

宮崎市新庁舎建設基本計画 検討資料

窓口機能の検討

目次

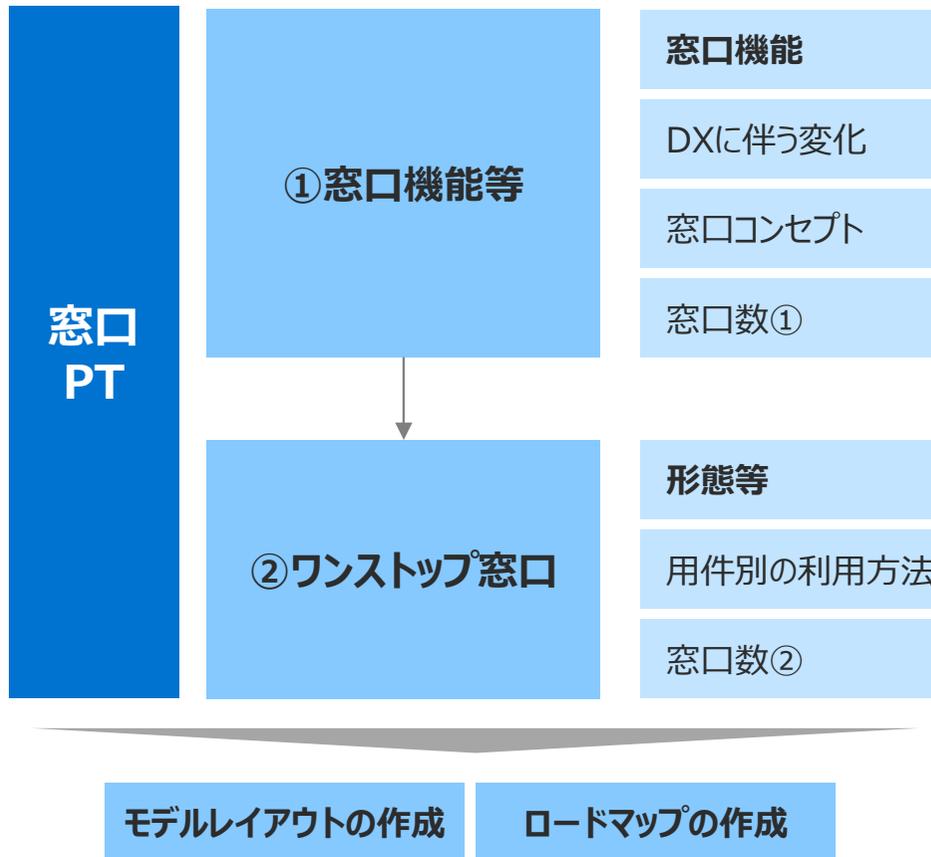
1. 検討の全体像	2
2. PTの実施概要	4
3. PTの検討結果	10
4. 来庁者数及び窓口数の推計	18
5. ロードマップ	38

1. 検討の全体像

窓口に関する検討の全体像

- 窓口に関する検討の主なゴールは、**①導入する窓口機能を決定すること、②宮崎市版のワンストップ窓口の形態を決定すること**の2点である。
- 窓口機能及び空間の検討にあたっては、窓口業務に関係している多数の部署を巻き込み、理解や意識の醸成を促し、合意形成を図る必要がある。よって、**まずは、窓口検討に関する体制（窓口PT）を構築した。**

窓口に関する検討フロー



ワンストップ窓口の形態・対応範囲に際しての論点

ワンストップ窓口の空間の形態						
分類	概要	受付窓口	職員	必要面積	市民の利便性	職員の個人の能力
関係課集約型	ワンフロアに関係課を集約。市民を別フロアに移動させない	複数	複数	大	低	軽
職員派遣型	手続きに応じて、複数の職員を派遣し対応。市民をワンチェアに座らせて移動させない	1か所	複数のスペシャリスト	↑	↑	↑
スーパーマン型	スーパーマンが一人ですべてに対応。市民をワンチェアに座らせて移動させない	1か所	1人のジェネリスト	小	高	重



ワンストップ窓口の対応範囲		
手続き・相談 全般型	手続き 全般型	特定の手続き・相談の特化型 (例：福祉相談、お悔やみ)

2. PTの実施概要

窓口PTの実施概要

①導入する窓口機能を決定すること、②宮崎市版のワンストップ窓口の形態を決定することの2点を主なゴールとして、計6回窓口PTを実施した。

回	第1回	第2回	第3回	第4回
テーマ	先進自治体、及び民間企業の窓口事例と導入機能	新庁舎に導入すべき窓口機能	DXに伴う窓口サービス及び窓口空間の変化	窓口数の検討①
開催日	8月24日	9月26日	10月12日	10月19日
時間	1時間30分	2時間45分	2時間	2時間
形式	勉強会形式	WS形式	WS形式	WS形式
プログラム	<ul style="list-style-type: none"> PTの趣旨等 PTの進め方 先進事例 窓口機能 次回以降に向けて 	<ul style="list-style-type: none"> 前回の振り返り・本日のゴール 先進事例 窓口コンセプト 窓口機能 次回以降に向けて カスタマージャーニー 	<ul style="list-style-type: none"> 先進自治体（市川市）への視察（実況形式） 前回の振り返り・本日のゴール 市川市へのヒアリング内容振り返り 窓口コンセプト・機能 次回以降に向けて 	<ul style="list-style-type: none"> 前回の振り返り・本日のゴール 各班における宮崎市版ワンストップ窓口の議論 全体における宮崎市版ワンストップ窓口の議論 窓口の数 次回以降に向けて

回	第5回	第6回
テーマ	他自治体のワンストップ窓口と宮崎市版ワンストップ窓口の形態	宮崎市版ワンストップ窓口の形態、用件別の利用方法、窓口数の推計
開催日	10月31日	11月17日
時間	2時間	2時間
形式	WS形式	WS形式
プログラム	<ul style="list-style-type: none"> 前回の振り返り・本日のゴール 宮崎市版ワンストップ窓口の形態 窓口の数 	<ul style="list-style-type: none"> これまでの振り返り・本日のゴール 宮崎市版ワンストップ窓口の空間イメージと用件別対応方法 宮崎市版ワンストップ窓口の対象 まとめ

- PT構成メンバーは以下のとおり。
- 庁内アンケートの結果から、来庁者の多い部署を中心に対象課を選定。

部課名
デジタル支援課, 市役所改革推進課, 情報政策課, 納税管理課, 市民税課, 国保年金課, 市民課, 環境政策課, 福祉総務課, 障がい福祉課, 介護保険課, 社会福祉第一課, 子育て支援課, 子ども家庭支援課, 保育幼稚園課 計15課

カスタマージャーニーの実施概要

目的

- 総合窓口の検討を行うにあたり、現状の課題を把握し、課題解決のため必要な機能を考える。
- 市民の行動を追体験することで、職員目線ではなく、市民目線の課題を捉える。

方法

- 窓口PT参加者で2班に分かれて、設定された市民になりきって、庁舎を訪れるところから手続きを終えるまでの体験を行った。（受付・事務処理役は各課職員に依頼。）
- 各班どちらも、市民課と介護保険課の2課を移動して手続きを行う市民を想定。
- 窓口のやりとり等は、各班の代表者が行った。



