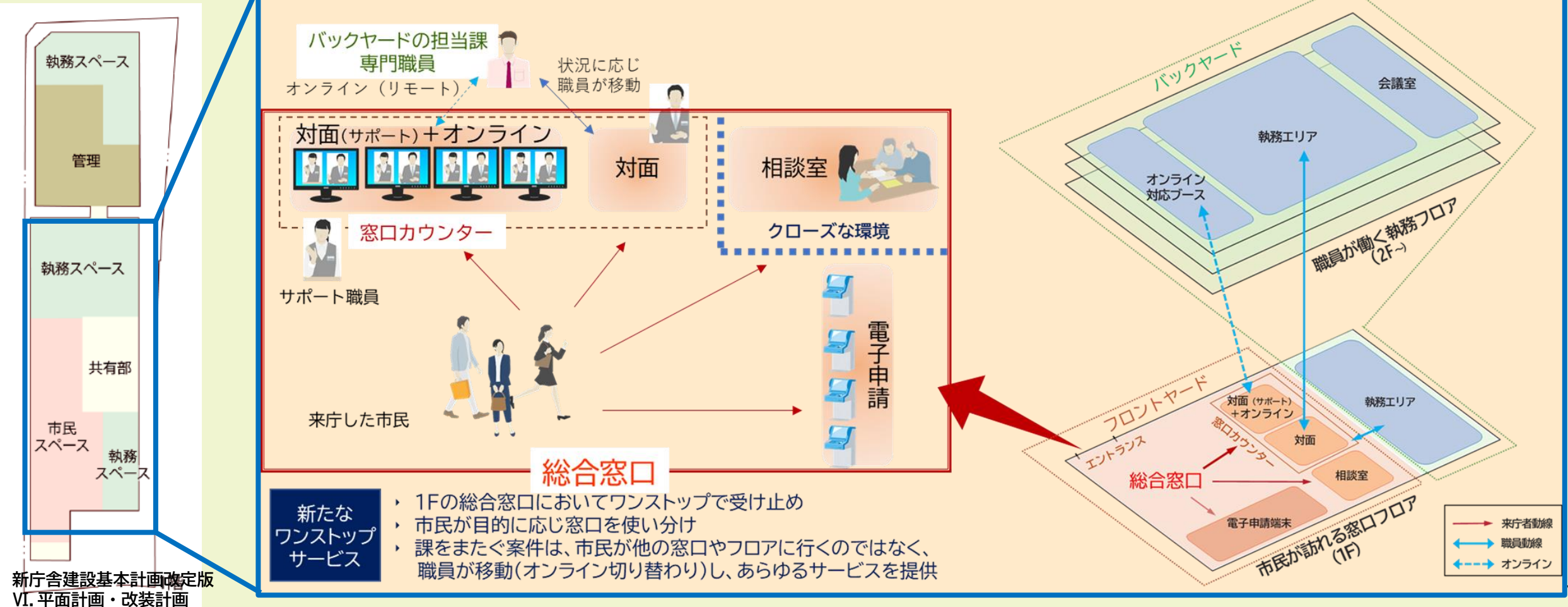


新庁舎における総合窓口の考え方

1 趣旨

新庁舎建設基本計画改定版に定めた総合窓口について、要求水準を定めるに当たり、窓口体験調査、窓口関係課へのヒアリング及び先進地視察等を実施し、庁内で検討した「総合窓口の目指す姿」について報告するものです。

