

## 第7回 松戸市庁舎整備検討委員会

日 時：令和4年10月28日（金） 10時 から

形 式：オンライン会議

傍聴場所：松戸市役所 新館7階 大会議室

### 次 第

1. 開会
2. 定数報告及び議題等について
3. 公開・非公開、撮影の許可の確認
4. 議題1：「新庁舎必要面積算定の考え方」について  
(説明者：株式会社 イトーキ)
5. 議題2：「本庁と支所の役割分担」について  
(説明者：松戸市総務部オフィス・サービス創造課)  
(説明者：株式会社 日本総研)
5. その他
6. 閉会

### 資 料 一 覧

- 資料1 新庁舎必要面積算定の考え方について
- 資料2 本庁と支所の役割分担について
- 資料3 市役所のあり方・機能の検討に伴う庁内WG  
窓口部会・働き方部会検討状況の報告
- 資料4 報道資料（「松戸市オンライン申請システム稼働」）



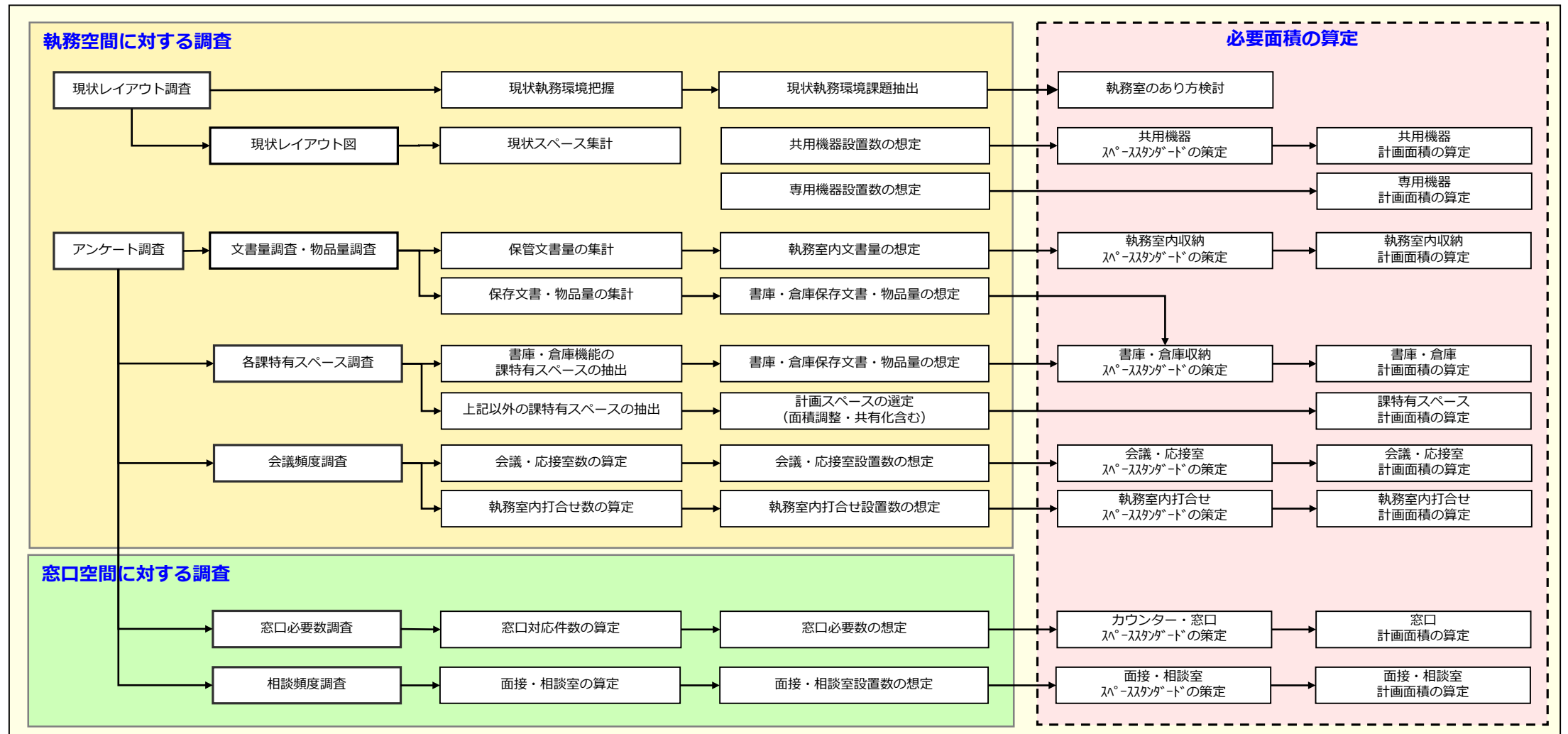
# 新庁舎必要面積算定の考え方について

令和4年10月28日 松戸市庁舎整備検討委員会資料

株式会社イトーキ

# 1. 新庁舎必要面積算定の分析業務プロセス

・新庁舎必要面積算定に関する、調査・分析業務のプロセスは下図に示す通り。

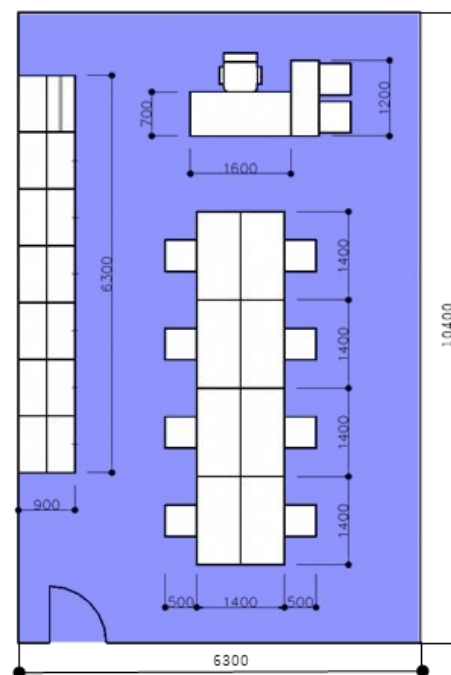


## 2. 新庁舎必要面積算定の考え方

### ① 執務室

現状レイアウト調査に基づき、各所属の人数に応じた机・椅子、コピー機・プリンターなどの機器類、保管文書量調査に応じた収納・マップケース、会議頻度調査に応じたオープン打合せスペース、必要窓口数調査に応じた窓口まわり、各課特有諸室調査から執務スペース内に設置すべき機能を導き出し、必要な什器・装備の投影面積と、適正な余白部分の面積を設定し、執務室内の必要面積を算出している。

※保管文書量については、文書量調査の結果に基づき、削減率70%と設定して、将来的な保管文書量を想定。



## 2. 新庁舎必要面積算定の考え方

### ②会議室・相談室

会議頻度調査、相談頻度調査から、標準的な1か月間に開催される会議や市民や事業者との相談を人数別の開催頻度と所要時間等を集計し、各室の稼働率を、会議室は70%、相談室は60%と設定し、必要な室面積と室数を算出し、庁舎全体としての必要面積を算定している。

#### ●必要会議室数

	4人用	8人用	12人用	24人用	36人用	48人用	49人以上	合計
単位面積(m <sup>2</sup> )	10.24m <sup>2</sup>	15.36m <sup>2</sup>	20.48m <sup>2</sup>	51.20m <sup>2</sup>	89.60m <sup>2</sup>	92.16m <sup>2</sup>	184.32m <sup>2</sup>	-
必要室数	14室	15室	8室	6室	1室	1室	3室	48室
必要面積(m <sup>2</sup> )	143.36m <sup>2</sup>	230.40m <sup>2</sup>	163.84m <sup>2</sup>	307.20m <sup>2</sup>	89.60m <sup>2</sup>	92.16m <sup>2</sup>	552.96m <sup>2</sup>	
総必要面積(m <sup>2</sup> )	1579.52m <sup>2</sup>							

#### ●必要オープン打合せ数

	4人用	8人用	12人用	合計
単位面積(m <sup>2</sup> )	2.41m <sup>2</sup>	5.12m <sup>2</sup>	7.69m <sup>2</sup>	
オープン打合せ	5箇所	16箇所	1箇所	22箇所
必要面積(m <sup>2</sup> )	12.05m <sup>2</sup>	81.92m <sup>2</sup>	7.69m <sup>2</sup>	
総必要面積(m <sup>2</sup> )	101.66m <sup>2</sup>			

#### ●必要相談室数

	2人用	4人用	6人用	8人用	合計
単位面積(m <sup>2</sup> )	7.68m <sup>2</sup>	7.68m <sup>2</sup>	10.24m <sup>2</sup>	15.36m <sup>2</sup>	-
必要数	5室	21室	5室	3室	34室
必要面積(m <sup>2</sup> )	38.40m <sup>2</sup>	161.28m <sup>2</sup>	51.20m <sup>2</sup>	46.08m <sup>2</sup>	
総必要面積(m <sup>2</sup> )	296.96m <sup>2</sup>				

#### ●必要相談ブース数

	2人用	4人用	合計
単位面積(m <sup>2</sup> )	7.68m <sup>2</sup>	7.68m <sup>2</sup>	-
必要数	29室	20室	49室
必要面積(m <sup>2</sup> )	222.72m <sup>2</sup>	153.60m <sup>2</sup>	
総必要面積(m <sup>2</sup> )	376.32m <sup>2</sup>		

### ③各課特有諸室

各課業務上必要となる諸室の規模をヒアリングを通じて算定した特有諸室（例：災害対策室や、市民サロン等）の面積を計上

### ④書庫

保存文書を格納するスペースとして、文書量調査の結果に基づき必要な面積を算定

### ⑤更衣室・休憩室

更衣室は3連ロッカーとして51人につき1室、休憩室は約108人につき1室を、庁舎全体としてそれぞれ面積を計上

### ⑥その他諸室

市民協働スペースは他自治体事例より、議会関係は、議員定数に総務省算定基準面積（35㎡/人）を乗じて面積を算定。  
銀行、コンビニは、調査時点の面積をと同じ面積を計上。

### ⑦合計スペースの計算方法

各課の執務室、会議室、相談室、書庫、倉庫、更衣室、休憩室、特有諸室を合計。上記スペースを合計したものに対し、それぞれの室には通路の設定が必要となることから、それぞれに通路係数として1.1を乗じたものを諸室としての必要面積とする。

### ⑧共用部分について

共用部分（階段、トイレ、設備スペース）を、全体面積の35%として計上（上記⑦合計スペースを65%（0.65）で割り返し、全体必要面積を求め、⑦を差し引いて共用部の面積を算定。）

