

## 新庁舎建設基本計画策定委員会市民部会

### 第4回第2分科会 議事要旨

日時：2004年9月25日 10時30分～12時40分

場所：森野分庁舎4階 第3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

傍聴者：0名

主な議題：1．前回議事要旨の確認 2．第2分科会の提案の方向性について 3．次回の検討事項について
---

審議内容：
-------

< 今回のまとめ >

- ・ ワンストップサービスには、市役所に出向かなくてもITによって手続きが済むような仕組みと、「やさしく親切な対応」、「そこに行けば、すべての手続きや相談に応えてくれるようなコンシェルジェのようなサービス」を提供していく方向が望まれる。
- ・ 市民協働スペースの役割は、市民全体に共通した課題にどう対処していくのかという問題について、市民と行政が企画の段階から一緒に議論する場を設けることである。

< 次回への継続事項 >

- ・ 今日の議論と提案内容を踏まえて、「ワンストップサービス」、「市民との協働スペース」に関する提案書のタタキ台を事務局が作成する。
- ・ 次回の分科会では、開庁時間の柔軟な対応、情報提供サービス、市民センターとの適切な機能分担などその他のテーマ、について検討する。
- ・ 次回の分科会開催日（9：00～10：30）に、町田市庁舎（本庁舎等）内を視察し、各部署の配置状況や執務・サービスの空間配置などを把握することを予定する。

#### 議事要旨

##### 1．前回議事要旨の確認

##### 2．第2分科会における提案方向について

###### 提案とりまとめの基本的な考え方と方法について

- ・ 基本計画の次の段階で行われる基本設計に反映できるよう、具体的な提案を盛り込む必要がある。
- ・ まず、提案の材料をどんどん出し合って、後で方向づけするやりかたの方が現実的だ。
- ・ 提案のタタキ台を先に作って、後から意見を出して改善していけばよい。
- ・ 市民と本庁舎との間には、そもそもどのような接点があるかについてまず検討し、これを体系的に整理することによって、“庁舎の市民利用”という概念全体を描けるのではないか。提案の方向性や中味も、この概念整理と対応させるとわかりやすい。

- ・ 本庁の市民サービスが充実すれば、それを市民センターに移し変えることで市民センターのサービス向上につなげることができる。
- ・ 逆に、地域に根ざした住民の視点に立って市民センターのサービスのあり方を検討し、これを本庁の市民サービス向上に結びつける発想に立つべきだ。
- ・ 町田市は、過去の合併の経緯もあって、市域が長細い形状をしているため、本庁に行くのに時間がかかる市民がいる。他市に比べて、市民センター（支所）の役割はその分だけ大きいといえるのではないか。
- ・ 世田谷区が総合支所方式を採用した結果、いくつかの課題を抱えているというが、マイナス面を指摘するだけでなく、支所を充実させることをめざしたプラスの面があるはずなので、そこを参考にすべきだ。
- ・ 提案の元になる材料の多くは、すでに目の前にあるので、さっそく提案の中味を議論していった方が早い。

## ワンストップサービスに関する提案について

### ワンストップサービスの具体像とコンセプト

- ・ ワンストップサービスの具体的イメージだが、窓口サービスなど、本庁で市民の訪問数が多い部署を1フロアにまとめて配置し、そこを訪れた市民が、まず、コンシェルジェのような何でも相談に乗れる職員に相談できるような姿をめざしたい。同時に総合案内表示もわかりやすくすべきだ。
- ・ その仕組みが基本にあって、本庁で受けられる総合サービス・パッケージの何割かが、市民センターでも同様に受けられるような状態が望ましい。
- ・ ワンストップサービスのイメージは、市側のフォーメーションを具体的に絵に描かないと見えにくい。検討のベースになる具体像が要る。
- ・ ワンストップサービスの基本は2つある。1つは、市役所に出向かなくてもITによって手続きが済むような仕組み。これは比較的若い年齢層への対応だとすると、2つ目は、高齢社会対応で、「やさしく親切な対応」、「そこに行けば、すべての手続きや相談に応えてくれるようなサービス」を提供していく方向が望まれる。こちらは人的（ヒューマンな）対応が必要。さらに、高齢者など手続きに不案内な人には、手続きを支援・代行してくれるようなサービスも欲しい。
- ・ 市民が本庁を訪れると、人数はまだわからないが8～10人程度のコンシェルジェがいて、まず、その人に相談に乗ってもらい、必要があれば、コンシェルジェの背後に控えている実務担当者が引き継いで対応する。また、これとは別に、ITを活用した自動交付機のような装置で済む用事は、コンシェルジェや窓口を介さずに済ませられるような仕組みも用意すべきだ。
- ・ 「手続きから相談中心の窓口へ」の転換だと言い換えてもよい。
- ・ 即時対応が困難な相談も出てくるだろうが、このコンセプト自体は維持したい。

