

個別課題③

区役所窓口サービスの の向上

提案書

区役所窓口サービスの向上

令和7年度 プラチナ市役所プロジェクト ユーザー班



動かせ、未来。北九州市

区役所窓口の現状について

1. 職員アンケートより(R7.9実施) ※市民目線での回答を求めたもの

71%の職員「市民が**待ち時間に退屈**そうにしていると感じる」と回答

2. ヒアリングより(R7.10小倉北区役所フロアマネージャー(業務委託先)を対象に実施) 一部抜粋

- ・待ち時間に来庁者がスマホやイヤホンを使用。順番の**アナウンスに気づかない**。
- ・待ち時間や手続き中に**子どもが大声で泣いてしまい**、親もどうにもできなくなってしまう
- ・「**あと何分待てばいいのか**」「もう**1時間も待っている**」という質問が多い。
- ・テレビで市議会を上映しているが、ほとんど見られていない。
- ・転入者向けに**北九州市のことが分かる動画を上映してはどうか**。
- ・記載台に目隠し板がなく**個人情報**が隣から**見えてしまう**。
- ・番号表示モニターの横にテレビを設置して、順番が来た際に気づきやすいようにしてほしい。
- ・**おくやみコーナーを移転**してほしい(現在仮設置のまま売店前にある)。
- ・**システム**についての不満(視認性が悪い、ヒューマンエラーにより待ち時間が発生したケースもある、待ち時間の目安が分からない)

