資料３

議題３　窓口対応における新型コロナウイルス感染症対策について（豊川市提出）

市名	回答	
	（１）窓口対応における対策について	（２）来庁者の人数を調整する等の対策について
名古屋市	・ビニールカーテンやアクリルスクリーンの設置 ・待合スペースの臨時拡充 ・窓、玄関の開放 ・椅子の間隔確保 ・カウンター等へのアルコール消毒 ・待合スタッフへのフェイスシールド配布 ・職員へのマスク配布　　等	マイナンバーカード交付の予約制の導入について検討中
豊橋市	窓口へのアクリル板の設置。 アルコールなどによる記載台、椅子の消毒。 換気（窓の開閉）など。	現時点で、入場制限などの措置は講じていない。
岡崎市	・窓口カウンター、案内カウンターにアクリル板及び手指消毒液の設置。 ・待合フロアの４連ベンチの真ん中２つを使用禁止にして間隔をあける。 ・並んでいただく場所には足元に停止線を貼る。 ・定期的な窓の開放による換気。 ・カウンター等の市民が触れる部分の消毒（次亜塩素酸ナトリウム）。 ・職員用の手指消毒液の用意。 ・マスクが入手困難な職員用にマスクを用意。	実施していません
一宮市	カウンターへのビニールフィルムの設置、待合フロアの椅子の間隔を広げる、長椅子の中央の席に使用を遠慮いただく注意喚起の表示、カウンター等の日々の消毒	特になし。
瀬戸市	・カウンターへのアクリルパネル・ビニールシート設置 ・待合フロアの椅子の配置（間隔をあける） ・カウンター等のアルコール消毒 ・受付窓口の間引き ・職員へのマスク配布 ・委託業者社員の減員 ・当市職員の分散勤務	・HP等でのPR（来庁しなくてもできる申請方法や支所・サービスセンターの案内） ・電話対応時に混雑する時間帯を避けていただくような案内や、支所やサービスセンターの利用を促している。 ・マイナンバーカード交付案内はがきの分割発送。 ・タブレットによる申請補助の一時中止。
半田市	・受付・交付窓口、ローカウンターへの飛沫防止シート・衝立の設置。 ・待合フロアのイスへ一部座れないよう案内を掲示。 ・アルコール消毒液の設置。 ・職員のマスク着用。 ・申請書記入後、番号札を取っていただくよう受付方法の変更。	・マイナンバーカードの申請会場を別室に設け、受付を行っている。 ・７月中旬からマイナンバーカード交付予約システムを導入予定。
春日井市	カウンターへのビニールシートの設置、申請者と職員の距離確保のためカウンター前への長テーブルの設置、床への足型マークの設置、待合フロアのイスの間隔をあける、窓を開放して換気、カウンターや記載台の消毒、職員のマスク着用	マイナンバーカードの新規交付のみ、完全予約制としています。 交付通知書の送付の際に、予約用のＩＤ及びパスワードを記載した書類を同封し、インターネット又はコールセンターで予約を受け付けることで、来庁者の人数の調整を行っています。
豊川市	・カウンターへのアクリルパネルの設置、 ・待合フロアのイスを間引き、イス同士の間隔を開ける、 ・窓を開放して換気、 ・カウンターや筆記具その他来庁者が触れる部分の日々のアルコール消毒、 ・職員へのマスクの配付　などを行っています。	特に対策は講じていません。
津島市	豊川市と同様の取り扱いである。	予約制・入場制限ともに、行っていない。 ただし、J-LISからの情報提供により5月分の申請件数が通常の７倍となったことが判明したので、８月と９月の第１土曜日（午前中）に、予約制の臨時交付窓口を開設予定である。 予約の仕方は、電話による予約で、定員になり次第締め切る予定である。
碧南市	①カウンターへビニールシートの設置（１階フロア全体）②待合フロアの椅子の前後の間隔を広げた。清掃業者による始業前の次亜塩素水を使用したふき取り③常時換気（全庁）④終業後、職員がカウンター、筆記具その他来庁者が触れる部分を次亜塩素水を使用し消毒⑤受付職員のマスク着用徹底（全庁。配布はなし）⑥待合で対応時にフェイスシールド（寄贈品）の着用⑦受付後、車での待機の選択可	マイナンバーカードの交付は、窓口での混雑をコントロールするために、従来より予約制としている。 休日の翌日は住民異動等で窓口が混雑するため予約不可とし、その他の平日日中、夜間・日曜日の臨時交付日ともに電話で予約を受付けている。なお、予約せずに来庁したお客様については、番号札をとっていただき、順番に案内している。
刈谷市	カウンターへの窓口パーテーションの設置。 待合フロアのイスを間引き、イス同士の間隔をあける。 カウンター、筆記具等の日々のアルコール消毒。 来客者用手指消毒液の設置。 待合列の間隔をあけるための目印線（養生テープ）の設置。 窓口対応職員へのマスク配布。	マイナンバーカードの交付については予約制を導入。
豊田市	・市民応対窓口にアクリルパネルを設置 ・待合フロアの椅子を一席分ずつ空ける ・会議中は窓を開放して換気する ・待合フロアのイスや市民応対窓口等のアルコール消毒 ・職員へのマスクの配布 ・インターネットを経由した混雑状況配信の提供	対策はしていませんが、以下のアドレスにて窓口の混雑状況を提供しています。 http://www.neconome.com/001069/index.html

