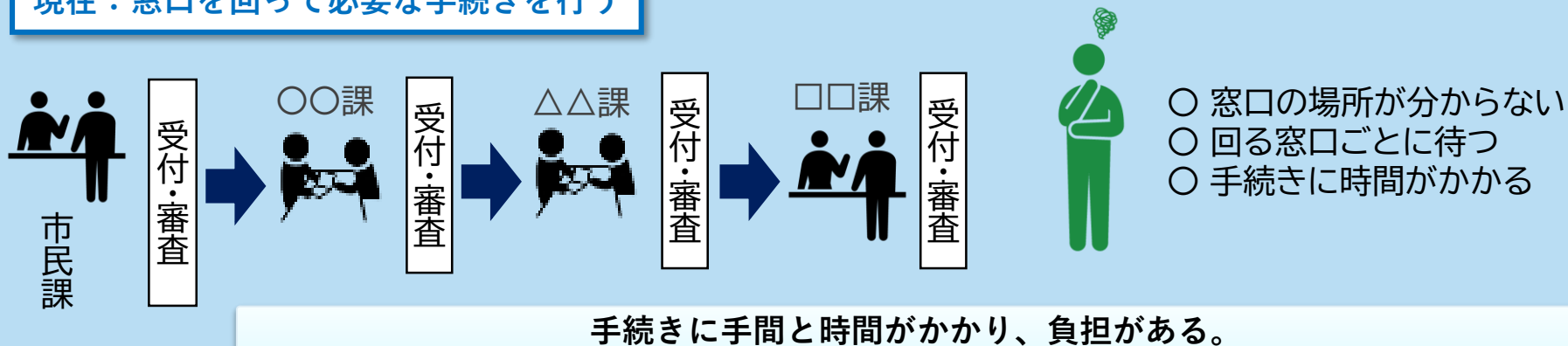


窓口DXに伴う行政組織の改編及び 庁舎1階のリニューアルについて

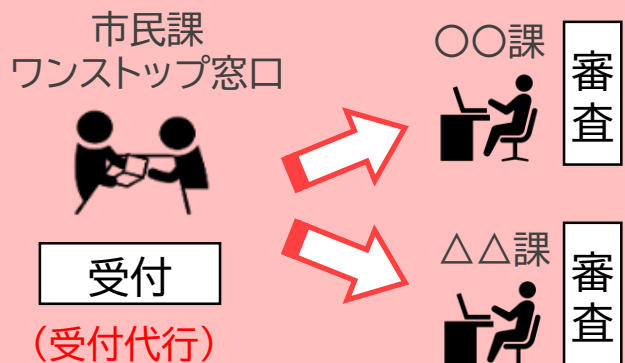
令和8年9月定例会 企画総務委員会

デジタルイノベーション推進課 窓口DX推進室
経営企画部 企画政策課
総務部 総務課

現在：窓口を回って必要な手続きを行う



取組後：ワンストップで受付代行



- 1か所で手続きを完結
- 待ち時間を削減できる
- システムで必要な手続きをきれなく案内

【受付代行とは】

引っ越しなどライフイベントに伴って発生する様々な手続きを

- ✓ 手続きをきれなく「案内」できるようにする
- ✓ よくある手続き(件数が多く、比較的簡易な申請や届出や定型的手続き)は「まとめて受付」できるようにする

現在の手続きフロー



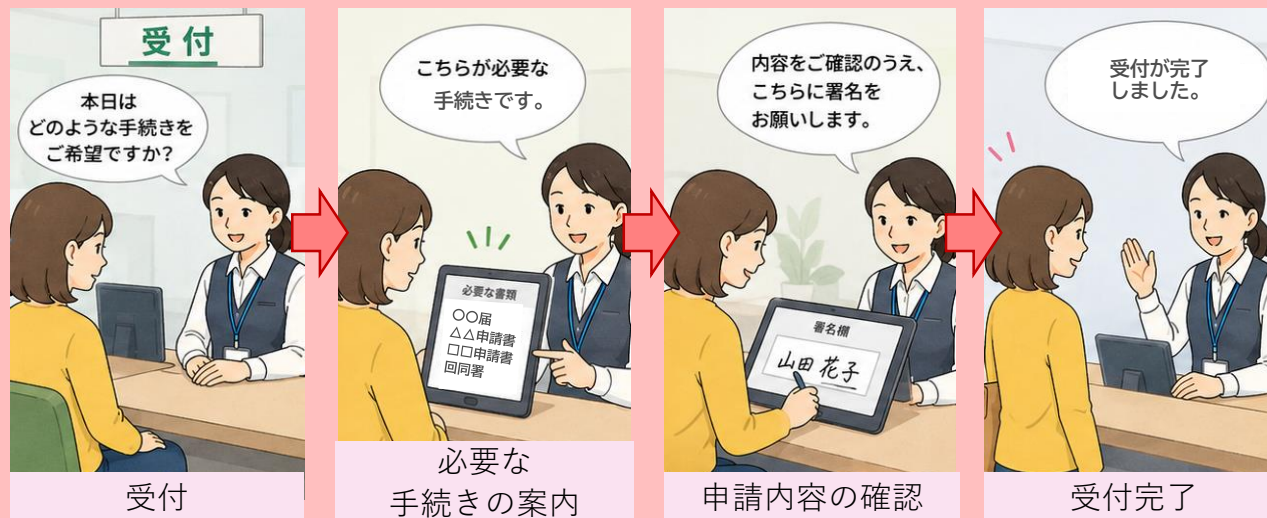
取組後の手続きフロー

- 職員が来庁目的を伺い、
必要な手続きを案内

↓
手続きに迷わない

- 職員がヒアリングして
申請書等を作成

↓
書く手間を軽減できる



令和9年3月からのワンストップ窓口の運用開始に向けて、担当課との調整の円滑化、体制整備等を図るため、令和8年10月1日付でデジタルイノベーション推進課窓口DX推進室を、総務部市民課スマート窓口室に行政組織を改編します。

