

【件名】フロアマネージャー配置見直しに係る検討結果について

【要旨】（目的・内容・対象・時期・今後の方向等）

本庁舎のフロアマネージャーは、「迷わない」窓口の実現に寄与し、円滑な案内により安定的な区民サービスを提供してきた。

新庁舎移転後の運用実態を踏まえ、各フロアの利用者特性に応じたより効果的かつ効率的なフロアマネージャーの配置等について、検討結果を以下のとおり報告する。

1 これまでの検討経過

各フロアの発券機データの分析、各課の窓口業務の確認、事業者へのヒアリング等により各フロアの特長や繁忙時期を明確化し、フロアマネージャーの最適な配置について検討を行った。

本庁舎の各フロアの特長について、庁舎内外の案内や外国人対応、観光案内など来庁者の用件が多岐にわたる 1 階総合案内、ライフイベントに関する手続や相談窓口を主に担う低層階（2 階、3 階、4 階）、事業者及び関係機関の来庁が多い高層階（7 階、8 階、9 階）に分類し、主に以下の検討を行った。

（1）1 階（総合案内）

総合案内カウンターについて、より効果的な設置位置への見直しの可否の検討

（2）低層階（2 階、3 階、4 階）

火曜日の夜間延長窓口、休日窓口開庁時の 2 階フルセルフレジの利用状況分析、3 階発券機の配置の最適化（設置場所・台数等）の検討

（3）高層階（7 階、8 階、9 階）

来庁者による発券機操作及び内線電話、インターホンの活用による窓口受付の試行運用の実施、セルフサービスコーナー利用実態調査の実施、セミセルフレジ対応業務と案内業務兼任可否の検討

2 各フロアの特長に応じた検討結果及びフロアマネージャー配置の考え方

（1）1 階（総合案内）

ア 総合案内カウンターの配置について見直しの可否を検討した結果、カウンターの構造に加え、来庁者動線及びバリアフリー動線の確保の観点から総合案内カウンターは現行配置を基本とし、庁舎正面入口付近にて来庁者のニーズを幅広くキャッチするためのフロアマネージャーの配置を行う。

イ 案内受付を集約し、利便性を向上させる観点から、総合案内窓口になかのバ等の受付場所を移転する。

（2）低層階（2 階、3 階、4 階）

ア 昨年度の火曜延長及び休日窓口における 2 階フルセルフレジの利用件数は全体の約 1.1%にとどまっていることから、同時時間帯における稼働及びフロアマネージャーの配置は行わないものとする。なお、収納についてはコンビニエンスストア等での対応が可能であり、来庁者に対して所管職員が適切に案内を行う。

イ 高齢者総合窓口と障害福祉窓口の発券機について、利用実態及び配置状況を踏まえ集約することとし、案内を一体的に行う。

(3) 高層階（7階、8階、9階）

ア フロアマネージャーを介さない受付方法について、試行運用を実施した結果、事業者を中心とした多くの来庁者は発券機及び内線電話により円滑に受付が可能であった一方、高齢者や外国人など一部の来庁者においては適切な対応につながらず、待ち時間が発生する事象が確認された。このため、7階、8階兼務のフロアマネージャーを配置し、来庁者の利便性を確保する。

イ 9階セルフサービスコーナーの利用実態調査を実施した結果、利用者の9割以上が事業者であり、操作補助需要が限定的である一方で、初回利用者や高齢者の一部に支援が必要であった。このため、常時操作補助を行うフロアマネージャーは配置しないこととし、所管職員による対応へ移行する。

ウ 9階では、窓口対応後にセミセルフレジでの支払いが発生することが多く、フロア案内業務及びセミセルフレジ関連業務が重複する場面が限定的であることから、一部の業務を兼務する体制とし、来庁状況に応じた効率的な配置に見直す。

3 現行のフロアマネージャー配置数と見直し後の配置数

フロア	業務内容	現行配置数 (A)	見直し後配置数 (B) ※1	削減数 (A-B)	【参考】 令和7年度 受付件数※2
1 F	総合案内	2	2	0	75,278
2 F	フロア案内	4	2	△2	429,579
	フロア案内（火曜延長・休日窓口）	2	0	△2	
3 F	フロア案内	3	1	△2	60,902
4 F	フロア案内	1	1	0	62,299
7 F	フロア案内	1	1	△1	5,422
8 F	フロア案内	1			12,247
9 F	セルフサービスコーナー案内・操作補助	2	0	△2	—
	フロア案内	1	1.5	0.5	34,347
	セミセルフレジ関連業務	2	1.5	△0.5	—
共通	収納業務（セルフレジ・コインベンダー・両替機）	1	1	0	—
計		20	11	△9	680,074

※1 各窓口の繁忙期には、来庁者数の増加に応じて適切に増員配置を行うものとする。

※2 1階は総合案内にて実際に案内を行った来庁者の延べ人数、2階から9階までは発券機データに基づく受付件数

4 更なるサービス向上のための検討中の取組み

(1) 来庁者が迷わず目的の窓口に到達できるようにするための案内表示の整備

- (2) AI 翻訳機等を活用した多言語対応によるフロア案内
- (3) 各フロアの窓口形態や来庁者特性に応じた受付方法の導入

5 今後のスケジュール

令和8年	10月	企画提案公募開始
	12月	事業者決定
令和9年	4月	業務分析委託契約締結
	7月	次期フロアマネージャー業務委託開始