

令和8年3月11日

厚生保健委員会

中央福祉事業所社会福祉課  
障害保健福祉課

## 多機能発券機導入後の取り組みについて

### 1. 概要

- ・令和7年10月1日より、中央福祉事業所社会福祉課（本庁舎内）の窓口へ「多機能発券機」を導入。
- ・「多機能発券機」を活用した、市民サービスの向上や職員の負担軽減に向けた現状の取り組みについて報告するもの。

### 2. 背景・取り組みの内容

P2～資料のとおり

# 多機能発券機導入後の取り組みについて

資料

Digital Smart City  
HAMAMATSU

## 1 背景

### <これまでの待合環境>

- ・ 待合スペースが狭小（杖の方が立って待つ。車いすも通りにくい）
- ・ どの手続でいま何人待っているか、市民も職員もわかりにくい



- ・ 障害のある方の身体的・精神的負担が大きい。
- ・ 苦情につながり、職員の負担も増大。

### <取組>

# 多機能発券機を導入

※「新地方創生交付金」を活用（補助率1/2）

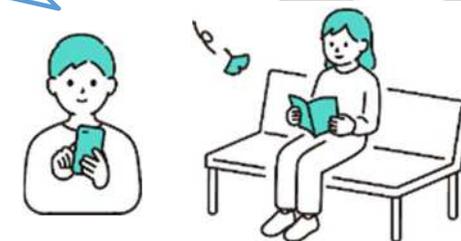
2025年10月1日運用開始

来庁者が自らプラスチック製の番号札を取る。

- ・ 待ち状況が分からない
- ・ その場で待つほかないが、待合環境が悪い



庁舎外で待つことや、事前予約が可能に。



# 多機能発券機導入後の取り組みについて

## 2 多機能発券機による窓口案内の流れ



### 3 (1) 二次元コードによる待ち状況確認・順番事前案内メールサービス

発券された受付票の二次元コードを読み取り、スマホから状況を確認できる。

#### ① 待ち状況確認Webページの確認



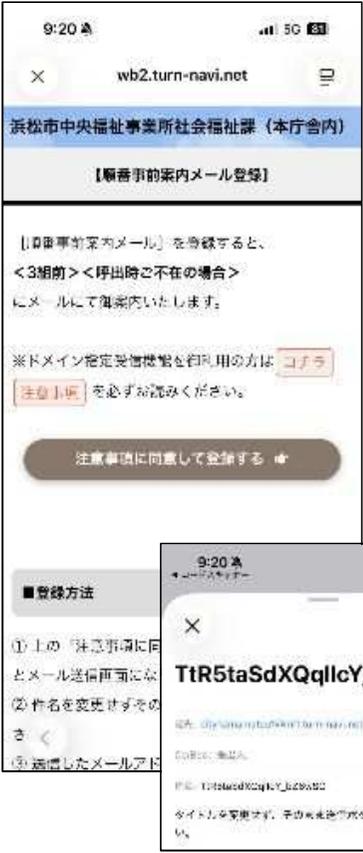
手続きごとの、  
待ち人数を確認。



待ち時間を  
見通すことができる



#### ② 順番事前案内メールサービス



利用者がメールで  
サービスに登録。  
3組前になると  
お知らせメールが  
届く。



その場を離れて  
順番待ちができる

# 多機能発券機導入後の取り組みについて

## 3 (2) 窓口状況のWebサイト公開

窓口の状況を、誰でも、リアルタイムに確認することができる。

<確認できること>

- ◎ 全体の待ち人数
- ◎ カテゴリごとの待ち状況
  - 障がい福祉、地域福祉
  - 面談（児童）、面談等（者）



来庁前に待ち状況を確認することで、  
混雑を避けて来庁することができる。

◆浜松市ホームページに確認サイトのリンクを掲載  
【「お待ち状況サイト」（中央福祉事業所社会福祉課）】  
<https://www.city.hamamatsu.shizuoka.jp/c-syafuku/hakkenni-matininnzuu.html>



