

資 料 N o . 6

品川区庁舎機能検討委員会

令和2年11月16日

第3回 品川区庁舎機能検討委員会

日 時：令和2年 11月 16日（月）
13時30分から15時30分まで

場 所：議会棟6階 第一委員会室



あなたの **わ!**しながわと出会ってください。

品川区

目 次

1	新庁舎機能の分類	3 P
2	導入機能の検討	
	○区民サービス	4 P～9 P
	(1) 窓口機能 (2) 相談機能 (3) 案内機能	
	○区民協働・交流	10 P～11 P
	(4) 協働・交流機能 (5) 情報発信機能	
	○行政・議会	12 P～15 P
	(6) 執務機能 (7) 会議機能 (8) 議会機能	
	○先進自治体事例	16 P～20 P
	(豊島区、坂東市、志木市、川崎市、世田谷区)	
3	庁舎機能検討委員会のスケジュール	21 P

1 新庁舎機能の分類

(1) 令和元年度までのまとめ

第3回庁舎機能検討委員会の検討テーマ

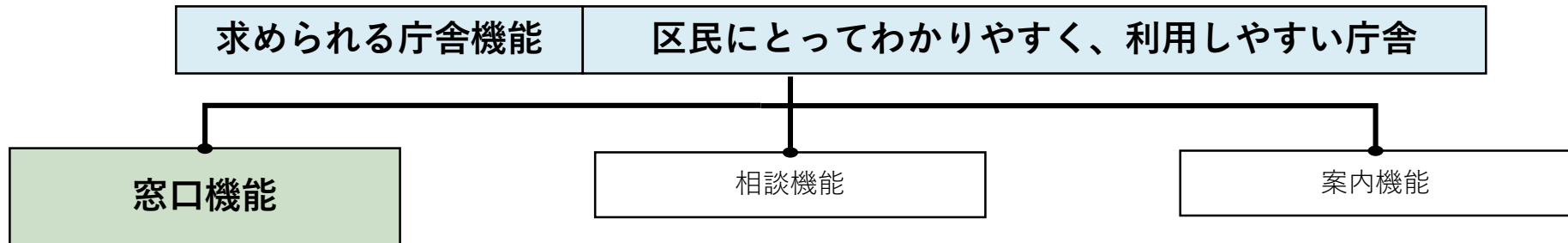
求められる庁舎機能	区民に開かれた庁舎	防災拠点機能を強化した庁舎	環境に配慮した庁舎	長く使われる庁舎
具体的内容	- ワンストップ窓口などのサービスアップと効率化 - ユニバーサルデザインへの配慮やバリアフリー化 - 区民と区との協働、交流拠点としての役割 - 働きやすさに配慮した空間整備やICTの活用	- 災害対策本部として、区民の安心安全を支える防災拠点 - 耐震性能、浸水対策、非常用電源などの建物性能 - 災害時の区民受け入れを考慮した建物	- 高効率、省エネルギー性能を高めて維持管理コストを低減 - 再生可能エネルギーの活用	- 社会情勢の変化による業務量の増減やICT化など、将来を見据えた環境の整備 - 老朽化による設備機器・配管などの更新などを考慮した計画

※区民サービス、区民協働・交流、行政・議会、3つの視点で分割

(2) 再分類による検討案

新庁舎機能の分類案	求められる 庁舎機能	(区民サービス)	(区民協働・交流)	(行政・議会)	(防災)	(環境)	(将来対応・経済性)
		区民にとってわかりやすく、利用しやすい庁舎	区民の協働と交流の拠点となる開かれた庁舎	機能的・効率的で柔軟性の高い庁舎	区民の安心・安全を支える防災拠点となる庁舎	環境にやさしい低炭素型の庁舎	将来の変化に対応し、長期間有効に使い続けられる庁舎
	導入機能・検討の視点	●窓口機能 ●相談機能 ●案内機能	●協働・交流機能 ●情報発信機能	●執務機能 ●会議機能 ●議会機能	●災害対策本部機能 ●地域内輸送拠点機能 ●災害時の区民受け入れ機能 ●建物性能・バックアップ機能 ●防災普及啓発機能	●環境性能 ●省エネルギーの推進と再生可能エネルギーの活用 ●周辺環境への配慮	●ライフサイクルコストの低減 ●将来の変化への柔軟な対応
		第3回委員会で検討	第3回委員会で検討	第3回委員会で検討	第2回委員会で検討	第2回委員会で検討	第4回委員会で検討
		●ユニバーサルデザイン		●ICT化やペーパーレス等の環境整備		●セキュリティ対策	
		第4回委員会で統括					

2 導入機能の検討（1）窓口機能



現状と課題	あるべき姿	具体的な内容・整備事例
ワンストップ対応になっていないため、来庁者が窓口を回る必要がある。	■ワンストップサービスの導入 届出・証明系、子育て系、福祉系、まちづくり系など各種窓口サービスの内容、対象者、利用頻度、関連性等を分析のうえ、関連する窓口の集約化や受付方法の改善により、区民の利便性向上および負担軽減につながる窓口を検討する。	- 総合窓口（複数の課にある関連する窓口をひとつに集約する方法）の設置 - 申請様式の統一化や基本情報（住所・氏名等）の共有化 - ライフイベント別に必要な手続きや持ち物を案内する「チェックシート」の導入 - Webシステムやテレビ電話等を活用した、リモート対応を検討する

