

○新庁舎整備に伴い、わかりやすい案内表示やスマート窓口システム、職場のフリーアドレス等の市役所のスマート化を推進

- ・取組団体：兵庫県伊丹市
- ・取組内容：来庁者へのわかりやすい案内表示やスマート窓口システム、職場のフリーアドレス等の市役所のスマート化を実施
- ・推進体制：来庁者へのわかりやすい案内表示：総合政策部 デジタル戦略室 担当者1名、
総務部 総務室 庁舎・周辺整備担当 担当者1名
スマート窓口システム：総合政策部 デジタル戦略室 担当者3名
職場のフリーアドレス等の市役所のスマート化：総務部 総務室 庁舎・周辺整備担当 担当者4名

1. 兵庫県伊丹市の概要

人口：195,641人（令和6年3月1日時点）

職員数（一般行政部門）：939人（令和5年10月26日時点）

総面積：25.00km²

図表1 伊丹市の位置図



出所：伊丹市ホームページ

2. 取組の背景・目的・内容

(1) 取組の背景・目的

2019年に、人口減少社会における生産年齢人口の低下によって生じる人員・人材不足といった課題対応と、市民サービスの維持・向上の両立を目的とした「Smart Itami（スマート イタミ）宣言」を公表した。さらに新庁舎整備では「市民の安全・安心な暮らしを支え 夢と魅力があふれる庁舎」を基本理念とし、「安全・安心の庁舎」、「多機能で誰もが利用しやすい庁舎」、「環境に配慮した庁舎」、「質の高い行政サービスを実現する庁舎」の4つの基本方針を掲げている。

伊丹市の新庁舎整備事業では、上記に関連した多数の取り組みを行っているが、その取組の一つとして、新型コロナウイルス感染症対策も考慮したうえで、来庁者を案内できるデジタルソリューション「てらすガイド」を導入したほか、伊丹市のブランドイメージを取り入れた組織名表示など、様々な案内表示を行っている。

また、市役所での手続きが「いつでも・どこでも・かんたん」に行うことができ、オンラインと対面、どちらも選べて、どちらを選んでも便利な仕組みとなるスマート窓口システム（スマート窓口・スマート申請）を導入した。

そもそも、根幹にあるのは、デジタル技術によるスマートなサービスや働き方を目指したことである。デジタル技術を活用することで、ペーパーレス化やフリーアドレスを導入し、これまでの課題であった従来の紙書類に基づく非効率な業務やコミュニケーション不足のほか、縦割行政にみられる部門間の連携不足等によって招いていた職員の政策形成能力不足やモチベーション低下を解決する。このような働きやすい職場づくりとスマートワークの推進を図っている。

(2) 取組の内容

① 来庁者へのわかりやすい案内表示

ア 「てらすガイド」による床面へのサインの投影

視認性の高い光のアニメーションを用いたサインを床面に表示できる「てらすガイド」を導入。庁舎入り口付近など案内表示が求められる場所に設置することで、案内を一目で確認することができ、行きたい場所が直感的にわかる仕組みとなっている。また、表示する内容もタブレット端末から変更することができ、イベントや状況、時間に応じて、適切な案内を行うことが可能となっている。移動が簡単で、電源さえあれば表示できるため、突発的なイベント時の案内など、臨機応変に対応することができる。

図表2 床面に表示したサイン



出所：三菱電機ビルソリューションズホームページ

イ 暖簾デザインの組織名

伊丹市が清酒発祥の地として、令和2年度日本遺産に認定されていることなど、古くから日本酒をブランドイメージとしてもっていることから、造り酒屋を想起する暖簾デザインのサインにて組織名の表示を行っている。材質・仕様を和紙のような“透け感”を出すメッシュターポリンへの印刷形式とし、窓口上部にカーテン形式に設置することで、組織変更や窓口の位置変更などに対してカーテンを変えるように、容易に位置替えができる。

