
庁舎サービス等検討 区民ワークショップ提案書

平成21年（2009年）4月

豊島区 庁舎サービス等検討区民ワークショップ

目 次

はじめに（検討を終えて）	1
① 区民ワークショップの検討事項	2
② 区民ワークショップからの提案	4
1. 提案の全体構成	4
2. 提案事項	6
Ⅰ 利便性の高い窓口サービスと I T を活用した区民サービス	6
(1) 基本方針	6
(2) 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	8
(3) 新庁舎外における区民サービス向上に関する提案	18
Ⅱ 多目的スペースの活用方策	21
(1) 基本方針	21
(2) 具体的提案内容	21
Ⅲ 提案後の評価の仕組みづくり	24
③ ワークショップに参加した感想・新庁舎への期待	25

資料編

Ⅰ 区民ワークショップの概要	資-1
1. 構成とメンバー	資-1
2. 活動概要	資-3
Ⅱ 区民ワークショップにおける検討の経過	資-4
1. 第2回区民ワークショップ	資-4
2. 第3回、第4回区民ワークショップ	資-11
3. 第5回区民ワークショップ	資-25

はじめに（検討を終えて）

「庁舎サービス等検討区民ワークショップ」（以下、「区民ワークショップ」）は、現在、豊島区が計画中の新庁舎において、窓口などの区民サービスを飛躍的に向上させていくために、区民の目線から検討を行う場として設置されました。

「区民ワークショップ」では、①利便性の高い窓口サービス、②ＩＴを活用した区民サービス、③新庁舎の低層部に予定している多目的スペースの活用方策等の３点を主な検討項目として、昨年１１月２６日に第１回を開催した後、本年４月まで６回に渡って様々な視点から議論を深めてきました。

検討にあたっては、新庁舎の窓口などを実際に利用する区民の方々の視点に立ち、検討テーマごとに、メンバーが具体的なアイデアや意見を出し合い、納得するまで話し合っ、このたび、提案として、とりまとめました。

提案内容には、新庁舎の完成に合わせたサービス向上策はもとより、新庁舎を待たずに今からでも改善でき得る区民サービスの提案も含んでいます。

また、今回の区民参画による「区民ワークショップ」の提案が、この場限りのものでなく、今後、新庁舎整備のあらゆる段階で、どのように反映されたのかを、メンバーをはじめとして、区民のだれもが、将来にわたって確認できることは、きわめて重要であります。

新庁舎整備の検討が進む過程で、区民の意向が把握され、計画に反映される度合いが高ければ高いほど、最終的に出来上がった新庁舎に対する区民の愛着が深まり、区民サービスに対する満足度も高まることは明らかなです。その第一歩として、本提案を是非尊重され、その実現をめざして次のステップに向かわれることを期待します。

メインコーディネーター
東洋大学教授 内田 雄造

1 区民ワークショップの検討事項

区民ワークショップでは、新庁舎における窓口や多目的スペースの配置構成を考えながら「①利便性の高い窓口サービス」、「②ＩＴを活用した区民サービス」、「③多目的スペースの活用方策等」の３つの事項について検討しました。

なお、ＩＴの活用によって、より利便性の高い区民サービスの提供が可能となるため、「①利便性の高い窓口サービス」と「②ＩＴを活用した区民サービス」については、２つの検討事項を一体的に議論しました。

１．「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」

新庁舎では、区民の来庁用件の多い窓口を低層階に集約して、用件の約８割程度が他のフロアに移動することなく手続きなどを済ませられるように計画されています。具体的には３階に戸籍や住民票など住民記録の手続き等を中心とした総合窓口が設置され、４階には福祉の相談や申請等を中心とした相談窓口が配置される予定です。

