

峰山庁舎2号館 8月4日（月）から業務開始

～分かりやすく・簡単に・親しみやすい～
市民にやさしい窓口へ

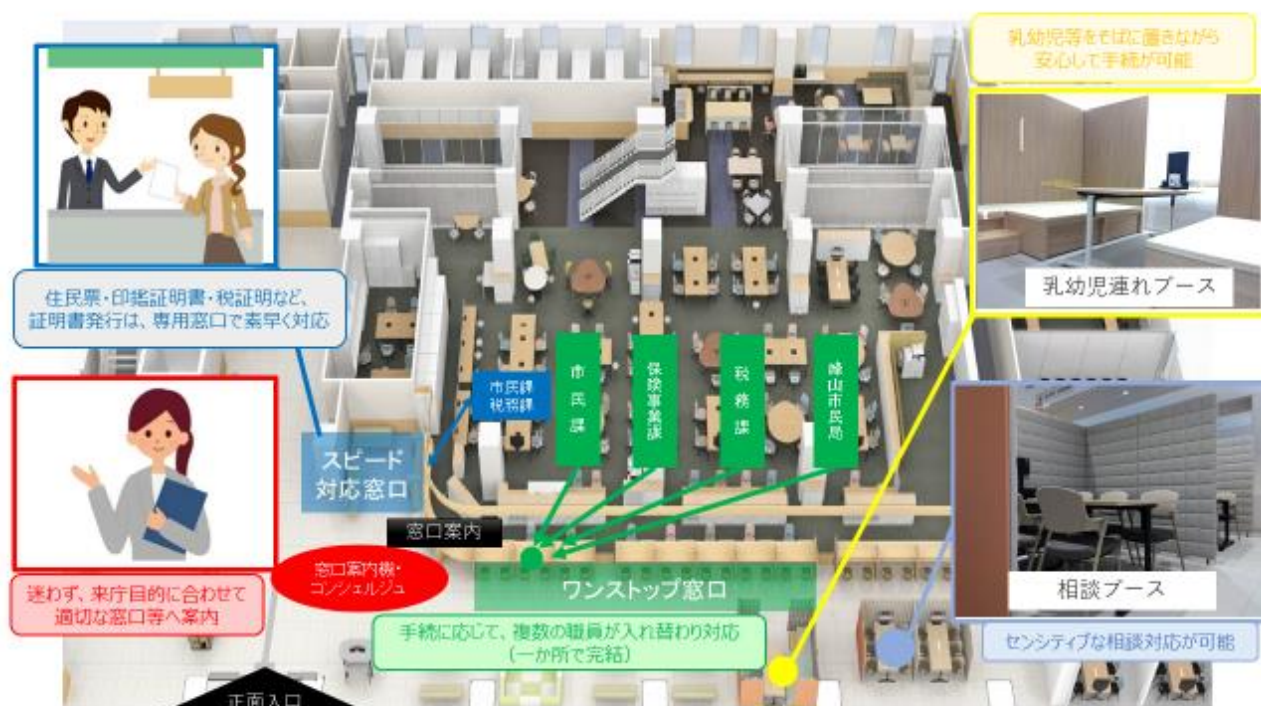
令和7年7月25日

京丹後市役所

令和 7 年 8 月 4 日(月)、峰山庁舎 2 号館が開庁いたします。

峰山庁舎2号館は、行政機能の集約や市民サービスのさらなる向上を目的に整備を進めてきたものであり、令和4年度から職員によるワーキンググループを設置し、「市民にやさしい窓口」の実現に向けて、新たな窓口の在り方について検討を重ねてまいりました。（※別紙参照）

この取り組みは、庁舎整備をきっかけに始まった市民目線に立った大きな改革です。市民から寄せられた窓口に対する「分かりづらい」「時間がかかる」「たらい回しになる」といった課題を見つめ直し、窓口方式や部署配置の見直しをはじめ、手続き案内や届出書類の様式改善など、さまざまな角度から取り組みを進めてきました。そしていよいよ、市民の皆さんにやさしい新たな市役所窓口が峰山庁舎2号館で始動します。



