

# (仮称)寝屋川市駅前庁舎整備方針

令和4年2月

寝屋川市





市役所に来られる市民は、  
貴重な時間・労力を割いて、市役所に来られているのが実情

デジタル技術が日々進展していることから、  
電子申請、オンライン相談など、  
市役所に行かなくても  
用事を済ますことができる環境が整いつつある。

そのような中においても、  
市役所に来られて、手続きや相談をする市民が、  
「来てよかった」と思ってもらえるよう、  
行政として最善を尽くし取り組むことが重要



**「市民の事情 > 行政の都合」等の市民サービス改革 行動指針**

# 市役所窓口への市民の不満



## 窓口の状況



## 市民の不満

窓口が担当(係)ごとに区分されているため、混んでいる窓口の対応を空いている別の担当窓口で行うことができない。



用件の窓口は混んでいるけど、他に空いている窓口があるのに、対応してくれない…。



窓口が担当(係)ごとに区分されているため、複数の手続がある場合、手続ごとに担当窓口へ移動する必要がある。



移動が大変なうえに、手続ごとに待ち時間が発生するなんて…。



手続が他部署に関連する場合、対応職員が担当部署に電話をし、やり取りしながら対応している。



職員が電話で話しているけど、状況がわからない…。  
しかも待ちぼうけ状態…。



同じやり方の窓口運営では、市民の不満を生み続けるだけ

駅前庁舎ではこれらの課題にも対応していく



市民サービスのターミナル施設となる(仮称)駅前庁舎の整備に当たっては、従来の配置や窓口の在り方に捉われることなく、市民のことを最優先に考える。

## 市民サービス改革の行動指針に当てはめた場合

行動指針	庁舎整備の基本コンセプト
「市民の事情」>「行政の都合」	市民を動かさない
スピード感を持った対応	市民を待たせない
期待・想像以上の対応	市民に寄り添う

そのために、どのような窓口運営がいいのか  
⇒ どのような配置・レイアウトがいいのか

**市民のことを最優先に考えた  
市役所の新たなスタンダードを創る**

# 窓口の新たな在り方(駅前庁舎)



## 1 市民の動線を最小化 (窓口と内部事務の分離)

利便性等を優先しフロントオフィス(窓口)に特化したフロアーの実現

## 2 窓口区分を撤廃する

全ブースを有効に活用し、市民の「時間の短縮」を実現

## 3 窓口数を固定しない

市民の来庁状況に応じ、窓口ブース数を変化させ、市民を待たせない

## 4 市民を動かさない

複数の手続を1窓口で対応(市民が一度座った窓口からは動かさない。)

## 5 市民と職員、又は職員同士の

## 効率的・効果的なコミュニケーションによる窓口運営

施設内、施設間にかかわらず、市民との3者同時のコミュニケーションツールを活用し、ワンストップを実現





## 1 窓口を低層階に集中配置（内部事務を高層階に配置）

窓口を低層階（1～2階）に集中配置し、来庁者の動線を最小化  
⇒ エレベーターの稼働を抑える

## 2 可変型で柔軟な対応のできる窓口

混雑する時期や時間帯に応じて取り扱う窓口を増減するなど、来庁状況に応じた柔軟な対応

## 3 用途に応じた窓口の在り方

簡易な相談はオープンブース、多くの個人情報を取り扱う場合は個別ブースでの対応

## 4 電話やオンライン予約を重視した窓口

電話やオンラインによる窓口の予約枠を設け、来庁者を待たせない窓口対応

## 5 来庁者に進行状況が分かる環境整備

大型掲示板の設置など、自身の順番等が分かる仕組みの導入

## 6 その他、設備・機能

乳幼児健診、申請・手続の集中受付会場、防災会議(災害対策本部の補完機能)が可能な多目的室(電話回線数、Wi-Fi等のネットワークの整備)の設置 等

# 庁舎全体のイメージ



窓口の配置



低層階に集約

+

ワンストップ  
を考慮した配置

7階

こども部、子育て世代包括支援センター

6階

こども部、ロッカールーム、リフレッシュルーム

5階

市民サービス部

4階

市民サービス部、多目的室(臨時の受付会場、災害対策本部等)

