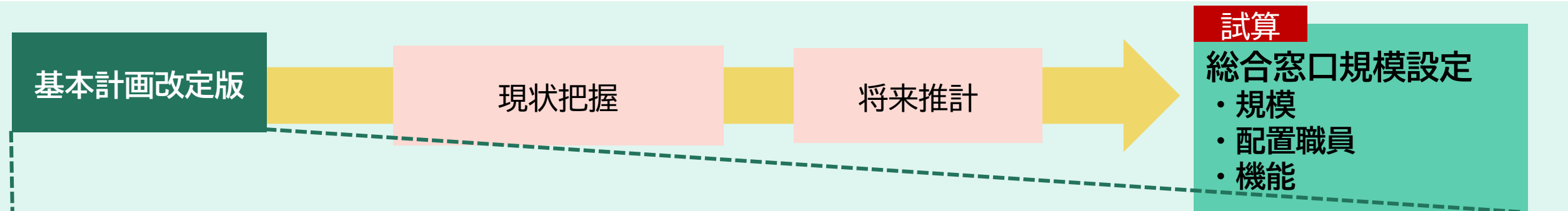


総合窓口の規模設定について

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、来庁者実態調査を踏まえた将来推計に基づき窓口の規模、配置職員及び機能等を検討しました。

2 検討プロセス



スペース	新庁舎 概算面積 (㎡)	規模の考え方
市民スペース	450	- 待合スペースは、ユニバーサルデザインに対応、窓口の複数拠点化から現面積で設定 - 窓口、待合スペース、相談室、キッズスペースを始め、市民が利用する機能は1階に集約
執務室	4,950 *1	900人×5.5㎡/人*2

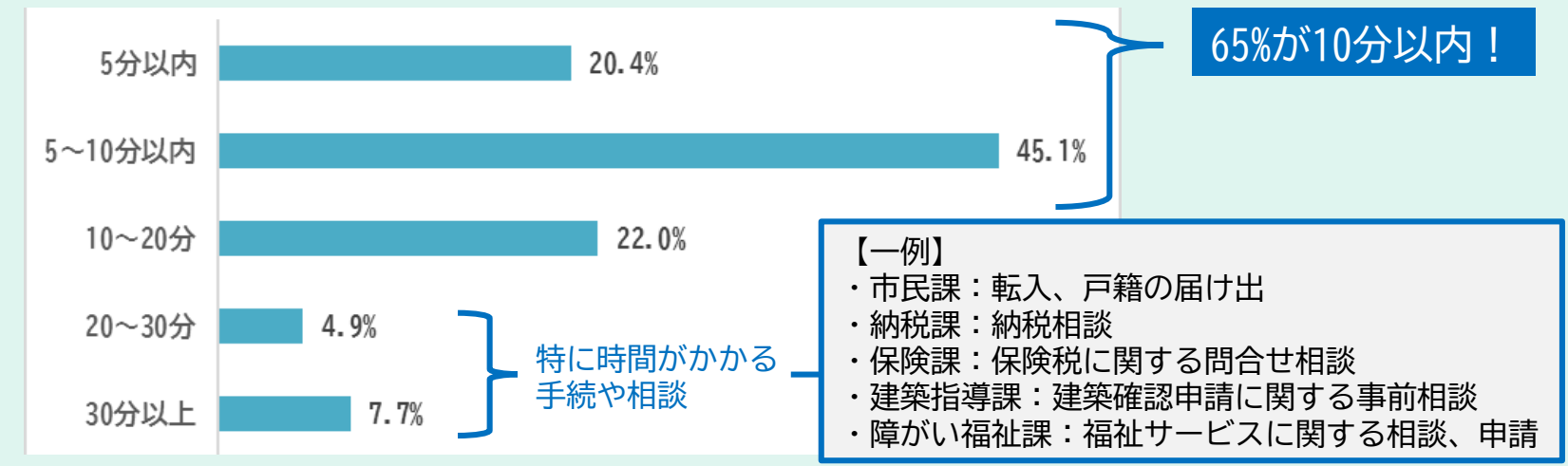
*1 執務室の面積は、窓口配置要員以外も含めた新庁舎全体面積
*2 各課専用窓口の廃止等による省スペース化、ペーパーレス化、新たな働き方等を踏まえて精査中

