

3 将来を見据えた時代認識と従来からの発想の転換の必要性

3.1 将来を見据えた時代認識

本庁舎は、建替え後も数十年に渡り使用され機能を発揮し続ける建物です。そのため本庁舎の建替えにあたっては、多摩市の数十年先を見据えて本庁舎のあるべき方向性を定めることが重要となりますが、社会がめまぐるしく変化している今日において、多摩市の将来を見通すことは難しい状況となっています。そのようなことから本市では、多摩市役所本庁舎建替基本構想策定有識者懇談会を設置し、各分野の有識者から将来の社会展望や時代認識についてご意見を伺い、本基本構想の検討を進めてきました。

多摩市の将来の市民サービスや本庁舎のあり方を考える上での時代認識として、多摩市の将来展望、市民のニーズや利用実態、多摩市の特性とまちづくりの方向性を整理すると次のようになります。

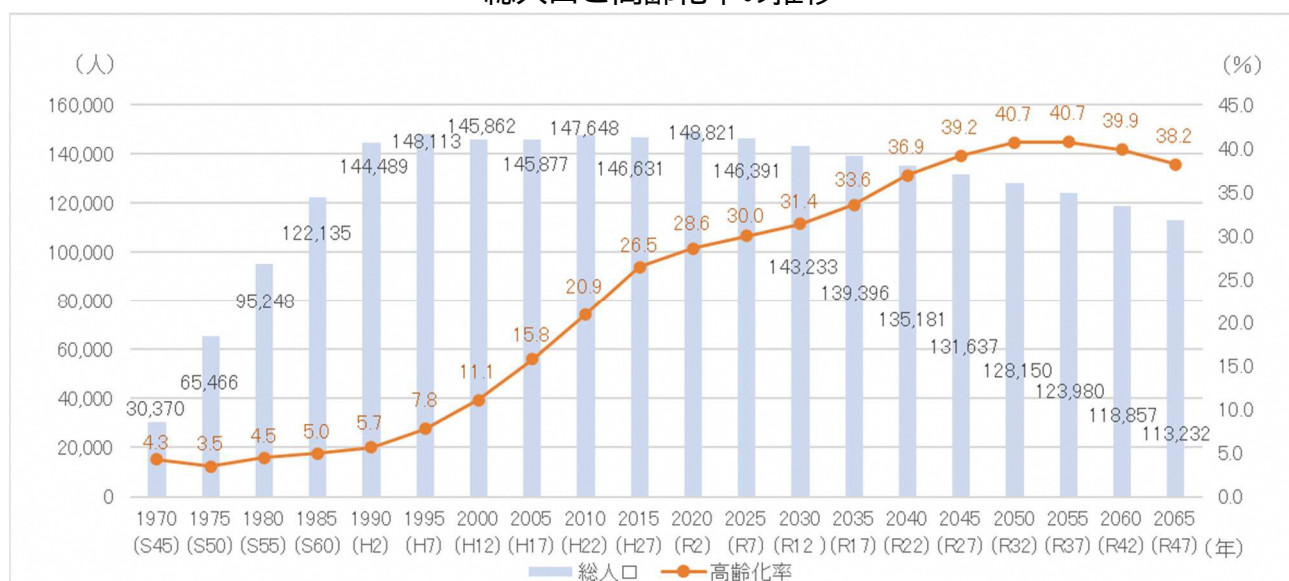
<多摩市の将来展望>

○人口構造の変化

多摩市の人口は今後減少を続け、2030（令和 12）年には約 14 万 3 千人、2060（令和 42）年には約 11 万 9 千人になるものと見込まれます※。また高齢化はさらに進行し、2045（令和 27）年頃には全人口の約 4 割を高齢者が占めることになると予想されています※。人口の変化により、市民サービスへのニーズや利用形態も変化する可能性があります。

※「第 2 期多摩市まち・ひと・しごと創生総合戦略」（2021（令和 3）年 3 月策定）における将来展望人口（目指すべき将来人口）。

総人口と高齢化率の推移



出所) 実績値は国勢調査各年度。推計値は、「第 2 期多摩市まち・ひと・しごと創生総合戦略」（2021（令和 3）年 3 月策定）における、将来展望人口（目指すべき将来人口）。

