

新しい市役所検討市民委員会  
中間報告  
(案)

平成19年9月

## － 中間報告にあたって －

「新しい市役所検討市民委員会」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、平成19年5月から4回にわたり活発な議論を交わしてきました。

今回、これまで議論してきた内容を中間報告としてまとめました。今後、長岡市が策定する「新しい市役所プラン」に、この中間報告の内容が最大限反映されるよう期待するものです。

### <目 次>

“人が集まるところに市役所を” 全国初の新たな発想	1
I. なぜ必要？新しい市役所	2
1. 現在の本庁舎の課題	2
2. まちづくりを進める上での課題	3
3. これまでの検討の足跡	4
II. 「まちなか型市役所」の提案	6
1. まちなか型市役所のレイアウトのイメージ	6
2. レイアウトの考え方	7
III. 新しい市役所の姿	8
1. 身近に感じる便利な市役所（たらいまわしのない市役所）	8
2. すべての市民に開かれた市役所（垣根のない市役所）	9
3. 次世代に誇れる市役所（市民のシンボル）	9
IV. 「新しい市役所の姿」を実現するために	10
1. 全国に誇れる親切な窓口サービスの提供	10
2. 市民と行政の垣根を取り払った協働のまちづくり	12
3. 災害にビクともしない市役所	13
4. 使いやすくスリムな庁舎	13
V. 新しい市役所がもたらす多様な波及効果	14
1. 数字で表すことができる効果	14
2. 数字では表しにくい効果	14

## “人が集まるところに市役所を” 全国初の新たな発想

### 公会堂、屋根付き広場、本庁舎の三位一体「市民協働型シティホール」を中心に、中心市街地へ市役所を集約配置

みんなが行きやすい長岡駅前に公会堂と広場を整備し、市役所を合体。さらに、まちににぎわいをもたらすため、中心市街地の数か所に本庁組織を配置。これは、市民に開かれた「まちなか型市役所」として、全国に注目される画期的な取り組みです。

“まちなか型市役所”ならこんなことが実現！

#### ◆昼、市役所は公会堂などの会議室を活用

##### そして夜は、市民に市役所の会議室を開放

- 公会堂などの会議室を活用し、市役所の会議室は最小限に抑えます。
- 休日や夜間には、市役所の会議室を市民のサークル活動などに開放します。

#### ◆市民が主役の楽しいイベントが市役所前で

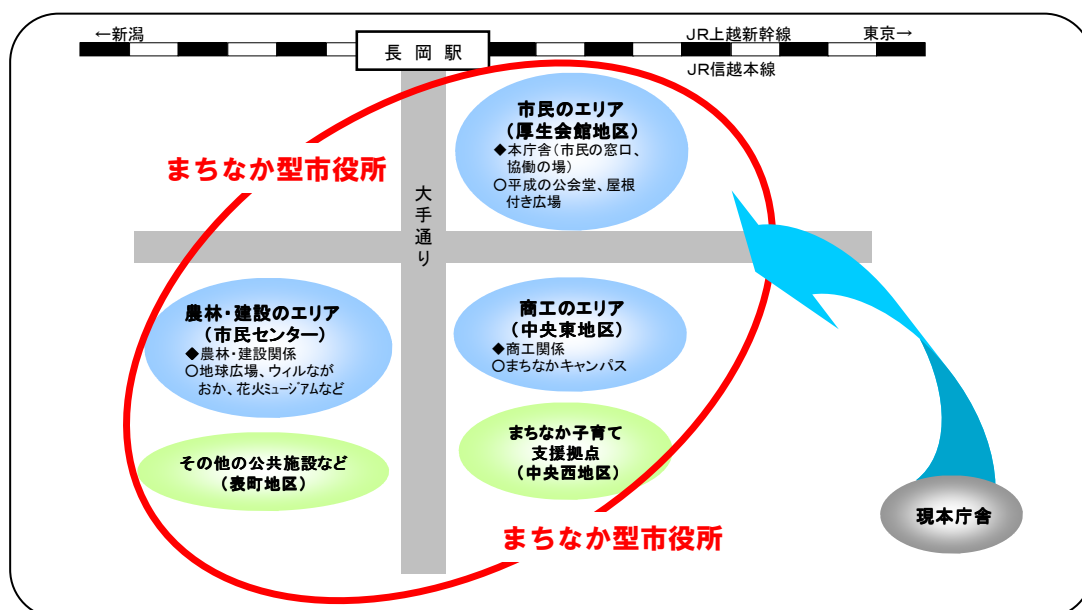
- 市役所前には屋根付き広場を整備。1年中多彩な市民イベントに活用できます。

#### ◆画期的な窓口サービスで市民の満足度が大幅アップ

- すべての窓口サービスを低層階に集約。さらに、市民が歩かずに、職員がかけつける。画期的な窓口で、サービスが飛躍的に向上します。

#### ◆強固な防災拠点が市民生活をしっかりガード

- 本庁舎の耐震性を十分確保し、市民生活をしっかり守ります。



# I. なぜ必要？新しい市役所

## 1. 現在の本庁舎の課題

**とても不安！ 今度大地震がきたら、市役所は壊れてしまうかも・・・**

- 現在の本庁舎は、防災拠点に必要な耐震基準の **6割**しかありません。
- 災害対策本部となる本庁舎が壊れたら、避難所への食料手配など、必要な救助活動はストップしてしまいます。



