

# 多摩市役所本庁舎建替基本構想

(素 案)

2022（令和4）年11月  
多摩市

# 目次

## はじめに

<b>1</b>	<b>本庁舎建替えの背景と経過</b> .....	<b>1</b>
1.1	多摩市役所本庁舎の概要.....	1
1.2	本庁舎建替えのこれまでの検討経過.....	4
1.3	基本構想の位置付け.....	5
<b>2</b>	<b>本庁舎の課題と建替えの必要性</b> .....	<b>6</b>
2.1	本庁舎の課題.....	6
2.2	建替えの必要性.....	7
<b>3</b>	<b>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</b> .....	<b>8</b>
3.1	将来を見据えた時代認識.....	8
3.2	従来からの発想転換の必要性.....	15
<b>4</b>	<b>基本理念</b> .....	<b>18</b>
4.1	将来の市民サービスと市役所の姿.....	18
4.2	めざす本庁舎像.....	23
<b>5</b>	<b>基本方針</b> .....	<b>25</b>
<b>6</b>	<b>基本機能等</b> .....	<b>26</b>
6.1	基本機能.....	26
6.2	建物性能.....	29
<b>7</b>	<b>建設規模</b> .....	<b>32</b>
7.1	規模算定の考え方.....	32
7.2	建設規模の検討.....	35
<b>8</b>	<b>建設位置</b> .....	<b>36</b>
8.1	建設位置の考え方.....	36
8.2	想定する建設位置.....	39
<b>9</b>	<b>建替えの事業手法とスケジュール</b> .....	<b>41</b>
9.1	建替えの事業手法.....	41
9.2	概略事業スケジュール.....	42
<b>10</b>	<b>建替えの事業費</b> .....	<b>43</b>
10.1	概算事業費.....	43
10.2	財源の考え方.....	45

## はじめに

現在、DX（デジタルトランスフォーメーション）、働き方改革などで、市民の暮らしが変わり、本庁舎に求められるサービスも大きく変わろうとしています。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、将来のあるべき市民サービスの姿、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です。

このため、本庁舎の建替えにあたっては、2021（令和3）年度より学識経験者で構成する有識者懇談会から意見を伺いながら検討を進めてきました。また、市民においてはアンケートなどで意見を伺ったところ、場所や時間の制約にとらわれずにサービスを利用したい、身近な場所でサービスを受けたいというニーズが高まりをみせている一方で、オンラインサービスの利用に不慣れな方は不安を感じています。このようなニーズや不安に対応する、誰もが確実に市民サービスへアクセスできる仕組みと、その拠り所となる本庁舎が求められています。

現在の本庁舎は、老朽化、狭隘化、耐震性の不足などの課題を抱えており、2029（令和11）年度までに建替えることを目指しています。

基本構想の検討にあたって意識したことは、この建替えは老朽化等の課題解決のために必要なものですが、それ以上に、多摩市の市民サービスのあり方、職員の働き方や業務の進め方を大きく変える、大きなチャンスであり、多摩市にとってチャレンジであるということです。将来を見据えて市民サービスのあり方から見つめ直し、はじめに将来の本庁舎のあり方から議論を進め、本庁舎に必要な機能などの検討を行ってきました。

このたび、建替えの必要性を始め、将来の市民サービスと市役所の姿などの基本理念や基本方針、規模や位置などの基本的な考え方を基本構想（素案）としてまとめましたので、是非、市民皆様のご意見をお聴かせ下さい。

# 1 本庁舎建替えの背景と経過

## 1.1 多摩市役所本庁舎の概要

### ○位置

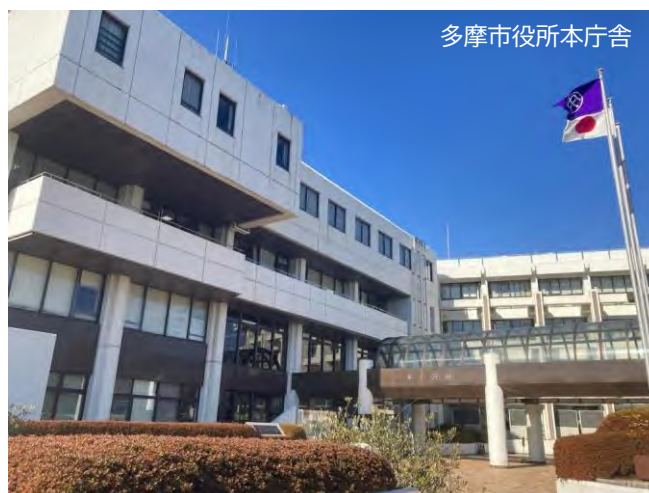
多摩市役所本庁舎（以下、本庁舎とする）は市のほぼ中心に立地しており、京王線聖蹟桜ヶ丘駅、京王・小田急永山駅、多摩センター駅からそれぞれバスで5分から10分程度の距離となっています。1986（昭和61）年に聖蹟桜ヶ丘駅出張所、1990（平成2）年に多摩センター駅出張所を開設しました。



聖蹟桜ヶ丘駅出張所



多摩センター駅出張所



## ○建物等の概要

本庁舎は7棟の庁舎から構成され、総敷地面積は19,883.02㎡（東側広場等を含む）、総延床面積は13,156.96㎡となっています。A棟が鉄筋鉄骨コンクリート造、B棟が鉄筋コンクリート造、東庁舎が鉄骨造、一部鉄筋コンクリート造で、それ以外の建物は軽量鉄骨造となっています。建築年数が一番経過している建物は1969（昭和44）年8月に建築された本庁舎B棟で、2022（令和4）年4月1日現在、築52年が経過しています。

