

1-(1) 庁舎の開庁から1年を迎えるにあたって

(開庁日：令和3年5月6日)



1 市民に開かれた庁舎

本市庁舎は、単に行政サービスを行うだけの場所ではなく、**利便性、高い防災機能、環境機能**を備え「**市民に開かれた庁舎**」さらには「**市民の皆様の集う場所**」として昨年5月に開庁

2 庁舎の利用状況

◇主な開放・利便施設

- ・展望スペース（つかさデッキ）15階、17階
- ・屋上庭園（みどりの丘）4階
- ・市民交流スペース（ミンナト）1階
設置された**ピアノが好評**、学生から高齢者まで幅広く自由に演奏
- ・レストラン、売店

◇来庁者数 延べ約160万人（R4年3月末時点）（当初予想 年間100万人）

3 総合窓口

（1）総合窓口

◇庁舎1階に開設した総合窓口

「**来庁者に便利で優しい窓口サービスの提供**」をコンセプト

“**歩かせない・書かせない・待たせない**” 窓口の実現に向け

⇒出生や婚姻・転入といったライフイベントに応じ、

国民健康保険や福祉・子どもに関する手続きを新たに加え、

これらを**ワンストップ**で実施

◇開設後からの利用者数

旧庁舎の1日平均400人と比較し、**13.8%増の455人**（R3.5/6～R4.4/22平均）

◇手続きが完了するまでの滞在時間

「自営業で、夫婦、子ども1人、国保加入」で出生届の場合

旧庁舎では、76分を要していたところ、総合窓口では**48分**

⇒**28分短縮**

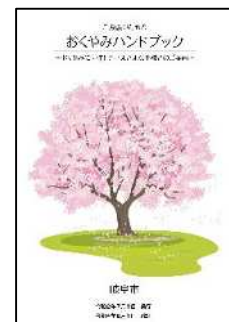
（2）おくやみコーナー

◇「おくやみコーナー」を開設。

「**おくやみハンドブック**」を活用

少しでも安心して手続きを進められるよう、

ご遺族に寄り添いながら、**きめ細やかなトータルサポート**



◇「おくやみコーナー」の利用

1日平均**8件**、これまでに**1,969件**（R3.5/7～R4.4/22）の利用

スムーズな手続きと待ち時間解消のため**予約制**

⇒昨年10月から

さらなる利便性の向上のため、24時間受付が可能となる**Web予約**を開始

（3）利用者の声等

◇利用者アンケート（開庁～R3.9末まで）

96.0%（987人/1028人）の方：旧庁舎の市民課での手続きと比較して**便利**になった。

◇「おくやみコーナー」

98.8%（590人/597人）の方：**不安や疑問が解消**された と回答

◇主な個別のご意見

- ・来庁者が多かったが、待合スペースも広いため混雑しているとは感じなかった。
- ・モニターで待ち人数が分かるようになり良かった。
- ・コンシェルジュの対応が親切だった。混雑していることや、待ち時間の目安などをあらかじめ伝えてくれ、今までにない役所のサービスだと感じた。