
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ており、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、区民の誰もが、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。

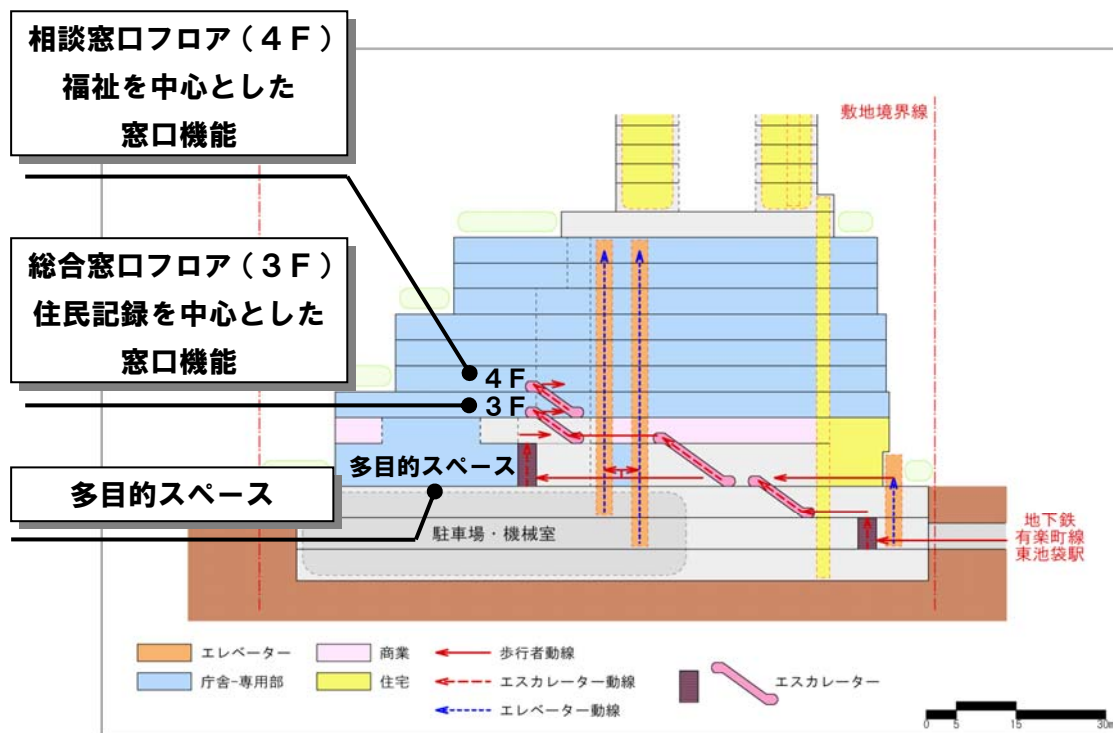
２．「多目的スペース」

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。

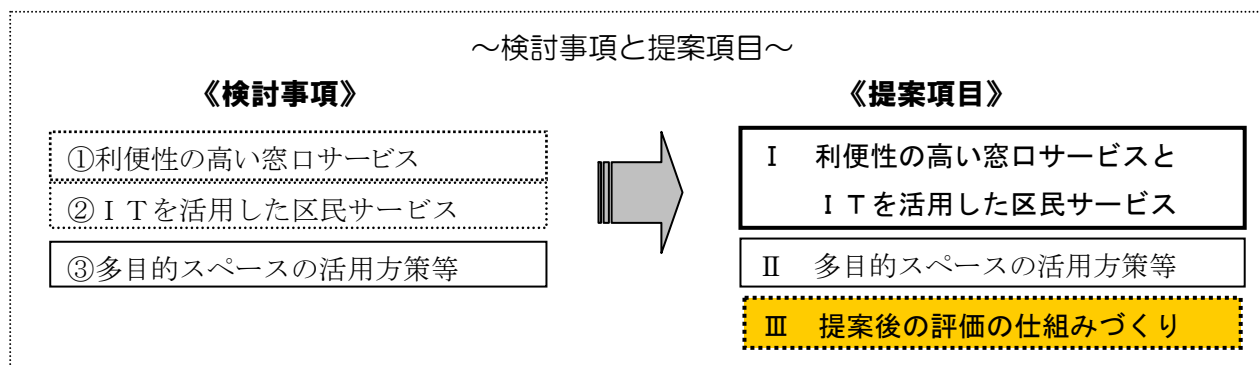
また、IT等を活用して新庁舎以外の自宅や身近な地域で受けられる区民サービスの向上についても提案としてとりまとめました。

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》

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

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

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

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

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

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

その他

提案 No.17 I C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

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

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。

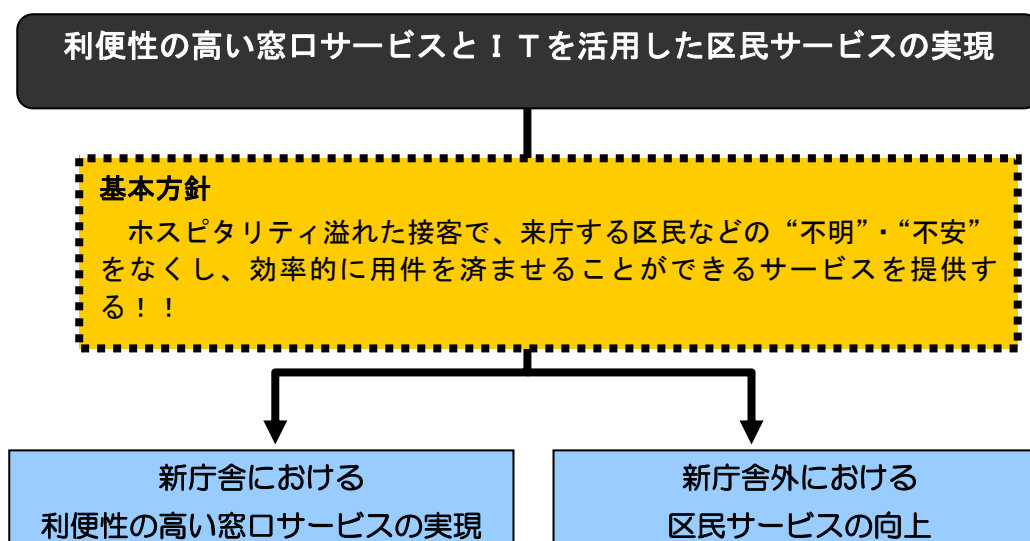
新庁舎では、区民の用件に応じて必要となる手続きや相談などをわかりやすく伝える仕組み、区民からも気軽に問い合わせができる仕組みが必要と考えられます。

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。

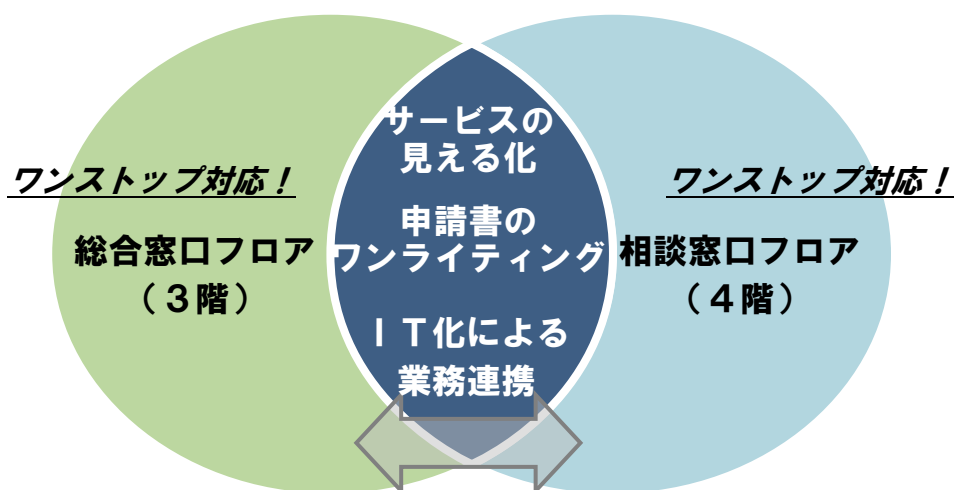
- 誰にでもわかりやすいよう、大きさ、色、位置などに工夫されたユニバーサルデザインを取り入れた案内表示を設置する。
- 高齢者や障害者の方もわかりやすいようバリアフリーを意識した案内表示（点字や音声案内、タッチパネルなど）を設置する。
- 電光掲示板やタッチパネル方式による庁舎案内を充実させ、来庁者に庁内情報を提供する。
- 新庁舎の配置図や窓口案内などを「広報としま」、「豊島区くらしのガイド」や区のホームページなどに掲載し予め区民に周知する。

