

課題深堀シート

問題（ギャップ）を解消するための解決策をご提案ください。

担当課	市民課
テーマ	混雑を感じさせない窓口の実現（窓口レイアウト・受付導線の最適化）
1. 現状の課題（困っていること）	
・ ゴールデンウィーク、お盆、年始、3～4月の引越しシーズンなどの繁忙期には来庁者が集中し、待ち時間の長時間化と待合スペースの混雑が生じている。 ・ 来庁者数を押し上げる要因の一つが、マイナンバーカードに係る業務である。マイナンバーカードの交付・更新は、制度上対面受付が必須であり、交付・更新が集中する時期には、窓口数・職員数を増員するも、来庁者が溢れてしまい、体制面での対応に限界が生じている。 ・ 転入等の住民異動に伴う手続きでは、市民課での手続き後に保険年金課等の複数の課を経由する必要が生じるケースが多い。市民課での待ち時間に加え、他課においても改めて手続きが発生することで、来庁者の負担は重くなっている。さらに、マイナンバーカードを所持している場合は、他課での手続き後、再度市民課窓口でマイナンバーカードの関連処理をしてカードを受け取る必要がある。 ・ 混雑の原因（ボトルネック）がどこにあるのか、来庁者の動線・窓口レイアウトの問題なのか、あるいは受付後の入力・点検といった事務処理の問題なのか、担当者においても十分に特定できておらず、対応の方向性を見出しにくい状況にある。 ・ 土曜開庁（土曜午前の受付）は、平日に来庁できない方の利便性を確保するために実施している。一部予約制（人数制限あり）を導入しているが、予約以外の来庁者数を事前に把握できないため、来庁が集中した際には待ち時間が長くなってしまうという課題がある。 ※現状の窓口受付状況やレイアウト図、導入済みサービスは別紙参考資料	
2. 理想の状態（こうなったらいいな）	
・ 待たない窓口 ＝「受付までの待ち時間」と「書類作成・交付、手続き完了までの待ち時間」の双方が最小化される状態（繁忙期でも待ち時間60分以内） ・ 混雑を感じさせない窓口 ＝物理的な時間だけでなく、心理的にも待ち時間を感じさせないような工夫が施されている状態 ・ 迷わない窓口 ＝サイン・案内表示の充実により、迷わずに目的の窓口にとどり着ける状態 ・ 来なくてもよい窓口 ＝オンライン申請・コンビニ交付等のさらなる活用により、来庁が不要な手続きは足を運ばずに完結し、本当に来庁が必要な人だけが窓口を訪れている状態（＝来庁者数そのものを減らす）	

課題深堀シート

問題（ギャップ）を解消するための解決策をご提案ください。

担当課	市民課
テーマ	混雑を感じさせない窓口の実現（窓口レイアウト・受付導線の最適化）
3. 必ず提案（実施）すべき事項	
①市民課窓口だけでなく、他課窓口でも応用・展開が可能な実証実験 市民課窓口固有の課題解決にとどまらず、業務内容の異なる他部署の窓口においても応用・展開が可能な実証実験とすること（窓口レイアウト・受付導線の最適化を含め、手法は問わない）。 ※実証実験は原則、市民課窓口で実施する。 ②次年度以降の改善に関する提案 次年度以降に市民課窓口の再構築計画の作成を考えているため、次年度以降を含めた改善手法についても提案すること。（予算の状況に応じて柔軟に計画を検討できるよう、費用・効果を段階別に整理した提案が望ましい。例：システムの活用、案内表示・サインなどの効果的な活用、什器類の設置・改修、ピーク時とオフピーク時で柔軟に運用できるレイアウトの提案など）	
4. 任意で提案（実施）できる事項	
・ 窓口業務全体の分析とボトルネックの特定（BPR支援） 来庁者が受付に至る前の段階から、全ての手続きを終えて退館するまでの一連の流れについて、来庁者側・職員側双方の動きを分析し、混雑や待ち時間の要因となっている工程・箇所（ボトルネック）を明らかにするとともに、改善に向けた提案（既存サービスの有効活用など）を行うことができる。 ※詳細な現状分析及び提案は、契約締結後に行うものとする。 ・ その他、窓口の混雑緩和や利便性向上に資する提案であれば、内容や手法を問わず自由に提案することができる。	
5. 市として協力できること	
・ 市民課での窓口受付データの提供 ・ 庁舎レイアウト、図面の提供 ・ 実証実験に必要な窓口スペース、掲示物設置場所等、フィールドの提供 ・ 市公式ウェブサイト・市公式LINE等を通じた、市民への周知・広報への協力 ・ 導入済みの既存サービス（システム）に関する概要説明	

