

新しい市役所のあり方について
(最終報告)

平成 20 年 3 月
長岡市新しい市役所検討市民委員会

<目 次>

I. 検討の背景（従前の経過と市民委員会の検討課題）	1
1. 市役所本庁舎の移転に関する経過	1
2. 新しい市役所検討市民委員会の検討課題	1
II. 「新しい市役所の姿」の提案	2
1. 市民により便利な市役所	2
2. 市民に開かれた交流拠点	3
3. 次世代に誇れる市役所	3
III. 「新しい市役所の姿」の実現に向けた取組みの提案	4
1. 「市民により便利な市役所」の実現に向けて	4
2. 「市民に開かれた交流拠点」の実現に向けて	6
3. 「次世代に誇れる市役所」の実現に向けて	7
IV. 中心市街地における新しい市役所の配置に関する提案	8
1. 配置の考え方	8
2. 中心市街地における新しい市役所の配置イメージ	9
V. 組織の見直しに関する提案	10

I. 検討の背景（従前の経過と市民委員会の検討課題）

1. 市役所本庁舎の移転に関する経過

《本庁舎の問題》

- 現在の本庁舎は、防災拠点に必要な耐震基準の6割（一般建物としては8割）程度の耐力しかなく、災害時の司令塔として大きな不安を抱えている。
- 市町村合併などによる本庁業務の増大に伴い、本庁舎のスペースが不足し、組織の3分の1が本庁舎から離れた場所に分散している。このため、市民にとって不便であるとともに、業務効率の低下を招いている。
- 現在の本庁舎は、バスなど公共交通の結節点である長岡駅から離れているため、車を運転しないお年寄りや、障害のある方などには特に不便な状況にある。

《長岡市中心市街地の問題》

- 長岡駅周辺の中心市街地は空洞化が進み、中心市街地に再びにぎわいを取り戻すことが、合併して大きく成長した長岡市の大きな課題となっている。

《本庁舎に関する検討》

- 上記の問題に対して、平成18年に「行政機能再配置検討市民委員会」が設置され、利便性やコスト、まちづくりなどの観点から本庁舎の位置等が検討された。
- それらの検討結果をもとに、市では説明会などを通じて市民の意見をお聞きした上で、「市役所機能は中心市街地へ集約配置する」ことが最適な選択であると判断し、市議会でも度重なる議論を経て、本庁舎を中心市街地へ移転することが正式に決定された。

<参考：本庁舎の中心市街地への移転に関する主な提言等>

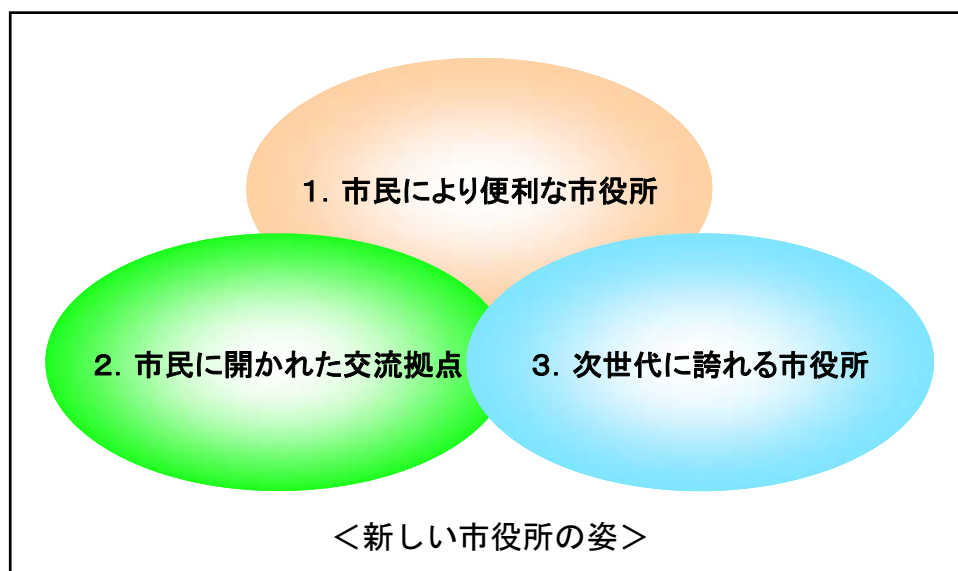
年月	検討機関	提言等の概要
H18年4月～7月	行政機能再配置検討市民委員会	○本庁舎はだれもが利用しやすい中心市街地に配置することが望ましい。
H18年11月～19年2月	中心市街地構造改革会議	○（本庁組織を中心市街地に集約する際の配置パターンとして）本庁舎は厚生会館地区、大手通中央地区市街地再開発事業地区、大手通表町地区市街地再開発事業予定地区に分散配置すべき。
H19年2月	長岡市議会	○本庁舎を厚生会館地区へ移転する条例を可決。

