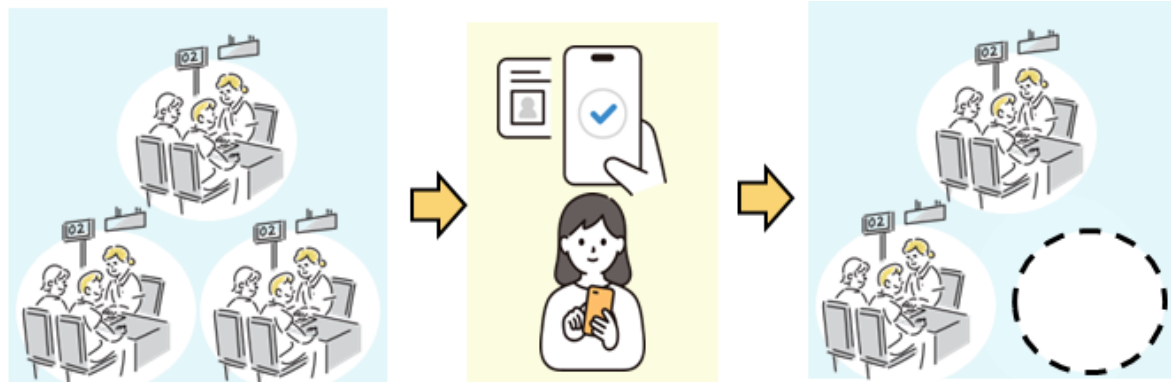


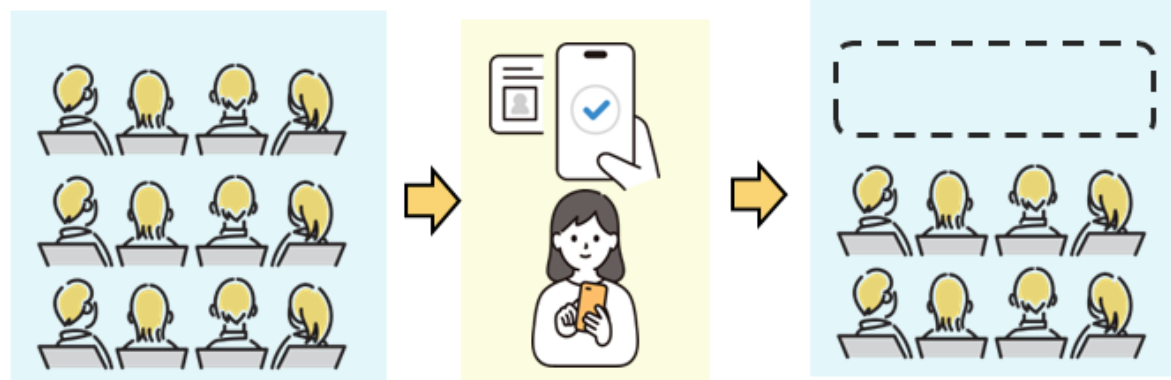
## (1) 面積精査における視点

- 精査における視点

### A オンライン申請の普及を見据えた 窓口数の見直し



### B オンライン申請の普及を見据えた 待合席数の見直し



## (1) 面積精査における視点

### ● オンライン申請

【熊本市の取り組みについて】

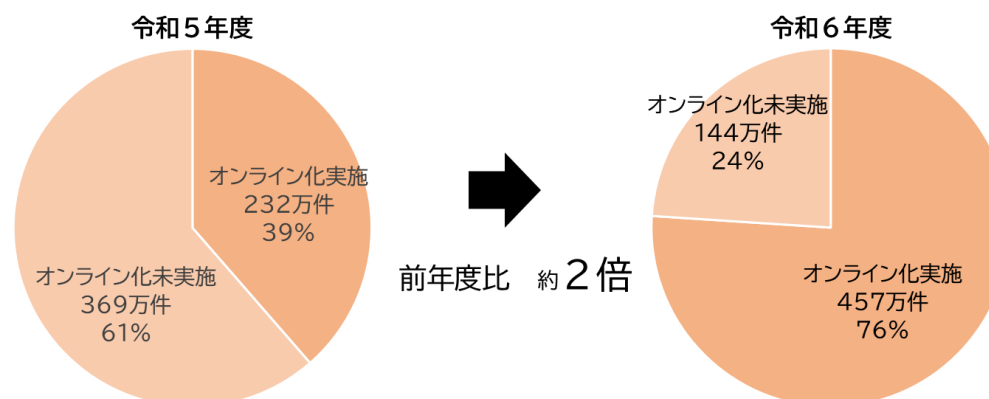
#### ①行政手続きのオンライン化

県・市町村共同での電子申請システムに加え、令和4年3月から介護や保育などマイナポータルを活用したぴったりサービスなど、オンライン申請を拡充しています。

#### 令和6（2024）年度までのオンライン化率

【年間取扱件数ベース】

令和6年度末における年間取扱件数ベースのオンライン化率は76%



#### ②コンビニ交付サービスの推進

平成28年3月から区役所や出張所に行かなくても、コンビニエンスストアで各種証明書が取得できる「コンビニ交付サービス」を導入しています。

取得できる証明書

- ・住民票の写し
- ・印鑑登録証明書
- ・市県民税(所得・課税)証明書
- ・納税証明書(市県民税、固定資産税・都市計画税)
- ・固定資産関係証明書(資産証明、評価証明)
- ・戸籍全部事項・個人事項証明(戸籍謄本抄本)