■ 1日当たりの平均来庁者数と待ち分数（通常期／繁忙期）

参考

受付種別	来庁者/待ち分	通常期	繁忙期
証明発行	来庁者数	約170件	約280件 (最大357件)
	待ち分数	0～10分 (最大30分)	10～30分 (最大60分)
住民異動 (主に転入・転出・転居)	来庁者数	約30件	約80件 (最大155件)
	待ち分数	0～20分 (最大60分)	30～90分 (最大240分)
マイナンバーカード (カード交付・電子証明書更新・暗証番号再設定など)	来庁者数	約130件	約230件 (最大327件)
	待ち分数	0～20分 (最大50分)	20～60分 (最大180分)

※来庁者数は番号札の発券数で算出

※繁忙期：ゴールデンウィーク・お盆・年始の平均値

※証明書発行の待ち分数は、申請受付後～交付までの時間

※住民異動の待ち分数は、来庁時(発券時)から対応までの時間

(対応後に入力と点検、内容によってマイナンバーカード処理等が必要)

※マイナンバーカードの待ち分数は来庁時(発券時)から対応までの時間

■窓口数（本庁舎 市民課）

証明発行	7（受付：4、交付・会計：3）
住民異動	3（マイナンバーと兼用可能。通常は3で運用）
マイナンバーカード	4（住民異動と兼用可能。通常4で運用）
外国人窓口	3（異動・マイナンバー等）

■主な手続きの処理時間

◎証明発行

- ・住民票、印鑑証明書、現在戸籍等：約10分/件（受付3分+審査・発行3分+点検・交付3分）
- ・戸籍証明（出生～など原戸籍含む）、印鑑登録：10～20分/件

◎住民異動

- ・転入：受付40分+入力10分+点検5分
- ・転出：受付20分+入力5分+点検5分
- ・転居：受付20分+入力5分+点検5分

※マイナンバーカードを所持している場合は、券面事項更新等で+15分

※婚姻・離婚など戸籍の異動を伴う場合は、+60分（受付30分+審査30分）

※内容によっては、保険年金課・子育て支援課・長寿課・福祉課・学校教育課の最大5課を経由
経由する課での手続きは1課につき5～20分程度/件

◎マイナンバーカード

- ・カード交付/電子証明書更新/暗証番号再設定：10～15分/件

■市民課職員数 (R8.7.1時点)