### ⑨最終合計

⑦及び⑧の合計で、スペースを求める。

## 2. 新庁舎必要面積算定の考え方

**A案：文書・物品を削減しない**  
→52,760m<sup>2</sup>

**B案：保管文書・図面量7割削減**  
**保存図面量5割削減**  
**物品量7割削減**  
→43,289m<sup>2</sup>

前提条件		現庁舎面積	A案 ・削減率の設定なし ・余白率73%		B案 ・保管文書削減率70% ・物品量削減率70% ・余白率73%		
執務スペース	課室数	80課	80課	80課	80課	80課	
	職員数	2152人	2152人	2152人	2152人	2152人	
	課長職デスク幅	1400mm	1400mm	1400mm	1400mm	1400mm	
	一般職デスク幅	1000mm	1200mm	1200mm	1200mm	1200mm	
	保管文書量削減率	-	0%	0%	70%	70%	
	保管図面量削減率	-	0%	0%	70%	70%	
書庫	保存文書量削減率	-	0%	0%	0%	0%	
図面庫	保存図面量削減率	-	0%	0%	50%	50%	
物品庫	物品量削減率	-	0%	0%	70%	70%	
執務スペース余白率		-	73%	73%	73%	73%	
共用部有効面積比		-	65%	65%	65%	65%	
面積構成		面積	構成比	面積	構成比	面積	構成比
特別職(個室)スペース (市長室・副市長室・教育長室・部長室)		637 m <sup>2</sup>	2.1%	479 m <sup>2</sup>	0.9%	479 m <sup>2</sup>	1.1%
執務スペース		10,874 m <sup>2</sup>	36.5%	20,009 m <sup>2</sup>	37.9%	15,442 m <sup>2</sup>	35.7%
会議室		2,291 m <sup>2</sup>	7.7%	1,737 m <sup>2</sup>	3.3%	1,737 m <sup>2</sup>	4.0%
相談室・相談ブース		173 m <sup>2</sup>	0.6%	741 m <sup>2</sup>	1.4%	741 m <sup>2</sup>	1.7%
各課特有諸室(個室)		2,557 m <sup>2</sup>	8.6%	2,012 m <sup>2</sup>	3.8%	2,012 m <sup>2</sup>	4.6%
福利厚生		783 m <sup>2</sup>	2.6%	1,960 m <sup>2</sup>	3.7%	1,960 m <sup>2</sup>	4.5%
書庫		907 m <sup>2</sup>	3.0%	1,228 m <sup>2</sup>	2.3%	1,113 m <sup>2</sup>	2.6%
倉庫(物品庫)		0 m <sup>2</sup>	0.0%	2,106 m <sup>2</sup>	4.0%	632 m <sup>2</sup>	1.5%
必要面積 計 (①-④の合計)		18,222 m <sup>2</sup>		30,272 m <sup>2</sup>		24,116 m <sup>2</sup>	
議会関係(※1)		1,464 m <sup>2</sup>	4.9%	1,540 m <sup>2</sup>	2.9%	1,540 m <sup>2</sup>	3.6%
市民協働スペース(※2)		0 m <sup>2</sup>	0.0%	2,362 m <sup>2</sup>	4.5%	2,362 m <sup>2</sup>	5.5%
その他諸室(銀行)		40 m <sup>2</sup>	0.1%	40 m <sup>2</sup>	0.1%	40 m <sup>2</sup>	0.1%
その他諸室(コンビニ)		80 m <sup>2</sup>	0.3%	80 m <sup>2</sup>	0.2%	80 m <sup>2</sup>	0.2%
共用部(35%)		9,992 m <sup>2</sup>	33.5%	18,466 m <sup>2</sup>	35.0%	15,151 m <sup>2</sup>	35.0%
必要面積算定結果		<b>29,798 m<sup>2</sup></b>		<b>52,760 m<sup>2</sup></b>		<b>43,289 m<sup>2</sup></b>	
職員数		2152人		2152人		2152人	
一人当たり面積 =①/④		13.85m <sup>2</sup>		24.52m <sup>2</sup>		20.12m <sup>2</sup>	



明日の「働く」を、**デザインする。**

# 本庁と支所の役割分担について

---

令和4年10月28日

松戸市庁舎整備検討委員会資料

松戸市

# 本日のご説明内容

- 1 これまでの経過
- 2 市民アンケート調査結果概要
- 3 庁舎整備検討委員会からの意見
- 4 行政DX（デジタルトランスフォーメーション）の状況
- 5 庁内WG（ワーキンググループ）での検討状況
  - (1) 窓口部会
  - (2) 働き方部会
- 6 本庁と支所の役割分担について

## 1 これまでの経過

# 1 これまでの経過

- ・これまで、6回の検討委員会を開催。
- ・主な議論のテーマは、以下のとおり。

これまでの松戸市庁舎整備検討委員会の流れ（検討テーマ）

第1回 (R4. 5. 23)	第2回 (7. 5)	第3回 (7. 11)	第4回 (7. 26)	第5回 (8. 1)	第6回 (8. 19)
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 諮問書について</li><li>・ これまでの検討経過</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 市民アンケートについて</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 行政DXに伴う今後の市役所機能</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 職員アンケートについて</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 地域防災</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 中間とりまとめ</li></ul>

- ・ 窓口のあり方、職員の働き方、防災機能など、将来の市役所のあり方を考える上での要素を事務局より提示し、意見をいただいた。

# 1 これまでの経過

- 令和4年9月1日に、中間答申として、これまでの議論で「ある程度方向性の一致した事項」、「さらに検討を深める必要があると考えられる事項」について、整理いただいた。

(写)

令和4年9月1日

松戸市長 本郷谷 健次 様

松戸市庁舎整備検討委員会  
委員長 柳澤 要

松戸市庁舎整備検討委員会 中間答申書

松戸市庁舎整備検討委員会は、松戸市庁舎整備検討委員会条例第2条の規定に基づき、令和4年5月23日付け松総才第9号により諮問のあった事項について、以下のとおり中間答申します。

記

I 中間答申の位置づけ  
本委員会は、令和4年5月23日に設置されて以降、諮問事項に沿って、6回の委員会を開催しました。なお、これまでの検討結果、最終答申に向け更なる検討が必要な内容について、各観点から以下のとおりまとめました。

II これまでの検討結果と今後の検討内容（ポイント）

1 今後の行政サービスのあり方と職員の働き方の方向性について

(1) 市民ニーズの観点から

- ① 手続きのオンライン化を進め、利用者が時間と場所に左右されず、必要な行政サービスを受けられることが必要
- ② 本庁にはできるだけ来庁しなくて済み、身近な支所などで行政サービスを受けられることが必要
- ③ 窓口で直接サービスを受ける場合に備えた「窓口業務のサポート体制の強化」「バリアフリー化の強化」などの窓口サービス提供体制の実現
- ④ 本庁と支所などの出先機関との適切な役割分担（あり方）については、現状を踏まえ検討していくことが必要

(2) 職員の働き方の観点から

- ① 手続きや相談のオンライン化が進んでも窓口対面に対応しなければならない業務と、それ以外の業務、それぞれについて担当する職員の働き方を検討することが必要
- ② 行政のオンライン化、ポストコロナの様々な働き方（テレワークやサテライトワークなど）を支える情報インフラや空間スペースの整備が必要
- ③ 窓口業務、ナレッジ業務など、様々な働き方に合った働き方の最適化

- 2 行政サービスを支えるハードとしての市役所機能の方向性について
- (1) 本庁舎固有の役割と機能
- ① 行政のオンライン化を踏まえた本庁の固有機能の整理が必要
  - ② 平時には繁忙業務等に対応可能で、被災時には災害時オペレーションに活用可能となるなど、庁舎レイアウトの可変性確保が必要
  - ③ 関連性のある機能の集約と部署間の配置に関しては、検証が必要
- (2) 防災拠点としての本庁舎のあり方
- ① 災害対策本部機能と避難場所は、機能を分けて配置することが必要
  - ② 業務継続計画（BCP）に基づき、行政を必要とする市民へのサービスが継続されるための備えが重要
  - ③ 被災時の近隣施設との役割分担についての検証が必要
- (3) 既存施設のあり方
- ① 本館・新館は、現状の施設状況を踏まえると、今後継続的に使用していくことは難しいと考えられ、建て替えが妥当
  - ② 中央保健福祉センター、衛生会館は、現状の機能を考えると既存施設を活用することが可能
  - ③ 別館・議会棟は、建て替え、長寿命化、耐震改修などの観点から検討が必要
  - ④ 京葉ガス第1第2ビル及び竹ヶ花別館は、現庁舎の狭あい化に伴う借上げとなっていることから、新庁舎にその機能を集約することが妥当
- ※安全性を考えれば、全ての建物の建て替えが望ましいが、財源等を踏まえ、既存施設を活用していくことも検討していくことが妥当と考える。なお、機能の集約化については、利用実態を踏まえつつ、市民サービス・利便性・財政負担などを総合的に勘案して、更なる検討が必要
- (4) 庁舎面積について
- 上限面積については、過去の委託調査（必要面積算定業務）で求められた新庁舎面積を基準とし、既存施設として活用が可能な中央保健福祉センター、及び衛生会館の面積を減じた41,000㎡程度を目安とする。
- また、これまでの議論を踏まえ、防災など必要となるスペースを考慮しつつも、今後の手続きのオンライン化、本庁と支所の業務見直し、職員の業務の進め方や働き方の変化などによる面積の低減も踏まえ、更なる検証が必要。
- III 最終報告に向けて
- 令和5年3月の最終答申に向けて、庁内ワーキング取りまとめ内容を参考にするとともに、上記のポイントを踏まえ、情報技術の進展など地方自治体を取り巻く環境変化も見据えつつ、更に検討を深め、過去の委託調査（必要面積算定業務）の時点修正を行う。

- 上記の内容について、本検討委員会において、検討をさらに深耕し、令和5年3月に最終答申として提言をいただく。

## 2 市民アンケート調査結果概要

---

## 2 市民アンケート調査結果概要

- ・令和4年5月に、無作為抽出した市内在住の18歳から89歳までの市民3000人に対しアンケートを実施。(回答:1089人)

### 「将来の行政サービスのあり方を検討するための市民アンケート調査」

#### 【アンケートの目的】

- ・今後、デジタル化が進んだことを前提に、市民が今後の手続きや相談で、対面とオンラインどちらを選択するか傾向を把握し、新庁舎の窓口の数量を予測（必要面積への反映）。
- ・基礎情報の把握（現状、どの市民サービスをどこで受けているか。その理由。行政サービスにおいて重要なものとは。）

#### 【アンケートの主な内容】

- ・市役所（本庁舎または支所）の利用状況について
- ・インターネットの利用状況について
- ・行政手続きや相談サービスのデジタル化を踏まえた今後の来庁についてなど



## 2 市民アンケート調査結果概要

### 【アンケート結果概要】

#### ○来庁理由

- ・ 本庁舎では市民三課（市民、保険、税）のみで50%以上、子育てや福祉を含めると85%
  - ・ 支所では、市民課の業務である「住民票、戸籍に関連する用務」だけで75%を超える状況
- ※いずれも半数以上が、「手続き」用務で来庁されていると想定。

