

1 庁舎案内及び窓口サービス

(1) 基本的な考え方

○窓口エリア

- 中央の広場を囲むように本庁舎・総合支所を配置し、広場に面して窓口・待合・相談スペースを集約します。
- 区民利用の多い窓口の待合ロビーは広場に面して配置し、どこからでも目的先がわかりやすく、アプローチしやすい計画とします。
- 窓口エリアは奥行きを十分に確保し、多種多様なカウンターや相談室、会議室などの配置が可能な計画とします。

○執務エリア

- 執務エリアを低層に集約し、ひとまとまりで広く、奥行きに余裕のある執務室を確保します。
- 執務空間の柱を無くし、区民窓口から専門性の高い部署まで、多様な執務レイアウトが可能な計画とします。
- オープンフロアでユニバーサルレイアウトとすることにより、将来の組織改正等の変化にも柔軟に対応できる計画とします。
- 窓口エリア、執務エリア、執務サポートエリアといった執務空間を機能の異なる3つのゾーンで構成し、相互に連携し合うことで業務効率性を高めます。
- 見通しの良いオープンな執務室は、フロア全体の状況把握に繋がります、業務の効率性を高めます。

○区民対応窓口等の配置の考え方

- 区民対応の窓口(世田谷総合支所、財務部、保健福祉部、障害福祉担当部、高齢福祉部、子ども・若者部、保育担当部、世田谷保健所(※2018年4月1日現在の組織名称))、及び区民交流機能関連部署(生活文化部)は、一番利便性がよく、また、フロアごとの連携が取りやすい、低層階(地下1階、1階、2階、3階を基本)に配置します。
- 世田谷総合支所の一体性を考慮した配置を優先とします。
- 関連性の高い窓口配置にあたっては、なるべく同一フロアに配置し、近接配置とする場合は、棟を跨がずに上下階に配置します。