○働き方やライフスタイルの多様化

コロナ禍によるテレワークの普及により、市民の働き方は大きく変化しており、これを契機に働き方や暮らし方の多様化がさらに進むものと予想されます。それに伴い、市民サービスへのニーズも変化し、オンラインによる時間や場所の制約を受けないサービスなど、働き方やライフスタイルの多様化に対応した市民サービスが一層求められるようになると考えられます。

また、職員の働き方も多様化していくと予想されます。今後は、職員の多様な働き方に対応でき、多様な人材を生かすことのできる仕事の仕組みや執務環境の整備が重要となります。

○デジタル化・DXの進展

進化するデジタル技術を活用することで、市民の利便性の向上とともに業務効率化を図ることが期待されます。国は「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」（令和2年12月25日閣議決定）に基づき、「自治体DX推進計画」を策定（2020（令和2）年12月）、デジタル庁発足（2021（令和3）年9月）、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」策定（令和3年12月21日閣議決定）などデジタル社会の実現に取り組んでおり、自治体DXは加速するものと予想されます。多摩市においても、少ない職員でサービスを維持・向上するために、デジタル技術の活用とDX推進が求められます。

有識者懇談会より

働き方が変わる！ 多様な働き方・価値観に寄り添う 施設に。

●ポストコロナの働き方では、「デジタル化の進展^{※1}」「テレワークの定着」「個別キャリアの時代^{※2}」「SDGs」「ノンプロフィットとプロフィットの協働」がキーワードに。

※1定型業務はICTに代替されるなど。

※2パラレル型キャリア、複線型キャリアなど。

●そのような働き方の変容を見据えたときに庁舎のあり方としてポイントとなるのは、

①「集中と分散」を意識し、司令塔と判断できるブランドが機能するよう、分散化をつなぐ高レベルのオンライン化を図ること。

②柔軟な労働時間や休業制度、テレワークなど新しい働き方に合わせてレイアウトが変更できるような施設の柔軟性を確保すること。

③多様な働き方（非正規雇用、フリーランス、ボランティアなど）や多様な価値観に寄り添う施設とすること。

DXと働き方の変化で、 本庁舎のあり方も大きく変わる

●DXにより、職員が行わなくてよくなる業務やテレワークで対応できる業務が生じ、それに伴い本庁舎の一部のスペースは不要となる。また職員は、会議室や共用スペース、あるいは出先施設で業務ができるようになる。

●市民サービスのあり方・変容と職員の働き方は連動しているので、それらを両輪で議論していかなければならない。

○脱炭素社会に向けた取組の推進

地球規模で気候変動問題が深刻化する中で、SDGs やパリ協定などの世界的な潮流を受け、脱炭素社会の実現に向けた取組が始まっています。わが国も、2050（令和 32）年までに、温室効果ガスの排出を全体としてゼロにすること（カーボンニュートラル）を目指すことを宣言し、脱炭素社会に向けて経済社会の再設計や、地域やライフスタイルの変革を進めようとしています。多摩市においても、気候が危機的な状況にあることを全市民と共有し、地球温暖化対策に積極的に取り組むことを目的として、2020（令和 2）年 6 月 25 日に多摩市気候非常事態宣言を表明しており、今後、脱炭素社会の実現に向けた取組の推進が求められます。

○大規模災害の危険性や不安の高まり

首都直下地震や多摩東部直下地震などの大規模地震が、近い将来に発生する危険性が切迫しています。また近年では、豪雨災害なども激甚化・頻発化しており、大規模災害への早急な対策が求められます。

＜市民の利用実態やニーズ＞

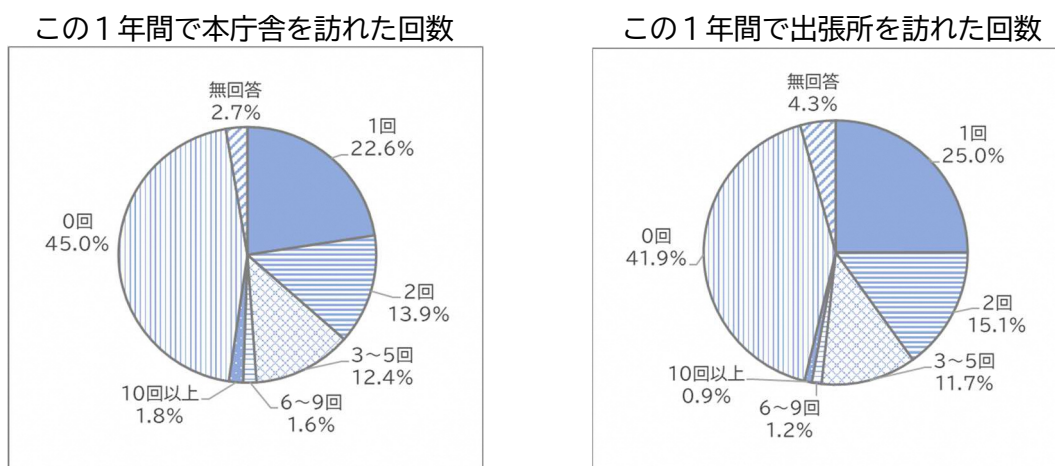
「多摩市役所本庁舎建替についての市民アンケート」※¹や市民フォーラム※²等の結果から、市民サービスの利用実態やニーズに、以下のような傾向が見られることがわかります。

