

---

# ワンストップ窓口の誘導・運用プラン

---

## 窓口の考え方

- 基本的にはワンストップサービスとする。
- 総合「受付」にて用件の整理を行い、番号発券までを行う。
- 番号発券に際しては、セルフサービスと有人サービスの2種類で行う。
- 窓口は「クイック窓口」と「ステイ窓口」の2種類とする。
- 「クイック窓口」は「諸証明の発行等」を専門に行う。
- 「ステイ窓口」は「ライフイベント」と「その他相談等」の2つの窓口執務
- 「○○グループ」や「×○に関すること」などの看板は、窓口に掲げないことで、窓口にいる方が、何の用件で訪れているか。といったものを推察されないようにする（さらに、L型パーティションによってそもそも後ろ側から見えない方にする。）

## ■ 窓口執務対応職員について

- ・窓口執務を専門に対応する組織（仮称:窓口グループ）を新設も含め対応するグループを検討する。
- ・「クイック窓口（証明書発行等）」と「ステイ窓口」のライフイベント＝手続きは、（仮）窓口グループ職員が対応する。＝書かない窓口システム対応範囲
- ・「ステイ窓口」のうち相談業務は、各用件別の担当グループ職員が対応する。

## ■ 書かない窓口システムの導入予定

- ・システムの導入稼働は、3月予定。「おくやみワンストップ」から開始し、徐々に対応範囲を広げる。最終的には先進事例より執務は全て対象とする予定。

## ■ 2階在席グループの市民対応について

- ・2階の在席の水道G・下水道G・建築住宅G・都市政策Gなどの市民対応は基本的に1階で行う。1階は市民対応、2階は業者対応という考え方。  
ただし、市民が直接2階に来た場合でも対応できるようにする。
- ・水道・下水道の手続きは、1階窓口グループ職員が対応するが、市営住宅や空き家相談などの場合、担当職員が2階から1階に降りる（呼び出す）行為が発生する。

## 運用課題・懸念する事項

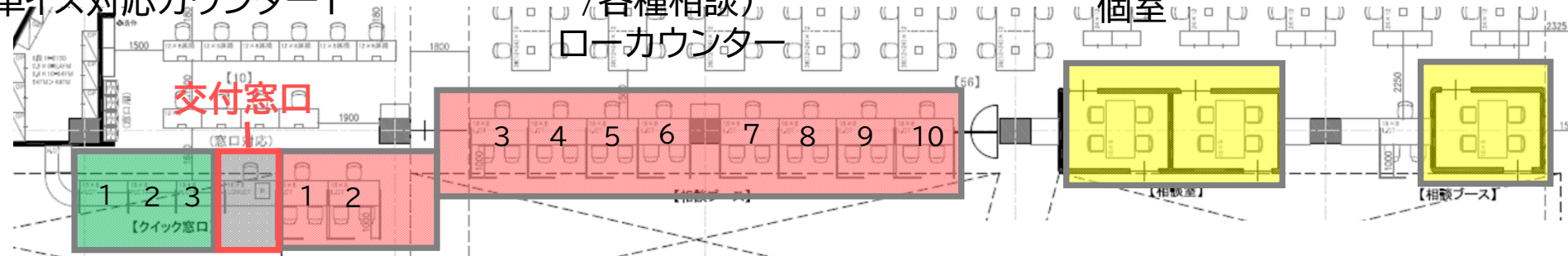
- ①総合窓口に行列ができるのではないか？
  - ②クイック対応が可能か？
  - ③入口から総合案内・窓口まで距離が長い。どう誘導するか？
  - ④発券機で受付けをせずに直接窓口に来てしまった場合どうするか？
  - ⑤窓口の数が足りるか？
  - ⑥パスポート・マイナンバーは専用機器が必要で専用窓口が必要ではないか？
  - ⑦発券ボタン（ボタン数・階層）の設計  
セルフで分かり易さを重視するなら、少ないボタンが良いが、  
相談業務では、担当するグループを指定することが必要  
ある程度のボタン数（階層）が必要
- 市民サービス向上 待たせない工夫・待たせる市民のための工夫

# 窓口配置イメージ

**A クイック窓口(証明発行)**  
 ハイカウンター2  
 車イス対応カウンター1

**B ステイ窓口**  
 (ライフイベント手続き  
 /各種相談)  
 ローカウンター

**C 相談室**  
 (秘匿性の高い相談)  
 個室



執務  
の例

- 証明書の発行
- ・住民票
  - ・戸籍謄本
  - ・印鑑証明
  - ・税証明
  - ・
  - ・

- ライフイベントの手続き  
 (戸籍、住基～国保、年金、  
 保健福祉 等)
- ・転入転出
  - ・住所変更
  - ・婚姻・出生・死亡
- マイナンバー パスポート  
 仮ナンバー その他  
 (児童手当、保育、転校…)

相談業務と、  
 窓口支援システム外  
 の各種手続き

- 秘匿性の高い相談業務
- ・生活保護
  - ・納税相談
  - ・介護
  - ・障がい・就学相談
  - ・就学相談(奥の相談室)
  - 他

窓口支援システム	窓口支援システム対応執務	窓口支援システム範囲外執務
市民誘導	窓口案内システム対応	+職員誘導
職員誘導	窓口案内システム対応	+一部内線スマホを併用

# 各窓口の機能役割と運用システム(詳細)

窓口種類		対応業務	業務対象グループ	窓口支援システム (書かない窓口)	対応職員	市民誘導	職員呼出し
A	クイック窓口	証明書の発行・交付と支払い ・住民票 ・戸籍 ・印鑑証明 ・税証明 他	・市民サービスG ・税務G ※窓口グループ(仮)が業務を行う	○(対象)	窓口担当専任職員 (窓口グループ)	窓口案内システムで誘導 総合案内前発券機にて 番号を発券し、 窓口モニターと表示器で誘導	窓口案内システムで呼出し バックヤードモニタ他で表示 + クイック窓口担当職員が目視で即時対応
		ライフイベントの手続き (戸籍、住基、国保、年金、保健福祉等) ・転入転出 ・住所変更 ・婚姻・出生・死亡 ・印鑑登録 マイナンバー、パスポート 仮ナンバー、その他 (児童手当、保育、転校等) ※水道・下水道等の市民の手続きは1階での対応を想定 (2階の水道G、下水道Gが担当)	・市民サービスG ・税務G ・環境対策 ・年金・長寿医療 ・健康推進 ・障がい福祉 ・高齢・介護 ・子ども育成 ・子ども家庭 ・学校教育 ・社会教育 ・水道 ・下水道 ・建築住宅 ※窓口グループ(仮)が業務を行う				窓口案内システムで呼出し バックヤードモニタ他で表示 手元操作器(スマホ型専用器) で確認も可能 →空いている窓口へ
B	ステイ窓口	相談業務 窓口支援システム外の各種手続き	【1F在席各グループ】	×(対象外)	各業務担当グループ職員	上記B②各種相談に準ずる ステイ窓口で聞取り後、必要に応じて相談室に誘導	2F職員の呼出し ①2F在席グループ単独手続きの場合 総合案内より内線スマホ ②一連の手続きの場合 前手続きの窓口担当者より、内線スマホ呼出し
		①ライフイベント ・手続き マイナンバー、パスポート 仮ナンバー、その他 (児童手当、保育、転校等) ※水道・下水道等の市民の手続きは1階での対応を想定 (2階の水道G、下水道Gが担当)	・水道・下水道の相談 ・市営住宅、空き家相談				【2F在席の以下のグループ】 ・水道G ・下水道G ・建築住宅G ・都市政策G
C	相談室	秘匿性の高い相談業務 ・生活保護 ・納税相談 ・就学相談 ・介護 ・障がい 他		×(対象外)	各業務担当グループ職員	予約済みの相談の場合 総合窓口受け付け後、窓口付近で待機担当職員の出迎え	予約済みの相談の場合 担当職員は総合窓口付近で待機

➡ 窓口運用イメージから、上表のような整理をし、このような運用方法に対応できるシステム機器を検討しました。  
 主要な4製品について製品比較を行いました。結果、窓口運用案に適合している可能性のある2製品に絞って、窓口案内・運用が可能か検証を行いました。

