

# ■ 新第1庁舎 レイアウト説明会

市川市長 村越 祐民

令和元年 11月 20日

企画部  
街づくり部

## — 説明概要 —

### 1 新第1庁舎 これまでの計画からの主な改善ポイント

### 2 窓口業務の見直し

- ※ 1階は市民利用の最適化を図るため、これまで部署ごとに分散していた業務を、  
① 証明書発行業務 ② ワンストップ業務 ③ 相談業務 にそれぞれ集約した。

### 3 中央に設置する階段の必要性について

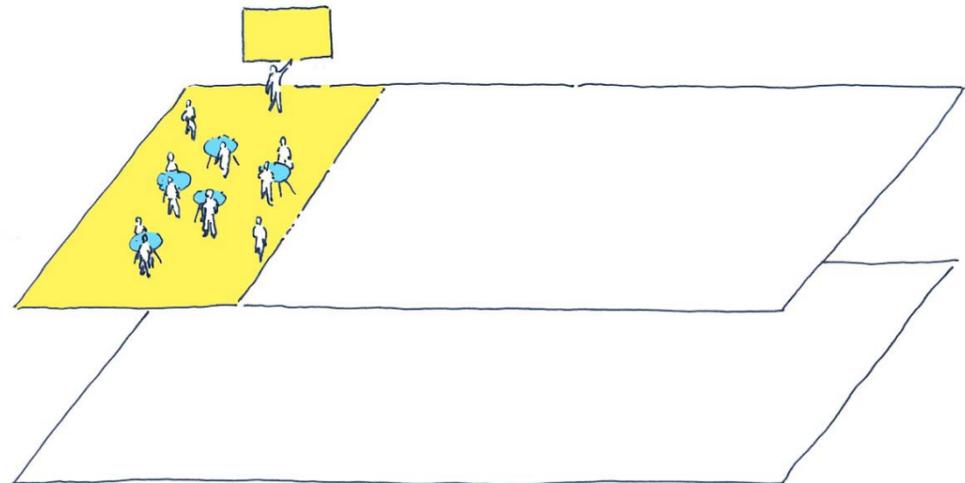
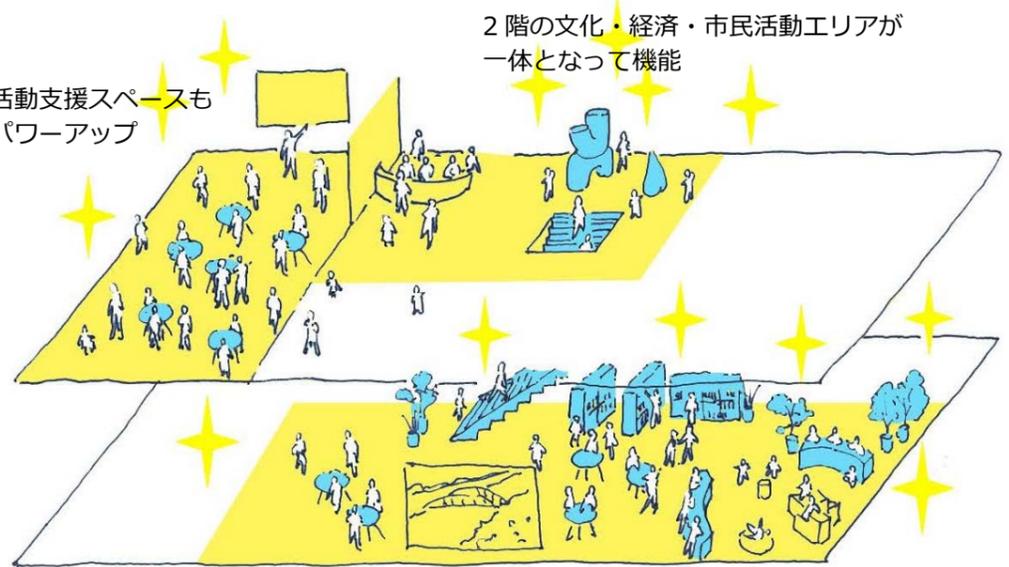
- ※ ワンストップサービスの補完、文化・経済や市民活動の活性化など、庁舎の機能を最大限に引き出すため、1階～2階につながる動線を確保した。