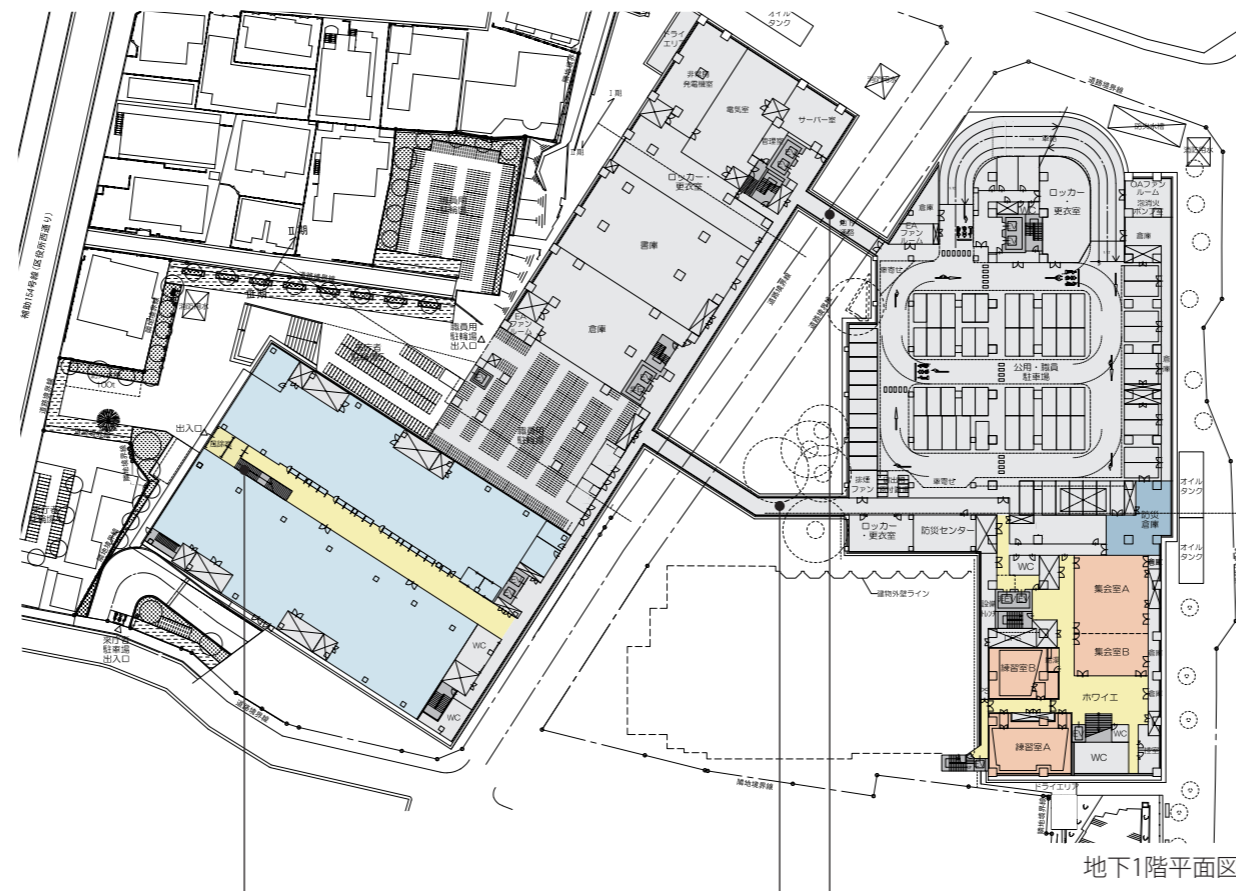
(2) サイン計画の方針

○誰にでも分かりやすい

- 諸室の機能等に合わせたカラー設定、視覚的で直感的にわかりやすいピクトグラムなどを用い、高齢者や障害者・外国人など誰にでも分かりやすいサインを計画します。
- 主要な案内サインについては、4ヶ国語(日本語・英語・中国語・ハンガール)表記とします。