また、ＩＴを活用し新庁舎以外から受けられる区民サービスについても議論しました。

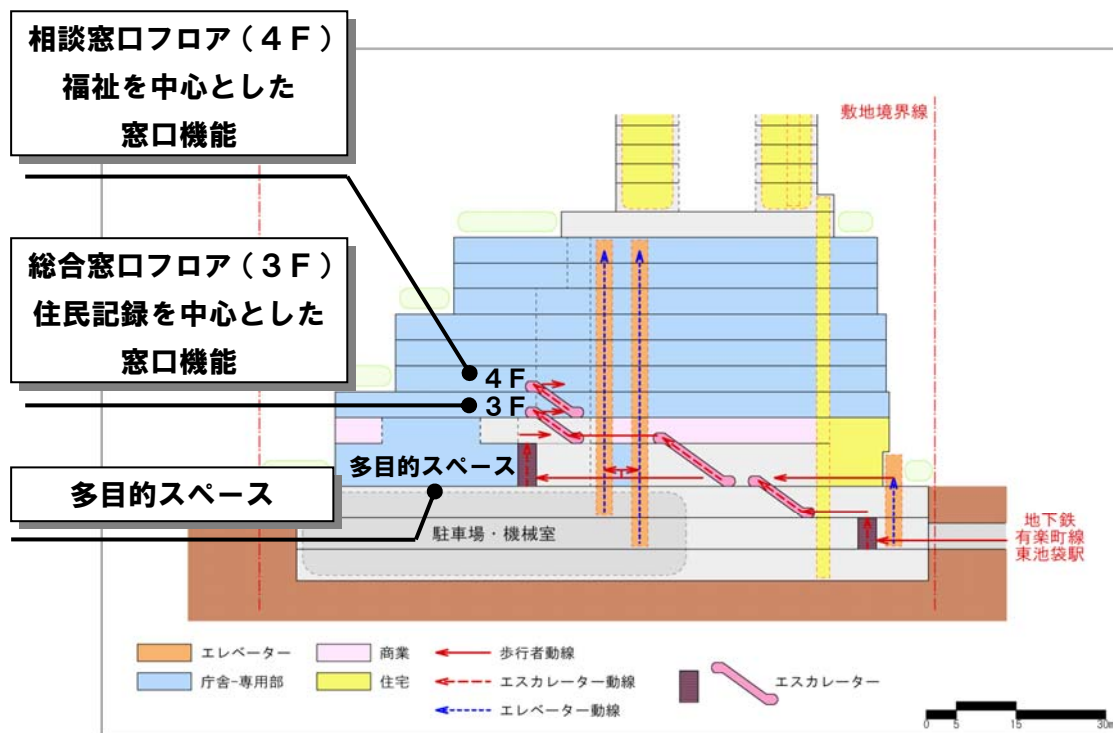
２．「多目的スペース」

新庁舎の１階には、面積約５００㎡規模の多目的スペース（情報センターを含む）が設置される予定です。多目的スペースは、災害発生時には区の防災活動拠点として活用されることが前提となっています。

平常時には、庁舎としての用途や目的に支障のない範囲で、区民参加や区民活動の場として様々な用途で有効活用する場所として位置づけられており、その利用方策について検討しました。

— 窓口・多目的スペースの配置構成 —

(注) 建築設計前の想定イメージ



2 区民ワークショップからの提案

1. 提案の全体構成

(1) 提案項目

①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

「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」については、新庁舎における窓口サービスや案内などを受ける側の視点で、利便性の高い窓口サービスを実現するための提案をとりまとめました。

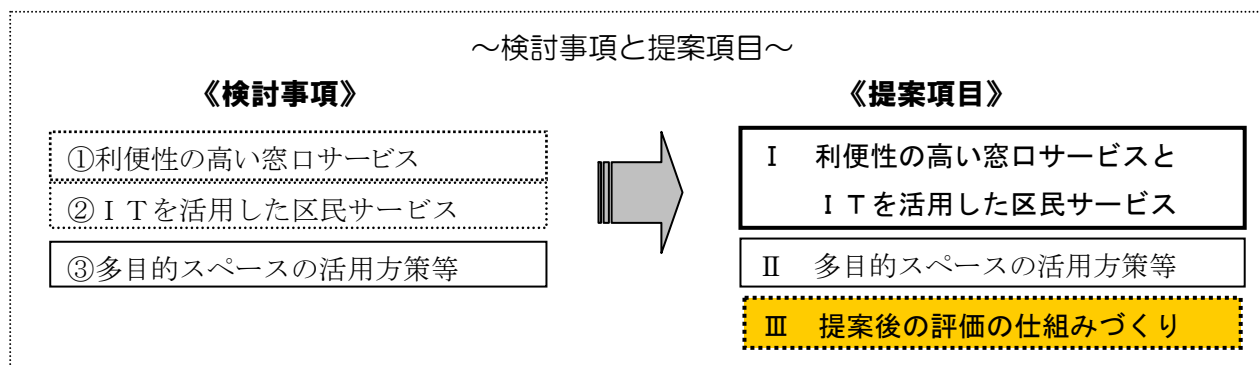
また、IT等を活用して新庁舎以外の自宅や身近な地域で受けられる区民サービスの向上についても提案としてとりまとめました。

②多目的スペースの活用方策等

多目的スペースの活用方策については、そこで展開する区民の様々な活動を具体的にイメージして提案をとりまとめました。

③提案後の評価の仕組みづくり

当初の検討事項以外に、区民ワークショップの提案内容がどのように反映されたのか、また、新庁舎整備の今後の検討過程においても区民の意見が反映できる仕組みづくりが重要となるため、新たに「提案後の評価の仕組みづくり」を提案に盛り込みました。



(2) 提案内容

- ◆ 提案内容の全体構成を体系的に整理すると次頁のようになります。それぞれの提案項目に関しては、具体的な内容を提案として挙げるだけでなく、そこに至る背景や想いを「基本方針」として、さらに、「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」については、区民の目線で捉えた「実現に向けた視点」を整理しました。
- ◆ 今後、新庁舎整備の検討を進めていく過程においては、「具体的提案内容」の実現に努めるだけでなく、「基本方針」等も十分に考慮されるべきと考えています。

《提案の全体構成》

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！！	
	新庁舎における利便性の高い窓口サービスの実現 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	提案 No.3 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 提案 No.5 窓口の総合化 提案 No.6 相談体制の充実 提案 No.7 サービスの“見える化” 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
	新庁舎外における区民サービスの向上 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 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 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 その他
	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！！	

