

会 議 議 事 録

1 会議名	第3回長岡市新しい市役所検討市民委員会
2 開催日時	平成19年7月11日（水）午後3時から午後5時まで
3 開催場所	長岡市役所 4階大会議室
4 出席者名	委員：原会長、田村副会長、小川委員、鯉江委員、齋藤委員、 小熊委員、小坂井委員、関川委員、外山委員、樋口委員、 福田委員、三上委員、渡辺委員 市側：副市長、総務部長、都市整備部長、まちなか整備課長、企 画部長、中心市街地活性化推進室長、財務部長、用地管財 課長、市民課長、行政管理課長（事務局）ほか関係課長
5 欠席者名	井上委員、金子委員
6 議題	(1) 新しい市役所のあり方と基本的な方向性について (2) 行政機能の分類について (3) 窓口サービスの考え方について (4) 中心市街地における行政機能の配置について (5) その他
7 審議結果の概要	・ 新しい市役所のあり方と基本的な方向性、行政機能の分類、 窓口サービスの考え方及び中心市街地における行政機能の配 置について意見交換を行った。
8 審議の内容	
行政管理課長	<p>(別添次第及び資料に基づき議事を進行した。以下に要点を記す)</p> <p>1 開 会</p> <ul style="list-style-type: none"> 配布資料の確認。井上委員、金子委員が都合により欠席。 <p>2 本日の趣旨について</p> <ul style="list-style-type: none"> 前回いただいたご意見を基に修正した新しい市役所のあり方や、ワンストップサービス、厚生会館地区に配置すべき機能に関する考え方などについてご審議いただくほか、開かれた市役所の事例などを紹介する。 一括配置か分散配置かは、本日の検討をもとに今後の議論につなげるため、忌憚のないご意見をいただきたい。 <p>3 議事</p> <p>(1) 新しい市役所のあり方と基本的な方向性について</p>

委員	<ul style="list-style-type: none"> ・ 前回、重複や分かりにくいという意見があったことから、新しい市役所のあり方についてあらためて整理を行った。 <p>《資料1「新しい市役所のあり方と基本的な方向性（案）」に基づき説明》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 資料1の項番2の右枠内4～6行目に「市民と職員、市民と市民が、気軽にまちづくりの議論を交わせる」とあるが、政策を形成する「議会」の役割も重要である。ここに「議員」という文言もあった方が良いのではないかと。
委員	<ul style="list-style-type: none"> ・ 7月6日の議会調査検討委員会で議論した中身を紹介したい。 ・ 1点目は「議会の独立性を確保するために、議会棟を設置する必要がある」というもの。これについては、今後、議場を低層に配置するか、最上階に配置するかという議論も出てくるものと考えている。 ・ 2点目は「開かれた議会、市民との距離感を縮める」という意見。具体的には、市民との交流という観点から、休日や夜間でも市民相談が可能な空間づくりや、屋根付き広場での青空議会、気軽に寄れるような傍聴空間、議場の市民利用などに関する意見があった。一方で「議場を開放する場合にも、一定の配慮は必要」といった意見も出ている。 ・ 議会の委員会でも、開かれた、あるいは市民との距離を縮めるといった方向で検討しているので、個人的には資料1の項番2の右枠内4～6行目に、「議員」または「議会」という文言を入れてもらえればと考えている。
委員	<ul style="list-style-type: none"> ・ これまでまちづくりに取り組んできたが、行政に提言をしても、なかなか受け止めてもらえないという実感があったので、市民と行政の垣根をなくすという点に大変共感している。 ・ 自分達の街は自分達で作っていかうという意識の下に「協働」がある。ぜひ、この基本方針にそって進めてもらいたい。
委員	<ul style="list-style-type: none"> ・ 資料1の項番2の「開かれた市役所」の前に、「気軽に立ち寄れる」とあるが、この言葉を付けることで、内容を限定してしまわないか。 ・ 市民に開かれた市役所にするには、項番2の右枠内にも「職員の意識改革」を記述する必要がある。 ・ 空間だけでなく、真に「開かれた市役所」を実現するには、市役所は市民に対して開かれているという職員の意識改革が