また、本庁舎では、2022（令和4）年4月1日現在、800人の職員が勤務しています。駐車場の台数は168台で、内訳は市民用102台、公用車用66台となっています。

本庁舎建物等の概要（2022（令和4）年4月1日現在）

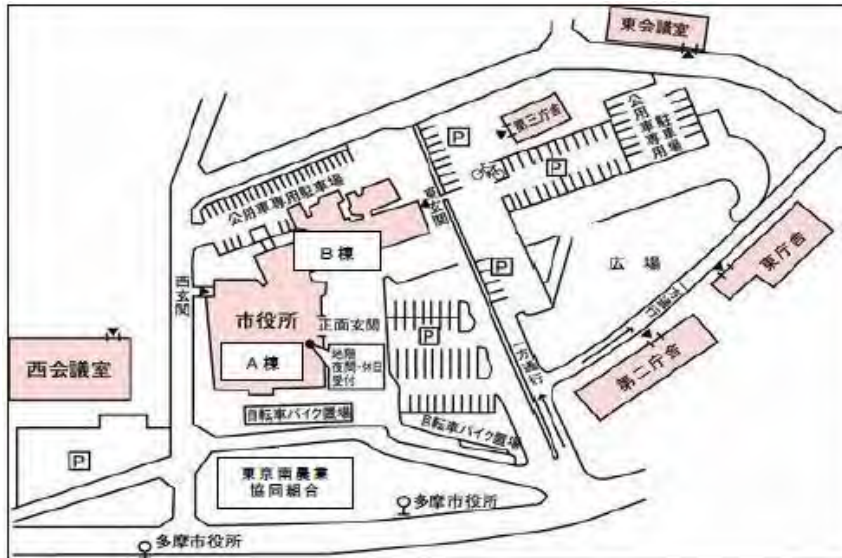
建物	建築年月 (経過年数)	建物規模等	敷地面積	延床面積
本庁舎A棟	1984（昭和59）年3月 (38年)	鉄筋鉄骨コンクリート造 地上4階 地下1階	7,975.80㎡	8,876.62㎡
本庁舎B棟	1969（昭和44）年8月 (52年)	鉄筋コンクリート造 地上4階		
第二庁舎	2008（平成20）年3月 (14年)	軽量鉄骨造 地上2階	1,431.67㎡	1,251.42㎡
第三庁舎	1981（昭和56）年11月 (40年)	軽量鉄骨造 地上2階	507.77㎡	331.20㎡
東庁舎	1994（平成6）年3月 (28年)	鉄骨造 一部鉄筋コンクリート造 地上2階 地下1階	961.34㎡	1,495.31㎡
東会議室棟	1989（平成元）年3月 (33年)	軽量鉄骨造 地上2階	723.03㎡	629.35㎡
西会議室棟	1986（昭和61）年2月 (36年)	軽量鉄骨造 地上2階	1,485.47㎡	573.06㎡
建 物 計			13,085.08㎡	13,156.96㎡
職 員 数	800人	会計年度任用職員（フルタイム勤務）を含む		
駐車場台数	168台	市民用102台、公用車用66台		

※本庁舎の敷地（13,085.08㎡）のほか東側広場等の敷地（6,797.94㎡）あり。

## ○配置の状況

本庁舎の敷地は、やや起伏のある地形となっており、東側に駐車場や広場等があります。敷地の大半は、第二種住居地域にあり、東南の第二庁舎、東庁舎の敷地は第二種中高層住居専用地域にあります。土地は、順次買い増しなどを行って現在の状況になっています。

本庁舎建物の配置（2022（令和4）年4月1日現在）



本庁舎のフロア構成は次のとおりです。市民の利用頻度の高い窓口は主に本庁舎の1階と2階に設置されています。

本庁舎のフロア構成（2022（令和4）年4月1日現在）

建物	階	配置施設・課
本庁舎 A棟・B棟	地下1階	庁舎管理員室（夜間・休日受付） 駐車場
	1階	案内 市民課 保険年金課 会計課 指定金融機関 市民相談室（秘書広報課） 高齢支援課 介護保険課 障害福祉課 健幸まちづくり推進室 売店
	2階	防災安全課 防災対策室 課税課 納税課 経済観光課 子育て支援課 児童青少年課 生活福祉課1 授乳・おむつ替えコーナー
	3階	市長室 副市長室 企画課 行政管理課 秘書広報課 財政課 情報政策課 特別会議室 総務契約課 人事課 文書法制課 301・302 会議室
	4階	議会事務局 議場 議員控室 第一・第二委員会室 議会図書館 オンブズマン事務局 施設保全課 文化・生涯学習推進課 コミュニティ・生活課 スポーツ振興課 福祉総務課 401 会議室
東庁舎	1階	環境政策課 公園緑地課 会議室
	2階	都市計画課 道路交通課
東会議室棟	1階	監査委員事務局 選挙管理委員会事務局
	2階	企画課（統計） 会議室
第二庁舎	1階	行政資料室 下水道課 会議室
	2階	教育長室 教育振興課 学校支援課 教育指導課