2. 提案事項

I 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

(1) 基本方針

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の実現は、新庁舎内外における区民サービスの向上を図るうえでの軸となるものです。区民ワークショップでは、利便性の高い窓口サービス等の実現に向けて、以下の３つの基本方針を掲げました。

提案No.1 《基本方針》

- ①ホスピタリティ溢れた接客で
- 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！！

①ホスピタリティ溢れた接客で

利便性の高い窓口サービス等を実現するためには、ＩＴ等の活用だけでは困難で、心のこもったフェイスツーフェイスの人的サービスの提供が基本となります。

新庁舎では、職員をはじめとするサービスの提供者が「ホスピタリティ＝もてなしのこころ」をもって区民に接することを基本に、適切な案内・誘導、窓口での手続きや相談などの様々な場面でホスピタリティ溢れた接客が重要です。

また、来庁した区民がなるべく庁内を移動することなくサービスが受けられることもホスピタリティ溢れた接客と考えられます。

②来庁する区民などの“不明”・“不安”をなくし

区民にとって区役所などの窓口は、頻繁に訪れる場所ではなく、手続きなどにも不慣れで、どこへ行けばよいか、どのような手続きが必要となるのかわからず不安に感じる場合があります。

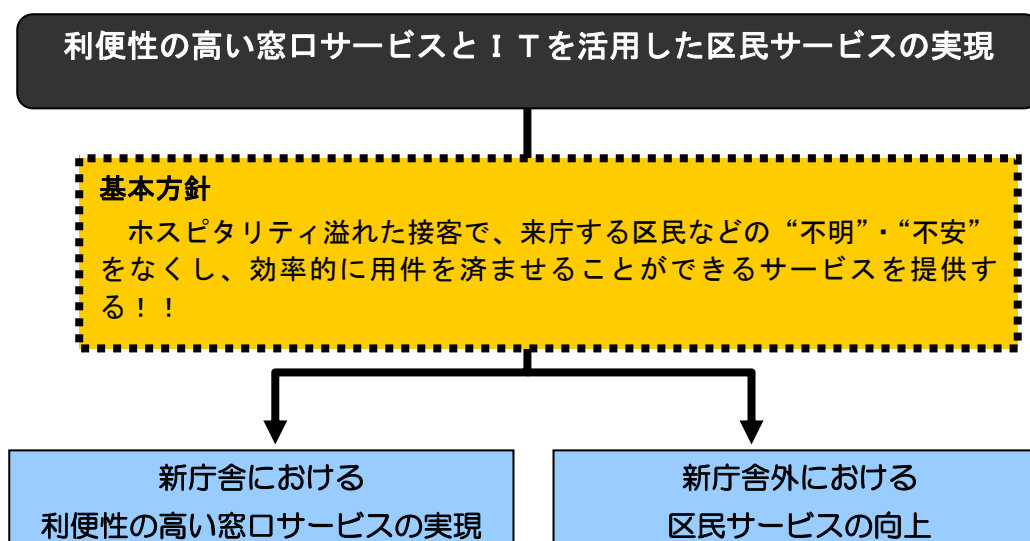
新庁舎では、区民の用件に応じて必要となる手続きや相談などをわかりやすく伝える仕組み、区民からも気軽に問い合わせができる仕組みが必要と考えられます。

③効率的に用件を済ませることができるサービス

手続きや相談に来庁する区民が何か所も行くことなく、短時間で用件を済ませることができるような仕組みを導入することが必要です。

また、新庁舎に来ることなく自宅や身近な地域でサービスが受けられることも重要であり、ＩＴを活用したシステムを検討すべきです。

～利便性の高い窓口サービス等の実現～



（２）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

（２－１） 利便性の高い窓口サービスの実現に向けた視点

区民が利用しやすい窓口とそこに至るまでの適切な誘導・案内など、新庁舎における利便性の高い窓口サービスの実現に向け、５つの視点で整理しました。

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する。

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、職員が連携して窓口サービス、相談サービスを提供する。

③ITを活用したサービスを推進

人的なサービスを支え、手続きや相談の効率化を進めるためにITを積極的に活用する。

④案内・誘導を重視

新庁舎における窓口は、３階以上となることから、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・誘導を行う。

⑤わかりやすく・使いやすい仕組みと配置を実現

区民にわかりやすい窓口や課の名称（組織の改編を含む）、わかりやすいレイアウトにするなど区民にとって使いやすい仕組み、空間を実現するとともに職員にも働きやすい空間を実現する。

(2-2) 具体的提案内容

2-2-1 わかりやすい案内・誘導

新庁舎では、区民が最も多く訪れる窓口フロアを3階から配置する予定であるため、初めて訪れた区民に対して、「わかりやすい案内・誘導」を実現することが重要です。

提案 No.3 フロアマネージャーの設置

来庁者の用件を尋ね、総合窓口は3階、相談窓口は4階、それ以外は5階以上であることなどをわかりやすく来庁者に伝えて、誘導するなど来庁者の一次振り分けを行うフロアマネージャーの設置を提案します。