### 4 新第1庁舎 平面図（1階～7階）

新第1庁舎におけるレイアウトの考え方

- ※ 市民の活動、交流の場をできるだけ確保した。
- ※ 市民が来やすく、職員が働きやすい、明るく開放的で親しみやすいレイアウトとした。

# 1 新第1庁舎 これまでの計画からの主な改善ポイント

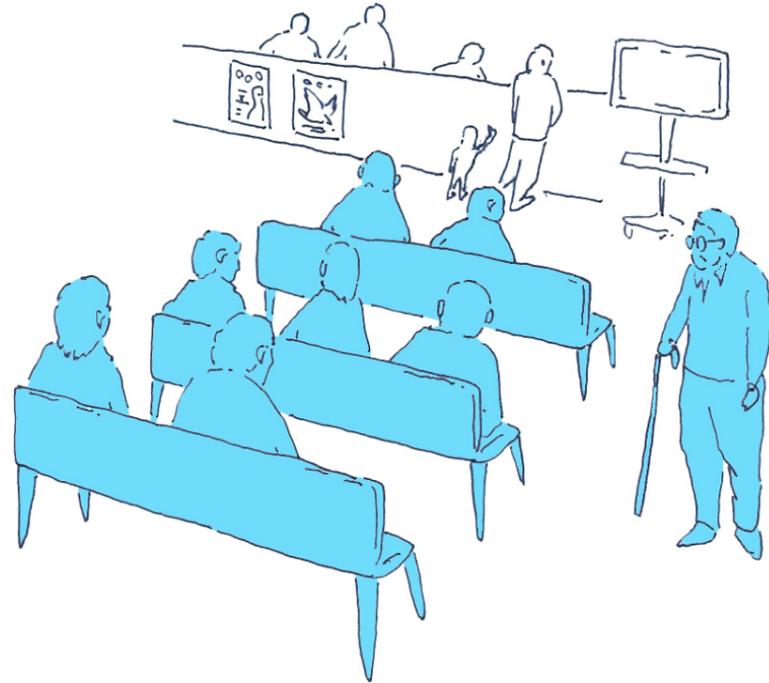
	旧レイアウト	新レイアウト
窓口業務	<p>ワンフロア集約型</p> <p>窓口間の連携で対応</p>  <p>有線でシステムが設置された窓口に来庁者が向う</p>	<p>ワンストップサービスの実現</p> <p>無線化された端末を持って、職員が来庁者の元へ</p>  <p>窓口業務を「かたまり」としてワンストップで対応</p> <p><b>DXの取り組み</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 庁内 LAN の無線化により、職員が市民の元へ</li> <li>② システムを集約して業務を一元化</li> <li>③ 業務改善によるスピード UP (例) 証明書発行 15分→5分</li> </ul>
市民活動	<p>市民活動支援スペース</p>  <p>2階スペースの一部に市民活動支援スペースを設置</p>	<p>市民等交流スペース+階段+市民活動支援スペース</p> <p>2階の文化・経済・市民活動エリアが一体となって機能</p> <p>市民活動支援スペースも更にパワーアップ</p>  <p>これまでの市民活動支援スペースに加え、広々とした市民活動支援スペースを1階に確保</p>