○山梨県甲府市（職員が届出・証明系の申請書を作成し、来庁者ができるだけ書かない方式）



発券機から番号カードを取り、ロビーで待つ。（係員が用件を伺い、発券する）



受付する窓口番号を大型画面に表示し、行き先を案内する。



窓口で用件を伺いながら、職員が申請書などを作成し、来庁者には「書かせない」対応。

（出典：山梨県甲府市）

証明書等受け取り

2 導入機能の検討（1）窓口機能

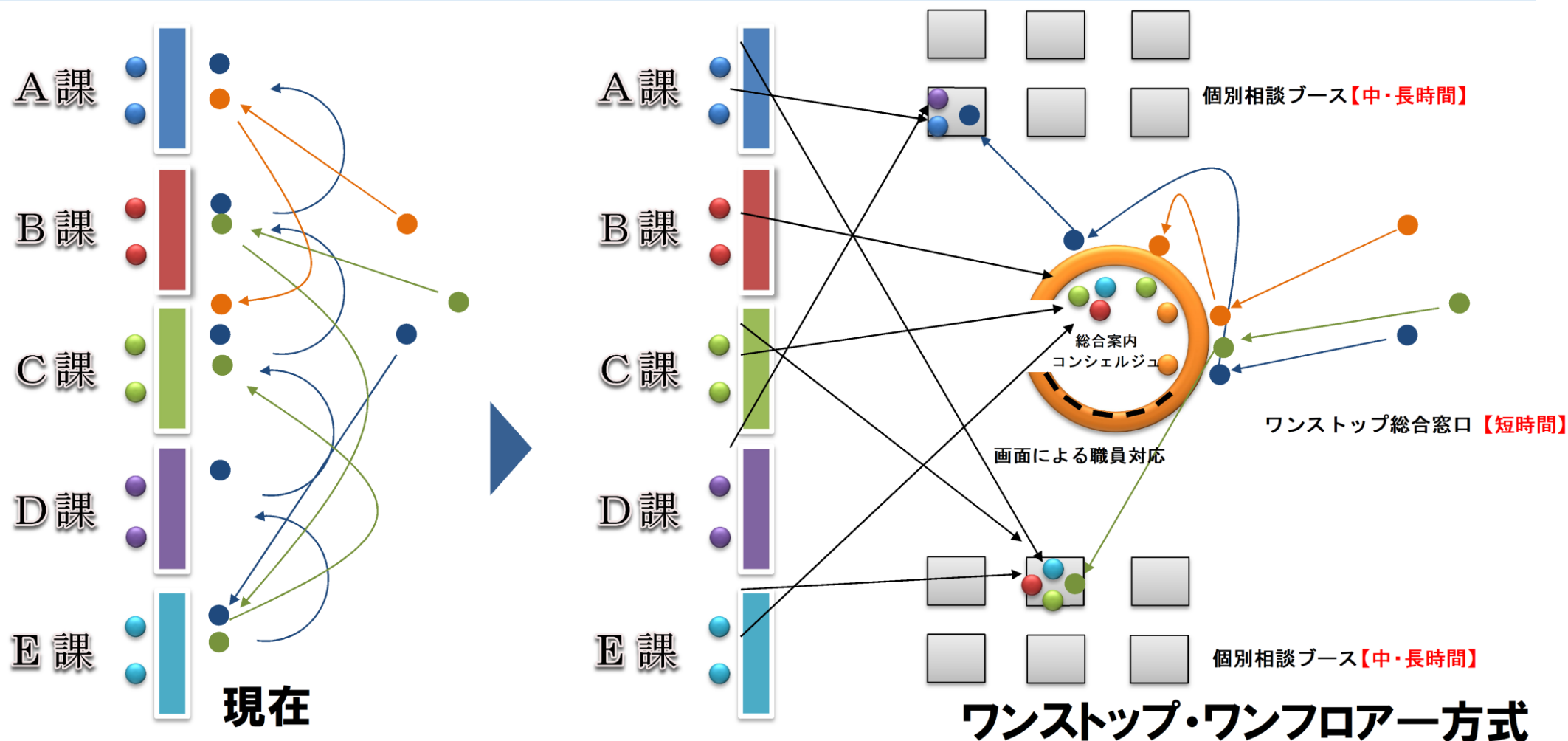
◆ワンストップサービスにおける代表的な方式

区分	概要	概略図	内容
ワンフロア方式	関係課集約型		・窓口を課ごとに設置するが、ワンフロア（または近接階）に集約する方式。集約により来庁者の移動時間・距離を短縮。 ・関係する部署を集約するスペース確保（ゾーニング）が必要となる。
ワンストップ方式	総合窓口課新設型		・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。一般的に戸籍、住民基本台帳、印鑑証明関係と国民健康保険、年金などの統合が多い。 ・申請内容により相談窓口を案内することも可。 ・関連する部署を集約するスペース確保（ゾーニング）が必要となる。
	後方職員ローテーション型（職員派遣型）		・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。 ・複数課の手続きが行えるシステムに、統合する必要がある。また、対応できる規模（部門）に限界がある。
	スーパーマン型（総合職員型）		・幅広い知識を身につけた職員が各業務システムを使い、一連の手続きを一人で完了する。 ・複数課の手続きが行えるシステムに、統合する必要がある。また、専門職員養成プログラムが必要。