#### ○市民サービスで重要なこと

- ・ 上位から、①書類の記入が1度で済む、②本庁舎以外で要件を終えることができる、③手続きや相談を一つの窓口ができる、④窓口で待たない、⑤時間や場所を選ばずに手続きや相談ができる、⑥大規模災害時の対応力がある の順。

#### ○スマホ、パソコンの保有

- ・ 不所持率は10%未満（その方たちは今後も利用する意向なし）。

## 2 市民アンケート調査結果概要

### 【アンケート結果概要】 続き

#### ○手続き用務である「証明書の発行や各種申請」について

- ・ 今後、デジタル化が進めば、90%以上の方が市役所に行く必要がなくなると考えている

※時間と場所を選ばず、サービスを享受できることに対する期待が窺える。

#### ○オンライン化に伴う不安あり

- ・ オンライン化が進むことで、個人情報に対する不安や、デジタルに馴染めない人（デジタルデバイド）とのサービスレベル格差に対する不安も散見

※オンライン手続きに不慣れな方、身体に障害がある方、高齢者への対応、プライバシーや情報漏洩などへの対策等、検討が必要。

#### ○今後も、来庁しての手続きの意向が3割

- ・ 「職員と相談しながら手続きを行いたい」との理由が、かなりの割合

※デジタル化を踏まえ、本庁と支所、それぞれ窓口機能をどのようにしていくかという部分について、検討が必要。

### 3 庁舎整備検討委員会からの意見

---

### 3 庁舎整備検討委員会からの意見

- ・ 14名の委員より、様々な見地からご意見をいただき、令和4年9月に、これまでの検討経過を踏まえ、中間答申をいただいた。

#### 【主なご意見等】

#### ○今後の行政サービスのあり方と職員の働き方の方向性について

##### 〈市民ニーズの観点から〉

- ・ デジタル化、DXが進むことでほとんど市役所に足を運ばなくてもよくなる。
- ・ 支所等の身近なところから、デジタルを介して相談できるようにすることが必要。
- ・ オンライン申請のみとするのではなく、サポートセンターのような施設を設けて、高齢者、身体の不自由な方に対して窓口でコンシェルジュがサポートするような体制を整備する必要がある。
- ・ 身近な支所で手続きが済み、アドバイスや支援を受けられることが必要。

##### 〈職員の働き方の観点から〉

- ・ 窓口業務と、オフィスとして働く業務をしっかりと分ける必要がある。
- ・ 庁舎へ出勤するか在宅ワークかという選択肢だけでなく、分庁舎等の自宅以外の場所でのサテライトワークも検討する必要がある。
- ・ テレワークが必ずしも効率的というわけではないため、子育て期等の一定時期を対象にライフワークバランスを考慮した働き方という意識も必要。
- ・ 電子化が進んでも、どうしても対面にて手続きをしなければならない分野もある。

### 3 庁舎整備検討委員会からの意見

#### 【主なご意見等】 続き

#### ○行政サービスを支えるハードとしての市役所機能の方向性について

##### 〈本庁舎固有の役割と機能〉

- ・ 電子化が進むことで、来庁が必要なくなる分野が出てくることを市役所機能の検討に含める必要がある。
- ・ 災害時、会議室含め平時の執務室等をどのように災害対応スペースとして転用するのか考えておかなければならない。
- ・ 町会等の集まりにおいて、現庁舎は動線が悪く、分散化により使い勝手も悪いという意見が頻繁に出ているため、新庁舎においては、関連性のある課同士で集約して配置することが望ましい。

##### 〈防災拠点としての本庁舎のあり方〉

- ・ 1階のスペースで、災害時の避難市民を受け止めることを想定し、2階以上は、セキュリティをきちんと区切って、市民を入れないという形を基本的なコンセプトとしている自治体の事例もある。このような、セキュリティを確保しながら、避難者を受け入れるという視点は重要。
- ・ 災害時における生活保護や年金等の支給業務や、医療関係等、関連死をいかに防ぐのかという点は、都市において非常に重要。そういった業務をどこで行うのかということも考えておかなければならない。
- ・ 災害時、市民が市役所に避難してくるなかで、持続的にBCPを行うことができるよう、オフィス機能と市民の長期的な避難場所を分けて災害拠点を作る必要がある。

### 3 庁舎整備検討委員会からの意見

#### 【主なご意見等】 続き

#### ○行政サービスを支えるハードとしての市役所機能の方向性について

##### 〈既存施設のあり方〉

- ・耐震補強や耐震改修をして使い勝手まで良くすることは、よほどいろいろなアイデアを出していかなければ厳しい。
- ・BCP 上は、中央保健福祉センターと衛生会館でやっている業務をどこでバックアップするのかを決めておけば、普段使いをしてもいいという判断になる。
- ・別館・議会棟については、もう少し細かな条件や、方向性を入れた資料を用意いただき、より深い議論をしていく必要がある。
- ・今民間の借り上げをしている、外部にタコ足的にあるものも含めて、新しい市役所の機能をどういう建物にどういう風に配置するかということをトータルに検討する必要がある。

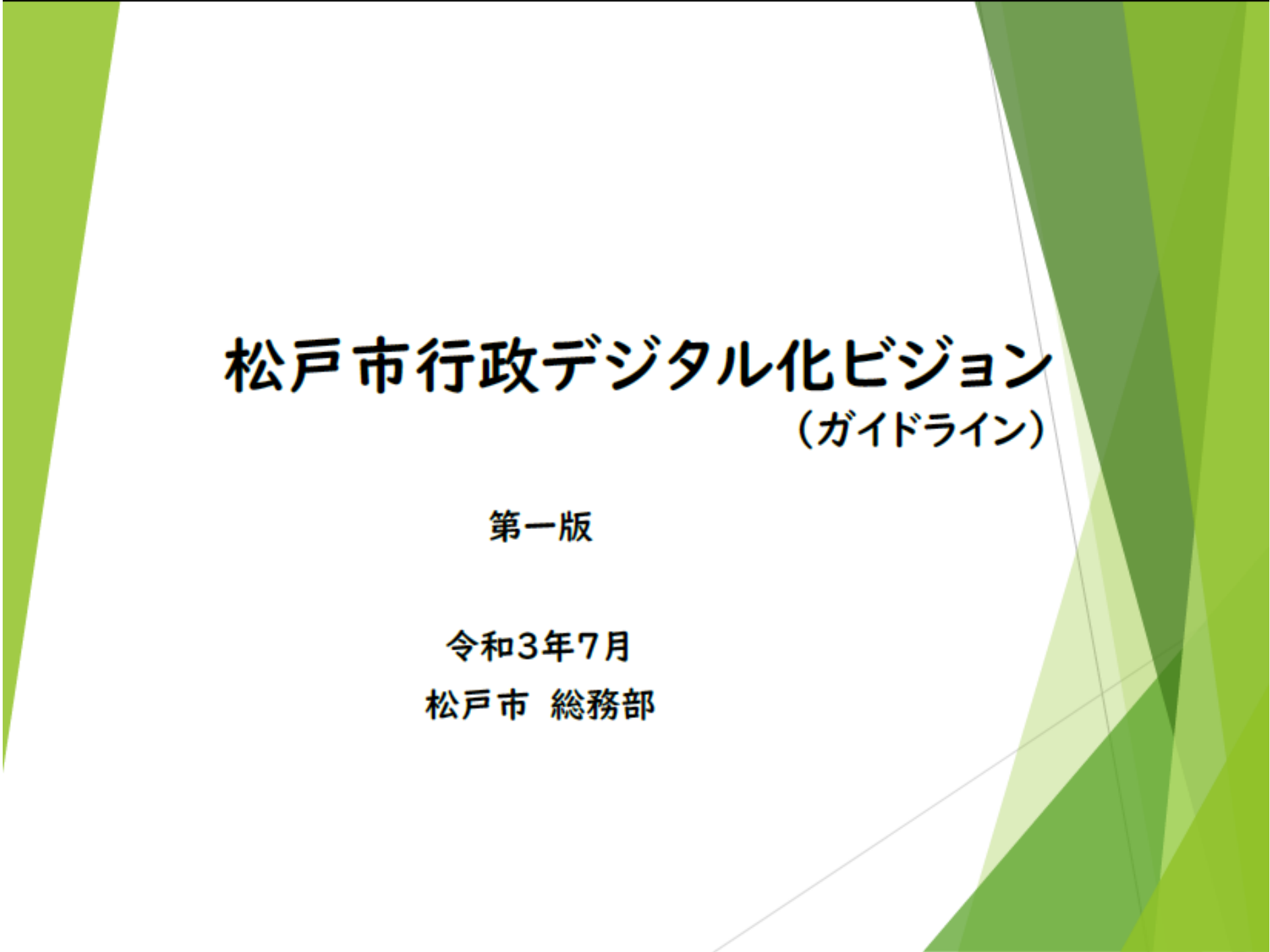
##### 〈庁舎面積について〉

- ・今の時代、フリーアドレスの導入やシェアオフィス、文書の電子化等の活用により機能を下げないようにしながら面積を減らしていくことも考えられる。
- ・テレワークやDX等、職員の働き方の変化による市民サービスのあり方の変化は、窓口スペース（庁舎の床面積）の削減にも関係するだろう。
- ・職員の働き方やアンケート調査、ディスカッション等、ボトムアップで検討を進めると新庁舎の面積は膨らみがちであるため、現庁舎面積と比較してこの程度の面積に収まるようにといった将来を見据えた庁舎のあるべきボリュームを目標として設定のうえ検討を進めていく必要がある。

## 4 行政DX(デジタルトランスフォーメーション)の状況

## 4 行政DX(デジタルトランスフォーメーション)の状況

- ・現在、令和3年7月策定の「松戸市行政デジタル化ビジョン（第一版）」により、様々なデジタル化の取組を開始。  
（国の自治体DX推進計画と合わせ、現時点での設定期間はR3～R7年度）



# 松戸市行政デジタル化ビジョン (ガイドライン)

第一版

令和3年7月  
松戸市 総務部



## 4 行政DX(デジタルトランスフォーメーション)の状況

- 令和3年度から喫緊に重点的に取り組む施策として、10施策を設定。

今後の重点施策

### 6. 今後の重点施策

令和3年度から喫緊に重点的に取り組む施策は以下の10の施策とします。

(※なお、当ビジョンにおいて、重点的に取り組む施策の掲出であり、予算化を裏付けるものではありません。)

