

「市役所窓口の未来を 想像(創造)しよう」

～第3回市民会議より～

盛岡市

1

それでは第3回市民会議について報告します。第3回市民会議の前半部分の発表を担当させていただきます。よろしくお願いいたします。

第3回市民会議では、第2回市民会議の「こんな市庁舎だったらいいな」のうち、意見が多かった市役所と市民の接点となるところ、窓口について「市役所窓口の未来を想像(創造)しよう」というテーマで考えました。

第3回市民会議の概要

- 日時 令和4年8月27日(土)
午後1時30分から4時35分まで
- 場所 勤労福祉会館5階大ホール
- 人数 27人(4~5人×6グループ)
- 進め方 グループごとに**役割分担**(進行、発表者、記録係)し、まずは、個人ごとに「未来の窓口に求めること」を付箋に**書き出**しました。
その後、個人意見を紹介しながら**意見交換**を行い、グループ内の意見を整理し、**発表**しました。

2

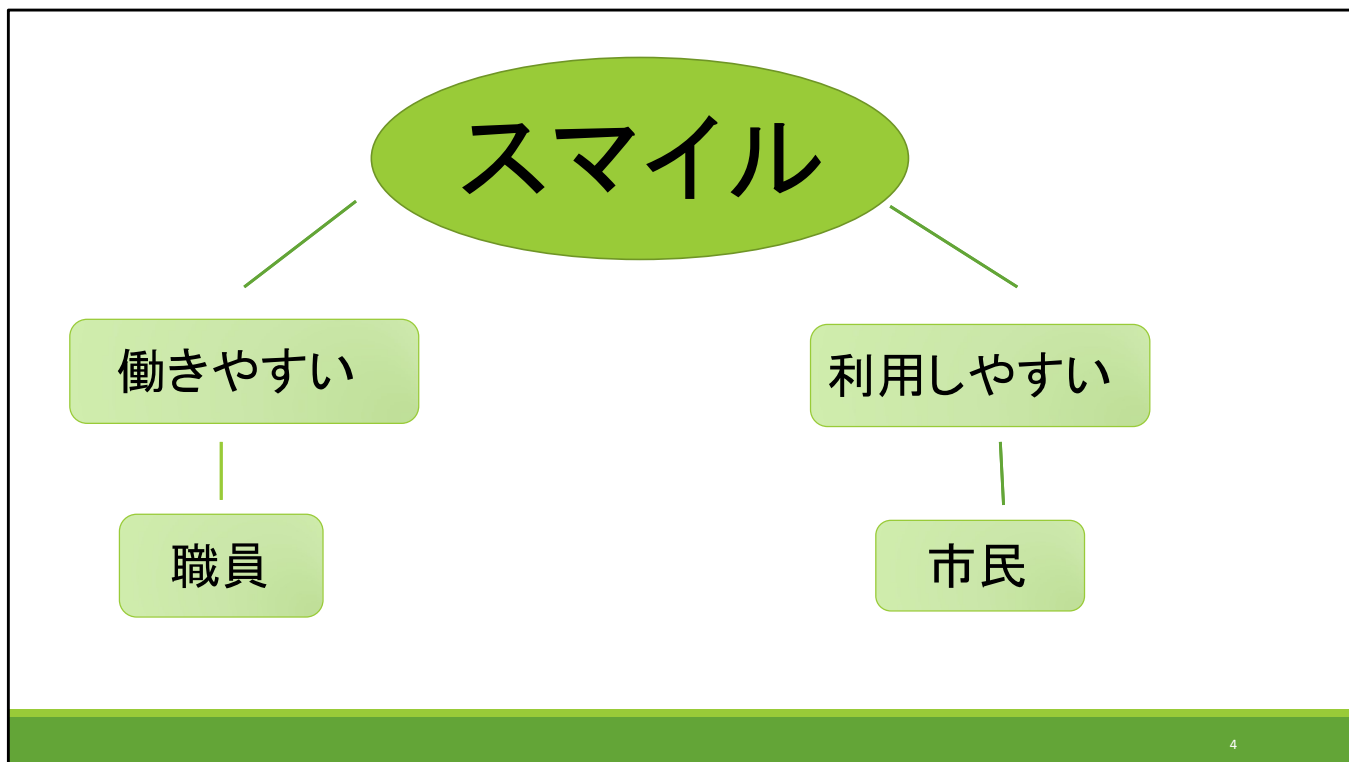
第3回市民会議の概要はこちらのスライドのとおりです。こちらに書いてある「未来の窓口に求めること」をテーマにしてグループ内で意見交換し発表いたしました。今回はそこで出た概要を報告します。

