

【目次】

1	宇部市役所建替えに関する市民アンケート調査（概要）.....	42
2	宇部市本庁舎建設基本計画市民ワークショップ（概要）.....	46
3	本庁舎及び港町庁舎の部局別の課及び職員数	49
4	新庁舎規模算定に際し、実施した実態調査（窓口・執務空間機能調査）.....	50
5	職員一人当たりの庁舎規模の比較	51
6	来庁者用必要駐車・駐輪台数の試算	52
7	配置パターン比較表（検討例）.....	54
8	宇部市本庁舎建設基本計画検討委員会の検討経緯	64
9	新庁舎建設に伴う窓口サービス改善提案書（さわやかサービス推進協議会）.....	67
10	用語解説	73

資料-1

宇部市市役所建替えに関する市民アンケート調査（概要）

新庁舎建設にあたり、新庁舎に対する市民の考えや意見を広く集めるため、以下の通りアンケート調査を実施しました。

◇調査実施概要

対象者	：市内在住、15歳以上の男女3,000人
対象地域	：宇部市全域
抽出方法	：住民基本台帳より無作為抽出
調査方法	：郵送配布・郵送回収
調査期間	：平成27年7月9日～24日

◇回収数・回収率

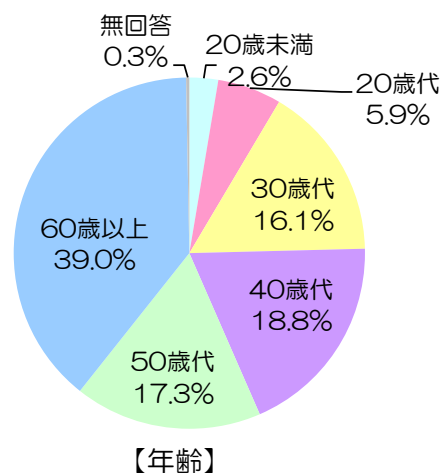
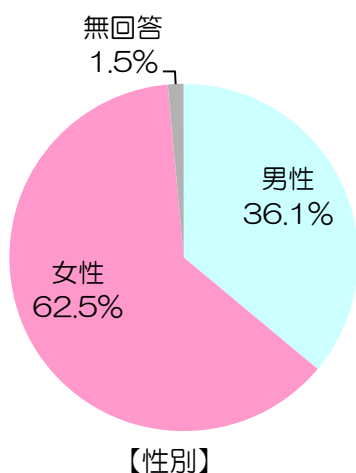
配布数	：3,000
回収数	：1,020
回収率	：34.0%

◆結果概要

注）回答の比率(%)は、小数点第2位を四捨五入し、小数点第1位までを表示しています。このため、比率の合計は必ずしも100.0%とならない場合があります。

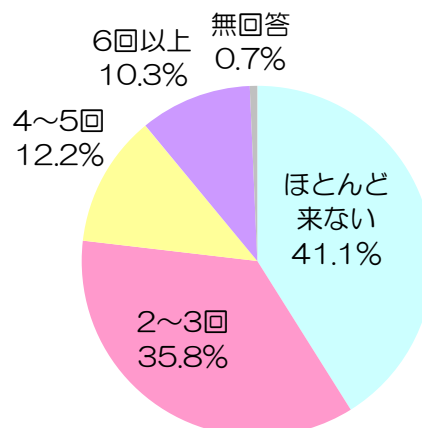
Q1. あなたの性別、年齢をお答えください。

- ・50歳代以上の回答が全体の約6割を占める。
- ・住民基本台帳に基づく年齢構成比と比較した場合、20歳代以下の回答がやや少ないが、全体としては概ね近い割合にある。



