

会 議 録

◇詳細—企画調整グループ 電話03-3981-4201

附属機関又は 会議体の名称		平成26年度 未来戦略創出会議(第3回)
事務局(担当課)		政策経営部企画課
開催日時		平成26年5月9日(金) 15時30分～16時30分
開催場所		第二委員会室(本庁舎4階)
議題		(1)新庁舎整備における検討課題について (2)現庁舎地活用事業公募プロポーザル事業者質問(第1回)の受付状況等について (3)政策経営会議(第2回)結果報告
公開の 可否	会議	<input type="checkbox"/> 公開 <input checked="" type="checkbox"/> 非公開 <input type="checkbox"/> 一部非公開
		非公開・一部非公開の場合は、その理由 豊島区行政情報公開条例第7条第1項第5号による
	会議録	<input checked="" type="checkbox"/> 公開 <input type="checkbox"/> 非公開 <input type="checkbox"/> 一部非公開
		非公開・一部非公開の場合は、その理由
出席者	委員	区長・副区長(2名)・教育長・政策経営部長・特命政策担当部長・総務部長・施設管理部長・新庁舎担当部長・区民部長・文化商工部長・清掃環境部長・保健福祉部長・健康担当部長・池袋保健所長・子ども家庭部長・都市整備部長・地域まちづくり担当部長・建築住宅担当部長・土木担当部長・会計管理室長・教育総務部長・選挙管理委員会事務局長・監査委員事務局長・区議会事務局長
	幹事	企画課長・財政課長・行政経営課長・区長室長・広報課長・シティプロモーション推進室長・総務課長・人事課長
	説明者	区民課長・総合窓口開設準備担当課長・福祉総務課長・現庁舎地活用担当課長・現庁舎地建築担当課長
	事務局	企画課企画調整グループ係長・主査

審議経過

(1) 新庁舎整備における検討課題について

① 総合窓口の開設について

説明者： 資料に基づき、総合窓口の開設について説明。

新庁舎では「総合窓口課(仮称)」を設置し、窓口を、届出・証明・交付・公金納付の用件別に大括りにするとともに、取扱業務の拡大を図り、来庁者がわかりやすい利便性の高い窓口を実現する。転入・転出等により必要となる行政への各種届出については、総合窓口支援システムを導入して総合窓口でできる限り一括して取り扱い、迅速で漏れのないワンストップのサービスを実現し、来庁者の他課窓口への移動や待ち時間の縮減を図る。また、発券・呼出システムやフロアマネージャーを活用し、混雑の緩和や来庁者の負担を軽減する。現状は20から26の窓口数であるが、総合窓口では32から37の窓口数を準備し、可能な限り民間の専門業者を活用することによって、効率的な業務運営と、さらなる区民満足度の向上を図る。総合窓口開設時には現行区民課で取り扱っている71業務に7課32業務を加えた合計103業務を取り扱い、その後、取扱基準や事務の流れを明確化したうえでさらに10課72業務を加え、最終的には175業務を取り扱う予定である。なお、新庁舎での業務運営を想定して、本年11月より現庁舎区民課で、住民票などの証明窓口と戸籍証明窓口を統合するとともに、業務委託内容の拡大、総合窓口支援システムの試験稼働等を行い、具体的な総合窓口開設の準備を行う。また、現在月2回(第1・3日曜日)実施している休日窓口について、本年11月から第2・第4土曜日を追加し、休日窓口の開設を月4回に拡大するとともに、現行休日に取り扱っている業務を34業務から68業務に拡充することで、新庁舎での土日開庁に備える。

