

2. 総合窓口化の推進について

○総合窓口化に向けた基本的な考え方

「北見市都市再生基本計画」
(平成22年10月)

わかりやすい案内表示方法などの案内機能や、
便利でわかりやすい窓口体制といった**窓口機能の検討**

「北見市行財政改革推進計画（中期）」
(平成23年2月)

新庁舎完成までの間、住民サービスの向上が図られているか検証し、さらなるサービスの向上に向け**総合窓口の設置について検討**

○総合窓口化に向けたこれまでの取組み

- 平成23年 2月 ・特別研修「窓口サービス向上研修」実施
- 平成23年 6月 ・「総合窓口検討ワーキンググループ」設置（～平成23年10月）
- 平成23年 8月 ・市役所の窓口部署を「まちきた大通ビル4階フロア」に移転集約
・税証明の発行窓口の一元化（市民税課・資産税課・納税課）
・税証明交付申請書の簡略化（実証実験中）
- 平成23年10月 ・ワーキンググループから、検討結果について
市長・部長級へのプレゼンテーション実施
- 平成23年11月 ・「総合窓口推進プロジェクトチーム」設置（～平成24年3月）
窓口来庁者アンケートの実施、提言書の作成
- 平成24年 3月 ・プロジェクトチームから市長へ、「北見市総合窓口基本計画」策定に向けた提言書（別紙抜粋参照）の報告

○総合窓口化に向けた今後の取組み

- 平成24年 5月 ・「北見市総合窓口庁内会議」設置
- 平成24年度中 ・総合窓口基本計画策定、市民向けプランの作成、
総合窓口実施計画策定予定

提言 基本方針

■ 次のテーマを掲げ、市民目線からの改善に取り組むことを提言します。

利用しやすく、わかりやすい窓口サービス

テーマA

市民の目線で窓口業務を改善

主な手続きは、まとめて1つの窓口で。
相談ごとは、各専門の窓口でじっくりと対応。
市民をたらい回しにしない窓口。



テーマB

迷わず・安心して・快く利用できる窓口環境の整備

市民の目線から考えた、フロアの案内と動線。
市民が迷わず、安心して来庁できる窓口。

テーマC

利用者の「わからない」に応える窓口サービスの向上

市役所の手続き、サービスは「わかりにくい！」
「わからない」を減らして、負担を少なくした窓口。

「いくつもの窓口で手続きが大変」
「どんな手続きをしたらよいかわからない」を解決しましょう。



できることから段階的に実行
市庁舎の整備と並行しながら、
改善のステップを進めていく。

+

変わり続ける、成長し続けるモデル
いきなりすべては難しい、しかし
よりよいサービス、よりよい事務処理を
現場の職員が考え、歩み続ける市役所。

+

何が何でもワンストップではない

およそ8割の人を証明窓口と
手続き窓口で対応できること
がワンストップの第一目標だが、
北見市の考える真のワンストップとは
「適切な窓口への案内と対応ができること」。

できるところから**段階的**に取り組んでいくことが**最重要**！

※この内容は提言書であり、現段階では市の施策として実施決定されたものではありません。

提言：北見市 総合窓口推進プロジェクトチーム【平成23年度】

提言 手続きと相談が、わかりやすい窓口

■ シンプルな動線づくりと、窓口構成の見直しが必要です。

スタート

番号発券機

来庁目的をお伺いして
**適切な窓口を発券、
ご案内します。**

番号発券機 & フロアマネージャー

■ フロアマネージャー

- 発券機の操作補助
- 来庁目的に応じた手続きや
申請方法の案内・誘導
- 窓口フロア全体の動き整理



写真協力： あんない窓口(東京都立川市) / 番号発券機とディスプレイ(東京都八王子市) / 相談窓口(東京都千代田区)

