

地方公共団体の職場における能率向上に関する研究会
【第6回】

平成23年9月13日(火)

<次 第>

- 1 開会
- 2 実地調査報告
- 3 「総合窓口セミナー」でのアンケートについて
- 4 意見交換
- 5 閉会

<配付資料>

資料 1 実地調査報告資料

資料 2 「総合窓口セミナー」アンケート

実地調査報告（事務局調査①）

資料1

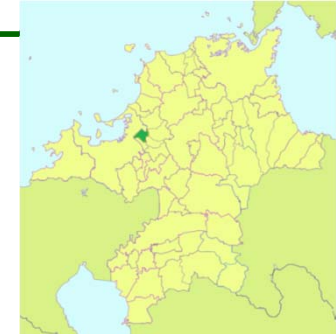
◆福岡県粕屋町役場◆ 2011.8.30 福岡県糟屋郡粕屋町駕与丁

町の概要

- 設置:昭和32年3月
- 面積:14.12km²
- 人口:42,843人
- 世帯数:17,230世帯(H23.7月末現在)
- 福岡市に隣接し、ベッドタウンとして人口が増加している。
住民異動が非常に多く、各種届出・申請数が多い。(年間約6万件(年金、医療等を除く。))



粕屋町の町章



取組みの背景

① 住民の声

- ・ 手続きがわからない。手続きの際に同じことを何度も聞かれ、住所氏名等同じことを何度も書かされて面倒である。
- ・ 申請主義ではなく、民間のように役場の側から必要な手続きを教えてほしい。
- ・ 行政サービスを自分で見つけられるかどうかという“運”によって左右されてはいけない。

② 職員の意見

- ・ 職員は住民一人ひとりの情報をすべて把握しているわけではなく、申請がないとわからない。
- ・ 制度上申請主義になるのはやむを得ないことが多い。
- ・ 定期的な人事異動や退職により、各業務に精通したエキスパート職員が不足してきた。
- ・ 社会的変化、財政難、人員削減等によって、複雑化する住民ニーズに応えるための現場力が低下している。

③ 社会的背景

- ・ これまでは事業実施のプロセスが重視されていたが、現在は事業によって生み出された成果が重視されるようになった。
→ 先例が参考にならなくなってきた。
- ・ 選択と集中により、戦略的にヒト、モノ、カネ、時間、情報を配分・投入する時期が来ている。
- ・ 今、課題を財政状況を理由にやりたい事を先送りしても、今後一層困難になる。

実地調査報告（事務局調査①）

■インテリジェント型総合窓口

導入の 狙い

- ・住民サービスの質の向上（住民満足度の向上）
- ・業務知識・スキルの向上（サービスの均質化）
- ・業務手順の見直し・効率化（重複の排除）

導入 状況

- ①申請書の統合一元化
ライフイベントに関連する手続関連の申請書を統合一元化。
- ②プッシュ型サービス
必要な手続や関連する手続を役場の側から住民にお知らせし、選択された手続を受付。総合窓口で完結できるところまで処理できるフレキシブルでシームレスな総合窓口サービスを実現。
- ③窓口環境の改善
分かりやすく、プライバシーが守られる窓口に。カラー誘導、目的別サイン
- ④待合環境の改善
手続の進捗状況の明示。

導入の 効果

- ・住民満足度の向上、サービスの均質化
- ・職員の負担軽減

実地調査報告（事務局調査①）

インテリジェント型総合窓口実現のための 庁内システムの再構築

目指した新システムのあり方

- ① 業務データ体系の一元化によるシームレスな業務の横串連携ができるシステム
ライフイベントをキーに手続を紐付け、プッシュ型サービスの提供を実現
- ② 共通基盤システム
全体最適化、個人情報のセキュリティを確保して情報連携をコントロール



新システムの機能要件書は、業務担当職員が作成。

新システムの概要

- ① 従来の縦割りでの個別業務処理方式から、住民視点で業務横断的な流れが可能となるシステムを導入し、住民満足度の向上を図る。
- ② 組織を横断したサービス連携と職員ナビゲーションにより、総合窓口サービスを提供する。
- ③ 業務の標準化・共通化を庁内で進めると共に、コンポーネント化（部品化）されたシステム導入により法令改正に効率的な対応を実現する。
- ④ 統合データベース導入によりリアルタイムでデータ更新、共有、効率的運用を実現する。

実地調査報告（事務局調査①）

①重複の排除

例えば・・・住所が変わると(転入・転出・転居)

取組前

住民係【住所変更届】



年金【住所変更届】

医療(国保・公費等)【加入手続(転入)又は住所変更届、世帯変更届等】

手当(子ども手当等)【申請手続】

教育委員会【転校の手続】

* 住民は担当部署毎に個別に手続 - 職員は個別に申請受付・処理



取組後

関連手続の提示 ⇒ 申請書の統合一元化により一括受付



* システムが職員を支援し(職員ナビゲーション機能)、手続処理を進める

実地調査報告（事務局調査①）

②プッシュ型サービス

プッシュ型サービスとは

従来の問題点

- ・ライフイベント（引越・出生・死亡・退職等）に派生する届出や手続の際には、住民異動、戸籍、国民年金、税等の複数の手続が必要になることがあるが、住民は必ずしもどこでどの手続を行えば良いか分からないため、手続の漏れが発生したり未届けになるおそれがある。

解決策（プッシュ型サービス）

- ・行政の側から必要となる手続や受けることができる行政サービスを住民にお知らせし、漏れがないよう申請等を行ってもらうサービス。

プッシュ型サービスの効果

（住民）

- ・ 必要な手続を漏れなく行ってもらうことができるようになり、再来庁を防げる。
- ・ 手続ごとに各課の窓口に行かなくても、総合窓口で手続を済ませることができるようになり、何度も同じことを聞かれたり、何枚もの申請書を記入しなくて良くなり、手続時間が短くなった。

