資料編

Ⅰ　区民ワークショップの概要

1. 構成とメンバー

区民ワークショップは、区民、コーディネーター、事務局等（区職員・コンサルタント）によって構成されています。それぞれに、以下のような役割を担っています。

（1）区民

区民ワークショップの中心であり、メンバーが自らの知識、見識を総動員して現実的な議論を行い、総意工夫を凝らしながら、新庁舎における窓口サービスのあり方などへの提案づくりを行います。

（2）コーディネーター

区民とともに議論していくなかで、区民へ専門的・多角的視点からアドバイスを行い、魅力ある提案づくりに向けたワークショップの調整役としての役割を担います。

（3）事務局

区民ワークショップの運営、提案づくりでの意思決定プロセス、手続きについて参加者の合意形成支援を行うとともに、日程調整などの庶務を行います。

（4）説明員

参加者からの要望に応えて、各検討事項における区の現状などの質問に直接回答したり、参考となる資料を提示するなど、参加者が質の高い議論をすることができるよう適切な情報提供を行います。

区民ワークショップではこれら 4 者が協働して、利便性の高い新庁舎の実現に向けて、区民サービスのあり方を議論しました。

区民ワークショップメンバー（第6回 H21.4.9）

区民ワークショップの参加者は以下のとおりです。様々な活動分野から区民ワークショップに参加しました。

庁舎サービス等検討区民ワークショップの参加者

職	氏名	所属・団体名等	備考
委員	阿　金	日本大学藝術学部芸術研究所客員研究員	関係団体
委員	大谷　詔一		公募委員
委員	大松　摩実絵		公募委員
委員	加賀　友希	東部子ども家庭支援センター利用者	関係団体
委員	柏熊　路子		公募委員
委員	川口　瞬	立教大学経済学部	関係団体
委員	高橋　昭平	豊島区障害者団体連合会会長	関係団体
委員	寺田　晃弘	豊島区民生委員・児童委員協議会会長	関係団体
委員	中村　丈一※	豊島区町会連合会会長	関係団体
委員	田村　壽重※	豊島区町会連合会支部長	関係団体
委員	西村　貴	豊島区立小学校ＰＴＡ連合会会長	関係団体
委員	八木　美佐子		公募委員
委員	我妻　憲利	東京税理士会豊島支部　副支部長	関係団体
ｺｰﾃﾞｨﾈｰﾀｰ	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
ｺｰﾃﾞｨﾈｰﾀｰ	神山　裕美	山梨県立大学人間福祉学部准教授	
ｺｰﾃﾞｨﾈｰﾀｰ	田中　美乃里	慶応義塾大学大学院政策・メディア研究科助教	

（敬称略、五十音順）

※ 中村委員は、第１回まで。田村委員は第２回から。

2. 活動概要

区民ワークショップは、計６回開催され、各回で以下の項目を検討しました。

第1回 11月26日	■委員の自己紹介 ■区民ワークショップの目的・運営 ■現庁舎における窓口、相談サービスの現状と課題 ■意見交換　等
第2回 12月24日	■利便性の高い窓口サービスの把握 ○豊島区の窓口等の現状 ○新庁舎のフロアイメージの共有 ○先進自治体の窓口サービス等の現地視察
第3回 1月28日	■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（その１） ～グループ討議を実施～ ○利便性の高い総合案内、総合窓口、総合相談について意見交換 ○ＩＴを活用した庁舎内外の区民サービスについて意見交換
第4回 2月26日	■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（その２） ～グループ討議を実施～ ○利便性の高い窓口サービスの方向性やイメージづくり ○庁舎内のＩＴを活用した区民サービスの方向性やイメージづくり ○窓口構成の考え方の整理
第5回 3月11日	■多目的スペースの活用方策・ＩＴを活用した区民サービスの検討 ～グループ討議を実施～ ○多目的スペースをめぐる現状と課題、先進事例の紹介、新庁舎における活用方法の方向性・イメージづくり ○新庁舎におけるIT 活用（庁舎外）の方向性・イメージづくり ■報告書のとりまとめの方向性確認
第6回 4月　9日	■報告書のとりまとめ ○提案書（案）の内容確認

区長へ　検討成果（提案）　報告

Ⅱ　区民ワークショップにおける検討の経過

第１回区民ワークショップは、平成 20 年 11 月 26 日に開催しました。当日は、メンバーの紹介や事務局より新庁舎整備計画と区民ワークショップ目的・検討内容等の説明を受けました。

第２回目以降の区民ワークショップにおける検討の経過と成果については、以下のとおりです。

１．第2回区民ワークショップ

第２回区民ワークショップは、平成２０年１２月２４日に開催しました。新庁舎候補地の南池袋二丁目地区市街地再開発事業予定地や千代田区役所の総合窓口の視察を中心に、以下の項目を検討しました。

■第２回区民ワークショップの検討テーマ■

豊島区の窓口の現状を把握

・ 事務局より、豊島区の窓口における手続きの状況や、福祉を中心とした相談体制の説明を受け、豊島区の窓口、相談体制を学びました。
・ また、事務局より、新庁舎のフロアイメージの説明を受けました。

新庁舎候補地、千代田区の総合窓口の視察

・ 新庁舎の建設候補地である、南池袋二丁目地区市街地再開発予定区域の現地視察を行いました。
・ 総合窓口を導入している千代田区役所を視察し、総合窓口化の効果等について質問しました。

（１）豊島区の窓口の現状

事務局より、豊島区役所の来庁者の状況や、視察を行った千代田区の住民記録を中心とした窓口サービスとの比較などの説明がありました。

■豊島区役所の来庁者の状況について

- 豊島区では、庁舎及び周辺施設も含め、１日に訪れる来庁者は約 3,300 人にものぼります。
- 区民課、税務課、国保年金課（現在の国民健康保険課・高齢者医療年金課）の３課へは、調査 2 日間の平均で、1,970 名もの区民が訪れており、最も区民に身近な窓口となっています。

課別の来庁者数（来庁者数の多い１１課まで記載）

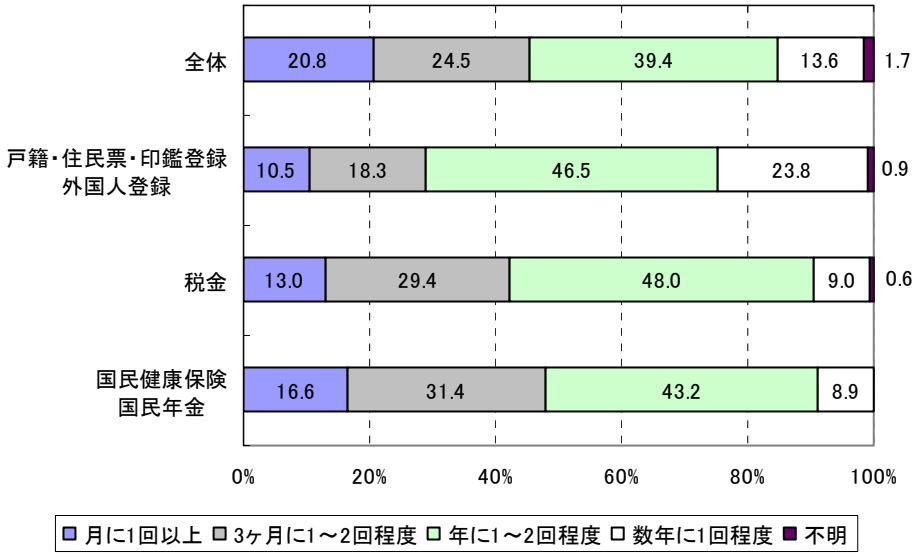
部	課	1月29日	1月31日	2日間平均	割合
区民部	区民課	1,015	747	881	26.3%
区民部	税務課	562	680	621	18.6%
区民部	国保年金課	476	459	468	14.0%
保健福祉部	生活福祉課	276	227	252	7.5%
子ども家庭部	子育て支援課	183	199	191	5.7%
保健福祉部	介護保険課	90	110	100	3.0%
池袋保健所	生活衛生課	91	82	87	2.6%
都市整備部	建築指導課	95	63	79	2.4%
保健福祉部	中央保健福祉センター	66	58	62	1.9%
文化商工部	生活産業課	70	43	57	1.7%
都市整備部	建築審査課	59	54	57	1.7%
	11課までの小計	2,983	2,722	2,853	85.3%
	その他の課を含む合計	529	455	492	14.7%
	合計	3,512	3,177	3,345	100.0%

