

新庁舎建設基本計画策定委員会市民部会

第5回第2分科会 議事要旨

日時：2004年10月16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．今後の進め方について 3．ワンストップサービス、市民協働スペースの提案について 4．次回の検討事項について

審議内容：

< 今回のまとめ >

- ・ 最終分科会（第9回）は成果報告会に充て、8回までに提案をまとめる。そのためには、次回（第6回）には提案全体のタタキ台を作っておく必要がある。
- ・ 分科会毎に検討の立場、視点が違うので、分科会間の内容調整は行わず、各分科会が独自に提案を取りまとめる。
- ・ 市民利用の立場から見た庁舎への提案全体をどのように組み立てるかについては、一通り議論を行った後に再度見直す。
- ・ 第三者から見てわかるかどうかという視点から提案内容をチェックする。

< 次回への継続事項 >

- ・ 分科会で出た意見と会長が別途まとめる提案意見を合わせて、事務局がワンストップサービスと市民協働提案への反映方法を整理する。
- ・ 次回の第6回分科会に限って、9：00～12：00を正式な開催時間帯とする。

議事要旨

1．前回議事要旨の確認

2．今後の進め方について

- ・ 分科会は全部で9回開催されるが、最終回は各分科会の報告会に充てるので、8回目には分科会の提案をほぼまとめ切る必要がある。そのためには、今回と次回（第6回）で提案全体のタタキ台を作っておく必要がある。
- ・ 次回の分科会終了後、各分科会長・副分科会長が集まって、提案とりまとめのスケジュールや第9回に行われる成果報告会の進め方について相談することになっている。
- ・ 第1分科会の議事要旨案を見ると、レストランは最上階に配置する方向で書かれているが、本分科会では違う意見が出ている。
- ・ 最終段階までに各分科会の提案内容を相互に調整するのか、あるいは各分科会が独自にとりまとめればよいのか。

- ・ 分科会毎に検討の視点が違うので、あえて調整は行わず、各分科会が独自に提案を取りまとめることにしたい。

2. ワンストップサービス、市民協働スペースの提案について

ワンストップサービスに関する提案について

提案の組立に当たって

- ・ 第三者から見てわかるかどうか、という視点から資料をチェックしてほしい。
- ・ 各分科会の検討成果は、誰に向かって報告されるのか。報告する相手によって資料のボリュームや表現の形式（図を多用するなど）が変わってくるはずだ。
- ・ 成果は、まず、各分科会から市民部会に対して報告され、次いで新庁舎建設基本計画策定委員会に報告され、最終的には市長に報告される。
- ・ 報告の場で使う資料（プレゼンテーション用の資料）は、数枚の要約版になるだろうから、今はまだ考慮しなくてもよい。市民の皆さんが読むことを前提にして提案書本体を取りまとめることが当面の作業だ。
- ・ 第2分科会の提案の柱を、タタキ台の資料にあるように6本柱で組み立てるのか、さらにシンボリックな考え方で絞り込んで表現するのかという議論がありそうだ。
- ・ 市民利用の立場から見た庁舎への提案全体を何本柱で組み立てるのかについては、一通り議論を行った後に再度見直せばよい。
- ・ 資料全体の流れをさらに組み立てる必要がある。提案の構造が見えやすい資料にするべきだ。

市民と庁舎の接点について

- ・ 資料にある「市民参加」という表現は「市民参画」に変更した方が提案の意図がよく伝わる。
- ・ 資料1ページ目に、市民と庁舎の接点が整理されているが、図の中にある「これまで」の接点と「これから」の接点という表現は不要である。今後のあるべき方向性だけを書けばよい。
- ・ 議会等の「傍聴」という表現に代わる表現がないか。市民と議会とが対等の立場であるという考え方を盛り込んだ表現を探したい。
- ・ 市民と庁舎の接点には、資料に書かれた項目以外にも、「情報を入手する」とか「市に質問する」、「苦情・要望を出す」といったことがある。こうした点を盛り込んでほしい。

コンシェルジェ機能について

- ・ コンシェルジェに当たる機能は、小さいながらも現庁舎の市民課の窓口にも既にある。職員OBが手続に来た市民の相談に乗っているというが、どの程度利用されているかを知りたい。
- ・ 相談件数を集計したものはない。
- ・ この分科会で提案しようとしているコンシェルジェは、市民課の所管サービス以外にも市民のあらゆる相談に乗れる幅広さを備えていることを想定しており、現在の市民課の相談員とはイメージが違う。
- ・ コンシェルジェは幅広い知識を要求される高度な職能なので、例えば、課長になるにはコンシェルジェを1回、部長になるにはコンシェルジェを3回経験することを条件とする等の人事上の工夫を講じてはどうか。職員OBや外部から民間人材を登用することも考えられるが、現役職員の研修の場として位置づけることが重要だ。

- ・ コンシェルジュの呼称は、正式な呼称は今後考えるとして、提案資料の中では象徴的な呼び名としてこのまま使用しておけばよい。

電子化行政について

- ・ 行政の電子化、IT化によって行政サービスを充実させていくべきだという視点をもっと強調してほしい。
- ・ 資料3ページの図にある「ワンストップ情報提供端末（自動交付機）」のような機能をもっと強調した提案にしてほしい。
- ・ 資料3ページの図にある行政イントラネットが、電子化行政の中心機能を担うことになると考えられるので、この部分をもっと詳しく説明すればわかりやすくなる。
- ・ いつでも、どこでも情報が入手できる“ユビキタス社会”の実現をめざすことが、市民利用の利便性を向上させることにつながる、という視点を入れるべきだ。IT化はあくまで手段であり、めざすべき社会像を“ユビキタス社会”として示し、これを実現することを目標に据えるべきだ。
- ・ 電子化行政によって効率的で小さな地方政府（デジタル・スモール・ガバメント）をめざすことと、その余力を、人による対面行政サービスが充実した地方政府（アナログ・ラージ・ガバメント）に振り向けることが望まれるが、目標をどこに置くかは、両者のバランスの問題だと思う。
- ・ 表現に片仮名が多いので、提案書には用語集・定義集をつけるべきだ。

