

## 区民サービス・窓口分科会検討状況（報告）

## 1. 分科会の所掌事項

窓口(世田谷総合支所含む)、情報発信機能、ユニバーサルデザイン、サイン、その他区民サービス及び窓口に係る事項(本庁舎等整備推進委員会分科会設置要領第2条第2項)

## 2. 分科会の構成

地域行政部長(会長)、世支\*地域振興課長、世支\*区民課長、世支\*地域調整課長、政策\*政策企画\*政策企画係長、政策経営部\*広報広聴課長、政策経営部\*情報政策課長、総務\*区政情報課長、庁舎\*庁舎整備担当課長、財務部\*課税課長、生文\*市民・生涯現役課長、地域行政部\*地域行政課長、地行\*住民記録・戸籍課長、地行\*窓口・番号担当課長、保福部地域包括ケア参事、保福\*国保・年金課長、障福\*障害施策推進課長、子若\*子ども家庭課長、世田谷保健所副所長、都政\*都市計画課長、都政\*建築調整課長、道交\*道路管理課長、教育\*教育総務課長、地域行政課長(事務局)

## 3. 検討の経緯

平成 29 年 4 月 13 日	分科会の設置(第1回本庁舎等整備推進委員会)
5 月 9 日	第1回区民サービス・窓口分科会開催 ・目的、日程、役割分担等確認
~6 月 9 日	窓口現況調査(各部調査)
7 月	窓口現況調査に基づくヒアリング(各領域)
8 月 3 日	コアメンバー会議 ・窓口現況調査結果の確認、今後の進め方検討
~8 月 24 日	部内窓口等設置の考え方について(各部調査)
9 月 8 日	第2回区民サービス・窓口分科会開催 ・窓口配置等の基本的方針について(案)確認
10 月 19 日	第3回区民サービス・窓口分科会開催 ・窓口配置等の基本的方針について(案)決定

#### 4. 検討結果

世田谷区本庁舎等整備基本構想(平成28年12月)など設計の前提として区が示している事項に加え、以下の諸点を踏まえた整備が望ましいものと考えます。今後、さらに設計を進めていく上で検討を進め、区として判断していきます。

##### 窓口配置等の基本的方針(別添資料参照)

###### 窓口配置等の基本的方針

- (ア) 窓口配置の基本的方針
- (イ) 時間外窓口、土曜日の考え方
- (ウ) 総合案内の考え方
- (エ) 繁忙期への対応の考え方
- (オ) 世田谷総合支所の配置の考え方
- (カ) その他

各部署の配置案(イメージ)

業務連携の状況について

窓口の混雑状況について

来庁者数及び来庁者の属性

## 窓口配置等の基本的方針について

区民サービス・窓口分科会において、各領域に依頼した窓口現況調査、各領域へのヒアリング等の結果等を踏まえ、以下のように、窓口配置の基本的な方針についてまとめたので報告する。

### 基本構想でのフロア構成の記載

- ・区民の移動距離を短くし、分かりやすく便利な窓口とするため、窓口機能をできる限り低層階に集め、利用者ニーズや手続等の関連性が高い窓口はできるだけ同一フロアに配置する（P.22）。
- ・部署間の連携を考慮した配置とし、同一部に属する課を出来るだけ同一階に配置し相互関連性の強い部署は、出来るだけ近接した階・エリアに配置するなど職員の動線を短くし、効率的・効果的に業務が行えるよう配慮する（P.24）。
- ・迅速かつ的確な意思決定ができるように災害対策本部の中核機能（災害対策本部長室、災対統括部、災対財政・広報部、区長室、副区長室、防災無線室など）をできる限り同一フロアに配置する。また、停電によるエレベーターの停止などに備えて、災害対策本部室は中層階（3階以下）への配置を検討する（P.19）。

## 1 窓口配置等の基本的方針

### （1）窓口配置の基本的方針

- ・本庁、総合支所の窓口の区別ではなく、利用者ニーズや手続き等、来庁者の目線を優先し窓口を配置する。

フロアの状況等により、事務室と窓口の分割配置も検討する。（例：2庁5番窓口）

- ・関連性の高い、窓口配置にあたっては、なるべく同一フロアに配置し、近接配置とする場合は、棟を跨がずに上下階に配置する。
- ・複数の建物（棟）となる場合は、窓口職場（区民、事業者）をなるべく一つの建物にまとめる。
- ・同一部を分割配置する場合は、利用者ニーズや手続き等、関連の高い窓口配置を優先し、分割する所属も出来るだけ、近接した階・エリアに配置を行う。