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”

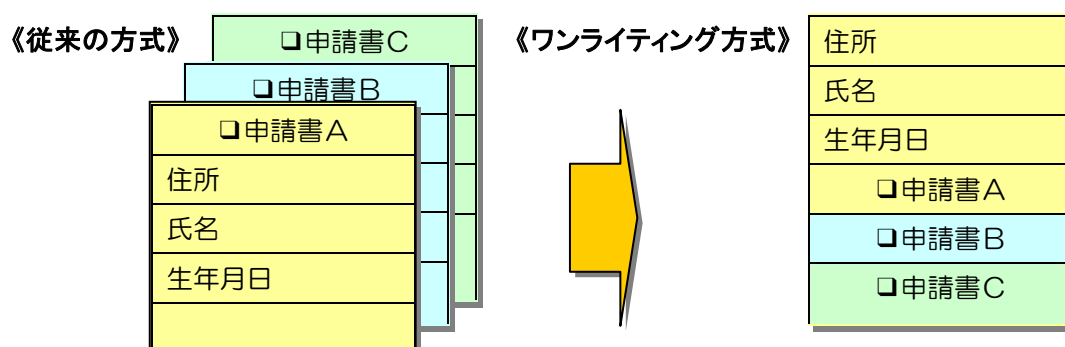
窓口での待合において待ち時間表示のある案内板を設置するなど、サービスの“見える化”を図り、“不明”・“不安”のないサービスの提供を提案します。

- 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に提案します。

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”

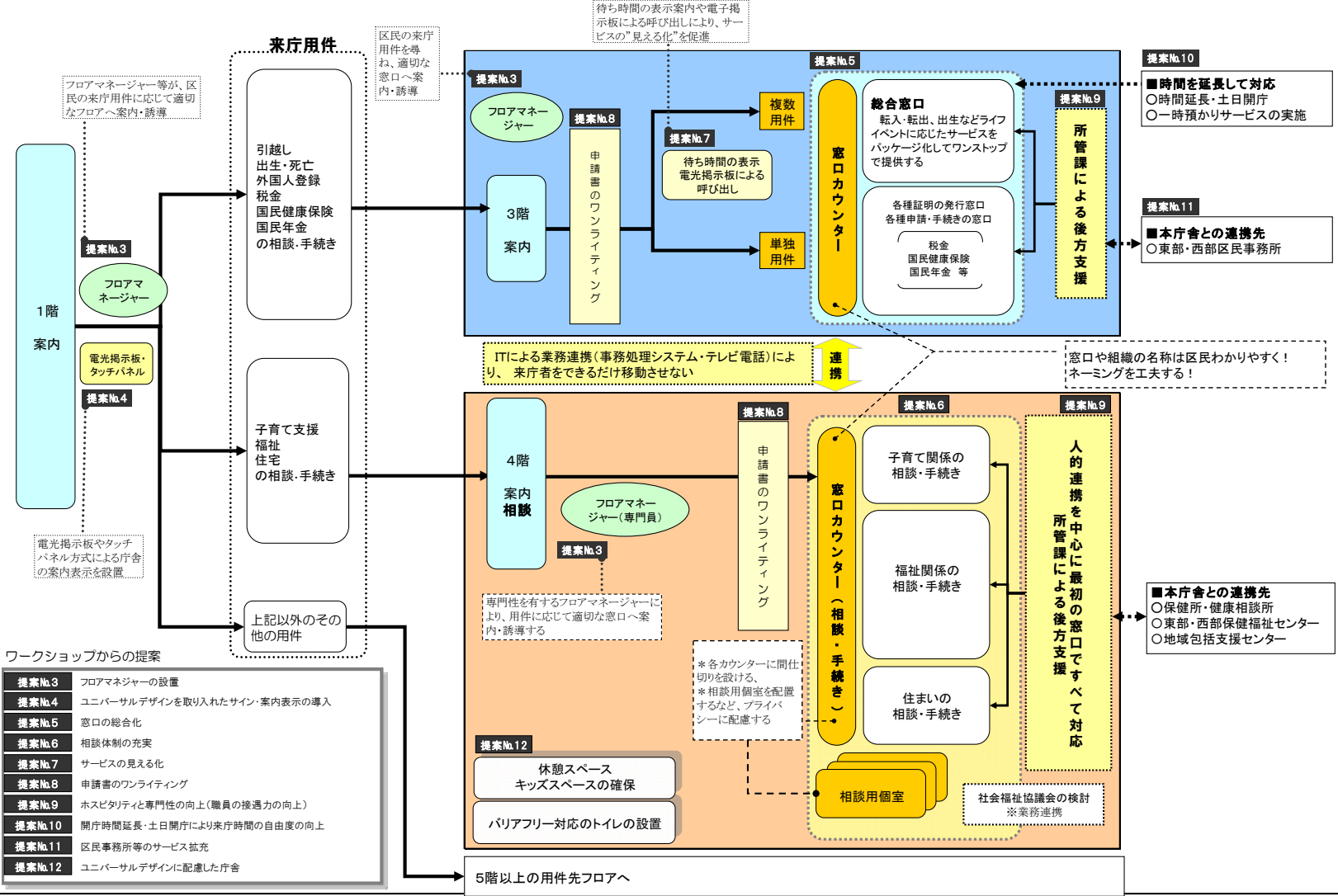
人工肛門や人工膀胱を造設した人のために、洗浄用水洗等の設備などを備えたトイレ

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の活用の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。

3

ワークショップに参加した感想・新庁舎への期待

○委員

毎回、資料も充実しており有意義なワークショップが行われていたと感じます。様々な意見を反映させて庁舎が出来上がることと思いますが、始動した後も常に周囲に学び区民の声を聞き“進化”し続ける庁舎でいてくれたらと期待します。窓口のあり方やIT化やバリアフリー（ユニバーサルデザイン）など細かいことを全て含めて、一番私が大事なのではと思うことは、“あたたかさ”です。高齢者や障害者に焦点をあてた福祉的な要素は今後確実に重点を置かなくてはならないことですが、健常者も含めて、全ての人が利用しやすく居心地の良さを感じられるような庁舎が理想なのではないでしょうか。

細かいことは、ワークショップの中で私なりに精一杯発言させていただきましたので以上とさせていただきます。

最後になりましたが、グループ討議時など神山先生は私の発言を丁寧にひろいあげて補足やフォローをして下さいました。大変感謝いたします。

○委員

率直に言って私はお役に立っているのか自問自答することがある。委員として関係団体・区民のお役に少しでも役立ちたい気持ちで活動させていただいている。区民の雄弁者としての委員の新庁舎に対する意見・要望・提案を数多く実施に取り入れていただきたい。

高齢者・障害者のための「福祉の店」を是非実現していただきたい。このことに関しては要望が多数あります。施設で作成した物品、販売、実演等利便性のあるお店を願っています。

年毎に高齢者も障害者も一人暮らし増加の見通しは確実に becoming くる。障害者と言っても範囲は大変に広く各人に温かな思いやりのある風を贈るのは大変なことである。安心・安全で楽しく来庁して本当によかったと区民の誰もが歓喜してくれる新庁舎であることを願っています。長生きして新庁舎完成を夢見て日々精進していきたい。

○委員

昨年11月26日、第1回から6回の会議を経て、「まとめ」作成に到達することになる。タイトな時間、日程のもとで、一定の集約をするワークショップに参加することで、区民として改めて新庁舎に対し、夢と期待を強くしている。ワークショップでは、各委員が2グループに分かれ、自由活発に多様な意見、アイディアが出されて、問題提起ができたように感じた。

また、毎回、事務局から前回のまとめや、案件に関する十分な参考資料を配布されたため、現状の把握ができ、協議が効率的に進められ、討議の内容も充実したものになったように思われる。

親切、迅速に区民の要望に対応できる窓口体制が実現し、多目的スペースが区民本位に快適に利用できるような空間になることが楽しみである。新しい庁舎が豊島区の情報発信拠点となり、庁舎を中心に、魅力的な地域が拓かれていくように望みたい。

○委員

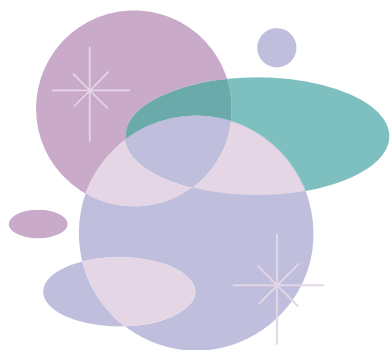
本庁舎サービスでの検討から始めたけれど、区全体としてのサービスとしてとらえるべきであるのは論をまたない。