資料３

議題３　窓口対応における新型コロナウイルス感染症対策について（豊川市提出）

市名	回答	
	（１）窓口対応における対策について	（２）来庁者の人数を調整する等の対策について
安　城　市	カウンターへのビニールカーテンの設置、ソファーを撤去し一人用椅子の設置、換気、職員のマスクとフェイスシールドの着用、ペンの消毒、分散勤務の実施	窓口に来庁するのではなく、郵送で証明書（住民票、所得（非）課税証明書、納税証明書、事業所証明書）の申請をされた方に対して、証明書の発行手数料の免除及び郵送料を市が負担するサービスを行った。 なお、対象となるのは安城市に住民登録のある、または以前住民登録があったことがあり、安城市で証明書を取得する必要がある方とし、法人や八士業は除いた。
西　尾　市	受付時の飛沫防止パネル、待ち時間に席を空けるためのソファーの貼り紙、アルコール消毒、職員のマスク着用	なし
蒲　郡　市	・カウンターへのアクリルパネルの設置。（行政課対応） ・待合フロアのイスを間引き、イス同士の間隔をあける。 ・待合フロアで座る際は間隔をあけて座るよう、張り紙にて案内。 ・窓を開放して換気。 ・カウンター、筆記具その他来庁者が触れる部分の、日々のアルコール消毒。 ・職員へのマスクの配布。（人事課対応） ・受付窓口を間引きし、接客時の間隔をあけた（現在は元に戻している）。	蒲郡市では現在は特別の来庁者数の人数調整は行っておりませんが、緊急非常事態宣言が出されていた時は、来庁者が増えた際には車で待ってもらい、電話での呼び出しを行いました。
犬　山　市	・カウンターへのアクリルパネルの設置 ・カウンター、記載台のアルコール消毒 ・間隔をあけて座るよう待合フロアのイスに注意書き ・職員へのマスク配布	４月以降マイナンバーカードの申請が多く、受取の通知を調整して送付しています。また、来庁者の人数の調整及び把握をするため、ﾏｲﾅﾝﾊﾞｰｶｰﾄﾞ受取は予約制で行っていますが、実際には予約なしで来庁する人もあり、対応に苦慮しています。
常　滑　市	・カウンターへのアクリルパネルの設置 ・窓を適宜開放して換気 ・カウンター、筆記具その他来庁者が触れる部分の、日々のアルコール消毒 ・職員へのマスクの配布	対応できる人数に限りがあるため、マイナンバーカードの交付や写真撮影などの申請支援は予約制としています。 直接、窓口に来庁した場合は、予約状況に応じて予約していただくなどの対応をしています。
江　南　市	・カウンターへのアクリルパネル、ビニールシートの設置 ・待合フロアのイスや記載台を移動して間隔をあける ・窓を開放して換気　・職員へのマスクの配布 ・カウンター、筆記具その他来庁者が触れる部分の消毒 ・窓口に並ぶ際の間隔を開けて並んでもらうよう足元にテープを貼り声かけを行う	特にありません
