

第 1 回・第 2 回懇談会の意見のポイントと総括 ～将来の市民サービス・本庁舎のあり方を考えるポイント～

1. 将来の市民サービスのあり方

(1) 社会・市民ニーズの変化の視点から

①手続きのオンライン化を進め「より便利な（出向かずにサービスが受けられる）市役所」に

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オンライン化を進め、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。デジタル弱者など誰も取り残されないようにする配慮が必要となるが、一方でオンライン化により本庁舎に出向くことが困難な市民にとっては、サービスへのアクセシビリティが高まることになる。

②身近な施設でサービスを受けられる「地域密着型の市役所」に

また、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つけるとよい。

③本庁舎と出先施設との適切な役割分担が重要

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。

④「多様な働き方・価値観に寄りそう市役所」に

変容する社会を見据え、多様な働き方や価値観（ジェンダーフリー、エイジフリー、バリアフリー）に寄り添う市役所となっていくことが重要である。様々な格差を埋めることを体現した庁舎にしてほしい。例えばそういったデザインのトイレが庁舎の中に 1 つあるだけでメッセージ性が高まるのではないかな。

(2) 職員の働き方の視点から

①ポストコロナの働き方の変容を見据えた庁舎に

ポストコロナの働き方は、デジタル化の進展（定型業務は ICT に代替）、テレワークの定着、個別キャリアの時代（パラレル型キャリア、複線型キャリアなど）、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なる。そのような「市民」と「市職員」の働き方の変容を見据えて庁舎のあり方を考えることが重要である。具体的には以下のとおり。

②「集中と分散」を意識する

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

③施設の柔軟性を確保する

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や、市民ニーズの変化への対応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。

④多様な働き方に対応した施設に

職員の働き方も多様化していく。そういった多様な働き方に対応した施設とすることが重要となる。

⑤デジタル空間と実空間の両方で働く場所の価値を高める

横で働いている人とコミュニケーションができることで業務の効率性が向上する場合もある。デジタルの空間と実空間の両方で、働く場所の価値をいかに高めていくかがポイントとなる。

(3) DX化と内部組織・業務プロセスの視点から

①DX化により業務の内容や実施する場所が変わる

DX化により、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。

②執務空間は柔軟性の高い設えとすべき

執務空間は、柔軟な働き方やリモート会議などに対応できるよう柔軟性の高い設えとすべきである。また、将来の執務環境の変化にも対応できるようレイアウト変更が可能なものがよい。

(4) 協働（サービスの生産方法・生産主体）の視点から

①多様な主体が共に仕事をするを想定した空間づくりが必要

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「共生型サービス」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を想定した空間づくりも必要になるのではないかな。

※「本庁舎の新しい役割や付加的機能」と一部重複しますが、将来の市民サービスの生産方法・生産主体という視点でここにも掲載しています。

2. 本庁舎のあり方・求められる機能

(1) 本庁舎固有の役割や機能

①DX 化を踏まえて本庁舎の固有機能を整理することが必要

DX 化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。

②「地域密着型市役所」への転換を踏まえた本庁舎機能の検討が重要

集約から地域密着へとサービス提供スタイルが転換する中で、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、分散化する中で、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。

(2) 本庁舎の新しい役割や付加的機能

①多様な主体が共に仕事をするを想定した空間づくりが必要

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「共生型サービス」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を想定した空間づくりも必要になるのではないかな。

②実空間から生み出されるものも大切に

バーチャルな空間が適しているサービスや業務もあるが、実空間には偶然の情報や出会い、そこから生まれるアイデアや発想がある。

③魅力ある実空間をつくることで市役所の新しい価値創造を

市民が用事を済ませることに加えて立ち寄りたくなるような魅力を備えることができれば、それは市役所の価値になり得る。本庁舎を魅力ある実空間にしていくことは重要であり、ブランディングにもつながる。

④感染症対策と交流機能の両立をどう図って空間設計するかが課題

市民が交流できる実空間としての市役所を考える場合、感染症対策などの観点から人が集まらないような空間設計とどう調整を図るかが課題となる。

(3) 防災拠点としての本庁舎のあり方

①被災時には確実に司令塔機能を果たすことが重要

被災時には本庁舎は司令塔機能を果たすが、司令塔として重要なのは、情報の集約と共有、指示出しである。司令塔としては、建物だけでなく内装の耐震性や、IT 機器の確保、電力の確保が重要となる。

②支援物資の集配場所はアクセスなども考慮して決めるべき

支援物資の集配は、南多摩尾根幹線にアクセスできる場所がよい。本庁舎に集めるのは望ましくない。

③被災時の業務継続に向けた備えが重要

被災時には、通常業務に加えて災害対応業務を行うことが求められるため、職員向けの十分な備蓄が必要である。また、被災時の対応を検討するためのシャドウプラン（影の計画）を作成すべきである。