2. 新しい市役所検討市民委員会の検討課題

- 上記の経過を受け、新しい市役所検討市民委員会では、中心市街地への本庁舎移転をきっかけとした「市民が求める新しい市役所の実現」をテーマに、市民との協働やサービス向上、庁舎配置のあり方などについて検討を行うこととしました。

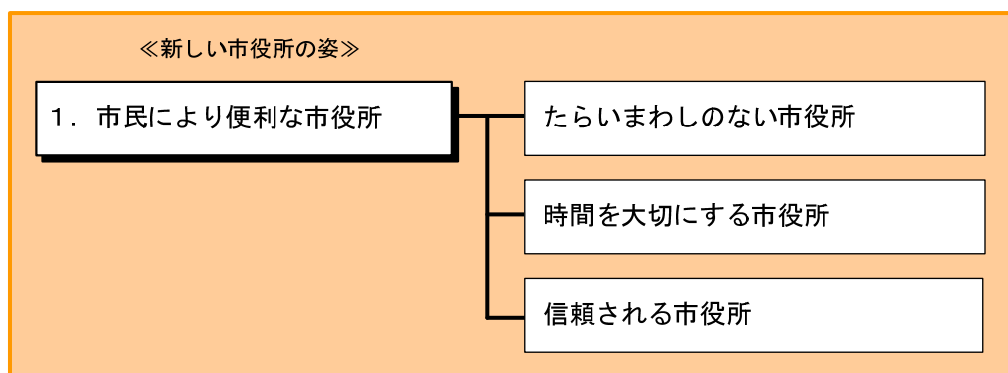
Ⅱ. 「新しい市役所の姿」の提案

中心市街地への本庁舎移転に際して、新しい市役所がめざすべき姿と、その実現に向けた基本的な方向性を次のとおり提案します。



1. 市民により便利な市役所

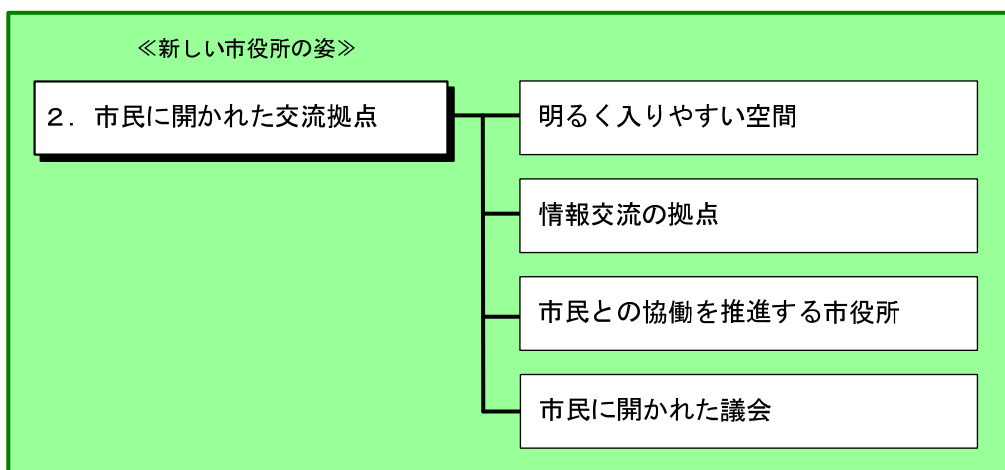
- 新しい市役所では、目的に応じてどこに行けばよいのかすぐにわかる総合案内の導入、市民の立場に立った窓口の設置、きめ細やかな相談体制の充実などを通じて、より「親切で早く、わかりやすい」市民本位の便利なサービスを展開することを望みます。
- さらに、職員一人ひとりの意識向上と、正確かつ迅速な事務処理の徹底を図り、これまで以上に市民から信頼される市役所の実現をめざしてください。