窓口案内（発券・誘導）システム 製品機能比較表

システム	システム例 1	システム例 2	システム例 3	システム例 4
<b>受付・発券機能</b>				
受付器・発券機	PC+タッチパネルディスプレイ+ロール紙プリンタ	PC+タッチパネルディスプレイ+ロール紙プリンタ	携帯端末+ロール紙プリンタ	専用カード発行機 (タッチパネル、プリンタ体型)
用件・業務件数	1画面は12業務まで（業務数・階層は制限なし）	1画面は10業務まで（業務数・階層は制限なし）	・1画面は4業務まで ・業務数は40項目、2階層分けも可能	4階層・32業務まで
<b>お客様呼出機能</b>				
呼出しモニター (外部大型ディスプレイ)	○ モニターごとに表示内容の変更は可能（表示用PCが必要） 呼出しモニターは任意に複数台設置可能 同一の表示内容であれば複数（4台程度まで） 1台の表示用PCから表示可能 音声呼出し機能	○ 1画面に10項目まで表示可能 11件以上の場合、任意○秒毎に切替表示も可能 モニターごとに表示内容の変更は可能 音声呼出し、音声設定（男性・女性・読み上げ速度）可能 (モニター1台につき、1台のSTB（セットトップボックス）が必要)	○ 1画面に4項目まで表示可能 モニターごとに表示内容の変更は可能 (モニター1台につき、1台の携帯端末 or PCが必要) 音声呼出し機能	○ 台数・表示業務数は任意に設定可能 モニターごとに表示内容の変更は可能（表示用PCが必要） 音声呼出し機能
呼出しモニターの業務名表示 (個別用件を非表示にできるか)	× 呼出しモニターには必ず下位階層まで表示される	○ 対応可能（条件付き） 業務名表示を第1階層までと設定可能だが、業務と担当グループ（呼出装置）紐づける形だと不可 発券ボタンを「生活保護」とし、モニター表示名を「相談A」と変更することは対応可	○ 業務名表示を第1階層までと設定可能 (第1階層『各種相談』→第2階層『生活保護』) →発券時には詳細まで絞り込みが可能であり、呼出しモニターには大項目のみ表示することが可能	○ 業務名表示を第1階層までと設定可能 (第1階層『各種相談』→第2階層『生活保護』) →発券時には詳細まで絞り込みが可能であり、呼出しモニターには大項目のみ表示することが可能
窓口個別表示器	○ 番号表示・音声呼出しが可能	○ 対応可能 15インチ程度の小型ディスプレイにSTBを繋ぎ、左右2窓内用の窓口個別呼出器として使用可能 音声呼出しも可能	× 無	○ 有り（電子表示パネルPS） 番号表示・音声呼出しが可能
再呼出し (交付呼出し)	○ 交付呼出し機能（ホールディングシステム）を選択可能 券のバーコードで読み取ること再呼出し可能 そのために2枚綴りの番号札を発行可能	○ 同一番号で交付呼出しが可能 交付呼出しは「呼出し端末」で操作 2枚綴りの番号札の発券可能	× 交付呼出し機能はなし 但し、案内済みの番号を再呼び出しは可能 (待ち中に戻して同用件で再呼び出し) (業務変更をして別業務「交付」で呼出すことは可能だが、発券機にも表示されてしまう)	○ オプションの交付システムで対応可能 券のバーコードで読み取ること再呼出し可能 そのために2枚綴りの番号札を発行可能
待ち状況のスマホ確認	○ オプションWEB機能で対応可	△ 外部システムと連携することで対応可	○ 標準機能 QRを読み込むことでリアルタイム確認	△ 外部システムと連携することで対応可
スマホなどへの通知機能	○ オプションWEB機能で対応可 QRコードからリンク申込み メール通知が可能（交付呼出しの通知も可能）	△ 外部システムと連携することで対応可	○ QRコードからリンク申込み →自動音声、ショートメッセージ、ラインでの呼び出しが可能	△ 外部システムと連携することで対応可
<b>庁舎呼出の機能と操作</b>				
任意の窓口への呼出し	○ 呼出し窓口を任意に選択可能	○ 呼出し窓口を任意に選択可能	○ 呼出し窓口を任意に選択可能	× 不可 業務と窓口（テラーモニター-TM）が紐づけ (臨時的にTM操作で隣の窓口の業務呼出しは可能)
呼出し操作方法	呼出しは操作器（専用無線端末）から操作	呼出しはスタッフ呼出し端末（専用無線端末）から操作	呼び出しは携帯端末、P Cから可能（アプリをインストール） 複数台を併用しても内容は同期される	専用のテラーモニター-TM（有線）から操作
呼出しの保留	○ 可能 保留中の番号を表示	○ 可能 保留中の番号を表示	○ 可能 呼び出しディスプレイの下にまとめて表示	○ 可能 保留中の番号を表示
<b>職員への通知・呼出機能</b>				
バックヤードモニター (職員用案内画面)	○ 職員向けに業務別待ち状況などを表示 点滅やアラート音で発券を通知	○ 職員向けに業務別待ち状況などを表示 点滅や音声（男性声・女性声）で発券を通知可能	△ バックヤードモニター専用の機能はないが、携帯端末と繋いだ呼出し用モニターを職員側に表示することは可能	× バックヤードモニター機能なし 発券に対して紐づいた電子表示パネルの裏面ランプで表示
職員への通知	△ バックヤードモニターと操作器で確認可 (操作器について 用件別にポップアップ通知することなどバージョンアップを検討)	○ バックヤードモニターとスタッフ呼出端末で確認可 発券すると、呼出端末から発券を知らせる音を鳴らす事が可能 端末毎に呼出し用件の設定可能	× アプリをアプリ上で通知がくる アプリ画面を常に開いておけば見られる	× 発券に対して紐づいた電子表示パネルの裏面ランプで表示
<b>オンライン機能（混雑状況・予約）</b>				
WEB予約 /予約の通知	○ オプションWEB機能で利用可能。 (項目ごとに予約件数の制限は可能) 予約の確認はバックヤードPCにて 予約のメール通知機能はなし 当日予約も可能	○ 日時予約機能あり 1用件あたりの予約枠数が設定可能です。 予約の確認は、ネット接続可能なPCのブラウザから 管理画面へアクセス。 呼出端末からでも予約の確認や、登録が可能	× / △ (連携アプリ) 事前予約機能は無し ※別途システムの導入により、前日までの予約をシステムに情報を取り込むことが可能 (項目ごとに予約件数の制限は可能) 予約の確認はアプリ上で（メール通知機能なし） ※当日予約はデータ連携不可 当日予約の確認はアプリ上で	× (連携システムにて) 外部システムには予約機能なし オンライン順番予約機能（オンライン発券機能）はあり
混雑状況確認	○ オプション機能で対応可 各要件別の待ち人数などを確認可能	○ (連携システムにて) 外部システムと連携することで対応可	○ 標準搭載 WEB上で混雑状況、待ち人数を確認可能 その上で、順番受付（オンライン発券手続き）が可能	○ (連携システムにて) 外部システムと連携することで対応可
オンライン発券機能	× (当日予約は可能)	△/○ (当日時間予約可能) オンライン発券機能は「発券だけして来庁しない」があるため搭載していないが、代わりに当日時間予約があり、リアルタイムでシステムに反映される	○ 標準搭載 WEB上で混雑状況、待ち人数を確認可能の上でWEB上で順番受付（オンライン発券手続き）が可能	○ (連携システムにて) 外部システムと連携することで対応可
<b>保守・サポート</b>				
保守について	○ 道内保守サービス対応 電話・PCリモートサポート～出張修理まで選択可能 機器一式のサポート（ハード・ネットワーク・ソフトの原因切り分け、代替機の貸出し）	○ ソフト・ハードの保守対応可能 サポートセンターで原因切り分け 代替機対応（先出しセンドバック）	△ 機器のメンテナンスは各メーカー対応 アプリの不具合はオンラインで対応 →不具合が起きた時に機器側の問題なのか、アプリ側の問題なのかの判断が難しいか？	○ 道内で保守サービス対応
<b>導入事例</b>				
自治体事例	全国自治体で多数実績	全国自治体多数実績の他、陸運支局、税務所等	全国で事例あり	全国自治体で多数実績
道内事例	あり	自治体無し（年金事務所、運輸支局にあり）	不明	あり
<b>まとめ</b>				
メリット	○必要な機能をほぼ網羅している ○導入実績が豊富 ○サービス体制が充実している	◎運用上必要とする機能を網羅している ◎呼出し端末で用件を指定し、音で通知可能 (現状各社間い合わせした中で1社のみ) →現段階では、最も適したシステムと考えられる。	○インシャルコストが安価 ○オンライン機能が充実 ○呼出しモニターに詳細業務（第二階層-生活保護）などを表示しない運用が可能	○呼出しモニターに詳細業務（第二階層-生活保護）などを表示しない運用が可能
デメリット・運用課題	×ほかのシステムなどのアプリに比べて高価 ×職員呼出しの機能はあるが、スマホ・PCへの通知はない ×呼出しモニターに詳細業務（第二階層-生活保護）などを表示しない運用が不可	各グループに1台用意し、「スタッフ呼出し端末」で発券を確認し窓口対応。運用方法を検討。	×発券通知機能はあるが、職員呼出し機能としては実質使用不可 ×交付呼出し機能なし	×任意の窓口からの呼出し機能なし ×バックヤードモニター機能なし →専用窓口にて専任職員が張り付いているような運用を想定 今回の運用イメージには合致しない。