委員	<p>必要であり、意味を限定する「気軽に立ち寄れる」は不要ではないか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 良く整理されているが、資料1の項番3の「3-1」、「3-2」及び「3-3」を新しい市役所でどのように表現していくか非常に難しいと思う。 ・ また、「2-3.市民との協働を推進」をどのように実現していくかも今後整理していく必要がある。
委員	<ul style="list-style-type: none"> ・ 資料1の項番2の右枠内6～7行目「市民が集まる催し物を開催する」なかでは、身体に障害を持つ方や、子ども連れの方なども集まり、様々な人と交流することができる、市民全体の広場であるという点を考慮して欲しい。 ・ 「2-3」は、もう少し具体的な例を追記して欲しい。各種団体やボランティアに入っていない方々が、もっと市役所に集まり、交流の輪を広げることも重要であり、市民一人ひとりの底上げが市民力となり、素晴らしいまちづくりにつながっていくと思う。
委員	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「協働」に関しては議会でも問題になった。市民との距離を縮めるという程度であれば、あえて「協働」という言葉を使う必要はないのでは。 ・ 「協働」については議会に持ち帰って検討したい。もう少しこの場で議論を深める必要があるのではないか。
市民活動推進課長	<ul style="list-style-type: none"> ・ 協働に関しては、画一的な考え方は整理しにくいと考えている。 ・ 長岡市が目指す協働の方向性は、様々な団体、様々な市民に自由に発想を出してもらい、それを市が対等の立場で実行していくということ。 ・ 新しい市役所において市民と行政の垣根をなくすことで、自由な発想がより多く出てくる。そのこと自体が大きなエネルギーになるものと考えている。
委員	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市役所や公民館では、職員は市民と目を合わせない。市民を迎え入れようという気持ちがないと残念に感じていた。 ・ 職員の意識改革、市民本位のサービスには非常に期待している。 ・ 例えば、長岡祭りの期間中には女性職員が浴衣を着て従業するなど、職員と市民が触れ合うという演出も大切。

<p>会長</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「新しい市役所のあり方と基本的な方向性」は、今いただいた意見も含め、このような方向で整理していくこととする。 <p>(2) 行政機能の分類について</p> <p>(3) 窓口サービスの考え方について</p> <p>《資料2「行政機能の分類について(案)」、資料3「便利で使いやすい市役所の実現に向けた窓口サービスの配置の考え方について(案)」、資料4「窓口渡り歩きが発生する場合の一般的な手続きの事例」に基づき説明》</p>
<p>委員</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 資料2の「イベント・交流機能」「情報サービス機能」は、資料3のどの機能に含まれるのか。 ・ 国保関係はどこに分類されるのか。
<p>市民課長</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 資料3については、資料2(1)～(3)の窓口機能を細分化して分析したものであり、「イベント・交流機能」や「情報サービス機能」は含まれていない。 ・ 国保関係は、資料3の市民向けサービス機能に属する。
<p>委員</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本庁と同じく、支所でも便利な行政サービスが受けられるようにして欲しい。
<p>委員</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 的確な案内を行う「総合窓口」は非常に重要だと思う。
<p>会長</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 資料にある「多・中・少」とは何を意味しているのか。
<p>行政管理課長</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 資料3の「窓口サービスの発生頻度」は、申請や届出の件数である。詳細のデータは現在調査中だが、概ね妥当なものと考えている。 ・ 資料2については、政策を作り上げていく過程で市民との接触の機会を増やしていかなければならないという観点などに基づき、市民との接点の度合いを念頭においたものである。
<p>会長</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 例えば「イベント・交流機能」は、現状の市民との接点が「少」となっている。今後は市民との接点を増やしていきたいという意味か。
<p>行政管理課長</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ そのとおり。今でも市の表彰式や、スポーツ大会の壮行会など、市役所では様々なイベントが開催されているが、場所柄もあり、現状は一般市民の参加は少ない状況にある。