2. 市民に開かれた交流拠点

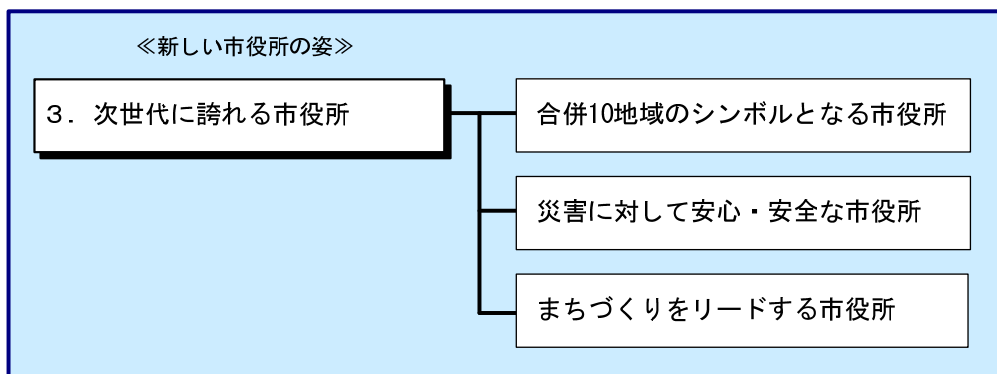
○新しい市役所には、明るく入りやすい、開かれた雰囲気が必要です。例えば「ふらっと入りたくなるようなロビーがある」「市政はもちろん地域のイベントや市民活動などの情報を気軽に得られるラウンジがある」「傍聴しやすい雰囲気の議場がある」。そのような仕掛けを通して、より多くの市民から市政に対する関心を持ってもらえるようにしてください。

○「市民、議員、職員が気軽に情報を交換し、同じ目線でまちづくりを語り合う」、そして「お互いの持ち味を生かして協働でまちづくりに取り組む」といったように、新しい市役所が活動・交流・連携の場となり、市民との協働をより強力に推し進めることを望みます。



3. 次世代に誇れる市役所

○新しい市役所は、未曾有の災害を乗り越え、10地域が合併して大きく成長した新・長岡市のシンボルです。このため、「日本一災害に強いまち」にふさわしい防災性、高齢社会や環境問題に対応し、かつ魅力的なまちづくりを積極的にリードする先進性、コストを最小限に抑える経済性を兼ね備えた、全国から注目される次世代に誇れる市役所となることを望みます。



