添付資料８　総合窓口イメージ図及び窓口数設定の考え方

Ⅰ　総合窓口の位置付け

１　総合窓口の前提条件

市民に身近な市役所づくり　市内のどこに住んでいても、必要なときに、必要なサービスにつながることができる市役所を実現します。

行政サービスをリ・デザイン

「市民が行政に合わせる」から
「市民に行政が合わせる」へ



簡易な手続は自宅、職場から

複雑な手続も地域で完結

対面で相談、手続したい方へ

２　総合窓口が目指す姿

新庁舎１階総合窓口は「市民に身近な市役所づくり」の考えに基づくサービス拠点として、

「来てよかった」と思える窓口を目指します。 デジタルで負担を減らし、人の力で安心を届けます。

実現に向けた５つの方向性

どこでもできる	迷わない	書かない・待たない・回らない	安心して相談できる	たゆまぬシンカ
オンライン窓口、電子申請、セルフ端末	総合案内、コンシェルジュ、分かりやすい機能配置	書かない窓口、ワンストップ、BPR	半個室、相談室、音環境、予約対応	可変的な空間・什器、継続的なBPR

設計の基本姿勢　窓口を単に集約するのではなく、サービスの案内、相談、手続、職員の業務を一体で設計すること。
将来の業務や技術の変化に対応できる可変性を確保すること。

1 想定規模

現在の来庁実態及び将来推計に基づき、区画数、席数、職員数を設定しました(検討詳細は、P5以降をご参照ください。)。
受託者は、設計期間中に改めて精緻な調査を行い、市と協議のうえ規模を確定させてください。