【当日の様子：介護保険課窓口】

カスタマージャーニーの実施結果

- ・ カスタマージャーニーでは、ワンストップ窓口と、窓口空間の拡充の必要性が確認された。
- ・ 現庁舎で取り組むことができる課題もあがった。

良い点

課題・改善点

	良い点	課題・改善点
サービス	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 手続きが一箇所で完結する（おくやみコーナー） 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 手続きの種類が決められているライフイベント等については、ワンストップできると良い ✓ 還付金等の銀行口座について、おくやみコーナーで一括入力（通帳写しの取り込みまで） ✓ 手続きの一元化
案内	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 大画面で見やすく操作しやすいタッチパネル。職員による操作・入力補助 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 口頭の説明に加えて、案内を記載した紙を渡せるとよい ✓ どのような聞き取りがあるかを示す事前の質問票、必要書類、所要時間の案内 ✓ どの手続きが終わったかを示す一覧表 ✓ 何番に行くといったシンプルに分かりやすい案内 ✓ 障がい者や外国人への配慮（漢字へのふり仮名や外国語表記が必要） ✓ 記載例を見せる
デジタル	<ul style="list-style-type: none"> ✓ マイナンバーカードを生かした受付（個人情報入力） ✓ 証明書発行窓口の自動精算機 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 他部署への申請が必要になった際に移動しなくともWEBでリモート相談できるとよい。 ✓ システムの連携又は一本化などデータ連携などを進めて、可能な限りワンストップを進める ✓ 事前申請等できれば、市民と職員側の時間短縮につながる（ネット等から事前回答） ✓ 極力書かなくてよい、書く必要があるものは1枚にまとめる
配置	—	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 市民が動かなくて済むようになるとよい。できれば同じフロアでの対応が望ましい
空間	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 木目調のパーテーションは、温かみがあり、落ち着くデザイン。プライバシーが守られていてよい 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ もう少し広い窓口ブース。2人は、余裕で座れるスペースがあった方が望ましい。 ✓ 虐待、生活保護相談、育児放棄等の相談は、個室での相談コーナーが必要 ✓ 市民が移動しやすい、分かりやすいサイン・デザイン。電光掲示板やモニターの活用
その他	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 職員の一生涯懸命な対応 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 大きい音で呼び出す必要がある部分と、周りの音に左右されずゆっくり話をする窓口を両立させる工夫が、新庁舎を想定する上で必要。呼び出し音声の近くにある窓口では、職員の説明が聞こえづらい

先進自治体への視察の概要

- 先進自治体への視察として、千葉県市川市にワンストップ窓口についてヒアリングを実施した。

目的

窓口PTの一環として、机上調査では情報の把握が難しい事項について、先進的なワンストップ窓口を実現している市川市にヒアリングを行い、理解を深めることで、宮崎市のワンストップ窓口の検討に反映することを目的とする。

日時

令和5年10月12日（木） 13:30～14:40

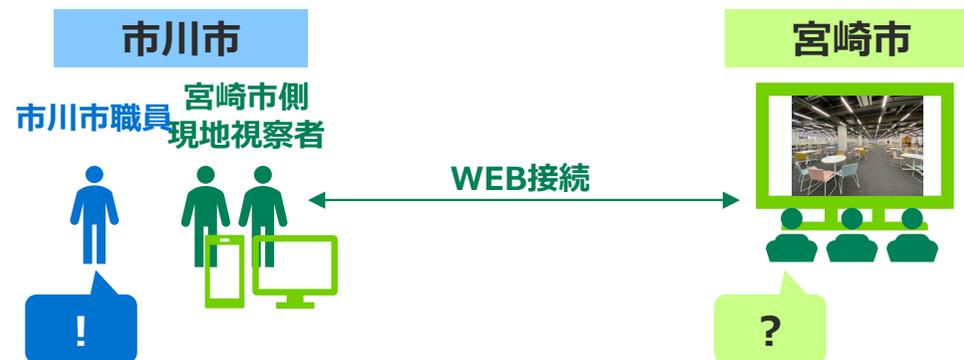
方法

①実況視察：

ワンストップ窓口の現地を動画撮影し、その映像をWEB会議システム等を活用して、宮崎市の会場に届けて、オンラインで視察

②質疑応答：

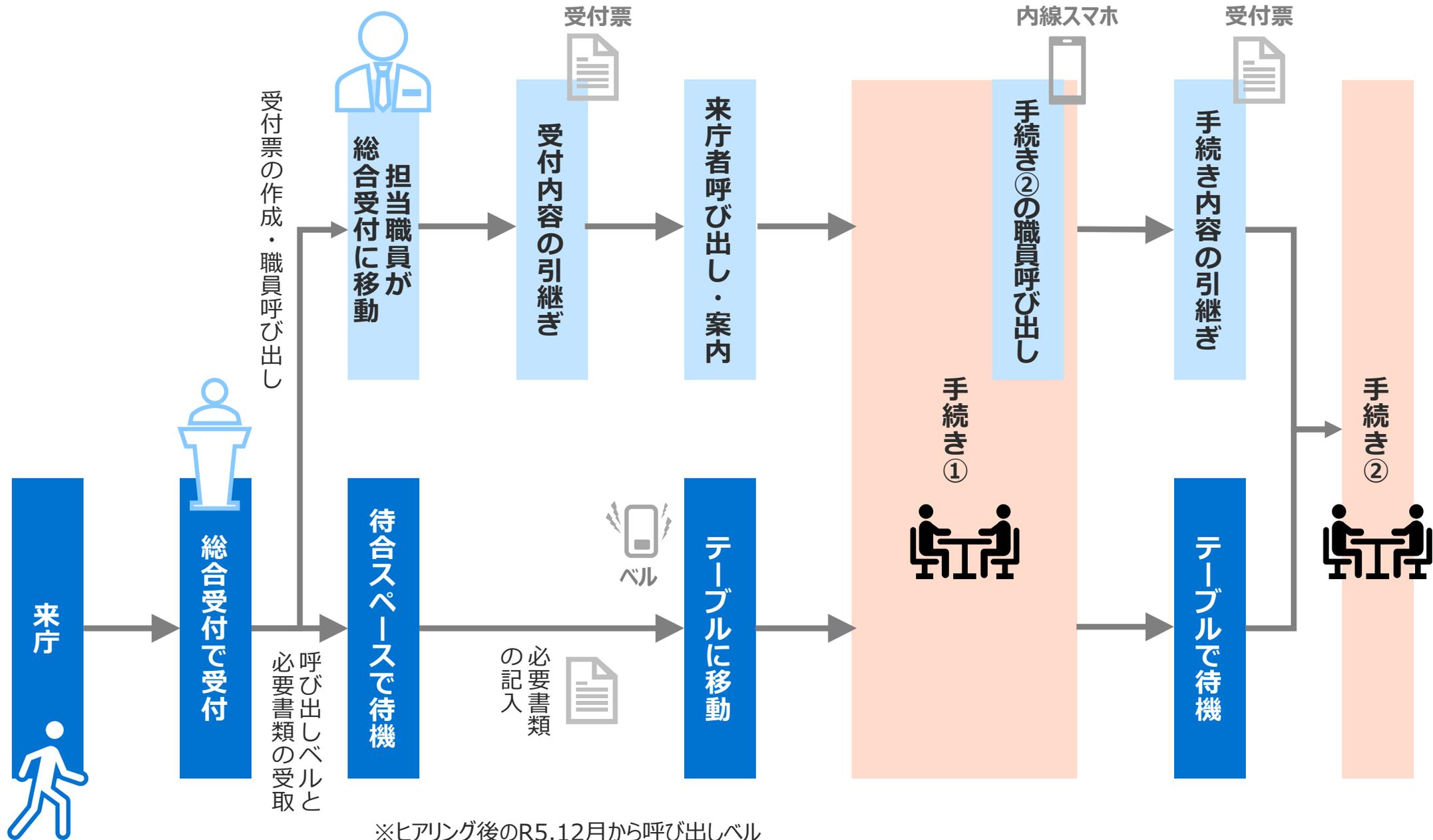
現地は会議室に場所を移し、WEB会議システムにより、宮崎市の会場から質問



お伺いした事項

- 市民と職員にとっての効果
(職員の負担、市民の待ち時間など、デメリット・課題も併せて)
- 市民と職員の動線
- 複数の用件がある場合の、職員の入れ替わり方法、引き継ぎ方法
- 繁忙期の対応方法
- これまで運用してきた中で発生した課題と、解決策
- 庁内の体制と、合意形成方法

先進自治体へのヒアリング結果



※ヒアリング後のR5.12月から呼び出しベルではなく番号発券機にて対応している

3. PTの検討結果

コンセプト

DXを踏まえた「**窓口コンセプト**」として、**手続きは素早くスムーズに行える**ことを目指しつつ、特に**デジタル機器が不得手な来庁者や相談のための来庁者には寄り添う**。

