

「全庁共通発券機」及び「フルセルフレジ」の導入について

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。

記

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及びシミュレーションを行った。

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び出し、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、窓口業務の改善に向けた指標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来庁者がいる一方で、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窓口を確認する来庁者も多いことから、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

定量的検証について

1 来庁者数再調査

(1) 調査概要

ア 調査期間

令和5年7月11日～24日

イ 対象

新庁舎7、8、9階における発券機使用予定の各部署

ウ 調査項目

令和6年5月の開庁時の組織配置で想定する7、8、9階の繁忙期、閑散期、標準期の1日あたりの想定来庁者数

(2) 結果概要

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
7階	105	85	71	87	87	94	94	97	116	111	93	110	96
8階	235	235	239	204	170	181	181	181	181	200	200	200	201
9階	537	538	533	535	529	547	548	536	523	523	541	543	536
計	877	858	843	826	786	822	823	814	820	834	834	853	833

(各月の1日あたり平均来庁者数/人)

閑散期：7階(6月：71人)、8階(8月：170人)、9階(12月、1月：523人)

7、8、9階全体(8月：786人)

繁忙期：7階(12月：116人)、8階(6月：239人)、9階(10月：548人)

7、8、9階全体(4月：877人)

2 来庁者の所要時間等の実証実験

(1) 概要

ア 目的

全庁共通発券機の導入検討にあたり、来庁者が各フロアに到着してから目的の窓口へ到達するまでの所要時間や必要な対応等を明らかにし、より適切な来庁者サービスの検討に活用する。

イ 内容

(ア) 期間

令和5年7月26日～8月15日

(イ) 参加人員

総務部DX推進室、区民部の職員 延べ20人

(ウ) 場所

1階 戸籍住民課、2階 保険医療課

(エ) 対応案

前回の委員会で報告を行った次の3案について検証した。

(a) A案【発券機、フロア案内人(以下「案内人」という。)電話機を設置】

案内人が来庁者の用件を聞きとり、発券機(職員周知機)により所管課に通知し、必要に応じて電話連絡する。

(b) B案【案内人、電話機を設置】

案内人が来庁者の用件を聞きとり、電話で所管課に用件を伝える。

(c) E案【電話機のみを設置】

窓口電話機と電話番号簿を設置し、来庁者自ら所管課を特定し用件を伝える。

(オ) 主な内容

発券機、案内人の有無に応じた職員の対応などの場面を想定し、来庁者がフロアに到着してから担当の職員と対面するまでの所要時間を、次の①～⑦の各行動を基に実測、集計した。

- ① 受付に要する時間（来庁者がフロアに到達し案内人や職員に用件を伝える時間）
- ② 来庁者に対して、案内人又は職員が用件を聞き取る時間
- ③ 来庁者の待ち時間（案内人や各職員間の用件伝達や連絡調整に要する時間）
- ④ 来庁者の待ち時間（職員が共用窓口へ移動し到着するまでの時間）
- ⑤ （E案のみ）来庁者が各フロアに到達し呼出方法を確認するまでの時間
- ⑥ （E案のみ）来庁者が担当所管の内線番号を検索し、架電する時間
- ⑦ （E案のみ）来庁者の待ち時間（来庁者が所管課や担当が分からないために問合せ先に架電し、職員間での連絡調整を待つ時間）

(2) 結果概要（一件あたりの所要時間の比較）

	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)
①～⑦の最短の所要時間を1とした場合の目安値(※)	1～2.4 (約60秒～約150秒)	1.5～2.4 (約90秒～約150秒)	2.4～3.4 (約150秒～約210秒)
主な増加理由・要因	①②③の増加 (発券機メニュー外の用件で案内人が電話で職員に伝達する時間)	①②③の増加	①②③⑤⑥⑦の増加

※ 各案において想定される複数の対応場面に応じて値は変動する。

(例：来庁者は所管課が分からないが、案内人は所管課が分かる場合や、来庁者かつ案内人も所管課が分からない場合等)

3 連絡調整業務に係るシミュレーション

上記1の閑散期及び繁忙期の来庁者数、上記2の実証実験による来庁者の所要時間を踏まえ、区側に発生する職員の連絡調整業務に係る1日あたりの所要時間について比較した。

	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)
職員の連絡調整業務に係る時間/日(※1)(※2)	1～1.5 (約120分～約180分)	4.1～4.6 (約500分～約550分)	6～8 (約720分～約970分)
主な増加理由・要因	・繁忙期による連絡調整業務(発券機のメニュー対応外の来庁者が来たことを職員が案内人から電話で聞き取るため)の増	・来庁者が来たことや用件を職員が案内人から電話で聞き取るため。	・職員が来庁者の用件を電話で聞き取るため。 ・来庁者は担当課が分からない場合、別の担当者が来庁者の用件を電話で聞き取り、目的の担当へ引継ぎ等を行うため。

※1 A'案の閑散期を1とした場合の目安値

※2 閑散期、繁忙期の来庁者数及び各案において想定される複数の対応に応じて値は変動する。

(例：来庁者は所管課が分からないが、案内人は所管課が分かる場合や、来庁者かつ案内人も所管課が分からない場合等)

4 調査等の結果

(1) 来庁者の所要時間

A´案は発券機により発券したことを、職員周知機により担当職員に即時通知できることから、所要時間は他の案と比較し最短となった。一方、他の案では、職員が案内人や来庁者と電話による連絡調整を行うため来庁者の待ち時間はA´案に比べ3倍強となった。

(2) 連絡調整業務に係るシミュレーション

上記(1)同様にA´案は発券機により発券し、職員周知機により担当職員に即時通知できることから区側に発生する連絡調整業務に係る1日あたりの所要時間は最短となった。

5 検証結果

上記内容を総合的に勘案し、A´案が最も有効であるとの検証結果となった。