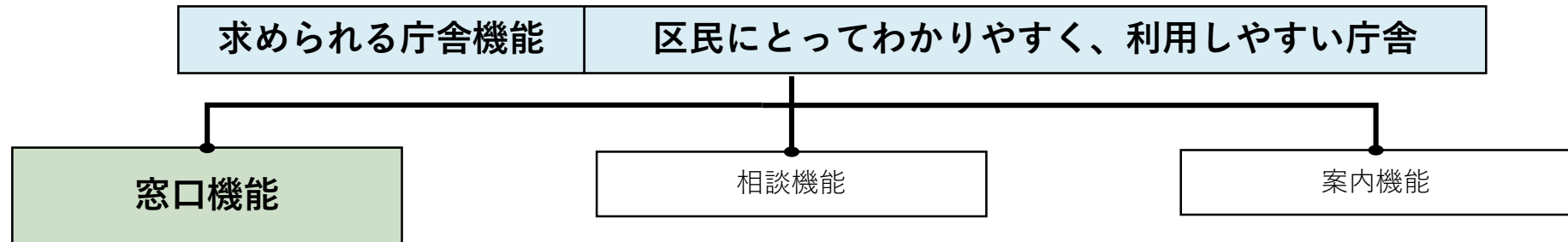
2 導入機能の検討（1）窓口機能

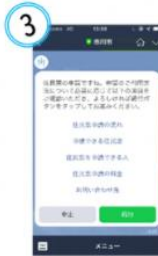
◆品川区まちづくり系プロジェクトチームで検討されたワンストップ・ワンフロアー方式

- あるべき姿
 - ・ワンフロアにまちづくり系部署を集約
 - ・まちづくり系ワンストップ総合窓口、コンシェルジュを配置 など
- 実現への課題
 - ・専門知識を有するコンシェルジュ（職員）の配置
 - ・ワンストップ総合窓口に滞留を生まない取り組み など

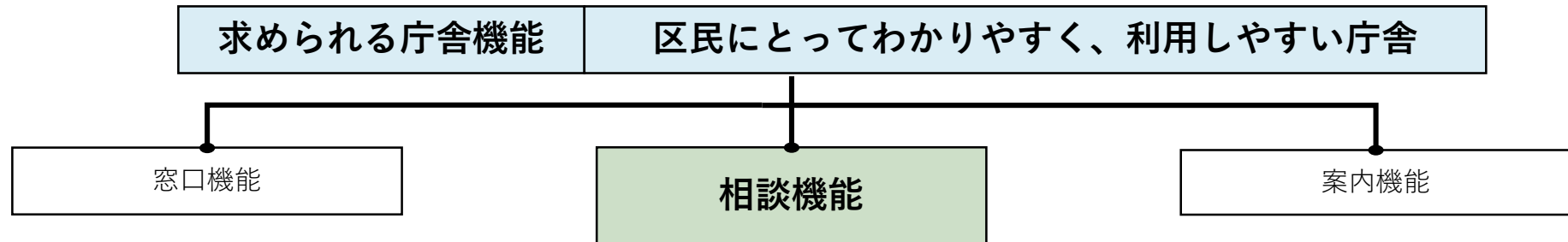


2 導入機能の検討（1）窓口機能



現状と課題	あるべき姿	具体的な内容・整備事例
- 待合スペースが狭く、来庁者同士の間隔が近い。また、窓口と待合の場所が離れてる部署もある。 - 窓口で用件のある来庁者が多くいる場合、窓口で案内されるまでの待ち時間が長い。	■窓口および待合スペースの環境整備 ・ 手続内容に応じた窓口カウンターの設置や待合スペースの充実により、快適でプライバシーに配慮した空間を整備する。 ■各種行政手続きの電子申請の拡充 ・ スマートフォンやPC等からオンラインで申請できるサービスを拡充し、来庁しないで手続き可能な区役所を目指す。	・ ハイカウンター、ローカウンターの適切な配置 ・ 受付の混雑状況が分かる電子掲示板、窓口サービスシステムを充実させる  窓口と適切な距離が保たれた待合スペースの整備（出典：秋田県潟上市） ・ オンラインサービスの拡充 ①  ②  ③  ①市川市の公式アカウントを友だちに追加 ②トーク画面からオンライン申請⇒発行書類を選択 ③画面に従って必要事項の入力、本人確認書類を写真で送信し、オンライン決済 上記手続きを完了後、郵送で届けるサービス（出典：千葉県市川市）