【新庁舎ゾーニングイメージ】



2 現状調査の結果

調査名	標本数	主な結果
窓口体験調査（6/3） 職員が市民になりきり、転入転出等の手続を 実際に体験することで、定量的・定性的な課題 を整理するもの	3 ペルソナ	・案内表示だけでは窓口にとどり着けない ・手続に対する待ち時間/説明の長さ ・進捗が不明なことによる心理的不安 ・同じ説明を何度もすることの手間 → 現状では、来庁者に大きなストレスが発生 できることから順次改善 ・掲示物の見直し ・配布物・説明内容の見直し ・進捗管理の仕組み構築 ・レイアウトの見直し
来庁者実態調査（7/27～29） 来庁者の来庁目的、滞在時間、交通手段等を 統計的に把握、分析し、新庁舎の総合窓口整備 に係る諸条件を整理するもの	3 3 3 人 回答者の年代別内訳 10代以下 4人 20代 37人 30代 33人 40代 35人 50代 59人 60代 61人 70代以上 100人 その他 4人	1 市役所で不便に感じることの上位 ・駐車場が不便 34.3% ・案内表示が分かりにくい 26.6% 2 手続のオンライン化について ・便利になると思う 57.8%（不便になると思う 22.4%） ・年代別に見ると、20代、30代は80%以上が「便利になると思う」 3 調査期間における最大滞留量 ・窓口カウンターの瞬間的な最大使用数 約50か所
担当課ヒアリング(7/15～8/7) 新庁舎建設基本計画改定版に定めた総合窓口 のイメージ等を共有した上で、各課の窓口業務 を実務面から具体的に把握、分析し、新庁舎に おける窓口サービスの将来展望について整理す るもの	4 0 課 2 1 3 手続	1 総合窓口の実現可能性 フロント（窓口対応）とバックの業務を切り分けた上で、窓口業務を バックアップする機能を一階に配置する等の工夫を施すことで、総合窓 口は実現可能 2 将来展望 手続は将来的にオンラインに移行していく見通し。一方で、相談やコ ンサルタント、協創的な業務については、対面対応の重要性が高まる。 3 手続オンライン化に向けた主な阻害要因 他律的な制度、庁内共通業務、スキル・時間等の不足

- ポイント
- ・市民が感じている課題については、手続のオンライン化、総合窓口の設置、ワンストップサービスの提供
によって解消できる可能性が大きいと考えます。
 - ・手続のオンライン化推進の必要性については、庁内で一定程度、共通認識として定着しています。
 - ・オンライン化を推進するために、阻害要因を分析し、実行性のある計画を策定することが必要と考えます。
- 2

3 先進市視察

新庁舎建設基本計画改定版に定めたものに類似する総合窓口を実装した先進市を視察し、導入に向けたポイントを整理しました。

自治体名	概要	具体的な機能・工夫
新潟県長岡市 アオーレ長岡 	■ 総合窓口 ・ H 2 4 から、住民異動、税、福祉に関する総合窓口を運用 ・ 約 6 0 0 種類の手続きを取り扱う ・ 福祉部門は、フロント業務を 1 階、バックヤード業務を 2 階に集約 ■ 基本理念 「市民により便利な市役所」に向けた 3 つの柱 1 たらいまわしのない市役所 2 時間を大切にする市役所 3 信頼される市役所	・ 総合窓口を総合的に管理する仕組み ・ 職員による来庁者情報の申送り ・ 課専用窓口を廃止、行政分野別の窓口 ・ フロントとバック業務の切分け ・ 業務効率を意識した部署の近接配置 ・ 職員専用階段の設置 ・ 繁忙期に対応する窓口の拡張スペース
大阪府寝屋川市 寝屋川サービスゲート 	■ オンライン活用型総合窓口 ・ R 7 から、住民異動・税・福祉に関する総合窓口を運用 ・ 別の施設に配置する福祉部門（こども関連を除く高齢、障がい、生活保護関連）の手続きは、オンライン窓口で対応 ・ 窓口専門のプロ職員（サービスアテンダント）の配置 ・ 窓口のサービス水準の維持、向上のため、品質管理部門を設置 ・ 1 か月に一度、エリアマネージャーのミーティングを実施 ■ 基本理念 寝屋川市市民サービス改革 基本理念及び行動指針 1 市民の事情 > 行政の都合 2 スピード感をもった対応 3 期待・想像以上の対応	・ オンライン窓口を活用した総合窓口 ・ オンラインを含め、窓口オペレーションを研磨 ・ 窓口業務の品質管理の仕組みを構築 ・ 窓口専門のプロ職員の採用、育成 ・ 部門別にエリアマネージャーを配置 ・ 予約制

ポイント

- ・ 基本理念（窓口の目指す姿）を設定し、庁内で重要性や具体的なビジョンを共有しています。
- ・ 物理的な機能配置、業務フロー及びオペレーションを基本理念実現のための手段と位置付けています。
- ・ 総合窓口実装後も更なるサービス向上を目指し、業務フロー及びオペレーションの改善を継続しています。

