

第9回鎌倉市本庁舎等整備委員会

【行政サービスのあり方・職員の働き方について】

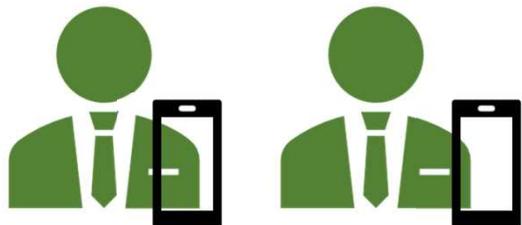
令和3年12月23日

行政サービスのあり方・職員の働き方に関する全体像

- ・ 市民と職員双方の、コミュニケーションの取り方と働き方・動き方について検討した。

コミュニケーションの取り方

1



職員間

- ユニファイドコミュニケーション（※）
- オンライン会議・打合せ

2



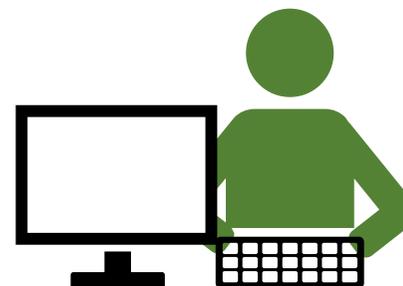
職員と
市民

対面 オンライン

- タブレット端末の利用（書かせない）
- オンライン相談（来させない）

働き方・動き方

3



職員

- 職員専用動線（執務室と窓口の移動）
- グループアドレス（執務室空間）

4



来庁者

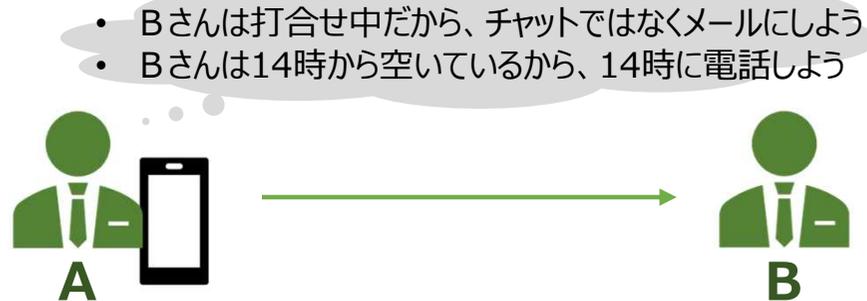
- 来庁予約（待たせない）
- ワンストップサービス

※電話やメール、チャット、Web会議などの様々なコミュニケーションツールを統合し、効率的なコミュニケーションを実現すること。

職員間のコミュニケーションの取り方

- ユニファイドコミュニケーションの導入、業務用携帯の支給により、円滑で効率的なコミュニケーションを実現する。
- オンライン会議の導入により、ペーパーレス（印刷時間の削減）・移動時間の削減等で業務を効率化する。

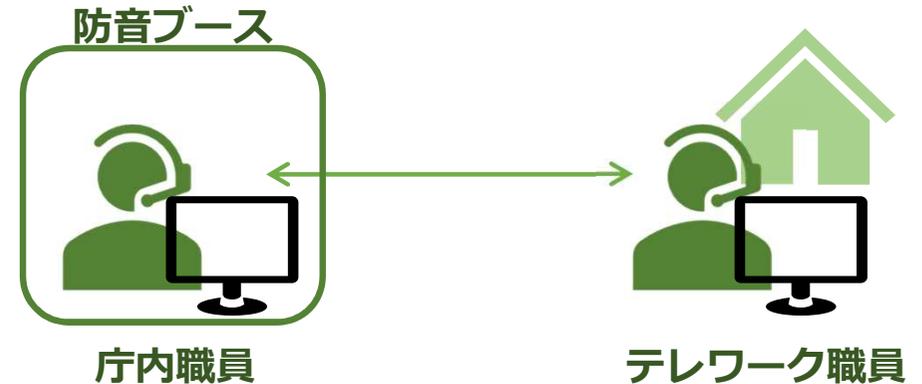
連絡



- ユニファイドコミュニケーションの導入
- 1人1台の業務用携帯端末の支給

- ✓ 職員の状況（連絡可・打合せ中・不在・電話中…）が分かるため、相手の状況に応じた形でメール・チャット・電話等、多様な連絡手段から選択し連絡できる。そのため無駄な電話等が減る
- ✓ チャット機能によりリアルタイムにスムーズに連絡できる。「お疲れ様です。」「よろしくお願ひ申し上げます。」などの定型文が省かれることにより、コミュニケーションが効率化する