小　牧　市	・カウンターへのアクリルパネルの設置 ・待合椅子の間引き ・定期的な換気 ・来庁者及び職員用の手指消毒液の設置 ・カウンターや筆記用具の日々のアルコール消毒 ・委託従事者へのマスクの配布 ・事務室内対面アクリルパネルの設置	マイナンバーカードの交付は予約制としています。交付通知書に事前予約が必要な旨記載し案内しています。その他、申請、電子証明書の更新等も予約可能とし、予約者を優先としています。住民へはＨＰ、電話での問合せ時に案内しています。
稲　沢　市	・カウンターへのビニールシートを張った衝立の設置。 ・待合フロアのイスの間隔をあける。 ・カウンター、筆記具その他来庁者が触れる部分のアルコール消毒。 ・職員のマスク着用。 ・来客用手指消毒のアルコール消毒液の設置。 ・待合フロアでの感染防止対策情報の周知（行政情報モニター）　。　など	・マイナンバーカードの交付は原則予約制。 ・休日交付窓口の開設（月２回）。 ・開庁時間の延長（月２回）。ＨＰやＳＮＳにより、混雑状況や休日・時間外交付の情報提供
新　城　市	・ビニールカーテンを窓口に設置。 ・筆記具、椅子、机、記載台等のアルコール消毒。 ・ドアの開放。 ・職員へのマスク配布。	していない。
東　海　市	カウンターへのアクリルパネルの設置、待合ソファなどの間隔をあけて座るよう注意書きの設置、窓を開放して換気、日々のアルコール消毒、マスクの着用などを行っています。	混雑を避けて来庁するようホームページ上で呼びかけを行っています。
大　府　市	・カウンター、筆記具、その他来庁者が触れる部分のアルコール消毒 ・手指消毒液の設置 ・受付窓口に飛沫感染防止用のアクリル板の設置 ・職員のマスク着用 ・待合スペースのイスの間引き、カウンターのイスの間隔をあける ・受付待ちの列のソーシャルディスタンス表示	マイナンバーカードの交付や電子証明書の更新等は予約制の導入はしていない。 ７月からマイナンバーカードの申請補助キャンペーンを予約制で実施。 入場制限等の措置は講じていないが、毎月１回日曜日にマイナンバーカード交付及び電子証明書更新のための臨時窓口を開設。また、もともと毎週水曜日は午後7時15分まで窓口を延長開庁している。HPでは「窓口に来なくてもできる手続き」について紹介。
知　多　市	貴市の窓口対応とほぼ同等の対策を行っています。また、換気が困難な場所については扇風機等を使用して空気を循環させる工夫をし、マスクを着用（所持しない）していない方には、市がマスクをお渡しして着用をお願いしています。	来庁者の人数の調整をする対策は行っていません。
知　立　市	・カウンターへのアクリルパネルの実施 ・待合の椅子を間引き　　・カウンター等のアルコール消毒 ・記載台の配置変更　　・職員のマスク着用	マイナンバーカード交付予約を9時～16時半の間、1時間に4枠としている。 来庁する人数を制限する入場制限はしていない。

