

## 新庁舎建設基本計画策定委員会市民部会

### 第6回第2分科会 議事要旨

日時：2004年10月30日 9時00分～12時00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．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 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 >

- ・ 開庁時間の柔軟な対応では、平日の昼間に庁舎に来られない市民の立場に立ち、夜間や土日開庁を基本に置く。
- ・ 情報提供サービスの提案の柱は、いつでもどこでも情報を入手できる状態を作ること、構成する情報の内容、防災情報、の3つから検討する。
- ・ 市民センターは地域ごとの集いの場、一方、本庁の協働スペースは地域を越えるレベルの問題を検討する場として位置づけ、両者の役割分担を図る。

< 次回への継続事項 >

- ・ 広報公聴課への問合せ件数について、次回、事務局から資料を配布する。
- ・ 第2分科会のすべての検討テーマに関する提案のタタキ台を事務局が作成する。
- ・ 第2分科会は、次回以降の開催時間を9：00～12：00とする。

#### 議事要旨

##### 1．前回議事要旨の確認

##### 2．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

###### 開庁時間の柔軟な対応

###### 本庁舎の開庁時間

- ・ 平日の昼間に庁舎に来られない市民の立場に立つと、夜間や土日も開庁してほしい、将来は24時間対応してほしい、というのが要望の基本にある。
- ・ 本庁と市民センターを含めて、必ずどこかの庁舎が開いているという状況にできないか。具体的には“輪番制”で開庁する方法が考えられる。
- ・ 本庁の時間延長を行う場合、月曜日から金曜日まですべての平日を対象として時間延長するのは、コスト面などからみて行き過ぎである。庁内のどの部署を時間延長するのかについても、自ずと限界があろう。
- ・ 市民と行政との協働スペースを、夜間は何時まで使えるようにするのも開庁時間に関係し

てくる。できれば夜9時まで利用させてほしい。

- ・ 仮に、協働スペースが夜9時まで使えるなら、窓口サービスも同じ時間帯まで延長するという考え方もある。
- ・ 市民フォーラムは今でも夜10時まで使えるし、実際、閉館まで利用する場合があるので、本庁に市民協働スペースを設ける場合、夜10時まで使えるようにすべきだ。
- ・ 昨年実施した庁舎問題検討委員会は夜間開催だったが、施設を概ね9時まで使用した。
- ・ 市民サービスを充実する方向で議論するのはよいが、実際問題、限界があることを考慮すべきだ。
- ・ 開庁時間の延長は、シフト勤務などによって人件費や職員の労働条件が事実上変わらぬように配慮する合理的な方法を想定している。
- ・ 町内会・自治会連合会は、市民フォーラムを利用しているが、部屋のカギを自主管理しているので、利用時間に関する支障はない。
- ・ ボランティア活動の立場からみると開庁時間をできるだけ長くしてほしい。
- ・ 本庁内を想定している市民協働スペースの利用時間帯と、市民フォーラムなどを利用する場合もある市民交流スペースの利用時間帯とは区別して考えるべきだ。

#### **市民課駅前連絡所の開庁時間**

- ・ 町田駅前にある市民課駅前連絡所は現在午前10時から午後7時まで開いているが、連絡所がある百貨店は午後8時まで営業しているので、この営業時間に合わせられないか。
- ・ 駅前連絡所を百貨店の営業日と連動できないか。
- ・ 駅前連絡所のサービス範囲を増やすのかどうかという問題もある。そうした要望が出ているのなら検討すべきだ。

#### **情報提供サービスの充実**

##### **提案の方向性**

- ・ 情報提供サービスは、市のホームページを市民の視点からどのように見直すのか、庁舎を情報提供の場としてどのように捉えるのか、の2つで整理できそう。
- ・ 行政がやっていることを市民は知っているべきであり、それを支えるのが情報提供サービスの役目だ。
- ・ 市民協働と市民交流、これらの活動を支えるものとして情報提供サービスが位置づけられる。
- ・ 人と組織に関する提案と、iモードやパソコンからのアクセスを考慮に入れた情報伝達手段の2つで提案を構成すべきだ。
- ・ 情報提供サービスの提案の柱は、いつでもどこでも情報を入手できる状態を作ること、構成する情報の内容、防災情報、の3つで整理できないか。
- ・ 市民個人と市行政とのコミュニケーションができるチャンネルを多様に提供すべきだ。
- ・ それがユビキタス社会の実現に通じる。
- ・ 表題にすると、例えば「多チャンネルな市民サポートサービスの提供」といった言い方になる。