○フレキシブルな仕様

- 窓口の移動や部署名の変更、また機能変更やエリア変更に応じて更新がしやすい仕様とします。



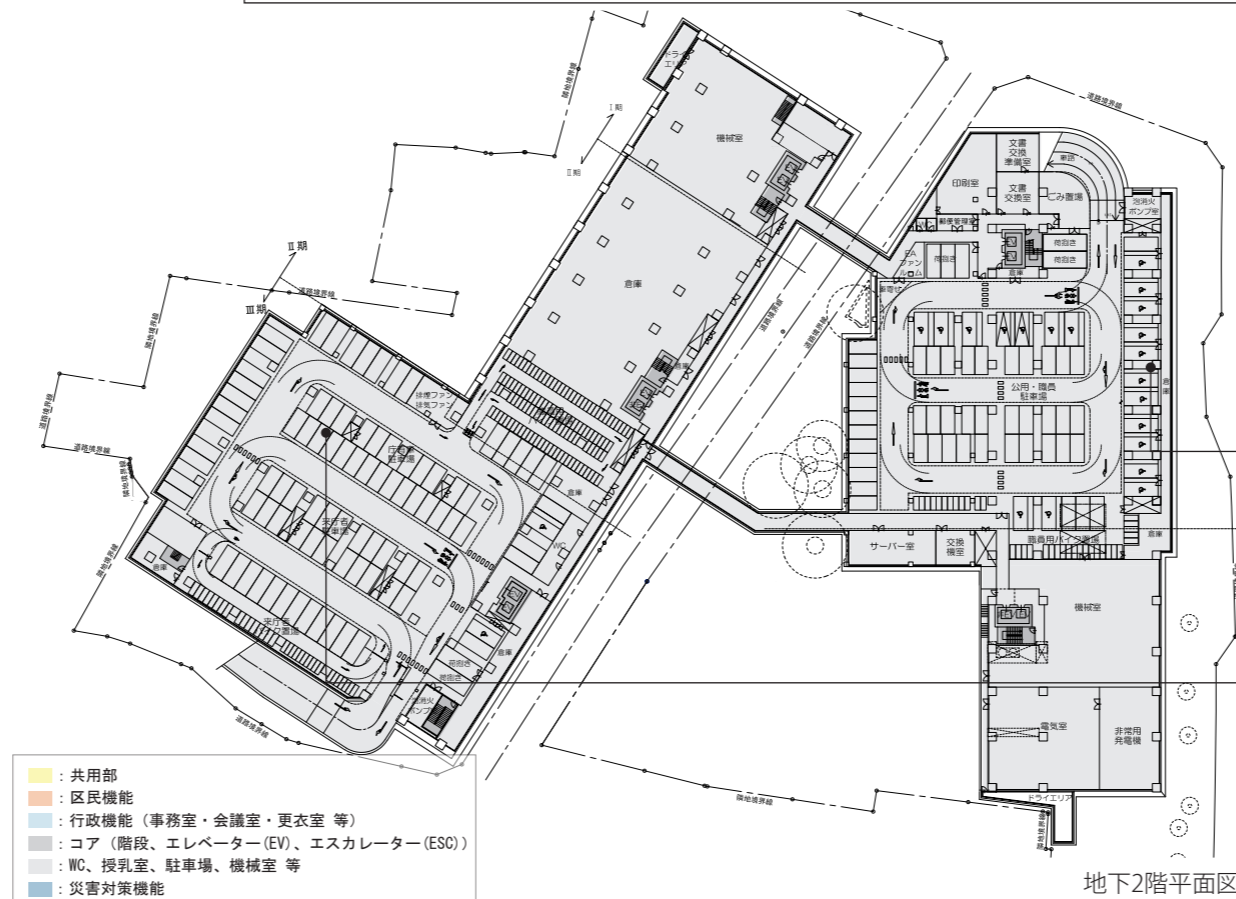
2 ユニバーサルデザイン

(1) 基本的な考え方

○すべての人にやさしい庁舎

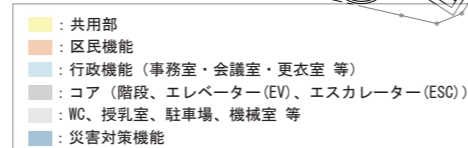
- 「どこでも、だれでも、自由に、使いやすく」というユニバーサルデザインの考え方を踏まえ、「世田谷区高齢者、障害者等が安全で安心して利用しやすい建築物に関する条例(通称:バリアフリー建築条例)」、「世田谷区ユニバーサルデザイン推進条例」に基づき、利用者の立場に立った、きめ細かな配慮によって、高齢者や障害者、外国人など、すべての人が利用しやすい庁舎を目指します。
- 設計段階においてユニバーサルデザイン検討会等を実施し、ユニバーサルデザインに取り組むアドバイザー等の活用も図りながら、多様な区民のニーズを把握し、施工段階においても多様な区民の参加で整備を進めます。
- 屋外空間も含め、誰もが歩きやすく、車いす等での移動がしやすいよう、段差のない動線や避難スペースの確保、手すり・ベンチ等の設置を行います。
- ユニバーサルデザインの考え方に基づき、高齢者や障害者などすべての人が、東西南北どこからでもアクセスできるよう、エレベーター等を適切に配置します。
- エレベーターは、すべての人にとって使いやすいように、配置、大きさ、案内情報などの設備等に配慮します。
- 誰もが利用しやすい環境を整備するため、車いす用トイレやオストメイト対応設備、男女共用トイレなど、想定される多様な利用に対応したトイレをバランスよく、適切に分散配置します。その他一般トイレについても、高齢者や障害者、乳幼児などすべての人の利用に配慮した計画とします。

- 各棟への動線を地上レベルに加え、地下及び地上部で確保するため、東西棟の間に地下通路(地下1階、2階の南北)及び2階テラスを設けます。
- 西側から訪れた人が、庁舎内で地下1階から1階へスムーズに移動できるよう、風除室から入った正面に1階へ上がる階段を配置します。



- 職員用駐車場の車は障害のある職員用に20台分の車いす用駐車場を確保します。

- 来庁者用駐車場の車路は6m、車室の幅を2.5m確保し、駐車しやすい計画とします。また、車いす用駐車場を2台、エレベーターの近くに配置します。



08.区民サービス・執務環境計画2 (基本的方針3: すべての人に分かりやすく、利用しやすい、人にやさしい庁舎・基本的方針4: 機能的・効率的で柔軟性の高い庁舎)

○トイレ

- 各棟各階の端部に配置することを共通とし、わかりやすい計画とします。
- トイレの規模については想定職員数、来庁者数に応じ、空気調和・衛生工学会の器具数算定基準を満たす計画とします。
- ユニバーサルデザインの考え方を基に、想定される多様な利用に対応したトイレをバランス良く設置する機能分散型配置とします。
- トイレ内には火災報知器と連動した光警報器と音声誘導装置を設置します。