市民サービス における デジタル化施策	1	マイナンバーカードやマイナンバーを基盤とした市民が利用しやすい電子及びオンライン申請基盤の構築検討とマイナポータル*、ぴったりサービス*の活用
	2	総合案内AIチャットボット*の導入と、緊急災害時の活用方法の研究
行政運営 (自治体運営) における デジタル化施策	3	市民が必要とする情報や手続きを分かりやすく・適切に提供する「バーチャル(仮想)市役所」の構築検討(市民の来庁率を下げるための、市民との連携基盤)
	4	デジタルによる手続き・申請・事務処理の促進と書面主義、押印原則、対面主義からの脱却対応
	5	庁内システムの標準化*、共通化、契約の統合化、クラウド*活用の促進、個別サーバの廃止とデータの集中及び情報基盤の構築検討
	6	テレワーク*の導入とテレワークに活用可能なコミュニケーションツールの導入、Web会議専用システムタブレット*の活用によるWeb会議や研修での利用による働き方改革
	7	起案文書における電子決裁の開始とその他文書の電子化の検討
社会基盤における デジタル化施策	8	デジタル化推進に向けた庁内の意識改革、人材育成に資する教育研修等の実施
	9	教育におけるICT活用の推進と検証
	10	デジタルデバイド*解消に向けた高齢者向けのデジタル活用講座やデジタルサポート*等の検討

## 4 行政DX(デジタルトランスフォーメーション)の状況

- バーチャル市役所を実現化する中枢機能である「松戸市オンライン申請システム」の第一次稼働として、令和4年10月24日より58手続き（令和3年度の申請件数では約50万件）について、24時間365日、市民がスマートフォンやパソコンで行う様々な手続きの申請を可能とした。



- 期待する効果  
今後、松戸市にある約2,000の手続きを可能な限り、迅速なオンライン化を進めることにより、市民は手続きのために、窓口に来る必要がなくなり、場所・時間の制約をなくし、誰もがいつでもどこでも行政サービスを受けられるような市役所が創造されていく。

## 5 庁内WG(ワーキンググループ)での検討状況

---

## 5 庁内WG(ワーキンググループ)での検討状況

### 【庁内WGの概要】

#### 1 目的

- ・それぞれの職員が、日常業務における問題意識に基づき自由な意見交換を行い、これからの市役所機能のあり方と、実現に向けた課題を整理。
- ・新たな庁舎に必要となる「面積規模」算定の根拠となる考え方を構築。

#### 2 検討内容

- ・WGに「窓口部会」「働き方部会」の2部会を設置、職員の働き方と窓口のあり方、双方の視点で本庁と支所、庁舎外の働き方・役割を全体で検討。

##### ①窓口部会

- ・将来動向や先進事例から、市役所の将来における手続き、相談業務のあり方について意見交換。これら機能の望ましい配置、実現に向けた課題を整理。

##### ②働き方部会

- ・職員の「属性」と「職務」の組み合わせを整理したうえで、本市職員に相応しい働き方を検討。
- ・最終的に、2部会の検討を踏まえ本庁・支所の役割を取り纏め。

※なお、WGの中で令和4年10月17日に「来庁者状況調査（属性、来課先、来庁手段等）」を実施（結果集計中）。

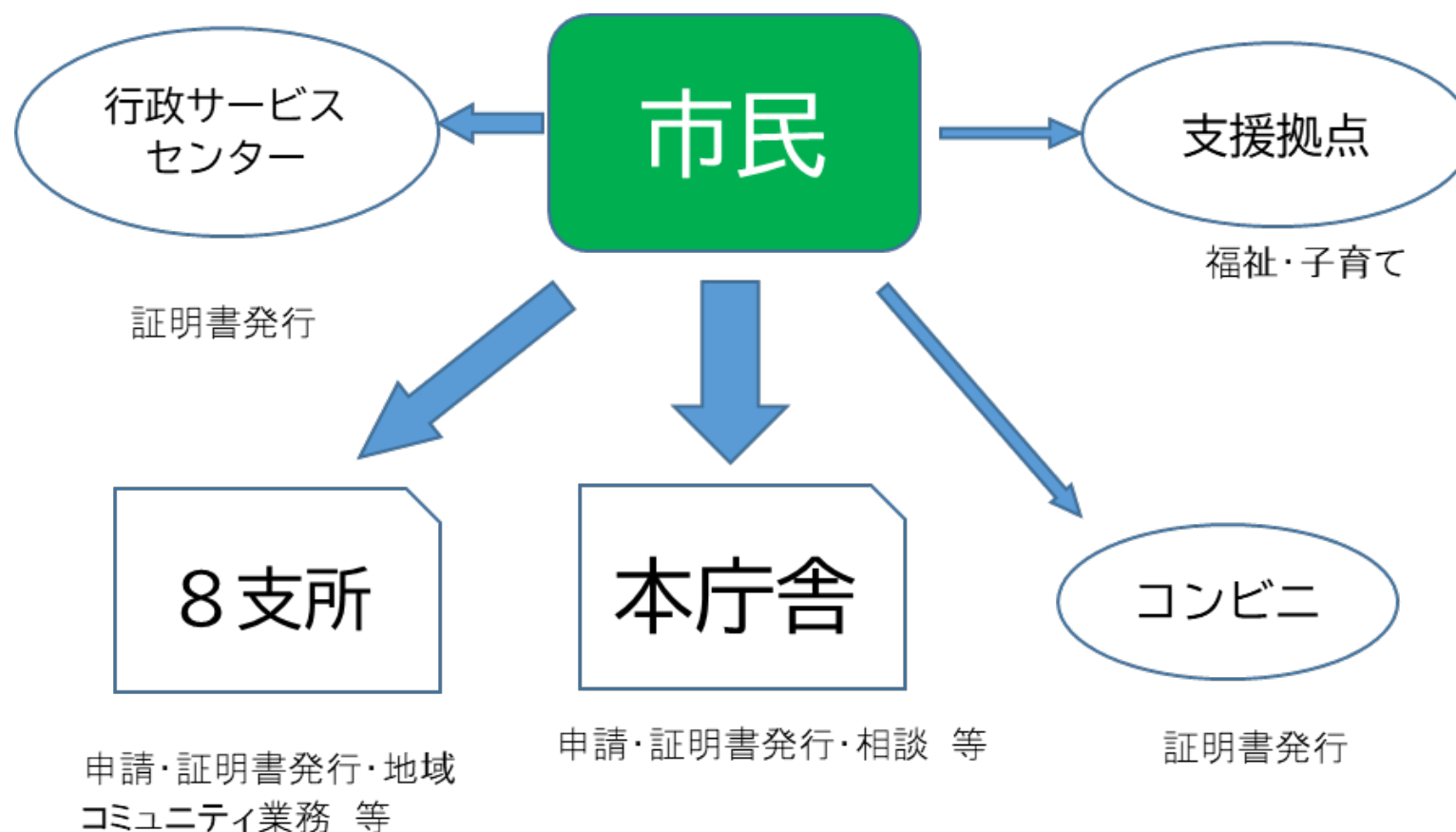
## 6 本庁と支所の役割分担について

## 6 本庁と支所の役割分担について

### ・現在の市民窓口施設の状況

- ・本庁舎の他、市内8箇所に支所が所在
- ・支所では、申請、証明書発行の他、地域コミュニティ業務等を実施
- ・松戸駅行政サービスセンターでは、一部の証明書発行サービスを実施

### 【市民窓口施設の現状】



## 6 本庁と支所の役割分担について

### ・支所、行政サービスセンター等の取扱業務の状況

〈支所、行政サービスセンター、コンビニ交付サービスの取扱業務〉

※主な業務の抜粋

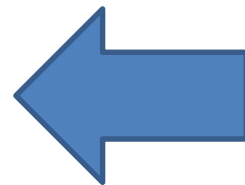
凡例) ○:処理完結できる △:受付のみ対応 業務記載は当該業務のみ対応

業務区分	業務内容	支所	行政サービスセンター	コンビニ交付サービス
		8拠点 (常盤平、小金、小金原、六実、東松戸、新松戸、矢切、馬橋)	JR・新京成線松戸駅	8事業者の店舗 (市外でも可)
証明書 発行	住民票に関する証明書	○	○	住民票の写し
	戸籍に関する証明書	○	○	○
	税に関する証明書	○	○	住民税証明書
	印鑑登録証明書	○	○	○
	国民年金に関する証明書	年金受給者 記載事項証明		
申請 手続	住民異動関係	△		
	戸籍異動関係	△		
	国民健康保険	△		
	国民年金	△		
	児童手当・医療費助成等	△		
	介護保険の受付	△		
	後期高齢者医療受付、被保険者証交付	△		
	生ごみ、し尿関係	△		
	障害者支援(一部)	△		
	公園の使用許可	△		
	自動車臨時運行、軽自動車登録・廃車	△		
	印鑑登録	△		
	公立小中学校転(編)入学	△		
収納	市税等の納付書による窓口収納	△		
相談他	市民センター関連事務	△		
	防犯灯補助金事務	△		
	コミュニティ活動支援	△		
	自主防災組織に対する支援および助言等	△		

## 6 本庁と支所の役割分担について

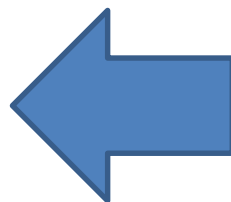
### ○今後の支所業務の考え方

コミュニティ業務
<ul style="list-style-type: none"> <li>・町会等のコミュニティ活動支援</li> <li>・防犯灯補助金事務 他</li> </ul>



維持

市民サービス業務		
<table border="1"> <tr> <td>手続き</td> <td>その他サービス</td> </tr> </table>	手続き	その他サービス
手続き	その他サービス	



D X 化により手続き関係は漸減  
その他サービスは拡充

### ○今後の本庁の形態を考える

- ・本庁に市民は来る

本庁

従来の形態

〔本庁+ 8 支所〕

- ・本庁に市民は来ない

行政サービスセンターの拡充

- ・本庁はナレッジ業務中心
- ・災害対応拠点+  $\alpha$

メリット	デメリット
<ul style="list-style-type: none"> <li>・これまで通りの相談・手続き方式を希望される方にとって、これまで同様の利便性が維持される</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・土曜、日曜は閉庁となり相談・手続きができない</li> <li>・受けたいサービスごとに、各々窓口を訪れることとなるため、非効率</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・土曜、日曜に相談・手続きが可能</li> <li>・効率的に様々な相談・手続きが受けられる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一部の専門的な相談等には対応していないため、平日に本庁で受けることが必要</li> </ul>



