

都市整備局・住宅政策本部業務体験発表会
(令和5年度)
概要書

発表テーマ	窓口職場における新型コロナウイルス感染症への対策と教訓
発表の概要	<p>市街地建築部では、建築基準法に基づく建築確認・許可や建設業法に基づく許可等を通じて、秩序ある都市の形成を目指して取り組んでいる。これらの業務については、従来から行政窓口を中心に対応してきており、日々、多くの関係者が来庁している。</p> <p>令和2年から感染拡大した新型コロナウイルス感染症に対して感染拡大防止を図る必要があったため、多岐にわたる対策を行ってきた。</p> <p>令和5年5月に感染症法の位置付けが5類に移行したことから、これまでの対策を振り返るとともに、得られた教訓を整理した。</p> <ol style="list-style-type: none">1 業務紹介 ～窓口職場の特徴など～2 緊急事態宣言発動後の緊急対応<ul style="list-style-type: none">・窓口における感染症対策の実施（共通）・窓口での対応（受付、返却）をできる限り郵送での対応に変更（共通）・窓口業務の縮小（建設業課）・事前相談等の対応を先着順から予約制に変更（建築指導課）・オンラインでの相談受付を一部開始（建築指導課）3 長期戦を見据えた対応<ul style="list-style-type: none">・建設リサイクル法の届出のオンライン受付を開始（建築指導課）・郵送対応業務の拡大及び同業務の一部についてオンラインでの対応を開始（建設業課）・建設業許可・経営事項審査電子申請システムの運用開始（建設業課）・建築確認等デジタル化の準備加速（建築指導課）4 振り返って<ul style="list-style-type: none">・DX化の進展（共通）・郵送対応の開始により、申請者の利便性が向上する一方、業務負担が発生（建設業課）・一部相談でデータのやり取りにより、テレワーク可能に。（建築指導課）

窓口職場における新型コロナウイルス感染症への対策と教訓

1 はじめに

市街地建築部では、建築基準法に基づく建築確認・許可や建設業法に基づく許可等を通じて、秩序ある都市の形成を目指して取り組んでいる。これらの業務については、従来から行政窓口を中心に対応してきており、日々、多くの関係者が来庁している。

令和2年から感染拡大した新型コロナウイルス感染症に対して感染拡大防止を図る必要があったため、多岐にわたる対策を行ってきた。

令和5年5月に新型コロナウイルス感染症の感染症法の位置付けが5類に移行したことから、これまでの対策を振り返るとともに、得られた成果や教訓を整理した。

部全体の取組は以下のとおりだが、都庁内でも有数の窓口職場である建築指導課・建設業課における対応について、それぞれ具体的に説明していく。

【 緊急事態宣言発動後の緊急対応 】

- ・窓口における感染症対策の実施（共通）
- ・窓口での対応（受付、返却）をできる限り郵送での対応に変更（共通）
- ・窓口業務の縮小（建設業課）
- ・事前相談等の対応を先着順から予約制に変更（建築指導課）
- ・オンラインでの相談受付を一部開始（建築指導課）

【 長期戦を見据えた、本格的な対応 】

- ・建設リサイクル法の届出のオンライン受付を開始（建築指導課）
- ・郵送対応業務の拡大及び同業務の一部についてオンラインでの対応を開始（建設業課）
- ・建設業許可・経営事項審査電子申請システムの運用開始（建設業課）
- ・建築確認等デジタル化の準備加速（建築指導課）

2 市街地建築部建築指導課における対応

2-1 建築指導課の窓口業務

建築行政は、建築基準法及び関係法令に基づく建築確認、許可等を通じて個々の建物について安全、防災、衛生等の面から一定の規制を行い、秩序ある都市の形成を目指している。

建築基準法は、建築物の敷地、構造、設備及び用途に関する最低の基準を定め、国民の生命、健康及び財産の保護を図り、もって公共の福祉の増進に資することを目的としている。建築物やその他の工作物の建築等に関する基本法として、昭和25年に制定されて以降、災害や事故の発生などを受け、幾度となく改正が行われてきた。

建築指導課では、主に建築基準法に基づき、建築確認、許可、関係書類の閲覧等に関する業務を行っている。主な窓口業務の処理実績は、以下のとおりである。

表1 建築指導課における主な窓口業務

業務	年間処理件数 (令和4年度実績)
建築確認・許可等	629件
台帳記載事項証明の発行	31,344件
建築計画概要書の閲覧	4,250件
建設リサイクル法に基づく届出	1,975件