※¹ 2022（令和4）年2月実施。対象は、市内在住の18歳以上の市民1,200人（住民基本台帳より無作為抽出）。詳しくは、参考資料P●●＜今後掲載予定＞参照。

※² 2022（令和4）年7月・8月実施。詳しくは、参考資料P●●＜今後掲載予定＞参照。

○本庁舎と出張所への来庁回数が少ない人が多い

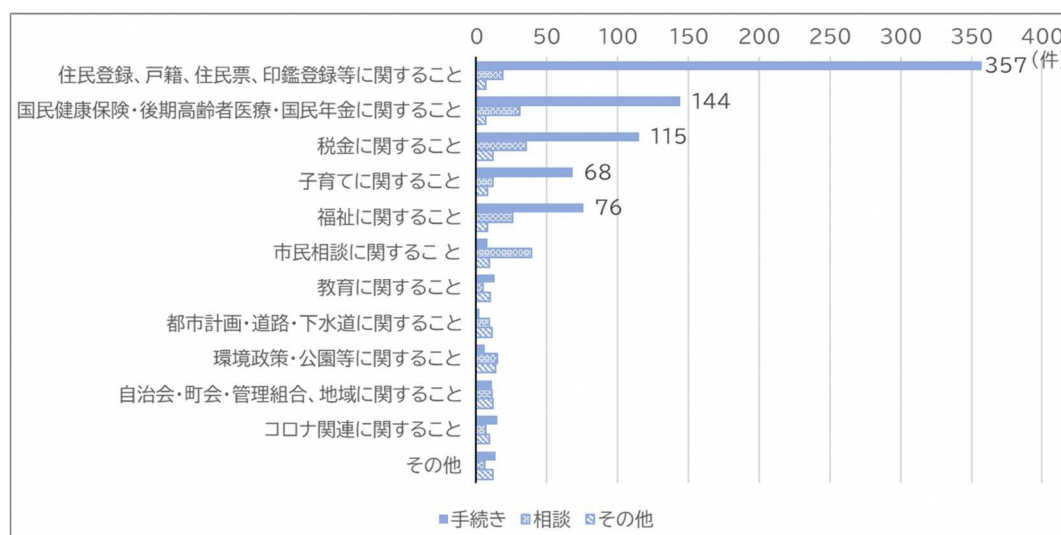
市民アンケートによると、本庁舎への1年間の来庁回数は「1回」が22.6%で最も多く、次いで「2回」が13.9%、「3～5回」が12.4%となっています。出張所についても、「1回」が25.0%で最も多く、次いで「2回」が15.1%、「3～5回」が11.7%となっており、本庁舎、出張所ともに、来庁回数は年に1～2回程度の方が半数程度となっています。