##### **情報公開について**

- ・ 町田市では議会のインターネット中継を行っており、自治体の中でも進んだ取組をしている。

- ・ 情報公開と非公開の基準がよくわからない。また、公開までの時間をもっと早められないか。
- ・ 情報の内容によっては審議会で公開の可否を判断するため時間を要するが、一般的な情報であれば2週間程度で公開しているはずだ。情報公開の範囲は他市に比べても広いと思う。

### 情報伝達手段について

- ・ パソコンや携帯電話など情報端末を持たない人を含めて、万人が利用できるような情報伝達手段を講じるべきである。また、議会の議論の内容は万人が分かるか、という視点から見ると分かりにくい。
- ・ 現庁舎の5階に行けば議会の情報は分かるが、なかなか行きづらい。庁舎の1階で情報を入手できるようにすべきだ。
- ・ 大半の情報は、検討が終わった結果の情報だが、検討途上の情報も提供してほしい。
- ・ 「議会だより」を見ると、議会の審議経過が分かる。市民が知ろうとすれば情報は入手できる。関心があるかどうか、むしろ問題だ。「広報まちだ」で相当なことまで分かるはずだ。
- ・ 「広報まちだ」は、新聞の折込で配布されるため、新聞を購読しないと配られない。外国人には日本語の新聞を読まない人がおり、その人たちには情報が伝わらない。
- ・ 新聞折込以外にも、郵送に応じたり、公共機関や駅前のコーナーに置くなどの対応をしている。
- ・ 広報は月に2回発行する市が多いが、町田市では3回発行しており、広報活動に力を入れている方だと思う。
- ・ 市のホームページの中に、市民が何でも相談できる仕組みが入っているか。
- ・ “市長への手紙”という形式をとっている。
- ・ ホームページと対人サービスの両面で、市民の問い合わせを何でも受け付ける窓口を設けることを提案したい。その際、一方通行ではなく、双方向のコミュニケーションができるようにすることが大事だ。
- ・ 市のホームページに外国語の表記も加えてほしい。
- ・ 町内会では、回覧や掲示板を通して情報を伝える努力はしている。
- ・ マンションが増えるのに伴って、町内会に加入していない人が増えていると思うが、これらの人には情報が伝わらない問題がある。
- ・ 例規集の検索がもっと容易にできるようにならないか。
- ・ 提案することはよいが、予算が絡むため、すべて実現できるのだろうか。
- ・ 忌憚のない市民の声として提案自体は行うべきだ。

### 防災情報提供について

- ・ 防災の視点から見たときに、市民と本庁舎のあるべき姿を検討しておく必要がある。
- ・ 新庁舎建設自体が、現庁舎の耐震性の不安に抜本的に対処するという動機から議論が始まっている。
- ・ 災害情報を伝えるには、拡声器で放送するのが一番よいと思うが、その音が良く聴こえない。
- ・ 災害時の情報伝達手段としてコミュニティFM放送を活用してはどうか。
- ・ 自主防災隊が各地区に編成されているが、すべての町内会、自治会が参加している状態ではない。防災隊だけに参加意向を持つ住民もいる。

- ・ 自治会、町内会から新住民に参加いただくよう呼びかけはしている。
- ・ 賃貸住宅の住民の参加意識が乏しい傾向がある。
- ・ 防災・防犯の情報提供内容と伝達手段を提案する必要がある。
- ・ 防犯は警察の所管であるから提案の範囲外ではないか。

### 市からの情報発信について

- ・ 地元情報発信も検討課題になる。特産品、歴史文化などで特徴を出す事例をよく見かけるが、いつも同じ情報では飽きられる。
- ・ 市民が情報を取ろうとすれば入手できるという状態だけでよいのか。市側の情報発信も提案に入れるべきだ。例えば、結婚したり出生の届を出すと、時宜に応じて市から必要な情報が個人宛てに送られてくるようなサービスが考えられる。ITによって個人毎にパーソナライズされた情報を発信することが可能になりつつある。

