

利用しやすい市役所と今後の窓口業務について

～住民、職員にとって、より良い市役所へ～

愛知県高浜市 柳生 健広



1. はじめに

高浜市は平成 29 年 1 月より新しい本庁舎が供用開始となった。そこから徒歩約 7 分の距離に、福祉部や教育委員会などの部署が入っている「いきいき広場出張所」という施設があるが、業務を行っていく中でいくつかの問題が明らかになっている。窓口のカウンターが少なく、市民が待たされることがあるという点がある。また、会議室や相談室が不足している点も大きな問題だ。さらに、福祉部と同じフロアに図書・学習コーナーが同居しているため、福祉部に来られる精神的に不安定な方と図書・学習コーナーを利用する中高生の動線が交わっているという問題もある。これらの問題を解決するために、本レポートでは高浜市が今後、住民と職員の双方にとってより良い市役所となるための提案を行う。高浜市の現状や先進地の視察の結果を踏まえて、窓口業務の効率化などの提言内容が示されることで、高浜市が市民にとって利用しやすく、職員にとって働きやすい市役所となることを目指している。

また、これらの改善策が実施されることで、地域社会全体の満足度向上につながることを期待される。

2. 市の概況

高浜市は、日本のほぼ中央にある愛知県三河平野の南西部に位置している。面積は約 13 平方キロメートルで、人口は約 4 万 9 千人。人口は増え続けているが、年少人口は低下、老年人口は上昇していることから、少子高齢化の進行がうかがえる。

中部地方の中心都市である名古屋市から南東へ 25 キロメートルのところにあって、東は安城市、西は衣浦港をへだてて半田市、南は碧南市、北は刈谷市に接している。

本市はいわゆるサラリーマンの町であり、近隣にはトヨタ系の企業が多くあり、夜間人口が昼間人口を上回る流出超過が続いている。

アクセスとしては、市内には駅が 3 つあり、愛知県の中心都市の名古屋市まで、電車で約 20 分となる。

三州瓦の産地として有名で、古くから瓦産業が発展してきたという歴史がある。市内には瓦をテーマとした美術館、「たかはま市やきものの里かわら美術館」があり、実際に粘土をこねて焼き物を作れる体験ができる。

その他の観光地として、春には約千本の桜が咲く大山緑地がある。夜はライトアップされて非常にきれいである。また、大山緑地内には春日神社という神社があり、10 月には人

馬一体となって駆ける「おまん和祭り」が開催されている。

瓦の他に今は少なくなってきたが、養鶏業も盛んであった。それにつれて卵を産めなくなった鶏も増えていき、その鶏肉をつかったご当地グルメ「高浜のとりめし」というご当地グルメも存在する。卵を産まなくなった鶏の肉は固いので、薄くスライスして、甘辛いたれと炊き込んだ、まぜご飯である。2010 年にはとりめしでまちを盛り上げようと「たかはましとりめし学会」が発足し、B1 グランプリにも出店している。

3. 高浜市役所本庁舎及びいきいき広場出張所の各部署の配置について

いきいき広場出張所 2 階及び高浜市役所本庁舎の案内図は図表 1 及び図表 2 のとおりである。

高浜市分庁舎であるいきいき広場出張所は、主に 2 階に福祉部が設置されている。特徴として、席の配置が、オフィスでよくある職員が向かいあっている形式ではなく、映画館のように職員が同じ方向を向いている形式になっている。なぜこのような席の配置になっているかと言うと、来所者へいち早く気が付けるようこのような席の配置となっている。

また、図表 1 のように図書・学習コーナーやスポーツジム施設であるマシンスタジオが同じフロアに同居しているのが特徴である。

高浜市役所本庁舎は、3 階建ての庁舎であり、1 階には、日常生活に必要なさまざまな手続きや各種制度の説明、困りごとの相談行政サービスのもととなる税のことなど、市民のもっとも身近な窓口である、市民窓口グループや税務グループなどの「市民部」が配置されている。2 階は災害対策本部機能を確保しており、市長室、副市長室のほか「企画部」「総務部」「都市政策部」を配置している 3 階には「議会事務局」「監査事務局」、議場や議会関係諸室、会議室等を配置している。

