

令和3年6月市議会 総務委員会資料

第65号議案 令和3年度長崎市一般会計補正予算（第9号）

目 次

[債務負担行為補正]

総合窓口システム構築委託 1～7ページ

総 務 部

令和3年6月



債務負担行為補正		期 間	限度額 (設定額)
第3表 ページ	事 項		
7	総合窓口システム構築	令和3年度から 令和4年度まで	千円 37,467

1 概要

現在、中央地域センターと地域支援室では、本庁舎本館1階において、ライフイベント（転入、転出、婚姻、出生など）に係る届や、それに伴う国民健康保険、児童手当などの関連手続きを約400種取り扱っており、市民の方は、業務の所管課に移動することなく手続きを完了している。

そのような中で、各手続きにおいては、それぞれの届出等に手書きでの記入をお願いしており、移動はなくなったものの、手続きに係る手間と業務の処理に一定の時間を要するなどの課題がある。

現在も総合窓口としての機能は一定、果たしているが、さらなる市民サービスの向上を図るとともに、可能な限り職員の入力作業を削減する効率化を図るため、次のとおり方針を定め、総合窓口システムを構築する。

【総合窓口の基本的方針】

○市民が「書かない。」

- ・住民記録に係る届を書かずに手続きができる。
- ・ライフイベント（転入、転出など）以外の国民健康保険や児童手当等の申請も氏名など同じことを何度も書かずに手続きができる。

○市民が「迷わない。」

- ・できるだけ市民が移動しないで済むように、一つの窓口で手続きを終わらせる。
- ・窓口を移動する必要がある場合は、確実に次の窓口へ引継ぎ、市民が迷うことなくスムーズに手続きを終えることができるようにする。

2 事業内容

上記の基本的方針を実現するため、次のとおり、総合窓口システムを導入する。

(1) 機能

- ア 来庁前に市民がスマートフォンやパソコン等によって、目的を選択し、項目を入力することで、「持参するもの」、「受付窓口」などを把握できる機能と入力した届出に必要な情報を受付窓口へ引き継ぐ機能。
- イ 市民が持参した情報を受付窓口で申請書に反映できる機能。
- ウ 市民が複数の申請書に住所や氏名など同じ内容を記入しないで済むように、住所や氏名などが印字された各申請書を一括作成する機能。
- エ 別の窓口への案内が必要な場合に、「必要な手続き、受付窓口」等を記載した窓口案内書を出力する機能。

(2) 事業費

システム構築委託料 37,467千円

※ 必要となるハードウェア（パソコン、プリンタ等）の購入費、システム利用料については、令和4年度当初予算に計上予定

○ システム運用に係るパソコン等設置基準及び設置場所

ア 設置基準

新庁舎、東・南・北の総合事務所管内の中心となる地域センター（各1箇所）及び住民記録に係る届出等の取扱い件数が100件/月以上の地域センター

イ 設置場所

新庁舎1F（現中央地域センター、地域支援室）、西浦上地域センター、滑石地域センター、東長崎地域センター、三和地域センター、琴海地域センター

3 財源内訳

事業費	財源内訳				
	国庫支出金	県支出金	地方債	その他	一般財源
千円 37,467	千円 —	千円 —	千円 —	千円 —	千円 37,467

4 スケジュール

	令和3年度				令和4年度			
	4月	7月	10月	1月	4月	7月	10月	1月
システム構築		◆6月議会補正予算		◆契約				◆新庁舎移転
		業者選定		システム構築				運用開始