## 1.2 本庁舎建替えのこれまでの検討経過

1995（平成7）年の耐震診断において、本庁舎B棟の耐震安全性に疑問があるとの結果が出たのを受け※、これまでに市民や学識経験者の意見を得ながら、本庁舎建替えの検討を行ってきました。2016（平成28）年11月には「多摩市役所庁舎のあり方検討委員会」から現在の本庁舎の課題、建替えに当たっての基本的な考え方などについて報告がありました。また、同年同月に本市の計画である「多摩市公共施設の見直し方針と行動プログラム」を改定し、2029（令和11）年度までに本庁舎を建て替えることとしました。

2021（令和3）年8月には庁内の組織である「多摩市役所本庁舎建替基本構想策定委員会」と、学識経験者で構成する「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、「多摩市役所本庁舎建替基本構想」の策定に向けた検討を本格化しました。＜以降の経過については今後追記予定。＞

※2008（平成20）年に耐震補強工事を実施済みだが、Is値0.9以上（災害応急対策活動に必要な建築物のうち、特に重要な建築物が満たすべき基準）は満たしていない。

### 主な検討経過

1995（平成7） 年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 本庁舎B棟耐震診断</li> </ul>
2016（平成28） 年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 多摩市役所庁舎のあり方検討委員会 報告</li> <li>● 多摩市公共施設の見直し方針と行動プログラム 更新</li> </ul>
2021（令和3） 年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 多摩市役所本庁舎建替基本構想策定方針 決定</li> <li>● 多摩市役所本庁舎建替基本構想策定委員会 設置</li> <li>● 多摩市役所本庁舎建替基本構想策定有識者懇談会 設置</li> <li>● 多摩市役所本庁舎建替についての市民アンケート 実施</li> </ul>
2022（令和4） 年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 多摩市本庁舎建替についての市民フォーラム 開催</li> <li>● 多摩市役所本庁舎建替基本構想のパブリックコメント 実施（予定）</li> </ul>



有識者懇談会



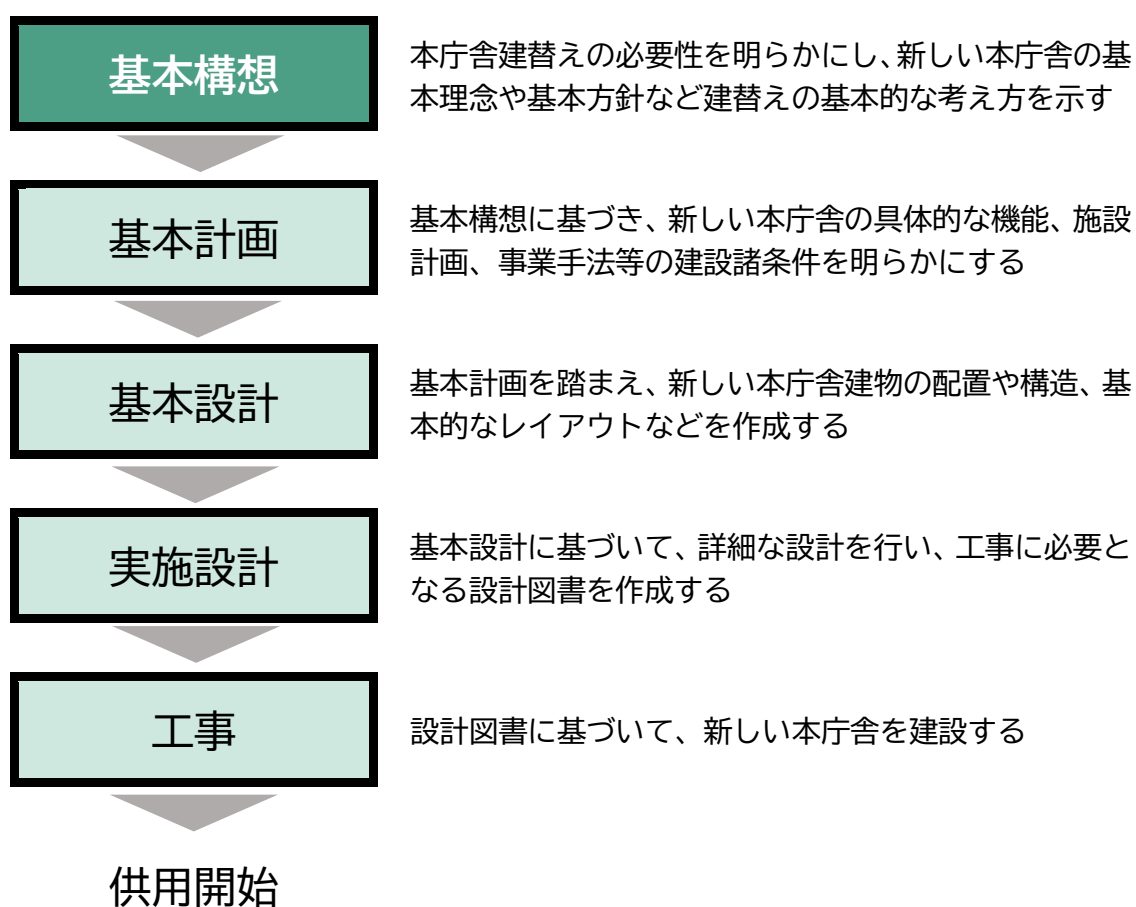
第1回市民フォーラム



### 1.3 基本構想の位置付け

「多摩市役所本庁舎建替基本構想」とは、現在の本庁舎の状況や建替の必要性を明らかにし、新しい本庁舎の基本理念や基本方針など、本庁舎建替の拠り所となる基本的な考え方を示すものです。