3階

乳幼児健診

2階

住民異動等に伴う連動  
が多い手続

住民異動、戸籍、印鑑登録、国民年金  
国民健康保険、後期高齢者医療、医療助成  
児童手当、児童扶養手当、保育所入所 等

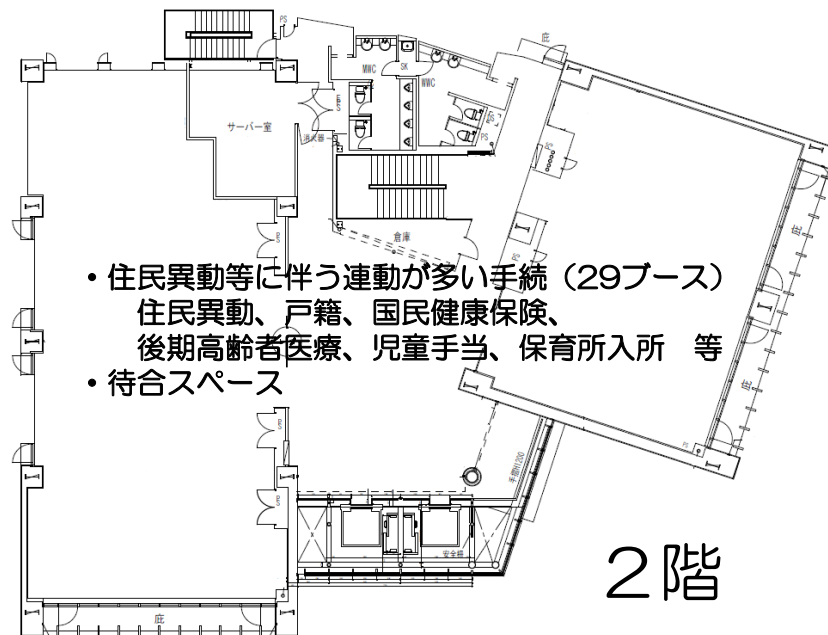
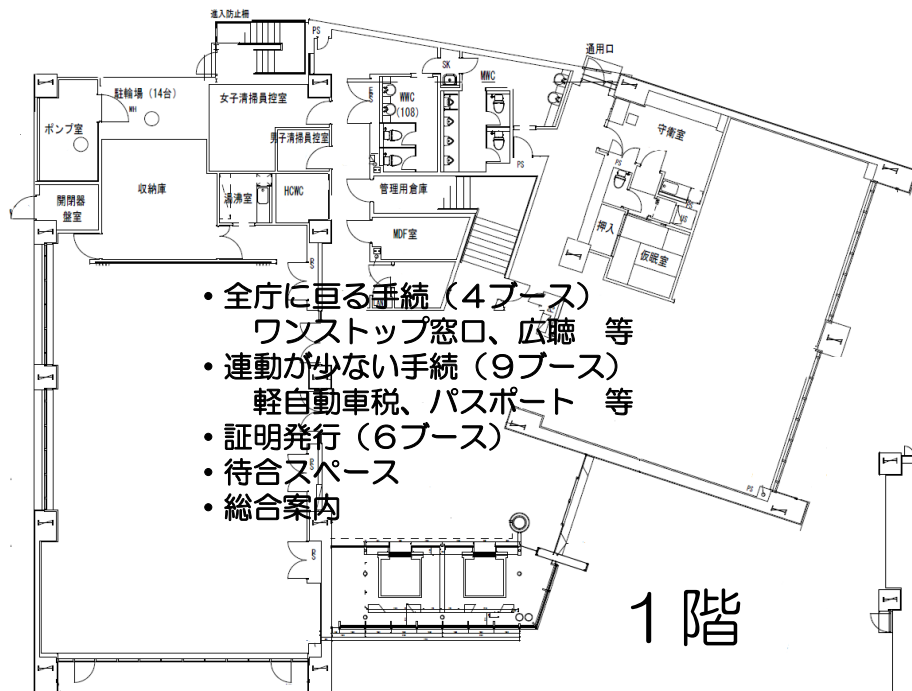
1階

