

市民参加で利用しやすい 区庁舎を考える

2010年9月5日(土)

伊藤久雄

(認定NPO法人まちぽっと)

現在進められていること

- ◆ 「庁舎機能」の検討から入っていること
- ◆ 広町地区への移転は既定の事実？

(資料一第1回品川区庁舎機能検討委員会)

○ 新庁舎建設に向けた庁舎機能検討

◇事業目的

1968（昭和 43）年に建築された本庁舎・議会棟・第三庁舎は、築 50年を超え、建物本体や設備の老朽化が進んでいる一方、区を取り巻く環境変化や多様化する行政需要に対応する機能が求められている。

○ 広町地区におけるまちづくりの検討

◇土地再編による広町地区を新庁舎建設の有力な候補地としている

◇広町地区への庁舎移転のポイント

★品川区の中心大井町の顔となる庁舎

★大井町周辺のさらなるにぎわいの向上

現庁舎が抱える課題

(資料－第1回品川区庁舎機能検討委員会)

- ① 施設の老朽化に伴う維持管理負担の増大
- ② バリアフリー対応の強化
- ③ 設備の老朽化、情報機能・設備の強化
- ④ 防災機能の強化
- ⑤ 機能分散化による分かりにくさ、非効率性
- ⑥ 執務スペースの狭隘化、労働環境改善
- ⑦ 共用スペースの不足

求められる庁舎機能（キーワードと庁舎のあり方）

- ① わかりやすく、使いやすい
 - 区民に開かれた庁舎
- ② 防災拠点としての機能が備わっている
 - 防災拠点機能を強化した庁舎
- ③ 環境性能が十分備わっている
 - 環境に配慮した庁舎
- ④ 長く有効に利用される
 - 長く使われる庁舎

市民参加のあり方 <手法>

◆アンケート調査

- ・ 区が2年に1回行っている「世論調査」のようなアンケート調査の実施

<目的> 広く区民の意向、意識を調査する

- 現在の区役所のどこに問題があると思っているか
- 新庁舎を建設するとしたら、どのような区役所を望むか

◆ワークショップまたはワールドカフェ

- ・ 例えば、品川区庁舎機能検討委員会の報告（まとめ）を材料に
- ・ 参加者の意見をまとめかどうかなどによって、形式は異なる

◆基本構想をまとめるにあたっての意見交換会など

- ・ 区民委員会などの設置と討議
- ・ 最低限、基本構想の説明会の実施

<事例> 庁舎の事例

現庁舎の評価	清瀬市（市民ワークショップ）、各務原市（アンケート調査）
構想・基本構想	立川市（新庁舎市民100人委員会）、福生市（市民意見聴取、説明会）、長崎市（アンケート、市民懇談会）、浦安市（市民ワークショップ）、石岡市（市民懇談会）、多摩市（アンケート、市民説明会）、各務原市（新庁舎の機能を考える市民ワークショップ）
基本設計・計画	福生市（市民検討委員会）、町田市（市民ワークショップ）、長崎市（基本計画検討市民会議、パブリックコメント）、浦安市（パブリックコメント）、各務原市（パブリックコメント）、世田谷区（リング会議、説明会、情報発信の場「Info-Ba(場)」）
実施設計	各務原市（ユニバーサルデザイン意見交換会）、世田谷区（情報発信の場「Info-Ba(場)」、手紙等）、浦安市（ユニバーサルデザイン意見交換会）
建設段階	町田市（施工ワークショップ）

市民参加のあり方 <時期と内容>

◆現庁舎の評価 問題点や課題を聞く

<事例 1> 清瀬市 市民ワークショップ

参加者10人が3グループに分かれて議論

- ・ 現在の市庁舎で問題だと思うことについて考える
- ・ 現在の庁舎における課題について参加者の方々に意見を出していただいた
- ・ 各グループの意見等（略）

<事例2> 各務原市 アンケート調査（平成26年）

- ・ 住民基本台帳から無作為に抽出した満18歳以上（平成26年3月1日現在）の市民 2,000人
- ・ 郵送配布・郵送回収 有効回答数 971（回答率 49%）
- ・ 結果、結果概要がHPにある