※この内容は提言書であり、現段階では市の施策として実施決定されたものではありません。

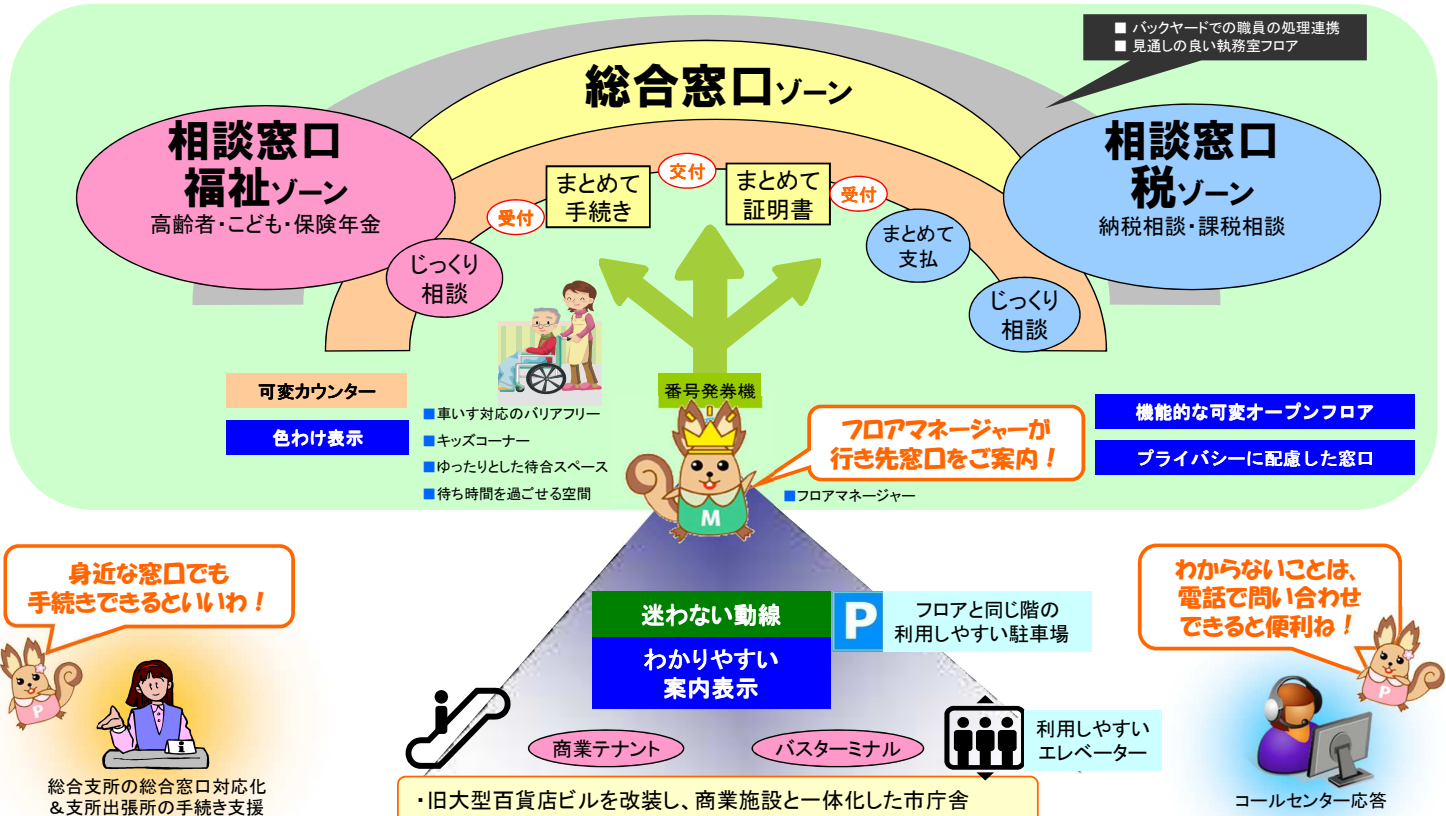
提言：北見市 総合窓口推進プロジェクトチーム【平成23年度】

提言 利用しやすいフロアを

広大なワンフロアの中央に窓口が集結する、ワンカウンター式総合窓口フロア。

主な手続きは、1つの窓口でまとめて受付。相談ごとは、同じフロアの各専門の窓口で対応。

■ 広大なフロアを活用し、手続きの途中で階移動のない窓口を実現できます。ワンフロアで市民の利便性と職員の業務効率が両立でき、同規模自治体では数少ない事例となります。



※この内容は提言書であり、現段階では市の施策として実施決定されたものではありません。

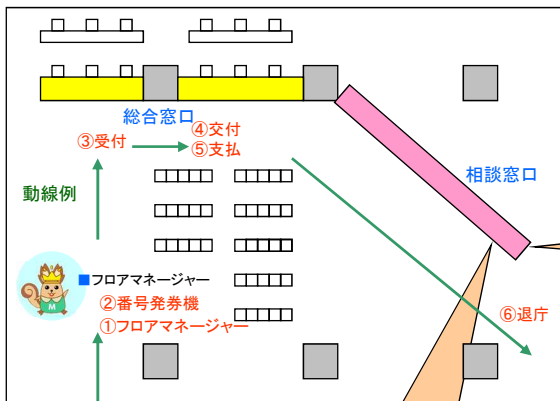
提言：北見市 総合窓口推進プロジェクトチーム【平成23年度】

提言 カウンターで空間を構成する

■ 高い仕切り壁のない、オープンなフロア空間を用意し、カウンターで自由にレイアウトをつくる「可変性の確保」が必要。



オープンフロア&オープンスペース



職員の事務も効率化

- 組織機構が変わっても簡単に変更可能な柔軟性
- 固定壁は設けない事務エリア内は見通し良好
- 窓口と事務エリアの分離 直接見えない仕組み
- 職員の後方連携対応
- 職員エリアはセキュリティ扉で区分け
- 電源・LANの配線整理
- 窓口や機のフリーアドレス化 事務処理に効率的な配置
- 文書管理徹底で省スペース