上位３課で

1,970 人
58.9%

- 区民の１年間の来庁回数は、来庁者アンケート調査結果によると、「年に１～２回程度」が最も多く、次に「３ヶ月に１～２回程度」が多くなっています。

来庁者の多い用件と年間の来庁回数　（%）



■豊島区と千代田区の転入手続きの流れの比較について

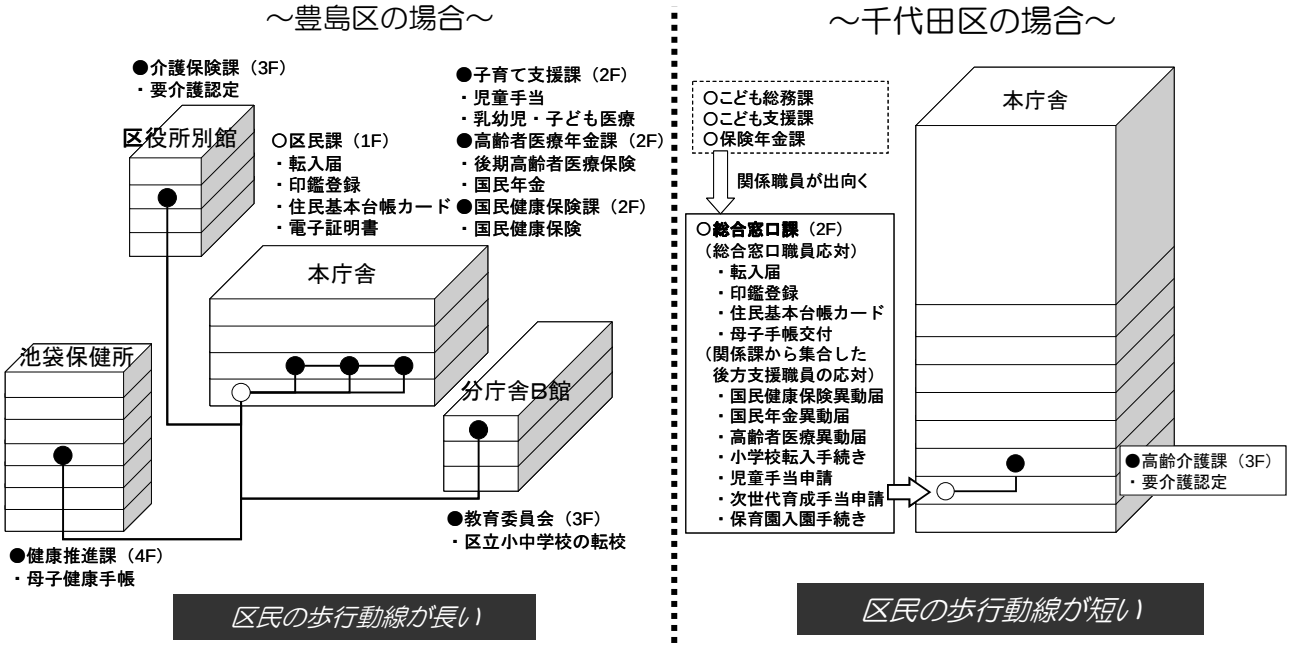
- 転入手続きを行った場合を想定して、豊島区と千代田区の手続きの流れを比較検討しました。

世帯主（会社員）・妻（妊娠中）・子（中学生）・子（小学生）・世帯主の両親（共に７０代後半）
《想定される主な手続き》
●転入届、印鑑登録【本庁舎１階】、
●児童手当、子ども医療証、後期高齢者医療保険証【本庁舎２階】、
●区立小学校の転校【分庁舎３階】、要介護認定【別館３階】、
●母子健康手帳・健康診査受診票【池袋保健所】

- 豊島区では、３世代家族が「転入」手続きを行う際は、各手続きのために担当課へ区民が出向く必要があり、４つの庁舎間を移動することになります。

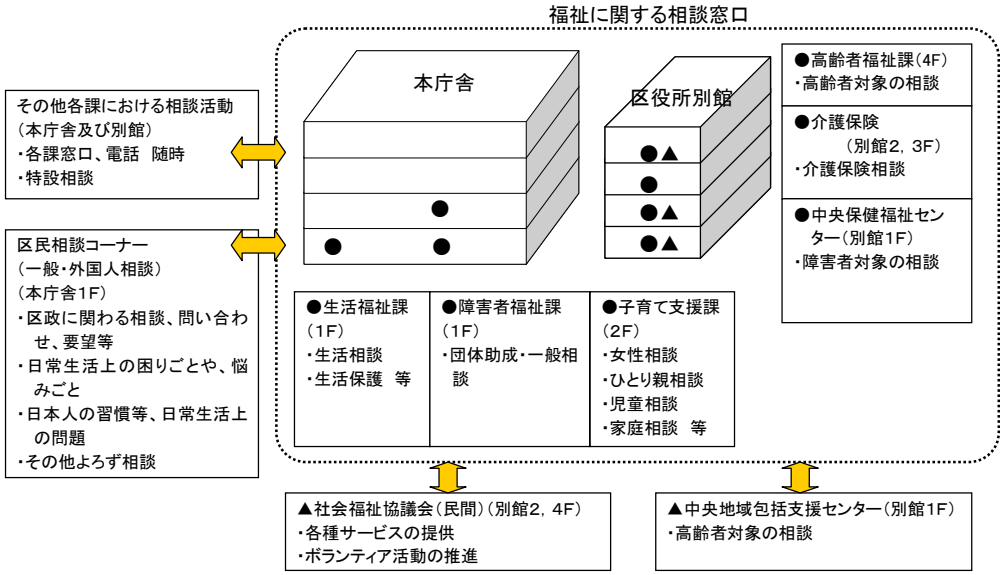
一方、千代田区では・・・

- ２ 階に設置された総合窓口において、ほぼ全ての手続きを済ませることができます。これは、関係課の職員が後方支援を行う体制となっているからです。千代田区では、同一フロアへの機能配置や窓口の一元化をはかること、また表示案内などのサインを設置することで、より区民にわかりやすい窓口フロア構成となっています。
- 窓口フロアがある２階からある構造については、１階のエントランスから入る区民の動線上に、区の案内窓口を設置するなど、区民が迷わず窓口フロアへたどり着けるような工夫がみられます。
- ２階へあがると、サービスマネージャーが用件を積極的に伺うようにしており、適切に区民のニーズに応じた誘導を行うことができます。



■豊島区役所の福祉に関する相談体制について

現在の豊島区庁舎は、関連する課などが連携して相談体制を構成していますが、相談窓口が分散しており、相談内容によっては庁舎間の移動が必要となっています。



（2）新庁舎建設候補地の視察

新庁舎の建設候補地である、南池袋二丁目地区市街地再開発事業予定地の視察を行いました。

建設候補地の位置

建設候補地の周辺を歩き、事務局より、建設計画の説明を受けました。

（3）千代田区役所の総合窓口の視察

新庁舎の開設にあわせて総合窓口を実施している千代田区役所の視察を行いました。千代田区職員から、説明を受けながら、２階の総合窓口、３階の相談窓口、１階の多目的スペース等の視察を行いました。

■千代田区役所の視察の様子■

２階の総合窓口を視察しました

３階の相談窓口を視察しました

■千代田区の総合窓口の状況（２Ｆ）■

手続きに伴う、関係各担当職員が後方で支援しています。

転入・転出に伴う手続きを一括して、対応しています。

サービスマネージャーが、来庁者のニーズをお伺いして、適切な窓口に誘導・案内します。

視察ルート

資料）千代田区ホームページをもとに作成

総合窓口化の効果や、フロアの入口部分で案内・誘導を行うサービスマネージャーの効果などに関して質疑応答を行いました。

千代田区の総合窓口の取り組み状況は以下のとおりです。

■千代田区の総合窓口の取り組み状況■

①区民サービスの基本方針

・ 千代田区は、平成１９年度に区役所の２階に総合窓口を開設した。
・ 「スピード」、「スマイル」、「信頼」の３Ｓのサービスを目指して、区民（お客様）目線によるサービスの提供を重視している。

総合窓口について質問しました。

②窓口のワンストップ化

・ 住民異動に係わる各種届出をすべて、一か所（ワンストップ）で受け付けている。たとえば、転入、転出、出生、死亡などの手続きの場合、関連する国民健康保険や子育て支援関連などの手続きもでき、これまでのように複数の窓口をまわる必要がない。
・ 手続きや相談の内容によっては、職員が各課から出向くことがあり、人数が少ないところは苦慮するところもあるが、職員の共通認識が図られれば効果的に機能する。
・ 総合窓口化により、職員数は数名増員した。
・ 事務処理時間は大幅に低減されたというわけではないが、区民が歩く必要がないという点で非常に利便性が向上した。

③フロアマネージャーによる案内・誘導

・ 千代田区役所は、国との合同庁舎であるため、１階フロアは共有であり、２階、３階に区民が訪れる総合窓口、福祉関係の窓口がある。そのため、サービスマネージャーを置いて、入口部分の案内・誘導を重視している。
・ サービスマネージャーは、民間事業者である。民間のノウハウを取り入れることを目的として、プロポーザルにより選定した。
・ サービスマネージャーだけでは、区役所業務のノウハウが不足しているため、区職員ＯＢによるバックアップ体制を築いている。
・ 区民の評価もよく、また職員の接遇向上にも影響するなど、相乗効果を生んでいる。

④相談窓口の体制

・ ３階フロアに保健福祉関係の相談窓口を集めている。相談時には職員が動くことで、なるべく区民が歩く必要がないよう配慮している。

⑤開庁時間延長と時間外対応

・ 平日は午後７時まで、土曜日も午前８時３０分から午後５時まで開庁している。
・ 時間延長は、総合窓口課のみであり、総合窓口課では対応できない場合には、預かり業務として一旦預かり、翌営業日に、担当課から連絡するような仕組みとなっている。
・ コールセンターを設置し、午前８時から午後９時まで電話で回答する体制を整えている。

⑥出張所との連携

・ 地域に根付いた出張所であることが千代田区の特徴であり、６か所設置されている。
・ 費用対効果を考えると、自動交付機を導入するということも考えられるが、千代田区では、フェイスツーフェイスで対応することに重きをおいている。

⑦外国人の対応

・ 来庁者には外国人も多く、総合窓口課で外国人登録についても対応している。
・ ８階の図書館では、英語対応スタッフを配置している。

⑧災害時の対応

・４階に電源供給など対応可能である、災害対策本部を設置している。

⑨１階フロアの活用方法

・ 区庁舎１階には、区民スペースとして区民ホールを設置しており、区民の方に立ち寄ってもらえる区庁舎を目指している。
・ １階フロアには障害者雇用の観点から障害者が働く「パン工房・ショップ」を設置している。

2. 第3回、第4回区民ワークショップ

第３回区民ワークショップは、平成２１年１月２８日に、第４回区民ワークショップは、２月２６日に開催しました。利便性の高い窓口サービスや、ＩＴを活用した区民サービスについて、２グループにわかれ、互いに意見を出し合い、サービスのイメージ等について検討をしました。検討テーマは以下のとおりです。