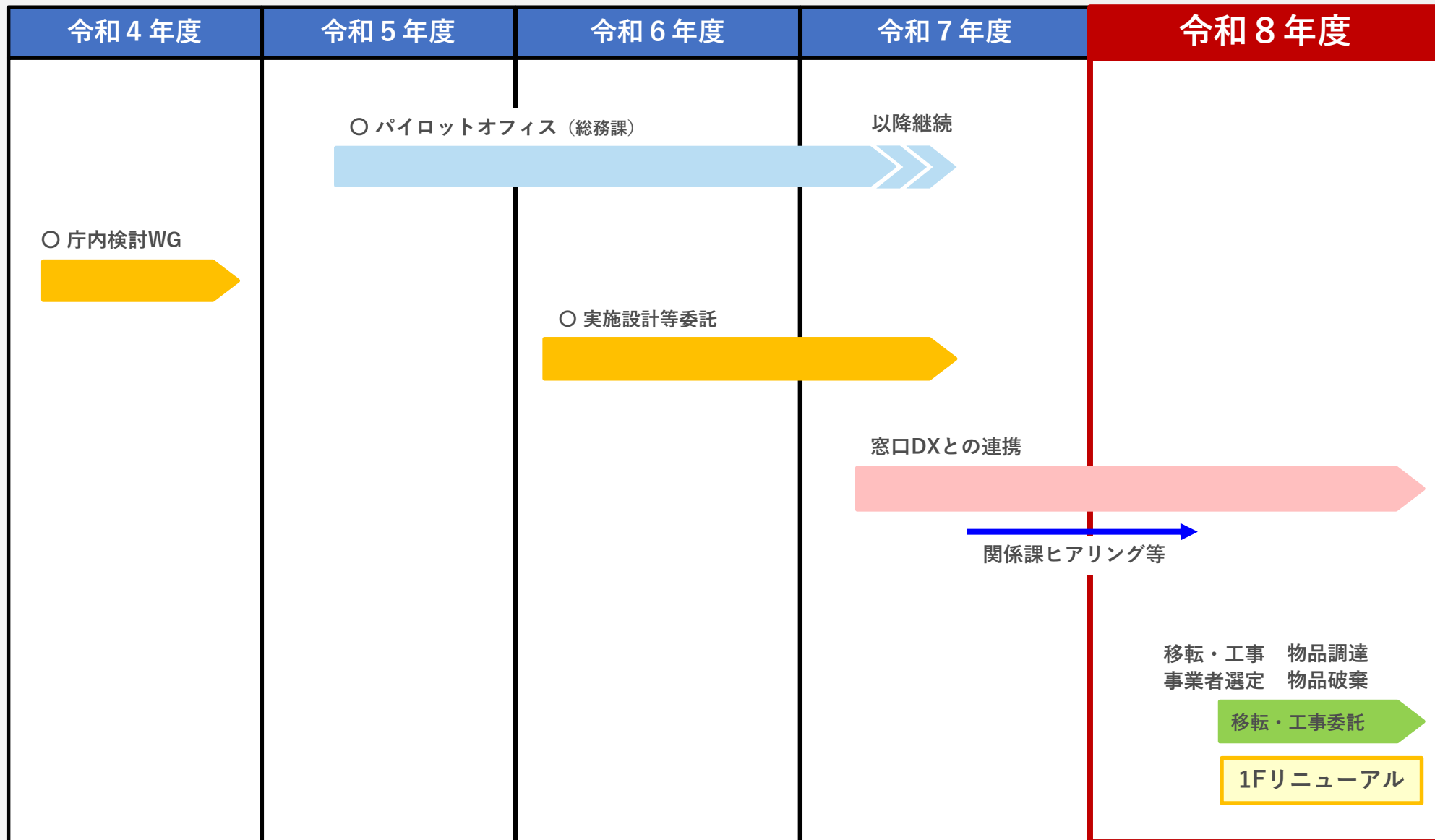
～R8.9.30

現行	
	デジタルイノベーション推進課
	窓口DX推進室
総務部	
総務課	
	情報システム管理室
人事課	
防犯交通対策課	
	消費生活センター
市民課	
人権施策課	
	人権文化センター
	ダイバーシティ推進プラザ



R8.10.1～

改正案	
	デジタルイノベーション推進課
総務部	
総務課	
	情報システム管理室
人事課	
防犯交通対策課	
	消費生活センター
市民課	
	スマート窓口室
人権施策課	
	人権文化センター
	ダイバーシティ推進プラザ