《当日の取材等に関する問い合わせ先》

京丹後市建設部都市計画・建築住宅課

都市・地域拠点整備推進室

TEL 0772-69-0530、FAX 0772-72-5421

◆ 2号館での業務開始日(予定)

各業務開始日までは現在の峰山庁舎で業務をしています。

(8月17日に全部署2号館に移転完了予定)

フロア	配置部署	開始日
2号館1階	市民課	8月4日
	税務課	
	保険事業課	
	峰山市民局	
	会計課	
2号館2階	地域コミュニティ推進課※	8月4日
	生活環境課	
	都市・地域拠点整備推進室※	
	理事者※	8月12日
	政策企画課※	
	ふるさと応援推進課※	
	秘書広報広聴課※	
	総務防災課※	
2号館3階	監査委員事務局	8月4日
	医療政策課※	8月4日
	財政課※	8月12日
	財産活用課※	8月12日
	デジタル戦略課	8月18日
	人事課※	8月18日
	入札契約課※	8月18日

※印部署は、峰山庁舎1号館改修(～R8.5 予定)に伴う仮移転。

庁舎整備に向けたワーキンググループの取組み

● 目的

市役所オフィス環境整備の課題を検討

● 設置

庁舎推進本部会議規程によるワーキンググループ

総合窓口検討
ワーキンググループ

手続等が複数の部署に分かれ市民が移動する個別窓口による手続の煩雑性を解消し、市民サービスを向上するための総合窓口のあり方を検討する。

● 反映

WGの検討結果から推進本部会議で方針を決定

	R 4 年度	R 5 年度	R 6 年度	R 7 年度
増築棟整備	基本設計	実施設計	建築工事	
オフィス環境	基本計画（方針）	基本設計	実施設計	備品整備

庁舎整備に向けたワーキンググループの取組み

● 整理した窓口課題

市民への意見募集、窓口利用体験調査等から洗い出した課題

課題		内容
市民 目 線	記入が多い・難しい	手続きが煩雑 手続きごとに様式のレイアウト等が異なり、記入が難しい
	分かりづらい手続きと説明	何の手続きが必要なのか分からない 口頭での説明が多く、覚えられない
	わかりにくい案内表示	どの部署で手続きができるのかわからない
	一か所で完結しない	担当課ごとに手続きが必要、担当課への移動が必要
	時間がかかる	単純・短時間の用務(証明発行等)も同じように待たされる 順番を待った後に別部署の手続きとわかりそちらに移動しなければならない
職員 目 線	要配慮者への非対応	出生届等で乳幼児を抱えたまま窓口手続きしなければならない
	対応しづらい	案内する側が分かりづらい庁舎 市民課から他課への連携が多い 窓口ブースが狭い 相談スペースの機密性欠如
	固定化	窓口対応する職員が固定
職員 目 線	待ち時間	申請等記入時間の職員待ち時間 市民情報等の手続きごとに重複記入

庁舎整備に向けたワーキンググループの取組み

● 総合窓口コンセプト・目標

市役所オフィス環境整備方針

京丹後市庁舎増築棟整備基本計画の基本理念である「幸福を中心軸に 未来への活力を創造する 京丹後のまちづくり拠点」の実現に向けて、増築棟等のオフィス環境整備を図り、業務改善及び職員の働き方改革を実現し、市民サービスの向上につなげる。

【仮】ウェルビーイング市役所きょうたんご

増築棟総合窓口

コンセプト

市民にやさしい窓口

増築棟総合窓口目標

「分かりやすい窓口」 ～迷わない・迷わせない～	「簡単な窓口」 ～行かない・書かない・待たない～	「親しみやすい窓口」 ～安心感があり、相談しやすい～
・目的地まで行きやすい窓口整備 ・記入に迷わない窓口整備	・手続きの煩雑さの解消 ・手続きや相談時間の短縮	・相談しやすい環境整備 ・関係課の連携しやすい環境整備

