

東京都北区新庁舎建設基本計画調査研究委員会

《区民サービス機能研究部会》

SMARTな総合窓口の 実現へ向けて

平成25年8月30日

最終報告にあたって

私たち区民サービス機能研究部会（以下、「部会」という。）は、新庁舎建設基本構想で掲げた「備えるべき機能」の一つ「区民サービス機能」のうち「総合窓口のあり方」に関し、今後の新庁舎建設基本計画（以下、「基本計画」という。）検討がスムーズに進められるよう、基礎資料をまとめることを目的に設置されました。

検討に際しては、新庁舎建設に係る諸条件（敷地面積など）が未確定な中、「総合窓口とはどのようなものか」「他の自治体ではどのような窓口を採用しているのか」など、勉強会、他自治体の視察などを踏まえ、調査・研究を進めてまいりました。

検討は約 1 年半に及びましたが、本来の業務を行いながらの検討であったため、11 名すべての部会員が揃うことが少なく、十分な話し合いも行える状況にはありませんでした。しかし、部会員においては、各課の窓口を代表する意見とまでいかなくとも、職場での経験を生かし、絶えず窓口を訪れる区民の目線を大切にしたり、より良い窓口を追求する熱い姿勢がありました。

そのような中でも、とりまとめにあたっては、現庁舎の課題を解決し、区民の利便性を向上するため、「ワンストップサービスの導入」や、各種手続きの時間と動線の短縮を図るための「関連する窓口の配置の配慮」など、様々な面から話し合い、最終的には今後の検討の場に判断を委ねる意味も込め、一つの案に絞り込みを行わず、本部会による「4つの北区版総合窓口」のタイプとしてとりまとめを行いました。

「総合窓口」と一言で言っても、その窓口タイプや業務の進め方は様々です。本報告は、今後さらに検討される「総合窓口のあり方」に際し、北区にとって望ましい「総合窓口」を実現するための判断材料のひとつとしてお考えいただければ幸いです。

目次

第1章：北区窓口の現状と課題	1
第2章：総合窓口の形態研究	5
第3章：北区版総合窓口の理念	13
第4章：北区版総合窓口のタイプ	14
第5章：北区版総合窓口の 実現へ向けた課題	15

第1章 北区窓口の現状と課題

1. 北区の現状

(1) 人口規模（平成25年8月1日現在）

- ・世帯数：180,306
- ・総人口（人）：334,611
男（人）：165,938 女（人）：168,673
- ・14歳以下（人）：32,916
- ・15歳～64歳（人）：218,576
- ・65歳以上（人）：83,119

(2) 窓口の状況

① 庁舎分散化

北区役所は昭和35年以降増築を繰り返し、現在6つの庁舎によって構成されている。これは高度経済成長期の行政需要の増加や、その後の住民ニーズの多様化等に伴う事務量の増加により執務室が狭あい化したためである。最も多くの窓口が配置されている第一庁舎は東西に細長い構造であり、同じフロア内でも複数の壁で仕切られているため窓口間の分断が起きやすい。こうした庁舎分散化の問題は、新庁舎建設を検討している他自治体でも共通にみられる。



② 窓口形態

現在の窓口形態は大きく以下のように分類できる。

- 定型的で広範囲な業務を「ワンストップ処理¹する窓口」
 - 生活保護や障害者の方の相談など「専門性をもった職員が対応する窓口」
- このような『ワンストップ型（1カ所で複数の手続きを処理）²+ワンフロア型（1業務を1窓口で処理）³』窓口であることが現在の窓口形態の大きな特徴である。

1 「ワンストップ処理」

一つの窓口で複数の処理を行うこと。一人の職員が複数の業務の処理を行う場合と、業務に応じて複数の職員が入れ替わりながら処理を行う場合がある。

2 「ワンストップ型」

来庁者が用務を済ませるために、他課の窓口を訪れることなく、一つの窓口で完結できるような総合窓口を想定している。

3 「ワンフロア型」

来庁者が比較的多く利用する課を集約し、一つのフロアで手続きが完結するような総合窓口を想定している。

つまり、住民記録の異動やそれに伴う国保加入など比較的定型的な手続きは、区民事務所が主に処理し、高度で専門的な判断を要する手続きは主管課窓口で対応しているのが現状と言える。

③窓口の手続き内容

次に、各窓口における手続きの内容について検討するため、平成25年3月、研究部会員によるアンケート調査を行った。なお、以下のデータは部会員の印象に基づくものである。

課名	窓口数		手続内容（割合）※1		他課からの来庁者への対応※2
	通常期	繁忙期	申請・証明	相談	
戸籍住民課	24	24 繁忙期は異動系の窓口を増やす	8～9割	1～2割	別途対応なし
税務課	6	8	7割	3割	別途対応なし (受付時に判明)
収納推進課	5	7		10割	別途対応なし (受付時に判明)
国保年金課	10	21	5割	5割	別途対応なし (受付時に判明)
健康いきがい課	3	4	8割	2割	受付時に判明
生活福祉課	13	15	5割	5割	別途対応なし (受付時に判明)
高齢福祉課	2	3	5割	5割	受付時に判明
障害福祉課	3	4	7割	3割	別途対応なし (受付時に判明)
介護保険課	5	9	7割	3割	受付時に判明
子育て支援課	3	4	9割	1割	別途対応なし
保育課	4	4 (5)	6割	4割	別途対応なし (受付時に判明)

※1 手続内容について

「申請・証明」は来庁者が手続き内容を把握し、来庁目的が明確な場合を指す。この場合は、スピーディーな対応が求められる。

「相談」は窓口で詳細な説明や相談が必要な場合を指す。

※2 他課からの来庁者への対応について

複数の手続きを行う来庁者が、手続きに必要な窓口を訪れた場合、それぞれの窓口で順番等の考慮を行っているかどうかを示している。

以上のように、各課における手続きの内容については、申請・証明に基づき処理を行う業務と、相談を受ける業務が混在していることがわかる。

④窓口対応の特徴

(ア) 窓口の受付対応について

- 繁忙期に対応するため、窓口数・バックヤード⁴職員の応援体制を整備している。
- 複数の窓口がある区民事務所などは、繁忙期と通常期とで、受付窓口数を増減し調整している。

(イ) 多くの窓口が採用している窓口案内の方法

- 窓口番号が書かれた庁舎の案内図と手続き案内票やメモを手渡ししている。
- 職員が声掛けをして担当窓口を案内している。
- 同一課内で複数の係が連携して処理する場合、最初に手続きを行った窓口で職員が交代し、ワンストップ処理をすることもある。
- 必要に応じて職員が該当窓口まで案内し、直接申し送りを行う。
- 案内先の部署にあらかじめ用件を伝え、該当するかを事前に確認して、担当窓口を案内している。

(ウ) 待たされ感⁵を軽減するために

- 繁忙期にはバックヤードの人員を増員したり、窓口の処理を簡略化して窓口の回転率を上げたりしている。
- 待っている方には随時、手続きの進捗状況等の声掛けを行っている。
- 混雑時は、おおよその待ち時間を伝えている。

⁴ 「バックヤード」

通常は売場ではないスペース（倉庫、厨房、材料置き場）等を指すが、ここでは、窓口以外の執務スペースのことを指す。

⁵ 「待たされ感」

実際の待ち時間ではなく、何もせずに待機している時間に対する感覚。「待たされている」と不快に思う待ち時間のこと。

2. 北区の窓口における課題

以上のように、北区窓口の現状を分析した結果、次のような課題が浮かび上がってきた。

- (1) 庁舎の場所、窓口配置が分かりづらい。
- (2) 関連した部署をまとめて配置できないため、来庁者の移動距離が長くなる傾向がある。
- (3) 窓口が分散しているため、来庁者は窓口を移るたびに何度も用件を繰り返し説明し、それぞれの窓口で番号札をとる必要がある。
- (4) 廊下の形状や狭あい化のため、十分な待合スペースが取りにくい。
- (5) 来庁者が快適に過せる座席配置や、DV相談などプライバシーに配慮した窓口ブースを作ることも困難である。

