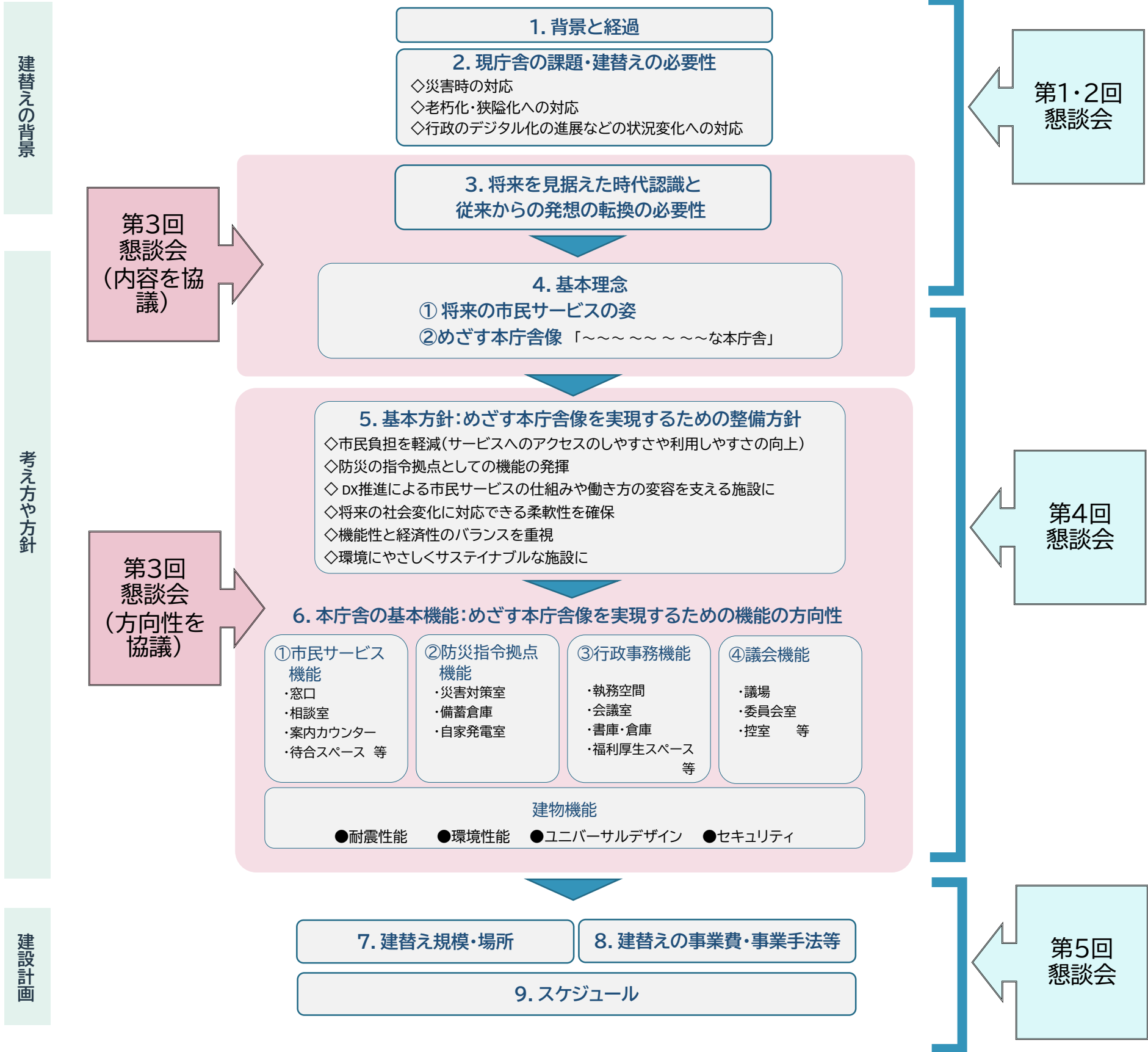


基本構想の章立て（案）と検討スケジュール

※各項目に記載されている内容（黒文字部分）はイメージです



本資料における用語の使い方について

■市役所
= 全体（本庁 + 出先機関）の組織・機能（建物ではない）

市民サービスを提供するために事務を取り扱う組織や機能のことで（建物ではない）、本庁と出先機関を含めた多摩市行政全体の組織・機能を指す。

■本庁舎
= 本庁の建物

出先機関ではない、本庁としての事務を取り扱う場となる建物。現状では、A棟、B棟と周囲の庁舎を含めた7つの庁舎を指す。

■アウトリーチ
本資料では、職員が地域（施設）に出向いて行う活動全般を広くアウトリーチと捉える。

これまでの意見等から導かれる「将来の市民サービスの姿」

市民ニーズ（アンケート結果）

将来に向けた意向

○新しい本庁舎での市民サービスについて特に重要なこと【質問1】

・「出張所など、本庁舎以外で用件を終えることができるようにすること」が約66%。

○将来期待する「手続き」の方法【質問7】

・「出張所等の身近な公共施設」が約73%、「オンライン」が約50%、「コンビニエンスストア」が約38%。「本庁舎」は約25%。

○将来期待する「相談」の方法【質問7】

・「出張所等の身近な公共施設」が約63%、「オンライン」が約44%、「本庁舎」が約35%、「電話」が約34%。

（参考）

○日常的にインターネットを利用している人は、50歳代以下では約93%、60歳代以上では約50%。【質問9】

○日常的に「インターネット手続き」を行う人は、50歳代以下では約55%、60歳代以上では約18%。「テレワーク」「キャッシュレス決済」「Web会議システム」の利用率も高齢世代では低い傾向。【質問10】

市の計画等

多摩市持続可能な市政運営のための取組み（令和2～5年度）

・最新ICT技術の活用により、「来なくてよい」「書類を書かなくてよい」「書類や現金を持ってこなくてよい」市役所を目指す

多摩市公共施設等総合管理

・公共施設等の総量及び経費を縮減し、財政負担を軽減化

多摩市公共施設の見直し方針と行動プログラム

・目標：①現行施設の機能などの転換 ②公共施設の更新にかかる負担を次世代に先送りしない行財政運営の実現～存廃を含む大幅な施設の見直し～

市の現況・特徴

○急速に進む高齢化

○起伏の大きい地形（交通弱者が増加する可能性）

○2つの広域拠点（聖蹟桜ヶ丘、多摩センター）を中心にした多極型のまちづくり（人口分布も分散）

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からサービスが受けられるようになる。

●出張所や出先機関など、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）

⇒市役所機能を分散化するとともに、本庁舎、出張所、出先機関などが連携して市民サービスを提供している。

