

## センター職員募集の御案内

### ◆募集概要

採用日	令和4年10月1日 ※応相談	令和5年4月1日 ※既卒者については応相談
職種	情報技術職員(未経験者可)：若干人	情報技術職員(未経験者可)：若干人
勤務地	岐阜市又は大垣市 ※岐阜市内の事務所は新社屋へ移転し、 令和5年4月からは大垣市となります。	大垣市
応募資格	<ul style="list-style-type: none"> <li>●プログラム、データベース、ネットワーク等の知識のある者</li> <li>●大学院、大学、短大、専門学校など、高等学校(準ずるものを含む。)以上を卒業又は卒業見込みの者で、平成4年4月2日以降に生まれた者</li> </ul>	<p><b>【新卒者】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●大学院、大学、短大、専門学校、高等専門学校などを卒業又は卒業見込みの者で、平成9年4月2日以降に生まれた者</li> </ul> <p><b>【既卒者】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●プログラム、データベース、ネットワーク等の知識のある者</li> <li>●大学院、大学、短大、専門学校など、高等学校(準ずるものを含む。)以上を卒業の者で、平成9年4月2日以降に生まれた者</li> </ul> <p>ただし、当センターの令和4年10月1日採用職員試験を受験した者は受験できません。</p>
受付期間	令和4年4月 1日から 令和4年5月31日まで	令和4年 8月 1日から 令和4年 9月30日まで
第1次試験	令和4年6月15日	令和4年10月13日
第2次試験	令和4年7月12日から 令和4年7月14日まで	令和4年11月 8日から 令和4年11月10日まで
試験場所	当センター会議室	当センター会議室
合格通知	令和4年7月21日(予定)	令和4年11月16日(予定)

※詳細については、募集要項を御確認ください。当センターホームページからも入手可能

### ◆提出書類

- (1) 所定の採用試験申込書(申込前6か月以内に撮影の写真を貼付のこと。)  
注：所定の採用試験申込書は、下記問い合わせ先あて受付期間に直接又は電話にて請求すること(当センターホームページ(<https://www.gaic.or.jp/>)からも入手可能)。
- (2) 卒業(又は卒業見込)証明書(発行後6か月以内のもの)
- (3) 成績証明書(発行後6か月以内のもの)
- (4) 職歴がある者は、職務経歴書(A4縦、横書)
- (5) 経済産業省情報処理技術者試験及び情報処理安全確保支援士試験合格者については合格証書(写)

### ◆提出先

〒500-8358 岐阜市六条南2丁目11番1号 岐阜産業会館6階  
(一財)岐阜県市町村行政情報センター 経営企画課 あて。

郵送の場合は、書留又は簡易書留郵便とし、封筒の表に「採用試験受験」と朱書すること。  
注：公共職業安定所発行等の採否通知書がある場合は同封すること。

### ◆問い合わせ先

一般財団法人岐阜県市町村行政情報センター 経営企画課企画担当  
☎(058)272-6821(代)  
URL <https://www.gaic.or.jp/> E-mail [saiyo@gaic.or.jp](mailto:saiyo@gaic.or.jp)



一般財団法人  
岐阜県市町村行政情報センター  
ADMINISTRATIVE INFORMATION CENTER OF GIFU MUNICIPALITIES

ホームページアドレス <http://www.gaic.or.jp>

〒500-8358 岐阜市六条南2丁目11番1号 岐阜産業会館 6階  
TEL(058)272-6821(代)



IS 80162/ISO 27001:2013



IS 80162/JIS Q 27001:2014

認証登録範囲 地方行政事務の情報システムの企画、開発、運用、保守及び受託処理サービス

休日窓口の御案内 (年末年始を除く8:30~17:15)

電話番号：(058) 272-7649

# ネット&ライン Net & Line

2022 Spring  
No.176

## 特集

eLTAXを通じた地方税の収納について

羽島市新庁舎における総合窓口システム導入について



一般財団法人  
岐阜県市町村行政情報センター  
ADMINISTRATIVE INFORMATION CENTER OF GIFU MUNICIPALITIES

裏表紙にセンター職員募集の  
御案内を掲載しています。

# 令和4年度市町村職員研修開催の御案内

本年度の研修開催につきましては、新型コロナウイルス感染症の状況を考慮し、当センターが単独で開催する集合研修の実施を見送ることとしました。

なお、管理者研修につきましては、オンライン開催など開催方法等を見直した上での実施を検討し、別途御案内いたします。また、公益財団法人岐阜県市町村振興協会との共催研修及び市町村等からの依頼を受けて開催する現地研修につきましては、下表の日程での開催を予定しております。

研修名	定員	開催方法	開催形態	日数	回数	開催区分	開催時期	備考
管理者研修	別途御案内							
一般研修								
集合研修	Word中級コース	各20人	定期	集合	1日	2回	共催	12月15日 16日
	Excel中級コース	各20人	定期	集合	1日	4回	共催	12月19日 20日 21日 22日
	Access初級コース	20人	定期	集合	2日	1回	共催	12月26日～27日
	PowerPoint初級コース	20人	定期	集合	1日	1回	共催	12月23日
現地研修	情報セキュリティ基礎コース	各10人	随時	現地	3時間	—	単独	10月～3月
	Word中級コース							
	Excel中級コース							
	PowerPoint初級コース							