■第３回区民ワークショップの検討テーマ■

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

・ 事前に提出した「新庁舎整備に向けた意見・提案等」を踏まえ、２班にわかれてグループ討議を行いました。

・ 新庁舎では、３階が住民記録を中心とした窓口機能（総合窓口）、４階が福祉を中心とした窓口機能（相談窓口）の配置が計画されています（下図参照）。

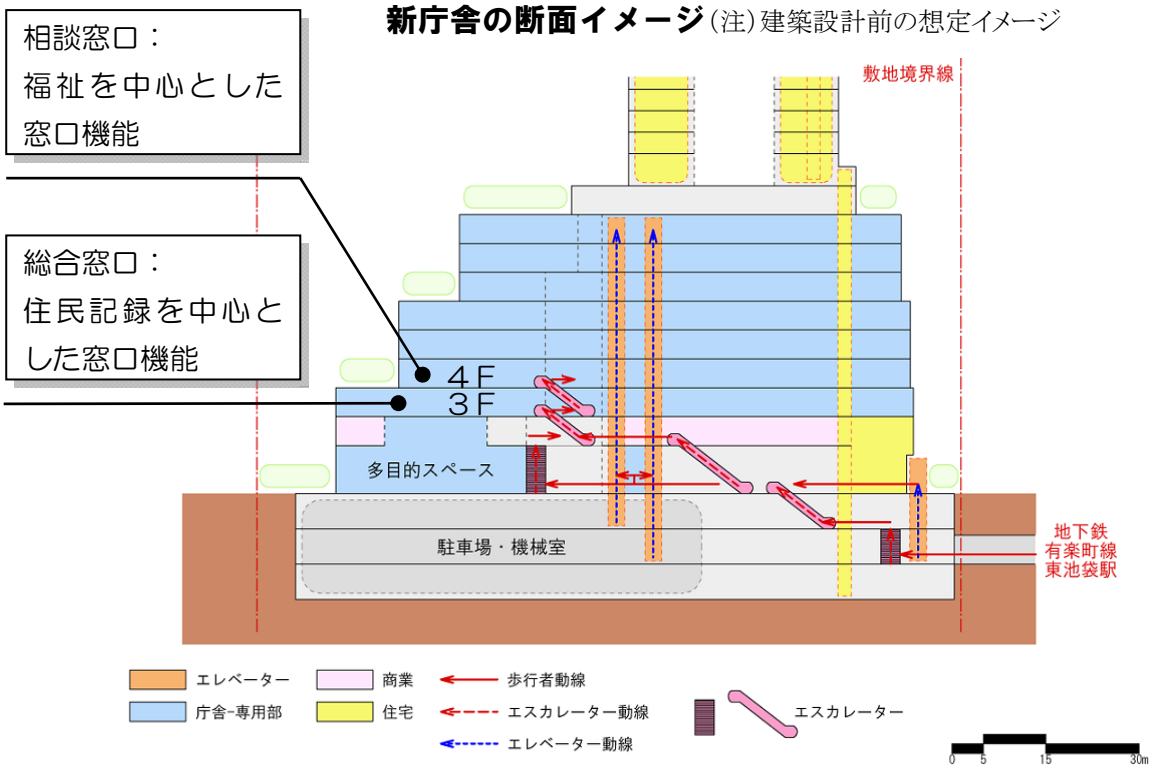
・ 福祉を中心とした窓口機能を議論するＡグループ、住民記録を中心とした窓口機能を議論するＢグループにわかれ、それぞれに意見を出し合い、まとめの報告をしました。

■第４回区民ワークショップの検討テーマ■

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イメージづくり

・ 前回区民ワークショップに引き続き、Ａグループ、Ｂグループにわかれ、窓口サービスや、庁内におけるＩＴを活用したサービスの方向性やイメージを議論しました。

新庁舎の断面イメージ（注）建築設計前の想定イメージ



（1）グループの構成とテーマ

グループ討議はＡグループ、Ｂグループにわかれて行いました。メンバー及びテーマ、討議の目標は、下表のとおりです。

区　分	Ａグループ	Ｂグループ
各グループのメンバー	高橋委員、寺田委員、田村委員、 大松委員、柏熊委員 内田先生 ファシリテーター（進行役） ：神山先生	阿委員、加賀委員、川口委員、 西村委員、我妻委員、大谷委員 八木委員 ファシリテーター（進行役） ：田中先生
主要テーマ	福祉を中心とした窓口機能 （相談窓口）（申請手続きを含む）	住民記録を中心とした窓口機能 （総合窓口）
共通テーマ	＊案内機能（総合受付・フロアマネージャー・案内表示など） ＊窓口周辺（カウンター・記載台・申請書など） ＊IT を活用した区民サービス（自動交付機、コールセンターなど） ＊その他の区民サービス（開庁時間等の延長、接遇など）	
討議の目標	【第３回区民ワークショップ】 ＊テーマに関する意見・要望・提案等の洗い出し ＊意見・要望・提案等への優先順位付 【第４回区民ワークショップ】 ＊方向性やイメージについて取りまとめ ＊基本的な考え方の整理 （例：キャッチコピー、５本柱の基本方針など）	

（2）グループ討議のまとめ

1）Aグループ

■報告（福祉を中心とした窓口機能）■

Aグループでは、福祉を中心とした窓口機能について議論しました。第３回、第４回区民ワークショップでの議論を踏まえ、以下のとおり報告しました。

①　フロアマネージャーを配置してわかりやすい案内・誘導を

- 新庁舎のフロアイメージによると、フロアの中央部分にエレベーターなどがあって、すべての窓口が見渡せない懸念があるため、フロアマネージャーを配置して相談窓口などを案内すべきである。（第３回）
- 福祉の相談窓口には、高齢者、障害者、児童、生活保護など多様な区民が訪れ、ニーズは個々で異なり、幅も広い。そのため、用件を聞いて振り分けるフロアマネージャーが必要であり、また、幅広いニーズを理解し、振り分けることのできる能力が求められる。（第３回）
- 相談業務は、フェイスツーフェイスの人的な対面サービスが基本となる。相談者は高齢者、障害者が多く、IT を扱えない人が多いので、人的なサービスも充実すべきである。（第３回）
- 相談に来庁した人が用事を済ませるまで１人の職員がエスコートするような態勢が理想的である。例えば、ボランティアの協力を仰ぐこともあるだろう。（第３回）
- ４階の相談窓口のフロアマネージャーは、相談者が最初に接触する人であるためホスピタリティと専門性を備えていることが求められる。接客に慣れたベテラン職員が、来庁用件に応じて間違いなく案内・誘導することがきわめて大事である。適切な案内・誘導を行うことによって来庁者の待ち時間を減らすことができる。（第４回）

②　総合窓口との連携に配慮を

- 相談業務には手続き業務を伴うこともあり、また窓口業務にも相談が伴うことがある。ITを活用して、４階と３階の業務を相互に連携ができるような仕組みを考えることができないだろうか。（第３回）
- ４階の相談窓口でも相談以外に手続き用件の場合があるので、３階同様に待ち時間などを表示する電光掲示板を整備すべきである。（第４回）

③　福祉の相談に総合的に対応できる窓口配置を

- 保健福祉関連課のみが４階に配置されるのではなく、それに関連するような公営住宅などを所管とする住宅政策の担当課も４階に配置することも重要ではないだろうか。（第３回）
- 区役所との業務の関連を考慮して社会福祉協議会を新庁舎に配置することを検討すべきである。（第４回）

④　効率的な窓口サービス（ワンライティング・柔軟な窓口対応）の提供を

- 来庁者の申請書類への記入の手間を減らし、処理の迅速化を図るため、氏名や住所、年齢等を１回記入すれば複数の用件に使える記入様式のワンライティング化を進めるべきだ。但し、ワンライティングが可能な様式と不可能な様式があるため精査が必要となる。（第４回）
- 相談窓口カウンターの数は繁忙期やその場の待ち時間の状況に応じて融通をきかせた柔軟な対応をすべきだ。（第４回）

⑤　相談にはプライバシーへの配慮を

- 相談においては、特にプライバシーに配慮されるべきであり、間仕切りや個室を確保することが必要である。（第３回）

⑥　誰もが利用しやすいユニバーサルデザインの実現を

- 視覚障害、聴覚障害などに対応するため、バリアフリーを意識した掲示板などの案内表示を設置することも重要である。また、エレベーターはストレッチャーが入るサイズにするべきである。（第３回）
- 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必要がある。（第３回）
- 相談のための来庁者は小さな子ども連れ、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急病時に対応できるようなスペースを確保すべきだ。また、トイレも車椅子対応、子ども連れ、オストメイト対応など来庁者に応じた性能を有したトイレが必要である。（第４回）
- 池袋駅からのアクセスに便利なシャトルバスを運行することが望ましい。（第４回）

福祉相談を中心とする窓口のあり方について議論を行いました。

⑦　IT を活用した利便性高いサービス提供を

- 新庁舎３階の総合窓口の連携先には、区民ひろばも加えるべきだ。行政キオスク端末を置けば簡単な手続きができるのではないか。（第４回）

⑧　開庁時間の延長でより利便性の高い窓口サービスを

- 新庁舎３階の総合窓口については、開庁時間は、現在の時間延長よりも一層の延長を希望したい。（第４回）

　このような議論を踏まえ、Ａグループでは、利便性の高い区民サービスの実現に向けて、４つのキャッチコピーを考えました。

《キャッチコピー》
①ホスピタリティあふれた接客
②ワンライティングの実現
③ベテランのフロアマネージャーの配置
④地域の身近な相談窓口との連携を図る

Ａグループの成果報告の様子（第３回）
（報告者：大松委員）

Ａグループの成果取りまとめ（第３回）

■グループ討議におけるその他の意見■

Ａグループでは、報告した以外にも、次のような様々な意見や要望が出ました。

【案内・誘導】

- ４階の相談窓口ではなく、３階のフロアマネージャーに相談する人もいるだろう。
- １階に案内係を配置して４階にしっかり案内・誘導する必要がある。
- 部署の名称を区民目線で考えて表示すべきである。

