

ワークショップ概要

- 開催の目的**：新庁舎整備に合わせて現在の窓口業務の改善を図るべく、多くの自治体が入り込んでいる「総合窓口」、「窓口業務の委託化」の導入可能性について検討するため、窓口関係課の実務担当者によるWSを行う
- 目指す成果**：新庁舎整備に向けて、①総合窓口のプラン、②委託・アウトソーシングのプラン、③その他業務改善プランの基本方向性を考える。
- 参加者**：企画課、人事課、IT推進課、行財政改革課、市民税課、固定資産税課、納税課、市民課、市民C（山直）、人権・男女共同参画課、福祉政策課、障害者支援課、生活福祉課、介護保険課、健康保険課、子育て支援課、子ども家庭課、子育て施設課、教育総務課、広報広聴課、農林水産課から計24名
- オブザーバー**：企画課、人事課、IT推進課、行財政改革課、市民課の各課長（事務局：庁舎建設準備課）

ワークショップ等 開催結果

第1回（令和2年8月19日）

《窓口の業務改善（総合窓口）とは？》

- 新庁舎整備基本計画概要説明
- 窓口業務改善スケジュール案説明
 - ・令和2年度～令和7年度（北館開庁）
- 令和2年度ワークショップ概要説明
- 総合窓口の基本的理解を深める
 - ・主な総合窓口のパターン紹介（参考：水戸市計画）
 - ① マンパワーによる手続き集約型
 - ② 組織連携等による手続き集約型
 - ③ 案内強化型
 - ・他市の事例紹介（鳥取市・船橋市・グラファール）
 - ・行政課題実践研修・先進事例視察研修の紹介

- グループワーク（理想の窓口シーン）
 - ・理想の窓口について話し合う。

理想の窓口として多かった意見	
①	総合窓口であること
②	案内がわかりやすいこと（案内設備や案内人の充実）
③	ICT が整備されていること（来庁者が楽に手続きできる）

- 窓口業務の現状把握調査の実施について
 - ・調査の目的・目指す成果を説明
 - ・調査票の確認、記入の説明

窓口業務実態調査

8/20～9/4の期間で依頼（最終10/13）

- ・窓口業務の実態を担当課が調査票に記入
- ・回答結果を事務局で整理

第2回（令和2年9月23日）

《現在抱える窓口業務の課題と改善方法を考える》

- 窓口業務の現状把握調査の結果の発表
 - ・調査結果（途中経過）の説明
 - ・来年度以降、具体的な総合窓口・委託化検討に使用
- グループワーク（総合窓口のコンセプト案を考える）
 - ・現在抱える窓口業務の課題を各自で出し、同種の課題をまとめ、改善案についてグループでまとめる
 - ・改善案をハード・ソフト、現在・将来ごとに分類する
 - ・改善案を実現するための「総合窓口のコンセプト（パターン）」を発表

班名	総合窓口のコンセプト（パターン）案
A班	組織集約型＋窓口連携システム導入型
B班	ワンフロア集約型＋窓口連携システム導入型
C班	窓口システムを活用した（適度な）組織集約型
D班	マンパワー型手続き集約＋受付案内システム導入型

橿原市分庁舎視察（令和2年10月14日）

- 平成30年2月に供用開始した橿原市役所分庁舎における総合窓口の取組みについて視察を実施
 - ・総合窓口の考え方は、一つの庁舎で手続きが完了する庁舎のワンストップ（≠窓口のワンストップ）を採用
 - ・市民窓口課でライフイベントに伴う手続きや分庁舎外の部署の一部手続きを新たに引き受け業務を集約
 - ・来庁者への案内は、フロアマネージャー、番号札発券機、総合案内（委託）により利便性を向上
 - ・総合窓口システムを導入し、「手続案内作成＋他課への連絡」、「各種申請書発行（住基情報の印字）」

第3回（令和2年10月19日）

《窓口業務関係課のグループ分け・配置プランを考える》

- グループワーク（窓口業務関係課のグループ分け・配置プラン）
 - ・関係すると思う窓口関係部署をグループに分ける
 - ・他課に集約できる業務、組織の集約等を考える
 - ・フロアレイアウト（前提条件3フロア構成）を考える
 - ・各班の配置プランを総合すると概ね3グループになった

総合窓口のグループ	
①	市民課（総合窓口）・保険・福祉を中心としたグループ
②	子育て・教育を中心としたグループ
③	税を中心としたグループ

※フロア面積によっては福祉を関連性で①・②に分ける

第4回（令和2年11月6日）

《窓口業務の委託化の概要、他自治体の事例 等について学ぶ》

- 橿原市視察の報告
- 窓口業務の委託化に関する 概要紹介・質疑応答
 - ・説明者：株式会社パソナ（全国自治体での実績）
 - ・パソナの行うBPO（ビジネス・プロセス・アウトソーシング：事業者の業務プロセスの一部について、一連の業務の流れをまるごと委託）について説明
 - ・ワークショップ参加者の事前質問について回答

鳥取市新庁舎視察（中止）

- 令和元年11月に供用開始した鳥取市新庁舎における総合窓口の取組みについて視察を予定していたが、中止となった。事前の質疑回答を令和3年1月8日受領

令和2年度 第1回職員ワークショップのまとめ

開催日時：令和2年8月19日（水）午前10時00分～午後12時00分

内 容：新庁舎整備基本計画概要説明、窓口業務改善スケジュール案説明、
令和2年度ワークショップ概要説明、総合窓口の基本的パターン・
他市窓口事例・本市研修事例紹介、グループワーク（理想の窓口シー
ン）、窓口業務実態調査（宿題）説明

目 的：1.新庁舎整備についての現状と今後のスケジュールの周知を図る
2.今後のワークショップを進めるための基礎知識として先進市の状
況や行政課題での検討結果を知る
3.グループごとに理想の窓口シーンを考え、目指すコンセプト、目標
の共有化を図る

第1回職員ワークショップのまとめは以下のとおりである。

1. 新庁舎整備基本計画概要説明

主な説明事項（詳細は当日資料1参照）

- 建替えの必要性
- 新庁舎のコンセプト
- 新庁舎の配置計画及び機能
- 新庁舎整備スケジュール

2. 窓口業務改善スケジュール案説明

主な説明事項（詳細は当日資料2参照）

- 総合窓口検討スケジュール（令和2年度～令和7年度）
- 新庁舎整備スケジュールとの整合について
- 令和2年度のスケジュール

3. 令和2年度ワークショップ概要説明

主な説明事項（詳細は当日資料3参照）

- 開催目的
- 第1回～第4回の各概要

4. 総合窓口の基本的パターン・他市窓口事例・本市研修事例紹介

総合窓口の基本的パターン紹介（詳細は当日資料4）

- 総合窓口の主な分類

- ① マンパワーによる手続き集約型
- ② 組織連携等による手続き集約型
- ③ 案内強化型

他市窓口事例紹介（詳細は当日資料5参照）

- 鳥取市の総合窓口
- 船橋市の申請書作成支援システム
- Graffer（グラファー）の自治体向けWEBサービス

※Grafferはプラットフォームを展開する民間企業

- ① スマート申請
- ② 手続きガイド

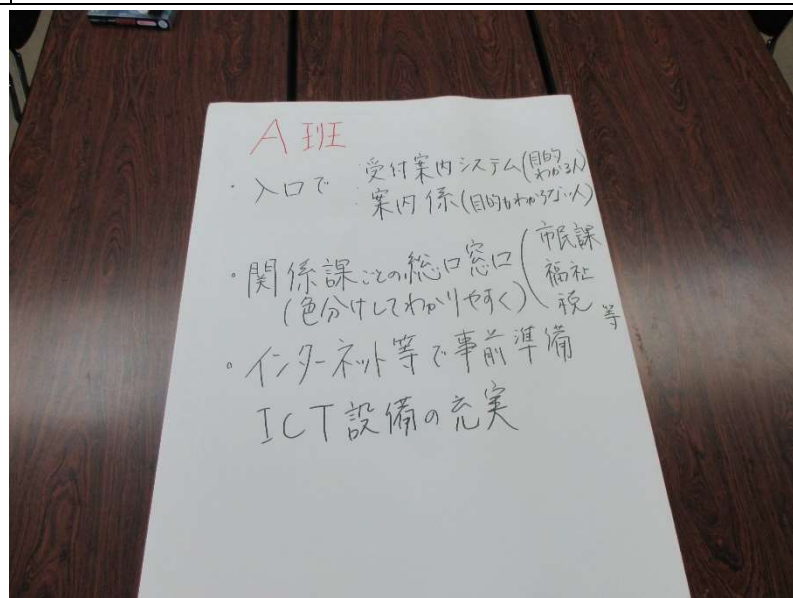
本市研修事例紹介（詳細は当日資料6参照）

- H26年度行政課題実践研修「見直そう窓口」
- H28年度行政課題実践研修「より良い窓口サービス」
- H29年度行政課題実践研修「窓口業務における民間委託化」
- R1年度先進都市等視察研修「新庁舎の窓口のあり方について先進事例に学ぶ」

