

新庁舎整備事業の検討状況について

新庁舎整備事業の検討状況について、次のとおり報告する。

1 新庁舎における窓口サービスについて

(1) 現庁舎における窓口サービスの主な課題(「別紙」1ページ)

- ・分散した窓口配置であるため、目的の窓口の場所が分かりにくい。
- ・関連する窓口が複数フロアに配置されているため、来庁者が複数のフロアを渡り歩く必要がある。
- ・窓口ごとに異なった発券機を導入しているため、窓口ごとに発券して時間がかかっている。
- ・窓口ごとに申請書類を作成しており、同じ情報を何度も書く必要がある。

(2) 窓口サービスのコンセプト

(1)の状況を踏まえ、新庁舎では、4つのコンセプト(迷わない、動かない、待たない、書かない)を実現することにより、区民サービスの向上を目指す。

(3) 新庁舎における窓口配置及び来庁者の案内方法

ア 窓口配置

(ア) 2, 3階(「別紙」2ページ)

来庁者数の多い窓口を集約し、各窓口で来庁者対応を行うため、来庁者をスムーズに案内する仕組みが必要である。

(イ) 4階以上(4, 7, 8, 9階)(「別紙」3ページ)

(ア)以外の窓口を4階以上に配置し、フロアごとに各課共用の窓口で来庁者対応を行うため、来庁者の用件に応じて担当職員がスムーズに窓口対応ができる仕組みが必要である。

イ 来庁者の案内方法(「別紙」4, 5ページ)

(ア) 全庁共通発券機

新庁舎の窓口を配置するフロア(2, 3, 4, 7, 8, 9階)に発券機を設置する。

現庁舎では、窓口ごとに発券機を導入しているため、来庁者は窓口ごとに並びなおしているが、新庁舎では、来庁者が1度の発券で複数窓口での手続きができるようにする(2, 3階での運用を想定)。

また、新庁舎では、窓口連携に係る統計情報も収集し、業務改善につなげる。

(イ) 全庁共通フロアマネージャー

(ア)の発券機を設置するフロアにフロアマネージャーを配置し、1階の総合案内とともに全庁的に連携のとれた案内を行う。

(4) 新庁舎の各階における窓口サービス

ア 2, 3階（「別紙」6, 7ページ）

(ア) 迷わない

新庁舎では、発券機やフロアマネージャーにより連携のとれた案内を行う。また、複数窓口をまわる来庁者が、スムーズに窓口間の移動ができるよう分かりやすい案内を行う。これにより、来庁者は目的の窓口まで迷わず移動することができる。

(イ) 動かない

2階の戸籍住民課窓口にて、戸籍の届出、各種証明の発行、住所・世帯の異動届及び関連する手続き等を受け付ける。また、税務課窓口、保険医療課窓口を2階に配置するとともに、子ども総合窓口、高齢者総合窓口、障害福祉課窓口を3階に配置することで、同一フロア内又は2つのフロア間の移動で関連する手続きが完了でき、来庁者の移動の負担が軽減される。

(ウ) 待たない

新庁舎では発券機を統合することにより、1度の発券で複数窓口での手続きができ、複数窓口で手続きを行う場合の待ち時間が短縮される。

(エ) 書かない

申請書作成の負担を軽減するシステム導入を検討する。

イ 4階以上（4, 7, 8, 9階）（「別紙」8, 9ページ）

(ア) 迷わない

各フロアの共用窓口に発券機及びフロアマネージャーを配置することで、来庁者は迷わず担当職員から適切な窓口サービスを受けることができる。

(イ) 動かない

エレベーター及び階段付近への共用窓口の配置により、移動の負担が軽減される。

(ウ) 待たない

同一フロア内において複数窓口に用件がある場合には、来庁者ではなく職員が動いて対応するため、待ち時間が短縮される。

(エ) 書かない

電子申請を拡充し、窓口においても電子申請ができるよう検討する。

(オ) その他

- ・ 4階には各種相談窓口を集約する。（「別紙」10ページ）
- ・ 9階には都市基盤・まちづくりに関する窓口を集約する。（「別紙」11ページ）

(5) その他

新庁舎で導入を想定している発券機を、現庁舎1階の戸籍住民課窓口、2階の国民健康保険窓口に先行導入し、機能、運用方法等について検証を行う。

2 新庁舎移転を契機としたペーパーレスの推進について

(1) これまでの取組について

ア ペーパーレス推進基本方針の策定（令和2年12月）

ペーパーレスにより、区民サービスの充実及び職員の事務改善を実現するため、紙文書の削減目標や、電子化の拡充等について方針を定めた。

イ ペーパーレスガイドブックの作成（令和3年4月）

紙の行政文書の中で、廃棄や電子化により削減できる文書の分類等を示し、職員が効率的にペーパーレスを推進できるようガイドブックを作成した。

ウ 文書量調査の実施（令和2年12月、令和3年5月、12月）

ペーパーレス推進基本方針に定めた紙文書削減目標の達成状況を確認するため、全庁で文書量調査を実施した。（新庁舎移転まで継続実施）

エ 電子化対象文書の選定（令和3年9月）

紙の行政文書のうち、インターネット等に情報を公開することにより区民サービスの向上が見込まれる文書や、電子化することにより事務効率の向上が見込まれる文書について基準を示し、対象文書を選定した。