会議・打合せ



- オンライン会議のシステムの導入
- 電話が可能な防音ブースの設置
- オンライン予定表と、会議室やブースの利用予約のシステムの連動

- ✓ オンライン会議の画面共有機能により、資料の印刷が省かれ、ペーパーレスが推進される。そのため、紙使用量削減のみならず、印刷時間が減る。
- ✓ 移動対面が前提ではなくなるため、移動時間が減る。打合せの日程調整がしやすくなる

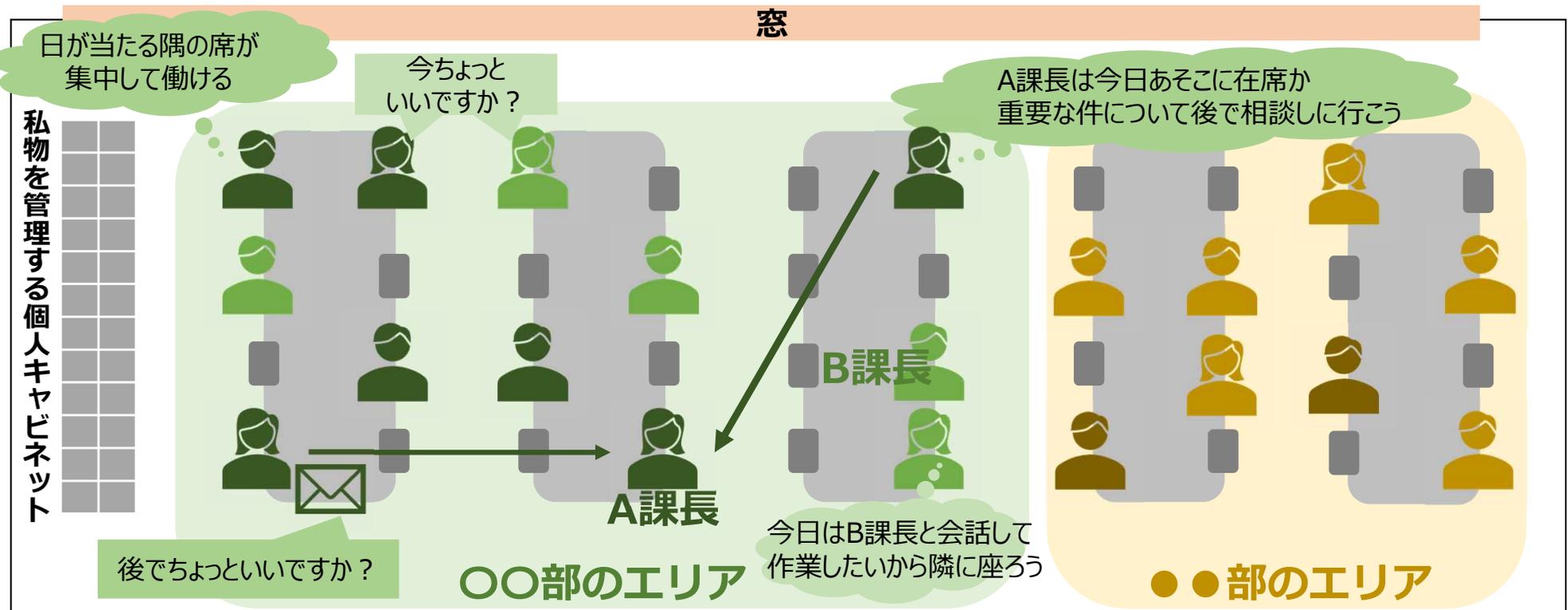
※対面の打合せが全てなくなるわけではない

職員の働き方（グループアドレス）

- 執務室は、グループアドレスを導入し、好きな座席で働くことができるようにする。常に整理・整頓された状態で働くことができ、生産性が高まるとともに、他部署の職員との挨拶・会話等が生まれ、部署を超えた協働の促進が期待できる。
- 席を完全に自由とするのではなく、部ごとにエリアを決めることで、直接話をしにいきやすい。多少席が離れていても、「ちょっといいですか？」という声掛けが直接又はチャットですぐにできる。