図表3 市民ロビー側から見た組織名表示



出所：伊丹市提供

② スマート窓口システム

住民向け窓口（住民戸籍、税、福祉、子育て等）においては、「書かない」窓口を採用している。市民負担軽減のため、職員が受付で聞き取りを行い、タブレット操作を行うことを基本としている。そのため市民は、タブレット上に表示される内容の確認及び電子サインのみで手続きが完了する。そのほか、各種証明書の発行をワンストップ化させ、クイック窓口としてハイカウンターを設定している。スマートな手続きとするため、オンライン事前予約による「待たなくていい」窓口、マイナンバーカードの読み取りやタブレット導入、電子サインによる「書かなくていい」窓口に加えて、オンライン申請における「行かなくていい」窓口を実現している。

ア スマート窓口

STEP1 事前申請で窓口のお手続き時間を短縮！

申請内容を事前にオンラインで回答することで、窓口での手続き時間を短縮することができる。従来通り、事前申請なく窓口での手続きも可能である。

図表4 事前申請イメージ



出所：伊丹市ホームページ

STEP2 窓口待合状況をリアルタイムで確認！

番号発券システムを導入することで、窓口待合状況をリアルタイムで確認ができる。窓口付近に設置したディスプレイやメールアドレスを登録することでメールでのお知らせ、窓口待合状況確認サイトからオンラインで確認できる。

図表5 窓口待合番号ディスプレイ及び窓口待合状況確認サイト



出所：伊丹市ホームページ

STEP3 スマート窓口で簡単・便利にお手続き!

窓口では専用タブレットを使用し、職員が申請内容を聞き取りながら申請書を作成。来庁者は必要最低限の記入だけで簡単に申請書の作成が可能となっている。

図表6 二次元コードから申請書を作成イメージとマイナンバーカード読み取りイメージ



出所：伊丹市ホームページ

イ スマート申請

自分が使いたいサービスがあれば、オンライン申請ポータルを始めとしたオンラインサービス一覧から選択し、行政手続きをインターネット上で実施可能である。

図表7 オンライン申請ポータルトップ画面

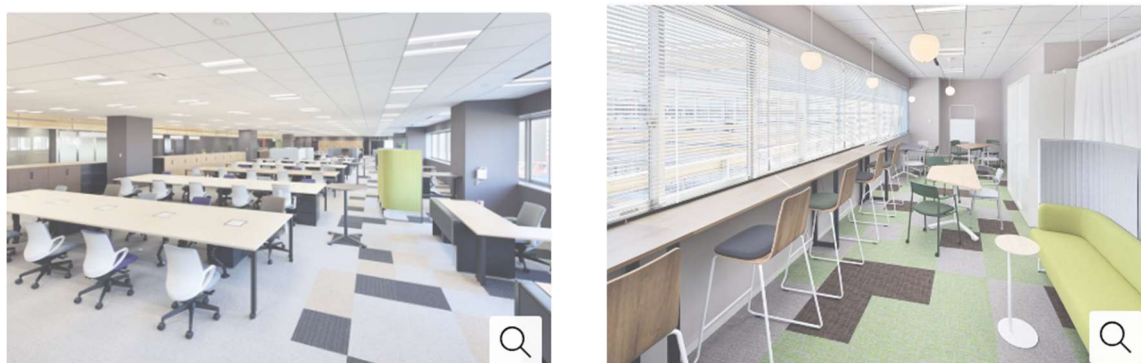


出所：伊丹市ホームページ

③ 職場のフリーアドレス化

電子起案・決裁、ファイリングの電子化を進め、紙帳票を極限まで少なくしたことにより、基本的に全所属でフリーアドレスにて仕事ができるようになっている。庁内のどこからでも庁内 LAN に無線で接続できるようネットワーク環境が整備されているほか、電話については1人1台の携帯型 PHS 電話が貸与されており、内線も外線もその電話で対応できるようになっている。デスクには外付け拡張モニターが常設しており、ノートパソコンを繋いで、自由な場所で仕事ができる環境となっている。

