



南砺市のDXを活用した市民サービスの向上・ 職員の業務効率化の取り組み

[窓口DX・フリーアドレスの取り組み]

南砺市では市民サービスの向上と職員の業務の効率化を目指し、DX（デジタル・トランスフォーメーション）の技術や新しい働き方を積極的に導入しています。

■内容説明

<1. 窓口DX「書かない窓口」・「行かない窓口」の取り組み>

南砺市では、DX（※1）の取り組みの一つとして、「書かない窓口」・「行かない窓口」の取り組みを進め、市民サービスの向上と職員の業務の効率化を目指しています。

（1）「書かない窓口」

従来、手続きの際に名前や住所などを複数回手書きしていた作業が、窓口支援のシステムにより簡略化されます。職員が必要事項を聞き取ることで、システムが自動で手続き書類を作成します。基本的には来庁者は内容確認と署名のみで手続きが完了します。また、複数の課にまたがる手続の場合も、来庁者に必要な手続きを自動でリストアップすることが可能となります。開始時期は令和8年1月を予定しています。

◆メリット

市民の利便性向上：手書きの負担軽減、滞在時間の短縮、再来庁時もスムーズに手続きを再開可能
市職員の業務効率化：経験の浅い職員でもシステムを活用し円滑に対応、記入漏れ審査等の負担軽減

（2）「行かない窓口」

市役所に行かなくても、スマートフォンやパソコンを利用してオンライン申請が可能な手続きを拡充しています。これまでの、子ども・子育て関係の手続きの一部や水道の開閉栓の手続きに加え、今年度中には100種類以上の手続きでオンライン申請を可能にする予定です。オンライン申請には、若者からご高齢の方まで、広い年代で使われている「LINE（ライン）」のほか、職員が自分の手で専門的な知識なしでもアプリケーションを作れる「Kintone（キントーン）」などのサービスを活用します。

◆メリット

市民の利便性向上：24時間365日申請可能、市役所への来訪不要、スマホで簡単操作
市職員の業務効率化：窓口の混雑の緩和、説明・対応時間の短縮、システムによる記入漏れ防止

<2. フリーアドレスの取り組み>

南砺市では、一部のフロア（※2）に「フリーアドレス」を導入し、席を固定せず、その日の業務内容などに応じて自分で好きな席を選んで働くワークスタイルを取り入れています。また、福光庁舎の全館、地域包括ケアセンター全館、各市民センターフロアに無線LAN環境と持ち運び可能なノートPCを整備し、部署を横断してのプロジェクトの進行やペーパレスでの会議を推進しています。

◆メリット

職員の働きやすさ向上：部署横断の情報共有の活性化、多様な業務内容に合わせた柔軟な環境選択
業務効率化：コラボレーションの円滑化、オフィススペースや資源の効率的な活用、ペーパレス化

※1 DX=デジタル・トランスフォーメーション：ICT（情報通信技術）の浸透が人々の生活をあらゆる面でもよりよい方向に変化させること（総務省：自治体デジタル・トランスフォーメーション推進計画より）