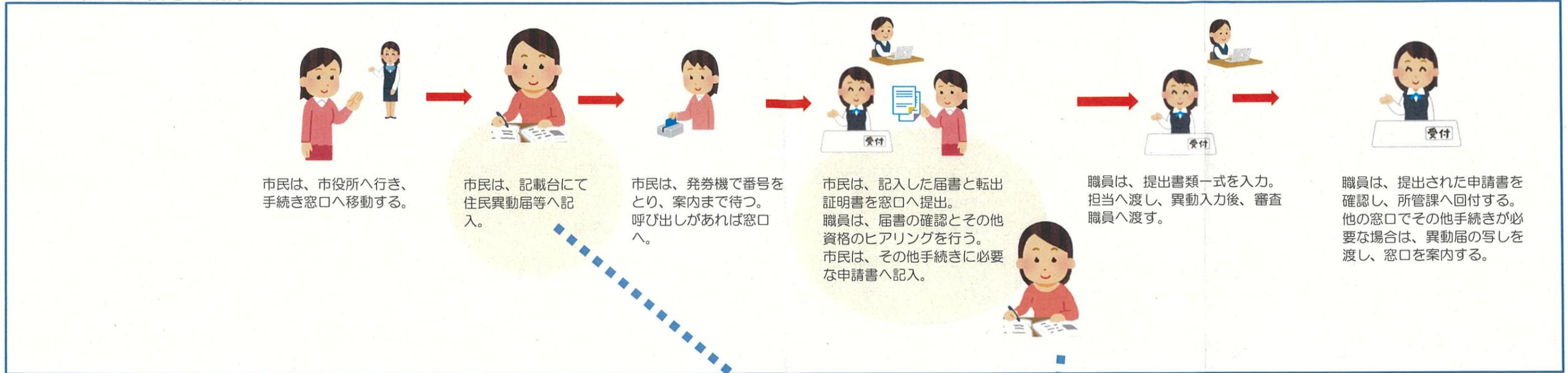
5 債務負担行為

システム構築の委託契約期間が令和4年度までを要することとなることから債務負担行為を設定する。

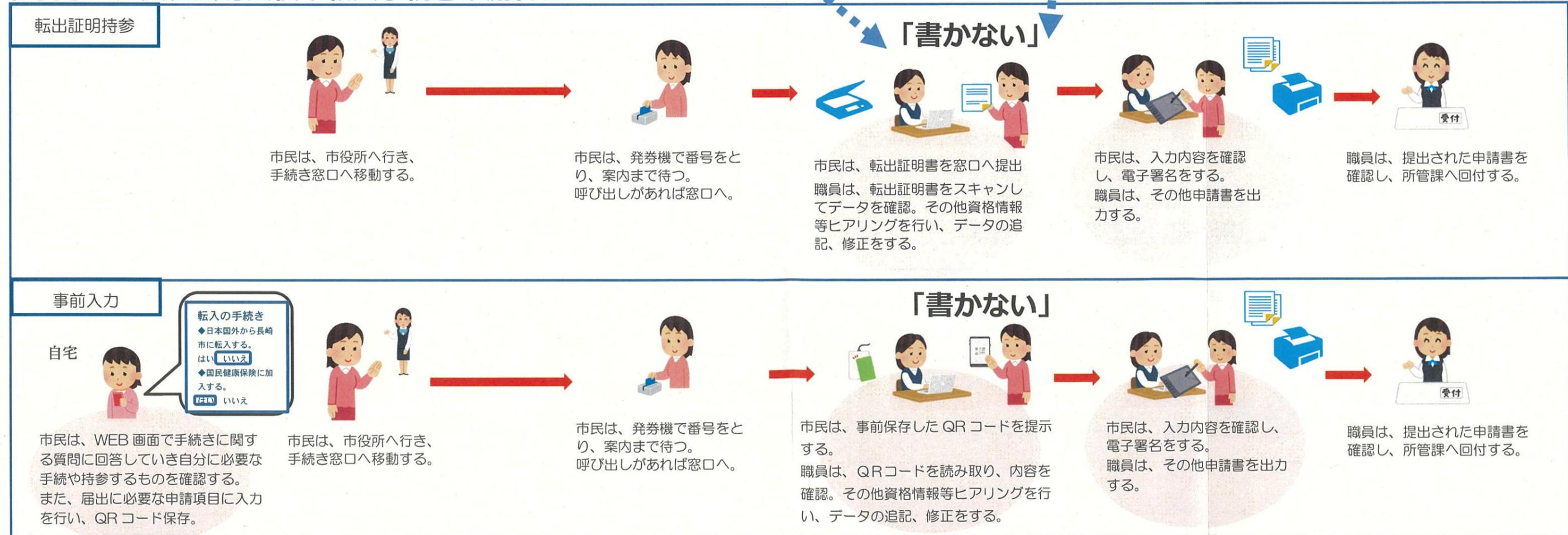
令和3年度	令和4年度	合計
0千円	千円 37,467	千円 37,467

総合窓口システム導入前後の流れ（案）

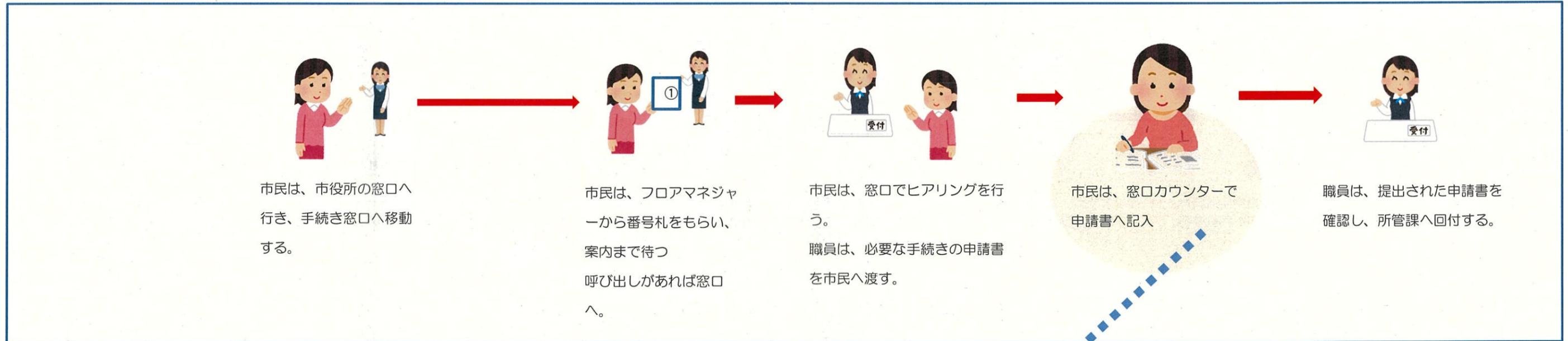
現在の転入手続きの流れ



