

第3回新市庁舎のあり方に関する市民会議 (概要報告)

日時	令和4年8月27日(土) 午後1時30分～4時35分
場所	盛岡市勤労福祉会館大ホール
参加者	27人
テーマ	市役所窓口の未来を想像(創造)しよう
アドバイザー	岩手大学理工学部教授 南 正昭さん
ファシリテーター	ネクステージ 代表 大高 智佳子さん 株式会社赤澤号 赤澤 徳俊さん

「第3回新市庁舎のあり方に関する市民会議」が、8月27日(土)に開催されました。

27人の皆さんの参加をいただき、「市役所窓口の未来を想像(創造)しよう」をテーマに、活発な意見交換が行われました。

市民会議は、11月まで計6回の会議を予定しており、第4回は、10月1日(土)に開催予定です。

第3回市民会議の概要をお知らせします。

市民会議の趣旨

盛岡市役所の本庁舎は、建設後60年を経過して老朽化が進むなど、新市庁舎のあり方を考えていかなければならない時期にきています。今後、庁舎の課題や希望について広く市民の皆さんの意見を伺いながら検討を進めるため、市民会議を開催することとしました。

市民会議は、ワークショップ形式で意見を出し合い、新しい市庁舎のあり方や希望などを整理します。結論を導き出すことを目的とはせず、さまざまな可能性を広く考えます。ここで整理された意見などは「有識者等懇話会」で発表する予定としています。

1 会議ルール説明

ファシリテーターの大高さんから、会議の進め方やルールを説明した後、各グループ内で自己紹介をし、役割分担(進行係、記録係など)をしました。



(アドバイザー南さん)



(ファシリテーター大高さん)



(ファシリテーター赤澤さん)

2 事務局説明

第2回市民会議の内容を振り返った後、第3回会議のテーマである「市役所窓口」についての情報として、窓口の利用者数や窓口利用者アンケートの紹介と盛岡市デジタルトランス・フォーメーションの説明をしました。

3 グループワーク

初めに、個人ワークとして、「市役所窓口の未来に求めること」を付箋に書き出しました。その後、書き出した付箋を模造紙に貼り付けながら、グループ内で自身の考えを紹介し、意見交換を行いました。



5 発表

話しあったことをグループごとに発表しました。

各グループでは、未来の窓口に求めることとして、窓口開設時間の拡充、誰にでも安心できる、使いやすい窓口、窓口のDX化、ワンストップ窓口、職員のメンタルヘルスケアなどについて、具体的な提案がありました。各グループの発表内容は、次ページ以降に掲載しています。

6 アドバイザー講評

各グループの発表について、アドバイザーの南さんから講評をいただきました。

1班：提案内容を分かりやすくストーリー仕立てにし、最後は笑顔になるという洗練された発表内容でした。窓口の遠隔化など便利さを追求しながらDXを進める考えは、市の一つの取組として目指してもよいのではと思います。

2班：夜間や休日、駅やデパートなどでも窓口を開設することや部署をまとめるなど、新しい体制づくりが一つのキーワードになっていました。DXと絡めて、新しいカタチを作ることが、多様な方が便利に利用できる市役所となることにつながります。

3班：A I やリモート、スマホですべて済ませるなど、DXを導入しながら機能やサービスを高めていこうという内容でした。数十年後の次の市役所を考えるのであれば大切なことです。また、命に関わることや対面も必要だという提案は大事な視点です。

4班：職員がストレスフリーになれば、皆笑顔になるという職員を思いやった内容でした。市役所が、笑顔の対面など、余裕のある場になればよいと思いますし、ソフト面がDXと結びつくと、さらに広がりが出て、文化の香りが漂う庁舎になると思います。

5班：市民の皆さんが市役所業務に参画しましょう、そのためには、全国一律のシステムやすべての市民がSNS登録することなど共通のベースを作ることが必要だと指摘していました。どこまでできるかチャレンジだと思いますが、そのような市役所ができればよいですね。

6班：本当にデジタル化してよいのかという問いがありました。デジタルに不慣れな方、苦手な方もおり、利用者が皆同じではないため、多様な方に配慮しながら窓口を作っていくことが大切なことだと思います。