フロント  
オフィス

全庁に亘る手続  
連動が少ない手続

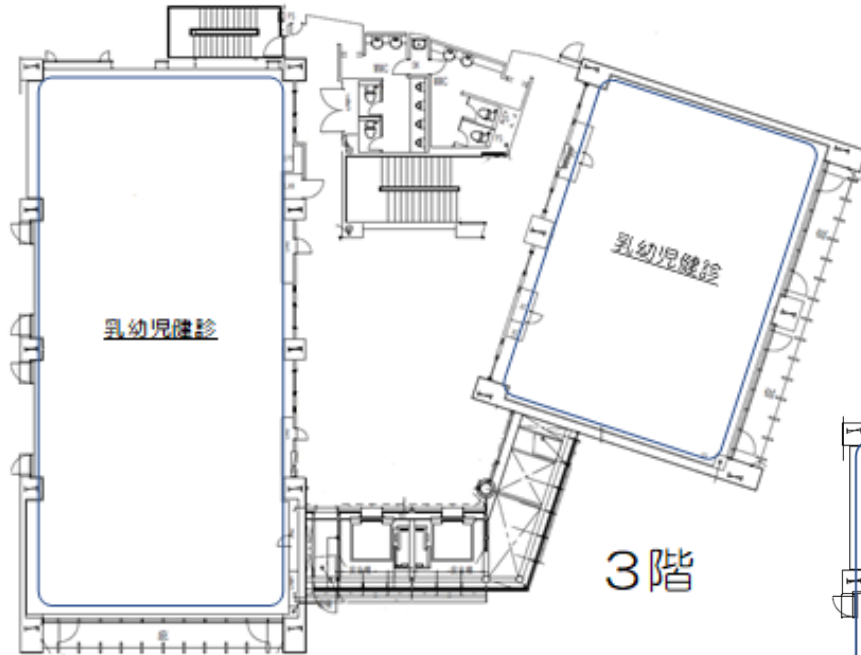
ワンストップ窓口、広聴  
証明発行、パスポート  
軽自動車税、市民税、固定資産税 等