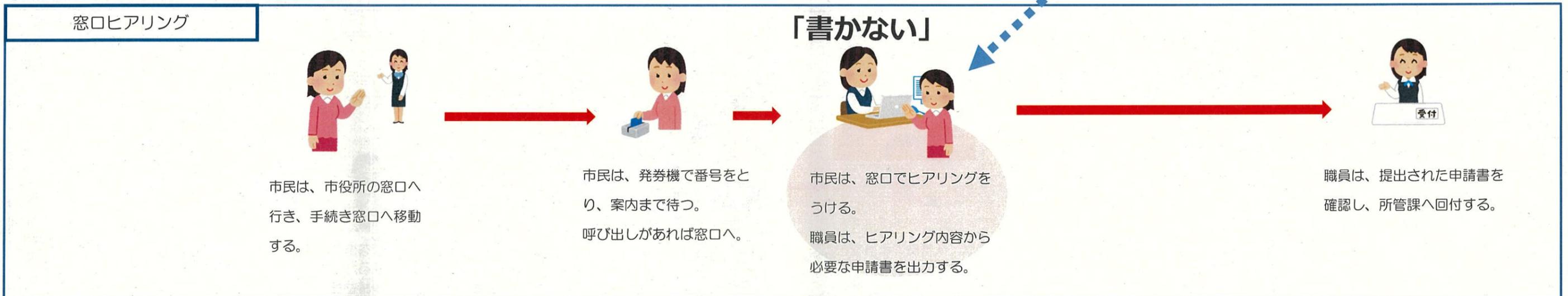
総合窓口システム導入後の転入手続きの流れ



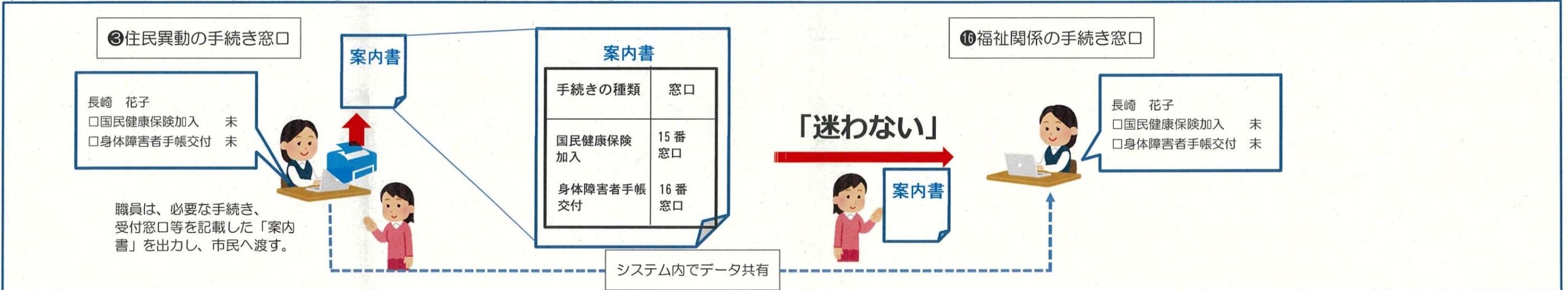
現在のその他手続きの流れ



総合窓口システム導入後の流れ



総合窓口システム導入後の流れ（別の窓口をご案内する場合）



【参考1】新庁舎1階の概要について

1 現庁舎が抱える課題

現庁舎の本館1階は、壁や階段を挟み、窓口がふたつのエリアに分散し、見通しがきかず、窓口間の移動を伴う場合に分かりづらいなど、サービスの提供に万全とは言えない現状にある。