こうした課題は、平成25年5月に実施した「窓口来庁者意識調査」（別添資料参照）においても明らかとなっている。

例えば、区役所の窓口で求めることとして、「手続きの早さ」「窓口案内のわかりやすさ」が上位を占めている。

また、区役所で困ったこと、不便を感じたこととして、「目的の場所が分散している」「目的の場所がどこにあるのか分かりにくい」が上位を占めている。

これらの課題は、新庁舎建設に伴い、一つの庁舎内にすべての窓口が設置されることで解決可能なものが多い。

しかし、行政に対するニーズは多様化が進んでおり、区民に満足してもらうためには、最も“区民に近い”区役所の窓口をさらに改善する必要がある。

そのため、本部会では、他の先進自治体の取り組みを参考にしながら、区民とともに歩む北区の姿勢を実現した「北区版総合窓口」の検討を行った。

第2章 総合窓口の形態研究

総合窓口について研究を進めていくと、総合窓口の形態は、大きく二つのモデルに分類できることがわかった。
そこで、各モデルを導入している先進自治体（立川市、千代田区）の視察を行い、研究・分析の上、比較検討を行った。

1. 各モデルのメリット・デメリット

【ワンフロア型総合窓口モデル】：立川市

来庁者が比較的多く利用する課を集約し、一つのフロアで手続きが完結するような総合窓口とする。

【ワンストップ型総合窓口モデル】：千代田区

来庁者が用務を済ませるために、他課の窓口を訪れることなく、一つの窓口で完結できるような総合窓口とする。

窓口形態		ワンフロア型総合窓口モデル	ワンストップ型総合窓口モデル
メリット	【区民】	①来庁者の8割以上が1階だけで用件を済ませることができる。 ②フロアマネージャー ⁶ 等を配置することにより、的確な案内が可能となる。 ③専門知識を持った職員が対応できる。 ④目的が明確な来庁者はスムーズに用件を済ませることができる。	①複数の窓口に出向く手間や労力を削減できる。 ②手続きの申請漏れが少ない。
	【職員】	①総合窓口全体の混雑状況を把握することができる。 ②現体制に近い場合、財政面の負担が少ない。 ③新たな事務の増加を抑えられるため、庁舎移転にも適応しやすい。	①様々な業務を経験することで、多くの仕事の知識を習得できる。 ②ワンフロア型ほど広いオフィス面積を必要としない。 ③定型的な業務を総合窓口に移管することにより、主管課は専門的な相談に特化できる。 ④新庁舎建設のメリットをアピールしやすい。
デメリット	【区民】	①フロア面積が広大になり、移動の負担がある。 ②動線の研究・分析が不十分な場合、来庁者を困惑させてしまう。 ③手続きの申請漏れが発生しやすい。 ④各窓口で状況を説明する必要がある。	①複数の手続きを処理することにより、一件当たりの処理時間が増える。 ②複数の手続きをする来庁者と、単一の手続きをする来庁者も全て一か所で処理することにより待ち時間が増える。
	【職員】	①所管業務以外の知識を得る機会が少なく、他業務への意識が希薄になりやすい。 ②混雑状況に応じた案内等、工夫が必要。	①業務負荷が著しく増大する。 ②総合窓口の維持管理にかかる手間、コストが大きい。 ③総合窓口と各主管課間で協力体制をより強化していく必要がある。

⁶ 「フロアマネージャー」

フロアに常駐し、申請書記載の補助及び来庁者の案内を行う者を指す。

では、現在の北区の窓口に関二モデルを導入了た場合、どのような効果・課題があるのか、「北区版ワンフロア型総合窓口」「北区版ワンストップ型総合窓口」を想定して検討を行った。

2. 北区版ワンフロア型総合窓口

(1) 北区版ワンフロア型総合窓口の想定

北区において、ワンフロア型総合窓口モデルを導入了る場合、以下のポイントを押さえた窓口配置にする必要がある。

①福祉関連（高齢・障害）

- 出入口から最も近い場所に配置し、利便性を向上させる。
- 介護予防にまつわる窓口を隣接させることにより、「長生きするなら北区が一番」をより一層推進する。
- 区役所に来庁が困難な高齢者に対する相談機能の強化は継続する。

②区民事務所

- 転入者にもわかりやすいように、入口の正面に配置する。
- 来庁者の状況に合わせて、担当部署との連携を密にとる。
- 待合スペースを広く確保し、区の広報スペースなども設置することで、積極的な情報発信・区のイメージアップに努める。

③収納関連

- 生活が困難な状況にある世帯に対し、関係各課と連携しやすいように隣接して配置し、適切な相談対応を実現する。
- プライバシーに配慮した設備を設けるとともに、窓口の配置方法についても工夫する。

④子育て関連

- 母子手帳・保育園・学童・医療費助成・予防接種等、子育てにまつわる窓口を隣接させ、「子育てするなら北区が一番」をより推進する。
- キッズスペースやお手洗いのベビーチェア、おむつ交換スペースを設置し、若い世代に対する区役所の利用しやすさを追求する。

(2) 北区版ワンフロア型総合窓口導入による効果

今回想定した北区版ワンフロア型総合窓口を導入することで、以下のような効果をあげることが期待できる。

①手続き所要時間の短縮

関連部署を集約することで、現在よりも移動時間を短縮することができ、来庁してから手続きが完了するまでの所要時間を短縮することができる。

②顔のみえる連携の実現

関連各課の窓口が近いため、職員同士が顔を見ながら連携することができ、臨機応変な対応が可能となる結果、利用者の満足度を向上させることができる。

③早めに相談できる環境づくり

区役所を身近に感じられるような環境を整え、早めに相談に行きやすい状況を作る。これにより、悩みや相談事の早期発見を積み重ねることが可能となり、総合的なコストを削減することができる。

④区の重要課題の実現

「子育てするなら北区が一番」「長生きするなら北区が一番」など重要課題への取り組みについて、関係課の連携を密に取りながら課題解決へ向けた積極的なサービスを展開することが容易になる。

⑤適切な案内

総合案内⁷・フロアマネージャーを配置することにより、適切な窓口を確実に案内することができる。

さらに、関係各課の連携を強化することができるため、行政側から様々なサービスを積極的に提示・案内することが可能になる。

⑥待ち時間の快適さの追求

待ち時間を快適に過ごせるように、区からの情報発信、区民からの情報発信などを待合スペースに展開するとともに、区民の交流スペースとしての役割を持つことで、区役所を身近に感じることができる。

⁷ 「総合案内」

入口付近にいて、窓口の案内だけでなく、観光や発行物等幅広く「区」の案内を行うものを指す。

(3) 北区版ワンフロア型総合窓口導入による課題

次に、今回想定した北区版ワンフロア型総合窓口を導入することによる課題とその対応策について検討する。

①窓口移動の必要性

ワンフロア型窓口は「1業務1窓口」が原則である。このため、複数の手続きを行う場合、必ず移動する必要がある。

⇒各窓口では業務に精通した職員が対応するため、1つの手続きに要する時間はワンストップ型と比較しても短縮することができる。

また、窓口を移動することで、待機時間を減らすことができるため、「待たされている」と感じる時間を少なくすることができ、移動に伴う負担感を軽減することができる。

②適切な窓口への案内

複数の窓口を案内する場合、適切な順序で案内する必要がある。

⇒ワンフロア型窓口を導入する際に、区民が目的の窓口をすぐに見つけることができるよう、総合案内やフロアマネージャーは必要不可欠な要素である。各手続きの混雑状況等を鑑みた効率的な手続き方法を的確に案内することも可能となる。