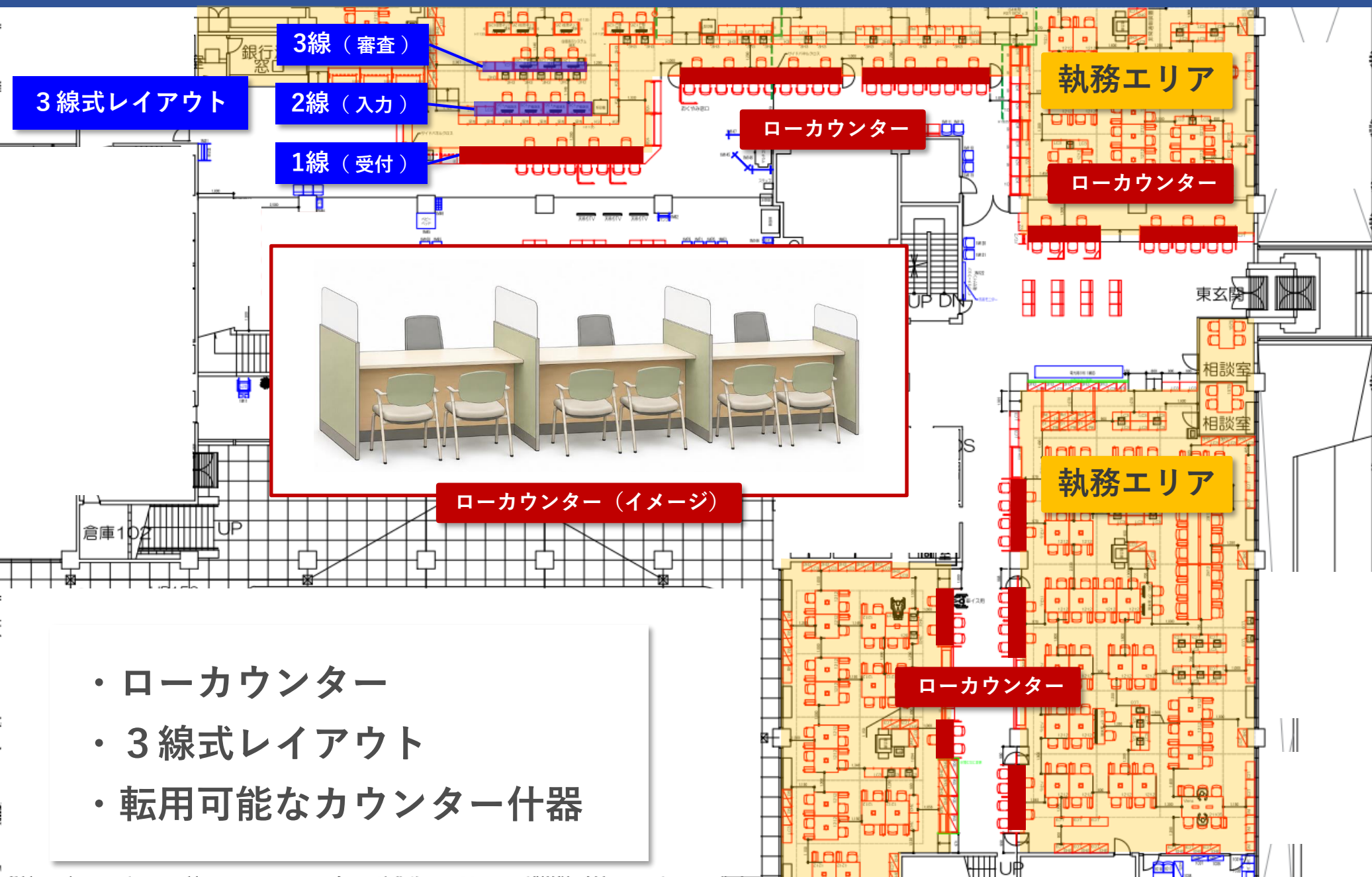


○ 窓口DXへの対応について

- ・ ローカウンターを中心としたカウンター構成
- ・ 業務効率を高める、3線式レイアウト
- ・ 将来ニーズの変化を想定した、転用可能なカウンター什器

○ 執務エリアの改善について

- ・ スペース効率向上に向けた、什器類の規格化と効率的な配置
- ・ 文書量の削減・境界レス（書棚・ロッカー等で部門境界を設けない）
- ・ 様々な業務スタイルに対応する、転用可能な什器類