私たちが想像（創造）した 「未来の市役所窓口」

第3回市民会議より

3

私たちが想像（創造）した未来の窓口を紹介します。



まず今回私たちは、こちらの上にあります「スマイル」をキーワードにまとめさせていただきました。

こちらは第3回市民会議の4班で登場した言葉です。

職員の方にとって働きやすい、市民の方にとって利用しやすい、そういった窓口はスマイルなのではないかと考えて最初に挙げることにしました。

もちろん様々な事情があって窓口にいらっしゃる方がいると思います。そうした方すべてに笑顔を求めるということは本当に難しく、時には心理的負担になってしまうということもあると思いますが、それでも目標として、理想として概念としてのスマイルを掲げ、それに向かって未来を創り上げていく、そういうことが大切なのではないかと考えました。

ハード機能に求めること

【誰でも使いやすい】

- ・段差がない
- ・エレベーターの位置
- ・ユニバーサルデザイン
- ・トイレの位置

【窓口】

- ・よく使う窓口を低層に
- ・記帳台の高さの工夫
- ・利用者に合わせた窓口の工夫

5

それでは、ハード機能に求めることについてお話しさせていただきます。

どのようなハード機能があればスマイルが生まれるかということで、項目を3つに分けさせていただきました。

まずは「誰でも使いやすい」という観点からお話しさせていただきます。

市役所全体として、ユニバーサルデザインを心掛けてほしいという意見がとても多かったです。具体的には段差がなかったりエレベーターやトイレの位置が窓口に近くにあると利用しやすかったりしてほしいという意見でした。利用頻度のことを考えた位置配置を希望する意見がとても多かったです。

次は「窓口」についてです。非常に多く出た意見として、よく使う窓口を低層にという意見でした。記帳台は使う人によって高さを変えられるものにしてほしいという意見もありました。

ハード機能に求めること

【待機室】

- ・広い・明るい
- ・バス運行状況の表示
- ・キッズスペース
- ・カフェ

6

最後は「待合室」です。窓口を利用しなければならないという状態において必要なのは待合室になります。広く明るいということは基本として、バスの運行状況を表示して分かりやすいようにしてほしいという意見でしたり、子ども連れでも利用しやすいキッズスペースを完備してほしいという意見がありました。

また、窓口用事がないときにでも、ふらりと立ち寄れるようなカフェを作してほしいという意見もありました。

用事があるときは使いやすい、用地がなくても立ち寄りたい、そういった待合室にしてほしいといった意見が多かったです。

それでは後半部分に移りたいと思います。

DXの推進①

【遠隔発行】

WEBで手続き、その場で発行

【文書のデジタル化】

ペーパーレス

7

後半部分を担当します。よろしくお願ひします。

まずは誰も見たことのないDXの先の市役所の「窓口」はどうなっているのか。どうあるべきなのかということ想像してみました。

現在の「窓口」でしかできない手続き、ほぼ全てがWeb上でできるようになっていると思われます。ペーパーレスは、市職員だけでなく、市民の側でも進む、その先の「窓口」を想像することが大事だと思います。

DXの推進②

【デジタル技術の活用】

- ・ビッグデータを活用した職員配置
- ・AIロボット対応 ・回線の充実
- ・24時間365日対応

【デジタルが苦手な方への対応】

高齢者へのサポート、オンラインパソコンブース

8

市役所に来るのは、高齢者や、今よりも様々な困難を抱えた市民が来ることになると思われます。

これまでの発表では、福祉、健康、医療など、命に関わる問題は、人間の丁寧な対応が必要だ」という声が紹介されました。まさに今まで以上のスマイル、笑顔が必要になると思います。