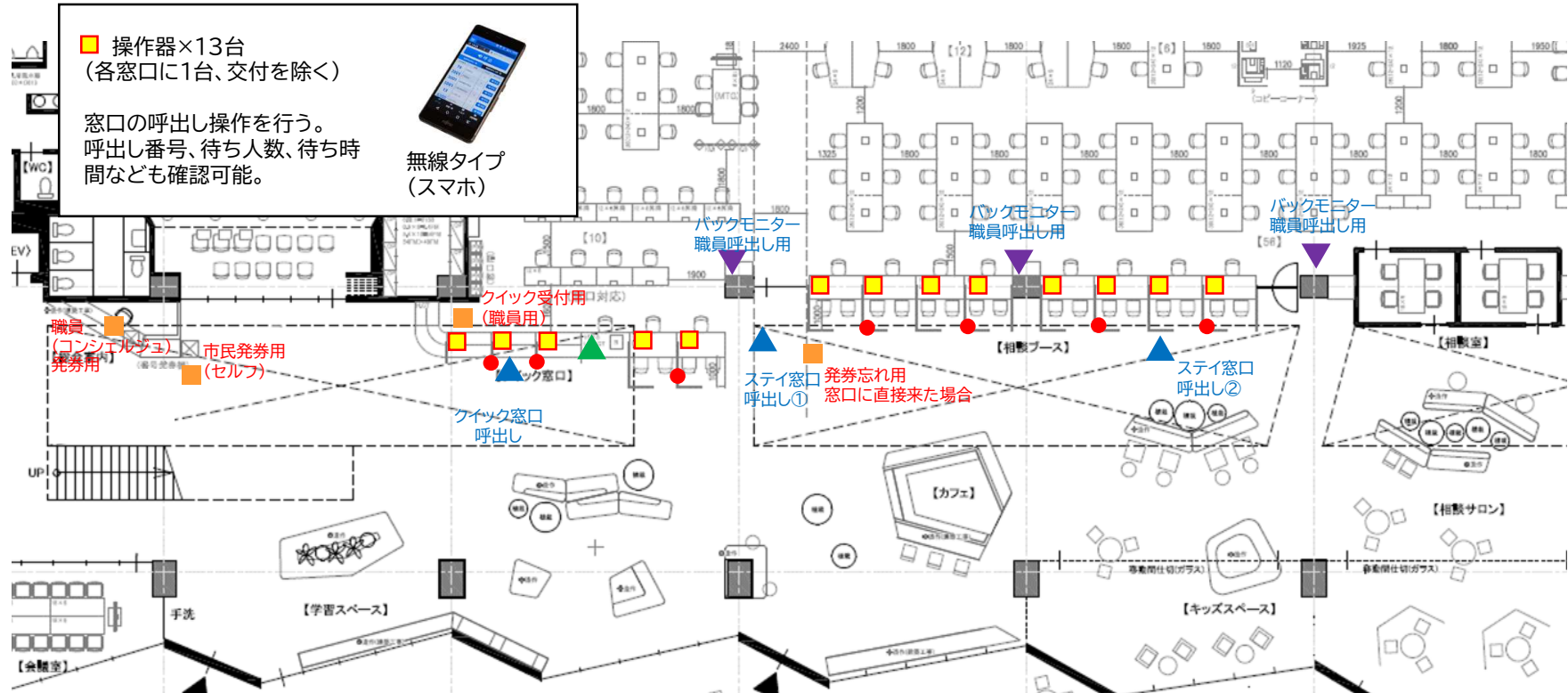
▶主要4製品を比較し、窓口運用案に適合していると思われる2製品（システム例1及び例2）を絞り込み、それぞれのシステム機器について、窓口案内・誘導が可能か検証しました。

## システム例1

---



# システム例1 機器配置案



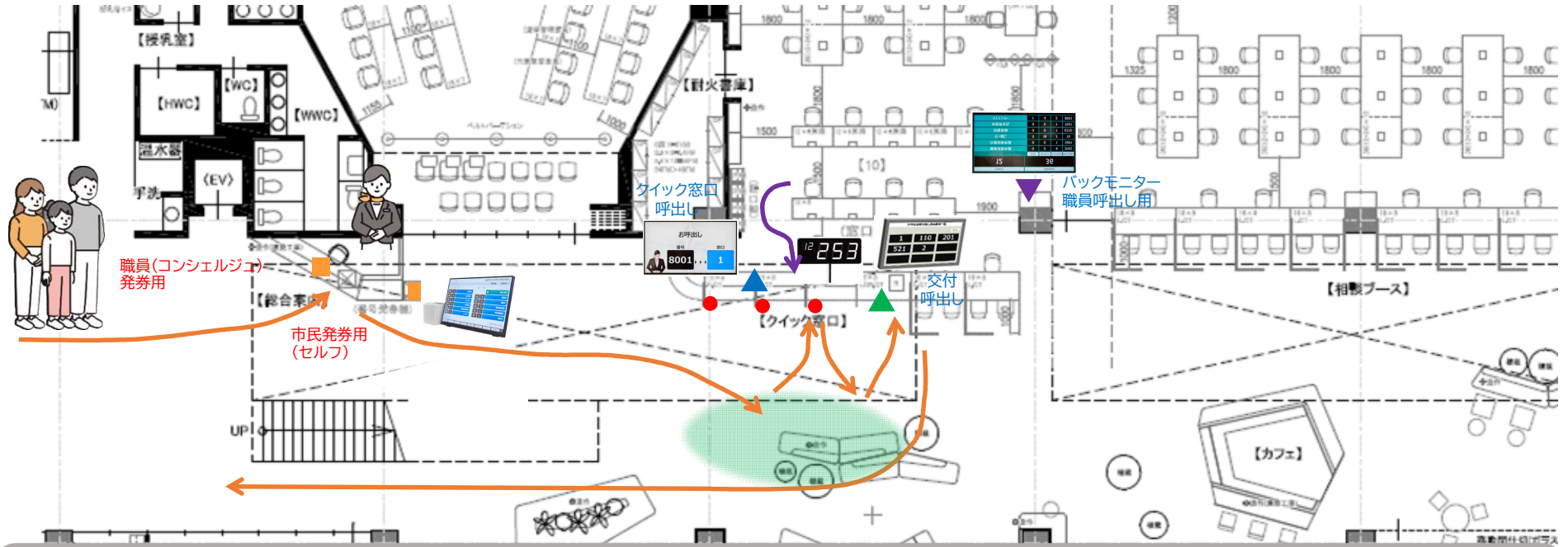
■ 操作器×13台  
 (各窓口へ1台、交付を除く)  
  
 窓口の呼出し操作を行う。  
 呼出し番号、待ち人数、待ち時間なども確認可能。



無線タイプ (スマホ)

機器	<span style="color: orange;">■</span> 発券機×4	<span style="color: blue;">▲</span> 窓口呼出し用モニター ×3	<span style="color: green;">▲</span> 交付呼出し用モニター ×1	<span style="color: red;">●</span> 個別表示器×7	<span style="color: purple;">▲</span> 職員呼出し用バックヤードモニター ×3
機器イメージ					
機能補足	市民によるセルフ発券 職員が発券して渡す有人発券	窓口への呼出し案内と 執務別の待ち人数の表示	交付窓口呼出し用。 証明書発行済みの番号を常時表示	各個別窓口での呼出し 番号表示・音声	執務別の待ち状況を表示 職員の呼出し