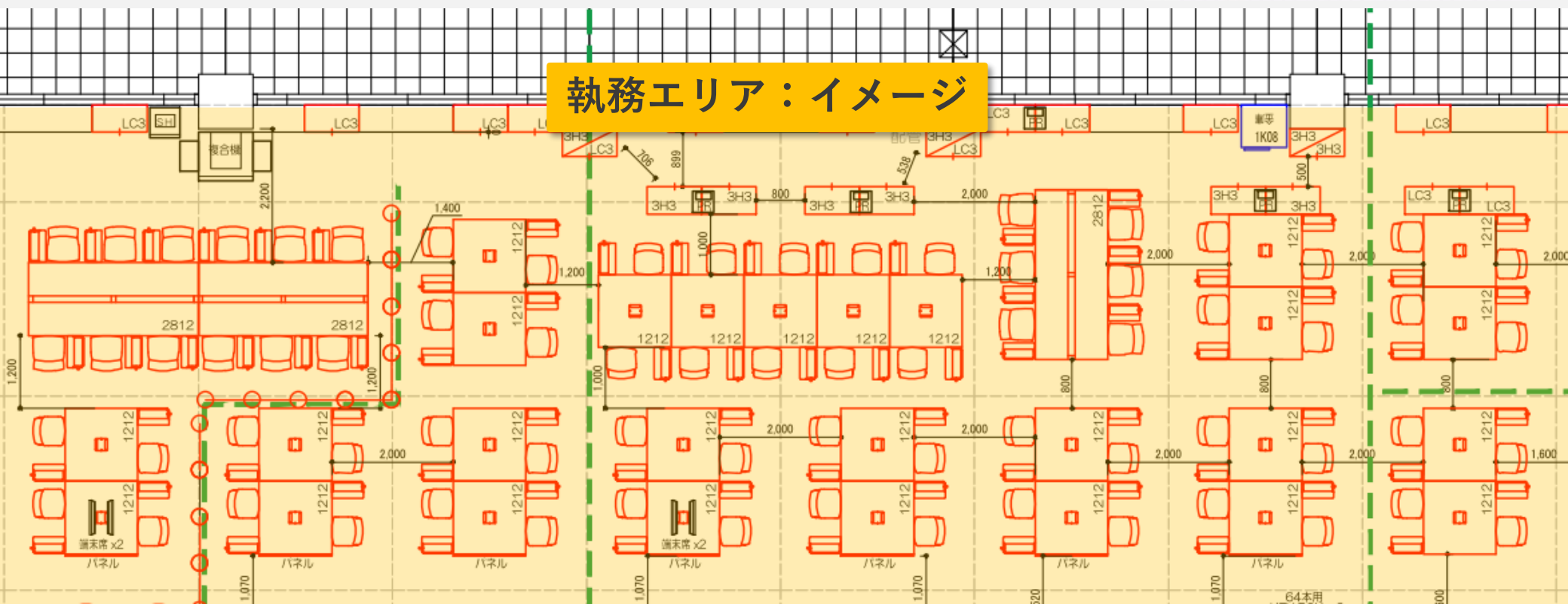


- ・ ローカウンター
- ・ 3線式レイアウト
- ・ 転用可能なカウンター什器

- 境界レス（書棚・ロッカー等で部門境界を設けない）
- フリーアドレス運用を可能とする
- 転用可能なオフィス什器で規格化



執務エリア：イメージ





※現総務課と同じ運用を想定

フリーワゴン

始業時にPC・荷物を
その日のデスクに



私物・個人持ち資料等
(施錠可能)