オ 職員プロジェクトチーム（職員PT）による検討（令和3年4月～）

新庁舎各階ごとに職員PTを組成し、窓口業務の電子化等、区民サービス向上に向けた業務改善の手法について検討した。

カ モデルオフィスの整備（令和3年10月～）

ペーパーレス等の新庁舎で目指す職員の働き方の効果、効率性の検証を行うことを目的とし、新庁舎の什器・ICT等を試行できる環境を整備した。

(2) 課題及びこれからの取組

ア 保有文書の種別等の把握、分析

(ア) 課題

ICTを活用した区民サービスの提供や、紙文書量削減の目標達成に向け、各課が保管している申請書や函面等の文書の種別及び量を把握し、電子化による効果が高い文書を特定した上で、対応策を講じる必要がある。

(イ) これからの取組

文書種別ごとの保存場所及び量を調査、分析したうえで、各課ごとにヒアリングを行い、課の特性に応じた課題の抽出し、改善に向けた取組を行う。

その中で、現在紙文書で窓口対応や事務処理等を行っているものについては、ICTの活用等により電子化に向けた検討を行い、区民サービスの向上及び業務効率化につなげる。

イ 紙文書の効率的な電子化作業

(ア) 課題

電子化対象文書のうち、函面等の大きい文書や申請書等大量にある文書など、職員が電子化するには非効率と判断されるものは、電子化の手法を検討する必要がある。

(イ) これからの取組

