

庁舎窓口・執務エリアの再整備について

目次

1. 庁舎窓口・執務エリア再整備の概要
2. 新レイアウト概要と各部署の配置
3. 窓口で予定している主な取組み（R8年度実施予定）
4. （参考）行政棟2階 新レイアウト

令和7年2月
総合戦略部・福祉部

1. 庁舎窓口・執務エリア再整備の概要

目的

住民サービスの向上



窓口の利便性 × 執務エリアの働きやすさ

窓口改革実行プラン策定（R7年3月策定予定）

目標とする窓口像

書かない

- ・対面で聞取りによる申請書作成
→来庁者は署名のみ！
→記載台はなくなります！



迷わない

- ・コンシェルジュを配置
・案内表示や掲示物をリニューアル
・手続きは発券機とモニターで誘導



待たない

- ・バックオフィス作業を見直し処理時間短縮
・窓口対応の予約で時間を節約
・説明動画を作成し、好きなタイミングで説明を受けることができる



回らない

- ・各課証明書交付窓口を集約
・手続きは複数の手続きを一か所です！
※職員が入れ替わり、複数手続き可能
・庁舎外の手続きもオンライン相談可能



行かない

- ・すべての手続きをオンラインでも可能
※手数料が発生する場合はオンライン決済



快適で居心地がいい

- ・待合スペースの集約と快適空間創出
・プライバシーに配慮した相談ブース設置
・子連れでも安心な機能



現在の窓口の課題

住民目線に立った窓口レイアウト・機能配置・対応になっていない

オフィス改革プラン策定（R6年12月策定完了）

① 固定席の廃止とグループアドレスの導入

ABW*を実現し、部門を越えたコミュニケーション機会を増大させるため、職員の固定席は廃止し、グループアドレスを基本とします。

② 集中エリア、コミュニケーションエリアの配置

高集中ワークができる環境や、頭や身体をリフレッシュする環境などの機能別エリア、コミュニケーションを活性化させるエリアなどを設定し、窓口カウンター内外に配置します。

③ 機能的で可変性のある什器の導入

現在、オフィスで使用されている什器の多くは庁舎開庁時に整備されたもので、新しい働き方には適さないものとなっています。用途の変更が可能で、将来的な変化にも対応できる、機能的で可変性のある什器を導入します。

ABW：Activity Based Workingの略で、その時の業務に最も適した場所を自ら選んで働く働き方のこと

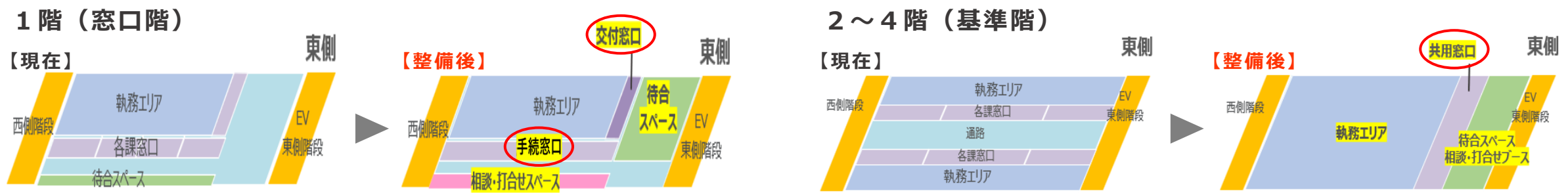
現在の執務エリアの課題

現状の「働き方」と「働く場」が合っていない

2. 新レイアウト概要と各部署の配置

◆窓口カウンターを集約，執務スペースの一体化

来庁者の利便性向上及び業務効率化のため，各課ごとに配置されている窓口カウンターを集約し，共有化します。
※職員以外の来庁者が自由に出入りできるのは，各階の窓口カウンター外までとします



◆庁舎リニューアル後の各部署の配置

整備期間中は，行政棟 5 階の原子力視察研修室を臨時窓口及び執務室として使用します。ただし，行政棟 1 階の整備時においては，来庁者の負担をできるだけ少なくするため，住民課と保険課の窓口機能を常に行政棟 1 階に残したまま整備を行います。