### コンシェルジェについて

- ・ 高齢者、外国人、障害者など立場が違ってユニバーサルな対応ができるよう、住民のどんな相談にも乗れる“人”を配置すべきだということをコンセプトに据えるべきだ。
- ・ 障害者への対応では、例えば耳が不自由な人には手話による対応、外国人には外国語の対応

も必要になってこよう。

- ・ 現在でも、市民課の職員には手話の訓練を受けた人もいる。
- ・ コンシェルジェはホテル用語だが、庁舎での呼称は別途考えればよい。
- ・ コンシェルジェになる人材は、市の職員OBを起用することなどが考えられるが、色々な部署で業務経験を積み、広い分野に精通した人が望ましい。
- ・ 外部の民間人材を教育して登用する考え方もある。

#### 空間配置について

- ・ 手続業務と、判断を要するような業務とは分けて考える方がよいのではないか。
- ・ 市民の個人的な用件への対応と企業等の業務への対応とは空間的にも分けるべきだ。企業対応は上の階でも構わない。
- ・ できるだけ分けない、というのがワンストップの考え方だ。止むを得ないもののみ階を分ける、という考え方に立つべきだ。
- ・ 市民の用事でも、個人の手続もあれば、市民活動上の相談もあって、内容は幅広い。

#### ワンストップサービスに関する提案の柱

- ・ 提案の柱としては コンシェルジェ・デスクの導入 としてはどうか。別途、手続の支援・代行サービスにも触れておきたい。
- ・ これに対して、来庁しなくても手続できる、あるいは来庁した場合でも、窓口に行かずにITを活用した機器の操作だけで手続を済ませられるような対応は、IT化による諸手続の簡素化 といった表現が考えられる。
- ・ リアルとバーチャルの両立 というのが言いたい主旨だが、表現がわかりづらい。
- ・ 現在は、書類の郵送による手続はできるが、郵送しない方法、例えばファックスや電子媒体による手続を認めるかどうかは将来の課題になる。
- ・ 本人の電子認証をどのように行うかが課題である。
- ・ こうした動きはセルフサービス型のシステムと言われるが、本人認証やセキュリティ上の課題が残る。
- ・ 将来、一層便利になるIT活用の仕組みについても、導入の採否は別判断として、提案の中には入れておくべきだ。
- ・ ワンストップサービスを実現している他の自治体の事例が参考にならないか。
- ・ ワンストップサービスで交付される書類の“受領窓口”をどのように配置するかも考えておくべきだ。

#### ワンストップサービス機能の空間配置

- ・ 本庁舎の1階にまとめて配置すべき部署は、市民部、納税部、健康福祉部が考えられる。子供生活部は、幼児同伴の可能性も考えると、2・3階でもよいかもしれない。
- ・ 庁舎1階には、今後、アトリウムやレストラン、売店を配置する傾向が出てくるとすれば、市民部は1階でなくてもよいかもしれない。
- ・ 庁舎の玄関に一番近い便利な場所に配置するという表現にしておけばよい。
- ・ 育児室も要るが、市民部の近くがよいのかどうか。
- ・ 子供の問題専用のコンシェルジェを置いて、2階で対応するという発想もある。
- ・ 逆に、育児室、ベビーベッドなどは2階に配置し、子供連れの人々は2階に行くが、コンシェルジェを通じて受けられるサービスは、1階と同じようにすべて提供するという発想もある。

- ・ 案内のサイン計画について、色やマークや音を使って充実してもらいたい。
- ・ 案内情報の提供は、福祉サービスの一環だと思うが、どのレベルを目標とするのかが問題だ。つまり、この分野に重点的に対応して町田市庁舎の特長だといえる程度まで高度に対応するのか、通常指摘されるような程度で対応するのかという問題だ。
- ・ 高齢者にやさしい案内（サイン）サービスを といった提案になろう。

## 市民協働スペースについて

### 協働の考え方について

- ・ 市内各地域の実態に即した課題にどう対処するのかという問題と、市民全体に共通した課題にどう対処していくのかという問題とがある。特に後者について、市民と行政と一緒に議論する場がないと思うので、そこが新庁舎に設ける市民協働スペースの役割ではないか。
- ・ 市内でもNPOが増えているが、団体の性格や業種によって、すべてのNPOが行政と緊密な関係を結ぶ必要はないと思う。
- ・ 立川市の新庁舎建設市民100人委員会が作成した市民案の中に、市民協働に関する提案が数多く載っているが、これらの殆どは、町田市にも当てはまらと思う。
- ・ 市民同士の交流や活動の場は、従来もあった。企画の段階から市民と行政とが対等の立場に立って議論し、決めていく場が、これから求められる。
- ・ 防犯やゴミ対策などをめぐって、これまでも自治会や町内会と行政とが相談し、行動に移してきた経緯がある。