- フロアマネージャーが先に声をかけることによって、どこに行けばよいかわからないなど、区民の不安を解消し、利用しやすい庁舎を実現する。
- 様々な区民のニーズに応じて、適切でわかりやすい案内・誘導を行う。
- 案内・誘導から書類の記入補助まで安心できるサービスを提供する。
- 幅広いニーズを理解するベテラン区職員 OB や、そのサポートを受けた区民ボランティア等が適切に案内・誘導を行う。
- 新庁舎にならずとも、現庁舎においても導入可能であり、いち早くフロアマネージャーを設置し、利便性の高い庁舎を実現する。

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

来庁者の誰もが理解できる、わかりやすいサイン（案内表示や電子掲示板など）の設置を提案します。

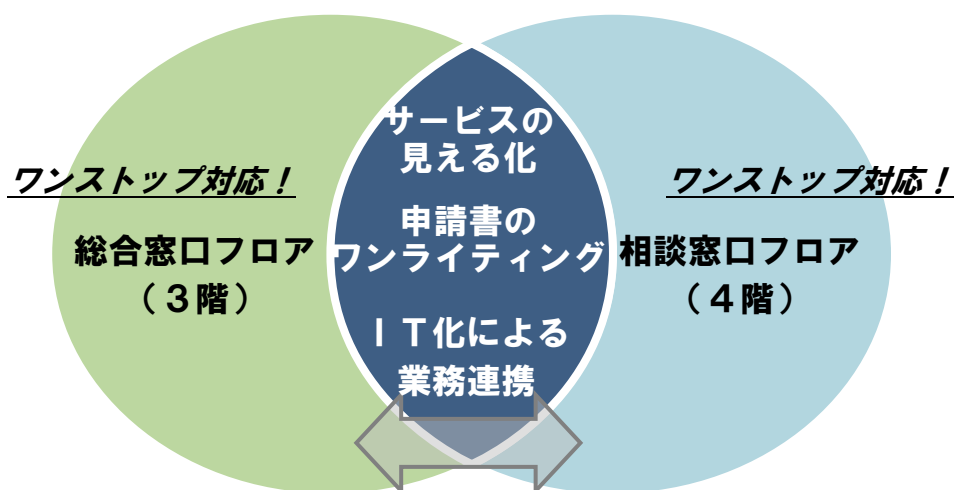
- 誰にでもわかりやすいよう、大きさ、色、位置などに工夫されたユニバーサルデザインを取り入れた案内表示を設置する。
- 高齢者や障害者の方もわかりやすいようバリアフリーを意識した案内表示（点字や音声案内、タッチパネルなど）を設置する。
- 電光掲示板やタッチパネル方式による庁舎案内を充実させ、来庁者に庁内情報を提供する。
- 新庁舎の配置図や窓口案内などを「広報としま」、「豊島区くらしのガイド」や区のホームページなどに掲載し予め区民に周知する。

2-2-2 ワンストップサービスの提供

窓口サービスは、1つの窓口で効率よく提供されることが理想ですが、現在の庁舎では、申請や手続き、相談の内容によっては、複数の窓口を区民が移動してサービスを受ける場合を多く見受けます。

区民が歩くことなく、なるべく1か所で短時間かつ効率的に手続きできることが望ましいサービスのあり方だと考えています。

～ワンストップサービスの提供のイメージ～



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窓口サービスをワンストップで提供する総合窓口の設置を提案します。

- 3階にもフロアマネージャーを設置して、来庁用件によって申請・手続きの各窓口へ適切な案内・誘導を行う。
- ITを活用した事務処理を行うことによって、区民が歩く必要のないワンストップサービスを提供する。
- 転入、転出、出産、子育てなど区民のライフイベントに応じたサービスをパッケージ化してワンストップで提供する。同時に、窓口や組織の名称は、例えば、“引越し窓口”とするなど区民にわかりやすいものとする。
- 全ての申請・手続きを1か所で行うことは現実的ではなく、短時間で終わる申請・手続きと長時間を要する相談のすみわけを行い、効率的な窓口サービスを提供する。
- “外国人ワンストップ”など外国人の多い“豊島区らしさ”をいかしたグローバルサービスの展開を図る。

ワークショップでの議論や提案内容をもとに、フロアイメージを作成
(配置や色彩などすべて想定イメージ)

= 総合窓口のフロアイメージ =



= 待合のフロアイメージ =



提案 No.6 相談体制の充実

区民の相談内容を把握して窓口への振り分けを行い、区民がなるべく歩かなくても様々な相談を受けられるような相談窓口の設置を提案します。

- 4階フロアの入口に様々な相談内容に熟知した専門性を有するフロアマネージャーを配置し、適切な案内・誘導を行う。
- 福祉関係以外にも関連のある住宅や子育てなどの相談窓口は、4階に集約して相談の内容が変わるたびに窓口を渡り歩かないような相談窓口体制を築く。
- 相談窓口は、間仕切りや個室などを設置し、相談者のプライバシーに配慮する。
- 相談においても申請・手続きが付随して発生することもあり、1つの窓口で相談と申請等ができるようなワンストップサービスを実現する。また、3階の総合窓口にできるだけ移動することなく手続きを済ませることができるよう、ITを活用した業務の連携を図る。
- 区役所との業務連携を考慮して、社会福祉協議会を新庁舎に配置することも検討する。



