

DX推進×窓口業務の見直し

－市民サービスの向上と持続可能な行財政運営の推進－

背景

- ✓デジタル化の進展
- ✓多様化する市民ニーズ
- ✓時間外勤務の常態化・職員負担

目的

DXの推進による市民サービスの向上と事務事業の見直しによるコスト削減、働き方改革やワークライフバランスの実現

概要

施策の3本柱で窓口業務を再構築し、市民の利便性の向上と持続可能な行財政運営を推進するもの

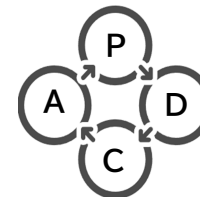
施策の3本柱

DXの推進



- ①オンライン手続き(21→57)
- ②窓口予約制
- ③コンビニ交付の推進

事務見直し



- ①窓口受付時間 8:45～16:00
- ②日曜窓口の終了
- ③新庁舎1階フロア一体運用

働き方改善



- ①時間外勤務・休日出勤の削減
- ②業務標準化と計画的人員の配置
- ③負担軽減

財政効果

5年間(R8～R12)

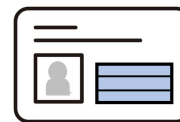
▲40,777千円 削減



DXの推進

デジタル化による市民の利便性
向上・行政の効率化

マイナンバーカード

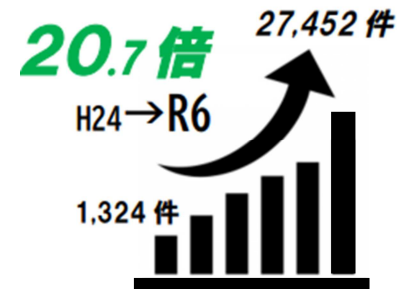


交付率

(R7.7.1 現在)

87.82%

コンビニ交付件数



オンライン手続きの拡充※

21項目→57項目に拡大

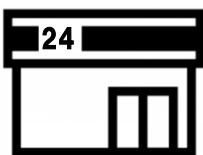
- ☑いつでも どこでも手続き可能
- ☑オンライン決済で完全非来庁型行政を推進



窓口予約制の導入

待たない窓口＝予約優先

- ☑市公式LINE・webサイト・電話での予約体制を整備
- ☑待ち時間削減と混雑緩和



コンビニ交付の推進

行かない窓口＝庁舎に行かずに完結

- ☑「行かない窓口」で日常にもっと身近な行政サービス
- ☑土日祝も対応＝忙しい人にも便利に！

※ オンライン手続きの拡充
(一部抜粋)

課名	手続き名	対応ツール	時期
保険年金課	国民健康保険の資格取得の手続き	マイナポータル⇒郵送対応	R7.12～
高齢障がい福祉課	介護保険負担割合証の再交付申請	マイナポータル	R8.4～
子育て支援課	保育施設等の利用申込	マイナポータル	R8.3～
健康推進課	市民健診の申込み	LoGo フォーム	実施済
市民課	住民票の交付申請	LINE	R7.12～

窓口受付時間の変更

業務の最適化とコスト削減



時期 令和7年12月から移行実施, 令和8年6月から本格実施

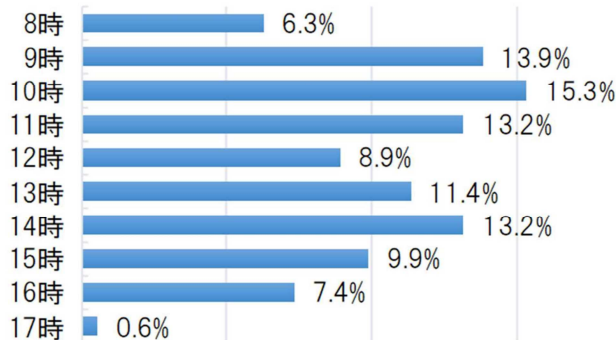
変更部署 本庁舎1階フロア及び, 各総合支所市民福祉課

変更時間 8:30-17:15 → **8:45-16:00**

時間変更に伴う16時以降の対応について

- ①電話, 相談業務, 戸籍届出の受領等はこれまでどおり対応します。
- ②当面の間, 入口に職員が立ち, 来庁された市民に寄り添った柔軟な対応を図ります。

①平日時間帯別処理割合



②勤務時間＝窓口受付時間＝恒久的時間外勤務

☑ 業務終了時間 (市民課の窓口レジを閉めた時間から積算)



○時間外勤務とは, 臨時的・突発的な業務の対応措置なのに…

③コスト削減額

年間



▲6,124千円

(時間外手当, 会任雇用時短等)

日曜窓口の終了

業務の最適化とコスト削減



時期

令和7年12月から移行実施, 令和8年6月から本格実施



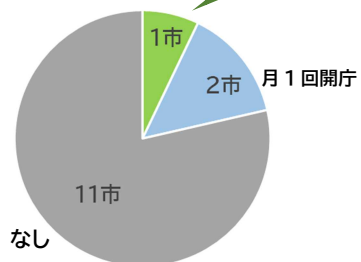
年度末・年度初めの3月・4月は日曜窓口の“臨時開庁”を予定しています。
(8:45-16:00 関係課すべてで対応予定)

効果

- ☑ 持続可能な業務体制の維持・確保
- ☑ 職員の心理的・身体的負担の軽減
- ☑ 労働環境の最適化・ワークライフバランスの向上

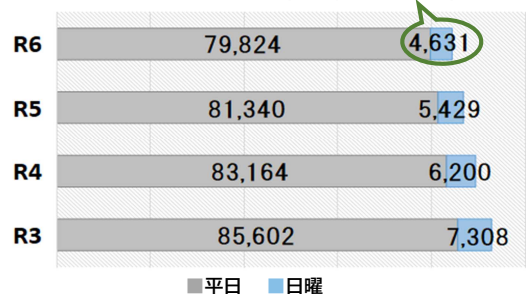
① 県内の日曜開庁状況

県内 14 市で毎週開庁は **大崎市** のみ



② 日曜窓口利用件数

利用率 5.5%...年々減少



③ コスト削減額

年間



▲ **1,337千円**

(光熱費, 振休代等)

窓口月別件数

