

新庁舎建設基本計画策定委員会市民部会

第3回第2分科会 議事要旨

日時：2004年9月11日 10時00分～12時15分

場所：町田市森野分庁舎4階 第3会議室

出席委員：川島分科会長、盛永副分科会長、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：0名

主な議題：1．前回議事要旨の確認
2．前回分科会の宿題について
3．情報提供サービスに関する事例
4．第2分科会の提案に向けて
5．次回の検討事項について

審議内容：

< 今回のまとめ >

- ・ 町田市の特徴を生かし、情報提供サービスの一環として市のPR機能を充実すべきだ。
- ・ 市民の立場やライフステージ、シーンに応じて行政情報の提供ができるように発想を転換すべきだ。
- ・ 親切さに配慮した総合情報提供システムをつくり、本庁と市民センターの共通サービスとして提供してほしい。
- ・ 分科会開催予定日の9：00～10：30を自主的な勉強会に充て、10：30～12：30を正式な分科会とする。この開催方法を定例化する。
- ・ 9月22日18：00～20：00に臨時の自主的な勉強会を開催する。参加可能な委員が出席する。

< 次回への継続事項 >

- ・ 提案の方向性について分科会メンバーが自主的にアイデアを出し合い、次回、どのような提案の柱によって構成するか議論する。
- ・ 市のホームページからダウンロード（パソコンへの情報の取り込み）が可能な申請書式について、申請後、どの程度の時間を要して処理されているのか分類する。

議事要旨

1．前回議事要旨の確認

2．前回分科会の宿題について

- ・ 事務局から資料1に基づき説明。

町田市の特徴を生かした提案に向けて

- ・ 福祉施策が充実していることを町田市の特徴として捉えるのかがポイントである。
- ・ 共働きやDINKS（共稼ぎ子どもなし世帯）そのものを調べた統計はないが、国勢調査の

世帯類型から類推するかぎり、高齢者世帯、単身者世帯を含めて、平日の昼間に庁舎に来ることが困難な世帯が相当数あることがわかる。

- ・ 若い人は、ITを活用したワンストップサービスの充実を求めらるだろうし、高齢者から見ると、窓口の人的なサービスによるワンストップサービスを充実してほしいはずだ。ワンストップサービスは市民の立場によってIT活用と人的サービスに2極化するのではないか。
- ・ 国際版画美術館や自由民権資料館などがあることをもっと打ち出せないか。市の特徴を庁舎1階で映像で流すなどもっとアピールすべきだ。
- ・ 最近では、工業も産業観光という視点から対外的に見せる時代になってきた。
- ・ 祭りなど年中行事の情報ももっとPRすべきだ。
- ・ コンシェルジェ機能を充実させると、観光面も含めて市の情報案内の能力が向上するはずだ。この方法は、他市にはない町田の独自サービスになり得る。但し、高度なコンシェルジェを育てるには、相当な訓練と高給が必要になる。
- ・ 市役所をリタイヤした人の再雇用という方法もある。
- ・ こうしたことを実現するには、発想の転換が必要だ。

町田市の将来人口について

- ・ 2015年の人口予測では人口が増えることになっているが、その先はどうか。
- ・ 正式な予測はないが、2015年をピークとして減少していくと見ている。但し、急速な減少ではない。少子化による自然減と転入人口による社会増とのバランスの問題だ。また、今は都心回帰現象が続いているが、地価が上がればまた郊外居住にシフトする可能性もある。こうした要素がどのように推移するのかによって将来人口は変わってくる。