Ⅲ. 「新しい市役所の姿」の実現に向けた取組みの提案

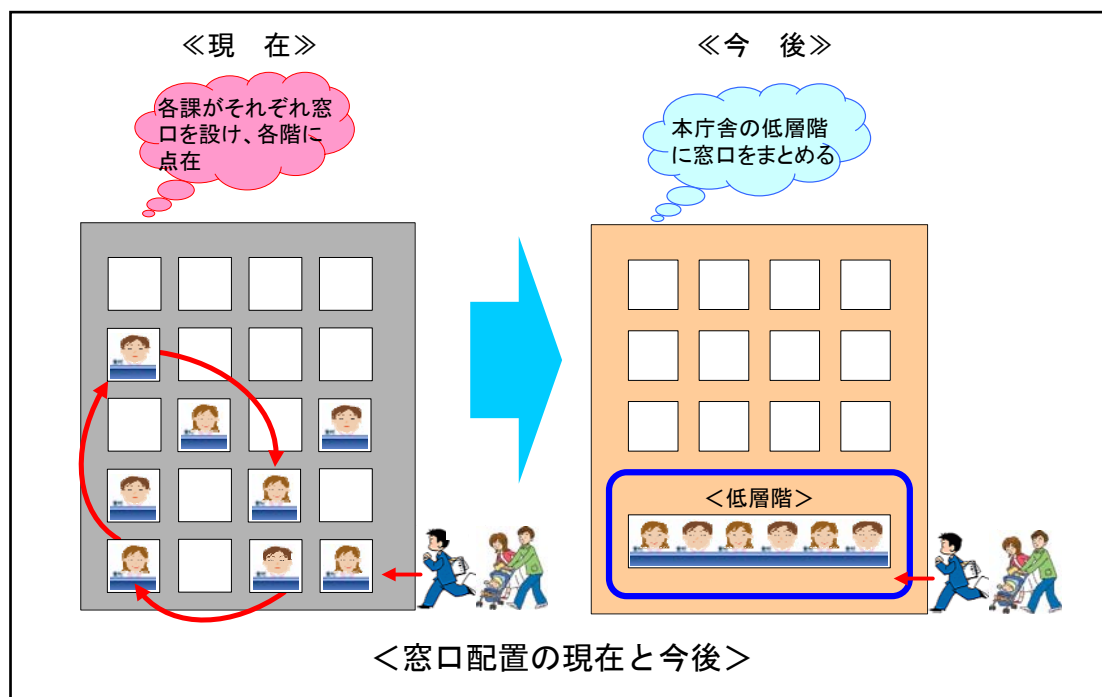
1. 「市民により便利な市役所」の実現に向けて

市民と行政の最も基本的な接点であり、新しい市役所の第一印象を決定付ける窓口サービスについて、受け手となる市民にわかりやすく、利用しやすい窓口を追求し、全国に誇れる親切なサービスを実現してください。

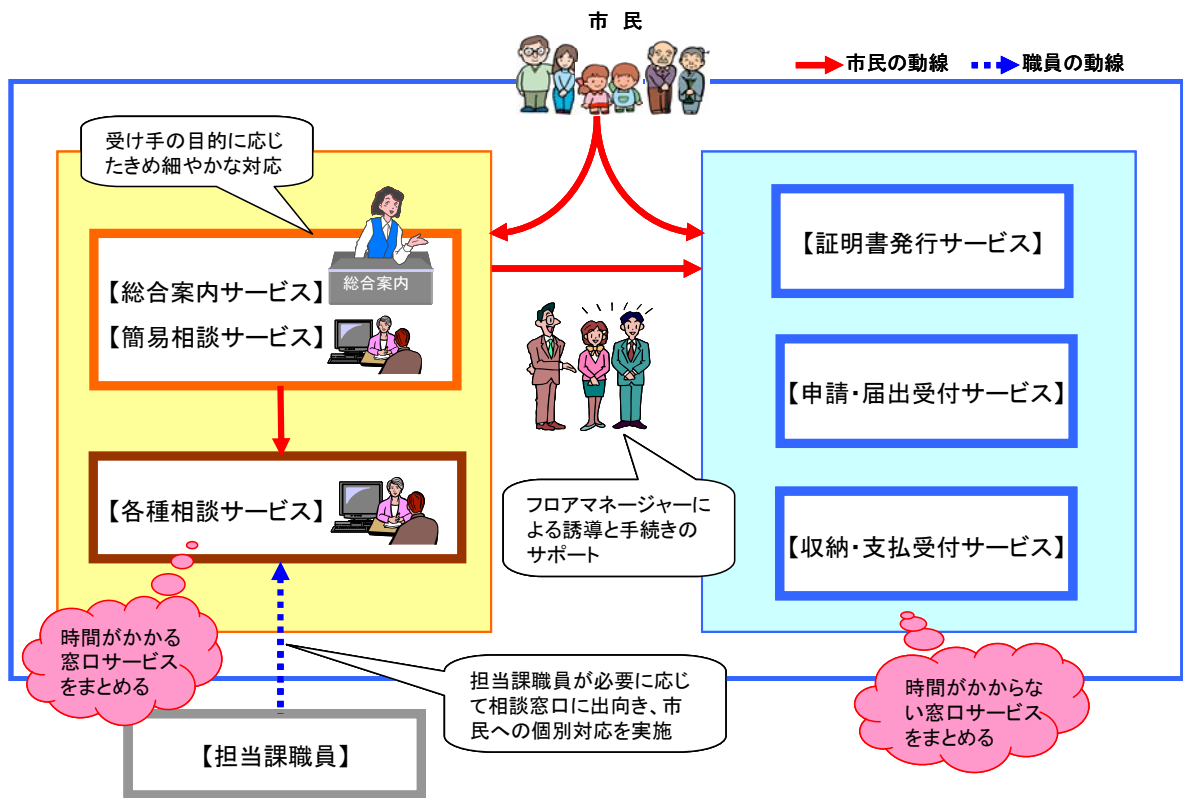
(主な取組みの提案)