注1 開催区分欄の「共催」は公益財団法人岐阜県市町村振興協会と共催で実施します。

注2 現地研修については、講師を市町村へ派遣して研修を実施するものです。また、現地研修のうちWord中級コース、Excel中級コース及びPowerPoint初級コースについては、時間外の対応も行うこととしております。

お申込み  
お問い合わせ先

公共システム研究所 情報セキュリティ・教育研修担当  
TEL (0584)77-1611(代) FAX (0584)77-1612 E-mail: slkensyu@gaic.or.jp

## CONTENTS

### 特集

eLTAXを通じた地方税の収納について 2  
総務省自治税務局電子化推進室 岡 喬平

羽島市新庁舎における総合窓口システム導入について 6  
羽島市市民部市民課

### 報告

センターニュース 12

新規システム導入状況 12



県内の  
名所・旧跡・風物  
紹介シリーズ

～奥の細道むすびの地 大垣～  
大垣市



大垣市は、揖斐川水系の自噴地帯にあり良質で豊富な地下水に恵まれ、古くから「水の都」と呼ばれています。現在も市内各所に自噴井があり、水と緑があふれるまちです。

また、「奥の細道むすびの地」としても知られ、元禄2年(1689)に、江戸・深川を出発した俳人・松尾芭蕉は、奥州・北陸の名所旧跡を巡り、およそ5か月間にわたる「奥の細道」の旅路を大垣で終えました。

そうした歴史と文化が息づく「むすびの地 大垣」に、奥の細道に関する資料展示や、美しい3D映像などで芭蕉の足跡をたどることができる「芭蕉館」をはじめ、大垣の先賢たちの偉業を紹介する「先賢館」、西美濃地域の観光情報などを集めた「観光・交流館」の3館からなる「奥の細道むすびの地記念館」が2012年4月にオープンしました。

記念館の前には、奥の細道むすびの地である大垣と桑名を結ぶ水運の拠点として栄えていた川湊跡があり、そのシンボル住吉燈台を含めた景観が「おくのほそ道の風景地・大垣船町川湊」として国の名勝に指定されています。春には兩岸の桜が川を覆い、風情ある眺めがとても綺麗です。

今年度は、奥の細道むすびの地記念館が開館10周年を迎え、「ここは、むすびの地。そして、はじまりの地。」をキャッチコピーに1年間を通じて様々なイベントを開催しますので、ぜひお楽しみください。