⇒本庁舎は機能特化するとともに、出張所や出先機関などを統括する機能を強化している。

⇒本庁舎は、災害時に市民の命と生活を守り、市民サービスを継続できるよう、防災指令拠点としての機能を備えている。

社会変化と将来展望（時代認識）

○人口構造の変化

・高齢化の進展により、市民サービスの利用にあたり移動負荷低減が求められる。また人口の減少により市職員の減少も予想される中、少ない職員でいかに市民サービスを維持・向上するかが課題となる。

○働き方やライフスタイルの多様化

・テレワークの定着などにより、市民のサービス利用形態やニーズが変化する可能性がある。職員の働き方も多様化していくと予想される。

○デジタル化・DXの進展

・進化するデジタル技術を活用し、市民の利便性の向上や業務効率化を図ることが期待される。国の政策を見ても今後、自治体DXは加速するものと予想される。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推進が求められる。

懇談会委員の意見

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
- 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
- ③本庁舎と出先施設との適切な役割分担が重要
- ④「多様な働き方・価値観に寄りそう市役所」に

（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
- ②「集中と分散」を意識する
- ③施設の柔軟性を確保する
- ④多様な働き方に対応した施設に
- 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

（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
- ②執務空間は柔軟性の高い設えとすべき

（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

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
- 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

（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
- ②実空間から生み出されるものも大切に
- 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

（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
- ②支援物資の備蓄・集配を本庁舎で行うのは望ましくなく、アクセスなども考慮して決めるべき
- ③被災時の業務継続に向けた備えが重要