旧レイアウト

新レイアウト

来庁者の  
過ごし方

従来型の待合



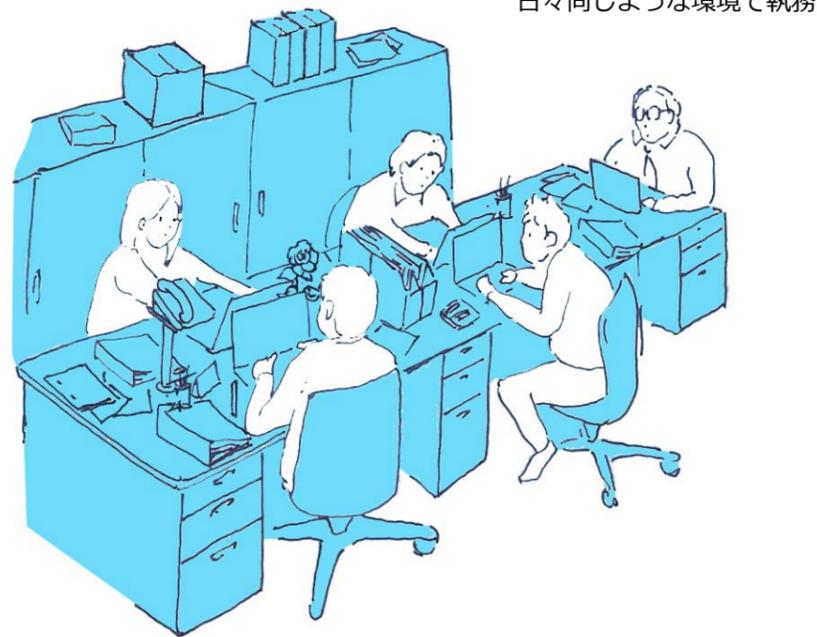
来庁者が市役所を楽しめる工夫



用事が無くても立ち寄りたくなる市役所

執務  
スペース

従来型オフィス



フリーアドレスを取り入れた自由なレイアウト



## 2 窓口業務の見直し

新庁舎建設事業 + DX 推進事業 = 市役所に訪れる人が **①便利 ②スピーディ** になったと実感できる

このためには・・・

① **業務改善**    ② **ICT の一層の活用**    ③ **職員の意識改革**    などが必要となる。

### そのために行った作業

- 行政手続きに係る概ねの業務を、**標準フローにより総点検**  
約 300 ある窓口関連の業務のうち、  
申請や届出に関連する業務 **約 180 業務を点検**  
⇒ **点検の結果、以下のとおりに分類**