<p>会長</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 厚生会館地区でイベントを開催することになれば、多くの市民の目に触れ、広く市民に参加してもらえるようになることが期待される。 ・ 多くの市民が参加したいと思えるような新しい仕掛けも検討するということか。
<p>行政管理課長</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ そうした意味も含め、移転後は「多」としている。
<p>会長</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ それぞれの機能について、フロントヤード（窓口）とバックヤード（後方処理）の仕分けをどのように考えているのか。
<p>行政管理課長</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ ご指摘のとおり、それぞれの機能はフロント部分とバック部分があると思う。そのような観点を踏まえて、より詳細な配置の考え方を明らかにしていきたい。
<p>委員</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 不特定多数の市民が利用する窓口サービスは、最も市民が来やすい場所に配置すべき。また、事業者向けなど対象者が特定される窓口サービスは、あえて市民が来やすいところに配置する必要はない。そういう整理も必要である。 ・ 必要な手続きを行うのに、どこの部署に行く必要があるのか、市民に分かりやすく案内する窓口が必要。 ・ 窓口サービスの手続きの順序も大切。市民にとって手順が前後することのないように、1つの手続きに必要な書類が効率よく取得できるようにすることも必要。
<p>総務部長</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 不特定多数の市民向け、事業者向けなどの機能割りについては、この資料でも意識して検討している。 ・ サービスの順序の点については、できるだけ1箇所で用事を済ませることができるようなワンストップサービスの実現という観点で検討している。
<p>委員</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「新しい市役所」は、単純に現行のものを建替える、新しい建物を作るということではなく、中心市街地に持っていくという新しさをベースとしている。 ・ 「まち交大賞」という全国一の評価を受けた計画にふさわしい、これまでにない先進的な仕組みが必要。 ・ 中心市街地に立地するメリットを活かすことが必要。 ・ 「窓口サービス」について、それぞれの窓口で対応する前に、一般的なものか特殊なものか適切に振り分けがされれば、待

	<p>ち時間が減る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 前回「国際化」というキーワードが出たが、今回の資料には抜けている。また、市民だけではなく、観光やビジネスなど市外からの来街者を招き入れるという視点も必要である。 ・ 資料2及び3の図表について、少ないもの又は低いものを左側に持ってくると見えやすくなるのではないか。
委員	<ul style="list-style-type: none"> ・ 資料3の表中の所管部署について、「生涯学習・文化・スポーツ」に「国際交流課」、「産業振興」に「観光課」、「まちづくり」に「まちなか整備課」が抜けている。 ・ 資料3の表中「戸籍・住民異動」～「福祉・健康・年金・保険」と、それ以外は質が違う。発生頻度だけでは括れない。 ・ 資料2の説明の中で、現状よりも市民との接点を増やしたいという機能は、どのような要因により増やしたいと考えるのか。
行政管理課長	<ul style="list-style-type: none"> ・ 最初に議論していただいた「新しい市役所のあり方と基本的な方向性」の観点に基づいて提案しているものである。
委員	<ul style="list-style-type: none"> ・ 総合窓口には、外国人にも対応できるバイリンガルを配置して欲しい。
委員	<ul style="list-style-type: none"> ・ 将来的に自宅でインターネットを利用し、どこの窓口へ行けば何の手続きが行えるのか、何の手続きが必要なのか、分かるようにして欲しい。
委員	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新しい市役所でなくても、今からでも出来ることには、一つずつ取り組んでいって欲しい。
総務部長	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今は物理的に出来ないもの、また、大きく組織を変えなければ出来ないものもあるが、出来るものはやっていきたい。
委員	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新しい建物を作らなくてもできる部分はある。議会でもそのような意見は出ている。 ・ 「新しい市役所のあり方と基本的な方向性」の実現には、建物の機能、職員の意識、組織形態とも大きく関わってくるため、十分検討して欲しい。 ・ 市民をたらいまわしにするのではなく、職員がまわるという考え方、また、支所にどれだけの機能を持たせるかという点も非常に重要である。