カウンター等の合計	待合席	総合窓口対応職員
最大55区画	**約33席**	**約100人** フロント約60人 /バックアップ40人

2 主な機能

A セルフ端末 ハイカウンター 約25区画

▶ 10分以内の手続に効率的に対応
・証明書関連　・給付関連
・イベント等申込　・施設予約等

1台当たりの想定寸法
800 × 800 mm

- セルフ端末とハイカウンターの合計数であり、内訳は設計段階で確定
- 短時間で完了する手続きの利用を想定
- **市民**の操作支援・案内ができる配置とする。

B 大型カウンター 約16区画

▶ **10分以上かかる手続に対応**
・転入・転居　・婚姻
・出生　・おくやみ等

1台当たりの想定寸法
1,800 × 800 mm

- ２人掛けを基本とし、車いす同伴でもゆったり利用できる。
- オンライン窓口と対面窓口の併用を想定
- プライバシーと職員の作業性に配慮

C 相談室 半個室型カウンター 約14区画

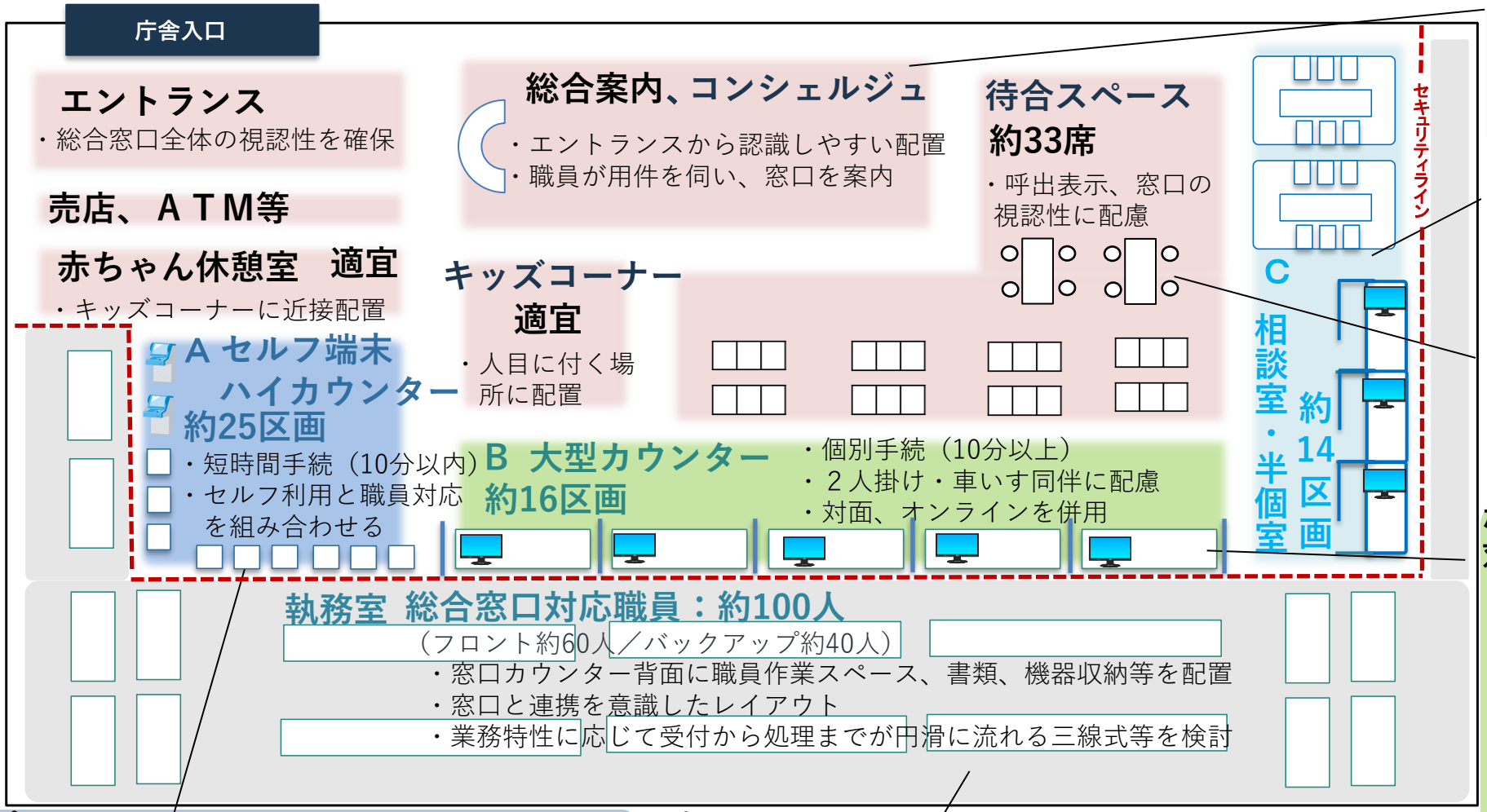
▶ **プライバシーに配慮した相談・手続**
・福祉系の相談：生活困窮、DV
・専門的コンサル：創業相談、移住
・共創関連：地域交通、若者居場所、等

1台当たりの**最大想定寸法**
2,500 × 4,000 mm

- 相談室と半個室型カウンターの合計数内訳は設計段階で確定
- 市民用・**事**業者用で共用し、混雑時は手続カウンター**としても**活用**を想定**
- 遮音・吸音、音漏れ防止、予約・管理に配慮

Ⅲ イメージ図

総合案内で用件を伺い、手続内容に応じた窓口を案内。市民動線と職員動線を整理し、相談機能は落ち着いて利用できる位置に配置します。
各カウンターは、原則として部署ごとに専有はせず、市民用と事業者用等、来庁者属性別に区画し、分かりやすさと業務効率を確保します。



ポイント１
市民をサービスにつなぐ総合案内

・単に行先を案内するだけでなく、ニーズを聞き取り、適切な窓口や、行政サービスにつなげます。
・必要に応じて窓口の職員に申し送りをします。

ポイント２
いつでも安心な相談室・半個室

・プライバシーに配慮した相談室を十分確保します。
・共用相談室とすることで、部署に関係なく、いつでも安心して相談できる環境を確保します。

ポイント３
心地よい待合いスペース

・窓口との位置関係、動線に配慮し、円滑な呼び出し、移動ができるようように配置します。
・複数人での来庁者がグループで快適に待機できるように、適宜テーブル席等を配置します。