今、東西にある区民事務所の機能だけでのサービスで「身近なところでの相談出来る相談体制」が可能だと言えるのか疑問に思う。「身近」とは何かということを充分考慮してサービスを展開する必要がある。

その点で考慮いただきたいのは「区民ひろば」の機能だと思う。それにプラスして有効に区の出張所的な機関として再構築して欲しい。

高齢者にとって身近な場所でのサービスが必要であり、いくらITを駆使しても高齢者にとって安心出来るサービスはフェイスツーフェイスが原則だと思う。

また、この検討会でのワンストップサービス等の展開は、まさしく行政組織の改変が同時に存在し、それが履行されなければならないし、区民にわかりやすい区民からみた部・課・係になることは当然だと思う。



○委員

印象は公募のわりには関係者が多すぎると思い、なんとなく体裁だけが整えていると思っていました。ワークショップと書いてあったけどマイク使用の会議でもする雰囲気でもとても自由に意見など言えないなと感じていました。しかし回が進むにつれいろいろな人の意見が飛び交うようになり、千代田区役所見学後は豊島区らしい役所を是非作ってほしいと望むようになりました。

窓口機能についてはフロアマネージャーの充実は必須項目ですが、来所する誰もがもつ不明・不安をなくす「見える化」サービスと効率的に用件を済ませることができるサービスはとても重要だと思います。加えて外国人が多い豊島区の特徴を踏まえ外国人用のワンストップ窓口も設け、同じような利便性をもたせたい。残念だったのが私達の一方的な意見ばかりで現場の窓口担当の方の日常思っていることが聞けずに終わってしまうことです。意見交換ができれば私達が常にもっている疑問も明確に説明してもらえたいと思います。

望むことはやはり誰もが行きやすい親しみのある役所であってほしい！「見える化」が不十分な現状では、積極的に来訪者に声をかけサービス提供をしてほしいし、豊島区住民にも地方のように地域密着情報を積極的に広報し、もっと愛される豊島区になってほしい。新庁舎ができる迄の期間でワークショップの中で提案されたものはどんどん行動に移し、後からハード面が構築されるのみの準備万端状態で入所してほしいと思います。

紙面で終わらせないように常にワークショップで提案した事項がチェックできる機能は是非残してほしいです。

○委員

区民ワークショップになかなか参加することが出来ず、メンバーのみなさんには大変申し訳なく、また、とても残念に思っています。事務局から送られてくる資料や会議録を見ると、毎回、充実した内容で、活発な意見やアイデアが出されており、このワークショップが有意義なものであったと感じています。

現在の庁舎では、窓口がいくつも分散し、手続きのために区民が移動しなければならず不便なものとなっています。また、庁舎内も待合スペースや通路などが狭く、手続き待ちの区民が通路に溢れている様子を、会議のため庁舎を訪れた際、幾度となく目にしました。

新庁舎では、このようなハード面の課題を解消するだけでなく、IT等を活用しソフト面も充実させ、区民サービスの向上が飛躍的になされることを期待しています。

また、区民サービスを向上させるためには、区民の視点によることが重要であり、この点からも区民ワークショップの提案を十分に踏まえて、区民にとって便利でわかりやすく、親切な新庁舎を目指し検討を進めて欲しいと思います。

○委員

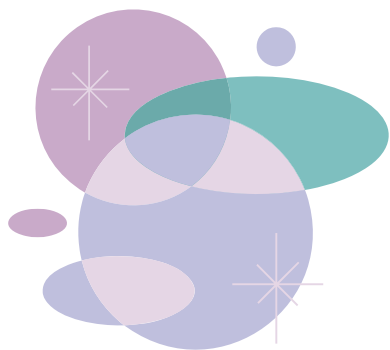
○時代の変容を考える

区民ワークショップに参加して、吸収したものは多いです。外国人の唯一の代表として選ばれた事に、誇りに思いながらも、その重役の責任感と使命感を痛感させられました。毎回かつてない緊張感と責任を担って、未来に向って、真剣に考え、あれこれと発言させていただきました。何かが不適切なところがありましたら、お許しを願っています。もし、何かが参考になって、実現できる事、あるいは、方向性に生かせるところがあるとすれば、大変嬉しく存じます。

現段階の背景、条件、事情等の様々な枠組の中、ワークショップで、すべてが解決する事ができるとは思っていませんが、しかし、皆様があれ程、真剣な顔、真面目な意見、議論等々が、私には、それだけでも、非常に魅力的に映された。主催側と関係者の謙虚な態度と参加側の積極的な発言等々に、初めての体験だけに何とも言えない感動を覚えました。これは、中国北宋の学者・欧陽修が言ったように、「教学之法、本于人性、磨揉遷革、使趨于善」（教学の方針と原則は、人間性の根本的な所から、議論・改革の中で変遷し、完善に近付く）ではないでしょうか。日本の区役所と住民、大学の教授、関係者等と、こういう方法で、過去・現在・未来を考えているのだと発見した。それで、日本は戦後、国内外の複雑な背景の中、「戦争の重荷と遺産」を背負いながらも、今日までに発展したのかと、肌で痛感させられました。

私にとっては、非常に貴重な時間と空間で、もう一つの学校でした。皆様の友情と得た知識等を大事にして、今後の研究生活と仕事に生かして参ります。これをきっかけに、国家の枠組を超えて、共生の道に繋がって生きたいです。これからも、どうぞ、よろしくお願い申し上げます。

いろいろと大変お世話になり、関わったすべての皆様に、心から厚くお礼を申し上げます。



○委員

1. 新庁舎が最短で平成 26 (2014 年) 年末を想定しての提案です。厚生労働省が 2011 年度の発行を目指して準備を進めている。

①「社保・住基カード」(仮称) ができ、普及することを前提として検討すべきだ。

＊各種証明書は自動交付機で発行することが基本となる。

＊区民自身が入力処理を行い、フロアマネージャーが入力をサポートする。

②自動交付機が増設されることにより窓口の混雑を緩和されることが期待できる。

＊「区民ひろば」(小学校区単位で展開) に情報端末を置けば身近な場所で簡易な行政サービスが受けられる。

③自動交付機の性能を銀行の ATM レベルに上げる。

④例えば図書カード、駐輪カード e t c、にも使える多機能カードとする。

⑤しょっちゅう使う区民カードなら持ちたい。

⑥できれば A T M、自動交付機まで行きたくないのでカード同様の機能をインターネットでも提供できないか (I D とパスワードを設立して)。

2. 関連する窓口をできるだけ集約し、区民の歩行動線を短くする。

新庁舎の窓口業務 (二次振分け) ①総合窓口 (3 階) ②相談窓口 (4 階) に設置し、各フロアごとにフロアマネージャー (専門員) が来庁者の用件を尋ね、二次振分けを行って、所管の窓口案内する。窓口では所管の担当職員が対応する。このようになれば役所を利用するときの最大の不満は、窓口をたらい回しがなくなり待ち時間が短縮される。

3. コールセンターを設置する。

区民から問合わせの多い質問とその回答をまとめた F A Q を整備することで、これを活用したコールセンターを設置することができる。夜間や休日など閉庁以降も区民からの問合わせに対応することが可能になる。

4. 開庁時間の延長、平日午後 7 時まで、毎土曜日午後 5 時まで開庁し、利便性の向上を図るようにしたい。

5. 3 階、4 階ごとにフロアマネージャーを配置し迅速な処理を行い「サービスの“見える化”」を実現したい。

6. 処理時間がどのくらいかかるか、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。

最後にグループ討議し、いろいろな意見を出し合い、有意義なまとめができ、新庁舎建設の際は必ず実行してほしい。

○委員

○区民ワークショップに対する感想

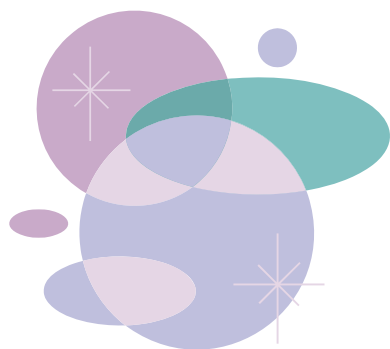
最初は厳粛な空気で少し緊張しましたが、次第に和やかな雰囲気になり、発言しやすくなりました。また、資料、データも毎週綺麗にまとめられていて、議論の内容に戸惑うこともありませんでした。千代田区へのヒアリングも他区の現状を詳しく知ることができ、議論が充実したものになったと思います。