開館10周年記念  
ロゴマーク



奥の細道むすびの地記念館



おくのほそ道の風景地・大垣船町川湊

# eLTAXを通じた地方税の収納について

総務省自治税務局電子化推進室 岡 喬平

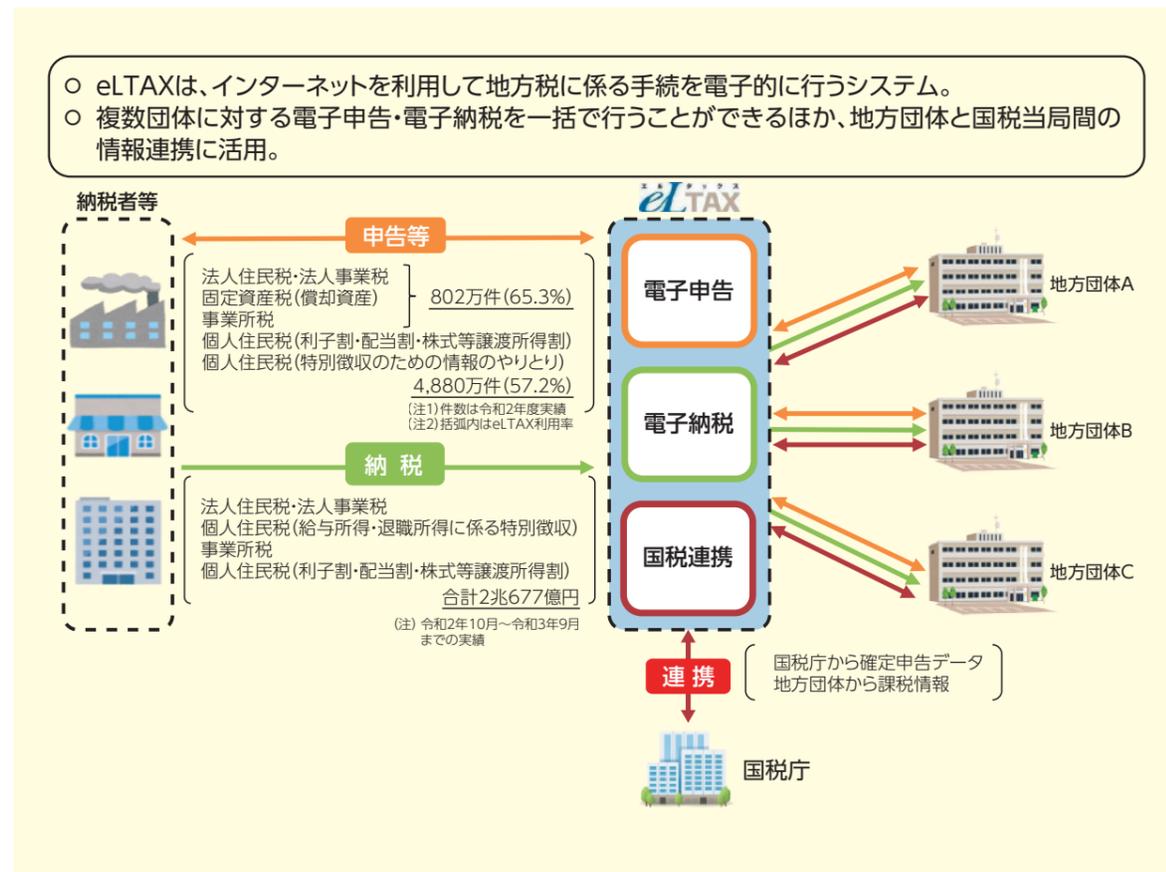
## 1 はじめに

申告・納付のオンライン化や納付手段の多様化を図ることは、納税者や特別徴収義務者の利便性の向上に資するとともに、課税当局や収納受付機関における業務効率化・省力化につながる。また、国税・地方税間のデータ連携を進めることにより、国及び地方団体に対する重複提出が不要となるとともに、適正・公正な税務行政執行に資する。さらに、全国統一的な地方税務手続の電子化は、結果的に地方団体ごとに異なる税務手続の標準化を進めることとなり、社会的なコストの低減につながる。こうしたことから、これまでも地方

団体の実情に配慮しつつ、国及び地方団体が協力しながら、全国統一的な地方税務手続のデジタル化を積極的に進めてきた。

地方税における手続をオンラインで行うことができるシステムとして、eLTAX(エルタックス)が存在する。eLTAXは、複数団体に対する電子申告・電子納税を一括で行うことができるほか、地方団体と国税当局間の情報連携に活用されるシステムであり、国と地方団体の共同法人である、地方税共同機構において管理・運営されている(図表1参照)。平成22年(2010年)にはすべての地方団体が

図表1 eLTAX(エルタックス)について



eLTAXに接続した。その後、その対象手続を順次追加しながら、機能改善を図ることで、eLTAXの利用が年々拡大しており、地方税務手続のデジタル化について一定の進展が見られる。

こうした中、令和4年度税制改正においては、地方税務手続のデジタル化に関し、①eLTAXを通じた申告・申請に係る対象手続の拡大、②eLTAXを通じた電子納付の対象税目の拡大及び③eLTAXを通じた電子納付に係る納付手続の拡大について措置を講ずることとされた。

## 2 eLTAXを通じた電子納付

令和元年(2019年)10月、eLTAXの機能の一つとして地方税共通納税システムが稼働し、それまで可能であった申告に加え、納税についてもeLTAXを通じて行うことが可能となっている。現在、主として法人向けの税目(個人住民税(特別徴収分及び金融所得課税)、法人住民税、法人事業税及び事業所税)について、すべての地方団体に対して電子納税が可能である。同システムにおいては、一回の納付操作で複数の団体に対する「まとめ納付」が可能であることから、特に、複数団体に対して納付・納入を行う事業者にとってメリットが大きい。また、eLTAXの操作のみで納税が完了し、納付情報がeLTAXから地方団体に対して電子的に送付されることから、窓口収納を担う金融機関にとっても、納付情報の入力作業などを行う地方団体にとってもメリットが大きい。

令和2年(2020年)10月から令和3年(2021年)9月までの地方税共通納税システムを通じた納付件数(納税者の口座から引き落とされた件数)は約111万件、払込件数(eLTAXから地方団体への払込件数)は約533万件、納付金額は約2.1兆円であった。これは、従来であれば紙の納付書を用いて納付されていた約533万件、約2.1兆円が電子納付に移行するとともに、その納付が納税者等から見れば約111万件にまとめて行えるようになったことを示している。対象税目のうち、事業者が毎

月納付する個人住民税(特別徴収分)については、右肩上がりでの納付実績が増加している。また、地方法人二税については、3月決算法人の納付がある5月の実績と比較すると、令和2年(2020年)は払込件数5.1万件1,740億円に対し、令和3年(2021年)は17.4万件7,512億円と増加している。

## 3 地方税統一QRコード

令和5年度(2023年度)からは、賦課税目である固定資産税・都市計画税、自動車税種別割及び軽自動車税種別割が対象税目に追加される予定である(令和3年度税制改正で措置済み)。これら固定資産税等の4税目については、地方団体が賦課決定した上で、納税通知書を納税者に送付し、その情報に基づいて納税する仕組みである。賦課税目についてeLTAXを通じた納付を可能とするため、現在、①地方団体が納付書情報をeLTAXにアップロードする方策及び②紙の納付書にQRコードを付す方策の双方について、令和5年度(2023年度)からの実現に向けて、各関係機関が準備を進めている。特にQRコードの活用については、令和3年(2021年)6月に「地方税におけるQRコードの規格に係る検討会」\*(事務局：総務省及び全国銀行協会)において、QRコードに格納する項目や生成条件など全地方団体が使用する統一規格が定められた。また、その後も「地方税統一QRコードの活用に係る検討会」\*において、MPN(マルチペイメントネットワーク)の一括伝送データの送信期限や金融機関窓口納付における納入済通知書等の取扱いなどの諸課題について検討等を進め、令和4年(2022年)1月には中間とりまとめを公表するなど、QRコードを活用した納付に係る納付情報の伝送等の仕組みの構築に目途がつつある。