（職員）

- ・ 全体として手続対応時間が短縮された。
- ・ 重複処理が減った。
- ・ 引継がスムーズになった。

実地調査報告（事務局調査①）

③窓口環境の改善

明確な導線

- ・入口を入れて正面にある総合窓口
- ・入口から総合窓口まで一直線で通路が広く、来庁者がまず最初に総合窓口に立ち寄るように誘導している。

コンシェルジュの配置

- ・入口付近に庁舎の案内をするコンシェルジュを配置。手続先等に困っている様子の来庁者に声をかけ、円滑に手続を行ってもらえるよう支援。

分かりやすく、快適な窓口

- ・仕切りと椅子が設置されたローカウンター
- ・色分けされて分かりやすい窓口
- ・個別ブースの設置によるプライバシーへの配慮



写真：総合窓口



写真：個別ブース



写真：仕切りと椅子のあるローカウンター

実地調査報告（事務局調査①）

④待合環境の改善

番号発券機

- ・窓口で待つ順番(番号)が印字された用紙が出る。この番号に手続きが紐付けられて引き継げる。
- ・当日の役場内では全てこの番号により呼ばれたり、モニターに表示されたりする。プライバシーに配慮。



写真: 番号発券機



写真: キッズコーナー

キッズコーナー

- ・子供連れの来庁者のために、子供が遊んで待っているスペースを設置。
- ・おもちゃ、テレビ、ベッド等を配置。

手続状況案内モニター

- ・総合窓口のシステムと連携させ、手続の進捗状況が一目で分かるよう、トロッコ列車の進み具合で案内モニターに表示。



写真: 案内モニター



写真: 自動交付機

自動交付機

- ・住民票、印鑑証明、戸籍謄(抄)本の取得が機械(セルフサービス)により時間外・休日にも可能に。待ち時間の短縮。隣接する3町で広域交付も実施。

取組みに対する評価

来庁者の評価

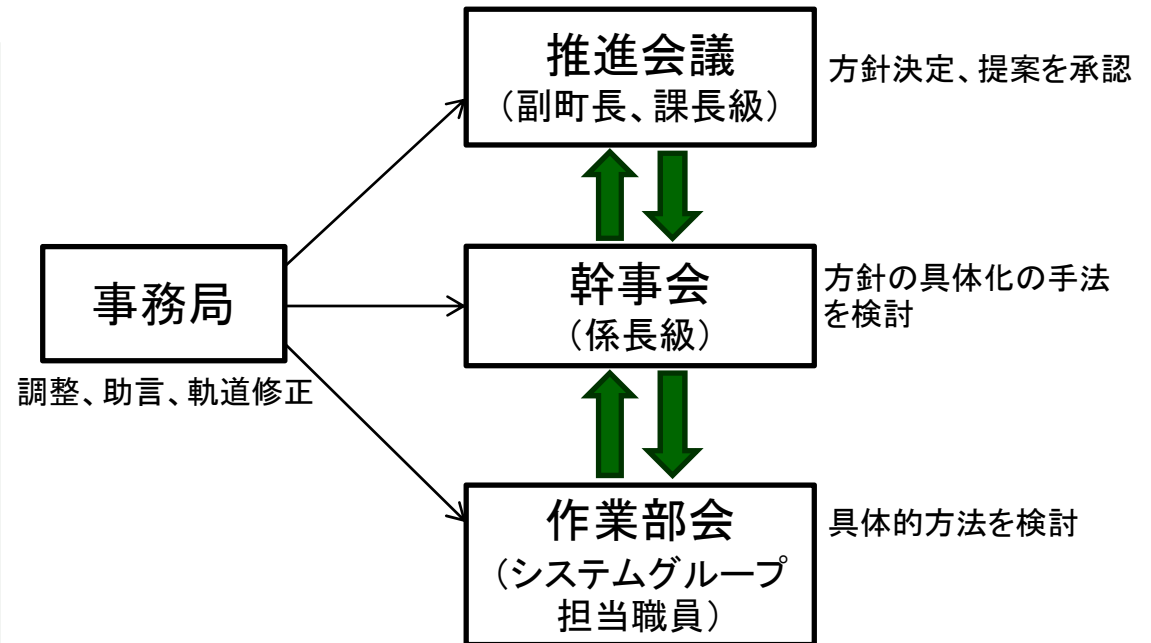
満足度調査の結果、1回目は97%、2回目(繁忙期)は80%超の満足度を記録。高評価を得ている。

実地調査報告（事務局調査①）

取組みの進め方・考え方

推進体制

- ・ 副町長。課長級の推進会議、係長級の職員の幹事会、現場担当職員の作業部会の3層の推進組織を整備。作業部会員は係の代表
- ・ 各リーダーは上位又は下位の会議体の組織員を兼ね指揮命令の伝達や課題提起、検討結果を提言する等効率的にプロジェクトを推進。「ボトムアップとトップダウンのトライアングル」と呼んでいる。
- ・ トップダウンのみ、またはボトムアップのみで実現することは困難。



組織のあり方

住民視点のサービス実現のためには、縦割りではなく、横串の組織が必要。

職員の意識

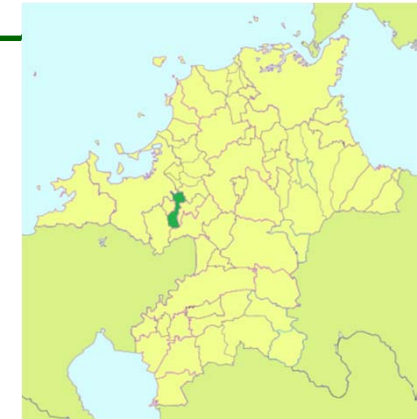
住民目線のサービスのあり方などを伝える職員研修を実施。全職員に問題意識を共有してもらうことが重要。

実地調査報告（事務局調査②）

◆福岡県大野城市役所◆ 2011.8.31 福岡県大野城市曙町

市の概要

- 設置:昭和47年4月
- 面積:26.88km²
- 人口:96,539人
- 世帯数:39,856世帯(H23.8月末現在)
- 福岡市に隣接し、ベッドタウンとして人口が増加している。
住民異動が非常に多く、各種届出・申請数が多い。(年間約12万件)