ポイント４
対面、オンライン併用の大型カウンター

・手続内容や希望に応じて、対面とオンラインを選択、併用できるようにすることで効率的な窓口対応を実現します。
・オンライン対応に必要なＩＣＴ機器を配置します。

【対面、オンライン併用のイメージ】

総合窓口の職員と対面で
転入や児童手当等の手続



その後、その場からオンラインで(仮称)松本市役所保健所庁舎の保健師と相談



※　内容に応じてＣ（半個室）も活用

ポイント５
時間を大切にする機能配置

・定型簡易な証明書交付や、手続きに対応します。
・市民の移動の距離を短くするため、入口付近に配置します。
・ご自身での操作に不安がある方には職員がサポートします。
・手続きに時間がかかる場合や、相談が必要になった場合は、大型カウンターや相談室にご案内します。

ポイント６
窓口を支える執務室

・窓口業務を効率的に遂行するために必要な執務室を設けます。
・窓口対応する職員に加え、窓口業務をバックアップする職員や機能を配置します。
・執務室からカウンター、相談室等に円滑に移動できる動線を確保します。
・執務室は、市民スペースと明確に区分するとともに、個人情報が見えないようにする等、物理面も含めて情報セキュリティ対策を講じます。

基本姿勢　窓口を単に集約するのではなく、サービスの案内、相談、手続、職員の業務を一体で設計すること。
将来の業務や技術の変化に対応できる可変性を確保すること。

5つの要点

① 市民動線
・エントランスから総合案内 、待合／各窓口までの一連の動線が全体最適になるよう配慮すること。
・特に総合案内から、目的の窓口に迷わず移動できる視認性、動線を確保すること。

② 職員動線
・カウンターや相談室の背面に執務、バックアップを担う職員を配置し、業務効率を確保すること。
・執務室からカウンター及び相談室への職員動線は、市民動線と交錯しないよう配慮すること。

③ 相談環境
・相談室等は視線、音漏れに配慮し、プライバシーを確保すること。
・市民用、事業者用で共用し、混雑時には手続にも使用できるものとすること。

④ ICT・運用
・市民の利便性と業務効率を確保するための機器配置を想定すること。
≪例≫セルフ端末、本人確認・カード読取、オンライン窓口、予約・呼出、相談室管理システム