（仮）本庁舎・拠点連携型（窓口分散型）の考え方 1 / 2

「本庁舎・拠点連携型」とは・・・

- ①市内にサービス提供拠点が増え、
- ②職員が多様な拠点で働くようになり、
- ③それらの拠点が一体となって機能する市役所のコンセプトを「（仮）本庁舎・拠点連携型」としています。

市民サービスを分散化するねらい

- ①サービスへのアクセシビリティ(アクセスしやすさ)の向上
市民がより身近な場所でサービスを受けられるようになり、移動の負担が軽減される。本庁舎まで来庁が困難な市民もサービスを受けやすくなる。
- ②アウトリーチ型のサービス展開
職員が出先機関など多様な場所で勤務するようになることで、職員が市民と接する機会を増やし、よりきめ細かい情報提供や、地域の実態を踏まえた協力支援を行うことができるようになる。
- ③駅近にある公共施設の有効利用
駅近にある公共施設を機能転換して、複数の用途に有効利用することで、施設の総量を抑制しつつ、市民の利便性やサービスの向上を図る。

分散化に関連する市民アンケート結果

利用実態

- この1年間で本庁舎/出張所を訪れた回数【質問4】
・本庁舎・出張所ともに、「0回」が最も多い(約45%・約42%)。次いで「1回」(約23%・約25%)、「2回」(約14%・約15%)。
- 本庁舎の訪問回数が0回の人、本庁舎を訪れなかった理由【質問5】
・「用件がなかった」が約46%、「出張所等の身近な公共施設で間に合った」が約38%。
- 市役所本庁舎や出張所以外の公共施設での手続き/相談の利用状況【質問6】
・「ベルブ永山、ヴィータ・コムーネ」が約40%、「健康センター」が約10%。「利用したことがない」も約37%。
- 多摩市で利用できるインターネット手続き【質問8】
・「知らなかった」が過半数(約54%)。「利用したことがある」人は2割に満たない(約16%)。

将来に向けた意向

- 新しい本庁舎での市民サービスについて特に重要なこと【質問1】
・「出張所など、本庁舎以外で用件を終えることができるようにすること」が約66%。
- 将来期待する「手続き」の方法【質問7】
・「出張所等の身近な公共施設」が約73%、「オンライン」が約50%、「コンビニエンスストア」が約38%。
・50歳代以下では特に、「オンライン」、「コンビニエンスストア」への期待が高い(それぞれ約70%、約45%)。
・「本庁舎」は約25%にとどまる。
- 将来期待する「相談」の方法【質問7】
・「出張所等の身近な公共施設」が約63%、「オンライン」が約44%、「本庁舎」が約35%、「電話」が約34%。
・50歳代以下では「オンライン」への期待が高く(約61%)、60歳代以上では「電話」への期待が高い(約42%)。

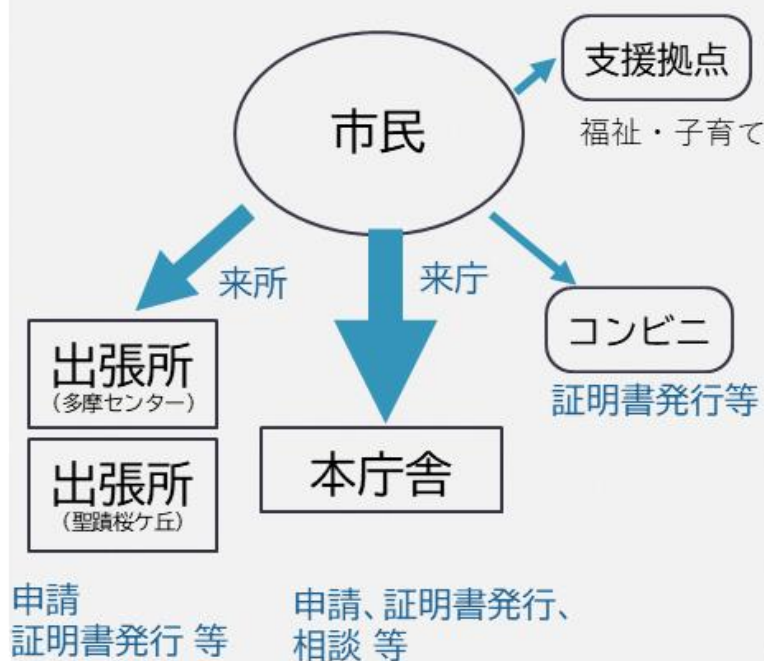
身近な公共施設でのサービス利用やオンラインサービスへの市民の期待が高いことがわかります。一方で、現状では、本庁舎・出張所以外でのサービス利用や、インターネット手続きの利用は限定的な状況となっています。