○業務に応じた窓口カウンター

- 各部署の業務内容に応じ、ローカウンター、ハイカウンターを適切に配置します。
- 仕切りのあるカウンターを設けるなど、プライバシーに配慮し、誰もが安心して利用できる窓口環境となるよう整備します。
- 記載台は、利用者が申請書類等を記載しやすいよう、形状や高さに配慮します。
- 筆談用ボードの窓口への配備、タブレット端末を活用した遠隔手話通訳体制や補聴システムの整備など、障害者に配慮した設備を導入します。
- 子ども連れの来庁者が多い窓口付近にはキッズスペースを設置します。

○待合空間

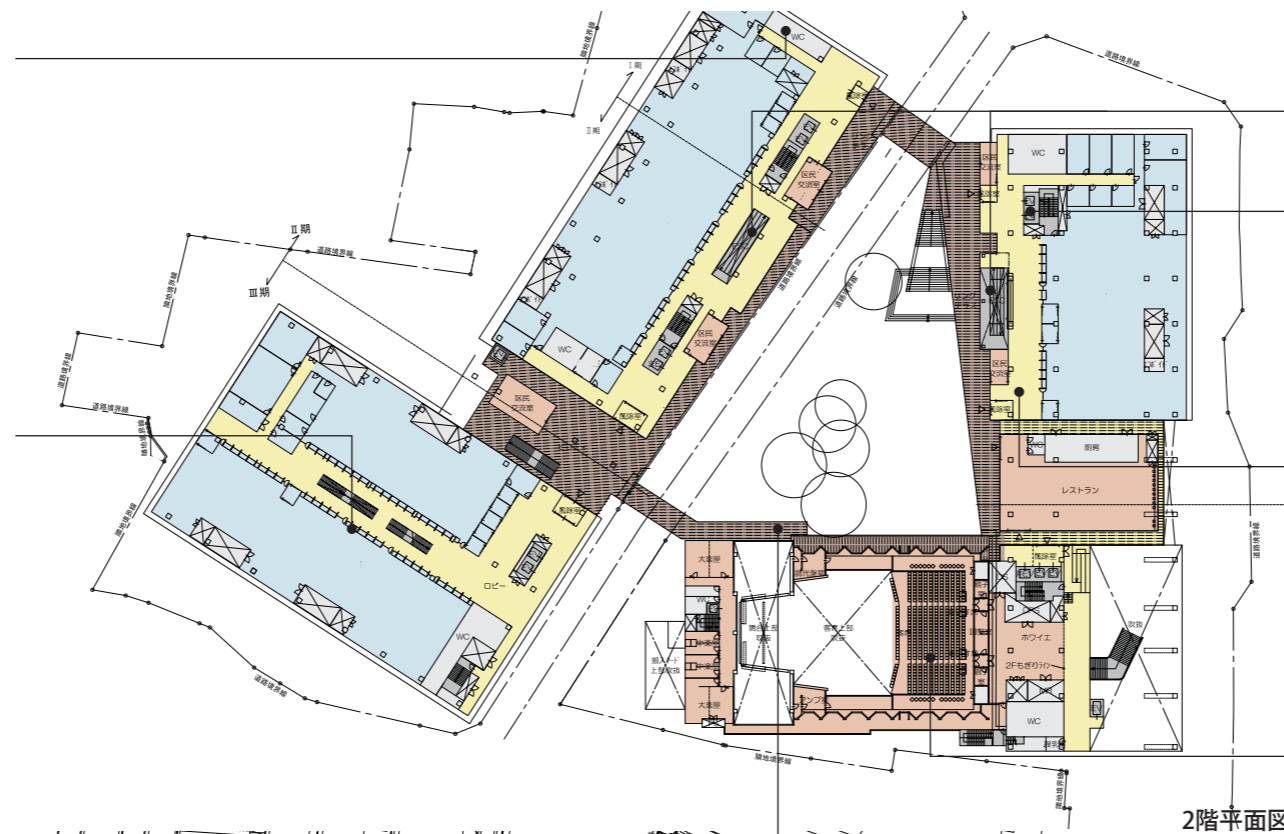
- 高齢者や障害者の方でも快適に過ごせる待合空間を整備するとともに、子ども連れの方も安心して利用できるように、キッズスペースや授乳室などを設置します。
- 電光掲示板や大型モニター等の設置により、利用者にわかりやすく効率的な窓口サービスシステムを導入します。
- 繁忙期、臨時的な窓口設置を考慮し、現状の窓口混雑状況を踏まえ、相互に待合スペース等を共用できるように設置します。

