

役場 1 階窓口レイアウトを 大幅リニューアル！

もっと便利に、
もっとわかりやすく、
そんな窓口へ



自治体 DX 推進の一環として、若手職員を中心に「窓口イノベーションラボチーム」を結成し、「窓口改革」を実施しています。その成果として、7月からはオンライン申請が 100 種類以上の手続きでできるようになり、利便性が大幅に向上しました。

そして 9 月 24 日からは役場 1 階の窓口を徹底改革し、新しい窓口スタイルで皆さまをお迎えしています。

窓口の改革ポイントはたくさんあり、どれも昨年 8 月に実施した「窓口利用体験調査」で、町長をはじめ普段は窓口に従事していない職員が実際に窓口での手続きを体験し、フラットな目線で生まれた素朴な疑問や課題がもとになっています。

1 発券機システムの導入

これまで、混雑時の住民課窓口では手配りで番号札をお渡しし、その他の窓口では前の手続きの方が終わるまですぐ後ろの待合席でお待ちいただいていた。そんな中、「あと何人だろう？」「いつ呼ばれるだろう？」といった声が多数あったことから、窓口の待ち状況を「見える化」するため、番号発券機システムを導入しました。



- ✓ ロビーにあるモニターで待ち状況が一目でわかる
- ✓ 待ち時間が長い時は、お手持ちのスマートフォンから呼び出し状況を確認
- ✓ 窓口へ行く前に自宅から混雑状況を確認
- ✓ おくやみなどの一部手続きについてはインターネットから窓口を事前予約

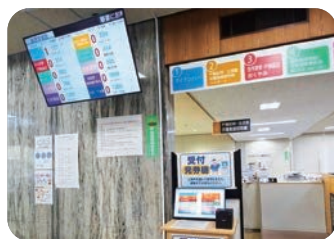


2 案内表示やカウンターの刷新・窓口配置の見直し

「役場に入って、目的の窓口がどこにあるのかわからない」、「立って長時間の手続きをするのは辛い」といった声も多数ありました。なかなか窓口で直接住民の方からいただくことは少ない意見ですが、実際に手続きを体験することでわかった「気づき」です。そこで、ロビーの正面や床、各窓口の近くにわかりやすい番号や色をつけるなど目的の場所がわかりやすいように整備しました。

- ✓ ひと目でわかる案内表示やフロアの全体図が確認できるデジタルサイネージを導入
- ✓ 手続き時間が長い窓口を中心に、座って手続きができるローカウンターを多数導入
- ✓ プライバシーを守る窓口間のパーテーションを導入
- ✓ 福祉や水道の手続き窓口の一部を上階から 1 階に移設するなど窓口配置を一部見直し
- ✓ 引越しなど、手続きの数が多い時にお渡しするチェックリストをわかりやすく刷新

新しく生まれ変わった窓口のようすはこちら！



1 発券機・待ち状況モニター

ロビーに設置した発券機とモニターで、待ち状況をリアルタイムで確認できます。



2 わかりやすい案内表示

床のラインやデジタルサイネージで、目的の窓口がすぐにわかります。



3 ローカウンター・パーテーション

座って手続きができるローカウンターや、プライバシーを守る仕切りを導入しました。



4 チェックリスト

引越しなど、手続きが多いときに役立つチェックリストをわかりやすく刷新しました。



今年も窓口利用体験調査を実施し、改革後の窓口のさらなる利便性向上を目指して取り組んでいきます。新しい窓口に対する皆さまからのご意見もぜひたくさんお寄せください！そして、窓口イノベーションラボチームの今後の取り組みにもご期待ください！