◆各グループの発表内容

【1班】

〈目標〉待たせない窓口対応

発行機の増設/Self窓口設置(職員対応なしで受けとる)/モバイルオーダー対応/キャッシュレス発行/空席時の表示/チェックイン機(待ち時間・予約制)/待ち時間を他で過ごせる(呼び出し制)/会計の自動化/受付のデジタル化(どこの窓口に行けばいいのか?)/待ち時間短縮のための来庁予約制(一部のみ実施)

〈簡単〉

1つの窓口で手続きできる項目を増やす/ワンストップ(全ての書類を1つの窓口で受取可能)/低層階に窓口を集約/児童に関する窓口を住民登録窓口近くに/印かん・押印廃止/手書き帳票を減らす/県内の主要金融機関窓口の設置/各出張所との連携できる窓口/ドライブスルー窓口

〈ハード〉

バリアフリー/待合スペースの椅子の増設/記帳台が高すぎるので皆が使いやすいように整備して欲しい/子連れ・障がい者・介護者連れでもゆっくりと対応できるスペースの窓口/窓口の机の高さを低くする/窓口後方にエレベーター(他課に移動しやすいように)

〈発行場所(未来)〉

法務局で各種証明発行して欲しい/遠隔発行(PC持っていけばどこでも発行可能)/Webで手続き・書類は窓口か郵送で/病院で書類発行/商業施設内に機能の一部を置く/マイナンバー申請できる場所・機会を増やせる工夫/外国人登録事務の移管

〈対応〉

ゆとりの窓口(ゆっくり相談したい人のため)/笑顔が大事(大げさにならないように)/親切・笑顔な窓口/土日・平日夜など利用時間が増えて欲しい/職員全体の接客研修(時間がかかる?)/オープンな窓口廃止/コンシェルジュ(世話係)配置/アクリル板越しにマイク・スピーカー配置/年齢・役職関係なく適材適所の人員配置/オープンな(ある程度の部署)説明員の配置/役所内での文書デジタル化/来庁の多い部署は分散させる

〈結果笑顔〉



◆各グループの発表内容

【2班】

<ヒト>

たらい回しにならないように1つの部署で様々な手続きができる/専門化しすぎ/フロアにコンシェルジュを設置して窓口への交通整理を/目的がはっきりしない人向けと相談窓口/市民を施主(客)として対応すること(窓口対応)/全てデジタルではなくアナログな温もりも/目的がはっきりしている人向けのセルフ窓口/決済手続きが時間がかかるのは良いサービスとは言えない/他県から来た人が驚くことがあるとすれば異常といえる/他の市役所との比較は市民はできないのでアンケートを真に受けられない※/市窓口対応満足?待たされる(1F、2Fへ移動など、他の市ではないけど)※

※注:窓口利用者アンケートでは、職員の態度に「満足」とする回答が79.4%、窓口の利便性に「便利」とする回答が76.8%(事務局説明資料参照)

<デジタル>

利用方法のテキスト化・動画化/ネット経由をもう少し多様に!/こんな事も受け付けています!というPRはどうか/収入証紙の廃止(市民に対する不便の押し付けでしかない)/市役所に来なくても処理できるのはネットで完結して欲しい/キャッシュレス対応では足りない(手数料はキャッシュお断りに)/手数料のキャッシュレス化/市役所に来る前に相談できる体制(電話やメールで)/ペーパーレス化(申請はタッチパネルで)/証明書発行は自宅で出来るようにならないか/“人”対応と“タッチ”対応(画面)を選べるように

<設備・機能>

介護・福祉・子育てを同じフロアに/ユニバーサルデザイン/担当者のスキルを上げて欲しい(1か所でどこに行けばよいか教えて欲しい)/生まれての手続き・死亡の手続きが面倒/人が多くいる部署が1Fに/小さな子ども手続きの様子が見える様に/カウンターを低く/記入台も低くして/例えば死亡したとき→住民課→保険→年金などいろいろまわらないといけないので1か所ですめばよい/ドライブスルーな窓口は可能か?/キッズスペース(誰もが見える場所に)/来庁者が少ない部署は2F以上でよいのではないか/本庁に人が集中しないように分庁舎の機能を増やす/高齢者・障がいの方が来やすい動線/視野・視線が低く見渡しやすい