また、窓口数は一定数の確保ができていないものの、スペース不足から椅子を配置できない、あるいは、プライバシーへの配慮が十分でないという課題がある。

2 新庁舎の設計方針

現庁舎が抱える課題の解決を図るため、次の方針を掲げている。

〈設計方針〉

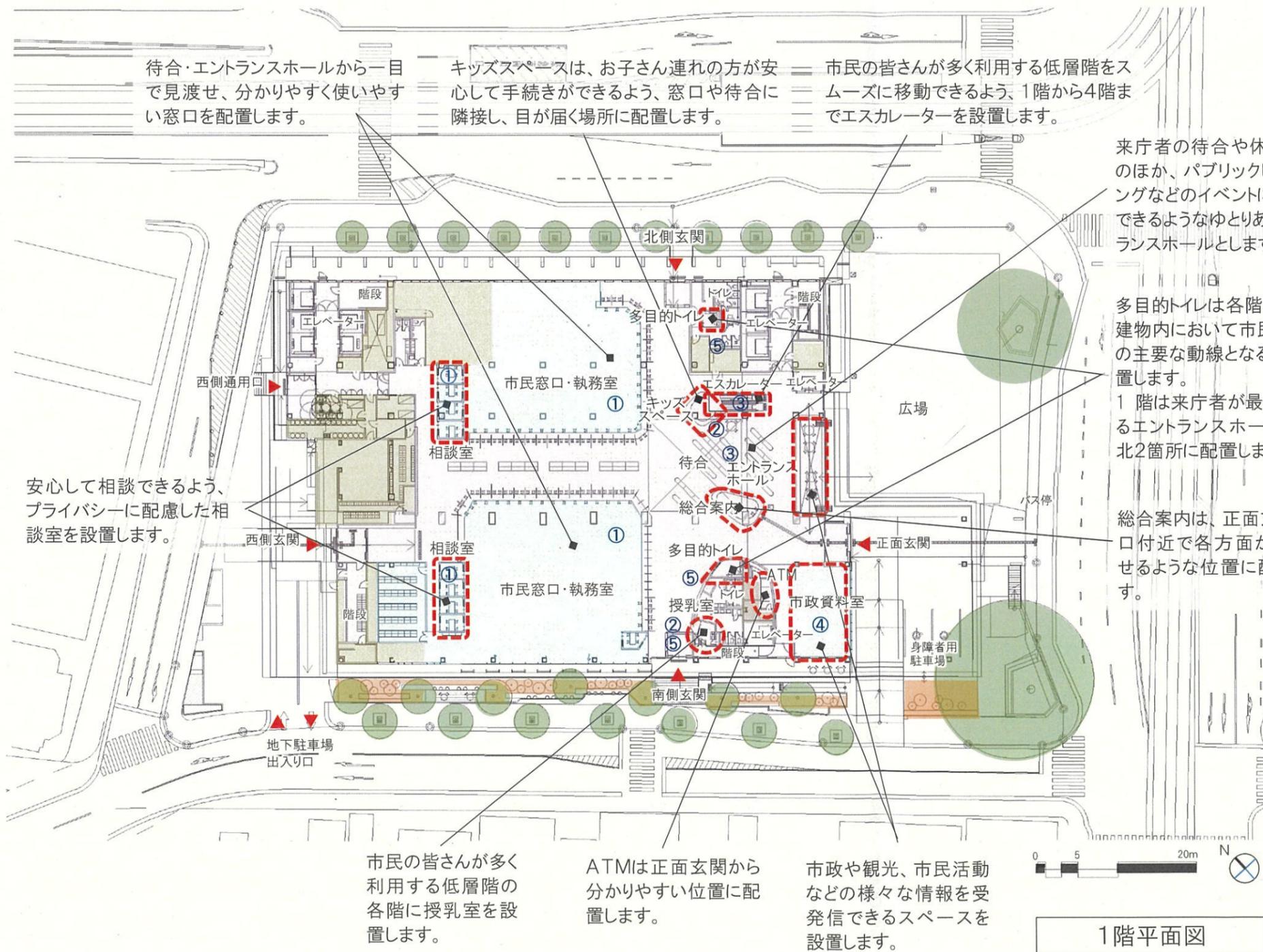
- ・市民の皆さんを出迎えるような、分かりやすく使いやすい窓口
- ・1階には身近な手続きに関する窓口と福祉に関する相談窓口を配置
- ・手続きや相談を安心して行えるよう、プライバシーに配慮した窓口や相談室を配置