（仮）本庁舎・拠点連携型（窓口分散型）の考え方 2 / 2

分散化の展開イメージ

【現 在】

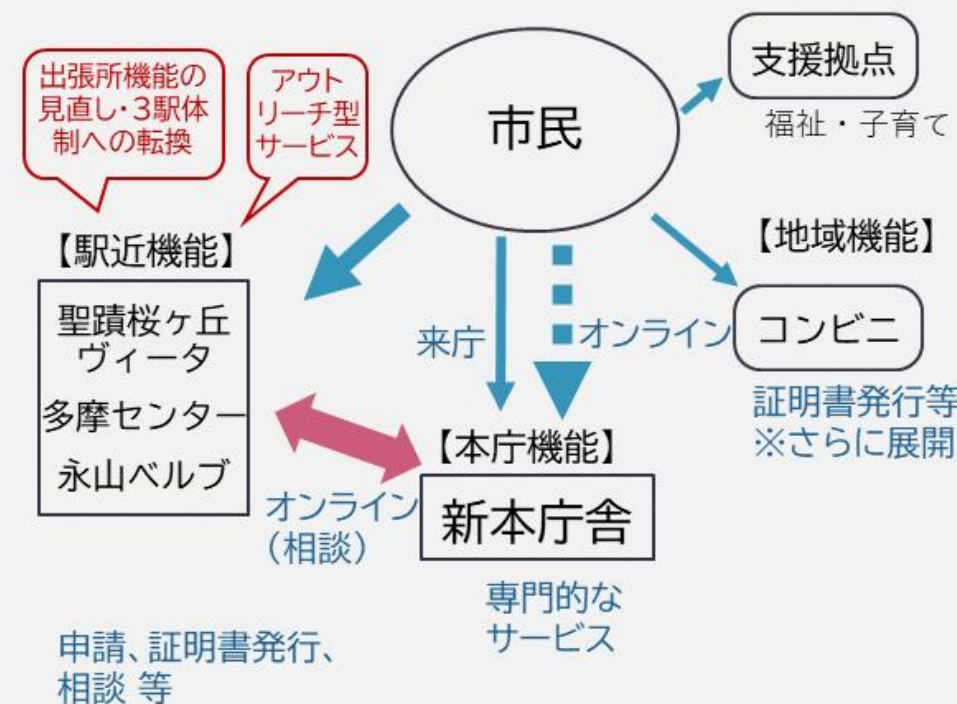
- <市民のサービス利用スタイル>
- ・多くのサービスを本庁舎で利用
 - ・一部の申請・証明書発行サービスは出張所で利用
 - ・オンラインサービスは一部の市民のみ利用



【本庁機能＋駅近機能＋地域機能】による新たな市民サービス提供体制の構築

【本庁舎建替・出張所の機能転換（2030年頃）】

- <市民のサービス利用スタイル>
- ・オンラインサービスが拡充、利用者が増大
 - ・出張所で受けられるサービスも変化
 - ・本庁舎は相談業務などをメインに実施、市民の来庁機会は減少