○住民登録や戸籍、住民票、印鑑登録、マイナンバーなどの手続きで来庁する人が多い

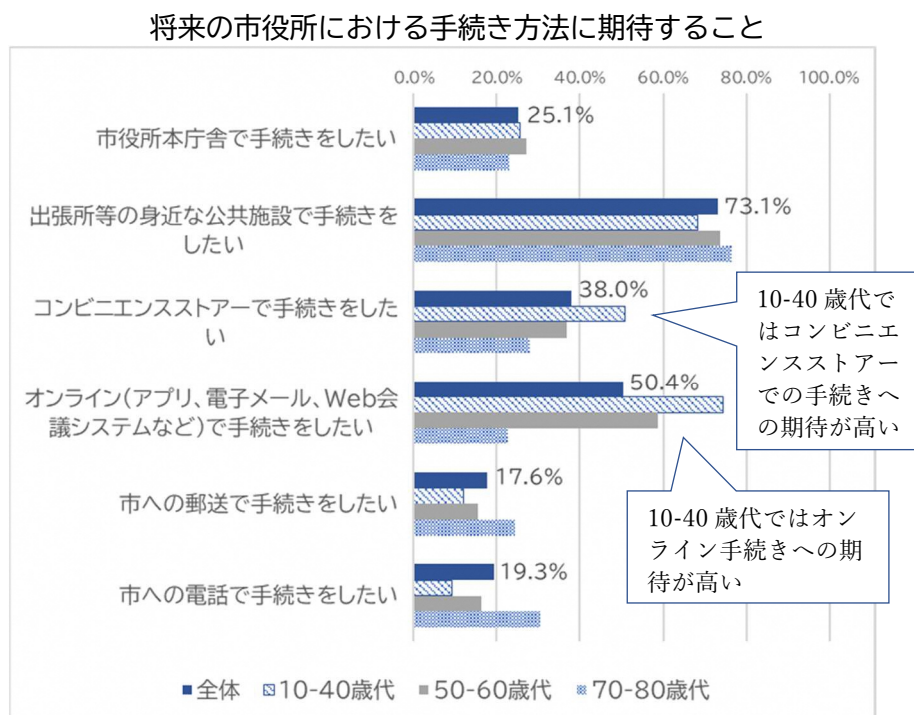
本庁舎を訪れた用件の内容をみると「手続き」を目的とする来庁が多く、「住民登録や戸籍、住民票、印鑑登録、マイナンバーに関すること」の手続きが357件、「国民健康保険・後期高齢者医療・国民年金に関すること」の手続きが144件、「税金に関すること」が115件、「福祉（介護保険・高齢福祉・障害福祉・生活相談）に関すること」が76件、「子育て（保育園・幼稚園、児童館・学童クラブ、各種手当・医療費助成等）に関すること」が68件で、これら上位5項目の手続きが、手続き全体の91.7%を占めています。

本庁舎を訪れた用件



○出張所などの身近な公共施設で手続き・相談をすることを望む人が多い

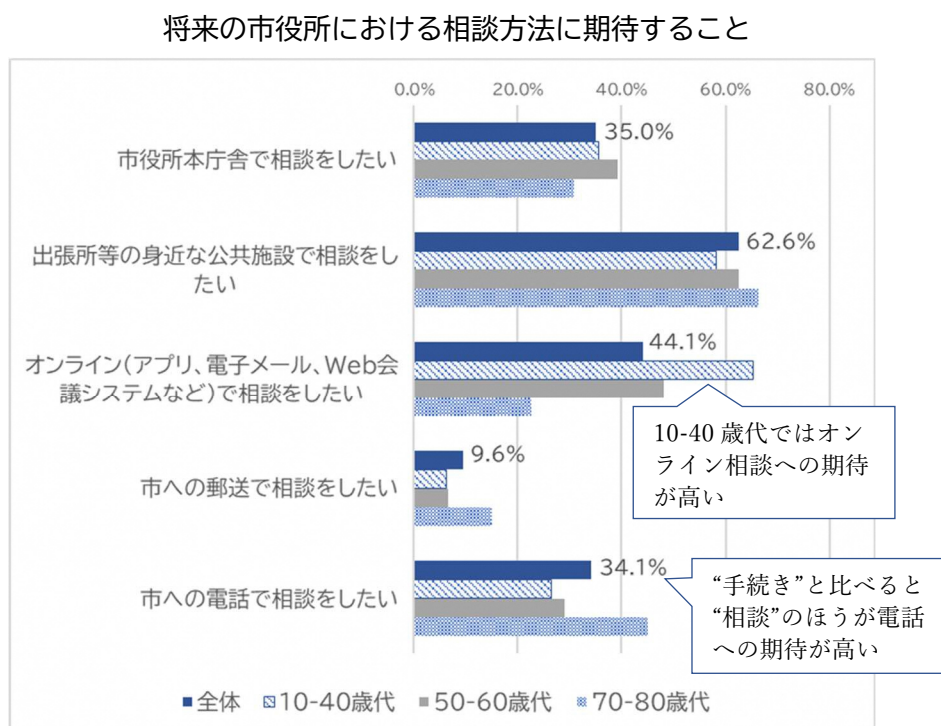
市民アンケートによると、将来、出張所など身近な公共施設で手続きをしたい人は73.1%、相談をしたい人は62.6%となっており、本庁舎で手続きや相談をしたい人と比べ、身近な場所で手続き・相談を望む人が多くなっています。若い世代では、コンビニエンスストアでの手続きを望む人の割合が高い傾向が見られます。