2 導入機能の検討（2）相談機能



現状と課題	あるべき姿	具体的な内容・整備事例
・ 用件によっては、プライバシーに配慮した対応が必要であるが、スペースの不足やカウンターに仕切りが無い等の課題がある。	■相談機能の充実 ・ 相談ブースや相談室を相談内容や頻度に応じて適切に配置し、個人情報やプライバシーの保護に配慮しながら、多様な相談に対応できる環境とする。	・ 共用または専用の個室形式の相談室（相談頻度等に応じた運用方法の検討） ・ 遮音性に配慮された相談室（福祉部門等） ・ 車いすの利用者や子供連れの利用者に配慮した相談ブースの設置 ・ Webシステムやテレビ電話等を活用した、リモート対応を検討する



福祉部門の窓口を設置されたプライバシーに配慮されたL字型ブース（出典：渋谷区）

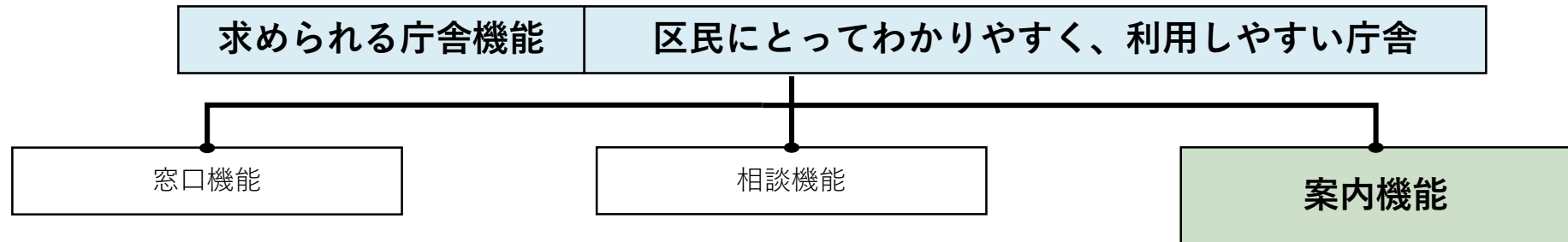


山梨県早川町新庁舎における、プライバシーに配慮された相談室。（出典：大阪府貝塚市）



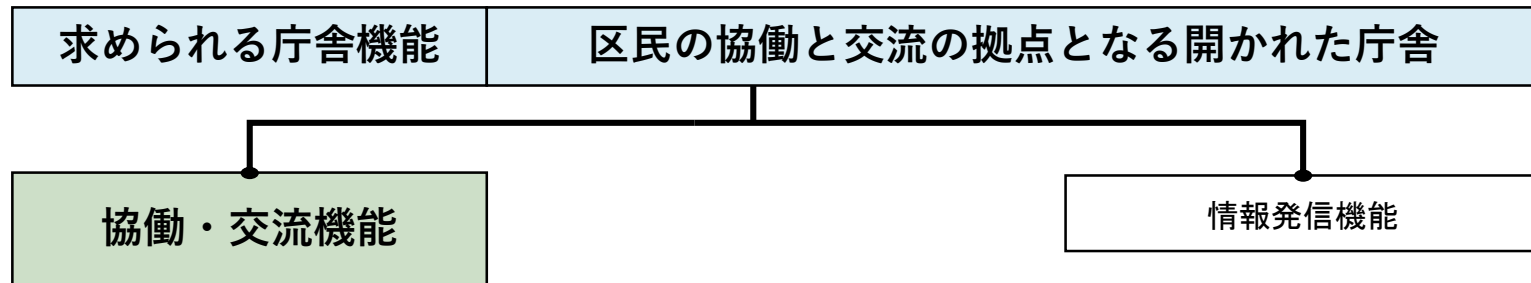
子供連で利用できる相談スペース（出典：豊島区）

2 導入機能の検討（3）案内機能



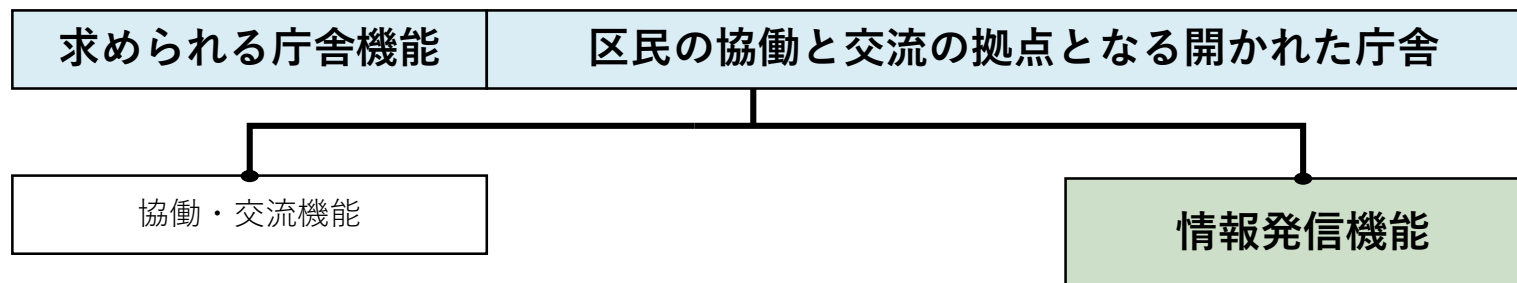
現状と課題	あるべき姿	具体的な内容・整備事例
- 各庁舎で出入口の数が多く、庁舎が分散化しているため、総合案内やフロアマネジャーの配置に課題がある。 - 来庁者が目的の窓口へ行くための導線・案内表示が十分とはいえないため、来庁者が用件にあった窓口を訪問できないことがある。	■案内機能の充実 総合案内やフロアマネジャーの適切な配置や、誰もが分かりやすい案内サインの設置により、来庁者をスムーズに案内・誘導できる仕組みを検討する。	- 外国人の方の手續の案内、情報提供、各種相談にも対応できる窓口を設置 - 分かりやすい配色やピクトグラム（絵文字）を効果的に活用した案内表示  部署を容易に識別できるよう分かりやすい配色とした。 （出典：愛媛県伊予市）  品川区総合庁舎に試験導入中のAI案内ロボット。英語・中国語・韓国語にも対応する。案内カウンターの混雑緩和や、非対面方式での案内に寄与。 （品川区撮影）

2 導入機能の検討（４）協働・交流機能



現状と課題	あるべき姿	具体的な内容・整備事例
