

ユーザー本位のあたたかい窓口サービスへ



エントランスホール

来庁してすぐ目に入る欄間サインにより、目的の方向やフロアをわかりやすく表示。



総合案内サイン 庁舎内の案内と、利用者の多い1階のフロア案内を表示。サインは色分けされており、総合案内から誘導サイン、窓口サインと連動して分かりやすい構成へ。



総合案内カウンター

R形状にすることで、職員の視線が各方向に行き届き来庁者に声をかけやすい配置に。併せて、窓口課の発券のサポートを総合案内の職員が実施。

令和 8 年 1 月現在

プロジェクトの詳細

改修完了 : 令和7年12月
人口 : 約 33,000人
対象人員 : 約 100名
対象面積 : 約 1,423㎡
委託業務 : 東温市「書かないワンストップ 窓口」対応レイアウト変更等業務



オカムラHPでも
ご覧いただけます

東温市では、窓口DX SaaSの導入をはじめとする窓口DXを推進し、窓口サービスの質の向上と住民・職員双方の負担軽減を図ることで、「ユーザー本位のあたたかい窓口サービス」の実現を目指しています。この取組を着実に進めるため、「東温市窓口DX推進計画」を策定し、各種施策に取り組んでいます。

令和7年度には、「書かないワンストップ窓口」の導入に向け、1階窓口を中心に改装を実施しました。転入や転出などのライフイベント手続の所管部署を配置換えするとともに、サービス提供に必要な窓口(カウンター)数や業務フローの見直し・改善といったBPRの実施に伴い、執務室内の事務処理スペースを整理しました。また、フロア変更に伴う案内・誘導サインの整備や既存サインの見直しを行い、来庁者が分かりやすく、快適に手続できる窓口環境の整備と、職員の事務処理時間の短縮および業務負担の軽減を目指しています。

さらに、案内体制の強化や案内業務に従事する職員の当番制などによる人員配置の見直し、来庁者への混雑状況配信、セミセルフレジの導入など、効果を最大化できるよう、取組を拡充しています。

今後は、効果検証とBPR(業務改善)を継続しながら、書かないワンストップ窓口の適用範囲を段階的に拡大していく予定です。また、手続の見直しやICTの活用、住民ニーズに合わせたサービス改善にも取り組み、誰もが安心して相談・手続ができる窓口づくりと、職員が働きやすい環境の実現を目指しながら、より一層の市民サービス向上につなげていきます。

ユーザー本位のあたたかい窓口サービスへ



サイン

窓口専用の発券機は、表示が窓口ごとに色分けされており、同じ配色で誘導サインやパラペットサインを構築し、わかりやすさに配慮。



ハイカウンター

証明書の申請・発行など、短時間手続きに対応するハイカウンターを整備。上部のユニットを撤去することで、ローカウンターへ変更でき、将来変化にも対応できる。



ローカウンター(車椅子用)

「書かないワンストップサービス」導入により窓口数を増設。職員のヒアリングにより申請書を作成するため、プライバシーに配慮したセグメントパネルを設置。



ローカウンター・杖置き

下肢空間を広く確保したローカウンターを整備することで、多様な利用者が快適に利用できるユニバーサルデザインを実現。



ブースカウンター(税務課)

複雑化する相談に対応し、プライバシーに配慮した対応をするため、L型ブースカウンターを整備。



ブースカウンター(社会福祉課)

セグメントパネルは上部をフロスト仕様とし、プライバシーに配慮しつつ、使用状況を確認できる間仕切りを採用。



執務室(窓口課)

業務フローの見直し・改善等のBPR実施に伴い、執務室内の事務処理スペースを見直し、事務処理対応の効率化を図るため、デスクレイアウトや動線を整理した。



キッズスペース

保護者や職員が目届く位置にキッズスペースを配置し、既存ベンチを活用することで、安全性に配慮した見守り型のスペースを確保。



待合スペース

既存のロビーチェアを活用。両側から利用できるベンチを配置し、効率的な待合スペースへ。



パラペットサイン

来庁者の利用目的を具体的に表示することで、わかりやすい案内サインに。



パラペットサイン

表示面にマグネットシートを採用することで、更新や変更に対応できるメンテナンス性に配慮。



既存サインの改修

出口への動線にある欄間サインに、各方向への案内を追加。