## 6 本庁と支所の役割分担について

### ○今後の支所の形態（DX化を前提）

	内容	メリット・デメリット
A案 全支所の機能拡充	<ul style="list-style-type: none"> <li>全ての支所に、市民サービスに係る本庁機能の一部を移管</li> <li>本庁へのオンライン相談用ボックスの設置（予約制）</li> </ul>	<p>【メリット】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市民は、より身近な場所で多くの行政サービスを享受できるようになる。</li> <li>市民にとってB案に比べサービスレベルが向上。</li> </ul> <p>【デメリット】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市にとって、B案に比べコストがかかる。</li> </ul>
B案 一部支所の機能拡充	<ul style="list-style-type: none"> <li>一部の支所に、市民サービスに係る本庁機能の一部を移管</li> <li>従来型の支所は「出張所（サテライト）」へ</li> <li>本庁へのオンライン相談用ボックスの設置（予約制）</li> </ul>	<p>【メリット】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市にとっては、A案に比べ、コストが少なく済む。</li> <li>市職員のサテライトオフィスのスペースとして、出張所が活用可能となる。</li> </ul> <p>【デメリット】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市民にとって、A案に比べサービスレベルは劣る。</li> </ul>

【参考イメージ】 奈良市のオンライン相談支援システム（出典：奈良市公式ホームページ）



説明は以上です

---

# 市役所のあり方・機能の検討に伴う庁内WG 窓口部会・働き方部会 検討状況の報告

令和4年10月28日  
松戸市

---

---

窓口部会

---

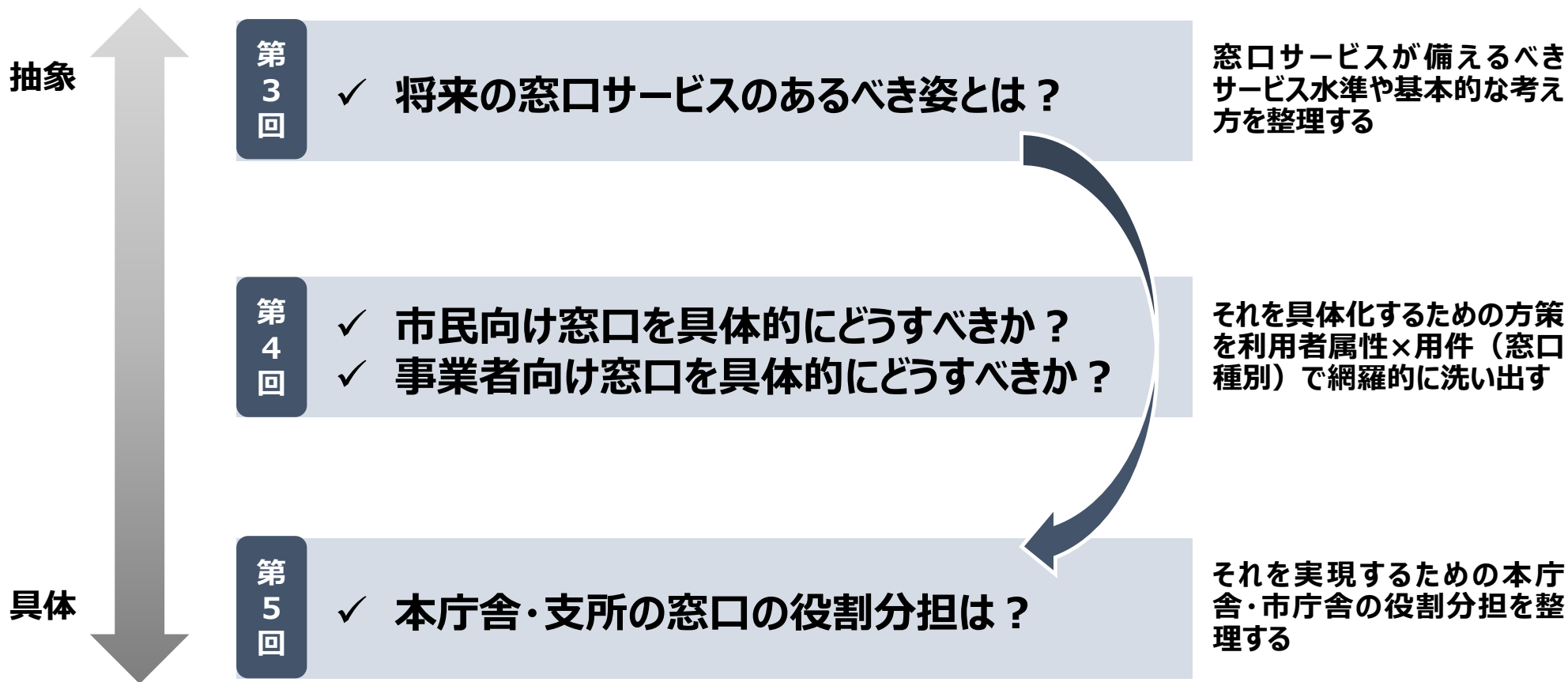
# 窓口部会の議題

- 窓口のあるべき姿を議論した後、その姿をより具体化するため利用者属性×用件に着目して検討している。

	日程	議題	形式
1	5月30日	<ul style="list-style-type: none"><li>• 自己紹介、WGの進め方</li><li>• 現状の課題</li></ul>	会議
2	6月22日	<ul style="list-style-type: none"><li>• 将来動向・アンケート結果について</li><li>• 事例の共有・視察先の選定</li></ul>	会議
3	7月7日	<ul style="list-style-type: none"><li>• 窓口サービスはどうあるべきか？</li></ul>	ワークショップ
4	7月19日	<ul style="list-style-type: none"><li>• 市民向けの窓口サービスを具体的にどうするか？</li><li>• 事業者向けの窓口サービスを具体的にどうするか？<ul style="list-style-type: none"><li>• それぞれの窓口には、どのような人がどのような要件で来ている？</li><li>• 属性×用件の組み合わせそれぞれについて、窓口サービスは具体的にどのように提供すべき？</li></ul></li></ul>	ワークショップ
5	8月4日	<ul style="list-style-type: none"><li>• 本庁舎・支所の窓口の役割分担は？<ul style="list-style-type: none"><li>• 第4回の議論を踏まえると、本庁舎と支所の窓口サービスはどのような役割分担になるか？</li><li>• 将来の役割分担と、今の役割との差分から、必要なものor不要なものとして何があるか？</li></ul></li></ul>	ワークショップ
6	8月29日	<ul style="list-style-type: none"><li>• 事例視察（コクヨ）</li></ul>	視察
7	9月29日	<ul style="list-style-type: none"><li>• 事例視察（SMBC）</li></ul>	視察
8	10月12日	<ul style="list-style-type: none"><li>• 視察振り返り、メンバーから一言感想</li><li>• 視察を踏まえた協議（これまでの議論の内容が補強された点、修正した方がいい点、より強化すべき点）</li></ul>	ワークショップ
9	10月27日	<ul style="list-style-type: none"><li>• これまで議論してきた内容の実現に向けた課題、これから取り組むべき事項</li><li>• あり方の案の提示、意見交換</li></ul>	ワークショップ
10	11月10日	<ul style="list-style-type: none"><li>• あり方の案説明（事務局から）</li><li>• 一言感想</li><li>• 閉会の挨拶（各部会長、事務局）</li></ul>	会議

## 第3・4・5回の議論対象イメージ

- 第3回では、将来(約10年後)の窓口サービスのありかた(備えるべきサービス水準や基本的な考え方)を整理した。
- 第4回では、利用者の属性や、窓口の種別を整理したうえで、窓口全体で共通して必要な取り組みと、個別に留意が必要な事項を網羅的に洗い出した。
- 第5回では、本庁舎と支所の窓口サービスの役割分担を整理したうえで、将来的に必要な・不要になるものを検討した。



# 庁内WG：将来の窓口サービスのあるべき姿とは？（第3・4回WGの議論）

- 将来の窓口サービスの提供方法については、なるべく多くの人がオンラインでサービス利用できる状態としたうえで、松戸市の顔として、質の高い窓口サービスを提供すべきという意見が得られた。

視点		オンライン	オフライン（対面窓口）
共通事項 ・サービス構築 のポイント	オンラインファースト	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 現状スマートフォンを使える人だけでなく、今現在機器を持っていない人や、持っているが使えない人も含めて、<u>なるべく多くの人がオンラインでサービスを利用できるようにする。</u></li> </ul>	
	松戸市の顔になる	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>庁舎のデザインだけではなく、オンラインのデザイン、職員の働いている様子なども全て「松戸市の顔」という視点をもって検討する</u></li> </ul>	
サービス提供 のポイント	わかりやすい・手間がかからない	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 操作をシンプルにする</li> <li>• 画面を見やすくする</li> <li>• 入力が必要な事項を減らす</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 用件毎の窓口がどこにあるのか分かりやすくする</li> <li>• 窓口間での移動を少なくする</li> <li>• 書類の記載量を減らす</li> <li>• キャッシュレスに対応する</li> </ul>
	時間を問わない・とらせない	<ul style="list-style-type: none"> <li>• いつでも、どこからでも申請可能にする</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 事前予約で待ち時間を減らす</li> </ul>
	安心	<ul style="list-style-type: none"> <li>• セキュリティを確保する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• プライバシーを確保する</li> </ul>
	ユニバーサルデザイン	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 視聴覚障害への配慮</li> <li>• 多言語対応</li> <li>• 年配の方などに使い方を教える</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 車いす対応</li> <li>• 点字</li> <li>• 多言語対応</li> </ul>
	憩い・心地よさ	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ゆとりある空間</li> <li>• 明るく・開放的</li> <li>• 清潔感</li> <li>• オープンスペース</li> <li>• カフェや図書館など他の機能</li> </ul>

## 庁内WG：将来の窓口サービスの利用者像とは？（第4回WGの議論）

- 市民アンケート等を参考にして、将来は多くの人がオンラインサービスを利用すると考えられるが、対面でのコミュニケーションを求める人や、密なコミュニケーションを必要とする人は対面でのサービスを利用するだろうとの意見が得られた。
- オンラインサービスを利用したいが利用できない層（移行層）の存在が指摘され、各種サポートによりオンライン利用に移行する可能性がある。

分類	市民	事業者
オンライン利用者	<ul style="list-style-type: none"> <li>• スマートフォンなどの機器を使える人（市民の大部分）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ほとんどの事業者</li> <li>• 特に、急いでいる事業者や、複数の課とやり取りが発生するような事業者</li> </ul>
移行層	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 機器を持っていない人・事業者</li> <li>• 機器を持っていてもやり方がわからない人・事業者</li> </ul>	
オフライン利用者（対面窓口）	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 密なコミュニケーションが必要な人                             <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 外国から来たばかり</li> <li>➢ 生活保護（新規）</li> <li>➢ 学生（初めて役所を使うような人）</li> </ul> </li> <li>• 対面で話しながら手続き等をしたい人</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 対面でコミュニケーションを取りたい事業者</li> <li>• 保守点検や弁当など、実際の施設や職員に用事がある事業者</li> </ul>

