

## 政務活動費活動報告（視察）

(1) 出席者（会派名・個人名）

公明党彦根市議団： 上杉 正敏、中野 正剛

(2) 実施日：平成 28 年 8 月 31 日（水）

### 【 1. 調査の目的】

(1) 本市における現状

現状では市民サービスの窓口が分散しており、「ワンストップサービスに向けた取組」が不十分

(2) 本市における課題

本庁舎耐震化整備事業において、分散していた部署の多くが集約されるので、市民へのワンストップサービスを充実させる必要がある。

### 【 2. 調査地選定理由】

(1) 調査項目

「ワンストップサービス」に向けた取組について。

(2) 選定地 1：

東京都青梅市役所

選定地 2：

選定地 3：

### 【 3. 調査結果】

(1) 内容

青梅市旧庁舎は昭和 36 年に建設されたが、人口の増加し続け、行政需要も多様化・高度化してきた、それに伴い、庁舎の増築や分室により市民のニーズに対応してきたが、狭隘化は解消できず、窓口の分散化（6 か所）、建物の耐震性能の不十分や老朽化およびバリアフリーの障害により市民サービスに支障をきたす状況となっていたので、この問題を解決するために、総事業費約 89 億円をかけて、市民サービスの向上や多様化する市民ニーズに的確・迅速に対応できる、また、防災拠点となるための新庁舎が平成 22 年に建設された。

レイアウトとしては、ワンストップサービスに向けた取組をしており、市民の方が利用する部署を 1 階にまとめて、わかりやすく利用しやすい窓口配置にし、かつ、窓口カウンターはローカウンターにしてイスも配置され、お年寄りや体の不自由な方にも使いやすいように設計されている。

視覚障がい者に対しては、白杖認識音声誘導システム、トイレ内音声案内を設置、聴覚障がい者に対しては、フラッシュライトによる異常連絡、LED 文字情報を提供していた。また、各階に多目的トイレも設置されており、バリアフリーに配慮された庁舎にしている。

建物は免震構造で震度 7 の巨大地震に対しても軽微な被害にとどまるように設計され、

災害時に市の司令塔として働く機能を喪失しないように設計されている。

また、省エネに関してはナイトパージ、地中熱利用、雨水利用、太陽光発電、太陽熱利用、屋上緑化と多くの省エネ対策がなされている。

また、災害時の防災拠点としても機能すると共に、市民のふれあいや交流の場としての機能も備えられている。

## (2) 考察

1階ロビーは広いつくりとなっており、市民課、保険年金課や福祉、税などのおもな窓口を1階に集結して市民が一か所で手続きが行えるように、ワンストップ化が図られていた。正面入り口には総合案内（業務委託2名）と市民課にはフロアマネージャーを置くとともに、ロビーから全ての窓口が確認できるような工夫がされていた。しかし、来庁者は駐車場から近い裏口から入られる方が多く、総合案内窓口が市民の動線からは遠い位置になってしまっている現状の説明が担当者からあった。また、窓口はすべてローカウンターに統一されて市民の方と座って対応できるようにされていた。お年寄りや体の不自由な方に使いやすいだけでなく、落ち着いて接客する空間をつくりあげていた。

窓口については、接客ゾーンと執務ゾーンは明確に分けてあった。窓口ローカウンターの後ろは通路になって、低い書棚で区切られて執務している姿が直接、来庁者から見えなくしてあり、開放感がありながらも、職員のプライバシーや情報のセキュリティー強化も図られており、職員にとっても働きやすい配慮がなされていた。

来庁者が手続きを待つ間に座るシートは窓口と90度の関係になるよう配置されていた。この配置は重要だそうで、窓口に向かって対面して座るようなシート配置は職員の動きが目に入り、いらぬ苦情が出る原因になるし、職員にもプレッシャーがかかるとの事だ。それから、キッズコーナーも1階フロアに設置されており監視員もいなかったが、特に問題もなく、子ども連れの来庁者には喜ばれていた。やはり、彦根市役所にも必要ではないかと思われる。

窓口のサイン表示についてはデザインが優先されたため、来庁者からサインが分かりにくいとの苦情があったそうだ。特に各部署窓口を設置した所属課案内表示板は、つり下げ式で来庁者の目線と平行に設置されていたために、見た時にどの部門の窓口なのかが一目でわからず、窓口の前まで行かないと何の窓口なのかがわからないとの苦情が多かったので、カウンター上に卓上案内板を追加で設置していた。案内についてはデザインよりも来庁者目線が大事だと改めて感じさせられた。

障がい者への配慮は素晴らしく、視覚障がい者用の白杖認識音声誘導システム、トイレ内音声案内、聴覚障がい者用のフラッシュライトによる異常連絡、LEC文字表示は彦根市役所にも是非設置してもらいたい設備だと感じた。

喫煙室については建物内に分煙室を5か所設置したが、「受動喫煙防止に関する厚生労働省通達」により庁舎施設内を全面禁煙にし、建物外に来庁者用2か所、職員用2か所を設置して、旧喫煙室はミーティングルームや展示室になっていた。彦根市役所でも喫煙室は建物外に設置する方がいいようだ。

