

# 「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

# 1 現状と課題

## (1) 窓口改革の取組

- ・平成28年3月から、区役所や出張所に行かなくてもコンビニエンスストアで各種証明書が取得できる「コンビニ交付サービス」を開始。
- ・平成30年3月から、中央区役所等において、案内サインやレイアウトの変更、住民異動届の入力業務委託など住民異動に伴う繁忙期対策を実施。
- ・令和2年度から、市民の住民異動に伴う手続の負担軽減、待ち時間の短縮を目的に、専用タブレットで届出書を作成する「届出ナビシステム」を導入。



## (2) 課題

利用者（市民、職員）目線による窓口体験調査、職員ワークショップ等を踏まえ、区役所窓口における課題は以下のとおり。

- 課題1 ワンストップではない・待ち時間が長い
- 課題2 申請書を何枚も書かなければならない
- 課題3 どこに行けばいいかわからない

- 課題4 作業工数が多い
- 課題5 業務が属人化している
- 課題6 将来の労働力減少への対応

# 2 基本方針

利用者目線からの業務見直し（BPR）を行うとともに、デジタル技術を活用しながら手続や事務処理の省力化、自動化を行い、手間と時間を削減することで、市民サービスの向上と職員の業務効率化の両立を図る。

- 方針1 手続のやり方を効率化する
- 方針2 手続のルールを簡素化する
- 方針3 窓口の支援システムを最適化する

- 方針4 窓口の空間を最適化する
- 方針5 職員の接遇力を向上させる

### 3 めざす窓口の姿

#### 「人とデジタルでつくるやさしい窓口」

引っ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**」を目指す。

【将来的な窓口イメージ】



### 3 めざす窓口の姿

#### 「書かないワンストップ窓口」導入後窓口イメージ

引っ越し等に係る手続きを一元的に受付し、申請書等を書くことはなく、ヒアリング内容により申請書が作成され、市民サービスが向上するとともに、職員の事務処理も自動化を行い、事務負担の軽減を図る。

#### 【書かない窓口（窓口支援システムの導入）】



#### [書かないワンストップ窓口対象手続例]

令和7年度は引っ越し、おくやみに関する手続きを想定。その後、拡充を検討する。

- ・転入届、転出届、転居届、各種証明
- ・国保、後期高齢者医療加入
- ・児童手当、こども医療費助成認定 など

# 4 施策

めざす窓口の姿の実現に向け、以下の施策に取り組む。

- 施策1 手順をワンストップ化し、市民の移動回数、待ち時間を短縮する
- 施策2 申請書等を書かせない、または記入回数を削減する
- 施策3 BPRにより事務処理時間を短縮する
- 施策4 業務を平準化し、事務処理を適正化する
- 施策5 「書かないワンストップ窓口」支援システムを導入する
- 施策6 窓口案内やレイアウトを見直し、ストレスを軽減する
- 施策7 研修を充実させ、接遇力を向上する

# 5 スケジュール

利用者目線からの業務見直し（BPR）及び窓口支援システムの導入により、令和7年度中の「書かないワンストップ窓口」の導入を目指す。

	令和6年度	令和7年度	令和8年度
BPR	業務フロー、申請書様式等見直し		継続実施
システム	業者選定	システム構築・操作研修	★窓口支援システム稼働