⑤ 可変性
・将来の来庁ニーズ、業務量の変化に柔軟に対応するため、相談室を含め基本的に什器によって窓口を設計すること。

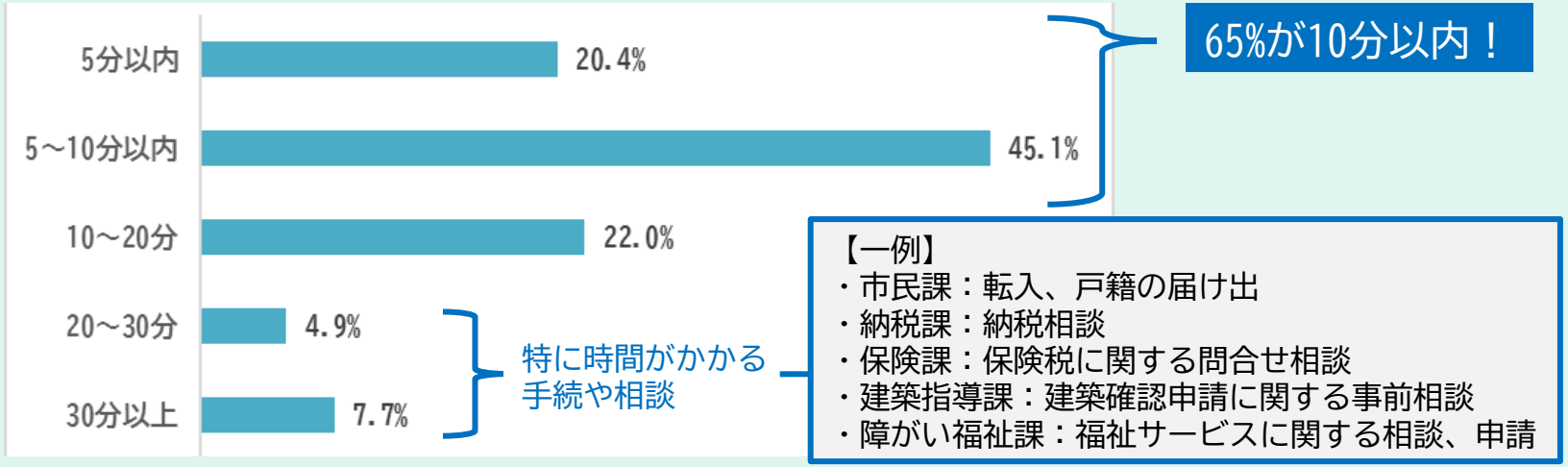
≪参考≫規模設定の考え方

現状把握～来庁者実態調査～

≪調査概要≫
・実施期間：令和８年７月２７日（月）～２９日（水）
・庁舎場所：松本市役所（本庁舎、東庁舎、本庁舎別棟、東庁舎別棟、北別棟）
・調査方法：アンケート調査
・設問構成：回答者、同行者、来庁概要、訪問先の概要、オンラインに関する意識等
・回答数　：３３３人（期間中の総来庁者数４０１１人の８．３%）

- 来庁者の約６５%は、窓口での実対応時間が１０分以内
- ２０分以上かかる事例は１０%程度
  対応内容は、相手の実情や現場の状況等を聞き取り、申請手続や課題解決に向けた助言等を行ったもの
- 繁忙期を考慮した最大滞留量＊は、待合が４５席、窓口が約８０区画程度　＊待合や窓口に最も多く来庁者が滞在している瞬間的な最大値
- 来庁目的と対応時間に関するアンケートの集計結果を踏まえると、最大滞留量８０区画のうち、約５０区画は来庁者の滞在時間が１０分以下と想定される。

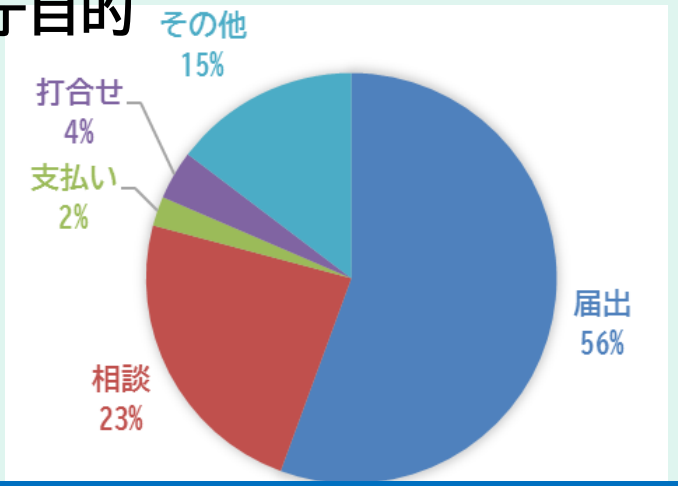
窓口対応時間の分布



65%が10分以内！

【一例】
・市民課：転入、戸籍の届け出
・納税課：納税相談
・保険課：保険税に関する問合せ相談
・建築指導課：建築確認申請に関する事前相談
・障がい福祉課：福祉サービスに関する相談、申請

来庁目的



届出（手続き）：相談・打合せ＝２：１

最大滞留量

	調査期間中の最大値	年間の最大値の推計＊
待合	29.3	45席　程度
窓口	54.1	80区画　程度

＊来庁者駐車場の月別出庫台数から推計。最大値となる４月は、調査を実施した７月に比べ約１．５倍多い。

窓口80区画の内訳（想定）

窓口の対応時間	～10分	10分～	
滞留量	50区画	30区画程度	
		手続 20区画	相談 10区画

窓口サービス提供体制の将来展望

▶ 現時点での窓口最大滞留量が、それぞれ将来的にどのようなサービス提供体制に移行するか予測しました。
その上で、総合窓口での対応・機能を次のとおり整理しました。

・１０分以内の手続・相談　→　完全オンライン化した上で、ハイカウンター、セルフ端末等でサービス提供
・１０分以上の手続　→　オンラインを併用して効率化、新たなワンストップサービスで提供
・　〃　相談等　→　予約制も併用した上で、基本的には対面で対応

