

「書かないワンストップ窓口」の導入について

位置づけ

市役所改革プラン2027（令和6年3月策定）

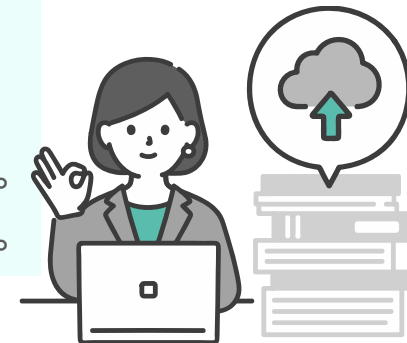
基本方針2 行政サービスの最適化

- ▶ 施策1 窓口DXの推進
- ▶ 取組項目(1) 行かない・書かない・待たない窓口の推進

熊本市区役所 窓口DX推進計画 概要版（案）

策定趣旨

少子高齢化、人口減少が進展し、社会経済環境や市民ニーズが変化していく中、熊本市は、より良い区役所を目指した利用者目線からの業務改革やデジタル技術の活用を進め、市民利便性の向上を図るとともに、職員の業務効率化との両立を図ることで、将来にわたり持続可能で質の高い行政サービスを提供していく必要があります。本計画は、本市の関係部局が組織一丸となって計画的に区役所等の窓口改革に取り組むために策定するものです。



現状と課題

これまで様々な窓口改革に取り組んできましたが、利用者の目線からは、国民健康保険や児童手当など住民異動に伴う関連手続きがワンストップ化できておらず、まだまだ待ち時間が長い、申請書を何枚も書かなければならないなどの課題があります。

〔これまでの窓口改革の取組〕

平成28年3月 「コンビニ交付サービス」 開始
平成30年3月 レイアウト変更など繁忙期対策
令和2年度 「届出ナビシステム」 導入
令和3年3月 キャッシュレス決済端末導入
令和7年2月 セミセルフレジ導入