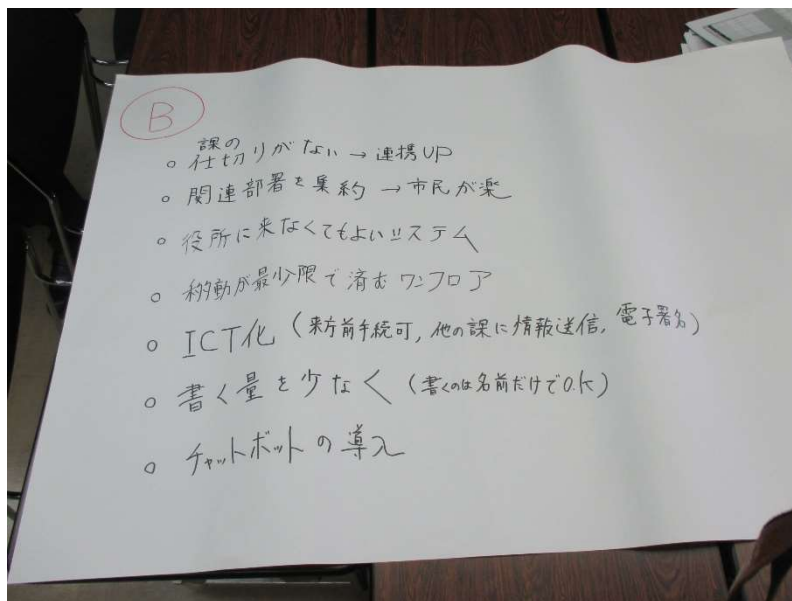
5. グループワーク（理想の窓口シーン）

- 事前宿題の結果（当日資料8参照）を例に、理想の窓口について各班毎（A班～D班の4グループ）に考察。
- 考察の結果、各班のまとめは以下のとおり。

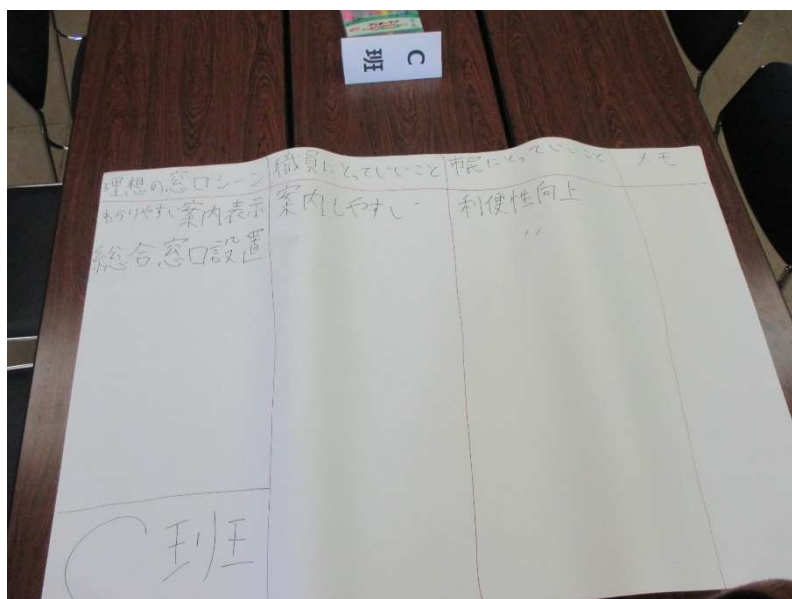
班名	理想の窓口
A 班	• 入口で受付案内がある（来庁目的達成のための窓口がわかる人） • 入口で案内係がいる（来庁目的達成のための窓口がわからない人） • 関係課ごとの総合窓口（色分けされていてわかりやすい）が設置されている（例：市民課・福祉・税等） • インターネット等で事前準備できる（ICT設備の充実）



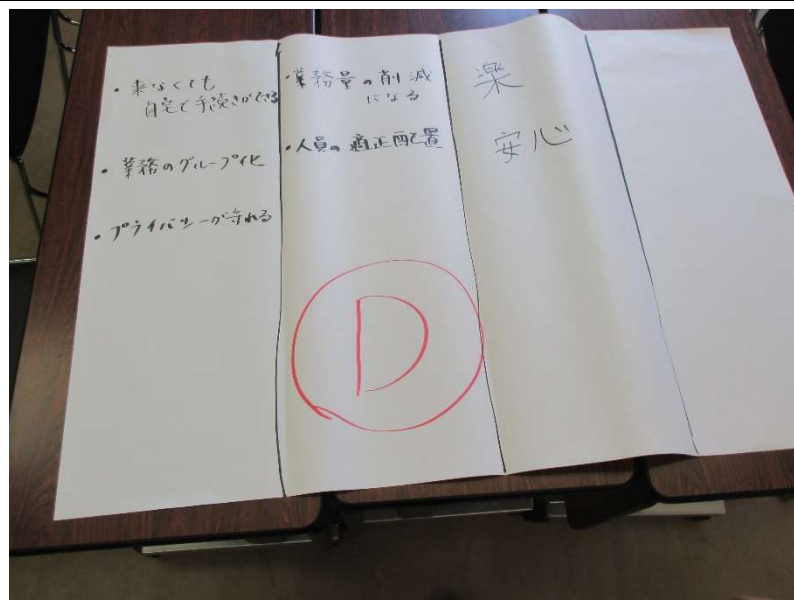
班名	理想の窓口
B 班	・課の仕切りがない（連携 UP） ・（来庁者が楽になるように）関連部署を集約 ・役所に来なくてもよいシステム ・移動が最小限で済むワンフロア ・ICT 化（来庁前手続き可、他課への情報発信、電子署名） ・書く量を少なく（書くのは名前だけ） ・チャットボットの導入



班名	理想の窓口
C 班	・わかりやすい（案内しやすい）窓口案内 ・総合窓口設置



班名	理想の窓口
D 班	・(来庁しなくても) 自宅で手続きができる ・業務のグループ化 ・プライバシーが守れる (空間づくり)



6. 窓口業務実態調査（宿題）説明

主な説明事項（詳細は当日資料 9～12）

- ・ 調査の目的及び内容
- ・ 調査票の作成手順
- ・ 調査票作成事例（市民課業務の一部）

➤ 第1回職員ワークショップの総括

各種周知を図った。

グループワークにおいては理想の窓口について各班で考察した結果

- ① 総合窓口であること
- ② 案内がわかりやすいこと（案内設備や案内人の充実）
- ③ ICT が整備されていること（来庁者が楽に手続きできる）

が理想の窓口であるとの意見が多数であった。

その詳細は次頁のとおり。

第1回ワークショップグループワーク 《グループで考える理想の窓口》

A	B	C	D
● 入口で受付案内がある (来庁目的達成のための窓口がわかる人) ● 入口で案内係がいる (来庁目的達成のための窓口がわからない人) ● 関係課ごとの総合窓口(色分けされていてわかりやすい)が設置されている (例: 市民課・福祉・税等) ● インターネット等で事前準備できる (ICT 設備の充実)	● 課の仕切りがない(連携 UP) ● (来庁者が楽になるように) 関連部署を集約 ● 役所に来なくてもよいシステム ● 移動が最小限で済むワンフロア ● ICT 化(来庁前手続き可、他課への情報発信、電子署名) ● 書く量を少なく(書くのは名前だけ) ● チャットボットの導入	● わかりやすい案内標示 ● 総合窓口設置 ⇒職員にとって案内しやすい ⇒市民にとって利便性向上	● (来庁しなくても) 自宅で手続きができる ● 業務のグループ化 ● プライバシーが守れる(空間づくり) ⇒職員にとって業務量の削減になる 人員の適正配置 ⇒市民にとって楽・安心



案内 (わかりやすい・迷わない)	● 入口で受付案内がある（来庁目的達成のための窓口がわかる人） ● 入口で案内係がいる（来庁目的達成のための窓口がわからない人） ● わかりやすい（案内しやすい） 窓口案内	
	職員：案内しやすい	市民：わかりやすい・迷わない
組織 (関連する窓口業務が集約)	● 関係課ごとの総合窓口（色分けされていてわかりやすい）が設置されている（例：市民課・福祉・税等） ● 総合窓口設置 ● 業務のグループ化	
	職員：連携しやすい・仕事の効率が上がる	市民：わかりやすい・移動が減る
レイアウト (使いやすい)	● 課の仕切りがない（連携 UP） ● （来庁者が楽になるように）関連部署を集約 ● 移動が最小限で済むワンフロア ● プライバシーが守れる（空間づくり）	
	職員：連携しやすい・業務に集中できる	市民：移動が楽・利用しやすい・安全
手続き (簡単・便利、手間と時間がかからない)	● インターネット等で事前準備できる（ICT 設備の充実） ● 役所に来なくてもよいシステム、（来庁しなくても）自宅で手続きができる ● ICT 化（来庁前手続き可、他課への情報発信、電子署名） ● 書く量を少なく（書くのは名前だけ） ● チャットボットの導入	
	職員：仕事の効率が上がる	市民：手続きが楽、手間と時間がかからない

※理想の窓口は考えるほどに様々な想いが溢れてきますが、今回は短い時間で考えてもらった中で特に意識している少なくともこうあるべき、「基本の窓口像」が浮かび上がりました。このスタート地点から本ワークショップを通じて、「新庁舎に相應しい理想の窓口」の方向性を考えてゆきたいと思います。