3. 情報提供サービスに関する事例

- ・ 事務局から資料2に基づき説明

情報提供サービスのめざすべき方向について

- ・ 資料には庁内の情報資料室とホームページで提供されている情報が紹介されているが、情報提供サービスをそもそもどのような範囲で検討すればよいのか。例えば、結婚した世帯や子どもが生まれた世帯に宛てて、市から個別に必要な手続やサービスの情報が電子メールで届くといった新たなサービス、また、庁舎の1階に設置するデジタルミュージアムで町田市を紹介するなど、情報提供サービスの範囲をもっと広く捉えるべきだ。
- ・ 行政情報サービスについては、個人の権利を行使する時に必要な情報を提供する、という姿勢を基本に据えるべきではないか。
- ・ 市民が行ってみたい庁舎と市民センターをつくる、ということの基本目標に据えるべきだ。
- ・ 情報を提供する側と利用する側の双方が情報提供のあり方をもっと考える必要がある。
- ・ 例えば、転入した人、結婚した人など人生のライフステージやシーンに応じた情報提供の仕方があるのではないか。こういう視点に立てば、町田市べんり帳や市のホームページの目次や項目の立て方、表現の仕方がもっといいになるはずだ。
- ・ 総合案内情報システムを用意して、外国人、高齢者といった市民の立場、また、子どもが生まれたといった状況に応じた選択ができるような仕組みがほしい。ホームページの編集もこれに連動して変わるはずだ。
- ・ 実際には市民センターに行く人が多いので、市民センターでも総合案内情報システムと同じ

サービスが受けられるようにすべきだ。

- ・ 外国人の場合、まず交流センターに相談に行くことが多い。そこには通訳の人が居るが、行政手続の専門的な知識は持っていないので、改めて市役所を訪ねることになる。本庁舎に外国人相談コーナーなどを設置して、用事が一回で済むようにしてほしい。

4. 第2分科会の提案に向けて ~ 検討作業シート ~

- ・ 事務局から資料3に基づき説明。

第2分科会の提案の視点と前提について

- ・ 新庁舎に集約しても、木曽庁舎やクリーンセンターで所管している業務まですべて集約できないのではないか。どの部署を新庁舎に集めるのかという検討はどうなっているのか。
- ・ 現在、庁内で検討中である。
- ・ ワンストップサービスは、利用者にとっての“わかりやすさ”がポイントになる。
- ・ 要は“親切さ”への配慮の問題だ。
- ・ 町田市では証明書類の自動交付機は設置していない。
- ・ 将来は申請書類の捺印を廃止することや、市行政の管轄外だがパスポート発券の支所機能の誘致なども要望としては取り上げていきたい。

第2分科会の提案の検討方法について

- ・ 第2分科会の提案書は実際問題だれが書くことになりそうか。
- ・ 今回準備した事務局資料の中に提案の材料はほぼ収録してあるので、これらをもとに分科会メンバーで提案の方向や提案の柱を検討いただき、これに基づいて提案をさらに掘下げたり、プレゼンテーション資料として編集する過程で事務局としてお手伝いできると思う。
- ・ 次回までに各自で2つずつ提案の柱を検討して持ち寄るのはどうか。
- ・ 各自が別々に検討すると提案が重複する懸念もある。
- ・ 市民との協働スペースについては、後から無駄なスペースを提案したと指摘される可能性もある。提案にはしっかりした後ろ盾を考慮しておく必要がある。財政事情を勘案して身の丈にあった提案とすることが重要だ。将来につけが回るようなことは避けたい。
- ・ 現在の分散庁舎で年間6億円程度の賃借費用が発生している。新庁舎になるとこの費用は発生しなくなるが、別の費用が新に発生するかもしれないということも勘案して提案すべきだ。
- ・ 昨年実施された市民アンケート結果が、市民の客観的な要望を表しているので、これに準拠して提案すればよいのではないか。
- ・ むしろ、将来はこうあるべきだという思いが先にあって、それに基づいた提案をすべきではないか。

5. 次回の検討事項について

- ・ 具体的な提案を検討するには、正式の分科会とは別に自主的な勉強会を開催しないと時間が足りないと思う。
- ・ 分科会開催予定日以外は、皆さんの予定が折り合わないので、開催予定日の9:00~10:30を自主的な勉強会に充て、10:30~12:30を正式な分科会とすることにする。この開催方法を定例化したい。
- ・ また、次回の分科会(9月25日)に提案の柱を用意するために、9月22日の18:00

～ 20 : 00 に臨時の自主的な勉強会を開催する。参加可能な方は出席願いたい。

- ・ 次の点を事務局に調べてもらいたい。資料3の15ページにダウンロード可能な申請書式が
一覧で載っているが、これらの手続について、申請後、どの程度の時間で処理されるのか、
即日交付される手続、審査等に時間を要し、後日、再度来庁する必要のある手続などに分類
してほしい。

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（市民利用）第2分科会の宿題について
- ・ 資料2．情報提供サービスに関する事例
- ・ 資料3．第2分科会の提案に向けて ～ 検討作業シート～

以 上