基本構想策定後は、2030（令和12）年度の供用開始を目標に、下記の段階を経て検討を進めていきます。





## 2 本庁舎の課題と建替えの必要性

### 2.1 本庁舎の課題

<本庁舎建物としての課題>

#### ○課題1 耐震性と防災拠点機能の不足

本庁舎のA棟及びB棟は、国土交通省が定める「災害応急対策活動に必要な建築物で特に重要な建物」として必要なIs値（構造耐震指標）0.9以上を満たしていません（Is値はA棟が0.75、B棟が0.6）。また、国土交通省が定める「業務継続のための官庁施設の機能確保に関する指針」の「基幹設備機能の現状把握」の電力において「連続72時間以上運転可能な燃料」を備蓄できる設備がありません。

本庁舎のA棟及びB棟は、耐震改修済みのため、大規模地震が発生しても倒壊は想定されませんが、執務への影響は出る可能性がある状態です。発災時には本庁舎は災害対策の重要な拠点となることから、近い将来の発生が懸念される大規模地震に備え、早急な対策が必要となっています。

#### ○課題2 施設・設備の老朽化

2029（令和11）年度には本庁舎B棟が築60年となり、鉄筋コンクリート造建築物の一般的な耐用年数を超えることとなるなど、施設・設備の老朽化が進んでいます。本庁舎A棟及びB棟では、電気設備、給排水衛生設備、空調設備等の改修は実施済みであるものの、今後はその他の設備の更新費用の発生が見込まれます。また、それ以外の庁舎建物も今後順次、大規模改修期を迎えることとなりますが、設備の故障等への対応など維持管理費の増大が懸念されます。



施設・設備の老朽化が進む中で、本庁舎としての機能を経済性にも留意しながら維持していくための対応が求められます。

<市民サービス提供上の課題>

#### ○課題3 狭隘な庁舎空間

通路や待合が狭く、車椅子利用者などが通りにくくなっています。相談スペース等も十分確保されておらず、窓口でのプライバシー保護が必要となっています。また、職員の執務スペースも狭く、書類の保管スペースや会議室が不足しています。



これらの庁舎空間の狭隘さに係る課題は、本庁舎の建替え以外に根本的な解決は困難です。また、バリアフリーの導入等は、市民ニーズの多様化する以前に設計された本庁舎は改修等での対応に限界があります。

## ○課題4 行政のデジタル化の進展などへの対応

デジタル化に合わせて制度や組織のあり方を変革していく DX（デジタルトランスフォーメーション）に、古い設計思想で建築された現本庁舎が対応することが困難な状況となっています。また、働き方の変化等に対応してレイアウト等を柔軟に変更することにも限界があります。

行政のデジタル化の進展など本庁舎を取り巻く状況は、今後更に大きく変わることが予想されます。市民や職員のニーズや利用形態の変化に対応した本庁舎としていくためには、建替えによる対応が必要です。

### <新たな課題>

## ○課題5 地球温暖化対策への対応


地球温暖化対策として二酸化炭素の排出を抑制するためには、再生エネルギーを活用していくとともに、できるだけエネルギーの消費量を減らすことが重要になりますが、現在の本庁舎は建物の構造が古いため、日射遮蔽や断熱などの外皮性能が低く、エネルギー消費量を抑制する機能が不十分な状況となっています。

多摩市では2020（令和2）年6月に多摩市気候非常事態宣言を行い、「2050年までに二酸化炭素排出実質ゼロ」の実現を目指しています。多摩市の公共施設の中でも有数の規模である本庁舎について、省エネルギー及び創エネルギーを図り、二酸化炭素の排出を抑制するためには、建替えによる対応が適切です。

## 2.2 建替えの必要性

以上の5つの課題に適切に対応し、本庁舎としての機能を維持しながら、よりよい市民サービスを提供するとともに、新たな社会の要請にも応えていくためには、本庁舎の建替えが不可欠です。

本庁舎建物としての課題	課題1 耐震性と防災拠点機能の不足 課題2 施設・設備の老朽化	本庁舎としての機能を維持していくために…
市民サービス提供上の課題	課題3 狭隘な庁舎空間 課題4 行政のデジタル化の進展などへの対応	よりよい市民サービスを提供していくために…
新たな課題	課題5 地球温暖化対策への対応	新たな社会の課題に対応していくために…