### 市民協働スペースのあり方

- ・ 新庁舎に設けるべき協働スペースは、関係者が集まって会議や打合せができる様々な規模のスペースに、プロジェクターや電子会議用のIT機器が装備されている姿がイメージされる。
- ・ 空間イメージの基本は、オープン・ワークスペースだ。個人ブース、打合せ・会議スペースの他、個室もあってよい。一定の期間、その場を専用使用できるようなホテリング・サービスもほしい。
- ・ 協働スペースは、利用時間帯、設備利用の面で、自由度と利便性に富む施設とするべきだ。
- ・ 市民協働スペースは、市の関係部署の近くに配置する必要はない。
- ・ 誰でも自由に使える必要はなく、テーマ性があって、期限までに行う活動に限定すべきだ。
- ・ 市民が自由に独りでも使える状態にならないとおかしい。
- ・ 協働スペースとは別に、市民が立ち話気分でも自由に使える市民サロンのような空間も用意することで、その問題は吸収できるのではないか。
- ・ 新庁舎内に生まれるいろいろな共用スペース、空き空間をこうした場に利用すべきだ。
- ・ 市民協働スペースの規模はどのくらいに設定すべきか。
- ・ 三鷹市の協働施設はけっこう立派だと聞いている。
- ・ 閉会中の議場を市民が利用したいという要望が他市の提案例に見られるが、これを実現するには、大義名分が別途必要になると思う。例えば、公共空間は市民利用が基本原則であり、その空間を議会が議場として使用しているといった従来とは異なる共通理解が必要になるのではないか。
- ・ 議場以外にも、日常的に議員が議会活動をしやすい空間や場を充実することも課題になる。

## 庁舎と複合すべき機能

- ・ 庁舎 1 階には特産物の展示空間やイベントスペースも欲しい。
- ・ 庁舎空間を 100%市が利用しなくてもよいのではないか、という発想がある。他の機能と複合させて新庁舎を整備することにも関係してくる。
- ・ 大規模な施設との複合は無理だとしても、町田市文化発信機能を高める機能があるとよいので、検討テーマとしては取り上げてよいのではないか。
- ・ 文化やイベントをどう振興していくか、また、施設の 24 時間利用の問題とも関連してくる。
- ・ 市庁舎は、そこに行くとか何か良いことがあるという場所にすべきだ。
- ・ 新庁舎の建設予定地の隣りに市民ホールがあるので、複合利用の対象としてこのホールを取り上げることはできる。

## 3. 前回分科会の宿題について

- ・ 市民が証明書類を窓口申請してから書類が交付されるまでに、どの程度の時間を要しているかについて、前回、質問があった。窓口が混雑していて待たされる時間を除くと、市民部で所管している証明書類は申請受付から 2 分を目標として発行している。
- ・ 他の部署にも確認したところ、個別相談等の時間を要するもの以外は、概ね 2 ~ 3 分で証明書類を発行している。
- ・ “ 手続きに市民を待たせない ” という視点を提案に加えるべきだ。

## 4. 次回の検討事項について

- ・ 今日の議論と提案内容を踏まえて、「ワンストップサービス」、「市民との協働スペース」に関する提案書のタタキ台を事務局が作成する。
- ・ 次回の分科会では、開庁時間の柔軟な対応、情報提供サービス、市民センターとの適切な機能分担などその他のテーマ、について検討する。
- ・ 開庁時間については、市民の立場から言うと、開いている時間が長ければ長いほど良い。あとは費用対効果でどのように決めるかの問題だが、市民がその点を検討することは難しいので、議論しづらい。情報提供サービスは議論することがいっぱいある。
- ・ 土日・夜間の開庁については、市行政に関心を持ちながら、平日の昼間に来庁できない市民に対して、その機会を開くという視点から議論すべきだ。
- ・ 次回の分科会開催日（9:00 ~ 10:30）に、町田市庁舎（本庁舎等）内を視察し、各部署の配置状況や執務・サービスの空間配置などを把握することを予定する。

## 分科会で使用した資料

- ・ 前回分科会の議事要旨（案）
- ・ 前回分科会の宿題について
  - 「わたしの便利帳 町田市」の冊子
  - 「まちだガイド ネーチャーライフ編」パンフレット
  - 「町田市役所本庁舎 ご案内」
  - 「町田駅周辺公共施設案内図」
- ・ 第 2 分科会（市民使用）の課題（西川（紀）委員作成）

以 上