取組みの背景

① 現市長のマニフェスト・所信表明

・「市庁舎土日開庁」、「ワンストップサービスの導入」、「コールセンターの開設」が掲げられた。

② 住民満足度の向上とコスト削減の両立の実現（市のコンセプト）

- ・住民満足度の向上については、施策の充実によって実現を図る。
- ・コスト削減については、IT化の推進・活用と民間活用の推進によって実現を図る。

③ 非常に少ない職員数・民間委託に対する意識

・大野城市は職員数が全国トップレベルで少なく(434人(平成22年4月末現在。企業会計含む。))、以前から積極的に民間委託を進めていた。(例:ごみ収集、水道、給食、運転手等)
このため、以前から職員や住民の間に民間委託に対する抵抗感・クレームが少なかった。

実地調査報告（事務局調査②）

■総合窓口（まどかフロア）

導入の狙い

- ・住民サービス・住民満足度の向上
住民にとって「わかりやすく」、「使いやすく」、「心地良く」、「手続きが早く終わる」をコンセプトとした。
- ・業務効率の向上

導入状況

ハード・ソフトの両面から整備を実施

- ① ハード面（窓口の再整備）
分かりやすいサインや個別ブース、案内モニターの整備等
- ② ソフト面（利便性向上・接遇向上）
 - ・利便性向上
ワンストップサービスの実現による利便性向上、フロアマネージャーによる案内
 - ・民間委託
窓口職員やフロアマネージャーを民間会社に委託。
「民間委託は経費の節減が目的ではなく、民間の優れたノウハウを用いて住民満足度を向上させるためのものである。」（大野城市担当係長）

導入の効果

- ・住民満足度の上昇
- ・職員の負担軽減

実地調査報告（事務局調査②）

1 正職員と委託職員が連携するワンストップ窓口の運営

フロントオフィス(受付窓口)とバックオフィスの分離

【状況】

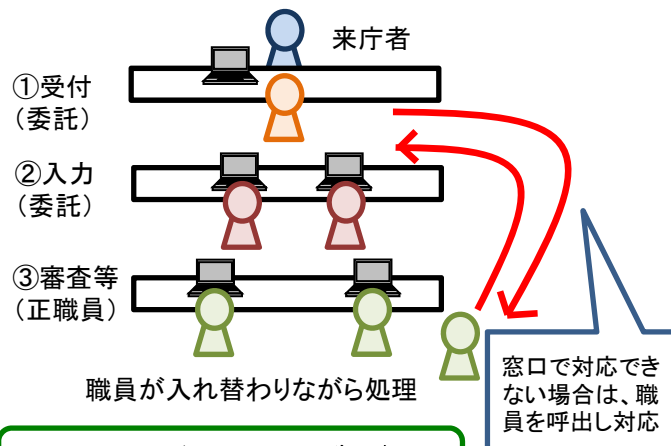
- ①受付席(委託職員)
各種届出・申請の受付。
- ②入力席(委託職員)
申請書類の情報を端末に入力。
- ③審査・認定席(正職員)
入力された情報について審査。

【分離の効果】

- ①受付席(委託職員)
委託職員による高品質な接客サービスを提供することが可能に。
- ②入力席(委託職員)
形式的業務を集中して処理することが可能に。
- ③審査・認定席(正職員)
審査業務に集中することが可能になった結果、時間外勤務が減少。

職員派遣型のワンストップサービス

- ・ 複数の申請に対し、各申請の担当課の職員が入れ替わりながら処理する方式。
- ・ 組織の改編等が不要であるが、縦割りの組織では実現することができない。



③審査・認定席 ②入力席 ①受付席
(仕切りの奥・右図)



正職員が審査・認定を行うバックオフィス(③)

職員呼び出し用ブザー

- ・ 窓口スタッフでは対応できない相談等に対しては、担当課職員を呼び出す。
- ・ 素早く呼び出すことができるようにブザーを設置。



実地調査報告（事務局調査②）

2 住民サービス向上のための取組み

① 窓口案内

総合案内センター

- ・来庁者を素早く目的の窓口へ導くため、入口を入ってすぐの所に設置。
- ・民間の委託職員が高品質の接客・案内サービスを提供。



フロアマネージャー

総合案内センター

フロアマネージャーの配置

- ・庁舎の案内をするフロアマネージャーを配置。
- ・手続先等に困っている様子の来庁者に声をかけ、円滑に手続を行ってもらえるよう支援。
- ・3年以上の接客経験を持つ者を置くこととし、高品質の接客サービスを提供。
- ・来庁者を「お客様」と呼ぶこと、きちんと「ありがとうございました。」と言うことが正職員にも波及。

② 窓口環境

分かりやすく、快適な窓口

- ・色弱者等にも分かりやすく、見やすくするよう、色や形を区別したサイン。
- ・椅子を配備したローカウンターに変更。立ったまま手続を行わなくて良いよう、お年寄り等に配慮。



写真：色分けされたサイン、椅子、仕切り、ローカウンター

プライバシーへの配慮

- ・仕切り板を設置し、プライバシーに配慮。
- ・相談内容によっては、ブースや個室にて相談を受けることが可能。



写真：個別ブース

実地調査報告（事務局調査②）

③ 待合環境

番号発券機

- ・窓口で待つ順番(番号)が印字された用紙が出る。
- ・当日は全てこの番号により呼ばれたり、モニターに表示されたりする。



写真: 番号発券機

待ち人数把握モニター

- ・待ち人数や待ち時間をモニターに表示。

申請者名	番号	受付中	待ち番号	待ち人数
公的個人認証・外国人	およそ100	101		0人
押 替	およそ200	202		0人
記入・転出・転籍 印鑑登録の受付	およそ300	319		0人
国民健康保険・医療	およそ400	524		0人
国民年金	およそ500	702		0人
子ども手当 子育て支援	およそ600	819		0人
住民票・印鑑	およそ700	915	916 917	2人

