

## 市民への「寄り添い」サービスと業務効率化を実現「らくらくサポート窓口」

令和 6 年 4 月現在

### プロジェクトの詳細

開設	: 令和6年4月1日
人口	: 88,047人
オフィス人員	: 市民サービス課 15人
対象面積	: 72㎡
システム構築	: 株式会社ガバメイツ
コンセプトデザイン	: 株式会社S-プラン
インテリア家具	: 株式会社オカムラ



#### 全景

マイナンバーカードを活用した申請手続きを簡素化し、複雑な行政手続きに関する相談に対応する「らくらくサポート窓口」

袋井市は、マイナンバーカード交付率が84.85%(R6.4月時点)である状況を踏まえ、「書かない窓口」や「手続きナビサービス」を組み合わせた新しい行政窓口のカタチとして、令和6年4月、浅羽支所に「らくらくサポート窓口」を新設しました。

らくらくサポート窓口では、マイナンバーカードで本人認証することにより、市データベースの情報が反映され、市民は最低限の情報を入れるだけで申請が可能となります。

対面での行政手続きにおいても、ペンタブレットを活用した異動受付支援システムの導入により、不足の情報は職員の聞き取りで申請書を作成する「書かない窓口」を実現し、申請負担を軽減しています。また、「らくらくサポート窓口コンシェルジュ」を配置し、デジタル操作に不慣れな方などの入力支援や、複雑な行政手続きの相談に対応するなど、市民に寄り添う新しい窓口を目指しています。



#### 受付カウンター

出入口を1か所にする事で、コンシェルジュが来庁者に気づきやすく、市民に寄り添う目配りができる。



#### らくらくサポート窓口コンシェルジュ

コンシェルジュが用件をお伺いし、来庁者に見合った申請をご案内。デジタルとアナログの両面の申請をサポートし、来庁者の利便性に繋げる。

この「らくらくサポート窓口」は、マイナンバーカード等を活用した申請手続きの簡素化はもとより、複雑な行政手続きに関する相談に対応することができ、市民満足度の向上と、行政事務の効率化を図るほか、「ボックスシート」やソロテーブル、オンラインで市役所と支所をつないでウェブ会議などが行える「テレキューブ」などを配して、従来のカウンター越しの接客から、市民への寄り添い型の接客へと、窓口空間からも改革を進めました。

この窓口において、マイナンバーカードの利便性を市民の皆様に実感いただける窓口サービスを行うとともに、市民と行政とが共に体感するラボスペースとして位置付け、将来あるべき行政窓口のあり方を検討するなど、よりよい市民サービス向上の実現に向けスタートを切っています。

整備事業費は、デジタル田園都市国家構想交付金のうちマイナンバー利用横展開事例創出型「TypeX」を充当しています。



オカムラHPでも  
ご覧いただけます

## 市民への「寄り添い」サービスと業務効率化を実現「らくらくサポート窓口」



### ローカウンター・テーブル席

車椅子利用者や介助者なども利用しやすいよう、広くスペースを確保した位置に配置。



### らくらく申請コーナー

コンビニ交付と同様に証明書を自動交付できるため、待ち時間なしで諸証明書の発行が可能。



### 記載スペース

緩やかに周囲の視線を遮り、落ち着いて記載やタブレット操作ができるソロブース。



### 書かない窓口

マイナンバーカードで本人認証した情報をもとに、職員のヒアリングにより申請書を作成することで、申請書記入の負担を軽減。



### フルクローズ型ワークブース

周囲の音や声漏れを気にせず利用できる、遮音性能に優れたワークブース。本庁とのオンライン打ち合わせや個人情報の相談に対応できるスペース。



### 相談ブース

背面パネルを配置することで、籠り感のある相談スペースを構築。お子様連れや複数名での相談などに対応。



### 全景

役所感を感じさせないカラーコーディネートでカフェをイメージした親しみやすく落ち着いた空間へ。