- 区民が交流し、情報を交換、共有するためのスペースを拡充する必要がある。 - イベントフロア、展示スペースの活用が十分に図られていない。	■協働・交流機能の充実 - 区民が気軽に立ち寄れ、区民同士の交流の促進や活動を支援するスペースの配置を検討する。 - 災害時には災害対応の臨時スペースとして活用するなど多目的なスペースとして整備する。	多様な区民活動を支え、区民同士の交流を促すオープンスペース。  多目的利用が可能で、賑わいを創出する横浜市役所 1 階アトリウム （品川区撮影）  災害発生時は、避難者の受入スペースとなる交流プラザ （出典：岩手県宮古市）

2 導入機能の検討（5）情報発信機能



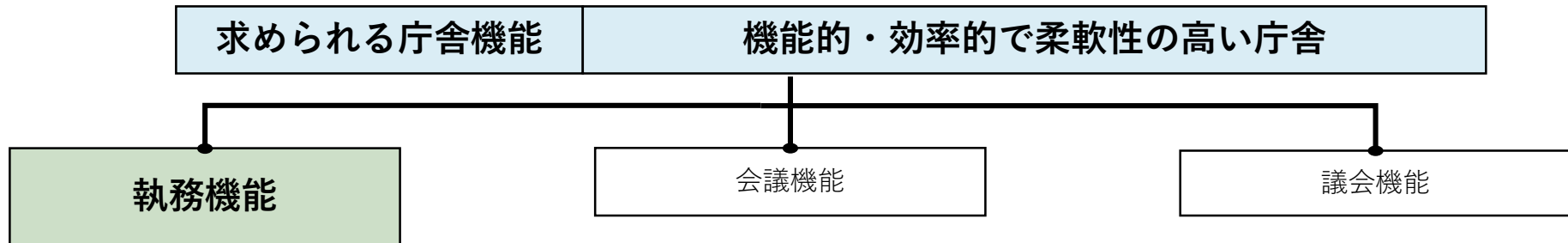
現状と課題	あるべき姿	具体的な内容・整備事例
- 区イベント情報や観光情報などを定期的に発信するための適切なスペースが確保されておらず、効果的なPR活動ができていない。 - 区政資料コーナーは、十分なスペースが確保されておらず、有効活用されていない。	■区政情報等の積極的な発信 区政情報や区のイベント情報、区の魅力を発信するスペースおよび設備を整備する。	- 区の魅力を積極的・効果的に発信する設備 - 区政情報を集約するとともに、区民の利便性を考慮した配置   浦安市庁舎壁面に設置された行政情報を発信する電光掲示板（品川区撮影） 「展示コーナー」「PRコーナー」「情報公開コーナー」「書籍販売コーナー」の4つのコーナーで構成され、開放的で誰もが気軽に入れる「こうとう情報ステーション」。区の魅力発見、調べものに、活用されている。 （出典：江東区）

2 導入機能の検討（6）執務機能

求められる庁舎機能			機能的・効率的で柔軟性の高い庁舎		
執務機能			会議機能		
現状と課題			具体的な内容・整備事例		
- 座席が高密に席が配置されており、執務スペース拡大が必要である。 - 打ち合わせスペースや書庫を増設しているために執務スペースが不足している。			個人情報や機密情報を適切に管理するためのセキュリティの確保や職員間のコミュニケーションの活性化にも配慮したレイアウト		
■機能的な執務環境の確保 - 他自治体や民間オフィスの先進事例を参考に、ICTなど最先端技術に対応した機能的で効率的な執務空間を整備する。 - また、窓口、執務、打合せなど用途ごとの区分けにより機能的な導線を確保する。			 執務スペースイメージ (出典：川崎市)		

