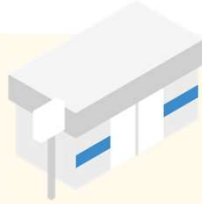


岸和田市がめざす新しい窓口【らくらくスムーズ窓口】

自宅

アウトプット【結果】

アウトカム【成果】



市民センターで可能な
手続きを案内
証明交付はコンビニ交
付を案内

オンライン申請で来庁
せずに手続きできる

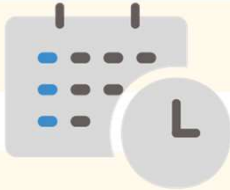


窓口に来訪する市民の
方が減少する

窓口の混雑が
緩和される

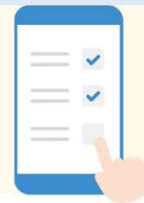


混雑状況が見れる
来庁予約・順番待ち予約



窓口での待ち時間が減
少する

事前に申請内容を入力



窓口で記載する手間・
所要時間が削減される

市民の満足度が向上
する

手続きナビ



手続きを担当する窓口
がどこか迷わない

岸和田市がめざす新しい窓口【らくらくスムーズ窓口】

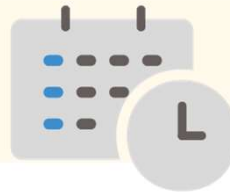
案内

待合

アウトプット【結果】

アウトカム【成果】

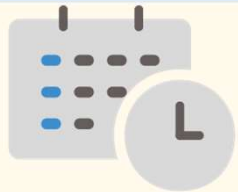
混雑状況が見れる



窓口に来訪する時間帯が分散される

窓口の混雑が緩和される

待ち時間がわかる



キッズスペース
ベビーベッド
子ども用のおもちゃを置く
券売機を邪魔にならない場所に

待合スペースを広く
待合の椅子を増設
待合の椅子をゆとりあるものに
おむつ交換マークを掲示

窓口での待ち時間にゆとりを持てる

市民の満足度が向上する

窓口案内AI



掲示物のデザインを統一・案内物のルールをつくる
床・壁にもデザイン統一した案内表示
屋外にもデザイン統一した案内表示

発券機の案内を一つにする
手続きをどこでするか案内表示する

市民課

- ①証明発行
- ②住所変更・戸籍届
- ③マイナンバーカード
- ④パスポート

発券機の案内を一つにする
住居表示の案内掲示をする
証明発行担当をわかりやすく表示
コンシェルジュ【委託】

手続きを担当する窓口がどこか迷わない

岸和田市がめざす新しい窓口【らくらくスムーズ窓口】

窓口

バックヤード

アウトプット【結果】

アウトカム【成果】

記載台を集めてコーナーにする

窓口を増やす



コールセンター【委託】
外線一次受電
AI音声文字起こして情報共有

窓口での対応時間を削減される

窓口の混雑が緩和される

フリーアドレスにしてスペースを活用
ついたてを設置

職員休憩室を設ける
空調を増設する
サーキュレータ設置

執務環境が改善される

職員の負担が軽減される

外国語の記入例をつくる
専用カウンター設置

マイクとスピーカーを使う
手続きガイダンス
窓口担当者を支援

翻訳をディスプレイ表示
AI音声認識・AI翻訳

通訳【委託】
通訳【会計年度任用職員】
市民対応を動画研修

窓口対応の負担が軽減される

マイナンバーカードの4情報を読み込んで入力

申請書はタブレットに入力して作成

申請データは他課に連携して書かせない

申請データを基幹システムに連携
基幹システムの処理時間を短くする

窓口で記載する手間・所要時間が削減される

市民の満足度が向上する