【フロアマネージャー】

- 千代田区では民間人を登用している。
- 病院ではベテランのナースが向こうから声をかけてくれる。
- ホスピタリティは教育で身につくので公務員がよい。相当な専門性を備えていないと対応できないので職員が望ましい。
- 区の職員ＯＢを起用する方法もあるのではないか。
- 時間はかかるが職員に接客の教育をした方がよい。
- フロアマネージャーの延べ人数は相当必要になりそうだ。
- 来庁者の用事が終わるまで付き添う（エスコート）方式は、１日３０～５０件の処理があるとすれば、付き添う側の人数が膨らむので実現は難しそうだ。

【申請書類等のワンライティング】

- 区民は誰でも早く用事を済ませて帰りたいので、是非、ワンライティングを進めてほしい。
- ワンストップサービスとワンライティングはセットの問題だ。

【窓口の柔軟な運用】

- 区民、職員、フロアマネージャーにとって使いやすい仕組みと配置にすべきだ。
- 手続きだけの用件の人が、相談窓口にならぶとかえって時間がかかってしまう。
- 窓口数を増やすと待ち時間は劇的に減る。フレキシブルな対応を望みたい。
- 相談業務に対応する職員は現状よりも増えそうな気がする。
- 来庁者にとっては、とにかく４階で用件が済むようにしてほしい。
- 案内・誘導に力を入れるたけでなく、福祉の業務を区民に様々な方法で周知徹底をしたうえで、来庁者にも予め自分で調べてもらうようにすべきである。

【出先機関との連携】

- 出先機関でも福祉相談をしているので区全体で考えるべきだ。
- 区民ひろばなどはスタッフが手薄で、現状では相談の機能は果たせないのではないか。

Aグループ　～福祉を中心とした窓口機能～

案内の機能

表示・サイン
- ○庁舎内案内板をわかりやすく
- ○庁内配置図を便利帳や広報に掲載して周知する

人による案内・誘導
- ○フロアーマネージャーは区職員OBや区民ボランティアを活用（区のボランティア活動事業とタイアップ）
- ○高齢者は案内誘導と申請書類記入のサポートが特に必要
- ○案内板のすぐ近くに案内人がいれば安心
- ○案内所は少なくとも1・2階には置き、フロアマネージャーが案内誘導

アプローチ
- ○地下階や1階から3階の窓口へ誘導するには2階の案内方法が重要
- ○エレベーターで行き来する5階以上への動線も重要
- ○1階から3階に向かうエスカレーター、エレベーターの動線が重要
- ○各フロアはできるかぎりゆったりと余裕のあるものにする

相談の機能

- ○非開放型の相談室を設置しプライバシー確保を
- ○外国人による案内、相談サービスを（外国人登録窓口以外に）
- ○母国・母国語は、人に安心感を与える重要な一面がある（窓口、防災、国際交流等の関連部門で外国人の登用）
- ○深刻な相談に使われる相談室は利用者が行きやすい場所に配置
- ○身近な相談窓口がないのが現状
- ○出張所や区民ひろばを再考する必要がある
- ○本庁舎と出先機関のテレビ電話による相談窓口を設置（地域における相談業務を充実）

ITを活用

自動交付機
- ○「社保・住基カード」（仮称）ができる前提で検討
  各種証明書は自動交付機で発行する
  区民自身が入力処理を行い、フロアーマネージャーが入力をサポート
- ○自動交付機を増設して窓口混雑を緩和

電子申請
- ○申請書のダウンロードや電子申請など、来庁しなくとも受けられるサービスの選択肢を増やす

コールセンター
- ○コールセンターは他自治体の現況を分析して開設の可否を決める
- ○FAQを活用したコールセンターを設置

その他のサービス

- 4Fで手続きも（3･4Fの）
- 手続と相談両方できるように
- 社協も庁舎に
- 人的サービスで相談して（マンツーマン）
- 休憩室やフリースペース設置

開庁時間の延長・開庁日の拡大
- ○開庁時間の延長を
- ○窓口業務は一時預かりとして、後日の来庁か出前・宅配とするのかを選択（有償）
- ○平日は午後7時まで、毎土曜日は午後5時までとする

出先機関との連携
- ○本庁舎と区民事務所との連携強化を図る
- ○保健福祉センターや区民ひろばの活用も考える
- ○高齢者はIT化対応が困難、近くの出先機関で対応できるように

窓口の周辺

申請書
- ○申請書のワンライティングシステムを
- ○申請書類の書式はわかりやすく、フロアーマネージャーが記入支援を
- ○高齢者、障害者、外国人へは申請書類記入のサポートを

呼び出し・待ち時間
- ○番号発券機、記載台、待合スペースを十分確保し混雑や混乱を未然に防ぐ
- ○高齢者用の椅子・ベンチを
- ○待ち時間が長い人への対応方法を工夫
- ○事務処理の標準化とチェックシステムの体系化
- ○現在の区民課での呼び出し方法を改善・工夫する（同時に呼び出されている、呼び出してもいないことがある）
- ○複数窓口を移動する場合、最初の窓口ですべての予約ができ、行き先の窓口・手順を地図とともに誘導
- ○順番待ちの番号札の表示機を庁内のあちこちに設置
- ○ポケベルや携帯メールでの呼び出しなど庁舎外でも待っていられるように（「見える化によるサービス向上」）

カウンター
- ○記載台・窓口カウンターの高低の工夫を
- ○子供連れの来庁者向け設備の充実（子供用机・椅子、簡易ロッカー、ベビーカー貸出、畳などの安全フリースペースなど）

設備・接遇など
- ○子供関係の窓口にはトイレやキッズルームを近くに配置
- ○だれでもトイレは若い母親たちには抵抗があるので、女子トイレの充実を（ベビーカー搬入可、ベビーキープ、お着替え台、おむつ替え台、洗面台、子供便器など）
- ○職員が"カウンターに誰かがきたらすぐに近づいて対応する"だけで、庁舎を訪れた人は安心
- ○結局は「人の心」がサービスの良し悪しを決める
- ○ベビーカーや車いす等の利用者の視点を
- ○池袋保健所のようなエレベーター（出入口が広く、奥行きがあり、鏡設置、ボタンが左右に低い位置にもある）
- ○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の提供
- ○騒然たる空間の排除によって視覚からのストレスを減少
- ○一度で大体の物事が終わるような利便性の高いソフト面を優先する動線
- ○待ち時間のためのスペースを工夫（子供に絵本を読んであげられる、音楽が流れるリフレッシュスペース）
- ○無料の笑顔は重要であるし接客態度・クレームの対処方法は改善すべき重要な要素であり民間サービスに頼ることも必要
- ○マニュアル化により誰が対処しても相手が満足できるような対応
- ○経験ある責任者の配置

4Fのフロアマネージャーはベテランを
- プライバシー配慮して（間仕切り、室）

２）Ｂグループ

■報告（住民記録を中心とした窓口機能）■

Ｂグループでは、住民記録を中心とした窓口機能について議論しました。第３回、第４回区民ワークショップでの議論を踏まえ、以下のとおり報告しました。

①　ワンストップサービスの提供を

- 住所変更など、ＩＴを活用した事務処理によって、短時間かつ、人が歩かないように簡単にできてしまうようなサービスの提供が望ましい。総合窓口化は、取組むべき重要なサービスである。但し、すぐに済む用件と時間のかかる相談が混在して、非効率となることは避け、効率的な運営が望まれる。（第３回）
- 手続きで２回も区役所に行く必要があるということは、面倒であり、働いている人にとっては会社を休んで行く必要があるなど困難である。１回で用事が終了するような体制にすべきである（第３回）
- 窓口サービスは、区民目線で提供されることが重要であり、区民が区役所に訪れた際に必要となるという視点からサービス提供は考えられるべきである。例えば、フロアマネージャー導入前の取組みとして、ある手続きに、持参が必要となるもの、行く必要のある窓口などが一目でわかるようにパッケージ化されたボードのようなものがあればよい。必要な手続きのチェックリストや行き先窓口の地図があるとよい。（第４回）

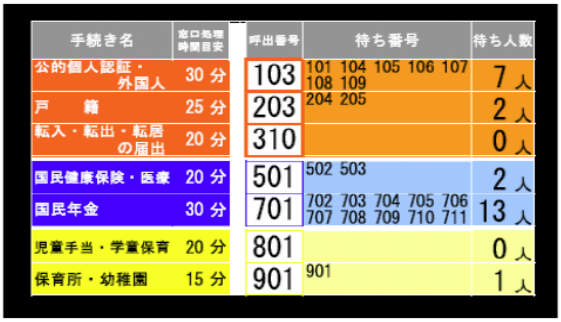
②　フロアマネージャーを配置してわかりやすい案内・誘導を

- フロアマネージャーはすぐにでも始めることのできるサービスである。区役所は、年に１回、２回程度しか訪れない人が多く、そのために、どこに行ったらよいか分からず、不安であるといったことが多い。声かけ一つで、利用しやすい区役所に変わるだろう。人の心がサービスの良し悪しを決めるといった象徴的な取組みだろう。（第３回）
- フロアマネージャーは、案内誘導に加え、書類の作成を補助するという役目も重要である。（第４回）
- フロアマネージャーの充実は必須項目であるが、先に声をかけられると、区民は尋ねやすくなるので、自ら声をかけるという姿勢を大切にしてもらいたい。（第４回）

窓口サービスについて意見を出し合いました。

③　サービスの“見える化”を

- 待ち時間表示の案内板は非常に便利である。待ち時間がわからないことが、不安やいらいら感を持つのだろう。区役所のサービスとして、待ち時間や手続きなどの『見える化を図り、不安をなくす』ということが重要だろう。（第３回）
- 処理時間がどのくらいかかるのか、時間表示を行うなど、サービス状況の“見える化”を徹底し、来庁する区民の不明・不安をなくすサービス提供を行ってほしい。（第４回）