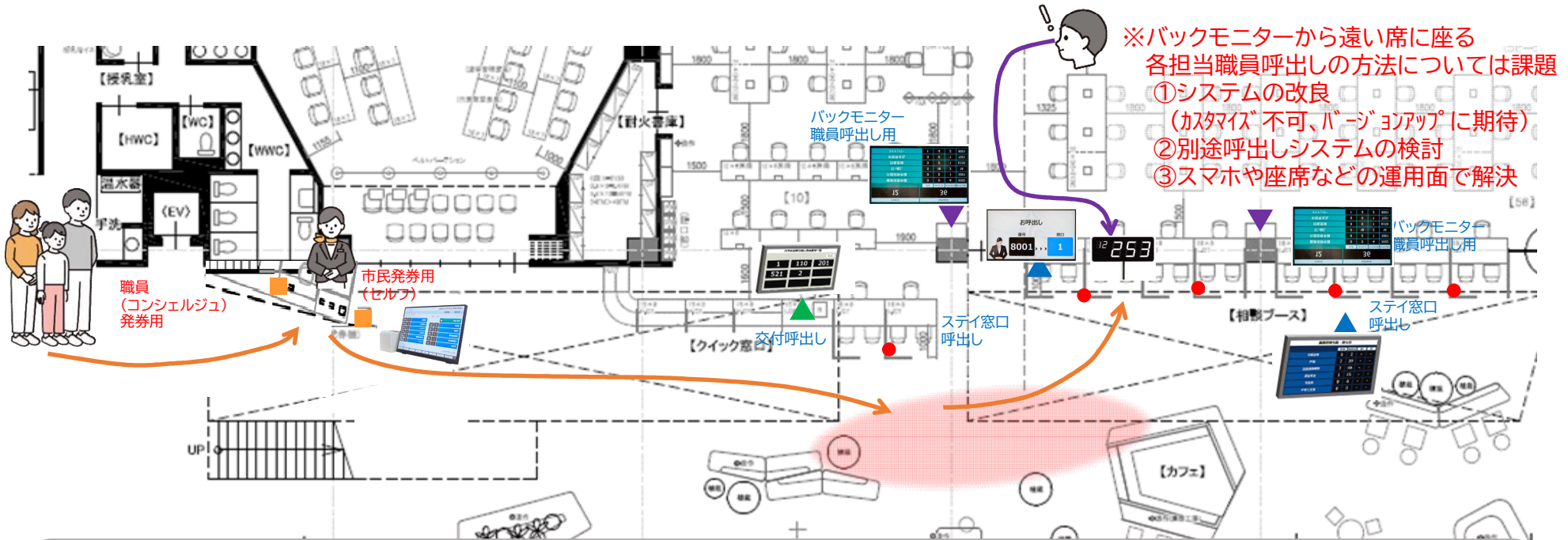
# 窓口案内の流れ①(クイック窓口・証明発行他) = 窓口グループ(仮)



受付・窓口誘導流れ	総合案内職員 (コンシェルジュ)	担当職員 (窓口グループ)	市民
<p>①総合窓口、またはセルフ発券機で受付 発券番号を持って、クイック窓口前でお待ちください。 (ex.緑の窓口・緑のベンチでお待ちください)</p> <p>—市民 クイック窓口前、ベンチで待機—</p>	<p>用件を聞き取って発券して渡す 用件を選択・クイック窓口に紐付け</p>	<p>窓口誘導システムにより バックモニターで来客を通知</p>	
<p>②クイック窓口3から呼出し 番号札を持って、窓口3で窓口支援システムで申請</p> <p>—市民 交付窓口前 ロビーベンチで待機—</p>		<p>3番窓口から操作器を操作して 呼出し(空いている任意の窓口 を選択)</p>	<p>窓口呼出しモニターと個別 表示器で呼出しに気付く</p>
<p>③交付窓口から呼出し 番号札を持って、交付窓口で証明書の受領・支払い</p>		<p>(交付担当職員) システムを操作して交付窓口 に呼出し</p>	<p>交付呼出しモニターで呼出し に気付く</p>



# 窓口案内の流れ③(ステイ窓口・各種相談) = 各担当対応(1階在席グループ)



※バックモニターから遠い席に座る各担当職員呼出しの方法については課題

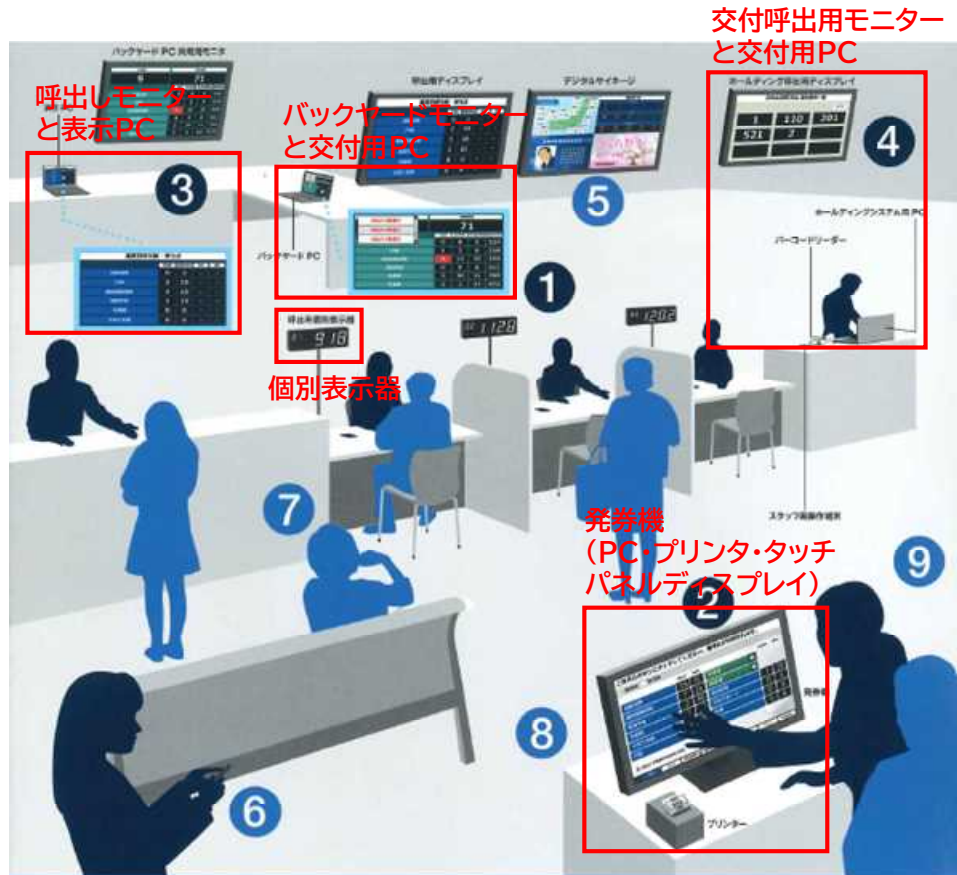
- ①システムの改良 (カスタマイズ不可、バージョンアップに期待)
- ②別途呼出しシステムの検討
- ③スマホや座席などの運用面で解決

受付・窓口誘導流れ	総合案内職員 (コンシェルジュ)	担当職員 (窓口グループ)	市民
<p>①総合窓口、またはセルフ発券機で受付 発券番号を持って、ステイ窓口前でお待ちください。 (ex.赤の窓口・赤のベンチでお待ちください)</p> <p>—市民 ステイ窓口前、ロビーベンチで待機—</p>	<p>用件を聞き取って発券して渡す 用件を選択・ステイ窓口へ紐付け 別案;内線スマホ(電話・チャット) で連絡</p>	<p>窓口誘導システムにより バックモニターで来客を通知 または、内線スマホ(電話・ チャット)で呼出し</p>	
<p>②ステイ窓口4から呼出し 番号札を持って、窓口4で相談</p> <p>【運用案】適切な場所の選択 担当職員の判断で、ステイ窓口相談ブースだけでなく、相談室や相談サロンに誘導することも可能。</p> <p>【運用課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆相談呼出しに対して、過度に待たせていないか(認知・対応の漏れなどがないか)確認する仕組みと運用・対応する要員が必要。 → 窓口サービスG職員が対応</li> <li>◆システム例1については、バックモニターから遠い席に座る窓口担当職員の呼出し方法については対応不可 現状の解決策としては、①窓口誘導システムの改良 ②別途呼出しシステムの検討 ③スマホや座席などの運用面で解決</li> </ul>		<p>操作器を操作して4番窓口へ 呼出し(空いている任意の窓口 へ選択)</p>	<p>窓口呼出しモニターと個別 表示器で呼出しに気付く</p>





