

新庁舎建設基本計画策定委員会市民部会

第8回第2分科会 議事要旨

日時：2004年11月27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：2名

主な議題：1. 前回議事要旨の確認 2. 他の自治体の庁舎事例について 3. 第2分科会の報告（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>

- ・ 報告書の全体構成は、資料2の代替案に示した構成を基本とする。

<次回への継続事項>

- ・ 12月11日の最終部会に先立って、12月4日10時から12時まで、臨時の勉強会を開催する（出席は任意）。
- ・ 今日の意見、提案をふまえて事務局から最終案が事前に示されるので、出席しない委員も含めて意見を出す。
- ・ 報告書の最終とりまとめは、この臨時会合の出席者に一任される。

《議事要旨》

1. 前回議事要旨の確認

- ・ 「コンシェルジュについては、財源と人材の確保が課題である」という表現を止めて、「コンシェルジュについては、人材育成が課題である」に変更してもらいたい。報告書本文にも同様な記述があるので、これも変更する。

2. 他の自治体の庁舎事例について

- ・ 前回、他の自治体の庁舎事例に関する質問があったので、事務局からお答えする。まず、綾瀬市の庁舎用地の緑地比率が22%である件は、結果的にこの比率になったのであって、この数値をめざしたわけではないということである。町田市の庁舎用地においても緑地比率の目標値は定めていない。また、セキュリティ上の課題があるという点は、緑地が増えると暗がりが増えることを指している。
- ・ 座間市の庁舎に設置されている盲導鈴は、具体的には、庁舎玄関にセンサーを設置して、受信機を携帯している人が利用できる仕組みである。
- ・ あきる野市の庁舎で市民動線と職員動線を分けている件は、職員が隣りの課に行く際に、課の外の廊下まで行かなくても、裏動線として使える細い通路のことである。

3. 第2分科会の報告（案）について

●報告書全体の構成について

- ・ 市民にとっては、資料1の方が分かりやすいのではないか。
- ・ 資料2の代替案の方が、目次のめりはりがあってよい。
- ・ 市民の分かりやすさからみて、代替案の方がよい。
- ・ 代替案の方が、構成にインパクトがあってよい。
- ・ 代替案の方が、ビジュアルな図があって分かりやすい。
- ・ 資料2の構成案を採用することにする。

●市民利用から見た庁舎の基本的方向性

- ・ 代替案の4ページにある図の表現は、やや抽象的で読んだ人が異なる理解をする可能性がある。また、「期待される効果」は不要ではないか。効果を先に書いておく必要はない。
- ・ 「市民と庁舎との接点のあるべき姿」を説明する過程で、「申請・手続」が具体的にどのような中味を想定しているかについて記述すれば、具体的に何を言おうとしているかは分かるはずだ。
- ・ はじめて読む人には「期待される効果」が書いてあった方が、ねらいが分かりやすくてよい。
- ・ 「マルチチャンネル化」を、基本的方向の柱の1つに追加するかどうかは議論があろう。
- ・ 代替案では、「市民センターと本庁舎との適切な役割分担と連携」は、柱に入れていないが、これは柱として扱ってよいだろう。
- ・ 「マルチチャンネル化」は、他の提案の柱を貫く横断的な基盤を整備しようという提案で、他の柱とはやや異なる性格を持っている。
- ・ 「マルチチャンネル化」は、1つの柱ではなく、「ワンストップ行政サービス」と「情報提供機能の構築」の中のサブ提案として入れてはどうか。
- ・ 市民と庁舎の接点から基本的方向を導き出す図に矢印がいっぱい書かれているが、図が煩雑にならないように表現を工夫してほしい。また、「期待される効果」を引き出す矢印は、一括して大きな矢印を書けば図がすっきりする。
- ・ 資料2にあるような報告書の構成を採用した場合でも、資料1にある「市民と行政をめぐる時代潮流の変化」は、この位置に残すことにしたい。
- ・ 「市民と庁舎との接点のあるべき姿」の中に出てくる「受託（調達）」は、「情報提供サービスの充実」という柱に吸収することができる。

●ワンストップ行政サービスの導入について

- ・ コンシェルジュという仏語を直訳すると、「案内人」ではなく「管理人」という意味なので、正しく表記すべきだ。
- ・ ワンストップ行政サービスの中に、「子育てと就業を支援するワンストップサービス」と「高齢者の健康と快適な暮らしを支援するワンストップサービス」を追加し、これらを町田市のワンストップ行政サービスの特徴として打ち出したい。
- ・ 市の中心部に「子供センター」を整備してほしいという市民要望があると聞いているが、これとも関連してくる話だ。
- ・ 市にシルバーパスの相談した経験では、部署によって説明の詳しさに差がある。ワンストッ