峰山庁舎2号館（増築棟）窓口

● 総合窓口の方式 ワンストップ型

申請手続・相談を1回(ワнтаイム)で完結できる方式

- ・ 市民が移動せず各担当職員が入れ替わり対応
- ・ 市民目線〔わかりづらい、時間がかかる、一か所で完結しない、難しい〕の課題解消

類 型	特 徴	受付 窓口	対応 職員	必要 面積	利便性	実現性	導入 事例	課 題
一人対応型	● 申請・届け出窓口を一本化 ● 一つの窓口で複数の手続が可能 ○ すべての対応を固定職員	1 か 所	1 人	少ない ↑	高い ↑	低い ↑	小規模 町村	すべてに対応できる広範で専門的知識を有する職員の確保
ワンストップ型	● 申請・届出窓口を一本化 ● 一つの窓口で複数の手続が可能 ○ 手続に応じて、複数の職員がローテーション（派遣）して対応		手続 毎に 複数	↑	↑	↑	↓	手続内容に応じた円滑な職員ローテーション
隣接配置型 (窓口集積型)	○ ワンフロアに関連窓口部署を集約 ○ 窓口は課ごとに複数設置して手続 ○ 集約により市民の移動範囲・時間を短縮		手続 毎に 複数	多い ↓	低い ↓	高い ↓	大規模 市区	関連部署を集約するスペース

窓口配置 1階:申請等が主(ライフイベント等) 2階:相談が主

峰山庁舎2号館（増築棟）窓口



住民票・印鑑証明書・税証明など、
証明書発行は、専用窓口で素早く対応



迷わず、来庁目的に合わせて
適切な窓口等へ案内

スピード
対応窓口

市民課
税務課

市民課

保険事業課

税務課

峰山市民局

窓口案内

窓口案内機・
コンシェルジュ

ワンストップ窓口

手続きに応じて、複数の職員が入れ替わり対応
(一か所で完結)

正面入口

乳幼児等をそばに置きながら
安心して手続きが可能



乳幼児連れブース

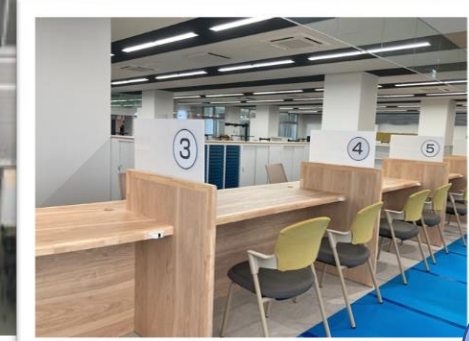


相談ブース

センシティブな相談対応が可能

増築棟総合窓口目標 ①分かりやすい窓口（迷わない・迷わせない）

- ① コンシェルジュが対面で丁寧にサポート
- ② 窓口案内機で来庁目的を選択・受付番号発券
- ③ 職員が入れ替わり対応するワンストップ窓口
- ④ 手続チェックシート活用で必要手続が一目瞭然
- ⑤ 様式の見直しで記入に迷わない



安心

- ③ 受付番号を呼ばれ、席に着くと、**ワンストップ窓口**で、関係部署の連携もスムーズ。
- ④ 届出に関連する**必要な手続が一覧になったリスト**を基に、職員の方が連携しながら、入れ替わり対応してくれました。
「これなら手続に迷わない。あちこち回らず、必要な手続が一か所で完結！！」
- ⑤ 「書類も**記入に迷わない様式**で、どこに何を書いたらいいのかひと目で分かるデザインになっていました。」



窓口案内

ワンストップ窓口

- ② コンシェルジュの横に設置された**タッチ式の「窓口案内機」**。
用件をタッチパネルで選ぶだけで、受付番号と待ち時間が表示されています。
操作に戸惑う高齢者の方にコンシェルジュが操作を手伝ってられます。

- ① まず目に入ったのは、**窓口案内の前に立つ「コンシェルジュ」**の姿。
どこに行けばいいのか戸惑う市民の相談に親身に対応されています。

不安

どこに行けばいいの



増築棟総合窓口目標 ②簡単な窓口（待たない）

⑥ 証明書発行専用のスピード対応窓口の設置
（住民票・印鑑証明・課税証明・所得証明）

安心

「市役所＝時間がかかる・混む・分かりにくい」という印象が
「簡単なことは、簡単に済む」という印象に変わりました。

スピード
対応窓口

受付番号を取って待つこと、わずか数分。
番号が呼ばれ、申請書を提出して印鑑証明書をすぐに受け取ることができました。
「こんなに早く受け取ることができるんだ！！これなら昼休みにも寄れそう。」