③各窓口での事務の重複

現在の体制を維持しながら、窓口形態を移行した場合、来庁者が申請書を複数枚記入する、職員はその都度本人確認を行う等、事務が重複することがある。

⇒連絡票等の活用、各種申請様式の統一を図り、事務を効率化することが必要である。

④個別相談がしづらい

相談内容が複数の担当窓口にもたがる複雑な事情をもった来庁者の対応をする場合、区民は各窓口で要件を繰り返し説明しなければならない。

⇒各窓口とは別に個別ブースを設け、関係する職員が該当ブースで連携して対応することが必要である。

⑤一時的な混雑回避が難しい

一つの窓口に来庁者が集中することは避けられるが、各窓口特有の時期的な混雑（季節・曜日・時間帯）は回避することはできない。

⇒窓口が分散し、手続きの進捗状況が区民側からも見えるため、ストレスを軽減することができる。また、時期的な混雑に対応するため、特設窓口を設けることが必要である。

3. 北区版ワンストップ型総合窓口

(1) 北区版ワンストップ型総合窓口の想定

あらゆる手続きを処理する完全なワンストップ型窓口を導入した場合、効果は非常に大きいものがある。

しかし、北区においてそのような窓口を導入した場合、人口規模や業務量により、ワンストップ化することによるデメリットの方が大きくなってしまっておそれがある。

そのため、以下の条件に合致する業務を北区版ワンストップ型総合窓口の業務対象とすることで、効果を最大化できると考えた。

【北区版ワンストップ型総合窓口に適した業務】

条件1：『住民異動』に関連性の深い業務

転入に伴う国保加入など、住民異動に関連する諸手続きについては、すでに区民事務所が一定程度ワンストップ型総合窓口の機能を有している。さらに、乳幼児医療証の発行など住民異動に関連するより広い業務を取り扱うことで、今以上に来庁者の満足度を向上させることができる。

条件2：定型性をもった業務

高度で専門的な判断を求められる業務はワンストップ化になじまない。このため、現実的なワンストップ型総合窓口において取扱う事務は、『浅く広く』ならざるを得ない。つまり職員の判断する余地が少ない『ある程度の定型性』が求められる。

(2) 北区版ワンストップ型総合窓口導入による効果

①窓口間の移動が減少する

②職員は様々な業務を経験することで多くの業務知識を習得できる

③ワンフロア型ほど広いオフィス面積を必要としない

④主管課は専門的な相談に特化できる

(3) 北区版ワンストップ型総合窓口導入による課題

次に、北区版ワンストップ型総合窓口を導入することによる課題とその対応策について検討する。

①職員の業務量と来庁者の待ち時間の増加

総合窓口職員は事務量が膨大になり、主管課側は研修の実施・業務マニュアル等の整備が必要になる。

また、要件や処理時間が異なる来庁者を一か所で処理するため、来庁者の待ち時間が増える。

⇒証明書交付や収納業務など定型的業務を委託化すれば、時間のかかる届出業務に多くの人員を割くことができ、待ち時間の軽減も期待できる。さらに総合コールセンター⁸を導入し、各主管課の定型的な問い合わせ対応の部署を設けることにより、多くの職員を窓口に向けられることが可能になる。

また、総合窓口職員は受付のみを行い、バックヤードに配置する連携主管課でそれぞれの手続き処理を行う等の工夫をすることもできる。

②フロアスペースの確保

書庫や専用プリンターの増設など、ハード面の整備も必要になる。また、1件あたりの処理時間が長くなるため、待合スペースや窓口の増設も必要になる。

⇒職員の増員等によりバックヤードが狭くならないよう職員ごとの事務机を廃止し、一定の共有机上で自由に事務作業ができる『オフィスのフリーアドレス化⁹』を導入するなどの工夫を行う。また、必要性の薄れた資料の定期的な廃棄を徹底する。

③例外案件への対応

定型性をもった業務でも、イレギュラーケースがある場合、主管課が処理するよりも時間がかかってしまう。

⇒総合窓口職員が、マニュアルにないイレギュラーケースに当たってしまった場合、主管課へ迅速に引き継ぐ。

8 「総合コールセンター」

手続き方法や制度内容、イベント情報等、定型的かつ一般的な問い合わせを一括でうけるコールセンターのこと。

9 「オフィスのフリーアドレス化」

図書館の閲覧スペースのように、個人専用の執務机を持たずに、座席・机を共有する執務環境を指す。

必要な書類は個人用・部署用のキャビネットに保管し、個人専用の空間は設けない。

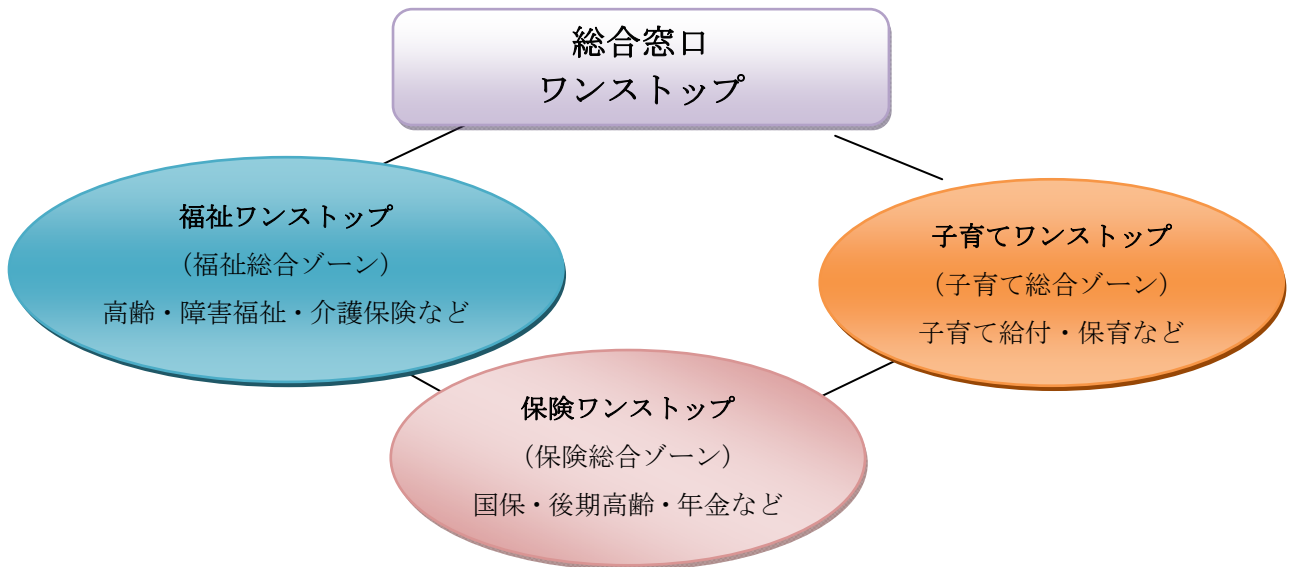
(4) 部門別ワンストップ型総合窓口モデルの提案

以上のように、北区版ワンストップ型総合窓口として、「住基異動を中心としたワンストップ型総合窓口の導入」について検討してきた。

しかし、検討の結果、この北区版ワンストップ型総合窓口の条件から外れた「それ以外の業務」についても、来庁者からみて関連性が強い部門ごとに『部門別ワンストップ』の設置を検討する余地はある。

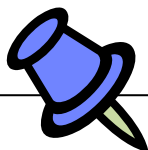
こうした『部門別ワンストップ』と『総合ワンストップ』が互いに連動して機能することで、来庁者の利便性向上を追求できる。