令和2年度 第2回職員ワークショップのまとめ

開催日時：令和2年9月23日（水）午後1時30分～午後4時00分

開催場所：市立公民館（中央地区公民館） 多目的ホール

内 容：1. 第1回WSのおさらい

2. 窓口業務の現状把握調査の結果（集計状況途中経過の報告）

3. グループワーク（総合窓口のコンセプト案を考える）

目 的：1.窓口業務の現状把握調査結果（集計中）の状況を把握する。

2.グループで窓口業務の課題や改善案を話し合い、目指す総合窓口のコンセプト案を考える。

第2回職員ワークショップのまとめは以下のとおりである。

1. 第1回職員ワークショップのおさらい

主な説明事項（詳細は当日資料1参照）

- 新庁舎整備基本計画概要説明
- 窓口業務改善スケジュール案説明
- 令和2年度ワークショップ概要説明
- 総合窓口の基本的パターン・他市窓口事例・本市研修事例紹介
- グループワーク（理想の窓口シーン）

2. 窓口業務の現状把握調査の結果（集計状況途中経過の報告）

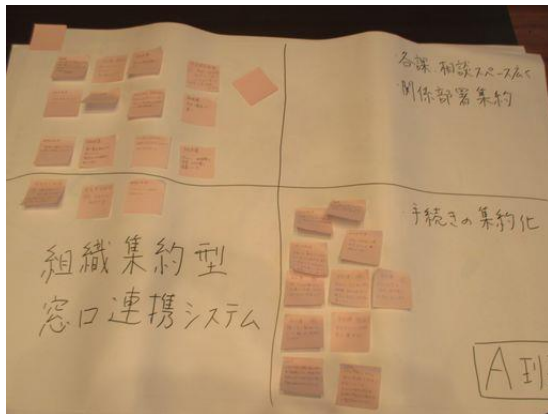
主な説明事項（詳細は当日資料2参照）

- 本調査において、約300の窓口業務（9月23日時点）の回答をいただいた。
- 89の窓口業務がライフイベントに関係する業務として回答いただいた。
- 調査票の内容をチェック中であり、後日、各課へ記入内容の確認を行う。
- 委託化可能な窓口業務サービスの処理時間について、窓口業務に要する年間の合計処理時間の内、半分が委託可能又は条件付きで委託可能と回答いただいた。
- 調査票は、次回ワークショップや来年度以降より具体的に総合窓口や委託化検討に向けた仕様を決定していく上で使用する。

3. グループワーク【総合窓口のコンセプト案を考える】（詳細は当日資料3参照）

- 現在抱える窓口業務の課題を各自で書き出し同種の課題をまとめ、改善案について、グループで話し合い書き出す。
- 書き出した改善案をハード・ソフト、現在・将来ごとにグループ分けをする。
- グループ分けされた改善案を実現するための「総合窓口のコンセプト（パターン）」を考え、発表した。

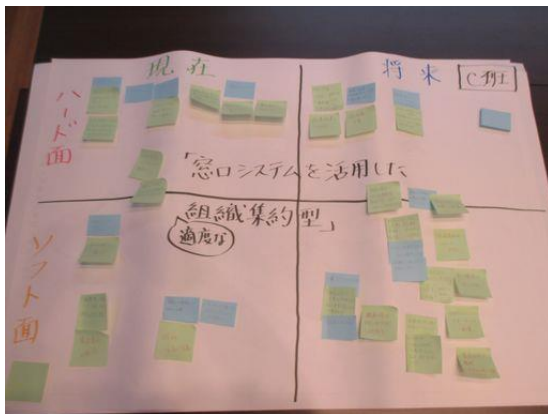
A班



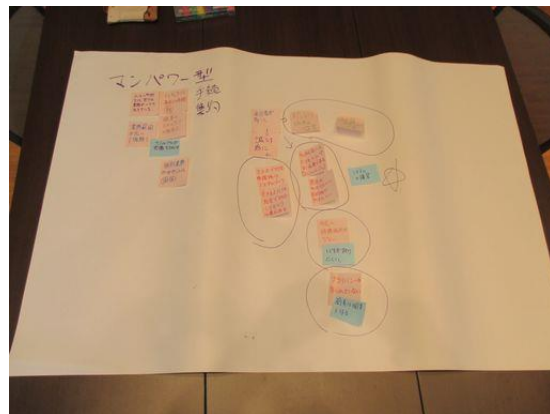
B班



C班



D班



班名	総合窓口のコンセプト（パターン）案
A班	組織集約型＋窓口連携システム導入型
B班	ワンフロア集約型＋窓口連携システム導入型
C班	窓口システムを活用した（適度な）組織集約型
D班	マンパワー型手続き集約＋受付案内システム導入型

➤ 第2回職員ワークショップの総括（グループワーク）

各班発表後に関係課長（人事・企画・市民・IT推進）の意見を参考に、本ワークショップで目指す総合窓口コンセプトとして、下記を満たす総合窓口を考えたい。

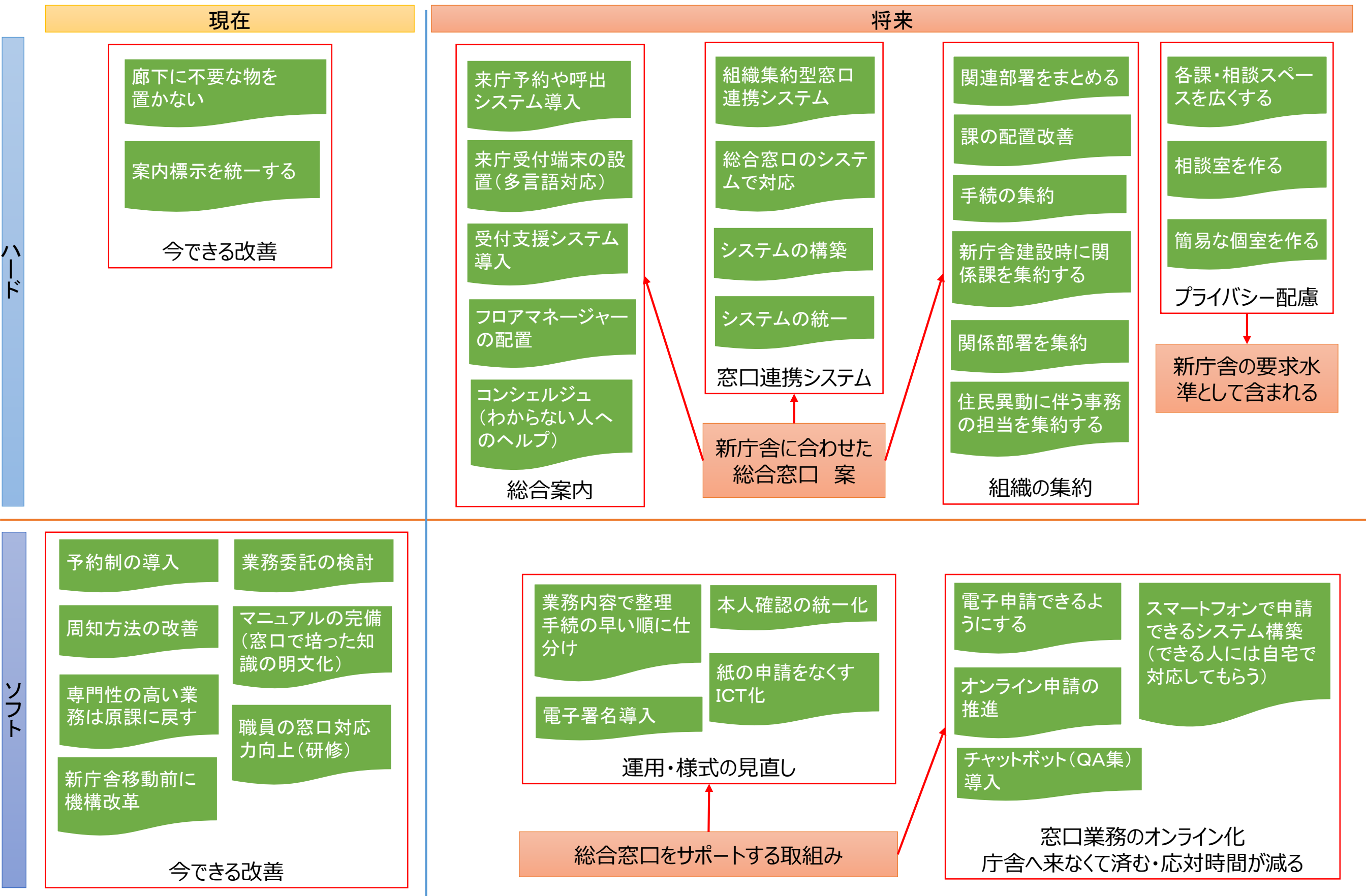
- ① 関係する組織の集約（窓口業務の集約、ワンフロアへの集約）
- ② 総合案内（フロアマネージャー、案内システム）
- ③ 窓口連携システム

さらに「プライバシーへの配慮（スペースは新庁舎の要求水準として確保されている）」、「運用・様式の見直し」、「窓口業務のオンライン化」により、総合窓口業務をサポートする。