2-2 緊急事態宣言発動後の緊急対応

(1) 窓口における感染症対策の実施

ア アクリル板の設置

アクリル板を閲覧コーナーのテーブルに設置し、感染拡大防止に努めた。

アクリル板を設置する前は、段ボールやクリアファイルなどで作成した仕切りを同様に設置した。

イ 職員のマスク着用徹底、来庁者にもマスク着用を要請

窓口に必要な張り紙を掲出するとともに、マスク着用を呼び掛けた。

ウ 来庁者用待合室や窓口を中心にアルコール消毒を徹底

エ 待合スペースの椅子の利用を制限

(2) 業務改善

ア 事前相談等の対応を先着順から予約制に変更

コロナ禍前は先着順で窓口対応（午前中 30 分刻み）を行っていたが、予約制に切り替え、待合スペースの混雑改善を図った。

イ オンラインでの相談受付を一部開始

オンライン相談を導入した担当がある一方、来庁者が多く、オンライン相談と対面相談を併用せざるを得ない担当もあった。

ウ 建築許可の公聴会の延期

令和 2 年度初めに予定していた公聴会について、今後の新型コロナウイルス感染症の感染状況や世の中の動きが不透明だったため、検討した結果、延期することとした。決定後は、公聴会延期のお知らせを作成し、担当 3 人で半日かけて近隣の各戸に投函した。また、延期後の公聴会の開催に当たっては、参加者に間隔を空けて着席するよう促すとともに、意見陳述の際に使用するマイクを消毒したり、入口に消毒液を設置したりするなど、様々な対策を講じた。

エ 現場の完了検査

現場事務所の狭い空間ではなく密を避けるため他に検査会場をセットするなど感染対策に細心の注意を払った。

2-3 本格的な対応

(1) 建設リサイクル法の届出のオンライン受付を開始

建設リサイクル法の届出は、手数料徴収の必要がないことから、迅速に対応できるため、建築確認等申請に先駆け、東京都共同電子申請によりオンライン受付を令和 3 年度から開始した。

開始当初は直接届出を持参する来庁者が多かったが、ホームページなどで周知を行い、現在はオンラインによる届出が過半を占めている。

(2) 建築確認等デジタル化の準備加速

ア 建築確認等システム

コロナ禍を契機に建築確認等のデジタル化の機運が一気に高まり、時限的に課内に電子申請化推進担当ラインを設置することができた。令和4年度にシステム構築の委託を発注し、令和5年度末を目途に電子申請開始を目指し、現在、準備している。

一連の手続全体をオンラインでカバーできるよう、都が率先して仕組みの構築に取り組むとともに、民間の指定確認検査機関や区市も含めた関係者の統一的な取組を促していくため、各区市も利用できるよう調整を行い、申請者の利便性の向上を図る。

- ・ 建築確認、許可・認定等の手続をデジタル化（約280手続）
- ・ 手数料支払や消防署の同意手続等を含む一連の手続をオンラインで実施
- ・ 都内区市も都が構築するシステムを利用できるよう調整

