

## 新庁舎建設基本計画策定委員会市民部会

### 第2回第2分科会 議事要旨

日時：2004年8月28日 10時00分～12時15分

場所：森野分庁者 4階会議室

出席委員：川島会長、盛永副会長、荒江委員、蒲委員、坂本委員、重森委員、崔委員、西川（紀）委員、西村委員、吉岡委員

傍聴者：2名

主な議題：1．前回議事要旨の確認  
2．第2分科会における審議事項について  
3．3つの検討テーマに関する動向と事例  
4．庁舎に関する市民アンケート調査結果（概要）  
5．次回の検討事項について

審議内容：

< 今回のまとめ >

- ・4回目の会合までに各検討テーマの現状・課題と対応策を議論し、後で修正することを前提に、一旦、提案の方向性をまとめる。5～7回目で全体を反復しながら、提案の中味を見直し、最後の8・9回で最終提案をまとめ上げるという進め方とする。
- ・町田市の特徴を捉えることによって、独自性のある提案としたい。
- ・ワンストップサービスでは、職員が来庁者の用件をまず聞いて、相談に乗り、必要に応じて適切な部署に照会するというヒューマンな対応の仕組み自体を作り出すことが一番重要だ。
- ・単なる受付・案内ではなく、複数の相談員が窓口にて、人による対応とIT処理を使い分けつつ、いつでも相談に乗れる状態を作り出すことがポイントだ。
- ・ワンストップサービスは、一般市民利用向けと企業等のビジネス利用向けとは、分けて考えるべきだ。

< 次回への継続事項 >

- ・町田市の特徴をあらわす人口、高齢化、福祉などの指標データを次回までに準備する。
- ・事務局で、各テーマの現状・課題と提案が書き込めるような様式を準備する。この様式に、今回出た意見や提案の枠組み、さらに他の自治体での提案例なども記入し、これを元に町田市ではどれを提案に盛り込むかを議論することによって、効率的に結論を導く。
- ・「情報提供サービスの充実」について、事務局が基礎資料を用意する。

#### 議事要旨

##### 1．前回議事要旨の確認

（特に修正意見なし）

##### 2．第2分科会における審議事項について

- ・提案のまとめは早めに着手すべきだ。

- ・まず各論を一通り消化してから、提案部分をどのようにするかを議論すべきだ。
- ・ワンストップ行政サービスの提案をどうするかを最初に議論するという進め方ではなく、他のテーマも含めて各論を先に一通り消化するような進め方がよい。
- ・議論した中味を一旦持ち帰って、自分が参加している活動団体に報告し意見をもらうことを予定している。その意見をフィードバックして提案に反映できるような検討のスケジュールをお願いしたい。
- ・4回目の会合までに各検討テーマの現状・課題と対応策を議論し、後で修正することを前提に、一旦、提案の方向性をまとめてしまいたい。5～7回目で全体を反復しながら、提案の中味を加えたり直したりして、最後の8・9回で最終提案をまとめ上げるという進め方がよい。
- ・9回の会合で提案をまとめることになっている。途中で自主的な会合を設ける可能性もあり得る。
- ・当初から会議の回数を増やすことを予定することはすべきでない。
- ・皆さんの意見を勘案し、先に各論を済ませて、4回目に提案の方向性を一旦まとめてみるという進め方にしたい。

### 3. 3つの検討テーマに関する動向と事例

#### 当面の検討の進め方

- ・事務局に3つの検討テーマについて資料を準備してもらったが、今日は、「ワンストップ行政サービス」と「開庁時間の柔軟な対応」について議論願いたい。
- ・「市民との協働スペース」は、そもそもどうするのかという問題であるのに対して、「ワンストップ行政サービス」と「開庁時間の柔軟な対応」は、今後は必ず取り入れるべき基本的な機能である。どの程度取り入れるかを議論すればよい。

#### 町田市の特徴や人口動向を反映させた提案を行う

- ・「基本構想」を前提において議論することになるが、構想は、必ずしも町田市の特徴を打ち出した内容になっていない。もっと町田市の特徴を反映させて提案に独自性を持たせるべきだ。
- ・市の人口は将来減っていくはずで、新庁舎を計画する際の前提になる市の将来人口や高齢化指標を知っておきたい。
- ・市内の開発案件はまだ数多くあるので、将来人口は増えるのではないかな。
- ・人口増減にかかわらず、高齢化は進むので、新庁舎を考える上で高齢者対応はとても大事だ。
- ・町田市の特徴が何であるか知りたい。
- ・立川市では公園都市という言い方で特徴を打ち出している。
- ・町田市は福祉サービスが充実した自治体だと言われるが、その評判を聞いて転入する人もけっこういると聞いている。そうした実態があるのかどうか知りたい。良いことではあるが、将来、市財政の圧迫要因になる可能性もある。

