

新庁舎建設に関する 職員ワークショップ(窓口方式)

開催概要

職員ワークショップでは、熊谷市職員27名(平均勤続年数15年)が参加し、活発な意見交換が行われました。

4つのグループにわかれ、市民サービス提供者としての庁舎の使い勝手向上、サービスの充実、働き方・サービス内容などにおける職員の負担軽減等について議論しました。

開催日	2025年8月29日(金)
会場	緑化センター研修室
対象者	熊谷市職員 27名
グループ	4グループ(各6~7名)



グループワークのテーマ

テーマ①:窓口方式

- ・現状の窓口対応における職員の働き方、部署間連携等の課題認識、現状を踏まえた理想の窓口方式

テーマ②:申請等の手続き関連

- ・現状の申請等の手続きに関する課題認識、関連する庁舎DX施策に対する意見

テーマ③:その他来庁者の利便性に関する事項

- ・現状の来庁者の利便性に関する事項に関する課題認識、関連する庁舎DX施策に対する意見

■テーマ補足 | ワークショップで提示した窓口方式、関連庁舎DX施策

テーマ①:窓口方式	テーマ②:申請等の手続き 関連	テーマ③:その他来庁者の利 便性に関する事項
・職員派遣方式 →各部署の窓口を共通化。発行業務はカウンター、相談業務はテーブルで対応。手続きに応じて各部署の職員が交代で対応。 ・総合窓口方式 →複数部署を集約した総合窓口を新設。一つの部署で複数の手続きを受付。 ・ワンフロアストップ方式 →ワンフロアに関係部署を集約。	・書かない窓口システム →住民の申請書記入における負担軽減を目的とした方法。来庁して入力する方法と来庁前に入力する方法の2種類がある。 ・行政手続きのオンライン申請 →開庁時間に関係無く、いつでもどこからでも手続きが可能。 ・決済方法 →手数料等のキャッシュレス決済。	・デジタルサイネージ →整理番号等の表示により、おおよその待ち時間の把握が可能。その他目的での活用も可能。 ・混雑状況配信サービス →自治体のHP等で、手続き別の待ち人数や待ち時間の目安を確認。 ・来庁予約サービス →24時間予約対応が可能。

ご意見

テーマ①:理想の窓口方式について

◆課題認識:窓口対応

- 何度も同じ説明をすることに不満を抱く市民がいる。来庁者が求めていることをうまく聞き出せないことがある。各窓口で市民が状況を説明することの負担軽減が必要。来庁者が同じ説明を繰り返さなくて済む窓口が必要。
- 制度の多様化・複雑化により人間の頭の中の処理だけではミスを防げない。また制度に対する知識の取得・引継ぎが困難。
- 特に他課の業務などにまで波及した場合、専門知識の不足から満足に対応できないことがある。職員にある程度の窓口業務全体の知識が必要。
- 相談案件については個室が必要。話しにくそうにしている人もいる。現在は相談スペースが少ない。
- 来庁者が必要とする手続きに他にどのようなものがあるか、他にどの部署で手続きが必要なのかがわからず、別の職員に引き継ぐ手間が生じている。
- 複数の部署を集約した総合窓口が来庁者には理想と思われるが、そこに配属される職員としては求められる知識が広範に渡るため、実際に機能させるのは難しいと思う。
- 関係部署の同一フロア配置。課の間の仕切りもなくす。
- 窓口職員全員に窓口システム、Web会議、電話、グループウェアが一体化したタブレットを配布する。
- ワンストップ窓口と職員派遣方式の併用を考える。(税3課では死亡届手続きについて、職員派遣方式を併用している)
- テレワークで窓口対応できるようなシステム(カメラ、モニタ、タブレット)、タッチパネルの導入。
- ワンストップ手続きには時間がかかる。

◆課題認識:部署間連携(情報の共有、引継ぎなど)

- 課内のどの係で手続きが必要なのか聞き取り、別の職員に引き継ぐ手間が生じている。特に他課の手続きなど職員に専門知識が少なく引継ぎがしにくい。
- 1人の職員で対応してほしいとの要望もある。例えば市民課で転入手続きをしたとき、次の必要な手続きについて聞かれたら、一からヒアリングを行う必要がある。死亡に伴う手続等にしても同じ。
- 情報の連携が紙なのでいちいち移動してムダが多い。人的ミスや引継ぎ漏れが起きやすい。