担当名	正規職員	会計年度任用職員
窓口担当	9	13
窓口（外国人）担当	3	2.5
戸籍担当	6	1
旅券担当	4	2

※マイナンバーカード業務は窓口担当が所管

■導入済みのサービス

- ・書かない窓口システム（事前申請システム含む）

<https://www.city.nishio.aichi.jp/kurashi/denshi/1009311.html>

- ・マイナンバーカード予約システム

<https://www.city.nishio.aichi.jp/kurashi/koseki/1001383/1011453.html>

- ・窓口混雑状況可視化サービス

<https://www252.voicecall.jp/VcWeb/TopMenu/topmenu?sid=65765254024>

- ・AIチャットボット

<https://nishiosygpik.amie-bot.com/helpbot/chat/KFF672>

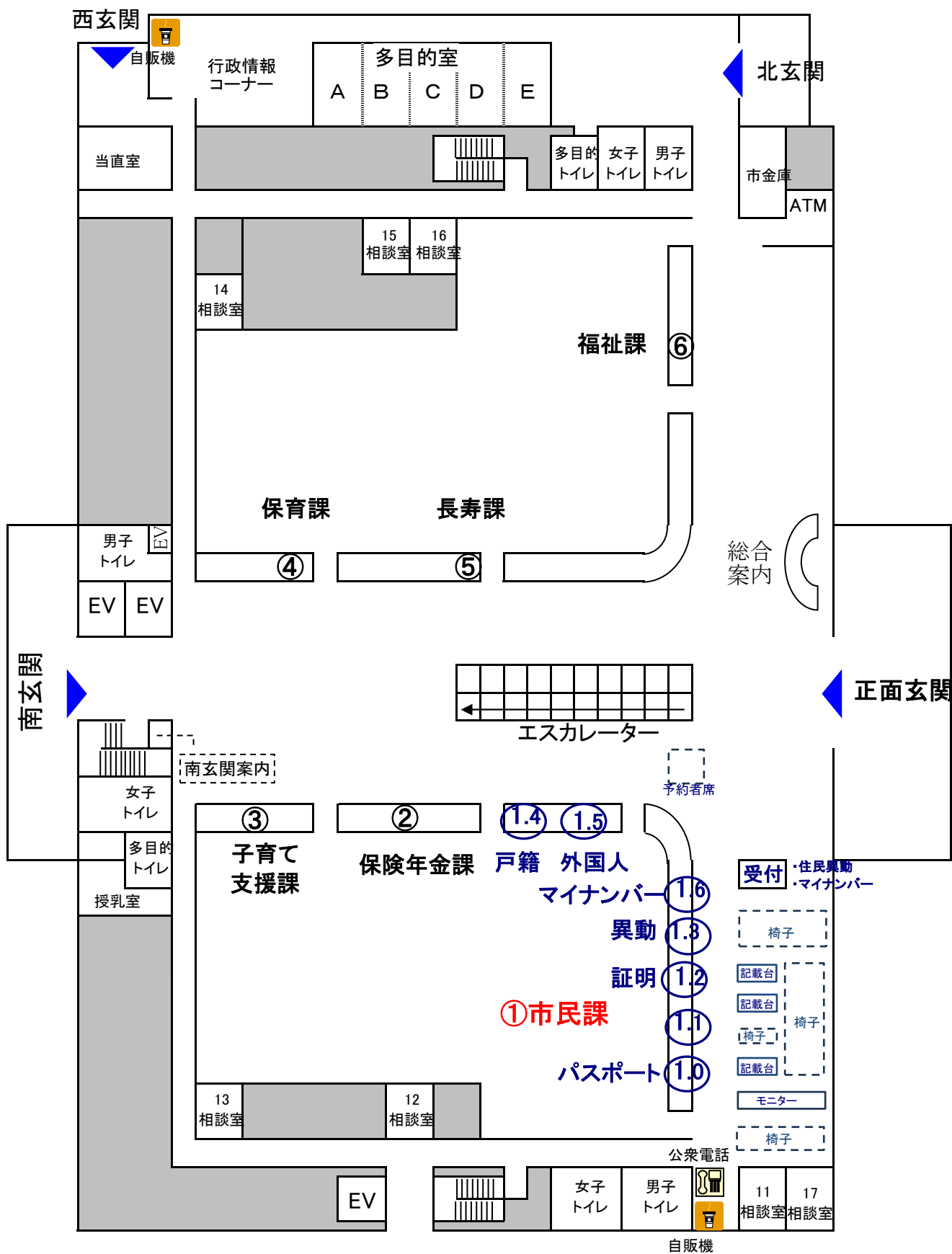
- ・汎用電子申請サービス（各種証明書のオンライン申請）

<https://www.city.nishio.aichi.jp/kurashi/denshi/1007023.html>

- ・ライフイベント毎の手続きナビ

<https://www.city.nishio.aichi.jp/concierge/index.html>

1 階





正面玄関入口



正面玄関右側（総合案内）



正面玄関左側（市民課受付前）



市民課受付

待合スペース



記載台



記載台



待合スペース





証明書交付・会計窓口



証明書申請窓口



住民異動窓口



マイナンバーカード窓口