○相談機能

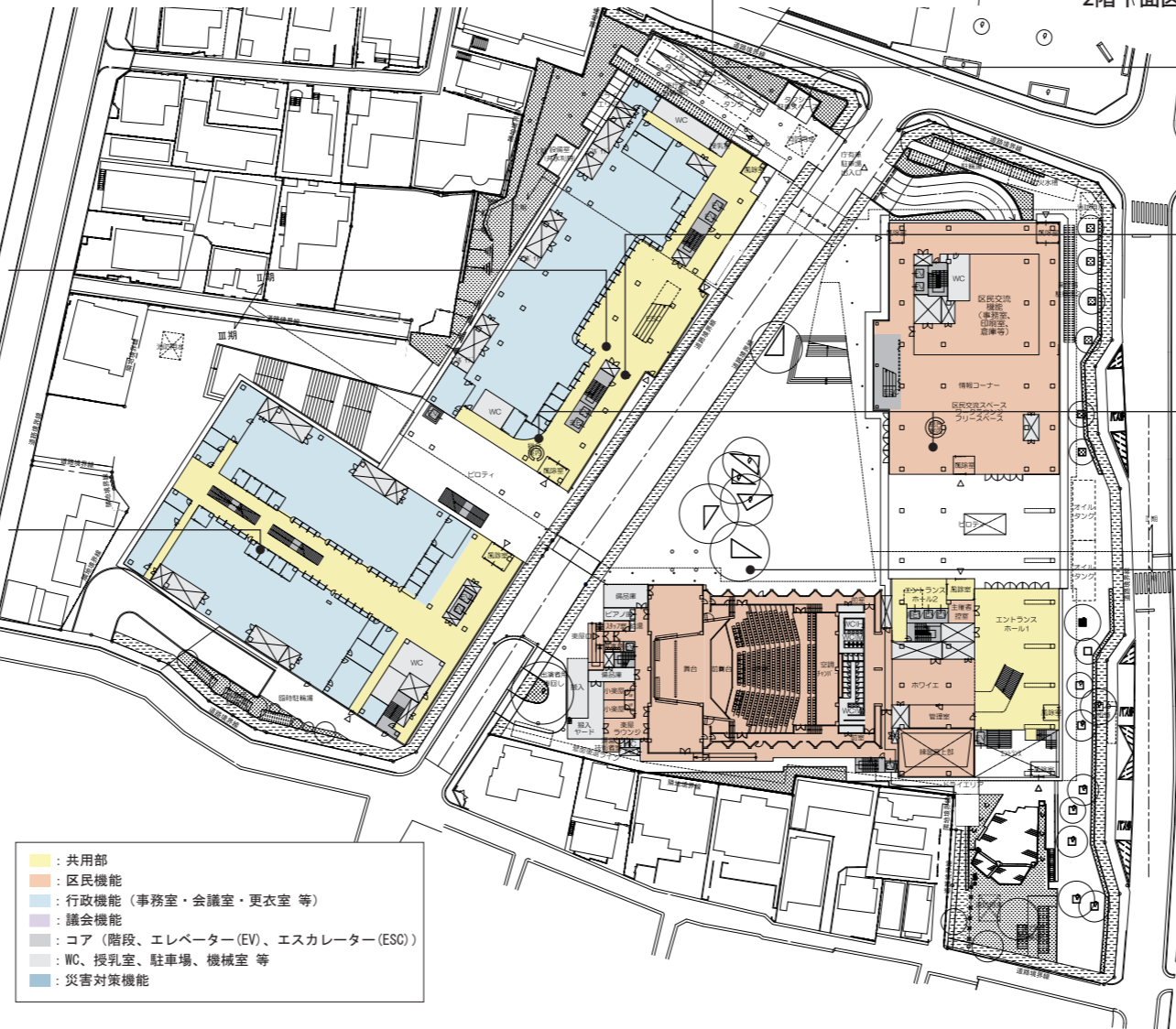
- 利用頻度や相談内容に応じて、カウンター併設の相談ブースや共用または専用の個室形式の相談室を適切に配置します。
- 相談室は、個人情報やプライバシー保護のため、遮音性に配慮します。
- 発達障害や知的障害、精神障害の特性のある方や家族のためのクールダウン・カームダウンスペースは会議室・相談室を活用します。