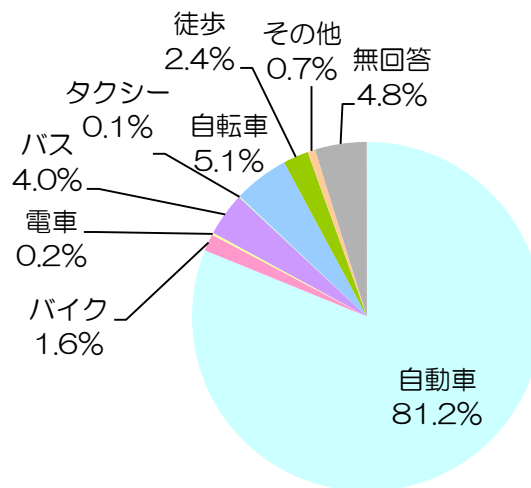
Q2. あなたは1年に何回くらい市役所を訪れますか。

- ・「ほとんど来ない」人が全体の約4割を占める。
- これに「2～3回」訪れる人を加えた場合、全体の約3/4に上る。



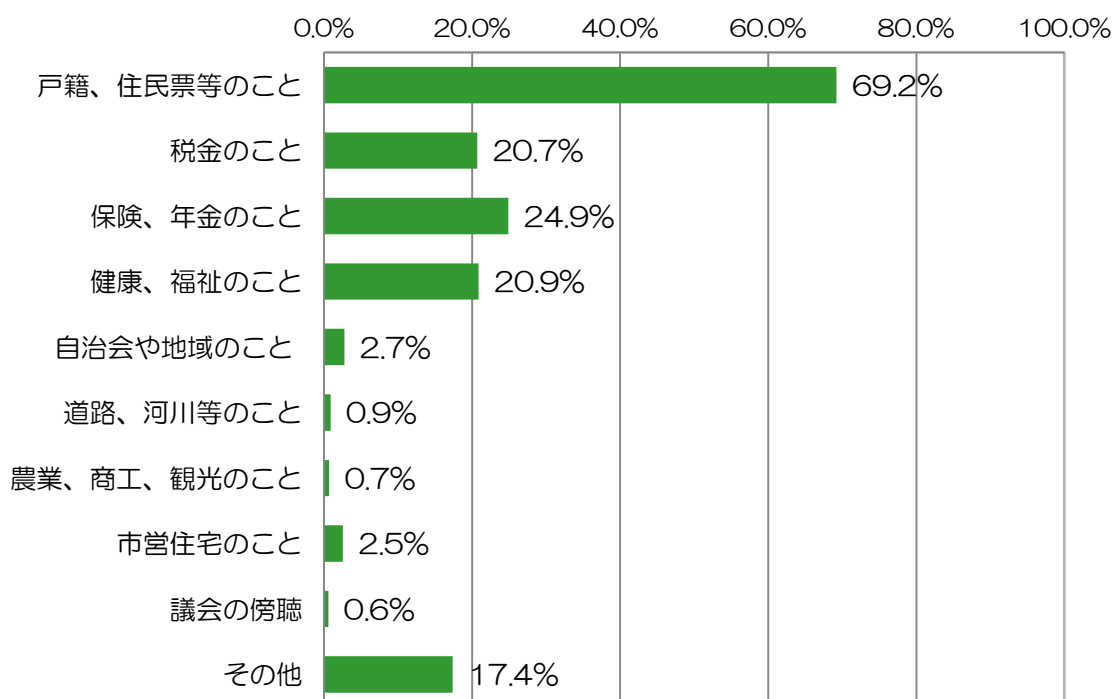
Q3. 市役所へ訪れる時の主な交通手段は何ですか。

- ・「自動車」で訪れる人が約8割と圧倒的多数を占める。次に「自転車」「バス」と続くがいずれも割合は5%程度である。



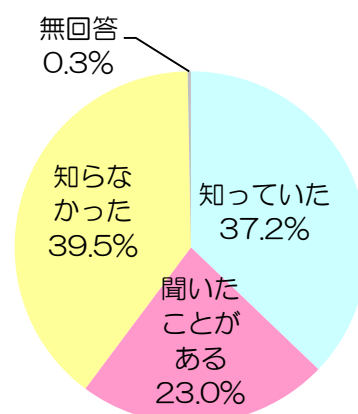
Q4. あなたが市役所を訪れるときの目的は何ですか。(複数回答可)

- ・「戸籍、住民票等のこと」が約7割と突出している。
- ・続いて「保険、年金のこと」「税金のこと」「健康、福祉のこと」が多く、いずれも約2割となっている。
- ・「その他」の回答としては「選挙」や「パスポート手続き」などが挙げられる。