【行政棟】		5 F：防災原子力安全課	産業政策課，消費生活センターは 東海村産業・情報プラザ（アイヴィル）に移転
		4 F： 財政経営課② ，村民活動支援課，環境政策課， 学校教育課，指導室	
【増築棟】		3 F：政策推進課，地域戦略課，総務人事課，財政経営課①	【議会棟】
2 F：監査委員事務局		2 F：農業政策課，都市政策課，道路整備課， 区画整理課， 下水道課 ， 水道課 ，農業委員会事務局	
1 F：子育て支援課		1 F：地域福祉課，保険課，住民課，会計課	
			2 F：議会事務局
			1 F： 税務課
		： R 7 年度に整備 ： R 8 年度に整備 赤字：配置が変更になる課	

3. 窓口で予定している主な取組み（R8年度実施予定）

「書かない」「回らない」総合窓口の設置

庁舎1階に配置されている住民課・保険課・地域福祉課の**3課の窓口を集約し、総合窓口**とします。総合窓口での手続きは、発券機を通じて12のいずれかのブースに案内され、職員と対面で手続きをします。たとえば、転入手続き後、国民健康保険手続きがあった場合は、来庁者はブースにとどまり、そのまま手続きができるようになります。また、住民課で交付している住民票や戸籍、印鑑登録関係の証明書に加え、税務課で交付している課税証明書や納税証明書、固定資産評価額証明書なども一つの窓口で交付ができるようになります。

なお、**手続きは職員が対面で聞き取りながらシステムに入力し、申請書を作成しますので**、来庁者は署名等のみ最小限の記載で申請書を完成できるようになります。

【総合窓口での主な手続き】

住民課：住民・戸籍の異動、印鑑登録、マイナンバーカード等 + **各種証明書の交付**
保険課：国民健康保険、後期高齢医療保険、介護保険
地域福祉課：高齢支援サービス、生活保護



「迷わない」案内表示とコンシェルジュ・発券機の設置



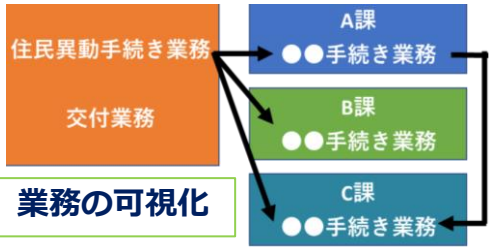
- ・用務に応じた目的の場所が一目でわかる案内表示へ変更します。
- ・デジタルサイネージを活用した窓口での情報発信を行います。



- ・発券機を導入し、呼び出しや待ち時間をモニターに表示することで、手続き開始まで迷わないようにします。
- ・コンシェルジュを庁舎1階に配置し、来庁者の用務を聞き取り、部署案内や発券機の操作などをサポートします。

窓口業務の効率化による「待たない」窓口

ICTツールや案内表示を刷新する一方で、バックオフィスの業務フローを抜本的に見直し、再構築（BPR）し、その運用・作業手順をマニュアル化します。これにより、窓口改革後の処理時間の短縮や部署間連携の強化、窓口サービスの標準化を図ります。



業務フロー
再構築

処理時間の
短縮

4. (参考) 行政棟 2階 新レイアウト

下図は、庁舎再整備後のレイアウト例となります（行政棟 2階）。

各課の窓口をエレベーター付近に集約し、来庁者が目的の課に行くのではなく、職員を呼び出すことのできるレイアウトとします。

④ABWエリア

固定席は廃止し、課ごと・担当ごとのグループアドレスを基本とします。執務エリアやコミュニケーションエリア、集中エリア（部屋）の3つのエリアのうち、その時の業務に最も適した場所を自ら選んで働くことで、職員の自律的な働き方を促進します。

①フロア共通窓口

来庁者は受付ツールを操作し、目的の課を呼び出します。呼び出された課の職員が窓口に出向き、対応します。

③執務エリア入口

情報・物理的セキュリティを高めるため、職員以外はカウンターより内側に入ることにはできません。

②来庁者と職員の打合せスペース

窓口の外側に打合せができるスペースと什器を設置し、来庁者とのコミュニケーションエリアとします。