【部門別ワンストップ型窓口イメージ】



第3章 北区版総合窓口の理念

北区の窓口の現状、及び第2章「総合窓口の形態研究」を踏まえ、北区新庁舎において設置すべき北区版総合窓口は、以下の理念を実現するものとして、検討を行うこととした。



**北区版総合窓口は、区民のために
「SMARTな窓口」を実現します！！**

S：親身で素早い窓口

M：迷わず行けて、みんなが満足できる窓口

A：安心快適な窓口

R：利用しやすい窓口

T：丁寧・適確な窓口

第4章 北区版総合窓口のタイプ

第3章で掲げた理念を実現するため、北区版総合窓口の具体的なタイプを想定し、北区版総合窓口の基本的な考え方を設定した。

<想定の手順>

第1章における「北区の現状」や、第2章で取り上げた「ワンストップ型」「ワンフロア型」のメリット・デメリットに関する研究を通じて、部会員がそれぞれ理想的な窓口像を想定した。

その後、各理想像には類似性が見られたため、いくつかのパターンに集約していった。

本部会では、利用者である区民の利便性・満足度の向上及び働きやすい窓口環境を確実に実現するための今後の検討材料として、部会として一つの案に絞り込むことなく、次の4種類の「北区版総合窓口のタイプ」を提案する。

A：現在の王子区民事務所の機能を継承し、その他の関連業務を「部門別ワンストップ型」として配置

B：現在の王子区民事務所の機能を継承し、その他の関連業務を「ワンフロア型」として配置

C：現在の王子区民事務所の機能は縮小・整理し、「部門別ワンストップ型」として再編して配置

D：一つのフロア内に「ワンフロア型」「ワンストップ型」の両形態を併存して配置

※詳細については、別冊「北区版総合窓口のタイプ」を参照※

<北区版総合窓口の基本的な考え方>

総合窓口は、平成24年3月に策定された「東京都北区新庁舎建設基本構想」において、総合窓口は「窓口機能を集約した」ものとされている。

これを受け、「北区版総合窓口のタイプ」を上記のように想定し、これまでの検討を踏まえ、北区版総合窓口の基本的な考え方を以下のとおり設定した。

『北区における総合窓口は、可能な限り

窓口機能を集約し、同一階・一つのエリアに展開する』

第5章 北区版総合窓口の実現へ向けた課題

これまでの調査・研究において、総合窓口の性質・形態や、北区版総合窓口について、一般的な考えを深めることができた。

しかし、新庁舎建設に際し、北区版総合窓口を導入する際には、本部会によるこれまでの研究に加え、様々な調査・検討を重ねる必要がある。

本章では、北区版総合窓口を実現する際に必要な調査・検討事項について、提言を行う。

1. 『区民が求める窓口像』の把握

本部会における研究は、部会員である職員の立場・視点によるものである。

しかし、実際に窓口を利用するのは区民であり、総合窓口は区民が利用しやすい窓口であることは自明である。

区民が区役所の窓口・総合窓口に対して何を求めているのかをさらに詳細に調査し、より多くの来庁者が納得しつつ、効用を最大化できる窓口形態を考える必要がある。

「窓口来庁者意識調査」（別添資料参照）により、一部窓口の利用実態及びニーズについて把握することはできたが、今後、全ての窓口を対象とした詳細な調査の実施が必要である。

2. 現状の把握

これまでの研究は、部会員が所属する部署における窓口の状況を基に進めてきた。そのため、情報量や客観的なデータ等は格段に少ない。

今後、より具体的に総合窓口の導入へ向けた検討を行う際には、より詳細に、「各課窓口業務の洗い出し」「各課間の連携強化」「来庁者動線の把握」など、北区役所の窓口の現状を把握する必要がある。

3. 総合窓口の導入にむけて

理想的な北区版総合窓口を実現するためには、利用する区民側からまたは窓口で対応する職員側から現状を把握し、総合窓口を導入するにあたり必要な調査・検討を進める必要がある。

(1) 利便性をより高めるために

①空間の利用方針

待ち合いスペースの確保、待ち時間をどのように過ごしてもらうのか、といった空間の利用方針を検討する必要がある。

窓口以外の施設（カフェ・コンビニエンスストア等の併設）についても検討を進める必要がある。

②総合案内・フロアマネージャーの充実

来庁者が無駄なく迷わず円滑に各窓口に行くことができ、申請書の記載をスムーズに行える状況を実現するため、総合案内・フロアマネージャーの充実は欠かせない。

③業務の見直し

来庁者のニーズが高くても、費用対効果を常に意識して検討を進めていく必要がある。たとえば、新システムの構築や導入には頼らず、業務の見直しなどによって効率的且つ利便性の高い総合窓口を目指して行くことも重要である。

(2) 円滑に業務を遂行するために

①電算システムの見直し・検討

手続きを円滑に完了するためには、電算システムが使いやすく充実している必要がある。また、各電算システム間の連携も必要とされる。

②柔軟な体制整備

組織改編や将来の行政変化にできるだけ対応可能な窓口を作る必要がある。例えば、『共通番号制度』が近年中に制度運用を開始することであり、総合窓口に関連する主管課にも大きな影響を与える。この他にも中長期的な行政の変革を見据えて、関係主管課が柔軟に情報を共有しあえる体制整備が必要である。

③総合窓口運営に関する体制の整備

総合窓口を導入する際には、各課が独立して課題・業務の見直しを実施するだけでなく、連動して共通課題等への対応を検討する必要がある。

また、窓口が集約されることにより共通の標識、ルール作成、要望のフィードバック等、所管にとらわれずに北区の総合窓口として企画立案・調整する必要があるケースが予想される。

総合窓口の運営に関して専属的に取り組む体制を新庁舎建設前から整備することで、導入時の混乱回避をはじめとした円滑な北区版総合窓口の導入、区民の意見を反映し、来庁者の満足を得られる総合力のある窓口サービスの提供を実現に資することができる。

(3) 適切なスペースを整備するために

①職員数の把握

正規職員のみならず、委託職員などを含めた総合窓口に関わる職員はどの程度必要なのか、その職員数を把握する必要がある。

②執務スペースの確保

想定する総合窓口のスタイルを実現するためには、それに則したスペースが必要である。スペースの形状や広さは、望ましい総合窓口を実現するためには不可欠である。

③将来の行政変化への対応

窓口に対する将来のIT化への対応や、区民ニーズの変化を想定したフレキシブルな空間構成を考える必要がある。

(区民サービス機能研究部会員名簿)

所 属	氏 名
戸籍住民課	山本 麻子 (～平成25年3月)
戸籍住民課	配島 剣人 (平成25年4月～)
税務課	泉 悠己
収納推進課	鈴木 貴史
国保年金課	名久井 祥伸
健康いきがい課	加松 茜
生活福祉課	山田 浩範
高齢福祉課	栗村 直美 (～平成25年3月)
高齢福祉課	田中 雅子 (平成25年4月～)
障害福祉課	内藤 通代
介護保険課	笠原 綾子
子育て支援課	中鉢 達哉
保育課	丁子 央未

東京都北区新庁舎建設基本計画調査研究委員会
アドバイザー 高見澤 邦郎 (首都大学東京名誉教授)

(部会等開催日)

- 第1回部会 平成24年6月8日
- ・新庁舎建設計画の確認
 - ・調査研究内容及び今後のスケジュール確認など
- 第2回部会 平成24年8月27日
- ・現状窓口の課題点の抽出、整理
 - ・先進自治体等の総合窓口のスタイル調査など
- 自治体視察 平成24年10月16日・立川市視察
平成24年11月9日・千代田区視察
- 第3回部会 平成24年12月6日
- ・視察自治体の総合窓口の調査、検討
 - ・総合窓口の調査研究 など
- 視察報告会 平成25年1月25日
- ・視察報告会
 - ・高見澤先生講演会
- 及び講演
- 第4回部会 平成25年5月8日
- ・ワンストップ型、ワンフロア型窓口の研究レポート発表 など
- 第5回部会 平成25年7月31日
- ・調査研究結果報告取りまとめ
- 第6回部会 平成25年8月20日
- ・調査研究結果報告取りまとめ
- 最終発表会 平成25年8月30日
- ・区民サービス機能研究部会最終報告