◆ 基本構想を策定する前の時期

＜事例＞ 立川市 新庁舎市民100人委員会

- 一般公募及び各種団体からの推薦による市民 108 名で構成
- 市長に提案書を提出するまでに 11 回の全体会と、現庁舎や建設予定地の見学会、他自治体の新庁舎見学会、職員や議員へのアンケート調査、庁内職員との意見交換などの活動を行った。活動期間は約7か月。
- 検討を進めるに当たり、「市民利用」「行政・議会」「使いやすさ・ユニバーサルデザイン」「環境」「新庁舎立地環境」「建設・運営方式」「現庁舎敷地利用」の7つの分科会に分かれ、各分科会は、正規の予定以外に独自に会合の時間を設け、他自治体への施設見学、外国人を対象としたアンケート調査など活発に活動を行った。

- 新庁舎建設の事業手法に関して、「新庁舎建設事業手法等検討委員会」が検討を進めた。この委員会には学識経験者のほか、「市民100人委員会」の市民も参加した。また、「市民100人委員会」の有志により「新庁舎建設市民協議会」が組織され、市民案が実際の計画に反映されるよう監視役を務めた。
- 新庁舎の目指すべきすがた（4つの基本理念）
 - 1 市民・行政・議会の対等の関係を具現化する庁舎
 - 2 人や地球環境に対するやさしさをアピールする庁舎
 - 3 建設と運営のプロセスに常に市民が参画できる庁舎
 - 4 公園都市立川のイメージを先導する美しい庁舎

- 取りまとめられた市民案は、「新庁舎建設基本構想市民案」と「現庁舎敷地利用計画市民案」とに分かれている。
- 新庁舎建設基本構想市民案」では、「市民・行政・議会の対等の関係を具現化する庁舎」など新庁舎の目指すべき4つの基本理念と、それに基づく庁舎の具体的なイメージが多岐にわたり述べられている。
- 立川市はこの市民案を最大限考慮する形で、平成16年9月に「新庁舎建設基本構想（案）」を作成・発表した。

◆ 構想段階（基本構想など）

<事例> 各務原市 新庁舎の機能を考える市民ワークショップ

- ・ 参加市民 17人 計5回開催（第5回は平成27年9月）
- ・ スケジュール（全5回）

第1回：7月25日（土）13:00～15:00 「現庁舎について・新庁舎に期待すること」

第2回：8月3日（月）8月7日（金）13:00～15:30 庁舎見学・課題整理

第3回：8月22日（土）13:00～15:00 「市民にやさしい庁舎を考えよう」

第4回：9月5日（土）13:00～15:00 「市民に安心・安全な庁舎を考えよう」

第5回：9月26日（土）13:00～15:00 「これまでの意見のまとめを整理しよう」

- 最後の第5回では、これまでの話し合いの中で出された意見やアイデアをもとに、班ごとに「市民が誇れる庁舎」（1班）、「市民にやさしい庁舎」（2班）、「市民に開かれた庁舎」（3班）についてまとめた後、各班の代表者が市長への提言発表を行った。
- 毎回終了後、「かわら版」を発行した。



◆ 基本計画・基本設計段階

<事例1> 町田市 新庁舎建設基本設計 市民ワークショップ

全6回開催 参加者64人

- 「基本設計検討原案」の内容について設計者から説明
- 「新庁舎建設基本計画」の内容についてアドバイザーの高見澤邦郎先生から説明
- 第2回目までの検討の結果、次のテーマがリストアップされた。

【検討テーマリスト】

A: 必修テーマ（全員で話し合うテーマ）

- 1, 庁舎周りの広場と緑地
- 2, ワンストップロビーの利用について
- 3, 市民協働空間の使い方

B: 選択テーマ（グループで分担して話し合うテーマ）

- 4, 市庁舎へのアクセスと周辺整備
- 5, 機能と空間の全体構成
- 6, 市民利用スペースの提案
- 7, コスト対策、環境対策
- 8, その他

<事例2> 世田谷区 区民意見の聴取

- ・ 区のHPには、以下の「意見と区の考え方」が掲載されている。

(実施設計概要) (令和2年3月31日)

(条例に基づく説明会) (令和元年11月13日)

(基本設計) (令和元年5月30日)

(第3・4回リング会議) (平成31年2月6日)

(基本設計案中間報告) (平成30年11月14日)

(基本設計方針) (平成30年6月20日)

- リング会議は4回開催された。
構成メンバーは、学識経験者3名、周辺地域団体代表4名、障害者団体代表2名、区民10名（公募4名、無作為抽出6名）、区職員1名 計20名
- **リング会議とは**、想像するに「円卓会議」だと思われる。
- 情報発信として、本庁舎及び世田谷区民会館の整備についての情報を常時発信するため、展示場（Info-Ba(場)）を区役所第1庁舎1階に設置し、また、展示場で閲覧に供している資料と 同じものを区政情報センター(世田谷区民会館内)、総合支所情報コーナー、まちづくりセンター、出張所、図書館で閲覧できるようにした。

