

【第3回テーマ】

「市役所窓口の未来を 想像（創造）しよう」

～令和3年度窓口利用者アンケート結果より～

盛岡市

第2回市民会議の振り返り

盛岡市

「新市庁舎に求められる機能」とは

- 1 班 歴史・文化・自然が優しさをはぐくむ
「幸せ創造拠点」
- 3 班 新しい/優しい/安心/デザイン性
- 4 班 おでんせ！～誰もが使いやすく開かれた市庁舎～
- 5 班 人に優しい・人が潤う・ひらけた街
- 6 班 100年先のシンボルとしての市庁舎

～ 第2回市民会議より ～

新市庁舎の機能のうち、
窓口について考えよう

盛岡市

そのヒントとして

窓口利用者の状況

新市庁舎構想検討会議報告書（P47～P48）より

盛岡市

【本庁舎】 1,164人 (本館)

場所	部署	1日平均人数
本館 8階	契約検査課	11
	選挙管理委員会事務局	1
本館 7階	道路管理課	42
	交通政策課	4
	道路建設課	3
本館 7階	用地課	12
	財政課	0
本館 6階	資産経営課	0
	総務課	16
	情報企画課	4
	くらしの安全課	4
本館 5階	地域福祉課	17
	障がい福祉課	71
	長寿社会課	4
	市史編さん室	2
本館 4階	職員課	1
	管財課	7
	秘書課	4
本館 3階	議会事務局	4
本館 2階	医療助成年金課	71
	市民税課	66
	会計課	4
本館 1階	市民登録課	548
	市民協働推進課	6
	(総合案内所)	(140)

(別館)

場所	部署	1日平均人数
別館 8階	企画調整課	2
	建築住宅課	14
	都市戦略室	1
別館 7階	観光課	4
	文化国際課	1
	スポーツ推進課	4
別館 6階	広聴広報課	5
	資産税課	17
別館 5階	介護保険課	83
	河川課	6
	危機管理防災課	2
別館 4階	会議室	—
別館 3階	市議会委員会室	—
別館 2階	納税課	32
別館 1階	健康保険課	90

【内丸分庁舎】 67人

場所	部署	1日平均人数
4階	消費生活センター	3
3階	生活福祉課	39
2階	くらしの相談支援室	22

【若園町分庁舎】 26人

場所	部署	1日平均人数
5階	林政課	2
4階	農政課	7
3階	資源循環推進課	4
	廃棄物対策課	2
2階	環境企画課	3
	経済企画課	2
1階	ものづくり推進課	7

【保健所庁舎】 83人

場所	部署	1日平均人数
6階	企画総務課	15
	生活衛生課	18
	保健予防課	11
5階	新型コロナワクチン事務局	6
4階	子ども青少年課	6
2階	母子健康課	4
	健康増進課	2
1階	子育て世代包括支援センター	7
	子ども家庭総合支援センター	2
	子育てあんしん課	14

【都南分庁舎】 503人

場所	部署	1日平均人数
3階	教育委員会総務課	1
	学務教職員課	8
	学校教育課	4
	生涯学習課	3
	歴史文化課	10
2階	都市計画課	22
	景観政策課	20
	建築指導課	44
1階	市街地整備課	5
	公園みどり課	15
	監査委員会事務局	0
	都南総合支所	349
	農業委員会事務局	14
	盛岡南整備課	6