呼び出しは番号で。
目安の待ち時間と、自分は何番目くらいであるのかが一目瞭然。
資料）大野城市ホームページより引用

④　申請書ワンライティングで手間の軽減を

- 申請書の記入も同じことを何回も書く必要がないように、ワンライティングとすべきである。（第３回）

⑤　IT を活用した利便性高いサービス提供を

- 区民カードは、複数の機能をあわせもつマルチカードとしつつも、自分でその機能を選択できるようにするなど、便利なものが望ましい。但し、セキュリティ面には配慮すべきである。（第３回）

⑥　接遇レベルの向上を

- 窓口の体制や職員の接遇レベルを民間のサービス水準まであげる必要がある。職員が意識して接遇を行うことが重要である。技術的なことも重要であるが、職員のちょっとした配慮や気遣いで、理解してもらえたり、やり取りがスムーズになるなど、時間短縮にもつながったりするのではないか。（第３回）

⑦　開庁時間の延長でより利便性の高い窓口サービスを

- 開庁時間の延長や、土曜日開庁はすぐにでも開始してもらいたいサービスである。平日区役所に行くことができないサラリーマンにとって、非常に便利になる。また、子育て中の母親も、待たされる区役所に行くことは簡単ではない。（第３回）
- 開庁時間の延長は非常に便利である。子育て世代であれば、早朝の開庁が望ましいなど、ニーズによっても望ましい開庁時間が異なる。予め窓口が混雑する時間などを知らせてもらえば、その時間帯を避けて区役所へ行くこともできる。（第４回）

⑧　外国人対応の充実を

- 外国人が多い豊島区の特徴を踏まえ、外国人ワンストップ窓口があってもよい。（第４回）

⑨　区民事務所のサービス拡充を

- 区役所でできる手続きは、区民事務所でもできるようにしてもらいたい。豊島区の場合、区民事務所の方が近くても、区役所へ行くのとあまり交通利便性が変わらないため、対応可能なサービスが限られると、結局区役所を訪れてしまう。（第４回）

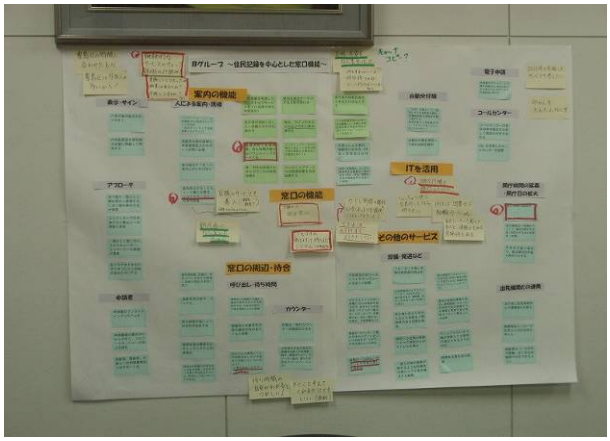
⑩　区民意見を反映する仕組みづくりを

- 検討テーマ以外として、このワークショップで議論されたことが、どのように実行されその効果はどうであったのか、行政としてチェックするシステムが必要であり、また、その内容を公表すべきである。（第３回）

このような議論を踏まえ、Ｂグループでは、利便性の高い区民サービスの実現に向けて、２つのキャッチコピーを考えました。

《キャッチコピー》
①不明・不安をなくす“見える化”サービス
②区民が効率的に用件を済ますことができるサービス

Ｂグループの成果報告の様子（第３回）
（報告者：大谷委員）



Ｂグループの成果取りまとめ（第３回）

■グループ討議におけるその他の意見■

Ｂグループでは、報告した以外にも、次のような様々な意見や要望が出ました。

【区民目線によるサービス提供】

- 組織の壁を超えて横断的に見直し、区民が利用しやすいように、区民目線によるサービス提供が重要だ。
- 課の名前なども、行政目線の名前が多く、一見してもどのような業務を担当しているのか分からないので、わかりやすい名称にしてほしい。
- 区民ニーズに対応した、例えば“引越し窓口”のようにわかりやすい名称と組織体制ができないだろうか。
- 初めて区役所に来る人は、どの窓口がどこにあるのかわからない。特に転入で来られる区民は、お客さんになるわけだから、入口部分を大事にすべきである。
- 引越しや子育てといったワンストップ対応、フロアマネージャー、ワンライティングが重要だ。
- 「ライフイベントに対応した窓口対応」「フロアマネージャーの充実」「サービスの“見える化”」は、特に優先度が高い。

【ワンストップサービス】

- ワンストップといっても、全ての手続きを一か所でというイメージよりも、子育てのためのワンストップとか、外国人のためのワンストップ、届出のみのワンストップとか、区民が必要とするサービスごとにワンストップ体制を築くことが重要ではないか。
- 但し、すぐに済む用件と時間のかかる相談を一つの列に並べることは、逆にサービスの低下を招く。効率化が図られるようにすべきである。

【案内・誘導】

- フロアマネージャー導入前の取組みとして、例えば、区民が区役所を訪れるパターンごとに、チェックリストのようなものを作成し、持参が必要なもの、訪れる必要のある窓口、記入する必要のある項目など、チェックリスト式のボードのようなものを用意し、受付で渡すなどのサービスが考えられないだろうか。
- 地図付で、行くべきルートがわかりやすく示されていると更にわかりやすくなる。
- 最初に渡して最後に返してもらう方法であれば、繰り返し使うことができる。
- このように、手続きに必要な一覧が、フローチャートのようにわかるのであれば、サービスの“見える化”につながるのではないだろうか。

【フロアマネージャー】

- 申請書の書き方がわからない人が多く、窓口で相談しながら記入する人も多い。そのために、待ち時間が長くなるという問題が発生している。
- フロアマネージャーを導入することができれば、チェックリスト式のボードにかわって、

よりわかりやすい案内誘導、申請書の記入などを実現できる。

【外国人への対応】

- 豊島区の広報誌は、新聞に入っていたりするようだが、外国人は日本の新聞を読まない人が多い。
- 広報誌に外国人コーナーを設け、外国人にやさしい豊島区をつくっていけないか。

【接遇】

- 声をかけるとか、目には見えない小さなことが区民の不安不明解消につながっているものである。
- 千代田区視察では、民間のサービスマネージャーを導入したところ、職員の接遇向上にも好影響があったとの説明があった。
- 区民の声を職員に届ける仕組みをつくり、良かった例など、積極的に反映させる取り組みができないか。