◆ 実施設計段階

<事例1> 各務原市 ユニバーサルデザイン意見 交換会

- 新庁舎の基本理念「市民の安全・安心な暮らしを支え みんなにやさしい庁舎」の実現に向け、障がい者団体に所属する方などとの意見交換会を開催し、誰もが安全で快適に利用できるユニバーサルデザインの新庁舎の整備を進めた。
- 意見交換会は5回開催された。うち3回は、視覚障害者生活情報センターぎふなどの施設見学が行われた。

<事例 2> 浦安市 ユニバーサルデザイン意見交換会

- **来庁する方々**に「やさしく、親しみのある庁舎」とするため、実施設計に際して「新庁舎建設工事ユニバーサルデザインに関する意見交換会」を開催した。
- **障がいのある方々**に新庁舎の利用についての意見を伺い、多目的トイレの設置や非常時の誘導設備などを取り入れた。

◆ 建設段階

<事例> 町田市 施行ワークショップ

- 施工ワークショップの開催→現場見学会等、市民参加イベントを計画
2010年7月 「現場の日」を開催し、近隣小学生の見学会・現場体験を実施
- 施工体験会と記念植樹の実施→市民参加イベントを計画
2011年8月 町田市建設課との協議の結果、記念メッセージボードに変更し、実施。

※小学生の「見学会」にとどまった。（計画したが実施できなかった事例）

品川区新庁舎に何を期待するか（伊藤意見）

◆好条件の立地（大井町駅に至近）を生かす

私鉄や地下鉄駅に近い自治体庁舎はあるが、JR駅に至近の庁舎は少ない。

<事例1> 文京区役所（文京シビックセンター）

- ・ 東京メトロ後樂園駅・丸ノ内線、南北線徒歩1分、都営地下鉄春日駅三田線・大江戸線徒歩1分
- ・ 平成6年12月に第1期工事として高層棟が、11年11月には第2期工事として大ホール棟が竣工

- 改修方針について、平成24年2月に検討委員会を設置し、検討

視点 1 防災拠点としての機能向上

視点 2 省エネ・CO2 排出量の削減による環境負荷の軽減

視点 3 ユニバーサルデザインの充実にによる来庁者等の利便性向上

視点 4 行政需要の変化への対応

視点 5 計画的な改修等で費用の縮減と建物の健全性確保

<事例2> 大田区役所

- JR蒲田駅至近
- 平成10年（2012年）10月完成 近いからぜひ見学を！



◆ 分かりやすい庁舎

<事例 1>

太田区役所

平成29年度世論調査

区役所を最近利用した
ときの満足度

- ・ もっとも「不満」が
高いのは「わかりや
すい案内表示」

(n=1,010)

説明のわかりやすさ

迅速な事務処理

相手の立場に立って聞く

礼儀正しい言葉づかい

服装、身だしなみ

さわやかなあいさつ・
声かけ

わかりやすい案内表示

電話対応全般

窓口対応全般



<事例2> 豊島区役所 新庁舎の評価

(豊島区本庁舎来庁者アンケート結果報告書 平成28年1月調査)

- ・ 新庁舎について「十分だと思う」割合が最も多いのは、「3階総合窓口サービス」(57.7%)、次いで「345日3階4階の窓口開庁」(56.0%)となっている。
- ・ 反対に、「不十分だと思う」割合が最も多いのは、「池袋駅から庁舎への案内表示」(23.5%)である。
- ・ 庁内案内表示、エレベーターの使いやすさ、バリアフリー化への対応なども、満足しない人が多い。