写真: 待ち人数把握モニター

キッズコーナー

- ・子供連れの来庁者のために、子供が遊んで待っていられるようなスペースを設置。おもちゃ等を配置。



写真: キッズコーナー

「しょうめい君」(簡易申請端末機)

- ・住民票、印鑑証明、所得証明の申請を機械化。手続きに要する時間が短縮。

写真右:「しょうめい君」
(①:最初に交付申請の手続きを行い、引換証を入手。)

写真左: 自動券売機
(②:次にこの機械で手数料を支払って引換券を購入。)

※ その後、隣にある証明書の発行を受けるカウンターにて、引換証と引換券を渡し、速やかに証明書の交付を受ける。



実地調査報告（事務局調査②）

■週末窓口

導入の狙い

- ・住民サービス・住民満足度の向上

導入状況

- ・ 開庁時間：第2・4土曜日の午前9時半～午後0時半
職員は午前9時15分～午後1時まで勤務。半日勤務として振替対応。
このため、時間外勤務手当は発生しない。※同一週に休む場合
- ・ 開庁1回当たり141件来客（平成22年度平均）
- ・ 証明書発行以外の業務も実施
他の自治体の週末窓口ではあまり実施されていない転入出申請、国保・医療の届出・相談、納税相談、市税・介護保険料徴収業務、保育所、子ども手当等の証明書発行以外の業務を週末窓口にて実施。

導入の効果

- ・住民の利便性の向上
平日に来庁できない住民に対して適切な行政サービスの提供が可能に。

実地調査報告（事務局調査②）

■コールセンター

導入の狙い

- ・住民サービス・住民満足度の向上
民間の委託職員による高品質な接客サービスの提供。
- ・業務効率の向上
職員への問い合わせ件数を減少させ、本来業務に専念できる環境づくり。

導入状況

- ・年中無休 午前8時～午後9時
- ・コールセンターの電話番号は従来の代表電話の電話番号
住民にコールセンターの電話番号を周知させる手間を省く。
コールセンター機能に電話交換機能を加えて対応。
- ・問い合わせに対し、職員が作成したFAQに従って回答
FAQは現時点で約1,500件登録。FAQに載っていないことには回答せず、担当課に転送。（その後必要に応じて電話内容を修正。）
- ・FAQはホームページにも掲載
アクセス件数は増加している。

導入の効果

- ・住民満足度の上昇
- ・職員の負担軽減
住民からの問い合わせのうち、代表電話の約半数はコールセンターのみで完結。繁忙期の職員負担が軽減。

実地調査報告（事務局調査②）

取組みに対する評価

来庁者の評価

来庁者へのアンケートの結果、
各項目の満足度がいずれも上昇。

来庁者満足度アンケート 結果

分類	18年度 (取組み前)	19年度 (コールセンター、 週末窓口開始)	20年度 (総合窓口開始)
①職員の対応	62.8%	70.4%	77.9%
②手続時間等	58.0%	66.1%	70.0%
③施設・設備	51.7%	61.9%	73.7%
④開庁時間	36.6%	47.6%	47.5%
総合評価	55.9%	64.6%	72.0%

実地調査報告①

◆株式会社良品計画◆

2011.8.2 東京都豊島区東池袋

参加委員

辻琢也(座長)、鵜川寿信、長谷川定、林賢、古川靖洋、村田博紀 (50音順、敬称略)

会社概要

- 1989年(昭和59年)6月設立
- 【事業内容】
「無印良品」を中心とした専門店事業の運営、
商品企画、製造、卸し及び販売
- Great Place to Work Institute Japan調査
「2011年働きがいのある会社」ランキング25位



良品計画が目指す会社とは

「強くて働きがいのある会社」

取組みのきっかけと推進体制

2000年頃の会社の業績悪化がきっかけとなり、
当時の社長のトップダウンにより取組みを提案・推進。
専任の事務局メンバー4名と、その他各部門のメンバー数名で進めた。

実地調査報告①

■業務マニュアル

導入の 狙い

- ・業務の質の向上
 - ・個人ではなく、組織として業務を行うこと
- ※マニュアル作成以前は、個人の知識や経験に頼る部分が多かった。異動や退職の場合は、一から業務を構築しなければならなかった。組織として業務を構築することにより、組織力の強化を図った。

導入 状況

- ・本部の業務マニュアルとして「業務基準書」、店舗の販売マニュアルとして「MUJIGRAM」を作成。
- ・現場の意見を定期的に反映させ、不断の改善がなされる。
- ・各マニュアルは新入社員研修においても使用される。

導入の 効果

- ・業務の標準化
- ・業務の質の向上
- ・円滑な業務の引継ぎ

実地調査報告①

業務基準書

本部用の業務マニュアル

MUJIGRAM

店舗用の販売マニュアル
(13冊、1780頁)



特徴①: 詳細かつ具体的な内容

- ・実際の現場の担当者によって作成。可能な限り詳細かつ具体的に記すこととされている。
- ・取引先の名前やその連絡先も記載され、変更があれば、その都度マニュアルも更新。
- ・たとえ外部の人であってもマニュアルを見れば仕事ができる程の精度を目指している。

特徴②: 改善提案による改訂

- ・マニュアルによる業務手法よりも良い方法等があれば、その都度現場から本部へ提案。
- ・有効性が認められれば、マニュアルに反映される。採用されない場合も、必ずその理由を付す。
- ・高い効果のあった提案には表彰あり。

特徴③: 監査による内容チェック

- ・マニュアルの内容は監査項目。指摘があればその都度改訂。

実地調査報告①

■毎日ノー残業デー

導入の狙い

- ・家族、友人と過ごしたり、見聞を広げること
- ※取組前は残業が非常に多く、余暇を楽しむ時間が確保できなかった。ものづくりをする上では会社でのデスクワークだけでは不十分である。様々な時間の過ごし方をする事で、より良いものが作れる。

