

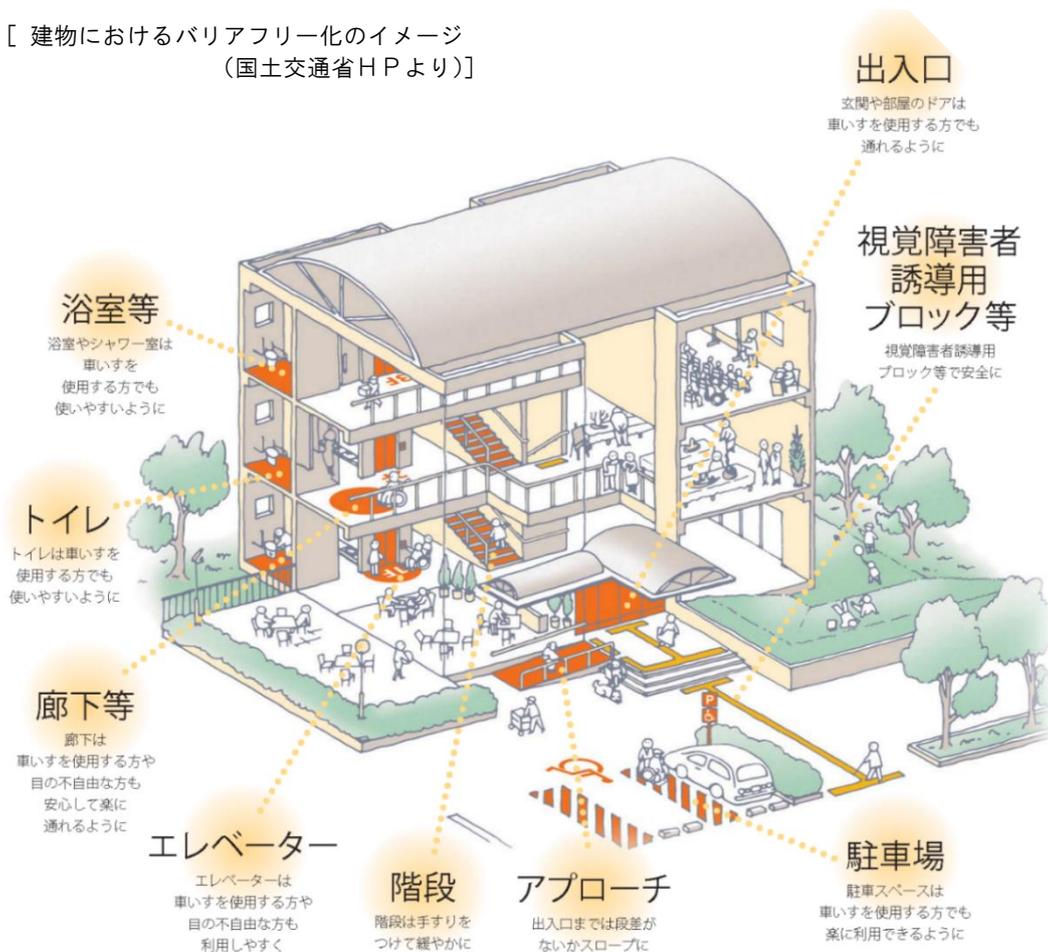
基本方針1 市民に親しまれる、やさしい庁舎

基本的必要機能① ユニバーサルデザイン

バリアフリー施設機能（移動への配慮）

- 「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（バリアフリー新法）」を遵守します。
- 敷地内の通行が安全であるよう、駐車場は歩道と車道を明確に区分します。
- 敷地入口および駐車場から庁舎玄関への通路は、段差を解消し、滑りにくい舗装材とします。また、十分な通路幅を確保し、必要な箇所に手すりや点字ブロックを設けます。
- 庁舎内の分かりやすく利用しやすい位置に、車いすでも回転できる広さのエレベーターを設置します。
- ゆとりある廊下、利用しやすい階段となるよう廊下の幅員や手すりの設置を検討します。

[建物におけるバリアフリー化のイメージ
(国土交通省HPより)]



多様な利用者への配慮（利用への配慮）

- 窓口カウンターや記載台などは、車いす利用者にも対応した高さのカウンターを設置し、手続きや相談がスムーズに行えるよう配慮した計画とします。



[健常者、車いす利用者とも利用できるタイプの記載台を配置（つくば市庁舎）]

- 子育てに関連する窓口の近くに、授乳室やキッズコーナー、子ども用トイレなどを設置し、子ども連れの方にも利用しやすいよう配慮した計画とします。



[キッズコーナー（国東市庁舎）]

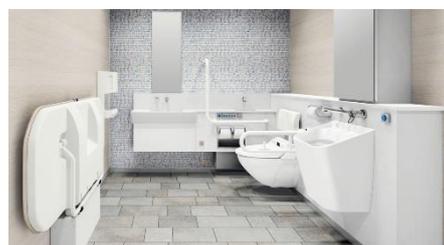


[授乳室（出水市庁舎）]



[子どもトイレのイメージ]

- 車いす利用者や乳幼児連れの来庁者に対応する手すりやオストメイト用汚物流し、ベビーベッドなどを備えた多目的トイレを適正な位置に配置します。

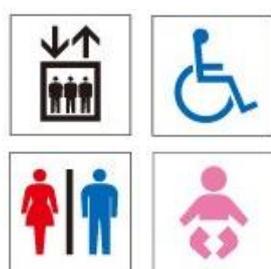


[多目的トイレのイメージ]