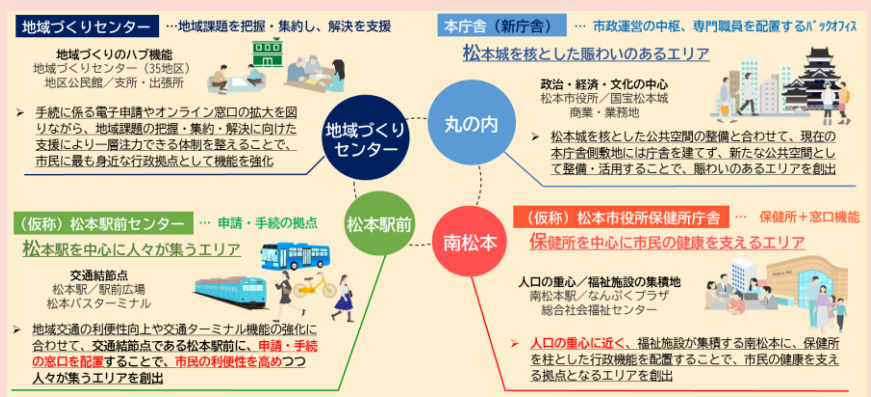
1 市民目線で行政サービスをリ・デザイン

- 今後、どんな時代になろうと、行政サービスを安定的、継続的に提供し、常に住民の期待に応えられるように行政サービスの提供体制を再設計します。
- 「市民が行政に合わせる」のではなく、「市民に行政が合わせる」ことを基本姿勢とします。



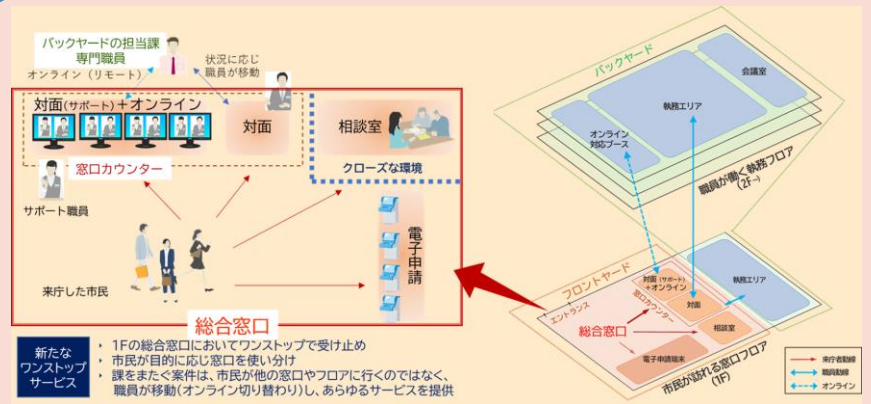
2 方向性「市民に身近な市役所づくり」

- 「市内のどこに住んでいても、必要なときに、必要なサービスにつながる可以实现する市役所」を実現します。
- そのために、松本駅前、地域づくりセンター、（仮称）松本市役所保健所庁舎で複雑な手続も完結する環境と仕組みを整備します。

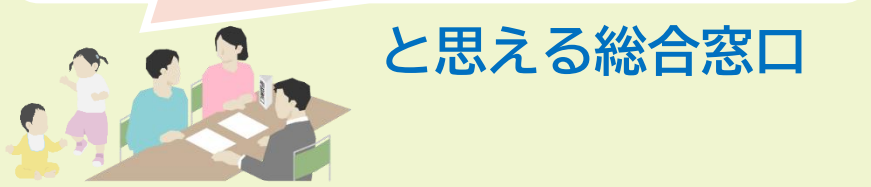


3 新庁舎1階 総合窓口

- そうした考えを具現化する1つの手段が新庁舎1階の総合窓口です。
- 従来どおりの対面窓口も用意しつつ、市民の利便性と業務効率の向上を同時に実現するため、デジタル技術を積極的に活用して行政サービスを提供します。



