

西郷村新庁舎建設庁内検討幹事会【窓口サービス部会】

調査検討結果報告書

令和3年2月

1 所管事務における検討事項（課題の集約）

- (1) 総合案内（行政サービスセンター含む。）に関すること
 - ア 総合案内の有無について
 - イ 行政サービスセンターの在り方について
- (2) ワンストップ窓口に関すること
- (3) スペースに関すること
 - ア 個別相談スペースについて
 - イ 窓口カウンターについて

2 1 に対する調査・検討結果

- (1) 総合案内（行政サービスセンター含む。）に関すること

ア 総合案内の有無について

新庁舎の入口（窓口）は、住民と行政の基本的な接点となり、西郷村の第一印象を決定づける重要な部分となるため、住民にわかりやすく、利用しやすい窓口を追求するとともにしっかりとしたサービスを確保できるように利用頻度の高い業務を集約した配置を必要とする。

案内サインなどの視覚からの情報も当然重要となるが、誰もが迷わず目的の場所まで、スムーズにたどり着ける親切な案内は、『最も重要な部分』と考え総合案内は必要とする。

なお、平成 31 年 4 月からの組織機構改革により総合窓口の設置がされているが、運用上の問題等により、職員が常駐しておらず機能していない。

設置するだけでは意味がなく、現状となった原因と課題を整理し、運用方法の基準整備や対応する職員の認識など担当部署だけでなく、役場全体で総合窓口の必要性や情報共有の意識を持ち、効果的に機能させることが求められる。

総合案内については、案内のみでの運用ではなく、証明書発行業務（住民票・納税証明書など収納業務以外の行政サービスセンターで取り扱っている業務全てを担う）を併せた配置とする。なお、繁忙期等窓口混雑時においては、フロアマネージャーを配置し、的確に窓口への誘導や必要な手続きをサポートできるような体制とする。

今後将来的に、窓口業務を民間委託により実施する方向で進めて行くのであれば、

村としてその有益性を職員だけでなく村民にも広く知らしめるとともに、政策整備については、制度や導入の趣旨を十分に理解し、主導的にその役割を果たす部署が必要であると提言する。

イ 行政サービスセンターの在り方について

行政サービスセンターは、イオンでの買い物の合間などに立ち寄ることができ、庁舎の土日閉庁日等にも利用ができることから、住民の利便性を考えれば、必要であることに変わりはなく、業務、サービスの拡大はあっても、縮小はないと考えるが、現在の場所や規模、費用などから現実的に考えると行える業務の範囲は、現状維持が良いと考える。

ただし、公金の取扱いや相談業務等々、行政としての窓口には変わりはなく、業務も多岐にわたっていることから、適切な人員配置や体制を整えなければならない。よって、会計年度任用職員を主とせず、例えばノウハウのある再任用職員を起用するなどの対応が求められる。

(2) ワンストップ窓口に関すること

ワンストップ窓口については、いろいろなスタイルが考えられ、一つの窓口において全ての手続きや相談などが完結することが理想であるが、西郷村においては、人口規模、来庁者の人数などから、窓口サービスは、ワンフロアサービスを基本（かつ職員が執務室内を自由に行き来できるワンフロア）とし、簡単な手続きや身体状況等により必要な方のためのワンストップ窓口を設置する。

住民の利用頻度の高い窓口業務を1階フロアにまとめ（表1）、関連部署を接近させた配置とする。業務特性などを考慮した適切な機能割（組織配置）などに配慮することや移動距離や待ち時間を減少させることも重要であり、住民に身近な窓口サービスを福祉、健康、保険、税などの個別相談のように時間がかかるものと証明書発行のように時間がかからないものに仕分けしたうえで関連するサービスを集約し、すっきりとした形で配置することを提言する。また、入口を入って迷うことがないように、わかりやすい案内表示や利用しやすい導線も必要であり、来庁する全ての方に対して、可能な限り使いやすいデザインに配慮した整備が必要である。庁舎の出入口については、（一般向け）中央入口（メインの出入口）のほか左右に出入口（高齢者等の専用入口）を設け、移動距離の短縮や、駐車スペースの分散などを行うことも必要である。