ただ、議論をしていてどこまで実現できてどこから実現できないのか分からず、机上の空論になってしまう時があったような気がします。経済的、技術的素人の私たちが考えるとそうなることは避けられないと思うので、多少最初に事務局からの具体的提案があれば、それに従って賛成点・改善点を挙げることでより現実にもった議論ができるのではないかと感じました。また、どうしても私たちが他区のサービスを比較、検討して豊島区のサービスを考えると他区の良いところの寄せ集めで終わってしまうような気がします。その意味でも事務局からのオリジナルの提案があればより創造的な議論になったかと思います。

私個人の感想としては、様々な年代、所属の方々と議論ができ貴重な体験となりました。本当にありがとうございます。この議論が無駄にならないように、是非できる限り意見を反映させてください。

○新庁舎に対する期待

今回のワークショップを通し、豊島区が他区と比べてまだまだサービス、システムの面で遅れていることを知りました。この新庁舎が完成する頃には、また時代が変わり必要となってくるサービス、システムも変わってくると思います。その変化に対しても、また今回のような会議を設け柔軟に対応して欲しいです。



○委員

このワークショップの役割は、新庁舎の整備に向け、利便性の高い窓口サービス等のあり方について、区民の視点から幅広く検討することでしたが、この課題に対して、私はあまりお役に立てず、申し訳ないと思っております。そして、私は大変勉強させていただきましたことに感謝しております。

○千代田区役所視察

一つのモデルケースとして視察が行われた千代田区役所はホスピタリティあふれる親切丁寧な対応を基本方針に掲げ、サービスマネージャーによる案内・誘導、そして総合窓口によるワンストップサービス、開庁時間の延長、出張所との連携による出前サービス、コールセンターの開設など利便性の向上に正面から取り組んでいました。

とくに、サービスマネージャーには通常窓口サービスに詳しい職員か職員OBが考えられるところ、民間事業者に委託しているとの事、驚きました。これは、区長の判断、民間ノウハウの活用ということでした。民間事業者を募集して6社からサービスマネージャーの提案をしてもらい実績などを見て採用に踏み切ったとのことでした。その相乗効果により職員の意識が変わり、また、就業時間の弾力、自由な雇用形態ができるなど結果はよかったと区職員からのお話でした。

また、3階には障害者就労支援施設と障害者が就労するパン工房を設置1階では障害者の皆さんが焼きたてのパンのほか焼き菓子も販売していました。

パンショップもあり、一階の区民ホールは、みんなのサロンとしての憩いの場、そして、さまざまなイベントに機能的に対応できる自由度の高いオープンなスペースとなっていました。

たいへん参考になりました。

○グループ討議

私はBグループ「住民記録を中心とした窓口機能（総合窓口）」です。

グループ別に分かれて議論して意見や提案をとりまとめるとのことでしたが、事前に「現庁舎の現状と課題」「新庁舎における窓口構成」などの資料が配られ、その資料の中で検討課題はすべて網羅されており、これ以上検討すべき何かがあるのだろうかという思いもありました。

が、「区民の目線で窓口を考えよう。今までは区役所が仕事しやすい組織で区民が従うという感じが強い。」という意見が出され、具体的にはどんな事か？討議がはじまりました。

すでに資料の中にあるものも含め多くの意見が出ました。（次頁へつづく）

豊島区の特徴に合わせたもの（外国人が多い）、庁舎内案内板は分かりやすく、今からでもできるフロアマネージャーの導入、親切な案内サービスがある総合窓口を、本庁舎と区民事務所との連携強化、申請なども自宅で出来るようカードと同様の機能をインターネットでも提供（IDとパスワード）、高齢者のために区役所から出でのサービス（地域のグループ化 区民ひろばの設置）などなどです。

また、窓口サービスとは関係ありませんが、多目的ホールの運営について、区民中心の運営委員会による運営 NPO など民間の活用、といった資料には無い区民の視点からの新たな意見も出ました。

報告書(提案)の骨子(案)ではワークショップの提案が新庁舎整備のなかで反映されたかのチェック機能の必要性和整備計画が先に進むにつれて新たな課題も生じるので、常に区民とのワークショップの活用が必要である、との2点が確認されました。これなども、区民からならではの意見だと思います。

新庁舎建設は大きな財政負担を伴い多くの課題を抱えています。本当にご苦労さまですが、豊島区民のシンボルに相応しい新庁舎ができること期待しております。

私は、区役所の担当の方たちの毎回配布する資料のまとめ方、説明のし方には感服致しました。

○委員

○区民ワークショップの感想

全体を通して、有意義なワークショップだったと思う。特に、事務局からの説明や資料がきめ細かく、疑問点をすぐに解決出来た点は素晴らしかった。

ただ、開催時間（子育て世代には冬の平日夜は外出が難しいこと）がネックで、6回のうち2回は欠席せざるを得なかった点が悔やまれる。

今回の6回で終わらせず、頻度は変わっても継続して開催していくことを切に希望する。

○庁舎に対する期待等

新庁舎建設をきっかけとして「建物やシステムだけでなく、人の心がサービスの良し悪しを決める」という点をふまえ、職員一同がサービス提供者として利用者の視点にたった庁舎となることを期待する。その一環として、「総合窓口化」「ベテランフロアマネージャーの配置」「サービスの見える化」は必須と思う。

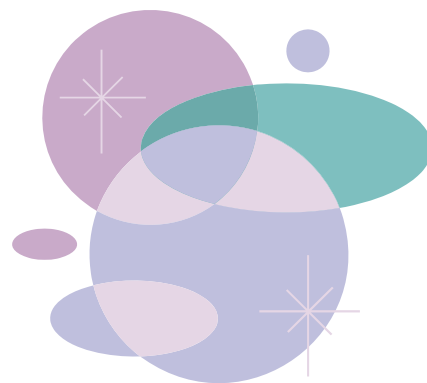
○委員

現在地に60数年継続的に住んでいると、区庁舎に来て何らかの手続きをするケースは年に数回あるかどうか。そのためか庁舎の窓口サービスのあり方にあまり関心を持っていなかったのが正直な気持ちでした。ただ、別件で庁舎に来て1階フロアの混雑ぶりと待ちくたびれた人々の顔を見ると、これでいいのかなと疑問を持ちます。特に、最近の銀行、郵便局の応接の変化は目を見張るものがあるだけに余計に強く感じていました。

このたび、窓口サービス改善のワークショップに参加させて頂き、いろいろと勉強させて頂いたことを大変嬉しく思っています。特に第2回ワークショップで千代田区役所へ行き、総合窓口のサービスを見学し担当者の話を聞いたことは大変参考になりました。区長をはじめ各職員がひとつの理念・ポリシーの下に区民（お客さま）と接していることの素晴らしさを感じました。しかし、その後の数回に亘る私共のワークショップで、区民のための窓口サービスのあり方を更に掘り下げて検討しましたので、先進地区のものに更にプラスしたものが出来ると思っています。

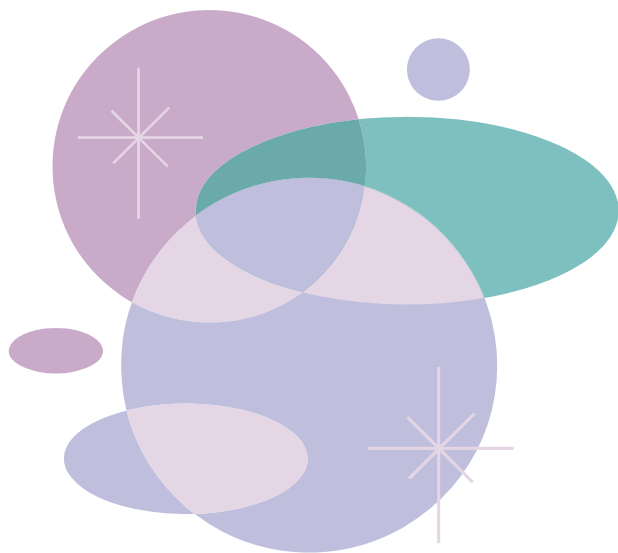
区民の高齢化を見据えた窓口サービスの要は何と言ってもホスピタリティあふれるフロアマネージャーの適切な配置ですが、この人達の研修が極めて重要になると思います。サービスの基本方針の1点目はワンストップサービスですが、これを円滑に機能するには現在の部・課の担当業務の見直しが必要になると思います。2点目はワンライティングシステムの導入です。一度に全面的導入は難しいでしょうが、出来るものから進めれば高齢者の方々は助かります。3点目はIT化による利便性の向上と事務の効率化です。IT化は歓迎ですが業務そのものの見直しを並行して行わないとメリットは少ないと思われます。IT化に対応出来ない高齢者への対応、また情報の流出・紛失等セキュリティの問題が重要ですが区（自治体）のIT化は情報の性質上民間より更に厳密なセキュリティが不可欠と思われます。

