

新時代、おおふなと版 窓口改革

大船渡の暮らしが、ちょっと便利に。
市役所の窓口が、迷わない、待たない、書かない、回らない、
「書かない×ワンストップ」窓口に変わりました。
今月の特集では、窓口改革の内容と、市のDX推進状況を紹介します。
▼問い合わせ先 企画調整課企画係（☎内線230）

おおふなと版窓口改革第1弾 証明書発行窓口が変わりました

「市役所の入り口は、目的の場所がわかりづらくて迷う」という市民の声。また、「長い時間待たされる」、「書類に、何度も何度も住所と氏名を書かされる」、「足腰が痛くても、子どもを連れていても歩かされる」という声。市役所の窓口の手続きには、多くの問題がありました。
そのため本市では、「迷わない、待たない、書かない、回らない」窓口の実現が大きな課題と捉え、

市役所1階の窓口環境を改善しました。まず、「迷わない、待たない」窓口として、入り口の総合案内で、職員が目的の窓口を案内します。各窓口のサイン表示は、手続き別に表示・色分けをし、わかりやすさを目指しました。また、番号札発券機を設置し、待ち時間が予想できるようになりました。
「書かない、回らない」窓口としては、市民環境課の1番・2番窓口での証明書の申請から支払い

までの仕組みが変わりました。証明書の交付を受ける場合は、職員が申請に必要な項目を利用者から聞き取って一緒に確認し、その場で受け付けます。これまで税務課で取得していた税証明の一部もこの窓口で取得できます。また、証明書の手数料の支払いは、現金のほか、クレジットカードやモバイル決済などでもできるようになります。
今後、転出や転入などの手続きもより簡単に行えるよう、さらに窓口改革を進めていきます。

1・2番窓口では、従来に加え 税証明の一部が取れるように

1・2番窓口で発行できる証明書一覧

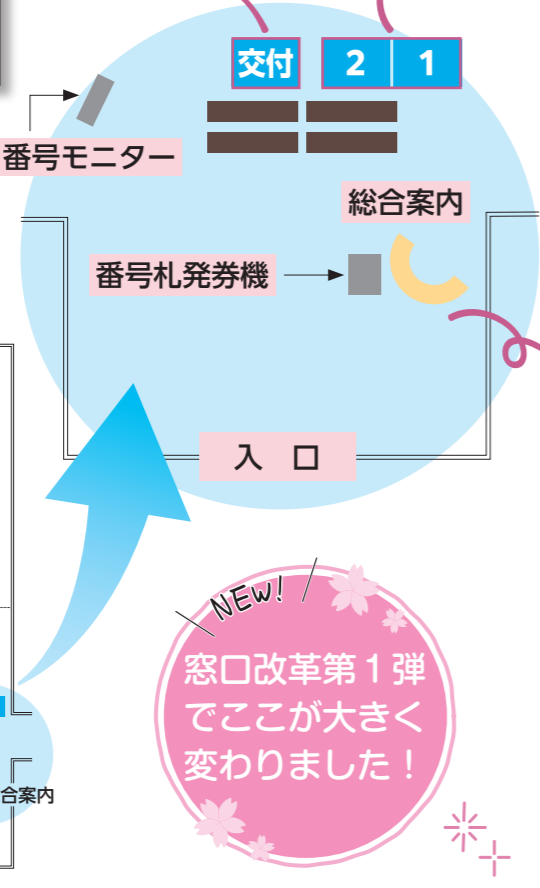
- 住民票の写し…住民票（世帯全員、世帯一部）、除票、記載事項証明書
 - 戸籍…戸籍謄本、戸籍抄本、除籍謄本、除籍抄本、改製原戸籍、戸籍の附票
 - 印鑑登録証明書
- 新しく取れるようになった税証明の一部
- 所得や市民税の証明書…所得証明書、所得・課税証明書
 - 納税証明書…未納なし証明書、納税証明（税額表示）
 - 固定資産税に関する証明書…評価証明書、公課証明書、固定資産税名寄帳兼課税台帳、償却資産課税台帳、償却資産明細書、資産なし証明書



まずは総合案内へ。欲しい証明書や行いたい手続きについて、職員がご案内します。証明書発行については、発券機の導入により、待ち時間が分かるように。



お渡し窓口では、POSレジの導入により、現金のほか、クレジットカード決済やモバイル決済が可能に。



「書かない×ワンストップ窓口」は、令和4年度に設置した「大船渡市デジタル創生研究プロジェクト・チーム」の研究成果に基づいて実現しました。
4ページでは、本チームのメンバーである職員が、いち早く、住民票を取得する体験をした様子を紹介しています。

Q&A 体験した感想を聞いてみました

「手続きがとても簡単で、スピーディーになって驚きました。窓口職員が、私が提示した免許証の氏名や住所を確認しながら聞き取りしてくれたので、自分で書類を書く必要がありませんでした。聞き取りの内容も、難しくありません。書くのは、証明書の交付を受けるときの署名だけです。何種類の証明書を取得しても、署名は1回で済みます。
支払いがキャッシュレス対応になったこと、税証明が市民環境課の窓口でとれるようになったことも便利でした。」