## (2) 現庁舎の課題

狭あい化(スペース不足)により、以下の課題が生じています。

### 課題1 相談窓口と申請窓口を区分できず、来庁者のプライバシーが確保できない

現庁舎では、プライバシーに関わる相談を受ける場合も、他の申請等と同一のカウンターで対応しており、相談しづらい状況となっています。



相談と申請を同一の窓口で受けている。



相談スペースと窓口が隣接しており、プライバシーに関わる相談がしづらい。



待合席と窓口が近接しており、相談内容が待合席まで聞こえる。

相談と申請の  
スペースを分ける

### 課題2 利用者特性に応じた窓口・待合スペースが確保できない

高齢者、乳幼児同伴、妊婦、障がい者など、利用者の特性にあわせた対応が不十分であり、誰もが利用しやすい環境ではありません。



椅子の座面が低く、硬いため、立ち座りや長時間の着座が困難。



子育て関連の窓口だが、カウンターが乳幼児同伴者に対応していない。



通路に待合席、記載台が置いてあり、ベビーカーの通行に必要な通路幅が確保できていない。

利用者特性に  
応じた窓口・待合  
スペースとする

## (3) 面積算定根拠

### ● 新庁舎の面積表

| 機能 |         | 新庁舎                                |                   |              |               |                |                   |
|----|---------|------------------------------------|-------------------|--------------|---------------|----------------|-------------------|
|    |         | 本庁舎・議会<br>(a)                      | 中央区役所             |              |               | 合計<br>(c=a+b)  |                   |
|    |         |                                    | 本庁機能              | 中央区機能        | 計(b)          |                |                   |
| 1  | 執務機能    | 執務室                                | 16,470㎡           | 1,850㎡       | 2,960㎡        | 4,810㎡         | 21,280㎡           |
| 2  | 手続・相談機能 | 窓口スペース                             | 260㎡              | 250㎡         | 930㎡          | 1,180㎡         | 1,440㎡            |
| 3  | 執務機能    | 執務室(民間ビル・別館<br>(自転車駐車場))           | —                 | —            | —             | —              | —                 |
| 4  | 執務機能    | 会議室                                | 1,860㎡            | 110㎡         | 160㎡          | 270㎡           | 2,130㎡            |
| 5  | 防災機能    | 災害対応スペース<br>(災害規模に応じて会議<br>室を拡張利用) | 510㎡<br>(+1,430㎡) | 0㎡<br>(+60㎡) | 30㎡<br>(+70㎡) | 30㎡<br>(+130㎡) | 540㎡<br>(+1,560㎡) |
| 6  | 手続・相談機能 | 待合スペース・相談ス<br>ペース                  | 310㎡              | 20㎡          | 810㎡          | 830㎡           | 1,140㎡            |
| 7  | 執務機能    | 倉庫・書庫                              | 950㎡              | 80㎡          | 190㎡          | 270㎡           | 1,220㎡            |
