

【件名】

「全庁共通発券機」及び「フルセルフレジ」の導入について

【要旨】（目的・内容・対象・時期・今後の方向等）

令和5年中野区議会第2回定例会の全常任委員会において報告した全庁共通発券機（以下「発券機」という。）及びフルセルフレジについて、その際の意見を受け、検討した内容を踏まえ、下記のとおり導入を進めていくこととしたので報告する。

1 導入に向けた考え方

(1) 新庁舎7、8、9階の発券機の検証

ア 定量的検証

第2回定例会での意見を受け、改めて来庁者数調査を行い、別紙のとおり発券機やフロア案内人（以下「案内人」という。）の有無など、前回の委員会で報告を行った3案により、来庁者受付の時間を実測するなどの実証実験やコスト比較などを行った。

イ 定性的検証

第2回定例会での意見を受け、改めて定性的な検証を行った。

(ア) 新庁舎7、8、9階への発券機の必要性

- (a) 新庁舎7、8、9階は、現庁舎の回廊型かつ業務ごとの専用窓口とは異なり、同一フロアの各課が共用で使用する共用窓口となる。これにより現庁舎のように来庁者は執務スペースに近づくことが出来ず、担当課の窓口の前に来庁者を整列させるといったこともできない。ついては、執務スペースから職員を呼出し、来庁者の順番を整理する機能が必要である。
- (b) 導入予定の発券機は、発券機能に加え、職員周知機能を備えている。共用窓口では、単に発券するのみではなく、職員を呼び出すことができる機能が必要である。
- (c) 用件や行先窓口を把握していない来庁者を円滑に目的窓口に案内するためには、発券機に加え、案内人による誘導が必要である。
- (d) 上記の仕組みを新庁舎7、8、9階で実現するためには、来庁者数の多寡にかかわらず、発券機が1台、案内人が1人での対応が必要となる。
- (e) 加えて、発券機を活用することにより、次の表のとおり、区民サービスの向上を見込むことができる。

	A' 案 (各階に発券機及び案内人を配置)	B案 (各階に案内人及び電話を配置し、案内人が架電)	E案 (各階に電話を配置し、来庁者が自ら架電)
評価	○	△	×
①順番整理機能	業務単位の整理	フロア単位の整理	なし
②職員周知機能	複数人単位の周知	個人単位の周知	個人単位の周知
③呼出順番確認機能	モニター等による確認	なし	なし

(イ) 全庁で機器を共通化するメリット

- (a) 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、窓口対応に係る研修や教育などの簡略化や業務の効率化につながる。
- (b) 組織改正などで職員に人事異動等が生じた場合や、繁忙期などでも速やかな窓口体制の整備を図ることができる。
- (c) 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。
- (d) 待ち時間・処理件数などの統計情報を取得できることで、他の案に比べ、窓口業務の指標化や効果測定に活用できる。

(ウ) 発券機以外の方法

- (a) 来庁者が自ら架電する仕組みは、一般区民や事業者を問わず、窓口配置等を把握し行先窓口が明確である方がいる一方で、所管課や相談先が不明であり、区役所に到着してから行先の窓口を確認する方も多いことから、来庁者の性質が多様な窓口においては導入が困難である。
- (b) 発券機以外では、「来庁者は自身が何人待ちであるか把握できない」、「職員は来庁者の用件ごとに順番整理ができない」、「職員は窓口での呼出状況を係単位などの複数で共有することができない」等により、来庁者、職員ともに呼出順番や呼出状況が可視化されず把握できないことから、呼出漏れが発生するリスクが高まる。

ウ 結論

上記の検証結果を総合的に勘案し、発券機の導入は必要であると判断し、導入に向けた準備を進めることとする。

(2) フルセルフレジの導入

同機器の導入による来庁者の利便性の向上や職員の業務効率化が図られることから、運用時間の検討や事故発生に係るリスク管理などの意見を踏まえつつ、導入に向けた準備を進めることとする。

2 今後の予定

令和5年8月～ 発券機及びフルセルフレジの導入手続

令和6年5月 新庁舎開設にあわせた発券機及びフルセルフレジの稼働