《厚生会館地区本庁舎の窓口》

- 市民が本庁舎に入って迷わないように、各種窓口を本庁舎の低層階にスッキリとまとめ、窓口サービスの提供場所をわかりやすくしてください。



- 市民に身近な窓口サービスを、福祉・健康・年金・保険に関する個別相談のように時間がかかるものと、証明書の発行のように時間がかからないものに仕分けしたうえ、それぞれのサービスをまとめてスッキリさせてください。
- 総合案内サービスを強化し、受け手となる市民の目的に応じた窓口や手続きを親切丁寧に紹介するとともに、フロアマネージャーが的確に窓口への誘導や必要な手続きをサポートするような体制にしてください。
- 各種相談サービスは、これまでのように市民が担当課へ足を運ぶのではなく、担当課の職員が相談窓口へ出向き、きめ細やかに対応してください。



<今後の窓口サービスのイメージ>

《支所、その他の庁舎の窓口》

○支所をはじめとするその他の庁舎でも、本庁舎と同様にわかりやすく、利用しやすい窓口サービスを実現してください。

《今から取り組むべきこと》

- 全職員に「もてなしの心」を徹底させるとともに、接客態度の向上、迅速かつ正確な事務処理の遂行を目的とした接客研修や実務研修を強化してください。
- 窓口サービスの業務整理を行うとともに、必要な組織の見直しを検討してください。
- ITを活用して支所とのネットワークを強化し、事務の効率化・高度化と行政コストの削減を進めるとともに、積極的な情報公開などによって、さらなる行政サービスの向上をめざしてください。
- 個人情報の保護、セキュリティ対策の徹底などによって、より安心・安全で質の高い窓口サービスを提供してください。



2. 「市民に開かれた交流拠点」の実現に向けて

市民と職員、市民と議員、市民と市民がまちづくりについて気軽に語り合うことのできる環境を整え、市役所が「垣根のない、お互いの持ち味を最大限に生かせる活動・交流・連携の場」となり、市民と協働のまちづくりを推し進めてください。

(主な取り組みの提案)

- 協働を実践する場として、オープン型の協働スペースや、気軽に対話、交流ができるラウンジなどを設けてください。
- 行政情報の積極的な公開・発信や、市民活動情報、観光情報などの受発信機能を強化してください。
- 行政や議会等に関する多様な情報を発信するときには、障害者への伝達方法に工夫を凝らしてください。
- 市民や来街者に心を込めて対応する案内人の配置や観光案内、特産物の販売など、交流機能を高める取り組みを行ってください。
- 市庁舎と一緒に整備される市民ロビーや屋根付き広場については、様々な公式行事が行われる市民の「ハレの場」とするとともに、市民が主体となる様々なイベントに利用されることが想定されます。このため、利用目的や時間、使用料金などの面で自由度が高く、利用しやすい運営が求められますので、民間の力を積極的に活用することを望みます。しっかりとした企画運営を実現し、年間を通じてにぎわいを創出することが大切です。
- NPOなどの相談を受けたり、市民活動団体間の交流を支援する市民活動センター機能の拡充や市民活動・協働を促す支援策を強化してください。
- 市民が訪れやすい建物内での配置の検討を行うほか、より多くの市民が気軽に傍聴できる議場の工夫や、市民と議員の交流を促す仕組みづくりなどを通じ、開かれた議会をめざしてください。
- まちなかでの待ち合わせの名所となるような、市役所に用がなくてもより多くの人が集まれる空間を設けてください。



＜ラウンジの事例＞
(東京都東久留米市)



シティホールを「ハレの場」
として最大限に活用

3. 「次世代に誇れる市役所」の実現に向けて

新しい市役所は合併した新・長岡市のシンボルです。そのため、誰もが行きやすく利用しやすい市役所であるとともに、市民生活の安心・安全をしっかりと守る防災拠点であることを望みます。

