

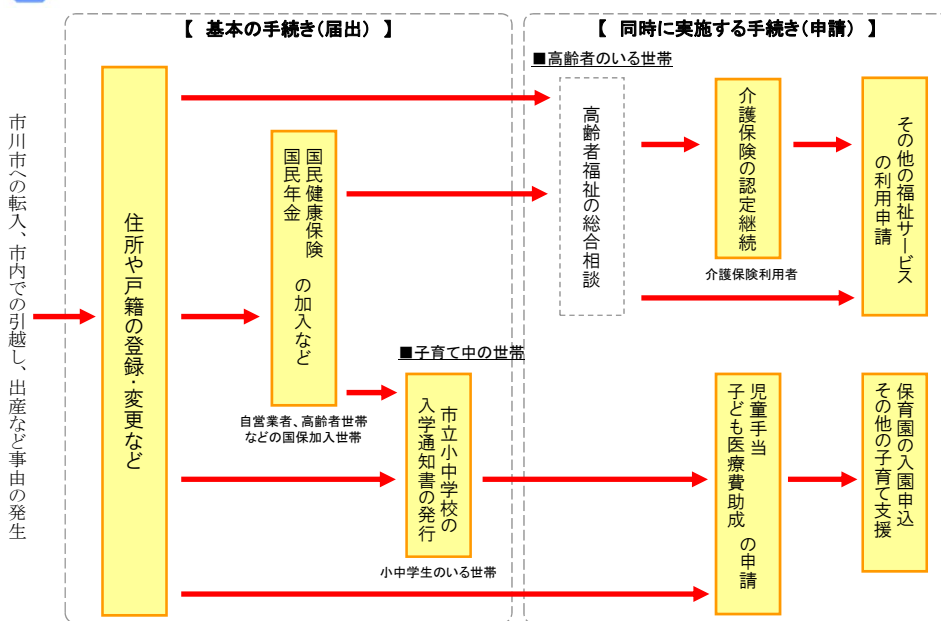
1 一般的なワンストップサービス窓口の定義と概要

概要	受付窓口	対応職員	必要面積	利便性	実現性	導入事例	課題
<b>①統合施設型</b> ・ワンフロアに関連窓口部署を集約(統合) ・窓口は課ごとに複数設置して手続き ・集約により市民の移動範囲・時間を短縮	手続ごとに複数	手続ごとに複数	多い	低い	高い	大規模な市区	関連部署を集約するスペースの確保
<b>②職員派遣型</b> ・申請・届出窓口を一本化 ・ひとつの窓口で複数の手続きが可能 ・手続きに応じて、複数の職員がローテーション(派遣)して対応	1カ所	手続ごとに複数					手続き内容に応じた円滑な職員ローテーションの実現が困難
<b>③スーパーマン型</b> ・申請・届出窓口を一本化 ・ひとつの窓口で複数の手続きが可能 ・すべての対応を固定職員(スーパーマン)が行う	1カ所	1人					すべてに対応できる広範で専門的知識を有する職員の確保が困難

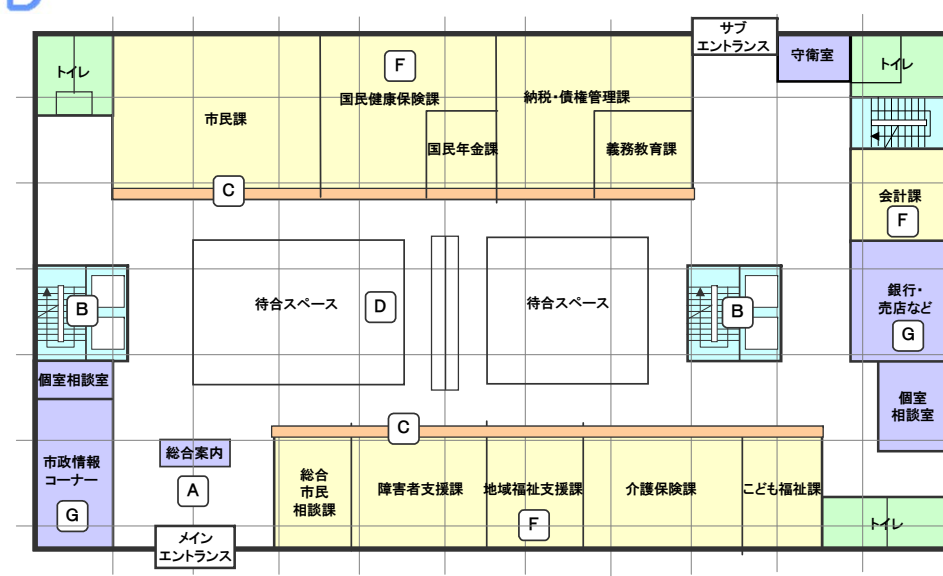
※どの形態も複雑な相談を伴う業務については別途窓口を設置する必要あり

『庁舎整備基本構想』におけるフロア検討にあたっては、  
 多くの面積を必要とするが、大規模な市区で導入しやすい  
**ワンストップサービス窓口 = 『① 統合施設型』** で整理する  
 (市民生活に必要な一連の行政事務を執り行う部署の集約化)

2 市川市への転入や出産など(住民異動・戸籍移動)を起点とした手続きの主な流れ



3 ワンストップサービス窓口(統合施設型)配置のイメージ



〇ワンストップサービス窓口に必要な面積の考え方

区分	考え方	必要面積	区分	考え方	必要面積
A ロビー	現状本庁舎ロビーと同等規模		E トイレ	男女 各3カ所 多目的トイレ 1カ所	
B 廊下・階段・エレベータなど共用部分	ユニバーサルデザイン実現のため、現在の共有部分 × 1.25倍		F 事務スペース	職員1人あたり4.5㎡ (現状同等かつ総務省基準の範囲内)	
C 窓口スペース 【対面式・ロカウナー】 職員(執務室側) カウンター 来庁者 1.0m 1.2m 1.0m 1.2m	届出・申請の受付は、ローカウンターを基本とし、未設置または不足している部署に新設・増設  対面式・ロカウナー 新設～×2倍		G その他	その他、 ・プリンタ置場、文書保管庫置場 ・軽作業・打合せスペース などを2課で1スペースを共有  ・個室相談室(3m×3m) 10カ所 ・市政情報コーナー ・銀行・ATM・売店など付帯施設 ※窓口フロアのため会議室・倉庫は考慮しない	
D 待合スペース	窓口の統合・狭あい化解消 現在の市民課待合(100席) × 3倍		<b>必要面積 合計</b>		