図表 8 フリーアドレスで勤務可能な執務室



出所：KOKUYO ホームページ

3. 成果・課題・今後の取組

(1) 成果や課題、今後の方針

① 来庁者へのわかりやすい案内表示

職員の働き方における変化があった。これまでの臨時窓口を設置する場合、床面にテープや印刷物を貼り付けたり、立て看板を設置したりすることで、案内を行っていた。こうした作業は時間もかかり、劣化に伴う貼り替えの更新作業が発生する上、通行の妨げになることもあった。床面への投影は労力も大きく軽減されるほか、通行に妨げにもならないことやテープでの貼付けを行った後に残る見た目の悪さもなくなるといった効果があった。表示内容を変更する際にも、タブレット端末から簡単に設定ができ、直感的に操作できるため、誰にでも簡単に使うことができる。今後、防災システムと連動することで、有事の際に切り替わる仕組みやセンサーによる音声誘導を組み合わせるなど、防災面や福祉面などいろいろな分野で有効活用できるようになることを期待している。

② スマート窓口システム

サービス提供後の利用状況として、スマート窓口については、3万件を超える申請を受け付けており、来庁者の書く負担を軽減することができている。また、スマート申請については、2万件を超える利用があり、来庁者の削減だけでなく、窓口での相談を必要とせず、ご自身で

手続きを完結できる方にとっての利便性向上にも寄与している。どちらの取り組みも利用者へのアンケートでは、8割以上の方から「書くことへの負担が軽減した」「便利だ」といった回答を得られており、好評である。

運用にあたっては、各事務所管課に申請フォーム作成や事務フロー変更の負担をかけることになり、各事務所管課合計でスマート申請 200 件以上、スマート窓口 100 件以上のフォームを作成することになった。フォーム作成の事務的な負担の他にも、長らくの慣習で紙文化が根強く残っていたこともあり、導入にあたってはネガティブな反応もあったが、申請受付時の入力チェック機能による窓口受付時の質の向上や、新規職員の早期窓口対応開始の実現といった職員側へのメリットも理解してもらうことで、導入作業を進めることができた。

今後については、スマート窓口では、現時点ではシステムの強みである「受け付けた時点で申請データがデジタルデータ化され、その後のバックヤード処理等そのまま利用できる点」が、十分に活かしていないケースがある。利用課と連携しながら業務フローを改善し、より一層の効果が得られるよう改善が必要であるが、基幹系システムの標準化対応も控えているため、本格的な検討は標準化対応後に開始したいと考えている。スマート申請では、兵庫県電子申請システムからの移行が課題のひとつとなっており、利用課と連携を取りながら、移行を進めていく予定である。

③ 職場のフリーアドレス化

職場のフリーアドレス化については、現在も推進及び啓発中である。フリーアドレス型のオフィス空間として整備した新庁舎の開庁時には、新型コロナウイルスの感染拡大防止が重要な課題であったため、固定席での運用がスタートした。令和5年5月に新型コロナウイルス感染症の位置付けが5類感染症に移行した時点で、開庁約半年後にフリーアドレス運用を行ったものの、固定席が馴染んだため、全庁のうち7割が固定席という状況になっている。一方で、実際に自由席を運用している職員からは自席選択やABW運用（Activity Based Working 自発的に時間や場所を選ぶという働き方）について、自身の業務効率やコミュニケーションの向上を実感する意見が寄せられており、自身の業務内容に応じて働く場所を選択し、チーム課題をその都度座席に応じて取り組む姿も見られている。

導入及び運用において苦労した点については、導入時に課長席を従前のいわゆる「お誕生日席」からプレイヤーと同じ島型に入ることによる管理方法、体制の変更に対する反対意見の対応が苦労した。また、運用上、誰がどこにいるかわかりにくいといった意見への対応が課題となっている。

今後の取り組みとしては、業務都合上、固定席が望ましいと考える職員やそもそもフリーアドレスの有効性を理解できないという職員に対して、推進・啓発を実施する予定である。

【参考】

- ・伊丹市公式ホームページ

<https://www.city.itami.lg.jp/index.html>

- ・KOKUYO 公式ホームページ

https://www.kokuyo-furniture.co.jp/madoguchi/list/067_itaminew.html

- ・三菱電機ビルソリューションズ株式会社

https://www.mitsubishielectric.co.jp/building/case/20_itami.html