選定された電子化対象文書において、職員が電子化を実施する文書と外部委託する文書を分類し、効率的かつ効果的に電子化作業を実施する。

ウ 押印廃止や電子化に向けた事務の見直し

(ア) 課題

現在、押印がある文書について、国のガイドラインに基づき押印廃止を進める必要が

ある。

また、電子文書の活用を前提とした事務改善やシステム改修等を並行して検討する必要がある。

(イ) これからの取組

各種申請に係る事務について、職員P Tを中心に押印廃止結果を踏まえた事務改善を行い、電子申請の拡充等を検討していく。

また、会計事務、契約事務、監査事務、庶務事務等で紙により処理している事務を電子化できるよう、内部事務管理システムの改修を行う。

(3) 今後のスケジュール

令和4年	4月～	対象文書の電子化作業
	5月	文書量調査
	5月～	内部事務管理システム改修
	12月	文書量調査

現庁舎の窓口サービス

現状

- 分散した窓口配置
- 関連する窓口の複数フロアへの配置
- 窓口ごとに異なった発券機
- 窓口ごとに申請書類を作成

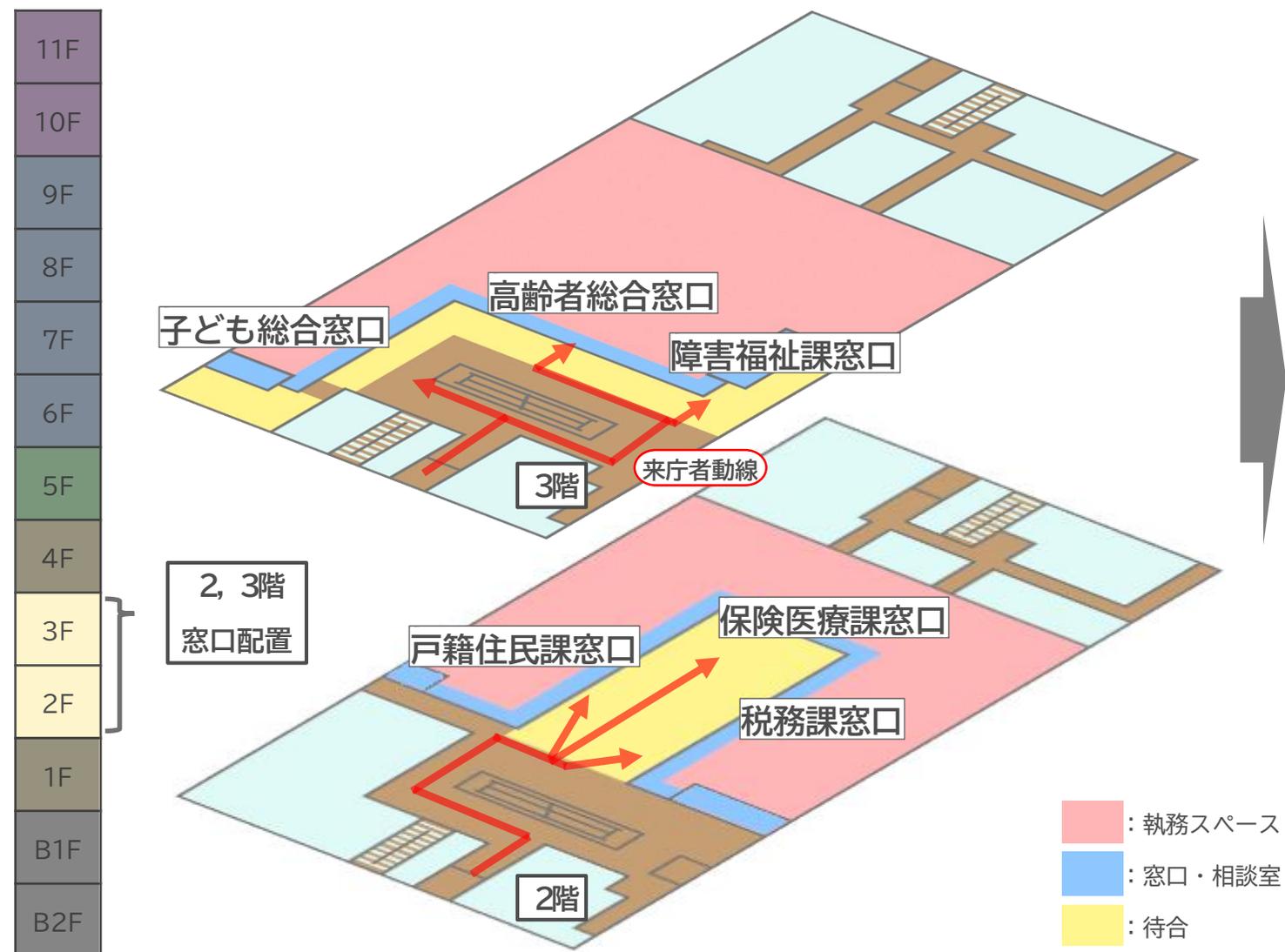
課題

- ■ 目的の窓口の場所が分かりにくい
- ■ 来庁者が複数のフロアを渡り歩く
- ■ 窓口ごとに発券して時間がかかる
- ■ 同じ情報を何度も書く

💡 新庁舎における窓口配置

◎新庁舎2, 3階