誰もが素早く快適にサービスを受けられ、
寄り添った相談を安心して受けられる窓口



素早く手続きできる
スマートな窓口



寄り添った相談ができる
安心窓口



デジタル技術



空間



職員体制

窓口機能

素早く手続きできるスマート窓口に必要な機能として、オンライン手続きのほか、次の8つの機能を新庁舎に導入することを検討した。

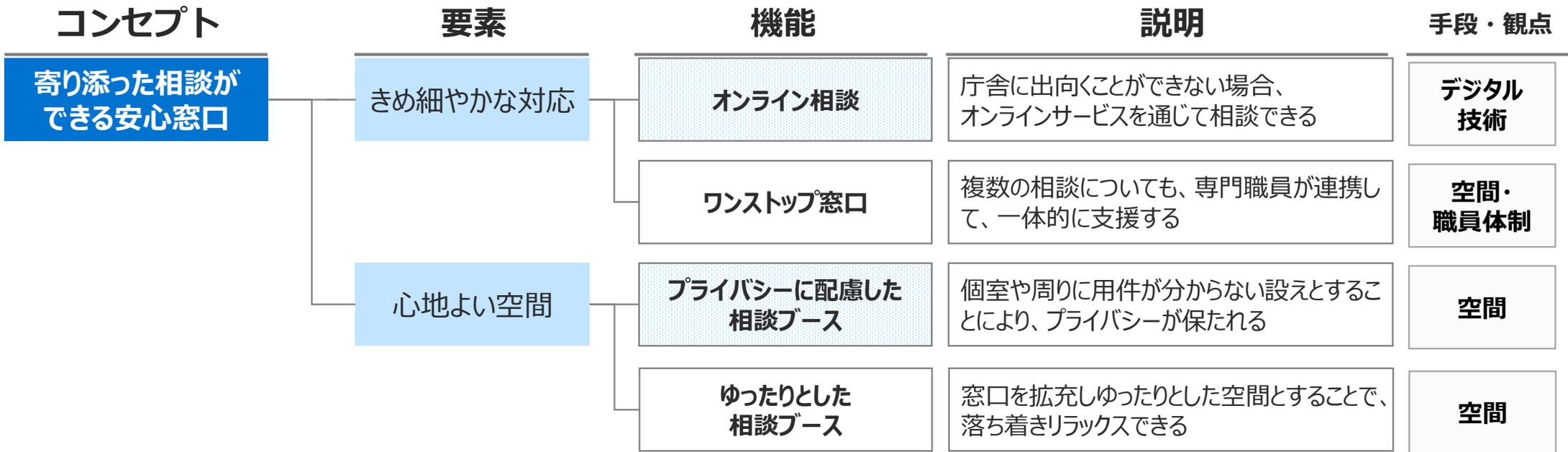
素早く手続きできる スマート窓口

分かりやすい	総合受付窓口	どの窓口で手続きすればよいかがよく分かる	職員体制
	分かりやすいサイン	どこに向かえばよいかがよく分かる	空間
来庁者が 自分でできる	自動申請・交付機	窓口に並ぶことなく、証明書や申請書等を自身で発行できる。デジタルサポートも行う	デジタル技術 /職員体制
	オンライン事前手続き	オンラインで事前に情報入力等を済ませることにより、短時間で手続きを完了させる	デジタル 技術
待たなくてよい	窓口予約	オンラインで事前に予約することにより、待たなくてよい	デジタル 技術
手間が少ない	ワンストップ窓口	複数部署の手続きについても、可能な限り移動しなくてよい	空間・ 職員体制
	書かなくてよい窓口	マイナンバーカードやモニター等を活用して、書類には書かずに申請できる	デジタル 技術
	キャッシュレス決済	短時間で決済できる	デジタル 技術

導入済み（一部の部署での導入を含む）又は導入予定

窓口機能

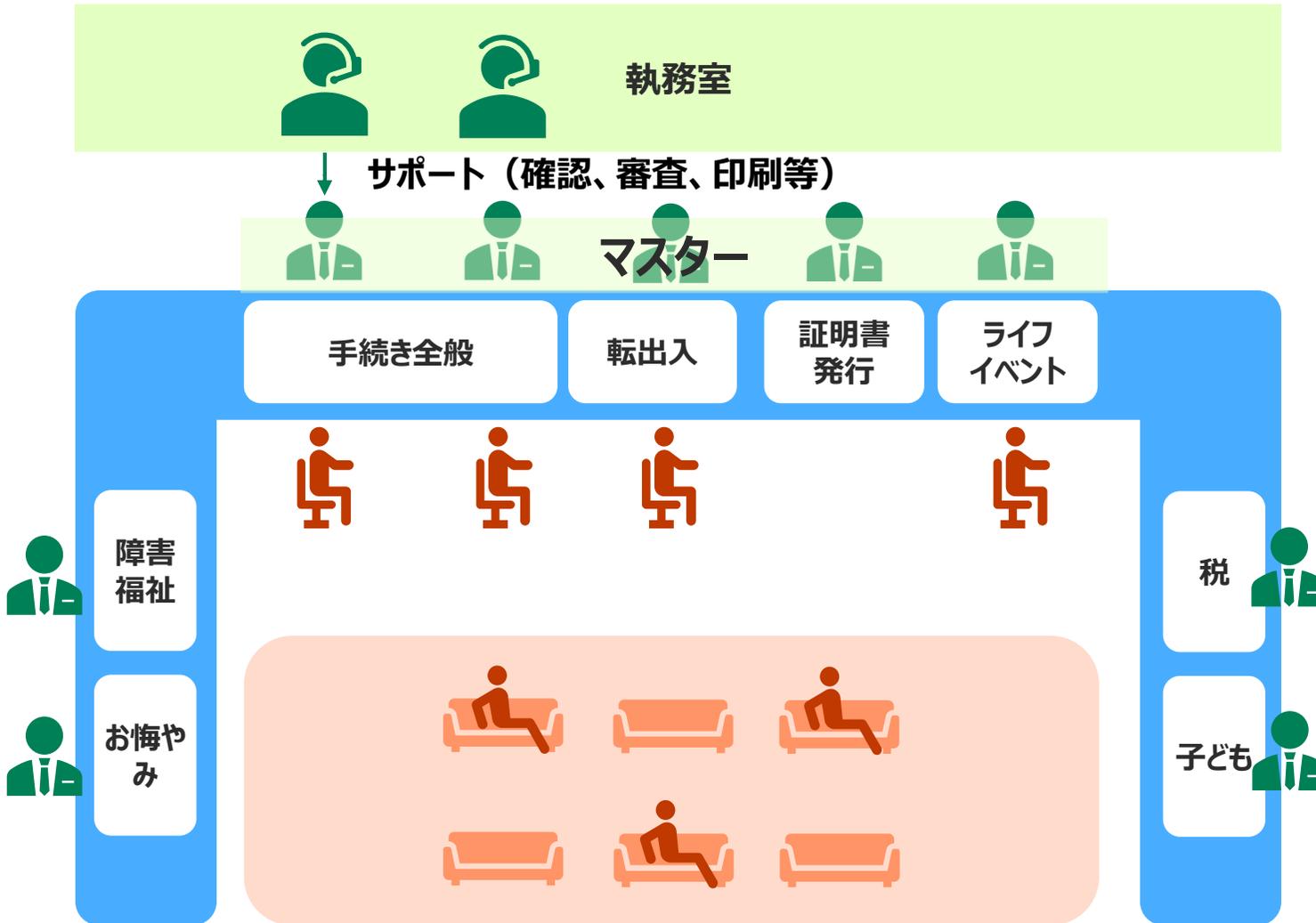
寄り添った相談ができる安心窓口に必要な機能として、次の4つの機能を導入することを検討した。