# 多機能発券機導入後の取り組みについて

資料



## 3 (3) 一部手続きのオンライン窓口予約

窓口で説明する情報が多く、対応時間が長くなる手続きについて、**事前のオンライン予約を開始**

### ◎ 対象手続

障害者手帳（身体・療育・精神）の新規交付のうち、障害等級が重度心身障害者医療費助成制度の対象となる人

### ◎ 予約枠

開庁日の9時・10時・14時・15時の4枠（1枠1時間）

### ◎ 予約可能日

来庁の3日前まで（前日・当日の予約は不可）

### ◎ 予約方法

- ① 予約対象手続きの対象者へ二次元コード付き通知を送付
- ② スマホで読み取り、予約サイトへアクセス。
- ③ 予約サイトから、日時を選択して予約。

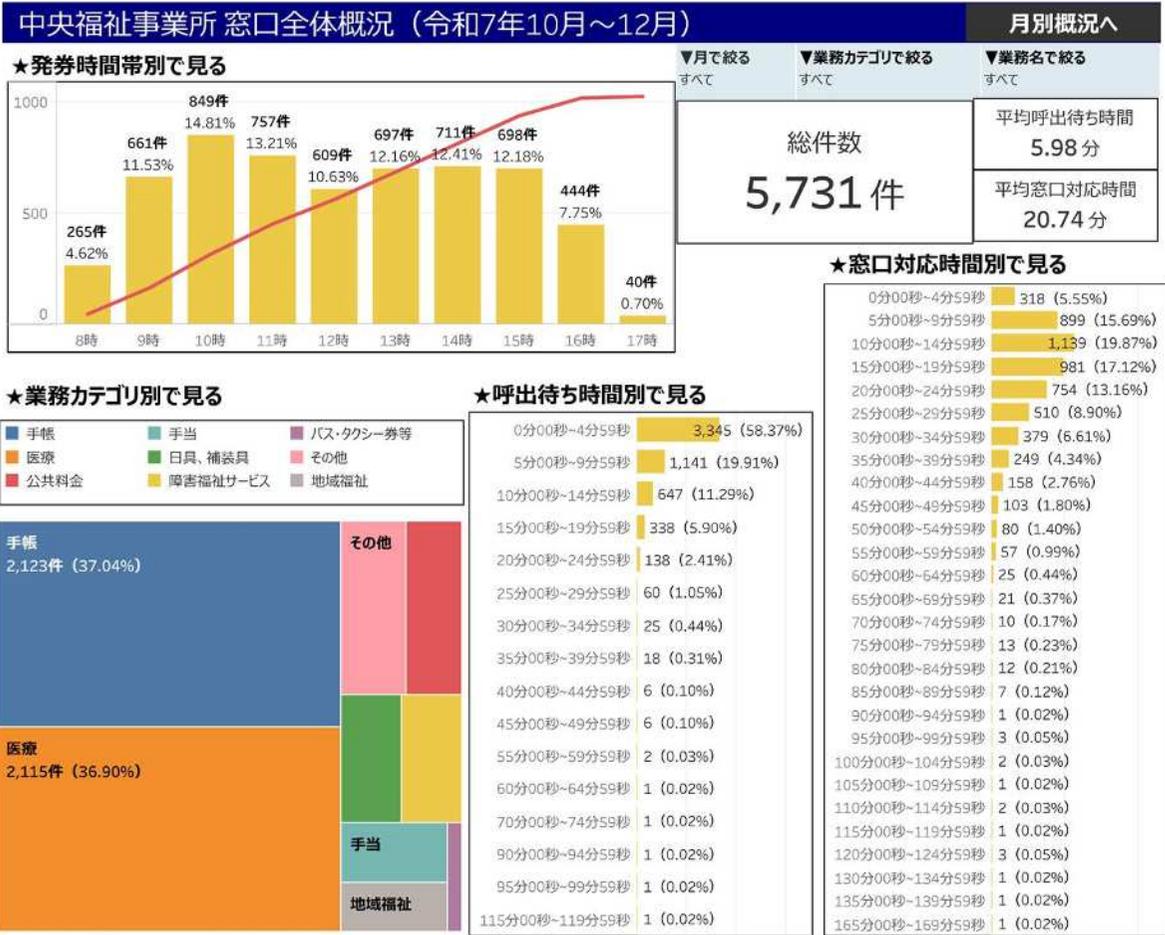


# 多機能発券機導入後の取り組みについて

資料



## 4 発券データの可視化による業務分析



データ分析基盤 (Tableau) を活用し、発券機で蓄積したデータ (発券時刻、待ち時間、対応時間等) を分析