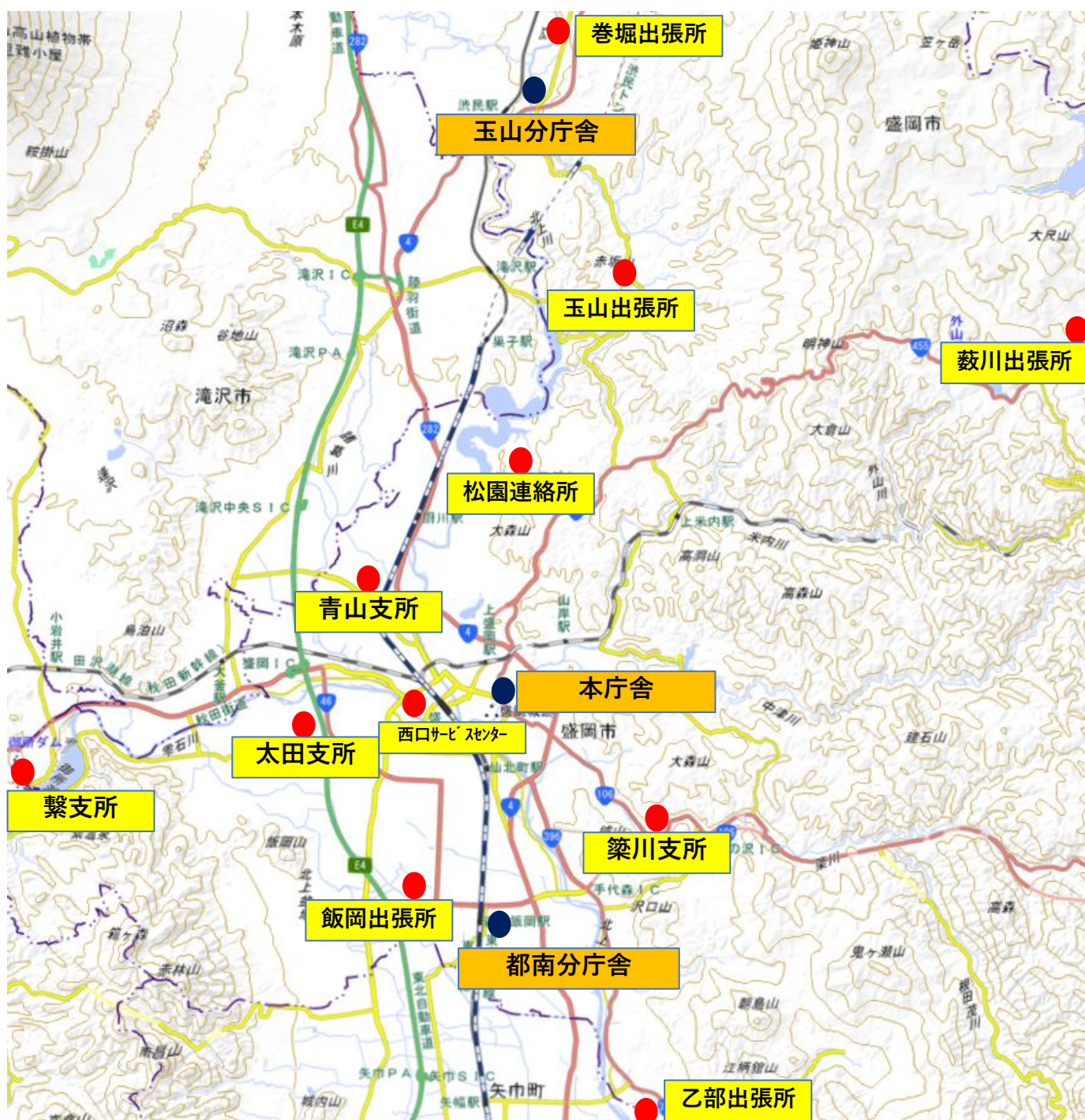
【玉山分庁舎】 110人

場所	部署	1日平均人数
2階	玉山総合事務所総務課	16
	建設課	9
	産業振興課	10
1階	健康福祉課	24
	税務住民課	49
	学務教職員課分室	3

令和3年11月15日(月)
から11月19日(金)
の1日平均の来庁舎数

窓口利用者の状況から見えること

- 利用者が多いのは、1階と2階
- 福祉手続きのため、5階も多い。
- 窓口機能を集約する都南総合支所も多い。



	住民登録	戸籍届	印鑑登録	住民戸籍関係証明書	自動車臨時運転許可	税関係証明	国民健康保険	国民年金	医療費給付	生活保護	建築確認	小中学校手続
本庁舎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	内丸		○
都南分庁舎	○	○	○	○	○	○	○	○	○		○	○
玉山分庁舎	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		○
青山支所	○	○	○	○	○	○						
築川支所	○	○	○	○		○						
太田支所	○	○	○	○		○						
繫支所	○	○	○	○		○						
飯岡出張所	○		○	○		○						
乙部出張所	○		○	○		○						
蕨川出張所	○		○	○		○						
玉山出張所	○		○	○		○						
巻堀出張所	○		○	○		○						
西口サービスセンター	○		○	○		○						
松園連絡所	○		○	○		○						

