

# 『庁舎サービス等検討区民ワークショップ提案書』（概要版）

## 1. 区民ワークショップの目的と検討事項等

- 庁舎サービス等検討区民ワークショップは、新庁舎における窓口などの区民サービスを飛躍的に向上させるため、区民の目線から検討を行う場として設置しました。
- 区民ワークショップでは、(1) 利便性の高い窓口サービス、(2) IT を活用した区民サービス、(3) 新庁舎の低層部に配置予定の多目的スペースの活用方策等について様々な視点から議論を深めてきました。
- 区民ワークショップの提案内容は、今後、区が策定する新庁舎整備基本計画に反映する予定です。

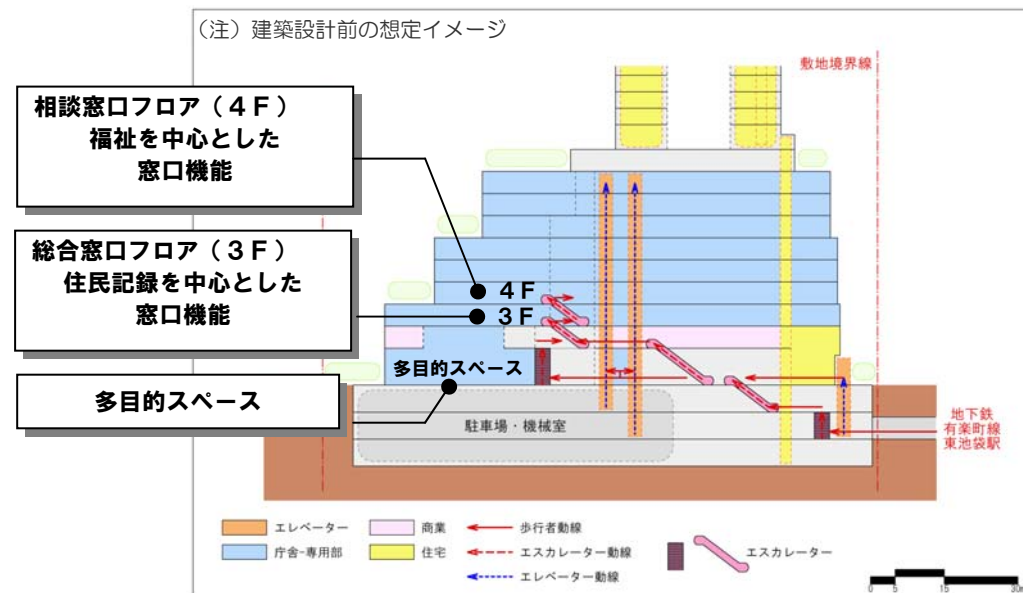
### 区民ワークショップの構成

- 委員 12名：公募区民4名・関係団体8名（外国籍、子育て、大学生、障害者団体、民生・児童委員、町会連合会、小学校PTA連合会、税理士会）
- コーディネーター3名：内田雄造（東洋大学ライフデザイン学部教授）※メインコーディネーター  
 神山裕美（山梨県立大学人間福祉学部准教授）  
 田中美乃里（慶應義塾大学大学院政策・メディア研究科助教）

### 区民ワークショップの開催経過

- 第1回（H20.11.26）区民ワークショップの設置・運営
- 第2回（H20.12.24）区の窓口等の現状・千代田区等視察
- 第3・4回（H21.1.28・2.26）利便性の高い窓口サービス、ITを活用した区民サービスの検討
- 第5回（H21.3.11）多目的スペースの活用方策、ITを活用して庁舎外で受けられる行政サービスの検討
- 第6回（H21.4.9）提案書（案）の内容確認