○オンラインサービスに対する期待が高い

市民アンケートによると、将来、オンライン（アプリ、電子メール、Web 会議システムなど）で手続きをしたい人は50.4%、相談をしたい人は44.1%となっており、オンラインサービスに対する期待が高いことがわかります。日常生活にインターネットが浸透している若い世代では特にこの傾向が強く見られることから、オンラインサービスへのニーズは今後さらに高まるものと予想されます。

一方で、高齢世代ではオンラインサービスへの期待は低く、市民フォーラムでも「デジタル化は必要だと思うが、高齢者はついていけないのではないか」といった懸念の声も聞かれました。



<多摩市の特性とまちづくりの方向性>

○将来の税收減や職員減を見据えた、持続可能な行財政運営の構築

生産年齢人口の減少と老年人口の増加により、今後の財政運営はいっそう厳しくなることが予想されます。職員数の増加も見込めない中で、限りある資源で市民サービスを維持するための、持続可能な行財政運営の構築が求められます。本庁舎建替えにあたっては、財政負担を軽減化する視点を持つとともに、建物を建てるだけでなく、その中で展開される「仕事の仕組みやルール」と「職員意識」の転換を図っていくことが重要となります。

○聖蹟桜ヶ丘、多摩センター、永山の駅周辺拠点地区の活性化を踏まえた街づくり

多摩市は聖蹟桜ヶ丘、多摩センター、永山などの駅周辺を各拠点地区として街を整備してきた経緯があり、そういった多摩市の街の成り立ちを踏まえた最適な市民サービスの提供スタイルを構築することが重要となります。

○ニュータウン区域、既存区域の均衡ある発展を目指した街づくり

旧 8 ケ村と二つの飛び地が合併して誕生した多摩村を母体とする多摩市は、昭和 40 年代から始まった多摩ニュータウンの開発以降、既存区域とニュータウン区域のそれぞれの地域特性を活かした均衡ある発展を目指し、街づくりを進めてきています。本庁舎建替えにあたっても、街づくりの経緯と方向性に留意することが必要です。

○関係機関が協働して取り組む多摩市版地域包括ケアシステムの推進

多摩市では急速に高齢化が進んでおり今後もしばらくはその傾向が続くと予想されます。高齢になっても障害があっても住み続けられるまちづくりを実現するために、多摩市版地域包括ケアシステムが推進されており、今後の本庁舎のあり方や市民サービスの展開も、そういった取組と歩調を合わせ連携していくことが重要となります。

○多摩市気候非常事態宣言

多摩市と多摩市議会は、気候が危機的な状況にあることを全市民と共有し、地球温暖化対策に積極的に取り組むことを目的として、2020（令和 2）年 6 月 25 日に、都内で初めて、多摩市気候非常事態宣言を表明しました。これに基づき多摩市では、2050（令和 32）年までに二酸化炭素排出実質ゼロをめざし、各種取組を推進していくこととなります。本庁舎建替えがそれらを先導し、二酸化炭素排出実質ゼロの実現に大きく貢献できるものとなるよう、現在の本庁舎における二酸化炭素排出量の大幅な削減をめざし、環境に最大限に配慮した検討を行う必要があります。

○SDGs達成に向けた取組の推進

多摩市では、国連が定めた「持続可能な開発目標(Sustainable Development Goals : SDGs)」の理念および17の目標に共感し、子ども・若者たちが未来に希望を持ち続けることができる持続可能なまちづくりを実現していくため、総合計画に基づき、各分野別の施策を統合的に推進していくことで、SDGsの達成を目指していくこととしています。本庁舎の建替えにあたっても、構想・計画段階、設計段階、建設段階、運用段階の各段階を通じて、SDGsを十分に意識し、その達成に寄与できるよう取組を進めることが重要となります。