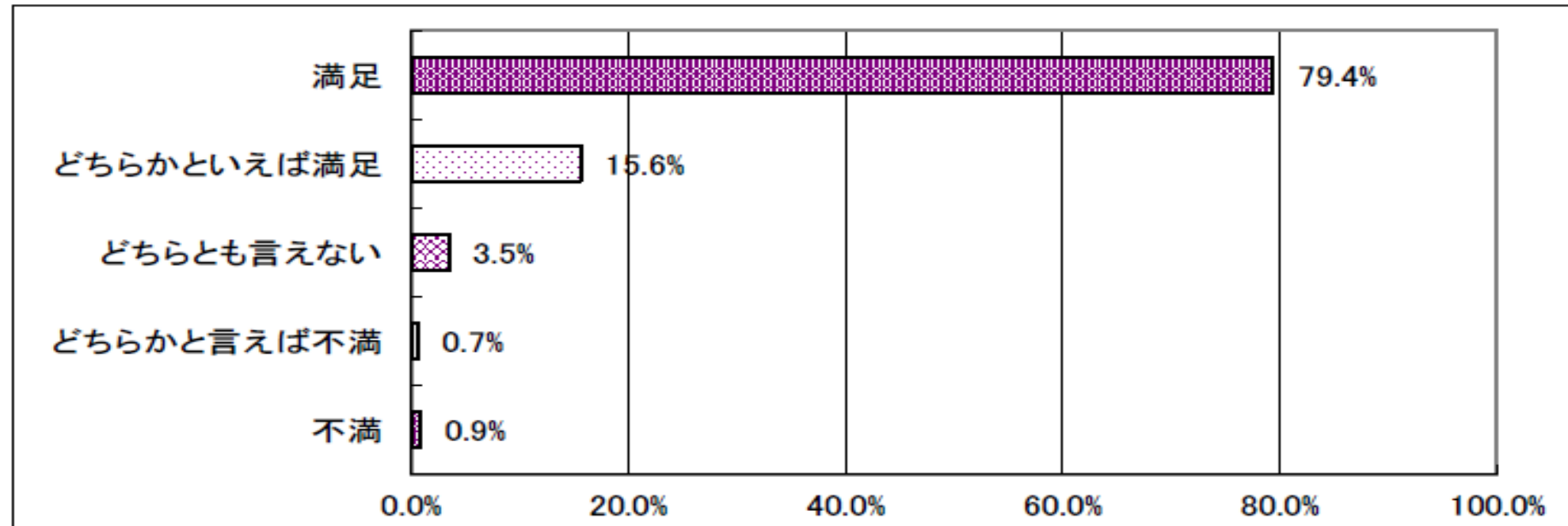
窓口利用者アンケート結果

実施期間 令和4年2月18日（金）～3月4日（金）
実施方法 質問項目を5段階評価/意見の自由記載

盛岡市

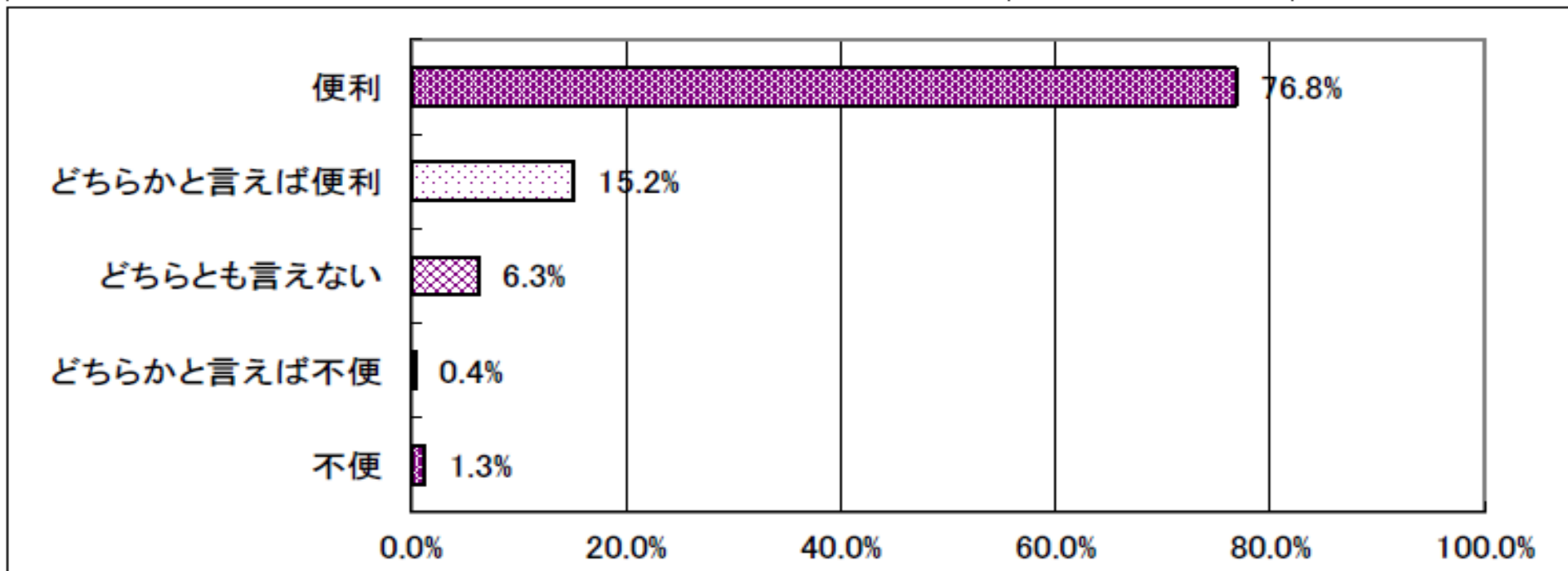
(1) 職員のあいさつや対応の態度

項目	件数	割合
① 満足	366	79.4%
② どちらかと言えば満足	72	15.6%
③ どちらとも言えない	16	3.5%
④ どちらかと言えば不満	3	0.7%
⑤ 不満	4	0.9%
合計	461	100%



