

(1) 本庁舎

● 窓口について

本庁舎の窓口については、新庁舎整備を契機として窓口の形態を抜本的に見直し、共用化を図ることで窓口数を大幅に削減しているため、これ以上の削減は困難です。

- ・新庁舎の窓口の考え方・・・フロアごとに窓口を共用化。複数の用務がある来庁者に対し、一つの窓口で職員が入れ替わって対応することで、利用者の利便性の向上を図ります。

従来どおり各課に窓口を設置した場合の窓口数

86窓口



窓口を共用化した場合の窓口数(現在の算定)

33窓口

(2) 中央区役所

● 将来のオンライン利用率について

中央区役所の窓口については、現在の利用実態に基づき、必要数を算定しています。

窓口数の算定にあたり、オンライン利用率などを見込むことも考えられますが、利用者の行動変化や制度改正など多くの不確定な要因に左右されるため、長期的な目標値の合理的な設定や将来の窓口利用者を正確に予測することが困難です。

また、福祉部門においては、各種手続きに加え、利用者の個別の事情に応じた相談支援業務の割合が高く、一定の窓口機能の確保が必要です。

このため、オンライン利用率を新庁舎の必要窓口数の算定根拠として用いることは難しいと考えています。

● 窓口・待合スペース算定における今後の方針

以下の考え方により、窓口及び待合スペースを再算定し、次回の分科会にてお示しする予定です。

- ・現在、平常時の最大来庁者数をもとに窓口及び待合スペース数を算出しているため、平準化した数を算出します。
- ・今後、DXの進展に伴い、利用者が予約制で来庁するシステム等を導入するなど、随時検討を行っていきます。