＝相談窓口のフロアイメージ＝
(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”

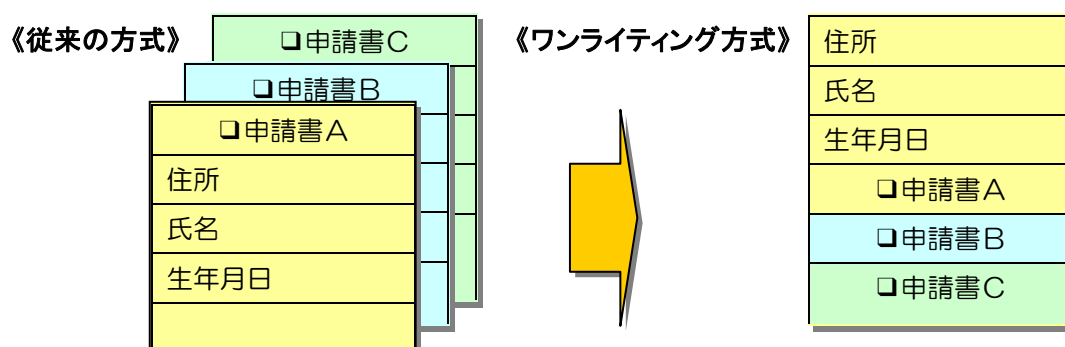
窓口での待合において待ち時間表示のある案内板を設置するなど、サービスの“見える化”を図り、“不明”・“不安”のないサービスの提供を提案します。

- 待ち時間や処理時間を示す案内表示を設置して、サービスの状況を目に見えるようにすることで待合の不安やいらいら感を解消し、区民の“不明”・“不安”をなくす。
- 待ち時間を示す案内表示を複数の場所に設置する、または、処理時間の終了をお知らせする呼び出しベルのようなものを用意することによって、待ち時間でも有効に時間を活用できるようにする。

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に、申請書はワンライティングとすることを提案します。

- 申請書は、同じ内容を何度も記入する必要がないように、例えば、申請書を1枚にして手間を省く、窓口職員に基本情報を告げると他の窓口と連携して新たな記入を必要としないなど、ワンライティングを採用する。
- 申請書の記入に際しては、窓口で記入方法を尋ねる必要がないようフロアマネージャーが適切な支援を行う。



2-2-3 職員の接遇力の向上

「ホスピタリティ溢れた接客」は、サービスの基本姿勢です。民間企業のサービスに見られるように、親切、丁寧にお客さまのニーズを理解し、適切な情報を伝えることは利便性の高い窓口を目指すうえでは重要な要素です。職員の専門性を高め、丁寧・親切かつ間違いのない案内・誘導や対応を期待します。

提案 No.9 ホスピタリティと専門性の向上

職員がおもてなしの心をもって親切・丁寧に対応するとともに、専門性を一層高め適切に間違いのない対応をすることができるよう、職員の接遇力を向上させることを提案します。

- 目には見えない小さな配慮が、実は区民の不明・不安の解消につながることもあり、丁寧・親切な対応を心がけるよう職員の接遇力の向上を目指す。
- 来庁用件に応じて間違いのない適切な案内や誘導を実現するよう、より一層の専門性の向上を目指す。
- ITの活用に慣れない人も多いので、ITに全てを頼るのではなく、対面サービスを行うなど、人的サービスの充実を図る。

2-2-4 開庁時間の延長・土日開庁

窓口サービスは平日、日中の時間帯が基本であるため、多くの区民は仕事や学校などを休んで区役所を訪れる必要があり、非常に不便となっています。区民の目線に立つと、仕事を終えた後に区役所を訪れる、土曜日に訪れるなど来庁時間や曜日の自由度を高める必要があります、開庁時間の延長や土日開庁を提案します。

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

区民が区役所を訪れる時間等の自由度が高まるよう、開庁時間の延長や土日開庁、受付業務の時間延長を提案します。

- 開庁時間の延長や土日開庁で提供するサービスメニューの拡大は、なるべく早期に実施をする。
- 区民のニーズによっては延長される時間帯などは異なり、例えばサラリーマンは夜、子育て世代は朝など、ニーズに応じた対応を検討する。
- すべての業務を開庁時間延長等で取り扱うことは現実的ではないので、時間延長等の窓口の取扱い業務以外については、申請書等の受付のみを行い、翌営業日に担当課で処理業務を行うなど、「一時預かりサービス」を提供することで、業務の充実を図る。
- 「一時預かりサービス」は、区民が後日、来庁することが原則となるが、希望者には宅配するなど受益者負担の考えに基づいた有償サービスの導入も検討する。
- 豊島区では、時間延長や日曜開庁を既に実施済みであるが、区民に認知されていないことも多いため、PRを工夫する。

2-2-5 出先機関の充実と連携

区民事務所は、身近な地域でサービスを受けられるため非常に便利ですが、本庁舎と同様のサービスを受けることができれば、結局、本庁舎に行った方が効率がよい場合もあります。