導入済み（一部の部署での導入を含む）又は導入予定

ワンストップ窓口の形態

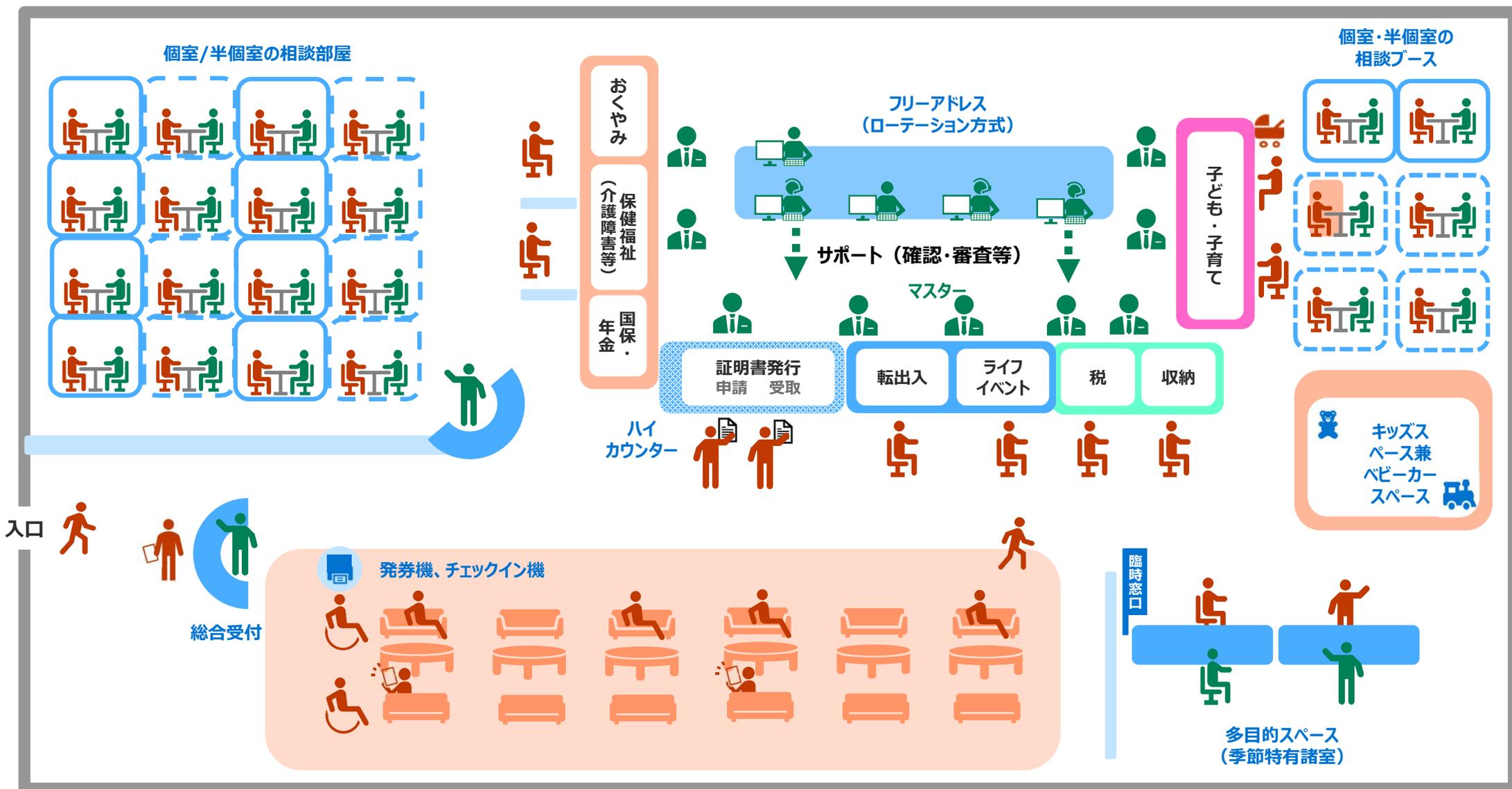
PT共通の意見として、マスターによるワンチェア型のワンストップ窓口が望ましいという意見でまとまった。市民・職員の双方に移動がなくなるほか、市民が迷いにくいというメリットもある。



- 各階 (ワンフロア) で手続き・軽微な相談が完結
- 各分野に精通するマスター 1人が対応する。マスターは、バックヤードの職員からサポートを受ける
- ※マスターは、スーパーマン (どの手続きにも対応可) より、守備範囲は狭い
- 引継は、原則発生しない
- 執務室は、ペーパーレス等により可能な限りコンパクト。窓口対応に必要なスペースだけ設置 (バックヤードは2階以上)