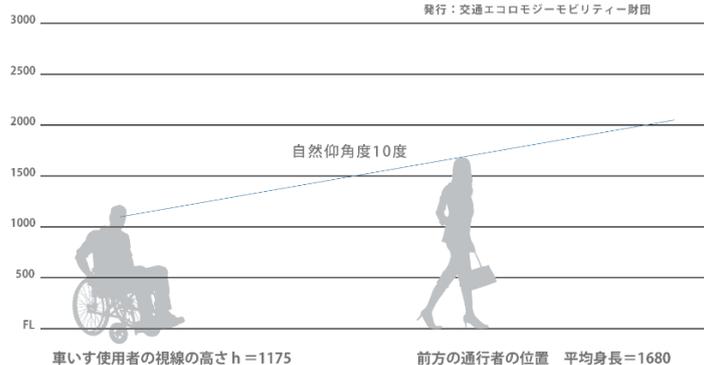
分かりやすい案内表示

- サインは、庁舎内での標準化を図り、設置位置や色・文字サイズなどを統一します。
- 視覚障がい者や聴覚障がい者に配慮して、音声案内装置・点字表記や文字情報端末などを設置することを検討します。

公共交通機関旅客施設のサインシステムガイドブック
監修：国土交通省
発行：交通エコロモロジーモビリティ財団



[わかりやすいサインのイメージ]



[サイン設置位置への配慮]

基本的必要機能② 窓口・案内機能

ワンフロア・低層階への窓口集約

- 各種手続きや相談などに訪れる市民の移動距離を短くして利便性を高めるために、庁舎の1階に利用が多い市民窓口を集約して配置するよう検討します。
- 窓口はローカウンターを設置を基本として手続きや相談を座って行えるようにしますが、対応時間が短い窓口などはハイカウンターを設けて滞留時間の短縮を図るなど、市民の利用しやすさに配慮します。



[車いす対応も可能なローカウンターとクイック対応ができるハイカウンターを組み合わせた窓口 (つくば市庁舎)]

ワンストップサービス導入の検討

- 総合窓口、ワンストップサービスを目指した窓口の充実を図ります。
- 事務処理手続きの関連性が高い部署をできる限りワンフロアに集約し、書類の受け渡しなどの連携を図ることで、待ち時間の短縮化を行っていく“ワンフロア集約連携サービス”の実現を目指します。
- 利用の多い証明書を一元化して発行できる「証明書発行専用窓口」設置を検討します。

プライバシーに配慮した相談窓口

- 窓口カウンターにおいては、各種の相談・情報の取り扱いが行われることから、カウンターに仕切りパネルを適宜設置し、プライバシー確保に配慮します。
- 必要な部門などには、窓口・事務スペースに隣接して個室の相談室やブースを設置し、来庁者のプライバシーに配慮した計画とします。



[仕切り型 (弘前市庁舎)]



[ブース型 (土浦市庁舎)]



[個室型 (早川町庁舎)]

総合案内の設置

- 窓口サービスゾーンを配置する1階に、総合案内を設置します。来庁者の用件に応じて、窓口や部署の案内を行うコンシェルジュ*7の配置などを検討します。
- 庁舎の入口近くには分かりやすい総合案内板を、各階には部署の配置などが分かりやすいフロア案内板を設けます。



[総合案内 (甲府市庁舎)]

待合スペースの整備

- 窓口サービスゾーンを配置する1階には、ゆとりのある待合スペースを確保します。
- 窓口部門の配置に応じて、テレビや情報画面などの設置により、快適な待ち時間を過ごせる計画とします。



[職員と来庁者の視線に配慮し、ゆったりと計画された待合スペース (北本市HPより)]

基本的必要機能③ 市民交流・協働機能

多目的スペースの整備

- 市民が交流を図ることができ、展示やイベントなどの様々な催しものに利用が可能な多目的スペースを整備します。
- 一時的に広いスペースが必要となる確定申告や期日前投票などにも、多目的スペースが利活用できるよう、配置や動線を検討します。



[多目的サロンホール (中野市HPより)]



[多目的に利用できる市民交流スペース (長野市役所第一庁舎)]



[市民と協働で打合せなどをするスペース、コミュニティラウンジ (平塚市HPより)]

休憩・憩いの場

○新庁舎の1階など利用しやすい場所に、休憩や談話ができる開放的なスペースを設け、市民同士の交流機会を創出する計画とします。

○来庁者や職員の利便機能として、ATMコーナー・自動販売機コーナーなどの設置について検討します。



[自動販売機が設置された休憩ラウンジ
(伊予市HPより)]



[無料Wi-Fi完備の市民開放スペース
(伊予市HPより)]

基本的必要機能④ 情報受発信機能

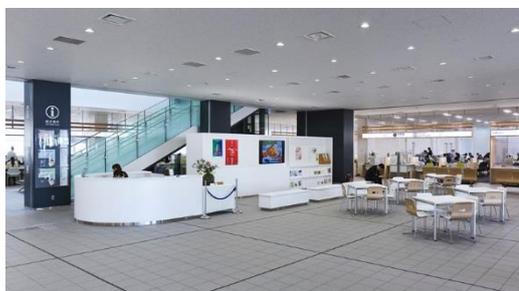
市政・地域情報コーナーの充実

○市政情報や地域のイベント情報のほか、福祉や子育てに関する情報、地域コミュニティやNPOなどの活動の情報を紹介する情報コーナー設置を検討します。

○市外からの来庁者に向けた観光情報や、企業誘致に関する情報などを積極的に発信できるよう検討します。



[防災情報コーナー (甲府市HPより)]



[市民がくつろげる空間に設置された
市政情報コーナー (北本市HPより)]



[市民情報ひろばに設置された姉妹都市紹介
コーナー (三田市HPより)]