**建替えが必要**

# 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。

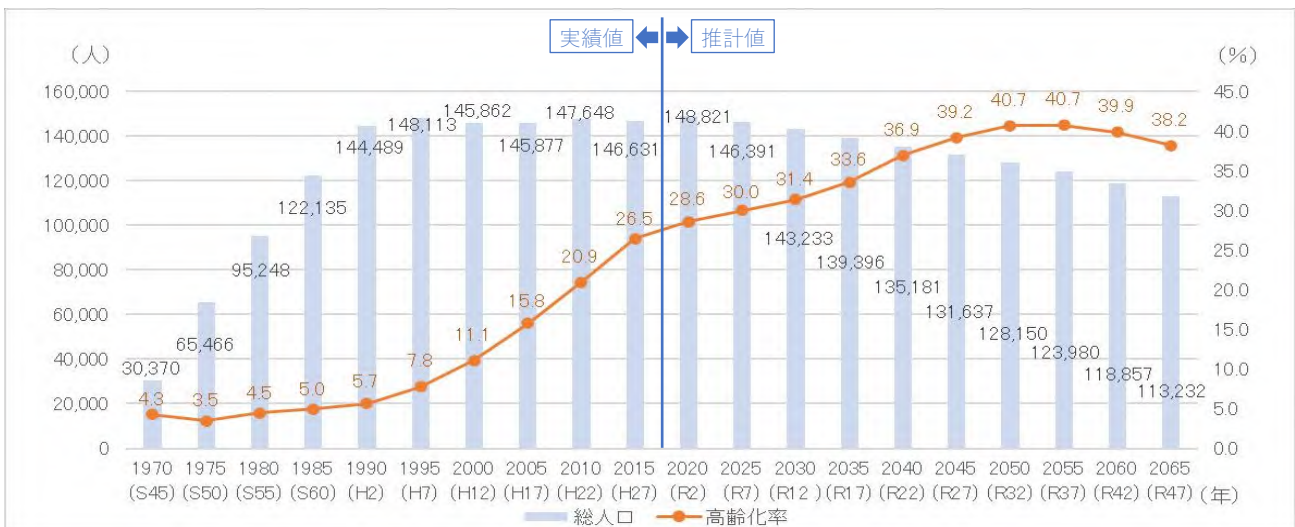
### <多摩市の将来展望>

#### ○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<sup>※1</sup>」「テレワークの定着」「個別キャリアの時代<sup>※2</sup>」「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>

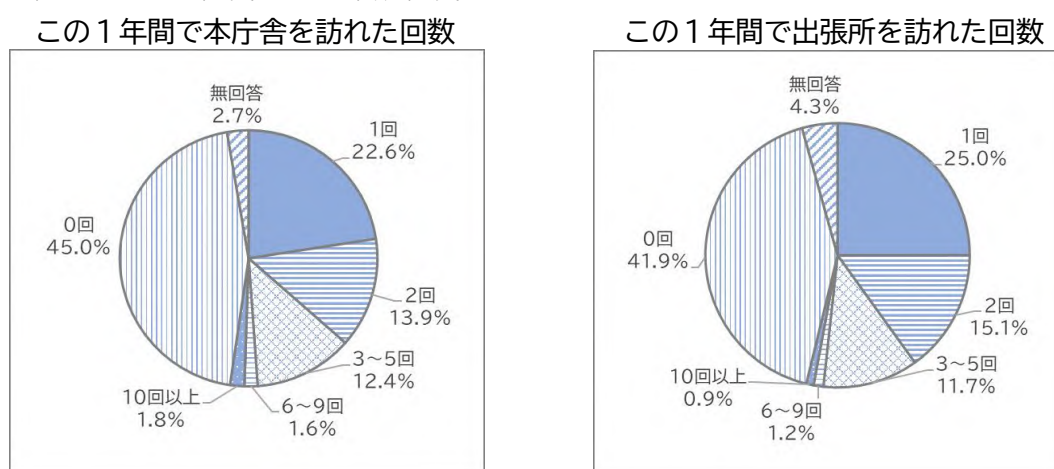
「多摩市役所本庁舎建替についての市民アンケート」※1や市民フォーラム※2等の結果から、市民サービスの利用実態やニーズに、以下のような傾向が見られることがわかります。

※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

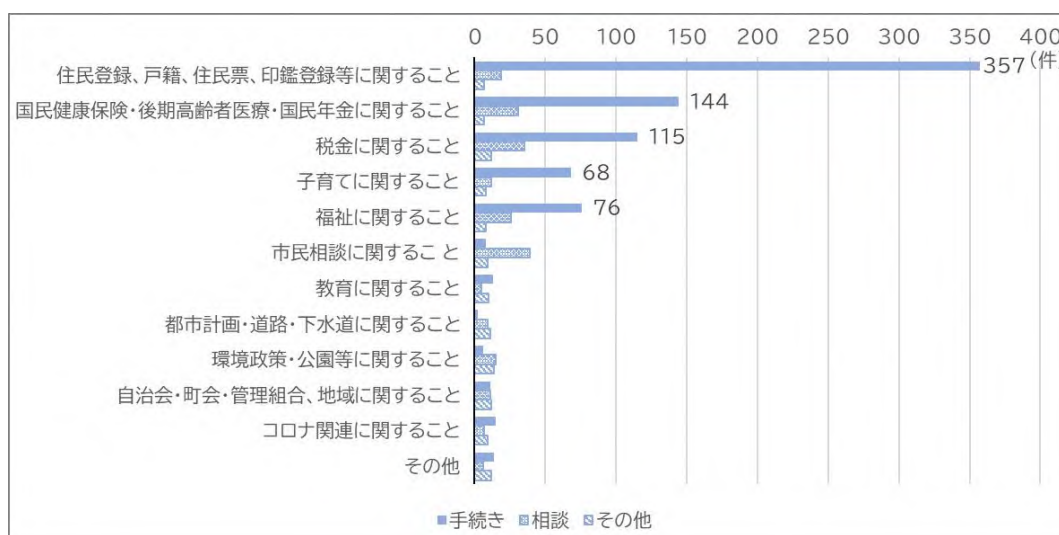
市民アンケートによると、本庁舎への1年間の来庁回数は「1回」が22.6%で最も多く、次いで「2回」が13.9%、「3～5回」が12.4%となっています。出張所についても、「1回」が25.0%で最も多く、次いで「2回」が15.1%、「3～5回」が11.7%となっており、本庁舎、出張所ともに、来庁回数は年に1～2回程度の方が半数程度となっています。