2, 3階は、**来庁者数の多い**窓口を集約し、下図の各窓口で来庁者対応を行う。

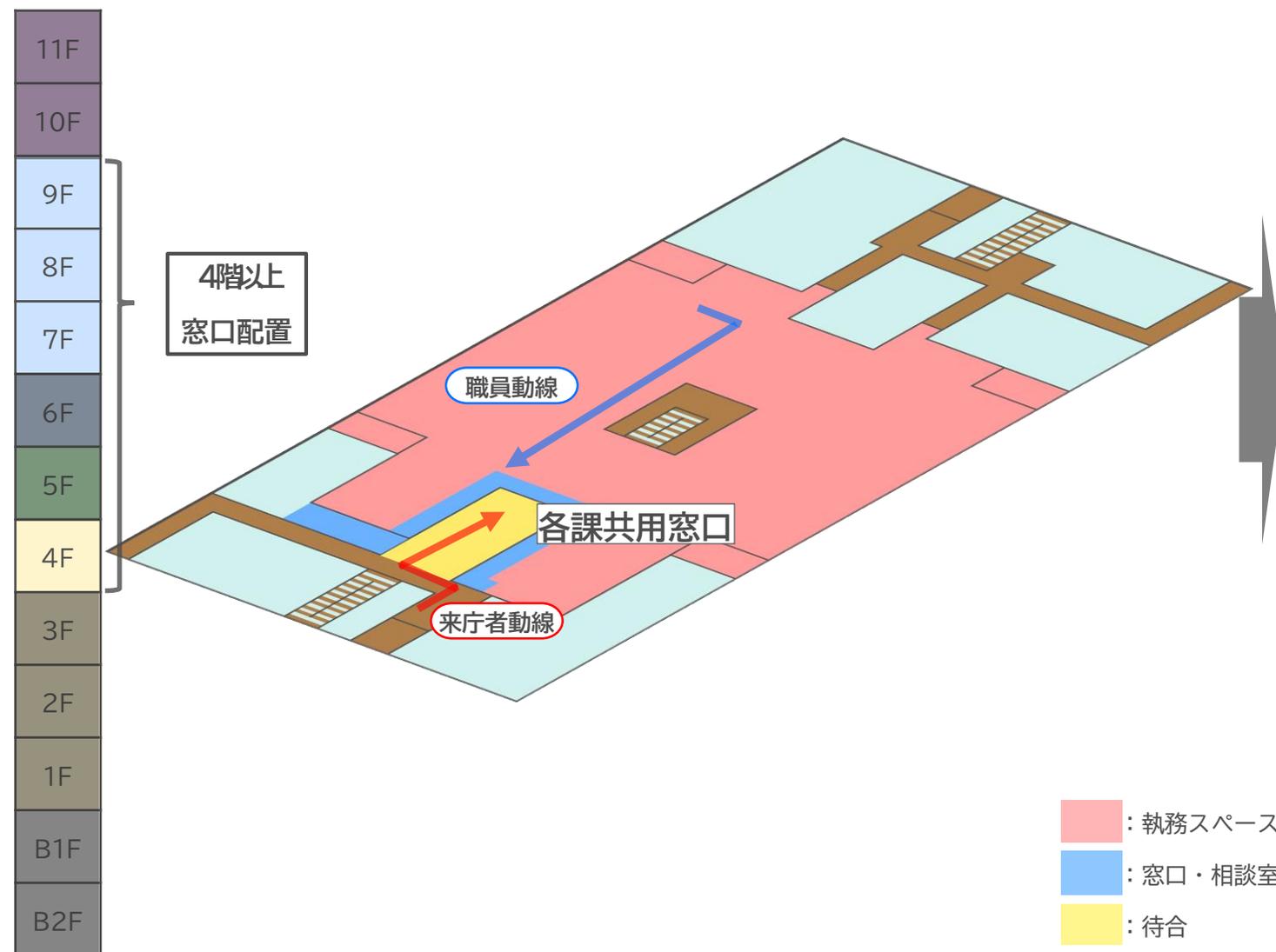


来庁者をスムーズに案内する仕組みが必要

新庁舎における窓口配置

◎新庁舎4階以上

4階以上(4, 7, 8, 9階)は、**各課共用**の窓口をフロアの南側に**集約**し、来庁者対応を行う。



来庁者の用件に応じて
担当職員がスムーズに
窓口対応ができる仕組
みが必要

💡 新庁舎における来庁者の案内方法

◎全庁共通発券機・全庁共通フロアマネージャーの導入

2, 3階、4階以上の課題を解決するため、**全庁共通発券機**・**全庁共通フロアマネージャー**を導入する。

11F	
10F	
9F	
8F	
7F	
6F	
5F	
4F	
3F	
2F	
1F	
B1F	
B2F	

2, 3階の課題

来庁者を**スムーズに案内する仕組み**が必要

4階以上の課題

来庁者の**用件に応じて担当職員がスムーズに窓口対応ができる仕組み**が必要

解決策



全庁共通発券機

全庁共通フロアマネージャー

を導入する

全庁共通フロアマネージャーは1階の総合案内と一体的に運用することを想定

新庁舎における来庁者の案内方法

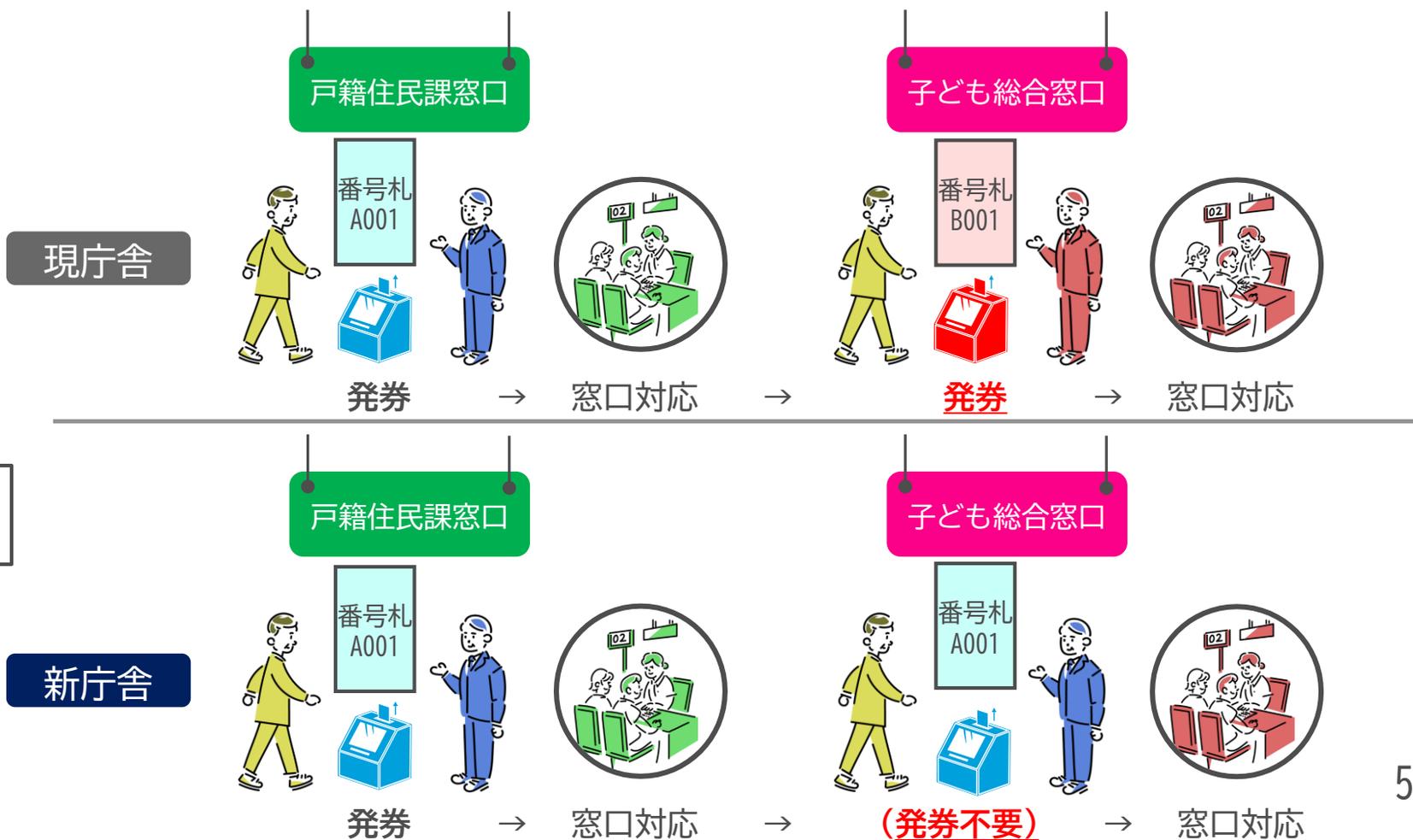
◎全庁共通発券機の窓口連携機能・統計機能について

