

## 「行かない」「書かない」「待たない」3ない窓口を実現するフロントヤードモデル事業

令和 8 年 1 月現在

### プロジェクトの詳細

改修完了  
人 口  
対象面積

： 令和8年1月13日  
： 約96,000人  
： 市民ホール 約210㎡  
待合ロビー・執務室  
約1360㎡

建物概要  
受託業務

： 8階建て(SRC造)  
： 河内長野市窓口空間改善  
業務



#### 待合スペース(介護保険・子ども子育て)

介護・子育て世代の利用を想定し、メンテナンス性の高い素材を利用した低めで座りやすいソファを配置。



#### 市民ホール

従来の市役所の待合空間イメージを刷新し、来庁者がリラックスして滞在できる居心地のよい空間を創出。



#### 市民ホール

インテリアグリーンに囲まれた待合スペース「憩いの森」。番号発券機の呼び出し番号が確認できるモニターを設置。



オカムラHPでも  
ご覧いただけます

河内長野市では、令和7年度総務省の「自治体フロントヤード改革モデルプロジェクト」に採択されたことを受け、住民と行政の接点である窓口サービスの抜本的な改革に取り組んでいます。

人口減少や少子高齢化が進行する中においても、持続可能で質の高い行政サービスを提供するため、デジタル技術を積極的に活用した新たな仕組みづくりを推進しています。マイナンバーカードやAIの活用により申請書の記入を不要とする「書かない窓口」をはじめとし、コンビニ交付やオンライン化によって来庁機会を減らす「行かない窓口」、窓口予約システムの導入により待ち時間を削減する「待たない窓口」の実現を目指し、住民一人ひとりの負担軽減と利便性の向上を図ります。これにより、誰もが自分のライフスタイルに応じて最適な手続方法を選択できる環境の整備を進めました。

さらに、こうしたデジタル化の進展とあわせて、庁舎空間の見直しにも取り組みました。来庁者が迷うことなく目的の窓口へたどり着ける動線計画や、統一された分かりやすい案内サインの整備、快適で安心して過ごせる待合空間の創出を図るとともに、プライバシーに配慮した相談ブースや親子連れにも利用しやすいスペースを整備しました。また、庁舎を単なる手続きの場にとどめず、情報発信や交流の拠点として、市民が気軽に立ち寄れる開かれた空間づくりにも取り組んでいます。

今後も、デジタルと対面の双方の強みを活かしながら、誰一人取り残さないやさしい行政サービスの実現と、魅力ある市役所づくりを着実に推進していきます。

## 「行かない」「書かない」「待たない」3ない窓口を実現するフロントヤードモデル事業



### 案内カウンター（記載台を兼用）

来庁者が自ら操作できる「書かない窓口」として生成AI「AIさくらさん」による申請書自動作成機を導入。マイナンバーカードと連携し、スムーズな手続きへとつなげる。



### 情報コーナー

AIさくらさんの案内により、場所や手続き、生活に関する情報などをわかりやすく提供。パンフレットは見やすく手に取りやすい配置。



### 柱周り

柱前に番号発券機を配置し、上部には呼び出し番号を表示するモニターを配置。利用者がスムーズに手続きできるような情報を集約。



### 待合ロビー（市民総合窓口）

待合椅子を窓口に正対させない配置とすることで、利用者同士の声や視線に配慮。また柱面全体に視認性高めるグラフィックサインを採用（1階共通）。



### 窓口カウンター（市民総合窓口）

窓口前の通路には遮るものを設けず、見通しのよい動線を確認。来庁者が迷うことなく窓口へアクセスできる。カウンター上にパネルを設置し、プライバシーに配慮。



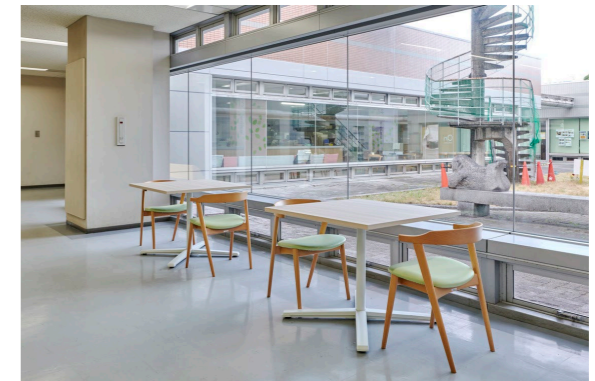
### 待合ロビー（保険・医療助成）

肘付きのパーソナルチェアを並べることで、個人利用でも座りやすい配置とし、高齢者の利用にも配慮。立ち上がりやすさと快適性を両立。



### ご遺族サポート窓口 相談コーナー

待合ロビーの片隅にブースを設けることで、周囲の視線を遮り安心して話ができる環境を整備。



### 待合スペース（こども子育て）

お子様連れでの利用を想定し、窓際に待合を配置。屋外の景観を見ながら待つことができ、待ち時間の負担軽減に配慮。また簡易な相談スペースとして活用。



### 窓口（こども子育て）

お子様連れの利用やプライバシーに配慮し、セグメントパネルを設置。安心して相談できる環境とし、モニターには子育てに関する案内や、情報を発信。



### 天吊りサイン

ピクトグラムを用い、言語に依存せず直感的に理解できるサイン。来庁者が迷わず目的地へたどり着けるよう配慮。



### サイン

ガラス面を利用したサインにより、マイナンバーの手続き取扱い窓口の視認性を高め、来庁者をスムーズに誘導。空間に明るさと一体感をあたえている。



### 待合（生活福祉・障害福祉）

待合横にパンフレットを手に取りやすく配置できる棚を設置。上部はホワイトボード仕様とし、メッセージの掲示やマグネットを使用したパンフレット掲出で多様な情報を発信。