カウンターと案内サイン

■ カウンターや柱をわかりやすく色分けし、見やすい案内表示とともに、親しみやすいキャラクターを使用。

証明書発行窓口



手続きの窓口



相談窓口



バリアフリー、ユニバーサルデザインのやさしいフロア

- 防音ついたら
- プライバシーに配慮
- ※個室の相談室も削減できます

時間外・休日窓口を考慮しスクリーン付のカウンター

個別相談室は移設可能なパーティションで構成



※この内容は提言書であり、現段階では市の施策として実施決定されたものではありません。

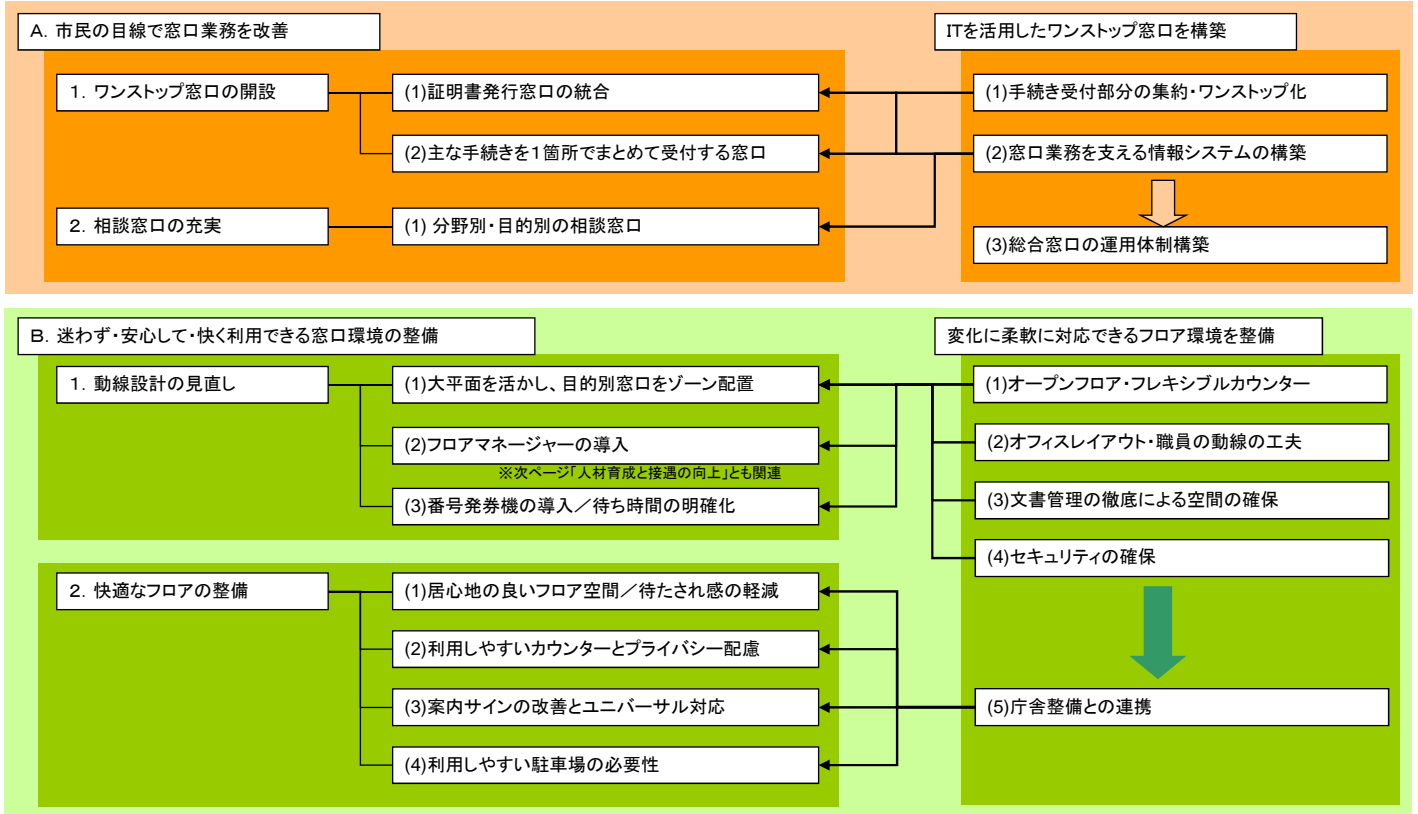
提言：北見市 総合窓口推進プロジェクトチーム【平成23年度】

提言 施策の体系①

