

1 基本計画の策定にあたって

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中で、従来の発想にとらわれることなく、将来を見据えた新しい発想で本庁舎のある姿や方向性を定めることが重要である。そのような観点から基本構想において検討した、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・体制、目指す本庁舎像、及び、基本計画において具体化した市民サービス展開の考え方は以下のとおりです。

基本構想(2023(令和5)年2月策定)に基づき、新しい本庁舎の具体的な機能、施設計画、事業手法等の建設諸条件を明らかにするものです。

基本計画策定後は、2032(令和14)年度の供用開始を目標に、基本設計、実施設計、工事を進めていく予定です。

1995 平成7) 年度	・本庁舎B棟耐震診断
2016 平成28) 年度	・多摩市役所庁舎のあり方検討委員会 報告 ・多摩市公共施設の見直し方針と行動プログラム 更新
2021 令和3) 年度	・多摩市役所本庁舎建替基本構想策定方針 決定 ・多摩市役所本庁舎建替基本構想策定委員会設置 2回開催 ・多摩市役所本庁舎建替基本構想策定有識者懇談会 設置 2回開催 ・多摩市役所本庁舎建替についての市民アンケート 実施
2022 令和4) 年度	・多摩市役所本庁舎建替基本構想策定委員会 7回開催 ・多摩市役所本庁舎建替基本構想策定有識者懇談会 2回開催 ・多摩市役所本庁舎建替についての市民フォーラム 計4回開催 ・多摩市政策情報誌vol.13の市内全世帯、全事業者への配布 ※多摩市役所本庁舎建替えについての特集号 ・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 ・多摩市役所本庁舎建替基本構想 策定
2023 令和5) 年度	・多摩市議会 全員協議会 1回開催 ・多摩市役所本庁舎建替基本計画策定委員会 7回開催 ・多摩市役所本庁舎建替基本計画策定委員会幹事会 14回開催 ・多摩市役所本庁舎建替基本計画策定委員会職員プロジェクトチーム 6回開催 ・障がい者団体ヒアリング 1回開催 ・若者ヒアリング 2回開催 ・多摩市議会 多摩市役所本庁舎建替基本計画特別委員会 7回開催
2024 令和6) 年度	・多摩市役所本庁舎建替基本計画策定委員会 6回開催 ・多摩市役所本庁舎建替基本計画策定委員会幹事会 2回開催 ・多摩市役所本庁舎建替基本計画のパブリックコメント 実施 ・多摩市役所本庁舎建替市民フォーラム(基本計画編) 2回開催 ・専門家ヒアリング 3回開催 ・多摩市議会 多摩市役所本庁舎建替基本計画特別委員会 3回開催

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。

市役所全体の体制

- 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

「本庁舎連携・拠点サービス充実型」

市民サービス展開の考え方

いつでも・どこでも・スマートに！

- 職員が「提供する」のではなく、市民自身が「利用する」
- ライフスタイルに合わせて利用できる

▶ オンライン

利用する」身近な場所で・安心・便利に！

- 身近な場所で手続きできる
- オンラインが苦手、機器を持たない方でも、サポートを受けながら安心して手続きできる
- 手続の仕方や相談先が分からないときに、本庁へ
- の取次なども含めてサポートが受けられる

➤ 馱近

・本庁舎

市民
各人の状況に応じて
選択できる

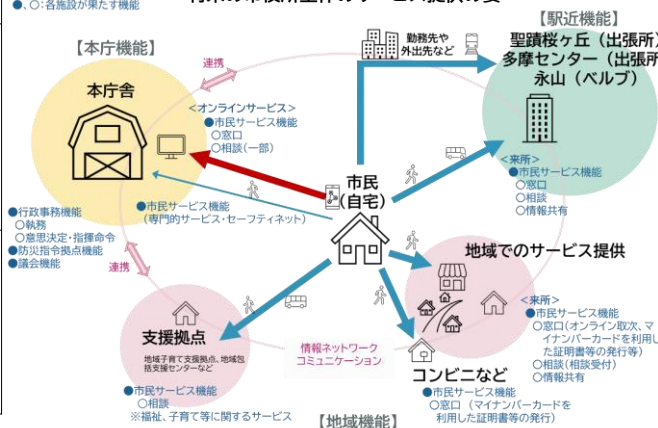
誰にでも・どんなことでも・確実に！

- オンライン・駅近では対応できない手続き・サービスもここに来ればできる
- オンラインが苦手、機器を持たない方でも、サポートを受けながら安心して手続きできる
- オンライン等では不安がある方も、対面によって安心して手続き・相談できる
- 複雑な手続きや相談でも、少ない回数での来庁で完結できる

駅近機能は、聖蹟桜ヶ丘、多摩センター、永山の3駅で、
4つのサービス形態を組み合わせで展開

- **遠隔窓口**
本庁舎職員とモニター越し
になつながら、本庁舎と同じ
サービスを遠隔
で受けられる
窓口。
 - **リアル窓口**
駅近施設の職員が対応・
処理する窓口。
 - **自動受付機能**
証明書自動交付機や公金収納
機など機械によるサービス提供。
 - **オンラインサービスブース**
駅近施設に設置された機器を使い、現
場スタッフの操作サポートを受けながら、
オンラインサービスを利用する窓口。

将来の市役所全体のサービス提供の姿



3 基本方針

- 市民サービスを支える施設に
- 災害対応の指令拠点としての機能を発揮する施設に
- 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
- 将来の人口減少や社会変化に対応できる柔軟性を確保し、シンプルで持続可能な施設に
- 財政負担に配慮しながら、機能性と経済性のバランスを重視し、ライフサイクルコストを低減する施設に
- 脱炭素化を推進するため、環境にやさしい施設に

めざす本庁舎像

市民の暮らしを支え
多摩市の安全を守る
拠点としての
持続可能な本庁舎

市民サービスを支える本庁舎

- ▶ 駅近機能などと連携して新しい仕組みでよりよいサービスを提供し、市民の暮らしを支えています。

災害時に市民とまちを守る本庁舎

- ▶ 災害時には、災害対応の指令拠点としての機能を確実に発揮し、市民とまちの安全を守ります。

柔軟性の高い持続可能な本庁舎

- ▶ 将来の変化に柔軟に対応でき、50年以上の長期にわたり使い続けることができる、未来に向けて持続可能な本庁舎を目指します。

めざす本庁舎像の実現に向けた具体的な施設のあり方・施設像を次のとおりとします。

※上記の2つの図は基本計画段階のイメージです