現庁舎では、窓口ごとに発券機を導入しているため、来庁者が**窓口ごとに並びなおしている**が、新庁舎では、**1度の発券で複数窓口**での手続きができるようにする(新庁舎2, 3階での運用を想定)。

また、新庁舎では、**窓口連携に係る統計情報**も収集し、業務改善につなげる。

11F	
10F	
9F	
8F	
7F	
6F	
5F	
4F	
3F	
2F	
1F	
B1F	
B2F	

2, 3階に限らず、全ての窓口対応業務について、統計情報に基づく分析が可能になる。



新庁舎の窓口サービス

◎新庁舎2, 3階の窓口サービス

現庁舎

- フロアマネージャーを配置している窓口と配置していない窓口がある
- 窓口が3つのフロアに分散している
- 来庁者が複数のフロアを渡り歩く
- 各窓口専用の発券機を使用している
- 申請書作成の負担がある

新庁舎

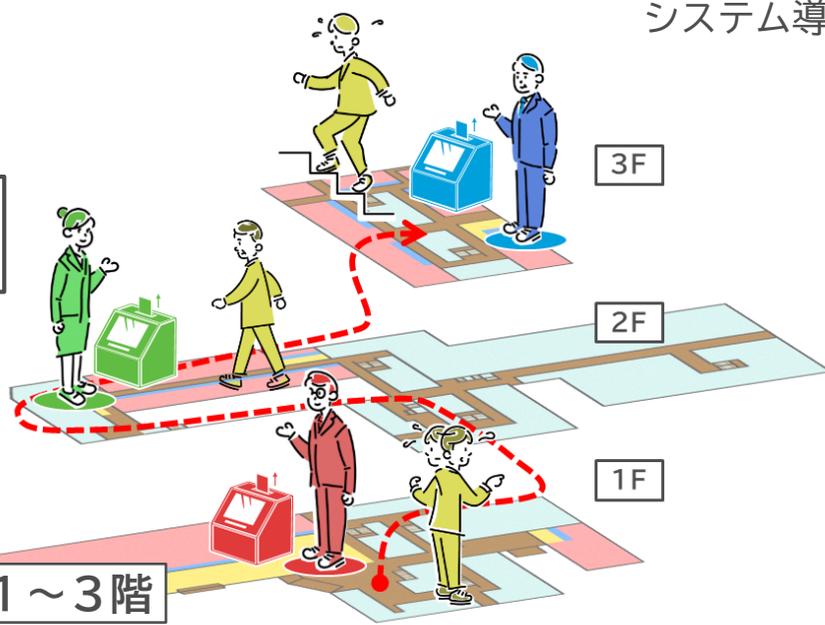
- フロアマネージャーを全庁に配置する
- 2つのフロアに集約する
- 全庁共通発券機を導入する
- 申請書作成負担軽減のシステム導入を検討する

効果

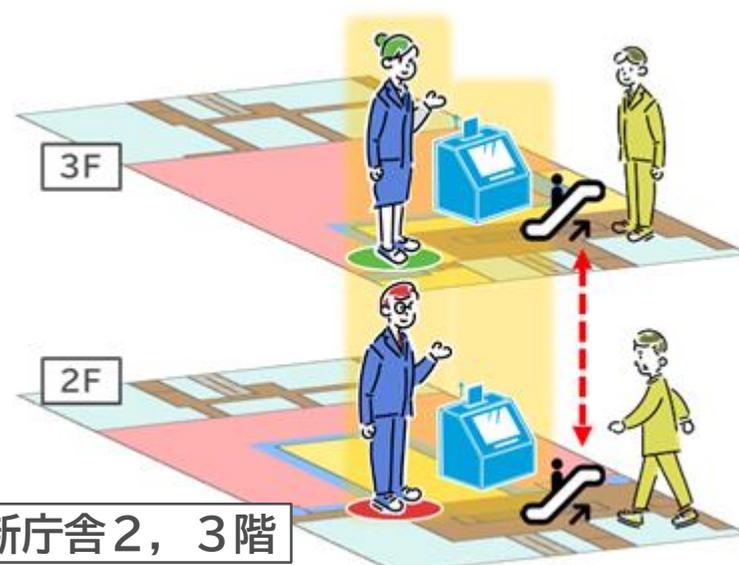
- 連携のとれた案内
- 分かりやすい動線
- 移動の負担の軽減
- 待ち時間の短縮
- 書く負担の軽減



