

## 「全庁共通発券機」及び「フルセルフレジ」について

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きの窓口を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、手続きごとの窓口を配置する。

こうした状況下では、手続き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）

別紙1「1 新庁舎の窓口のイメージ」のとおり

#### 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）発券機の概要

##### ア 発券機の機器構成

別紙1「2 発券機的主要な機器構成」のとおり

##### イ 発券機利用の主な流れ

別紙2「『発券機の導入の可否に係る比較』内の『案内の流れ』」のとおり

#### （4）発券機の導入に係る検討状況

##### ア 新庁舎での来庁者数の想定

別紙1「3 来庁者数の想定」のとおり

##### イ 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。

##### ウ 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り、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（MS365）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。
- ・ このほか、「発券機の導入の可否に係る比較」は、別紙2のとおり。

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（MS365）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。

フルセルフレジイメージは、別紙3「1 フルセルフレジイメージ」のとおり

#### 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 収納に係る決済手段の比較

別紙3「2 収納に係る決済手段の比較」のとおり

#### イ フルセルフレジの有無に係る運用の比較

別紙3「3 フルセルフレジの有無に係る運用の比較」のとおり

## ウ 導入により期待される効果等

### (ア) 来庁者の利便性向上

- ・来庁者が窓口には並ばずに支払いでき、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

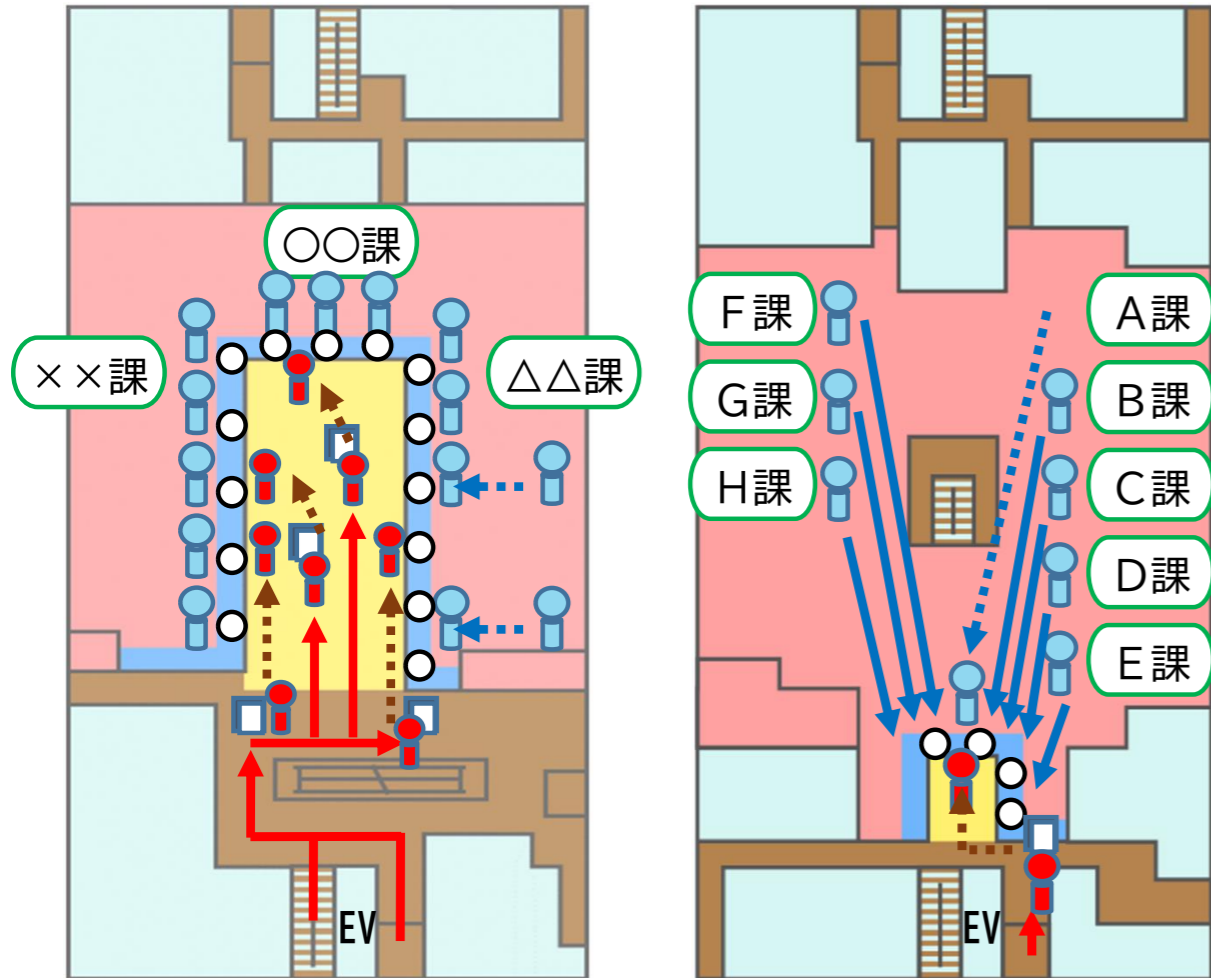
- ア 導入後は、先行自治体を参考に、可能な限り窓口での現金納付を廃止するなど、区民の納付に係る所要時間の短縮や、納付に係る窓口体制の見直しを図っていく。
- イ 区民の利便性向上の検証を行うなど効果を見極めつつ、運用時間の延長や設置場所の拡充の可能性についても、区民サービス向上の観点から検討を進めていく。
- ウ 職員や委託事業者の業務効率化についても必要な検証を行いつつ、人員などの配置適正化なども含め、さらなる事務の合理化、適正化を図っていく。