また、離れた場所に分散している市役所の組織を中心市街地の数箇所に集約配置することにより、活性化の効果を高めてください。さらに、豊富な資産（公共交通、既存ビル等）を活用することで、まちづくりや環境保護、庁舎整備コストの低減などを両立する先進性を備えた、次世代に誇れる市役所にしてください。

（主な取り組みの提案）

- 子ども、お年寄り、障害のある方や外国の方まで、誰もが利用しやすいようにバリアフリーに配慮した庁舎整備を行うとともに、わかりやすい案内表示を設けてください。
- バスの始発・終発時刻の見直しや、便数増加などの対応を検討してください。
- 十分な来庁者用駐車場を確保するとともに、自走式で幅の広い、とめやすい駐車場を整備することが重要です。さらに、市役所に用事のある方の駐車は一定時間無料とするほか、駐輪場の確保に努めてください。
- 特に、駐車場の出入口周辺地域の交通渋滞が生じないように、万全の配慮を行ってください。
- 限られた庁舎スペースを有効に活用するため、併設する公会堂や民間ビルなどまちなかの施設の活用を視野に入れ、庁舎内の会議室は最小限に抑えたり、周辺の飲食店を利用したりすることにより食堂は設けないなどの工夫を検討してください。（市民利用の観点から軽食を提供する施設は設置してください。）
- 庁舎に整備する会議室は、休日や夜間に市民活動などに開放してください。
- 市庁舎と公会堂、屋根付き広場が一体となった「シティホール」の整備にあたっては、長岡の歴史や文化に配慮してください。
- 省エネルギーなど、環境に配慮した庁舎整備を実現してください。
- 大地震発生時に迅速な災害対応が可能となるよう、本庁舎には十分な耐震性を確保するとともに、設備を強化するなど、災害対策本部として必要な機能を完備してください。
- 現在分散している市役所の組織を中心市街地へ集約し、数箇所へ配置することにより、中心市街地活性化への波及効果を高めてください。



<災害対策本部の事例(神奈川県横須賀市)>

IV. 中心市街地における新しい市役所の配置に関する提案

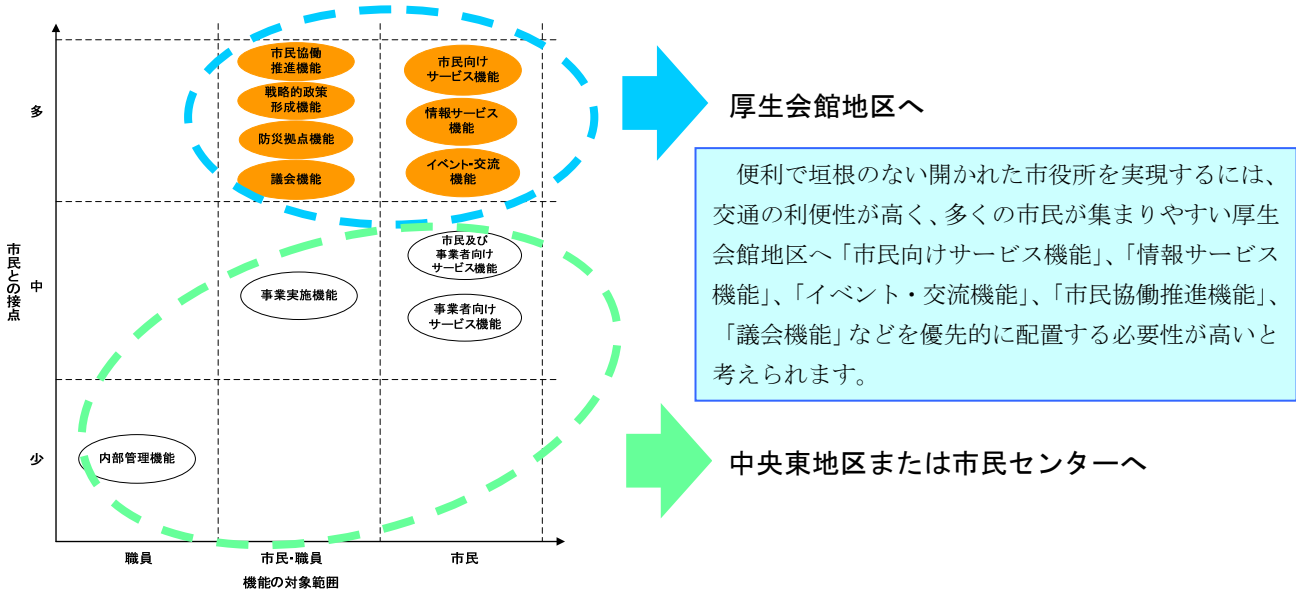
1. 配置の考え方

新しい市役所は、市街地再開発事業を促進し中心市街地の活性化に寄与すること、開かれた市役所を実現し市民との一体感が強まること、国の補助が増額し市民負担が軽減する効果が期待できることなどから、次のような配置を提案します。