■ 窓口業務の改善と窓口フロア環境整備について、次のような施策とその実現方法を提言します。

利用しやすく、わかりやすい窓口サービス

実現方法



※この内容は提言書であり、現段階では市の施策として実施決定されたものではありません。

提言：北見市 総合窓口推進プロジェクトチーム【平成23年度】

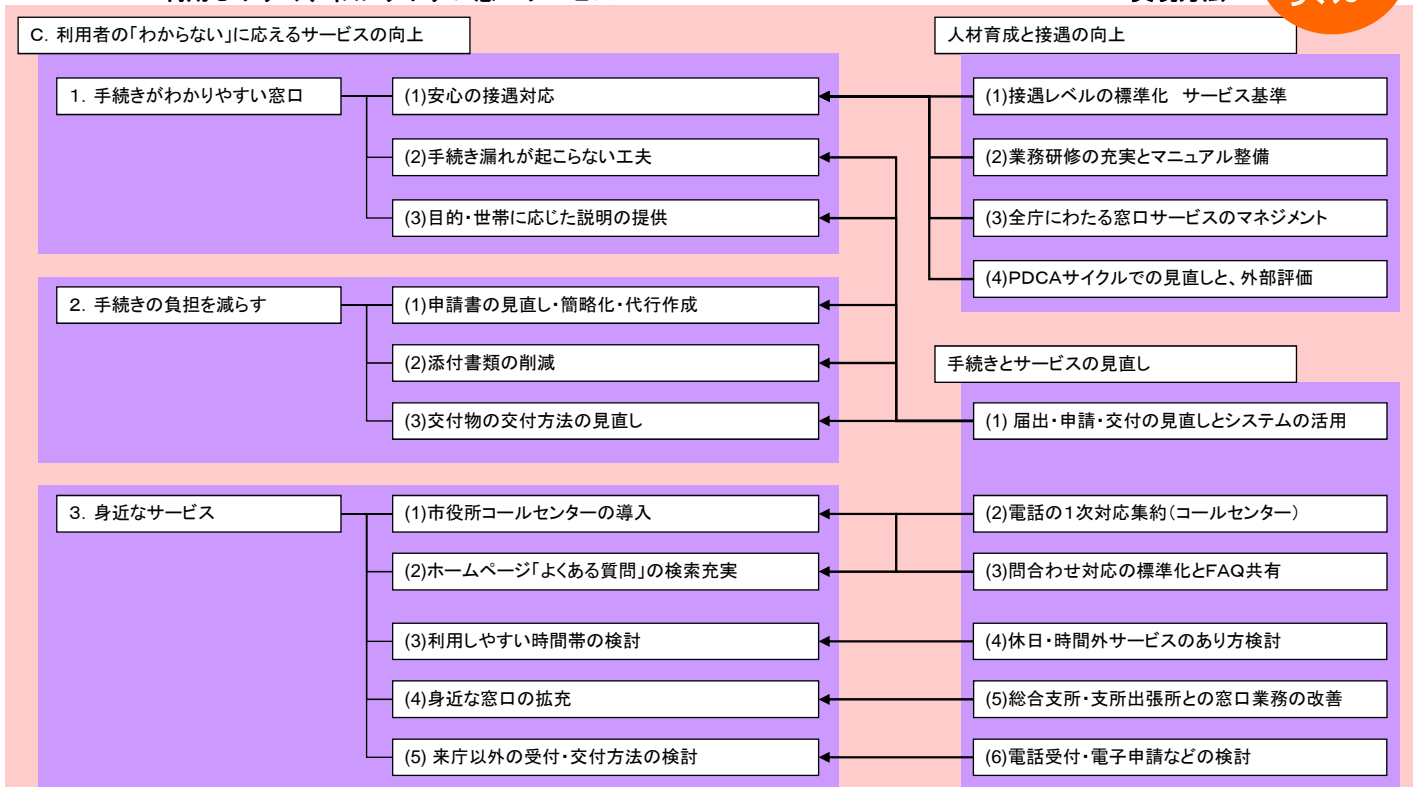
提言 施策の体系②

■ 利用者の「わからない」を解消するための施策と、その実現方法を提言します。

利用しやすく、わかりやすい窓口サービス

実現方法

あなたにも
やさしい窓口
つくります



※この内容は提言書であり、現段階では市の施策として実施決定されたものではありません。

提言：北見市 総合窓口推進プロジェクトチーム【平成23年度】