昨今の急激な社会経済情勢の変化と厳しい区の財政状況のなかにあって、区民の長年の念願である新庁舎建設に日々努力しておられる人々が大勢いることを、このワークショップを通じて知り、大変嬉しく、また心強く思っております。



○コーディネーター

1. 庁舎が建設された後、庁舎の管理者、庁舎の利用者（区民）、庁舎で働く人（区職員他）からなる庁舎運用委員会を設置し、定例的に庁舎の運用・運営を議論していただきたいと思います。
2. 庁舎の基本計画、実施計画の時点で区民参加のワークショップを開催していただきたいと思います。
3. 区行政は、一面では区の運営機構ですが他面では区民へのサービス機構です。
特に新庁舎の3F、4Fはサービスのフロントです。ホスピタリティが問われていると考えます。



○コーディネーター

今回区民ワークショップのコーディネーターをさせていただき、短期間ではありますが、メンバーの方々、及び事務局の方々の豊島区への愛情を身近に感じることができました。それは、区民にとって使いやすく、誰もが親しみやすい庁舎という一貫した視点のもと、多くの意見が、多面的な議論がなされたことによります。私は現在練馬区に住んでおり豊島区は身近に感じておりましたが、それ以上にそこで暮らし仕事をする方々からの意見は、豊島区の新たな面をいくつもみせていただく機会となりました。

今回のメンバーは、関係団体や公募委員の方々など、それぞれの立場で鋭い意見を持ちながらも、個人の視点だけでなく高齢者や障害者、PTAや町会、外国人や子育て中の家庭、会社員や退職者まで、様々な立場の方々を代弁する意見を述べてくださる方ばかりだったのはさすがでした。そのため、いろいろな人々のニーズや、そこで暮らす課題が一層鮮明になり、「誰もが使いやすく親しみやすい庁舎」という議論が短時間で多面的にできたのではないかと思います。

相手の話を聞きながら自分も話し、そこから考えたことを深め、また議論する、という過程は、多様な視点がからみあいワークショップのダイナミズムが発揮できました。そして、回を追うごとにメンバー間の相互理解が進み、忌憚ない意見が言えたのも、互いの信頼関係の深まりによるのではないかと思います。

短時間のワークショップを効率的に進めるためには、事務局の方々の資料作成や準備も重要ですが、それがとても手際よく進められたことも良かったです。メンバーの円滑な議論進行も、この事務局の準備のおかげです。区民参加型のワークショップという、進め方やまとめ方が難しく躊躇する自治体も少なくない中で、この企画を考え進めた施設管理部庁舎建設室の皆様の力量はさすがだと思います。

これからの地域福祉は、区民参加により区民主体の街づくりをすることがひとつの課題ですが、今回のようなワークショップは、地域福祉を進める上でもモデルとなる取り組みになると思います。平成21年度～25年度の豊島区の地域保健福祉計画では、「区民や地域活動団体などと区が協働する新たな支え合い」を基本方針のひとつとしています。今回のワークショップのような取り組みを基にその進め方をまとめ、それを見ればワークショップの進め方がわかるというような資料を作ると、今後も「区民ひろば」など、地域単位で幅広く活用できるのではないかと思います。

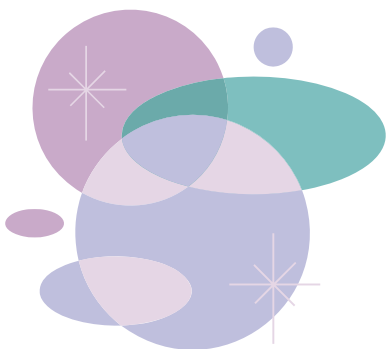
さらに、今回の提案の新庁舎での実現に向けて、適切に実施され評価することをチェックする仕組みも必要ではないかと思います。例えば、PDCA サイクル等導入により、今回の提案をチェックし修正することで、一層区民にとって使いやすく親しみやすい庁舎になるのではないのでしょうか。

豊島区の新庁舎が、どんな区民にも使いやすい設備やサービスを提供し、区民の主体的参加を進めながらその意見を聞く、そんな豊島区の新庁舎となることを願っています。

○コーディネーター

このワークショップの活動の中心となったグループでの作業では、いろいろな世代・立場の方々が非常にいきいきと意見交換を行う様子がとても印象的でした。各委員の方々にはそれぞれ背負っているものがあってこの場に臨んでいたと思いますが、その主張を確実に伝えながらも決して一方的にならず、異なる視点をもつ他の委員さんの意見を聞いて、その上でさらにプラスアルファのアイデアや指摘を発言できる、まさに協働による作業が実を結んでいくワークショップだったといえます。

実は私の専門は、「ITの活用」ではなく、「住民がその地域のまちづくりや社会づくりのために主体的に関わったり、相互に協力をし合ったりしてよりよい生活を送れるようにする。（そのための道具として、どのようにITが使えるか）」といったテーマになるのですが、地域の未来や問題解決を考えるにあたっては、その地域に暮らす人たちの参加や協力が不可欠であり、また最も大切なものだというのが根っこにある考えです。ワークショップの多目的スペースの活用検討のところでも、NPOや区民に運営を委託したりアイデアを募ったりするという意見が出ましたし、窓口等のサービスに関しても、「至れり尽くせりになるのはいいが、区民もできることをするべき」という話になったりしましたね。このような自発性、協働性に長けた豊島区の区民性をこれからももっと引き出し、活かせるような、そんなきっかけづくりの新庁舎誕生になると素敵だなと思っています。ハード（施設）としてもソフト（役割・存在）としても、豊島区民の象徴的なホールができあがるといいですね。私も楽しみに期待しています。



資料編

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じて、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
コーディネーター	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	
コーディネーター	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

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。

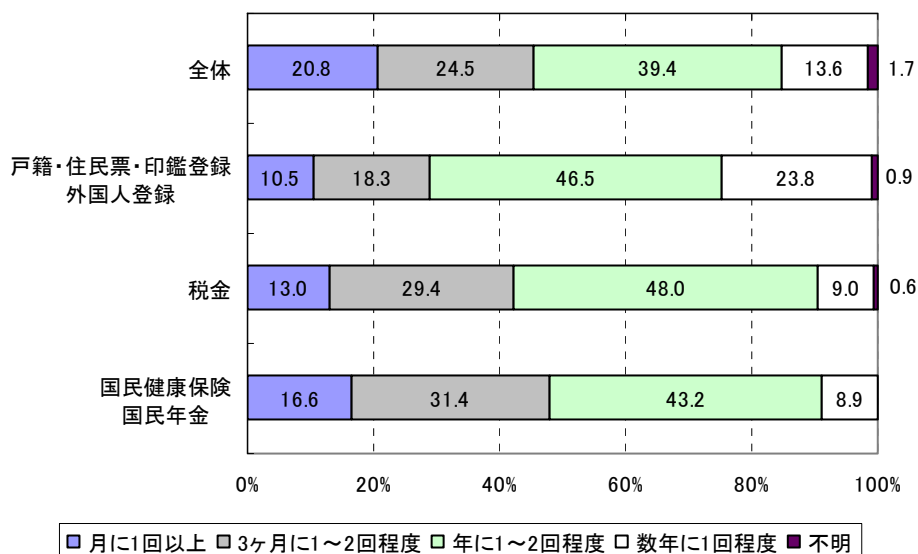
課別の来庁者数（来庁者数の多い11課まで記載）

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》

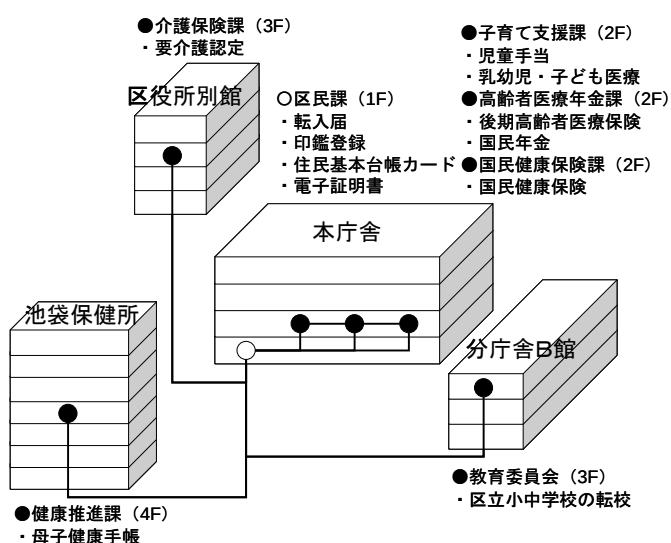
- 転入届、印鑑登録【本庁舎1階】、
- 児童手当、子ども医療証、後期高齢者医療保険証【本庁舎2階】、
- 区立小学校の転校【分庁舎3階】、要介護認定【別館3階】、
- 母子健康手帳・健康診査受診票【池袋保健所】

