

新庁舎で展開する窓口サービス「(仮称)なかのスマート窓口」等について

区では、区民サービスの向上を目指し、検討を進めてきたところであるが、この度、新庁舎で展開する「(仮称)なかのスマート窓口」について下記のとおり報告する。

記

1 新庁舎で展開する窓口サービスの目標とする姿

- 区民は、区役所に来庁することなく、24時間いつでもどこでもスマートフォン等により、必要な手続や納付、支払いを済ませることができる。
- 区役所に来庁した際には、わかりやすく丁寧なフロア案内により、迷わず窓口に行くことができ、また、複数の窓口を訪れる際には、一度の受付で複数窓口の順番が予約され、並び直すことなく、速やかに手続を済ませることができる。
- 区役所の窓口における申請や手続は、ペーパーレスやデジタル化により簡素化、合理化され、書類に何度も同じことを書く必要がなく、簡便かつスムーズに手続を済ませることができる。
- 区役所で納付や支払いを行う際には、キャッシュレス環境により、まとめて1か所で、電子マネーやコード決済など多様な決済手段から選んで済ませることができる。

2 新庁舎で展開する窓口サービス「(仮称)なかのスマート窓口」

(1) 「(仮称)なかのスマート窓口」の概要

新庁舎で展開する窓口サービス等については、来庁せずに行える手続を順次増やしていくとともに、来庁者に対する窓口サービスも飛躍的に向上させるものとし、これらのサービスの総称として、「(仮称)なかのスマート窓口」とする。

ア 来庁せずに行える手続の拡充

区民は、行政手続のオンライン窓口の一つであるマイナポータルから、ぴったりサービスを利用することにより、子育てや介護等の手続を済ませることができる。

また、引越しの時には、引越しワンストップサービスを利用することにより、自宅等から必要な手続を行うことができる。

その他の手続についても、スマートフォン等を利用してオンライン上で、いつでも、どこでも必要な手続を済ませることができる。

イ 新庁舎の窓口でのサービスの向上

来庁者が手続を行う場合は、4つのない（迷わない、待たない、動かない、書かない）と2つのレス（キャッシュレス、タッチレス）により、速やかに、かつスムーズに手続を済ませることができる。

(2) 「(仮称)なかのスマート窓口」による区民サービスの向上

別紙「「(仮称)なかのスマート窓口」による区民サービス向上について」のとおり。

3 新庁舎移転後の「(仮称)なかのスマート窓口」

電子申請が可能な行政サービスを拡充することにより、来庁せずに行える申請や手続、支払いなどをさらに増やしていく。

また、区役所の窓口で行う手続に関しては、デジタル化や自治体情報システム標準化の取組にあわせて、紙の申請書を不要とする手続を順次増やしていくことや、窓口における受付情報の取込の自動化、さらに、窓口間の申請情報データの連携・共有化や電子署名の導入などを推進し、区民の負担軽減やさらなる利便性向上を目指していく。

4 その他

- (1) 「(仮称)なかのスマート窓口」の推進に当たっては、総務部DX推進室と区民部を中心とした連携・協力体制を構築していく。
- (2) この他、新庁舎に遺族が行う各種手続に関する相談窓口の設置など、区民サービスの拡充を図っていく。

5 検討状況及びスケジュール

令和5年	2月	全庁共通発券機の先行導入 新たな電子申請サービス試行・検証
	10月	申請書自動交付機の先行導入 セミセルフレジの先行導入（戸籍住民課窓口、道路課窓口）
令和6年	2月	新庁舎竣工
	3～4月	各種機器の搬入・設置
	5月～	新庁舎移転 「(仮称)なかのスマート窓口」の展開 デジタル化や自治体情報システム標準化を踏まえた窓口サービスの拡充に向けた検討や実施
令和8年	3月	自治体情報システム標準化完了
	4月～	「(仮称)なかのスマート窓口」のさらなる拡充・推進

「(仮称)なかのスマート窓口」による区民サービス向上について

場所	コンセプト等	サービス比較	現庁舎 (低層フロア:1,2,3階、中高層フロア:4,5,6,8,9階)	新庁舎 (低層フロア:2,3階、中高層フロア:4,7,8,9階)
			来庁せずに行える手続き 24時間いつでもどこでも手続きができる	行政手続の オンライン化
引越しワンストップサービス	令和5年2月より、マイナポータルから転出手続・転入予約を行い、転入地で転入手続を行うだけで、引越しの手続を済ませることができ、区役所に行く負担が軽減されるようになった。	拡充・推進		
上記以外の電子申請サービス	施設予約や図書の貸出等の手続は専用のシステムを導入し、その他の手続は東京都電子自治体共同運営電子申請サービスを活用し、行政手続のオンライン化を進めている。 また、現在未対応であるスマートフォンによる公的個人認証やコード決済等の機能を備えたもの、より簡易に手続ができるもの等、安全性や簡易な操作性の確保を踏まえつつ、様々な電子申請の比較考量や研究、試行・検証を進めている。	拡充・推進		
税金・保険料のキャッシュレス対応	住民税・軽自動車税・国民健康保険料の納付	コンビニや金融機関における現金での納付に加え、区役所に行くことなく自宅等からスマートフォン、コード決済、クレジットカード、インターネットバンキングにより納付することができる。		継続・推進
	後期高齢者医療保険料・介護保険料の納付	コンビニや金融機関における現金での納付に加え、区役所に行くことなく自宅等からスマートフォン、コード決済により納付することができる。		継続・推進