● グループアドレスの導入

- ✓ 作業内容等に合わせ好きな座席で働ける。
- ✓ 常に整理・整頓された状態で働くことができ、生産性が高まる。
- ✓ 他部署の職員との挨拶・会話等が生まれ、協働が促進され得る。
- ✓ 組織改編に伴う座席の引っ越しが不要となる。



職員の働き方（内容や目的によって場所を選ぶ：Active Based Working）

執務室以外に、多様な執務環境を整備することで、職員が、業務内容・作業目的等に合わせて、空間を柔軟に選択できるようにする。適当な空間で働くことで、生産性の向上が図られる。

- 多様な執務環境の整備

✓ 職員が、業務内容・作業目的等に合わせて柔軟に働き方を選択できる



作業する

シーン・目的

利用するスペースの例

食べながら

食堂・職員専用リフレッシュエリア

集中して

ブース型デスク



打合せする
相談する

さくっと10分ほど

スタンディング型打合せスペース・
職員専用リフレッシュエリア

じっくり1時間ほど

打合せブース・円卓打合せスペース

大人数で

長机型会議室・大円卓会議室

小人数で

打合せブース・円卓打合せスペース

オンラインで

防音ブース型デスク・大画面設置会議室



職員と市民のコミュニケーションの取り方

- 来庁した市民に対しては、タブレット端末等を用いて応談し、市民が申請・手続きを行う場合は、基本情報（氏名・住所等）を何度も書かせないようにシステムを導入する。
- オンライン相談ができる環境を整えることで、市民が庁舎に来なくてもよいように利便性を高める。

書かせない

- タブレット端末を用いた応談、マイナンバーカードの読み取り等



庁舎内職員

書かせない
市役所モデル



来庁者

- ✓ 来庁者にとっては、書類の記入が不要となったり、記入量が減ったりし、利便性が向上する
- ✓ 職員にとっては、申請受理スピードが上がり業務が効率化するとともに、書類紛失リスクや文字の読み取りミス・転記ミスを回避したりできる

来させない

- オンライン相談の導入



庁舎内職員

ビデオ通話で
相談・手続き



市民（自宅から）

- ✓ 市民にとっては、庁舎に行かなくても（どこでも）、サービスが受けられるようになり利便性が向上する
- ✓ 特に、高齢者や障がい者など移動に困難を抱える市民にとっての利便性が向上する



テレワーク職員

ビデオ通話で
相談・手続き



市民（自宅から）

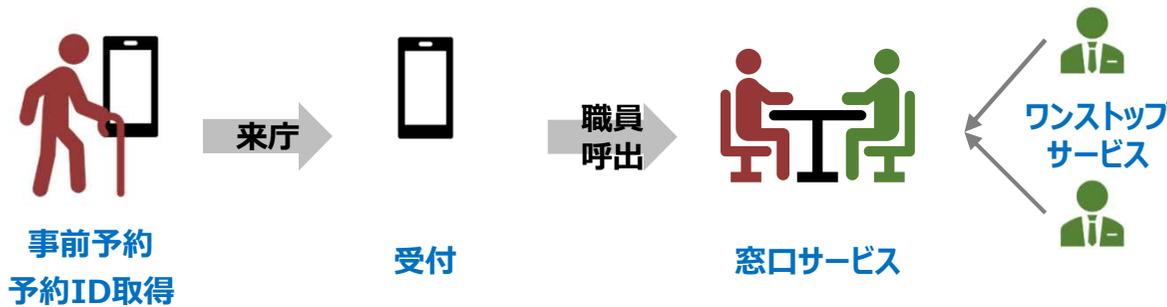
- ✓ 支所と本庁をオンラインで接続することにより、支所でも大半の手続き・相談が可能となる