【地域へのアウトリーチ（2030年頃～）】

DXが進めば・・・

○本庁舎と地域拠点をオンラインでつなぐことで、本庁舎・出張所以外の、市民にとってより身近なサービス拠点を増やすことができる

○職員が、地域拠点でも勤務できるようになり、アウトリーチ型の市民サービスが提供しやすくなる

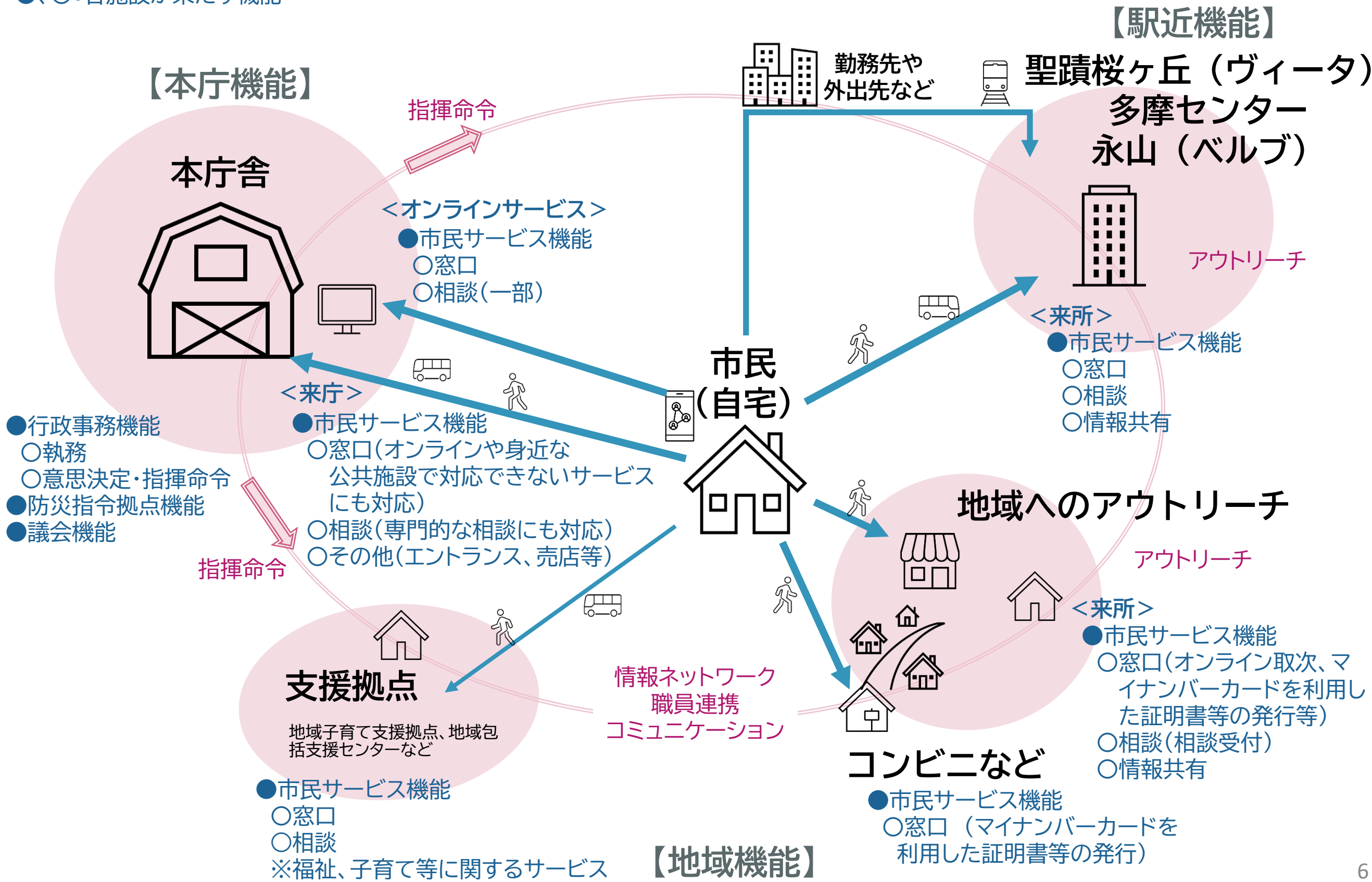
将来の市役所のサービス提供体制（本庁機能・駅近機能・地域機能）

【2030年頃】 本庁舎建替えと出張所の機能転換		【2030年頃～】 DXの推進とともに展開を検討	
	本庁機能	駅近機能	地域機能
対象施設	本庁舎	聖蹟桜ヶ丘(ヴィータ) 多摩センター 永山(ベルブ)	支援拠点など ※併せてコンビニでも証明書発行業務を展開 ※地域担当制や地域包括ケアシステムとも連携し 新たな地域サービスの仕組みを構築
機能	1. 市民サービス機能 ○窓口 ○相談（二次相談、専門相談） ○その他(エントランス、売店など) イメージ 頻度:低い 専門性:高い(二次) 業務:非定形型	1. 市民サービス機能 ○窓口(市民、福祉、子育て) ○相談(一次相談) ※アウトリーチ型サービスの展開 ○情報共有 イメージ 頻度:高い 専門性:低い(一次) 業務:定型	1. 市民サービス機能 ○窓口(マイナンバーカード専用証明書自動交付機を利用した発行業務や、本庁舎とオンラインでつなぎ証明書等を発行する取次ぎ業務) ○相談(一次相談、本庁舎とオンラインでつなぎ相談を実施する取次ぎ業務) ※専任職員は置かない、取次機能 ※アウトリーチ型サービスの展開 ○情報共有
	2. 防災指令拠点機能	—	—
	3. 行政事務機能 ○執務 (市民・福祉・子育て窓口のバックオフィス、その他の組織の執務空間) ○意思決定・指揮命令(部)	3. 行政事務機能 ○執務 (フリーワークスペース)	3. 行政事務機能 ○執務 (フリーワークスペース)
	4. 議会機能	—	—
立地条件	災害対策本部機能が発揮されるような地盤条件を満たす場所	利便性の高い駅前	地理的なバランスを踏まえ分散配置
備考		・現在の出張所機能の見直し・市民利便性の強化 ・多摩センターは機能確保策を検討 ・ベルブ、ヴィータの機能見直し	

※地域機能は、2030年以降まで存在しないということではなく、DXの推進とともに現状から将来に向けてさらに展開していく。