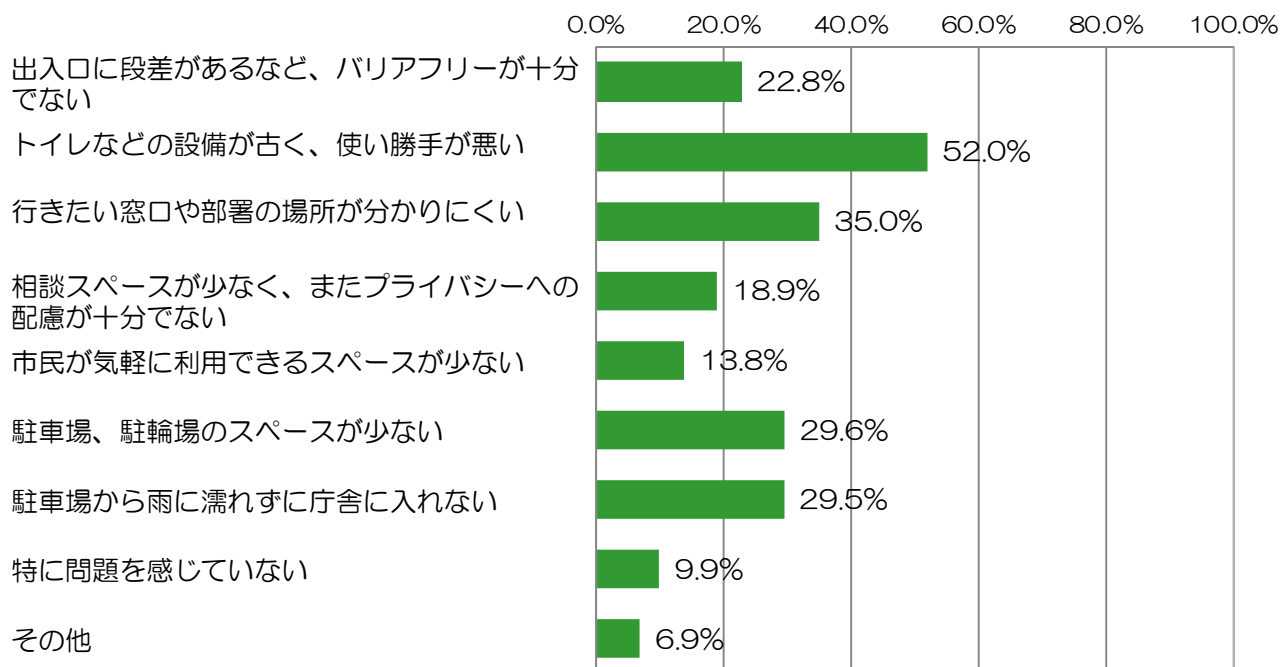
Q5. このアンケートの前に、市役所の建替えを検討していることを知っていましたか。

- ・「知っている」人と「知らなかった」人がほぼ同数で、いずれも約4割である。



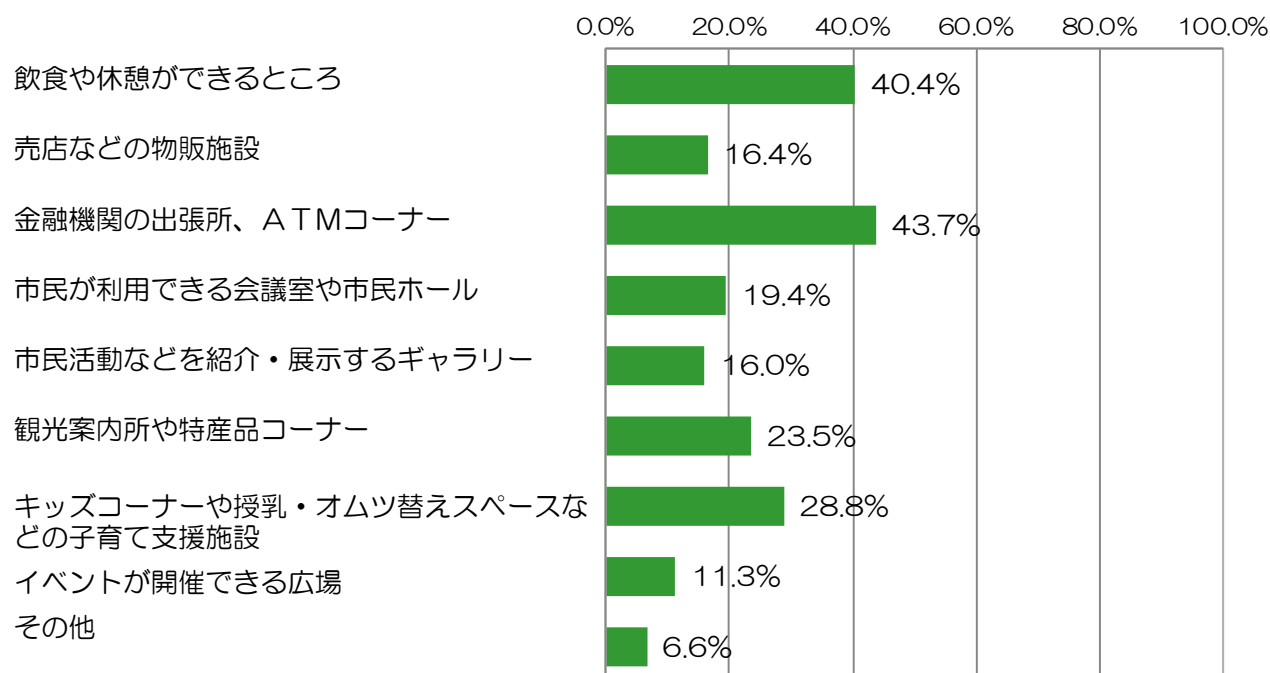
Q6. 今の市役所の施設や設備について、どのようなことを不便に感じていますか。
(複数回答可：3つまで)