※2 市役所福光庁舎3階フロア（総務、政策推進、エコビレッジ）、4階フロア（行革、情報政策）

「書かない窓口」



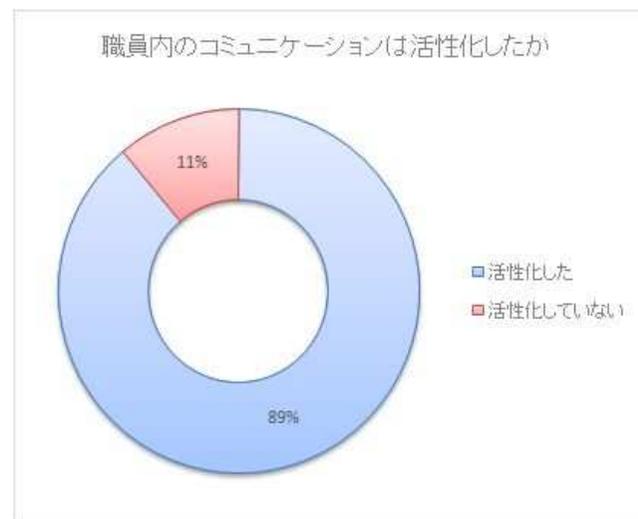
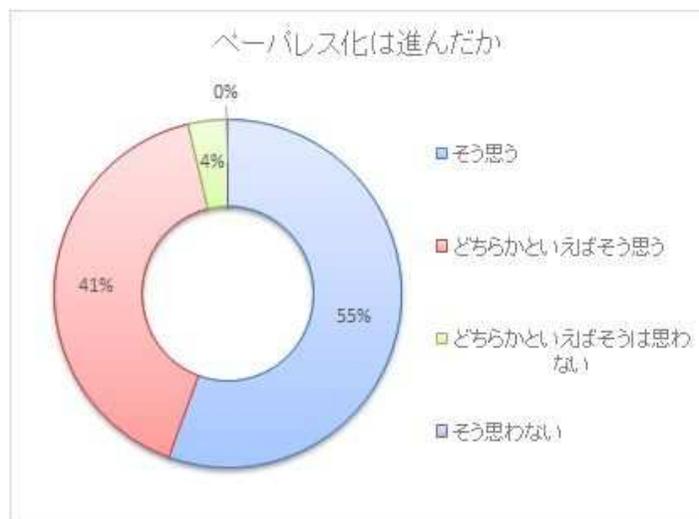
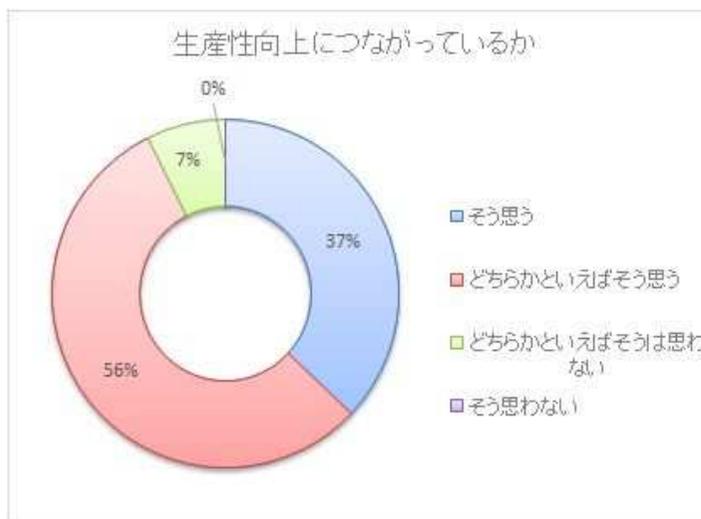
窓口支援システムを活用して、
来庁者の手書きの手間を軽減します。
令和8年1月開始予定

スマートフォンやパソコンから
24時間365日オンラインで申請可能
な手続きを100種類以上に増やします。
順次手続きを拡大しています。



「行かない窓口」

フリーアドレスについての職員の声



フリーアドレスを導入しているフロア(福光庁舎本館3F、4F)の職員を対象にアンケートを実施したところ、「生産性の向上」「ペーパーレス化の推進」について、9割超の職員が「そう思う」「どちらかといえばそう思う」とポジティブな感想を持っている。また、「職員内のコミュニケーションの活性化」についても、約9割の職員が固定席に比べて「活性化した」と回答している。

フリーアドレスで業務効率向上



打ち合わせをしながら

でも

じっくりと集中

でも

たまには立ちながら

でも

その日の仕事内容などに応じて、自分で好きな席を選んで働くことができます。また、他の部署と連携して進める事業などでは、ノートPCを持参してアイデアを出し合いながら仕事を進めることができます。

ペーパーレス化の状況

南砺市ではフリーアドレスの導入と合わせて、複合機の職員カード認証を導入し、印刷の削減・ペーパーレス化に取り組んでいます。

職員カード認証 ⇒ ミスプリントの削減、印刷枚数カウントによる抑止
フリーアドレス ⇒ 無線LAN、ノートPC、大画面モニタでの会議によるペーパーレス

	導入前 (R5.3)		導入後 (R7.3)	削減率 (R5⇒R7)
4階フロア (R5.12フリーアドレス導入) (情報政策課、行革・施設管理課)	6,249枚		2,276枚	約64%の削減
1階フロア (R6.3フリーアドレス導入) (こども課)	19,563枚		4,985枚	約75%の削減
3階フロア (R6.8フリーアドレス導入) (総務課、政策推進課、エコビレッジ推進課)	33,507枚		7,075枚	約78%削減