（区市の利用は令和7年度以降）

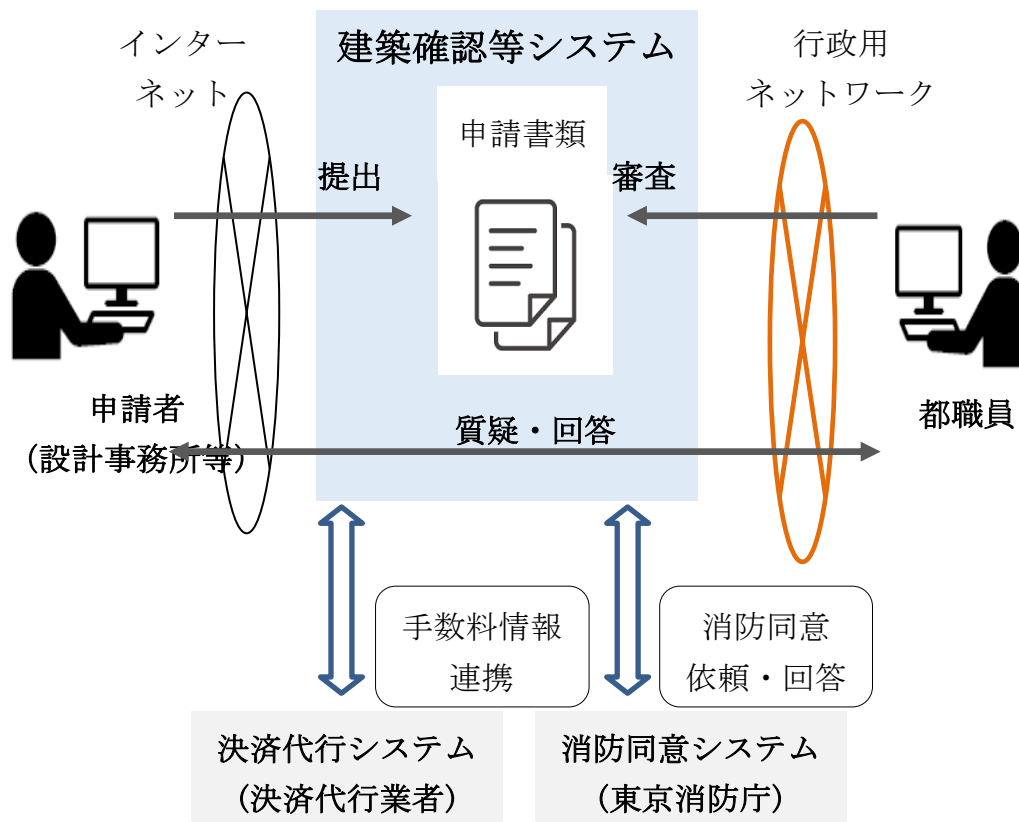


図1 建築確認等の申請の流れ（オンライン）

イ 建築計画概要書閲覧の流れ（現状）

- ・ 来庁した閲覧者が申込票に閲覧したい概要書の情報を記載
- ・ 担当者が申込票の内容を確認後、閲覧

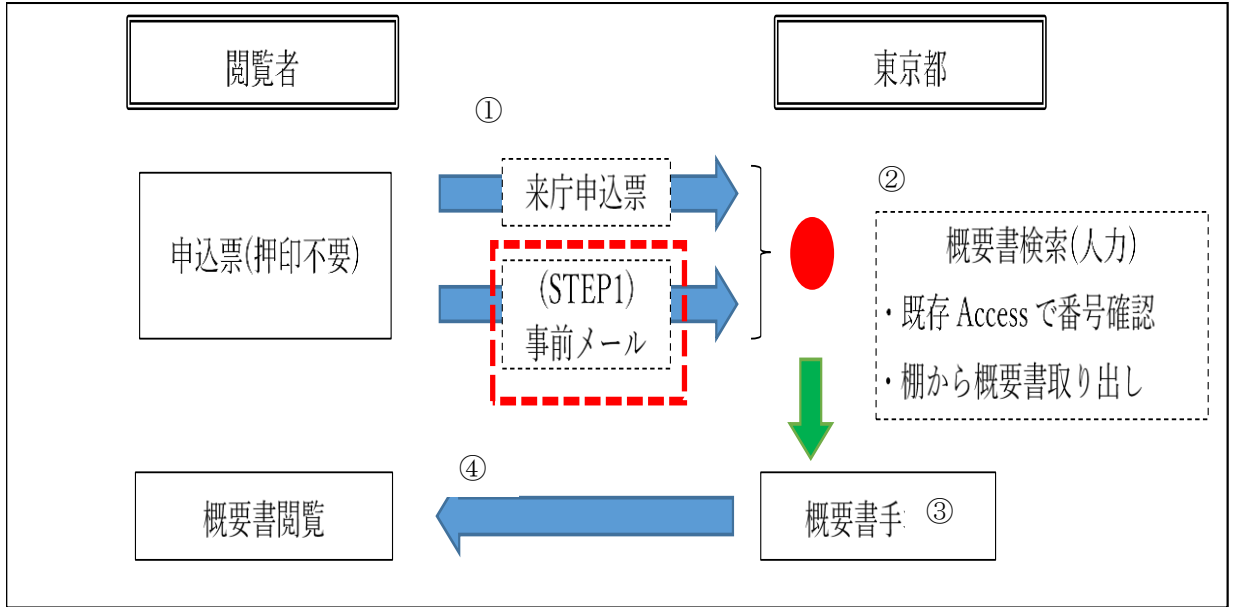


図2 概要書閲覧の流れ（現状）

ウ 概要書の電子化及び閲覧電子化の流れ

- ・ 来庁した閲覧者自身が専用端末上の地図データから検索後、閲覧
- ・ また、来庁しなくてもインターネットを通じて、都民による自宅等からも閲覧可能

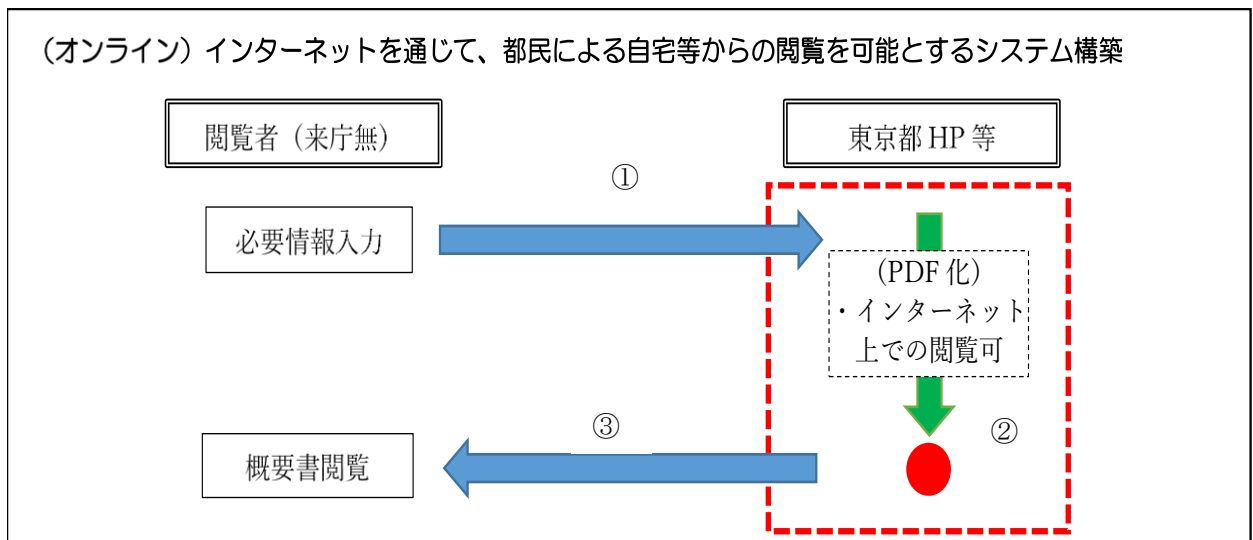


図3 概要書閲覧の流れ（オンライン）

3 市街地建築部建設業課における対応

3-1 建設業課の業務

(1) 建設業課の概要

建設業は、住宅、道路、上下水道、学校、事務所、工場等の人々の生活の基盤となる施設の整備を担う重要な産業の一つであり、建設業を営む者の資質の向上、建設工事の請負契約の適正化、建設工事の発注者の保護及び建設業の健全な発展を図るため、昭和24年に建設業法が制定された。

建設業課では、主にこの建設業法に基づき、建設業の許可、関係書類の閲覧、公共工事参入時に必要となる経営事項審査、建設業者の指導監督等に関する業務を行っている（表2参照）。

表2 建設業課における主な窓口業務

業務	年間処理件数 (令和4年度実績)
建設業許可(新規申請)	1,853件
建設業許可(追加申請)	720件
建設業許可(更新申請)	7,348件
建設業許可(変更・廃業届)	46,798件
建設業許可申請書類の閲覧	34,478件
建設業許可証明書の発行	4,596件
経営事項審査	6,590件
建設業に関する相談業務	16,294件

(2) 建設業許可業務の概要

建設業を営もうとする者は、軽微な建設工事（1件の請負代金が500万円未満の工事等）のみを請け負うことを業とする場合を除き、建設業の種類（29業種）ごとに国土交通大臣又は都道府県知事の許可を受ける必要がある。令和4年度末時点における東京都知事の許可業者は約4万者となっており、経営業務の管理責任者、専任技術者、財産的基礎の有無等の許可要件を審査した上で許可を行っている（図4参照）。