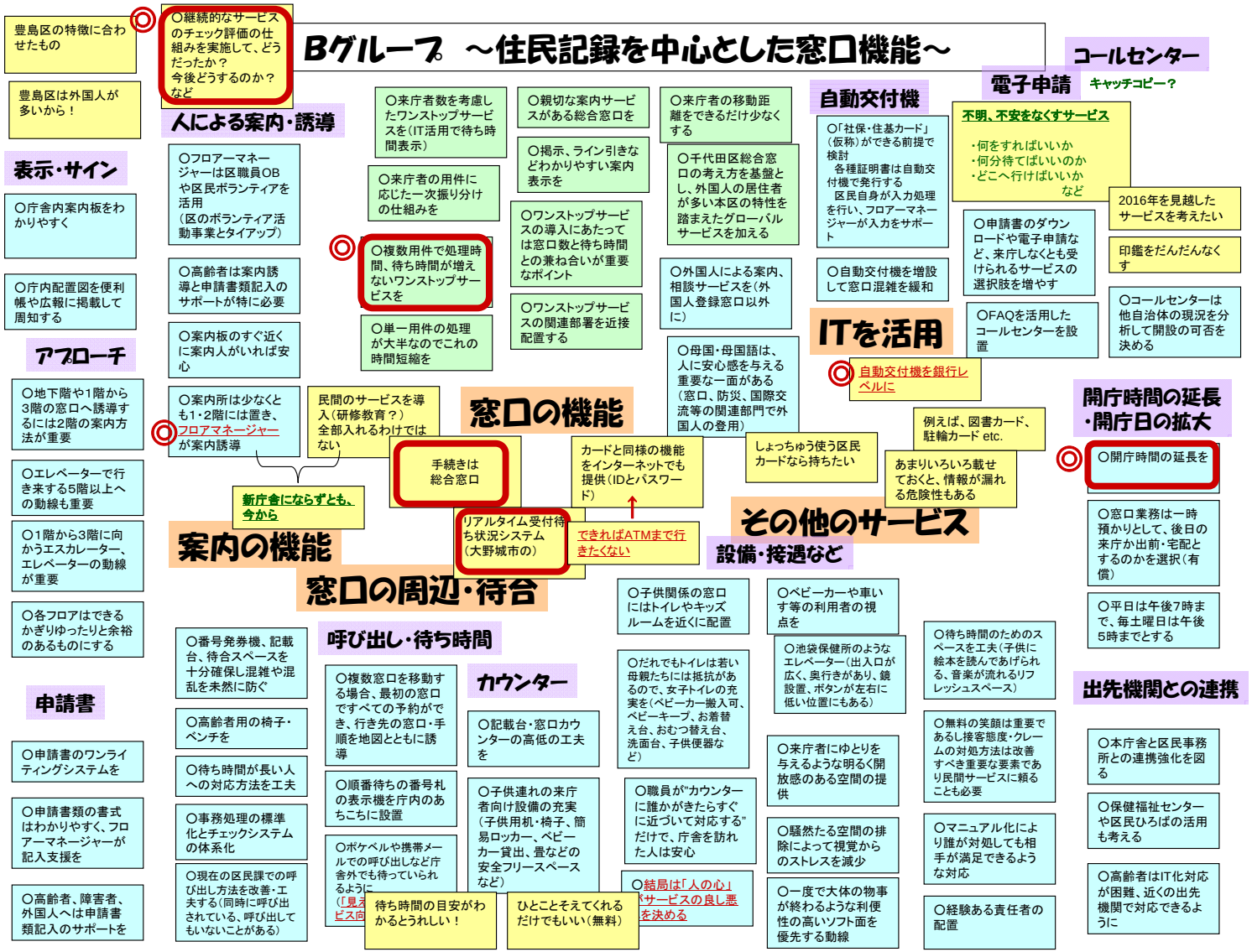
【開庁時間の延長】

- 千代田区のような開庁時間の延長時に総合窓口では対応できない業務を一旦預かりとする仕組みはよい。

【ＩＴを活用した区民サービス】

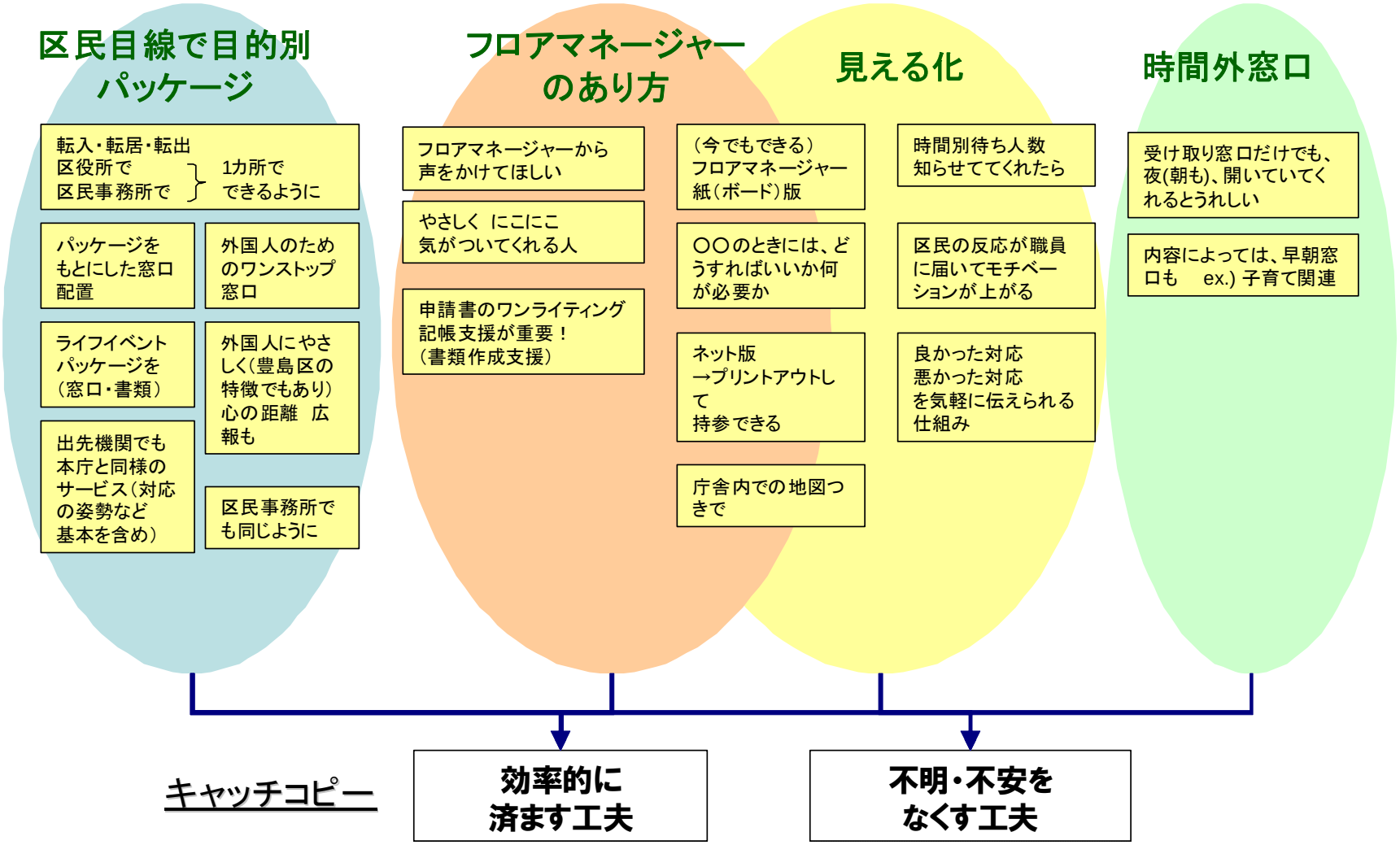
- 社会保障カード（仮称）の導入が予定されている 2016 年頃を見越した長期的な視点にたって考えるべきである。銀行のＡＴＭ利用にいつの間にか慣れてしまったように、またパスモのように、いつの間にか切符を買うことがなくなったように、既成概念を変える考えもあってよいだろう。
- 区民カードは、自動交付機の利用に便利であるが、単なる証明の機能しかない。図書カードなど、区民が使う機能を付加したほうがよい。
- 但し、行政手続き以外に色々な機能を付加すると、落とした際の不安、プライバシーなど、それらの問題が大きくなる。セキュリティ向上とサービスの向上両面が重要である。
- 自動交付機は、便利であるが、区民にとって最も望ましいのは、区役所に行かず、自宅で用事が完結することである。

Ｂグループ～意見要望提案等～　【第３回区民ワークショップ】



Ｂグループ～意見要望提案等～　【第４回区民ワークショップ】

住民記録を中心とした窓口機能～とりまとめ～



3. 第５回区民ワークショップ

第５回区民ワークショップは、３月１１日に開催しました。第３回、第４回の区民ワークショップに引き続き、Ａグループ、Ｂグループの２班にわかれ、グループ討議を行いました。検討テーマは以下のとおりです。

■第５回区民ワークショップの検討テーマ■

多目的スペースの活用方策の検討（Ａグループ）

・ 新庁舎の１階には多目的スペースを設置し、災害時には防災拠点として活用し、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ことを想定しています。
・ Ａグループでは、この多目的スペースの平常時の活用方法について議論し、まとめの報告をしました。

ＩＴを活用して庁舎外から受けられる行政サービスの検討（Ｂグループ）

・ より利便性の高い区民サービスを目指して、本庁舎を訪れなくとも身近な場所で、区民が行政サービスを受けられる仕組みを構築するために、ＩＴは重要な役割を持っています。
・ Ｂグループでは、この庁舎外からでも受けることができる、ＩＴを活用したサービス提供のあり方について議論し、まとめの報告をしました。

（１）グループの構成とテーマ

グループ討議はＡグループ、Ｂグループにわかれて行いました。メンバー及びテーマは、下表のとおりです。

区　分	Ａグループ	Ｂグループ
各グループのメンバー	高橋委員、寺田委員、田村委員、大松委員、柏熊委員 内田先生 ファシリテーター（進行役） ：神山先生	阿委員、加賀委員、川口委員、西村委員、我妻委員、大谷委員 八木委員 ファシリテーター（進行役） ：田中先生
主要テーマ	多目的スペースの有効活用方策	ＩＴを活用して庁舎外から受けられる行政サービス

（2）グループ討議のまとめ

1）Aグループ

■報告（多目的スペースの有効活用方策）■

Aグループでは、新庁舎の１階に設置が予定されている多目的スペースの有効活用方策について議論を行い、以下のとおり報告しました。

①　区民に親しまれるシティホールを

- 区民に愛される区政をめざすべきであり、そのためには区民に新庁舎に来てほしい。区民が気軽に立ち寄れるようなシティホールをつくる考え方に立ちたい。区と区民とを近づける様々な工夫を講じることが大事になる。
- 但し、新庁舎の立地条件に配慮すべきだ。中央図書館や劇場（約 300 席）がそばにあるが、大学や商店街は近くにはなく、ＪＲ池袋駅からも徒歩でやや遠くなるので、実際問題、誰が来庁してくれるかを想定しておく必要がある。区民が用件もなくちょっと立ち寄るような立地ではないので、何か工夫を講じる必要があると思う。
- 区民が立ち寄りたくなるような空間を、多目的スペースの一部として、建物の入口に近い部分に設けるべきだ。
- 新庁舎に屋上庭園が整備されれば、１階の多目的スペースは、屋上庭園と連携した活用方法により、気軽に立ち寄れる場所となるのではないか。
- 千代田区役所の１階にあるパン工房のような施設は大変よいので参考にすべきである。豊島区の新庁舎にも、何かプラスアルファの機能がほしい。
- 先進的な新庁舎ができると、国内・外から多くの見学者が来庁するはずなので、積極的に受け入れるべきである。環境面で先進的な庁舎とし、見学しやすい空間作りを行うべきだ。
- 多目的スペースには、何かわかりやすい親しみのあるシンボルを置きたい。

②　様々な展示・イベント開催を

- 区民が区内で撮影した写真などの展示するコーナーもおもしろいのではないか。
- 区民の趣味が増えるような区内の習い事募集のパネル展示を行う。
- 一定期間の入替制による展示会を開催する。
- 音楽・相談・展示・販売などのイベントを定期的に企画し、ポスターや区報に掲載して周知し、区民に来てもらう。
- 音大生やアマチュアによるミニコンサート、季節のイベントを行う。
- 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配置のバランスを考える必要がある。
- コンサート等の事業を実施するのにふさわしい雰囲気のあるスペースを作ること。
- 区内のおいしい名品・名店情報（うまいものマップ等）の紹介や商品の展示即売を行う。
- 介護用品の展示や相談コーナーを置く。
- 週ごと 日ごとに変わる暮らしの相談の個別スペースを設けてはどうか。運営は民間ベー