○時間外出入口

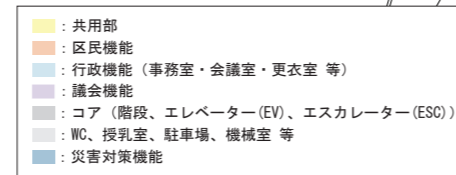
- 来庁者の平常時の出入口と夜間窓口などの時間外出入口の場所が大きく異なることのないよう、施設計画を工夫します。



2階平面図



1階平面図



○エスカレーター

- 区民利用の多い東2期棟、西2期棟にエスカレーターを設置し、1階と2階の移動・連携をしやすい計画とします。
- 広場、ロビーに面して配置することでわかりやすい計画とします。

○エレベーター・階段

- 各棟 (工区ごと) に階段は1箇所、エレベーターは2基以上設置し、ロビー、待合スペースに面してわかりやすく使いやすい配置とします。
- ユニバーサルデザインの考え方を基に、だれもが使いやすい計画とします。
- 火災時の一時避難スペースを階段の踊り場や非常用エレベーターの附室等に配置します。

○共有部分・廊下等

- 窓口の待合ロビーは広場に面した明るい空間とします。
- 来庁者の利用する共有部分については、クランクを避けたわかりやすい形状とします。
- 通路幅は、ユニバーサルデザインの考え方をさらに発展させ、車いす同士でもすれ違える1.8m以上の確保を基本とします。
- 音声案内等の設置により、障害者へ配慮した移動空間を整備します。

○区民会館

- 区民会館の客席部には車いす席を設けられる計画とし、防音性に配慮した親子席を設ける等、誰もが利用しやすい計画とします。

○リングテラス

- 各棟への雨天時等の動線を地上部で確保するため、東西棟の間に2階テラスを設けます。
- 車いすの方や子どもが使用することにも配慮し、手すりを設置し、床をフラットなものとし回遊性を向上させます。

○フロアマネージャー

- 初めて手続きに訪れた区民が、スムーズに手続きができるよう、申請書類等の記載補助も行うフロアマネージャーを配置します。また、区民の案内は総合案内と連携して行います。

○総合案内

- 総合案内を東2期棟、西2期棟の1階出入口近くに設置し、来庁者のアプローチ動線上で、かつ庁舎全体を見渡せる場所に配置する計画とします。

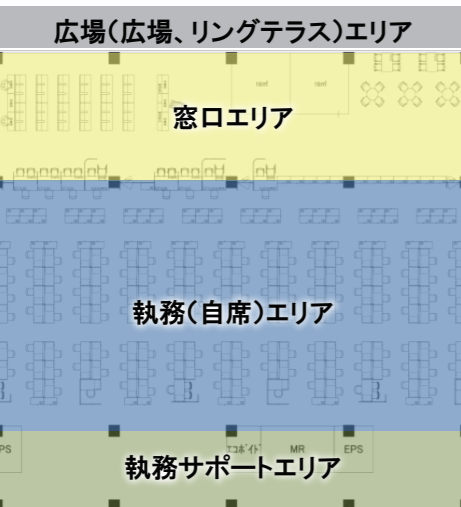
○広場

- 広場を利用する区民がくつろげるよう、ベンチを設置します。

○その他

- 盲導犬ユーザーが安心して、庁舎を利用することができるよう、盲導犬用トイレを設置します。

■執務空間構成の考え方
(標準的な執務空間のゾーニング)