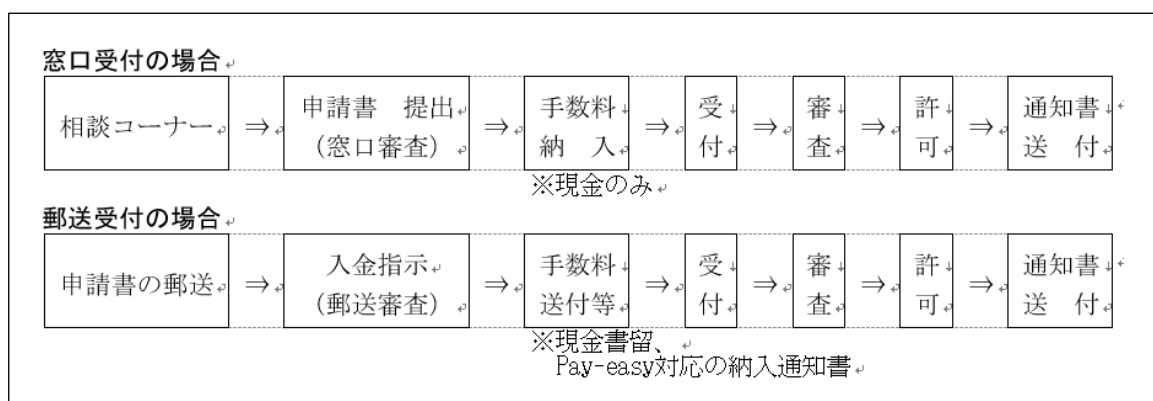


図4 建設業許可手続の流れ

(3) 経営事項審査業務の概要

経営事項審査は、公共工事の入札に参加する建設業者の企業力（経営規模、財務内容、技術力等）を審査する制度であり、この審査結果は公共工事発注機関が入札を実施する際の格付等に利用されている。平成7年度以降、建設業法第27条の23により、軽微な建設工事や応急の建設工事以外の公共工事を直接請け負う建設業者に対し、経営事項審査を義務付けている。

(4) 一部窓口業務の委託

建設業課では、窓口業務の一部を民間事業者へ委託している（図5参照）。窓口業務の内容を変更する場合は、委託業者との調整も必要となる。

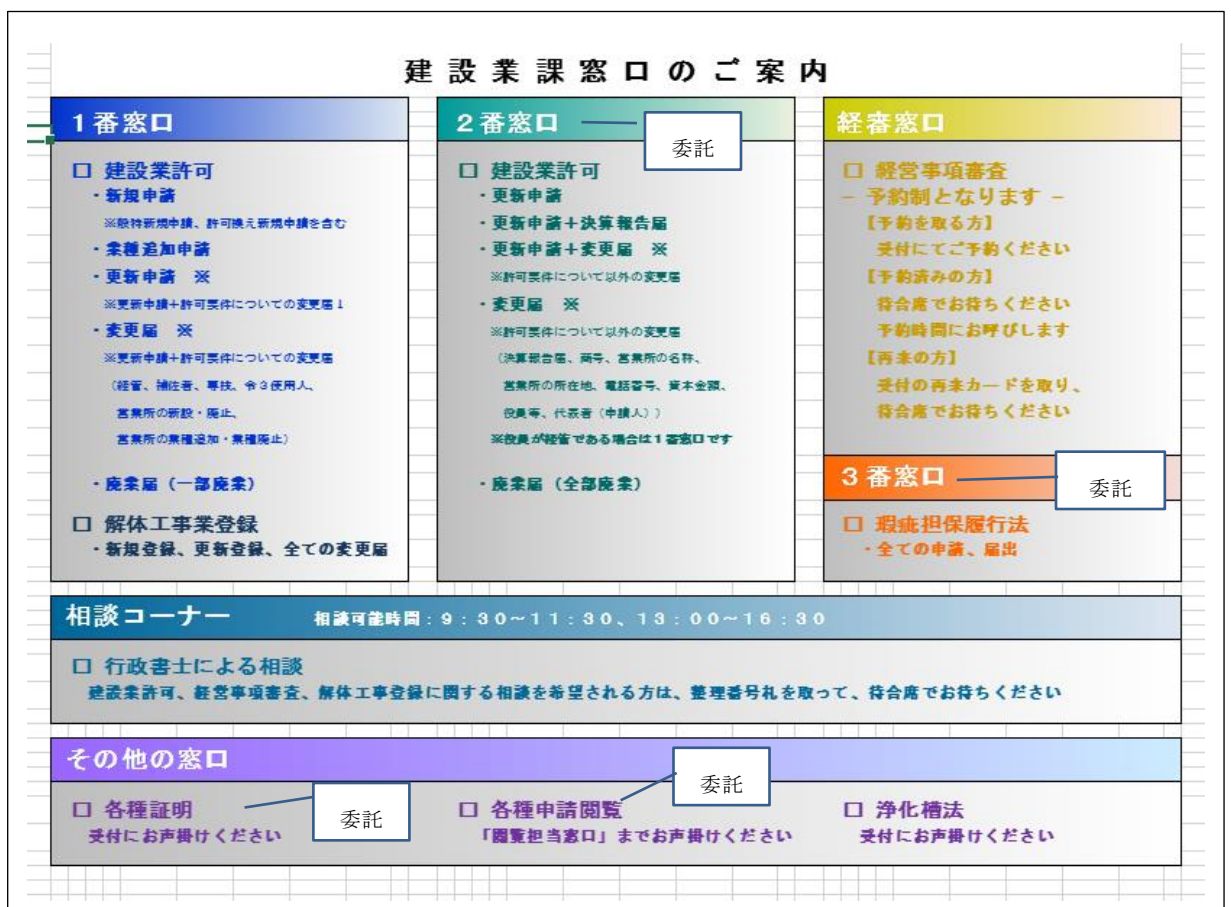


図5 建設業課の窓口案内

3-2 緊急事態宣言発動後の緊急対応

(1) 窓口における感染症対策

コロナ禍にあっても、建設業課の待合スペースは、常時混雑しており、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴って来庁者からの苦情が増加したため、令和2年4月から5月