### ○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

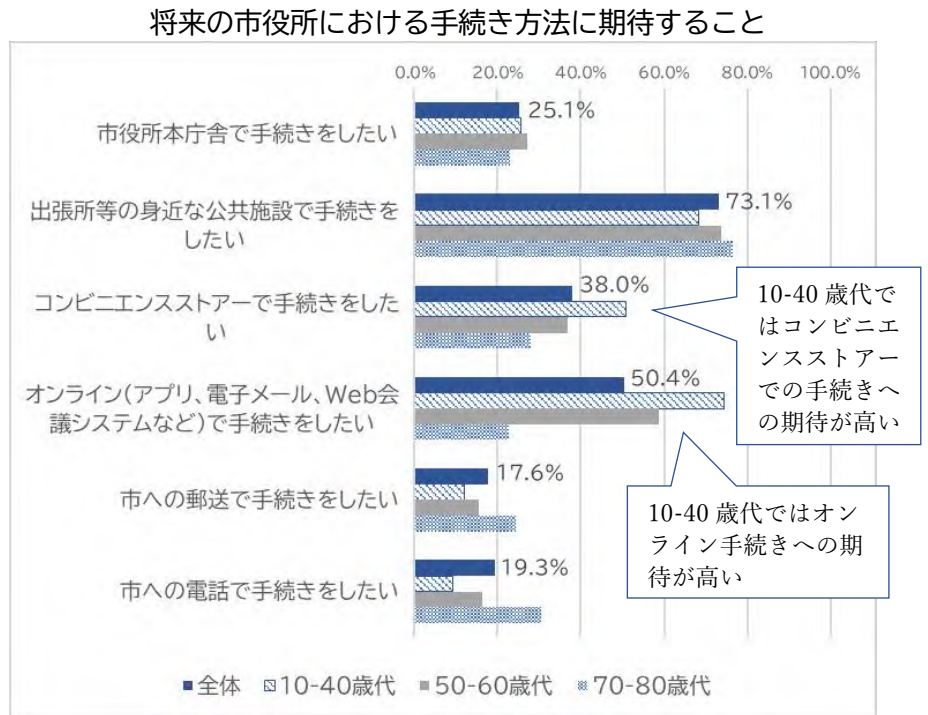
本庁舎を訪れた用件の内容をみると「手続き」を目的とする来庁が多く、「住民登録や戸籍、住民票、印鑑登録、マイナンバーに関する事」の手続きが357件、「国民健康保険・後期高齢者医療・国民年金に関する事」の手続きが144件、「税金に関する事」が115件、「福祉（介護保険・高齢福祉・障害福祉・生活相談）に関する事」が76件、「子育て（保育園・幼稚園、児童館・学童クラブ、各種手当・医療費助成等）に関する事」が68件で、これら上位5項目の手続きが、手続き全体の91.7%を占めています。

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

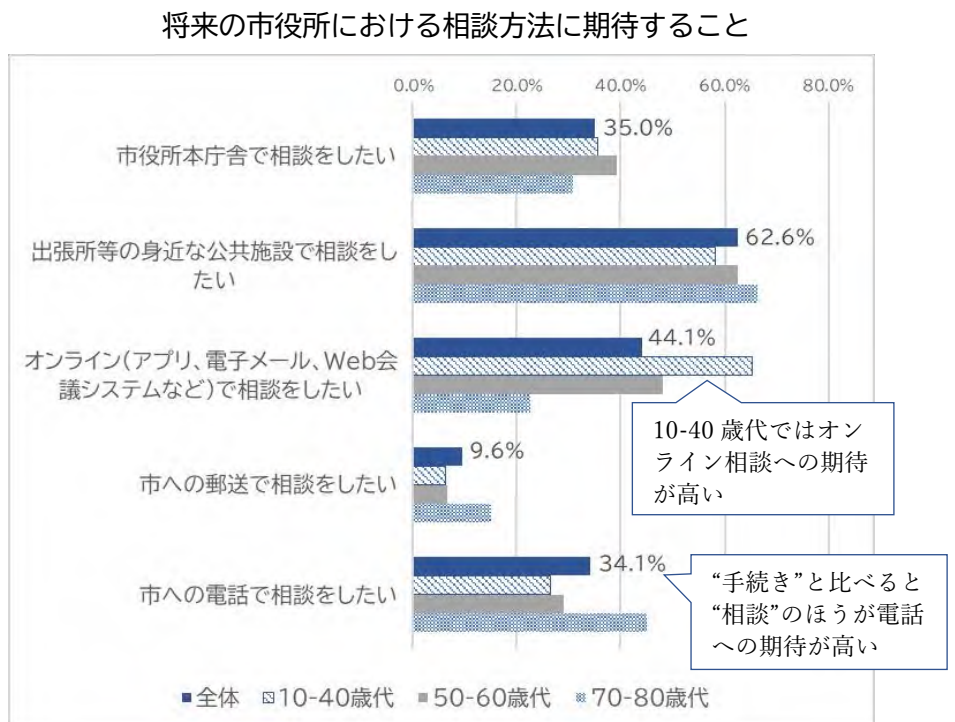
市民アンケートによると、将来、出張所など身近な公共施設で手続きをしたい人は73.1%、相談をしたい人は62.6%となっており、本庁舎で手続きや相談をしたい人と比べ、身近な場所で手続き・相談を望む人が多いとなっています。若い世代では、コンビニエンスストアでの手続きを望む人の割合が高い傾向が見られます。



## ○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>

### ○将来の税収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つ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ヶ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は、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目指し、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目指し、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は、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。

