



総合窓口課の受付案内システムについて

窓口での待ち時間有効活用と混雑抑制を図るため、手続きの順番待ちを管理する受付予約システムを導入します。一般的な整理券発券機能に加え、スマートフォン上で待ち状況の確認ができるほか、予約時にあらかじめ携帯電話番号を登録することによりSMSを用いた順番呼出しを行うこともできます。また、窓口の発券端末だけでなく、スマートフォンから遠隔で順番予約ができ、予約前に混雑状況を確認することも可能です。

本システムを導入することにより、来庁者が窓口カウンター近くで待つことなく待ち時間を有効に活用できるだけでなく、窓口での混雑を抑制することにより新型コロナウイルス感染防止につなげることができま

1. 運用開始

令和3年3月中旬を予定

2. 導入場所

本庁第1庁舎 市民部総合窓口課

3. 予約できる手続き

戸籍住民基本台帳関係 マイナンバー関係 市税関係

4. 主な機能

整理券発券 WEB(スマートフォン上)での待ち状況確認
 SMSを用いた順番呼出 スマートフォンからの遠隔予約(混雑状況の事前確認可能)

5. 予約フロー

別紙概略図を参照

6. 求める効果

来庁者の待ち時間有効活用 混雑抑制による新型コロナウイルス感染防止

7. 備考

スマートフォンで遠隔予約操作できない方を考慮し、遠隔も含む予約開始時刻は開庁時刻(午前8時30分)とする予定
 システム上の制約により時間帯予約はできない(サービス導入に向け今後検討)

予約フロー（窓口予約の場合）

市職員の操作・案内



お客様ご来店
＜総合受付＞



待ち状況を確認



タブレットで
情報入力



整理券の発行
・お渡し



スマホにSMSで
呼び出し

※SMSを登録した場合のみ



ご案内

離れた場所で待機



駐車場
や

図書館
でも

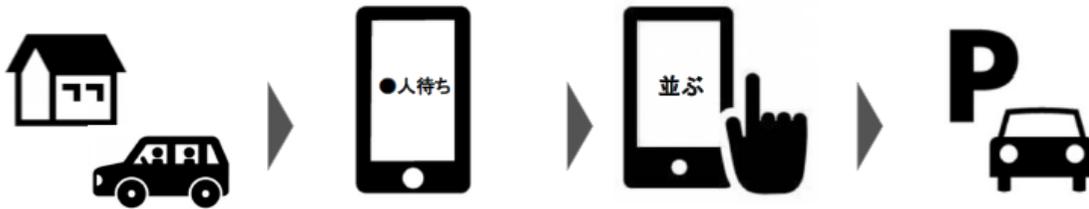


整理券のQRコードを読み取りスマートフォン上で待ち状況を確認できる



予約フロー（スマートフォンからの来庁者自身が予約する場合）

来庁者の操作



ご自宅や外出先から
アクセス

待ち状況を確認

行列に「並ぶ」
を選択

順番までに市役所
近辺に到着

SMS通知用の電話
番号を登録
↓
確認メッセージの
URLにアクセスし
予約完了
URLから待ち状態
の確認ができる

離れた場所で待機



市職員の操作・案内



スマホにSMSで
呼び出し

ご案内

スマートフォン画面
上のWEB整理券を提示

呼び出し機能

<SMSにて呼び出し通知>
そろそろ順番が近づいた際の
呼び出し(一回目)
順番が来たときの直前呼び出
し(二回目)