プ行政サービスによって、最も詳しい部署に correspond してもらえるとありがたい。

- ・ コンシェルジュ・デスクのイメージを詳しく書いてほしい。色々な相談内容が想定されるとすると、カウンター方式よりもブース方式でプライバシーが守られるようにすべきだ。また、予約制、担当者指名制なども考えられる。コンシェルジュは、市民にとって大変大事な職能であることが一目で分かるような空間や席配置にすべきだ。コンシェルジュ・デスクによって床面積は増えると予想されるが、市民課の全員がそこに集まる必要はないため、調整が可能だろう。
- ・ 庁舎玄関に掲げる総合案内表示に、議会・議員の現在情報も表示すべきだ。
- ・ コールセンターが図の中に表記されているが、説明文も加えるべきだ。応答スクリプトの整備、オペレーターでの対応が無理なら担当部署に転送される方式とすること、職員の普段の業務に支障の無い範囲で実施すること等について触れてはどうか。
- ・ 固定電話と携帯電話によってサービスに区別が無いような方式を採用すべきだ。三鷹市のホームページには、携帯電話アクセス用の欄が用意されている。
- ・ 広報・広聴課を訪れる市民が年間約2万人いることをふまえて、「広聴活動の充実」という項目を追加したい。手続・申請の相談ではなく、プライベートな相談や地域のトラブルなどを含めてきわめて多様な相談が寄せられているはずだ。
- ・ 相談の中味によっては、カウンセリング・サービスも必要になろう。
- ・ 現在は、こうした多様な相談に広報・広聴課が対応しているが、ワンストップ行政サービスでは、コンシェルジュが、どこの部署が最適であるかを判断し、相談の手配までしてくれるようなサービスを行うべきだ。
- ・ これらは、民生委員や福祉相談員の仕事だとも言えるが、民生委員等に相談しにくい市民もいるはずなので、コンシェルジュ・デスクという一元的な相談サービス窓口があった方がよい。

●市民との協働及び交流活動の場の確保について

- ・ 19ページに市民協働スペースのイメージ図が描かれている。この絵は、検討テーマ毎にプロジェクト・ルームにこもって仕事をする印象を受けるが、むしろ、オープンスペースで業務を行うことが基本ではないか。
- ・ あくまでイメージなので、この案でよいのではないか。
- ・ 市民協働スペースにはイメージ図が描かれているが、市民交流スペースの説明図がないので、資料1の20ページに加えてほしい。庁舎1階のロビースペースを市民交流に多様に活用することを強調してほしい。物産展示やワンストップ行政サービスの空間配置とも関係が出てくる。
- ・ これらはリアルな空間であるが、バーチャルな交流の場として、電子会議室や電子掲示板などを提供する自治体の動きがあるので、こうした点にも触れておいてほしい。
- ・ 市民協働には、活動テーマをどのような選定基準で選ぶのか、検討結果の評価はどのように行うのか、どのような方式で行政のパートナーとなる市民団体が選ばれるのかなどの問題がある。この点についても触れてほしい。

●開庁時間の柔軟な対応について

- ・ 25ページに「開庁時間の延長に伴う行政の人件費や施設管理コストが増大する可能性があるが…」という記述は、「執務効率の向上によって行政のコスト削減が図られ、その環境条件の下で開庁時間の延長を実現する。あくまでも基本はコスト削減にある。」という主旨に書き直してほしい。

●情報提供サービスの充実について

- ・ 三鷹市のホームページは、トップページが「市民向け」「訪問者向け」「事業者向け」の3つに分かれている。今後、人口減少時代を迎えることを考えると、将来の転入人口の予備軍とも目される「訪問者」にも気を配ったホームページの構成とすべきだ。
- ・ ホームページは、市民以外の人も見ると。海外のホームページは、そうした想定の下で作られていることが多い。北海道のホームページは、訪問者を想定した事例だといえる。
- ・ 29ページに災害時の情報提供のことが述べられているが、災害発生時の情報提供について強調してほしい。他地域の被災経験から見て、広域的な連携も大事だ。
- ・ 行政から発注される業務の「受託（調達）」については、主に、電子調達による手続の透明化、迅速化を進め、結果としての調達コストの削減をめざすべきであることを指摘することになろう。

●本庁舎と市民センターの適切な役割分担と連携について

- ・ タイトルだが、市民利用の立場から市民センターを先に表記して、「市民センターと本庁舎の適切な役割分担と連携」に変えてほしい。
- ・ 31ページに「業務効率化と人的サービスを並行して進める…」という表現があるが、並行ではなく「業務効率化の成果を大いに生かしながら人的なサービスを進める」という表現にすべきだ。

●庁舎以外の機能との複合化について

- ・ 原案では、庁舎との複合化させるべき機能について、少数案も含めて総花的に書いているが、そういう主旨の下で述べていることを冒頭で説明した方がよい。

●提案の実現に向けてについて

- ・ 本報告書で提案されたことで、現庁舎でも実行に移せることがあれば、いまからでも取り組むべきだ、ということも書いておくべきだ。
- ・ 「委員諸氏」ではなく「我々」に、「期待」ではなく「切に願う」など、主体と意思表示をハッキリさせるべきだ。
- ・ 「すべてに予算が係わってくる」ことを制約条件として書くのではなく、「業務改革によって実現できるはずのものだ」という主旨で書くべきだ。

●資料編について

- ・ 現在、資料編に収録されている資料のほかに、広報・広聴関係やNPOに関する情報など入れてはどうか。
- ・ 資料編には、現在、収録されている資料以外に、各分科会の議事要旨を入れる予定があり、

ページ数が相当膨らむので、現在の資料案で良いのではないか。

3. 次回の検討事項について

- ・ 12月11日の最終部会は各分科会の報告会に充てられるが、これに先立って、12月4日10時から12時まで、臨時の勉強会を開催する。出席は任意である。
- ・ 今日の意見、提案をふまえて事務局から最終案が事前に示されるので、出席しない委員も含めて意見を寄せてほしい。
- ・ 報告書の最終とりまとめは、この臨時会合の出席者に一任される。

《分科会で使用した資料》

- ・ 前回分科会の議事要旨（案）
- ・ 資料1. 第2分科会報告（案）
- ・ 資料2. 第2分科会報告（案）報告書の前段部分の構成に関する代替案

＜参考資料＞

- ・ 第2分科会報告（改訂原案）について弊見（川島分科会長提出）
- ・ ワンストップサービス（追加案）（重森委員提出）
- ・ 三鷹市ホームページ（重森委員提出）
- ・ 第2分科会（市民利用）検討資料（西村委員提出）

以 上