ご意見

テーマ①:理想の窓口方式について

◆対応に向けたアイデア

- 縦割りを廃し、すべての福祉分野共有の様式を作るなど、引継ぎしやすい仕組みがあると良い。
- 基本的な情報(名前や生年月日、住所)は複数回書かなくてもよいようにする。
- パーソナル情報を部署間で共有(タブレット、基礎情報)する。ビデオカメラでの同時対応も。
- AIが最初に話を聞いて職員につなぐ仕組み。AI窓口振り分け端末機の設置など。来庁予約時にどのサービスを受けるのか明らかにし、同時に関連部署の端末にデータを移動する。
- 関係課をワンフロアに集約。
- 複数の部署を集約した統合窓口、1つの窓口 to 各部署の担当者が配置。いずれも職員の専門知識が重要。
- 窓口部署の定期的な連絡会議の開催。

ご意見

テーマ②:申請等の手続き関連

◆課題認識

- 電子申請に全面移行すべきだが、国のシステムや基幹システムなど他のシステムと連携が十分でない。
- 内部情報系の端末でしか動かないものがあり、個人の持つPCのシステムで動いてほしい。
- 書かない窓口は、定型的な申請になじみやすい。ただし、市で完結しない手続きはシステムの限界などもあり難しいのでは。
- できない人もいるので職員対応・記載台は必要。
- 来庁しない窓口の実現には、原本の提出を求める手続きがあることが課題である。
- 市からの書類の郵送は省力化したい。
- 現金＋キャッシュレス、来庁＋予約など混在すると事務処理が増え複雑になる。

◆対応に向けたアイデア

- 住基系システムの中に電子決済・文書管理できる機能の整備など、電子申請にふさわしいシステムの改良が必要。また、役所以外の関係者、関係団体と対象者の情報を共有するシステムの導入。
- 電子申請の事前入力については入力の問合せが増える。コールセンターの設置かAIによる相談対応を導入。また審査もAIなどで自動にできるとよい。
- マイナポータル「ぴったりサービス」からのオンライン申請・決済まで完了する仕組みの導入。
- AI相談便利オンライン申請に限り、クレジット利用を可とする。
- 書かない窓口は、課単体ではなく、関連する課全体で検討すべき。

ご意見

テーマ③:来庁者の利便性に関する事項

◆課題認識

- 来庁者が目的の窓口に迷わずたどり着ける仕組み。行ったり来たり回避(現状、市民税課、納税課での行き来が発生)。
- 来庁者にとっては、いつまで待てばいいか不明で目安がない、また窓口が混み合っている時に待ち時間を知りたいというニーズがある。
- 現在番号で呼びだしているが来庁者がどこに行けばよいのかわからないことが多い。1階は窓口(課)に番号があるが、2階以上は番号がなく案内しにくい。
- 職員にとっては、電話の問合せが多く、時間がそれらにとられ、来庁者を待たせてしまうことがある。電話など取り次ぐとき、子機が空いてなかったり、その人を探して走ったりしている。

◆対応に向けたアイデア

- 各課共通の証明交付窓口の設置。
- 案内表示のわかりやすさ、見やすい位置への掲示。煩雑な表示を整理統合またはサインージ化を行う。
- 窓口来訪の前に、手続き案内のコールセンターを設ける。
- 呼び出しは音声だけでなく、ライトのような目立つもので対応窓口を案内する。
- 各フロアに案内者がいてほしい。
- 待ち時間のスマホ通知、AI、タブレットなどで自動案内を行う。
- 認識センサー、ウォークスルーセンサーを活用した混雑状況の把握。
- 外国人対応用タブレットの導入。
- 自動支払機の設置→税金の納付(職員が現金領収するより安全)。

ご意見

その他(主に窓口空間に関する提案)

◆課題認識

- 市民から執務空間が丸見えである。
- 立って待つ人もおり、ロビーのイスは多くすべき。混雑時の待機場所がない。移動がしづらく、職員の執務休憩スペースもなく、全体的に狭い。
- プライバシーを確保できる、相談スペースがほしい。
- 窓口の数が少なく来庁者を待たせることがある。多くなりすぎると職員の負担も増えるのでバランスが必要。
- 窓口が狭く隣とぶつかる。圧迫感がある。待ちイスは高さが低くて、足腰の弱い人が立ち上がれなくなる。
- 相談スペースが少ない。
- 職員が窓口を向いていないので、職員が客に気づけない。
- 子どものスペースが少ない。子どものトイレがあってもよいのでは。

◆対応に向けたアイデア

- 需要に応じてブース数などが変化できる窓口。
- 待合スペースの快適性の向上。
- ゆとりのある窓口。集音性を高め隣の音が聞こえない工夫を行う。パソコンや書類が十分に置けるようにスペースを広くする。
- 相談ブースの増設。来庁相談予約サービスを同時に導入する。相談ブースは半透明にして職員の万一の場合の安全性確保。
- 窓口に行くまでの職員の動線を短く、職員の通路を広く。