

中央区本庁舎整備検討委員会 (第2回)

資料

- | | |
|----------------------------|-------|
| 1. 中央区本庁舎整備基本方針の構成案と検討の流れ | P.1 |
| 2. 新本庁舎の目指す姿 | P.2~7 |
| (1) 人にやさしい区役所 ~使いやすい機能の確保~ | P.2~6 |
| (2) 区民に開かれた区役所 ~情報発信機能の充実~ | P.7 |
| 3. 来庁者アンケートの結果概要 | P.8 |

中 央 区
平成30(2018)年7月26日

1. 中央区本庁舎整備基本方針の構成案と検討の流れ

整備基本方針の構成案

1 本庁舎整備に係る現状と課題

1-1 検討の背景

1-2 本庁舎の現状

1-3 本庁舎の課題

1-4 本庁舎整備の必要性

2 本庁舎整備で目指す区役所の姿

2-1 人にやさしい区役所 ~使いやすい機能の確保~

2-2 安全・安心な区役所 ~危機管理機能の強化~

2-3 柔軟で効率的な区役所 ~将来的な組織変更等への対応~

2-4 環境に配慮した区役所 ~環境への配慮~

2-5 区民に開かれた区役所 ~情報発信機能の充実~

3 新本庁舎の整備

3-1 建設候補地

3-2 新本庁舎の規模

3-3 整備手法

4 今後の検討課題

検討の流れ（予定）

第1回（H30.6）

平成29年度予備調査の概要

第2回（H30.7）

目指す区役所の姿について①

他自治体の事例紹介①

第3回（H30.8）

目指す区役所の姿について②

他自治体の事例紹介②

来庁者アンケート結果

新本庁舎の整備

今後の検討課題

第4回（H30.10）

整備基本方針（素案）

パブリックコメント

第5回（H31.1）

整備基本方針（案）

第6回（H31.2）

整備基本方針（案）

2. 新本庁舎の目指す姿

人にやさしい区役所 ～使いやすい機能の確保～

1 利用者の利便性の向上

2 分かりやすく、効率的な窓口サービスの提供

3 業務の効率性と職員の利便性の向上

(1)ユニバーサルデザインによる設計

- 区役所を訪れる全ての方が安全で快適に利用できるよう、ユニバーサルデザインに配慮した区役所を目指します。

- ・段差の解消
- ・手すりの設置
- ・記載台、待合ソファ等の備品類の高さや形状の工夫
- ・十分な通路幅の確保
- ・誰でもトイレ(多目的トイレ)の設置
- ・授乳室やキッズスペースの設置
- ・車いすスペースの工夫
- ・ゆとりのある待合スペースの確保

など

(2)利用者動線への配慮

- 目的の窓口等へスムーズに到達できるように、利用者動線に配慮した区役所を目指します。

- ・窓口配置の工夫
- ・分かりやすい案内表示
- ・エスカレーターの設置
- ・点字ブロックや床面にサインなどの設置
- ・音声案内設備の導入
- ・サインの工夫(大きさや配色、コントラスト)
- ・デジタルサイネージの導入※

など

ユニバーサルデザインによる設計のイメージ

① ゆとりのある待合スペース【神戸市東灘区】*



② キッズスペース【佐賀市】*



◆車いす利用者や子ども連れの方に対応した市議会の傍聴室【習志野市】

③



④



利用者動線への配慮のイメージ

◆低層階にエスカレーターを設置【豊島区】

⑤



◆デジタルサイネージを活用したタッチパネルの案内板【立川市】

⑥



※ デジタルサイネージとは、屋外・店頭・公共空間・交通機関などのあらゆる場所で、ディスプレイなどの電子的な表示機器を使って情報を発信するシステムの総称

2. 新本庁舎の目指す姿

人にやさしい区役所 ～使いやすい機能の確保～

1 利用者の利便性の向上

2 分かりやすく、効率的な窓口サービスの提供

3 業務の効率性と職員の利便性の向上

(3) アクセス性の向上

- 全ての方が迷わず、来庁できるように、庁舎へのアクセス性のさらなる向上を目指します。

- ・地下鉄や江戸バスなどを利用する方の利便性の確保
- ・十分な駐車・駐輪台数の確保
- ・車いす利用者など体が不自由な方が乗降しやすい駐車スペースの確保
- ・分かりやすい案内表示(再掲)
- ・点字ブロックや床面にサインなどの設置(再掲)