## 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。

■ 1 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）



凡例

- 来庁者の動線
- 職員の動線
- 窓口カウンター
- 待合スペース
- 執務スペース
- 来庁者
- 職員
- 発券機

■ 2 発券機の主な機器構成

機器	イメージ図	機器の特徴
発券機		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 来庁者の用件に基づき番号札を交付する機器</li> <li>・ 卓上に設置し、21インチ程度の大きさを想定</li> </ul>
窓口端末		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職員が窓口で来庁者の呼び出し等を行う機器</li> <li>・ 窓口カウンター上に設置するタブレット端末で、10インチ程度の大きさを想定</li> </ul>
個別表示機		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 窓口で呼び出し情報を表示する機器</li> <li>・ 窓口カウンター上に設置する小型のモニターで、約14インチ程度の大きさを想定</li> </ul>
案内表示機		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 待合スペースで呼び出し情報や待ち人数を表示する機器</li> <li>・ 待合スペースに設置する大型モニターで、天吊りで設置し、42インチ程度の大きさを想定</li> </ul>
職員周知機	(タブレット) (天吊り)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職員が執務スペースで来庁者の用件や待ち人数を確認する機器</li> <li>・ 執務スペースに設置する天吊りの大型モニター又はタブレット端末</li> <li>・ 天吊りモニターは42インチ程度の大きさを想定</li> <li>・ タブレット端末は10インチ程度の大きさを想定</li> </ul>

■ 3 来庁者数の想定

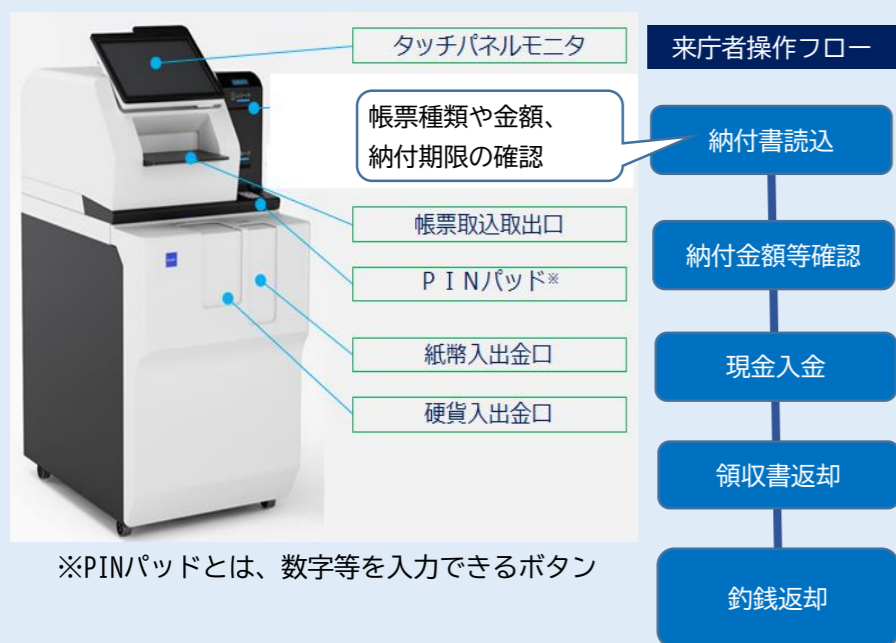
フロア	来庁者数（1日あたり）	主な窓口
9階	約500件	都市基盤部、まちづくり推進部
8階	約200件	総務部、区民部、環境部、選挙管理委員会事務局
7階	約150件	企画部、子ども教育部、教育委員会事務局
4階	約500件	地域支えあい推進部、健康福祉部
3階	約2,000件	子ども関連、高齢者関連、障害福祉
2階		戸籍住民、保険医療、税務