機器の普及や使い方の案内によって  
オンラインへと移行させることが可能



# 庁内WG：将来の窓口サービスを具体的にどうするか？（第4・5回WGの議論）

- 本庁にサービスを集約させる考え方と、ICT等の活用によって本庁と支所でのサービスレベルの差を少なくする「分散型」の考え方とがあるが、**「分散型」の方が市民ニーズの合致という観点から重要**だろうという意見が得られた。
- 大半の手続き・相談がオンライン対応できる中でも、**本庁や支所を訪れる人を意識した、わかりやすく、相談者の属性や状況に配慮したサービス提供**が求められるという意見が得られた。

サービス提供場所	分散型	本庁集約型
オンライン	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>原則全ての手続きと相談をオンラインでも実施可能とする</b></li> <li>• <b>わかりやすいデザインとし、チュートリアルなど操作方法のガイドも充実させる</b></li> </ul>	
本庁	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ワンストップ対応</b></li> <li>• <b>窓口の集約</b></li> <li>• 課単位での窓口を廃止し、<b>部単位</b>とするなど</li> <li>• どこになにがあるのわかりやすい配置・サイン</li> <li>• 多言語対応</li> <li>• 込み入った内容でも<b>安心して相談できる空間</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ワンストップ対応</li> <li>• 窓口の集約</li> <li>• 課単位での窓口を廃止し、部単位とするなど</li> <li>• どこになにがあるのわかりやすい配置・サイン</li> <li>• 多言語対応</li> <li>• 込み入った内容でも安心して相談できる空間 <b>（拡充）</b></li> </ul>
支所	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>本庁等にいる職員とオンライン相談できる環境</b></li> <li>• 基本的に<b>全ての手続きを支所でもできる</b>ようにする</li> <li>• <b>地域課題の相談窓口・地域団体の集会スペース</b></li> <li>• <b>社会的弱者のサポート</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 手続きで完結する業務のみ取り扱う</li> </ul>

## 庁内WG：本庁舎と支所の現状と将来の姿の差分（第5回WGの議論）

- 「分散型」を目指す場合、**本庁では窓口スペースが集約され削減される可能性がある一方、相談のためのスペースが一定必要**になると見込まれる。また、**支所においては機能拡充**が求められる。
- また、**オンライン、本庁舎、支所でのサービスレベルをなくすためには、職員のOA環境を向上**させる必要があるとの意見が多数得られた。

【本庁舎や支所という実空間において新たに必要になるものと、今あるが不要となるもの】

分類	本庁	支所	共通
必要	<ul style="list-style-type: none"> <li>窓口の集約・一元化</li> <li>相談スペース</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>オンライン相談ブース</li> <li>手続き窓口の充実</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>電子申請用タブレット</li> <li>市民サロン・活動スペース (余剰スペースを市が活用)</li> <li>民間施設 (余剰スペースの民間活用)</li> </ul>
不要	<ul style="list-style-type: none"> <li>(集約されるor支所利用が想定される) 窓口</li> </ul>	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>記載台・申請書</li> </ul>



あるべき姿でのサービス提供にあたって市側で必要となる取り組み

システム・環境	制度	職員向けスペース
<ul style="list-style-type: none"> <li>ペーパーレス</li> <li>タブレット・ノートPC</li> <li>業務用スマートフォン</li> <li>本庁と支所のコミュニケーションツール</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>テレワークのための助成金</li> <li>知識レベルアップのための研修 (オンライン、本庁⇔支所)</li> <li>職員の意識改革(変化を恐れない、オンライン前提)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>テレワークの場所が必要 (相談にも対応可能)</li> <li>一人ひとりの机・椅子は不要 (フリーアドレス)</li> </ul>

---

**働き方部会**

---

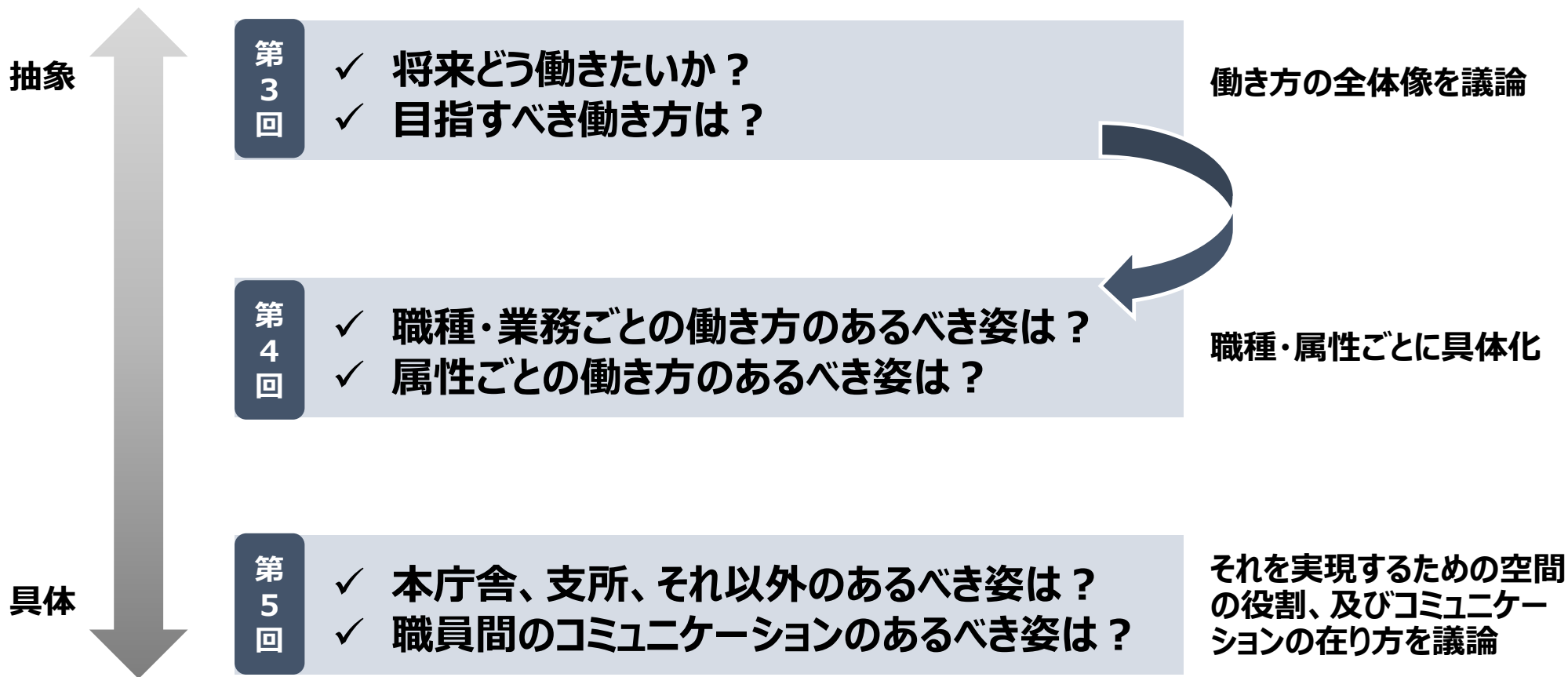
# 働き方部会の議題案

- 職員の働き方のあるべき姿を議論し、職員の属性と、職種という2つの観点から検討している。

	日程	議題	形式
1	5月30日	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 自己紹介、WGの進め方</li> <li>• 現状の課題</li> </ul>	会議
2	6月22日	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 事例の共有・視察先の選定               <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 事例：民間企業の働き方・先進的な自治体の働き方</li> <li>➢ 事例：多様な執務環境</li> </ul> </li> </ul>	会議
3	7月7日	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 将来どう働きたいか？、将来どう働くべきか？ (多様性を確保するためには？生産性を向上させるためには？)</li> </ul>	ワークショップ
4	7月19日	<ul style="list-style-type: none"> <li>• アンケート結果について（属性と職種の違いに着目）</li> <li>• 属性・職種ごとのあるべき働き方は？</li> </ul>	ワークショップ
5	8月4日	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 本庁舎・支所・庁舎外（自宅等）のそれぞれの働き方は？</li> <li>• 職員のコミュニケーションの在り方は？そのために、どのような機能が必要か？</li> </ul>	ワークショップ
6	8月29日	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 事例視察（コクヨ）</li> </ul>	視察
7	9月30日	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 事例視察（日本マイクロソフト）</li> </ul>	視察
8	10月12日	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 視察振り返り、メンバーから一言感想</li> <li>• 視察を踏まえた協議（これまでの議論の内容が補強された点、修正した方がいい点、より強化すべき点）</li> </ul>	ワークショップ
9	10月27日	<ul style="list-style-type: none"> <li>• これまで議論してきた内容の実現に向けた課題、これから取り組むべき事項</li> <li>• あり方の案の提示、意見交換</li> </ul>	ワークショップ
10	11月10日	<ul style="list-style-type: none"> <li>• あり方の案説明（事務局から）</li> <li>• 一言感想</li> <li>• 閉会の挨拶（各部部长、事務局）</li> </ul>	会議

## 第3・4・5回の議論対象イメージ

- 第3回では、将来の働き方に対する意向・目指すべき方向性を整理した。
- 第4回では、職員アンケート等を基に、働き方のあるべき姿を職種や属性ごとに議論した。
- 第5回では、それら働き方の実現に伴い、本庁舎等の空間はそれぞれどうあるべきかを検討し、また、職員のコミュニケーションは、どうあるべきかを議論した。



## 庁内WG：将来どう働きたいか？（第3回WGの議論）

- 働く場所や時間を、個人の事情等に合わせて選択したいというABWの考え方を取り入れることを望む意見が多く出た。
- また、ワークライフバランスを確保するために、柔軟に休業・休暇が取得できる環境等を望む意見が多く出た。

働く時間	<ul style="list-style-type: none"><li>• フレックス制を導入してほしい、働く時間を自由に選択したい</li><li>• アポイントに合わせた勤務時間としたい</li></ul>
働く場所	<ul style="list-style-type: none"><li>• 働く場所を制限なく自由に選択したい、（特に暑い日・雨の日は）在宅勤務したい</li><li>• 緑の空間、自然の中で、空を見ながら、自然光で、明るい場所で、キレイな執務室で働きたい</li><li>• 自宅近くの公共施設・サテライトオフィスで働きたい</li></ul>
庁舎の空間	<ul style="list-style-type: none"><li>• 打合せスペースたくさんほしい</li><li>• 自席を固定したくない</li><li>• 事業所内保育がほしい</li></ul>
通勤・移動等	<ul style="list-style-type: none"><li>• 自転車・自家用車など、通勤手段・移動手段を自由にしたい（駐車場がほしい）</li><li>• 服装は自由に選びたい</li></ul>
業務スタイル	<ul style="list-style-type: none"><li>• 職員等と議論しながら仕事したい、気軽に声をかけあいたい</li><li>• 会議・打合せ時間は短くしたい</li><li>• 市民の生活を生で見えて支援したい</li><li>• 電話対応を減らしたい</li></ul>
ワークライフバランス	<ul style="list-style-type: none"><li>• （男性も）育児休業を取得したり、育児を優先したりできるようにしたい</li><li>• ジムに行く時間を確保したい、残業を減らして家族との会話増やしたい</li><li>• 休憩中に仕事を振られない環境がほしい</li><li>• 年次休暇を20日取得したい、休む日を選びたい</li><li>• 週休3日選択制を導入してほしい</li><li>• 副業・兼業を認めてほしい</li></ul>
デバイス・環境	<ul style="list-style-type: none"><li>• スマートフォンを全職員（先生等も含む）に1台ずつ配布するべき、固定電話を廃止するべき</li><li>• 持ち運びできるPC・タブレット端末を配布するべき</li><li>• 資料を電子化したい</li></ul>