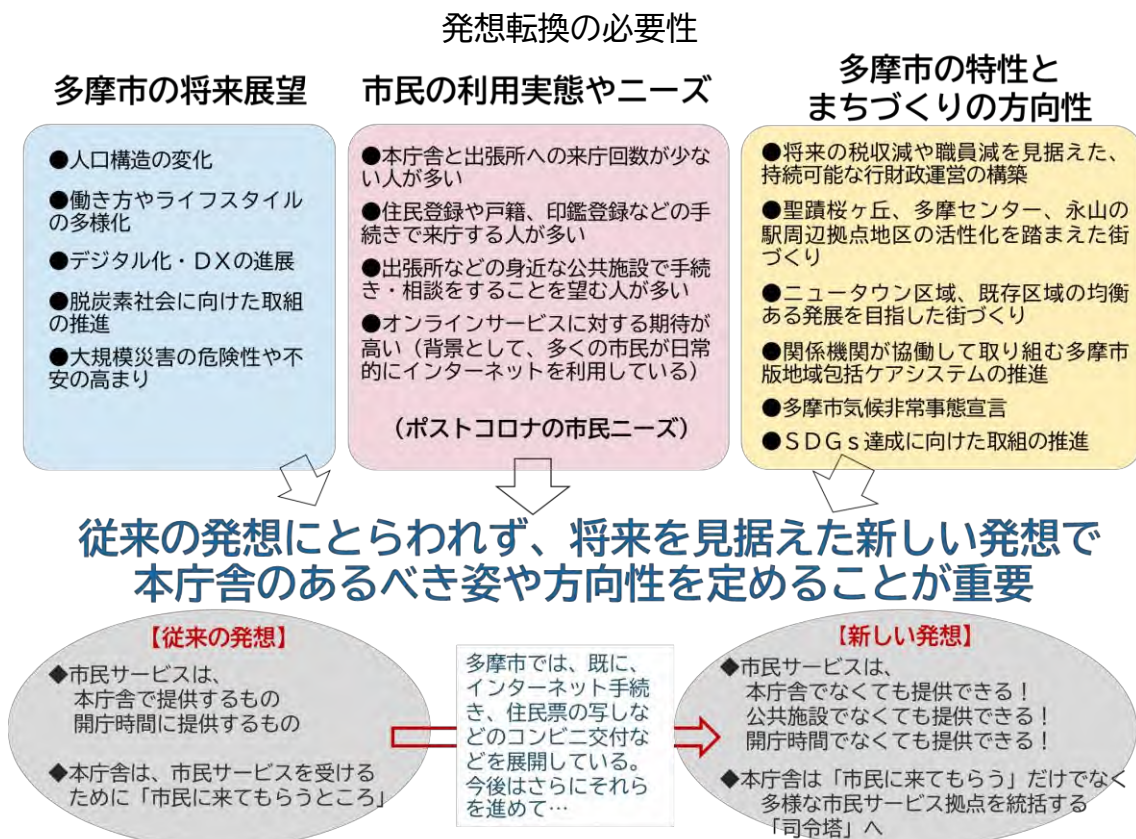
## 3.2 従来からの発想転換の必要性

「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、本庁舎に向かず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

### [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



土浦市の「リモートコンシェルジュ」  
出典)土浦市 HP  
[https://www.city.tsuchiura.lg.jp/page/page\\_016505.html](https://www.city.tsuchiura.lg.jp/page/page_016505.html)

## 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。

## 4 基本理念

### 4.1 将来の市民サービスと市役所の姿

現庁舎の課題や多摩市の将来展望、市民ニーズの変化、多摩市のまちづくりの方向性等を踏まえ、目指す多摩市の将来の市民サービスの姿と、それを支える市役所の姿を次のとおりとします。

#### 将来の市民サービスの姿

- デジタル化により、市民はパソコンやスマートフォンを使って、自宅や勤務先など好きな場所で、好きな時間にサービスが受けられるようになる。
- 出張所等、市民はより身近な場所でサービスが受けられるようになる。
- 本庁舎などでは、市民は専門的なサービスを受けるようになる。

#### 将来の市役所の姿

- 出張所等でのサービスが充実し、それらが本庁舎と連携して市民サービスを提供している。
- 本庁舎は、出張所等と連携する“司令塔機能”を強化している。
- 本庁舎は、災害時にも行政機能を維持し、業務を継続するとともに、災害対応の指令拠点としての機能を備えている。