- ➡ 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・・・

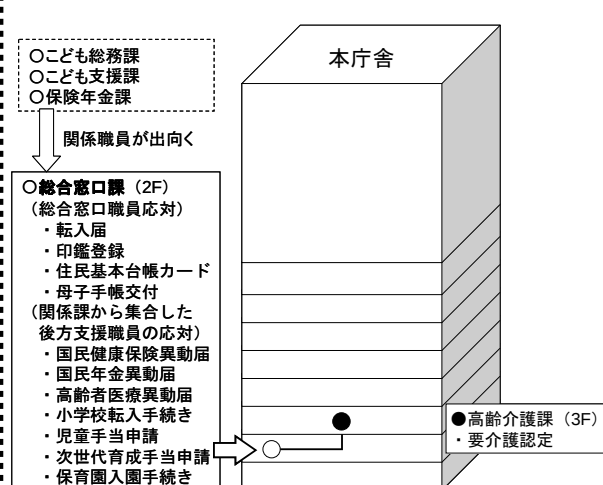
- ➡ 2階に設置された総合窓口において、ほぼ全ての手続きを済ませることが出来ます。これは、関係課の職員が後方支援を行う体制となっているからです。千代田区では、同一フロアへの機能配置や窓口の一元化をはかること、また表示案内などのサインを設置することで、より区民にわかりやすい窓口フロア構成となっています。
- ➡ 窓口フロアがある2階からある構造については、1階のエントランスから入る区民の動線上に、区の案内窓口を設置するなど、区民が迷わず窓口フロアへたどり着けるような工夫がみられます。
- ➡ 2階へあがると、サービスマネージャーが用件を積極的に伺うようにしており、適切に区民のニーズに応じた誘導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

～豊島区の場合～



区民の歩行動線が長い

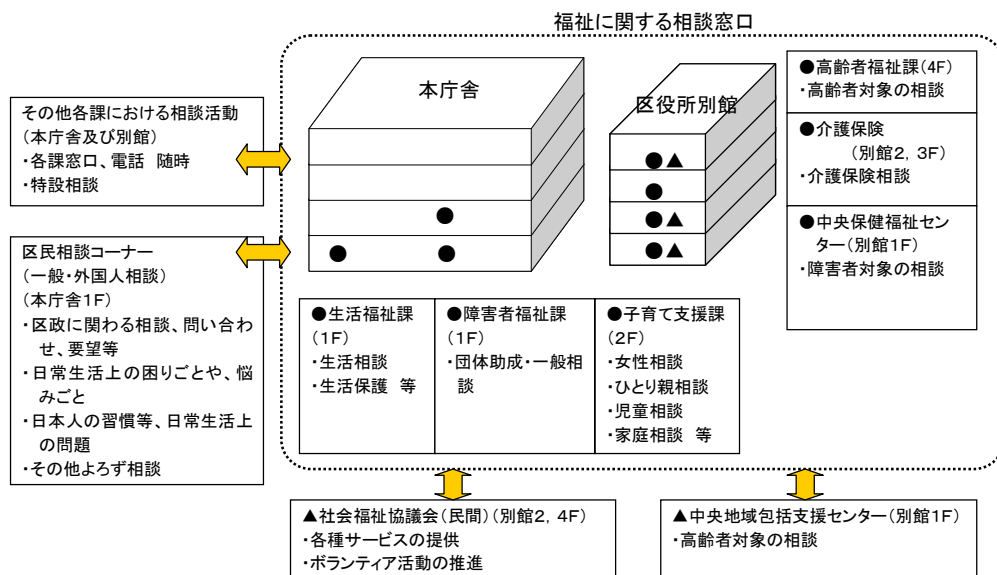
～千代田区の場合～



区民の歩行動線が短い

■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、適切な窓口へ誘導・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ervi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ervi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■

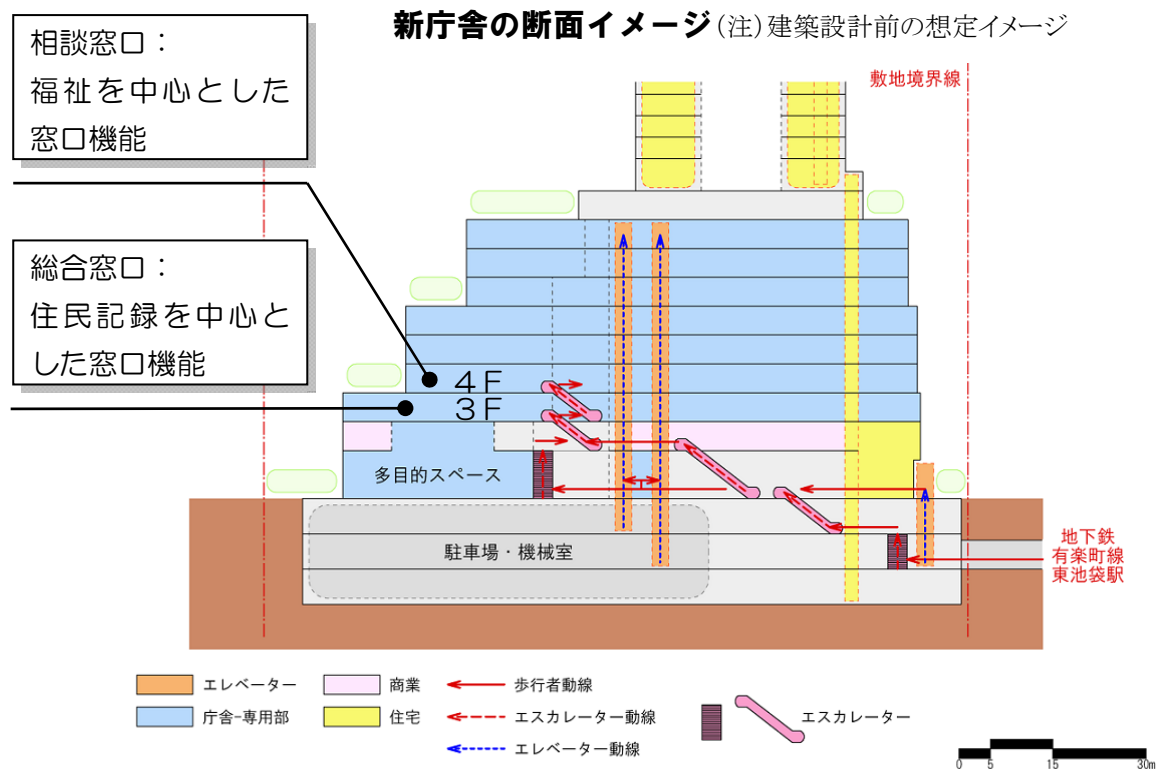
🏢 利便性の高い窓口サービス・ITを活用した区民サービスの検討

- ・ 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。



(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ナーの配置
- 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な。
- ➡ 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々が、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・誘導に力を入れるだけでなく、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な。

Aグループ～意見要望提案等～ 【第3回区民ワークショップ】

Aグループ ～福祉を中心とした窓口機能～

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

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

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

人による案内・誘導

○フロア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

案内の機能

○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、呼び出していないことがある)

○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)

相談の機能

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)

○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)

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

ITを活用

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)

その他のサービス

休憩室やフリースペース設置

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、ベビーカー、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もあげられる、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

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

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

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、取り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なるだろう。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）

手続き名	窓口時間 時間目安	呼出番号	待ち番号	待ち人数
公的個人認証・外国人	30分	103	101 104 105 106 107 108 109 204 205	7人
戸籍	25分	203		2人
転入・転出・転居 の届出	20分	310		0人
国民健康保険・医療	20分	501	502 503	2人
国民年金	30分	701	702 703 704 705 706 707 708 709 710 711	13人
児童手当・学童保育	20分	801		0人
保育所・幼稚園	15分	901	901	1人