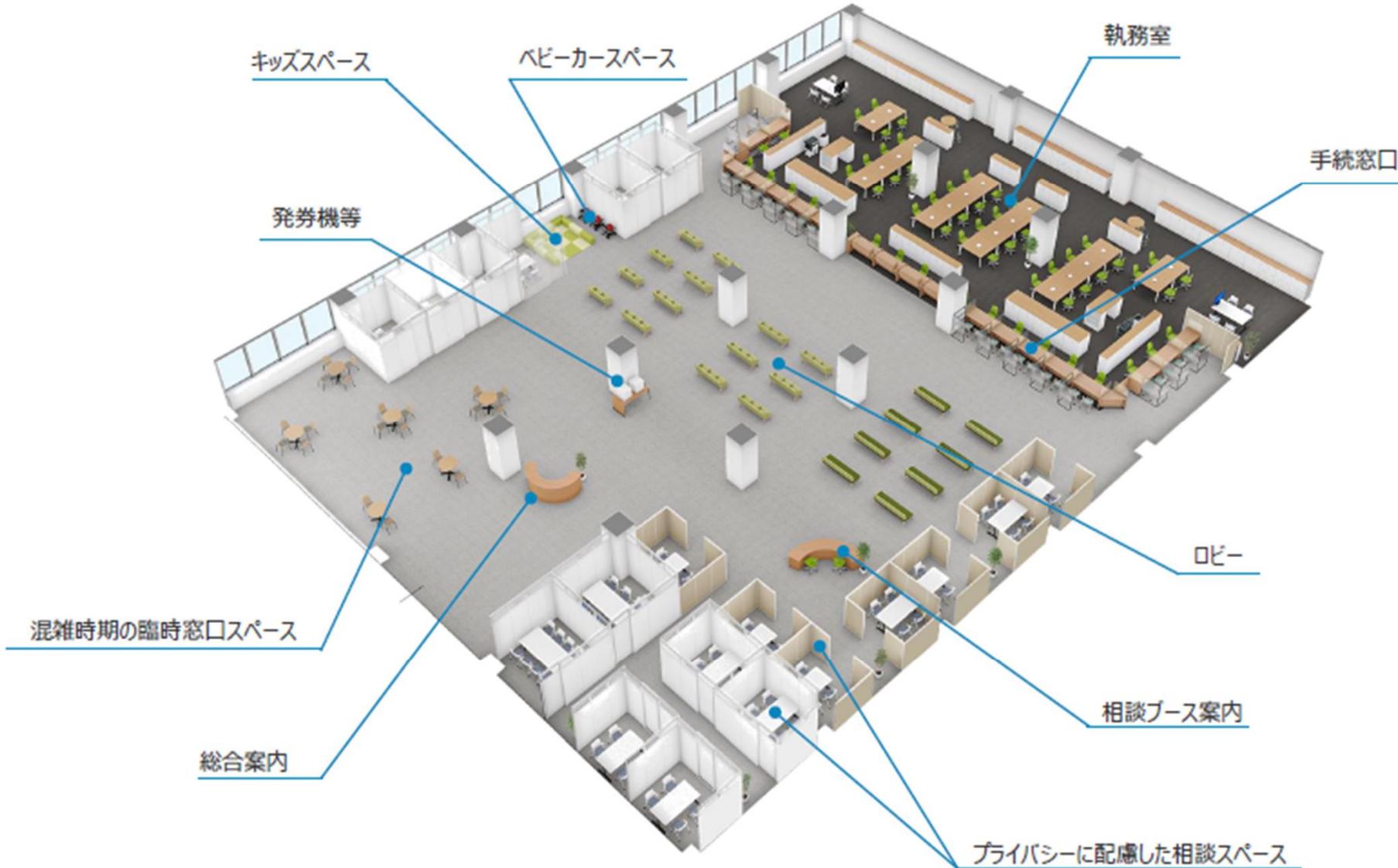
ワンストップ窓口の全体イメージ

- PTの意見を踏まえて、ワンストップ窓口の全体イメージを作成した。



ワンストップ窓口の全体イメージ

- PTの意見を踏まえて、ワンストップ窓口の全体イメージを作成した。

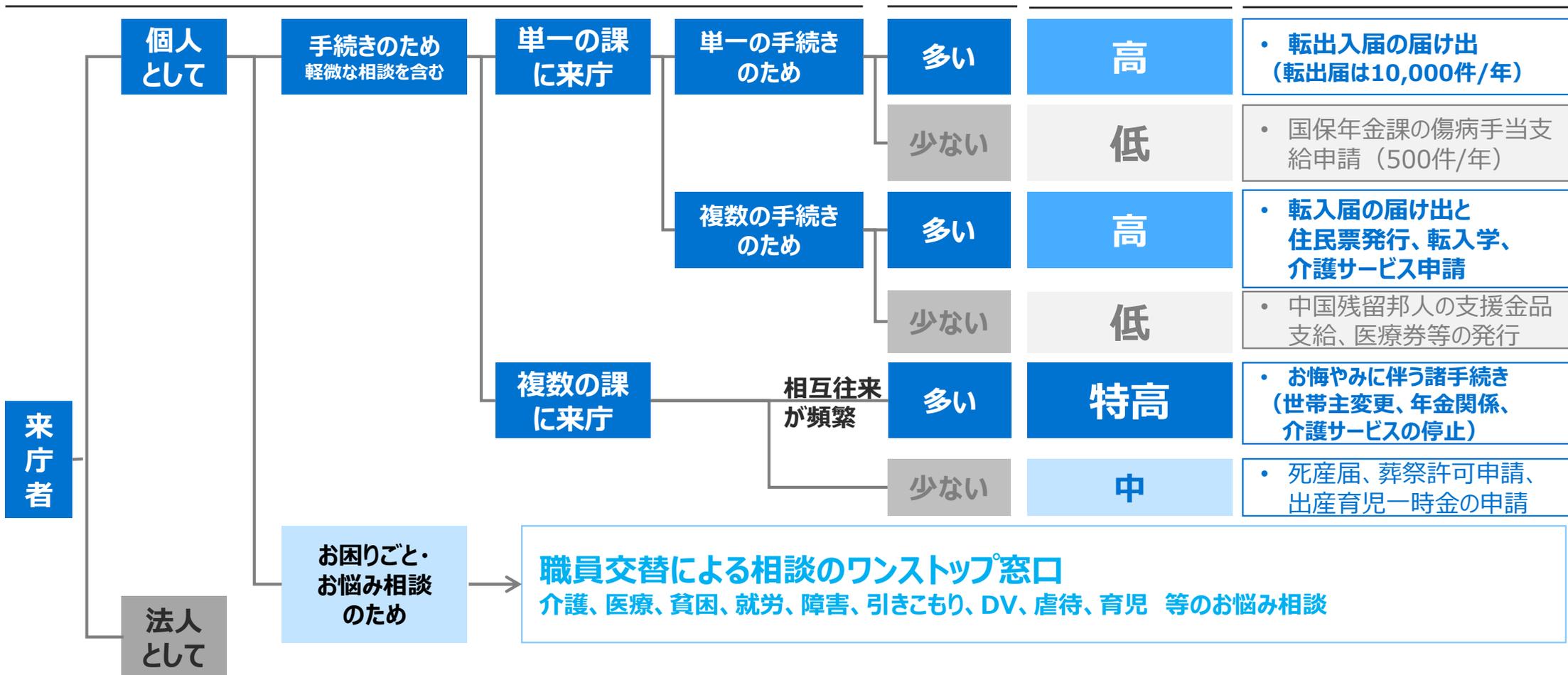


ワンストップ窓口の対象に関する考え方

- 多くの市民がなるべく移動せずに早く手続きを済ませられるようにするためには、どんな手続き（用件）を、マスター型のワンストップ窓口の対象にしたらいいか。
- 個人の来庁者数が多い手続き、特に複数課にまたぐ手続きを対象とすることが有効。今後、順次オンライン化していく中で、オンライン化しても、なお、来庁者数が多い手続きを、令和6年度以降に抽出することが望ましい。

区分

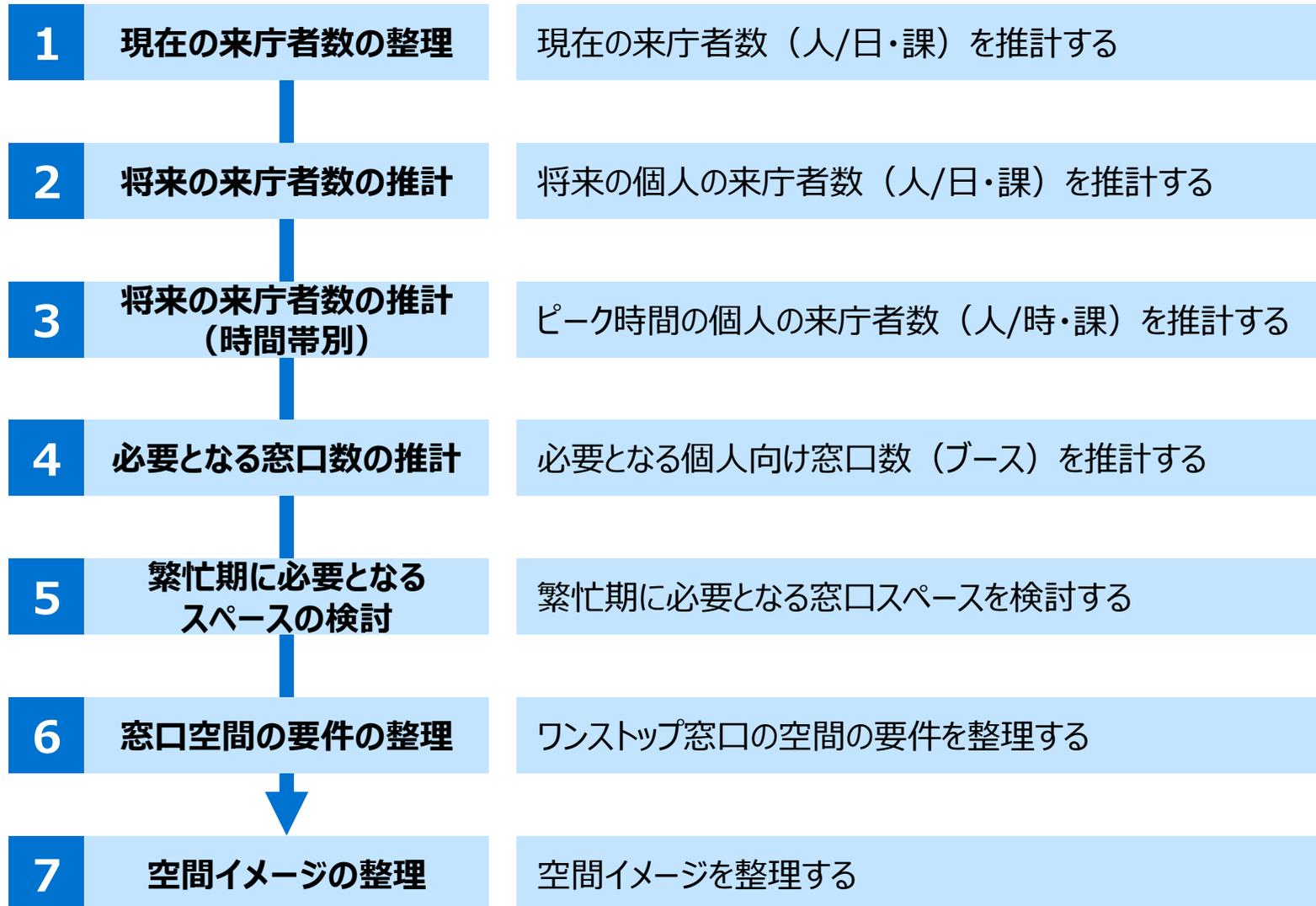
来庁者数
対象化にあたっての優先順位
具体例



4. 来庁者数及び窓口数の推計 (1) 検討の全体像

検討の全体像

- 新庁舎に導入することを想定するワンストップ窓口の空間イメージを作成するにあたり、その要件を整理することを目的に、要件化に至る考え方・検討プロセス等を示した。



4. 来庁者数及び窓口数の推計 (2) 現在の来庁者数の整理

現状の来庁者数（通常期）（実績値）

- 現在の通常期における、次の13部署の来庁者数は、合計1,719人/日である。
- 法人は295人（17%）、**個人は1,424人（83%）**と整理できる。
- 市民課が、446人/日と最多である。