(その他、勉強会、ランチミーティング多数開催)

東京都北区新庁舎建設基本計画調査研究委員会

《区民サービス機能研究部会》

SMARTな総合窓口の

実現へ向けて〈別冊〉

北区版総合窓口のタイプ

平成25年8月30日

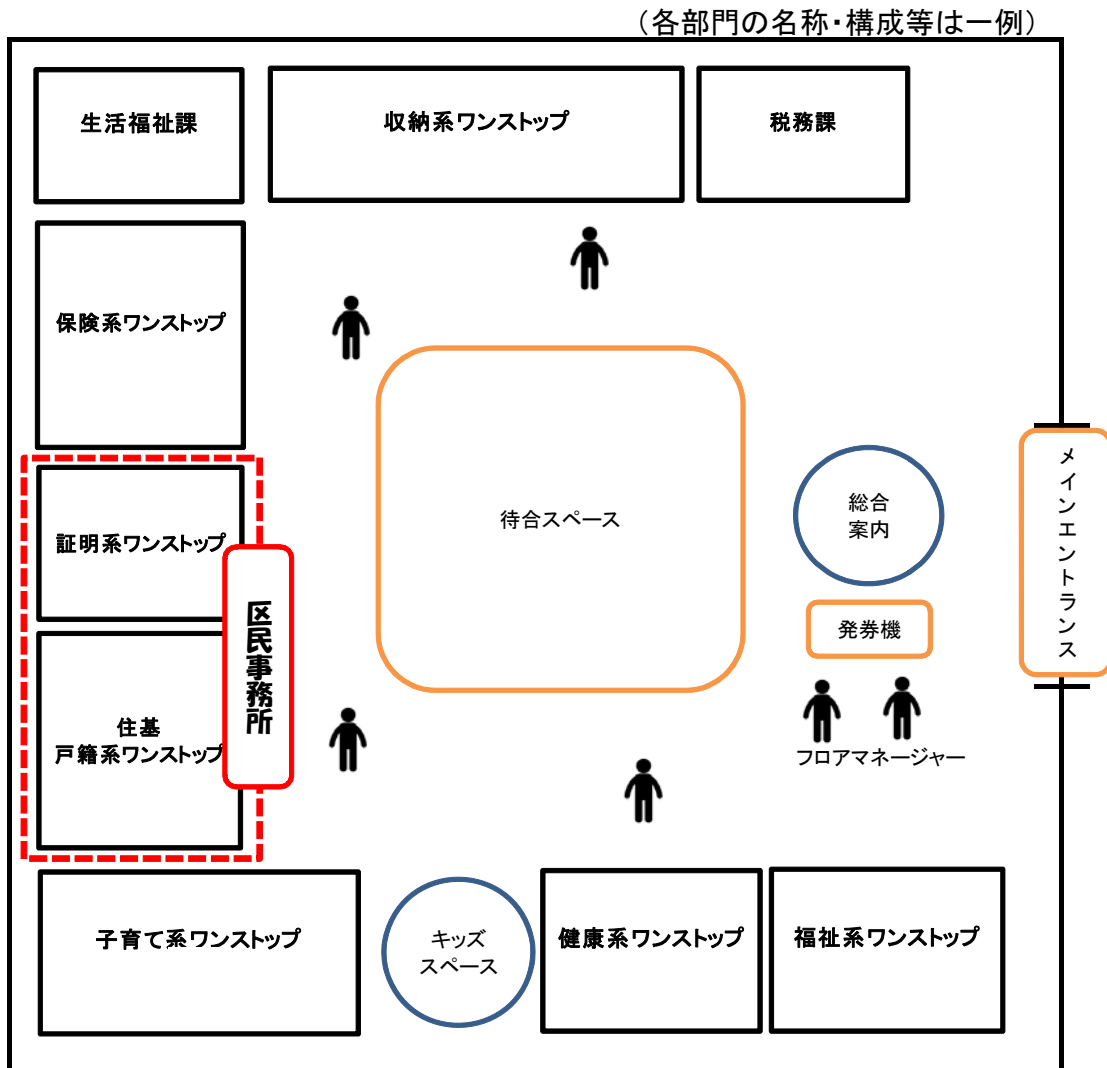
目次

- A : 現在の王子区民事務所の機能を継承し、
その他の関連業務を
「部門別ワンストップ型」として配置したタイプ
・・・・・・・・・・ 1
- B : 現在の王子区民事務所の機能を継承し、
その他の関連業務を
「ワンフロア型」として配置したタイプ・・ 5
- C : 現在の王子区民事務所の機能を縮小・整理し、
「部門別ワンストップ型」として配置したタイプ
・・ 9
- D : 「ワンフロア型」「ワンストップ型」の
両形態を併存して配置したタイプ ・・・・ 12

A. 現在の王子区民事務所の機能を継承し、その他の関連業務を

「部門別ワンストップ型」として配置したタイプ

(1) レイアウト



○レイアウト図の特徴

特徴①：部門別ワンストップ型とは

業務の関連性や、来庁者が移動する機会が多い窓口を統合することにより、一定程度の用件を一か所で済ませることができる窓口。住民異動に関するワンストップサービスを提供する区民事務所と連携し、たらい回しのより少ない窓口サービスを目指す。

特徴②：職員・来庁者の流れ

総合案内のスタッフは来庁者の用件ごとに総合窓口案内するか、建築など総合窓口には属さない担当課に案内するかを判断する。総合窓口案内する場合、フロアマネージャーが担当の窓口まで誘導する。各窓口では、その部門に属する複数の用件がある場合、来庁者は座ったままで職員が交代する。他部門に別の用件がある場合は、職員またはフロアマネージャーが担当部門へ誘導する。

特徴③：なぜ部門別ワンストップ型か

北区の窓口の特徴の一つは、一定のワンストップ機能を持つ区民事務所でも対応できない来庁者には、目的の窓口を一つずつ移動してもらう『ワンストップ型＋ワンフロア型』である。区民事務所以外のワンフロア型に属する窓口の在り方について、以下の2つの想定をした場合、それぞれ解消が難しいデメリットが伴う。

【ワンフロア型を維持した場合】

- ・窓口移動の必要性（たらい回し）や、手続きの案内漏れなどが起きやすい。
- ・低コストで運用がしやすい反面、区民に新たな取り組みをアピールしにくい。

【区民事務所とともに、あらゆる業務を一か所で処理する完全ワンストップ型¹にした場合】

- ・用件や処理時間の異なる来庁者が一極集中し、待ち時間が増大する。
 - ・膨大な知識の習得や、長い移動距離など職員の負担が激増する。
- ⇒人口規模 30 万の北区では限りなく困難であり、実際の導入事例も少ない。

¹ 「完全ワンストップ型」

1つの窓口で、全ての用件を処理し完結するワンストップ型窓口のこと。

一方、ワンフロア型とワンストップ型の折衷である本案であれば、それぞれのデメリットを最小限に抑えながら以下で述べるような導入効果を期待できる。

(2) 導入効果

①たらい回しの軽減

従来の窓口比べ、移動の手間や番号札の取りなおしなどの負担が少ない。

②来庁者と職員の負担軽減

完全ワンストップ型に比べ、来庁者の待ち時間の短縮と職員の業務負担を軽減できる。

③申請漏れを減らす

部門内の研修を通じて、関連する手続きについての知識を共有・標準化し、職員のスキルに関わらず申請漏れを防止する体制を作る。

④フロアマネージャーの負担軽減

部門別ワンストップ化により来庁者の移動が減少し、案内にかかるフロアマネージャーの負担が軽減される。その分、申請書の記載補助などに重点化し、窓口の処理時間や待ち時間を削減する。