導入状況

- ・対象者は、シフト勤務以外の本部社員全員
- ※会長、社長、非時間管理、業務委託先等も含む。
- ・平均残業率10%以下を目標
- ※残業する場合は、上司の許可を得て総務課に申告。会長、社長も申告が必要。
- ・終業時刻の5分前に終礼開始
- ・終業時刻の30分後に巡回
- ※「不法残留者」がいれば、「見える化ボード」に掲示。残業の理由を聴取して改善に繋げる。

導入の効果

- ・単位時間当たりの集中力が強化。
- ・最初は社員にも抵抗感があったが、次第に「残業をせずに帰れる」ということに各自が気付き始めた。
- ・終業後にビジネススクールに通い、首席や次席で卒業した社員もいる。

実地調査報告①

毎日ノー残業を実現するための取組み

① 見える化ボード

各種情報提供等を行い、情報の共有を図る。
「不法残留者」がいれば、ここに掲示。

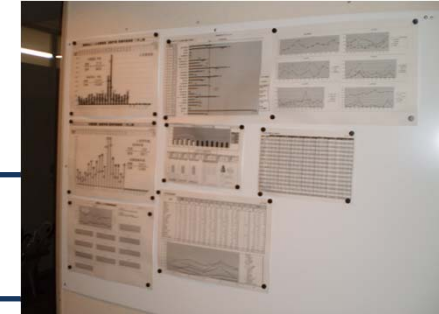


写真:見える化ボード

② 業務の見直し

・指示の見直し

現場に伝達する指示自体の数を必要最少限まで削減。

残業が必要となる指示(例:夕方に、翌日の朝を期限とするもの)をしないようルール作り。

・マニュアル化による業務見直し

③ 会議の見直し

・会議の回数、会議時間の削減

会議の回数や時間が減少した分は、社内システムで議事録を公表することで補完。

・会議ルールの設定

紙の資料の配布をやめ、プロジェクターを用いてスクリーンに資料を映して実施。

「資料はA4版1枚両面まで」、「7割くらいの完成度」という決まりを設定。

ノー残業の取組みを実施する上でのポイント

ノー残業の取組みは、残業代を減らすことが目的ではない。

社員が終業後に有意義な時間を過ごすことで、業務に良い影響を与えること。

実地調査報告①

■人材育成

① 初期訓練

- ・業務基準書、MUJIGRAMによる育成。
- ・「さん」付けで人の名前を呼ぶこと、挨拶の徹底、仕事に締切りを作ること、朝の1分間に机を掃除する「クリアデスク」、第4水曜日の13時～15時の「整理整頓の日」、共有文書等、業務を行うに際しての基本的な決まり事を教える。

② 人材委員会

- ・年2回、取締役、執行役員が集まり、課長職以上の社員の役職や育成計画等について検討する会議。
- ・「この人は今すぐにでもこの仕事ができる」、「この人は5年後であればこの仕事ができる」等を話し合い、社員の能力・経験に応じて異動を決定。
- ・検討に当たっては、職務・勤務地の希望等に関する自己申告や社内歴、評価歴等に関するプロフィールシートを活用。

③ 人材育成委員会

- ・通常の異動等では身につけられない専門的な能力や資格を取得するためのもの。
- ・部下の育成は部門長の責任であると考え、各部門に必要とされる専門性を確認し、それを獲得する方法を部門長と全社で考える。
- ・業務、人事制度と連携（OFFJTのみとしない）。
- ・外部でもプロとして通用する専門性やキャリアを身につけ、同時に会社のマインド（風土）も作り上げること、効果につなげることを目標とする。

実地調査報告②

◆横浜市港北区役所◆

2011.8.2 神奈川県横浜市港北区大豆戸町

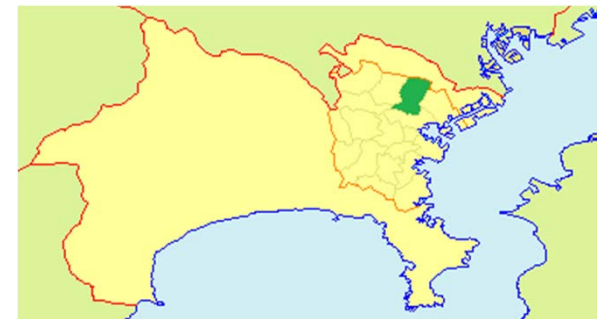
参加委員

辻琢也(座長)、鵜川寿信、長谷川定、林賢、古川靖洋、村田博紀
(50音順、敬称略)

港北区概要

- 設置:昭和14年4月
- 面積:31.37km²
- 人口:331,520人 (横浜市人口:3,692,809人)
- 世帯数:156,091世帯
- 市外転出、市外転入、戸籍届が18区中最多。

※H23.7.1現在



港北区のシンボルマーク

実地調査報告②

窓口・オフィス改革

導入の 狙い

- ・住民サービス・住民満足度の向上
※来庁者アンケートの結果、区役所に対して満足度が低いことが判明。
ハード、ソフト面から抜本的な見直し。
- ・業務効率の向上

導入 状況

- ・接遇エリアの改善
 - ・待合スペースの拡大
 - ・通路の拡幅・動線の明確化
 - ・プライバシーへの配慮
 - ・来庁者にやさしい窓口
 - ・サインの明確化
- ・執務室内の改善
 - ・待合スペース拡大のための執務室の面積圧縮
 - ・オフィスレイアウトの変更等による業務効率化

導入の 効果

- ・住民満足度が2倍程度上昇。

実地調査報告②

改革前の問題点

接遇エリアの問題点

- ・待合スペース、通路、カウンターが狭い
- ・プライバシーへの配慮が少ない
- ・来庁者が立ったまま手続きしなければならない
- ・サインが高く、小さく、他の案内板に埋もれて目立たないため、どこで手続きしたら良いか分かりにくい



