

東京都 練馬区 本庁舎9・10・11階 こども窓口 様

こども関連窓口を集約した 安心して相談できる子育て支援空間

令和 8 年度

オフィス改革

窓口改善

新庁舎

Topics

令和 8 年 5 月現在



待合スペース

カラフルで明るく、開放感あふれる空間としてリニューアル。親子の憩いの場として、子育て世代の来庁者が安心して利用できる窓口環境を整備。



フロアマネージャーカウンター

入口正面のフロアマネージャーカウンターを起点に、目的に合わせて来庁者をスムーズに案内できる。



待合スペース

ベビーカーをご利用の方や多くの来庁者が行き交う際も快適に移動できるよう、十分な通路幅を確保。待合椅子は向きや配置の微調整がしやすい個別タイプ。

プロジェクトの詳細

- 改修完了 : 令和8年5月6日
- 対象人数 : こども家庭部 264名
福祉部 8名
- 対象面積 : 9階 229.75㎡
10階 719.18㎡
11階 301.26㎡
- 建物概要 : 本庁舎 地下3階 地上21階
- 受託業務 : 練馬区役所こども窓口等
フロア改修整備委託



オカムラHPでも
ご覧いただけます

概要

練馬区役所では、子育て支援に関する窓口機能を集約し、来庁者の利便性向上と職員の業務効率化を目的として、こども窓口等フロアの改修整備を実施しました。本プロジェクトでは、9階、11階の一部および10階全体を対象に、子育て支援課や保育課などの関連部署を集約配置しました。来庁者が安心して相談できる環境づくりと、職員が働きやすい執務環境の実現を目指した取り組みです。

計画にあたっては、待合スペースから視認しやすいラウンド形状の窓口カウンターを採用し、来庁者動線と職員動線の最適化を図りました。また、お子様連れやベビーカー利用者にも配慮した広い通路や窓口スペース、キッズスペース、授乳室を整備することで、子育て世代が安心して利用できる窓口環境を実現しました。

さらに、窓口カウンターへの仕切りパネルの設置や個室型の相談室を設けることで、プライバシーに配慮した相談しやすい空間づくりにも取り組んでいます。

加えて、窓口エリアと執務エリアを明確に分離することで、セキュリティ向上と業務効率化を両立しました。ユニバーサルレイアウトの採用や会議室の新設、休憩にも業務にも利用できるウェルネスラウンジ(7~11階)の設置、Web会議ブースなどのABWエリアの整備により、柔軟で快適な職場環境を実現しています。来庁者と職員双方の視点を重視した空間づくりによって、地域の子育て支援を支える新たな行政サービス拠点として生まれ変わりました。

東京都 練馬区 本庁舎9・10・11階 こども窓口 様

こども関連窓口を集約した 安心して相談できる子育て支援空間

令和 8 年度

オフィス改革

窓口改善

新庁舎

Topics



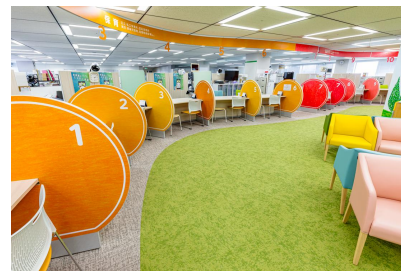
待合スペース

キッズスペース(写真奥)が窓口カウンターに隣接しており、お子さまを見守りながら手続きを行うことができます。ひび掛けのないベンチは、ベビーカー利用時やお子さまを抱っこしたままでも座りやすい。