#### 1 証明書の発行

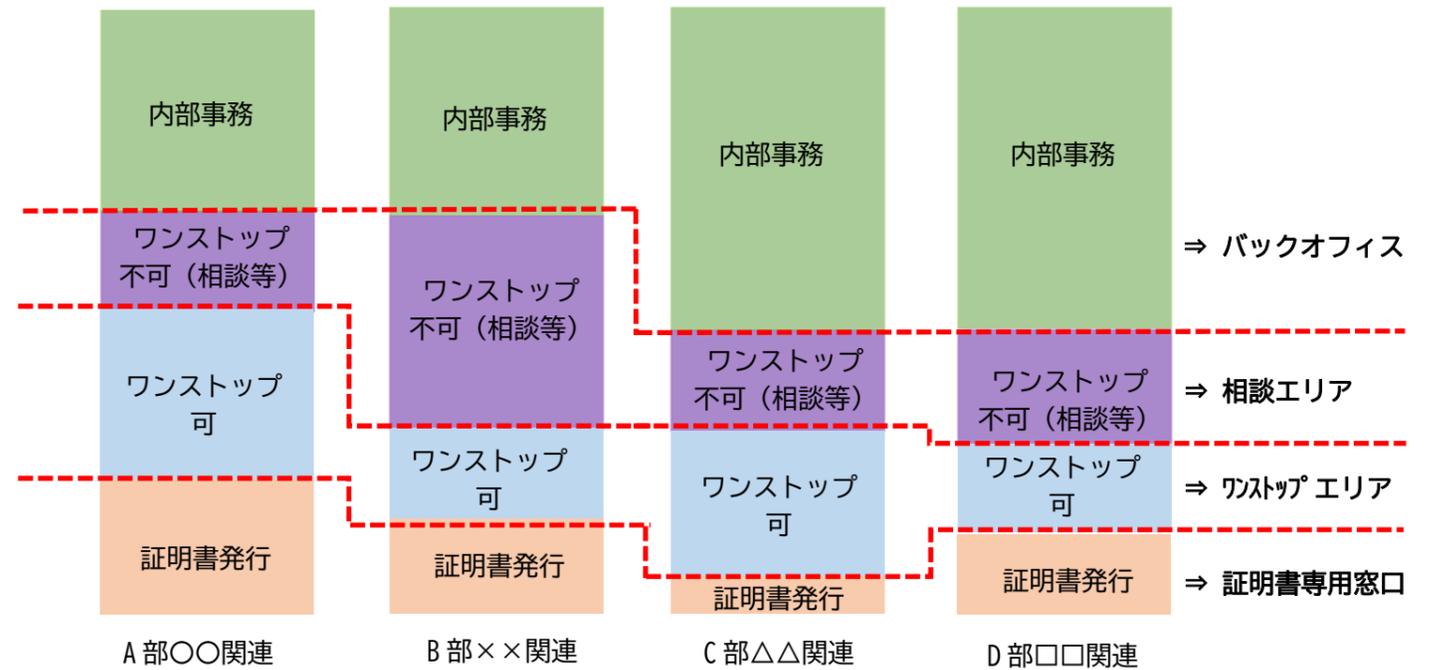
#### 2 ワンストップでのサービスが可能なもの

- ・ 住民異動届と併せて手続きが可能なもの
- ・ 簡易な申請などで、即日に完結するもの

#### 3 ワンストップでのサービスが不可なもの

- ・ 申請後の内部審査があり、その日に完結しないもの
- ・ 手続などの前に相談や説明が必要で時間がかかる業務

<イメージ図> これまでの組織や業務目的で区分せず、**業務内容に応じた区分**で考える



#### ■ 階段の必要性

- ・ 職員が各フロアを横断的に移動する ⇒ 市民サービスのスピードアップ
- ・ 来庁した市民が、スムーズに庁内を移動できる ⇒ 市民活動の活性化

◎ 市民も職員も快適に移動できることで、庁舎そのものが機能する新しい市役所へ

### 3 中央に設置する階段の必要性について

#### 1 1階で行うワンストップサービスを補完

1階でワンストップサービスを行う際、複雑なケースなどを職員が2階から降りてきて対応する他、1階で手続きが終わった来庁者を2階に案内するときの移動に活用する。

#### 2 1階の市民等交流スペースと2階の市民活動支援スペース、文化・経済エリアをつなぐ動線

文化、経済、市民活動など様々な交流を促す重要な動線として機能。経済分野や文化・芸術の飛躍的な発展を幅広く支援。

例1：規模は小さいが最先端の技術を持つ企業が販路について経済部と相談。1階で行っている銀行の融資相談と連携してパワーアップ。世界中に販路拡大！

例2：2階で活動するNPOが起業について経済部と相談。1階で活動する弁護士グループが起業にあたっての法律相談を受け無事に起業。市を牽引する企業に！

例3：1階の市民等交流スペースで交流していた若手芸術家たちが2階の文化スポーツ部と相談。多目的スペースを使ってミニ美術展を開催し世界へ発信！

#### 3 将来変化する庁舎機能への対応

今後、1階の市役所機能のスペースが小さくなっていき、様々な市民や来庁者が庁舎を活用する際、機能的な動線になることが期待できる。

#### 4 新時代のオフィスにおける階段の必要性（単なる動線だけではない役割）

最新のオフィスを見学して研究してきた中で、中央に設けられる階段には、単なる移動の動線だけでなく様々な効果があることがわかった。

○ 風通しのよい雰囲気づくり    ○ 空間を明るくする効果    ○ フロア同士の交流促進    など