各課長の感想等

人事課長	・他市の市民窓口と比べて本市は来庁者や問合せが多く感じる。 ・市役所へ来る前にHPを見れば一定のことが理解でき準備できるような市民が下準備できる取組みも必要と思う。 ・例えば介護保険課では端末数が限られておりトラブルが起こると窓口が一つ塞がりお客様を待たせることになるので、別にスペースがあれば、そちらへ案内できるのではと話を聞いていて思った。
企画課長	・一旦皆さんには制限を無くして、色々な発想で考えてもらいたい。その後に分棟での制約、時期や予算の関係を考えれば良いと思う。 ・新館2階にEVで上がって来たお客様が市民税課に行きたいのに、市長室側へ曲がる方が多い。何故かと考えると市民税課側は暗くて突き当たり感があるが市長室側は明るい。明るい方に行くという人間心理もあると思う。新庁舎建設時には採光などの見せ方も必要と思った。 ・職員提案制度で、地下から順に1～と付けている新館旧館の部署の番号をホテル形式（1階は101～、2階は202～）にと提案をしたことがある。ハード・ソフトに限らず色々な提案をしていただけたらと思う。
市民課長	・市民にとってスーパーマン型は理想だが、現実には各課で複雑なケースに対応されており、現実的には難しいと思う。 ・スーパーマン型は難しくても市民が少しでも楽になる方法、窓口を一定集約する方法、業務を切り分け等色々な方法を探る必要があると思う。 ・目で見えてわかるような案内表示を工夫することも良いと思う。 ・窓口のシステムも市民課でも色々考えており、書く書類を少なくしたり、時間を減らしたりすることが必要と思う。
IT推進課長	・窓口システムの導入と合わせて、マニュアルの整備という意見があったが、マニュアルの整備は非常に大きな課題と思う。 ・ナレッジマネジメントという言葉があり、そこに暗黙知（経験で覚えていくもの）と形式知（文書に表せるもの）があり、経験で得た知識もできるだけ明文化してそれをフレッシュな状態に保つことが必要と思う。 ・AIシステムやチャットボットも万能ではなく、知識やQAを教え込まないと何の役にも立たない。 ・マニュアル整備には、窓口で培われた知識をどのように明文化していくかが非常に重要であり、ハードだけでなく、ナレッジな部分を整備していくことが重要。

まとめ 【総合案内＋窓口連携システム(手続集約)＋ワンフロア等(組織集約)による総合窓口】



【A班 課題と改善案】

(企画課)
ふるさと納税等で市民が
来ることがあるが、窓口
対応スペース(カウン
ター等)がない

(教育総務課)
窓口対応スペースが狭
い

(教育総務課)
プライバシーを守る空
間が無い

(市民税課)
プライバシー・個人情報
保護・コロナ対策に苦慮
している

(子育て支援課)
スペースが少ないため
小さな子供も含め人が
溢れている

(市民課)
待つスペースが足りない
窓口数も足りない

(センシティブな)相談が
できるスペースがない

(市民税課)
窓口と執務席が近い

(障害者支援課)
障害者への配慮が不足
(物理的なスペース、車
椅子対応)

(障害者支援課)
市民からの相談が長い

各課・相談スペース
を広くする

(教育総務課)
場所が離れているため、
他課との連携がとりにく
い

(子育て支援課)
担当している仕事の子ど
も家庭課や障害者支援
課との繋がりが大きい

新館2階で市民税課に行
きたい人が迷っているこ
とが多い(案内標示がわ
かり難く、建物も複雑

(市民課)
課の案内板分かり難く結
局どこが担当かわかりに
くい

(市民課)
庁内の導線が悪い

関係部署を集約

(企画課)
どこの課の所管かわか
らない問合せが企画課
に繋がることが多い(主
に電話)

(企画課)
ふるさと寄付の限度額
の問い合わせが企画課
にきて、市民課に対応し
てもらうことがある(電
話)(市民は企画課で分
かかっている)

(企画課)
ふるさと寄付は殆どオン
ラインで手続(決済)が
完了できるが、ワンスト
ップ申請が本人確認書類
もあり、紙ベースで郵送
受付をしている

(障害者支援課)
障害に起因する相談が1
箇所ですと終わらない(生
涯・介護・保険・生保)

(子育て支援課)
子育て4課ありますが、
窓口に来られる場合も
電話での問合せも市民
にとって担当課がわかり
にくく、間違えて繋がるこ
とが多い

(教育総務課)
外国人の対応の際、意
思疎通が難しい場合が
ある

(市民課)
問合せ電話で仕事が中
断される(同じような内
容で)

(市民課)
課と全く関係の無いこと
を聞かれ、時間をとられ
る

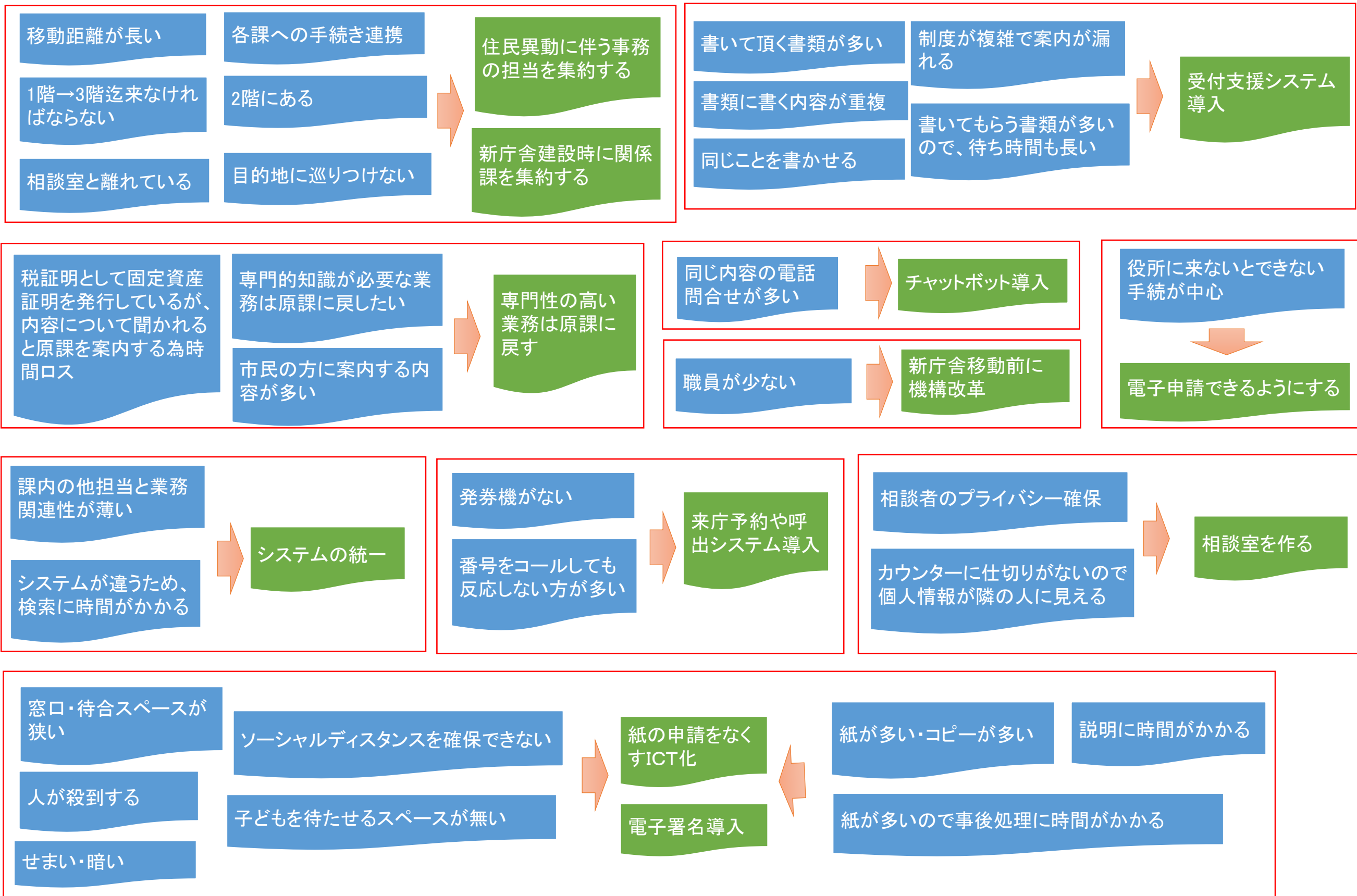
(市民課)
来庁する人の時間帯が
集中する

(市民課)
市民が同じ内容を何度
も記入する(氏名・住所
等)