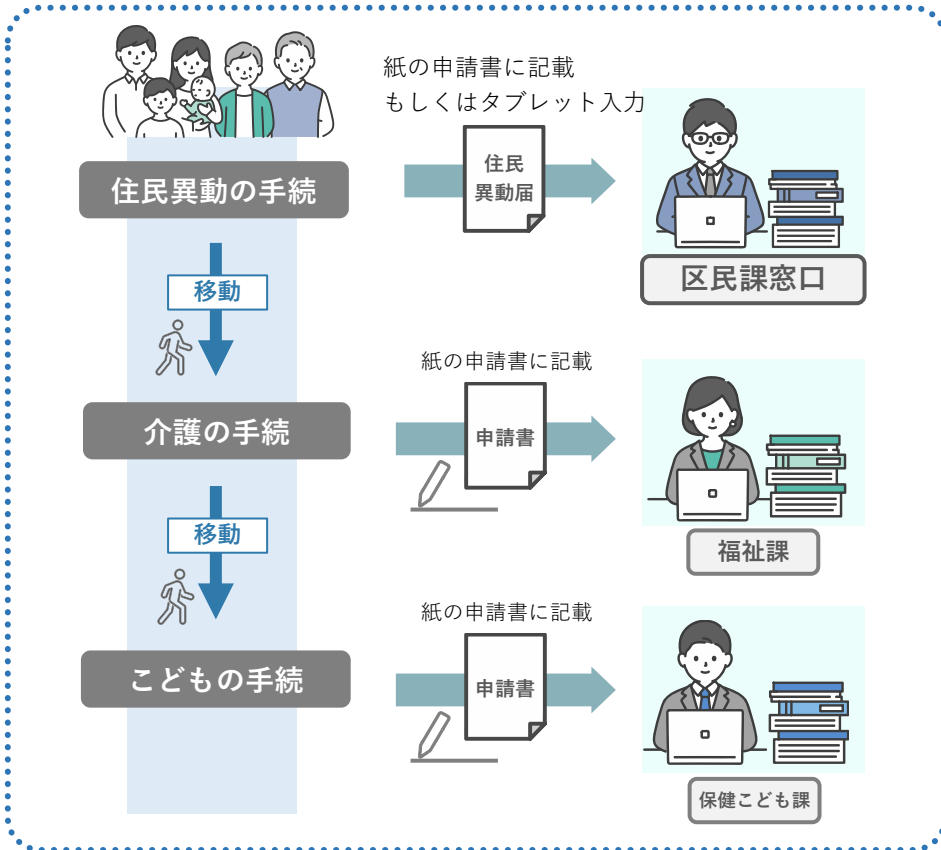
めざす窓口の姿

“人とデジタルでつくるやさしい窓口”

引越しなどのライフイベントに付随して発生する国民健康保険や医療費助成などの手続きについて、申請書等を書くことなく、職員が申請内容を確認・入力するとともに、一つの窓口で短時間に手続きが完了する、市民、職員の双方で負担が軽減される「**書かないワンストップ窓口**」。そして、時間と心のゆとりが生まれ、市民に寄り添い、「ようこそ」「いってらっしゃい」の気持ちで対応できる「**ぬくもりのある窓口**」。このような「**人とデジタルでつくるやさしい窓口**」を目指します。