写真: 狭く、人で溢れた待合スペース
立ったまま手続きする人(右奥)



写真: 文字が小さく、分かりづらいサイン
他の多くの案内板に埋もれて目立たない。

執務室内の問題点

- ・座席と印刷機等が乱雑に配置され、非効率的
- ・通路が狭い
- ・動線が長く、一箇所で集中しているため、業務の効率が悪い
- ・机の上に文書が積み重なっている
- ・セキュリティが低い
- ・休憩スペースが無い



写真: 机の上に高く積み上がった書類



写真: 導線を遮断する段ボール

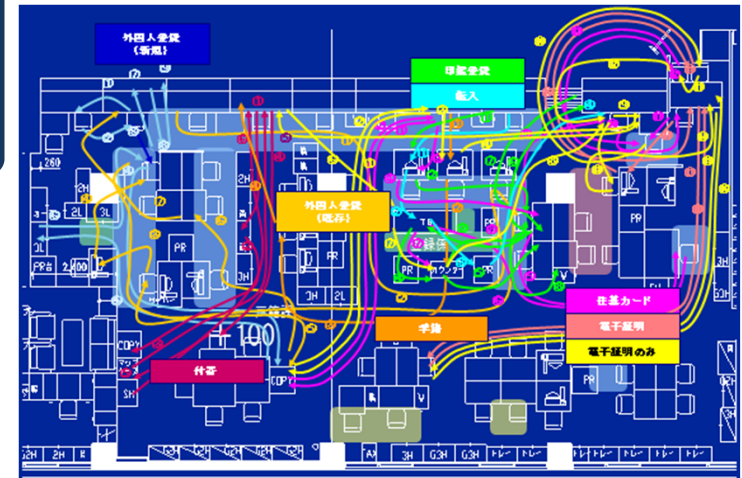


図: 長く複雑な導線
中央やや右の辺りで特に集中している。

実地調査報告②

改善策(接遇エリア)

待合スペースの拡大

- ・執務室の面積の圧縮により、待合スペースの面積を従前の1.6倍に拡張
- ・多くの人が座って順番を待てるようにカウンターの前に椅子を設置

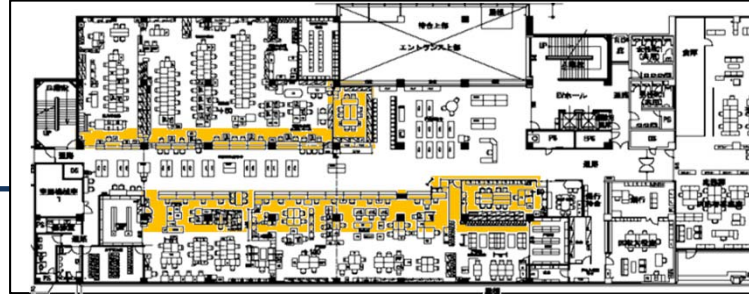


図: 網掛け部分を待合スペースとして拡張

通路の拡幅・動線の明確化

- ・カウンター、待合スペース、通路を明確に分離
- ・通路を拡幅し、車椅子が通れる幅を確保
- ・記載台や窓口の配置を見直し、複雑で長かった動線を短縮・単純化



写真: 広い通路
カウンターから最短距離に配置された待合椅子

プライバシーへの配慮

- ・カウンターの間隔を拡幅、仕切り板、個別ブース、相談コーナーを設置

来庁者にやさしい窓口

- ・ローカウンターと椅子を設置し、座って手続することを可能にした
- ・お年寄りや車椅子を使用される方に配慮



写真: 広いローカウンター、仕切り板、椅子



写真: 個別ブース

サインの明確化

- ・主な手続名(例: 住所異動、戸籍等)のみ大きく表示
- ・サイン、番号、椅子の色を統一して、分野別に色分け



写真: 文字を大きくし、椅子と色を統一させたサイン 写真: 戸籍の窓口は緑色で統一

実地調査報告②

改善策(執務室内)

●執務室の面積圧縮

・デスクのフリーアドレス化

机の数を減少。机の上に慢性的に積み上がっていた書類は全て排した。

・文書、物品の保管方法の見直し

限られたスペースには、必要性の高いもののみを保管

●デスク等の配置の最適化

・デスク、印刷機、端末機の機能的な配置

印刷機と端末を窓口カウンターの手すぐ後ろに集約して配置。デスクは後方に配置。

配置に当たっては、「NOPA基準」(*)を参考に、適切な間隔を置いて配置。

(*)オフィスにおいて一定程度確保すべき机と机の間の距離をレイアウト別に定めたもの。

・機能的な配置による導線の最短距離化

●セキュリティ強化

・窓口と執務室の間に戸を設置

職員以外の者の執務室内への侵入を防止。

●休憩スペースの設置

フリーアドレス化によって生み出したスペースは、

待合スペースの拡張の他に、職員の休憩スペースのために利用



写真

左側：集約された印刷機、端末機

右側：個人の執務席(フリーアドレス)

実地調査報告②

改革に対する評価

来庁者の評価

来庁者への窓口アンケートの結果、各項目の満足度がいずれも2倍程度上昇。

来庁者満足度アンケート 結果

項目	改善前	改善後
全体の印象	21%	49%
待合いの過ごしやすさ	20%	48%
案内表示の分かりやすさ	26%	56%
プライバシーへの配慮	20%	38%

(「満足」と回答した来庁者の割合)