に以下の取組を開始した。

- ・ビニールカーテンの設置、アクリル板の設置（図6参照）
- ・来庁者へのマスク着用の依頼
- ・来庁者用待合室や窓口を中心にアルコール消毒を徹底
- ・座席間の距離が取れるように待合スペースにおける椅子の利用制限

ビニールカーテンは、9か所ある全ての窓口（約30席分）に設置した。材料の購入から作成、設置まで全て職員が行うことにより、迅速に対応することができた。

来庁者へのマスク着用の依頼については、要請しても着用していただけない方もいた。当時も貼り紙などで注意喚起をしていたが、少しでも協力しやすい環境を整えていく努力が必要である。



図6 令和2年4月における窓口の様子
上は建設業課受付周辺、下は相談コーナー周辺

(2) 窓口業務の縮小

令和2年4月7日の緊急事態宣言を受け、都の職員の出勤を2割程度とする方針が示された。

建設業課は窓口職場であることから2割出勤の適用除外となったが、人と人との接触を減らして感染拡大を防止するため、できるだけ窓口業務を縮小することとし、対応の目途が立ったものから以下の対策を実施した（表3参照）。

・行政書士会からの要望を受け、令和2年4月7日から行政書士による相談コーナーでの対面相談を休止し、電話相談

表3 主な窓口縮小対策（開始時期順に掲載）

対策	実施期間
相談コーナーの対面相談休止（電話のみに）	令和2年4月 ～令和3年10月
建設業許可の有効期間延長	令和2年4月に国に緊急要望するも実現せず
閲覧所の休止	令和2年4月 ～令和2年6月
閲覧所の人数・時間制限	令和2年6月 ～令和5年5月
経営事項審査の予約の電話受付	令和2年4月 ～現在
証明書の発行窓口を休止（郵送のみに）	令和2年4月 ～令和3年10月
1番窓口の時間制限（午前中のみ）	令和2年5月 ～令和3年10月
2番窓口の閉鎖（郵送のみに）	令和2年5月 ～令和3年10月

のみとした。

・令和2年4月10日に、法で定められている建設業許可の有効期間（5年）等について、国に対して延長するよう緊急要望を行ったが、認められなかった。コロナ禍は自然災害と異なり、特例措置の範囲や期間を明確に定めることが困難であったことが一因と考えられる。

・令和2年4月14日から閲覧所を休止した。ただし、代替手段がないことから、閲覧者からの要望を受けて同年6月10日から人数と時間を制限した上で再開した。

・令和2年4月14日から、経営事項審査の電話による予約の受付を開始した。

・令和2年4月20日から、建設業許可証明書・解体工事業登録証明書の発行は、窓口を閉鎖して郵送のみの受付とした。

・令和2年5月25日から、新規の建設業許可申請窓口（1番窓口）の受付時間を午前中のみに制限し、更新等の建設業許可申請窓口（2番窓口）は閉鎖して郵送のみの受付とした。

これらの窓口縮小については、その都度ホームページや案内用の貼り紙（図4参照）を更新し、業界団体や行政書士会にも協力していただくことにより、大きな混乱もなく実施することができた。

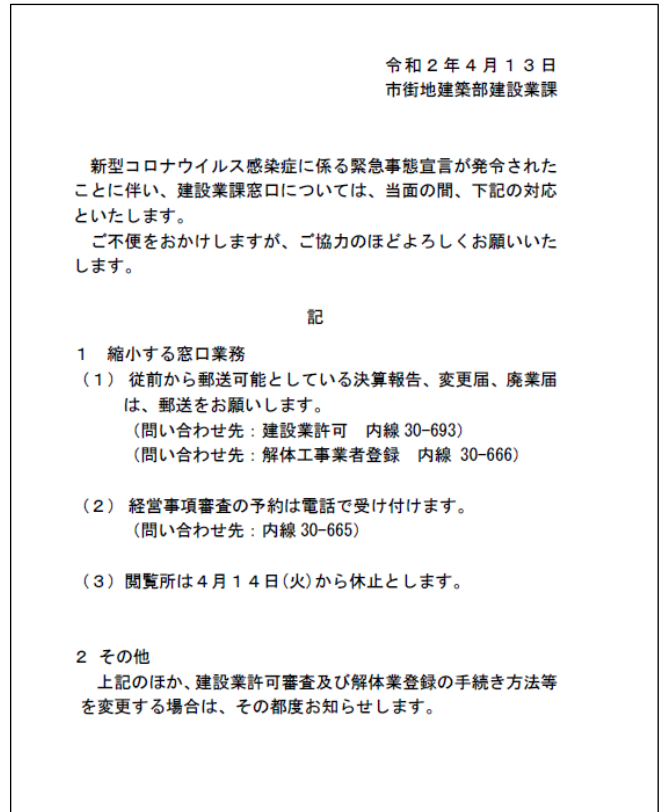


図4 窓口における貼り紙の一例

3-3 本格的な対応

(1) 郵送対応業務の拡大及び一部業務のオンライン対応開始

表3 郵送対応拡大業務
(開始時期順に掲載)