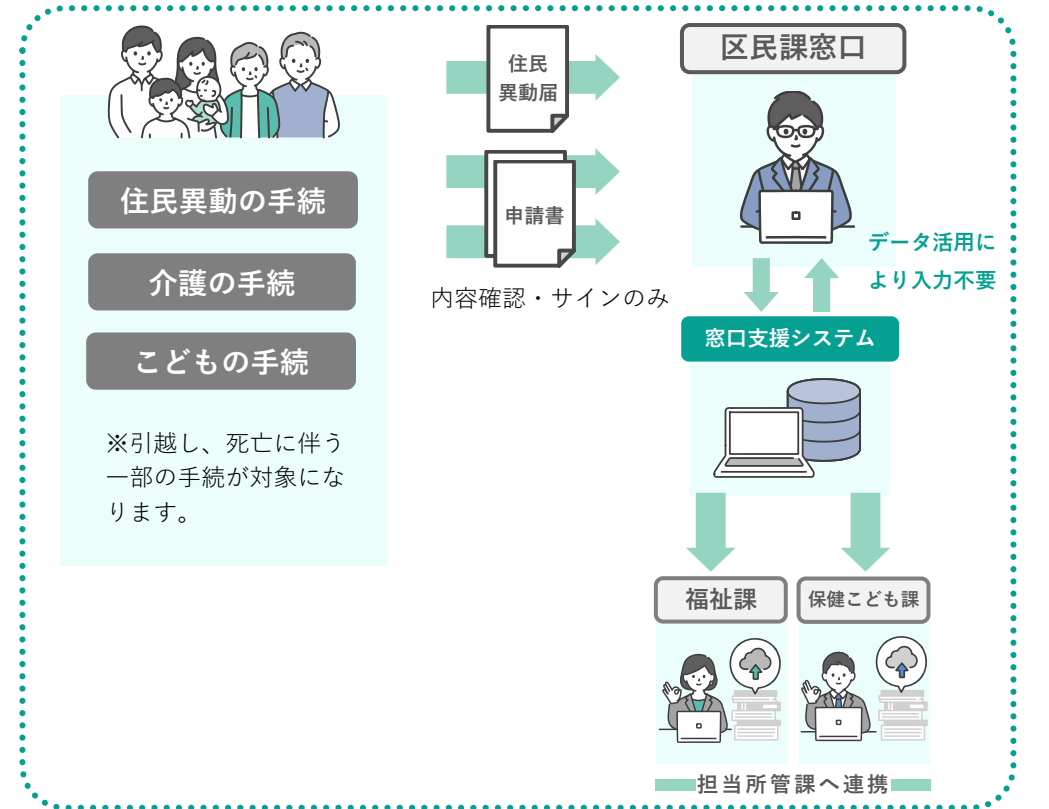
引越し等に伴う「書かないワンストップ窓口」のイメージ

Before（現在）



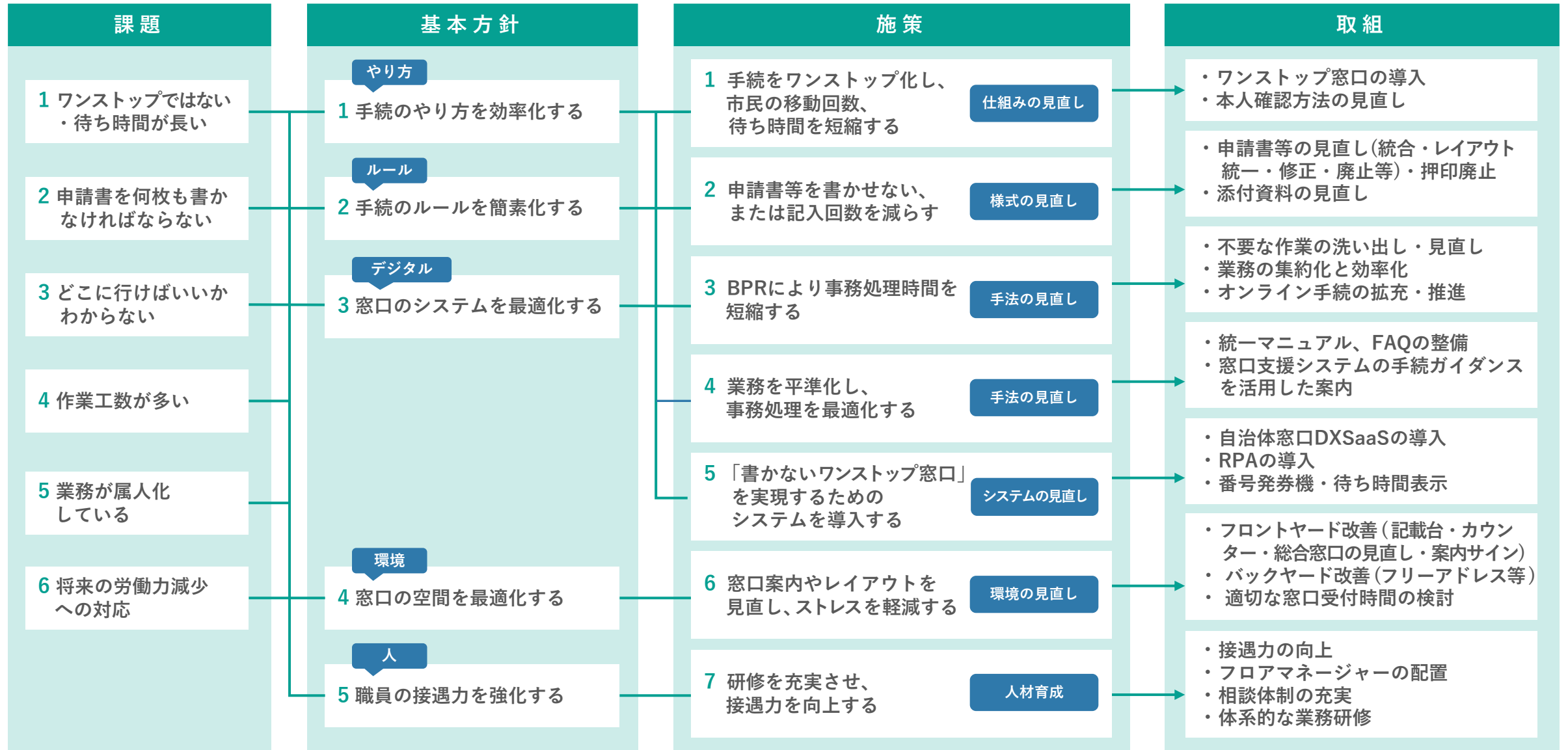
- 複数窓口を回る必要があり、滞在も長時間になる
- 何枚も申請書の記載が必要になる