来庁者のための利用しやすい駐車スペースを十分に確保するとともに、安全にも

配慮した整備が望ましい。

(表1) 窓口配置：例

2階以上	住民の利用頻度が低い窓口業務
1階フロア	住民の利用頻度が高い窓口業務（集約する） ① 公共料金等の支払いに関すること ② 上下水道の開閉栓の届出に関すること ③ ごみ・飼い犬の登録・環境に関すること ④ 税金に関すること ⑤ 総合案内・証明書発行に関すること ⑥ 転入・転出・戸籍届出、印鑑登録、国民健康保険・後期高齢者医療制度に関すること ⑦ 福祉に関すること（児童手当・保育園・子育て支援・社会福祉・重心医療） ⑧ 高齢者支援・介護保険・健康づくりに関すること ※その他必要な業務

※②ウォーターテックス（窓口業務）のみ1階フロアへ

※⑤総合案内+証明書発行窓口（税務課、住民生活課で行っている証明書発行業務の統合）+身体状況等により移動が困難など必要な方のためのワンストップ窓口

1階フロアにおける窓口表記は、行政運営のための課名（係名）ではなく、住民側の目線に立って、来庁者が迷わず、目的の場所へスムーズにたどり着けるわかりやすい表記、例えば上記①から⑧のように〇〇に関する事など業務名をわかり易く表記すべきである。

(3) スペースに関する事

ア 個別相談スペースについて

個別相談スペースについては、『新しい生活様式』にも対応したものであって、利用人数に合わせ柔軟に利用でき、用途（個別相談、窓口手続き等以外の来客者の対応など）に応じて十分に対応可能な数を確保する。また、配置については、執務スペースの両端に設置し、防音対策などプライバシーに配慮したつくりとしたい。

イ 窓口カウンターについて

窓口カウンターについては、ユニバーサルデザインに配慮すると共に、『新しい生活様式』にも対応した窓口コミュニケーションシステム等の導入が望まれる。

また、感染症対策及び防犯対策として、初めから、アクリル板などを入れるなどのつくりなら、ローカウンターでの対応としたい。更には、窓口利用中にカバンなどを置くための荷物置きや傘・杖たてなどの設置に配慮したものとする。なお、窓口カウンターから執務スペースの間に一定程度の距離を取り、電話対応や窓口対応時の会話プライバシー保護に配慮した空間とし、執務スペース内（窓口側からみて奥側）には、作業用、打合せ、休憩スペースを兼ねたバックヤードの設置を必要とする。

待合スペースについては、ソーシャルディスタンスを保ち、広くゆったりできるスペースが必要と考える。

福祉に関する窓口には、こどもを連れて来庁することが想定されるため、待合スペース、カウンターには、子ども椅子の準備や絵本や簡易な遊具の設置など、手続きなどが済むまでの間に子供を飽きさせない工夫や配慮が必要であり、キッズスペースを確保すべきである。

通路については、窓口カウンターと待合スペースの利用者がいてもその間を車いすと人が余裕をもってすれ違うことのできる十分な距離を確保することを望む。

3 検討経過と体制

- 令和2年 5月26日(火) 第1回 9名参加
- 令和2年 6月24日(水) 第2回 7名参加
- 令和2年 7月 6日(月) 第3回 5名参加(若手WG懇談)
- 令和2年 7月13日(月) 須賀川市視察 3名参加
- 令和2年 7月30日(木) 第4回 11名参加(女性WG参画)
- 令和2年 8月25日(火) 第5回 13名参加(組織・女性WG参画)
- 令和2年 9月17日(木) 第6回 10名参加
- 令和2年10月21日(木) 第7回 11名参加(組織検討副部長参画)
- 令和3年 1月26日(火) 第8回 7名参加

○検討メンバー

No	所属・職名	氏名	備考
1	住民生活課長	和知 正道	部会長
2	住民生活課国保年金係長	中村志津枝	副部会長
3	税務課固定資産係長	保坂 真理	
4	福祉課地域福祉係長	鈴木 亮	
5	健康推進課高齢者支援係長	関根 晶子	
6	環境保全課環境衛生係長	齋須 良憲	
7	上下水道課業務係長	小針 大介	