<現在の本庁舎>

**なんて非効率！ 組織の3分の1が本庁舎からはみ出しバラバラしかも、今の本庁舎は車を使えない方にとっても不便  
解決には「新庁舎の整備」が必要**

- 市町村合併でたくさん事務が統合されたため、本庁舎のスペースは大幅に不足しています。
- そのため、組織が本庁舎に入りきらずに離れて分散し、市民には不便、業務には非効率です。
- 現在の本庁舎は、バスが集中する長岡駅から遠く離れ、車を使えない方に大変な不便をおかけしています。



<現在の本庁組織の配置>

これらの課題に対して・・・

## 全国初！ 長岡市だけの大きなチャンス！！

なんと、現在の本庁舎を直すより、中心市街地に新庁舎を整備する方が負担がグッと少ないんです！

- 通常、庁舎整備に国の補助は受けられません。
- しかし今回、中心市街地に公会堂と広場、本庁舎を合体整備する長岡市の取り組みが認められ、特別に国の補助が受けられます。
- これにより、市民の負担を大幅に抑えた庁舎整備ができます。

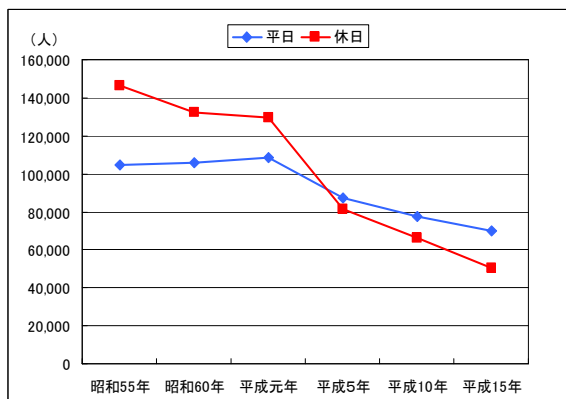
◆現本庁舎を耐震改修や増築で応急対応する場合      市民負担 **45億円**  
(でも、結局20年以内には全額負担で庁舎整備が必要に、もったいない!!)

◆中心市街地に新しい庁舎を整備する場合      市民負担 **35億円**

## 2. まちづくりを進める上での課題

### “長岡の顔なのに・・・” 中心市街地の活性化は待ったなし

- 長岡駅周辺の中心市街地は、空洞化が進み、非常にさびしい状態です。
- 本市の顔ともいえる中心市街地に再びにぎわいを取り戻すためには、交流人口の増加に取り組まなければなりません。



<中心市街地の歩行者通行量の推移>

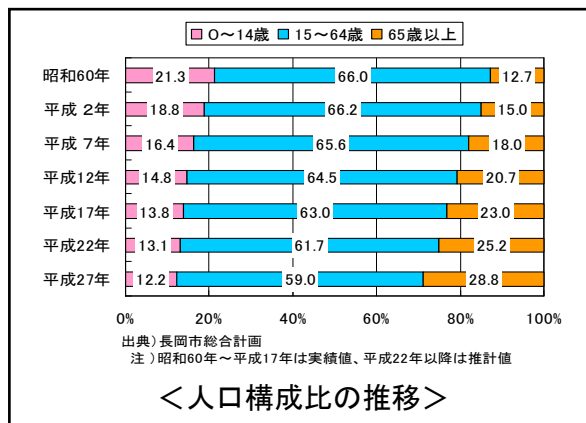


<空き店舗が目立つ大手通り>

## 深刻！ 高齢化や環境問題には先手、先手の対応を

○高齢化が進む中、お年寄りをはじめとする交通弱者の足として、公共交通の維持・確保は大きな課題です。

○また、深刻化する環境問題に対し、自動車利用から公共交通利用への転換などをうながし、環境負荷の少ないまちづくりに取り組む必要があります。



### 3. これまでの検討の足跡

市民の代表が集まり、今後の市役所を検討した結果・・・  
「中心市街地への移転がベストな選択」で一致！

○「今後の市役所」をテーマに市民委員会が組織され、利便性やまちづくり、コストなどの観点から度重なる検討が行われました。

○さらに、その検討をもとに説明会などで市民の意見をお聞きした結果、「市役所は中心市街地へ移転する」ことがベストな選択であると判断され、市議会でも正式に移転が可決されました。