<新しい体制>

夜間休日に開いていること/休日受付ができる窓口/駅・大型商業施設など人が集う場所にも窓口があったら/会社への提出する書類(いちいち市役所に行く必要があり、会社→市、一括で行って欲しい/訪問者が和服だったら手数料を割引したり、無料になったりのサービス/職員の方も働きやすく利用者情報の共有がしやすいように(その都度説明しなくて済むように!)/低層の施設/盛岡らしさのある窓口の演出(さんさ、麺、風土など)

<行きたくなるような窓口>

各階の窓口を1つ(1か所)にしてはどうか/市民が動くのではなく、市職員が動く/行きたくなるようなトイレ(外が見える)/観光案内



◆各グループの発表内容

【3班】

〈機能とサービス〉

待ち時間の表記/窓口のテーブルの高さを変える/記入用カウンターの高さの精査/ I G R 盛岡 S T A 窓口のようなマイク機能/年代別窓口 (説明ポイント・スキル) 対応職員を配置/各種申請書類の文字を大きく見やすくして欲しい/次はどこ? プッシュ型の申請アシスト/市民登録課待ち時間の多いところを緑 (木や花) で埋め尽くす/窓口が1つのフロアでレーンのような手続きがうれしい/総合窓口案内の強化 (行くべき先のフロア・課を印字した紙を手交) /窓口に人を集める (ウォークラリー等ポイント配布、ゲームのレアキャラ設置/窓口に人を集めない (D X、オンライン化を進める (不快な窓口へエアコンなし、笑顔なし) /オリジナルキャラクター「モリオちゃん」が待合室を盛り上げる/一連の手続き (引っ越し→電力・銀行など、国保→年金/目的とする窓口が分かりやすく速やかに検索できる案内システムの導入/全コンビニでオンラインでリアルに職員が対応する (窓口) /待合室にコーヒー店等民間を入れる/国際標準と合わない (海外勤務者 e t c の意見をきく

〈D X〉

ビッグデータを活用し職員の配置を変える/Y o u T u b e (取説、行き方)、スマートフォン・タブレットでの手続き/タブレット (タッチパネル) を多数配置する/ (リアルの) 人がいない A I が対応 (ロボット) / (リアルの) 人がいない円滑リモートで (全家庭に) 窓口端末がある (オンライン、タブレット) /手続きの窓口の流れの市民への案内 (H P や動画) /マイナンバーカードとコンビニでの手続きの拡充/窓口業務は全て改革できるところを考えれば役所に出向かなくても可能/D X 推進

〈時間〉

24時間対応窓口 (オンラインなどでリアルに人間・職員が対応) /窓口の開庁時間 (3月~4月の延長はありがたい) /24h365日対応 (無人化) / (いわゆる昼休みの) 12~13時に対応可能な職員を配備して欲しい

〈人♡〉

コンシェルジュがいて1か所ですべての業務ができる (問い合わせ対応)、福祉・健康・医療など命に関わる問題などには丁寧な対応が必要/優秀な人材が必要/心のある親身になった対応/1日1時間市長が直接どんな人からも話を聞くコーナーが窓口にある/増やすべきところと減らすべきところの再考が必要 (要エキスパート)

〈場所〉

ドライブスルー窓口/ドライブスルー窓口 (車を降りずに申請等を可能に) /市の施設 (体育館や教育・文化施設) にも自動交付機を増やす/支所はちらばっても O K /コンビニ以外にも、市内デパート、郊外 S C、バスセンターにも交付サービス窓口を/公共交通機関内窓口がある



◆各グループの発表内容

【4班】

〈混雑回避〉

アプリ等を活用した通知システムの導入/混雑状況の掲示（待ち時間など）/混み具合が分かりやすく/混まない/駐車場から案内人がつく

〈フレキシブルな窓口〉

ちょっと聞きたい窓口/窓口とは別に質問できる場所/フレキシブルな窓口（繁忙期などの臨時窓口の設置）/オンラインに偏りすぎない（依存しすぎない）/ドライブスルー（ちょっと寄って）/専門士業の窓口の設置/ワンストップ窓口（関連窓口の一元化、交付窓口の一元化）/総合案内（コンシェルジュの設置）/土日窓口の業務の拡大