### 市民センターと本庁との適切な役割分担

- ・ 専門的な相談は主に本庁に行くことになるだろうが、手続類は市民センターで済ませたい。
- ・ 市民協働の一部は、会議室の利用ということであれば市民センターでも対応できる。
- ・ 地理的な条件から本庁舎に遠い市民センターほど、サービスを充実させるべきだ。
- ・ 市内の地域センターが、第3回会議資料によるとA・B・Cの3つに分類されているが、その違いは何か。
- ・ 分類Aは、市役所の支所機能を持つ市民センター、分類Bは、住民票の写しなど限られた業務を行う地域センター、Cは、証明書発行業務等を行っていない地域センターである。
- ・ そもそもなぜ市民センターのあり方を問うのかという発想に立つべきだ。
- ・ 市民センターは今のままでよいのか、という風に問えば、これからのあり方が見えてくるのではないか。
- ・ 手続類はITを活用することによって本庁とほぼ同じサービスを提供できるはずだ。市民利用スペースが不足していることが市民センター充実の理由になるのではないか。
- ・ IT対応が進めば進むほど、対面で行う行政サービスや市民交流の場が必要になることが、市民センター充実の動機ではないか。
- ・ 市民センターの利用時間の延長も考えたい。
- ・ 町田駅前の連絡事務所機能を、仮に市民センターにも持たせるとしたら、なるせ駅前市民センターが候補となるだろう。
- ・ 先日の台風の夜に、町内会館に避難した人がいる。町内会館には災害時の対応も含めて利用マニュアルがある。市民センターは、現状では夜間利用ができないので避難先として利用できない。
- ・ 町田市は地理的な条件や過去の合併の経緯があって、地域ごとに独自の集いの場があってよい。市民センターはそうした場として位置づけるべきだ。一方、本庁の協働スペースは地域を越えるレベルの問題を検討する場として位置づけるべきだ。
- ・ 市民が市に相談したい案件は増えており、市民センターの重要性は増している。
- ・ 市民センターの諸問題のうち、スペース問題は市民協働スペースのあり方を述べる際に整理し、夜間利用の件は開庁時間の延長を述べる際に触れる、といったように問題を分けて提案

してはどうか。

### 庁舎機能の複合化

- ・ 食堂はサービスが十分でない場合は契約解除の可能性があると条件で事業者へ委託しないとサービスが低下する。
- ・ あきる野市庁舎では、民間レストランの採算がとれないと判断し、庁舎内には置かないという判断をしたそうだ。
- ・ 文京区庁舎では運營業務に限って委託するなど、レストラン経営を維持するための工夫を講じている。
- ・ 市役所の中に、食堂をはじめ郵便局や銀行、本屋、文房具屋を置いてほしいという要望の他に、都税事務所や法務局など他の官庁の出先事務所を置いてほしいという市の所管範囲を越える要望も考えられる。
- ・ また、文化施設や福祉施設などを庁舎敷地内に整備してほしいという要望もあり得る。
- ・ 市役所に用事がない市民も気軽に庁舎を訪れるよう、民間事業者の力を借りた集客施設と複合化できないか。
- ・ 市役所にも“楽しみ”の要素がほしい。
- ・ 子供センターを庁舎に併設する要望もあり得るが、現庁舎の移転跡地の活用方策としても考えられるので、本庁の複合機能との調整が要るであろう。
- ・ 子供も市民なのだという意識をもっと持つべきだ。

### その他の提案

- ・ 市民は、性別や年齢、子供や高齢者、障がい者、外国人など多様な立場を持っている。法人としての市民（例えば市が企業から調達する業務など）また、市民としての子供について、これまであまり議論をしてこなかったもので、加える必要がある。

### 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

- ・ 市民と行政の協働について、NPO等の団体に比べて個人が参画することは難しいとの意見があったが、公募市民であれば行政との協働作業に参画することはできるので、法人と個人を区別する必要はないのではないか。
- ・ 「市民と行政との協働」提案と「市民同士の交流」の提案は、「市民との協働・市民交流の場の整備」という風に、同列に並べて1つの柱にまとめればよい。

### 4. 次回の検討事項について

- ・ 市民などから広報広聴課へどの程度の問合せ件数があるのかについて、次回、事務局から紹介する。
- ・ これまでの議論をふまえて、第2分科会のすべての検討テーマに関する提案のタタキ台を事務局が作成する。
- ・ 第2分科会は、次回以降の開催時間を9:00~12:00とする。

### 分科会で使用した資料

前回分科会の議事要旨（案）

資料１．ワンストップサービス、市民協働スペースに関する意見（会長案）

資料２．ワンストップサービス、市民協働スペースに関する意見の反映方法（事務局案）

コンシェルジュに関する資料（重森委員提出）

以 上