

【件名】フロアマネージャー配置見直しの考え方について

【要旨】（目的・内容・対象・時期・今後の方向等）

令和8年度に戸籍住民課の担当する2つの業務委託（窓口業務委託、マイナンバーカード交付等業務委託）を集約する事業者選定を実施することに伴い、新庁舎移転後の運用実態等を踏まえ、フロアマネージャーの業務内容や配置数について、庁内各階各課の窓口業務と区民サービス向上の観点から改めて検討を行う。

1 今後のフロアマネージャー配置の検討の方向性

「なかのスマート窓口」のコンセプトの一つである「迷わない」窓口の運用をより徹底するべく、案内業務等に重点を置いた高い質のホスピタリティを持ったサービス提供を行う。合わせて、各階における窓口業務の運用や各階の来庁者数などの実態を踏まえ、今後のフロアマネージャーの適切な業務内容や配置数を検討する。

2 各階における検討事項

- (1) 2、3階のフロアマネージャーと各課窓口業務との役割分担を見直して配置数を削減する。
- (2) 7、8、9階の来庁者数や繁忙期、時間帯等を踏まえた配置数の見直しを行う。
- (3) 9階のセルフサービス端末機器操作補助業務に係るポストを廃止する。

3 現行のフロアマネージャー配置数と検討中の削減見込み数

別表のとおり

4 今後のスケジュール（予定）

令和7年12月～令和8年2月

7、8、9階におけるフロアマネージャー配置数の検証

令和8年 5月 フロアマネージャー配置数の決定

10月 新たな企画提案の公募開始実施

令和9年 5月 業務分析委託開始

7月 次期フロアマネージャー業務、戸籍住民課窓口業務委託の開始

(別表)

現行のフロアマネージャー配置数と検討中の削減見込み数

【通常期】*

フロア	業務内容	現行ポスト数 (A)	見直し後ポスト数 (B)	削減見込み数 (A-B)
1F	総合案内	2	2	0
2F	フロア案内	4	2	△2
	フロア案内(火曜・日曜開庁)	2	2	0
3F	フロア案内	3	2	△1
4F	フロア案内	1	1	0
7F	フロア案内	1	1	△1
8F	フロア案内	1	1	0
	収納業務(セルフレジ・コイン ベンダー・両替機)	1	1	0
9F	フロア案内	1	1	0
	セミセルフレジ関連業務	2	1	△1
	セルフサービスコーナー案内・ 操作補助	2	0	△2
計		20	13	△7

* 繁忙時期(生活保護受給日、住民税の申告時期、戸籍住民課の3月～4月など)のポスト数については、別途検討する。