

市長の庁舎に対する考えを聞かせてください。

市長 まずは、市民目線で考えてください。来庁者の中には、何をどこで手続きすることができるのか分からず、そのことを職員にうまく説明できない人もいます。分からない人の気持ちを読み解いて、サービスを提供することが大切です。

反対に、用件を理解し自分で手続きができる人には、自分で手続きができる仕組みが必要です。市役所の建物の用途はあくまで事務所としてですから、「そこでもどのようにサービスを提供するのか」という視点が一番大切です。

――各グループで検討を進める中で感じていることなどはありますか。

行政機能G 日々業務を行う中で、各課の間での心理的距離やひまわり館と市役所の物理的距離を感じているので、解消を図りたいと思っています。

市長 縦割り行政により、弊害が生じていることを認識しています。庁舎整備事業で、一番大事なのは「中身を作る」と。サービスの提供やそのあり方の検討、縦割り行政の解消など、みんなで考え、新しい市役所を創ってください。

働きやすいG 職員にも、憩いのスペースなど執務室以外のスペースが必要と感じています。

市長 市民の皆さんへサービスをしっかりと提供するためには、職員の働きやすさ、ストレスのない職場環境は重

から、相談内容を関係課全てで情報共有することは難しいと思っています。例えば、初回受付時に作成した相談記録を、相談者自身が保管して来庁時に提示すれば、相談経過や内容を引き継ぐことができ、個人情報問題も解消できると考えます。

さらに、将来的にはオンラインでの相談なども組み合わせ、利便性を高めていきたいと思っています。

市長 皆さんも感じているように、今の行政組織は、情報共有が不足しています。個人情報保護に配慮しながら、できるだけリアルタイムで相談者の情報を共有することが大切です。

民間企業では、行政と比べて情報共有の仕組みが進んでいるように思います。民間の活力やシステムの導入などの情報共有の方法を、さまざまな角度から考えてほしいと思います。

市民G ICT化については、全庁的に取り組んでいくべきだと考えています。一度に全てをICT化することは難しいので、試行錯誤を繰り返しながら、少しずつ環境を整備していきたいです。

市長 そうですね。民間の力をうまく利用しながら、できることから進めていくことが現実的です。

市民G 総合案内は、市民の皆さんへの案内機能だけでなく、来庁者と担当課をつなぐ窓口機能や市民目線で業務改革を推進するフロアマネジメント課、窓口業務の一括対応を行う総合窓口課の新設を検討しています。市民の皆さんの声を直接聞ける窓口部門に、

要な要素です。気持ちを切り替えたり、リラクセスしたりできる執務スペース以外の快適性が仕事の効率を上げます。既存の枠にとらわれずに考えてください。

福祉G ワーキンググループでは、障がいのあるお子さんの保護者の体験談として、複数の窓口を回る時に何度も同じ話をしなければならなかったことをお聞きしました。この問題を解決したいと思っています。市長には、行政組織内で情報共有が進むよう、後押しをお願いしたいです。

市民G 私たちのグループでも、組織内の情報共有について検討を進めています。行政では、個人情報保護の観点



今年6月に発足した市役所若手職員によるワーキンググループ(WG)が、これまでの取り組み経過や新庁舎整備に向けた検討内容などを市長と話しました。今後も、各グループでの検討を重ね、基本設計への反映を目指します。

小西理市長 × 市役所若手職員

新庁舎を考える

問 市庁舎整備推進室 TEL (36)5577・FAX (32)2695

「行かない、書かない、待たない、わかりやすい」市役所へ4つのグループで新庁舎のあるべき姿を検討

ワンストップサービス (市民サービス系)

「行かない、書かない、持たない、わかりやすい」を目指した窓口サービスのワンストップ化とICT化をテーマに、理想の窓口サービスの実現を目指します。本文中：市民G

ワンストップサービス (福祉サービス系)

SDGsの基本理念「誰ひとり取り残さない」をコンセプトとし、市民が使いやすい庁舎を目指します。縦割り行政による心理的・組織的な距離や、相談ブースがないなどの課題解消を目指します。本文中：福祉G

働きやすい職場

職員が働きやすい職場は、市民サービスの向上につながることから、機能の検討を行っています。市民との共用設備、職員のみが利用するものなど、働きやすさにつながるよう検討しています。本文中：働きやすいG

行政機能の配置

上の3グループの意見を反映し、市民目線での行政機能の配置や職員同士の連携が強い組織になるような機能配置を検討します。人ではなく仕組みを変えて、縦割り行政の解決を目指します。本文中：行政機能G

新庁舎整備の歩み

- 平成30年
 - 4月 小西市長就任
 - 10月 現本庁舎の耐震調査を開始
 - 12月 基本計画策定にあたり基礎調査を開始
- 令和元年
 - 7月 基本計画策定委員会を開催 (全5回)
 - 8月 若手職員で組織する「これからの市役所創造委員会」を発足
 - 10月 市民会議を開催 (全3回)
 - 12月 「これからの市役所創造委員会」での検討事項を市長へ最終報告
- 令和2年
 - 1月 基本計画にかかるパブリックコメントを実施
 - 3月 基本計画を策定
 - 5月 現本庁舎の耐震改修工事を開始
 - 6月 若手職員を中心としたワーキンググループを発足
 - 8月 基本設計を開始
- 令和3年
 - 実施設計・建設工事を開始 (予定)
- 令和5年
 - 新庁舎竣工 (予定)