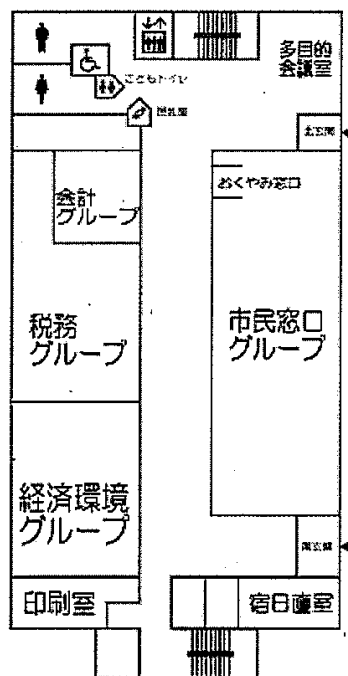
図表 1 いきいき広場出張所 2 階案内図



(出典：高浜市ホームページ)

図表 2 高浜市役所本庁舎 1 階案内図

1F



(出典：高浜市ホームページ)

4. 高浜市本庁舎及びいきいき広場出張所の現状と課題について

①市民を待たせてしまう点

カウンターの数が少ないので、市民を待たせてしまうことがある。上記の図表 1 のように、介護障がいグループ、地域福祉グループ、健康推進グループの前にカウンターがあるが、席数が少ないため、市民を待たせてしまうこともある。

②本庁舎といきいき広場出張所の移動に時間がかかる点

本庁舎といきいき広場出張所の移動に徒歩で約 7 分程度距離が離れているため、住民票発行等の手続きのためにいきいき広場に来所した市民に移動の手間が発生してしまう。また、本庁舎といきいき広場の書類のやり取りについても、現在、福祉部の職員が毎日一人本庁舎へ書類の運搬を行っているが、急な書類の提出などが発生した場合は移動の手間が発生する。

本市では、令和 5 年度まで、いきいき広場にて住民票の発行等の業務を行っていたのでその影響が考えられる。

③行政対象暴力や不当要求行為への対応に関すること

令和 6 年 7 月 16 日に市本庁舎にて、男が刃物を振り回し、放火し、職員が怪我をするという事件が起きた。

また、いきいき広場での生活保護等の相談時に相談者が机を叩いて威嚇したり、職員が胸ぐらを掴まれることがある。生活保護業務では、ケースワーカーが生活保護受給者宅を訪問する必要があるが、その際に暴言を言われたり、刃物を出されたりすることがある。

④福祉部と図書・学習コーナーが同じフロアに同居していること

いきいき広場出張所の 2 階には、一般図書・学習コーナーがあり、中高生がロビーで勉強を行ったりしている。同フロアには福祉部もあり、精神が不安定な方などが来所することもあり、動線が交わっている。

⑤会議室、相談室、昼休憩場所が不足していること

生活保護の相談などカウンターでの対応が適切でない場合は、本市では相談室と呼んでいる個室を利用している。福祉関係の部署がある、いきいき広場出張所 2 階には相談室が 3 室あるが、突発的な使用の場合に使えない場合がある。会議室の数も不足もあり、苦慮しているのが現状である。

また、食堂などがなく、昼食場所の確保に苦慮しており、自席で食べるなどしている。

⑥外国人の来所者対応のための通訳が不足していること

本市では人口に占める外国人の割合が愛知県でトップ（図表 3 参照）であり、現在、福

祉部ではポルトガル語の通訳が 1 人勤務しているが、給付金が始まったりする時期など人員が足りていないのが現状である。

図表 3 高浜市の人口

	男	女	計	世帯
日本人 人口	23,123 人	21,331 人	44,454 人	18,988 世帯
外国人 人口	2,518 人	2,099 人	4,617 人	2,539 世帯
総合計	25,641 人	23,430 人	49,071 人	21,527 世帯

(令和 6 年 12 月 1 日現在)

※日本人と外国人の複数世帯については、日本人世帯として集計している

(出典：高浜市ホームページ)

図表 4 市町村別外国人（上位 5 市町村）

	市町村名	人口に占める割合	在留外国人数	2023 年 7 月 1 日 現在総人口
1	高浜市	9.49%	4,375	46,121
2	飛島村	9.04%	401	4,437
3	碧南市	8.77%	6,319	72,017
4	知立市	7.84%	5,653	72,125
5	小牧市	7.48%	10,952	146,358