#### ＜本庁舎の中心市街地への移転に対する市民委員会の提言等＞

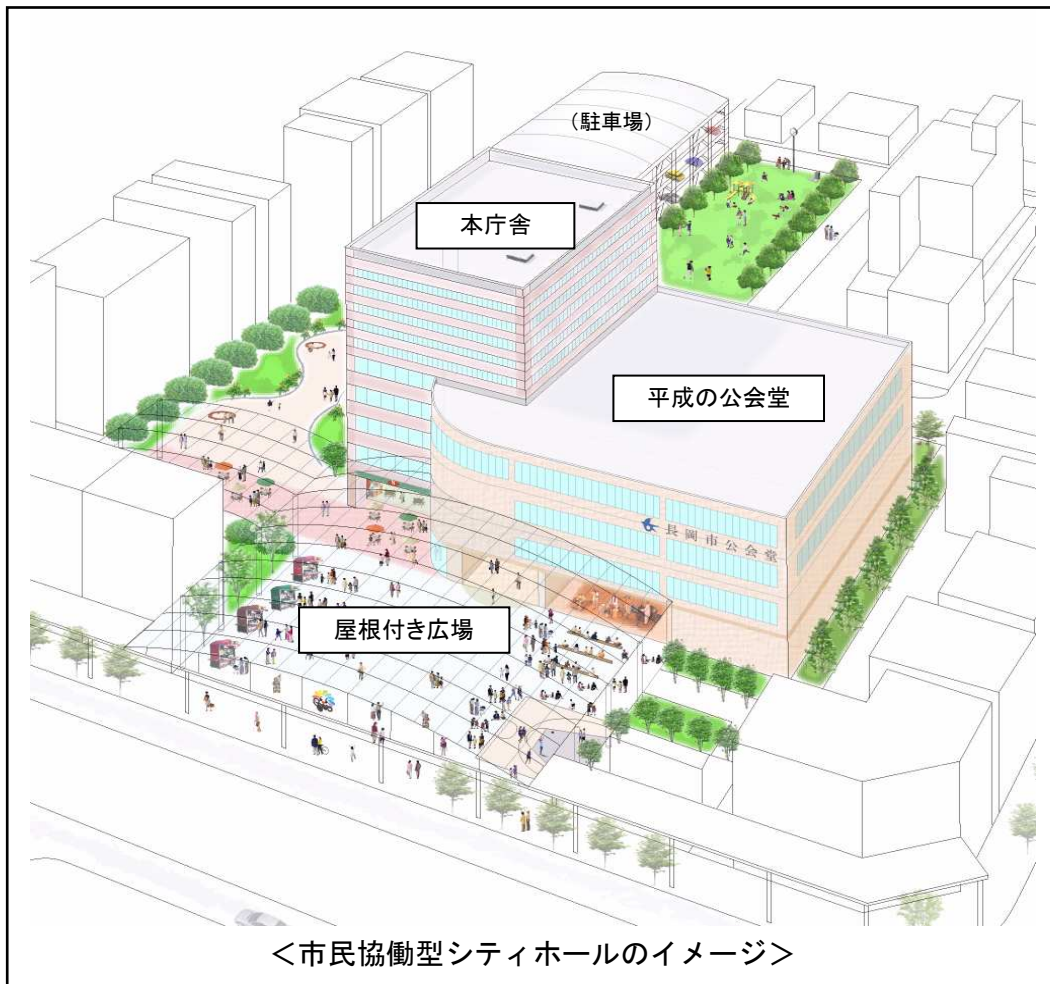
年月	検討機関	提言等の概要
H18年4月～7月	行政機能再配置検討市民委員会	○本庁舎はだれもが利用しやすい中心市街地に配置することが望ましい。 ○本庁舎は一括配置、分散配置どちらも可能だが、まちづくりの観点から、最適な配置を検討する必要がある。
H18年11月～19年2月	中心市街地構造改革会議	○本庁舎は厚生会館地区、大手通中央地区市街地再開発事業地区、大手通表町地区市街地再開発事業予定地区に分散配置すべき。
H19年2月	長岡市議会	○本庁舎を厚生会館地区へ移転する条例を可決。

**全国で一番！ 長岡市の計画は国からも太鼓判！**

○厚生会館地区に平成の公会堂、屋根付き広場、本庁舎が三位一体となった「市民協働型シティホール」を整備するというアイデアが、全国1,000余のまちづくり計画の中から最高賞に選ばれました。