- ・回答した人の約半数が「トイレなどの設備が古く、使い勝手が悪い」と答えている。
- ・次に「行きたい窓口や部署の場所がわかりづらい」と答えた人が3割5分、「駐車場、駐輪場のスペースが少ない」「駐車場から雨に濡れずに庁舎に入れない」が約3割と続く。
- ・「その他」意見には「(照明、雰囲気)が暗い」「古い」といった意見が多い。



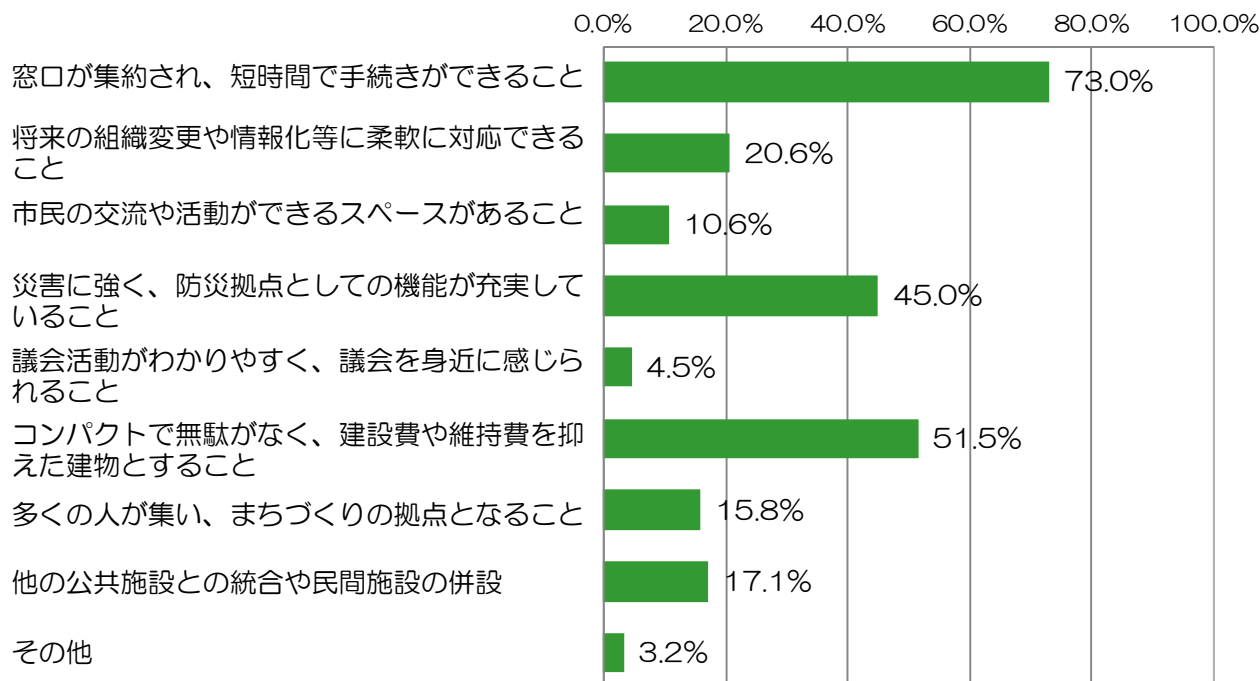
Q7. 新しい庁舎にどのような施設やスペースがあったらいいと思いますか。
(複数回答可：3つまで)