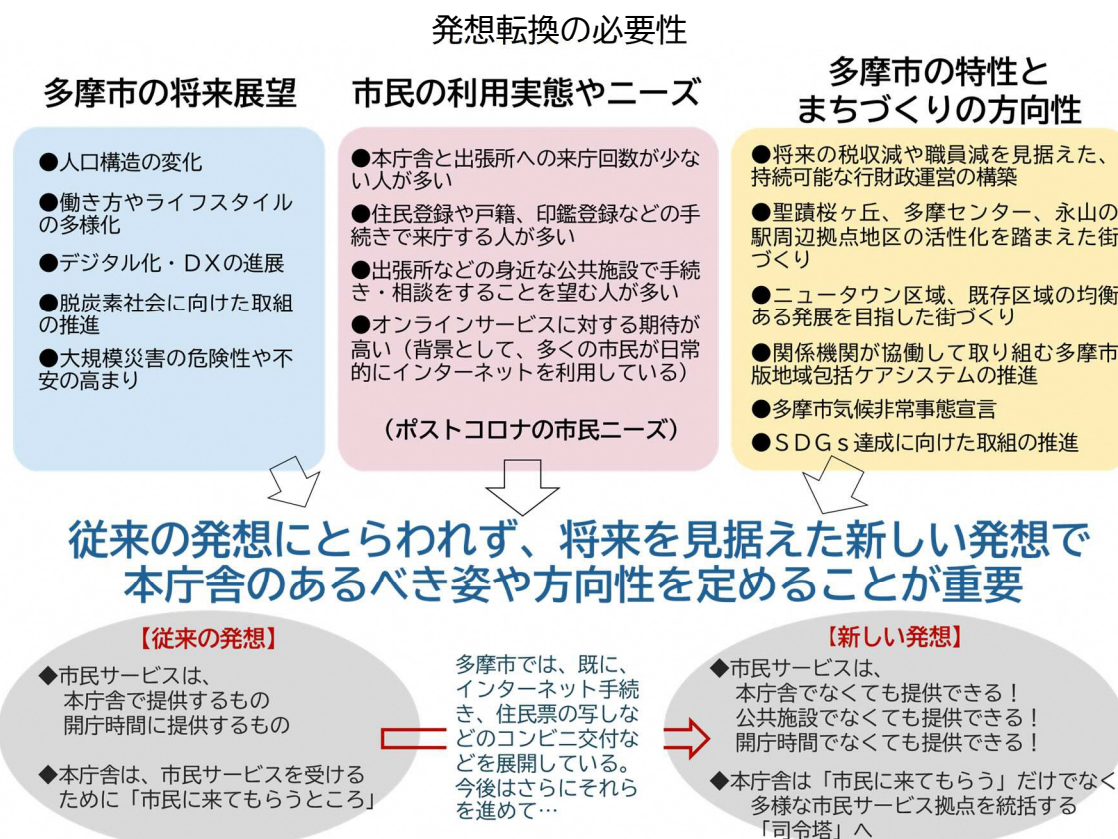
3.2 従来からの発想転換の必要性

「3.1 将来を見据えた時代認識」に示したとおり、多摩市の将来を展望すると、人口構造の変化、働き方やライフスタイルの多様化、デジタル化の進展、大規模災害の危険性の高まりなど、社会が大きく変わろうとする時代にあることがわかります。特にここ数年のコロナ禍は個人の価値観や社会のありように大きな変化をもたらしましたが、市民サービスに対するニーズや考え方もこれを契機に大きく変化する兆しが見られます。

例えば、市民の利用実態やニーズで整理したように、「身近な場所でサービスを受けたい」、「オンラインでサービスを受けたい」という市民ニーズは高くなっており、今後デジタル化が進展すればこの傾向はさらに強まるものと予想されます。これからの市民サービスでは、場所や時間の制約をできるだけなくしていくことが重要となりますが、このことは、「市民サービスは本庁舎で提供するもの」、「本庁舎は市民に来てもらうところ」といった従来の発想を大きく変えるものです。

さらには市民サービスの概念も、「職員が（本庁舎で対応して）サービスを提供する」だけでなく、「市民が（好きな時間に好きな場所で）サービスを利用する」という形に拡大していくことも考えられます。市民サービスは本庁舎以外の様々な場所で提供され、市役所はそのための新たな仕組みを構築し、職員は市民に近いところでのサービスをサポートする役割も果たしていく、といった新たな市民サービスや市役所のありようが想定されます。

このように、市民サービスへのニーズや市民サービスの概念そのものが大きく変わろうとする今、従来の発想にとらわれることなく、改めて将来のあるべき市民サービスの姿を見定め、それを実現するための本庁舎のあり方を考えることが極めて重要となります。本庁舎の建替えは、市のまちづくりと方向性を合わせながら、多摩市の将来を見据え、新しい発想で進めていくことが求められます。