# システム例1 機器構成



## 保守サービス・スタンダードプラン

サービスによって選べる3つのプラン

- ライト** 電話やPCリモート対応でお手軽  
『ライトプラン』
- スタンダード** 定期保守・出張修理対応など基本充実  
『スタンダードプラン』
- プレミアム** 機器修理・移設費用も含んだフルバック  
『プレミアムプラン』

### サポートプラン内容

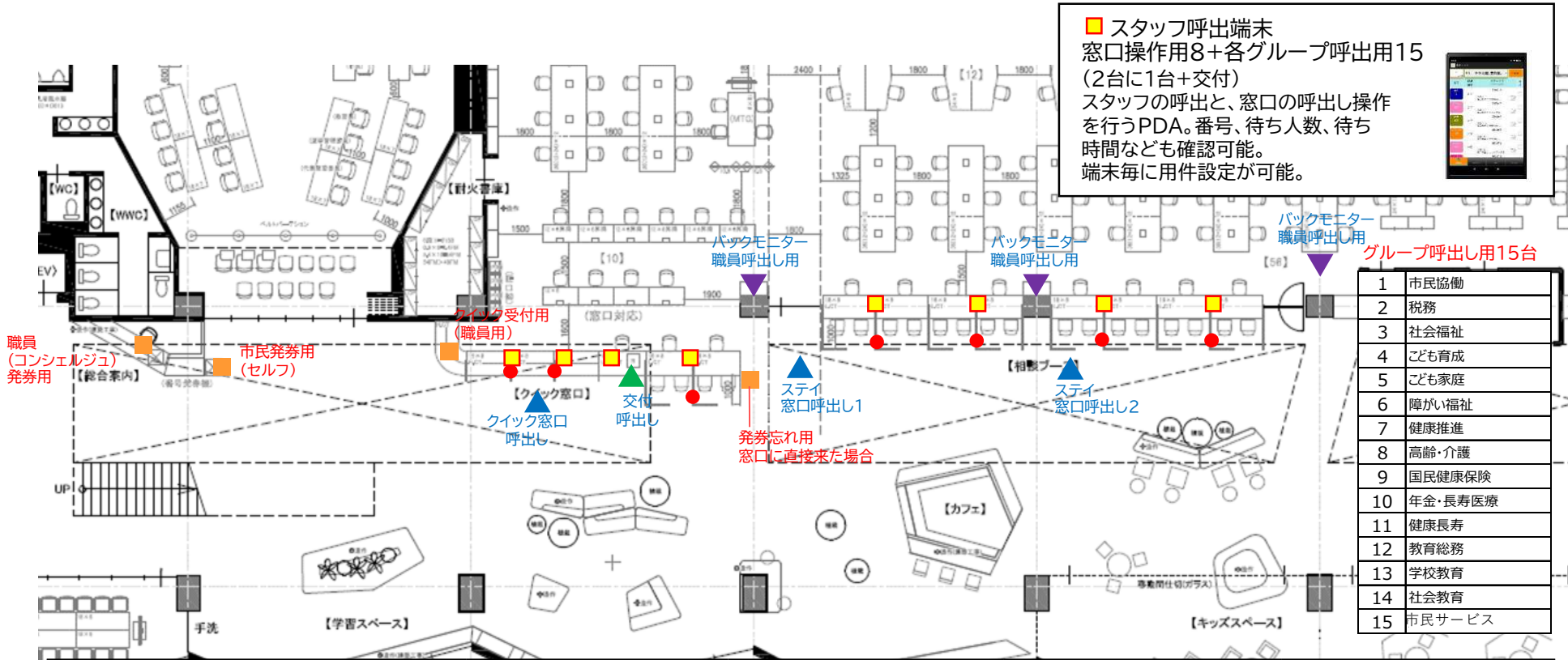
	ライト	スタンダード	プレミアム	備考
専用回線対応	○	○	○	※1
PCリモート対応	○	○	○	※1
休日電話対応	○	○	○	※1
代替機対応	×	○	○	※2
定期保守点検	×	○	○	年1回実施※2
機器修理費用	有償	有償	無償	
出張修理対応	×	3回まで	10回まで	機器追加以外の設定変更対応含む※2
機器の移設	×	×	○※3	年1回まで※2

## システム例2

---

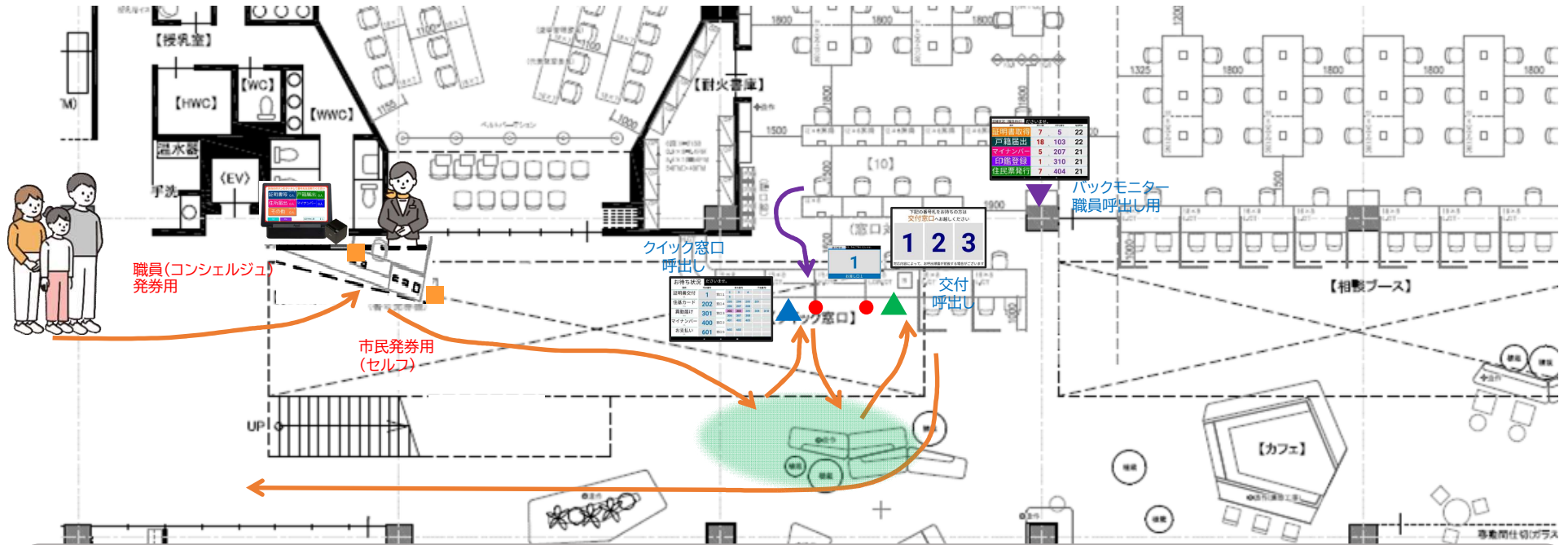


# ◆システム例2 機器配置案



機器	■ 発券機×4	▲ 窓口呼出し用 モニター ×3	▲ 交付呼出し用 モニター ×1	● 窓口呼出し用 モニター ×7	▲ 職員呼出し用 ×3 バックヤードモニター
機器 イメージ					
機能 補足	市民によるセルフ発券 職員が発券して渡す有人発券	窓口への呼出し案内と 用件別の待ち人数の表示	交付窓口呼出し用 証明書を発行した番号の呼出し。 発行済みの番号を常時表示。	各個別窓口での呼出し 番号表示・音声	執務別の待ち状況を表示 職員の呼出し