また、総務省調査によると、令和3年(2021年)9月末現在で全国の市区町村のうち95.2%の団体が、固定資産税等の対象税目に係る基幹税務システムの改修に要する経費について、予算要求を実施済又は検討中としているなど、地方団体における準備も着実に進んで

いるところである。

\*「規格検討会」・「活用検討会」の資料等については、総務省ホームページ([https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/kenkyu/chihou\\_qr/index.html](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/kenkyu/chihou_qr/index.html))参照

#### 4 eLTAXを通じた電子納付の全税目への拡大

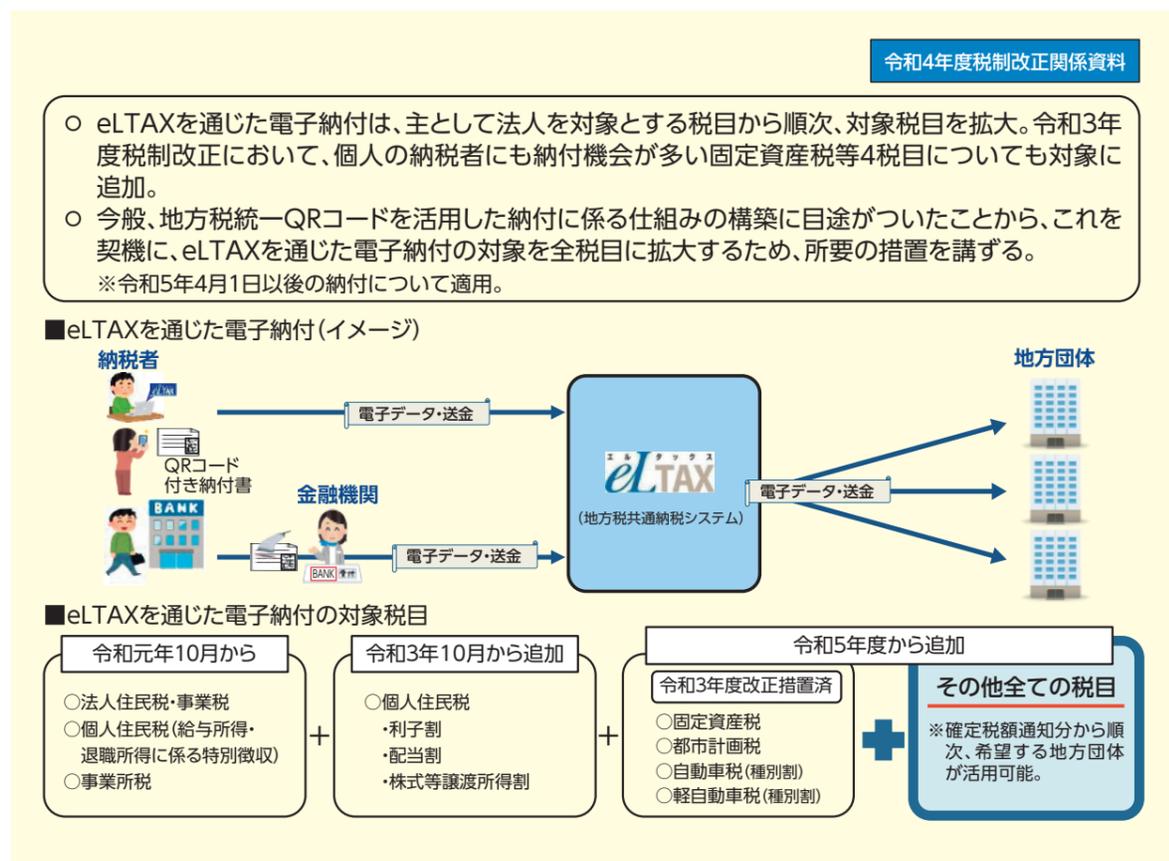
上述のとおり、現在固定資産税等の4税目について、eLTAXを通じた納付の実現に向けた準備が進められているところであるが、同様の方法による納付は、固定資産税等の4税目に限らず、確定税額を納税者に告知する他の税目においても可能とし得る。令和4年度税制改正においては、地方税統一QRコードを活用した納付に係る仕組みの構築が進んでいることを契機に、eLTAXを通じた電子納付の対象を全税目に拡大するため、所要の措置を講ずることとし、固定資産税等への対象拡大と合わ