発券機の導入の可否に係る比較

概要		発券機あり		発券機なし（7、8、9階） （フロマネが電話対応）		A'案にMS365と連携した受付システム （7、8、9階）		MS365と連携した受付システム単独 （7、8、9階）		電話機のみ （7、8、9階）	
		A(当初予算案)	A'（見直し案）	B		C		D		E	
案内の流れ	処理方法	発券機を用いて対応		フロアマネージャーが電話と順番札で対応		A'案に加えMS365連携システムで対応		受付システムで対応		来庁者自身が電話をする対応	
	STEP 1	用件を聞き取りながら、 発券機を操作	30秒	用件の聞き取り	30秒	用件を聞き取りながら、 発券機・受付システムを操作	30秒	用件の聞き取りながら、 受付システムを操作	30秒	用件の聞き取り	0秒
	STEP 2	発券機による職員の呼出	0秒	電話による職員の呼出	90秒	呼出通知による呼出	0秒	呼出通知による呼出	0秒	電話による職員の呼出	150秒
	STEP 3	職員の確認・準備時間	45秒	職員の確認・準備時間	45秒	職員の確認・準備時間	45秒	職員の確認・準備時間	45秒	職員の確認・準備時間	45秒
	STEP 4	職員移動・窓口対応開始	45秒	職員移動・窓口対応開始	45秒	職員移動・窓口対応開始	45秒	職員移動・窓口対応開始	45秒	職員移動・窓口対応開始	45秒
	計		120秒		210秒		120秒		120秒		240秒
待ち時間		—		複数人が来庁した場合に職員の呼び出しに時間を要する。（A案に比べ、2人同時の場合は、2人目は90秒待つ、3人同時の場合は、3人目は180秒待つこととなる。）		—		—		複数人が来庁した場合に職員の呼び出しに時間を要する。（A案に比べ、2人同時の場合は、2人目は150秒待つ、3人同時の場合は、3人目は300秒待つこととなる。）	
区民の呼出方法		個別表示機の「番号表示」＋「機械音」		職員の「声」		A案と同様		B案と同様		B案と同様	
職員の呼出状況の把握（職員周知機）		職員周知機で職員の呼出状況や対応状況が表示され、職員は、職員周知機で呼出状況を確認できる。		電話により担当者個人は状況を把握できるが、担当者以外の者が状況を把握することができない。		A案に加え、呼出通知等がチャットで職員の庁内情報端末に通知される。		呼出通知等がチャットで職員の庁内情報端末に通知される。		B案と同様	
区民の呼出状況の把握（案内表示機）		呼出状況を案内表示機で確認できる。		呼出状況を確認できない。		A案と同様		B案と同様		B案と同様	
区民の呼出状況の把握（Webサイト）		発券番号からスマートフォンなどで窓口の混雑状況や交付呼出中の番号、混雑予想カレンダーの確認ができる。									
区民の順番整理・進捗管理		共有窓口の業務ごとの順番で発番できる。これにより各業務ごとに順番管理や窓口対応の進捗管理ができる。		来庁者順の一連の通し番号では順番札を交付できるが、発券機のように用件ごとの順番札の交付はできない。このため、職員は、他課の用件の進捗状況がわからず、来庁順の案内ができなくなるなどの状況が発生する可能性がある。		A案と同様		来庁者順の一連の通し番号では発番できるが、発券機のように用件ごとの番号の交付はできない。職員は、他課の用件の進捗状況がわからず、来庁順の案内ができなくなるなどの状況が発生する可能性がある。		順番管理は不可能	
統計		統計機能により待ち時間、処理件数などの情報が取得できる。取得した情報から、業務改善に活用できる。		統計や定量的な数値が取得できない。		A案と同様		処理件数の統計が取れる。（待ち時間、対応時間などは把握できない）		B案と同様	
フロアマネージャーの人数（7、8、9階）		3名		4名（7・8階は1名、9階は2名）		A案と同様		A案と同様		0名	
窓口間の連携機能		複数の窓口の用件でも、一度の発券で窓口案内ができる。		—		A案と同様		—		—	
発券機のメニュー項目以外の対応		フロアマネージャーが担当に電話で連絡する。		—		受付システムにより、担当者への電話が不要となる。		C案と同様		—	
その他		全フロアを統一した窓口の受付方法となることから、対応マニュアルや職員研修等の統一化ができ、職員が異動した場合などでも、迅速に窓口体制が整備できる。		2～4階と7階以上で窓口の受付方法が異なることから、それぞれにマニュアルの整備等が必要となり、職員が異動した場合は、職員研修や教育を新たに行う必要がある。		A案の機能は有しているが、自治体庁舎での大規模な導入は例がなく、かつ、MS365も現時点で未導入であり、先行導入での検証ができないなど不確定な要素が多い。		2～4階と7階以上で窓口の受付方法が異なることから、それぞれにマニュアルの整備等が必要となり、職員が異動した場合は、職員研修や教育を新たに行う必要がある。また、自治体庁舎での大規模な導入は例がなく、かつ、MS365も現時点で未導入であり、先行導入での検証ができないなど不確定な要素が多い。		来庁者が、自ら電話をかける必要があるため、複数業務の中から目的の用件を選択することができない場合や用件の選択に時間が要する場合がある。不特定多数の者が、随時、来庁する区役所での運用は難しい。	
機器数量	発券機	8台	8台	8台	8台	8台	8台	8台	8台	8台	8台
	(2、3、4階)	職員周知機	26台(天井型)	25台(天井型・タブレット型)	25台(天井型・タブレット型)	25台(天井型・タブレット型)	25台(天井型・タブレット型)	25台(天井型・タブレット型)	25台(天井型・タブレット型)	25台(天井型・タブレット型)	25台(天井型・タブレット型)
	窓口端末・個別表示機	96台	78台	78台	78台	78台	78台	78台	78台	78台	78台
機器数量	発券機	3台	3台	—	3台	—	—	—	—	—	—
	(7、8、9階)	職員周知機	24台	21台(タブレット型)	—	21台(タブレット型)	—	—	—	—	—
	窓口端末・個別表示機	37台	20台	—	20台	—	—	—	—	—	—
年間のコスト (発券機一式、発券機保守費用等、MS365連携受付システム、フロアマネージャー経費を含む。※システム構築経費を除く)		約3,700万円	約3,200万円	約3,200万円	約3,300万円	約3,300万円	約3,300万円	約2,800万円	約2,800万円	約1,500万円	約1,500万円