より身近なところで充実したサービスを受けられる体制を目指し、出先機関のサービス充実を提案します。

提案 No.11 区民事務所等のサービス拡充

本庁舎でできることは区民事務所などでもできるようにサービスメニューの拡充を提案します。

○IT を活用して本庁舎と区民事務所の業務連携をはかり、本庁舎でできることは区民事務所でもサービスを受けることができるよう体制の強化を図る。

○区民ひろばや保健福祉センターなど、地域に点在する出先機関の活用も視野に入れる。

2-2-6 その他

区役所をより快適に利用するためには、誰もが利用しやすいユニバーサルデザインを実現する必要があります。

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を提案します。

- 窓口のカウンターや申請書等の記載台などは、高齢者、障害者、子ども連れなど様々な来庁者に対応できるよう十分に配慮する。
- 高齢者や障害者などが利用できるフリースペースや休憩スペースを確保する。
- 相談のための来庁者は子ども連れ、高齢者、障害者が多いため、4 階のフロアにはキッズスペースや授乳室、急病時に対応できるようなスペースを確保する。
- トイレは車いす対応、子ども連れ、オストメイト対応など様々な来庁者に適したトイレを設置する。
- 来庁者にゆとりを与えるような明るく開放感のある空間を提供する。

“オストメイト対応トイレ”