<まち交大賞の受賞式>

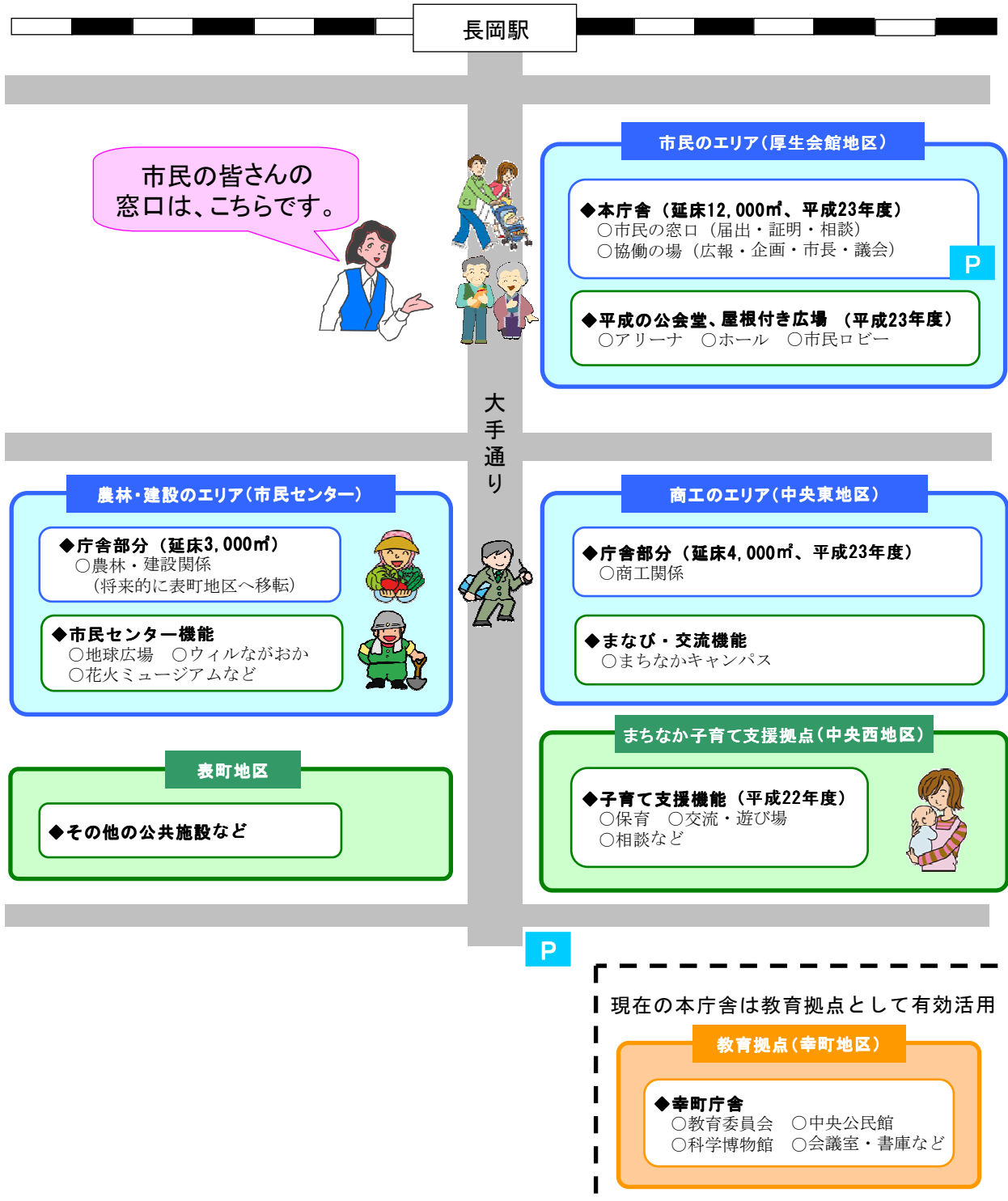


<市民協働型シティホールのイメージ>

## Ⅱ. 「まちなか型市役所」の提案

本庁舎の厚生会館地区移転をきっかけに、だれもが集まりやすい中心市街地に本庁組織を集約配置することにより、にぎわいの創出効果も狙った新しい「まちなか型市役所」を提案します。