### 窓口現況調査の結果（来庁者数と属性）

		来庁者属性	
		区民が多い	事業者が多い
来庁者数	多い	低層階	中層階（上）
	少ない	中層階（下）	高層階

### フロア構成の考え方

高層階	来客数：少ない 属性：事業者が多い
中層階（上）	来客数：多い 属性：事業者が多い
中層階（下）	来客数：少ない 属性：区民が多い
低層階	来客数：多い 属性：区民が多い

上記の区分に窓口業務連携状況、個別事情を考慮する。

( 2 ) 時間外窓口、土曜窓口の考え方

- ・土曜、日曜、夜間、時間外に開設している窓口は、なるべくまとめて配置する。  
まとめて配置が出来ない場合は、セキュリティエリアについて検討する。  
現在の想定所属は、世田谷総合支所（くみん窓口、ネウボラ相談、弁護士相談）

( 3 ) 総合案内の設置の考え方

- ・各棟のメインとなる入口に総合案内（庁舎案内）を設置する。  
フロア構成に応じて、追加設置も検討する。

( 4 ) 繁忙期への対応の考え方

- ・繁忙期、臨時的な窓口設置を考慮し、現状の窓口混雑状況を踏まえ、相互に待合スペース等を共用できるように配置する。

( 5 ) 世田谷総合支所の配置の考え方

- ・世田谷総合支所の一体性を考慮した配置を優先する。  
（上下階、同一フロア等、近接配置を行う。）

( 6 ) その他考慮すべき事項等

- ・子どもに関する窓口等は、同一フロアに設置する。（相談、手続き、待合環境面から配慮する）
- ・災害時、災害対策本部と世田谷地域本部の動線が交錯しないよう配置する。
- ・危険物等の取扱いがある、所属（世田谷保健所健康企画課試験検査等）の配置は、安全面等、動線等考慮する。 酸素ポンベの事故や、感染源物質等の取扱いなどを想定
- ・駐車場から各棟の窓口へ雨天等を考慮した動線を確保する。

## 2 各部署の配置案（イメージ）

来庁者数及び来庁舎の属性、各領域へのヒアリングをもとに、各部署の配置を検討すると、下記のとおりになります。

部単位で配置をし、下線は、領域ヒアリングにより、来庁者等属性による配置から変更した部署。

高層階	<p><b>企総：庁舎整備担当部</b>（庁舎整備担当課）</p> <p><b>区民：地域行政部</b>（地域行政課、住民記録・戸籍課、窓口調整・番号制度担当課）</p> <p><b>スポーツ推進部</b>（スポーツ推進課、オリンピック・パラリンピック担当課）</p> <p><b>環境政策部</b>（環境計画課、エネルギー施策推進課、環境保全課）</p> <p><b>清掃・リサイクル部</b>（管理課、事業課）</p> <p><b>産業政策部</b>（商業課、工業・雇用促進課、都市農業課、消費生活課）</p> <p><b>保福：梅ヶ丘整備担当部</b>（梅ヶ丘拠点整備担当課）</p> <p><b>都整：みどりとみず政策担当部</b>（みどり政策課、公園緑地課）</p> <p><b>土木部</b>（土木計画課、交通安全自転車課、<u>工事第一課</u>、<u>工事第二課</u>）</p>
中層階（上）	<p><b>企総：施設営繕担当部</b>（施設営繕第一課、施設営繕第二課、公共施設マネジメント推進課）</p> <p><b>都整：都市整備政策部</b>（都市計画課、都市デザイン課、市街地整備課、建築調整課、建築審査課、住宅課）</p> <p><b>防災街づくり担当部</b>（防災街づくり課、建築安全課）</p> <p><b>道路・交通政策部</b>（道路管理課、道路指導課、道路計画課、道路事業推進課、交通政策課）</p> <p><b>教育：教育委員会事務局</b>（教育総務課、学務課、幼児教育・保育推進担当課、学校健康推進課、教育環境課）</p> <p><b>教育政策部</b>（学校職員課、教育指導課、教育相談・特別支援教育課、新教育センター整備担当課）</p> <p><b>生涯学習部</b>（生涯学習・地域学校連携課）</p>
中層階（下）	<p><b>選挙管理委員会事務局、監査事務局</b></p>
3階以下	<p><b>企総：政策経営部</b>（政策企画課、官民連携担当課、政策研究・調査課、財政課、広報広聴課、情報政策課）</p> <p><b>総務部</b>（総務課、区政情報課、人事課、職員厚生課）</p> <p><b>区長室</b>（秘書課）</p> <p><b>危機管理室</b>（災害対策課、危機管理担当課）</p>
中層階（下）	<p><b>区民：生活文化部</b>（市民活動・生涯現役推進課、文化・芸術振興課、国際課、人権・男女共同参画担当課、区民健康村・ふるさと交流課）</p> <p><b>保福：高齢福祉部</b>（高齢福祉課、介護保険課、介護予防・地域支援課）</p>
低層階	<p><b>企総：財務部</b>（経理課、課税課、納税課、用地課）、<b>会計室</b>（会計課）</p> <p><b>保福：保健福祉部</b>（計画調整課、生活福祉担当課、指導担当課、国保・年金課、保険料収納課、臨時福祉給付金担当課）</p> <p><b>障害福祉担当部</b>（障害施策推進課、障害者地域生活課）</p> <p><b>子ども・若者部</b>（子ども育成推進課、児童課、保育課、保育認定・調整課、保育計画・整備支援担当課、子ども家庭課、若者支援担当課）</p> <p><b>世田谷保健所</b>（健康企画課、健康推進課、感染対策課、生活保健課）</p> <p><b>支所：世田谷総合支所</b>（地域振興課、区民課、地域調整課、生活支援課、保健福祉課、健康づくり課、街づくり課）</p> <p style="text-align: right;"><b>A T M、情報コーナー</b></p>

