

【件名】

「全庁共通発券機」及び「フルセルフレジ」について

【要旨】（目的・内容・対象・時期・今後の方向等）

新庁舎への導入を予定している「全庁共通発券機」（以下、「発券機」という。）及び「フルセルフレジ」について以下のとおり、検討状況を報告する。

1 発券機について

（1）導入の目的等

- ・区では、新庁舎移転を契機とした区民サービスの飛躍的向上に向け、4つのない（迷わない、待たない、動かない、書かない）と2つのレス（キャッシュレス、タッチレス）など様々なサービス展開を検討してきた。
- ・「動かない」の実現にあたっては、新庁舎では関係窓口の集約や共用窓口を設置するなど、来庁者がフロア、窓口を渡り歩くのではなく、職員が窓口に出向いて用件を伺うサービス形態を基本とした。
- ・「迷わない」「待たない」については、わかりやすく丁寧なフロア案内に加え、受付順序を用件別に進捗管理して窓口での滞留を防ぎ、さらに来庁者が自らの受付・処理状況をリアルタイムで確認できるなどを基本とした体制とすることとした。
- ・発券機等の導入によってこれらの体制を整え、すべての来庁者をあまねく丁寧かつ速やかに案内し、可能な限りお待ちいただくことなく用件を速やかに済ませていただけるよう、全庁共通基盤として整備することとしている。

（2）検討経緯

ア フロアの特性及び必要となる来庁者案内の考え方

（ア）2、3階

現庁舎では、戸籍住民や、国民健康保険、区民税などライフイベントに係る手続の窓口を1、2、3階の3フロアに配置しており、新庁舎では、多くの来庁者をスムーズに案内できるよう2、3階に集約し、手続ごとの窓口を配置する。

こうした状況下では、手続ごとに公平に順序を整理するとともに、順番を可視化するなどの案内の仕組みが必要である。

（イ）4、7、8、9階

ライフイベント以外の窓口は、新庁舎の4、7、8、9階に配置し、来庁者が迷わず、移動の負担も軽減されるよう、フロアごとに各課共用で使用する窓口（以下「共用窓口」という。）を配置する。

当該フロアは、共用窓口であることに加え、来庁者の用件も多種多様となり、こうした状況下では、来庁者の用件に応じて、担当職員が執務スペースから共

用窓口に出向いて対応することや、手続ごとの公平な順番管理や受付、交付状況の進捗管理など、体系的な管理が可能となる仕組みが必要である。

※新庁舎の窓口のイメージ

- ・手続ごとの窓口（2、3階）
- ・共用窓口（4、7、8、9階）

イ 先行導入の状況等

(ア) 令和5年2月から実施している現庁舎での先行導入において、来庁者に番号札を発行し付番することで、来庁者を順番に整理できること、混雑状況を可視化できることなど、区民の利便性に資することを改めて確認した。

(イ) 先行導入した機器により、現在、現庁舎1階の戸籍住民課及び2階の国民健康保険の窓口においては、発券機から二次元コードが印刷された番号札が発行され、来庁者は「中野区役所窓口混雑情報案内サイト」で窓口の混雑状況、交付呼出中の番号、混雑予想カレンダーが確認できる状況になっている。

(ウ) 現在、新庁舎での運用に向け、機器設置の検証や職員が使用する機器操作マニュアル等の整備、操作研修会等の準備作業を進めている。

(3) 発券機の導入に係る検討状況

ア 設置機器の台数等の見直し

(ア) 職員周知機は、全台数天吊りモニターから一部をタブレット端末に変更するなど、職員周知機の機器費用及び工事費用の削減を図った。

(イ) 窓口端末や個別表示機について、複数窓口で1つの機器を共用するなどにより、機器の台数の削減を図った。

(ウ) 全体的に機器の配置数を精査した。

イ 発券機導入の必要性及び理由等

(ア) 2、3、4階

- ・特に来庁者が多く見込まれる2階、3階では、現庁舎と同様にライフイベントに係る窓口が中心であり、手続ごとの窓口の配置により、手続ごとに来庁した順で公平に管理するため、発券機による案内が必要である。
- ・4階は、共用窓口であり、かつ相談業務を集約したフロアであることから、多種多様な用件ごとに来庁した順序で管理するなど、発券機による案内が必要である。
- ・2、3、4階は来庁者が多く、機器の導入台数が多いことから発券機の運用シミュレーションや事前練習を綿密かつ入念に行う必要がある、令和6年2月予定の新庁舎竣工後、速やかに機器を設置する必要がある。

(イ) 7、8、9階

- ・共用窓口であることから、執務スペースから職員を呼び出す必要がある。
- ・用件が多種多様であり、共用窓口で来庁者と対応する職員が用件別に混在する可能性があることから、手続ごとの公平な順番管理や受付、交付状況の進捗管理など体系的な管理が必要であり、それには発券機による管理が適している。
- ・また、現庁舎で既に実現している来庁者が呼び出し状況をリアルタイムで確認

できる機能は、発券機しか有していない。

- ・発券機を導入せず人的対応とした場合や、多機能ユニファイドコミュニケーション（MS 365）の活用、さらに発券機や人的案内もせず電話を配置しておくことなどを比較考量したが、発券機の導入が有効である。

エ その他、発券機の導入効果

（ア）統計機能の活用による業務改善

窓口の対応人数や時間などの統計情報を窓口対応の業務改善に活用できる。

（イ）機器の共通化による効率的かつ柔軟な窓口運営

- ・全庁で機器を共通にすることで、機器の操作方法や対応マニュアル等の統一化を図ることができ、また窓口対応に係る研修や教育などを省略、効率化できる。
- ・職員やフロアマネージャーに人事異動等が生じた場合などでも速やかな窓口体制の整備が図れる。
- ・フロアレイアウト変更が生じた場合でも迅速かつ柔軟な対応が可能となる。