## 庁内WG：目指すべき働き方は？（第3回WGの議論）

- 生産性を向上させるために、AI等を活用する、機械的な仕事ではなく考える仕事をする、ペーパーレスを推進する、集中スペース等を設けて、働く場所を選べるようにするというアイデアが出された。
- 多様性を尊重するために、お互いの働き方を理解尊重し、みなが働きやすい、意見を言いやすい、チャレンジしやすい環境を構築するという、組織文化に関するアイデアが出された。

生産性	生産性の向上 ムダの削減	<ul style="list-style-type: none"> <li>機械的な仕事ではなく、考える仕事をすべき。よりよいサービスのために考える仕事を行うべき</li> <li>ディスカッションの機会を設定しやすくすべき</li> <li>無駄な会議をなくすべき、前例主義をやめるべき</li> </ul>
	デジタル/AIの 活用（対業務）	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務に集中するために、問合せ対応にAIを活用すべき、窓口、電話対応はAIを活用すべき</li> <li>オンライン手続きを増やすべき、ムダな手続きを減らすべき、書式にこだわるべきではない</li> <li>無駄な作業を減らすために紙を無くすべき、ペーパーレスにするべき</li> </ul>
	オンライン環境の構築 （対職員）	<ul style="list-style-type: none"> <li>様々な働き方を可能にするため、一人一台タブレット端末・パソコンを配布し、持ち帰りを認めるべき</li> <li>個人情報扱う場所を決めるべき</li> </ul>
	施設環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>キレイな庁舎にするべき</li> <li>生産性を上げるために働く場所を選べるようにするべき</li> <li>集中して生産性をあげるために集中スペースをもうけるべき</li> </ul>
多様性	多様性の尊重・ 相互尊重 （職員）	<ul style="list-style-type: none"> <li>お互いの働き方を尊重すべき</li> <li>新人・異動者に親切な環境を築くべき</li> <li>若者が市役所で働きたいと思う環境を築くべき</li> <li>アナログな人にも優しい</li> </ul>
	多様性の尊重 （市民）	<ul style="list-style-type: none"> <li>アナログな人にも優しい</li> <li>市役所に来やすい環境にすべき</li> <li>市役所にこなくてもよいサービスを提供するべき</li> </ul>
	組織文化/人事 （姿勢・マインド）	<ul style="list-style-type: none"> <li>アイデアにトライできる雰囲気、他市の状況を気にしない</li> <li>人事評価制度を見直すべき</li> <li>良い発想はどんどん取り入れるべき、若い人の発想をつぶすべきではない、柔軟に発想するべき</li> </ul>

## 庁内WG：職種・業務ごとの働き方のあるべき姿は？（第4回WGの議論）

- テレワークの導入を支持する意見が多い。また、個人作業等はテレワークで実施し、打合せは入社時に行うというように、業務内容に応じて、働き方を変えるべきであるという意見が出された。
- テレワークの導入にあたって、窓口業務の存在が障壁となるが、窓口オンライン化や、窓口業務担当のシフト制の導入、窓口予約の導入といった、窓口の利便性を向上する施策が、テレワーク導入のポイントにもなり得る。
- また、電子決裁、資料の電子化等もテレワーク導入のポイントであると想定される。

職種・業務	全体的な意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 部署によって業務内容は異なるが、市としてはテレワークを推奨するとよい</li> <li>• 対面が必要な場面以外は、テレワークできることが望ましい</li> </ul>
	業務の特徴を踏まえた意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 庁内部署や業者とのコミュニケーションは、オンライン化することが考えられる</li> <li>• 共同作業が多い部署については、テレワーク時は個人作業、入社時に対面打合せをするとよい</li> </ul>
	窓口部署のテレワーク、柔軟な働き方等に関する意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 対面窓口業務が多い部署において、窓口オンライン化を進めれば、テレワークしやすくなるであろう</li> <li>• 窓口業務が多い部署においても、シフト制にして（日ごと・週ごと）、窓口業務担当日と、それ以外の業務（庶務等）の担当日に分ければ、日・週によってはテレワーク可能となるであろう</li> <li>• また、窓口予約を導入すれば、必要となる職員体制（数）が事前に分かるため、出勤時間をずらすなど、柔軟に働きやすくなる</li> </ul>
	配慮に関する意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 組織管理部門や、市民との接触が少ない部署、一人作業が多い部署は、積極的にテレワークを実施し、テレワークを必要とする属性の人を配置することが望ましい</li> <li>• テレワークの実施が難しい現場業務（保育・訪問）の職員には配慮することが望ましい</li> </ul>
	ポイントは、書類等の電子化であるという意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 電子決裁、資料や図面の電子化をすると、効率的に働くことができるであろう（特に、会計課にとっては、伝票のオンライン化がポイントであろう）</li> <li>• 書類の電子化によって庁内に戻らずに現場への直行直帰ができれば、効率的に働くことができるであろう</li> </ul>



## 庁内WG：属性ごとの働き方のあるべき姿は？（第4回WGの議論）

- 業務内容に関わらず、家庭環境・ライフステージによって働く時間や場所を選べるようにすると望ましい、特に、子育て中・妊娠中・身体障がい者の職員については、テレワークを推進することが望ましいという意見が出された。
- また、時差出勤も家庭環境等に配慮した働き方を実現するための施策であると考えられる。
- 市外在住の職員が約半分いるということに鑑みると、テレワークを推進することで、移動時間が削減されると想定される。
- 他方で、オンラインが苦手な職員に対する、サポートが必要という意見も出された。

属性	全体的な意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 業務内容に関わらず、家庭環境・ライフステージによって働く時間や場所を選べるようにすると望ましい</li> <li>• 家庭環境等に配慮して、時差出勤を導入しても、問題はないであろう</li> <li>• 市外在住の職員が約半分いるため、テレワークを推進することが望ましい。移動に時間がかかっている</li> </ul>
	属性を踏まえた意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 子育て中・妊娠中・身体障がい者の職員については、テレワークを推進することが望ましい</li> <li>• 50-60代の職員も積極的にテレワークを実施するべきであろう</li> </ul>
	テレワーク等の推進にあたっての課題と解決策に関する意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>• オンラインが苦手な職員に向けて、システムの相談ができるヘルプデスクがあると望ましい</li> <li>• 書類電子化とセキュリティ確保を早急に検討するべきであろう</li> </ul>

## 庁内WG：本庁舎、支所、それ以外のあるべき姿は？（第5回WGの議論）

- 本庁舎は、意見交換、企画・計画等の職員と協働する場であるべき、支所は、現場業務の拠点、市民対応する場であるべき、自宅は、庶務、審査、資料作成等の個人作業を行う場であるべきといった意見が出された。
- 個人情報の取扱い、電話業務、議会対応等の業務についても、自宅でもできるとよいという意見が出された。
- 市外在住者等は、コワーキングスペースや学校の空き教室等の公共施設で働けるとよいという意見が出された。
- 働く場やテレワークの頻度を属性や業務内容によって使い分けられることができるとよいという意見が出された。

本庁舎		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>主に窓口ではなく職員同士などの議論、意見交換の場</u></li> <li>• <u>企画・計画を考える場</u></li> </ul>
支所		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>現場に出る職員の拠点。外出が多い建設部系の人</u>が拠点にできるような作りにすべき</li> <li>• （直行直帰できるときなど）現場対応後、近い支所等で記録</li> <li>• 本庁まで行かなくても支所で仕事ができるようにすべき</li> <li>• 事業者、関係者等との打合せ・協議の場</li> <li>• 対面が必要な市民対応業務（手続き・相談等）を行う場</li> </ul>
庁舎外	自宅	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>1人で出来る庶務的なこと、審査を行う場所、資料を作成する場</u></li> <li>• 個人情報取扱や電話業務を行えるようにする。自宅で電話ができるように専用の携帯を配布</li> <li>• 子育てする職員はメインの業務拠点を自宅とする</li> <li>• 議会対応（ヒアリング、部長打合）できるようになればいい</li> </ul>
	その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 市外在任の職員は自宅近くのコワーキングスペースで仕事ができるように</li> <li>• 育児しながら働きたい人、対面を要さない仕事ができるように整備</li> <li>• 学校の空き教室でも執務スペースを設け、働けるようにすべき</li> </ul>
全体		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>週2支所、週2本庁、週1自宅など業務にあわせて選べる</u>といい</li> </ul>

## 庁内WG：職員間のコミュニケーションのあるべき姿は？（第5回WGの議論）

- コミュニケーションについては、対面もオンラインも重要であり、使い分けることが重要という認識に基づく意見が出された。
- オンライン会議の実施に伴い、オンライン会議ができるスペースを設けることが望まれている。また、対面でのコミュニケーションを促すために、グループアドレス制を導入を望む意見が出されたが、フリーアドレスの良さが不明という意見もあった。
- コミュニケーションのためには、スマートフォンの1人1台支給や、ユニファイドコミュニケーションの導入をはじめ、デバイスと機能・アプリケーションが必要となるため、その導入を望む意見が多く出された。

対面	<ul style="list-style-type: none"><li>• 異なる部間で同じフロアで行う場所を作る</li><li>• 課内と関係する話がメインだから広すぎないフリーアドレス。部内は同フロアにいた方がコミュニケーションとりやすい</li><li>• フリーアドレスの良さがいまいち分からない</li></ul>
オンライン	<ul style="list-style-type: none"><li>• 会議をオンラインで行う</li><li>• 本庁と支所はオンラインでコミュニケーションする</li><li>• オンラインでのコミュニケーションが増えるため小さな打合せ室が多くほしい</li></ul>
デバイス・機能	<ul style="list-style-type: none"><li>• どこでも電話ができるようにスマホを一人一台支給</li><li>• 現場から現状を伝えられる仕組み</li><li>• チャットをもっと使うべき。チャットがあればちょっとした打合せができる</li><li>• 今どこにいるか（不在、外出など）分かるツールで無駄な電話を減らす</li><li>• テレワーク中でも相手が今何をしているかわかると連絡しやすい</li><li>• 困ったときは力を借りられる環境（チャット・TEL・ビデオ通話）</li></ul>
ルール・慣習	<ul style="list-style-type: none"><li>• 起案の数を減らしたい（変更しようのない申請など）</li><li>• 庁内での依頼書について鏡文はいらない</li><li>• 必要な資料提供（他部署）に対しての返信等が不要</li><li>• 会議は終わりの時間を決める</li><li>• 急ぎは電話で</li></ul>