② 福祉総合フロアについて

説明者： 資料に基づき、福祉総合フロアについて説明。

新庁舎の福祉総合フロアは、福祉の特性を考慮し、あえてワンストップ型の総合相談窓口ではなく、相談・手続き内容に応じて配置した各窓口が対応する「ワンフロア提供型」方式で実施する。ただし、相談内容や手続きが複数部局に及ぶ場合は、職員が当該窓口へ移動することを基本とし、来庁者の移動をできる限り回避する。また、やむを得ず他部局の窓口へ案内せざるを得ない場合でも、二度聞き・三度聞きにならないよう、福祉相談システムを活用した情報共有を図る。なお、福祉総合フロアについても、総合窓口と同様に発券・呼出システムやフロアマネージャーを活用し、混雑の緩和や来庁者の負担を軽減する。さらに、問い合わせや申請の多い内容については、基本的に全職員が一定レベルの対応ができるよう、福祉相談システムやよくある質問についてまとめたシステム(FAQシステム)を導入し、職員の人材育成を図りつつ、サービス水準の向上を実現する。よくある質問については職員自身が作成し、その回答について担当以外の職員が区民の目線に立って吟味することで、より区民に分かりやすい説明ができるように重点的に取り組む。なお、福祉関係の給付には、他自治体での状況や施設との調整など専門性の高い手続きが必要なものもあるため、すべての業務をマルチスキル化するのではなく、慎重に対応すべきものについては区民や来庁者にご理

解いただきながら丁寧に対応していく。また、土日開庁における対応事業も十分に精査し、可能な限り申請を受けられるように検討しているが、専門性や慎重な取り扱いを要するものについては例外とせざるをえないことを事前に区民に周知するとともに、来庁者などに丁寧に説明し、理解を求めていく。

副区長： 業務委託内容の拡大などについては、その準備は円滑に行えるのか。

説明者： 11月からの証明窓口の統合や休日窓口の拡大に向けて、夏頃から準備に入る予定で業務委託事業者と調整済みである。

⇒提案の通り決定する。

(2) 現庁舎地活用事業公募プロポーザル事業者質問(第1回)の受付状況等について

説明者： 資料に基づき、現庁舎地活用事業公募プロポーザル事業者質問(第1回)の受付状況等について説明。

平成26年3月25日より事業者公募プロポーザルを実施し、平成26年4月14日から4月25日に第1回の事業者質問を受け付け、合計425件の質問があった。内訳は、事業者公募プロポーザル要項に関するものが384件、新ホール整備事業要求水準書に関するものが28件、現庁舎周辺まちづくりビジョンに関するものが6件、その他が7件である。質問に対する回答は各部局と調整を図り、回答期限である5月12日に区ホームページで公表するとともに、各事業者へ通知する予定である。

副区長： 事業用地には一部道路を挟んでいる部分もある。道路の上部空間の利用についての規制緩和など、国の動きを踏まえた質問はあったのか。

説明者： 道路の上部空間利用等について関連した質問はいくつかあった。法令等に沿った形での提案であれば差し支えないという回答をしたいと考えている。

区長： このところ、池袋に対する注目度がとても大きくなってきている。池袋の魅力を事業者にアピールしていく予定はないのか。

説明者： 質問を回答する際に、区の動きや魅力をアピールしていこうと考えている。

区長： 副都心線と東急東横線の相互直通運転により、とても大きな額の経済効果が生み出されているとの報道もある。今、まさに街が大きく変わるときであり、この絶好の機会を絶対に逃してはならない。事業者だけではなく、区民のみなさんにも力強く豊島区の魅力をアピールし、大きく変わっていく街を一緒に盛り上げていってもらえるようにしなくてはならない。

委員： 街が大きく変わろうとしていることに対して、事業者はとても敏感である。区としても次々と新しい情報を事業者に提供することによって、区の魅力を大いにアピールしていきたい。

⇒報告のとおり了承する。

(3) 政策経営会議(第2回)の結果報告

委員： 資料に基づき、政策経営会議の結果について説明。

⇒報告の通り了承する。

会議の結果	(1)新庁舎整備における検討課題について (2)現庁舎地活用事業公募プロポーザル事業者質問(第1回)の受付状況等について (3)政策経営会議(第2回)の結果報告 ⇒(1)について決定 ⇒(2)・(3)について了承
提出された資料等	・総合窓口について ・福祉総合フロアについて ・現庁舎地活用事業公募プロポーザル事業者質問(第1回)の受付状況等について ・豊島区現庁舎地活用事業事業者公募プロポーザル実施要項等に関する質問回答(案) ・平成26年度第2回政策経営会議結果報告書