### 1. まちなか型市役所のレイアウトのイメージ





## 2. レイアウトの考え方

○本庁組織は、中心市街地の数か所（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※）に集約配置する。

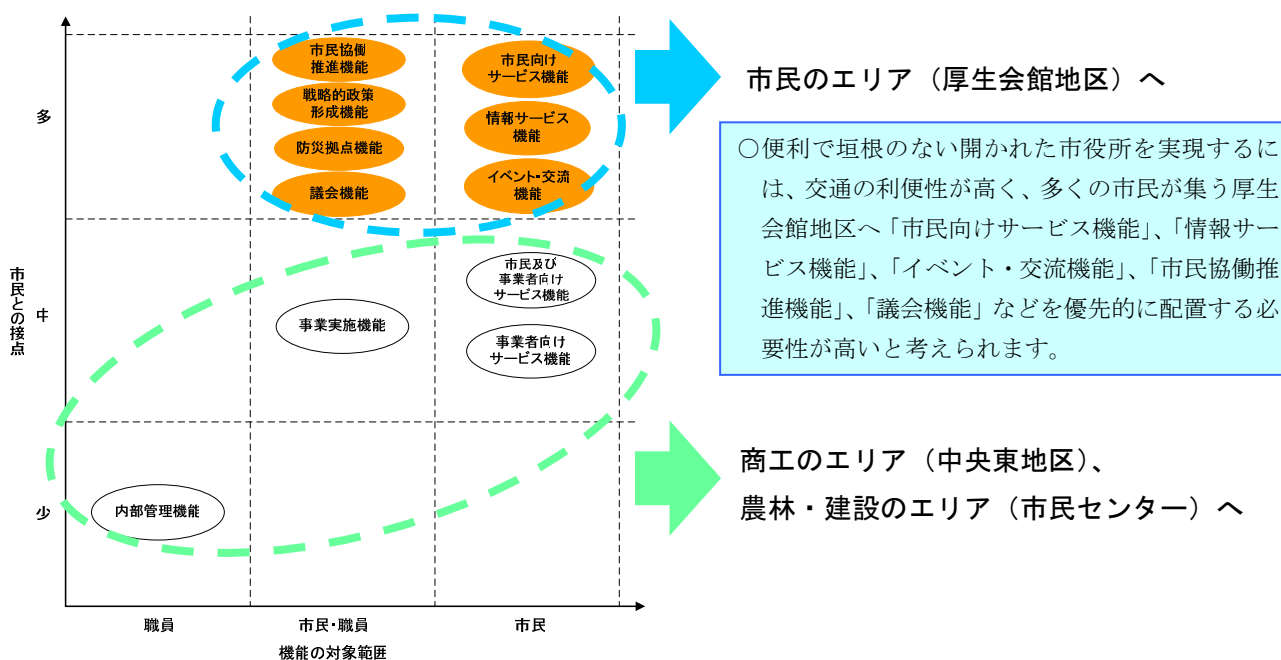
※現在の市民センター機能の一部は、市街地再開発事業地区などへ発展的に移転。

○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の移転を基本とする。

○これらのことにより、「市街地再開発事業を促進する」、「開かれた市役所を実現し、市民との一体感が強まる」、「国の補助が増額し財政負担が軽減する」などのメリットが享受できる。

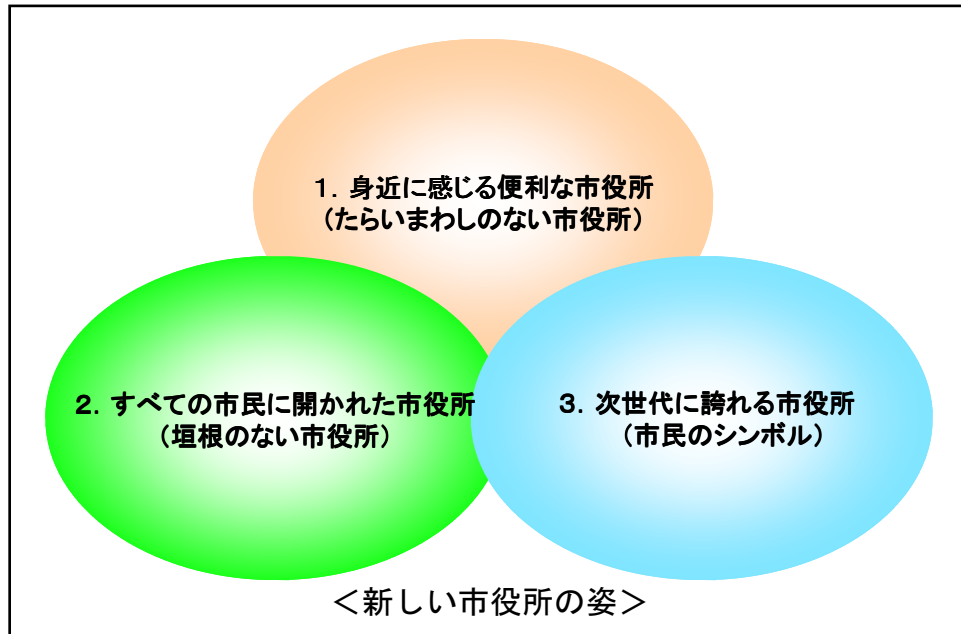
### <本庁機能の配置について>

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



### Ⅲ. 新しい市役所の姿

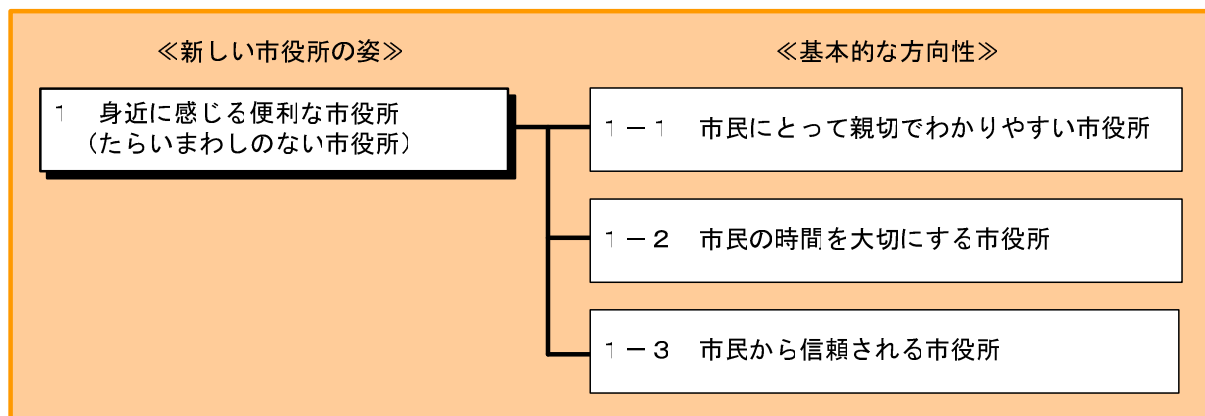
中心市街地への本庁舎移転に際して、新しい市役所の姿として「身近に感じる便利な市役所」、「すべての市民に開かれた市役所」、「次世代に誇れる市役所」をめざし、その実現に向けた基本的な方向性を次のとおり提案します。