#### ワンストップサービスについて

- ・現在の市庁舎1階の窓口で手続のために書き込む書式は、色々に分かれている（用紙の実物を見せながら説明）。1ヶ所、1回で用事が済むようにはなっていない。

## 来庁者の捉え方

- ・来庁者を捉える時に、一般市民利用と企業等のビジネス利用とは分けて考えるべきだ。
- ・市民の立場は、高齢者から若者まで、男性と女性、外国人まで多様なので、こうした立場性を反映した提案にする必要がある。
- ・町田市の外国人は20歳代、30歳代の人が多い。町田市の外国人対応は比較的遅れていると思う。外国人は毎年、少なくとも3年に1回は、かつては大手町、今は品川にある出入国管理事務所にし向かなければならない。出入国管理事務所の出先を市内に設けられないか。
- ・出入国管理や自動車の免許証の問題は、市役所の管轄を超えるので、直接の提案はできないが、関連する要望として取り上げることになろう。

## ワンストップサービスの具体的イメージ

- ・ワンストップサービスは、一箇所・一回の手続で即決できるとは限らない。まず、職員が来庁者の用件をまず聞いて、相談に乗り、必要に応じて適切な部署に照会するというヒューマンな対応の仕組み自体を作り出すことが一番重要なことだ。
- ・ワンストップサービスでは、市民に最初に対応する職員が、ホテルのコンシェルジェのような役割を果たせることが目標になる。高齢者、障害者などで必要があれば書類の記入も手伝うような仕事のやり方がイメージされる。
- ・単なる受付・案内ではなく、複数の相談員が窓口に住て、いつでも相談に乗れる状態を作り出すことがポイントだ。相談の結果、ITで処理できる手続ならば、その操作を説明し、さらに専門部署の職員の対応が必要ならば、その人が次に具体的な相談に乗り、そこでITによる手続が必要ならば、その人が操作を手伝うようなイメージが望ましい。
- ・ITを活用することによって効率化できた部分は、余力を対人サービスに振り向ける発想でいくべきだ。
- ・市民の側からこうしてもらいたいということをもずは主張すべきだ。一方、市の側も基本構想の前提条件で、職員1人当たりの市民数を約150人から170人程度に増やして想定するなど、効率化の努力を進めているのも事実だ。
- ・免許証の書き換え手続で体験したが、講習は2時間かかったが、警察の手続は10分で済んだ。効率化が可能な例だ。

## 市民センターと本庁舎の役割分担

- ・普段は、市民センターを利用することが多いので、市民センターを訪ねれば、ここ1箇所で用事が済むというのありがたい。

## 開庁時間の柔軟な対応について

- ・開庁時間の柔軟な対応は、平日の昼間に来庁できない共稼ぎ世帯などへの対応がねらいだとすれば、町田市の共稼ぎ世帯やDINKS(共稼ぎ子供なし世帯)の数がどうか動向を知りたい。
- ・他市との比較で人口、高齢化の比較データが欲しい。それによって町田市の新庁舎で提供する窓口の数や時間延長の特色を描けるのではないか。
- ・次回までに、町田市から、人口予測、高齢化指標、福祉サービスと転入人口の関係などの情報をわかる範囲で提供したい。

### その他の意見

- ・市内には福祉関係の会社が100社ほどあるが、これから必要なことは、福祉の予防対策だ。予防のためのサービスや施設を整備することにより、行政の福祉コストを減らすことができる。
- ・町田市は福祉のまちと言われている。人口は増えているが税収はどうか。
- ・福祉は、“誰もがいずれはお世話になることだ”と理解すべきだ。

### 4．庁舎に関する市民アンケート調査結果（概要）

- ・事前配布資料と当日配られた「これまでに寄せられた新庁舎建設に関する要望（2004年8月27日現在）」に、市民の意向がまとめて載っているので、各自、お読みいただきたい。

### 5．次回の検討事項について

- ・町田市の特徴をあらわす人口、高齢化、福祉などの指標データを次回までに準備する。
- ・次回までに、事務局で、各テーマの現状・課題と提案が書き込めるような様式を準備して欲しい。この様式に、今日出た意見や提案の枠組み、さらに他の自治体での提案例なども記入しておき、これを元に町田市ではどれを提案に盛り込むかを議論すれば、効率的に結論にたどり着くはずだ。
- ・会長から提案のあった「情報提供サービスの充実」について、事務局が基礎資料を用意して欲しい。

### 分科会で使用した資料

- ・ 前回分科会の議事要旨（案）
- ・ 資料1．第2分科会における審議事項について
- ・ 資料2．3つの検討テーマに関する動向と事例
- ・ 資料3．庁舎に関する市民アンケート調査結果（抜粋）
- ・ これまでに寄せられた新庁舎建設に関する要望（2004年8月27日現在）
- ・ 事務連絡：駐車場利用について

以上