

# 多摩市窓口サービス改革基本方針

ーフロントヤード(住民と行政の接点)の再設計による、窓口サービスの最適化ー

## (素案)の概要

### 1 本方針策定検討に至る経緯

市役所本庁舎建替基本方針(令和5年2月)において、本庁舎連携・拠点サービス充実型の市役所を目指すため、両出張所とバルブ永山に駅近機能を展開する方向性が示された。また、市役所本庁舎建替基本計画(令和6年11月)において、駅近機能では遠隔窓口、リアル窓口、自動交付機等、オンラインサービスブースの4つのサービス形態を組合わせて展開する考え方や実現のイメージ等が示された。これを受けて、駅近機能の具体的な検討を進めるとともに、近年の社会状況の変化やデジタル技術の進展等を踏まえ、窓口サービスの改善や出張所機能等について、これまでの個別検討やそれぞれの関係性を整理しながら、窓口業務全般・フロントヤード(住民との接点)に対する取組の考え方を示すための方針として、取りまとめることとした。

### 2 本方針の概要(抜粋)

#### 背景

- ・国はフロントヤード改革を推進し、自治体フロントヤード改革推進手順書【第1.0版】(以下、「国手順書」という)を取りまとめている。
- ・本市では、これまでコンビニ交付やキャッシュレス決済の導入、休日開庁の実施など、様々な窓口サービスの改善に取り組んできた一方で、窓口では「書く量が多い・迷う・待つ」等の課題が存在しており、職員側も事務の複雑化・業務負担の増加等の課題を抱えている。
- ・現在、オンライン化は過渡期であり、窓口ではデジタルとアナログの手続が混在している。
- ・職員の担い手不足はさらに進むことが予想され、職員数の減少が進むことで今後は現在の窓口体制を維持することが困難となる恐れがある。

#### 全体像等

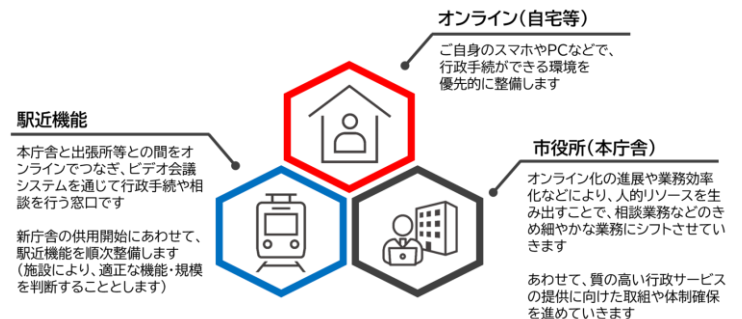
- ・多摩市行財政マネジメント計画・多摩市DX推進計画を上位計画、多摩市役所本庁舎建替基本計画を関連計画として位置付け、国手順書の内容を踏まえながら、本市におけるフロントヤード(住民と行政との接点)取組の工程表として策定する。
- ・国手順書の考え方を踏まえ、フロントヤード(住民との接点)部分の改革だけでなく、バックヤード(内部事務)も一体として扱う。これは、窓口での分かりやすさ・速さ・安心は、内部での正確な事務処理やデータ連携、業務の自動化・標準化があって効果的に実現されるためであり、両者は切り離さずに統合的に見直し、各取組を実施していくこととする。

#### 目指す窓口の姿

- ・市民と職員の負担軽減を両立する「行かなくても良い・書かない・回らない窓口」
- ・ミスや手続漏れがなく手続できる「安心な窓口」
- ・市民を待たせない・迷わせない「スムーズな窓口」

#### 取組の方向性

- ・取組の方向性1 来庁せず、オンラインで完結する手続環境の実現
- ・取組の方向性2 身近な場所で、手軽に完結できる手続環境の実現
- ・取組の方向性3 来庁時の負担最小化と、質の高いサービス提供の実現



### 3 取組内容(主なものを抜粋)

#### 【重点取組】

#### 1 行政手続のオンライン化

- ・行政手続のオンライン化を推進(多摩市DX推進計画に基づき、令和9年度までにオンライン化率100%を目標 ※法令等で不可の手続等は除外)
- ・分かりやすい案内やフォーム改善、周知の見直しを継続し、オンライン申請の利用を後押しする

#### 【重点取組】

#### 2 既存出張所の機能拡充と駅近機能への移行

- ・出張所機能を見直し、駅近機能(遠隔窓口・オンラインサービスブース・自動交付機・自動収納機等)を段階的に試行導入し、令和14年度には、聖蹟桜ヶ丘駅・多摩センター駅の両出張所を、(仮称)駅前行政サービスセンターへ移行することで、駅近機能の実現をめざす
  - ・永山駅は、市民ニーズや社会の変化を踏まえ、必要な要素を備えたコンパクトな形で駅近機能を整備する
- ※ 駅近機能については、試行状況だけでなく、その時点における社会動向や本市の財政状況等を考慮し、本格導入の規模等を判断する  
※ (仮称)駅前行政サービスセンターは、従来の出張所機能に、本市独自の駅近機能を効果的に組み合わせ、デジタル機器を活用すること等により、政令市等に設置されている支所と同等程度の機能を目指す“身近で頼れる中間拠点”として整備を行う

#### 3 書かない窓口の導入・推進

- ・「書かない窓口」を導入し、手書き負担を削減するとともに、職員の確認作業の効率化と窓口対応の高度平準化を図る

#### 4 待たない・迷わない窓口の実現(フロア配置・案内等の最適化)

- ・おくやみコーナーや来庁予約、分かりやすい案内・表示、新庁舎での効率的なフロア配置で迷わず・待たないを実現

#### 5 窓口サービス手法の見直しによる利便性の向上と業務適正化・効率化

- ・言語やデジタル利用に不安がある方にも配慮した分かりやすい案内や、状況に応じた訪問・遠隔支援の検討を進める
- ・手続のオンライン化等の取組により、市民サービスへの影響を最小限に抑えつつ、窓口時間を短縮することで、業務の適正化・効率化及びサービス品質向上のための検討時間を確保する

### 4 これまでの経緯・今後のスケジュール(予定)

#### 【これまでの経緯】

- ・多摩市議会報告(3月議会)：総務常任委員会に素案の報告

#### 【今後のスケジュール(予定)】

- ・パブリックコメント(4月20日～5月15日)
- ・市長決定(5月末頃)
- ・多摩市議会報告(6月議会)：総務常任委員会に方針策定の報告