# 各階機能イメージ図

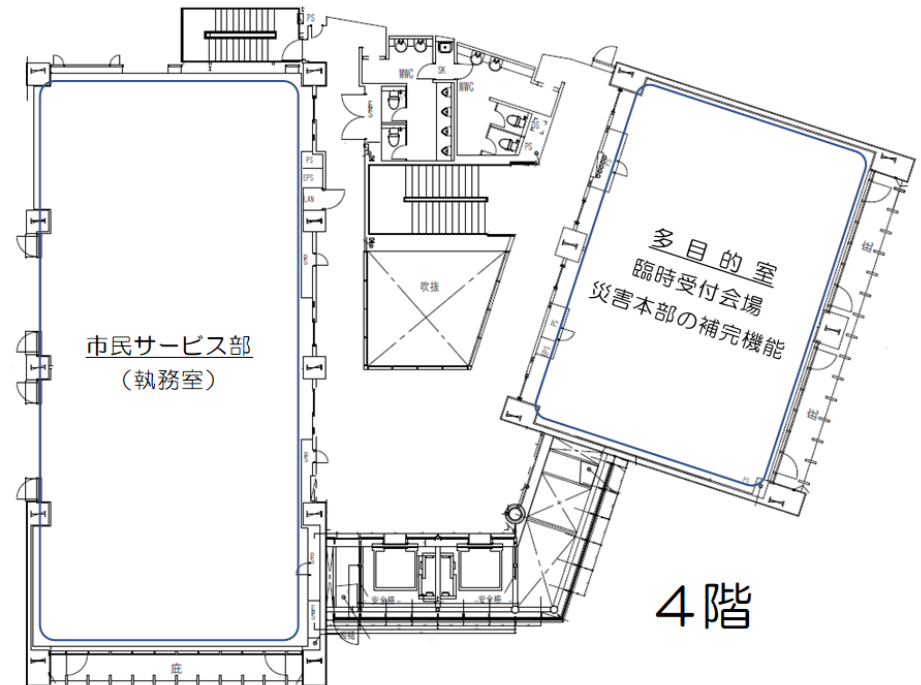




# 各階機能イメージ図

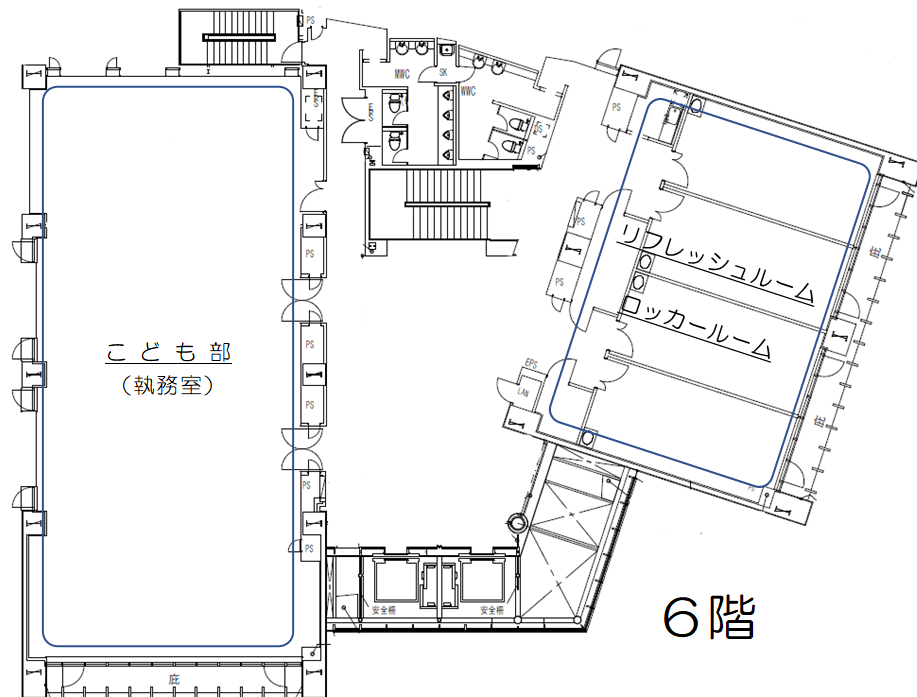
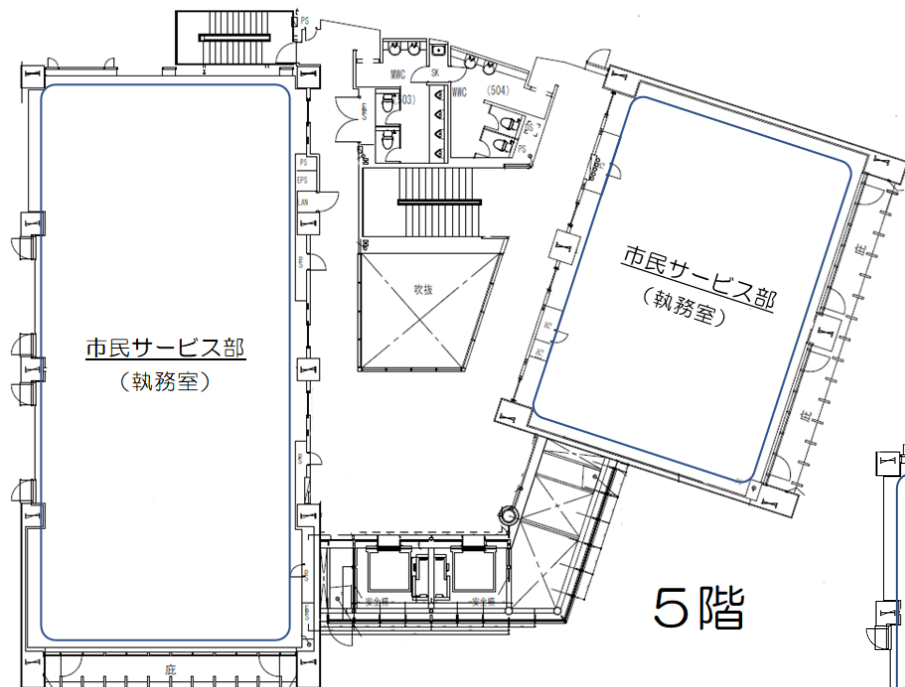