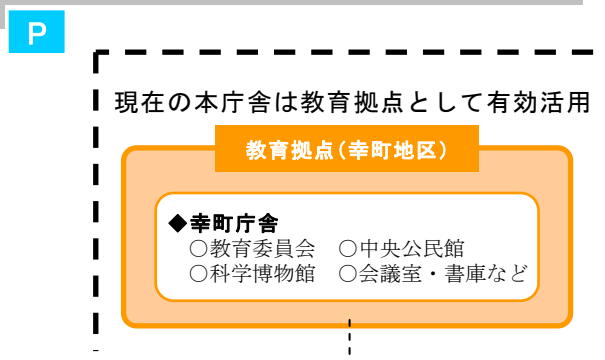
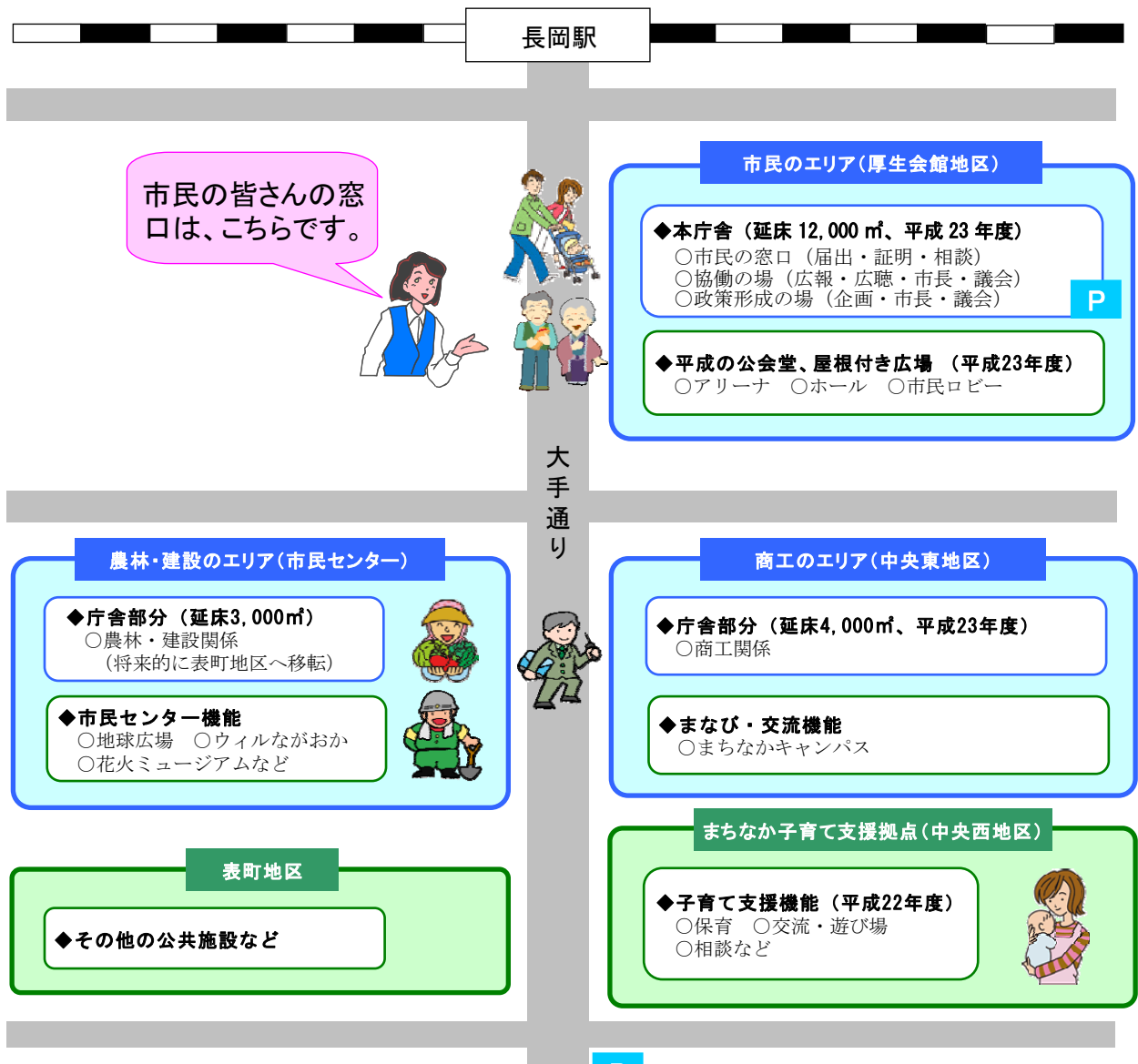
- 本庁組織は、中心市街地の数箇所（厚生会館地区本庁舎、大手通中央東地区市街地再開発事業地区、市民センター）に集約配置してください。
- 市民センターに配置する組織は、将来的に大手通表町地区市街地再開発事業予定地区へ移転することを基本としてください。
- 市民サービスをしっかり確保できるように、市民の手続きや相談の窓口を厚生会館地区本庁舎にまとめて配置することや、業務特性などを考慮した適切な機能割り（組織配置）などに配慮してください。