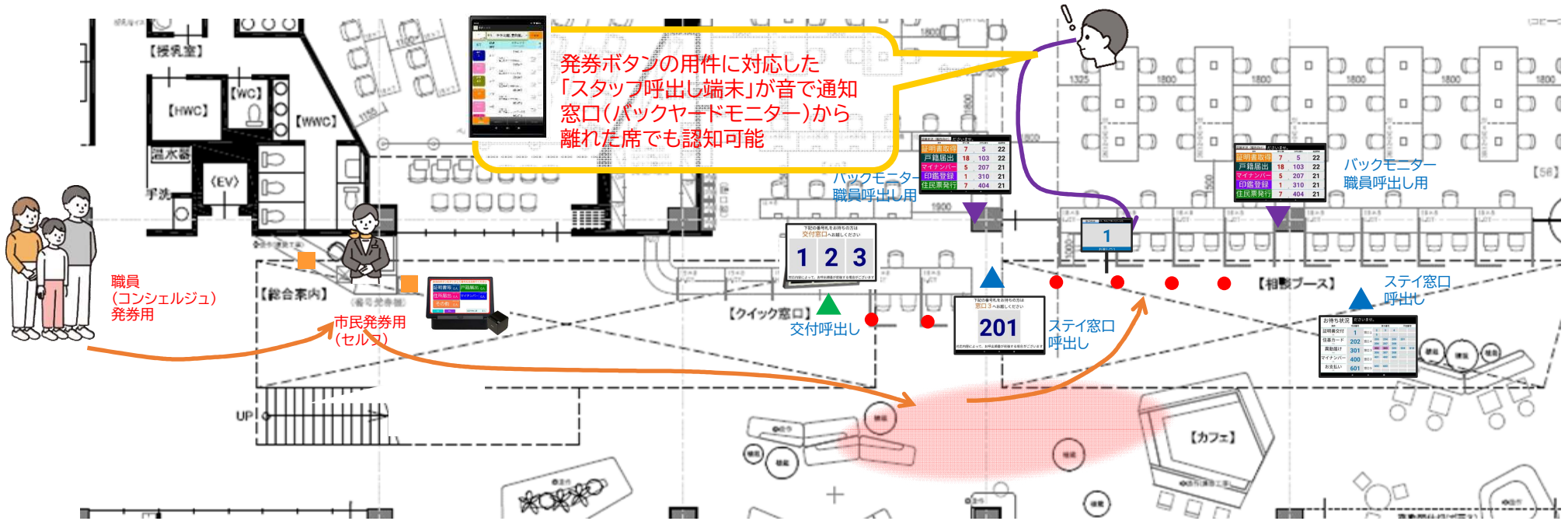
# 窓口案内の流れ①(クイック窓口・証明発行他) = 窓口グループ(仮)



受付・窓口誘導流れ	総合案内職員 (コンシェルジュ)	担当職員 (窓口グループ)	市民
<p>①総合窓口、またはセルフ発券機で受付 発券番号を持って、クイック窓口前でお待ちください。 (ex.緑の窓口・緑のベンチでお待ちください)</p> <p>—市民 クイック窓口前、ベンチで待機—</p>	<p>用件を聞き取って発券して渡す 用件を選択・クイック窓口に紐付け</p>	<p>窓口誘導システムにより バックモニターで来客を通知</p>	
<p>②クイック窓口2から呼出し 番号札を持って、窓口2で窓口支援システムで申請</p> <p>—市民 交付窓口前 ロビーベンチで待機—</p>		<p>2番窓口から呼出し端末を操作 して呼出し(空いている任意の 窓口を選択)</p>	<p>窓口呼出しモニターと個別 表示器で呼出しに気付く</p>
<p>③交付窓口から呼出し 番号札を持って、交付窓口で証明書の受領・支払い</p>		<p>(交付担当職員) システムを操作して交付窓口 に呼出し</p>	<p>交付呼出しモニターで呼出し に気付く</p>



# 窓口案内の流れ③(ステイ窓口・各種相談) = 各担当対応(1階在席グループ)



受付・窓口誘導流れ	総合案内職員 (コンシェルジュ)	担当職員 (窓口グループ)	市民
<p>①総合窓口、またはセルフ発券機で受付 発券番号を持って、ステイ窓口前でお待ちください。 (ex.赤の窓口・赤のベンチでお待ちください)</p> <p>—市民 ステイ窓口前、ロビーベンチで待機—</p>	<p>用件を聞き取って発券して渡す 用件を選択・ステイ窓口へ紐付け 別案;内線スマホ(電話・チャット) で連絡</p>	<p>窓口誘導システムにより バックモニターとスタッフ呼出し 端末で来客を通知</p>	
<p>②ステイ窓口4から呼出し 番号札を持って、窓口4で相談</p>		<p>呼出し端末を操作して4番窓口 に呼出し(空いている任意の窓 口を選択)</p>	<p>窓口呼出しモニターと個別 表示器で呼出しに気付く</p>
<p><b>【運用案】適切な場所の選択</b> 担当職員の判断で、ステイ窓口相談ブースだけでなく、相談室や相談サロンに誘導することも可能。</p>			
<p><b>【運用課題】</b> ◆相談呼出しに対して、過度に待たせていないか(認知・対応の漏れなどがないか)確認する仕組みと運用・対応する要員が必要。 → 窓口サービスG職員が対応</p>			





# システム例2機器構成

## 機器構成

左から11.6インチ/15.6インチ/21.5インチ



### 発券端末モニターサイズ変更

標準サイズ (11.6インチ) ~15.6、21.5インチまで変更可能です。



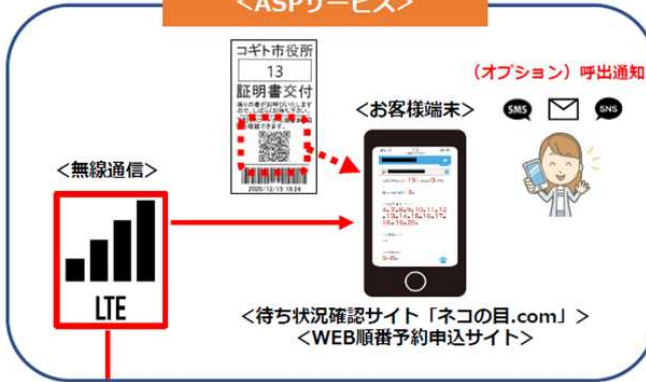
配線工事不要

ネットワーク不要  
電源のみでOK

国内産機器採用  
エプソン・NEC・NTT西日本・セイコーソリューションズ他

## 〈来庁者〉

### お客様側 (所外) 〈ASPサービス〉



## 〈来庁者〉

### 待合スペース (所内)



## 〈職員〉

### 呼出しモニター

待ち番号	待ち人数	呼出番号	待ち番号	待ち番号
資格の取得等	5	窓口 1	6	7
保険者証交付	3	窓口 3	107	108
減免申請	5	窓口 3	206	207
資格証明書	6	窓口 3	306	307
給付申請	6	窓口 4	406	407



## 〈職員〉

## 〈来庁者〉

### 個別表示モニター



以下 共通項目

---





【懸念事項】

- ・総合窓口に行列ができることが想定される。クイック窓口への案内だけなら問題ないが…市民から用件聞取りに時間がかかる場合や、スマホによる職員の呼出しなどを全てコンシェルジュ人で行った場合、窓口誘導が滞り、市民の滞留・行列が発生することが予想されます。 →職員呼出しの方法については、負担が軽減できる方法を継続検討

【対策】

- ・クイック窓口内のサポート職員(仮称;窓口マネージャー)との連携・連動  
総合窓口に行列ができた場合、窓口から出て、総合窓口横のセルフ発券機について発券を補助し、滞留を解消する。  
コンシェルジュが受け付け対応中にセルフ発券に手を取っている人がいた場合などに、クイック窓口内からさっと出てきて対応する。(フロアマネージャー機能)