現状

窓口の対応時間	～10分	10分～	
滞留量	50区画	30区画程度	
		20区画	10区画

新庁舎建設に伴い提供方法をリ・デザイン



親和性の高い手続類型 ▶ 将来の提供体制

定型、反復、その場完結系の手続き
▶ **完全オンライン化**
≪例≫
・証明書関連　・給付関連
・イベント等申込　・施設予約

複雑、複数課、ライフイベント系の手続
▶ **オンラインも併用し、効率化 身近な場所でも完結**
≪例≫
・転入・転居　・婚姻
・出生　・おくやみ

相談、コンサル、共創関連
▶ 対面対応
≪例≫
・福祉系の相談：生活困窮、DV等
・専門的コンサル：創業相談、移住
・共創関連：地域交通、若者居場所

実現に向けた取組み

・電子申請の利便性向上
・対応可能な手続の拡充

新たなワンストップサービス

・手続ができるオンライン窓口の構築
・複数の拠点、部門を円滑につなぐ仕組みの構築

・安心して相談できる環境整備
・職員の対人スキル、専門知識向上

総合窓口での対応・機能

・**ハイカウンターで即時対応**
・**セルフ端末で手続**
・必要に応じてフロアスタッフがサポート



・カウンターで職員が**オンライン窓口を併用**して対応
・必要に応じて上層階の執務フロアの職員につなぐ。
・**ゆとりのあるカウンター**

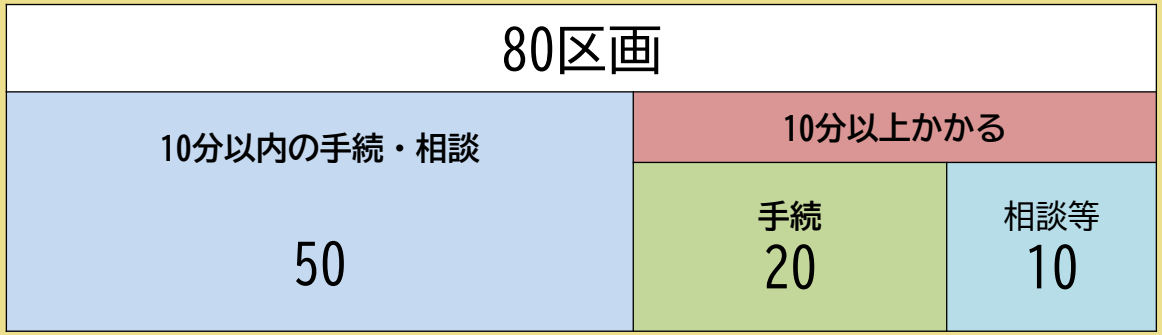
・**予約制等も併用した上で、基本的に対面で応対**
・**半個室型カウンター、相談室**



将来推計に基づく規模設定

- サービスの提供体制の変化に伴う最大滞留量の変化を推計しました。
  - ・現在多くが占める１０分以内の手続・相談は大幅に減少。最大で２５区画程度
  - ・１０分以上かかる手続きは微減。最大でも１６区画程度
  - ・　　〃　　相談は微減又は増加。最大１４区画程度
- ９年後のⅡ期棟供用開始時には最大推計で現状の７割程度になるものと見込みます。

現状



■傾向：**大幅に減少**
■想定：オンライン化の推進で、来庁者は現在の４分の１から２分の１に減少

■傾向：**微減**
■想定（仮称）松本市役所保健所庁舎等での新たなワンストップサービスの実装に伴い、来庁者は現在の２分の１から８割程度に減少

■傾向：**微減又は増加**
■想定：制度の概要や基準の確認等の単純な対面需要は減るが、高齢化の進展や制度の高度化・複雑化により、来庁者は、微減又は増加

＊士業相談、消費生活センター等の専門相談を含む。

９年後＊の
規模設定
＊（Ⅱ期棟供用開始時点）



最大推計で現状の７割程度