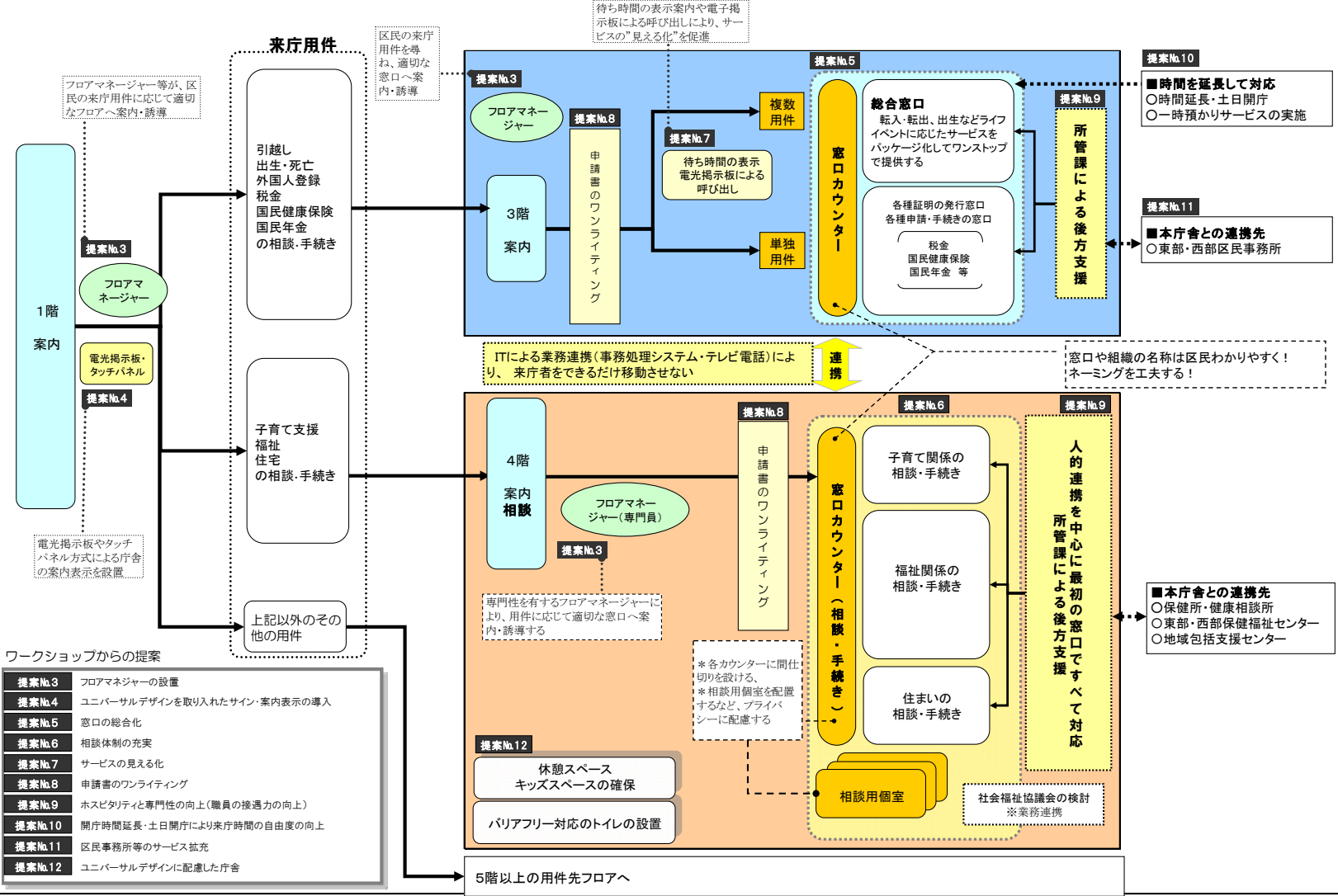
人工肛門や人工膀胱を造設した人のために、洗浄用水洗等の設備などを備えたトイレ

これまでの提案内容を踏まえて、新庁舎における利便性の高い窓口サービスを次頁のようにイメージして整理しました。

新庁舎における利便性の高い窓口サービス（イメージ）

■案内（1次振り分け）

■窓口（2次振り分け）



（３）新庁舎外における区民サービス向上に関する提案

（３-１） 区民サービス向上の視点

区役所を訪れなくとも、例えば身近なところで区民サービスを受けられるのであれば、区民の利便性は大きく向上します。その有効な手段としてＩＴを活用することが考えられますが、一方では、ＩＴの活用に不慣れな人にとっては、不便なものとなってしまいます。

区民ワークショップでは、新庁舎外における区民サービスの向上に関して、３つの視点で整理しました。

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を充実する。

②誰でもわかりやすく利用しやすいサービスを提供

誰でも利用しやすいユニバーサルデザインの考え方を取り入れたサービスの提供に配慮する。

③人的サービスが基本

離れた場所でのサービス提供であっても、ＩＴの活用だけに頼らず人的サービスも確保する。

（３-２） 具体的提案内容

3-2-1 ITを活用した申請・受取サービス

申請や届出などの手続きは、区役所を訪れて申請書の記入が必要となります。既に電子申請システムにより、自宅や会社のパソコンから申請や届出をインターネットで行うことができます。しかし、住民票の写しなどの受取については、区役所を訪れる必要があるなど、なお不便さが残ります。より身近な場所で受取ができるよう、ITを活用した申請・受取サービスを提案します。

提案 No.14 電子申請のサービスメニューの拡充

窓口で申請の手間が省けるよう、いつの時間帯でも自宅などのパソコンからインターネット上で申請ができる電子申請システムのサービスメニューの拡充を提案します。

○申請書のダウンロードや電子申請できるメニューを拡充することで、申請にかかるサービスの選択肢を増やす。

提案 No.15 行政キオスク端末の設置

電子申請だけでは、受取のために区役所を訪れる必要があります。より利便性の高いサービスを目指して、身近な場所へ行政キオスク端末の設置、電子申請システムとの連携を提案します。

○住民票の申請や受取サービスを身近な場所で受けられるよう、地域で身近な区民ひろばに行政キオスク端末を設置する。また、行政キオスク端末では、提案No.14 で示した電子申請による書類の受取もできるようにする。

3-2-2 コールセンター

情報化が進展する一方、高齢化も進み、まだまだITを活用したサービスに不慣れな人が多いのも実態です。ホームページで区の情報を公開しているものの、わかりにくい、インターネットを使えない方々が安心して利用できる人的サービスとして、電話相談により課題を解決するコールセンターの導入を提案します。

提案 No.16 コールセンターの導入

区民からの問い合わせの多い質問とその回答をまとめたFAQを整備することで、オペレーターが迅速に適切な回答を行うコールセンターの設置を提案します。

○開庁時間の過ぎた夜間や土日・祝日でも質問ができるような体制とする。

○FAQの整備により得られる“よくある質問”を業務マニュアルや職員の接遇に反映させ、サービス向上につなげる。

3-2-3 その他

I Tの活用により、庁舎を訪れなくとも受けることの出来るサービスの範囲は飛躍的に拡大します。区民サービスをより向上させる様々な仕組みについても提案します。

提案 No.17 IC カードの充実

住民基本台帳カードや区民カードなど様々あるカードを統一し、必要な機能を自分で選択して付加できる IC カードの導入を提案します。

○住民基本台帳カードの利用はあまり進んでいない。また、区民カードは、自動交付機の利用に便利であるが、「住民票の写し」「印鑑登録証明書」「住民税証明書」を受取る機能しかない。

○住民基本台帳カード、区民カードの統一に加え、図書館カードなどよく使う機能も付加して総合カード化を図る。総合カードを使って提案No.15で示した行政キオスク端末などを利用し、異動手続き、各種証明の受取、施設や図書館の予約など様々な用途に利用できることが望ましい。

○カードに多くの情報や機能を盛り込んでしまうと、情報が他人に見られる危険性も高まるので、カードに付加できる機能や情報は自分で設定することができるようにする。

提案 No.18 ホームページ“マイポータルサイト”の開設

自分の情報をインターネットのサイト上に登録しておくことで、ニーズに応じた必要な情報が自分専用のサイト上に掲載される、あるいはメールでお知らせが来る、“マイポータルサイト”の設置を提案します。

○自分専用のインターネット上のサイトに情報が掲載されているものと、必要な情報を携帯電話等にメールで提供してくれるという2つのサービスがあったほうがよい。

○「いつでも、誰でも、どこでも」型のサービスから「今だけ、ここだけ、私だけ」型のサービス提供に転換し、よりニーズに応じたサービス提供の高度化を図る。

“マイポータルサイト”

“ポータルサイト”とは、Webへアクセスする際に、各種サービスやコンテンツなどへ案内する役割を持ったWebサイトのことで、Yahoo!などに代表されるように各種情報やサービスを網羅的に提供しています。