(人)

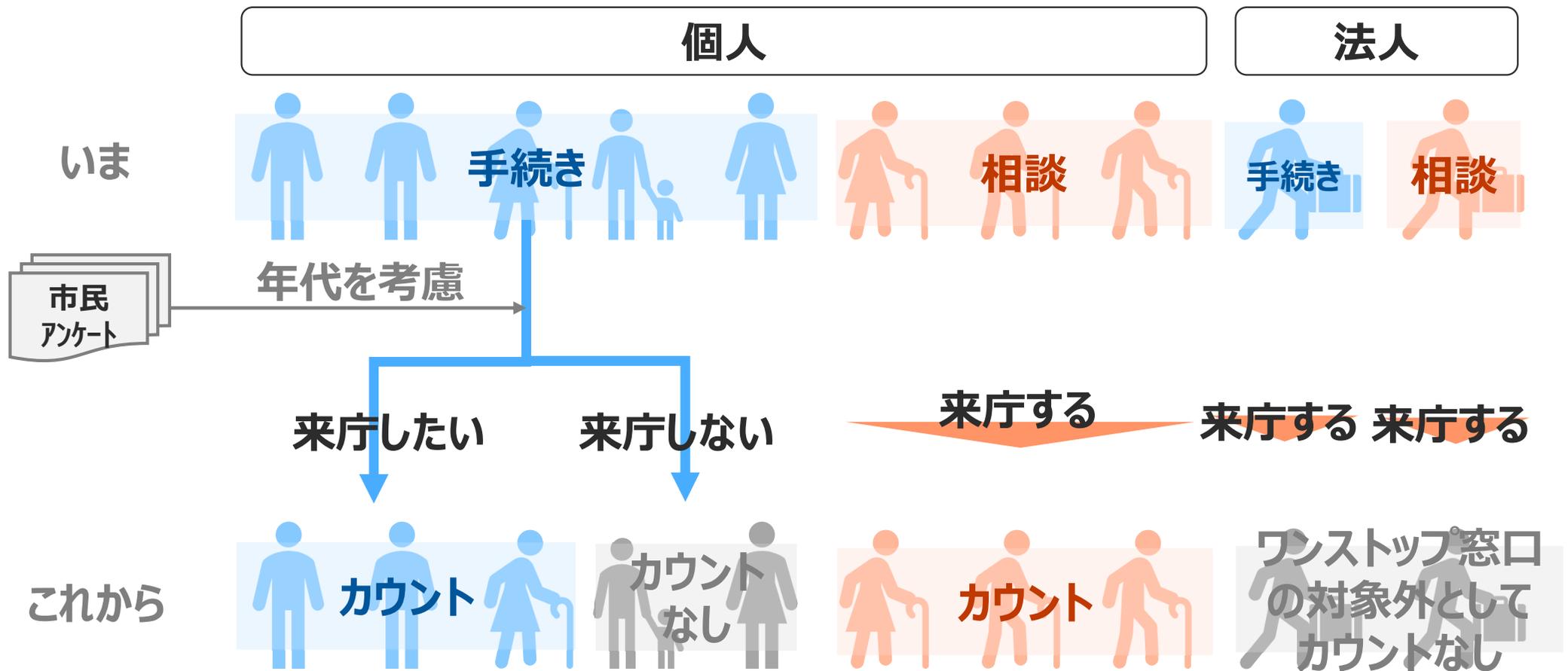
部署	全体	法人		個人											
		相談	手続き	相談	手続き	20歳未満	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80歳以上		
情報政策課(マイナンバー関連)	300	0	0	300	0	300	48	27	30	42	42	42	42	27	
市民税課	60	10	1	50	5	45	2	4	9	9	9	5	5	2	
国保年金課	196	0	0	196	20	176	2	9	35	44	44	24	9	9	
納税管理課	50	5	0	45	5	40	0	2	4	8	8	8	8	2	
市民課	446	59	0	387	11	376	14	71	65	58	59	48	46	15	
環境政策課	60	10	1	50	10	40	0	2	6	6	8	8	8	2	
福祉総務課	15	3	1	12	4	8	0	0	0	0	0	1	3	4	
障がい福祉課	200	50	40	150	60	90	1	13	13	13	14	14	13	9	
社会福祉第一・第二課	80	20	2	60	24	36	0	2	7	7	7	7	4	2	
介護保険課	118	82	7	36	13	23	0	0	0	2	13	4	4	0	
保育幼稚園課	147	50	5	97	19	78	4	23	27	20	4	0	0	0	
子育て支援課	25	5	1	20	18	2	0	1	1	0	0	0	0	0	
子ども家庭支援課	22	1	1	21	21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
合計	1,719	295	59	1,424	210	1,214	71	154	197	209	208	161	142	72	
	—	17%	20%	83%	15%	85%	6%	13%	16%	17%	17%	13%	12%	6%	

※整数で表示するために、数値を四捨五入等して補正している。

4. 来庁者数及び窓口数の推計 (3) 将来の来庁者数の推計

将来の来庁者数の推計の考え方

- 手続きで来庁する個人は、その年代を考慮し市民アンケートの回答結果に応じて、来庁人数を算定する。
- 相談で来庁する個人は、100%来庁するとみなす（保守的に算定する）。
- ワンストップ窓口サービスは、個人を対象とする想定であるため、手続き又は相談のために来庁する個人の数を推計する。



参考：市民アンケート

- 行政手続きのオンライン化がさらに進んだ場合の手続き方法について、年代別で整理すると、下表のとおり。
- 新庁舎において、手続きのために来庁する個人の年代別割合は、「市役所本庁舎の窓口で手続きを行う」、「わからない」、「その他」、「無回答」のいずれかを回答した個人の合計値とする（青色）。**
- 20歳未満～59歳は、行政手続きのオンライン化が進展すると、来庁せずに手続きを行い、手続きのために本庁舎、総合支所、地域センターの窓口に行く人は少なくなる傾向が予想される。
- 他方で、60～80歳以上は、行政手続きのオンライン化が進展すると、来庁せずに手続きを行う人は一定数いるが、その割合は全体と比べると限定的であり、全体と比べると、行政手続きのオンライン化が進展しても、手続きのために本庁舎、総合支所、地域センターの窓口に行く人が多い傾向が予想される。

n=1,191

	全体		20歳未満		20～29歳		30～39歳		40～49歳		50～59歳		60～69歳		70～79歳		80歳以上		無回答	
	回答者数	%	回答者数	%	回答者数	%	回答者数	%	回答者数	%	回答者数	%	回答者数	%	回答者数	%	回答者数	%	回答者数	%
	1,191	—	18	1.5%	59	5.0%	137	11.5%	192	16.1%	194	16.3%	227	19.1%	249	20.9%	112	9.4%	3	0.3%
スマートフォンや自宅のパソコン等で手続きを行う	574	48.2%	13	72.2%	48	81.4%	112	81.8%	132	68.8%	122	62.9%	81	35.7%	53	21.3%	13	11.6%	0	0.0%
総合支所や地域センターの窓口で手続きを行う	300	25.2%	2	11.1%	1	1.7%	9	6.6%	24	12.5%	34	17.5%	81	35.7%	106	42.6%	42	37.5%	1	33.3%
市役所本庁舎(第二～四庁舎を含む)の窓口で手続きを行う	150	12.6%	1	5.6%	7	11.9%	6	4.4%	14	7.3%	15	7.7%	30	13.2%	55	22.1%	22	19.6%	0	0.0%
わからない	104	8.7%	2	11.1%	3	5.1%	7	5.1%	17	8.9%	14	7.2%	26	11.5%	17	6.8%	18	16.1%	0	0.0%
その他	19	1.6%	0	0.0%	0	0.0%	3	2.2%	2	1.0%	3	1.5%	4	1.8%	1	0.4%	6	5.4%	0	0.0%
無回答	44	3.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	1.6%	6	3.1%	5	2.2%	17	6.8%	11	9.8%	2	66.7%
市役所本庁舎の窓口で手続きを行う（合計）	317	26.6	3	16.7	10	16.9	16	11.7	36	18.8	38	19.6	65	28.6	90	36.1	57	50.9	2	0.7

