

市役所庁舎機能再編に伴う総合窓口の設置 (奈良県葛城市)

取組概要

市役所庁舎機能再編に伴い閉鎖（解体予定）となった旧當麻庁舎の5課（市民窓口課・保険課・税務課・社会福祉課・長寿福祉課）が新庄庁舎へ移転集約

- 隣接する當麻分庁舎に総合窓口課を新設し、ICT等の活用により、主に5課／約170の窓口業務を継続しつつ、幅広い行政サービスを提供するとともに時代に即した効果的な運用を目指す

取組の効果

- ◆住民サービスの向上
 - ・リモートシステム等を利用したワンストップサービスの実現
 - ・ノーコードのアプリ等を活用し、窓口サービスの質を向上
- ◆行政コストの削減（人件費、建物維持費）
 - ・配置職員数が従来の4分の1に、閉鎖した庁舎分の維持管理費が大幅に減少
- ◆職員の能力向上と窓口対応レベルの平準化を実現
 - ・ICT等の活用により、経験年数が少ない職員でも短期間で対応可能に
 - ・範囲が広い総合窓口業務を経験することは、貴重な職員研修の場に

創意・工夫した点

- 来庁者の用件を4つにパターン化、番号札発券機とデジタルサイネージで待ち状況を見える化
- 窓口対応の質向上を目指してノーコードのアプリケーション、リモートブースを活用

他団体へのアドバイス

- 小さな改革の積み重ねが大きな成果を生む
- 他自治体への横展開が容易に
- 様々な形態の総合窓口を検証し、自庁に最適なタイプを導入
- 業務手順書の作成がキーポイントに

人口 37,755人 (R4.1.1現在)
担当 総合窓口課



【ボックス型リモートブース】



【手続きカウンターリモートブース】



【経験年数が少ない職員でも対応可能なオーダーシート入力フォーム】