来庁者の動き方（予約制の導入）

- 予約受付システムを導入し予約制を採ることで、待ち時間を減らし待たせない市役所を目指す。
- 総合案内を配置するなどして、予約をしていない来庁者にも対応できる仕組みを確保する。また、スマートフォンの通知による呼び出し機能の導入や展示室等の設置などにより、待つのが苦ではない工夫の実施も想定される。
- 窓口は、ワンストップサービス化し、来庁者の移動の手間をなくし、利便性を向上させる。

予約あり

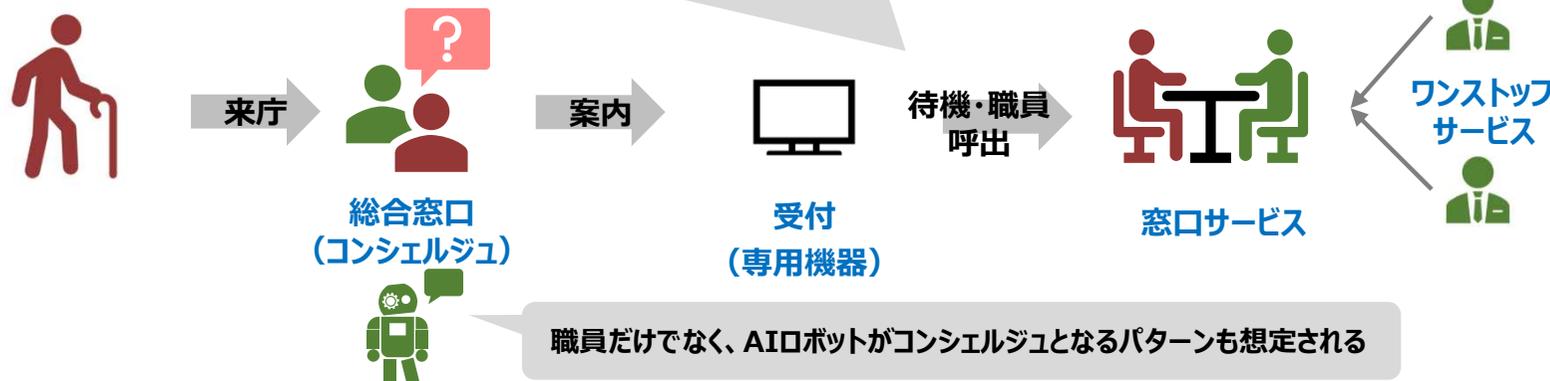
● 予約受付システムの導入



- ✓ 来庁者にとっては、待ち時間が減る
- ✓ 職員にとっては、いつ・誰が・どんな用件で来庁するかを事前に把握できるため、職員の配置シフトや時間の使い方を工夫しやすくなる