せ、令和5年(2023年)4月1日以後の納付について適用することとされた(図表2参照)。

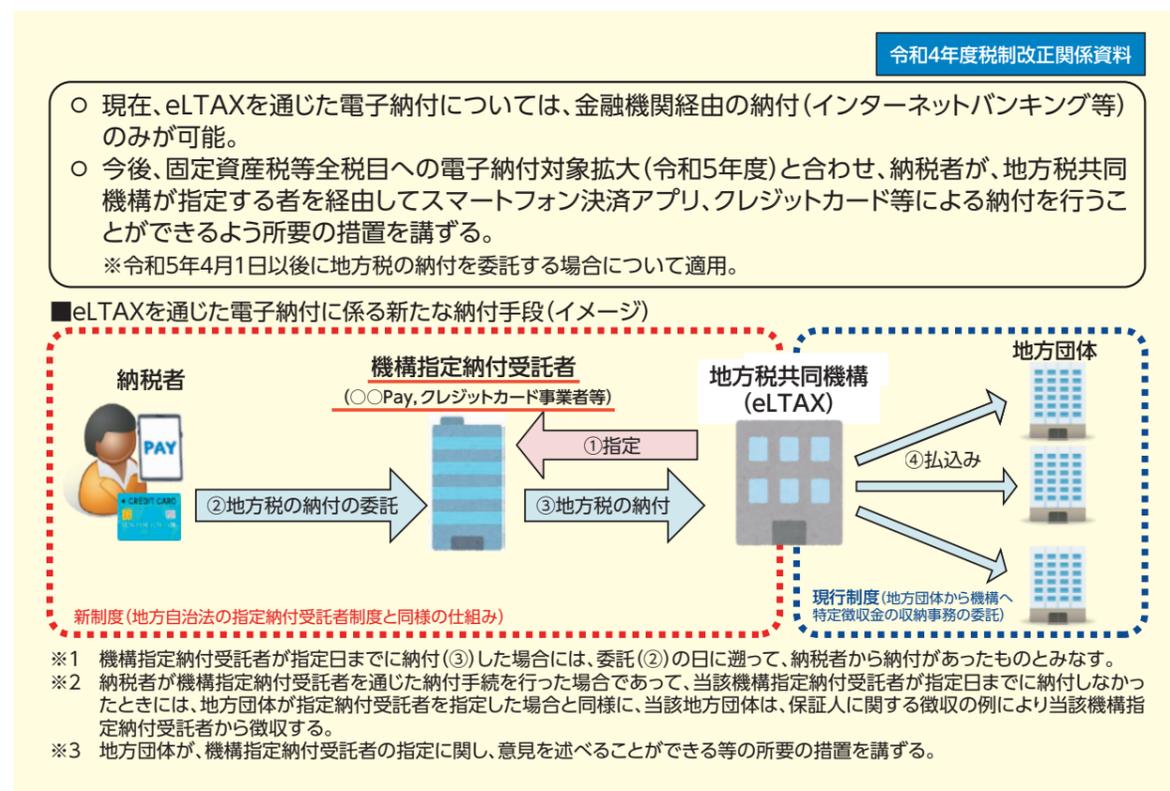
eLTAXにおいては、令和3年度税制改正における固定資産税等4税目への対象拡大を受けて進めているシステム開発の中で、その他の税目への対応が可能(賦課税目に加え、申告税目であっても督促状に係る納付書など、地方団体が納税者に対して確定税額を通知するものであれば対応可能)となる方向で進めている。

このため、地方団体がeLTAXへの納付書情報アップロードや地方税統一QRコードの納付書への印字を行うことにより、eLTAXを通じた納付が可能となる。各地方団体におかれては、納税者の利便向上の観点から、できるだけ多くの地方税について、eLTAXを通じた納付が可能となるよう、固定資産税等の4税目に限らず他の税目に係る納付書にも地方税統一QRコードを印字するなど積極的な対応をお願いしたい。

図表2 eLTAXを通じた電子納付の対象税目の拡大(案)



図表3 eLTAXを通じた電子納付に係る納付手段の拡大(案)



#### 5 eLTAXを通じた電子納付に係る納付手段の拡大

従来の対象税目は主として法人が納付するものだったが、上記対象税目の拡大により、今後は、法人のみならず個人の納税者の利用も多く見込まれる。このため、個人の納税者にとっても利用しやすい環境整備を図ることが求められており、その一環として、eLTAXを通じた電子納付においても、一部の地方団体が既に導入しているスマートフォン決済アプリやクレジットカード等による納付を可能とすることが考えられる。

こうしたことから、令和4年度税制改正においては、スマートフォン決済アプリやクレジットカード等による納付を可能とするため、地方自治法(昭和22年法律第67号)の指定納付受託者制度を参考に、納税者が、地方税共同機構が指定する者(機構指定納付受託者)に納付を委託することができる制度を創設することとし、当該改正は、令和5年(2023年)4月1日以後に地方税の納付を委託する場合について

適用することとされた(図表3参照)。

今後、地方税共同機構において事業者の指定等が行われることとなる。各地方団体においては、それぞれクレジットカード収納やスマートフォン決済アプリを活用した収納に取り組んでこられたところであるが、地方税共同機構における検討の状況等を踏まえ、納税者の利便性向上方策について、引き続き検討をお願いしたい。

#### 6 おわりに

近年のICTの進展や、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、デジタル社会の形成の推進が求められている。地方税務手続についても、デジタル技術を活用し、納税者がいつでも・どこでも簡単に手続を行うことができる環境の整備が必要である。

