

熊本市区役所 窓口DX推進計画 概要版

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、本市の関係部局が一丸となり、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がワンストップ化できておりらず、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ぬ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

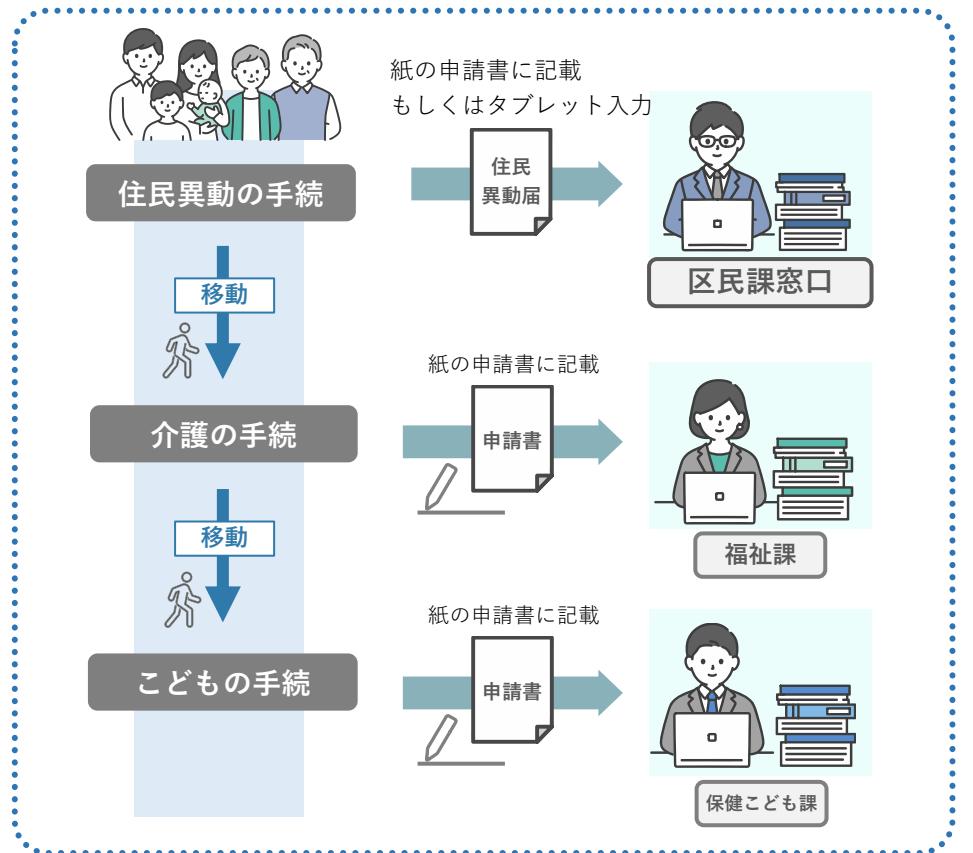
めざす窓口の姿