＜本庁機能の配置について＞

機能の種類	機能の説明
①市民向けサービス機能	市民向けに申請・届出の受付や相談などを実施
②事業者向けサービス機能	事業者向けに申請・届出の受付や相談などを実施
③市民及び事業者向けサービス機能	市民・事業者向けに申請・届出の受付や相談などを実施
④事業実施機能	市政の様々な課題に対応する事業を実施
⑤戦略的政策形成機能	市全体の戦略的かつ総合的な政策立案、政策調整などを実施
⑥議会機能	本会議・委員会の開催及びその運営関連の業務を実施
⑦内部管理機能	人事、財政、行政管理など内部管理系の業務を実施
⑧防災拠点機能	災害対策本部としての司令塔
⑨情報サービス機能	市民や来街者向けに各種情報の収集・提供を実施
⑩市民協働推進機能	市民やNPOなどとの連携を図り、協働のまちづくりを実施
⑪イベント・交流機能	「ハレの行事」を開催し、市民の一体感を醸成



2. 中心市街地における新しい市役所の配置イメージ



○現在の本庁舎は必要な耐震改修を行い、老朽化している柳原分庁舎から中央公民館・科学博物館を移転するなど、有効に活用してください。

※防災拠点である市庁舎と、公民館では耐震基準が異なります。公民館として利用する場合には、比較的安価で耐震補強し、再利用できます。

V. 組織の見直しに関する提案

新しい市役所において、わかりやすく利用しやすい窓口サービスを提供したり、より積極的に市民との協働を推進するためには、それに見合った組織の見直しが必要です。このため、まちなかに集約配置される施設というハードと、市民本位のサービス提供などソフトの両面から、組織の見直しについて提案します。

(主な見直しの提案)

- 中心市街地の数箇所に配置する組織間の連携を強化し、市民サービスを向上するような調整を担う機能を設けたり、エリア単位で総合的な政策調整を行う機能を設け、一定の権限を与えるなど、庁内分権型の組織を検討してください。
- 職員間の横の連携を強化し、迅速な意思決定ができるよう柔軟な体制を検討してください。
- 従来の国や県の体制に合わせた組織ではなく、市民サービスや福祉の向上、地方分権型の政策形成、国際交流や観光振興、子育てなど、サービスの受け手である市民や、未来に向けたまちづくりの観点を意識した組織の見直しを行ってください。
- 組織の見直しにあたっては、現在の業務の流れ・手順を分析し再構築するなど、市民と行政の双方にとってよりよいものになるよう抜本的な見直しを検討してください。
- 支所でも、より便利な市民サービスを提供するため、総合的な相談窓口を設置したり、ITの活用により、支所を訪れた市民が本庁職員と直接相談できるような体制を検討してください。