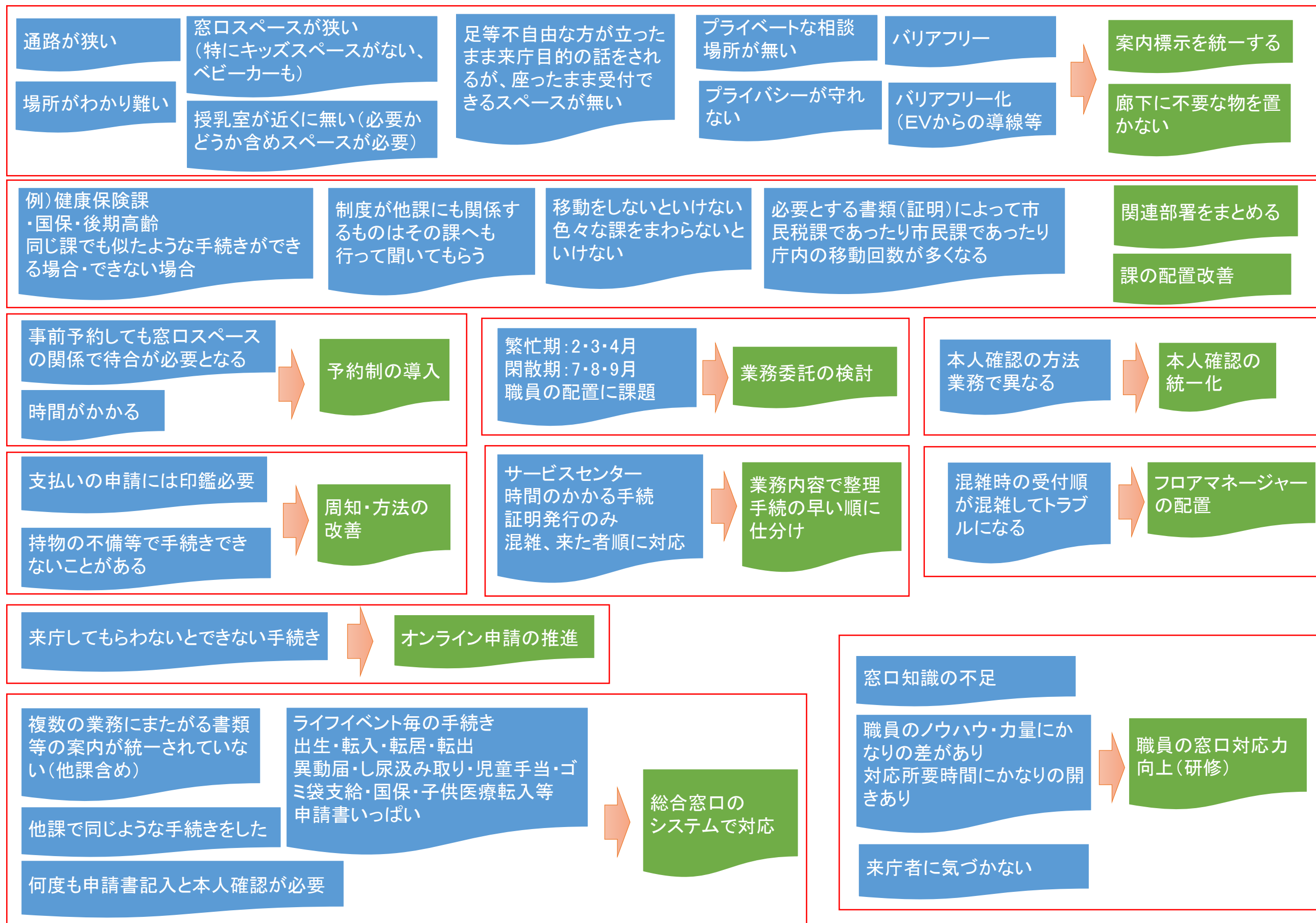
(市民課)
市民が記入する間の待
ち時間が発生し対応時
間が長くなる

手続の集約

【B班 課題と改善案】



【C班 課題と改善案】



【D班 課題と改善案】

「マンパワー型手続き集約」
を目指す場合・・・

⇒市民にとっては理想
小さい町村では色々な業務が
一つの窓口でできている

職員のスキルアップの
限界

個別業務が複雑(国保)

イレギュラーな判断が難
しい

業務範囲が広い(後期)

マニュアルの完備

市民の待機場所が少ない

椅子が座りにくい

プライバシーが守られていない

簡易な個室を作る

表示がわかりにくい

目的地に行きにくい

コンシェルジュ
(わからない人へのヘルプ)

来庁受付端末の設置
(多言語対応)

システムの構築

来庁受付端末の設置
(多言語対応)

来庁者が多い

スマートフォンで申請でき
るシステム構築
(できる人には自宅に対応
してもらう)

令和2年度 第3回職員ワークショップのまとめ

開催日時：令和2年10月19日（月）午後1時30分～午後4時

開催場所：職員会館2階大会議室

内 容：1. 第2回WSのおさらい

2. 窓口業務関係課のグループ分け・配置プランを考える

目 的：市民・職員にとって利用しやすい窓口業務課の配置を考える。

第3回職員ワークショップのまとめは以下のとおりである。

1. 第2回職員ワークショップのおさらい

主な説明事項（詳細は当日資料1参照）

- 窓口業務の現状把握調査の結果（集計状況途中経過の報告）
- グループワーク【総合窓口のコンセプト案を考える】

2. グループワーク【窓口業務関係課のグループ分け・配置プランを考える】

（詳細は当日資料2・3参照）

- 宿題（①所属課にとって関連性の高いと思う関係課の優先順位、②他課に集約した方が良いと思う業務）で答えたWSメンバーが考えている窓口業務関係課の関連性等を参考に、関係すると思う部署をグループに分ける。
- 他課に集約できる業務や、組織自体を集約できるか等を考えてみる。
- 考えたグループ分け・集約可能な業務を基に、フロアレイアウト（前提条件として3フロア構成）を描く。

➤ 第3回職員ワークショップの総括（グループワーク）

各班の配置プランを総合すると概ね次のグループに分けられた。

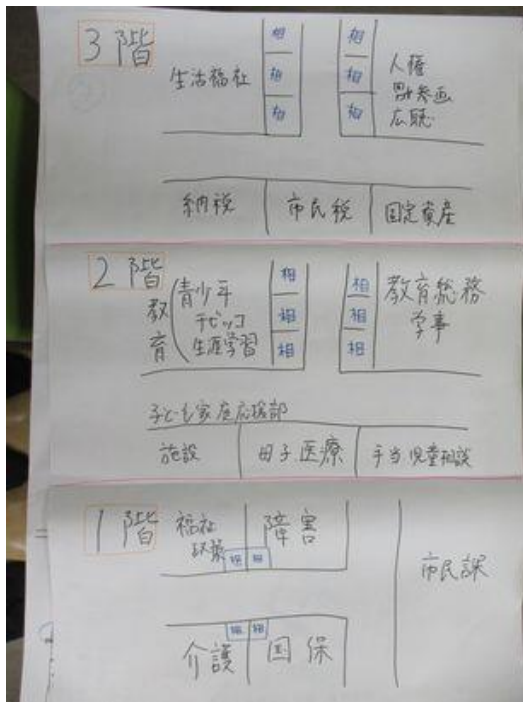
- ① 市民課（総合窓口）・保険・福祉を中心としたグループ
- ② 子育て・教育を中心としたグループ
- ③ 税を中心としたグループ

今回3フロア構成という前提条件があり、①については、ワンフロアに全てを配置することが難しいと判断し、特に生活福祉課は職員数も多く福祉の中でも対象とする市民のプライバシー配慮が特に重要であることから、多くの市民が訪れる市民課関係のフロアと別にする等の工夫が見られた。

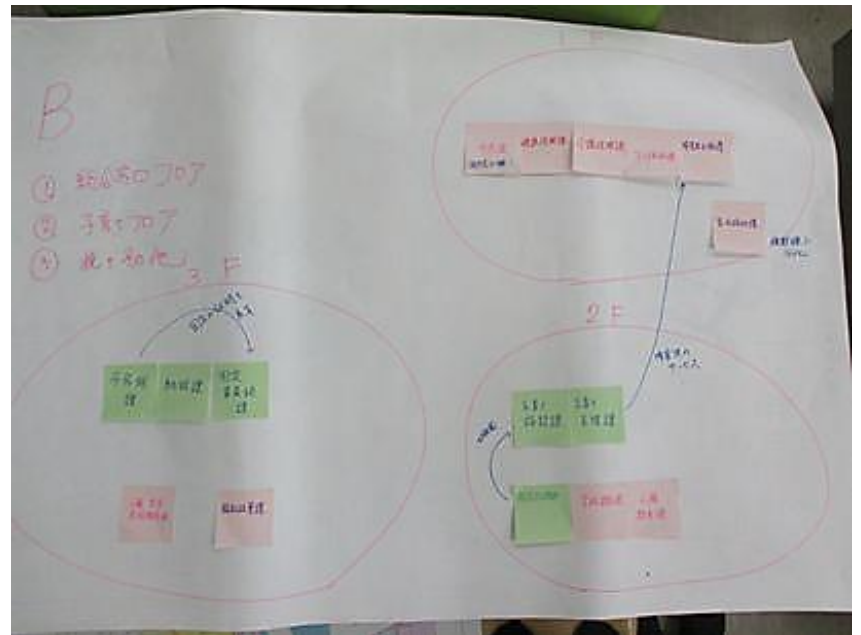
また業務集約では、関連性のある相談業務を集め近くに多数の相談室を設けることで相談の待ち時間解消や連携強化を図ること、子育て・福祉では福祉で行う児童関連の業務を子育て（あるいは子育てから福祉）に業務を集約する等、ライフイベント別に関連業務の集約が考えられていた。

今回は窓口業務課を対象に考えたが、その他の部署からさらに集約できる業務も考えられる。これら配置プランの考えを実際に新庁舎整備へ反映していくためには、同時に組織の再編についても検討を進める必要がある。