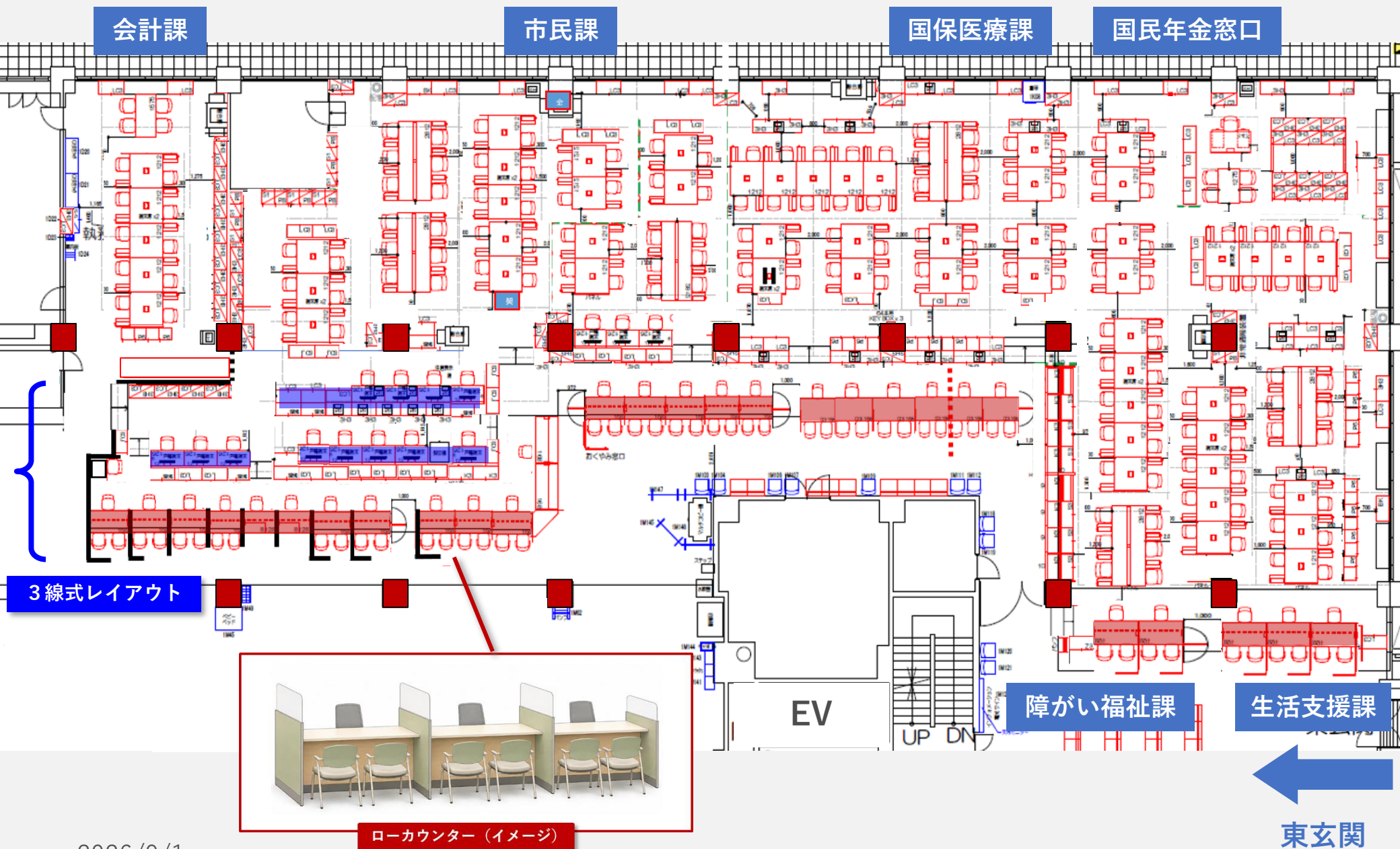
パーソナルロッカー