省エネについては、春や秋の中間期には空調に頼らない自然換気システム（ナイトパー

ジ)、地中熱利用、雨水利用、太陽光発電、太陽熱利用、明るさセンサーの導入、屋上緑化がなされていたが、建物への降雨水を地下の専用水槽(800 m<sup>3</sup>)に集水してトイレ洗浄水や地中熱利用水にする雨水利用が最も効果を発揮していて、年間170万円の節約になっており初期投資を10年で回収できるので、この省エネ設備は効果が大きいと言っていた。彦根市の庁舎にも採用できればと思う。

防災対策としては、建物は免震構造になっており、青梅市役所前の広場や駐車場は災害が発生した時の一時避難場所として使用できるように屋外コンセントが多く設けられており、関西と関東の地震等の災害に対する心構えの違いを感じた。

最後に什器に関しては95%を新しい什器にしたとの事で、各階フロアーから見る限り、古い什器は目に入らなかった。

今回の視察した青梅市の新庁舎は建設されてから6年が経っており、市民からの苦情や気が付かないような問題点をクリアしてきた経緯を教えてください、大変参考になった。これを活かしてこれから実施される彦根市の本庁舎耐震化整備事業が市民から満足して、喜んでもらえるような内容になるようにしたい。

以上

## 政務活動費活動報告（視察）

(1) 出席者（会派名・個人名）

公明党彦根市議団： 上杉 正敏、中野 正剛

(2) 実施日：平成 28 年 9 月 1 日（木）

### 【 1. 調査の目的】

(1) 本市における現状

平成 36 年に開催される国民体育大会に向けて新たに「新市民体育センター」が建設される。

(2) 本市における課題

「新市民体育センター」をどのような施設にするか検討する必要がある。

### 【 2. 調査地選定理由】

(1) 調査項目

東町運動公園体育館建設について

(2) 選定地 1：

茨城県水戸市

選定地 2：

選定地 3：

### 【 3. 調査結果】

(1) 内容

水戸市では平成 31 年に開催される国民体育大会でレスリング及びフェンシングの会場として使用されることに伴い、老朽化が進んでいる東町運動公園のスポーツセンターについて、県に代わって新たに建て替えることとなった。

県との協議で合意したことは、

- ① 第 74 回国民体育大会「いきいき茨城ゆめ国体」において、レスリング及びフェンシング競技の開催会場とする。
- ② 運動公園内の既存施設は解体し、新たな体育館及び駐車場の整備地として活用を図り、アーチェリー場及び相撲場については、県において、移転を検討する。
- ③ レスリング、フェンシング、の強化拠点施設及びボクシングの競技拠点については、新たな体育館整備後においても、その機能を継続できるように、市において整備する。
- ④ 県は、市にできる限りの支援を行う。
- ⑤ 県は、東町運動公園用地について、市に無償譲渡する。
- ⑥ 県は、県立歴史館側から東町運動公園までのアクセス道路の用地を確保する。

以上のような合意のもと、約 100 億円の費用をかけて新しい体育館を建設する運びとな

った。

## (2) 考察

水戸市では整備コンセプトとして、「するスポーツ」が展開できる施設。「見るスポーツ」を展開できる施設。全国大会に選ばれる、運営しやすい施設。防災拠点やイベント党の拠点としても活用できる施設をあげている。これをもとに、想定される競技種目に必要なサイズ・機能を調査して、新体育館の基本的機能や規模を決定していた。

観客席は3938席計画されており、建設費用も約100億円と彦根市と比較するには規模も金額もかなり大きな施設ではあるが、彦根市も整備コンセプトにスポーツ・健康づくりの推進。誰もが使いやすく楽しめる施設。市民の生活をサポートする施設。環境に配慮した施設。まちなか交流の拠点をあげ、共通しているところも多くあったので、大いに参考になった。

特にメインアリーナで、どのような競技を行うかでメインアリーナの有効寸法が決められており、彦根市が計画している新市民体育センターの有効寸法と比較すると、彦根市新市民体育センターの有効寸法が同じ競技の寸法で想定されているのに、東町運動公園体育館より小さく設計されていることが気になった。また、天井高さについても彦根市新市民体育センターの案には記載がないので、確認する必要があると思った。

アクセスについては既存の体育館があった場所なので、水戸駅からバスで10分の所にあるが、住民から特に不満は出ていないとのことだ。しかし、プロ競技に対応するために用意する3900席の観客のスムーズな移動を考えると、駅から歩いて行ける距離は大きなメリットになるだろうと感じた。

東町運動公園新体育館整備事業の完成が、国体が開催される平成31年の当初になり、リハーサル期間があまりないことについては、急に県から提案された事業なので、最短で取り組んできたが、このような完成時期にならざるを得なかった。本当ならば、1年前に完成して事前の試合を行ってから使い勝手の悪い所や、競技に支障の出るような不都合な点を洗い出して微調整することができれば良かったのだが、との回答だった。彦根市新市民体育センターの建設も平成35年には完成して、設備的にも満足できる施設にして、彦根で開催される国民体育大会を素晴らしいものにしたと同時に、国民体育大会後も多くの方に使ってもらえる新市民体育館になってもらいたいと思う。