コロナ禍を契機として、窓口で対応する業務自体を減らすため、これまで窓口のみで受け付けていた業務について、事務フローの詳細な検討を重ね、新たに郵送対応を開始した。また、いくつかの手續については東京共同電子申請・届出サービス（以下「共同電子サービス」）の活用により新たにオンラインで対応できるようにした。

業務	実施期間
証明書の発行	令和2年4月 ～現在
経営事項審査の申請	令和2年5月 ～令和6年1月
建設業許可変更届(許可要件に係る内容の変更)	令和2年5月 ～現在
建設業許可更新申請	令和2年5月 ～現在

ア 郵送対応業務の拡大

- ・令和2年4月20日から、建設業許可証明書・解体工事業登録証明書の発行について、新たに郵送受付を開始した。
- ・令和2年5月11日から、新たに経営事項審査の郵送受付を開始した。
- ・令和2年5月18日から、建設業許可変更届の郵送受付を拡大し、経営管理責任者、専任技術者等の変更も対象に追加した。

・令和2年5月25日から、建設業許可更新手続について新たに郵送受付を開始した。

郵送対応の拡大については、個人情報を含む大量の申請書類について、郵便物の仕分け、副本の返送、現金書留で届く手数料の現金管理、書類の一時保管場所の確保などの業務が新

たに発生した。書類の管理方法などについて、都職員と委託職員が議論し、管理表や事務フローを作成し、実際に運用しながら継続的に改良することにより、現在まで円滑な運用を図っている。

イ オンライン対応の開始

- ・令和2年11月9日から、郵送対応を開始した建設業許可更新手続の手数料について、ペイジー対応可能な納入通知書による手数料納入ができるようにした。
- ・令和3年3月30日から、建設業許可証明書の発行について、共同電子申請によりオンラインでの申請受付・手数料納付を開始した。
- ・令和5年3月24日から、浄化槽工事業登録等について、共同電子サービスによりオンラインでの申請受付・手数料納付を開始した。
- ・令和5年7月25日から、解体工事業登録等について、共同電子サービスによりオンラインでの申請受付・手数料納付を開始した。
- ・令和3年8月には、建設業許可と経営事項審査の申請方法を記載した手引に関する動画をオンラインで配信した（コロナ禍前は、行政書士会等4団体に対し、毎年夏の改定時に対面で説明会を開催）。

オンライン業務の拡大については、窓口や郵送による紙申請と業務内容が大きく変わることから、新たな業務フローの構築や手数料納入方法など様々な検討や準備を行った上で導入した結果、大きな混乱もなく実施できている。

表3 オンライン対応開始業務（開始時期順に掲載）

業務	実施状況 (全て現在まで継続)
建設業許可手数料の納入	令和2年11月からペイジー対応を実施
建設業許可証明書の発行	令和3年3月から共同電子サービスによる受付を実施
行政書士会等4団体への手引の説明会	令和3年8月からオンラインで動画配信を実施
浄化槽工事業登録等	令和5年3月から共同電子サービスによる受付を実施
解体工事業登録等	令和5年7月から共同電子サービスによる受付を実施

また、説明会に替わる動画配信については、多くの人に周知が可能となり、職員が各所で開催される説明会に出向く必要はなくなった一方で、動画作成の業務が発生した。また、コロナ禍後は対面の説明会を希望する団体も出てきていることもあり、来年度以降の実施方法については、今後、検討予定である。

(2) 建設業許可・経営事項審査電子申請システムの運用開始

国においても、コロナ禍を契機として、令和2年7月に建設業許可等の手続についてリモート化を進める方針が示されたことから、全国統一の電子申請システムを構築する構想が進展し、令和5年1月には、「建設業許可・経営事項審査電子申請システム（以下「JCIP」という）」を構築した。

JCIPの対象となる手続は、建設業許可申請（新規、業種追加、更新）、建設業許可に関する各種変更届・廃業届及び経営事項審査申請であり、申請者は、手数料納付を含め、オンラインで申請手続をすることができるシステムとなっている。