低層階：来客が多く、区民の割合が高い部署

中層階（下）：来庁者が少なく、区民の割合が高い部署

中層階（上）：来客が多く、事業者の割合が高い部署

高層階：来客が少なく、事業者の割合が高い部署

区議会事務局については、議会機能との関係も含め別途検討する。

### 3. 業務連携の状況について

	政策経営部	総務部	庁舎整備担当部	区長室	危機管理室	財務部	施設管理担当部	生活文化部	地域行政部	スポーツ推進部	環境政策部	産業政策部	清掃・リサイクル部	保健福祉部	障害福祉担当部	梅ヶ丘拠点整備担当部	高齢福祉部	子ども・若者部	世田谷保健所	都市整備政策部	防災街づくり担当部	みどりのみず政策担当部	道路・交通政策部	土木部	会計室	教育委員会事務局	教育政策部	生涯学習部	世田谷総合支所	区議会事務局	監査事務局	総計
政策経営部		0	0																													1
総務部		84	0																													89
庁舎整備担当部		1																														1
区長室																																0
危機管理室																																0
財務部						600									202		60			3	3		12			20		3	300			1,184
施設管理担当部																															0	
生活文化部								0						1	3																5	
地域行政部																															0	
スポーツ推進部																															4	
環境政策部																															0	
産業政策部																															0	
清掃・リサイクル部													8																		8	
保健福祉部						112		2						2,047			14	40	60											326	2,601	
障害福祉担当部																															58	
梅ヶ丘拠点整備担当部																															0	
高齢福祉部						60										84	12														71	
子ども・若者部						6									15			26	10												143	
世田谷保健所															61			6	45												121	
都市整備政策部		15			10	10						81								1,797	1,551	10	1,247	27		205		1,656			6,609	
防災街づくり担当部																						0									0	
みどりのみず政策担当部								4												10	40	10									68	
道路・交通政策部						3														9	2,110	187	70								2,378	
土木部																				15		2									17	
会計室																															0	
教育委員会事務局	0	0				20	1																			22					55	
教育政策部																															0	
生涯学習部																															0	
世田谷総合支所						400									477		20	130		531	320	1	301	20		71					2,271	
区議会事務局																															0	
監査事務局																															0	
総計	0	100	0	0	10	1,214	0	3	0	0	81	0	9	2,893	0	0	106	213	115	2,367	3,984	51	1,747	129	0	347	0	4	2,485	0	0	15,857

