

予算決算常任委員会
実施月日：令和8年6月24日
担 当 課：市民生活部 市民サービス課

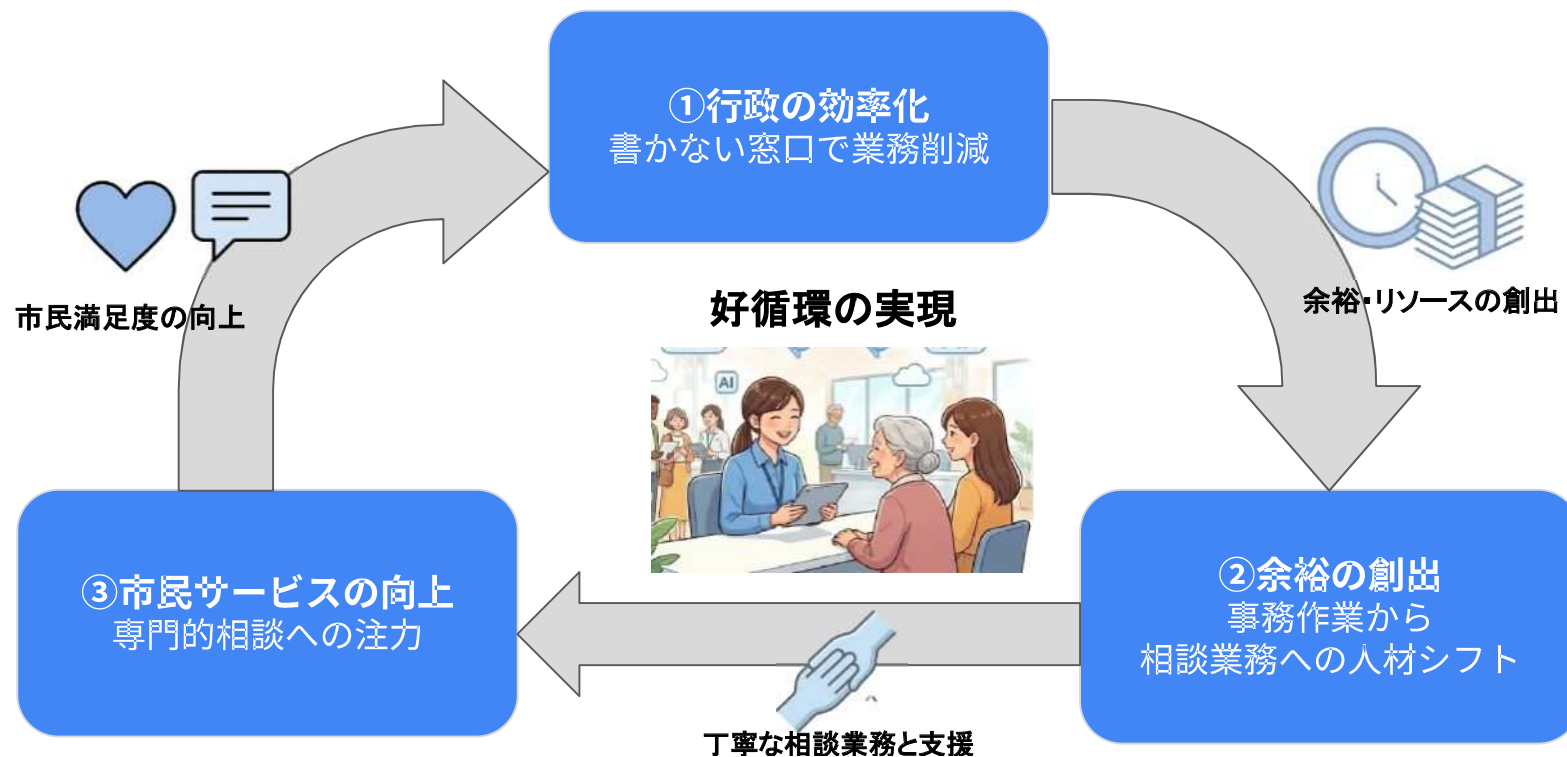
庁舎環境整備事業について

市民のための窓口改革 ～トリプルゴールの実現に向けて～

改革の目的

『市民のための窓口改革』

行政内部のムダをなくし、その力を市民サービスに還元します



市民の視点で見る「来庁時」と「窓口体験」

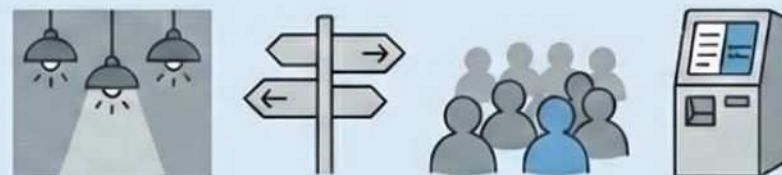
市民が感じる「煩雑さ」と「不便さ」等の課題を4つのカテゴリで集約

①情報アクセス



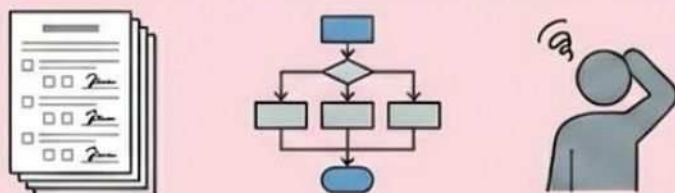
HP情報不足・必要な情報が見つからない

②庁舎環境・案内



案内板・発券機が不明瞭・暗い待合

③手続きの煩雑性



氏名等の重複記入・説明が難解で膨大

④職員業務の非効率性



担当入替時の重複聴取・待ち時間

目指す窓口の3つの方向性

「書かない」「行かない」「わかりやすい」をキーワードに、市民の利便性向上と職員の働きやすさを両立します。

わかりやすく明るい窓口



配置見直しによる動線の整理。
初めての来庁者にもわかりやすいサインと
課ごとにテーマカラーを設定した
サイン計画を導入します。

書かない窓口



申請書類の削減と手続きの簡素化による
市民負担の軽減を実現します。
デジタルツールを活用し、情報の自動入力
や連携を推進します。