2, 3階
窓口サービス



現庁舎 1~3階

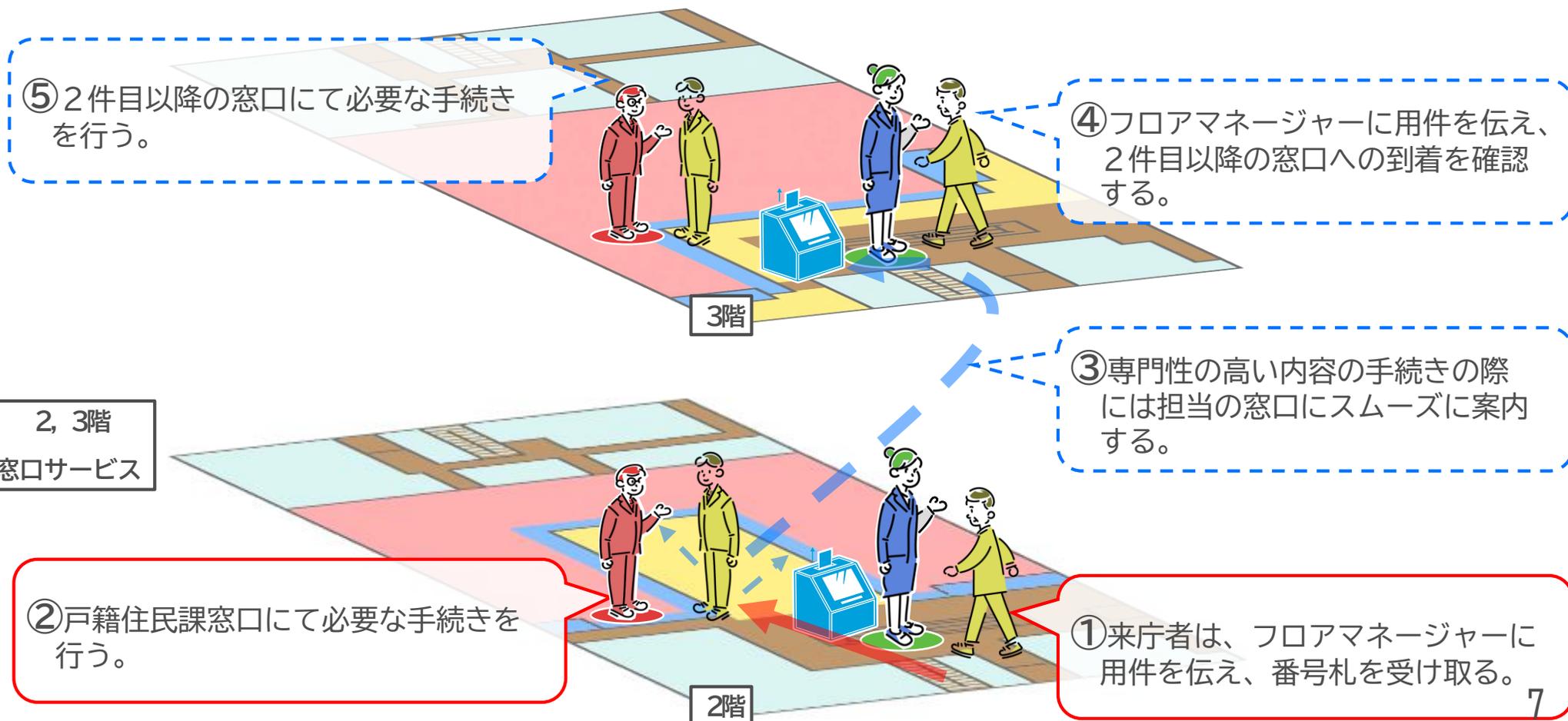
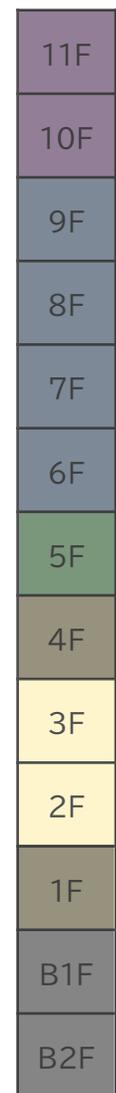


新庁舎 2, 3階

💡 新庁舎の窓口サービス

◎新庁舎2, 3階の窓口サービス(対応例)

2階の戸籍住民課窓口にて、戸籍の届出、各種証明の発行、住所・世帯の異動届及び関連する手続き等を受け付ける。**専門性の高い内容の手続き**の際には、担当の窓口**スムーズに案内**し、**確実なサービス**を提供する。