やさシティ、まつど。  
matsudo

松戸市報道資料  
令和4年10月19日

## 24時間365日可能な「松戸市オンライン申請システム」稼働 市・県民税の申告や生活保護医療券発行申請手続きは県内初

プレビュー環境

手続き一覧（個人向け）

手続き一覧（事業者向け）

ヘルプ

よくあるご質問

ログイン

新規登録



令和3年7月に策定しました「松戸市行政デジタル化ビジョン」では、市民が必要とする情報や手続きを分かりやすく・適切に提供する「バーチャル市役所」の構築検討を喫緊に重点的に取り組む施策としています。

この状況を踏まえ、手続きのために市民が窓口に来ることを減らす「市民との連携基盤」とし、はなれていてもつながり、はやい・シンプル・セキュアで、安全・安心・便利・快適な松戸市を目指すため、「松戸市オンライン申請システム」を稼働します。

なお、重要な個人情報を取り扱う市独自のオンライン申請システムの導入は、県内では、袖ヶ浦市に次いで2番目であり、個人市・県民税の申告書提出手続きや生活保護医療券発行手続きの実施、さらに、事前に市民が利用者登録することにより、申請履歴の確認や活用、必要とする手続きに関するお知らせや自分にあった手続きのみを検索できる「マイページ機能」を有したオンライン申請システムの導入は県内初となります。また、利用者登録により、住所・氏名・生年月日などの基本情報を自動的に参照し、入力する必要が無いなど、「使いやすさ」も追求しています。

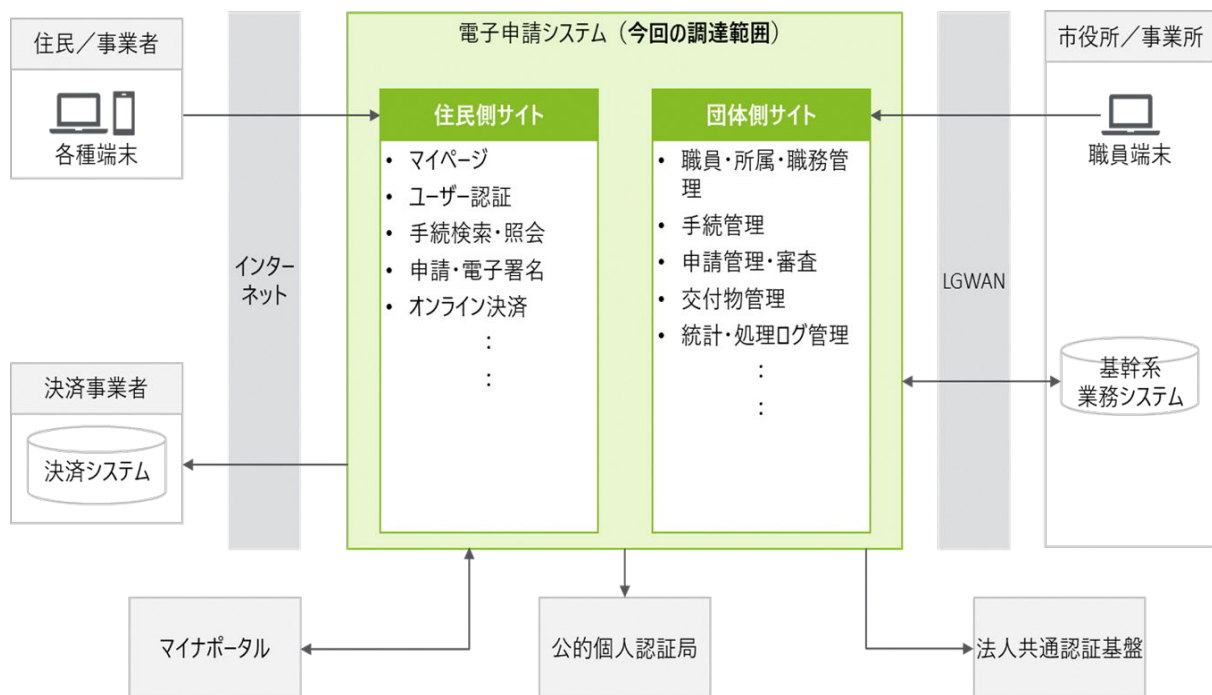
- 稼働日時 令和4年10月24日（月）正午
- サービス名 松戸市オンライン申請システム
- システム名 TASK クラウドスマート申請システム
- 導入事業者 株式会社 TKC
- 環境 LGWAN-ASP の認定を受けているデータセンターのクラウドサービス
- オンライン化した手続き数 個人市・県民税の申告書提出手続き他57手続き（10月19日時点）  
※手続き数は変動する可能性があります。



## ●主な機能

- (1) インターネット経由で、24時間365日利用可能
- (2) システム内の質問に答えることで自分に必要な手続を一覧で案内
- (3) 申請時の審査状況のステータスの確認や電子ファイルによる本人確認等の書類添付機能
- (4) マイページで履歴などを管理、手続検索や照会機能
- (5) 手数料のクレジット決済やQRコード決済機能（令和5年度対応予定）

## ●システムの構成概要



## ●申請開始までの流れ（当初）

- (1) 松戸市公式ホームページのリンク又はQRコードより、システムを起動
- (2) 新規登録より、ご自身のメールアドレスを入力後、登録のメールアドレスへの確認メールにより、認証コードが通知（当初のみ）
- (3) 認証コードによる認証後、パスワードや氏名、電話番号などの基本情報を登録（当初のみ）
- (4) マイページにより、必要なカテゴリや通知の設定
- (5) 手続きの一覧やカテゴリ、生年月日などにより、必要な手続を検索し、入力・申請

## ●期待する効果

今後、松戸市にある約2,000の手続を可能な限り、迅速なオンライン化を進めることにより、市民は手続きのために、窓口に来る必要がなくなり、場所・時間の制約をなくし、誰もがいつでもどこでも行政サービスを受けられるような市役所が創造されていきます。



やさシティ、まつど。  
matsudo

●開始予定手続き一覧（令和4年10月19日時点）

No	所属名	手続き名	R3年度 申請件数
1	市民税課	個人市民税・県民税の申告	27,000
2	市民税課	相続人代表者指定（変更）届	438
3	人事課	職員採用試験応募手続き	677
4	人事課	内部研修申し込み手続き	1,600
5	危機管理課	防災リーダー推薦書申請手続き	29
6	危機管理課	防災リーダー退任報告書申請手続き	4
7	危機管理課	罹災証明書申請手続き	34
8	危機管理課	罹災届出証明書申請手続き	2
9	地域医療課	松戸市民 PCR 検査助成事業の償還払いの申請	12,215
10	高齢者支援課	はり・きゅう・あん摩等助成券交付申請	4,586
11	障害福祉課	指定特定・障害児相談支援事業所の登録申請	5
12	障害福祉課	指定特定・障害児相談支援事業所の登録申請の変更申請	15
13	障害福祉課	指定特定・障害児相談支援事業所の登録申請の廃止・休止・再開申請	5
14	障害福祉課	障害福祉サービス申請	4,119
15	障害福祉課	障害児通所給付費の申請	1,700
16	障害福祉課	地域生活支援事業の申請	1,400
17	商工振興課	中小企業信用保険法第2条第5項第4号の規定による認定申請書	103
18	商工振興課	中小企業信用保険法第2条第5項第5号の規定による認定申請書	14
19	商工振興課	経済産業省関係産業競争力強化法施行規則(平成26年経済産業省令第1号)第7条第1項の規定による証明に関する申請書	50
20	下水道経営課	受益者負担金申告書	1,200
21	下水道経営課	受益者負担金徴収猶予申請書	1,000
22	下水道経営課	排除汚水量申告書・法人用（追加）	2,000
23	下水道経営課	受益者負担金減免申請書（追加）	300
24	環境保全課	犬の死亡届	1,716
25	環境保全課	犬の登録事項変更届出書	100
26	環境保全課	狂犬病予防注射の猶予	1,088
27	介護保険課	介護給付費過誤調整	8,400
28	介護保険課	介護用品支給事業	1,600
29	介護保険課	軽度生活援助事業	2,000
30	介護保険課	障害者控除対象者認定書の申請	261
31	介護保険課	介護保険送付先変更依頼	2,200
32	固定資産税課	固定資産税・都市計画税 現所有者申告	2,000
33	学務課	学校選択制申請手続き	1,000
34	選挙管理委員会事務局	不在者投票用紙等の請求手続き	300



やさシティ、まつど。  
matsudo

No	所属名	手続き名	R3 年度 申請件数
35	子育て支援課	放課後児童クラブ利用申込	5,000
36	子育て支援課	放課後児童クラブ利用申込書記載事項変更届	1,000
37	子育て支援課	放課後児童クラブ利用中止届	1,000
38	子育て支援課	放課後児童クラブ利用料減免申請	500
39	生活支援一課	松戸市健康診査共通受診券申込書兼送付先変更	1,000
40	生活支援一課	医療券発行申請	360,000
41	生活支援一課	生活保護証明書発行申請	18,000
42	生活支援一課	求職活動状況・収入申告書	7,800
43	住宅政策課	収入申告手続き	1,400
44	総務課	金員寄附申込手続き	213
45	市民課	マイナンバーカード交付申請書申込手続き	2,400
46	健康推進課	墓地使用者の承継	172
47	健康推進課	墓地使用許可証再交付申請	37
48	健康推進課	墓地使用許可証書換申請	64
49	健康推進課	埋蔵証明書申請	48
50	健康推進課	予防接種番号発行申請	新規
51	健康推進課	風しん追加的対策クーポン券発行申請	1,268
52	健康推進課	まつど健康マイレージ	10,239
53	健康推進課	ゲートキーパー養成研修受講申し込み（一般）	150
54	健康推進課	ゲートキーパー養成研修受講申し込み（若年）	150
55	健康推進課	ゲートキーパー養成研修アンケート（一般）	50
56	健康推進課	ゲートキーパー養成研修アンケート（若年）	50
57	健康推進課	各種講演会申し込み	250
58	健康推進課	各種講演会アンケート	150
			490,102

#### 【本件に関する問い合わせ先】

〒271-8588 千葉県松戸市根本387-5

松戸市総務部情報政策課デジタル戦略担当室

☎047-710-8810 FAX047-363-3200

✉ [mcdigitalka@city.matsudo.chiba.jp](mailto:mcdigitalka@city.matsudo.chiba.jp)