“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。

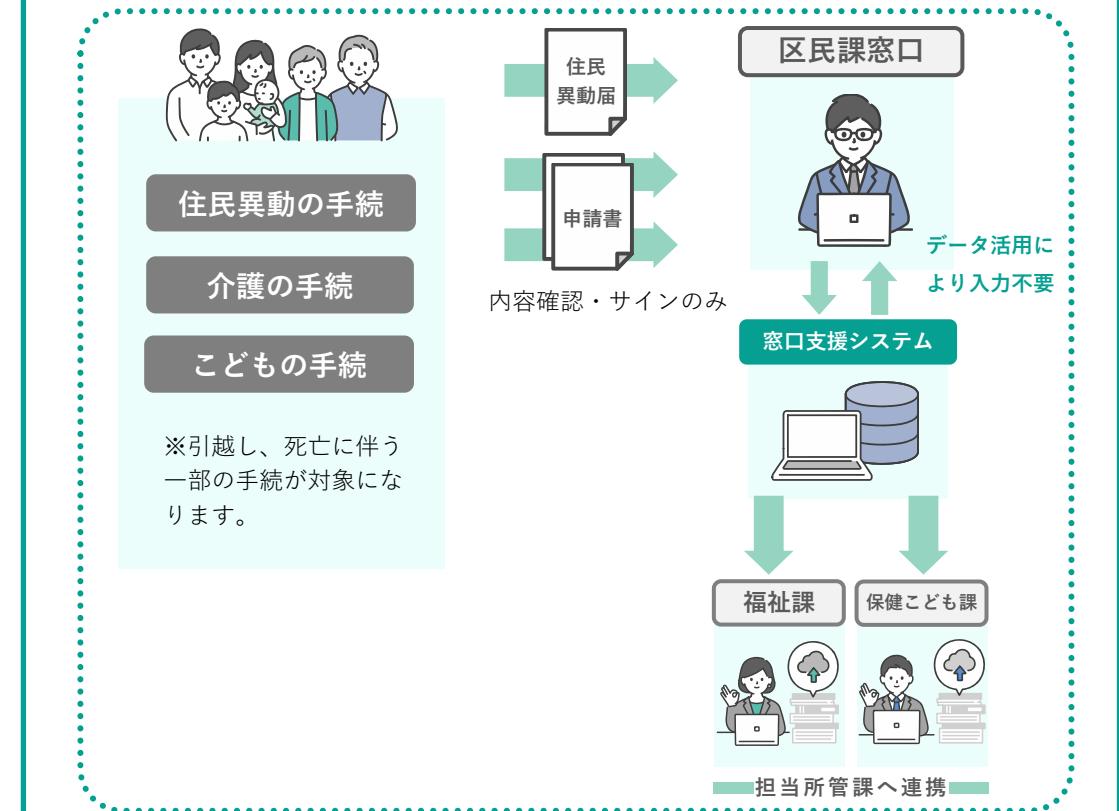
引越し等に伴う「書かないワンストップ窓口」のイメージ

Before (現在)



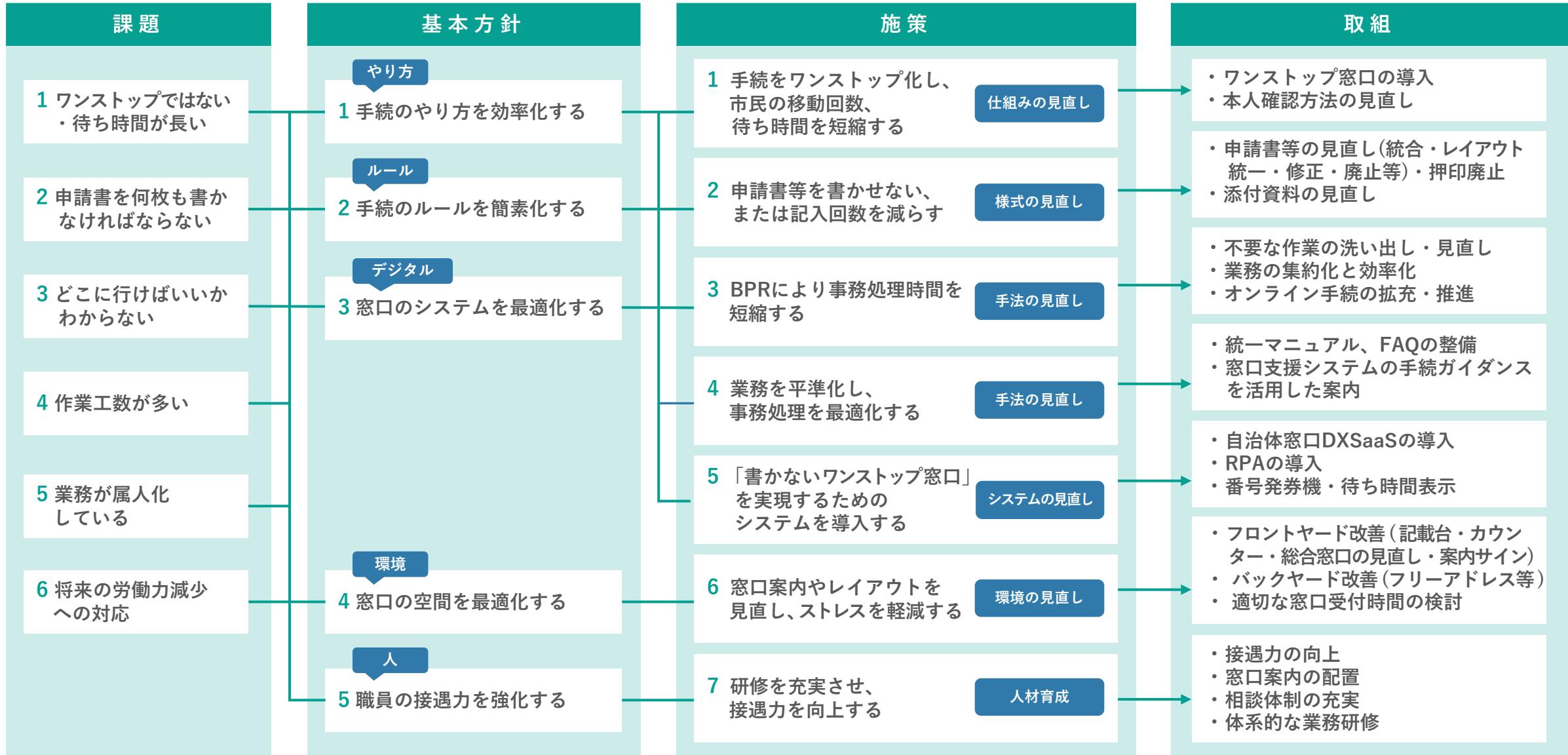
- 複数窓口を回る必要があり、滞在も長時間になる
- 何枚も申請書の記載が必要になる

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区役所窓口に導入 〔第2弾〕8総合出張所・分室に導入	

※現時点の案のため、変更になる可能性があります。