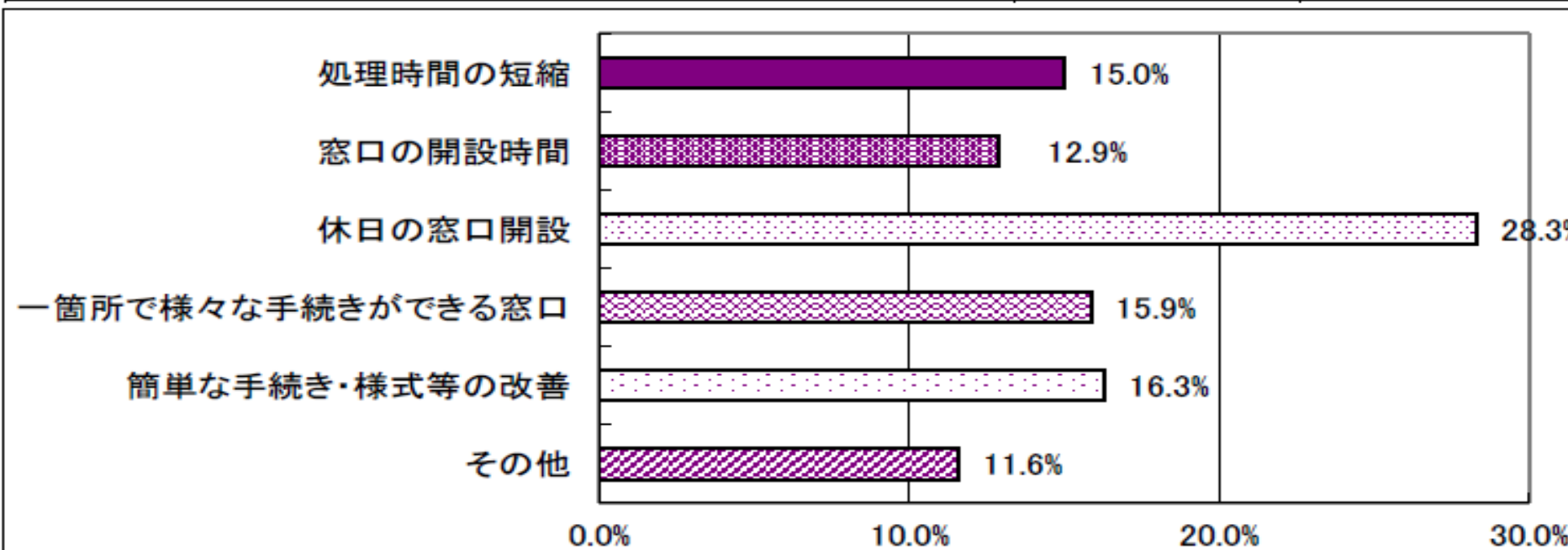
(2) 窓口の利便性

項目	件数	割合
① 便利	355	76.8%
② どちらかと言えば便利	70	15.2%
③ どちらとも言えない	29	6.3%
④ どちらかと言えば不便	2	0.4%
⑤ 不便	6	1.3%
合計	462	100%



(3) 改善してほしい点

項目	件数	割合
① 処理時間の短縮	35	15.0%
② 窓口の開設時間	30	12.9%
③ 休日の窓口開設	66	28.3%
④ 一箇所で様々な手続きができる窓口	37	15.9%
⑤ 簡単な手続き・様式等の改善	38	16.3%
⑥ その他	27	11.6%
合計	233	100%




(3) 改善してほしい点 (⑥その他)


- ・ 質問できるような**コーディネーター**がほしい。
- ・ **駐車場**を増やしてほしい。
- ・ **Web**で**手続き**を完結させてほしい。
- ・ 入口に**犬をつなぐポール**を作ってください。
- ・ マスクとアクリル板で**声が聞き取りにくい**。
- ・ 慶弔の**受付時間**がのびるといいな。
- ・ **本所以外の対応窓口**の増設を希望します。

その他：事務局からお伝えすること

- ・ 本庁舎食堂は閉まっているの？

 絶賛営業中（平日11時～14時）です。

- ・ 多言語案内の状況は？

 英語、中国語、韓国語で表記しています。
（1階ホール、市民登録課、医療助成年金課）

新しい庁舎のあり方について
どんどん**提案**していきましょう！

市民会議