これに対して“マイポータルサイト”とは、明確な定義はありませんが、情報の網羅性ではなく個人のニーズにカスタマイズされ、その人にあった各種情報やサービスを提供する自分専用のサイトと考えられています。

Ⅱ 多目的スペースの活用方策

（１）基本方針

区民ワークショップでは、区民に親しまれる庁舎を実現するため、多目的スペースの平常時の有効活用の展開に向けて、３つの基本方針を掲げました。

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！！

（２）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

多目的スペースは、区主催の催事や相談コーナー、あるいは区民向けの貸し出し可能な空間とし、案内をポスターや区の広報に掲載して周知し、多くの区民が訪れ楽しみ、賑わいのある空間とすることを提案します。開催する催事については、次のようなアイデアが考えられます。

【催事の開催】

- 区民が区内で撮影した写真展
- 区民の趣味が増えるような習いごと募集のパネル展示
- 音大生やアマチュアによるミニコンサート、区内の大学と連携したイベント
- 季節のイベント
- 区内の名品・名店情報の紹介や商品の展示即売 等

【相談コーナーの設置】

- 介護用品や防災用品などを展示する
- 週ごとや日ごとに変わる暮らしの相談コーナーを設ける
- 職をあっせんするジョブカフェを設置する 等

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

新庁舎への用事がなくても区民がふらっと立ち寄り、誰もが憩い楽しむことのできるような親しみのあるカフェやサロン空間とすることを提案します。

- 外部に開かれたカフェテラスがあるとよい。
- カフェ空間や、バザールや縁日のような空間をつくる。
- おいしいコーヒーやお茶が飲める店を置いてほしい。
- 現在の区庁舎には区職員の休憩できる場所がないので、多目的スペースに関連させて休憩スペースを設けてはどうか。
- 子育て中の方や障害者、親の会などが利用できるサロンのスペースを設ける。
- 障害者が運営するカフェを置くなど、障害者の方が運営に参加する体制を検討する。

提案 No.22 空間・設備上の工夫をこらす

多目的スペースの空間・設備について、様々な用途に使えるようフレキシブルな空間となるよう空間・設備に工夫を凝らしつつ、親しみのあるシンボルを設置することを提案します。

- 親しみのあるシンボルを設置し魅力を高める（例：大画面ＴＶを設置し、議会中継や区内の催事映像を紹介するなど）。
- コンサート等にふさわしい雰囲気のあるスペースを作る。
- 模様替えや移動がしやすいイスや机などの備品を備える。
- 展示内容に応じて空間を自由にアレンジすることができ、区民が利用したくなるようなワンランク上の展示スペースとすべきだ。
- コンサートやイベントの開催など多種多様な活用が見込まれるため、音響を考慮した設計としてほしい。

提案 No.23 運営に民間の知恵を投入

多目的スペースは区が主導的に運営することになるが、区民の知恵やノウハウを取り入れられるような運営上の仕組みを設けることを提案します。

- 区民や民間の知恵、ノウハウを取り込めるよう多目的スペースの活用においては運営委員会を設置する。
- ONPO 法人に期間限定で小スペースを提供し、イベントなどの企画・運営を任せる。

その他の提案

多目的スペースの有効活用方策について、次のような内容も提案します。

- 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。
- 新庁舎内の多目的スペースと区内のイベントが開催できる施設との役割分担などバランスを考える必要がある。
- 多目的スペースは、災害発生時にはボランティアやNPO法人の協力の下で災害対策の活動拠点になる可能性が高いため、こうした利用に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必要がある。



＝多目的スペースの
活用イメージ＝

○空間を仕切り、展示や
カフェなど多用途に
活用する例（左上）

○ミニコンサートなど
大きな空間として活
用する例（右下）



（配置や色彩などすべて想定イメージ）

Ⅲ 提案後の評価の仕組みづくり

将来にわたって区民の視点から庁舎を評価していくためには、今後、新庁舎整備の計画のなかで区民ワークショップの提案がどのように反映されたのか、また、新庁舎整備の検討が進められるなか、区民の意向がどのように反映されるのかを明らかにすることが重要となります。

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！！**

①新庁舎整備計画の節目の時点で検討成果を公表し

区民ワークショップの提案内容が、今後の新庁舎整備の過程でどのように反映されたのか、検討の節目をとらえて、公表するべきです。

将来の検討の節目としては、次のようなタイミングが考えられます。

- 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

②区民意向を反映できる仕組みを構築するとともに

区民のための新庁舎を実現するためには、区民ワークショップの提案にとどまらずに、区民の意見を取り入れながら新庁舎を整備していくことが重要です。今後の計画段階ごとに区民の意向を把握し、次の検討段階に反映できる仕組みを将来にわたって確保するべきです。

③今から取組める方策は早期に実施を

区民ワークショップの提案のなかには、新庁舎の整備を待たずに、今から取組める提案が含まれています。現庁舎において取組みを開始し、その成果や課題を踏まえて、新庁舎では一層満足度の高い区民サービスを実現していく姿勢も大事です。