#### 1. 身近に感じる便利な市役所（たらいまわしのない市役所）

○新しい市役所では、目的に応じてどこに行けばよいのかがすぐにわかる総合案内やサインの導入、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を通して、「親切で早く、わかりやすい」市民本位のサービスを実現する。

○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、市民から信頼され、より身近に感じられる市役所をめざす。

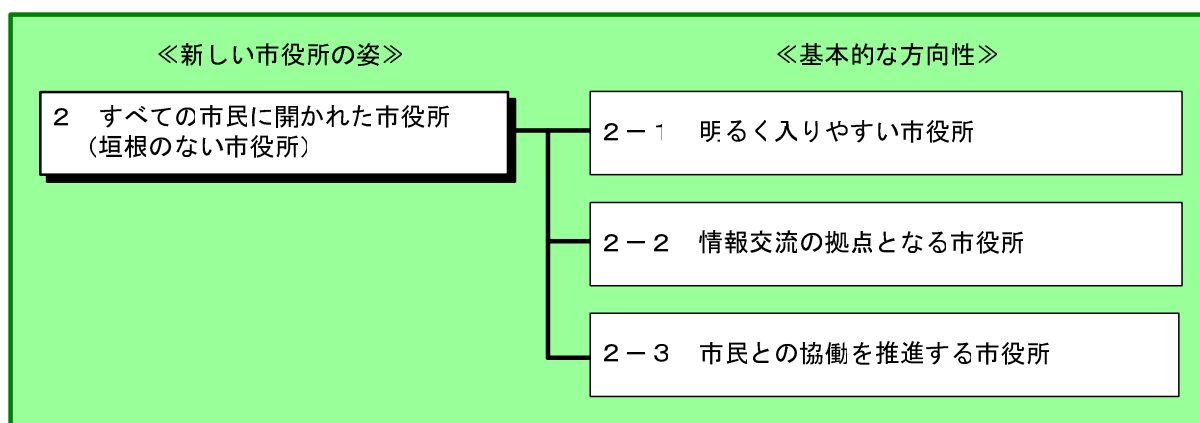


## 2. すべての市民に開かれた市役所（垣根のない市役所）

○新しい市役所では、明るく入りやすい、開かれた雰囲気づくりに積極的に取り組む。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」、そのような仕掛けを通して、より多くの市民に市政に対する関心を持ってもらう。

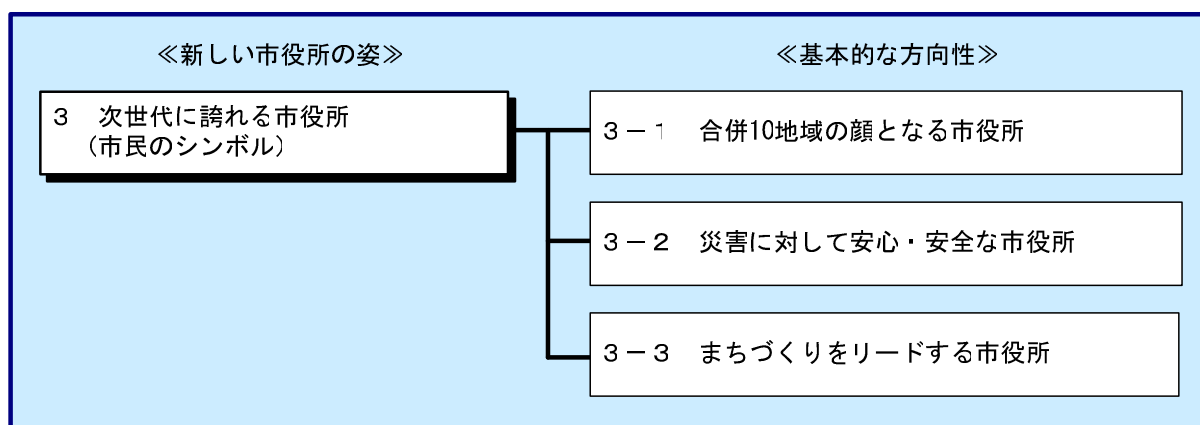


○「市民、議員、職員が気軽に情報を交換し、同じ目線でまちづくりを語り合う」、そして「お互いの持ち味を生かして協働でまちづくりに取り組む」といったように、新しい市役所が活動・交流・連携の場となり、市民との協働をより強力に押し進める。



## 3. 次世代に誇れる市役所（市民のシンボル）

○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・長岡市民のシンボルである。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、さらに、将来への負担や維持管理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をめざす。



