

新庁舎建設検討委員会部会職員ワーキンググループ

第3回窓口・行政事務部会

1. 開催日時 平成30年10月16日(水) 午後2時00分から午後3時30分
2. 開催場所 富良野市役所2階 議会説明員控室
3. 出席者 6人(欠席0人)
4. 協議内容

(1) 市民ワークショップの意見(報告書別紙)

テーマ② 窓口・行政事務

- ・現庁舎では、目的の窓口がどこにあるのか分かりにくい  
⇒ 案内表示、窓口表示
- ・手続きができるだけワンストップで出来る動線が良い  
⇒ ワンストップサービスの検討
- ・案内の位置・見やすさ、施設全体の見通し、総合窓口のような機能を分かりやすい位置に  
⇒ 案内表示、窓口表示
- ・見通しのよさが必要な一方で、利用者のプライバシーの確保も必要では  
⇒ 各部署の配置
- ・プライバシーを考えると、窓口には個室・パーテーションのブースも必要かもしれない  
⇒ プライバシー保護
- ・現庁舎では、駐車場から窓口までのアクセスは良くて便利
- ・高齢者・障がい者の人にも使いやすいよう手摺やエレベーターなどバリアフリー対応は欠かせない  
⇒ 建物構造部会で協議
- ・議場の傍聴席が議員から遠くて状況がわからないため、できるだけ近くしてほしい  
⇒ 市議会で協議

※市民ワークショップで出された意見は、ほぼ新庁舎建設検討委員会から示された検討事項に含まれるため、検討事項の協議を進める。

(2) 検討事項(新庁舎建設検討委員会から示された検討事項を協議)

(2) 窓口機能

- ・行政の窓口は、できるだけ低階層に集中させるとともに、関連部署を接近させるなど市民目線による配置の在り方を検討し、複数課にまたがる手続きや簡易な手続きは、ひとつの窓口で完結するワンストップサービス窓口の導入を検討します。



①行政窓口を低階層に集中させることを第2回窓口行政事務部会で協議済

生活保護など福祉、こども未来課はプライバシー確保のため配置の検討が必要

②ワンストップサービス窓口（後方職員ローテーション方式）は、市民にとって利便性は高いが待ち時間が長くなる課題があることからワンフロアサービスを基本として、証明書発行及び身体状況等により必要な方のワンストップ窓口を検討する。

項目	ワンフロアサービス	ワンストップサービス
概要	<p>担当部署ごとに窓口は分かれるが、市民利用の多い申請や届出、証明書発行などの窓口をワンフロアに集約して配置する。</p>	<p>住民票、戸籍、年金、保険、福祉関係などさまざまな手続きを一箇所で済ませることができる総合窓口を配置する。</p>
メリット	<ul style="list-style-type: none"> <li>・関連する窓口を集約配置することで、手続きにかかる移動距離が短くなる。</li> <li>・対応窓口が明確で、専門的な対応が可能となる。</li> <li>・空いている窓口から手続きを済ますことで、効率良く手続きができる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・複数の手続きなどが一箇所で済むため、市民の移動がない。</li> <li>・ワンストップ窓口のため、わかりやすい。</li> <li>・証明書発行などの事務に適している。</li> </ul>
デメリット	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手続きごとに窓口を移動しなければならない。</li> <li>・窓口のわかりやすい案内表示が必要となる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・来庁者が集中した場合、短時間で済む手続きと時間がかかる手続きが混在するため待ち時間が長くなる。</li> <li>・専門的な制度説明や相談が伴う場合は、担当窓口への移動が必要。</li> </ul>

・個人のプライバシー保護の観点から、窓口カウンターの衝立ての設置や、相談室を設置し、市民の目的に応じ丁寧な対応ができるスペースを確保します。



①行政窓口は衝立を設置、記載台は衝立を設置せず形状を工夫してのプライバシー確保を検討する。

②座って目線が届かない高さの相談ブース（可動式）、防音が確保された相談室が必要

・窓口カウンターは椅子式とし、車いす利用者用カウンター等を設置します。



①窓口カウンターは椅子式を基本として、証明書発行など待ち時間の短い窓口は立って対応することを検討する。

②時期によって来庁者が多い申請業務を集中的に受け付ける窓口設置を検討する。

※これ以降の検討事項は次回協議とする。