など

① ◆地下鉄駅と区役所の直結【豊島区】



② ◆江戸バスの停留所【現本庁舎】



③ ◆来庁者用駐輪場【現本庁舎】



④ ◆最寄り駅の地下鉄出口【現本庁舎】



⑤ ◆車いす使用者駐車施設【現本庁舎】



2. 新本庁舎の目指す姿

人にやさしい区役所 ～使いやすい機能の確保～

1 利用者の利便性の向上

2 分かりやすく、効率的な窓口サービスの提供

3 業務の効率性と職員の利便性の向上

(1) 移動が少なく利用しやすい窓口の配置

- 利用者の移動が少ない窓口配置の工夫やICT・AIの活用により、分かりやすく、効率的な窓口サービスを目指します。

- ・転入・転出・婚姻・出生などライフイベントに係る各種申請・届出窓口の集約・統合
 - ・フロアマネージャーによる窓口の案内や申請・届出書記入の支援
 - ・多言語対応できる窓口の設置
 - ・ICTやAIの活用
- など

< 狭山市の事例 >

① 手続きに関連する課のワンフロアへの集約

- 引っ越しや結婚、子どもの成長に伴うライフイベントに係る手続きの窓口を1階にまとめ、来庁者の移動距離の短縮や書類記入の際の「手間がかかる」を見直しています。
- 「こども支援課」「保育幼稚園課」を同じフロアに配置し、子ども連れの来庁者の負担を減らし、併せて、名前や住所等を何度も書類に記入する負担も減らしています。

② 証明申請・発行の窓口を一か所に集約

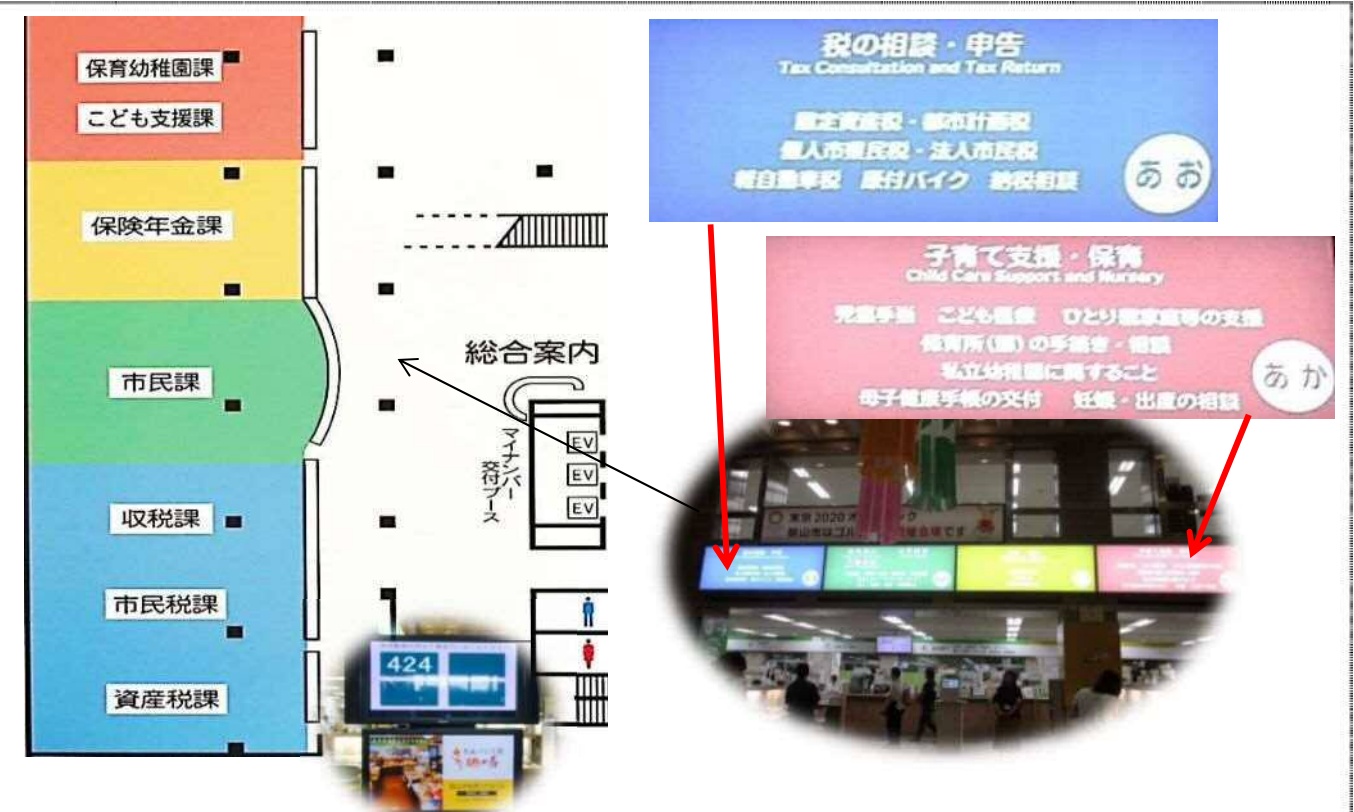
- 住民票の写しや税証明等の各種証明書の申請・受領が、1か所(証明発行窓口)で行うことができます。