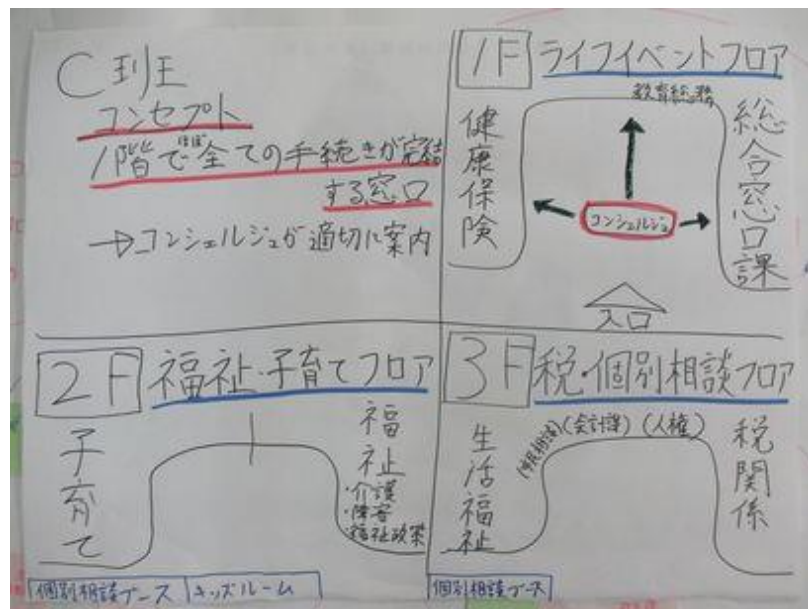
A 班



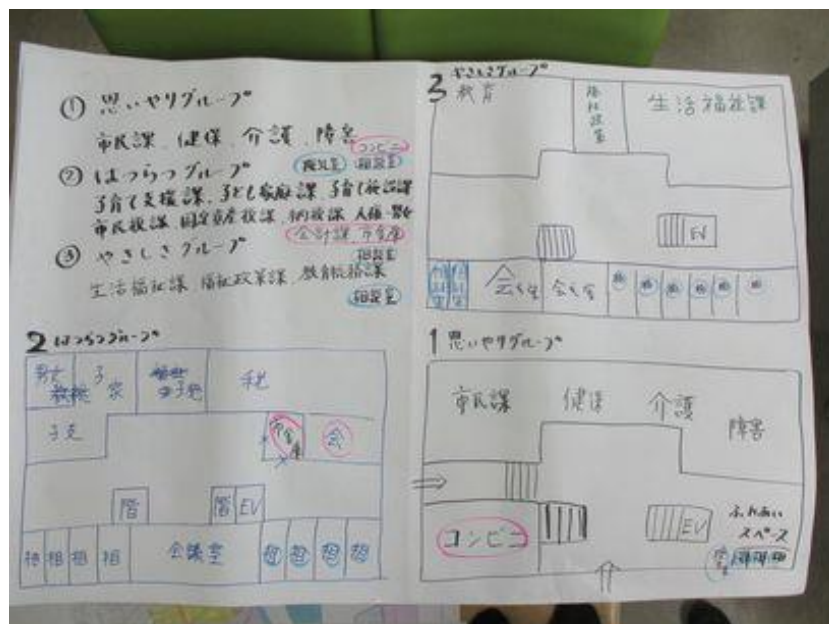
B 班



C 班



D 班



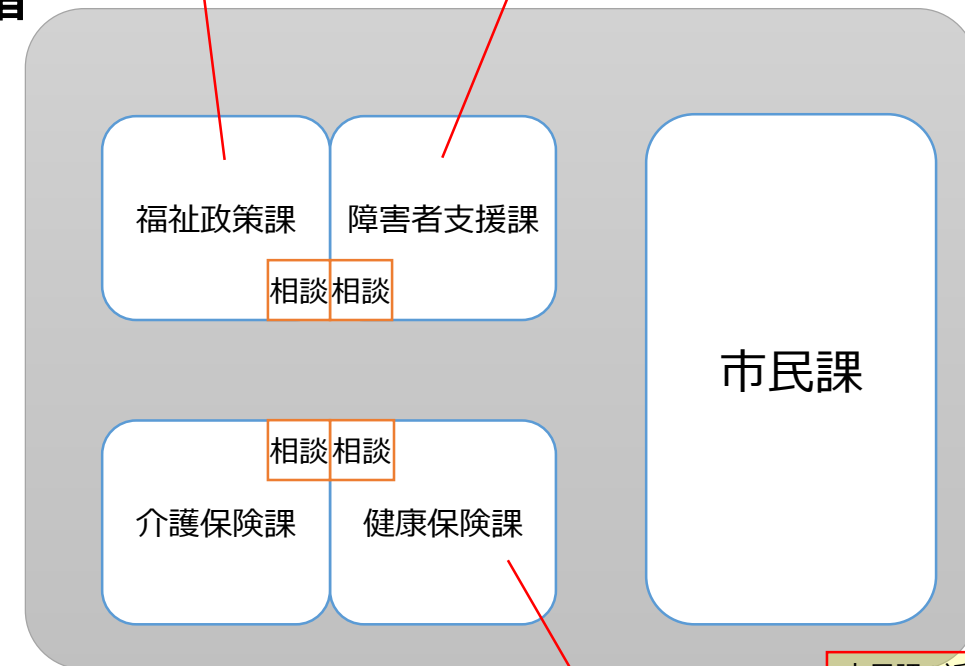
【A班】

**1階：市民課と関連ある部署
福祉関係**

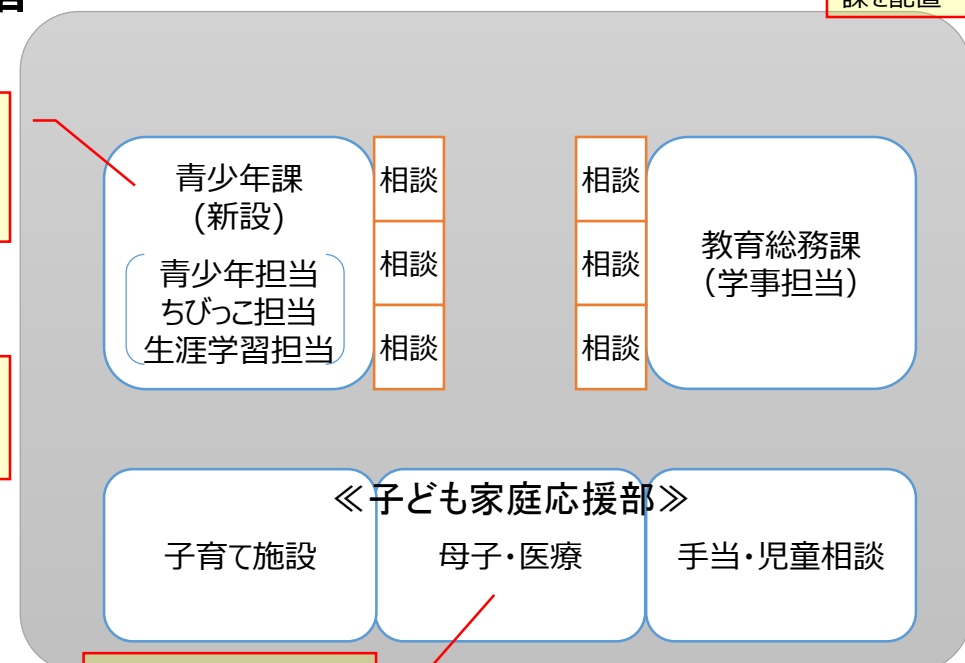
**2階：教育総務(学事担当)
子ども家庭応援部
(+健康推進課の母子すこやか担当)
青少年課(生涯学習・青少年・ちびっこ)**