### 窓・多目的スペースの配置構成



## 2. 提案内容

利便性の高い窓口サービスとITを活用した区民サービス

**提案 No.1 《基本方針》**  
 ホスピタリティ溢れた接客で、来庁する区民などの“不明”・“不安”をなくし、効率的に用件を済ませることができるサービスを提供する！！

**提案 No.2 《利便性の高い窓口サービスの実現に向けた視点》**  
 ①対面サービスを重視 ②ワンストップサービスを実現  
 ③ITを活用したサービスを推進 ④案内・誘導を重視  
 ⑤わかりやすく・使いやすい仕組みと配置を実現

- |               |                                     |
|---------------|-------------------------------------|
| わかりやすい案内・誘導   | 提案 No.3 フロアマネージャーの設置                |
| ワンストップサービスの提供 | 提案 No.4 ユニバーサルデザインを取り入れたサイン・案内表示の導入 |
| 職員の接客力の向上     | 提案 No.5 窓口の総合化                      |
| 開庁時間の延長・土日開庁  | 提案 No.6 相談体制の充実                     |
| 出先機関の充実と連携    | 提案 No.7 サービスの“見える化”                 |
| その他           | 提案 No.8 申請書のワンライティング                |
|               | 提案 No.9 ホスピタリティと専門性の向上              |
|               | 提案 No.10 開庁時間延長・土日開庁により、来庁時間の自由度の向上 |
|               | 提案 No.11 区民事務所等のサービス拡充              |
|               | 提案 No.12 ユニバーサルデザインに配慮した庁舎          |

**提案 No.13 《区民サービス向上の視点》**  
 ①より身近なところで受けられるサービスを充実  
 ②誰でもわかりやすく利用しやすいサービスを提供  
 ③人的サービスが基本

- |                  |                               |
|------------------|-------------------------------|
| ITを活用した申請・受取サービス | 提案 No.14 電子申請のサービスメニューの拡充     |
| コールセンター          | 提案 No.15 行政キオスク端末の設置          |
| その他              | 提案 No.16 コールセンターの導入           |
|                  | 提案 No.17 ICカードの充実             |
|                  | 提案 No.18 ホームページ“マイポータルサイト”の開設 |

多目的スペースの活用方策

**提案 No.19 《基本方針》**  
 区民が気軽に立ち寄れるよう、区民の創意と工夫による多彩な活用を展開し、区と区民を近づける方策を講じることによって、区民に親しまれる庁舎を実現する！！

- |                                       |
|---------------------------------------|
| 提案 No.20 催事等の開催により区民が集まり賑わいのある空間とする   |
| 提案 No.21 区民が立ち寄りやすい親しみのあるカフェやサロン空間とする |
| 提案 No.22 空間・設備上の工夫をこらす                |
| 提案 No.23 運営に民間の知恵を投入                  |

仕組みづくり

**提案 No.24**  
 新庁舎整備計画の節目の時点で検討成果を公表し、区民意向を反映できる仕組みを構築するとともに、今から取組める方策は早期に実施し、区民の愛着がわく、満足度の高い新庁舎を実現する！！

## 利便性の高い窓口サービスとITを活用した区民サービス

### 提案No.1 《基本方針》

①ホスピタリティ(もてなしのこころ)溢れた接客で、②来庁する区民などの“不明”・“不安”をなくし、③効率的に用件を済ませることができるサービスを提供する！！

### ■新庁舎における利便性の高い窓口サービスに関する提案

#### 提案No.2 《利便性の高い窓口サービスの実現に向けた視点》

- ① 対面サービスを重視(高齢社会に対応した人的な対面サービスを重視)
- ② ワンストップサービスを実現(来庁者はなるべく移動せず、職員が連携してサービスを提供)
- ③ ITを活用したサービスを推進(人的なサービスを支え、効率化を進めるためITを積極的に活用)
- ④ 案内・誘導を重視(わかりやすい案内表示や案内機能により、来庁する区民等を円滑に案内・誘導)
- ⑤ わかりやすく・使いやすい仕組みと配置を実現(わかりやすい窓口や課の名称、レイアウト等を実現)

#### ■具体的提案内容

##### わかりやすい案内・誘導

提案No.3 フロアマネージャーの設置(用件を尋ね、来庁者を案内・誘導するフロアマネージャーの設置)

提案No.4 ユニバーサルデザインを取り入れたサイン・案内表示の導入

##### ワンストップサービスの提供

提案No.5 窓口の総合化(区民のライフイベントやニーズに応じた総合窓口の設置)