ヒアリング参考写真：小倉北区役所1階市民課前の現状（R7.10月撮影）



記載台



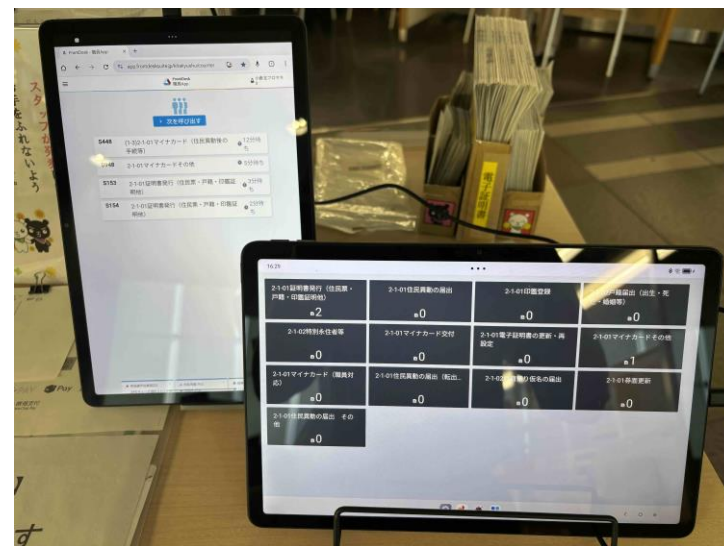
隣り合って使用すると、記載内容が見えてしまう

ヒアリング参考写真：小倉北区役所1階 市民課前の現状（R7.10月撮影）



発券機画面

→フロアマネージャーが代理で発券し、
手渡ししている



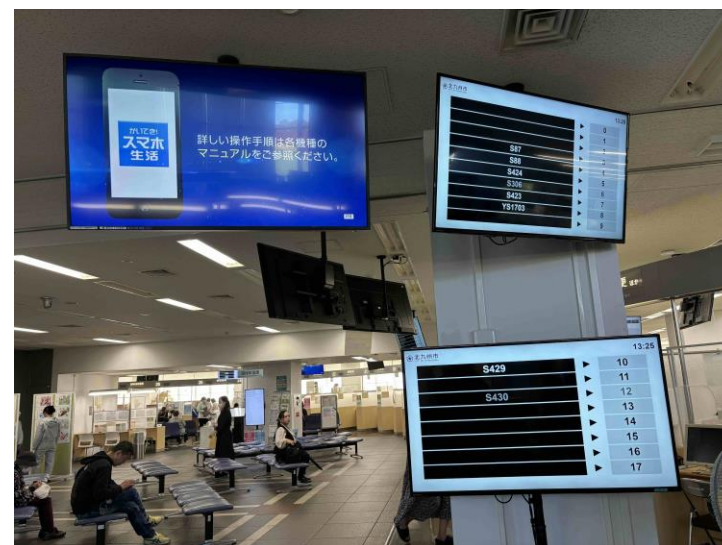
待ち状況確認タブレット

→職員側(フロアマネージャー含む)
で待ち状況を確認している

ヒアリング参考写真：小倉北区役所 1階 市民課前の現状（R7.10月撮影）



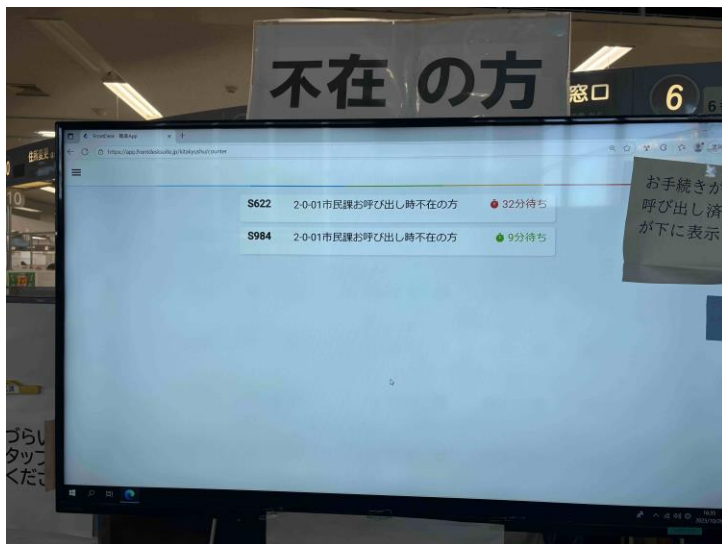
待ち状況 主モニター



市民課前待ち状況モニター&広告

→余白が多すぎるなどで番号が見えづらい

ヒアリング参考写真：小倉北区役所 1 階 市民課前の現状（R7.10 月撮影）



不在者呼び出しモニター
→表示が小さく番号が見えづらい



以前マイナンバーの案内モニター
を設置していた柱(現在撤去済)

窓口での待ち時間

フロアマネージャーへのヒアリングより

- ・繁忙期は1時間ほど待たせてしまっている
- ・通常期も時間帯によっては待ち時間が発生している
- ・「あと何分待てばいいのか」「もう1時間も待っている」
- ・待ちきれずに庁外へ出たり、待合席を離れたりしてしまう



待ち時間が不満の種に！

窓口に来る手続き等

(窓口に来る手続き等の例)

- ・**転入届**(転出届はオンライン申請可能)
- ・保育所への申し込み
- ・児童扶養手当の申請等
- ・そのほか、各種相談
- ・マイナンバーに関する手続き(受け取りなど)
- ・障害者手帳の交付
- ・タクシーチケットの交付

…等。

スマらくの取組みを進めているが、**来庁せざるを得ない現実**があり、来庁時には待ち時間が発生。スマらくは今後も進んでいくが、「100%待たなくて済む」までにはまだまだ時間がかかりそう…また、各種相談等のため窓口に来る場合もある。



庁内で快適に過ごしてもらうための工夫も必要では？

解決すべき課題

1. 設備の拡充

- ①記載台のプライバシー確保(及び増設)
- ②おくやみコーナーの移設
- ③カームダウンルームの設置
- ④待合席の増設
- ⑤市民課フロアへのテレビの設置
- ⑥テレビでのすしプレスや動物園のライブカメラ等市政情報の上映
- ⑦フリーWi-Fiの設置(別途プラチナの提案あり)

解決すべき課題

2. システムの改善

- ①番号転送にかかるオペレーションの改善
- ②呼び出しモニターのUI(※)の改善
- ③推定待ち時間や待ち人数のオンライン確認を可能にする
- ④庁外への呼び出し通知の実装

※UI…User Interfaceの略。アプリの画面レイアウトなどのこと。

課題に対する改善案など

1. 設備の拡充

①記載台のプライバシー確保(及び増設)



記載台上の手元隠しを設置する(写真はイメージ)

※増設については、過去に記載台を減らした経緯あり

課題に対する改善案など

1. 設備の拡充

- ②おくやみコーナーの移設
- ③カームダウンルームの設置



いずれも一定のスペースが必要。**間取りの変更などで対応できないか検討。**

課題に対する改善案など

1. 設備の拡充

④待合席の増設



繁忙期(3、4月)には増設している。
通常時期の待合席の増設について、必要性の有無や妥当性を検討。

課題に対する改善案など

1. 設備の拡充

⑤市民課フロアへのテレビの設置

⑥テレビでのすしプレスや動物園のライブカメラ等市政情報の上映



1 テレビの設置 → 現在のテレビを、待合席から見やすい場所へ移設できないか

2 上映する素材 → 北九州市のPRになる映像 ほか

…実現すれば、転入者に対して効果的な宣伝になる可能性も…

課題に対する改善案など

1. 設備の拡充

⑦フリーWi-Fiの設置



別途、プラチナ市役所プロジェクト内で提案中。

課題に対する改善案など

2. システムの改善

- ①番号転送にかかるオペレーションの改善
- ②呼び出しモニターのUIの改善
- ③推定待ち時間や待ち人数のオンライン確認を可能にする
- ④庁外への呼び出し通知の実装



いずれも長期的かつ専門的(システム等)な課題。単年度の解決を目指すのではなく、詳細な問題点の洗い出しと継続的な改良のため、
『現場とシステム部門協働の対策チームの設立を支援』
するなどして、継続的にブラッシュアップできる体制を作る。

最後に

DX化

×

市民にとって快適な行政環境の実現

(スマらく等既存の取組)

(プラチナ市役所プロジェクト ユーザー班の取組)

=

市民に寄り添った北九州市の姿

(質の高い行政サービスの提供 → 市民から信頼される市役所へ)

Kitakyushu
Action!

動かせ、未来。北九州市