| 8  | 執務機能    | その他諸室                              | 2,900㎡            | 160㎡         | 300㎡          | 460㎡           | 3,360㎡            |
| 9  | 交流・共創機能 | 交流・共創スペース                          | 2,100㎡            | —            | 900㎡          | 900㎡           | 3,000㎡            |
| 10 | 交流・共創機能 | 半屋外スペース                            | 1,500㎡            | —            | —             | —              | 1,500㎡            |
| 11 | —       | 設備・共用部                             | 15,370㎡           | 1,510㎡       | 3,710㎡        | 5,220㎡         | 20,590㎡           |
| 12 | 駐車・駐輪機能 | 駐車場                                | 7,270㎡            | —            | 5,030㎡        | 5,030㎡         | 12,300㎡           |
| 13 | 議会機能    | 議会                                 | 6,500㎡            | —            | —             | —              | 6,500㎡            |
| 合計 |         |                                    | 56,000㎡           | 4,040㎡       | 14,960㎡       | 19,000㎡        | 75,000㎡           |

※設備・共用部は国土交通省基準を基本に、設備・共用部以外の床面積や職員数に一定割合を乗じて算定。

## (3) 面積算定根拠

### ①窓口スペース

#### 【本庁舎】

令和6年度(2024年度)に現況調査を行い、手続数、所要時間から、窓口の共用化を前提として必要窓口数を算定し、260㎡としました。

#### 【中央区役所】

##### ・区民課・福祉課・保健こども課

申請・届出の件数及び1件当たりの処理時間から必要な総処理時間を把握し、これを窓口開庁時間で除することにより、必要数を算定しました。

##### ・保護第一課・保護第二課

保護受給者からの相談・申請の来所件数及び1件あたりの処理時間から必要な総処理時間を把握し、これを窓口開庁時間で除することにより必要数を算定しました。

以上より、中央区役所の窓口スペースは、1,180㎡としました。

## (3) 面積算定根拠

### ②待合スペース

#### 【本庁舎】

本庁舎は窓口の共用化を前提としており、待合スペースも同様に集約します。  
執務室が4フロアに分かれる想定で、1フロア40席(合計160席)の待合席数が確保できるよう必要面積を算定し、230㎡としました。

#### 【中央区役所】

##### ・区民課・福祉課・保健こども課

1時間当たりの最大待ち人数及び再呼出し数を基に、同席者数を考慮した庁内滞在者数を算定し、必要数を算定しました。

##### ・保護第一課・保護第二課

窓口支給日等を考慮した来庁者数から席数を算定しました。

以上より、中央区役所の待合スペースは、560㎡としました。

### ③相談スペース

令和6年度(2024年度)に相談件数の調査を行い、必要数を算定しました。その上で、利用人数ごとに相談室・相談ブースの簡易レイアウト図を作成し、本庁舎80㎡、中央区役所270㎡としました。

|     |     | 相談室 |     | 相談ブース |     |
|-----|-----|-----|-----|-------|-----|
| 広さ  |     | 2人用 | 4人用 | 2人用   | 4人用 |
| 必要数 | 本庁舎 | —   | 5室  | —     | 3室  |
|     | 中央区 | 2室  | 14室 | 1室    | 8室  |