（5）検討に基づく取組

ア 2、3、4階部分の契約手続の実施

新庁舎竣工後、速やかに機器を設置し、発券機の運用シミュレーションや事前練習を綿密かつ入念に行っていく必要があることから、先行して契約手続を行った。

イ 7、8、9階部分の導入検討

発券機の導入について、引き続き検討を進めていく。

（6）今後の方向性

ア 発券機導入による統計機能の活用や機器の共通化によるメリットを活かした効果的な運用方法等について引き続き検討を進めていく。

イ 多機能ユニファイドコミュニケーションツール（MS 365）の活用などについては、引き続き検討していく。

ウ 導入後は、統計機能などを活用し運営状況の検証を不断に行うとともに、運営体制などについても必要な見直しを図り、デジタル化などICTの進展などを見据えながら、より区民サービスの向上や合理的な運営に資する取組を研究していく。

2 フルセルフレジについて

（1）導入の目的等

- ・区では、新庁舎移転を契機とした区民サービスの飛躍的向上に向け、4つのない（迷わない、待たない、動かない、書かない）と2つのレス（キャッシュレス、タッチレス）など様々なサービス展開を検討してきた。
- ・また、税や保険料などの納付方法として、庁舎窓口での現金払いや口座振替に加え、コンビニエンスストアや電子マネー、コード決済、クレジットカード、インターネットなど様々な方法を拡充してきた。
- ・一方、現状では、技術的課題やコスト面等により区の窓口や金融機関での現金納

付とせざるを得ない収納も多く、区での受付は、それぞれの所管窓口で釣銭の用意やレジスター操作、集計事務等の収納事務を行っている状況である。

- ・来庁者は、納付書ごとに異なる窓口に行く必要があり、窓口も納付専用ではなく、その他の案件と共通の窓口で受け付けており、来庁してから納付を完了するまでの間に、窓口間の移動や並び直し、待ち時間などが発生している。
- ・こうした状況のもと、来庁者が複数の納付を一度に職員を介さずに行え、さらに担当の窓口ごとに行っている収納事務を集約できるよう、フルセルフレジを全庁共通基盤の一つとして整備し、来庁者の「待たない」「動かない」の実現とあわせて収納事務の業務効率化を目指すこととしている。

(2) フルセルフレジの概要

ア 設置予定場所及び設置予定数

新庁舎2階及び3階 各1台設置予定。

イ フルセルフレジの利用方法

来庁者が、職員を介さずに機器に納付書を読み込ませ、現金で支払う。

ウ 設置費用等

1台、概ね年額150万程度（5年リースを想定）

エ 適用する納付書

設置当初は、住民税、軽自動車税、国民健康保険料、介護保険料、後期高齢者医療保険料、保育園保育料、学童クラブ保育料など25種類程度の適用を検討している。

オ 先行自治体等の活用事例

他の自治体において、基本的に窓口での現金納付を廃止し、納付書を用いる納付については、フルセルフレジのみで納付を受付している事例がある。

(3) 導入に係る検討状況

ア 来庁者の利便性向上

- ・来庁者が窓口にはばずに支払いでき、収納に係る所要時間も約2分の1となる。
- ・所管窓口ごとでの納付から、フルセルフレジでの複数の支払いが可能になる。
- ・金融機関での窓口終了時刻（午後3時）を過ぎても、庁舎の開庁時間内（午後5時まで）は支払うことができる。

イ 職員等の業務効率化

- ・来庁者が自ら機械を操作して納付できることから、職員や委託事業者によるレジスター操作、現金受領、釣銭授受、領収印押印などの収納事務が不要となり、現金納付に係る事務の省力化や効率化が図れる。
- ・職員の処理を介さないため現金の数え間違い、レジスターの打ち間違い、釣銭の渡し間違い等の人為的な誤りがなくなり、事故防止につながる。
- ・所管窓口ごとに行っている釣銭の用意、日々の集計や払い込みなどの収納関連事務、レジスターの維持・管理業務が、フルセルフレジを設置することで集約され、一括して処理することができる。

- ・省力化や効率化により、所管窓口ごとに収納事務に携わっていた職員の時間や労力を相談業務などの他の業務に充てることが可能となる。
- ・上記と同様に委託事業者の人員等についても、他の業務に充てることが可能となり、業務委託の効率化が図れる。
- ・現庁舎における納付書による窓口収納件数の1日あたりの平均は、約100件で、それをフルセルフレジで収納した場合、概ね1日あたり6.5時間の業務時間の軽減が見込め、これを職員人件費で換算すると、年間約670万円となる。

(4) 検討に基づく取組

上記の検討を実施した結果、フルセルフレジの設置は、区民の利便性が向上するとともに職員の業務効率化にもつながることからフルセルフレジ導入の検討を進めていく。

(5) 今後の方向性

- ア 導入後は、先行自治体を参考に、可能な限り窓口での現金納付を廃止するなど、区民の納付に係る所要時間の短縮や、納付に係る窓口体制の見直しを図っていく。
- イ 区民の利便性向上の検証を行うなど効果を見極めつつ、運用時間の延長や設置場所の拡充の可能性についても、区民サービス向上の観点から検討を進めていく。
- ウ 職員や委託事業者の業務効率化についても必要な検証を行いつつ、人員などの配置適正化なども含め、さらなる事務の合理化、適正化を図っていく。

3 その他

令和5年4月から、総務部DX推進室及び区民部を中心とした「なかのスマート窓口推進本部」を設置し、上記内容も含め新庁舎における窓口サービスの展開に向けた取組を進めている。