職員の評価

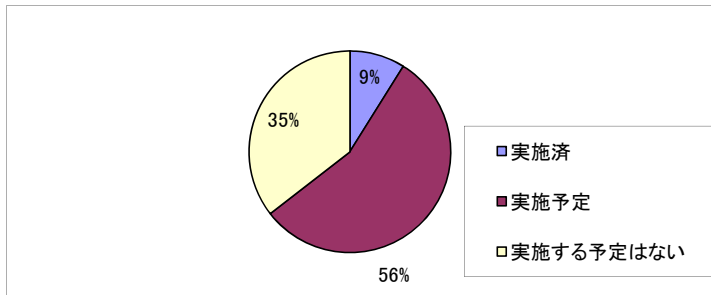
- ・フロアが一望でき、大きな文字のサインが分かりやすい。
- ・サインの色と椅子の色が統一されて分かりやすい。
- ・高齢者、お子様連れの方への配慮ができる。
- ・相談コーナーを設けたことで、DV相談等がゆっくり相談できるようになった。
- ・フリーアドレスは個人ファイルを持ってないため、必ずしも良いことばかりではない。
- ・オフィス改革がどれほど業務効率を向上させたか測るのは難しい。

「総合窓口セミナー」アンケート結果

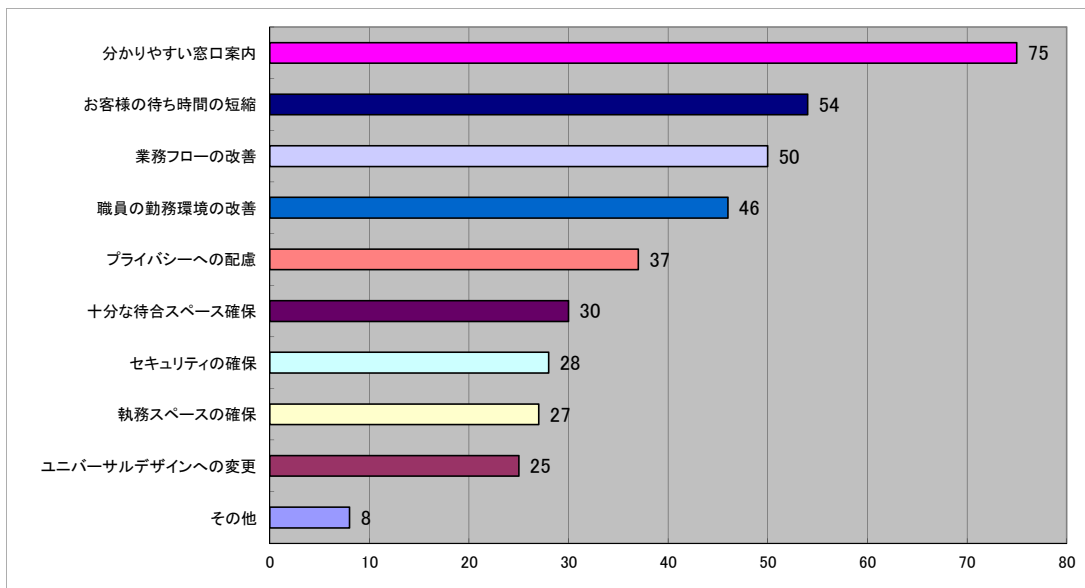
資料2

※開催日 平成23年8月26日(金)
※セミナー参加者数 92団体220名
※アンケート回収数 134枚
～8月26日「総合窓口セミナー」において実施～

■窓口業務・オフィスレイアウトの改善の実施について

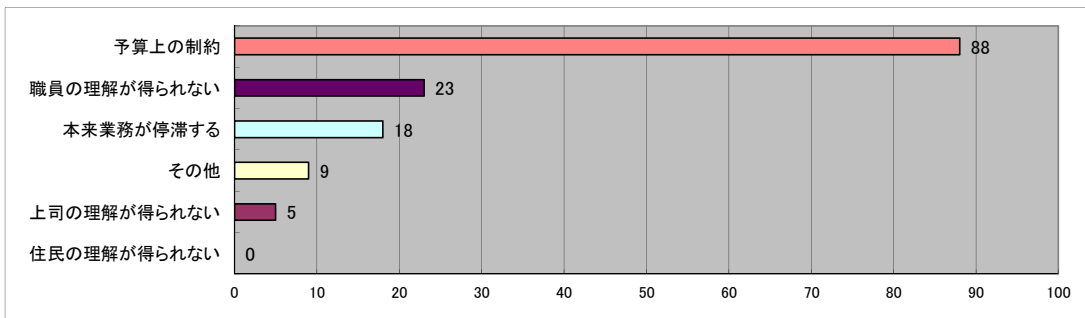


■窓口業務・オフィスレイアウトを改善する目的(複数回答可)



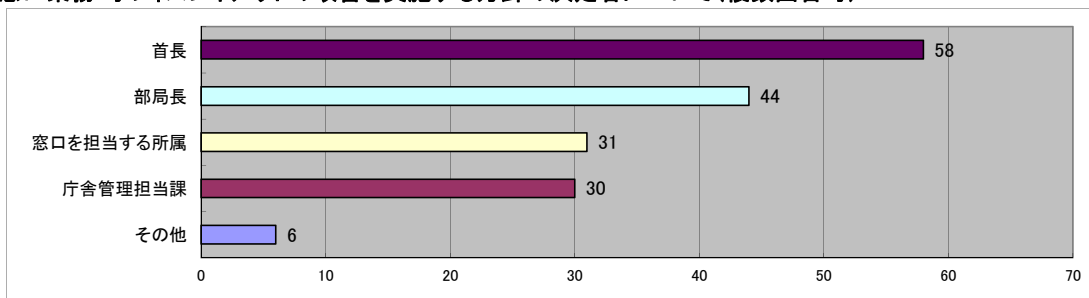
「その他」の具体的内容: 住民基本台帳法の改正、庁舎建替、ラインの見直し

■窓口業務・オフィスレイアウトを改善するにあたって支障がある点(複数回答可)