💡 新庁舎の窓口サービス

◎新庁舎4階以上の窓口サービス

現庁舎

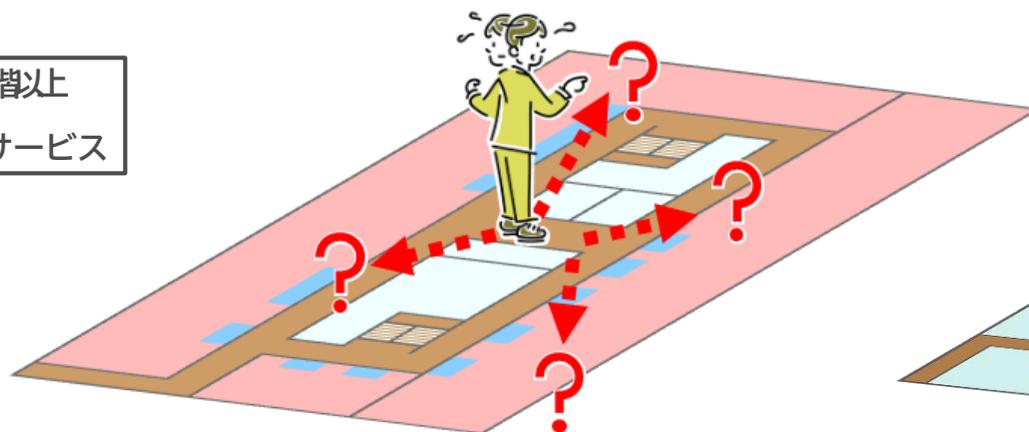
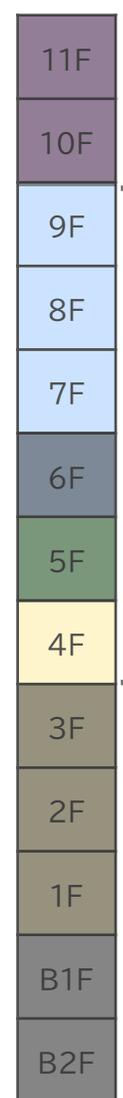
- 各課専用窓口で来庁者対応を行っている →
- 目的の窓口の場所が分かりにくい →
- 来庁者が目的の窓口まで移動している →
- 複数窓口に用件がある場合は窓口を渡り歩いている →
- 申請書作成の負担がある →

新庁舎

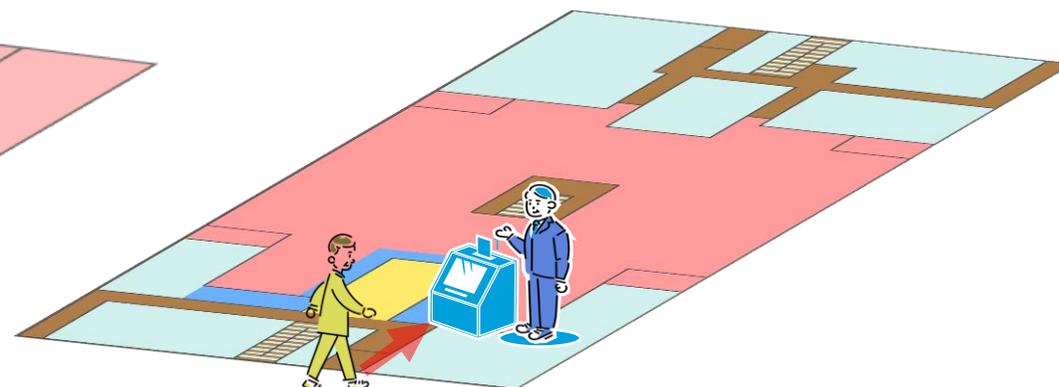
- 各課共用窓口で来庁者対応を行う →
- フロアマネージャーを新たに配置 →
- 職員が窓口まで移動して対応する →
- 電子申請を拡充し窓口においても電子申請ができるよう検討する →

