

総務委員会先進地視察報告書

日 時	平成29年10月12日（木）午後1時から午後3時まで
視 察 先	香川県丸亀市
視 察 項 目	市庁舎等の整備について
視 察 者	委員 長 伊藤公平 副委員 長 藤井貴範 委 員 中平 猛、伊藤正治、江端菊和、大村 聡、荻田信孝
視 察 内 容	<p>丸亀市は、市庁舎などの施設の老朽化、耐震性能の不足などを背景として、建替えに向けた検討を進めており、新たな市庁舎などの具体的な整備計画が明確になったところである。そこで、本市における今後の市庁舎整備の一助となるよう、市庁舎などの整備に係る背景、概要などについて視察した。</p> <p>平成24年度に庁舎及び周辺公共施設の耐震診断を実施した結果、いずれも震度6強の地震の発生で倒壊するとの診断が出たため、市庁舎などの施設整備の必要性が生じた。そこで、25年度に庁内に大手町地区公共施設整備検討会議を発足し、検討が開始され、26年6月に「市庁舎等の整備における基本方針」を策定した。この基本方針では、市庁舎の建替え先を検討するとともに、市民会館は、建替え、複合化、廃止の3つを検討し、隣接する生涯学習センターは、当面使用を継続することとして盛り込み、基本構想の策定に着手した。策定に当たっては、学識経験者や市民を含めた「丸亀市市庁舎等整備審議会」を設置して審議を行うとともに、市民アンケートもあわせて実施し、その結果、市庁舎などの建設場所がまとまった。そして28年3月には、丸亀市市庁舎等整備基本構想がまとまり、公表された。</p> <p>その後、議会における市庁舎整備等特別委員会での協議及び市民ワークショップや市民説明会、パブリックコメントによる市民意見を踏まえ、28年12月に「丸亀市市庁舎等複合施設整備基本計画」を策定しており、今後は、市庁舎移転を契機に、市庁舎周辺地区の再編を実施し、街区全体が1つのエリアになるように整備を実施していくとのことである。また、財源として合併特例債を活用することとしている。</p>
所 感	<p>丸亀市の現庁舎を含めた区域は4街区で構成され、本市と同じように全て市有地となっており、庁舎の建替えや市民会館の整備について取り組みやすい環境にあった。庁舎整備の背景は本市とは異なるものの、基本構想策定までの経緯については大変参考になった。</p> <p>市庁舎及び市民会館に関する整備のあり方などについて、検討委員の中に公募した市民が参加した点、また、審査・整備促進を目指すことを目的として議会で「市庁舎整備等特別委員会」を設置した点など、市民を含めた検討会で市民の意見を取り入れつつ、議会が意見を言う場をつくったことは参考になると感じた。</p> <p>また、基本計画の中で「整備方針」として、基本的機能15項目を具体化整備目標としてきめ細かに整理されており、本市の市庁舎等整備の基本計画の検討の際にも参考になると思われる。</p> <p>本市の朝倉駅周辺整備計画の事業に市庁舎の移転も検討されているが、丸亀市のように合併特例債は適用できない。事業方式はPFI方式の採用を検討しており直営式の丸亀市と事業方式は異なるが、庁舎の計画の内容、市民交流スペースのつくり方など、参考となる視察であった。</p>

日 時	平成29年10月13日（金）午前10時から正午まで
視 察 先	愛媛県松山市
視 察 項 目	総合窓口について
視 察 者	委員 長 伊藤公平 副委員 長 藤井貴範 委 員 中平 猛、伊藤正治、江端菊和、大村 聡、荻田信孝
視 察 内 容	<p>松山市は、市庁舎内に「総合窓口センター」を設置し、住民異動等に係る手続を1つの窓口で行うことができる、いわゆるワンストップサービスを実施している。これに加え、全てのカウンターを車いす対応にする、ベビールームやキッズコーナーを設置するなど、来庁者への様々な配慮がなされている。そこで、新たな市庁舎の整備に当たって総合窓口の実施を検討する際の参考とするため、総合窓口の実施の経緯、概要などについて視察した。</p> <p>平成11年に、前市長である現愛媛県知事の中村時広氏が、行政改革の一つとして、行政のワンストップサービスを行うことを指示した。12年4月に、市民の視点に立った「やさしくて便利な窓口づくり」を目指して職員26人による検討委員会において調査を始め、検討・改良を重ね、同年11月1日から総合窓口を開設した。</p> <p>総合窓口センターは本庁舎1階にあり、面積は約814平方メートルである。証明書は証明書発行コーナーを新設し対応する、4つのコーナーを色別に表記する、ユニバーサルデザインを導入する、つい立てや個別の相談窓口の設置でプライバシーにも配慮するなどの工夫が凝らされていた。</p> <p>開設当初は155業務で対応を開始し、現在196業務についてワンストップサービスを実施している。また、窓口職員に対してサービス接遇検定の取得を目指した研修を実施するなど、全庁として接遇意識の向上を図っていた。</p>
所 感	<p>庁舎に入った瞬間に全体を見渡せるつくりになっており、大きな庁舎案内と絵文字を使用したカラー案内表示、色分けされた大きな数字の案内は、一目でわかりやすく非常に明るい印象を持った。同じフロアには、キッズスペース・ベビールームが整備され、また、低く座って記入できる記入台など、親子連れや高齢者に優しい配慮がされていた。さらに、フロアマネージャーが2名常駐しており、手続や窓口の案内などを行っていた。呼び出し案内は、デジタルサイネージでわかりやすくなっており、市役所の本庁舎1階フロアのほぼ全てを利用して、窓口がづくり上げられていた。</p> <p>職員は、市民をお客様と考え、親切に対応されており、親切な案内や対応に心がけることの大切さを再認識した。そして、お客様のニーズに応えるため、窓口職員の意識改革のための接遇研修を取り入れるとともに、新任者対象研修や全職員を対象とする接遇研修計画も作成されていた。</p> <p>松山市の総合窓口は、利用者である市民目線で作られられており、窓口での職員のサービスもあわせて参考にできる部分が多くあった。「やさしくて便利な日本一の窓口づくり」との基本方針にふさわしい取り組みであり、接遇に対する考え方、取り組みは今後の総合窓口のあり方を検討するに当たり参考となる視察であった。</p>