## 4.1.1市役所全体の体制

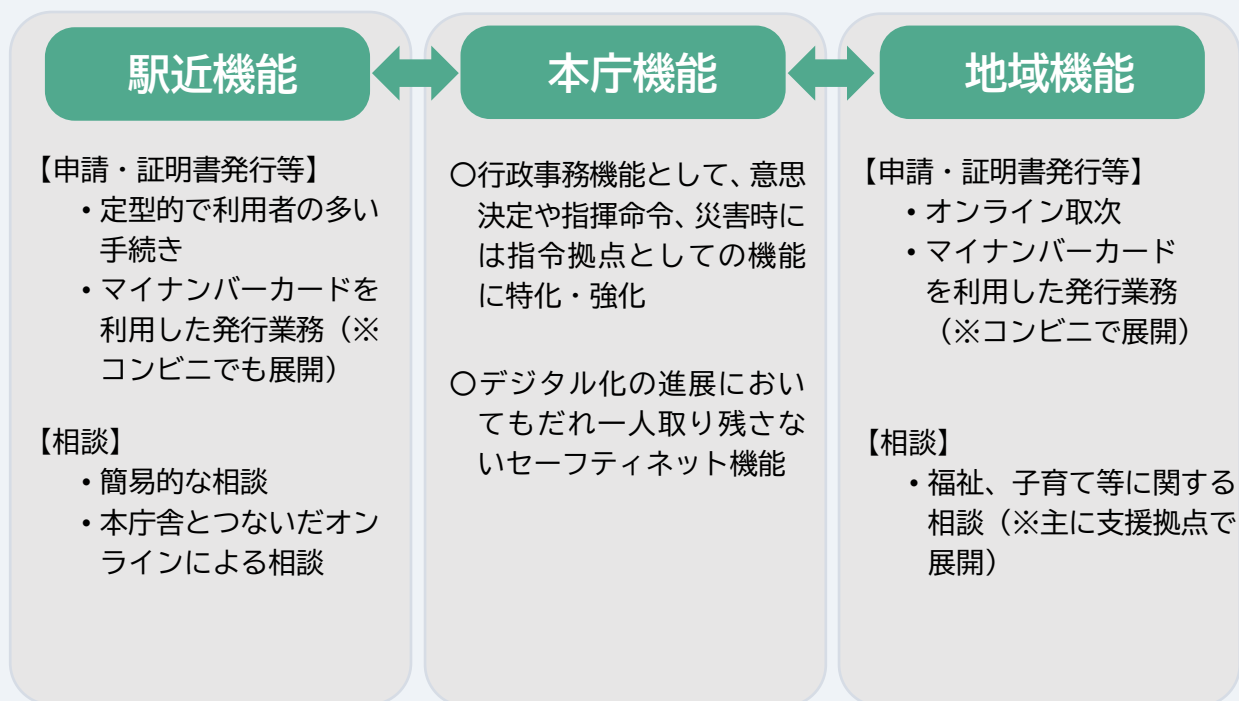
将来の市民サービスの姿・市役所の姿を実現するための市役所全体の体制として、「本庁舎連携・拠点サービス充実型」の市役所を目指し、「本庁機能」「駅近機能」「地域機能」の3つの機能の役割分担と連携により市民サービスの展開を図っていくこととします。

### 「本庁舎連携・拠点サービス充実型」

- ① 駅近や各地域など市内各所でのサービスが充実し、
- ② 職員が多様な拠点で働くようになり、
- ③ 本庁舎がサービス拠点と連携して、それらが一体となって機能する市役所



これらを「本庁機能」「駅近機能」「地域機能」の3機能の役割分担・連携により展開



なお、「本庁舎連携・拠点サービス充実型」の市役所の実現にあたっては、3つの機能の役割分担を明確にし、市民にとって分かりやすいサービス展開に留意します。また、3つの機能を導入することによって職員人件費や整備費用が膨れ上がることがないように、持てる資源を有効に活用しながら効率的に整備を進めます。3つの機能が補完し合うことで、市役所全体として、できるだけ少ない費用で市民サービスを向上させていくことができる枠組みを構築していきます。

## 「本庁舎連携・拠点サービス充実型」を進めていくために・・・

### 本庁舎と駅近機能 それぞれが新しい機能の発揮を

●DX が進んだときに市役所に空間的に残される機能は、政策決定、緊急時参集、企画立案・意思決定、一部の相談業務、組織内コミュニケーション、アウトリーチのための待機場所の6つくらいである。

●本庁舎と駅近機能といった形で分散した空間でどのように意思決定し、業務遂行するかが課題となる。本庁舎のあり方は大きく変わるが、分散化の中で、本庁舎のヘッドクォーター(本部)としての機能はいっそう重要となる。

●本庁舎は「司令塔」。大事なサーバーと各業務の意思決定機能があり、それと駅近施設が常につながっている。これからの本庁舎は、「働く場としての本庁舎」というよりも「働きを支援する本庁舎」と捉えていく方向がよいのではないかと。

●住民、福祉に関する窓口だけでなく、あらゆる窓口サービスを駅近機能で提供していくんだ、というくらいの気持ちでやっていただきたい。

### 働き方の変容に合わせて、市内に コワーキングスペースを

●職員がアウトリーチで仕事をするとなると、骨休みに行って、そこで資料をまとめられるようなコワーキングスペース、しかも市民も使えるようなコワーキングスペースが市内にたくさんあるとよい。働き方が変わっていく中で、どのようにそれを受け止めるかは庁舎だけの問題ではない。

### 職員の配置も仕事の仕方も変わる 過渡的な対応が必要になる

●今後、人の配置や仕事内容が変わっていくので、制度も変わらなければならない。非正規と正規の壁をグラジュアリーに無くしていく。非正規と正規の間には乗り入れられる汽水域を作る。短期的な成果ではなく、長期的な視野で、仕事の過程も評価していくような評価制度を作ることが必要。

●本庁舎機能には「人」が重要。DX の進展や、行政機能やサービスの変化スピードに合わせて職員の質と量も変化していく。一時少し余分な人件費がかかるかもしれないが、いずれ落ち着くところへ収まるという対応になるのでは。

### 多様な人材を活かしながら オンライン化を推進しては

●オンラインで申請できない人をサポートする「デジタル版民生委員」のようなものも必要では。何でも職員がやろうとするとコストがかかる。デジタル化のメリットを生かし、外で働けない人などに参画してもらって解決できるとよいのではないかと。

### 職員の意識改革が重要

●庁舎の建て替えだけでなく、職員の考え方、仕事のやり方を合わせて見直していくことが一番大事。職員の意識改革なしで建替えは絶対にできない。