資料３

議題３　窓口対応における新型コロナウイルス感染症対策について（豊川市提出）

市名	回答	
	（１）窓口対応における対策について	（２）来庁者の人数を調整する等の対策について
尾 張 旭 市	・豊川市と同様の対策を実施 ・本人確認のための身分証明書提示時に直接触れないようにする、提示用のケースを作成	特に対策していません
高　浜　市	カウンターへのアクリルパネルの設置、待合フロアの椅子の間引き、職員（委託社員）のマスク着用及び朝の検温の実施など	マイナンバーカードの交付は予約制としていますが、半数の方は予約なしで来庁しているため結果的には制限はできていません。転入（転居）者は転入（転居）後の他の手続きや証明書の申請がない方は申請受付後、先に署名をもらい帰ってもらいます。
岩　倉　市	本市では、新型コロナウイルス感染症対策として、以下の対応をしています。 ・カウンターにフィルムを設置。 ・待合フロアの椅子に間隔をあけて座るよう表示。 ・1時間に1回窓を開けるなどの換気。 ・カウンター、タッチパネルやボールペンなど来庁者が触れる場所・物の消毒。 ・直接市民と会話する職員へフェイスシールド・ゴム手袋の配布。 ・在席職員を減らし別室にて業務を実施。	本市では、来庁者の制限を行っていません。
豊　明　市	・待合のいすに間隔をあけて「使用禁止」の紙を貼る。 ・カウンターにビニールカーテンの設置 ・窓を開けて換気 ・筆記具等のアルコール消毒	特にしていない
日　進　市	・窓口へのアクリルパネルの設置 ・待合フロアのソファの間隔をあける ・換気 ・窓口、パソコン、筆記具などのアルコール消毒 ・職員のマスク着用　など	していない
田　原　市	窓口へのビニールシートの設置、待合いフロアの椅子の間引き、記載台や筆記用具の定期的な消毒、定期的な換気、職員及び会計年度任用職員のマスクの着用など。	マイナンバーカード交付についての予約制の導入。
愛　西　市	カウンターへパネルの設置 待合フロアのイスの間隔をあける カウンター等の来庁者が触れる部分の日々のアルコール消毒 職員のマスク着用	特になし
清　須　市	・カウンターへのアクリル板の設置、アルコール消毒 ・窓を開放しての換気 ・職員のマスク着用	特にありません
北名古屋市	カウンターにアクリルパネルを設置。毎日8.12.15時に窓を開け換気。カウンター、待合椅子等　のアルコール消毒及び消毒液の設置。記載台の向きを変え市民同士の距離の確保。職員のマスク着用。呼び出し番号札を使い捨てに変更。待合フロアの新聞紙撤去。放送による庁舎内注意喚起。長時間の対話をした場合や来庁者と接触した者の記録。	窓口の混雑する時期、時間帯をホームページに掲載し、混雑緩和の案内をしている。
弥　富　市	・カウンターにアクリルパネルの設置。 ・職員へのマスクの配布。 ・待合フロアのイスを間引き、イス同士の間隔をあける。 ・窓を開放して換気。 ・カウンター、イス、筆記具、タッチパネルその他来庁者が触れる部分の、日々のアルコール消毒。	新規交付：予約制、1時間で6人枠 電子証明書更新等：予約不要のため随時対応。 初回の交付案内での交付予約可能期間を1ケ月から3ケ月と延長しました。また、交付案内の再送はコロナが落ち着くまでは発送しないこととしました。
みよし市	カウンターへのビニールシートの設置、カウンター・筆記用具・老眼鏡等のアルコール消毒、待合フロアの椅子の間引き、３０分毎に換気、職員のマスクの着用、海外からの帰国転入者で帰国後２週間以内の場合は別室で対応。	予約制の導入や入場制限はしていませんが、待合室の混雑緩和のため、希望される方には駐車場等で待機をしてもらい、電話で呼び出しを行っています。
あ　ま　市	・カウンターにビニールシートを設置 ・マイナンバーカードの暗証番号入力のタッチパネルの消毒 ・職員のマスク着用	特には講じていない。
長久手市	窓口にアクリル板を設置 記載台、ボールペン等の除菌を定期的に実施 常時換気 待合席、記載台に１つおきに使用するよう注意喚起の張り紙をしている 職員全員マスク着用	特になし