資料 1

令和８年１０月１５日
政策経営部新庁舎整備推進課

導入機能の検討状況について

新庁舎整備にあたり、令和７年度は４つの機能（防災、交流・協働、事業手法、性能）について検討を行ってきたが、８年度からは新庁舎の機能の一つとして窓口機能を追加し、５つの機能について検討を進めている。

区役所の窓口は、区民と行政を結ぶ最前線であり、行政サービスに区民が直接接する重要な役割を担っていることから、窓口機能については、新庁舎建設工事開始まで継続して検討を進めていく。

１　窓口機能の検討の進め方

（１）既に把握している課題

令和７年度までに利用者が多い区民課などの部署から抽出した課題を整理している。

- 複雑な相談・手続きや多言語対応で時間を要することによる待ち時間の発生
- 手続きが集中する繁忙期（住所変更が多くなる３月末から４月等）の対応
- 関連する手続きや相談が庁舎内に分散していることによる移動や案内の負担
- 各フロア入口に案内専門の職員がいないため、区民にとってわかりやすい案内にはなっていない状況
- 仕切りのない窓口や声が聞こえづらい高齢者などへの対応等において、プライバシーへの配慮が不十分
- フロアをまたぐ関連手続きや、キッズスペースの位置が窓口から遠いこと等による乳幼児を連れた来庁者の利便性低下　等

（２）庁内各課ヒアリング

令和８年度は（１）の課題をもとに以下の項目について、現庁舎及び防災センターの全部署を対象にヒアリングを実施する。

【ヒアリング項目】

- 窓口案内における課題
- 対応方法
- 待ち時間の実態
- 多言語対応の状況　等

（３）課題の抽出

令和８年度末までに、ヒアリング結果を踏まえ、窓口機能における課題を抽出する。

（４）区民等の意見を反映した窓口形態の検討

（３）による課題のほか、ワークショップ等を通じて聴取した区民意見、他自治体の事例や動向を踏まえ、課題の解決に資する窓口形態の方向性などについて検討を行い、外部有識者で構成するアドバイザリー会議からも意見を聴取したうえで、基本計画に反映する。