総務省においては、引き続き、納税者や課税庁である地方団体の意見を十分に踏まえつつ、地方税務手続の電子化を着実に進めてまいりたい。

# 羽島市新庁舎における 総合窓口システム導入について

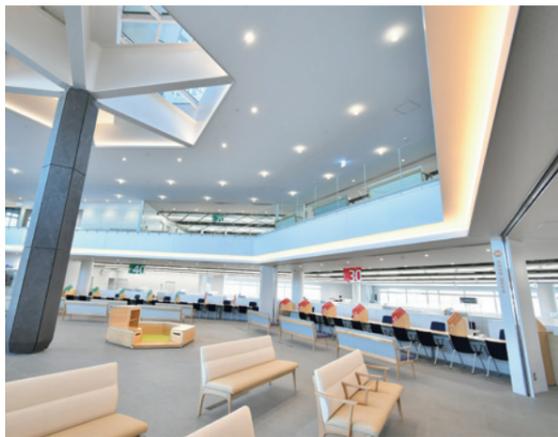
羽島市市民部市民課

## 1 はじめに

当市では令和3年11月1日に新庁舎が開庁し、市民の利用が多い課は1階に集約配置し、効率性と利便性の向上を図りました。

旧庁舎では、ライフイベント(出生や死亡、引越等住民異動)の手続の際、関連する窓口が離れていたり、各窓口で住所など同じ内容を何度も記入しなければならないなど、市民の皆様にとって負担になっていたことがありました。

これらを踏まえ、新庁舎にふさわしい市民サービスを提供できるよう、「迷わない」・「歩かない」・「書かない」窓口をコンセプトに、総合窓口システムの導入を図りました。



▲庁舎1階 車椅子の人でも利用しやすいローカウンター

## 2 総合窓口について

ライフイベントにより発生する、各種制度の手続等の一部受付を集約するために、「総合窓口」(市民課内)と「おくやみ窓口」(保険年金課内)を開設しました。

### ○迷わない

- ライフイベントに応じた手続は多岐にわたり、わかりにくいことが課題であり、これを解決するため、必要な手続を一覧にして案内することにしました。案内一覧に沿って手続をしていただくため、市民の皆様にも、わかりやすく案内することができ、手続漏れの防止にも

つながっています。

- 来庁者の多い市民課に「市民課コンシェルジュ(以下「コンシェルジュ」)

### ○歩かない

- ライフイベント関連手続の受付の一部を集約したほか、関連窓口の多くを1階に集約配置したため、大部分の手続が1階で完結し、庁舎内の移動時間が短縮されました。

### ○書かない

- 総合窓口システムにより、住民票等の申請書や住民異動届の記入については、氏名・住所等をシステムから自動印字し、申請者の記入負担を軽減しました。(図表1参照)

## 3 総合窓口システムについて

### (1) 総合窓口(住民異動)

ライフイベントで発生する関連手続において、業務単位ごとに総合窓口取扱業務の洗い出しを行い、発生頻度、処理時間、業務難度から取扱事務を整理し、従来は他の窓口で行っていた一部業務について総合窓口への集約化を図り、来庁者の移動負担の軽減に努めました。関連する情報連携を行い、総合窓口の手続後に複数の課の窓口で手続がある場合、手続内容と必要な物を一覧で表示する案内書を作成し、わかりやすく迷わない環境を構築しました。

また、窓口受付業務においては、総合窓口システムの研修を行い、システムを十分に理解したうえで、様々なシチュエーションを想定し、問題点や課題を改善していきました。最終的には、総合窓口の受付カウンターごとにパソコンを設置、職員が聞き取りをしながら内容を直接システムに入力し、住所・氏名などを自動印字することで、署名するだけの異動届や各種申請書を作成できるようにしました。