3 現状把握～来庁者実態調査～

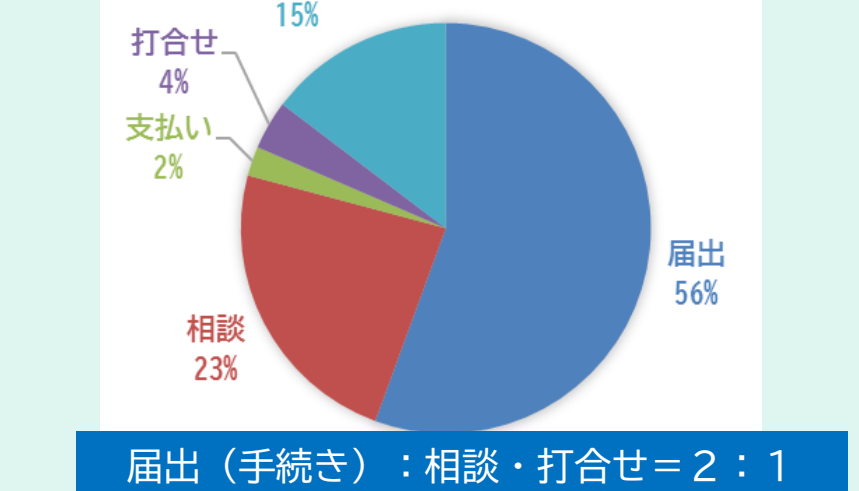
《調査概要》
・実施期間：令和8年7月27日（月）～29日（水）
・庁舎場所：松本市役所（本庁舎、東庁舎、本庁舎別棟、東庁舎別棟、北別棟）
・調査方法：アンケート調査
・設問構成：回答者、同行者、来庁概要、訪問先の概要、オンラインに関する意識等
・回答数：333人（期間中の総来庁者数4011人の8.3%）

- ▶ 来庁者の約65%は、窓口での実対応時間が10分以内
- ▶ 20分以上かかる事例は10%程度
対応内容は、相手の実情や現場の状況等を聞き取り、申請手続や課題解決に向けた助言等を行ったもの
- ▶ 繁忙期を考慮した最大滞留量*は、待合が45席、窓口が約80区画程度 *待合や窓口にもっとも多く来庁者が滞在している瞬間的な最大値
- ▶ 来庁目的と対応時間に関するアンケートの集計結果を踏まえると、最大滞留量80区画のうち、約50区画は来庁者の滞在時間が10分以下と想定される。