⑤職員間の交流を促進し、風通しのよい柔軟な窓口運営を実現

職員同士が普段から顔が見えるコミュニケーションを取れるようになり、融通の効いたスムーズな窓口運営が可能になる。

⑥区民へのアピール度が高い

窓口のワンストップ化は区民にとって解りやすく、ニーズも高いことが予想される。『新庁舎建設における区民にとってのメリット』を大きくアピールすることができる。

(3) ウィークポイントとその解消方法

①部門内の業務内容を正しく把握しスムーズな窓口運営をするため、担当外 の他業務についてもある程度の知識を習得する必要がある。

⇒部門内で継続的に研修等が必要。

②部門内の繁忙期の調整が必要である。

⇒部門を形成する業務の繁忙期が重ならないように配慮する必要がある。

③部門の業務選定にあたっては、区民のニーズや共通動線のさらなる分析が必要である。

⇒今後新たに設置する組織等で詳細に分析。

④部門内の業務を一台の業務端末で処理できるようにする必要がある。

⇒各業務システム照会画面の共通化などの検討作業が必要。

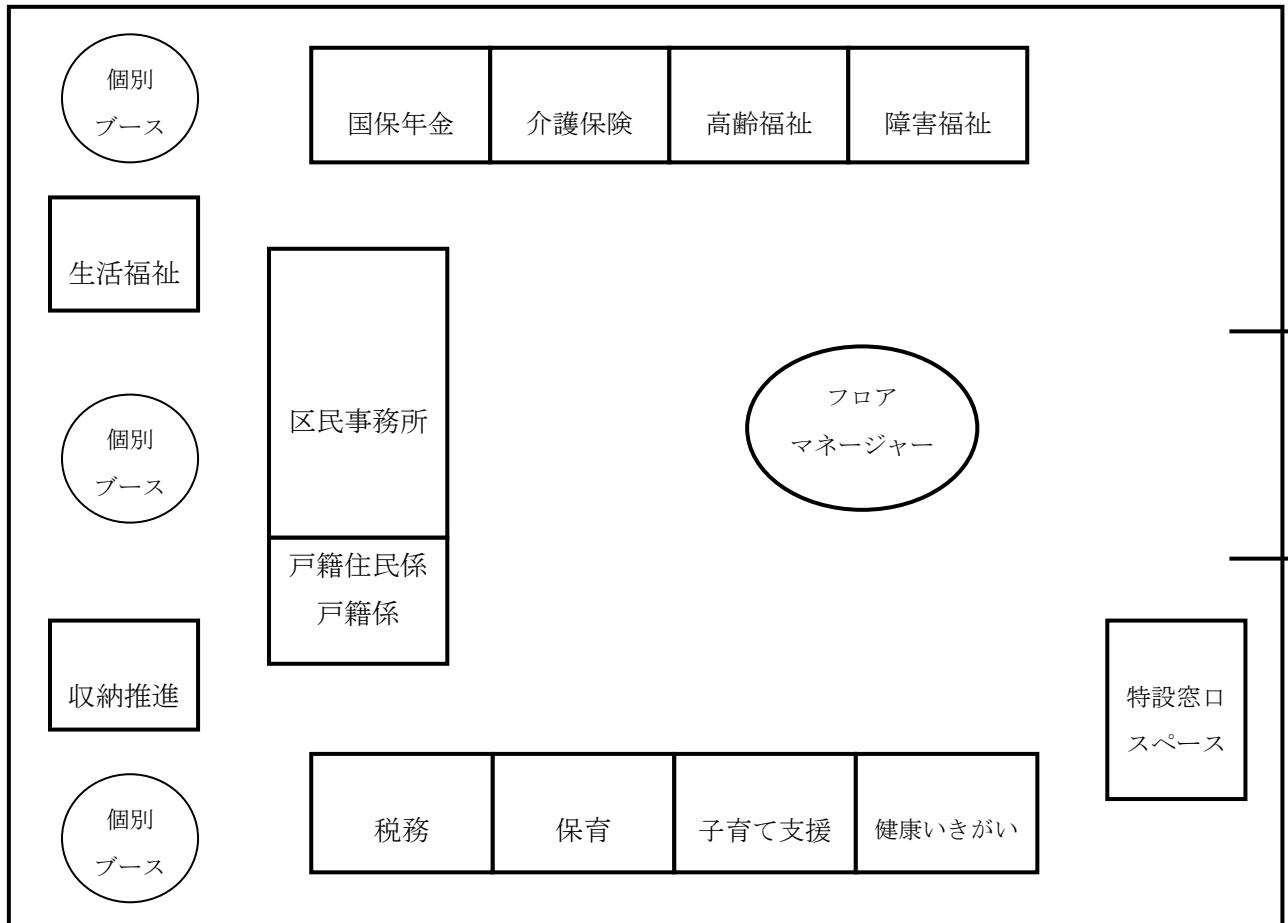
(4) 実現可能性

部門別ワンストップ型窓口は、完全ワンストップ型窓口に比べ無理のない業務範囲のワンストップ化であるため、来庁者・職員双方にとって負担が少なく実現のハードルは低い。また、北区と人口が同規模の葛飾区などで既に先行例があり、区民からの評価も高い。以上から北区版総合窓口での実現可能性は高いと思われる。

B. 現在の王子区民事務所の機能を継承し、

その他の関連業務を「ワンフロア型」として配置したタイプ

(1) レイアウト



○レイアウト図の特徴

特徴 1：区民事務所を中心に配置し、転入者などに対してまずどこに行けばよいのかわかりやすいようにする。

特徴 2：来庁者の移動の負担を軽減するため、区民事務所と戸籍や、子育て支援と保育など、関連する窓口をそれぞれまとめて配置する。また、区民事務所の近くに、住民異動に関連する窓口を配置する。

特徴 3：特設窓口スペースを入口近くに設け、時期的、時間的な混雑に対応できるようにする。

特徴 4：空いているスペースにフリーの個別ブースを設け、個別の相談にも対応できるようにする。

この形態は職員側から見ても、区民側から見ても現状と大きく変わるところがないため、新庁舎建設に伴う新たな窓口として導入が非常にしやすい案だと言える。区民事務所以外の部分をワンフロア型として考えているため、フロアマネージャーの案内を徹底することで、転入などに伴う手続きは区民事務所へ、その他に特定の目的であれば、ピンポイントで担当課へ案内することが可能となり、来庁者はスムーズに目的を果たすことができる。

また、各課の配置を工夫することで、窓口間の移動を最小限に抑え、職員間の連携もとりやすくなり、来庁者の満足度も向上すると思われる。

(2) 導入効果

- 現体制に近い運用形態なので、職員の『慣れ』が短期間で済む。
- 各窓口では「専門知識」を有した職員が対応するため、事務手続きのミスを抑えることができる。
- フロアマネージャーが申請書の記載補助や案内を行うことで、来庁者は時間を有効に使うことができる。また、複数の窓口での処理が必要な場合、フロアマネージャーの判断で、待ち時間の少ない窓口を優先的に案内し、利用者の待ち時間を緩和する等、臨機応変に対応することができるようになる。
- 各関連部署がまとまって配置されるため、職員間の連携がとりやすくなり、複数の課にまたがる事務処理についても、処理時間の短縮が期待される。

(3) ウィークポイントと解消方法

①複数の手続きが必要な場合、窓口を移動しなければならない

⇒来庁者の動線を研究・分析するとともに、業務の洗い出しを行い、関連性の強い業務窓口を集約することで、大多数の来庁者の移動距離を最小限に抑えるように工夫をする。

⇒障害者や高齢者等、補助を必要とする来庁者については、入口付近に窓口を設置する。

②適切な窓口を案内しなければならない。

⇒ワンストップ型窓口と比べ、ワンフロア型窓口は一つの窓口における取り扱い業務が少ないため、適切な案内がなければ効果を最大限発揮できない。フロアマネージャーを設置し、来庁者が適切な窓口に行ける環境を整える必要がある。