不安

フロアスタンド

印鑑証明書だけほしい
けど、また時間かかるかな

⑥ 「申請書を記入し、「窓口案内機」で受付番号を取ってスピード対応窓口
の前でお待ちください。」と案内されました。
「証明書だけの人は、窓口が違うんだ！！」

増築棟総合窓口目標 ③親しみやすい窓口（安心感があり、相談しやすい）

- ⑦ 待ち時間に遊んで過ごせるキッズスペース
- ⑧ 子どもを見守りながら安心して手続きができる
- ⑨ 周囲を気にせず話せる半個室ブース

安心

⑨半個室のように仕切られたスペースで、プライバシーを守りながら気軽に落ち着いて話せる環境が整っており、子ども連れでもじっくり相談することができました。
「相談って、こんなに安心してできるもんなんだ。」

相談ブース

キッズスペース



⑧手続き中に子どもが泣き出してしまいました。子どもがぐずっているのを見て、「よろしければ「乳幼児連れブース（相談ブース）」をご利用になれますか。」と案内されました。

窓口案内

⑦待ち時間に遊べるキッズスペースがあるんだ。

不安

乳幼児連れブース

- ・子どもが泣いたら迷惑かも…
- ・相談したいけどたくさん来庁者がいるな…

令和6年度総合窓口検討ワーキングの取組

～将来のデジタル化に向けたアナログ改革(手続や書類の見直し)により分かりやすい・簡単な窓口へ～

アナログ改革

①申請様式の統一 ②オンライン申請の拡充 ③手続きチェックシートの作成

①窓口にかかる届出書等の様式作成の基準に関するガイドライン

分かりやすい窓口（記入に迷わない）

窗口課題

(市民) 手続きごとに様式のレイアウト等が異なり、記入に戸惑う
(職員) 記入の説明に時間を要する

ガイドライン概要

将来実現する「書かない窓口」を見据えながら、各業務所管課が新規作成・修正を行うための方針及び統一的な基準を定めるもの

1 目的

- 手続ごとの様式の違いに戸惑うことなく、スムーズに記入しやすく
- 職員の事務の効率化

2 ガイドライン対象範囲

市民等が市役所に提出する届出書等のうち、市の権限で改正が可能である様式（条例、規則、要綱等の改正を伴う様式を含む。）

3 様式の構成概要

手続の性質に応じた4種類のフレームに、部品を組み合わせ配置する

作例イメージ

〇〇-様式第1号

〇〇〇〇〇事業 △△△△△申請書（新規）

この申請書は、〇〇が□□のとき、△△を受給するための申請手続きに使用します。

<申請者>（世帯主）

京丹後市長 様 （申請日） 年 月 日

下記の者の〇〇〇〇に関する△△△を申請します。

フリガナ	氏名	生年月日	年 月 日
氏名	個人番号	～この手続きでは記入は不要です～	
住所	日中連絡先	〇〇から見て	
	続 柄		

<対象者>（〇〇の方）

フリガナ	生年月日	年 月 日
氏名	個人番号	
住所	市処理欄	宛名番号 受給者番号

<受取口座>（口座振込の場合は世帯主口座を指定してください）

口座名義人	計
郵便局の通帳	通帳の記号 通帳の番号
銀行の口座	口座番号
銀行・貸金・貸付 信託・養育・遺言	本店 支店 □普通 □当座

市処理欄

本人確認	実行者	面付書類	受付	入力	審査
☐ マイナンバーカード □免許証 ☐ 印章 □在留カード ☐ 特永証 □年手帳 ☐ 母子手帳 ☐ その他（ ）	☐ 本人 ☐ 他 ☐ 付帯書類添付品	☐ ☐			

様式の「フレーム化×部品化」で
事務処理も効率的な形に

申請者（フレーム兼用）

共通部品

対象者（フレーム2用）

共通部品

その他情報（口座）

共通部品

（市処理欄）

共通部品

令和6年度総合窓口検討ワーキングの取組

～将来のデジタル化に向けたアナログ改革(手続や書類の見直し)により分かりやすい・簡単な窓口へ～

アナログ改革

①申請様式の統一 ②オンライン申請の拡充 ③手続チェックシートの作成

②申請手続オンライン化推奨判定

簡単な窓口(行かない)