窓口対応時間の分布



来庁目的



最大滞留量

	調査期間中の最大値	年間の最大値の推計*
待合	29.3	45席 程度
窓口	54.1	80区画 程度

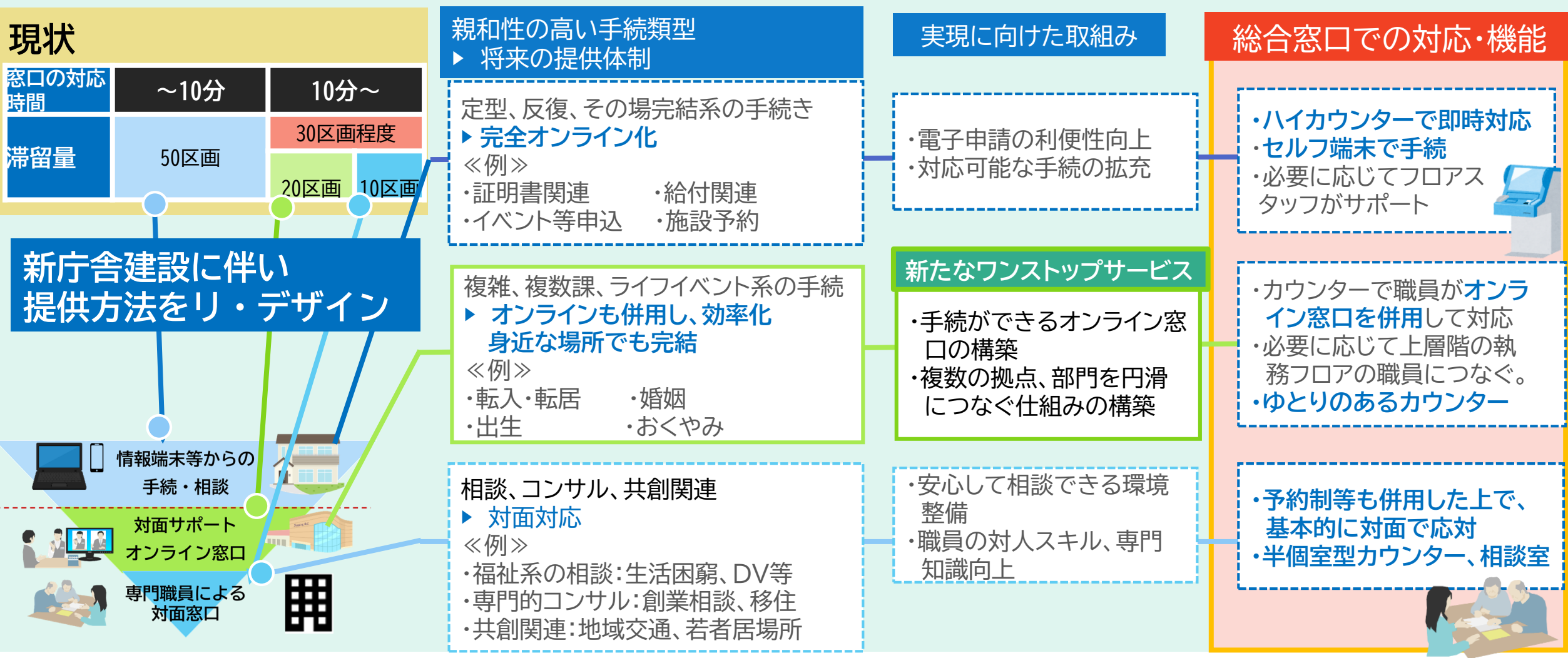
窓口80区画の内訳（想定）

窓口の対応時間	～10分	10分～
滞留量	50区画	30区画程度
		手続 20区画 相談 10区画

*来庁者駐車場の月別出庫台数から推計。最大値となる4月は、調査を実施した7月に比べ約1.5倍多い。

4 窓口サービス提供体制の将来展望

- ▶ 現時点での窓口最大滞留量が、それぞれ将来的にどのようなサービス提供体制に移行するか予測しました。その上で、総合窓口での対応・機能を次のとおり整理しました。
- ・ 10分以内の手続・相談 → 完全オンライン化した上で、ハイカウンター、セルフ端末等でサービス提供
- ・ 10分以上の手続 → オンラインを併用して効率化、新たなワンストップサービスで提供
- ・ // 相談等 → 予約制も併用した上で、基本的には対面で対応



5 将来推計に基づく規模設定

- ▶ サービスの提供体制の変化に伴う最大滞留量の変化を推計しました。
 - ・ 現在多くが占める10分以内の手續・相談は大幅に減少。最大で25区画程度
 - ・ 10分以上かかる手續きは微減。最大でも16区画程度
 - ・ // 相談は微減又は増加。最大14区画程度
- ▶ 9年後のⅡ期棟供用開始時には最大推計で現状の7割程度になるものと見込みます。

現状

80区画		
10分以内の手續・相談		10分以上かかる
50		手續 20 相談等 10

■傾向：大幅に減少
■想定：オンライン化の推進で、来庁者は現在の4分の1から2分の1に減少

■傾向：微減
■想定（仮称）松本市役所保健所庁舎等での新たなワンストップサービスの実装に伴い、来庁者は現在の2分の1から8割程度に減少

9年後*の規模設定

*（Ⅱ期棟供用開始時点）

最大推計で現状の7割程度

10分以内の 手續・相談 12～25	手續 10～16	相談等 8～14
10分以上かかる		
最大55区画程度		

■傾向：微減又は増加
■想定：制度の概要や基準の確認等の単純な対面需要は減るが、高齢化の進展や制度の高度化・複雑化により、来庁者は、微減又は増加
*土業相談、消費生活センター等の専門相談を含む。

6 必要面積等の試算
(1) 総合窓口及び待合

- ▶ 規模設定の最大数をベースに次のとおり窓口、待合の概算必要面積をそれぞれ試算しました。
窓口：手続区分別に、対応スペース、設置数から算定
待合：将来的な最大滞留量55区画に、現状の窓口と待合の最大滞留量比率から算定
- ▶ 上記の結果から、**窓口・待合でトータル280㎡*1**が必要と試算しました。*1 要求水準としての面積は、今後、技術的知見も含めて整理

規模設定

最大55区画 ^{程度}		
10分以内の 手続・相談 25	10分以上かかる	
	手続 16	相談等 14

*2 待合の設置数（座席数）
・現状の最大滞留量比率
窓口：待合 = 80：45
待合 = 45 ÷ 80 = 窓口 × 約60%
→ 新庁舎Ⅱ期棟の設置数：55区画 × 60% = 33席

必要
面積
試算

区分		対応スペース	1台当たりの寸法	設置面積 (㎡)	設置数	概算必要面積 (㎡)
10分以内	手続・相談	セルフ端末 ハイカウンター	800mm × 800mm	0.64	15 10	約15
10分以上	手続	ゆとりのあるカウン ター	1800mm × 800mm	1.44	16	約25
	相談	半個室 相談室	2500mm × 4000mm	10	14	140
待合	—	待合スペース	1人当たり3㎡	3	33*2	100
合計						280