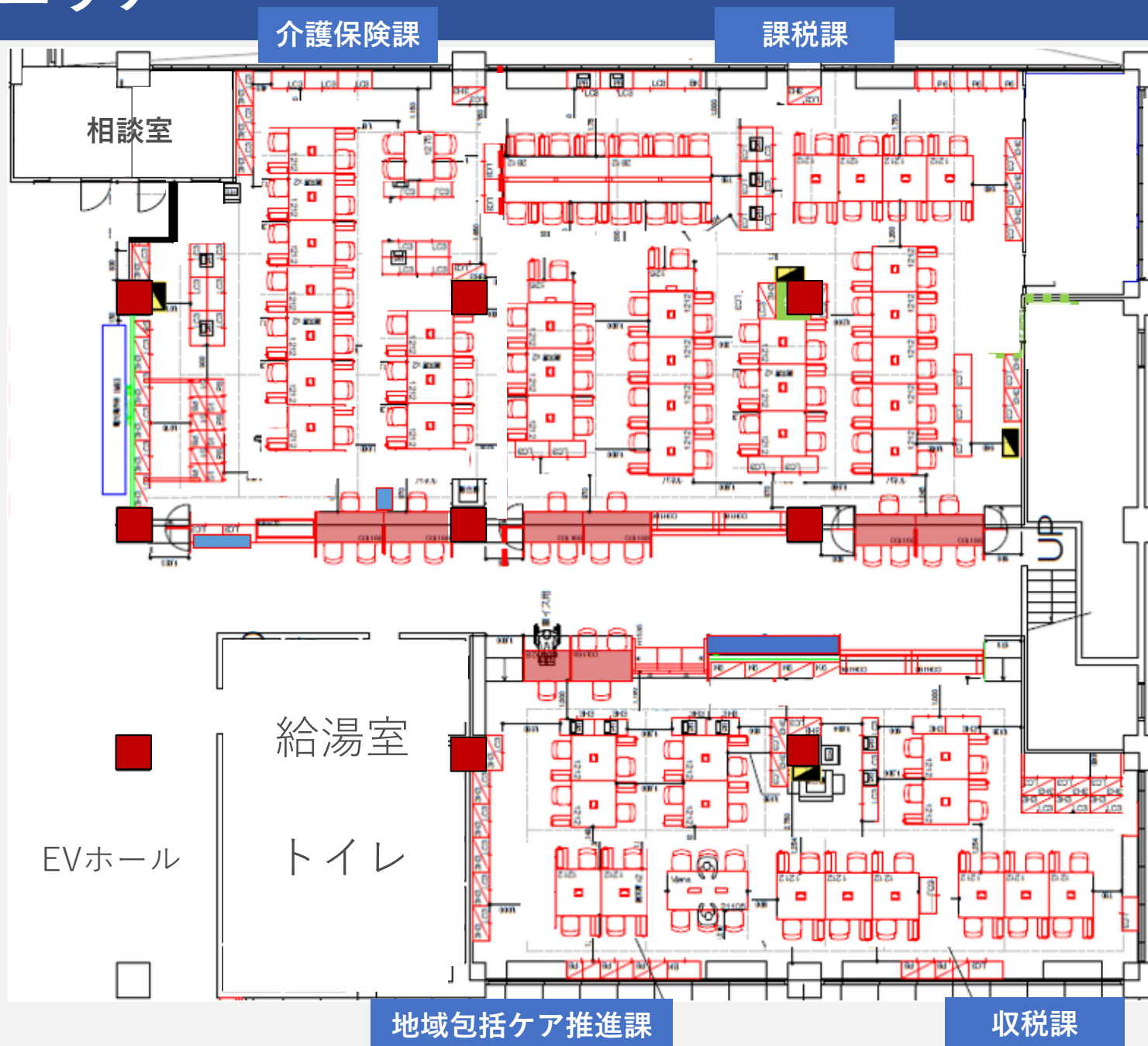
現行のデスク (例)