※機器の台数等については、精査中のため変更が生じる場合がある。

1 フルセルフレジイメージ



※PINパッドとは、数字等を入力できるボタン

・来庁者の手元には収納印を押印した領収証書が発行される。  
領収証書の見本は、以下を参照

後期高齢者医療保険料領収書

納期限	2019年02月01日
納付額	10,900円
延滞金	見本
合計納付額	見本

様

領収日付印

収納済 99  
5. 2. 3

2 収納に係る決済手段の比較

納付場所・方法 (納付終了時間)		現金			キャッシュレス	
		庁舎窓口 (午後5時)	金融機関 (午後3時)	コンビニエンスストア (24時間)	フルセルフレジ (午後5時)	二次元コード決済 (24時間)
科目	納付書の年間納付件数					
住民税、軽自動車税、 国民健康保険料	約25,000~500,000件	○		○	○	○
介護保険料、 後期高齢者医療保険料		各所管窓口		(注)	○	×
児童入所施設措置費	約600件	×	○		×	×
汎用納付書による収納 (幼児一時預かり事業利用料、 一時保育事業利用料 等)	約1,200件	×		×	×	×
その他の収納(保育園保育料、 学童クラブ保育料 等)	約1,000件	△ 一部で実施		×	×	×

(注) 納付書1枚あたり、30万円未満に限る。住民税(特別徴収)を除く。

3 フルセルフレジの有無に係る運用の比較

	フルセルフレジあり	フルセルフレジなし (来庁して支払う場合)
収納の流れ	<ol style="list-style-type: none"> <li>来庁者がフルセルフレジに納付書を持参する</li> <li>フルセルフレジに納付書を読み込ませる</li> <li>読み込んだ納付書により納付金額が表示される</li> <li>表示金額に基づき、来庁者が納付金額を払う</li> <li>払込み終了後、釣銭処理等を経て領収書発行</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>来庁者が窓口で納付書を持参する</li> <li>窓口対応職員が、納付書の枚数・額面を確認し、現金を2回数えて確認する</li> <li>数えた金額(受領額)と釣銭(電卓で計算)を納付者と確認する</li> <li>窓口対応職員がレジ設置場所まで移動する</li> <li>レジスター対応職員が、現金を2回数えて確認する</li> <li>レジスターに納付書の種類・金額を入力し(バーコードのスクリーンまたは、手入力)、受領額を投入</li> <li>レジスター対応職員が納入済通知書、原符、領収証書に領収印を押印し、釣銭を数える</li> <li>レジスター対応職員が、領収証書と釣銭を確認しながら窓口対応職員に渡す</li> <li>窓口対応職員は、納付者が待っている窓口に戻り、領収証書と釣銭を確認の上、納付者に渡す</li> </ol>
収納に係る所用時間	約2分	約4分
納付方法	フルセルフレジ	各所管窓口、又は金融機関での支払い
支払い可能な時間	午後5時まで	各所管窓口：午後5時まで 金融機関：午後3時まで
釣り銭の用意、日々の集計や 払込み等の維持・管理業務	フルセルフレジに集約	各所管窓口で行う
金銭処理の誤りの可能性	職員が金銭を扱わないため、金銭処理の誤りが発生する可能性が低い	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が発生する恐れがある
その他(窓口の状況)	窓口混雑が緩和される	—