提案No.6 相談体制の充実(区民がなるべく歩かなくとも様々な相談を受けられる相談窓口の設置)



フロアのイメージ  
総合窓口(左)  
相談窓口(右)



配置や色彩などすべて想定イメージ

提案No.7 サービスの“見える化”(窓口の待合に待ち時間表示のある案内板を設置し、サービスの“見える化”を図り、“不明”・“不安”のないサービスを提供)

提案No.8 申請書のワンライティング(複数の申請書を記入する場合、何度も同じ内容を記載する必要がないよう、申請書はワンライティングとする)

##### 職員の接遇力の向上

提案No.9 ホスピタリティと専門性の向上(職員がもてなしの心をもって親切・丁寧に対応するとともに、専門性を一層高め間違いのない対応ができるよう、接遇力を向上させる)

##### 開庁時間の延長・土日開庁

提案No.10 開庁時間延長・土日開庁により、来庁時間の自由度の向上

##### 出先機関の充実と連携

提案No.11 区民事務所等のサービス拡充

##### その他

提案No.12 ユニバーサルデザインに配慮した庁舎(高齢者や障害者、子育て中の方などの多様なニーズに応え、誰にとっても利用しやすいようユニバーサルデザインに配慮した庁舎づくり)

### ■新庁舎外における区民サービス向上に関する提案

#### 提案No.13 《区民サービス向上の視点》

- ① より身近なところで受けられるサービスを充実(新庁舎を訪れることなく受けられるサービスメニューの充実)
- ② 誰でもわかりやすく利用しやすいサービスを提供(ユニバーサルデザインを取り入れたサービスを提供)
- ③ 人的サービスが基本(ITの活用だけに頼らず人的サービスも確保)

#### ■具体的提案内容

ITを活用した申請・受取サービス

提案No.14 電子申請のサービスメニューの拡充

提案No.15 行政キオスク端末の設置

コールセンター

提案No.16 コールセンターの導入

#### その他

提案No.17 ICカードの充実(住基カードや区民カードなど様々なカードを統一し、必要な機能を付加できるICカードを導入)

提案No.18 ホームページ“マイポータルサイト”の開設(インターネット上に登録しておくことで、必要な情報が自分の専用のサイト上に掲載される“マイポータルサイト”の設置)

## 多目的スペースの活用方策

### 提案No.19 《基本方針》

- ① 区民が気軽に立ち寄れるよう
- ② 区民の創意と工夫による多彩な活用を展開し
- ③ 区と区民を近づける方策を講じることによって区民に親しまれる庁舎を実現する！！

#### ■具体的提案内容

提案No.20 催事等の開催により区民が集まり賑わいのある空間とする

提案No.21 区民が立ち寄りやすい親しみのあるカフェやサロン空間とする

提案No.22 空間・設備上の工夫をこらす(様々な用途に使えるようフレキシブルな空間)

提案No.23 運営に民間の知恵を投入(区民や民間の知恵やノウハウを取り入れた運営上の仕組み)

#### その他の提案

- \* 先進的な庁舎ができると内外の見学者の来訪が見込まれるので、積極的な見学者対応に取り組む。
- \* 多目的スペースと区内のイベント開催施設との役割分担などを考える。\* 災害発生時には災害対策の拠点として迅速に移行できるよう対応準備を進める。\* 多目的スペースの活用以外に、議場等を有効に活用することを検討する。



多目的スペースの活用イメージ

配置や色彩などすべて想定イメージ

## 提案後の評価の仕組みづくり

### 提案No.24

- ① 新庁舎整備計画の節目の時点で検討成果を公表し
- ② 区民意向を反映できる仕組みを構築するとともに
- ③ 今から取組める方策は早期に実施し 区民の愛着がわく、満足度の高い新庁舎を実現する！！

#### 将来の検討の節目のタイミング

- 新庁舎の設計段階、○ 窓口などの配置計画や区民サービス、IT活用の具体的な仕組みの検討段階
- 施工から新庁舎が開庁されるまでの段階