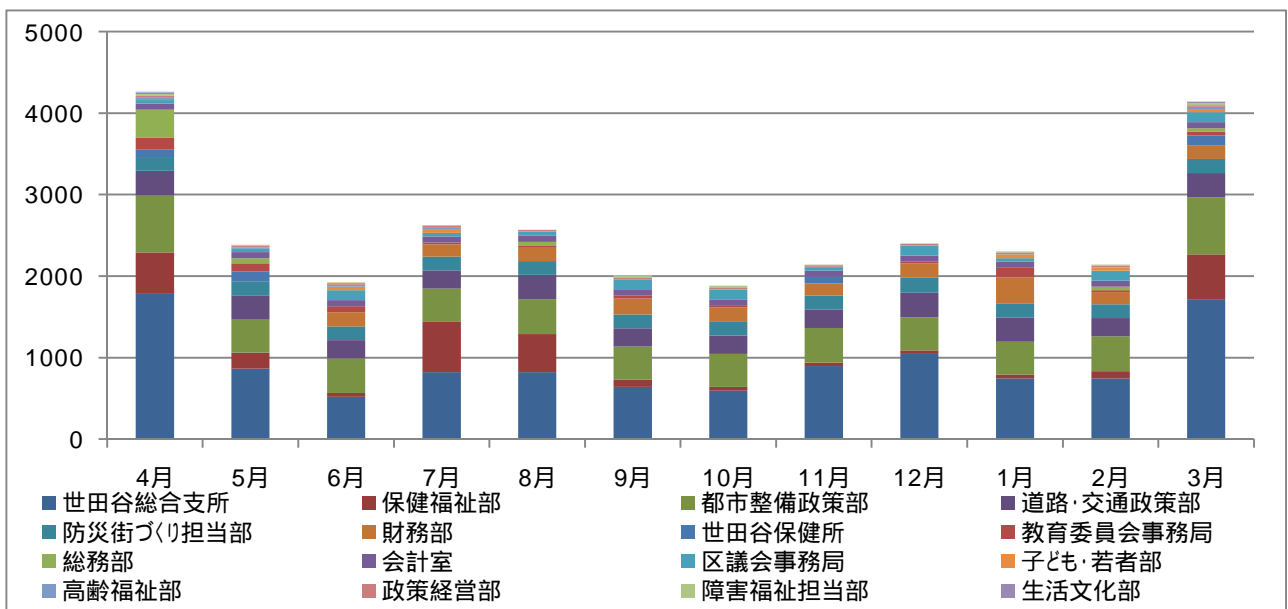
窓口現況調査の結果から、部署間の連携が強いグループとして以下の2つのグループがあげられる。

- (1)世田谷総合支所(区民課、健康づくり課、生活支援課、保健福祉課)、財務部、保健福祉部、子ども・若者部 世田谷総合支所の一体性と来庁者属性から、低層階近接配置とする。
- (2)都市整備政策部、防災街づくり担当部、道路・交通政策部、世田谷総合支所(街づくり課) 都市整備領域の各部署は中層階(上)配置とするが、世田谷総合支所街づくり課は、総合支所の一体性を優先し、低層階への配置とする。

### 4. 窓口の混雑状況について

下のグラフは、窓口の混雑状況について、月ごとにまとめたものです。なお、部署ごとに月の中でも混雑時期が異なるため、全て月の単位で合計しています。

3, 4月に窓口の混雑が集中しているが、混雑期が異なる部署もあるため、待合スペースを共用するためなど、窓口配置について工夫をし、スペースの有効活用の検討が必要です。



5 来庁者数及び来庁舎の属性（現況調査から）

来庁者数（1日あたり延べ人数）			来庁者の属性（区民の割合）		
100人以上	世田谷総合支所	805	世田谷総合支所	85%	-
	総務部（庁舎案内含む）	455	総務部	1%	
	都市整備政策部	420	都市整備政策部	4%	
	保健福祉部	312	保健福祉部	96%	
	道路・交通政策部	167	道路・交通政策部	4%	
	財務部	126	財務部	82%	
50人以上	防災街づくり担当部	85	防災街づくり担当部	9%	-
	教育委員会事務局	60	教育委員会事務局	35%	
	区議会事務局	60	区議会事務局	90%	
	施設営繕担当部	60	施設営繕担当部	0%	
	子ども・若者部	57	子ども・若者部	55%	
	世田谷保健所	50	世田谷保健所	55%	
50人以下	環境政策部	46	環境政策部	7%	-
	生活文化部	36	生活文化部	71%	
	教育政策部	20	教育政策部	29%	
	産業政策部	20	産業政策部	13%	
	政策経営部	12	政策経営部	25%	
	地域行政部	11	地域行政部	41%	
10人以下	危機管理室	10	危機管理室	50%	-
	高齢福祉部	10	高齢福祉部	78%	
	スポーツ推進部	10	スポーツ推進部	35%	
	みどりとみず政策担当部	10	みどりとみず政策担当部	25%	
	清掃・リサイクル部	10	清掃・リサイクル部	55%	
	障害福祉担当部	10	障害福祉担当部	25%	
	庁舎整備担当部	5	庁舎整備担当部	0%	
	土木部	5	土木部	30%	
	区長室	5	区長室	-	
	会計室	5	会計室	10%	
	生涯学習部	5	生涯学習部	80%	
	選挙管理委員会事務局	5	選挙管理委員会事務局	80%	
	1人未満	監査事務局	1	監査事務局	
梅ヶ丘拠点整備担当部		1	梅ヶ丘拠点整備担当部	10%	

来庁者割合については、区民の割合が50%を超えているものを区民が多い部署としている。