来てよかった

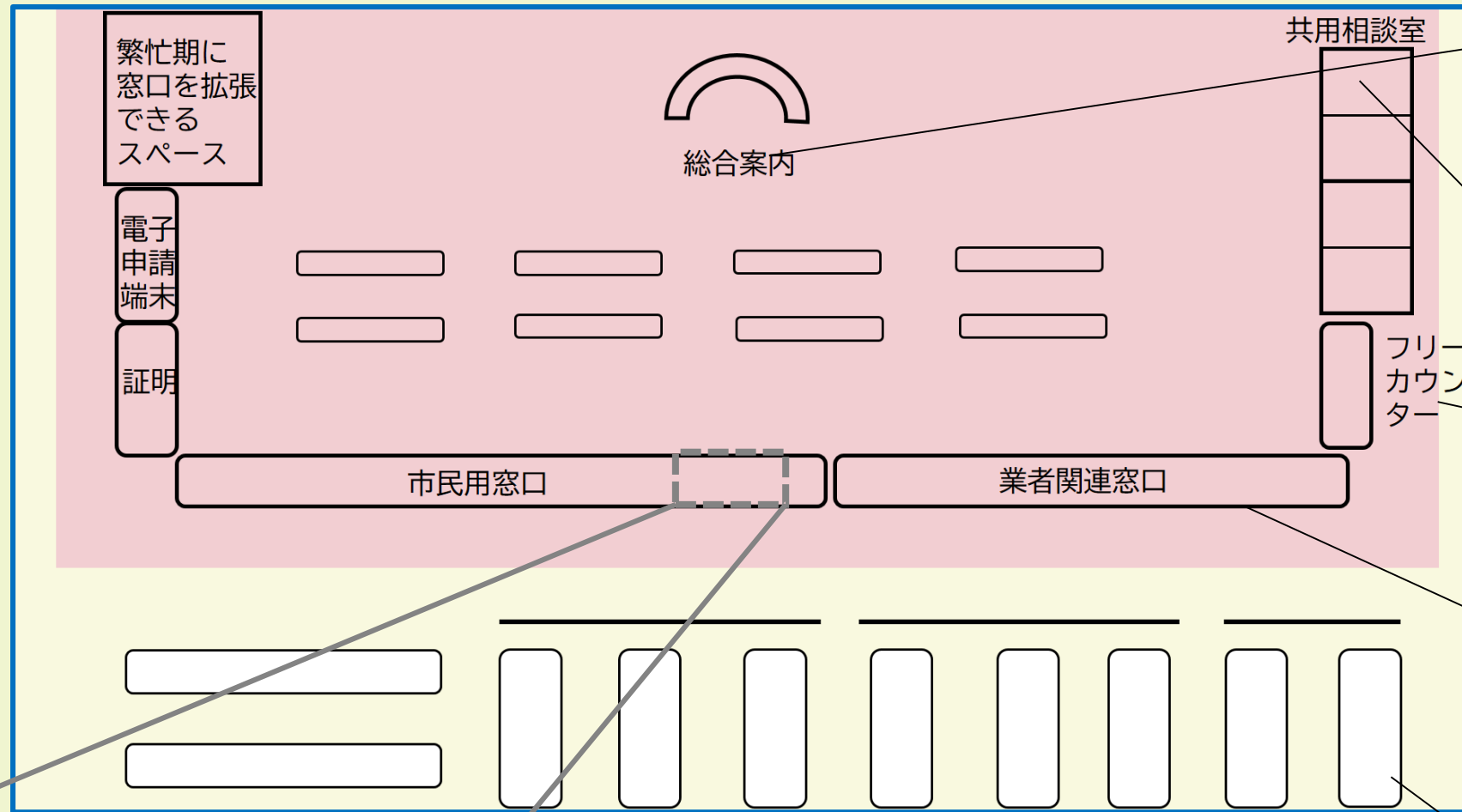


と思える総合窓口

- ・ 来庁しなくても行政サービスを受けられる環境を整える一方、来庁された方には、「来てよかった」と感じてもらえる窓口を目指します。
- ・ デジタル技術を活用して「書かない・待たない・回らない」窓口を実現します。
- ・ 加えて、デジタルでは完結しない市民の困りごとにも寄り添うために、総合案内や相談機能を充実させ、人と人との接点としての窓口を実現します。