窓口課題

(市民) 開庁時間に窓口に行けない
(職員) 職員の事務効率化・負担軽減
行政手続きのオンライン化の推進

推奨判定の概要

- 総合窓口(福祉部局含む)に関連する365様式
- 支障なく電子化可、様式見直しにより電子化可、
電子化困難の判定

今後の取組み

- 判定結果を踏まえ、様式の所管課主導によりオンライン化
- デジタル戦略課の伴走支援

部署	様式名称	上位の法令等での様式の定め有無 (市の条例、規則等は含みません)	WG電子化 推奨判定	WG電子化 推奨判定補足
経営企画整備課	給水(開始・中止・再開・廃止)申請書	5. なし	○	様式の見直し等を行えば電子化可能となる様式
経営企画整備課	給水装置(使用者変更・所有者移転)届	5. なし	○	様式の見直し等を行えば電子化可能となる様式
市民課	戸籍・住民票・印鑑登録証明書交付申請書	5. なし	○	様式の見直し等を行えば電子化可能となる様式
市民課	転出証明書交付申請書	5. なし	◎	電子化に際し何ら支障のない様式
商工振興課	京丹後デジタルポイントカード交付申請書	5. なし	◎	電子化に際し何ら支障のない様式
総務課	戸別受信機貸与申請書	5. なし	◎	電子化に際し何ら支障のない様式
農業委員会	農地法第3条の3第1項の規定による届出書	2. 上位の法令等で	◎	電子化に際し何ら支障のない様式
農林整備課	森林の土地の所有者届出書	2. 上位の法令等で	◎	電子化に際し何ら支障のない様式

令和6年度総合窓口検討ワーキングの取組

～将来のデジタル化に向けたアナログ改革(手続や書類の見直し)により分かりやすい・簡単な窓口へ～

アナログ改革

①申請様式の統一 ②オンライン申請の拡充 ③手続チェックシートの作成

③ライフイベントにかかる手続チェックシート(出生・おくやみ・結婚・離婚・転入・転出・転居)

分かりやすい窓口(迷わない)

窓 口 課 題

(市民) 何の手続が必要なのか、必要な持ち物が分からない
持ち物が足らず、一度の来庁で手続が終わらない

手続チェックシート概要

- ・ 該当項目にチェックすることにより必要な手続・持ち物が一目瞭然
- ・ ワンストップ窓口運用における職員連携がスムーズに
- ・ HPへの掲載により来庁前に持ち物の準備が可能に

今後の活用

- ・ 増築棟移転まで試行運用
- ・ 見直しを重ね増築棟移転後、本格運用

手続チェックシート 出生

※必ずお持ちください

※届出に必要なもの

- ・医師、助産師等が作成した「出生届、出生証明書」
- ・「母子健康手帳」

忘れずにお持ちください

本人確認書類

手続チェックシート 結婚

※届出に必要なもの

- ・婚姻届
- ・ご結婚されるお2人の署名

ご家族のための おくやみ手続ガイド

～必要なお手続のご案内～ 京丹後市役所

死亡に関連する各種手続（給付の申請や名義変更など）

※お手続の際は、ご参考に、こちらのパンフレットをお持ちください

手続準備

※お手続の際は、ご参考に、こちらのパンフレットをお持ちください

これまでの検討経過

年度	ワーキンググループ取組内容	構成メンバー
R4年度	・窓口課題の把握 ・先進地視察(大阪府池田市・愛媛県西予市) ・コンセプト等の検討 増築棟の窓口コンセプト 増築棟の窓口方式 部署配置順 必要機能	総合窓口検討ワーキンググループ (増築棟1階2階部署のメンバーで構成)
R5年度	・必要機能の詳細検討 スピード対応窓口 ワンストップ窓口 コンシェルジュ 窓口案内機	総合窓口検討ワーキンググループ + 市民環境部各課長
R6年度	・書かない窓口の検討 ・窓口利用体験調査による課題の再確認 ・窓口に係る市民意見の募集 ・アナログ改革の取組み	総合窓口検討ワーキンググループ