将来の市役所全体のサービス提供の姿 (2030年頃～のイメージ)

●、○:各施設が果たす機能



(仮) 本庁舎・拠点連携型（窓口分散型）の課題

主な課題と解決方策（庁内意見）

①施設整備等に係るコストの問題

人口も税収も縮小していく中で、出張所へも地域へも展開する案は、高コストになる

（解決に向けた視点・アイデア）

- ・既存の民間インフラの活用
- ・既存の地域支援拠点の活用
（「受けとめてつなぐ機能」の強化）
- ・地域の教育施設等も活用できる？

②職員に係るコスト・人員体制などの問題

多摩市では正規職員（総合職）の比率が高いため、窓口分散型のような形で出張所と本庁舎に人員配置をすると高コストになる

- ・出先窓口と本庁舎バックオフィスの人員配置の工夫・役割分担の明確化
- ・会計年度任用職員の活用
- ・人事制度や雇用体系、給与体系の変更
- ・地域人材の活用
- ・ICTやRPAによる職員の役割の転換

③建替えまで時間がない中での実現可能性

建替えまでにオンライン化等が進むことを前提とするのは無理があり、実現可能性を十分に検討する必要がある（国の制度改正やデジタル化の進捗も不透明）

- ・国の動向等も踏まえた、適切な時間軸の設定（2030年度時点、それ以降）

●将来の財政規模や職員構成なども考慮して、実現可能なサービス提供体制を検討する必要がある。
（⇒職員数・床面積は増やさずに、本庁舎・出張所・地域でどのようなサービスを、どのような仕組みと人員体制で提供するか。また、それはどのような時間軸で進めるか。）

●庁舎の建て替えだけでなく、職員の考え方、仕事のやり方をあわせて見直し、これまでの前提条件を変えていく意識をもたなければ、実現が難しい。

（⇒「職員の考え方・仕事のやり方の見直し」と「庁舎建替え」を歩調を合わせて進めるためのロードマップをどう設定するか）

基本方針・本庁舎の基本機能のイメージ

[]：参考にした主な委員意見を、「第1回・第2回懇談会の意見のポイントと総括」（資料3）の項目番号で示しています。

【2. 現庁舎の課題・建替えの必要性】

○災害時の対応
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以上を満たしていない（本庁舎のA棟 0.75 B棟が0.6）。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ない。