3 新庁舎1階の概要

新庁舎1階には身近な手続きや相談に対応する総合窓口を設置し、待合・エントランスホールから一目で見渡せ、わかりやすく使いやすい窓口配置に加え、ローカウンターによる着座対応とし、プライバシーに配慮した窓口や相談室を設置する。

《基本設計で決定した事項》

- ① 利用しやすい窓口とプライバシーへの配慮
- ② 快適な待合スペース
- ③ ゆとりのあるエントランスホールとエスカレーターの設置
- ④ 市民と行政との協働の促進や市民間の交流の拡大につながる市民利用スペース
- ⑤ すべての人に配慮したユニバーサルデザイン



【窓口カウンターのイメージ】



【待合空間のイメージ】

【参考2】総合窓口について

1 総合窓口で提供するサービス

現在、中央地域センター及び地域支援室で提供している窓口業務に加え、現庁舎本館1階のスペース不足や庁舎が分散していることで窓口を本館1階に設けることができていない業務についても、市民サービス向上の観点から、新庁舎の総合窓口には配置することを検討する。

2 総合窓口の配置形態

来庁した市民の用件に応じた迅速な対応を図るため、職員の効率的で的確な事務処理の観点から、一定の手続き別分類を行い、窓口を配置する形態（現庁舎における配置形態を踏襲）を採用する。

3 窓口分類

(1) 総合窓口 南側：ライフイベントに伴う手続き窓口等

ア 転入・転出届や出生届、婚姻届及びそれらに伴う各種手続き窓口（印鑑登録、マイナンバーカード申請交付手続き窓口を含む。）

イ 証明交付申請・受取窓口（住民票の写、印鑑登録証明など）

(2) 総合窓口 北側：ライフイベント以外の手続き等窓口

ア 国民健康保険、後期高齢者医療、国民年金などの各種手続きと高齢者、障害者などの相談対応

イ おくやみ窓口（死亡に伴う各種手続き）

ウ 地域のまちづくり相談窓口

など

【総合窓口レイアウトイメージ図】