予約なし

● 総合窓口の配置



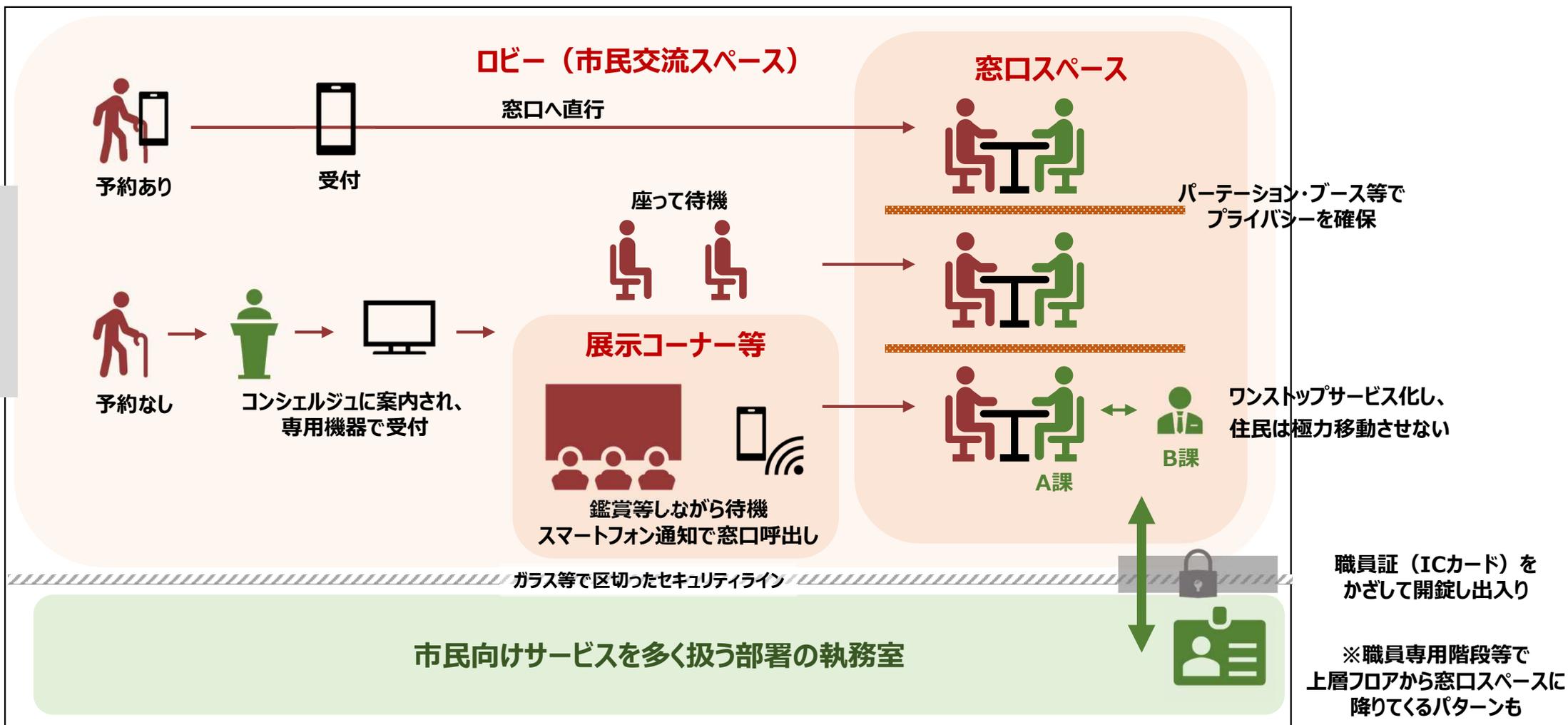
発券機ではなく、スマートフォンによる受付とし、時間になったら、スマートフォンへの通知で住民を窓口呼び出すこととすれば、住民はどこで待っていてもよいこととなる。そこで、例えば、展示室を設置すれば、住民は楽しみながら待つことができる

職員だけでなく、AIロボットがコンシェルジュとなるパターンも想定される

- ✓ 市民がどの窓口に行けばよいかをコンシェルジュが案内し、受付をサポートするため、来庁者の利便性が向上する

来庁者の動き方（動線とセキュリティライン）

- 前頁に示した、住民が窓口サービスを受けるまでの流れを、庁舎の空間イメージに落とし込むと下図のとおり。
- ロビー・窓口スペースと、執務室を明確に区分し、高いセキュリティ性を確保する。
- 職員がセキュリティラインを超える際は、職員証（ICカード）をかざして開錠し、出入りする。



職員の動き方

- 市民窓口サービスを多く提供する部署の執務室は、来庁者エリアと同じフロア（隣接したエリア）に設置する。来庁者が減るため、現在よりも窓口対応業務は減少する。
- 市民窓口対応が少ない部署は、市民や事業者等が来庁する時間になったら、もしくは来庁者エリアからの呼び出しを受けたら、職員は執務室から職員専用階段を下り、来庁者エリアに向かう。
- 職員専用階段を設けることで、他部署の職員との挨拶・会話等が生まれ、部署を超えた協働の促進効果もある。
- 市民対応はタブレット等を活用しペーパーレスで行う。書類を落として来庁者の手に渡るリスクを回避できる。

● 職員動線のイメージ