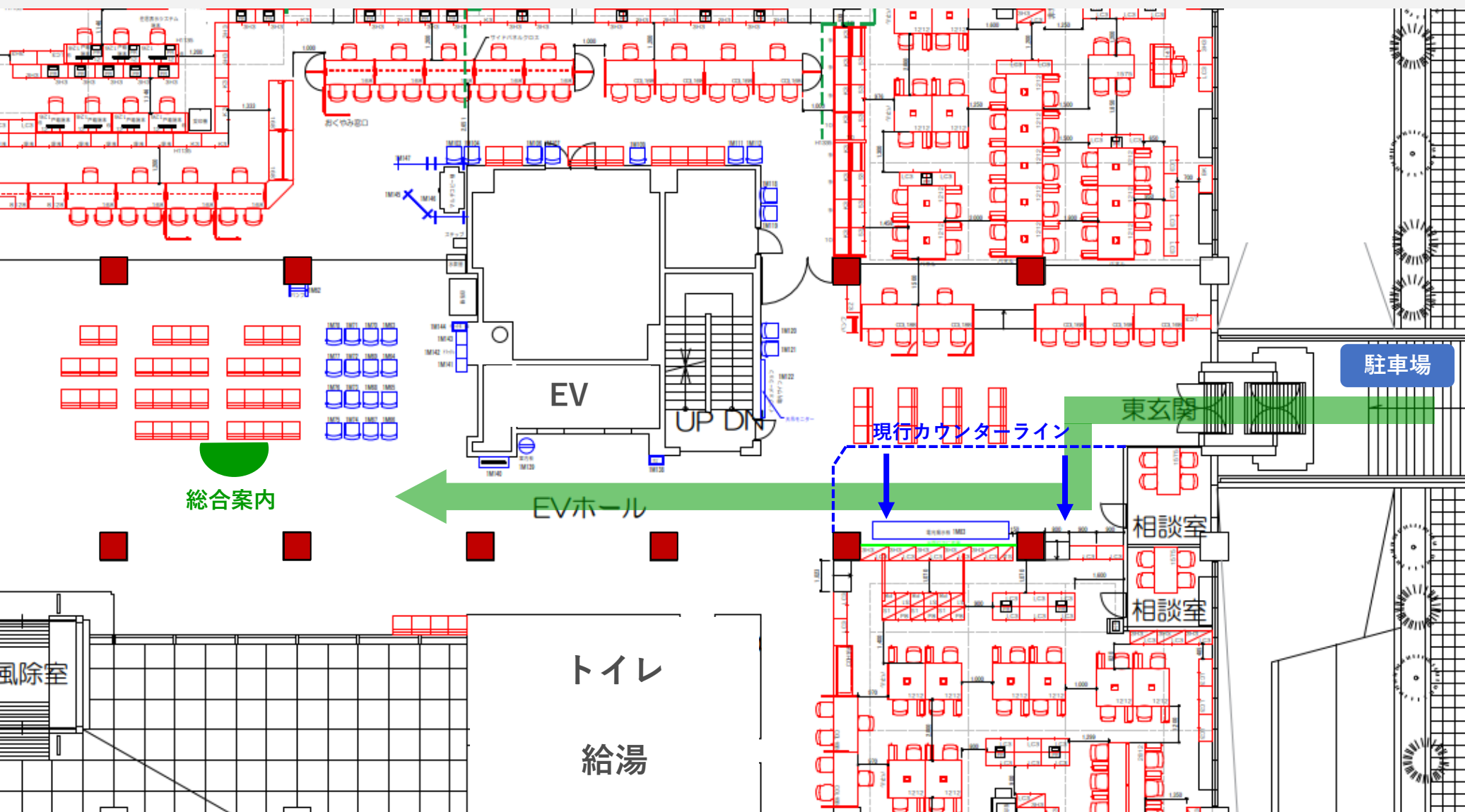
終業時はPCをバッグに格納し
パーソナルロッカーへ

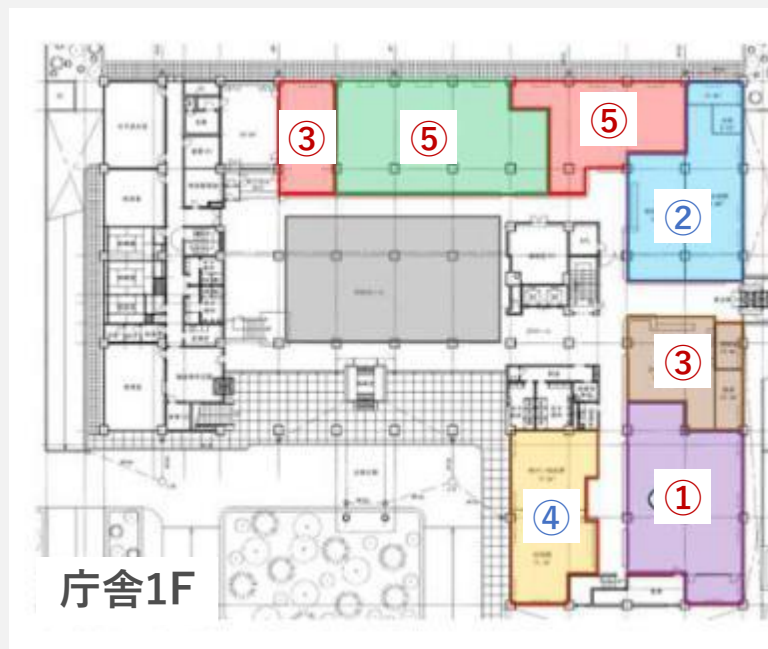


東玄関









- 対象エリアを複数区画に分離し、
区画毎にリニューアルを実施する
- 業務継続のため、週末の施工とする
(金曜日夜～日曜日)
- 作業工数に応じ、市民課周辺は、
年末年始休暇の施工とする

【区画毎 施工日程】

- ① 10月30日～11月 1日：課税課
- ② 11月 6日～11月 8日：障がい福祉課、生活支援課
- ③ 11月20日～11月22日：介護保険課、会計課
- ④ 12月 4日～12月 6日：収税課、地域包括ケア推進課
- ⑤ 12月25日～ 1月 3日：市民課、国保医療課

- 1Fのリニューアルに向けて、年末年始期間も施工を行う予定である
- 令和8年度は年末年始休暇が短く、突貫的な工程による事故等を避けるため、年末年始の施工対象である 市民課、国保医療課について、
臨時的に12月28日の窓口業務を休止し、十分な施工期間を確保する

■ 令和8～9年 年末年始休暇

日	月	火	水	木	金	土
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31	1	2
	休止	年末年始休暇				
3	4	5	6	7	8	9

■ 住民対応

- 広報紙、公式HP、SNS等で住民へ周知
- 市民ホールに、ご案内のための職員を配置
- 4階会議室にて電話対応
- 戸籍届出は市民ホールで対応
- コンビニ交付サービスは利用可能

■ 臨時的な窓口業務の休止

日程：令和8年12月28日（月）

部門：市民課、国保医療課

（他の課は通常どおり窓口業務を行います）

休止業務：両課窓口業務

○ 市民課

各種証明書の発行、住所異動の届出、
マイナンバーカード関連、おくやみコーナー 等

○ 国保医療課

国民健康保険・後期高齢者医療保険の届出/給付等の申請、
福祉医療費助成の届出/給付等の申請
資格確認書・医療証等の再発行 等