③各窓口での申請等の事務において重複が発生してしまう。

⇒現在複数の課をまたぐ手続きについては、窓口が変わるたびに申請書を最初から記入する必要がある。

現在の各課における業務の洗い出し等を行い、申請書の統一を図るとともに、申請書の記入について「氏名・生年月日・住所」については、あらかじめ印字するなど、重複をなるべく軽減する工夫をする必要がある。また、各窓口で共通する処理については、引継票等を活用し、一元化する。

④個別相談がしづらい。

⇒現在の窓口では「しきりが低い」「隣の人の声が丸聞こえ」などプライバシーの配慮に不十分なところも多く、個別相談がしづらい。母子の相談やDV関連の相談など、プライバシーに配慮するための個別ブースを設置する必要がある。

⑤一時的な混雑を回避できない。

⇒時期的な混雑に対応するための特設窓口が必要である。その窓口では、システム端末を常設または、仮設で利用できるようにする必要がある。

⇒子どもの待合スペース、区や区民からの情報発信スペース等を充実させることで「待たされ感」を感じさせない工夫をする必要がある。

⑥広いスペースが必要

⇒スペースを確保するため、職員ごとの事務机を廃止し、一定の共有机上で自由に事務作業ができる「オフィスのフリーアドレス化」を導入することや、場合によっては、関連する課同士を1Fや2Fにまとめて配置するなど、スペースを有効に使えるように考えておく必要がある。

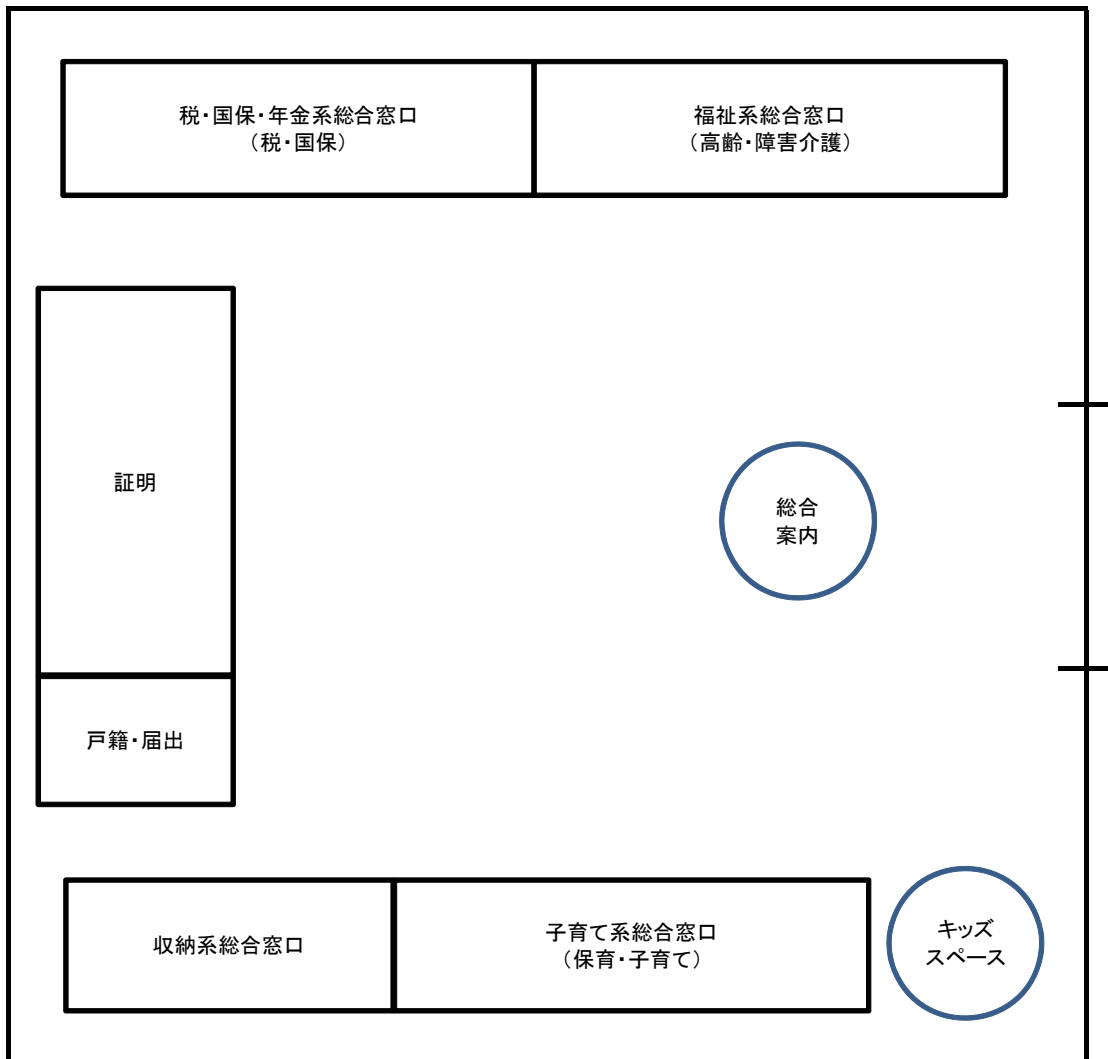
(4) 実現可能性

本案が、今ある資源を最も活かせると言える。新庁舎となってもこれまでと行き先名が変わらないため、区民の混乱を避け、また、各主管課の役割を現状のまま活かすため、職員の混乱も避けられる。新庁舎への移行がよりスムーズに行えると想定できることから、実現可能性は非常に高いと言える案である。

**C. 現在の王子区民事務所の機能を縮小・整理し、
「部門別ワンストップ型」として配置したタイプ**

ここでは、現在の王子区民事務所の機能を縮小し、戸籍・証明関係のみを所掌する窓口の一つとした部門別ワンストップ型窓口を想定する。

(1) イメージ図



○レイアウト図の特徴

特徴①：王子区民事務所の機能縮小

国保加入・国保証の交付、母子健康手帳の交付等、本来の住民記録関係以外の業務は主管課で行うこととする。

特徴②：収納系総合窓口の導入

納付相談を一括で総合的な納付計画を作成するとともに、自立支援まで行う総合窓口とする。

(2) 導入効果

基本的な考え方は、部門別ワンストップ型窓口（A. 現在の王子区民事務所の機能を継承し、その他の関連業務を「部門別ワンストップ型」として配置したタイプ）と同じであるため、ここでは、本形態を導入した場合の効果に特化した。

①待ち時間の短縮

転入時に、複数の処理を一括して行うことがなくなるため、住民記録関係窓口の処理能力を向上させることができる。これにより待ち時間を短縮することが可能となる。

②取扱窓口の統一

同じ手続きを行う場合の窓口を統一化することができ、来庁者の混乱を招くことがなくなる。

また、業務の一元化も可能となるため、効率化を促進することができる。

(3) ウィークポイントと解消方法

①ワンストップのメリットを半減してしまう。

従前は王子区民事務所でワンストップ処理を行っていた業務が減少するため、転出入の処理が一つの窓口で完了するケースが少なくなってしまう。
⇒転出入に関する処理が、一つの窓口で完結できないが、待ち時間の減少・主管課による適切・詳細な説明をすることができる等のメリットがある。

