

「書かない窓口」の運用状況について

令和 8 年 1 月 2 6 日より、市民の皆さまの利便性向上と行政運営の業務効率化を目的に、市民課窓口において「書かない窓口」の取組を開始しました。導入から半年が経過しましたので、その運用状況と今後の展開について報告します。

1. 窓口業務の変更点

本取組の導入に伴い、窓口での手続方法を従来のスタイルから大きく見直し、市民の皆さまの負担軽減を図りました。変更の要点は以下のとおりです。

項目	従来の方法 (～R8. 1. 25)	新しい方法 (R8. 1. 26～)
申請書の作成	市民が記載台で、氏名や住所などを手書きで記入していた。	申請書の記入が原則不要に。職員の聞き取りによりシステムで作成する。
窓口での待ち方	窓口の前に一列に並んで待つ必要があり、混雑時は身体的負担が大きかった。	庁舎に到着後、番号札を取り、呼ばれるまで待合席に座って待つ。
フロアのご案内	どの窓口に行けばよいか分かりにくく、迷われる方がいた。	番号発券機の導入とフロアマネージャーの配置により、迷うことなく移動できる。

2. 導入による具体的な効果

(1) 処理時間の短縮 [1 手続あたりの処理時間 (平均)]

※繁忙期を除く通常期に実施
※処理時間は受付から交付まで

	改革前	改革後	増減
住民票の発行	8 分 4 6 秒	2 分 3 7 秒	6 分 9 秒 短縮
転入届	3 8 分 5 2 秒	2 4 分 5 秒	1 4 分 4 7 秒 短縮

R P A による自動処理化で、証明発行や住基異動の手続がスピードアップし処理時間が短縮しました。

(2) 職員の業務効率化

- ・受付番号システムの導入により、待ち人数等把握することができ、混雑状況に応じた職員配置が可能となりました。
- ・窓口受付システムの導入により、職員が必要な手続を聞き取りしながら申請書を作成するため、申請書の確認や補正が少なくなったほか、受付で住基情報が確認できるため、正確性が向上し、差し戻しの事務負担が軽減されました。
- ・R P A の導入により、処理時間が短縮したほか、入力作業に必要な人員を他の業務に回すことができるようになったため、効率よく職員配置ができるようになりました。

3. 市民課窓口サービスの満足度調査

(1) 調査の概要

調査目的：市民課窓口サービスの現状評価と利用者の満足度を把握し、窓口サービス向上へ活用する。

実施期間：令和8年7月6日（月）～7月17日（金）

対 象：市民課窓口の利用者（回収数：653件）

調査方法：窓口でアンケート用紙を配布し交付時に回収

(2) 調査結果の概要

設 問		非常に満足	満足	どちらとも いえない	不満	非常に不満	満足度の 順位
		非常に満足+満足			不満 + 非常に不満		
職員の対応	対応の丁寧さ	55.2%	39.1%	5.5%	0.2%	0.0%	1
		94.3%			0.2%		
	説明のわかりやすさ	53.7%	40.3%	5.8%	0.0%	0.2%	2
		94.0%			0.2%		
手続の利便性 や待ち時間	手続の流れのわかりやすさ	45.4%	44.4%	9.7%	0.5%	0.0%	6
		89.8%			0.5%		
	申請書類の記入のしやすさ	49.8%	43.3%	6.4%	0.5%	0.0%	3
		93.1%			0.5%		
	待ち時間の長さ	32.6%	38.8%	22.5%	4.5%	1.6%	10
		71.4%			6.1%		
窓口や待合 スペース	窓口の配置・広さ	37.6%	51.7%	9.3%	1.4%	0.0%	7
		89.3%			1.4%		
	待合スペースの広さ	38.7%	52.5%	8.2%	0.6%	0.0%	5
		91.2%			0.6%		
	待ち状況や混雑状況のわかりやすさ	37.9%	45.8%	14.9%	0.9%	0.5%	9
		83.7%			1.4%		
案内表示のわかりやすさ	38.5%	49.1%	11.0%	1.1%	0.3%	8	
	87.6%			1.4%			
総合的な満足度		42.7%	49.8%	5.7%	1.6%	0.2%	4
		92.5%			1.8%		