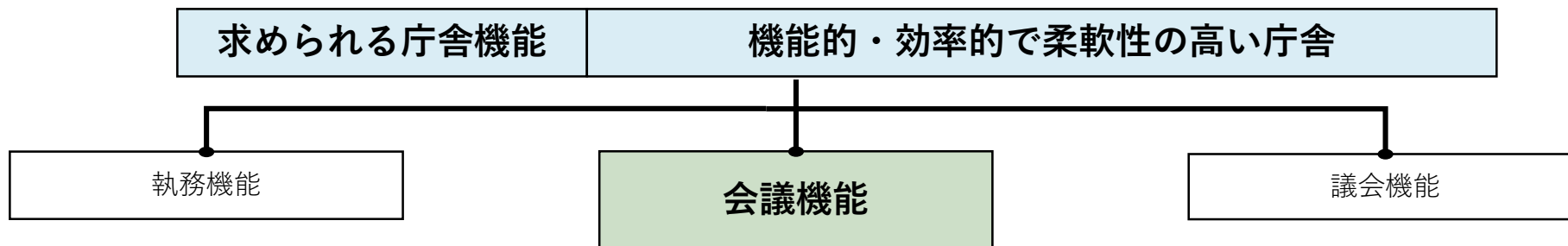


2 導入機能の検討（6）執務機能



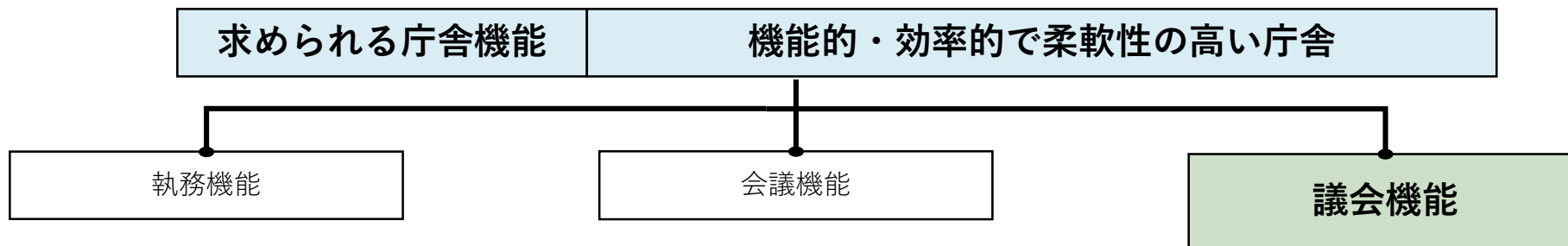
現状と課題	あるべき姿	具体的な内容・整備事例
・課・係など組織単位で机をまとめており、組織改編時に大規模なレイアウト変更が必要である。	■執務スペースの柔軟性の確保 ・臨時業務の発生や組織改正、テレワークなど新しい働き方の進展などによるレイアウト変更、柔軟に対応できるようユニバーサルレイアウトの導入を検討する。	・什器類の大きさ・配置と執務室もレイアウトを統一化する ・効率的な業務遂行を可能にするフリーアドレスなどの環境整備  フリーアドレスの導入 （出典：福岡県古賀市）  フリーアクセスフロアの導入により、将来の変化に対応できる庁舎（出典：山口県長門市） 【フリーアドレスとは】 執務スペースにおいて職員の固定席を決めず、その日の業務内容に合わせて、効率的に業務が進められる場所を選んで働くスタイル。 【フリーアクセスフロアとは】 各種配線を、床下に露出することなく、床下に電力や電話、LANケーブル等の配線用の空間があるフロア構造。

2 導入機能の検討（7）会議機能



現状と課題	あるべき姿	具体的な内容・整備事例
- 会議室や打ち合わせスペースが不足している。 - 会議室内の電源コンセント、ネットワーク配線等が不足し、ICT機器の利用環境が整っていない。 - 最新のシステムを導入し、効率的な運用を図る必要がある。	■会議スペースの適切な配置 会議室の利用実態を踏まえ、適切な規模・数の会議室を配置する。利用目的に応じてフレキシブルに活用できる会議室とする。	- 執務空間や各フロア共用部への打ち合わせスペースの設置 - 可動間仕切りの設置 - 常設のプロジェクター・スクリーン 水戸市庁舎窓口前の打ち合わせスペース （品川区撮影） 
	■利用環境の整備 会議室管理システムを強化し、効率的な運用を図る。また、ペーパーレス会議やウェブ会議に対応できるICT環境の整備を検討する。	 各市町村とのより緊密な連携を図るため、県と市町村とを結ぶテレビ会議システムを構築している。 （出典：宮崎県）