(2) 窓口対応職員の執務室

- ▶ 規模設定をベースに、総合窓口に配置する職員数、執務室面積を試算しました。
- ▶ 55区画程度の窓口に対応するには、100人程度の職員配置可能な執務室が必要と算定しました。

規模設定

最大55区画程度		
10分以内の 手続・相談 25	10分以上かかる	
	手続 16	相談等 14

執務室面積

$100人 \times 5.5m^2 = 550m^2$

*各課専用窓口の廃止等による省スペース化、ペーパーレス化、新たな働き方等を踏まえて精査中

窓口対応職員

区分		対応スペース	設置数	フロントで対応する職員数	備考	フロントをバックアップする職員数	備考
10分以内	手続・相談	セルフ端末 ハイカウンター	15 10	3人 13人	端末5台に対し1人 カウンターに対し1.3倍	8人	フロント配置職員に対して0.5倍
10分以上	手続	ゆとりのあるカウンター	16	24人	カウンターに対し1.5倍	12人	フロント配置職員に対して0.5倍
	相談等	半個室 相談室	14	21人	半個室・相談室に対し1.5倍 *専門相談等を含む。	10人	フロント配置職員に対して0.5倍 *カスハラ対応要員を含む。
待合	—	待合スペース	33	5人	総合案内：2人 誘導員：3人	1人	フロアマネージャー 1名
計				66人	+	31人	=97人 → 100人程度

7 新庁舎1階総合窓口
機能配置イメージ図

来てよかった総合窓口

目指す方向性



1 どこでもできる

オンライン窓口や電子申請等で
どこでも行政サービスを
提供できる環境を整備



2 迷わない

「ど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



3 書かない・待たない・
回らない

DX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



4 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



5 たゆまぬシンカ

今の最適解を固定化せず、
将来の変化に対応できる
可変性を確保



ハイカウンター・セルフ
端末
(約25区画)

10分以内の手続きに効率的に対応。
市民の皆さまの時間を大切にします。

セルフ端末で
うまくできない手続きや
不安な方は、職員がサポート
いたします。

総合案内・コンシェルジュ

ご用件を伺い、適切な手続き窓口や
相談窓口をご案内します。

大型カウンター
(約16区画)

10分以上かかる手続きに対応。
2人掛け・車いす同伴でもゆったり。
オンライン窓口と対面を併用。

半個室型
カウンター

プライバシーに配慮して、
安心して相談できる環境を確保。

相談室

しっかり相談できる
個室空間。

たゆまぬシンカ

将来の変化に柔軟に対応できる
可変性のある空間・仕組みで
進化し続けます。

(合計で約14区画)

待合スペース
(約33席程度)

ポイント

1 → ハイカウンター・セルフ端末
(約25区画)



- ・10分以内の手続きに効率的に対応。
- ・市民の皆さまの時間を大切にします。

《提供サービス例》

- ・証明書関連
- ・イベント申込
- ・給付関連
- ・施設予約

2 大型カウンター
(約16区画)



- ・10分以上かかる手続きに対応
- ・2人掛け・車いす同伴でもゆったり
- ・オンライン窓口と対面を併用

《提供サービス例》

- ・転入、転居
- ・出生
- ・婚姻
- ・おくやみ等

3 相談室・半個室型カウンター
(合計で14区画程度)



- ・プライバシーに配慮して
安心して相談できる環境を確保
- ・市民用窓口と業者用窓口と共用
- ・混雑時は手続カウンターとしても利用

《提供サービス例》

- ・福祉サービスに関する相談
- ・建築確認申請に関する事前相談
- ・各種専門相談(土業、消費生活センター)等

窓口が付随する機能

待合
(約33席程度)



職員 総勢100名程度
フロント対応職員 66名
バックアップ職員 31名



8 今後の進め方

- ▶ 今回試算した総合窓口の規模設定を踏まえ、新庁舎の1階に集約する「市民が利用するスペース」について、技術的観点を含めて、適切なゾーニングを検討します。
- ▶ その上で、総合窓口のイメージ図、諸室リストを作成し、要求水準として整理します。
- ▶ 総合窓口の詳細については、今回整理した事項をベースとしつつ、（仮称）松本市役所保健所庁舎における新たなワンストップサービスの実装に伴う来庁動向等の変化も踏まえて、随時アップデートします。