将来の市民サービスのあり方は？

将来社会を見据え、 窓口等のデジタル化を進めるべき

●高齢化の進展や働き方の多様化などの社会や生活スタイルの変化を展望すると、窓口等の市民サービスのデジタル化を進め、本庁舎に出向かずにサービスを受けられるようにすることが重要である。デジタルデバイドの問題に配慮する必要があるが、多様な状況にある市民の社会参加の機会を広げる観点からもデジタル化を進めることが重要である。

様々な公共施設を有効活用し、 多様なフロントをつくってはどうか

●本庁舎以外の様々な施設を有効活用することで多様なフロントをつくり、市民が身近なところでサービスを受けられるような仕組みをつくることも重要となる。デジタルデバイドの問題も、より身近な施設で解消できる仕組みができればよい。

市民サービスのデジタル化と出先施設の活用により、 本庁舎の利用目的や利用形態は大きく変化する

●市民サービスのデジタル化と出先施設の活用により、本庁舎の利用目的や利用形態は大きく変化すると予想されるが、本庁舎と出先施設の適切な役割分担と、本庁舎のヘッドクォーター（本部）としての機能強化がポイントとなる。

多様な主体の参画・協働を意識した空間づくりを

●これからの市民サービスでは、企業や市民の参画・協働によるサービスの提供が増えていくことも予想され、市役所が、課題の共有や協働の場所となる可能性がある。多様な主体が共に仕事をすることを想定した空間づくりも必要になるのではないかな。

市民フォーラムで ご意見を頂きました

- 手続き等のデジタル化・オンライン化を進めてほしい。
- DX は事務の効率化だけではなく市民生活を変えていくこともできる。DX に何を求めているのか打ち出してほしい。
- デジタル化は必要だが、高齢者がついていけないのではないかな。
- すべてデジタル化すると、電気が止まったとき、本庁がダウンしたときなどに、何もできなくなってしまうのではないかな。
- デジタル化することでサービスが向上するとは限らないのではないかな。

DXって何？ DXで何が変わる？

DX (Digital Transformation, デジタルトランスフォーメーション) とは、デジタル技術を活用して、商品・サービスや仕事の仕方を変革し、人々の生活をよりよい方向に変化させることです。総務省は、自治体 DX 推進計画を策定（2022（令和4）年9月改訂）し、自治体における住民サービスの利便性向上と業務の効率化を推進しています。

[DXによる行政サービスの利便性向上の取組例]

- 窓口のデジタル化（書かない窓口・待たない窓口）
- 電子申請などオンライン手続き
- 身近な公共施設と本庁舎をつなぐオンライン相談

イメージ写真（リモート会議やテレワークなどの写真を予定）

[DXによる業務効率化の取組例]

- AI や RPA の活用
- テレワークやリモート会議の導入
- 電子決裁の導入や業務のシステム化

イメージ写真

（オンライン相談や書かない窓口の写真を予定）

デジタル化で取り残される人を出さないために

市民アンケートや市民フォーラムでは、デジタル化により、スマートフォンやインターネットを日常的に使わない高齢者などが取り残されるのではないかと懸念する意見が多数寄せられました。

政府もデジタル社会のビジョンとして、「誰一人取り残さない、人にやさしいデジタル化」を掲げていますが、多摩市においても、これまで通りの方法で行政サービスを提供するなどのセーフティネットを設けることや、オンライン手続きの講座や、出張所等でのサポートを充実させることで、デジタル化で取り残される人が出ないように配慮しながら、DXを推進していきます。



高齢者向けスマホ講座の様子

本庁舎の建替えに先行して DX を推進

多摩市では、これまでもオンライン手続きやコンビニ納付を積極的に導入してきました。市民フォーラムでは「できるところから DX を推進するべき」とのご意見を、有識者懇談会でも「DXによるソフト面の仕組みの構築を本庁舎建替えまでに進めておくべき」「市民サービスをどう作り替えていくのかを先に考え、それを実現するための建物のあり方を考えるべき」とのご助言をいただきました。最新のデジタル技術を活かし、市民サービスの向上と業務の効率化を図っていきます。

現在多摩市では、**学童クラブのオンライン申請や各種証明書等のコンビニ交付**などを行っています。
今後は、「**ぴったりサービス**」（マイナポータルのオンライン申請機能）を活用したサービスの展開を予定しています。