

令和4年11月定例会

予算決算委員会資料
(市民生活部)

市民サービスセンター等窓口混雑状況配信システムの導入について

1 事業概要

現在、市民課窓口で運用している番号発券機等窓口案内システムを、窓口を有する市民サービスセンター等へ設置し、手続ごとの待ち人数や呼出番号を掲示するとともに、窓口混雑状況配信システムにより混雑状況をリアルタイムで配信し、市民の利便性の向上を図るもの。

2 11月補正予算内容

- ・ 駅東サービスセンター窓口混雑状況配信システム導入事業
業務委託料 3,506千円
- ・ 市民サービスセンター窓口混雑状況配信システム導入事業
(対象施設:西部、北部、河辺、雄和および南部市民サービスセンター)
業務委託料 19,241千円

3 スケジュール

| | |
|----------|--------------|
| 令和5年1月上旬 | 番号発券機等設置場所確定 |
| 2月下旬 | 機器設置 |
| 3月上旬 | システム設定 |
| 3月中旬 | 運用開始 |

4 システムイメージ

番号発券機等窓口案内システム

北部市民サービスセンター

番号呼出しを行うことで、個人情報に関する配慮が可能となる。

窓口混雑状況配信システム (港区の例)

市民が混雑状況に基づき、窓口を選択できるようになる。

国保年金課窓口混雑状況配信システムの導入について

1 事業概要

国保年金課窓口で稼働中の番号発券機等窓口案内システムに窓口混雑状況配信システムを連動させ、窓口の混雑状況をリアルタイムで配信し、市民の利便性の向上を図るもの。

2 11月補正予算内容

- ・一般管理的経費（国民健康保険事業会計）
業務委託料 510千円

3 導入予定年月日

令和5年3月中旬運用開始

4 システムイメージ

既存システム



番号発券機（市民の座）

↓



モニター（窓口カウンター）

連動



窓口混雑状況配信システム

（市民課の例）