3階

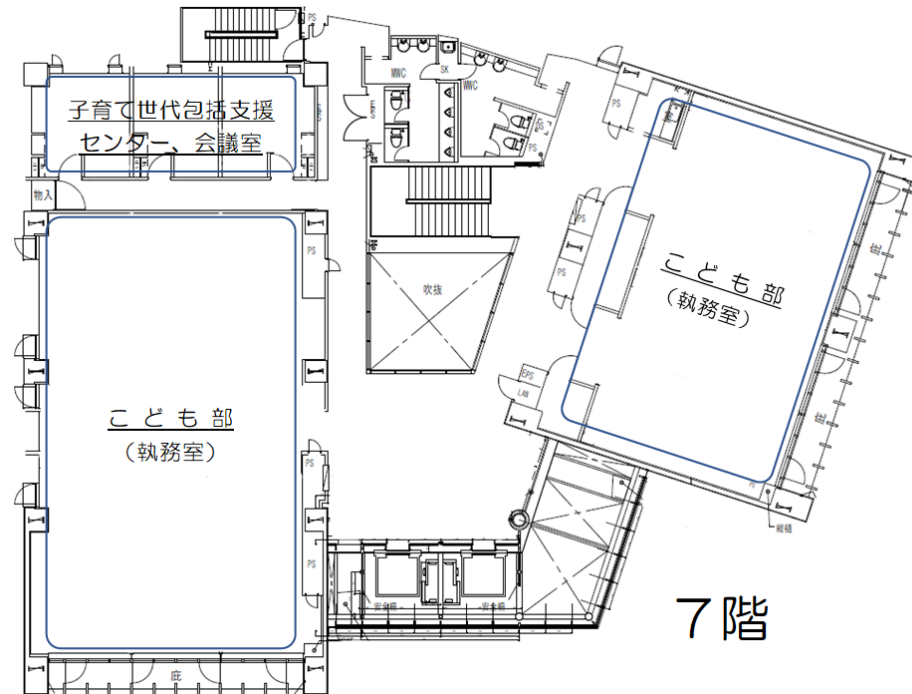


4階

# 各階機能イメージ図



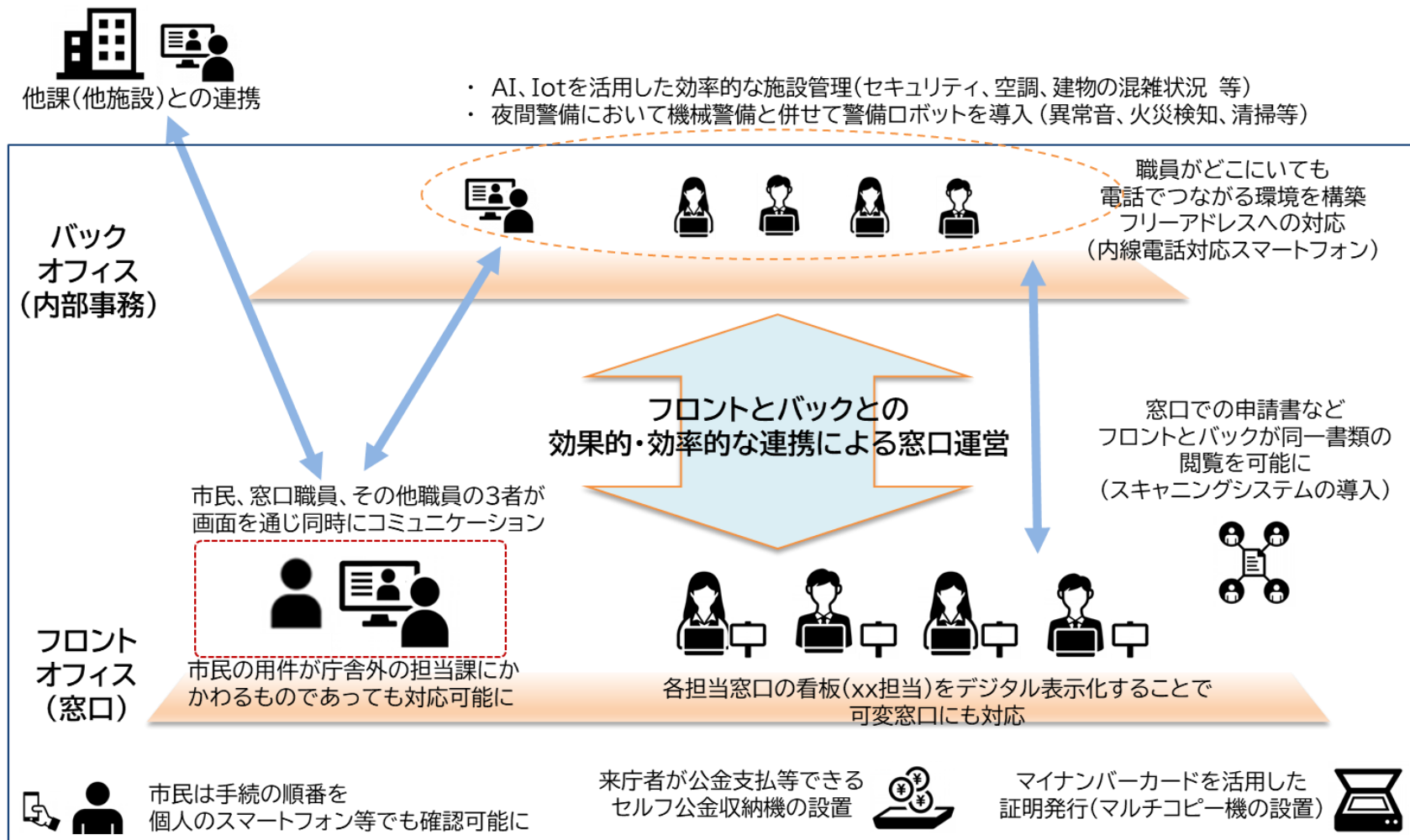
# 各階機能イメージ図



# デジタルトランスフォーメーションの推進



庁舎全体をデジタル技術等で設え、市民の利便性の向上、効率的・効果的な窓口運営等を推進



市民サービスの向上につながるものを中心にデジタル技術等の活用



	検討内容	整備方針関連
1	<p>【スキャニングシステムの導入】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スキャン機能を活用し、離れた場所でも同一の書類等を閲覧できる環境を構築</li> </ul>	『窓口を低層階に集中配置』
2	<p>【内線電話対応スマートフォン】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・内線電話機能を有するスマートフォンを配布し、どこにいても電話がつながる環境を構築</li> </ul>	
3	<p>【バックオフィス職員呼び出しシステム】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・バックオフィス職員を速やかに呼び出すシステムを設置</li> </ul>	
4	<p>【個別ブースの設置】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口階に市民が利用するオンライン相談用の個別ブースを配置</li> <li>・執務室階に職員によるオンライン相談対応用の個別ブースを設置</li> </ul>	『用途に応じた窓口の在り方』
5	<p>【マルチコピー機（キオスク端末）の設置】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コピー機能のほか、マイナンバーカードを活用した証明発行が可能</li> </ul>	



	検討内容	整備方針関連
6	<p>【窓口看板のデジタル化】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各窓口の担当名を表示する看板をデジタル表示とし、容易な変更を可能にする。</li> </ul>	『可変型で柔軟な対応のできる窓口』
7	<p>【発券機及び呼出番号表示モニター】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1つの発券機で、全ての手続きの呼出番号を発券</li> <li>手続きごとに呼出番号・待ち時間・待ち人数を表示</li> <li>同じ情報がスマートフォン等でも確認が可能</li> </ul>	<p>『来庁者に進行状況がわかる環境整備』</p> <p>『電話やオンライン予約を重視した窓口』</p>
8	<p>【入出金機の設置】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>来庁者による公金支払及び収納が可能なセルフ公金収納機を設置</li> </ul>	(施設管理)
9	<p>【AI、IoTを活用した効率的な施設管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>BEMS観点を加味した監視システムによる建物制御（セキュリティ、空調、エネルギー運用、電源管理等）</li> <li>建物内の混雑状況、気温、湿度等の発信（混雑回避）</li> </ul>	
10	<p>【警備ロボットの導入】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>夜間警備において機械警備と併せて警備ロボットを導入</li> <li>異常音や火災の検知、清掃などの機能を想定</li> </ul>	