(令和 5 年 6 月 30 日時点)

※2023 年 7 月 1 日現在総人口については、愛知県統計課「あいちの人口」による

(出典：愛知県ホームページ)

5. 現在の取り組みについて

① 市民を待たせてしまう点

本市では、来庁者削減プロジェクトや待ったなし！ムダ削減のための DX 推進プロジェクトを行っている。市民が窓口に来所しなければ、待つこともないので、市民、職員双方の負担を減らすために、来庁者削減を推進していきたい。具体的には、公共施設予約のオンライン化を進めている。また、コンビニ交付利用の推進を行っており、市公式 LINE を介して情報発信を行っている。

② 本庁舎といきいき広場の移動に時間がかかる点

この課題に対する取り組みとして、「身体障害者手帳等」と「障害者医療費受給者証」の受取手続きに係る移動削減を図ることができた。

これまでは、いきいき広場出張所で身体障害者手帳を受取ったあとに、本庁舎に移動して、障害者医療費受給者証を申請し、受け取る必要があった。令和 5 年 11 月からいきいき広場出張所で身体障害者手帳を受け取る際に、あわせて障害者医療費受給者証を申請し、受け取ることができるようにし、本庁舎での手続きを不要とした。

③ 行政対象暴力や不当要求行為への対応に関すること

本市では、不審者等侵入対策研修を実施することで、さすまたを使用した不審者等への対応や消火器を使った火災への対応を学んでいる。

また、生活保護業務では訪問時は警察OBに同行してもらうなどの対策を行っており、可能な限り職員 2 名以上で対応するようにしている。

④ 福祉部と図書・学習コーナーが同じフロアに同居していること

現状、いきいき広場出張所 2 階では福祉部と図書・学習コーナーが同じフロアに同居しており、現在特に問題は発生していないが、職員がロビーを注意深く見るような対策を行っている。

⑤ 会議室、相談室、昼休憩場所が不足していること

現状、市役所本庁舎では、3 階の議場を多目的ホールとして運用しており、議会中以外でも、出席人数の多い会議などで使用している。また、市役所本庁舎のすぐそばに会議室が 4 室と市民との交流の場など多目的に使用できるチャレンジスペース 1 室を備えた会議棟が平成 30 年 7 月から利用が開始され、昼休みの休憩に職員が利用している。

⑥ 外国人の来庁者による対応のための通訳が不足していること

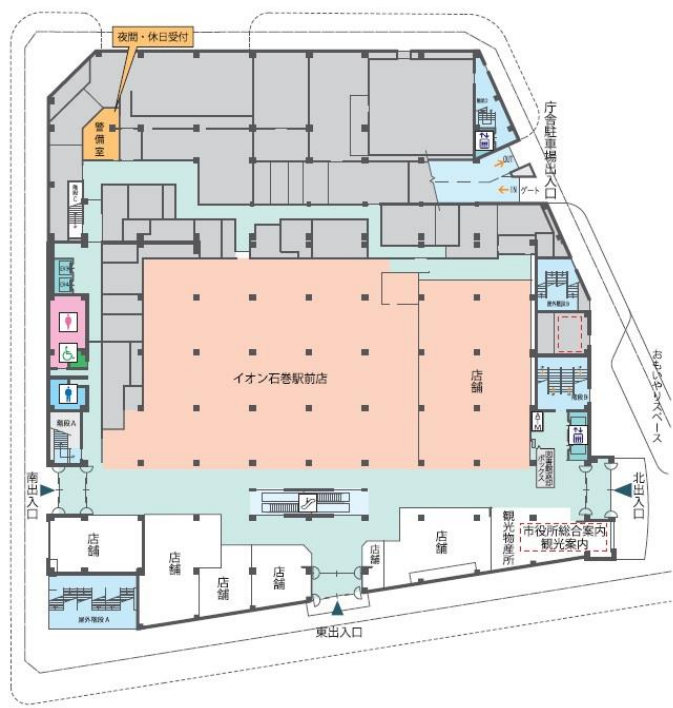
現状、福祉部では、なかなか対応策がなく、混雑時に外国人の来庁者は待たせてしまっている。事前に電話等の連絡があった場合は、来庁日時を聞いて、対応するようにしている。