2 導入機能の検討（8）議会機能



現状と課題	あるべき姿	具体的な内容・整備事例
本会議場・傍聴席の拡充、バリアフリー化など機能強化が必要。	■議会機能の充実 区議会と調整のうえ、議会関係諸室や各種設備など議会機能の一層の充実を図る。	 タブレット端末と議会モニターの連動 （出典：三重県鳥羽市）  区民が参加する会議でも利用可能な議場（出典：豊島区）  親子傍聴席の確保 （出典：鳥取県米子市）  車いす対応の傍聴席 （出典：埼玉県飯能市）

2 導入機能の検討 - 先進他自治体事例 東京都豊島区 平成27年5月7日供用開始

【区勢概況】 人口：287,190人 面積：13.01km²

【庁舎規模】 敷地面積：約8,324m² 建築面積：約5,319m² 延床面積：約94,681m²

階数：地上49階、地下3階（庁舎部分：1階の一部、3～9階）（庁舎部分：約25,573.46m²）

※豊島区庁舎は下層部が区庁舎、上層部は民間の分譲マンションからなる複合施設。

建物外観（上層部はマンション）



■窓口機能が充実した新庁舎



・総合窓口

引っ越し等の手続きの際、複数の手続きを、可能な限り一つの窓口で、一括して取り扱うことで、待ち時間を短縮している。



・自動交付機

専用カードを持っていれば、「住民票の写し」等の交付を自動交付機から受け取ることが出来る。



・福祉総合フロア

子どもから高齢者までのライフステージに応じた様々な相談や手続きを連携して行うことができるフロア。

■区民交流の場としての新庁舎



・としまセンタースクエア

区の行事や展示・発表会など多様な区民活動に利用できます。また、災害発生時には、被災情報の提供や生活相談などの場として活用する。

■区民に開かれた議会機能を備えた新庁舎



・議場

議会が開かれていないときには、区民が参加する大きな会議や国際会議にも使用できるつくりとしている。

（赤字は平成22年11月新庁舎整備推進計画より引用）（出典：豊島区）

2 導入機能の検討 - 先進他自治体事例 茨城県坂東市 平成28年11月1日供用開始

【市勢概況】人口：53,605人 面積：123km²

【規模】敷地面積：約21,989,67m² 建築面積：約3,138m² 延床面積：約12,318m² 階数：地上5階、地下2階



建物外観

■多くの市民が集い開放的で「活気にあふれた庁舎」



・市民テラス

玄関から最上階の議場フロアまで見通せる市民テラスでつながった一体感のあるワンスペース空間。



・ボルタリング

玄関脇にボルダリングコーナーを設置し、子どもたちが楽しめる空間になっている。

■すべての人にやさしい「開かれた庁舎」



・法務局証明サービスセンター
全国初の取り組みとして、独自の運営方式により、不動産登記事項証明書や商業・法人登記事項証明書などを発行するサービスセンターを設けている。



・総合窓口 1階

総合窓口によるワンストップサービスの提供と、フロアマネージャーを置くことで、利用者に分かりやすく親しみやすい窓口としている。

(赤文字は平成26年2月基本設計【概要版】より引用)

(出典：茨城県坂東市)

2 導入機能の検討 - 先進他自治体事例 埼玉県志木市 令和4年4月竣工予定

【市勢概況】人口：76,454人 面積：9.05km²

【規模】敷地面積：約9,039.15m² 建築面積：約2,531.52m² 延床面積：約10,965.57m² 階数：地上5階

■小さなまちの特徴と市民力が活かせる、充実した機能が確保された「スマート」で「コンパクト」な市民に親しまれる市庁舎



建物外観（完成予想図）

■市民が利用しやすい新庁舎



・利用しやすい窓口
市民利用の多い窓口は1階に集約して配置。また、窓口カウンターは見通しの良い配置。相談が多い課は、カウンターにパーテーションを設けるなど、プライバシーに配慮した計画。