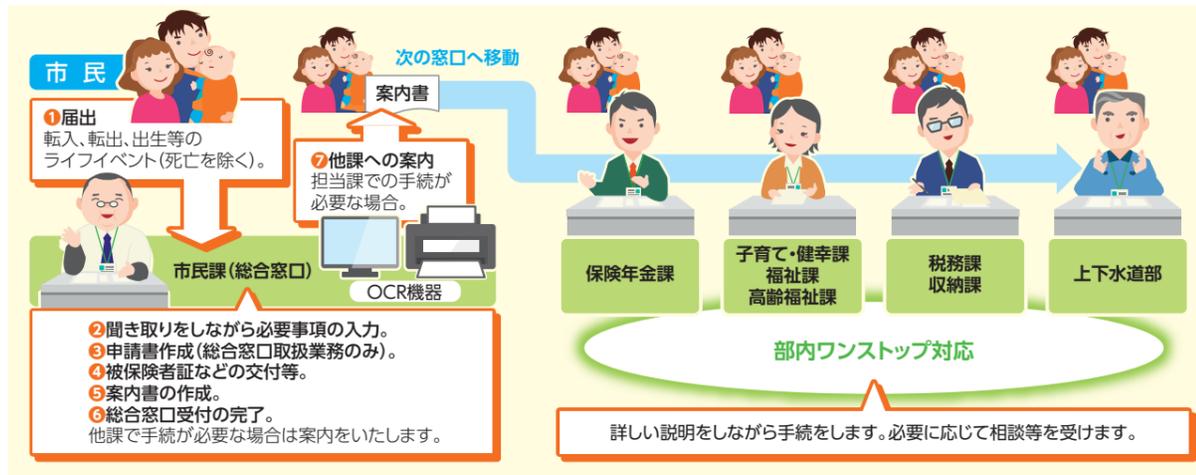
独自の取り組みとして、当市は外国人の入国

図表1 総合窓口・おくやみ窓口取扱業務一覧

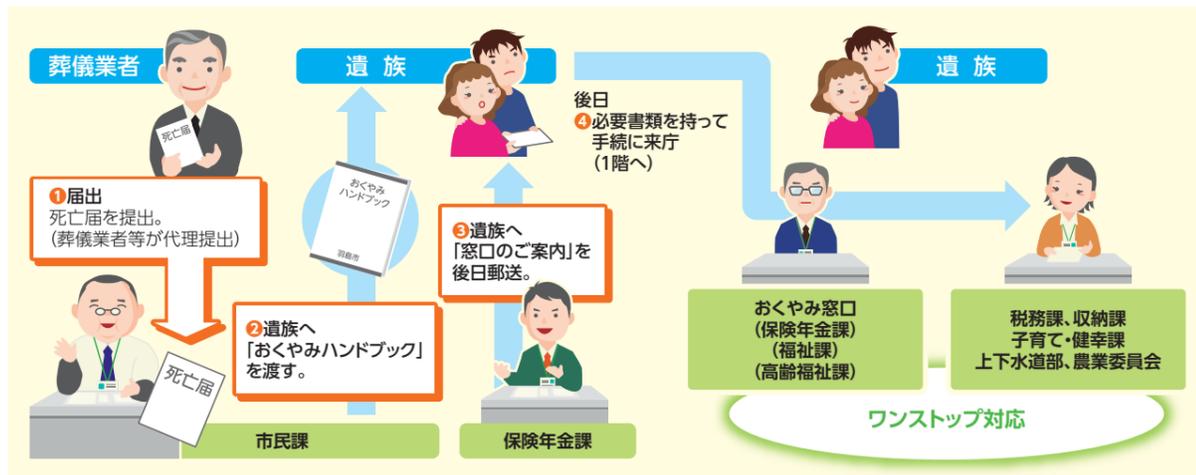
異動事由	業務名	手続内容	
総合窓口	出生	国民健康保険	資格取得届、被保険者証の交付
		福祉医療費助成(乳幼児等)	福祉医療費受給者証の交付申請
		児童手当	児童手当・特例給付認定請求 児童手当・特例給付額改定認定請求
	転入	国民健康保険	資格取得届、被保険者証の交付
		福祉医療費助成(乳幼児等)	福祉医療費受給者証の交付申請
		児童手当	児童手当・特例給付認定請求
	転出	国民健康保険	資格喪失届、被保険者証の返還
		後期高齢者医療	被保険者証の返還
		福祉医療費助成(乳幼児等)	負担区分証明書交付申請 福祉医療費受給者証の返還
		児童手当	児童手当・特例給付受給事由消滅届
	転居	国民健康保険	被保険者証の交付(差し替え)
		福祉医療費助成(乳幼児等)	福祉医療費受給資格等変更届
児童手当		児童手当・特例給付住所変更届	
婚姻・離婚・世帯主変更等	国民健康保険	被保険者証の交付(差し替え)	
おくやみ窓口	住民記録	住民基本台帳カードの返還	
	印鑑登録	印鑑登録証の返還	
	国民健康保険	被保険者証等の返還	
		葬祭費支給申請	
	後期高齢者医療	被保険者証等の返還	
		葬祭費支給申請	
	国民年金	遺族基礎年金・未支給年金・死亡一時金の請求	
	福祉医療費助成(重度心身障害者)	福祉医療費受給者証の返還	
	福祉医療費助成(乳幼児等)	福祉医療費受給者証の返還	
	福祉医療費助成(母子家庭等・父子家庭)	福祉医療費受給者証の交付申請	
		福祉医療費受給資格喪失届	
	死亡	児童手当	未支払児童手当・特例給付請求 児童手当・特例給付認定請求
			児童手当・特例給付額改定届・受給事由消滅届
		児童扶養手当	児童扶養手当資格喪失届・児童扶養手当額改定届 児童扶養手当認定請求
	特別児童扶養手当	特別児童扶養手当死亡届・未支払手当請求 特別児童扶養手当喪失届・額改定届	
	特別障害者手当	死亡届兼未支払手当請求	
	障害児福祉手当		
	経過措置福祉手当		
障害者手帳、自立支援医療・障害福祉サービス	受給者証の返還		
介護保険	被保険者証等の返還		
	介護認定申請の取り下げ		

※個別の状況によっては、担当課窓口での対応となる場合があります。

図表2 総合窓口サービス事務フロー図(※死亡届を除く)