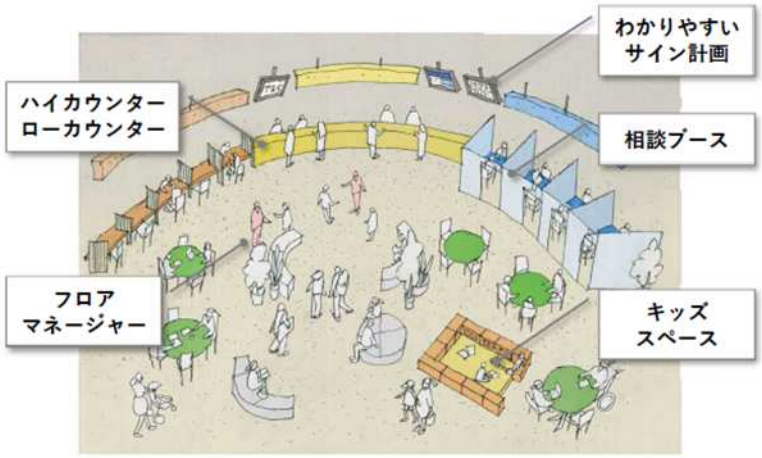
（５）アップデート

新庁舎整備は長期間にわたる事業であることから、ＤＸ化など状況変化に対応できるよう、設計段階においても適宜見直し及びアップデートを図る。

２　他自治体の事例

（１）基本計画の記載例

①品川区



図表 2-3　ワンストップサービスを導入した窓口のイメージ

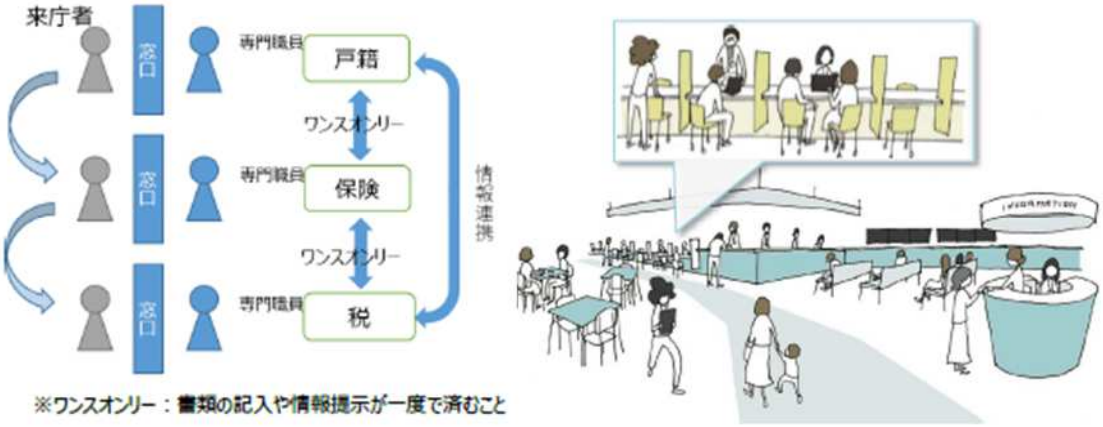
図表 2-4　ワンストップ方式の例

総合窓口新設型 ワンストップ方式	職員ローテーション型 ワンストップ方式
	
関係業務を行う課の窓口を統合し、複数の手続きを行う方式。総合窓口で対応できない内容については他の課の窓口に移動。	区民を移動させずに職員が必要に応じて入れ替わり手続きを行う方式。窓口は統合しているが、手続きごとに異なる職員が対応。

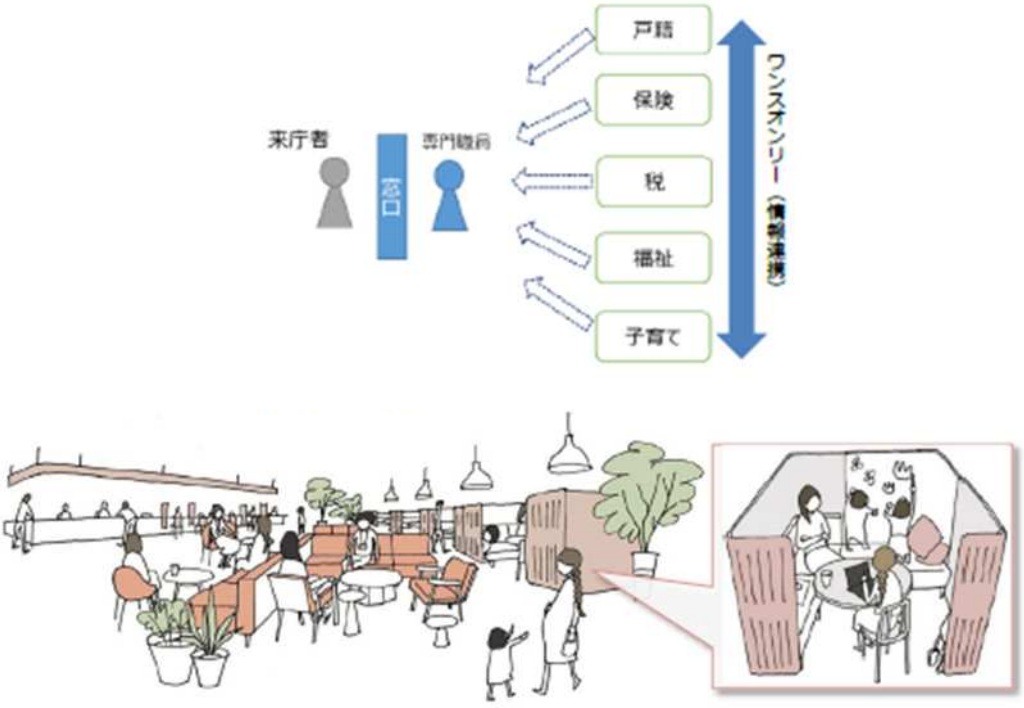
出典：「品川区新庁舎整備基本計画」

②江戸川区

２階窓口のイメージ（「関係課統合型窓口」）



３階窓口のイメージ
（プライバシーへの配慮が必要な相談窓口を集約した「職員派遣型窓口」）



出典：「江戸川区新庁舎建設基本構想・基本計画」

（２）他自治体の窓口事例

①中野区

フロア案内人と発券機の設置



２・３階　集約された窓口（専用窓口）



７・８・９階　共用窓口



２・３階にセルフレジの設置



出典：中野区ホームページ

②国分寺市







2階の待合では、利用特性に応じて、子ども用の家具を配置

出典：「国分寺市新庁舎建設事業　事業誌」

③川口市





出典：「広報かわぐち（2026 年 1 月号）」

④長崎市

低層階（1階～4階）の特徴

市民の皆さんの利用が多い手続きや相談窓口のフロアであるため、ローカウンターを基本としています。
手続きや相談を安心して行えるよう、プライバシーに配慮した仕切りパネルや、個室の相談室を設置しています。
天板は、感染症対策のため、抗菌・抗ウイルス仕様のものを採用しています。



1階窓口


1階窓口と待合



エントランス




相談室

キッズスペース フロアマップ

お子様連れの方も安心して手続きができるよう、1階と2階の窓口に近い場所にキッズスペースを配置しています。


1階


2階


2階（乳幼児健診室内）

出典：長崎市ホームページ