将来の来庁者数（通常期）（推計値）

- 将来の来庁者数を推計すると、781人/日であり、法人は295人（38%）、個人は486人（62%）。
- 個人は、**1,424人から486人に減少する（▲66%）ことが想定される**。個人の手続きは、276人（57%）、個人の相談は、210人（43%）。
- ただし、各部署の繁忙期は考慮していない。

手続きがオンライン化しても
本庁舎に来庁することが見込まれる割合（前頁参照）（人）

部署	全体	法人		個人													
		相談	手続き	相談	手続き	16.7%	16.9%	11.7%	18.8%	19.6%	28.6%	36.1%	50.9%				
						20歳未満	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80歳以上				
情報政策課(マイナンバー関連)	74	0	0	74	0	74	8	5	4	8	8	12	15	14			
市民税課	25	10	1	15	5	10	0	1	1	2	2	1	2	1			
国保年金課	58	0	0	58	20	38	0	2	4	8	9	7	3	5			
納税管理課	20	5	0	15	5	10	0	0	0	2	2	2	3	1			
市民課	153	59	0	94	11	83	2	12	8	11	11	14	17	8			
環境政策課	30	10	1	20	10	10	0	0	1	1	2	2	3	1			
福祉総務課	10	3	1	7	4	3	0	0	0	0	0	0	1	2			
障がい福祉課	133	50	40	83	60	23	0	2	2	2	3	4	5	5			
社会福祉第一・第二課	51	20	2	31	24	7	0	0	1	1	1	2	1	1			
介護保険課	100	82	7	75	18	13	5	0	0	0	3	1	1	0			
保育幼稚園課	82	50	5	45	32	19	13	1	4	3	4	1	0	0			
子育て支援課	23	5	1	18	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
子ども家庭支援課	22	1	1	21	21	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
合計	781	295	59	236	486	210	276	11	26	24	39	42	45	51	38		
	—	38%	20%	80%	62%	43%	57%	4%	9%	9%	14%	15%	16%	19%	14%		

※整数で表示するために、数値を四捨五入等して補正している。

4. 来庁者数及び窓口数の推計

(4) 将来の来庁者数の推計（時間帯別）

将来の時間帯別の来庁者数（個人/手続き/通常期）（推計値）

- 各部署における、手続きのための個人来庁者数を、時間帯別で整理すると、下図のとおり。
- 10時台が最も多く38人が来庁する。**9時から15時は、**毎時間約30～40人が来庁する。**
- 時間帯別の最大値を採ると、**市民課の13人/時**、情報政策課の10人/時、国保年金課の6人/時の順に多い。

部署	手続き 来庁者数	時間帯										最大値
		8時～	9時～	10時～	11時～	12時～	13時～	14時～	15時～	16時～	17時～	
情報政策課(マイナンバー関連)	74	6	9	9	9	6	9	10	10	5	1	10
市民税課	10	0	1	2	2	1	1	1	1	1	0	2
国保年金課	38	6	5	5	5	4	4	4	3	2	0	6
納税管理課	10	0	1	2	1	2	1	1	1	1	0	2
市民課	83	4	7	10	9	12	13	5	5	10	8	13
環境政策課	10	1	1	2	1	1	1	1	1	1	0	2
福祉総務課	3	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1
障がい福祉課	23	1	2	4	4	2	3	2	2	2	1	4
社会福祉第一・第二課	7	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1
介護保険課	5	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	1
保育幼稚園課	13	0	1	2	2	1	2	2	2	1	0	2
子育て支援課	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
子ども家庭支援課	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	276	18	29	38	36	29	37	28	27	24	10	—

将来の時間帯別の来庁者数（個人/相談/通常期）（推計値）

- 各部署における、相談のための個人来庁者数を、時間帯別で整理すると、下図のとおり。
- 10、11時台が最も多く30人が来庁する。**9時から16時は、**毎時間約20～30人が来庁する。**
- 時間帯別の最大値を採ると、障がい福祉課の9人/時が最多。

部署	相談 来庁者数	時間帯										最大値	
		8時～	9時～	10時～	11時～	12時～	13時～	14時～	15時～	16時～	17時～		
情報政策課(マイナンバー関連)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
市民税課	5	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1
国保年金課	20	3	3	3	2	2	2	2	2	1	0	3	
納税管理課	5	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	
市民課	11	0	2	2	1	2	2	0	1	1	0	2	
環境政策課	10	1	1	2	1	1	1	1	1	1	0	2	
福祉総務課	4	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	
障がい福祉課	60	3	6	9	9	6	6	6	6	6	3	9	
社会福祉第一・第二課	24	1	3	3	4	1	3	3	3	3	0	4	
介護保険課	13	0	1	2	2	1	2	2	2	1	0	2	
保育幼稚園課	19	1	2	2	3	1	3	2	2	2	1	3	
子育て支援課	18	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
子ども家庭支援課	21	0	2	2	3	3	2	2	3	3	1	3	
合計	210	9	24	30	30	20	26	22	22	20	7	—	

4. 来庁者数及び窓口数の推計 (5) 必要となる窓口数の推計

必要となる窓口数（個人/手続き/通常期）（推計値）

- 各部署の個人の手続きに要する平均所要時間（右列の一人当たりの対応時間）に鑑みて、各部署の来庁者数の最大人数に対応するために必要な窓口数を想定した。
- 想定の結果、**手続き窓口としては19窓口あれば足りる**と想定される。
- なお、複数の市民が同じタイミングで来庁する可能性はあるが、予約システムを導入することに鑑みて、来庁者数は、平準化しているとみなす。

必要な手続き窓口数の検討

部署	来庁者数の最大値/時	対応可能人数/時(合計)	窓口数	対応可能人数/時(1窓口)	一人当たりの対応時間(分)
情報政策課(マイナンバー関連)	10	12	3	4	15
市民税課	2	6	1	6	10
国保年金課	6	6	1	6	10
納税管理課	2	20	1	20	3
市民課	13	18	6	—	—
証明係	9	12	3	4	15
住記係	3	4	2	2	34
戸籍係	1	2	1	2	30
環境政策課	2	2	1	2	30
福祉総務課	1	3	1	3	20
障がい福祉課	4	6	1	6	10
社会福祉第一・第二課	1	4	1	4	15
介護保険課	1	4	1	4	15
保育幼稚園課	2	4	1	4	15
子育て支援課	0	2	1	2	30
子ども家庭支援課	0	0	0	—	—
合計値	44	87	19		

- 例えば、情報政策課には最大10人/時が来庁する。
- 一人当たりの対応時間は15分であるため、1窓口あれば1時間に4人対応可能である。
- したがって、窓口数が3であれば対応可能となる（最低3つは必要）。

必要となる窓口数（個人/手続き/通常期）（推計値）

- **安全をみる（保守的に考える）**と（＝各部署の来庁者数の最大値に1.5を乗じた人数に対応できるようにすると）、**20～24窓口が必要となる。**
- 他方で、1窓口ずつ割り当てている部署が、窓口を共有することによって、効率化の余地はある（課ごとに窓口を設けるのではなく、証明書、ライフイベント、福祉といったテーマごとに窓口を設ける）。
- よって、以降の検討では、前頁のとおり、**手続きのために19の窓口を設置することを検討の前提とする。**