○来庁者にとって、分かりやすく、快適な環境を保つために、「窓口エリア」は広場に面した配置とします。

○スペース効率を高めるため、「執務エリア」は柱を無くし、区民対応の窓口や専門性の高い部署などが、多様な執務レイアウトをとれるように設けます。

○セキュリティを確保するため、区民などの来庁者が訪れる「窓口エリア」と職員のみが使用する「執務エリア」「執務サポートエリア」を明確に区画します。

○業務の効率性向上のため、職員同士の交流やコミュニケーションが図れ、自席と執務サポートエリアの各機能を業務内容に応じて使い分けられるように「執務エリア」と「執務サポートエリア」を隣接して配置します。

窓口と待合席の距離
現在の窓口は待合席から近く音漏れや視線の問題などがあるため、窓口カウンターと待合席に適切な距離を設け、窓口にいる来庁者のプライバシーに配慮します。

明確なエリア区画
窓口エリアと執務エリアを明確に区画し、職員が出入りする部分にはアオリ戸などを設置し、セキュリティを確保します。



オープンフロア・OAフロア
現在、収納等により課と課のコミュニケーションが図りにくくなっていることから、部・課の間に間仕切りを設けずフロア全体を有効活用できるオープンフロアとし、各課や職員間のコミュニケーションが図りやすい機能的・効率的な空間とします。また、露出配線やモール類により、つまずきや断線などの危険性があることから、床下に一定の配線空間を設けたフリーアクセスフロア(OAフロア)を採用し、将来の行政需要の変化による組織改正等に伴うレイアウト変更にも柔軟に対応できるようにします。



ユニバーサルレイアウト
規則的に机等を並べるユニバーサルレイアウトにより、スペース効率の良い空間を構築し、組織改正や人事異動による職員の増減に柔軟に対応できるようにするとともに、執務サポートエリアを併設し、業務効率を向上させます。

課長席の配置
ユニバーサルレイアウトの原則に基づき課長席を執務エリア内に設置することで、課員からの相談や報告を受けやすい執務とします。また執務サポートエリアに近い配置とすることで、人数の多い相談や報告は、執務サポートエリアで行います。



執務サポートエリア

- ・**打合せスペース**
すぐに、気軽に様々な人数による議論が出来るスペース、中間キャビネットの天板面等を有効活用しながら即座に集まりコミュニケーションが出来るスペース、1つの目的を持ったメンバー同士が腰を据えて議論が出来るスペース、秘匿性の高い相談や籠った空間による集中討議が出来るスペースなど、様々な打合せに対応したスペースを構築し、モニター等を設置することでペーパーレス会議にも対応できるように設けます。
- ・**マグネットスペース**
日常的に皆が利用する複合機やごみ箱、シュレッダー、文具や消耗品などを集約・共用化し、職員が日常的に集まってくる空間をフロアごとに標準配置し、部門間コミュニケーションを誘発します。
- ・**その他**
昼食時には飲食を含む手軽なリフレッシュが可能なスペースとして活用します。また、部長席は、このエリア内に設けます。

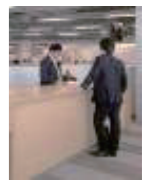


待合室
待合席を窓口カウンター及び執務室に向けないことで、来庁者のプライバシーや執務エリアのセキュリティを確保します。

窓口カウンター
窓口系フロアのカウンターは、来庁者が2人でも座れるように十分な幅を確保し、相談内容に応じた適切なカウンターの高さとするとともに、必要に応じパネルを設置し、相談等のプライバシー性を高めます。



非窓口系フロアのカウンター
非窓口系のフロアでは、窓口カウンターと収納を兼ねたハイカウンターとすることで、スペース効率を高めます。



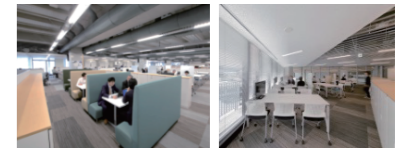
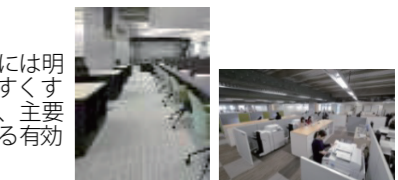
来庁者との打合せ
窓口エリアには共用スペースを設置し、来庁者との打合せを執務エリア外で行うことでセキュリティを確保するとともに、個室等も設置し、プライバシーに配慮します。