【条件】

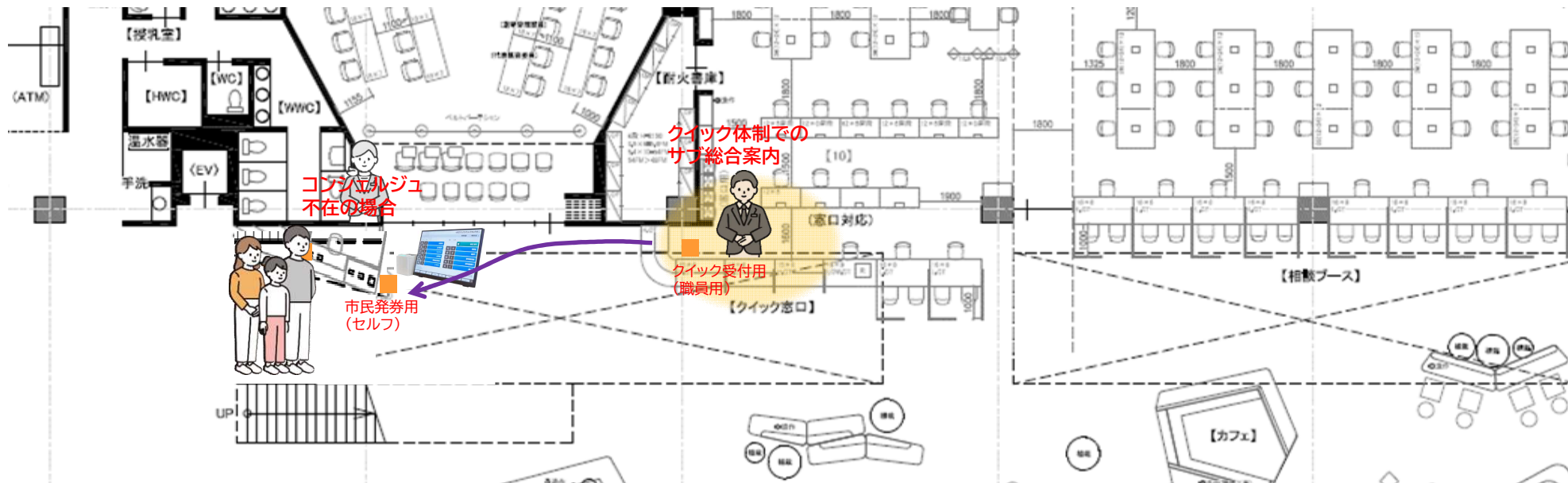
- ・窓口内に、総合案内の受付状況、来客状況、待ち状況などをリアルタイムで把握できる仕組みが必要。

【運用案】

- ・総合案内コンシェルジュが、相談受付などの際に、担当職員の呼出しなどを全て行くと、執務量が過剰になるので、これらの対応は窓口内の窓口マネージャーが行うことも検討すべき。
- ・上記の過度に待たせている呼出しがないか、窓口誘導・来客対応がスムーズに稼働しているかチェックする役割も考えられる。(窓口マネージャー機能)
- ・窓口マネージャーの執務負担が過重になることも考えられる。①「総合窓口とクイック窓口担当」、②「ステイ窓口担当」の2人体制も検討すべきと考えます。

※窓口マネージャーは専任ではなく、窓口グループ職員が役割を担う予定。

# 窓口案内の流れ⑦(クイック受付体制) (運用課題②)



## 【クイック受付体制 運用方法】

- ・クイック受付体制＝総合案内にコンシェルジュがいない場合、セルフ発券が基本となるが、発券に戸惑っている市民がいた場合、積極的に声掛けして(必要に応じて窓口の外に出て)発券を補助する。
- ・総合案内に「不在・問い合わせはこちらの窓口へ」、クイック受付窓口「案内窓口」などの表示を掲げて、有人発券に対応する。

## 【条件】

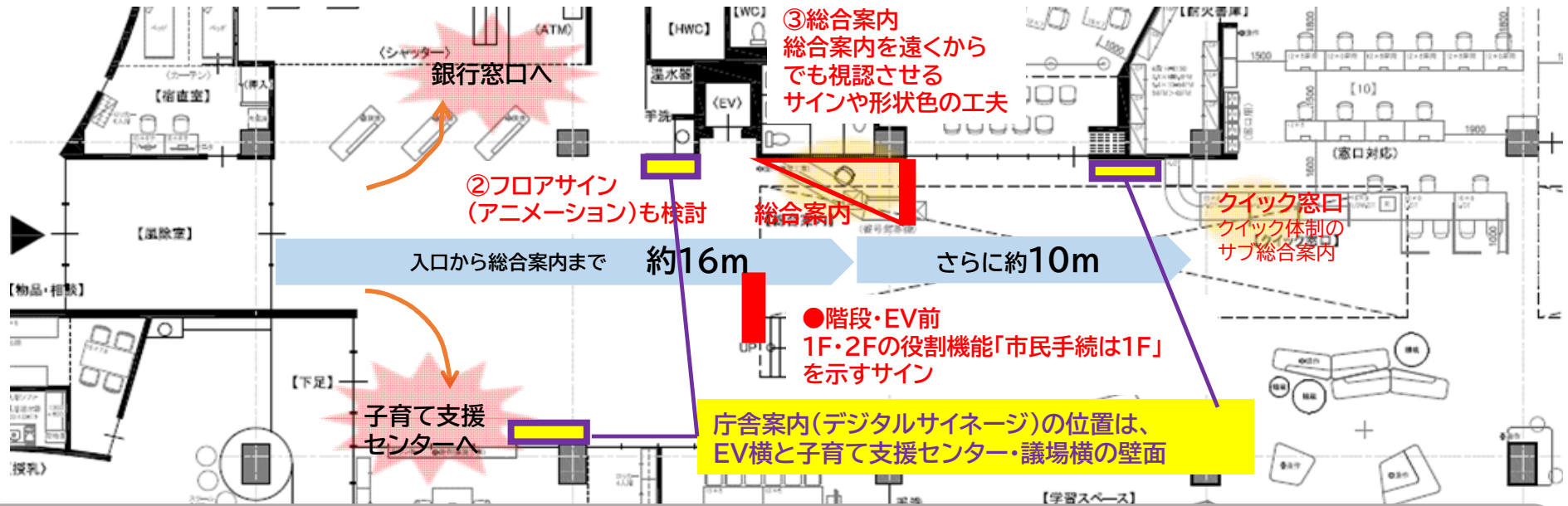
クイック窓口内に総合案内と同様に機器一式が必要となります。

## 【課題】

セルフ発券機の位置について運用面から検討  
 コンシェルジュ不在がどれくらいあるのか？  
 窓口グループ職員がセルフ発券機の市民を即座にサポートに対応できるか？

- ➡検討の結果、セルフ発券機の位置は総合案内横とします。  
 コンシェルジュ(総合受付職員)は2交替制。  
 日中は常駐。夕方は早く帰るが、来客少なく影響は小さい。

