定例記者会見 報道資料

令和３年３月25日
奈良市 市民部 市民課
電話 0742-34-4730
内線 2610

～全庁的な導入は近畿初～
窓口案内システム「ネコの目」の導入で
混雑状況を見える化します

奈良市は、スマートフォン等から窓口の混雑状況・受付状況をリアルタイムで確認できる窓口案内システム「ネコの目」を 10 か所の窓口に導入します。

本システムの導入により、来庁者があらかじめ空いている時間・窓口を調べたうえで手続きに行くことができ、繁忙期には１時間を超えていた待ち時間の短縮につながります。

また、モニターや発券シート、呼出しサービスにより、混雑時には密を避けながら受付状況を確認できるため、新型コロナウイルスの感染拡大を防ぎ、安心して手続きできます。

システムの特徴

来庁前に

- 施設・窓口ごとの混雑状況が一目瞭然。カレンダーでも混雑傾向をお知らせ予定。
  （空いている施設・曜日・時間帯を選択できる）

来庁後は

- 発券シートから順番が近づいたときの呼出通知を登録可能。
- 窓口や本庁１階 市民ホールに設置するモニターで受付状況を表示。
  （離れた場所でも呼出し状況がわかる）

1　本稼働の開始日　　令和３年４月１日（木）

2　契約会社　　グローリー株式会社
兵庫県姫路市下手野一丁目３番１号
代表取締役社長　三和　元純

3　対象課・業務

本庁

市民課	各種証明書の申請／住民異動届・印鑑登録・戸籍の届出／住居表示／マイナンバーカード／スマート住民異動届／各種証明書交付呼出状況
国保年金課	国民健康保険の相談・手続き／国民年金の相談・手続き
子ども育成課	出生・離婚など／住所変更／変更・再交付／医療費の請求／特別児童扶養手当／ひとり親相談等／その他ご相談
障がい福祉課	窓口状況
福祉医療課	窓口状況
介護福祉課	認定関係等／保険料関係／住宅改修事前／福祉用具住改／負担限度額／居宅介護支援関係／施設関係／交付窓口
市民税課	市民税・県民税申告会場（2月上旬～3月中旬）

出張所等

西部出張所	自治会相談・医療券発行／税証明・バイク等／水道料金・市税収納等／福祉・国民年金など／総務課　交付窓口
北部出張所	届出・証明等／マイナンバーカード
市民サービスセンター	証明交付申請／住民異動届／印鑑登録・廃止／お支払い

4　契約額　　構築費　39,160 千円　　発券機（13 台）
大型モニター（29 台）
交付呼出システム（7 台）
操作モニター（63 台）
窓口表示パネル（49 台）
デジタルサイネージ　　を含む
保守費　月額 418 千円（5 年契約）
（7 月補正　新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金）

5　システムの機能

〈混雑情報の配信〉

施設・窓口ごとのリアルタイムの待ち人数等の情報を確認できます。

・他施設混雑 MAP…出張所等と混雑状況を比べることができます。

・混雑傾向カレンダー…過去データより月間の混雑傾向を予測してお知らせします。

〈受付情報の配信・通知〉

受付時発券する番号により、窓口から離れた場所でもモニター・通知登録で状況を確認できます。

6　他市の導入状況

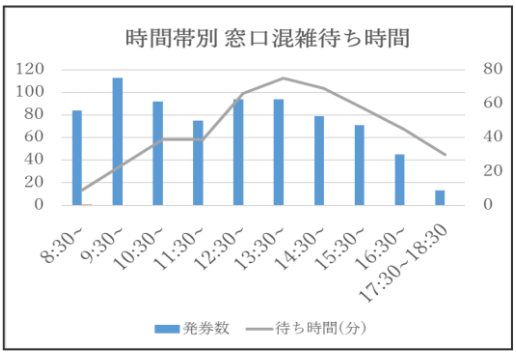
関東圏：国分寺市役所 市民課、東京都 港区各地区総合支所、甲府市役所等

近畿圏：東近江市役所（混雑状況配信のみ）

◇近畿圏において近隣の出張所などの混雑状況マップ及び混雑カレンダーの導入は奈良市が初となります。

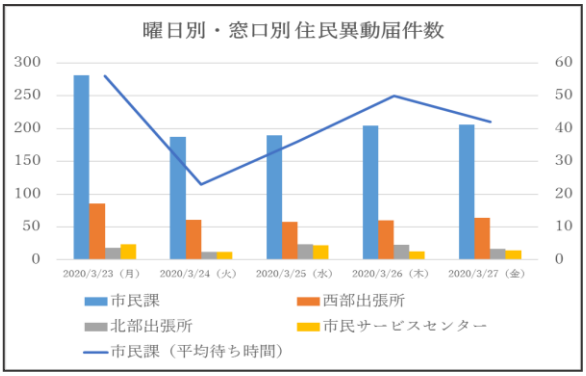
7　時間・曜日・施設別混雑傾向

時間別窓口混雑待ち時間　※令和２年３月26日（木）



時間帯	8:30 |	9:30 |	10:30 |	11:30 |	12:30 |	13:30 |	14:30 |	15:30 |	16:30 |	17:30 | 18:30
発券数（枚）	84	113	92	75	94	94	79	71	45	13
待ち時間（分）	9	24	39	39	66	75	69	57	45	30

曜日別・窓口別住民異動届件数　※令和２年３月23日（月）～27日（金）



	月	火	水	木	金
市民課	281	187	190	204	206
西部出張所	86	61	58	60	64
北部出張所	18	12	24	23	17
市民サービスセンター	24	12	22	13	14
市民課平均待ち時間（分）	56	23	36	50	42

〈市民ホール　大型モニター〉