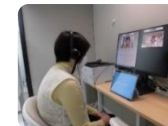


市民に身近な市役所へ「行かない窓口」を加速 オンライン窓口を改革 利用者数が大幅増

市長記者会見資料
7 . 9 . 2
市民相談課

オンライン
窓口

市内5拠点と本庁窓口を回線で繋ぎ、相談・手続きを受付け
時間をかけて本庁へ行く必要がなく、顔が見える状態で会話が可能



令和7年度の改革



取扱業務を拡充

R5
50



R7
150

●従来は来庁が必要だった手続きに対応

・介護認定の申請
・障害者自立支援医療
・国民年金の加入
・終活情報登録制度
etc...



利用環境を整備

●プライバシーに配慮したブースを
設置場所に合わせて整備



笹賀出張所



島内出張所



利用促進をPR

●拠点地区・周辺地区住民に
専用のチラシを重点配布
●窓口から積極的な利用案内



なんなんひろばの
オンライン窓口
利用を促すチラシ

利用数

業務数

50種

R5.10月～R6.3月
157件

利用者ニーズと齟齬
PRが不十分

R6.4月～R7.3月
158件

利用拡大に向けた
改革

R7.4月～R7.8月
245件

150種

R5.10

R5.12

R6.4

R7.4

R7.9

トピック

オンライン
窓口開設

オンライン
司法書士相談

・おくやみ窓口
・道路に関する相談

利用環境
整備

取扱業務
拡充

終活情報
登録制度

好評!



9/3~

市民課窓口受付時間 短縮を検討

アンケート実施で来庁者の意見を聴取

市長記者会見資料

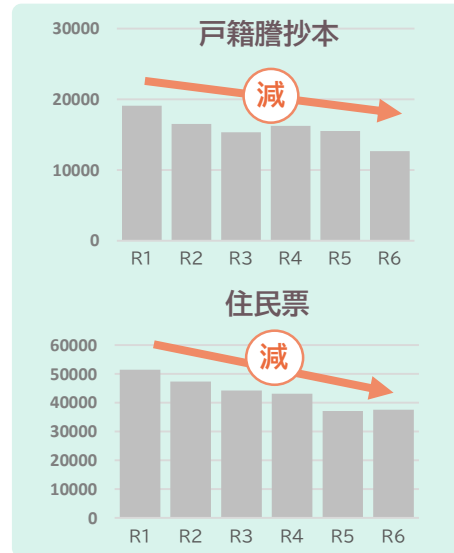
7. 9. 2

市民課

行かない市役所 推進 ▶ 市民課窓口 証明書交付件数 減

主な取組み

- ☑ コンビニで証明書交付
… R7.4手数料100円に
利用率37.4% (R7.7時点)
- ☑ 戸籍等のオンライン申請 & 郵送請求
… いつでもどこでも申請が可能
- ☑ オンライン窓口
… 出張所等で相談・手続きが可能



市民課職員の勤務実態

職員勤務時間
8:30~17:15
||
窓口受付時間
8:30~17:15

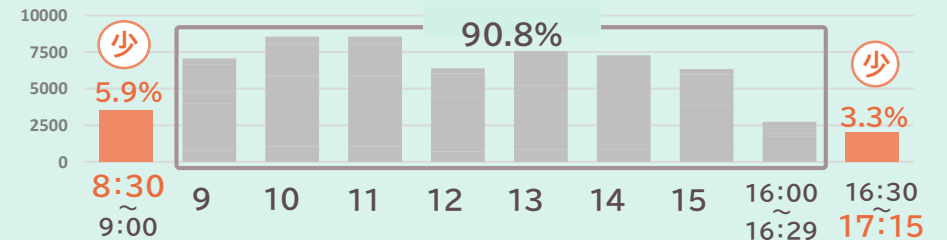
職員間の情報共有は
勤務時間外に行っている



市民サービス向上について
検討する時間がない



< R6時間帯別来庁者数 (発券機によるデータ) >



市民に身近な市役所 × 職員の働き方改革推進 両立を目指して

【 受付時間 見直し(案) 】 8:30~17:15 ▶▶▶ 9:00~16:30 (△1時間15分)

まずは
皆さんの声を
聞き取り

- 内容 受付時間の短縮による支障の有無、その理由
- 期間 令和7年9月3日(水)~17日(水) (2週間)
- 対象 8:30~9:00、16:30~17:15に市民課窓口で手続きをした方
- 方法 紙または電子(QR読み込み)

結果
検証



「パパBOOK」として5年ぶりに改訂！

～ パパの育児をサポートする子育て応援ガイド ～

市長記者会見資料

7. 9. 2

こども育成課

ママの安心・赤ちゃんの笑顔につながる パパのサポートを紹介

パパBOOK

ママの心とからだの変化、赤ちゃんの成長、
パパにできることなどを月齢ごとに紹介



電子版は
こちら



配布場所

健康づくり課、市内保健センター4か所、
こども育成課 など

改訂のポイント

1 手ごろなA5版 外出中でもリビングでも確認

New

- ・作業中でも閉じない、フラットな見開き
- ・赤ちゃんの月齢ごと、パパのサポートが一目で

さらに
読みやすく！

2 妊娠期から1歳までの応援ガイドを収録

Before

- ・妊娠期から6歳までの応援ガイドを収録

After

- ・パパの初めてを後押しする子育てサポート集

育児・家事は
夫婦で協力！

3 妊娠・出産前後の手続き一覧を追加

New

- ・出生届、児童手当などの手続き方法を掲載
- ・こどもプラザ、育児休業制度などの情報も

パパが知りたい
情報満載！