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な。（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わからないので、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、記入する必要がある項目など、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。

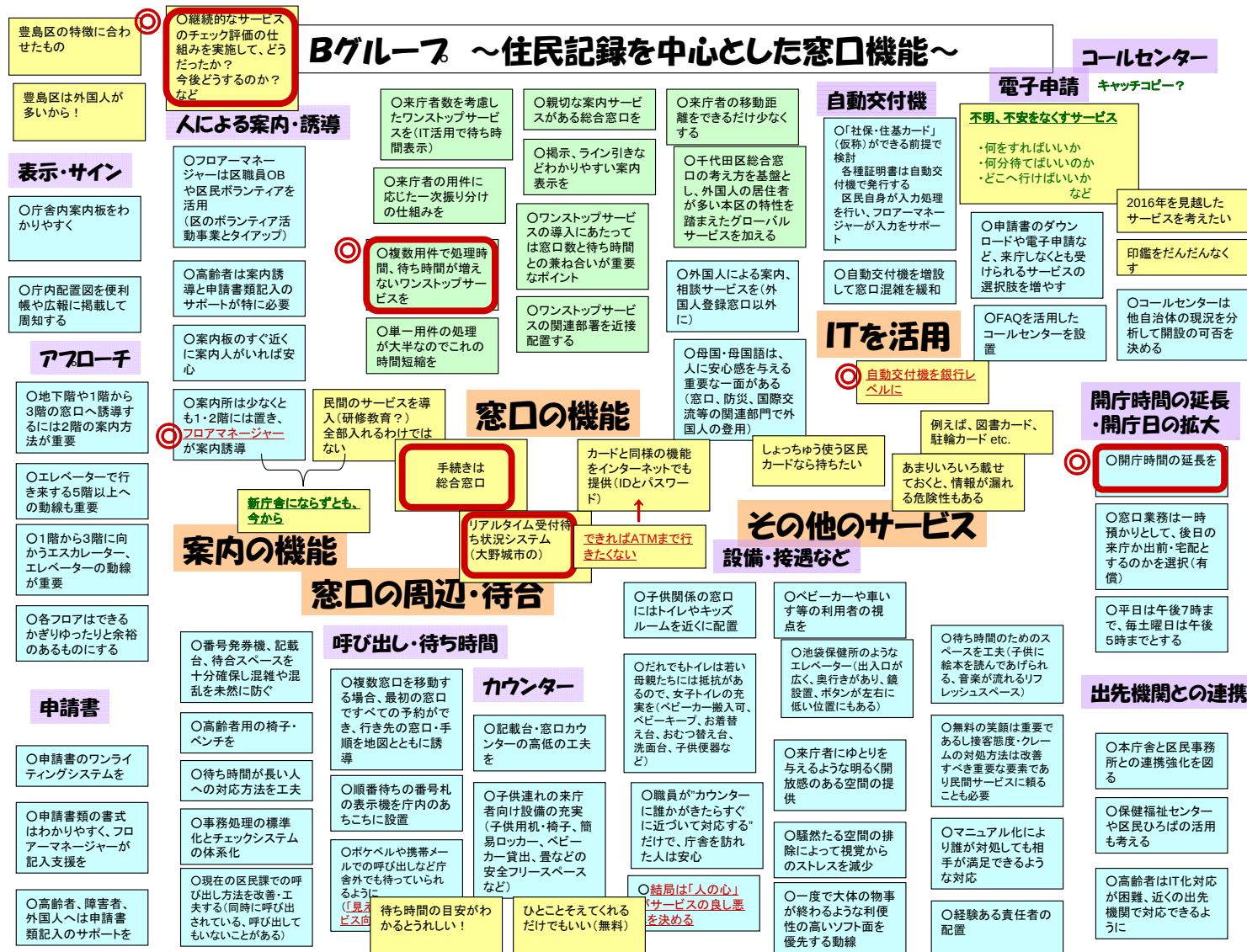
【開庁時間の延長】

- ➡ 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】

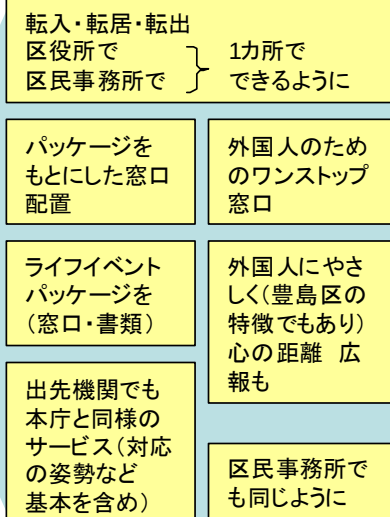
- ➡ 社会保障カード（仮称）の導入が予定されている 2016 年頃を見越した長期的な視点にたって考えるべきである。銀行のＡＴＭ利用にいつの間にか慣れてしまったように、またパスモのように、いつの間にか切符を買うことがなくなったように、既成概念を変える考えもあってよいだろう。
- ➡ 区民カードは、自動交付機の利用に便利であるが、単なる証明の機能しかない。図書カードなど、区民が使う機能を付加したほうがよい。
- ➡ 但し、行政手続き以外に色々な機能を付加すると、落とした際の不安、プライバシーなど、それらの問題が大きくなる。セキュリティ向上とサービスの向上両面が重要である。
- ➡ 自動交付機は、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

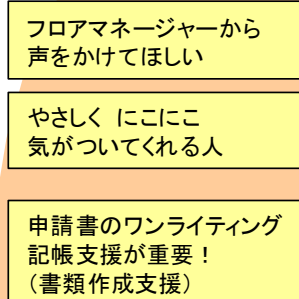


住民記録を中心とした窓口機能～とりまとめ～

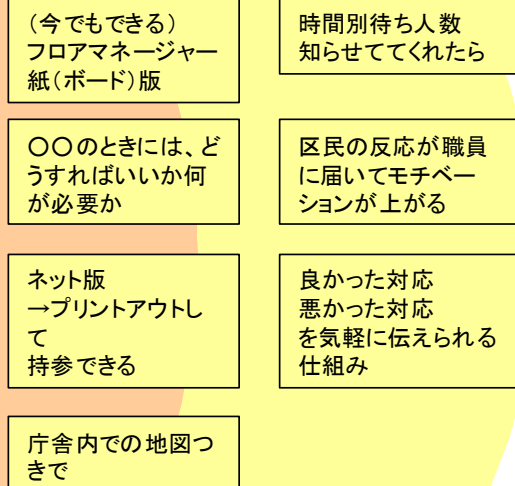
区民目線で目的別 パッケージ



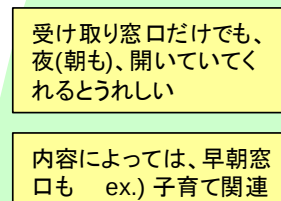
フロアマネージャー のあり方



見える化



時間外窓口



キャッチコピー

効率的に
済ます工夫

不明・不安を
なくす工夫

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。

I T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、I T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、I T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	I T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な。
- ➡ 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な。
- ➡ 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서트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-

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ある。

【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のスペースを設け、時間で区切って利用できるようにしてほしい。