〈デジタル〉

回線が速い・強い・軽い/Web相談窓口、コールセンター、モバイル機器、スマホなど/申請書の自動作成（入力端末の設置）マイナカード利用/DX99%/タブレットの申込用紙→ペーパーレス/モバイル端末による申請（モリオカアプリ）/オンライン手続用パソコンブースの設置/パソコンだけのコーナー/cloudソフトの導入/VR（顔を見たい人のDX）/AIボット/タッチパネル式総合案内の導入

〈スマイル〉

やっぱりスマイル100%/笑顔/スマイル0円/尋ねやすい窓口/やさしい窓口/丁寧な窓口/分かりやすい窓口

〈職員〉

窓口担当者のメンタルヘルスケア/民間委託（時間外業務の解消）/職員の方の余裕がある

〈使いやすさ〉

【ハード】庁舎内の分かりやすい場所にある窓口/窓口のスペースが広い/広く開かれた明るい空間（デザイン性）/広い待ちスペース/1F（のみ）に応接ブースを集中/フリースペース/段差の小さい窓口/できるだけ階数が低い/トイレは近くに（反対側でなく）

【ソフト】先進的かつ落ち着きがある空間（デザイン性）/安全な殺菌・紫外線照明/市民の情報掲示板（黒板）昔駅にあったやつ/ピアノ/BGM（ローカルFMもOK）/ラヂオもりおかの放送スタジオ/キッズスペース/子どもの遊び場（モニター付き）/家族で対応できるブース/友人と相談できるブース/バス情報モニター（あと何分で来ます）/窓口行くのではなく応接ブース（大中小）/応接ブース大（絵本、おもちゃ、ゲーム、車いす）/色分けピクトグラムによる分かりやすい案内表示/待つためのイスなし・すぐブースへ/アクリル板を設置するときはマイクとセットで