行かなくてもできる窓口



オンライン申請やリモート窓口の導入に
より、来庁せずに手続きが完了します。
時間や場所にとられないサービスを
提供します。

下呂市の窓口改革プラン：改革が目指す『トリプルゴール』

市民にやさしい窓口



① 高齢化に対応した 市民サービス向上

誰にとってもやさしい窓口を提供し、市民の負担を軽減します。

職員が働きやすい環境



② 職員の働き方改革

業務効率を向上させ、時間外勤務を削減し、専門性を高めます。



③ 人口減少対策としての 「働きがい」創出

職員にとって魅力的な職場環境を実現し、人材確保につなげます。

6月議会 補正予算積算

(款) 7.商工費 (項) 1.商工費 (目) 2.商工業振興費

事業名	補助金説明	積 算
創業支援事業 (守りの支援)	創業者補助金	申請見込11件－当初7件＝4件 補助上限1,000千円×4件＝4,000千円
事業承継支援事業 (守りの支援)	事業承継補助金	専門家活用補助 基本枠) 1,000千円×1/2×5件＝2,500千円 M&A・業種転換枠) 1,500千円×2/3×1件＝1,000千円 施設改修等補助 基本枠) 2,000千円×1/2×3件＝3,000千円 M&A・業種転換枠) 7,500千円×2/3×1件＝5,000千円
戦略的商業誘致推進事業 (攻めの投資)	戦略的商業誘致補助金	初期投資総額300,000千円×1/2×1件＝150,000千円
※ふるさと応援基金繰入金161,500千円を充当		計165,500千円