**3階：税関係、相談(人権・広聴)
生活福祉(プライバシー配慮)**

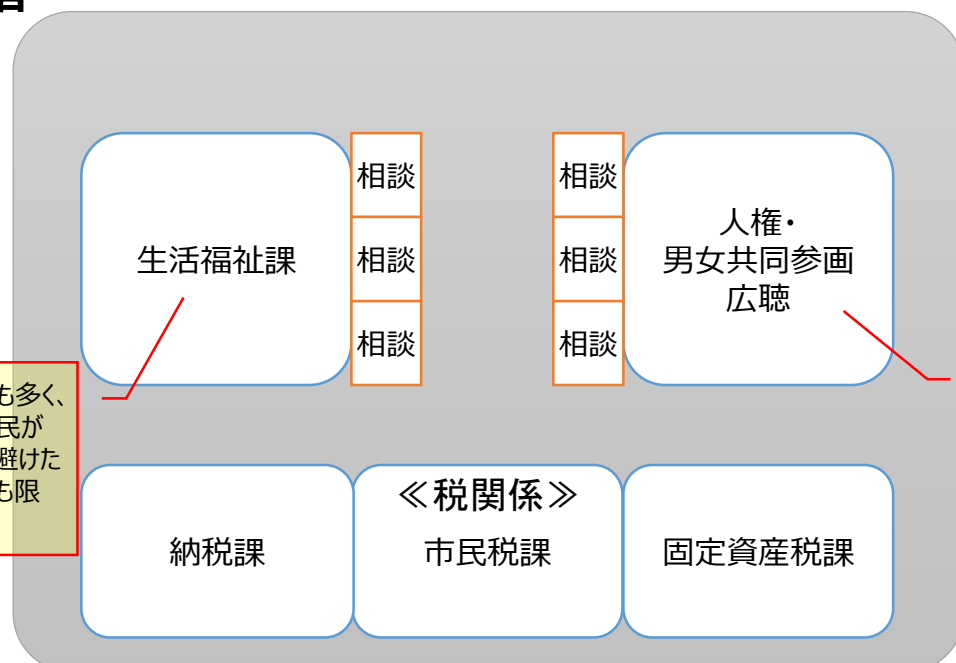
1階



2階



3階



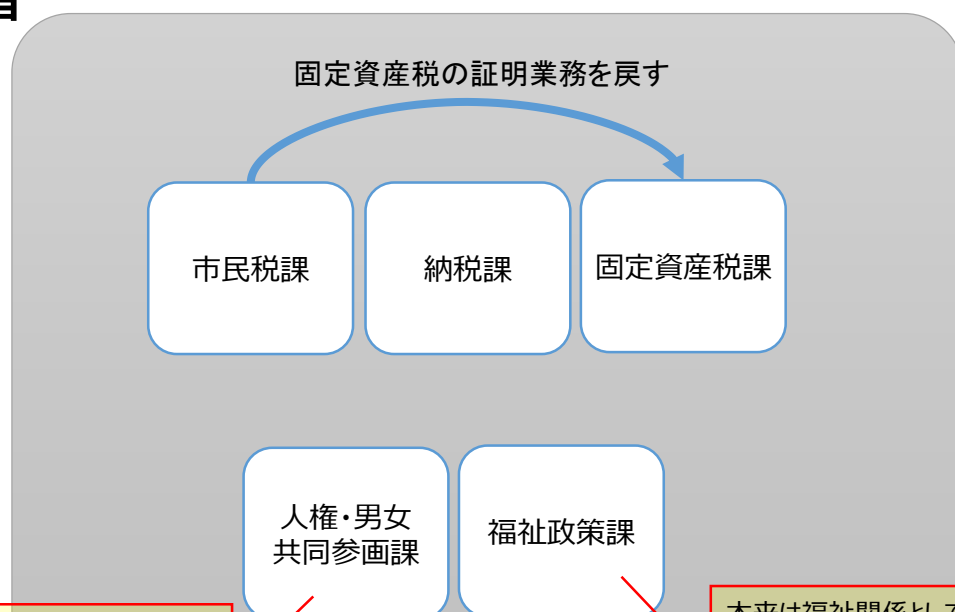
【B班】

1階：総合窓口のフロア
住基データに基づく関係課
福祉関係課

2階：子育てのフロア
教育総務＋学校教育＋人権教育
子育て施設・支援

3階：税関係＋その他のフロア

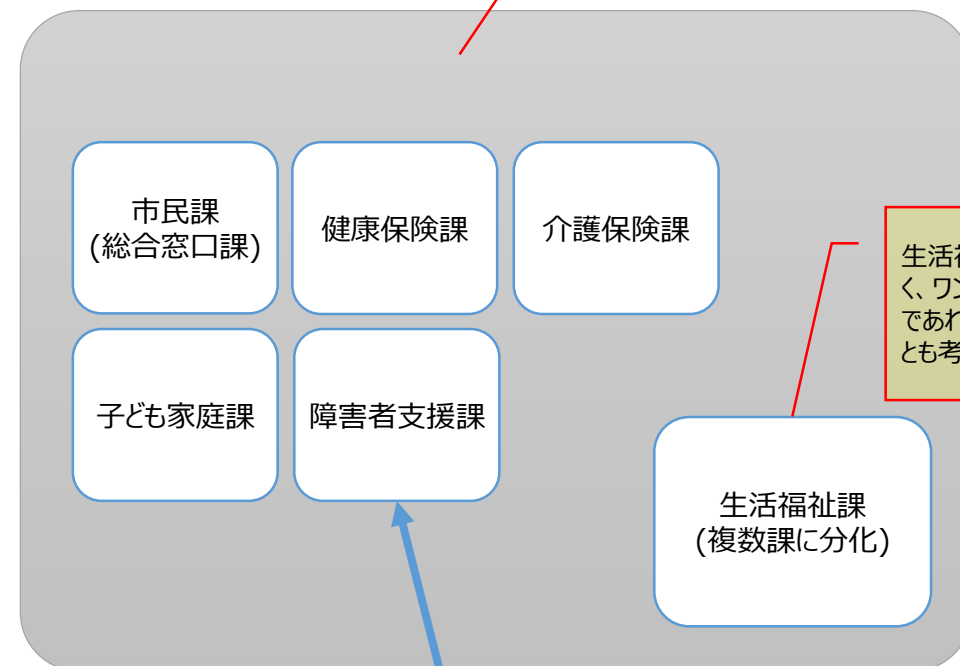
3階



DV相談は子ども家庭課とも密接な関係があるので、配置は要検討

本来は福祉関係として1階が良いが、1階がいっぱいになってきたので、とりあえずは3階へ配置している。

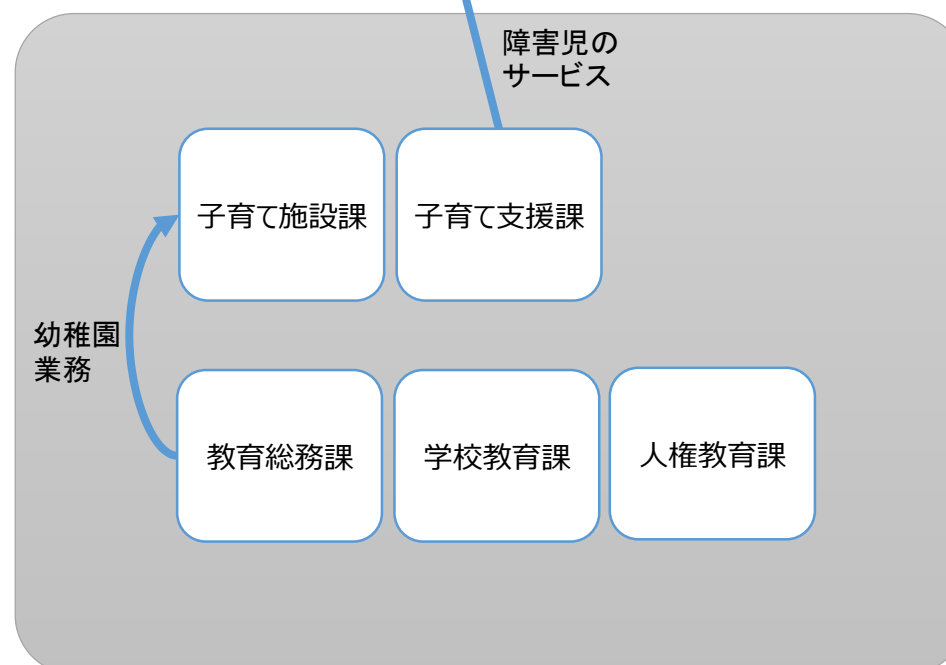
1階



総合窓口フロアとして、住基データに基づく関係課と福祉関係課（介護保険課も福祉と捉える）で構成

生活福祉課は職員数も多く、ワンフロアに収まらないのであれば複数化に分けることも考える

2階



【C班】

コンセプト

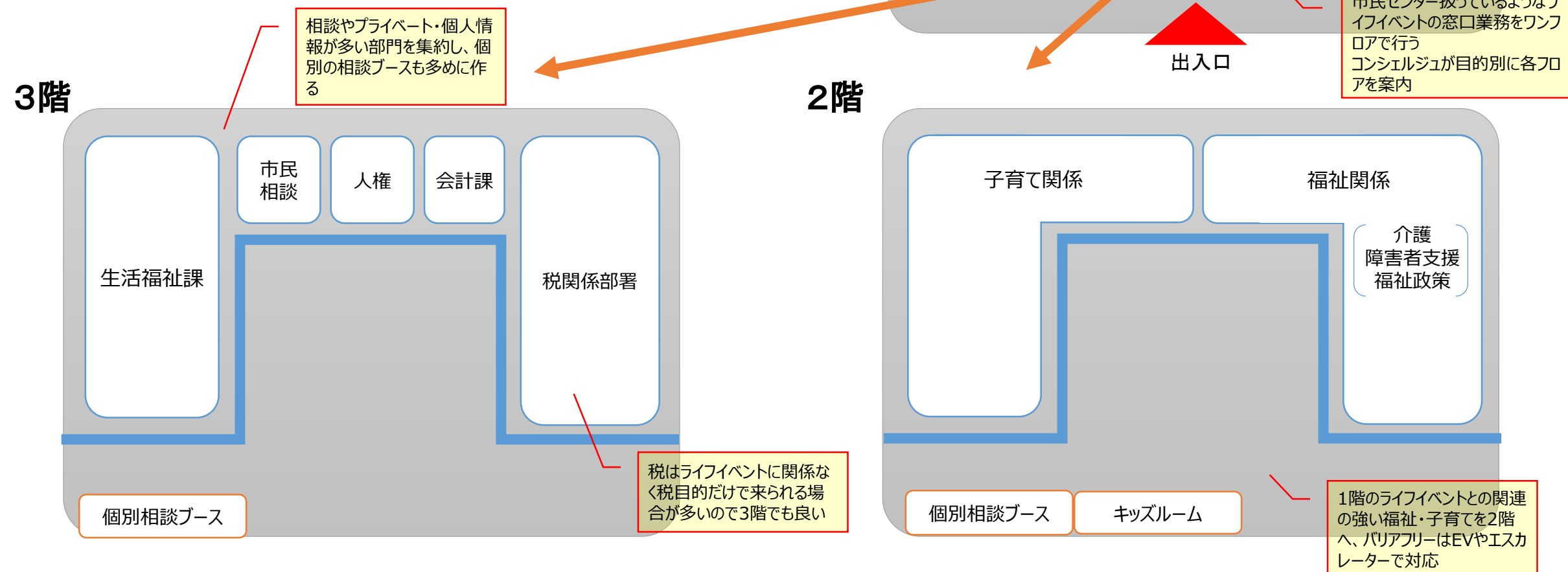
「1階でほぼ全ての手続きが完結する窓口」

⇒コンシェルジュが適切に案内

1階：ライフイベントのフロア

2階：福祉・子育てのフロア

3階：税・個別相談のフロア



【D班】

1階:「思いやりグループ」

市民課・健康保険課・介護保険課
障害者支援課 + 授乳室・相談室・コンビニ

2階:「はつらつグループ」

子育て支援課・子ども家庭課・子育て施設課
市民税課・納税課・固定資産税課
+ 会計課・市金庫・相談室

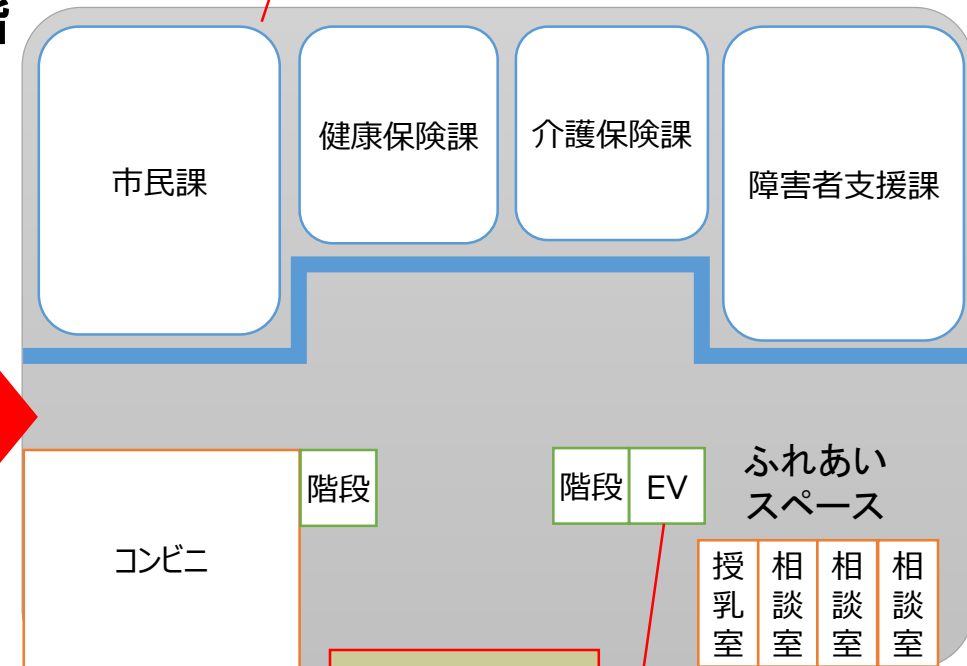
3階:「やさしさグループ」

生活福祉課・福祉政策課・教育総務課
+ 相談室

1階

出入口

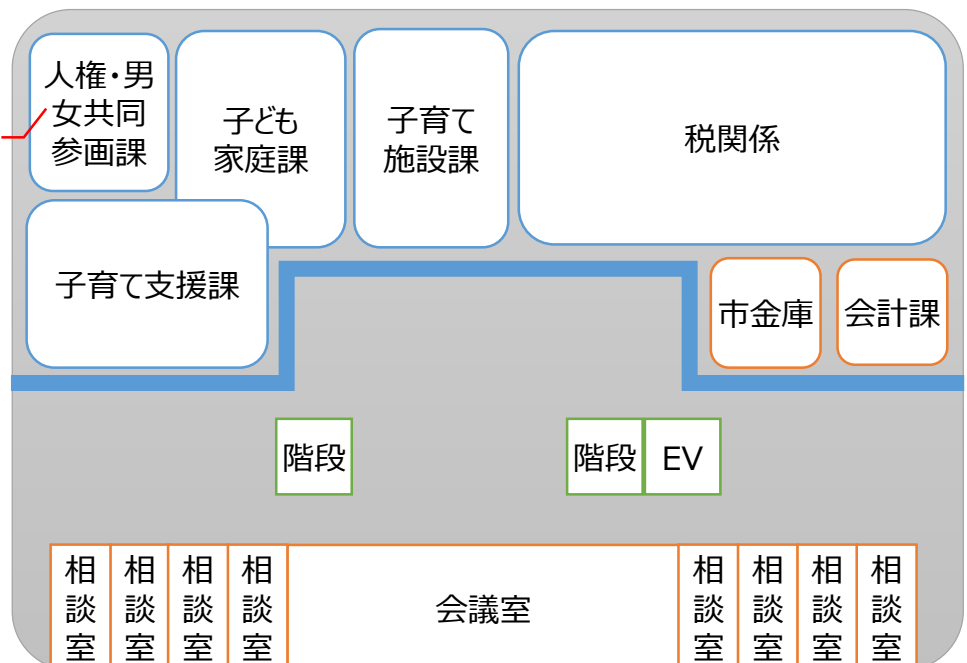
市民が一番多く利用する市民課と関連のある健康保険課、介護保険課を隣接



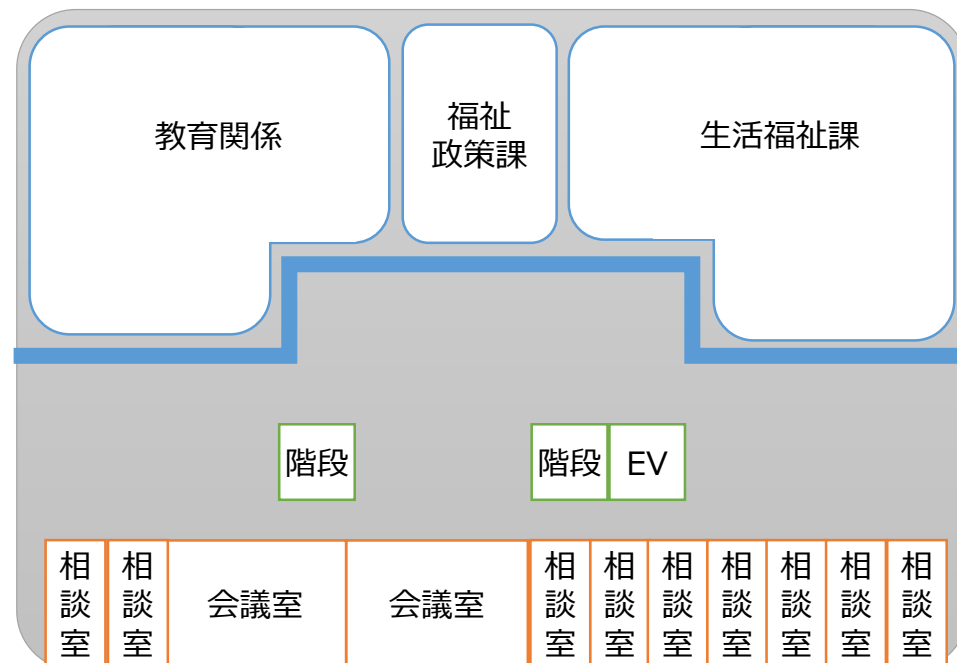
障害者支援課の近くにEVを設置

2階

DV相談は子ども家庭課と連携多いので近くに配置



3階