After（R8年1月～）



- ひとつの窓口で受付、窓口を回る必要がない
- 職員が聞き取りしながら申請書を作成
- 来庁者は内容確認の署名（サイン）のみ

施策



ロードマップ

「書かないワンストップ窓口」推進スケジュール

	令和7年度（2025年度）	令和8年度（2026年度）	令和9年度（2027年度）
BPR	継続的なBPR（KPIを測定、分析しながら継続的に改善） 申請様式や業務フローの見直し等を実施するとともに、窓口体験調査等によりKPIを測定し、課題等を分析しながらKPI達成に必要な改善を継続的に実施		
窓口支援システム	開発	2026年1月稼働	2027年1月追加手続公開
ワンストップ窓口 対象手続拡充		〔第1弾〕引越し、死亡に伴う手続をワンストップ化	〔第2弾〕出生、婚姻・離婚に伴う手続をワンストップ化
窓口支援システム 導入窓口拡充		〔第1弾〕5区役所窓口を導入	〔第2弾〕8総合出張所・分室を導入

※現時点の案のため、変更になる可能性があります。

新しい地方経済・生活環境創生交付金（デジタル実装型）の活用について

本事業は、内閣府「新しい地方経済・生活環境創生交付金（デジタル実装型）」（令和7年4月1日交付決定）を活用して事業を実施しております。事業の成果をアウトプット・アウトカム指標に基づき計測していきます。

事業概要【人とデジタルでつくるやさしい窓口推進事業】

自治体名	熊本県熊本市	人口	737,641人	事業費	193,302千円
事業概要	令和2年度から「届出ナビシステム」を導入するなど窓口改革を推進してきたが、利用者からみると、「複数の窓口を回り、申請書を何枚も書かなければならない」などの課題がある。そこで、引っ越し・死亡等のライフイベントに付随する手続について、申請書等を書くことなく、一つの窓口で短時間に手続が完了する「書かないワンストップ窓口」を実現し、市民の窓口手続における負担（申請書の手書、窓口移動など）軽減及び待ち時間短縮を図る。				
具体サービス	ライフイベントに付随する手続を一元的に受付し、ヒアリング内容により申請書が作成される窓口支援システムを導入する。また、ワンストップ化に伴い、市民がわかりやすく迷わない窓口にするため窓口環境の整備を行う。あわせて、システム導入に伴い職員の業務効率化によって生まれた時間と心のゆとりにより、市民に寄り添い、「ようこそ」「いってらっしゃい」の気持ちで対応するぬくもりのある窓口を構築する。これらの取組により、「人とデジタルでつくるやさしい窓口」を実現する。 【書かないワンストップ窓口の導入】 - 窓口支援システム（窓口DXSaaS）導入 ＜対象手続＞ *転入届、転出届、転居届、各種証明 *国民健康保険、介護保険 *児童手当、子ども医療費助成認定 など - 基幹系業務システムとのデータ連携 - 窓口レイアウトやサインの見直し - レイアウト変更に伴うネットワーク回線整備				
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①窓口支援システム（窓口DXSaaS）利用件数 【アウトカム指標（成果指標）】 ①窓口滞在時間（来庁から帰庁までの時間） ②窓口利用者の満足度				



[アウトプット指標（活動指標）]

	2025年度末	2026年度末	2027年度末
窓口支援システム（窓口DXSaaS）利用件数（件）	10,200	62,600	76,300

[アウトカム指標（成果指標）]

	2025年度末	2026年度末	2027年度末
窓口滞在時間（来庁から帰庁までの時間）（分）	119	99	79
窓口利用者の満足度（％）	79.0	82.0	85.0

※庁内滞在時間は、中央区役所における市外からの転入に伴う区民課、福祉課、保健子ども課での関連手続（住民異動届、転入学、国民年金、後期、特別児童扶養手当、児童手当、子ども医療、保育園入園（ご案内）、要介護認定、住民票取得、個人番号カード券面更新、軽自動車税住所変更（ご案内））にかかる時間