キッズスペース

壁面に描かれたイラストでマグネット遊びが楽しめるキッズスペース。待ち時間の負担を和らげ、子どもの興味を引き出して楽しく過ごせる工夫を取り入れている。



窓口カウンター

ラウンド形状のカウンターは待合からの視認性が高く、来庁者のスムーズな動線を促す。仕切りパネルによって隣の窓口が気になりにくく、安心して相談や手続きが行える。



窓口カウンター

カウンターの幅はベビーカーを隣に置ける十分な広さを確保しており、乳幼児連れでも快適に利用することができる。



壁面グラフィック

練馬区が子育てしやすい理由のひとつである「豊かな自然と多くの公園がある」風景や、元気に遊ぶ子どもたちをイラストで表現。空間に活気とぬくもりを与えている。



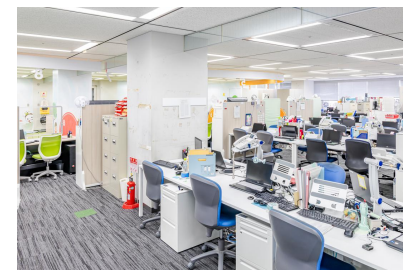
相談室

ゆとりあるソファを配置して、来庁者がリラックスして相談できる環境を実現。別室にはテーブル席も設け、相談内容に応じた使い分けにも対応している。



窓口カウンター

天板サイズはW1600D800で、2人並んでもゆとりをもって利用できる。ユニット式のカウンターを採用し、将来的な運用変更に合わせて組み替え可能な仕様としている。



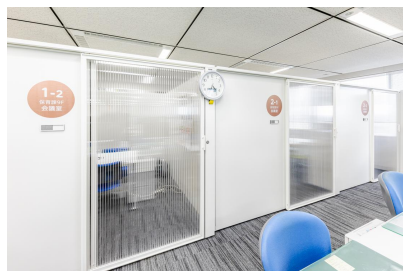
執務スペース

窓口カウンターに対して垂直にデスクを配置することで、職員の自席から窓口まで素早く移動できる動線を確保している(写真左が窓口カウンター背面側)。



会議室

天井までの間仕切りで仕切られた会議室は、音漏れを気にせず落ち着いて打ち合わせを行うことができる。



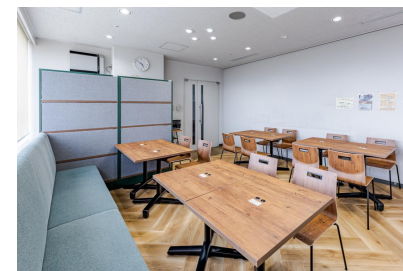
会議室

H1920のパーティションで構成した会議室。ポリカーボネート製のドアは程よく中の様子が伺えるため利用状況が分かりやすく、圧迫感を感じさせない設え。



Web会議ブース

執務スペースの一角に配置したセミクローズブース。背後にもパネルを設けているため、心理的にもセキュリティ的にも安心して利用できる。パネル高さはH1520。



ウェルネスラウンジ(職員用)