（３）自由意見

【職員対応に関する意見】

良い意見３４件に対して悪い意見が７件となり、良い意見が圧倒的に多い結果となりました。

「良い意見」
・対応が丁寧で分かりやすかった。 ・親切で安心して手続することができた。

【利便性や待ち時間に関する意見】

良い意見５２件に対して悪い意見が３３件となり、良い意見が多い結果となりました。

「良い意見」	「悪い意見」
・待ち時間が少なくスムーズに手続できた。 ・申請書に記入する項目が少なく楽だった。 ・発券機の近くに職員がいて助かった。	・待ち時間が長く手続に時間が多くかかった。 ・職員の人数が少なく感じた。 ・これまで申請書を記入していたが、手続の方法が変わり戸惑った。

【待合ロビーの環境に関する意見について】

良い意見３件に対して悪い意見が２２件となり、悪い意見が圧倒的に多い結果となりました。

「悪い意見」
・待合がせまかった（椅子が少ない）。 ・庁舎が暑かった。 ・窓口の位置がわかりにくかった。窓口が狭かった（圧迫感がある）。

（４）満足度調査のまとめ

- ・全体として高い満足度を示しており、多くの方が市民課の手続に対して評価をいただいています。
- ・一方、待ち時間の長さについては課題があり、臨機応変な人員配置や動線の改善など現場での対策を行っていくほか、窓口の混雑解消に向け、行かない窓口（コンビニ交付・電子申請等）の取組も同時に進めていく必要があります。
- ・その他、窓口環境の改善も利用者の利便性向上につながることから、待合いや窓口の位置を視覚的にわかるなどできることから進めていきます。

4. 今後の展開

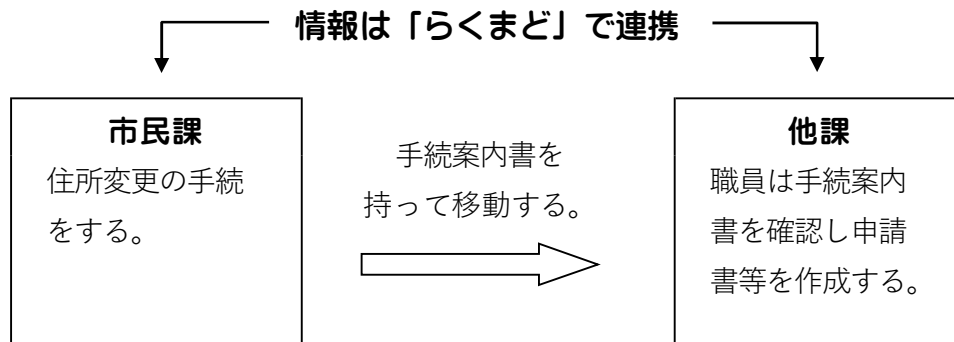
住所異動・戸籍の届出に関係のある部署で設置した「窓口改革ワーキンググループ」によるキックオフ会議を本年5月に開催し、ワンストップ手続の拡充に向けた検討を進めています。市民の皆さまの負担軽減につながる取組を順次開始していきます。

(1) 早期開始する手続

① 転居手続（「書かない窓口」の拡充）

窓口受付システム「らくまど」を関係課に設置し、転居に伴う各種手続（国保・年金・児童福祉・福祉・介護等）の情報を市民課から各課へ共有する仕組みを導入します。これにより、市民の皆さまの「説明する負担」や「書く負担」を大きく軽減することができます。

開始時期は、本年10月を予定しています。



(2) その後の展開（予定）

① おくやみ手続

死亡に伴う各種手続については、既に各部署の職員が入れ替わりで対応するワンストップを実施していますが、更に手続のスリム化を図ります。

② 出生届の手続

出生届に伴う各種手続（児童手当、乳幼児健診等）において、市民の書く手間、待つ時間を最小限にする仕組みをめざします。