場所	コンセプト等		サービス比較	現庁舎 (低層フロア:1, 2, 3階、中高層フロア:4, 5, 6, 8, 9階)	新庁舎 (低層フロア:2, 3階、中高層フロア:4, 7, 8, 9階)
	区役所に来庁して行う手続	迷わない	窓口配置の最適化		来庁者数の多い窓口が、3つのフロアに分散しており、窓口配置がわかりづらい。
全庁共通 フロアマネージャー				フロアマネージャーを配置している窓口と配置していない窓口がある。	全ての窓口フロアにフロアマネージャーを配置することで、来庁者は迷わず目的の窓口に移動することができる。
窓口業務委託の最適化				窓口の案内と受付業務が、それぞれ契約が異なることから、事業者間の連携に課題がある。	窓口業務委託を見直し、統合することで、来庁者への案内が切れ目なく行われ、来庁者は迷わず、スムーズな手続が可能となる。
待たない		全庁共通発券機		窓口ごとに異なる発券機を導入しているため、複数の窓口に用件のある来庁者は、各窓口で発券し、並びなおす必要がある。	全庁共通発券機を導入し、来庁者は一度の発券で複数窓口の予約が済むため、待ち時間が短縮される。
		フルセルフレジ		税金や保険料を納付する来庁者が窓口で納付をする際は、相談を必要とする来庁者と同様に、窓口の順番を待つ必要がある。	窓口での相談を必要としない来庁者は、窓口の順番待ちをせず、自分で納付することができ、待ち時間が短縮される。 区が発行する納付書をまとめて1か所で支払うことができる。
動かない		窓口配置の最適化 (再掲)		関連する窓口が3つのフロアに配置されているため、来庁者が複数フロアを階段等により移動する必要がある。	関連する窓口を2つのフロアに集約し、エスカレーターを設置することで、複数フロアに用件がある来庁者の移動の負担が軽減される。
		フルセルフレジ (再掲)		住民税と保険料を窓口で納付する来庁者は、2階と3階を移動する必要がある。	税金や保険料等の納付に対応したフルセルフレジを設置することで、複数種類の納付を行う来庁者の移動の負担が軽減される。
書かない		申請書自動交付機		各窓口で手書きにより申請書を作成しており、来庁者は申請書作成の負担がある。	マイナンバーカード等をかざすだけで4情報が記載された申請書を出力できるとともに、Webからその他の情報を事前入力している場合は、4情報以外の情報も記載された申請書を出力することができる。

場所	コンセプト等		サービス比較	現庁舎 (低層フロア:1, 2, 3階、中高層フロア:4, 5, 6, 8, 9階)	新庁舎 (低層フロア:2, 3階、中高層フロア:4, 7, 8, 9階)	
	区役所に来庁して行う手続	低層フロア	2つのレス	キャッシュレス	セミセルフレジ	証明窓口は交通系電子マネーに対応しているが、その他のキャッシュレス決済には対応していない。
2つのレス			タッチレス	フルセルフレジ (再掲) ----- セミセルフレジ (再掲)	窓口で納付する場合には、対面での現金の授受を必要とするため、感染対策上の課題がある。	職員が対応することなく、非接触で納付できるフルセルフレジを導入することで、感染症対策が向上される。 レジへの金額登録は職員が行い、現金投入は来庁者が行うセミセルフレジを導入することで、職員と来庁者の接触機会が削減され、感染症対策が向上される。
中高層フロア		4つのない	迷わない	窓口配置の最適化 (再掲) ----- 全庁共通 フロアマネージャー (再掲)	各課専用の窓口で来庁者対応を行っており、来庁者は目的の窓口を探す必要がある。 ----- エレベーターや階段で目的のフロアに移動した際に、窓口配置がわかりづらい。	各課共用の窓口を各フロア南側の階段、エレベーター付近に整備することで、来庁者は迷わず目的の窓口に移動することができる。 ----- 各フロアの窓口付近にフロアマネージャーを配置することで、来庁者は迷わず目的の窓口に移動することができる。
			待たない	窓口配置の最適化 (再掲)	複数の窓口には用件がある場合で、窓口が混雑している場合には、窓口毎に並びなおす必要がある。	同一フロア内で複数の用件がある場合には、各課共用窓口において職員が入れ替わって対応するため、来庁者の待ち時間が短縮される。
		動かない	窓口配置の最適化 (再掲)	各課の専用窓口まで、来庁者が自ら移動する必要があり、来庁者の移動の負担がある。	各課共用の窓口を各フロア南側の階段、エレベーター付近に整備し、職員が当該窓口まで移動して対応することで、来庁者の移動の負担が軽減される。	
		書かない	窓口での電子申請サービスの活用	各窓口で来庁者は都度、申請書作成のためペン等にて必要事項を書くなどの負担がある。	窓口にて電子申請サービスを活用し、区民等の書く負担を軽減する仕組みの実現に向けた検証を行う。	
2つのレス		キャッシュレス	セミセルフレジ (再掲)	各窓口は現金のみに対応しており、キャッシュレス決済には対応していない。	手数料等の収納が多い、都市基盤整備関係の窓口では、交通系電子マネー、クレジットカード、コード決済に対応することで、手数料等の納付に係る来庁者の利便性が向上される。	
		タッチレス	セミセルフレジ (再掲)	手数料等を窓口で納付する場合には、対面での現金の授受を必要とするため、感染対策上の課題がある。	レジへの金額登録は職員が行い、現金投入は来庁者が行うセミセルフレジを導入することで、職員と来庁者の接触機会が削減され、感染症対策が向上される。	