スにする。

③　カフェやサロン空間を

- 障害者が運営するカフェを置く。
- 縁日や朝市などバザールのような空間がほしい。

④　企画・運営には民間の知恵を

- ＮＰＯに期間限定で小スペースを提供し、イベントなどを企画・運営してもらう。
- 区内の７大学と協定して、講演、コンサート、映画鑑賞などのイベントを開催する。

⑤　空間や設備には工夫を

- 常に様々な用途で有効に活用するためには、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必要がある。
- 多目的スペースの魅力を高め、利用を促すために空間全体の飾りつけを行う。
- 区議会の本会議や委員会などを中継できる大画面を整備してはどうか。

Ａグループの成果報告の様子
（報告者：田村委員）

Ａグループの成果取りまとめ

■グループ討議報告に対する意見交換■

Ａグループの報告の後、全員でＡグループの報告に対して意見交換を行いました。

- 研修会や勉強会に応募しても抽選でなかなか参加する機会が得られないので、運営上の工夫をしてほしい。
- テレビを置くと用事がない人が長時間すわり続けることになるので、そうならないような工夫が必要だ。
- テレビを置くと用事がない人が長時間すわり続けることになることに関して言えば、一般の番組を放映するのではなく、議会中継や小学校のイベント風景、子どもの作品の紹介など工夫を凝らすことにより対処できるのではないか。
- 皆が多目的スペースを使いやすいよう、工夫が必要だ。
- 新庁舎の見学料を取ってはどうか（横浜市では資料代の名目で有料化している）。
- 展示スペースやキッズスペースを設けて、その運営をＮＰＯに任せてはどうか。
- 多目的スペース全体の管理運営はやはり区が行うべきだ。催事の一部を民間に運営委託するのは構わない。
- 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運営委員会を設置すべきだ。

■グループ討議におけるその他の意見■

Ａグループでは、報告した以外にも、次のような様々な意見や要望が出ました。

【基本的方向】

- １階部分にある民間床と区の多目的スペースとを有機的に結びつけるなど、区庁舎と民間の施設との関係をもっと融合できないか。
- 区民が待ち合わせや時間つぶしができる空間にしてほしい。
- 新庁舎の近くに区の中央図書館があるので、多目的スペースの情報センターには雑誌など軽い読み物を置くようなスペースとしたい。学習コーナーのようなスペースは図書館と重複するので不要なのではないか。
- 多目的スペースと情報センターを有機的に結んでほしい。
- 敷居が高いと思われがちな区役所を区民に近づけるような工夫を講じてほしい。

【さまざまなイベント等の開催を】

- 多目的スペースの使い方は区主催の事業を優先し、空いている日は貸し出しスペースとして年間スケジュールを組むべきだ。
- 職を斡旋するジョブカフェをおいてはどうか。障害者が運営することも考えられる。

【カフェ・サロン空間を】

- おいしいコーヒーやお茶が飲める店を置いてほしい。

- 外部に開かれたカフェテラスがあるとよい。
- 障害者の作品展示や授産施設のショップを設置してはどうか。
- 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、親の会等利用できるサロン的スペースを設け、時間で区切って利用できるようにしてほしい。

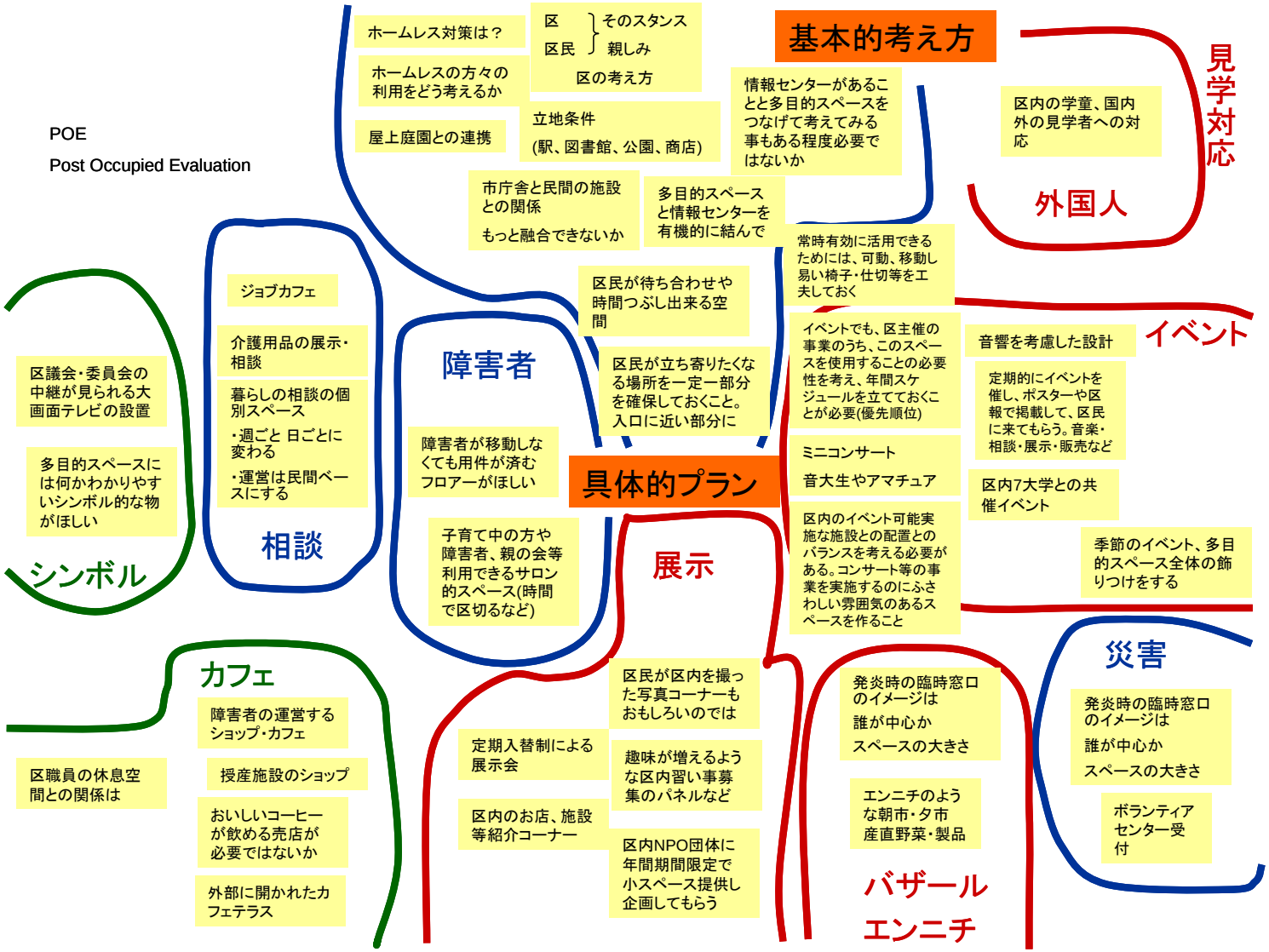
【空間・設備に工夫を】

- 千代田区の区民ホールのように、例えば半分に仕切れるなどの空間の作り方をしてほしい。
- 音響を考慮した設計としてほしい。
- 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。

【災害発生時の対応準備を】

- 災害発生時にはボランティアが集まるはずなので、災害を経験した都市をトレースすべきだ。被災時には多目的スペースで社協などが協力してボランティアセンターの臨時窓口受付を設置する可能性がある。

Aグループ～意見要望提案等～　【第５回区民ワークショップ】　多目的スペースの有効活用方策　取りまとめ



2）Bグループ

■報告（ＩＴを活用して庁舎外から受けられる行政サービス）■

Bグループでは、ＩＴを活用して新庁舎を訪れなくとも受けることができるサービスについて議論を行い、以下のとおり報告しました。

①　利便性の高い申請・手続きサービスを

- 電子申請などにより書類の申請については区役所へ行く手間は省けるが、住民票の写しなどを受けるために結局は区役所に行かなければならない。より身近なところ（区民ひろばやコンビニなど）で受取ができれば便利である。
- 住民基本台帳カードを利用した転入手続きの際も、区役所へ行かなくてはならない。例えば、豊島区と練馬区が行政同士で手続きを済ましてくれると、わざわざ区民が区役所に行かなくてもよくなり便利である。

②　コールセンターの設置を

- 手続きなどに関して、ホームページ等の画面で文字を読んでもわからないことが多いので、コールセンターに電話をして、教えてもらった方が早い。電話で申請書の申請ができるとか、わからないことを相談できるなど、コールセンターが導入されると、最初の問題解決に効果があるだろう。
- 民間のサービスであるように、例えば、１番は手続き、２番は高齢者福祉のように、電話上で要件に応じた番号をプッシュすることでオペレーターにつながり相談ができるというサービスがあればよい。

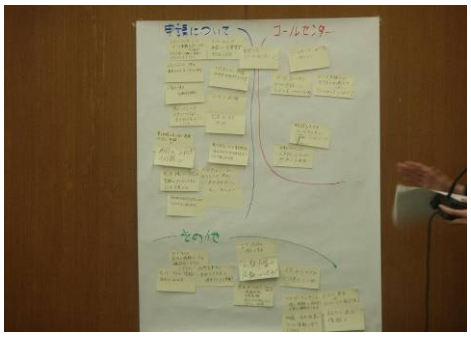
③　ＩＣカードの機能充実を

- 区民には、区民カードなどにどのような情報が入っているのかわからないため、手続きの際、どのような情報が画面上に表示されているのかわからず不安だといったセキュリティ面の課題がある。開示できる情報については、自分で選択できるほうがよい。
- 区民カードと住基カードは統一すべきである。