窓側ベンチソファはテーブルを横に動かすだけで個人利用からグループ利用まで対応可能。食事や休憩だけでなく打ち合わせにも活用できる。

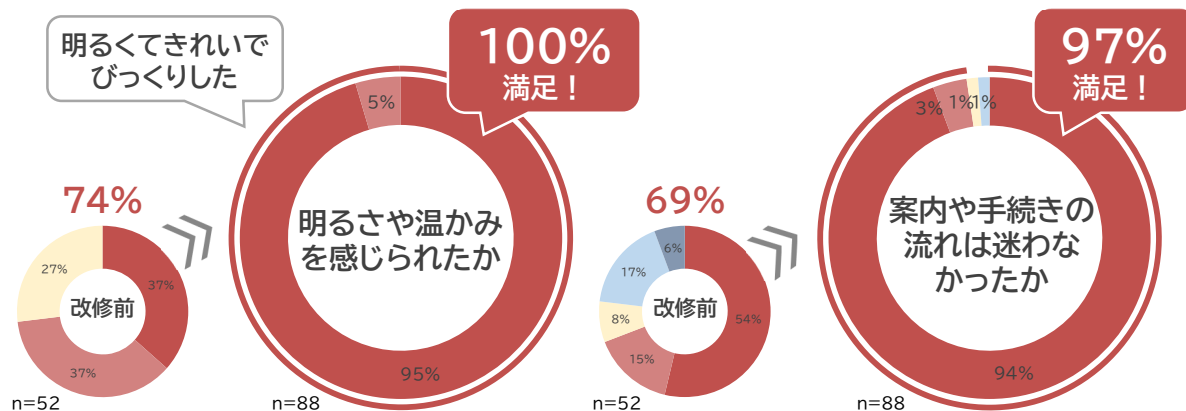
練馬区こども窓口フロア 改修効果検証結果

※小数点第一位で四捨五入しているため、合計が100%と一致しないことがあります。

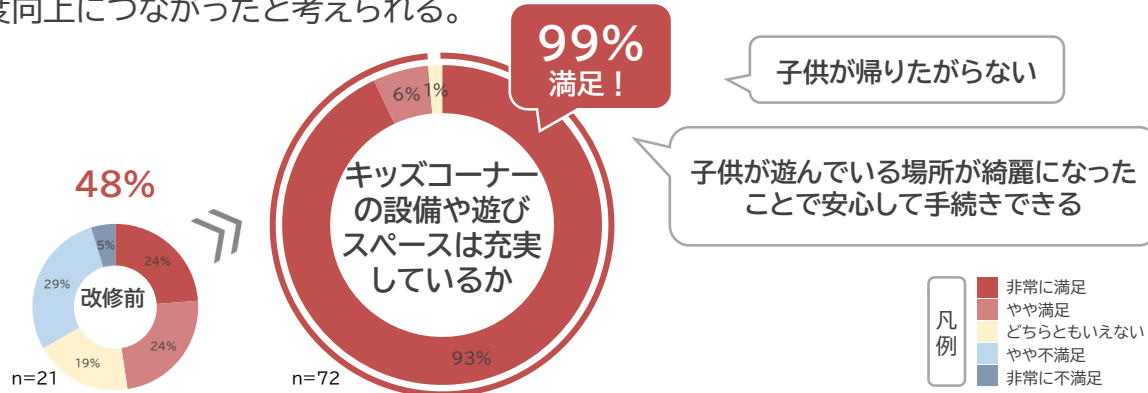
来庁者・職員を対象に、こども窓口フロアの満足度に関する効果検証アンケートを実施したところ、双方から高い評価を得た。
来庁者の利便性・安心感と職員の働きやすさがともに向上し、改修効果が数値として明確に表れた。

来庁者アンケート 改修前後に実施

「フロア全体の明るさ・温かみ」「フロアの分かりやすさ」の設問では、改修前より満足回答が約30%増加し、100%ちかい来庁者が満足と回答し、高評価だった。
改修による動線整理やサイン・什器の色使いが評価につながったと考えられる。

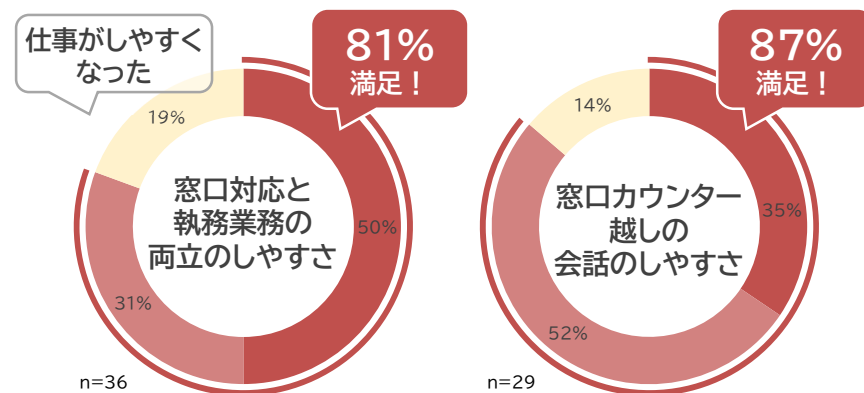


キッズコーナーの充実度の設問では、改修前は満足回答が48%にとどまっていたが、改修後は利用者のほぼ100%が満足と回答し、大幅に向上した。
改修による適切な配置場所でのスペース拡充と親しみやすい空間デザイン等が満足度向上につながったと考えられる。



職員アンケート 改修後に実施

窓口を集約した10Fでは、窓口対応に関する2設問で80%以上が満足と回答した。改修による執務スペースと窓口カウンターのエリア分けや、ラウンド形状で拡大した窓口カウンターが、窓口対応業務の満足度向上に寄与したと考えられる。



執務スペースに関する2設問では、70%以上が満足と回答し、改修が執務スペースでの業務の満足度向上にも寄与していることが示された。