目指す方向性	具体的な機能	実現に必要な機器、諸条件等
どこでもできる オンライン窓口及び電子申請等の機能やメニューを充実し、どこでも行政サービスを提供できる環境を整備	・ 電子申請の充実 ・ セルフ端末 ・ オンライン窓口	・ 利用者を意識したサービス設計 ・ I C T機器の充実 ・ オンライン適応したオペレーション
迷わない 「どこの窓口に行けばいいの？」を考えずに済むレイアウト、機能配置	・ 総合案内 ・ 総合窓口 ・ ユニット形式による配置	・ コンシェルジュ ・ 業務のフロントとバックの切り分け ・ 関連手続の整理
書かない・待たない・回らない D Xと人の力を掛け合わせ、市民の負担軽減と職員の業務効率化を実現	・ 書かない窓口 ・ ワンストップ窓口 ・ マイナンバーカードの活用 ・ 予約制	・ 書かない窓口支援システム ・ 業務プロセスの再構築（BPR） ・ 読み取り機 ・ 予約システム
安心して相談できる デジタル化が進むほど重要になる人の対応。行政サービスへの「入口」として、安心して相談できる環境を整備	・ 相談室 ・ 半個室型のカウンター ・ 声が漏れない環境	・ 相談室の予約・管理システム ・ 吸音性のあるパーティション ・ サウンドマスキング
たゆまぬシンカ 今の最適解を固定化するのではなく、ハード、ソフトの両面で将来の変化に対応できる可変性を確保	・ 空間、ハードのシンカ ・ オペレーションのシンカ ・ 職員、組織のシンカ	・ 事務什器によるレイアウト配置 ・ 理想実現を意識した継続的なB P R ・ 職員の役割、働き方の最適化

目指す姿を踏まえた総合窓口の機能配置イメージ



ポイント1

市民をサービスにつなぐ総合案内

- ・単に窓口を案内するだけでなく、ニーズを聞き取り、適切な窓口や、行政サービスにつなげます。
- ・必要に応じて窓口の職員に申し送りをします。

ポイント2

いつでも安心な相談室

- ・プライバシーに配慮した相談室を十分確保します。
- ・共用相談室とすることで、部署に関係なく、いつでも安心して相談できる環境を確保します。

ポイント3

用途を限定しないフリーカウンター

- ・平時は、カウンターを持たない部署の対応スペースとして活用します。
- ・混雑時には、こちらのカウンターを臨時窓口として活用することも可能です。

ポイント4

来庁者属性別の共有カウンター

- ・関連する手続を集約してカウンターを配置します。
- ・課名ではなく、来庁者属性別（行政分野別）に配置することで、分かりやすさと業務効率を両立します。

ポイント5

窓口を支える執務空間

- ・窓口業務を効率的に遂行するために必要な執務空間を設けます。
- ・窓口対応する職員に加え、窓口業務をバックアップする職員や機能を配置します。

ポイント6

対面とオンラインの二刀流

- ・各カウンターは、対面でも、オンラインでも対応できるよう必要なICT機器を配置します。
- ・希望や手続内容に応じて、対面とオンラインを選択できるようにすることで効率的な窓口対応を実現します。

＊この図は、現段階で整理した要素をまとめたものです。

＊今後の事業フェーズでは、進展するAI技術なども適宜、加味して具体化いきます。

6 今後の進め方

(1) 要求水準書への反映

総合窓口の規模及び基本機能を整理した上で、要求水準としてまとめます。

(2) BPRの推進

行政サービスのリ・デザインを推進するため、窓口類型別にサービスの見直しの方向性、具体的達成基準や達成時期を整理します。

【参考：行政分野別 リ・デザインの方向性イメージ】

窓口類型	重点的に目指す方向性	具体的な到達目標のイメージ
市民用窓口 ・住民異動関連 ・福祉関連 ・こども関連 ・税関連	どこでもできる	既存手続の完全電子化 証明書のコンビニ交付率向上、マイナンバーカードの利用促進
	迷わない	総合窓口の運用、オペレーションの確立
	書かない・待たない・回らない	新たなワンストップサービスの実装
	安心して相談できる	相談、コンサル対応力の強化
業者用窓口 ・土木関連 ・建設関連 ・産業関連	どこでもできる	既存手続の完全電子化（契約、成果物の提出を含む。） 工事関連事務の完全電子化
	安心して相談できる	相談、コンサル対応力の強化

【参考】新たなワンストップサービスのシステム連携イメージ

- ・住民異動等の手続きをオンラインを活用して、新庁舎総合窓口と（仮称）松本市役所保健所庁舎等を結びワンストップで効率的に提供するための連携イメージを整理しました。
- ・一元的な受付管理を行うとともに、書かない窓口支援システム及びオンライン窓口支援システムを導入することで複数拠点の来庁者に効率的な対応が可能となります。