④　マイポータルサイトで自分に必要な情報を適切に

- 自分の個人情報を予め登録しておくホームページ（マイポータルサイト）があると、登録した情報に応じて、必要な情報が送られてきて便利である。

Bグループの成果報告の様子
（報告者：川口委員）



Bグループの成果
取りまとめ

■グループ討議報告に対する意見交換■

Ｂグループの報告の後、全員でＢグループの報告に対して意見交換を行いました。

- マイポータルサイトは、自分の情報をサイト上に登録しておくことで、ニーズに応じた情報がポータルサイト上に掲載される、メールで教えてくれるなどのサービスのことをいい、区民への情報提供にも使えそうだ。
- 広報の電子化は他自治体では既に取組まれており、豊島区でも取組むべきとの意見がグループ討議の際に出された。
- 庁舎に入る前に端末などを配置し、必要な手続きや書類が一覧で確認できるようなシステムがあればよい。また、事前にネット上等でわかりやすく示されていると良い。
- 自宅の近くで受取ることができれば、わざわざ区役所に行かずに便利である。区民ひろばでも、受取ができるなどの対応が望ましい。
- 高齢者はＩＴを活用できない人が多い。やはり対面でのサービスが望ましい。
- 多目的スペースなどでＩＴ講習会を開催し、高齢者の方にも学んでもらう必要もある。
- 全てをＩＴ化することは無理であるので、人が対応する部分の充実も望まれる。
- 実現は難しいだろうが、高齢者の自宅へ出張するということが究極の理想である。
- 元気なお年寄りが地域の高齢者を支援するといった仕組みも重要だ。町会で要援護者の情報などをちゃんと持っておく必要がある。
- 地域の高齢者支援では、地域包括支援センターの役割が重要である。
- 高齢者の多くの人がＩＴ活用は難しいだろう。ＩＴが進化していくなか、人によるサービスの充実も図られるべきである。区民ひろばの活用・充実により、区民ひろばへ来る人が増え、身近な地域でのサービスの向上にもつながる。
- コストはかかるが、各家庭で区からの緊急情報などがテレビに流されるなどのサービスがあればよい。テレビが一番身近だろう。

■グループ討議におけるその他の意見■

Ｂグループでは、報告した以外にも、次のような様々な意見や要望が出ました。

【電子申請】

- 電子申請の際に、一回一回の入力の手間を少なくして欲しい。
- 結局、人が移動しなければサービスが受けられないというものが多い。

【行政キオスク端末】

- 例えば、手続きをする際に必要な書類等が一覧で確認できるというようなシステムがあればよい。

【コールセンター】

- コールセンターであれば、どのような書類が必要かなど、すぐに答えてもらえてわかりやすい。
- 新庁舎建設まで、５年間の猶予がある。コールセンターはしっかりやっていくべきだろう。また、区民事務所で済ませられるということがわかれば本庁に行く必要はなく、便利になるだろう。
- ネットが利用できない人も多くいるはずで、電話のほうが便利というのはあるだろう。
- オペレーターが受けてくれて、予めＦＡＱが用意されているのであれば、第１段階の問題は超えることができるだろう。
- どのような質問が多いのかを知っていれば、それをサービスに反映させることはできるだろう。

【書類受取】

- 住民票や戸籍謄本は、証明の公印が必要なために、役所を訪れないといけないのだろう。行かなくとも、手続きが済んで資料も受取ができればよい。住民票と違って、土地などの登記簿謄本は誰でも取得できるはずなので、なりすましの問題もないから登記所に行かずとも閲覧することが可能である。
- 対面でやり取りするほうが信頼性は高い。カードやネット上でのやり取りを行うのであれば、暗証番号のようなものでセキュリティのレベルを高める必要がある。
- 住基カードを利用した転入手続きの際も、区役所へ行かなくてはならない。例えば、本人情報にかかる事項を豊島区と練馬区だけがやり取りすることはできないだろう。
- 氏名、住所、生年月日を入力したら自宅のプリンタでプリントアウトができるというのが一番楽だが、偽造防止等の書面の問題（紙の特殊加工）で難しいだろう。
- 例えば、インターネットで申請して自宅に郵送してもらうのが最も便利である。
- 区民ひろばで手渡ししてもらえると便利である。今までの発想を変えるという意識が必要で、区民ひろばで区民課の手続きの多くを対応してもらえると便利である。戸籍謄本を自動交付機で出してもらいたい。

【サービスの見える化】

- ＩＣカードを利用する場合カウンターでの手続きの際に、どこまでの情報が窓口担当のPC 画面上に出ているのか、区民側は見えないから不安だ。
- 庁舎に入る以前に端末が置いてあって、手続きを選択すると経路や現在の待ち時間状況、必要な書類記入までわかるサービスがあればよい。

【ＩＣカードの充実】

- 区民カードというものもあるが、住基カードと統合してもらいたい。更に、図書館カードなども統合してより使いやすいカードであればよい。また、ＩＣカードとして利用できるのであるから、一つの窓口で手続きを行っている最中に、次に行く必要のある窓口

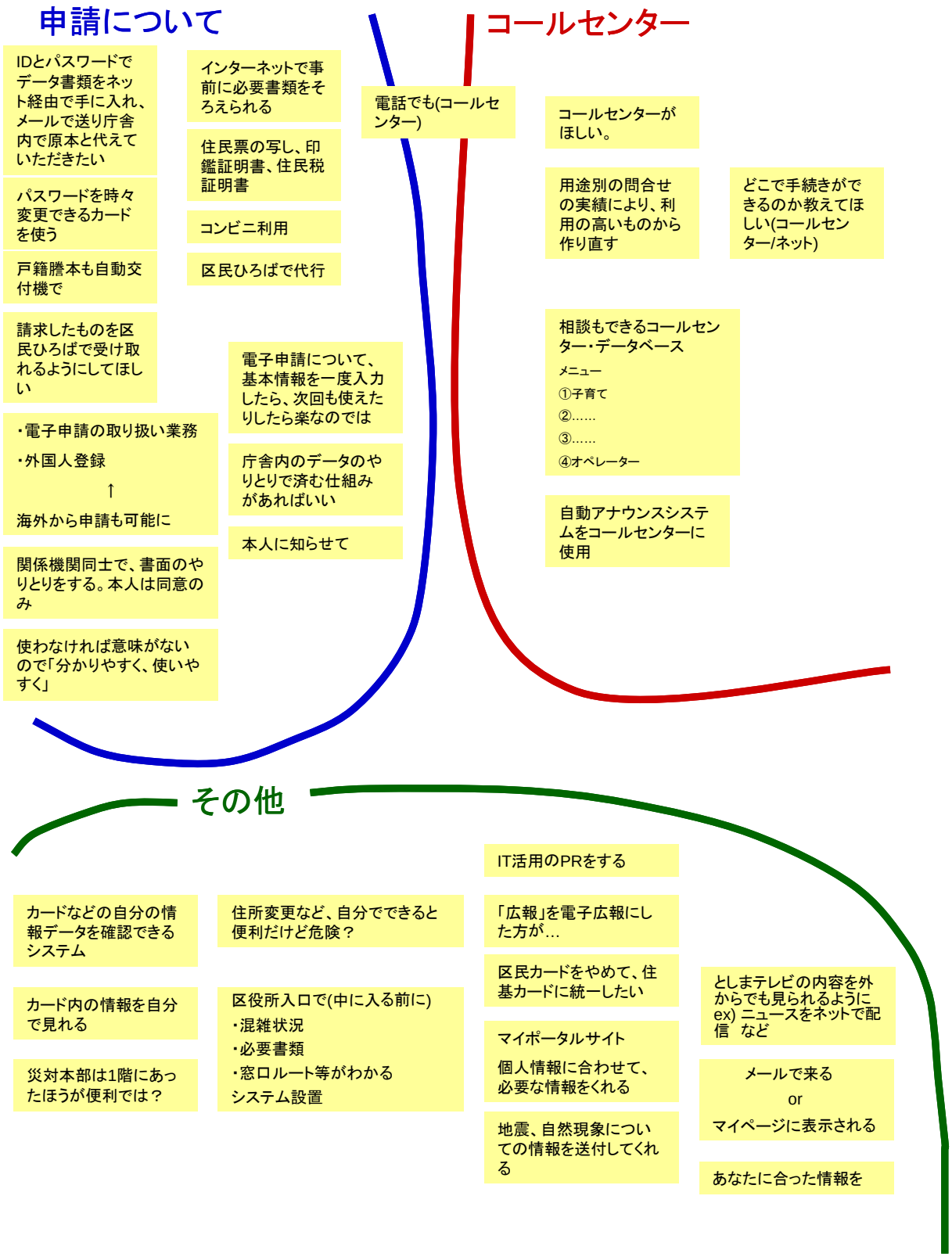
の手続きも同時に進められているということができればスピードアップにつながる。

- 住基カードに何でも盛り込んでしまうと、より多くの情報が他人に見られてしまう危険性が高まる。
- 銀行のキャッシュカードがそうであったように、便利であれば慣れてくるというのが実情であろう。
- 区としては、そのようなサービスを用意していても、区民は知らないということが多い。アピール不足といった問題はあるだろう。

【マイポータルサイト】

- 情報が掲載されているものと、必要な情報を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。
- メールでお知らせがくると気づくし、よりわかりやすい。広報誌も電子化されて、メールで送ってもらえるとわかりやすい。
- これまでは、情報サービスというものは、「いつでも、誰でも、どこでも」が通説であったが、これからの情報サービスには、「今だけ、ここだけ、私だけ」といったことが求められるようになってきた。例えば、池袋のここにいる 30 代の女性にはどのような情報が必要か、適切に判断して提供してもらえるといったことである。

Ｂグループ～意見要望提案等～　【第５回区民ワークショップ】
ＩＴを活用して庁舎外から受けられる行政サービス　取りまとめ



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

発　行：庁舎サービス等検討区民ワークショップ
事務局：豊島区施設管理部庁舎建設室
〒170-8422　豊島区東池袋 1－18－1
TEL０３（３９８１）１１８６
FAX０３（３９８１）７０５４
E-mail：A0011708@city.toshima.lg.jp