行政サービスにおける外国語の併記など

- ・ 市役所で手続する際に日本独特の年号（平成など）が使われており、外国人にとって分かりづらい。西暦の年号と併記してほしい。
- ・ 相模原市役所では、市のパンフレットが日本語以外にも英語、韓国語、中国語などでもできている。外国人にもわかりやすいよう、市の施設案内や申請書類等に外国語も併記すべきだ。
- ・ パスポートの発行を市役所でもできないかという要望や、他の自治体の戸籍は取れない現状を改善してほしいという要望などについても、将来の検討課題として触れておきたい。

市民協働スペースについて

提案の柱の構成について

- ・ 資料では、市民協働を広く捉えて、その中に市民交流も含める構成をとっている。
- ・ 厳密にいうと、市民協働スペースは、市民と行政職員とが一緒に特定のテーマを検討する“執務スペース”であるのに対し、市民交流スペースは、市民同士が自由に利用できる開放型のスペースを想定している。両者は区別して提案した方がよいという考え方もある。
- ・ 資料7ページの「市民協働機能」、「市民交流・市民活動機能」、「情報提供・情報発信機能」の3つの関係を示した図は、資料の最初に持ってきた方がわかりやすい。
- ・ その場合、「市民協働機能」と「市民交流・市民活動機能」の2つだけでよい。「情報提供・情報発信機能」はこれから議論するテーマであるし、提案としても別扱いでよい。
- ・ 市民協働の提案は4本柱でできているが、スペースの問題、運営の問題、人の問題が混じっているので整理すべきだ。むしろ参画すべき市民団体等を書いた方がわかりやすいのではな

いか。

- ・ 資料5ページの提案のタイトルが“市民協働スペースの確保”となっている。“スペース”は空間を指すので限定された印象を受ける。“市民協働の場の確保”としてはどうか。こうすれば空間や団体、人、環境条件などすべてを含んだ言い方になる。
- ・ 資料5ページの提案の柱の3つ目と4つ目の順番を変えてはどうか。
- ・ 2つ目と3つ目の順番も逆の方がよい。
- ・ 「ヒト」、「もの」、「こと」の3つで整理できそうだ。
- ・ 「市民参加」という表現は「市民参画」に変えるべきだ。

提案の内容について

- ・ 提案の柱の構成と、後に出てくる提案メニューの並べ方の整合性をとるべきだ。
- ・ 議会の議場は、机を対面型に配置するほか、障害者も入退室しやすいようにする、手話サービスを導入するなどの工夫が必要だ。議会においても市民との協働という考え方を生かしていきたい。また、議会の閉会中、議場を市民にも開放すべきだという提案が出ている。社会教育、生涯教育の場として活用できないか。
- ・ 市民と行政との協働という言い方にも見られるように、市民と行政を対比的に捉えがちであるので気をつけるべきだ。資料では、市民団体が行政に参画することについて多く触れられているが、個人としての市民をもっとクローズアップできないか。
- ・ 市政に参画する場合、個人としての市民にはさまざまな限界があると思う。NPOなどの団体としての市民が行政に参画することが中心にならざるを得ないのではないか。
- ・ 資料では市民協働スペースは玄関ロビー階が望ましい、となっているが、行政の各部署の近くに配置すべきだという考え方もあるので、修正願いたい。
- ・ 新庁舎に大きな市民ホールを併設できないか。
- ・ 庁舎機能が優先されるべきであるし、大ホールの併設は床面積の制約があって無理ではないか。
- ・ 但し、少数意見も補足的な提案として入れておくべきだ。

その他

- ・ 新庁舎に「子供センター」を併設してほしいという陳情が、12月に行われる予定があると聞いている。
- ・ 忠生市民センターに行って、来訪者の数と職員のサービスを終日観察してみたが、職員の対応は親切でてきぱきとしており、大変良い印象を受けた。
- ・ 市民センターの充実も課題だが、むしろ町田駅前にある市民課駅前連絡所のサービスを充実させた方が、市民全体の利便性は向上するのではないか。

3. 次回の検討事項について

- ・ 分科会長が提案意見をまとめ、事務局は、今日の分科会で出た意見と会長の提案意見を合わせて、ワンストップサービスと市民協働の提案にどのように反映することができるかについて整理する。
- ・ 今回、検討を予定していた「開庁時間の柔軟な対応」、「情報提供サービス」等の提案の方向性

については、時間が取れなかったため次回に回す。その関係もあり、次回の第6回に限って、9：00～12：00を正式な分科会の開催時間帯とする。

分科会で使用した資料

- ・ 前回分科会の議事要旨（案）
- ・ 印鑑登録申請書、納税証明書交付申請書など申請書類の様式集
- ・ 町田市内にあるNPO法人
- ・ 市民センターの或る一日（西川（紀）委員作成）
- ・ 町田駅バス総合案内システム

以 上