# IV. 「新しい市役所の姿」を実現するために

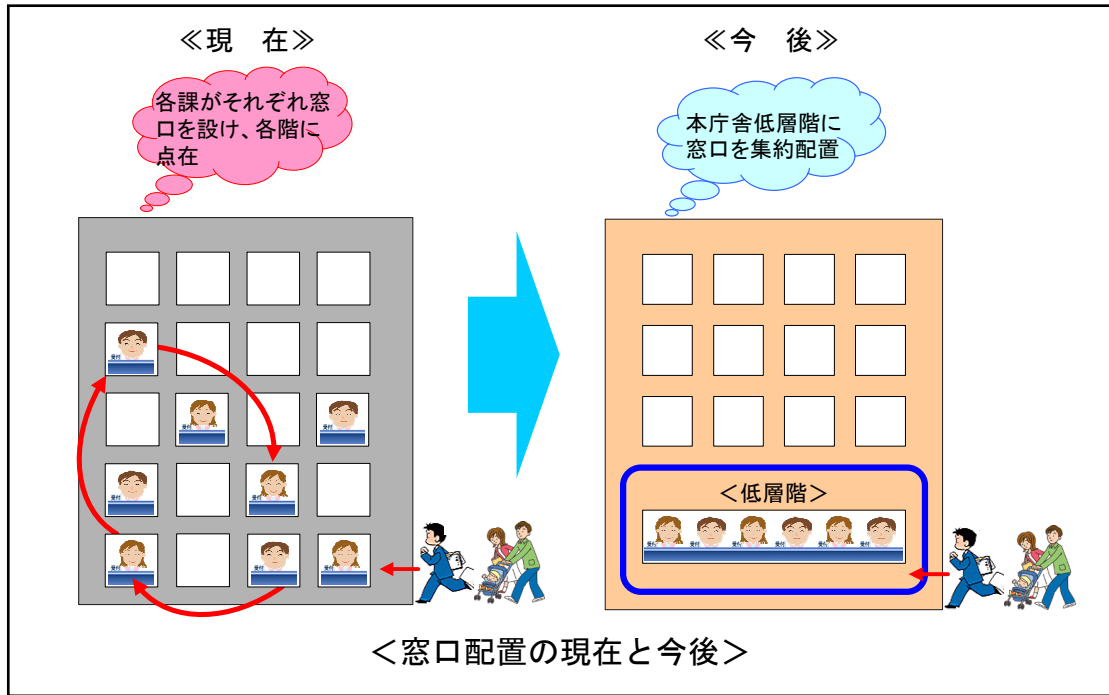
## 1. 全国に誇れる親切な窓口サービスの提供

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提供する。

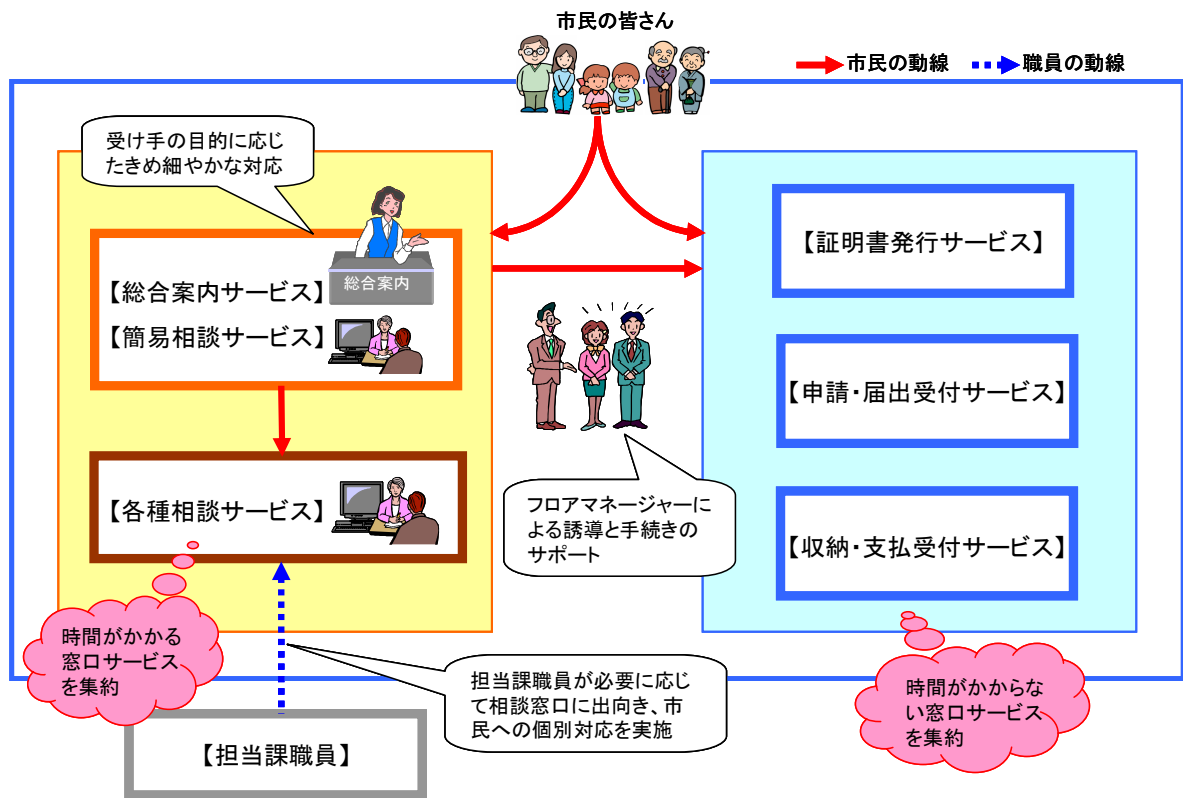
(例えば…)