効果

- 分かりやすくシンプルな動線
- フロアマネージャーが案内
- 移動の負担の軽減
- 待ち時間の短縮
- 書く負担の軽減



現庁舎 4階以上

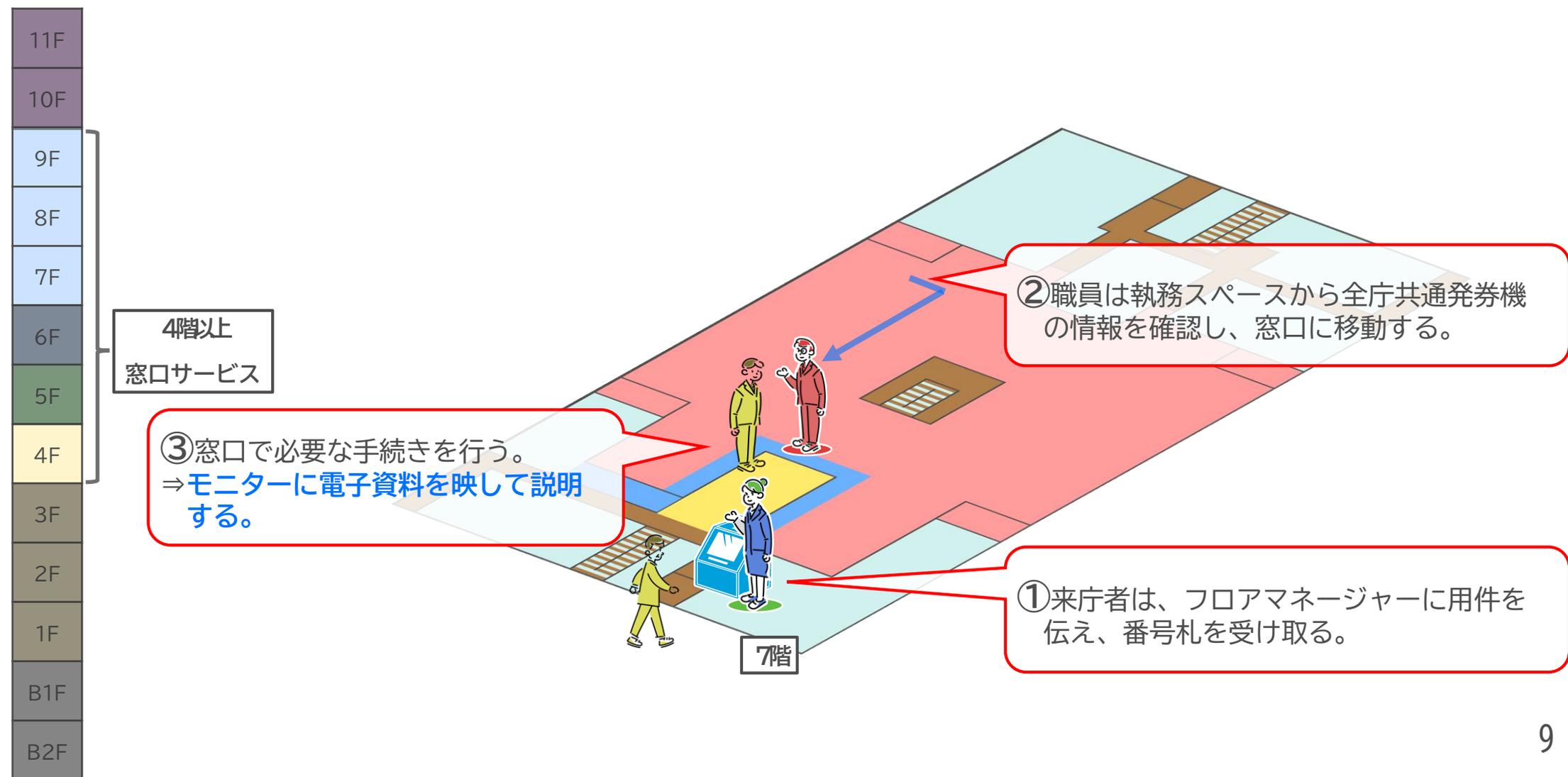


新庁舎 4階以上

新庁舎の窓口サービス

◎新庁舎4階以上の窓口サービス(対応例)

紙資料の電子化を進め、窓口における説明等は電子資料をモニターに映して行う。

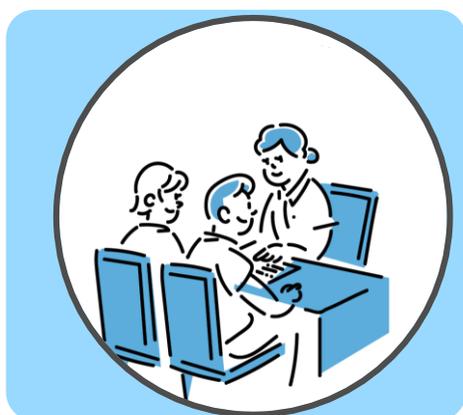
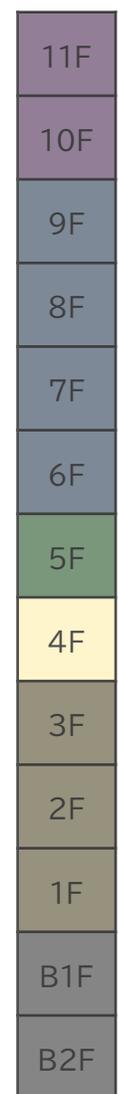


💡 新庁舎の窓口サービス

◎新庁舎4階の窓口サービス

4階では、**各種相談窓口を集約**し、区民の方が日常生活を送る上で生じる様々な問題や悩み事を解決するための支援を行う。また、区民の方の移動の負担を軽減するため、**オンライン相談**の拡充を検討する。

4階には、各種相談を行うために必要な**相談室**を整備し、区民の方が**安心して相談できる環境を整備する**。



【相談室】



【執務スペース】

区役所の
各種相談等

自宅等にICT環境
がある方は、自宅
等から相談する。



【自宅・出先等】

自宅等にICT環境
がない方は、すこ
やか福祉センター
等から相談する。



【すこやか福祉センター等】10

新庁舎の窓口サービス

◎新庁舎9階の窓口サービス

9階では、**都市基盤・まちづくり**に関する窓口を**集約**し、来庁者の移動の負担を軽減する。また、来庁者の利便性を向上するため、**セルフサービス端末**を整備する。

図面の複写や証明書の発行等を来庁者が自ら行うことができるセルフサービス端末を整備する。



【セルフサービス端末】

現庁舎では8, 9階に配置されていた窓口を集約し、来庁者の移動の負担を軽減する。



【窓口】

都市基盤・まちづくりに関する情報を統合型GISにより公開し、自宅等から必要な情報を収集できる仕組みを整備する。



【自宅・出先等】