■市民力のステージとなる新庁舎



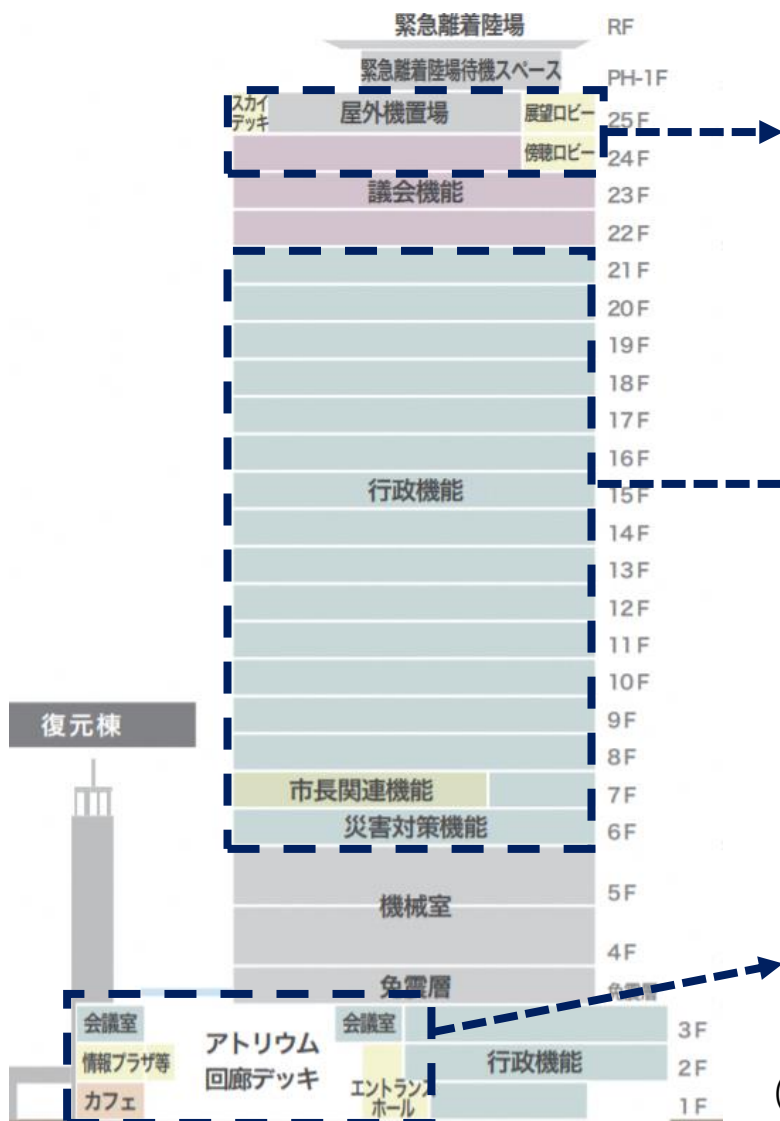
・市民ホール
市民の活動をサポートする場、市民の交流を促す場として活用。また、会議や講演会などのイベント会場としても利用できる設計。

（赤文字は平成31年2月実施設計説明書より引用）（出典：埼玉県志木市）

2 導入機能の検討 - 先進他自治体事例 神奈川県川崎市 令和4年度竣工予定

【市勢概況】人口：1,539,522人 面積：144.4km² 【規模】敷地面積：約6,002.11m² 建築面積：約4,357.79m²
延床面積：約62,356.11m² 階数：地上25階、地下2階

建物断面図（完成予想図）



■すべての利用者に配慮し、効率的な執務が可能で、経済性が高く、将来の変化に柔軟に対応できる持続可能な庁舎



・展望フロア

建物外周に沿って展望ロビー及びスカイデッキ（半屋外）を配置し、川崎市内および東京・横浜方面を一望できる計画。



・ユニバーサルレイアウト

組織改編や長期的な環境変化に柔軟に対応できるよう、大型天板デスクの設置によるユニバーサルレイアウトを採用している。配置される部署の特徴に合わせ、レイアウトを決定している。



・アトリウム、回廊デッキ

エントランス空間としてだけではなく、市民・行政などの様々な主体が集い、交流する「にぎわいの核」となる空間として多様性を表現している。

（赤文字は令和2年7月実施設計説明書より引用）（出典：神奈川県川崎市）

2 導入機能の検討 - 先進他自治体事例 東京都世田谷区 令和9年6月竣工予定

【区勢概況】人口：922,257人 面積：58.05km²

【規模】敷地面積：約21,989,67m² 階数：（東棟）地上10階、地下2階（西棟）地上5階、地下2階
建築面積：（東棟）約6,635.19m²（西棟）約6,635.19m²
延床面積：（東棟）約39,154.15m²（西棟）約33,989.72m²

建物外観（完成予想図）



■すべての人に分かりやすく、利用しやすい、人にやさしい庁舎



・待合

待合席を窓口カウンター及び執務室に向けないことで、来庁者のプライバシーや執務エリアのセキュリティを確保する計画。

■区民自治と協働・交流の拠点としての庁舎



・区民交流スペース

エントランスホール、区民会館ホワイエを含め一体的に利用できる計画。また、区政情報センターなど様々な機能を配置し、区民が利用しやすい空間としている。

■機能的・効率的で柔軟性の高い庁舎



・オープンフロア

部・課の間に間仕切りを設けずフロア全体を有効に活用できるオープンフロアとし、各課や職員間のコミュニケーションが図りやすい機能的・効率的な空間としている。また、床下にフリーアクセスフロアを採用し、将来の行政需要によるレイアウト変更にも柔軟に対応できるように計画。

（赤字は令和2年3月実施設計概要より引用）（出典：世田谷区）

3 庁舎機能検討委員会のスケジュール

令和2年(2020年)			令和3年(2021年)	
7月13日	9月9日	11月16日	1月頃	3月頃
第1回	第2回	第3回	第4回	第5回
区長からの諮問 現状と課題等の説明	庁舎機能の検討① ・防災拠点機能を強化した庁舎 ・環境に配慮した庁舎	前回検討のまとめ 庁舎機能の検討② ・区民に開かれた庁舎	前回検討のまとめ 庁舎機能の検討③ ・長く使われる庁舎	庁舎機能検討全体のまとめ 今後のスケジュール 区長への答申