N=873

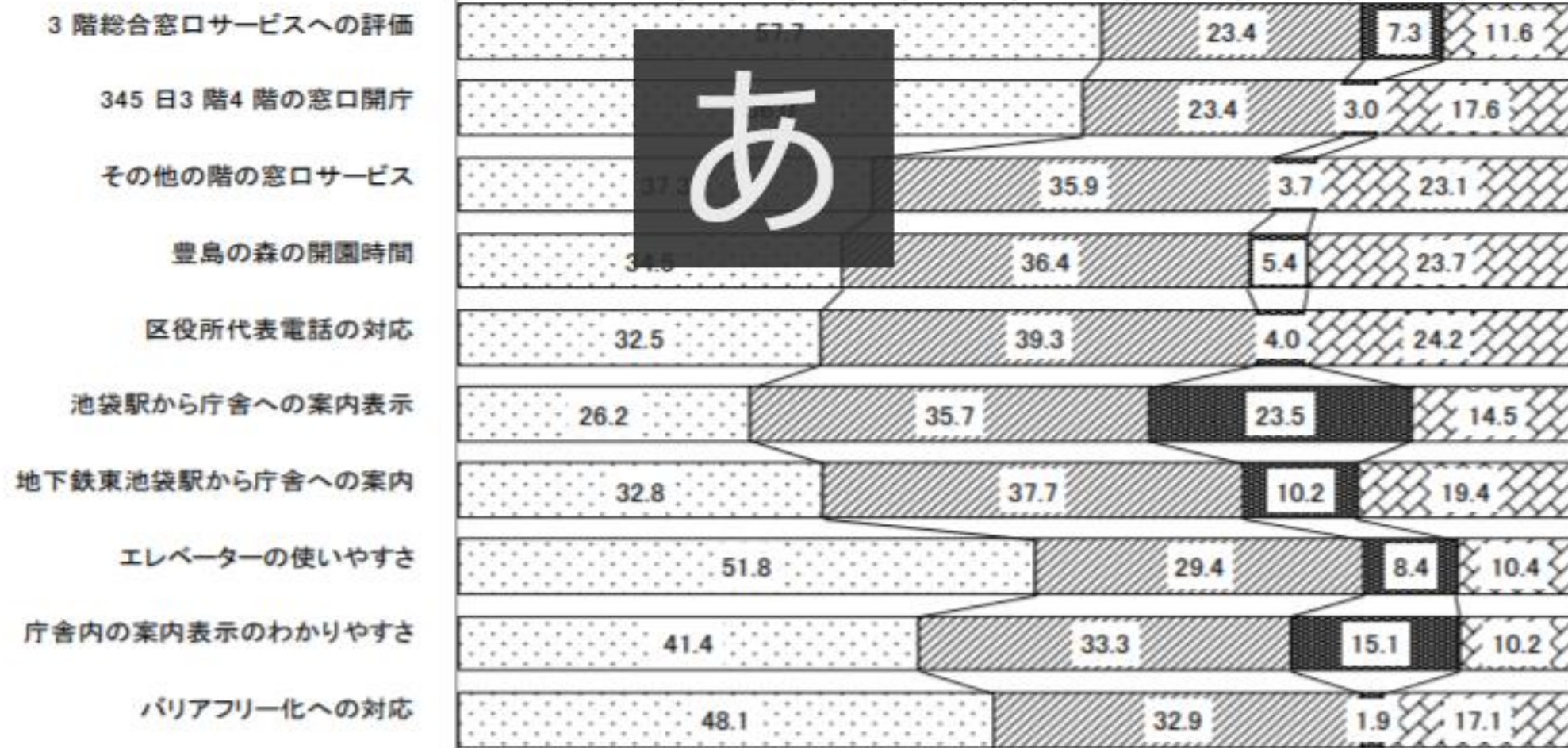
□ 十分だと思う

□ どちらとも言えない

■ 不十分だと思う

□ 無回答

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



<事例 3> 渋谷区役所

- ・ 2019年1月15日に渋谷区役所新庁舎が開庁
- ・ ワンストップ化される窓口サービスが特徴

(区長発言) フロアマネージャーの配置によって待ち時間のないスムーズな案内がなされるシステムと変わっている。

新庁舎への移転を機に、区民の皆さまへのサービスの向上を目指しているが、利用にあたり何かお気づきの点などがございましたら、是非、お聞かせ下さい。



ワンストップ化される窓口↓
(渋谷区HPより)↑
←東側から見た新庁舎↑



◆区民がたくさん訪れる（にぎやかな）庁舎

＜事例1＞ 練馬区役所 練馬展望レストラン



<事例2> 東久留米市役所 市民プラザホール・市民プラザ会議室・市民ひろば

- 1996年建設
- 市民プラザホール・市民プラザ会議室・市民ひろばは、市役所1階にある
- 屋内ひろばは市民の皆さんが自由に集えるアトリウムになっている。片隅の喫茶コーナーに続いてしつらえられた舞台は、ロビーコンサートにも利用されている。
- ホール：定員100人、オーディオ、舞台（せり）、映写設備、スクリーン、テーブル32、いす105、美術パネル
- 会議室：定員25人、机8、いす28、テレビ、ホワイトボード、演台・花台