6. 先進地の事例について

① 石巻市役所 岩手県石巻市

石巻市役所本庁舎は 1 階にスーパーマーケットのイオン石巻駅前店が出店している。（図表 5 参照）石巻市役所へ庁舎のことについて、商業施設と市役所庁舎が同居していることのメリットについて調査を行った。調査結果は以下のとおりである。

図表 5 石巻市役所本庁舎 1 階案内図



(出典：石巻市ホームページ)

図表 6 石巻市の取り組みについて

質問事項	石巻市の取り組み
市役所への来庁者削減に対する取り組みについて	・各種証明書のコンビニ交付（住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍全部（個人）事項証明書、戸籍の附表の写し、課税（非課税証明書） ・石巻市 LINE 公式アカウントを利用した各種証明書のオンライン請求（現在は住民票の写しのみ対応している）今後交付できる証明書を拡大予定） ・マイナポータルを利用した転出届のオンライン申請 ・みやぎ電子申請サービスを利用した転出届のオンライン申請
会議室の不足について	東日本大震災後、他市町村からの派遣職員や復興事業課の新設等により、市民解放スペースや会議室を事務室として使用していたところ、復興事業が落ち着いたことから、通常の会議室使用と市民解放スペースを事務用会議室として開放し、共有スペース（エレベーターホール前や通路の一部などをパーティションを活用し、打ち合わせスペースとして活用している。

市役所本庁舎 1 階へのスーパーマーケット（イオン）出店のメリットについて	石巻市役所は、石巻駅前に位置しており、近隣にはスーパーがないため、近隣住民や市職員の利便性の向上、中心市街地の活性化や駅前の賑わい創出、また地元からの雇用創出に大きな影響があると考えている。
---------------------------------------	---

出典：石巻市への質問を基に作成

② 石巻市以外の庁舎と商業施設同居の事例について

栃木県栃木市や茨城県土浦市が石巻市役所のように市庁舎に商業施設が入居している事例としてあげられる。栃木市役所については、1 階に東部宇都宮百貨店が入居している。栃木市内にあったデパートが撤退後、市内中心部に大型商業施設がなくなったことにより、東部宇都宮百貨店が出店することにより、市民の利便性が増したと考えられる。

土浦市については、商業施設の撤退跡地に平成 27 年 9 月新庁舎がオープンし、地下 1 階にスーパーマーケットを誘致している。どちらの事例も市の部署とスーパーマーケットなどの商業施設は同居していない。本市のように、中高生と福祉関係の利用者が同じフロアで動線が交わるということはないようである。

③ 事務用、各種設備を扱う民間企業 東京都

事務用品、各種設備を扱う民間企業へ、オフィスやオンライン会議の実情について視察を行った。

視察を行った民間企業では、フリーアドレスを採用しており、固定の席は存在しない。

また、書類についてもペーパレス化を進めており、紙の書類が原則存在しないとのことであった。またオンライン会議についても、新しい設備を体験することができた。このオフィス事情をそっくりそのまま採用することは難しいが、まず職員の意識から変えることが大切である。

7. 現状の課題に対する提案

① オンラインシステムの拡充

本市でも、住民票の写し、印鑑登録証明書、住民票記載事項証明書、所得・課税証明書を全国のコンビニエンスストアにて取得できるコンビニ交付サービスを行っているが、市民が行う各種手続き（住民票の発行、税金の納付、各種申請など）をオンラインで完結できるシステムを導入・強化する。この施策により、利用者は時間や場所を問わず手続きを行うことができ、利便性が大幅に向上する。また、スマートフォンアプリを利用したサービスも検討し、外国人が来庁しなくても各種手続きができるよう、さらなる利便性の向上を目指す。

②広報・情報提供の充実

市役所の各種手続きがオンラインで可能であることを、市民に周知徹底する。現在、市公式 LINE にて随時情報発信をしており、窓口に来庁する市民も LINE を見て来庁される方も多い。市役所の公式ウェブサイトや SNS を活用し、最新情報を提供することで、利用者が必要な情報をすぐに得られるようにする。