必要な手続き窓口数の検討（保守的に考える場合）

部署	来庁者数の 最大値/時	対応可能人数 /時(合計)	窓口数	対応可能人数 /時(1窓口)	一人当たりの 対応時間(分)
情報政策課(マイナンバー関連)	15	16	4	4	15
市民税課	3	6	1	6	10
国保年金課	9	6	1	6	10
納税管理課	3	20	1	20	3
市民課	20	25	9	—	—
証明書	14	16	4	4	15
住記係	5	5	3	2	34
戸籍係	2	4	2	2	30
環境政策課	3	4	2	2	30
福祉総務課	2	3	1	3	20
障がい福祉課	6	6	1	6	10
社会福祉第一・第二課	2	4	1	4	15
介護保険課	2	4	1	4	15
保育幼稚園課	3	4	1	4	15
子育て支援課	0	2	1	2	30
子ども家庭支援課	0	0	0	—	—
合計値	66	100	24		

必要となる窓口数（個人/相談/通常期）（推計値）

- 各部署の個人の相談に要する平均所要時間（右列の一人当たりの対応時間）に鑑みて、各部署の来庁者数の最大人数に対応するために必要な窓口数を想定した。
- 相談窓口を各課が共有することによって、19窓口あれば56人/時に対応でき、1時間あたりの最大来庁者数の33人を超えるため、**19窓口あれば足りる**と想定される。
- 33人が、平均30分間ずつ相談することを想定すると、17窓口+バッファの2窓口の計**19窓口が妥当**と思料。

必要な相談窓口数の検討

部署	来庁者数の 最大値/時	対応可能人数 /時(合計)	窓口数	対応可能人数 /時(1窓口)	一人当たりの 対応時間(分)
情報政策課(マイナンバー関連)	0	0	0	0	0
市民税課	1	4	1	4	15
国保年金課	3	4	1	4	15
納税管理課	1	4	1	4	15
市民課	2	13		—	—
証明係	0	0	0	0	0
住記係	1	12	1	12	5
戸籍係	1	1	1	1	45
環境政策課	2	2	1	2	30
福祉総務課	1	1	1	1	45
障がい福祉課	9	9	3	3	20
社会福祉第一・第二課	4	4	3	1	45
介護保険課	2	2	2	1	50
保育幼稚園課	3	6	1	6	10
子育て支援課	2	2	2	1	60
子ども家庭支援課	3	4	3	1	45
合計値	33	56	19		

4. 来庁者数及び窓口数の推計 (6) 繁忙期に必要なスペース

繁忙期に必要な窓口スペース

- 季節特有のスペースについては、別途行った庁内アンケートの結果から110㎡が必要と想定する（オンライン化に伴い、来庁者数が減少することは考慮していない）。
- 各窓口の繁忙期については、特有諸室を活用したり、他部署の窓口を一時的に転用したり、ロビーに特設ステージを設けたりすることで、十分に確保できると想定されるため、繁忙期に対応するために、常時設置する窓口を追加する必要はないと見料。
- 例えば、椅子に色つきカバーを被せ、青色カバーのときは、証明書発行のための窓口、赤色カバーのときは、引っ越しの手続きのための窓口というように、色を変えることによって、窓口用途を柔軟に変更することが考えられる。

課名	業務	面積	時期	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
選挙管理委員会事務局	期日前投票業務	300	不定期	選挙期間											
情報政策課	国勢調査実施本部	150	R7年以降5年ごと	R7年以降5年ごと（国費対応）											
子育て支援課	児童扶養手当現況届	90	8月					90							
市民税課	賦課業務	50	1～5月	50	50								50	50	50
情報政策課	統計調査業務	35	不定期	調査業務により異なる											
資産税課	償却資産申告受付会場	20	1～3月										20	20	20
障がい福祉課	タクシー券交付窓口	20	6～8月			20	20	20							
保育幼稚園課	現況届、新年度申込受付業務	20	11～3月								20	20	20	20	20
必要面積				50	50	20	20	110			20	20	90	90	90

4. 来庁者数及び窓口数の推計 (7) 窓口空間の要件の整理

必要となる窓口数まとめ

- 現庁舎では、対象13課が144の窓口を有している（法人のための窓口を含む）
- 今後は、38窓口に減少可能であることが見込まれる（ただし、法人向け窓口は除く）。

部署	新庁舎		
	窓口数(法人向け除く)		
	手続き	相談	合計
情報政策課	3	0	3
市民税課	1	1	2
国保年金課	1	1	2
納税管理課	1	1	2
市民課	6	0	6
証明係	3	0	3
住記係	2	1	3
戸籍係	1	1	2
環境政策課	1	1	2
福祉総務課	1	1	2
障がい福祉課	1	3	4
社会福祉第一・第二課	1	3	4
介護保険課	1	2	3
保育幼稚園課	1	1	2
子育て支援課	1	2	3
子ども家庭支援課	0	3	3
合計	19	19	38

ワンストップ窓口の要件化

- 以上の検討の結果、ワンストップ窓口のフロア全体に係る要件・必要面積は、以下のとおり導出できる。
- 要件を整理した上で、各項目の面積を概算すると、ワンストップ窓口の空間に必要な面積は、約1,300㎡である。

項目	要件	面積イメージ	
手続きブース	<ul style="list-style-type: none"> • 19窓口を設置する 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 窓口 9㎡と仮定すると、約171㎡が必要 	955㎡ + 通路、余白率 334㎡ (35%) = 1,289㎡ ≒ 1,300㎡
相談ブース	<ul style="list-style-type: none"> • 19窓口を設置する <ul style="list-style-type: none"> ➢ 子ども関連は、6 窓口 ➢ その他は、13窓口 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 窓口 11㎡と仮定すると、209㎡が必要 	
特有諸室	110㎡ を見込む		
ロビー等	<ul style="list-style-type: none"> • ロビーは、60人ほどが座れる ➢ 80人が一度に滞在することが想定される。40人は窓口におり、40人は待合ロビー等にいる想定 	<ul style="list-style-type: none"> • ロビーは、150㎡ • キッズスペース・ベビーカースペースは、15㎡ 	
執務室	<ul style="list-style-type: none"> • 40人が勤務する ➢ 19人のマスター + バック 31名 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 人 7.5㎡と仮定すると、300㎡が必要 	

5. ロードマップ^o

窓口コンセプトを実現するためのタスク

- ・ 新庁舎における窓口コンセプトを実現するために、開庁までに実施すべきタスクを整理した。

項目	主なタスク	説明
オンライン手続き・相談の拡充 (来なくてよい)	オンライン化保留中の手続きの検討	オンライン化の対象が保留となっている手続きについて、国の動向を確認しつつ、その導入可否を検討する
	オンライン化に伴う来庁者数の計測	来庁者数、用件等を調査し、オンライン化に伴う来庁者データを整理しておくことで、窓口数の決定等に向けて準備しておく
	オンライン化の順次実施	令和8年度以降も、手続き及び相談のオンライン化を実施する推進にあたっては、オンライン利用者数等の目標を設定することが望ましい
待たない、書かなくてよい窓口の実現	導入する窓口機能を実現するためのデバイス等についての比較検討	発券機、呼び出しモニター・ブザー、セルフ手続きのための端末等のデバイス等について、その機能や仕様、価格を比較検討し、要件を定義する
ワンストップ窓口の実現 (移動しなくてよい)	ワンストップ窓口の体制の構築	ワンストップ窓口を実現するための体制を整える
	ワンストップ窓口の対象手続きの決定	各部署の手続き一つひとつについて、どこで誰が対応するのかを整理し、決定する
	窓口数の決定	上記のワンストップ窓口の対象手続きの決定と、オンライン化に伴う来庁者数の減少の実績値を踏まえて、来庁者数及び窓口数を推計し、窓口数を決定する
	ワンストップ窓口の業務フローの整理	ワンストップ窓口の業務フローを描写し、誰が市民をどう誘導し、どう対応し、内部で事務をどう処理し、他の職員にどう引き継ぐかといった内容を整理する
	ワンストップ窓口の運用試行	ワンストップ窓口を試行的に運用し、課題を整理し、解決策を講じる
その他	職員の意識改革・研修	オンライン化にあたって、職員の意識を改革するとともに、新しい業務フロー等に関する研修を行う
	市民への周知・広報	手続きのオンライン化を促すとともに、デジタルディバイド対策を実施する等、新庁舎におけるワンストップ窓口のサービス提供方法について周知する

窓口DXに関するロードマップ案

- 各タスクをロードマップに落とし込み整理した。