〈その他〉

開かれた市長室（いつでも会える）/プライバシーへの配慮



◆各グループの発表内容

【5班】

【市役所業務】

〈概念〉

代表制民主主義から直接民主主義へ/選挙の電子投票/将来を見込んだ市組織の改革



〈方向〉

全市民をSNS登録を義務づける/全国一律の手続き（国で行う）→市業務の簡素化/窓口業務の民間委託/全国共通のプラットフォーム



〈具体〉

明るいトーン/業務のクラウド化/今は2Fに銀行があるが、各銀行のATMを設置して欲しい/ロボットの導入/ロボットが案内をする（特にお年寄り、障がい者）

【窓口】

〈あり方〉

窓口業務のDX化/ワンストップ窓口/窓口の多角化（全庁、支所、地区活動センター、公民館）/将来を見込んだ窓口（少子高齢化、地球温暖化、カーボンニュートラル）

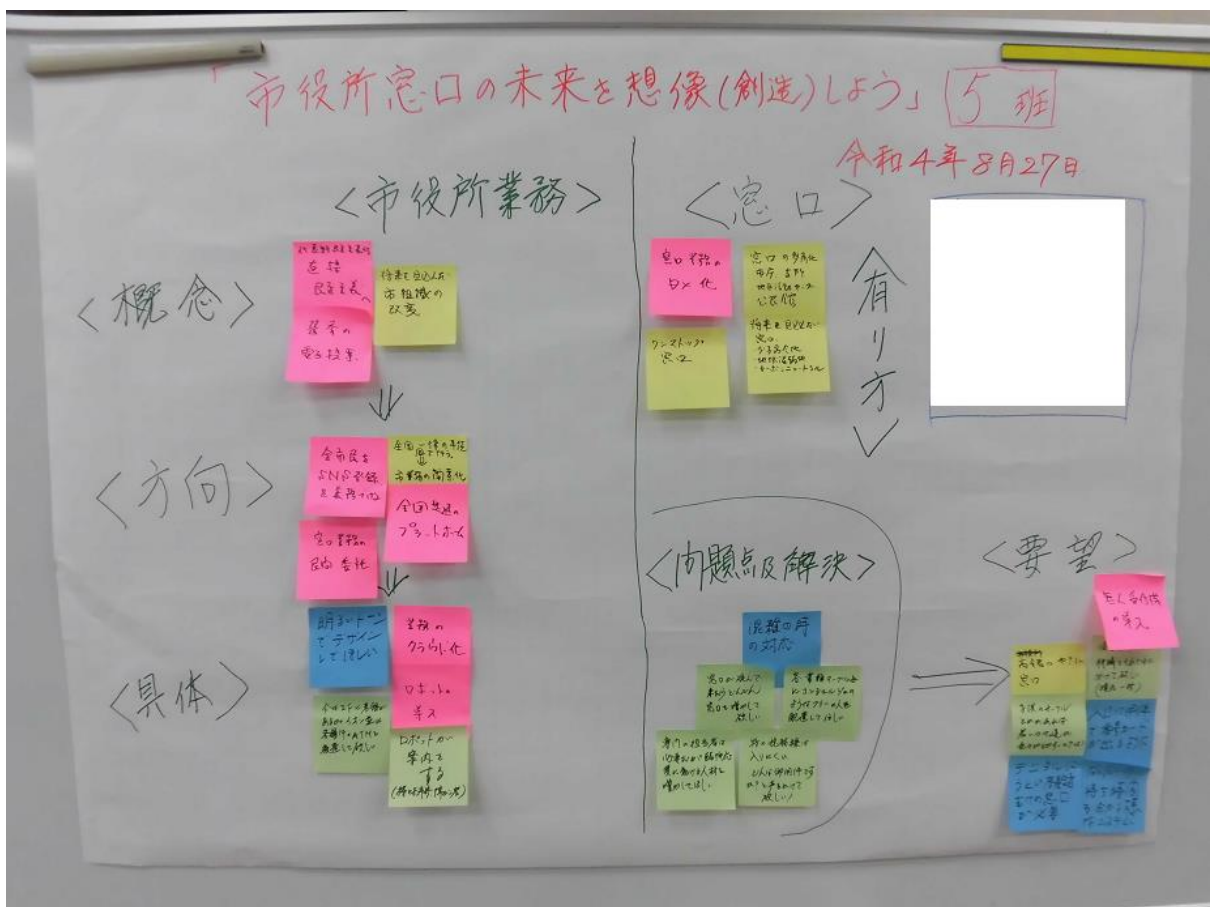
〈問題点及び解決〉

混雑の時の対応/窓口が混んできたらどんどん窓口を増やして欲しい/各書類テーブル毎にコンシェルジュのようなフリーの人を配置して欲しい/専門の担当者は必要だが、臨機応変に働ける人材を増やして欲しい/特に税務課は入りにくい（どんなご用件ですか？と声をかけて欲しい）



〈要望〉

無人受付機の導入/高齢者にやさしい窓口/子どものサークルなどがあれば若いママ達がいるやりやすいのでは/入口に要件で番号が出るように/デジタルにうとい高齢者向けの窓口が必要/問い合わせの待ち時間も分かるようなシステム/順番カードの機械をそれぞれ分けて欲しい（現在一緒）



◆各グループの発表内容

【6班】

〈窓口〉

1つの窓口で終了できる（完結）システム。たらい回しにならない/大部屋（オールマイティ窓口）/都南支所の窓口の便利さを本庁舎にも欲しい/農林部署と農業委員会は同じ窓口がいい/健康保険関連は1カ所の庁舎にして欲しい（現在：本・別に分かれている）/受付順のデジタル表示が欲しい（今何人待ちかどうか）



手続きに要する時間の目安を知らせて欲しい/分野ごとに分ける（関係する分野）

相談窓口は支所、出張所にも（リモート窓口で予約制でよいので）/本庁舎に専門に対応する人を置いて支所・出張をつなぐ

〈心づかい〉

ポスト及び切手等の販売が欲しい/障がい者等がスムーズに対応できる窓口/かさの貸し出しが欲しい（本館・別館の相互利用として）/対面重視型/赤ちゃんをあずけるポジションを設ける/簡易版の観光パンフレットを準備して欲しい（1F総合受付にて）

〈デジタル〉

本当にデジタル化していいのか？/人型ロボット的なものによる案内/タッチパネル、PC等で自分が行くべき窓口を簡単検索/デジタル化→市民の訪問少なくなる→市役所の存在感？/個人情報をしっかり守る

〈運営〉

昼休みを交替でとり窓口は常に開けて欲しい/休日対応の拡充を



移動窓口、繁忙期の窓口業務の増加

（窓口を利用したことがない）



◆ 発表の様子

1 班



2 班



3 班



4 班



5 班



6 班