# 運用課題③ 総合案内への誘導



## 【懸念事項】

メイン入口から、総合案内までの距離がおおよそ16と長い。総合案内不在(クイック受付体制)の場合はさらに10m奥での受付となる。

→初めて来庁する市民は、どこに行ったら良いのか分からず、不安になる。迷ってしまう。  
近くの指定金融機関や子育て支援センターに問い合わせることが予想される。

## 【対策】サインを中心とした誘導方法の工夫

### ①総合案内の工夫

来庁者に目に入りやすいところに設置、  
総合案内を位地を分かり易く、目に付きやすいような工夫

### ②フロア誘導サインの活用

移動途中で不安にならないようにフロアサインも検討

### ③総合案内を目立つように

遠くからでも視認できるように色・デザイン・サインの工夫

●階段・EV前のサイン - 1階・2階の機能役割の表示「市民手続きは1Fへ」

●インターホン併用も検討 - 障がい者の対策にも

▶出入口前の  
ストップサインの例



▶タッチ  
パネル式  
総合案内  
の例



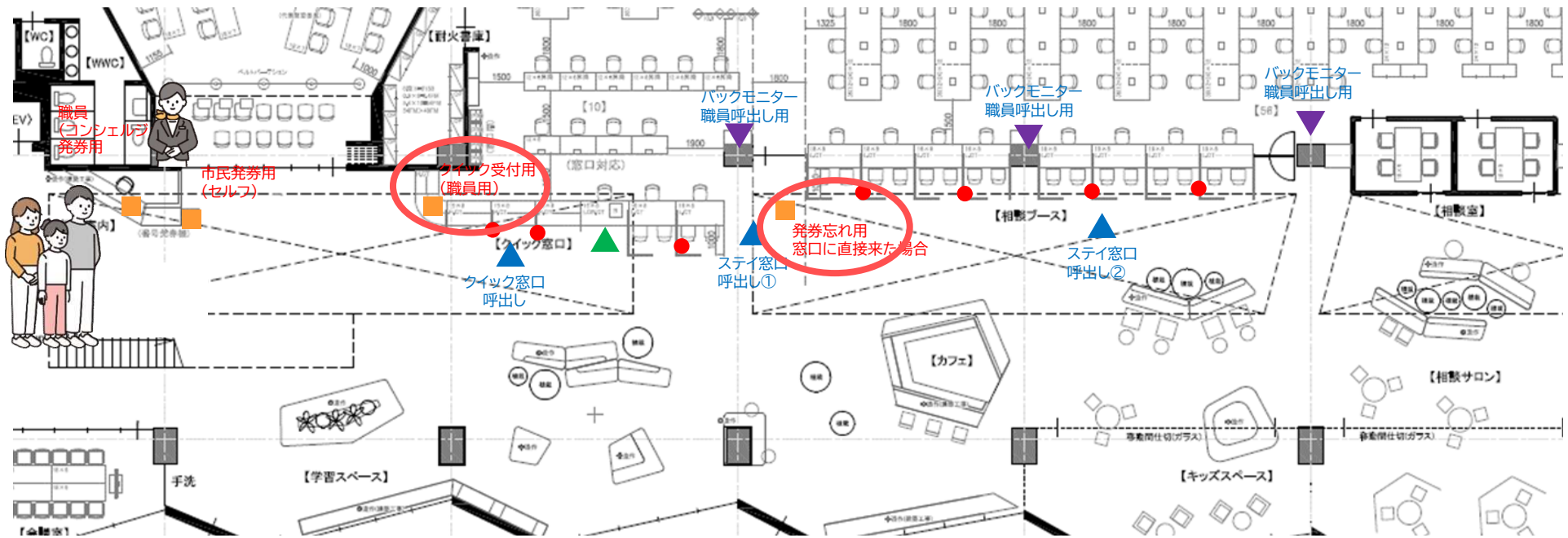
▼床面投影アニメーション  
の例



▶目立つ総合案内の例



## 運用課題④ 発券機忘れ・直接窓口に来るお客様への対応



### 【運用課題】

新庁舎に移転オープンした役所窓口や、発券誘導システムを新規に導入した自治体では、発券受付を経ずに、直接窓口に来る客が一定数いらっしゃいます。

- ・「発券受付をしてから来てください」というのが一義的な対応ではありますが、窓口が空いていればそのまま対応の方が早い。  
高齢者や身体の不自由な方に5～10m戻ってもらうのは忍びない。

### 【対策】

- ・クイック窓口では、クイック受付用の発券機を使って職員が発券し、そのままクイック窓口で対応する。  
※窓口呼出しは不要だが、交付呼出しで番号は必要となるので
- ・ステイ窓口付近には、発券忘れ対応用の発券機を1台設置する。  
※対応した職員が用件を聞き取りし発券を補助 → あとは通常通りの対応

(他の自治体でも同様の発券忘れ用の発券機を設置しています。)

## 運用課題⑤⑥ 窓口数は足りるか？

新庁舎の1階窓口数については、  
クイック窓口=3間口、ステイ窓口=6間口、交付窓口=1間口 と計画しています。(教育委員会は除く)  
(内訳) 市民サービスグループ 5間口(クイック3+ステイ2)、  
市民サービスグループ以外で、4間口

(試算)

市民サービス窓口は、104件/日 1件当たり処理時間平均20分、5窓口だと営業時間8時間で処理可能  
市民サービスグループ以外の1階在席グループの合計が98件/日、グループ不明82件の約半数を市民サービスG以外  
と想定すると、140件/日程度の来客があると予想されます。  
1件当たりの処理時間を30分と考えて、市民窓口と同じ計算式を当てはめると、7窓口が必要となります。

(内訳) 市民サービスグループ 5間口(クイック3+ステイ2)、  
市民サービスグループ以外で、7間口 →ステイ窓口 9間口

(その他要因)

- ①書かない窓口システムの導入により、トータルでの執務量は軽減することになりますが、  
1件当たりの処理時間(窓口対応時間)は増えることになります。  
記載台でセルフ記入 → 窓口での間取り・入力時間の増加
- ②ステイ窓口は全て兼用窓口を想定していますが・・・  
マイナンバーやパスポートは、窓口専用の機器が必要であり専用窓口とせざるを得ないのではないかと。  
また、その他のシステムでも無線化に対応できず専用窓口とせざる得ないことも考えられます。
- ③ワンストップサービスによる時間の延長  
ワンストップサービスの導入により、一件当たりの滞在時間がかなり長くなります。  
→3月より、書かない窓口システムを利用した「おくやみワンストップサービス」が試験運用する。

適正な窓口数については・・・

書かない窓口システムの運用結果も踏まえた上で、慎重に検討・判断すべきと考えています。  
また、以下の点についても考慮が必要です。

- ◆今後の専用システムの共通化・無線化や、書かない窓口システムの運用状況
- ◆年間・一日の平均で検討するだけでなく、より詳しく年間の繁忙期・一日の混雑する時間帯でどのように処理するか？

また、運用面を考えると、窓口を「ライフイベント手続き用」と「相談用」に分けることも検討すべきと考えます。

# 市民サービスの向上 混雑回避・待たせないための工夫

窓口の混雑を解消するために、窓口誘導システム例1及び例2の双方に以下のような機能があります。有効活用することにより、市民サービスの向上と、職員の負担軽減(平準化)につながります。コンビニ交付やオンライン申請などの導入と合わせて、ご検討されてはいかがでしょうか。

## 【解決策ご提案】

### ①窓口混雑状況案内システム

3月・4月の繁忙期などに、市民は窓口の混雑状況を確認し、混んでいる時間帯を避けて、すいているタイミングを選んで来庁することができます。

待ち時間が減り市民サービス向上になり、来庁者の偏重が軽減することにより職員の負担軽減につながります。また、3密の回避にもつながります。

### ②Web予約

Webから来庁のオンライン予約をする機能もあります。

総合案内・受付執務を軽減につながります。

※Web予約システムは付加機能で簡易的なシステムです。メール通期機能はなく、職員様のWeb確認が必要です。

#### 窓口案内システム例1及び例2の機能

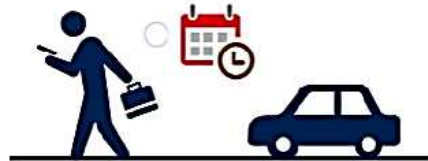
#### 混雑情報案内

Web機能の充実により、Webサイトからリアルタイムの窓口混雑状況を把握し、混雑状況を確認できるようになりました。リアルタイムの状況から混雑を予想し、お客様のご都合でご来庁・ご来店スケジュールを立てることが可能です。



#### 事前Web予約

所定のサイトでご来庁・ご来店でのオンライン予約ができるようになりました。お時間・場所を問わずに、ご希望の窓口と日時を選ぶことができ、簡単に予約が可能です。



#### ▼混雑状況案内システムのイメージ



#### ▼来庁Web予約のイメージ





## 窓口誘導システム 各社比較 検証結果

これまでの検討の通り、システム例1、システム例2の2製品について、想定している運用方法(フリーアドレスを前提として、ワンストップサービス)が対応可能か検証しました。

結論として、  
システム例2を推奨いたします。

推奨するポイントは以下の通りです。

- ①スタッフ呼出し端末(専用無線PDA)を活用して、窓口(バックヤードモニター)から遠くの席に座る担当職員を呼び出すことができる。  
担当執務を選択して、担当執務に対してのみ通知する機能は、システム例2のみ。
- ②選択した執務用件と、窓口を紐づけることなく、空いている任意の窓口を選択して呼出しが可能。
- ③呼出しモニターの表示名を個別用件(『生活保護』)と表示しない運用が可能。
- ④職員用のバックヤードモニターの運用が可能
- ⑤交付呼出し(交付・支払い窓口への再呼出し)に適合
- ⑥スマホでの窓口呼出し、窓口混雑状況確認、オンラインでの日時予約などのオンライン機能にも対応

これら全てに対応できるのは、現段階では、システム例2のみでした。

なお、想定していた、職員への呼出し方法として「内線スマホへの通知する」システムはありません(見つかりません)でした。  
新庁舎の供用開始までの間に、各社とも改良・バージョンアップすることが予想されます。  
今後商品の優劣が変動する可能性もあり、継続した各社の動向を注視していくことが必要です。