- ・回答した人の約4割が「飲食や休憩ができるところ」「金融機関の出張所、ATM コーナー」を選択している。
- ・次に「子育て支援施設」「観光案内所や特産品コーナー」が続くが、その他の選択肢についても一定の割合で支持がある。
- ・「その他」には、「付加機能は無駄使いである」との意見が多い。



Q8. 市役所の建替えに向けて、あなたが特に重要だと考えることは何ですか。
(複数回答可：3つまで)

- ・回答した人の約7割が「窓口が集約され、短時間で手続きができること」を重要と考えており、突出して割合が高い。
- ・次に「防災拠点としての機能の充実」「建設費や維持費の抑制」は約半数の支持がある。また、「組織変更、情報化への将来対応」「まちづくりの拠点」「他の公共施設との統合や民間施設の併設」も約2割の支持を集めている。



Q9. 新しい庁舎に期待することなど、自由にお書きください。

<分析結果>

- ・「古い、暗い」のイメージがある市庁舎が「明るく、利用しやすく、皆が集える場所になってほしい」との期待の声が最も多い。(回答者の約12%)

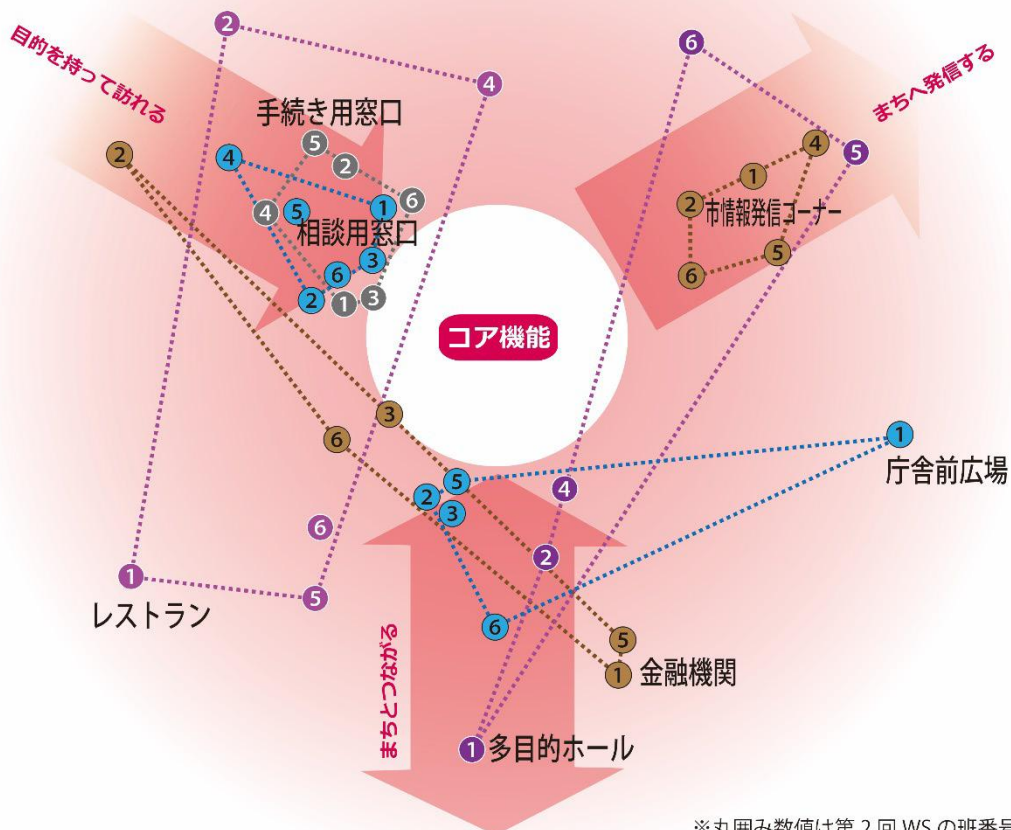
分類すると、続いて以下のような声が挙げられる。

- ・「経済性重視、建設費抑制」(回答者の約8%)
- ・「窓口の利便性向上、待ち時間の短縮化」「職員の対応」「シンボル性の創出(宇部らしさ、誇り)」(同5~6%)
- ・「ユニバーサルデザイン配慮」「建設地に関すること」「機能性、効率性重視」「駐車場の充実」(同4%)