③ 案内表示の改善

- 案内表示は、課名よりも手続き名を優先し、色分けをすることにより目的の窓口がすぐに分かるようにしています。さらに、番号発券機や呼び出しのための大型ディスプレイを設置して「分かりやすい」窓口をしています。
- 市民課窓口では、引っ越しや結婚等のライフイベントに係る手続きに訪れた来庁者向けの案内書を発行し、関係する窓口での手続きを分かりやすく案内しています。

④ フロアマネージャーの配置

- 来庁者の各種問合せ対応及び手続きに係る適切な窓口へ案内、誘導します。
- 市民課業務に係る申請書及び届出書類等の内容確認、記載指導、説明及び順番待ち整理券の発券等を行います。



2. 新本庁舎の目指す姿

人にやさしい区役所 ～使いやすい機能の確保～

1 利用者の利便性の向上

2 分かりやすく、効率的な窓口サービスの提供

3 業務の効率性と職員の利便性の向上

<豊島区の事例>

※ 豊島区ホームページより



3階 総合窓口

- 住民票や税金、国民健康保険といった区民の利用が特に多い窓口を集約しています。
- 総合窓口では、引越しや戸籍の届出に伴い必要となる複数の手続き、各種証明書の発行、住民税等の納付を可能な限り取り扱っており、手続きをされる方が複数の課へ移動する負担や待ち時間を減らします。
- 受付時に手続きされる方の住所や氏名などを申請書に印字してお渡しすることで、同じ内容を何度も記入いただく負担を軽減します。

※ 豊島区ホームページより



4階 福祉総合フロア

- 高齢者・障害者福祉、生活支援、区民相談、子育てに関する課をワンフロアに配置し、子どもから高齢者までのライフステージに応じたさまざまな相談や手続きを連携して行うことができるフロアとなっています。
- 子育てインフォメーションを設置し、子育てナビゲーターがお話をうかがい、相談に応じて子育て情報や窓口の紹介、各種手続き等をご案内します。
- 他の窓口にご案内する場合も、福祉相談システムを活用し関係する窓口での情報共有を図っています。

(2) プライバシーへの配慮

- 利用者が安心して相談できるよう、プライバシーに配慮した相談スペースの確保を目指します。

- ・相談内容に応じた相談スペースの設置
- ・相談目的が周りから分からないよう配慮した相談スペースの共有化など

① ◆相談スペース【豊島区】



② ◆プライバシーに配慮した窓口**



2. 新本庁舎の目指す姿

人にやさしい区役所 ～使いやすい機能の確保～

1 利用者の利便性の向上

2 分かりやすく、効率的な窓口サービスの提供

3 業務の効率性と職員の利便性の向上

(1) 執務空間の確保

- より効率的に業務を行うことができるように、職員数に応じた適正な執務空間の確保を目指します。

(2) 会議室や打合せスペースの確保

- 庁内の会議室や打合せスペースの利用状況等を踏まえ、適切な規模、数の会議室などの確保を目指します。

- ・パーティション等によりレイアウト変更が可能な会議室の設置
- ・電子会議システムの導入

(3) 書庫や倉庫など収納スペースの確保

- 文書や資料などを安全かつ適切に保管できるよう倉庫などを十分に確保します。

(4) 業務効率性の向上

- 業務の効率性の向上を図るため、新富分庁舎に分散配置されている庁舎機能の集約を目指します。

柔軟な執務空間や会議室のイメージ

- ① ◆執務室の規格を統一し、組織変更に対応しやすいレイアウト【板橋区】*



- ② ◆用途や規模に応じて、間仕切りで広さを変えられる会議室【甲賀市】*



2. 新本庁舎の目指す姿

区民に開かれた区役所 ～情報発信機能の充実～

1 人と人とのつながりを醸成する憩いの場づくり

コミュニティ活動スペースの設置

- 区民が気軽に立ち寄れる場所になることで、人と人とのつながりを醸成する場としての役割を果たすことを目指します。

- ・イベントスペースの設置
- ・ギャラリースペースの設置
- など

コミュニティ活動スペースのイメージ

- ① ◆多目的プラザ【立川市】 ② ◆ギャラリースペース(現本庁舎1階)