(4) 実現可能性

この形態は、完全に部門別で区切ったワンストップ型窓口であり、イメージ図からもわかるとおり、ワンストップ型とワンフロア型の間位置する形態とも言える。

そのため、両者のメリットを生かしているものの最大限引き出すことは難しい。

しかし、ワンストップ型窓口の形態を保持しつつ、最大のデメリットでもある「待ち時間の短縮」を実現することは可能である。

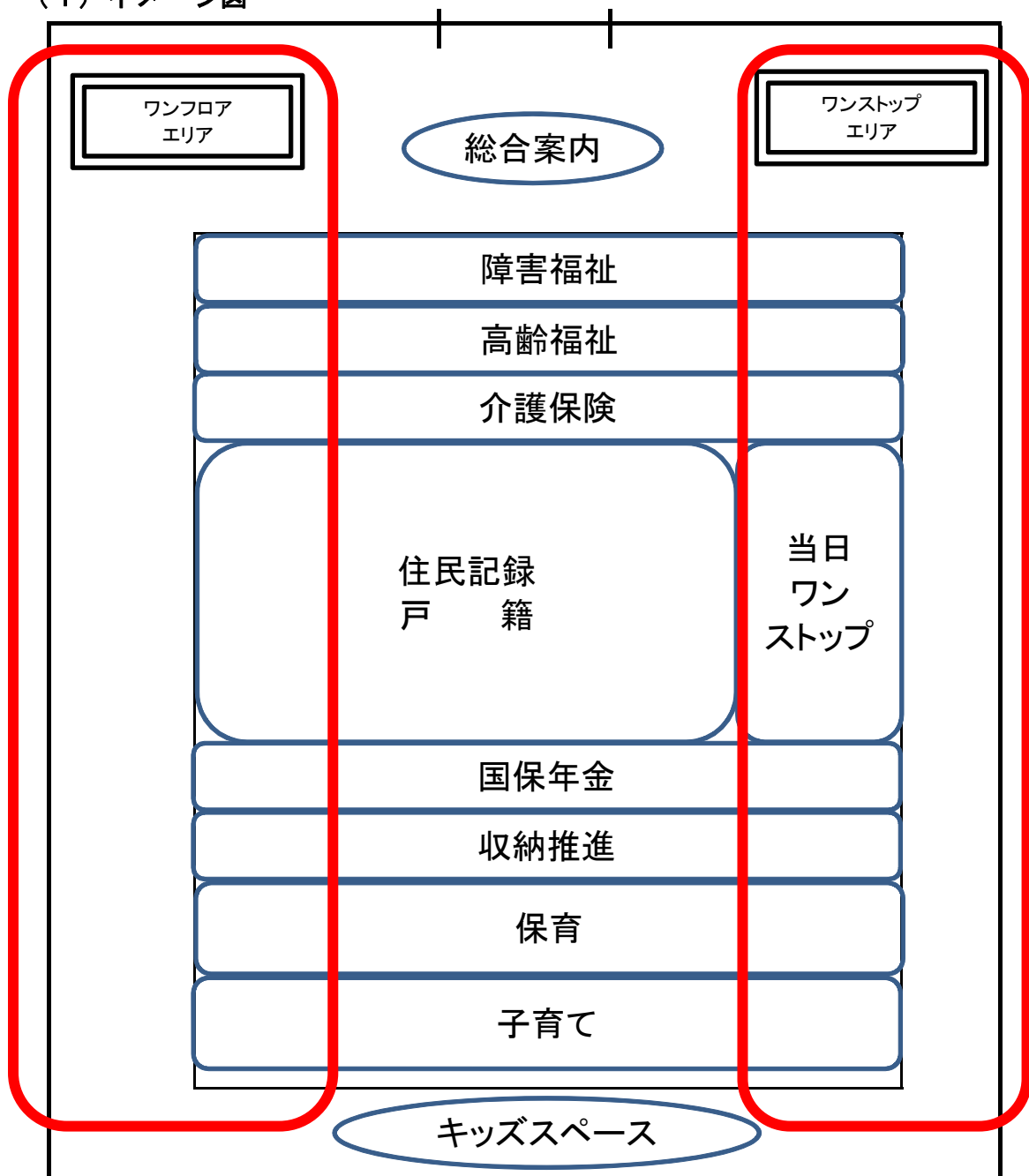
他の形態との違いを広く周知し、区民の理解を得ることができれば、この形態の導入により、利便性はかなり向上すると考えられる。

D. 「ワンフロア型」「ワンストップ型」の 両形態を併存して配置したタイプ

現在の窓口における手続き内容を見ると、ほとんどの業務において、申請・証明と相談がそれぞれ存在することがわかる。

また、同一の手続きの場合であっても、処理スピードを重視する場合と相談等職員による説明を重視する場合とが存在する。そのため、この形態では、どちらか好みの窓口を、来庁者自ら選択していただくこととする。

(1) イメージ図



○レイアウト図の特徴

特徴①：ワンフロア型とワンストップ型の併用

同じ手続きを行う場合であっても、スピード処理を求める場合はワンフロアエリアで処理を行い、職員と相談をしながら手続きを行う場合はワンストップエリアで処理を行う。

特徴②：ワンストップエリア事前予約制の導入

ワンストップエリアでの相談は、原則として事前予約制とする。
予約時刻を設定することができるため、待ち時間は基本的に発生しない。

特徴③：当日ワンストップ型窓口の設置

ワンフロアエリアで解決できない場合や、目的が明らかでない来庁者に対応するため、当日ワンストップ型窓口を設置する。

この窓口は、構成課が共有することとし、相談の一時受け付けは担当制とする。

特徴④：ワンストップ型窓口の横断的処理

ワンストップエリアの窓口は、事前予約の関係上、各課ごとの窓口となる。

しかし、ワンフロアエリアを併設しているため、関係課を近隣に配置することが可能となる。そのため、課を横断する形で相談業務を展開することができる。

(2) 導入効果

①利用満足度の向上

手続きを行うプロセスを来庁者が“自ら選ぶ”という形態なため、満足度を格段に向上させることができる。

さらに、来庁者のライフスタイルや状況に合わせた窓口を選択することもできるため、“区役所へ行く”という敷居を低くすることができる。

②窓口での的確な案内

相談事項があらかじめ決まっている場合や、「福祉関係」「子育て関係」のように、詳細まで全く決まっていない場合、あらかじめ電話等により相談時間の予約を入れてもらうこととする。これにより相談時の時間制限ができ、予約時刻に来庁すればよいため、待ち時間がなくなる。

また、次の予約との関係があるため、職員は論点を整理しながら的確かつ効率的な説明をする必要がある。簡潔で分かりやすい説明を行うことで、接遇面の向上も図ることができる。

③他課との連携強化

当日ワンストップ型窓口においては、各課職員による輪番担当制を想定している。このため、来庁者の用件を直接伺い、担当課職員へ引き継ぐという業務を行うため、他課の取扱業務を知ることができる。これにより、各課を横断的にとらえた施策の提案や連携した事業等のアイデアが浮かびやすい職場風土を作ることができる。

一方で、ワンストップ型窓口と異なり、基本的には主管課職員が対応するため、職員の業務過多にはならず、連携面でのメリットだけ享受することができる。

(3) ウィークポイントと解消方法

①床面積が必要

ワンフロアエリアとワンストップエリアが同一フロアで併用するため、広大な床面積が必要と考えられる。

⇒イメージ図のように、執務スペースを中央に配置する等、配置を工夫することで、ある程度の縮小は可能である。

また、ワンフロアエリアとワンストップエリアのフロアを分ける対応が必要な場合も想定される。

②バランスが重要

ワンフロアエリアとワンストップエリア、事前予約と当日受付の窓口数及び設置スペースを決定する際には、それぞれの取扱事務量や来庁者の動向調査等からバランスを確認する必要がある。

⇒それぞれのエリアでの繁閑状況に応じた対応を行う必要がある。

また、繁忙期に活用する窓口をあらかじめ設置しておくなど、柔軟なレイアウトを可能とする必要がある。

(4) 実現可能性

ワンフロア型総合窓口及びワンストップ型総合窓口両者を併存させる形態は他自治体ではあまり例がない取り組みである。

しかし、区民の高齢化が進む一方で、子育て支援施策の充実などにより、住民の年齢層の拡大や区民のニーズが多様化することに対応し、区民一人ひとりの求める窓口像についても多様化が進むと推測される。

そのため、「選択」による満足度の向上、事前予約の実施によるマンツーマン対応の実施など、来庁者の満足度を更に向上させることができる窓口の導入は不可欠であると考える。