図表3 おくやみ窓口事務フロー図 ※死亡届の場合



者が多いため、AI-OCR<sub>※</sub>を活用し、在留カードを読み取って、入力に反映させるシステムを導入しています。(図表2参照)

※AI-OCRシステム

- AI-OCRシステムは、独自のAI-OCRクラウドサービスを構築して、申請書や本人確認書類等のイメージを解析します。
- これまで、羽島市様に御協力いただいて住民異動届、在留カードを対象とした機能開発を進めてきました。(公共システム研究所)

(2) おくやみ窓口

死亡に関する手続は、複数の課にまたがるため、死亡後の遺族の手続を円滑に行えるように支援する「おくやみ窓口」を開設しました。

死亡届の提出は、葬儀業者が代理で行うことが多いため、死亡に関する市役所内外の手続をまとめた「おくやみハンドブック」を作成し、遺族へ渡してもらっています。さらに、「総合窓口システム」により、年齢や資格状況などに対応し

た手続や書類などを一覧表にして、関係書類とともに、後日遺族へ郵送しています。

遺族は、一覧表などに基づき、必要なものを準備のうえ、「おくやみ窓口」で手続きいただけます。(図表3参照)

(3) 簡単証明窓口

当市では、来庁者の8割が証明書の交付申請のお客様で、そのうち7割の方が、本人または同一世帯の証明申請をされています。

このような中、総合窓口サービスの一環として、証明書の交付にかかる記入の負担軽減が図れないかと検討しました。

その結果、住民票の写しや印鑑登録証明書、住民税関係証明書(単独で発行する場合は除く)の交付においては、本人または同一世帯員の場合に限り、交付申請書は記入していただくのではなく、窓口対応職員が聞き取りにより作成し、証明書を発行することにしました。

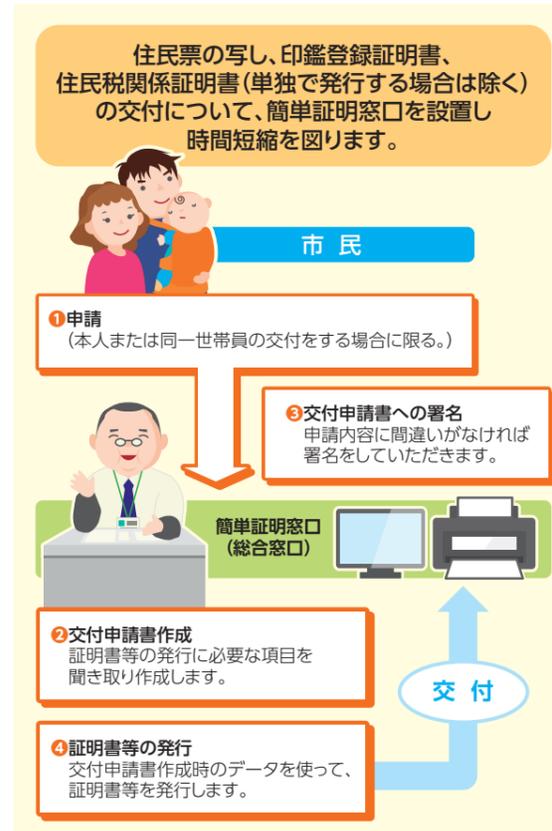
申請書を記入する時間を削減することで、従来と比べ1件当たり5分ほどの時間短縮ができ、

スピーディーな交付が可能となり、大きな効果につながることができました。(図表4参照)

4 コンシェルジュについて

これまで、市民課ではコンシェルジュを配置しておらず、お尋ねの際に近くにいる職員が対応している状態でした。総合窓口の導入を機にコン

図表4 簡単証明窓口事務フロー図



シェルジュの配置を始め、市民課職員が1時間交替でローテーションを組み、運用しています。コンシェルジュを配置したことにより、手続に応じた窓口案内はもとより、各種申請書の記入案内や手続案内を前もって行うことで、以前に比べ窓口でのトラブルが減少しました。

また、コンシェルジュが一番大切なことは、窓口の的確な案内です。例えば、前述の簡単証明窓口は、対象でない方は申請書の記入が必要となるため、「書かない」ことで回転を速くしている流れが滞り、後から来られた方への影響が避けられません。的確な窓口へ案内することは、それぞれの窓口でのスムーズな対応につながり、総合窓口システムも最大限の効果を発揮することができます。コンシェルジュの存在と案内の質の差が、窓口での手続時間の差を左右することにつながります。(図表5参照)

5 おわりに

新庁舎の開庁後、総合窓口の開設について、来庁者の皆様へのアンケート調査を行いました。当市が念頭に置いた「迷わない」・「歩かない」・「書かない」に対して、7割の方が「満足」、「やや満足」といった回答をされ、導入当初の取り組みとしては、好評価をいただいたものと考えています。加えて「案内表示が新しくなり、わかりやすくなった」、「手続のスピードがかなり速くなった」などの御意見もいただきました。

今後は、総合窓口システムの運用の更なる検証と、市民の皆様の負担軽減につながる体制作りに努めるとともに、DXなどの導入も視野に入れながら、より一層の市民サービスの拡充を図っていきたく考えております。

図表5 市民課コンシェルジュ フロー図