職員の配置では、「窓口」にこそ、優秀な職員を配置し、笑顔がそれほど必要ない、といたら語弊があるかもしれませんが、通常に対応の一部はAIロボットの対応も進んでいくと思われます。

ヒト(市役所の体制)①

【ゆとりの窓口】

ゆっくり相談、高齢者に優しい、

【職員の笑顔】

職員からの声掛け、職員のメンタルヘルス、

【コンシェルジュ】

世話係、部署を横断したオープンな説明員

【利用時間の拡大】

土・日曜日、夜間、昼休時間

【レイアウトの工夫】

効率的な動線、福祉・子育て部門のワンフロア化

9

こうした、市役所に来ざるを得ない市民の悩みに笑顔で対応出来る、職員にも市民にもゆとりのある場所が必要です。

「窓口」という言葉がなくなるかもしれません。ゆとりを持って、プライバシーに配慮し、安心して相談できる個室、相談室というイメージです。複数の課にまたがる相談も、相談室に担当者が集まり、笑顔で対応します。机や椅子なども相談者に応じて、フレキシブルに変えることができます。子どもを寝かせる育児ベッドなども、壁に収納され、利用者に応じていつでも利用できます。DXの実現で、土曜日も日曜日も夜間も手続きが可能になります。

想像してみてください。市役所のロビーに入るとコンシェルジュが相談者を相談室に案内をし、そこが待合室になります。レイアウトの考え方も逆転するのかもしれません。今は相談者が必要な場合に歩いていくレイアウトですが、これからは相談が多そうな課を相談室の近くに配置するなど、相談者を待たせない工夫としてのレイアウト、こういうことが必要になるかもしれません。

ヒト(市役所の体制)②

【市役所組織の見直し】

1部署で手続き完結、専門家しすぎない

【フレキシブル窓口】

【窓口多角化】

大型商業施設、支所、教育施設、文化施設、体育館

【PR】

利用方法の動画配信、WEB手続きのPR

10

こうすることで、1つの相談室で相談者を中心に、必要な担当者が笑顔で集まり、問題を解決していきます。

車椅子の方はこちら、視覚障害のある方はこちら、子ども連れの方はこちら、ではなくて、全ての部屋がフレキシブルに相談者に合わせて変わっていく。

その他の提案

- ・もりおからしさの演出(さんさ、三大麺、盛岡の風土などをPRなど)
- ・オリジナルキャラクター(もりおちゃん)が待合室を盛り上げる
- ・BGM
- ・ピアノ
- ・ドライブスルー
- ・混雑状況の表示(待合室、アプリ通知システム)
- ・待合室に情報掲示板
- ・市長が話を聞くコーナー

11

相談室に隣接するであろうロビーの機能も大切です。盛岡市のシンボルとしての市役所に来るのは、観光での旅行者なども考えられます。そうした方々を楽しませる演出、キャラクターの出迎えや盛岡らしさのBGM、美味しいコーヒーの香り、もちろん香りだけでなく、喫茶コーナーは旅行者だけでなく、相談に来る市民にとってもスマイルの元になります。

相談に来た市民が、ここで買ったコーヒーを片手に、笑顔の素敵な市職員のコンシェルジュに案内され、相談室で問題解決に向けて、スマイルあふれる市職員と相談し、スマイルで市役所を後にする、そんな相談室ができればと思います。

私たちが想像(創造)した 「**未来の市役所窓口**」 を新市庁舎の整備につなげ てほしい。

第3回市民会議より

12

未来は、現在のつながりの先ですが、市役所を新築することは今までのつながりを切断する、常識を変えるチャンスでもあります。

100年先に評価される市役所を目指していただきたいと思います。

これで第3回市民会議の報告を終わりますが、詳しくは報告書（盛岡市ホームページに掲載）をお読みいただきたいと思います。以上で終わります。