③予約制の導入

相談等、来庁が必要で且つ、時間が掛かる手続きについて、事前に予約を行う制度を導入する。これにより、待ち時間を短縮し、効率的な手続きが可能になる。また、事前予約することによって、特定の時間帯に来庁する市民を分散させることができ、混雑を避ける仕組みを整えることができる。

④ 動線の分離

現状、福祉部と図書・学習コーナーが同じフロアにあるため、利用者の動線が交わっているという問題がある。この問題に対する解決策として、入口を分けることを提案する。完全に分離することは難しいかもしれないが、入口を分けることで、福祉部の利用者と図書・学習コーナーの利用者が異なる動線を通ることになり、ある程度動線が交わることを避けることができる。このように動線を分けることで、利用者同士の接触を減らし、無用なトラブルを避けることができる。さらに、フロア内での案内表示を工夫し、各施設へのアクセスを分かりやすくすることで、利用者の混乱を防ぐことも考えられる。これにより、福祉部と図書・学習コーナーの両方の利用者にとって、より快適な環境が提供できると考えられる。

8. おわりに

市役所の窓口業務は、地域社会において重要な役割を果たしており、住民が必要とする多種多様なサービスを提供している。具体的には、住民票の発行、税金の納付、各種証明書の交付、相談窓口の運営などが挙げられる。これらの業務を遂行するために、職員は法律や制度に従った正確な情報提供と、住民に対する温かい対応が求められている。しかし、現代の市役所の窓口業務は、多くの課題に直面している。

まず、テクノロジーの進展に伴い、電子申請やオンラインサービスの導入が進んでいる。この進展により、住民はコンビニエンスストアなどから手続きを行うことが可能となり、窓口での混雑を緩和する効果が期待されている。しかし、全ての住民がデジタル環境にアクセスできるわけではなく、特に高齢者やデジタルデバイドに直面する住民にとっては、対面でのサービス提供が依然として重要である。これにより、市役所はオンラインと対面の両方のサービスを提供する必要がある。

職員の不足や法改正による業務の複雑化も課題となっている。職員の負担が増加し、住

民の手続きが煩雑になることで、市民サービスの質が低下する可能性がある。

現状、どこの自治体でも職員不足の課題があると思われる。職員の不足を解消するためには、魅力的な働き方や職場環境を提供し、優秀な人材を確保する必要がある。例えば、柔軟な働き方や職場環境の改善などが挙げられる。

また、サービス提供方式も多様化している。対面サービスに加えて、オンライン等でのサービス提供を強化することで、住民の利便性を高めることが求められる。これにより、住民は自宅からでも簡単に手続きを行うことができ、窓口での混雑を避けることができる。

ただ、やはり最も重要なのは、住民の声を反映した業務改善である。住民からのフィードバックを積極的に収集し、業務改善に反映させることで、より良いサービスを提供することができる。本市でも住民アンケートを行っているが、例えば、定期的に住民との対話の場を設けることで、住民のニーズを把握し、それに応じたサービスの提供を行うことができると思われる。

これらの施策を進めることで、市役所は住民にとってより良いサービスを提供し、行政の信頼性を高めることができる。これにより、地域社会全体の満足度が向上し、住民と行政の信頼関係が強化されることが期待できる。市役所の窓口業務は、今後も変革を続けながら、地域社会の一翼を担う重要な存在であり続けることが期待される。

結びとして、本レポートは個人の見解であり、本市及び関係各所の見解ではないことを申し述べておく。

9. 謝辞

本レポートの作成にあたり、お忙しいところ対応してくださった石巻市役所をはじめ、関わってくださった全ての皆様へ感謝申し上げます。

参考文献

- ・高浜市ホームページ <https://www.city.takahama.lg.jp/>
- ・愛知県ホームページ <https://www.pref.aichi.jp/>
- ・石巻市ホームページ <https://www.city.ishinomaki.lg.jp/>
- ・栃木市ホームページ <https://www.city.tochigi.lg.jp/>
- ・土浦市ホームページ <https://www.city.tsuchiura.lg.jp/>
- ・茨城県ホームページ <https://www.pref.ibaraki.jp/>