○老朽化・狭隘化
築60年が経過し、鉄筋コンクリート造建築物の一般的な耐用年数を超えている。市民の相談スペース等が十分確保されておらず、通路や待合が狭く障害者や高齢者が通りにくく、窓口でのプライバシー保護が必要となっている。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る。

○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。働き方の変化等に対応してレイアウト等の柔軟な変化をすることにも限界がある。

○地球温暖化対策への対応
日射遮蔽、外皮性能などエネルギー消費量を抑制する機能が不十分。太陽光発電などの設置によるエネルギーの創出に対して、建物の構造が古いことが十分な効果の発揮を妨げる。

【3. 時代認識と発想転換の必要性】

○人口構造の変化
高年齢化の進行により、市民サービスの利用にあたり移動負担低減が求められる。また人口の減少により市職員の減少も予想される中、少ない職員でいかに市民サービスを維持・向上するかが課題となる。

○働き方やライフスタイルの多様化
テレワークの定着などにより、市民のサービス利用形態やニーズが変化する可能性がある。職員の働き方も多様化していくと予想される。

○デジタル化・DXの進展
進化するデジタル技術を活用し、市民の利便性の向上や業務効率化を図ることが期待される。国は「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」（R2.12閣議決定）に基づき、「自治体DX推進計画」を策定（R2.12）、デジタル庁発足（R3.9）、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」策定（R3.12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る。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推進が求められる。

○多摩市のまちの特性を踏まえた市民サービスの展開
多摩市は聖蹟桜ヶ丘、多摩センター、永山などの駅周辺を書く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る。

庁舎建替えにあたっては、変化する将来を展望し、発想の転換が必要。

【4. 基本理念】

①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からサービスが受けられるようになる。 [1(1)①]
 - 出張所や出先機関など、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。 [1(1)②・1(3)①]
 - 本庁舎では、市民は専門的なサービスを受けるようになる。 [2(1)①]
- ⇒市役所機能を分散化するとともに、本庁舎、出張所、出先機関などは連携して市民サービスを提供している。 [1(1)③]
- ⇒本庁舎は機能特化するとともに、出張所や出先機関などを統括する機能を強化している。 [1(2)②・2(1)②]
- ⇒また本庁舎は、災害時に市民の命と生活を守り、市民サービスを継続できるよう、防災指令拠点としての機能を備えている。 [2(3)①]

②めざす本庁舎像

『〜〜〜〜〜な本庁舎』

実現するために…

【5. 基本方針】

コンセプトや考え方

- 市民負担を軽減（サービスへのアクセスのしやすさや利用しやすさの向上） [1(1)①]
- 防災の指令拠点としての機能を発揮 [2(3)①②③]
- DX推進による市民サービスの仕組みや働き方の変容を支える施設に [1(2)①、1(3)①]
- 将来の社会変化に対応できる柔軟性を確保 [1(2)③、1(3)②]
- 機能性と経済性のバランスを重視
- 環境にやさしくサステイナブルな施設に

【6. 本庁舎の基本機能】 [1(2)⑤、2(1)①、2(2)①②③]

●本庁舎を構成する空間的な要素に着目した機能

①市民サービス機能

- ・窓口
- ・相談室
- ・案内カウンター
- ・待合スペース 等

②防災指令拠点機能

- ・災害対策室
- ・備蓄倉庫
- ・自家発電室

[2(3)①②③]

③行政事務機能

- ・執務空間
- ・会議室
- ・書庫・倉庫
- ・福利厚生スペース 等

④議会機能

- ・議場
- ・委員会室
- ・控室 等

●建物を維持する性能的な要素に着目した機能

建物機能

耐震性能 環境性能 ユニバーサルデザイン セキュリティ

[1(2)④、2(2)④、3①]