庁舎建設ふちゅうかわら版

第５号

市庁舎の重要な機能「窓口」について考える

11月2日、第5回府中市庁舎建設基本計画市民検討協議会が開催されました。

今回は**「～個性ある新庁舎、ふちゅうで実現～市と市民を身近につなぐ窓口」**と題して、**『手続きが分かりやすい窓口にするために』、『身近な存在の窓口にするために』、『待ち時間も有効に過ごせる市庁舎』**という3つのテーマが挙げられました。

冒頭に、受付・窓口業務の形態、分かりやすさに寄与する事例と考え方、身近な存在となる相談スペースの事例が紹介された後、それを踏まえて3つのテーマについて新庁舎でどういったことが必要と考えるかを議論していただきました。今回のテーマについては、職員検討会でもディスカッションを行っています。その結果、現庁舎の状況については、手続きが分かりにくいことや、プライバシーが確保できていないことなど、市民も職員も同様の問題意識を持っていることが明らかになりました。

手続きにあたってはお待たせしないことが原則ですが、繁忙期にどうしてもお待たせしてしまう場合でも、待ち時間を有効に快適に過ごしていただけるような新庁舎の実現に向けて、今後の計画を進めてまいります。

―次第―

平成25年11月2日（土）

10:00~12:00

1. 前回のまとめ
2. グループディスカッション
   - 手続きが分かりやすい窓口にするために
   - 身近な存在の窓口にするために
   - 待ち時間も有効に過ごせる市庁舎
3. その他

職員検討会での意見

市民検討協議会と同様のテーマでディスカッションを行い、「発生頻度の高い手続きの流れを全職員が把握する」ことや「目的のはっきりしない問い合わせにも対応できる窓口の設置」、サイン表示について「課名ではなく手続き名称による表示とする」など、ハードの工夫だけでなく組織運営に踏み込んだ具体的なアイデアが出されました。

市民検討協議会での意見

「手続きがわかりやすい窓口とする為に」というテーマに対して各グループ共通して、わかりやすい表示とコンシェルジュの配置という意見が出ました。また、関連性の強い課をまとめ移動を少なくするという意見も出ました。これは、職員にとっても移動が少なくなることで、素早い対応が可能になり市民サービスが向上するというメリットがあります。現在、職員と市民の両方の視点で考える関連性の実態調査をしており、今後の施設計画につなげていきたいと考えています。

「待ち時間も有効に過ごせる市庁舎」というテーマに対しては、各種情報を映像で流すといった意見の他、待ち時間にカフェのようなくつろげる場所があれば、そこでのコミュニティも自然と生まれるのではといった意見も出ました。

手続きが分かりやすい窓口にするために

職員

■案内・サイン
- 課名ではなく、手続内容を表示する。
- 番号や記号、色でわかりやすく
- 外国語・手話対応可能な窓口を表示

■窓口形態など
- 関連する課をワンフロアに集約
- 転出入・出生等、手続きの多い人がスムーズに移動できるフロア配置
- 手続き、組織の簡素化

市民

■案内・サイン
- 案内部署を入口近くに配置する
- 総合案内人を複数名置く
- 色を用いたり、大きな文字で表記する、動線表示をする、課ごとに番号色分けをする、メイン窓口の職員のユニフォームをつくるなど分かりやすいサインとする

■窓口形態など
- 福祉・障がい者・子育て・高齢者などの総合窓口を設置
- 移動が少なくなるようワンストップ窓口が望ましい
- どこまでワンストップサービスが可能なのか検討してほしい
- 整理券を発行し、待ち人数の表示をしてほしい（→現在、携帯電話での混雑情報提供サービス実施中）
- 記載台は立用と座用の両方を

身近な存在の窓口にするために

職員

■案内サービスの充実
- 窓口に市民が来たことを気付きやすい仕組みに
- 目的のはっきりしない問合せにも対応できる窓口

■プライバシーへの配慮
- プライバシーに配慮したパーテーションの設置
- 相談しやすいよう、個室の相談室を設置する

市民

■案内サービスの充実
- 総合案内に、書類の記入や手続きに関する課を案内するコンシェルジュの配置
- 市役所職員の再雇用など庁内の業務に精通している人材の活用
- 職員と一緒にまわってくれる案内人

■プライバシーへの配慮
- 相談窓口は顔が隣に見えないだけでなく、話の内容を聞かれない配慮が必要
- 深刻な相談は個室で対応し、プライバシーに配慮する
- 相談室の数を増やす

- 植栽を配置したり、アトリウム空間とするなど開放的な空間とする。
- 高齢者や子ども関連課を低層階へ設置
- 誰でも利用しやすいよう、カウンターの高さに配慮
- 苦情受付専門窓口の設置

待ち時間も有効に過ごせる市庁舎

職員

■情報提供の実施
- ニュースやイベントの模様などを発信
- 来庁者数に応じて待合スペースを十分確保する
- 大型ディスプレイによる番号呼び出し
- 離席しても手続き完了がわかるようポケベルを配る
- キッズコーナーなど子供を少し遊ばせられるようなスペースがあれば親のストレスも少ない

市民

■情報提供の実施
- 雑誌類を用意する
- 市内の情報や歴史、行事、市政情報、議会中継などを映像等で提供する
- 観光協会資料等の展示やパンフレットの設置
- 市民の作品等、展示スペース
- 市民の啓発教育のための資料を置く
- 混雑状況が分かるような表示
- 待合場所にコマーシャルも入るディスプレイを設置して、広告料を稼いだらどうか

■売店・カフェの設置
- 情報交換、待合としてのカフェの設置
- 売店（農産物、府中関連の品など）、コンビニ
- 市内企業の試飲試食コーナーの設置

- 手続きの間、子どもの怪我の心配なく遊ばせることができるようキッズコーナー担当のスタッフを配置
- 相談内容によっては事前に予約ができるようにする
- 職員側に待ち人数を表示し、臨機応変に他の課の職員が対応できるようにする
- 喫煙コーナーの設置

窓口形態についての説明

1グループ

2グループ

3グループ

4グループ

発表の様子

※各グループの意見など詳細は府中市ホームページをご参照下さい

事務局より

市民検討協議会は全7回で、テーマを設けてディスカッションを行うのは今回の第5回までとなります。残りの2回を使って、今まで議論してきた内容を市長への提言書としてまとめます。
かわら版については、今後も庁舎建設計画の進捗をお知らせする場として随時発行する予定です。

<お問い合わせ>
府中市 政策総務部 政策課 庁舎建設担当
TEL　042-335-4129（内線 3681）
FAX　042-366-7752
E-mail　kikaku05@city.fuchu.tokyo.jp

Fuchu City 60th Since1954

ともに未来へ
笑顔あふれる
わがまち府中

平成26年度 市制施行60周年