収納の配置
収納の配置にあたっては、職員の業務上の動線に配慮します。また、現状、窓口カウンターから職員の席までの距離が近く、執務室内のパソコン画面が見えてしまう部署もあるため、来庁者から職員の自席の手元資料やパソコンモニターが覗きこめないように窓口と執務机の間に収納を配置し、プライバシーやセキュリティに配慮します。ただし、窓口に来た来庁者の視認性を確保するため、低い収納とします。

執務デスクの向き
来庁者にすぐ気付く為に職員が窓口へ背を向けないこと、また職員のモニター等が窓口から見えないよう配慮し、島の向きは窓口へ直行させます。

執務空間の動線確保
ユニバーサルレイアウトにより、執務室内には明確な動線を確保し、部署間の連携を図りやすくすることで、業務効率を向上させます。また、主要動線は、車椅子や台車が無理なく移動できる有効幅を確保します。



- 会議室の整備**
- ・会議室は原則全庁共用化し、必要な規模・数を確保したうえで、システム等を活用し、効率的に予約できる体制を整備します。
 - ・中会議室及び大会議室については東棟の6階、西棟の3、4階に集約して配置します。小会議室については、各フロアに配置します。中会議室及び大会議室は可動間仕切りなどにより、必要に応じて規模を変更できる仕様とします。
 - ・電子錠(ICカードなど)や、デジタルサイネージ等を活用した入退室情報の取得や各会議室に近接した場所で、直接、部屋の開閉錠ができるようにするなど、利便性・効率性の向上を図ります。
 - ・情報保護の観点から、遮音性に配慮するとともに、利用目的に応じ、プライバシーに配慮した動線を確保します。
- 書庫・倉庫**
- ・書庫・倉庫は、主に西棟の地下に集約して配置し、各棟からアプローチしやすく、効率的に文書・物品が保管できるようにします。
- ICT利用環境**
- ・モバイル端末を活用した働き方改革の実現やペーパーレス会議ほか、紙文書削減の徹底等に取り組みます。
 - ・すべての会議室でPCを利用したペーパーレス会議が行えるように各会議室まで有線LANを敷設します。また、部屋の広さ、機能・用途に応じた大きさの大型モニターやプロジェクター・スクリーン、ホワイトボード等の設置を検討します。
- 職場環境の整備**
- ①ロッカー、更衣室
- ・ロッカーは全職員数分を確保します。
 - ・ロッカー及び更衣室は、性別等に配慮し、また、職員の登庁の動線や利用頻度を勘案して、配置します。
 - ・作業着、防寒着等々への着替えが日常的に必要な部署については、利用頻度を勘案し、また、外出時の入退庁動

線を考慮し、地下1階に作業着等も収納できるロッカーを配置します。それ以外の職員については、来庁者動線とのセキュリティを明確に区分したうえで、原則、執務室と同じフロアにロッカーを配置し、また、スペース効率を高める工夫として、共用のコート掛け等を設け、ロッカーのサイズを縮小する等の検討をします。

- ②レストラン(食堂)
- ・職員、区民が利用可能な200席程度のレストラン(食堂)を東棟2階に設けます。
- ③休養室・休憩スペース
- ・休養室、休憩スペースを合わせて350人分を確保します。
 - ・休養室については、横になることもできる休養室を、両棟に男女1箇所(各16名分程度の広さ)ずつ整備し、災害時の仮眠室として活用します。
 - ・休憩スペースは、フロアにおけるスペース効率の向上と来庁者動線とのセキュリティを明確に区分するため、各フロアの端に配置し、自席では休憩できない職員や持参した食事を食べる職員のために、テーブル、椅子等を置いて休憩や食事がとれるスペースとします。また、まとまった広さ(男女共用、48名分程度の広さ)の休憩スペースを両棟に少なくとも1箇所は配置します。さらに、休憩スペースには給湯機能を備えます。

- 公用駐車場、職員用駐輪場**
- ①公用駐車場
- ・公用駐車場は、西棟の来庁者用駐車場と車両動線を分けるため、主に東棟の地下1~2階に配置します。
- ②職員用駐輪場
- ・職員用駐輪場については、補助154号線からレベル差なくアクセスできる西棟の地下1階及び西側敷地地上部に集約配置します。