### 《厚生会館地区本庁舎の窓口》

- 市民が本庁舎に入って迷うことのないよう、窓口を本庁舎低層階に集約配置し、窓口サービスの提供場所をスッキリさせる。



- 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上、それぞれのサービスをまとめてスッキリさせる。
- 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。
- 各種相談サービスは、これまでのように市民から担当課へ行ってもらうのではなく、担当課職員自らが相談窓口へ出向き、きめ細やかに対応する。



### 《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、利用しやすい窓口を追求する必要がある。

### 《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する。
- 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する。
- ITを活用して支所とのネットワークを拡大・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、行政サービスの向上を図る。
- 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する。



## 2. 市民と行政の垣根を取り払った協働のまちづくり

シティホール内に市民と職員、市民と議員、市民と市民がまちづくりについて気軽に話し合いができる環境や仕組みづくりを行い、「各々の垣根がなく、お互いの持ち味を最大限に生かせる、活動・交流・連携の場」を形成し、市民と協働のまちづくりを強力に推し進める。

(例えば…)

- 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を設ける。
- 市民活動情報や行政情報、観光情報などの情報受発信機能を設ける。
- 観光案内や特産物の販売、市民や来街者に心を込めて対応する案内人を配置することなどにより、交流機能を高める。
- 「ハレの場」としてシティホールを最大限に活用するとともに、NPOなどが日頃の活動を気軽に発表できる市民活動ホールなどを設ける。
- NPOなどの相談、市民活動団体間の交流をコーディネートする市民活動センター機能の拡充、市民活動や協働を促進する支援策を強化する。
- 多くの市民が傍聴できるような工夫など、開かれた議会をめざす。



<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」として最大活用>

### 3. 災害にビクともしない市役所

7. 13豪雨水害、中越大震災、中越沖地震という大きな災害の教訓を生かしながら、「日本一災害に強いまち」にふさわしい防災拠点を確立し、市民生活の安心と安全をしっかりと守る。

(例えば…)

- 大地震発生時に建物本体だけではなく、設備や機器への被害も最小限に食い止め、迅速な災害対応が可能となるよう、本庁舎に十分な耐震性能を確保する。
- 非常時における電力、水、通信などのライフラインのバックアップ機能を充実させ、災害対策本部として必要な機能を完備する。



＜災害対策本部の事例(神奈川県横須賀市)＞

### 4. 使いやすくスリムな庁舎

子ども、お年寄り、障害のある方や外国の方まで、だれもが使いやすいような配慮を行うとともに、将来への負担や維持管理コストを最小限に抑えるスリムな庁舎を整備する。

(例えば…)

- バリアフリーに配慮するとともに、障害のある方や外国の方などにもわかりやすい案内・サインを設ける。
- バスの始発・終発時刻の見直しや、便数の増加などを検討する。
- 厚生会館地区に300台、その他の地区に200台の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。さらに、市役所に用のある方の駐車は一定時間無料とするほか、万全の交通渋滞対策を講じる。
- 本庁舎内の会議室は必要最小限に抑える一方、夜間・休日に市民活動に開放する会議室を設ける。
- 周辺に多くの飲食店があることから、本庁舎に職員食堂は設けずスペースを有効に利用する。(市民が軽食を楽しむ施設は設置することが望ましい。)

## V. 新しい市役所がもたらす多様な波及効果

新しい市役所がもたらす波及効果は、お金や時間などの数字で表すことができるものと数字では表しにくいものがあります。現段階で整理できる主な波及効果には、次のようなものがあげられます。

### 1. 数字で表すことができる効果

#### (1) 中心市街地の“にぎわい度”

まちなか型市役所の実現により、中心市街地では年間当たり約56万8千人の来街者の増加が見込まれる。

#### (2) 中心市街地における消費効果

まちなか型市役所の実現に伴い、来庁者や職員が中心市街地で買い物や飲食を楽しむことで、年間当たり約6億円の消費支出の増加が見込まれる。

#### (3) 本庁舎整備事業の実施に伴う経済波及効果

本庁舎整備事業の建設（初期）投資に伴う経済波及効果は、約145億円と見込まれる。

注) ここでの定量的な効果は、本庁組織の中心市街地への移転に焦点を絞ったものです。

### 2. 数字では表しにくい効果

#### (1) 「まちなか型市役所の実現」による効果

- 市街地再開発事業が促進されるとともに、まちなか居住や民間の商業・業務系機能の集積が進み、中心市街地の付加価値が向上する。
- 長岡駅からバスに乗り継ぐ必要がなくなり、アクセス利便性が飛躍的に向上する。
- 公共交通利用を促進し、環境負荷の軽減に寄与するとともに、高齢化の進行に伴い交通弱者の増加が見込まれる中、公共交通の維持・確保にも寄与する。

#### (2) 「全国に誇れる親切な窓口サービス」による効果

- 市役所に対する市民の信頼感が大幅に深まる。
- 市民の「待ち時間」や「待たされ感」が大幅に軽減する。

#### (3) 「市民との協働」による効果

- まちづくりに対し、より大勢の市民の自発的な参加を促進する。
- 市民と職員、市民と議員、市民と市民のコミュニケーションが深まり、新・長岡市としての一体感がより強くなる。



