

第 8 章 今後の取り組み・スケジュール

1．今後の取り組み

2．スケジュール

1 今後の取り組み

(1) 専門組織における窓口サービス等の検討

新庁舎の3階、4階は、区民にとって便利な窓口を配置します。

3階の総合窓口では、窓口で扱う業務の範囲を定め、待たせることなく事務処理が可能となるシステムを整備し、利便性の高い窓口を構築する必要があります。また、4階の福祉総合フロアでは、子どもから高齢者までのライフステージに応じたあらゆる相談・手続きへ適切に対応する必要があります。このため、新庁舎ができるまでに、専門の組織などで十分に検討していきます。

さらに、窓口業務を円滑に行うためには、区民に「もてなしの心」で対応することが基本であります。そのために、職員の接客力のレベルアップを図るとともに、区民が安心して迷うことなく窓口サービスを利用できるよう、フロアマネージャーの役割もあわせて検討します。

(2) 区民の身近な場所での窓口サービスの向上

新庁舎の竣工時期にあわせて、西部区民事務所、西部保健福祉センターを含む「(仮称)西部地域複合施設」が平成26年に完成する予定になっています。

区民にとって身近な区民事務所の現行取扱業務等の充実を図り、新庁舎で展開する総合窓口と同様のサービスを受けることができるよう検討を進めます。

さらに、住民票の写し等の自動交付機による証明発行やコンビニエンスストアでの国民健康保険料などの支払いに加え、ITを利用した申請・届出方法や公金の支払方法などについて選択肢を増やすことを検討し、より身近な場所で一層利用しやすい区民サービスへと向上を図ります。

(3) 新庁舎移転計画の作成

新庁舎へのスムーズな移転・引越しを可能にするためには、事前の準備が必要です。移転にあたっては、全体の工程を作成し、職員への研修、周知を徹底したうえで実施しなければなりません。

また、新庁舎フロアのサインや間仕切り工事の施工監理や什器、備品の購入及び搬入はもとより、現在の什器・備品の再利用についても検討する必要があります。

このように、移転の際にはかなりの事務量が想定されることから、新庁舎の移転前の綿密な移転計画を作成する必要があります。

2 スケジュール

新庁舎整備推進計画の策定後は、庁舎位置変更条例案（「豊島区役所の位置に関する条例の一部を改正する条例」）を区議会に提案します。

条例の議決後は、市街地再開発事業の権利変換計画認可を経て、平成23年度には既存建築物解体工事・建築工事へと進みます。新庁舎は、平成26年12月末に竣工し、移転準備を行う予定となっています。