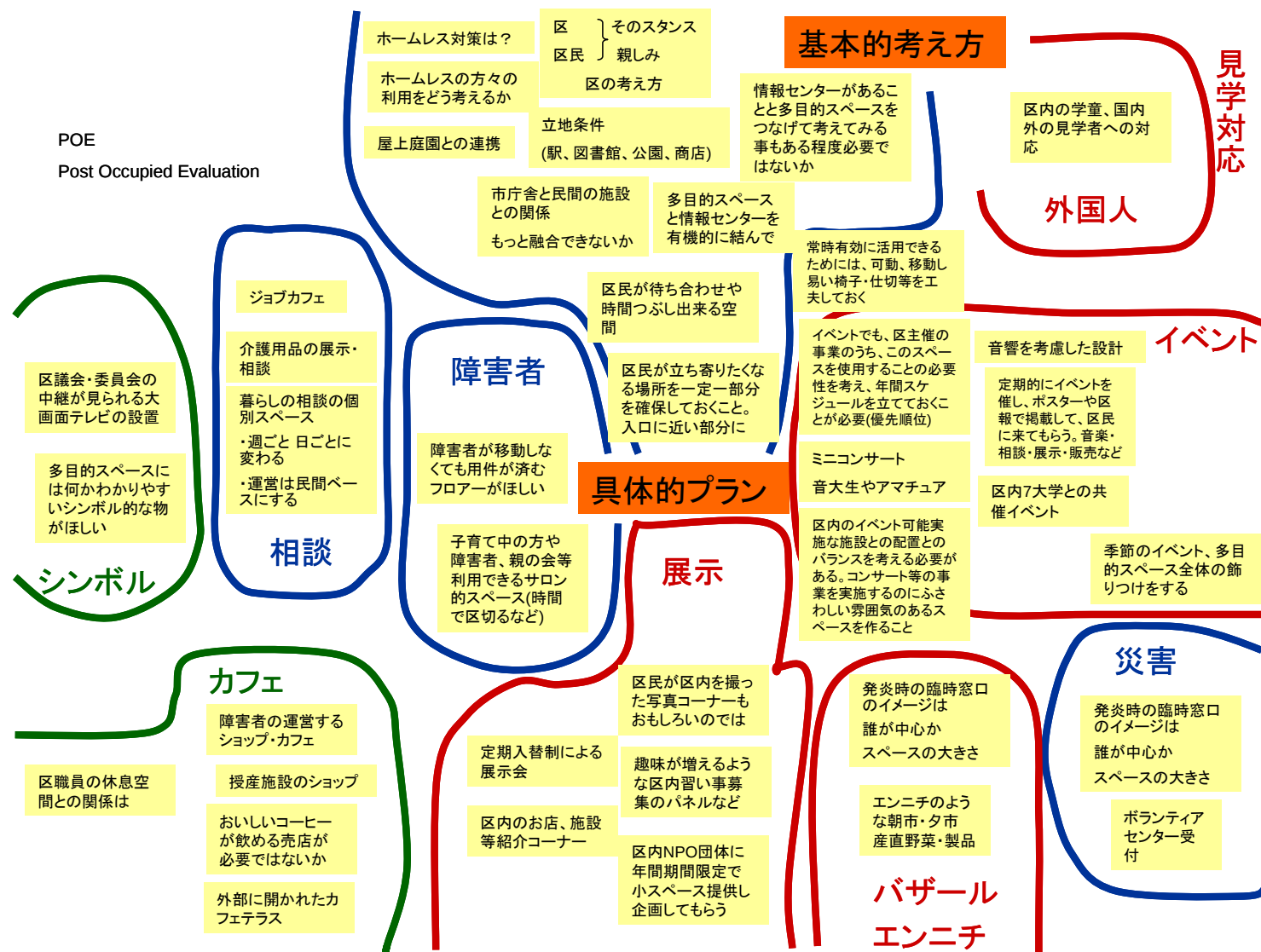
【空間・設備に工夫を】

- ➡ 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り組まれており、豊島区でも取り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つておく必要がある。
- ➡ 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ものであるから、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。

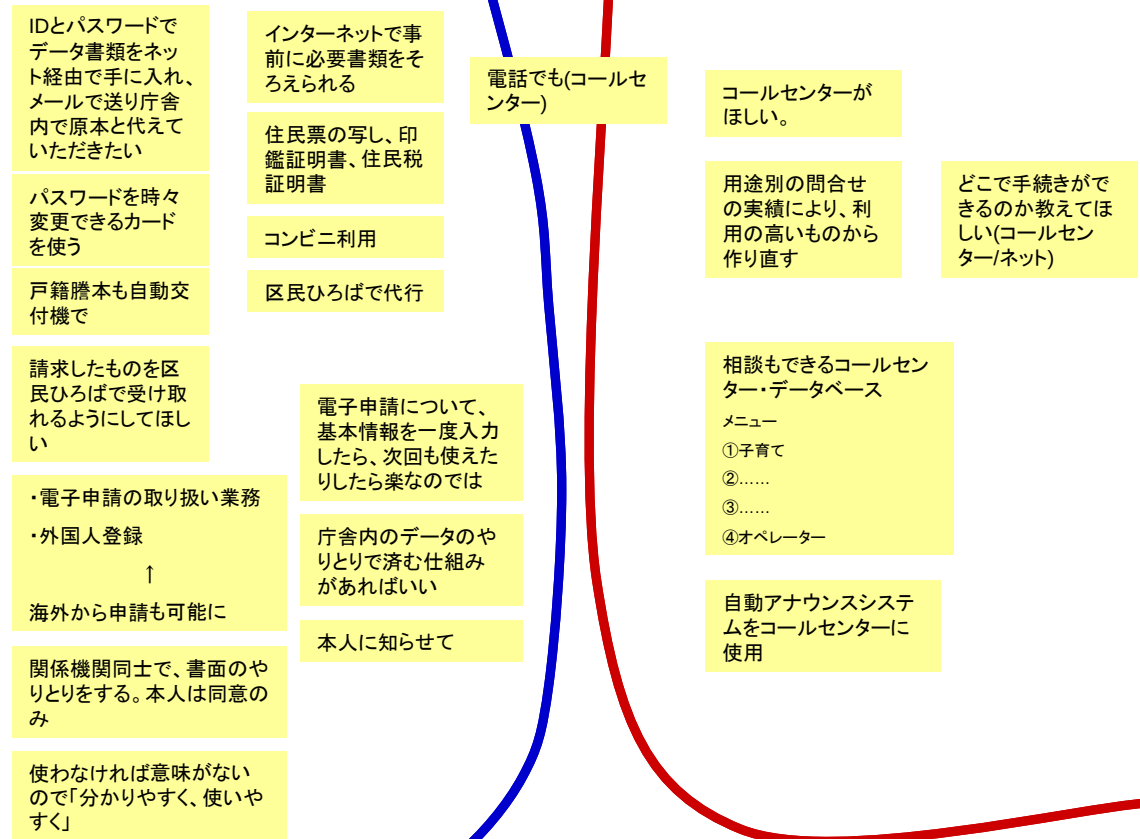
- ➡ 住基カードに何でも盛り込んでしまうと、より多くの情報が他人に見られてしまう危険性が高まる。
- ➡ 銀行のキャッシュカードがそうであったように、便利であれば慣れてくるというのが実情であろう。
- ➡ 区としては、そのようなサービスを用意していても、区民は知らないということが多い。アピール不足といった問題はあるだろう。

【マイポータルサイト】

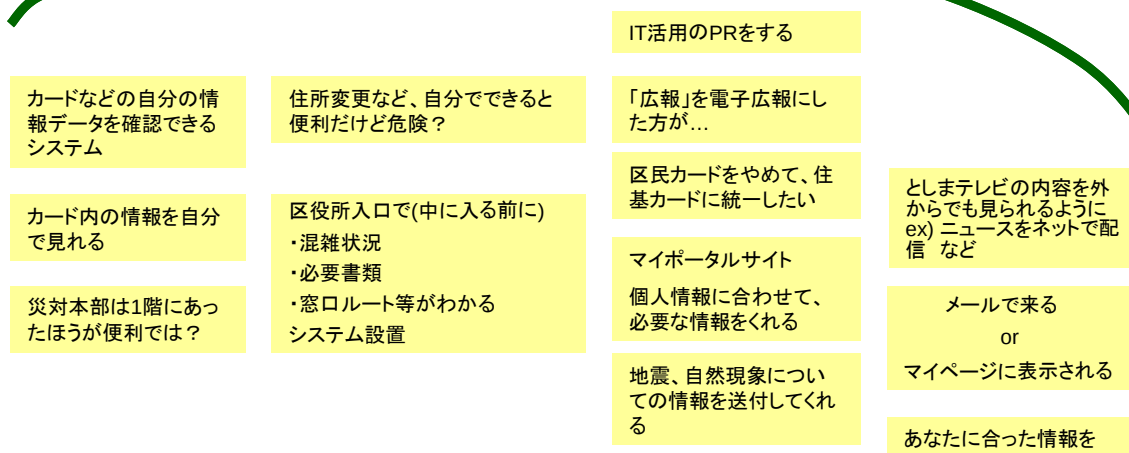
- ➡ 情報が掲載されているものと、必要な情報を提供してくれるという2つのサービスがあったほうがよい。
- ➡ メールでお知らせがくると気づくし、よりわかりやすい。広報誌も電子化されて、メールで送ってもらえるとわかりやすい。
- ➡ これまでは、情報サービスというものは、「いつでも、誰でも、どこでも」が通説であったが、これからの情報サービスには、「今だけ、ここだけ、私だけ」といったことが求められるようになってきた。例えば、池袋のここにいる30代の女性にはどのような情報が必要か、適切に判断して提供してもらえるといったことである。

Bグループ～意見要望提案等～ 【第5回区民ワークショップ】
I T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

申請について



その他



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