- ③ ◆屋外テラス【立川市】 ④ ◆コミュニティ活動スペース**



2 情報発信コーナーの整備

区民活動や区政情報の発信コーナーの充実

- 区民が区政や区内の様々な区民活動を知り、理解を深められる情報発信拠点としての機能の充実を目指します。

- ・デジタルサイネージの導入(再掲)
- ・情報発信コーナー等の配置の工夫
- など

- ⑤ ◆デジタルサイネージを活用した多彩な情報発信【立川市】



明るくオープンな情報公開コーナーのイメージ

- ⑥ ◆市政情報コーナー【立川市】 ⑦ ◆情報公開コーナー【習志野市】 ⑧ ◆情報公開コーナー【日立市】*



3. 来庁者アンケートの結果概要

(1) 目的

今後の区役所におけるサービス向上と本庁舎整備の検討に当たり、現本庁舎の利用状況や新本庁舎に対する意見を参考にすること。

(2) 実施期間

平成30年5月28日（月）から6月8日（金）まで

(3) 実施方法

各階窓口でアンケート用紙を配布し、庁内に設置した回収箱への投函又は郵送で回答

(4) アンケート項目

- ◇来庁目的（本庁舎で行った手続きなど）
- ◇手続き等の全所要時間
- ◇来庁頻度
- ◇来庁時の交通手段
- ◇本庁舎で改善すべきこと
- ◇これからの本庁舎で特に重視すべきこと
- ◇自由意見
- ◇属性情報（性別・年代・居住地域）

(5) 配布・回収結果

配布数：796枚

回収数：466件（郵送返送 6月15日（金）まで）

回収率：58.5%



(6) 調査結果の概要

① 性別	② 年齢	③ お住まいの地域(業者の方は勤務地)
男性 248人(53.2%)	40歳代 135人(29.0%)	区外 132人(28.3%)
女性 192人(41.2%)	30歳代 102人(21.9%)	京橋地域 118人(25.3%)
未回答 26人(5.6%)	50歳代 79人(17.0%)	月島地域 110人(23.6%)
	20歳代 48人(10.3%)	日本橋地域 93人(20.0%)
	60歳代 46人(9.9%)	未回答 13人(2.8%)
	70歳代 24人(5.2%)	
	20歳未満 3人(0.6%)	
	80歳以上 3人(0.6%)	
	未回答 26人(5.6%)	

④ 本庁舎について、改善すべきと思うこと(複数回答)

項目	回答数	構成比
1 特に改善の必要性は感じない	233	48.9%
2 どこで手続きをしてよいか分かりにくい	43	9.0%
3 待合スペースが狭い	27	5.7%
4 窓口の開設時間帯や曜日が不便である	27	5.7%
5 駐車場等が使いづらい・足りない	25	5.3%
6 案内表示が分かりにくい	23	4.8%
7 必要な窓口が、複数の階に分かれている	22	4.6%
8 トイレが使いづらい・足りない	14	2.9%
9 通路が狭い	11	2.3%
10 窓口等のプライバシーの配慮が足りない	8	1.7%
11 待ち時間が長い	7	1.5%
12 授乳室が使いづらい・足りない	1	0.2%
13 その他	35	7.4%

⑤ これからの本庁舎において、特に重視すべきと思うこと(3つまで複数回答)

回答の多かった上位10項目

項目	回答数	構成比
1 駅に近く、交通の利便性が高い	223	23.4%
2 案内表示が分かりやすく、移動しやすいレイアウトである	110	11.6%
3 一つの窓口（フロア）で複数の用事を済ませることができる	101	10.6%
4 ゆとりのある待合スペースがある	61	6.4%
5 災害時に支援や復興活動の拠点となる機能がある	56	5.9%
6 個人情報の漏えい防止など、情報セキュリティに配慮している	52	5.5%
7 すべての人にとって使いやすいユニバーサルデザインに配慮している	46	4.8%
8 プライバシーに配慮した窓口や相談スペースがある	45	4.7%
9 災害時にも区役所の業務を継続できる	42	4.4%
10 中央区のシンボルとなるようなデザインである	38	4.0%