委員	<ul style="list-style-type: none"> 例えば、病院のホームページでは診察の予約が出来たりするが、現在、市のホームページではどれだけのことが出来るのか。
情報政策課長	<ul style="list-style-type: none"> 電子市役所の推進ということで、ネット上でも様々な申請が出来るように検討を進めているところである。
会長	<ul style="list-style-type: none"> 資料4のような手続きをワンストップで実現出来るようになるには、仕事のやり方を大幅に変えることになる。また、色々な手続きをパターン化して示すことも必要になる。色々なケースで検討した方が分かりやすいのではないか。 窓口での待ち時間をゼロにするのは難しいと思う。現在、市民はどのようなことを不満に感じているのかを調べ、民間企業の手法等も参考にしながら、待たされても不満に感じない方法を検討すべきだと思う。
市民課長	<ul style="list-style-type: none"> 先進地では、転出など届出単位で窓口を設置している例もある。 待ち時間の短縮やIT活用などを織り交ぜ、不満の少ない窓口のあり方を検討していきたい。 窓口にも意見箱などを置いてあるので、利用者の意見も参考にしたい。
委員	<ul style="list-style-type: none"> 窓口の順番の上で、長く時間のかかる人がいるために、証明書を受け取るだけの人が長時間待たされる場合などに、不満が生じる。 欧米の先進的なスーパーマーケットでは、沢山買物をする人と2～3品買う人のレジを分けている。 資料4にあるような手続きを一括で取り扱うよりも、時間がかかる手続きと、かからない手続きを適切に振り分けることなどによって、市民に不満を生じさせない工夫が必要ではないか。
委員	<ul style="list-style-type: none"> 市民サービスをどんどん良くしようとすると、大きな市役所になってしまう。コストの観点も必要ではないか。
会長	<ul style="list-style-type: none"> コストをかけてサービスを良くするのは当たり前。 企業では、コストをかけずにサービスを向上するという考え方が一般的。 工夫により、サービスの質は上げるがコストはかけないとい

委員	<p>ったことが出来るのではないかと思う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ バイリンガルや、手話サービスの配置なども考える必要がある。 ・ また、例えば、必要な人に音声がよく聞こえるようなイヤホンや補聴器を用意するなど、バリアフリーの心配りが行き届いた窓口サービスが必要。
委員	<ul style="list-style-type: none"> ・ 窓口では、待ち時間を退屈に感じさせない工夫が必要。 ・ 支所と本庁の役割分担について、将来的に支所のサービスを本庁にまとめるのか、それぞれに置くのか、急にまとめるのは無理だと思うが、考え方を整理していくことも必要。 ・ 議会について、今までは市民との接点が少なかったが、これからどのようにして接点を増やしていくのか、ふらっと立ち寄れる議会は良いが、具体的な絵が描けるのか心配。
委員	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今のご意見は、先ほど市民との接点を増やしていく要因を尋ねたこととも重なる ・ 今後、市議会としても、「開かれた市役所」「市民との接点」の考え方を具体的に議論していきたいと思う。
総務部長	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市町村合併後も、合併前から各役場で行えた手続きは引き続き実施している。 ・ 将来もこのままでいくか、本庁の見直しに続いてさらに支所のサービスも高めていくかという点については、今後検討していきたい。 ・ 本庁と支所の距離をITの活用で埋めるという点については、今後さらに重要になってくると考えている。今後も検討を進めていく。
委員	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市役所の窓口は、3月4月は非常に混雑する。 ・ 分散した方が手続きが早く済む、時間的なロスも少ないということであれば、窓口サービスは一まとめにせず、あえて分散している方が良いという考え方もある。 ・ 議会のあり方について、一般市民に開かれている、市民との接点という観点は重要であり、議会側も検討していかなければならない。 ・ どのように市民との接点を持つかということは非常に重要だと思う。

委員	<p>(4) その他(他都市の事例) 《資料6「他都市の事例紹介」に基づき説明》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事例については市役所の建物単体ではなく、周辺の条件についても合わせて紹介して欲しい。 ・ 市役所の移転地は、市民にとって厚生会館の敷地だという意識が強い。 ・ 公会堂があり、多くの市民が集まるところに市役所も入っている。市役所に来た人が公会堂や屋根付き広場を訪れる、逆に、公会堂に来た人が市役所に立ち寄りといった連携の発想が必要。 ・ 「開かれた」は即ち「閉じない」ということであり、街に対しても「開かれた」という意味で、市役所の機能を単体で補うことを考えるのではなく、市役所の機能を街に対して開き、或いは街の機能を活用していくといった視点でまとめていただきたい。 ・ 幸町の現庁舎や議場を今後どのように活用していくかにも興味がある。 ・ 例えば、公会堂のホールを活用して議会を開催するとか、幸町でも行うとか、いろいろな場所を想定して議会をどうするか考えていただきたい。 <p>(5) 中心市街地における行政機能の配置について 《資料5「中心市街地における行政機能の配置に関する検討経過」に基づき説明》</p>
総務部長	<ul style="list-style-type: none"> ・ このテーマは1回目の委員会でも議論していただいているが、本日は自由に意見を出してもらい、再度内部で整理し、次回の委員会で考えを示したいと思う。
委員	<ul style="list-style-type: none"> ・ 中心市街地への配置には賛成であり、長岡の顔になって欲しい。 ・ 市役所として市民向けサービスは重要な機能の1つであり、分散してもサービスの質が落ちないワンストップサービスなどが重要である。 ・ このような点や資金の問題、まちづくりの面を加味した上で、分散か一括か検討すべき。 ・ 新聞にコンペを行っていると掲載されていたが、どのような条件で募集したのかお聞きしたい。

