

だれもが安心して快適に利用でき、質の高い行政サービスが受けられる庁舎

- ・書かない、待たない、みんなに優しい、プライバシーに配慮した窓口を目指します。
- ・迷わない、わかりやすい窓口を目指します。
- ・将来のニーズに対応できる可変性のある窓口を目指します。
- ・利用者特性に配慮した、快適に過ごすことができる待合スペースを目指します。

(1) 中央区役所

○ 手続のワンストップ化

- ・複数の部署にまたがる手続のワンストップ化を拡充します。

○ 書かない窓口

- ・市民利便性と業務効率化の両立が図られる、AIなどのデジタル技術や窓口支援システムを整備します。

○ 手続のオンライン化

- ・来庁せずに手続ができるよう、オンライン申請について今後さらに拡充します。

○ 申請、相談など内容によるエリア分け

- ・届出や申請等の「受付」および「交付」が主となる業務と「相談」業務のエリアを区分し、それぞれに必要な機能とスペースを確保します。

○ 誰もが使いやすい窓口

- ・障がいのある方、高齢者、乳幼児同伴の方など、利用者の特性に配慮したサインやレイアウト、機器を整備します。

○ プライバシーの保護

- ・プライバシー保護のためパーテーション等を設置します。

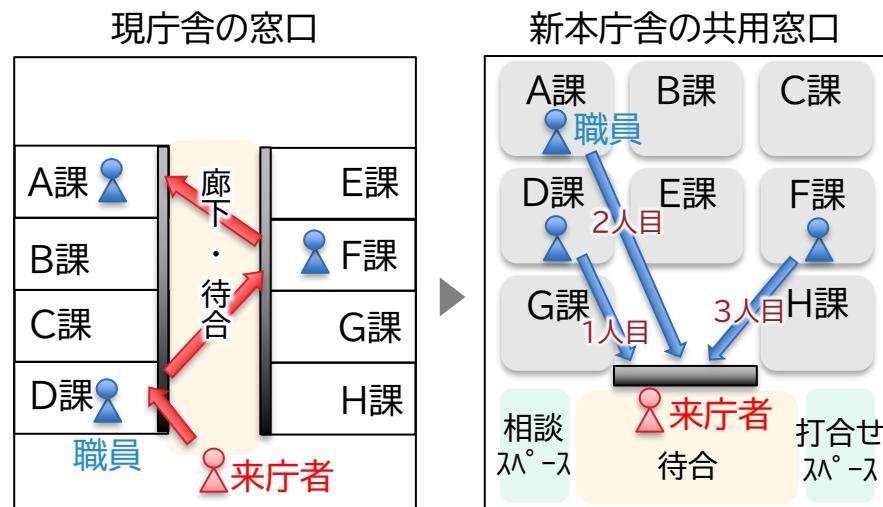
○ 将来的な窓口縮小にも対応できる可変性

- ・将来、人口減少や手続のオンライン化等により窓口数や職員数が減少した場合にも、余剰スペースを集約して別用途への転用や貸出等へ対応できる空間とします。

(2) 本庁舎

○ 窓口の共用化（新規取組）

- ・本庁舎では、各課に窓口を設置するのではなく、フロアごとに窓口を共用化します。複数の用務がある利用者に対し、一つの窓口で、各課の職員が交代して対応することで、利用者の利便性の向上を図ります。
- ・あわせて、窓口における案内機能の充実を図るため、人的対応やAI技術の活用など、利用者の利便性向上の観点から総合的に検討を進めます。



○ 手続のオンライン化

- ・来庁せずに手続ができるよう、オンライン申請について今後さらに拡充します。

(3) 待合スペース

○ 待合スペース

- ・適正な広さを確保し、ストレスなく待てる環境を整備します。
- ・障がいのある方、高齢者、乳幼児同伴の方など、利用者の特性に配慮した付加機能を設置します。
(例：キッズスペース、授乳室、車いす専用待合スペース等)
- ・初めて来庁する人でも目的の窓口が見つけやすいサイン計画・動線とします。

(4) 相談・打合せスペース

○ 相談室・相談スペース

- ・プライバシーに配慮した安心して相談できる個室を、十分な数整備します。
- ・併せて、簡易な相談を受けることができるセミオープンなスペースも整備します。

○ 打合せスペース（交流・共創スペースの一つ）

- ・事業者等が利用しやすいよう、窓口エリア周辺に配置します。
- ・また、ペーパーレスで打合せができるよう、モニター等を設置します。