東京都は、他の行政庁と共に、システム運営協議会の一員としてシステム構築に参加し、誰もが使用しやすいシステムになるよう様々な検討・要望を行った。その後、令和5年10月23日からJCIPの運用を開始した。関係団体への周知、パソコン等必要な機材や環境の整備、窓口委託業者との契約内容や事務分担の調整、電子収納方法の検討、操作方法の習熟など、様々な準備を重ねることにより、円滑に運用を開始することができた。

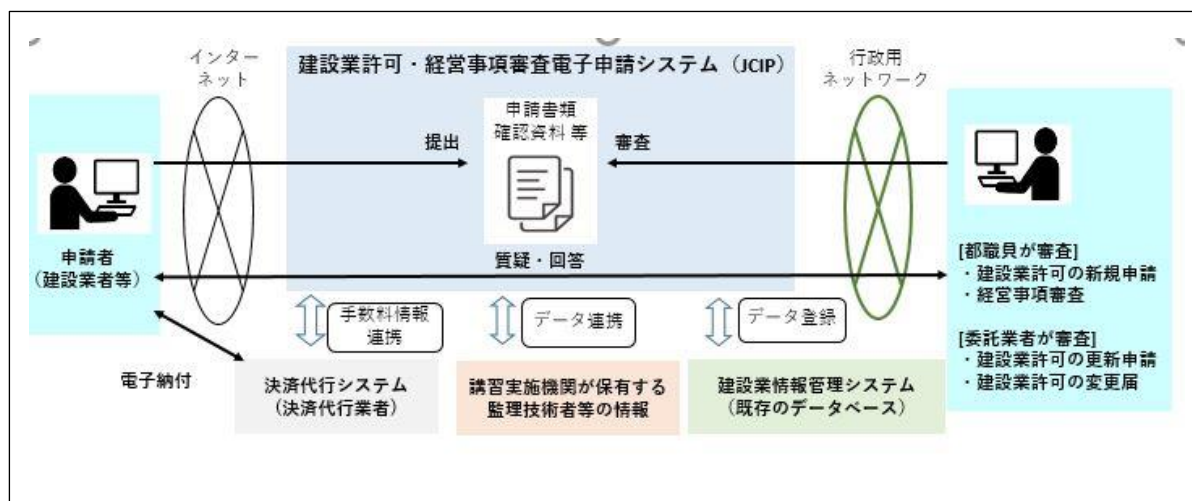


図4 建設業許可・経営事項審査電子申請システム（JCIP）の概要

4 得られた成果と教訓

(1) 緊急対応の成果

緊急対応として、場当たり的に対応せざるを得ないことも多かったが、職員が一丸となって取り組み、また都民も協力していただいたことにより、大きな支障なく業務を継続することが

できた。特に、窓口における感染症対策については、段ボールやクリアファイルなどの材料を使った間仕切りやビニールカーテンを作成するなど、職員が工夫することにより迅速に実施することができた。

建築確認等申請前の事前相談については、コロナ禍前は先着順であったが、予約制に切りかえた結果、待合スペースの混雑状況の改善が図られたため、現在においても継続している。

(2) 本格的な対応の成果

コロナ禍を契機として、手続のデジタル化が大きく進展した。

建築指導課では、建設リサイクル法に基づく届出については、新たなシステムの構築が不要であり、迅速に対応できるため、建築確認等申請に先駆け、東京都共同電子申請によりオンライン受付を令和3年度から開始できた。

建設業課では、東京共同電子申請の活用や全国的なシステムである JCIP の構築が急速に進んだ結果、短期間で大半の手続を郵送やオンラインで申請することが可能となり、利用者の利便性が向上した。

(3) 緊急対応の教訓

大きな支障なく業務が継続することができたのは、手探りで職場環境の改善を進めたことはもとより、事前予約制の導入に当たって来庁者の協力が得られたことが大きい。

一方で、事前計画し、いち早く練っておくことができているならば、より迅速に対応できたのではないかと感じた。

また、要望してもマスクを着用していただけない来庁者に対しては、貼り紙や注意だけでなくマスクを配布することを検討しても良かった。

(4) 本格的な対応の教訓

建築指導課においては、新型コロナウイルス感染症への対応をきっかけに、都民の利便性の向上や事務の効率化に加え、非接触の重要性に関する機運醸成により、デジタル化の取組の加速につながったものの、関係者との調整に当たっては、より分かりやすい説明等をすべきだったのではないかと感じている。

建設業課においては、緊急対応として郵送受付を開始したが、もっと早期に電子化を実現していれば、電子申請に更に誘導させることができたのではないかと感じている。