まちなか整備課長	<ul style="list-style-type: none"> ・ 飽くまで設計者の能力を見て選定するためのコンペである。
会長	<ul style="list-style-type: none"> ・ バックヤードの部署は、どこにおいてもそれほど影響はないと思う。 ・ 厚生会館地区に全ての機能を入れることができる建物を建てられるのかどうか、ハード面も整理すべきである。
行政管理課長	<ul style="list-style-type: none"> ・ ITの進歩によって解消できる面もあるが、バックヤードとフロントが遠く離れば、やはり問題はある。 ・ 一定の範囲内であれば問題はない。
委員	<ul style="list-style-type: none"> ・ 庁舎の一括、分散に対して、議会の調査検討委員会の意見は大きく3つに分けられる。 ・ 1つ目は「市民の利便性という観点では一括が良い」、2つ目は「面積的に無理があるのであれば、或いは、市民に不便がなければ分散配置もやむをえない」、3つ目は「賑わいの創出や市街地再開発事業の誘発など中心市街地活性化の観点、市民と職員の触れ合いの機会が増えるという市民との協働の観点、将来的なスペース確保の柔軟性、コンパクトシティの観点などの面から、上へ伸ばすよりも横への広がりのある分散配置に賛成」、また、「実際の距離を考えると分散と言えるほどの分散ではない」という意見である。 ・ その他にも、「分散が中心市街地の活性化に繋がるか疑問」、「市民向けサービス機能は厚生会館地区に持っていくべきである」、「市民センターや現庁舎の活用を視野に入れた議論が必要」、「市役所は緑豊かで市民の憩いの場となるべきである」、「ワンストップサービスは新しい市役所でなくとも実施すべき」といった意見があった。 ・ また、市は分散配置のシミュレーション、交通渋滞対策、中心市街地活性化への波及効果を示す資料を提示するべきではないかという意見もあった。
委員	<ul style="list-style-type: none"> ・ 前から発言しているが、まず、どういう市役所を築くかということを考え、その結果、どういう形になるかということを考えるべき。 ・ 「開かれた市役所」を実現するには、機構や職員の意識改革が重要であり、建築面で出来ることは相乗効果を高めることなど限られている。 ・ 厚生会館地区に19000㎡を全て入れると、かなりぎゅうぎゅう詰めになるだろう。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 厚生会館地区のオープンスペースを活かしながら、市役所と公会堂を合わせて配置するとなると、一括配置は非常に厳しい。おのずから分散になるのではないかと。 ・ 市民から顔が見える市役所が、いくつかに分かれてまちなかに配置されているという開かれたスタイルが大切。そういうことによって、市役所と市民の関係が作られていくのではないかと考えている。 ・ 注意しなければならないのは、単純に収まりきれなかったから分散したというスタイルにはしないこと。 ・ 新しい市役所は、伸縮が柔軟にできるようなダイナミックさがあっても良いのではないかと。 ・ 足りなくなったら借りることができる、余れば貸したりもできる。そういった形で、行政サービスの量や質の変化に対応出来るように、まちなか全体を市役所にするという考え方、そのことが、日本ではじめての新しい市役所になる。
委員	<ul style="list-style-type: none"> ・ 隣接する公園について、都市計画との兼ね合いはどうなるのか。
まちなか整備課長	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後、都市計画の変更手続きを行う予定である。
委員	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現在、中心市街地にいくつかの課が配置されているが、これによる現状の問題点を整理して欲しい。
委員	<ul style="list-style-type: none"> ・ 議会側でも是非、市民との距離を縮めるような取組みを考えていただきたい。
総務部長	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本日いただいた意見を整理し、再度まとめたい。また、今後のスケジュールについて、当初は8月に中間報告としていたが、もう少し議論をお願いしたいと考えている。このため、1ヶ月程度ずれ込むことになるが、よりよいものとしたいので是非ご了承ください。 ・ 次回は8月27日か28日を中心に日程調整させていただきたい。
<p>5 閉 会</p>	