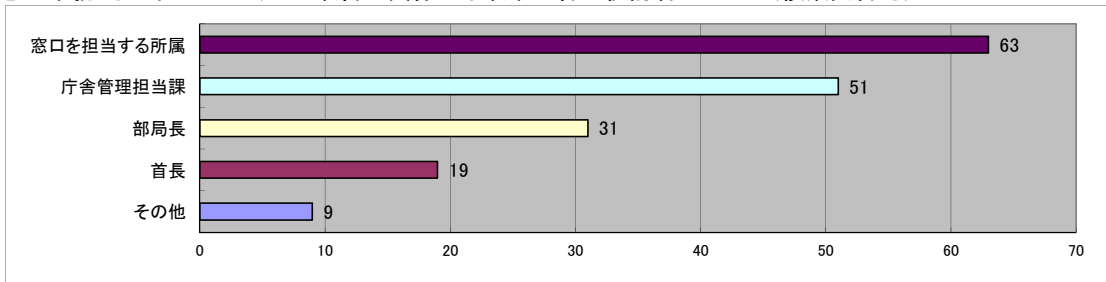
「その他」の具体的内容: 庁舎の制約、面積、建物の構造

■窓口業務・オフィスレイアウトの改善を実施する方針の決定者について(複数回答可)



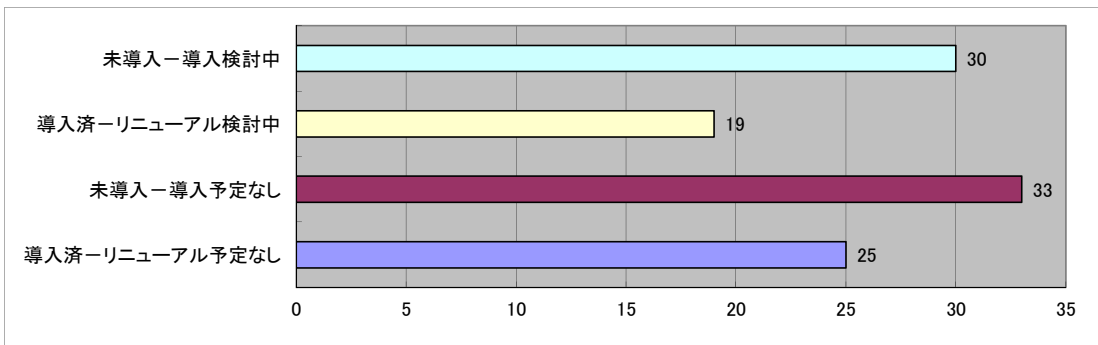
「その他」の具体的内容: 行政改革担当課、企画課、財政課、区政推進課、議会

■窓口業務・オフィスレイアウトの改善の具体的な改革内容の検討者について(複数回答可)

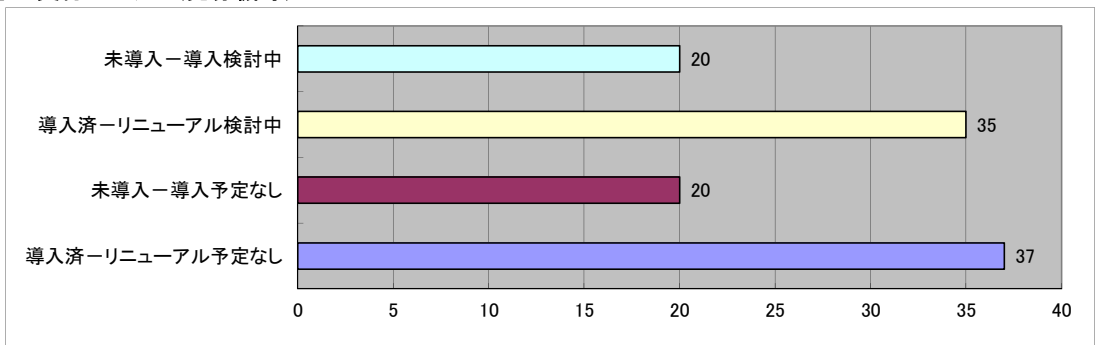


「その他」の具体的な内容: 行政改革担当課、企画課、定数担当課、区政推進課、業務管理課、議会

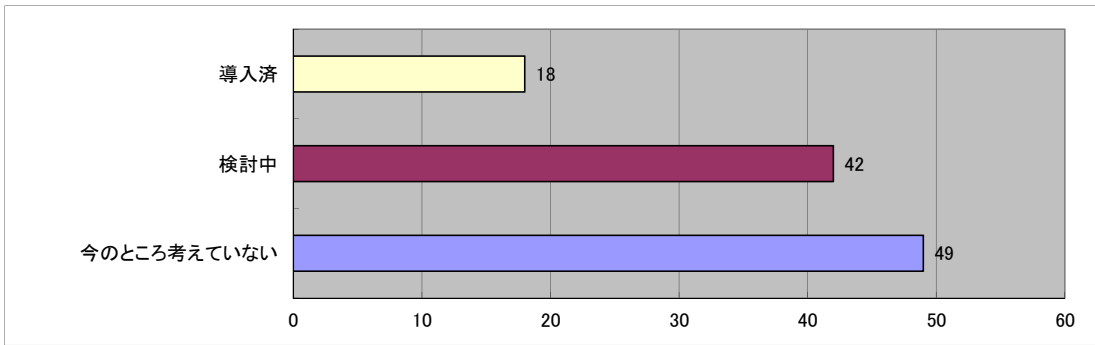
■窓口業務に関するシステム構築について



■窓口受付システム(発券機等)について



■窓口業務委託の導入について



■窓口業務委託を「導入済または検討中」の場合、具体的な部署・業務内容について

(1) 部署

市民課(19)、戸籍課(4)、国保(6)、税務課(1)、総合窓口(1)、行政改革推進課(1)、図書館(1)

(2) 業務内容

窓口・受付業務(11)、証明受付・発行(9)、入力業務(5)、国保業務(2)、郵送業務(2)、電話対応(2)、書籍の貸し出し返却窓口(1)

■窓口業務委託導入にあたり、障害になっていることについて

労働組合の理解(6)、職員のスキルの低下につながる(4)、個人情報の保護(4)、コストが高い(3)、予算の確保(3)、導入の手間・ノウハウ不足(2)、企画部署との調整(2)、職員の理解(1)、上層部との調整(1)、所管部署の理解(1)、職員定数の減(1)