◆ 防災拠点機能

- 検討されている地域は、浸水想定区域（最大浸水深0.1m～0.5m未満）に入ると思われる。
そうだとすれば、地下や1階には重要施設は置けない。
非常時電源、備蓄倉庫等をどこに置くか。
- 駅至近ということで期待される機能はあるか。例えば、帰宅困難者受入れ機能などは想定されるか。

- 災害対策本部機能を、平時に利用した区民の防災訓練は可能か。
 - 神戸市でAI防災協議会シンポジウムを開催、一般市民とLINEを用いた情報共有の実証訓練
 - 伊丹市水防図上訓練で「防災チャットボット『SOCDA』」の実証実験
(SOCDAソクダ: 対話型災害情報流通基盤)
 - 住民参加型の都市型AI防災訓練を豊洲エリアで実施
～人工知能（AI）を活用した災害被害把握・防災対策

資金計画

<参考>

基金（積立金）現在高

平成30年度末 品川区：1,016億円（939億円） 23区平均：868億円（812億円）

うち財政調整基金191億円、公共施設整備基金405億円、義務教育施設整備基金245億円、災害復旧基金15億円など

地方債現在高

平成30年度末 品川区：121億円（135億円）
23区平均：210億円（216億円）

令和2年度末 品川区：114億円

◆ 検討・計画中の自治体庁舎

○ 葛飾区役所

- 葛飾区新庁舎庁内基本プラン（令和元年7月）
- 庁舎の移転先－立石駅北口地区第一種市街地再開発地域内
区の所有地はない。土地の区分所有、建物は保留床を購入
することになる
- 基本方針
 - 便利で快適な区民サービス
 - 防災機能の強化
 - 地球温暖化対策のモデルとなる庁舎
- 庁舎移転について反対運動あり

○ 江戸川区役所

- 江戸川区新庁舎建設基本構想（素案）（令和2年4月公表）
建設用地－都営新宿線船堀駅から、徒歩3分に位置する11,000㎡の都有地（タワーホール船堀の北側）
- 該当街区の権利者と検討を進め、周辺と一体になったまちづくりを推進
- 新庁舎整備に関する区民との検討－子ども未来館や江戸川総合人生大学で新庁舎整備をテーマに検討を実施
- 今後の検討項目
 - 機能や部署配置に関する施設計画
 - 職員数、総務省基準などから規模算定
 - 事業手法・事業費・財源等

<参考資料>

- 立川市 新庁舎建設までの経緯

<https://www.city.tachikawa.lg.jp/somu/shise/toshizukuri/shinchosha/kei.html>

立川市・新庁舎建設市民 100 人委員会の運営に関する業務（（株）首都圏総合計画研究所

<http://www.syutoken-lab.com/static/images/work/work1.pdf>

- 庁舎の機能等をワークショップを開催して議論した市庁舎
（福生市新庁舎建設市民検討委員会のほか平塚市、浦安市を掲載

https://www.city.chigasaki.kanagawa.jp/res/projects/default_project/page/001/008/944/siryu.pdf

- 町田市新庁舎建設基本設計市民ワークショップ報告書

https://www.city.machida.tokyo.jp/shisei/cyosya/0472920110201021707211.files/WS_HP.pdf

- 清瀬市ワークショップ開催報告書

第1回

http://www.city.kiyose.lg.jp/s008/010/010/040/260405shin_tyousyaworkshop1.pdf

第2回

http://www.city.kiyose.lg.jp/s008/010/010/040/260927shin_tyousyaworkshop2.pdf

- 長崎市庁舎建替に関する市民懇話会報告書
(HPは削除)
長崎市新庁舎建設基本計画検討市民会議報告書
(HPは削除)
- 各務原（かかみはら）市ホームページ
各務原市役所庁舎に関する市民アンケート
<http://www.city.kakamigahara.lg.jp/12581/009546.html>
新庁舎の機能を考える市民ワークショップ
<http://www.city.kakamigahara.lg.jp/12581/12637/13927/014489.html>
- 世田谷区
本庁舎等整備へのご意見と区の考え方
<https://www.city.setagaya.lg.jp/mokuji/kusei/002/002/002/d00158536.html>
- 浦安市 新庁舎の特徴
https://www.city.urayasu.lg.jp/_res/projects/default_project/_page_/001/014/214/528shinc_2_3.pdf
- 豊島区本庁舎来庁者アンケート結果報告書
 - https://www.city.toshima.lg.jp/064/shinchosha/documents/raichosha_anketo.pdf