令和2年度 第4回職員ワークショップのまとめ

開催日時：令和2年11月6日（金）午後2時～午後4時

開催場所：職員会館2階大会議室

内 容：1. 第3回WSのおさらい

2. 櫃原市視察の報告

3. 窓口業務の委託化に関する概要紹介・質疑応答

目 的：窓口業務の委託化の概要、他自治体の事例等について学ぶ

第4回職員ワークショップのまとめは以下のとおりである。

1. 第3回職員ワークショップのおさらい

主な説明事項（詳細は当日資料1参照）

- グループワーク【窓口業務関係課のグループ分け・配置プランを考える】

2. 櫃原市視察の報告

（詳細は当日資料2・3参照）

- 令和2年10月14日にワークショップ参加者等で、平成30年2月13日に開庁した、櫃原市役所分庁舎の総合窓口の取組みについて視察を行った。

3. 窓口業務の委託化に関する概要紹介・質疑応答（株式会社パソナ担当者による説明） （詳細は当日資料（株式会社パソナ提供）参照）

- BPO（ビジネス・プロセス・アウトソーシング：事業者の業務プロセスの一部について、一連の業務の流れをまるごと委託）について概要を説明。
- ワorkshop参加者から募集した事前質問について回答。

➤ 第4回職員ワークショップの総括

第1～3回と窓口業務の現状における課題や改善に向けた取組みに関するグループワークや他市視察等を通じ、総合窓口のイメージが掴めたところで、今回は窓口業務の委託化について学ぶ機会を設けた。全国の自治体で窓口業務を受託する人材派遣事業者の実績から、どのような業務が実際に委託されているのか、メリット・デメリットも知ることができた。特にマニュアルの構築は重要で、委託業者の変更や直営に戻す場合でも、完成度の高いマニュアルが整備されていれば、最小限の労力で対応できる。マニュアルの整備や人材の質は事業者によっても差があるので、コストだけにとらわれることなく、将来を見据えて慎重に検討を進める必要がある。

本ワークショップの結果等を通じて、今年度末に新庁舎における窓口業務改善の方向性を定め、来年度からは令和7年度開庁予定の新庁舎北館（窓口関係）への総合窓口導入に向け、具体的な取組みを進めてゆくことになる。今年度の職員ワークショップは終了しましたが、本ワークショップ参加者の皆様には、総合窓口化の検討において所管される業務等についてご助言いただきたく、引き続きご協力をお願いいたします。