◆『性能』の整理結果



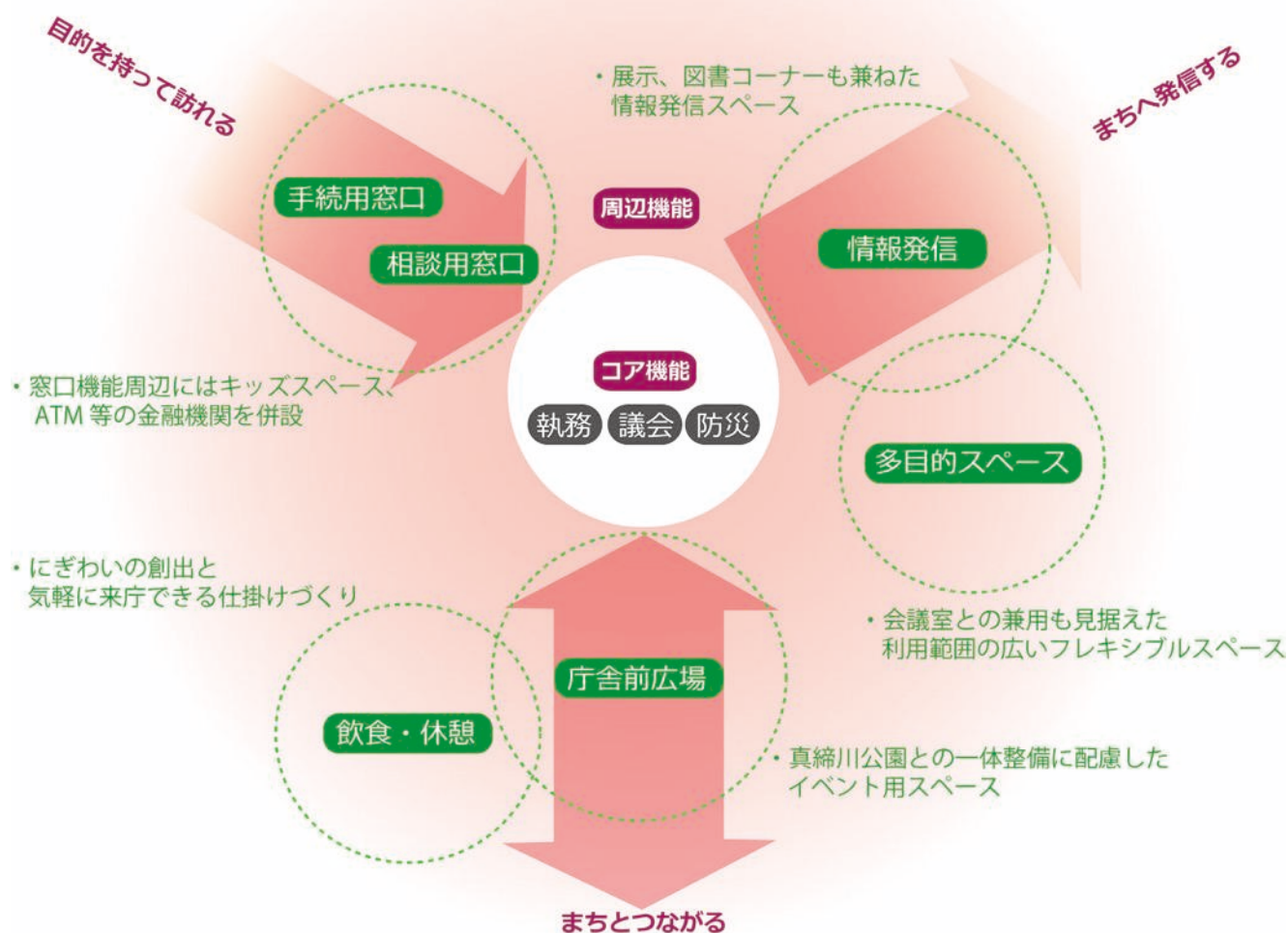
◆『機能』の整理結果（抜粋）



『機能』については、以下の考え方で検討・整理を行いました。

- 求められる『機能』を最低限必要な「コア機能（執務・議会・防災）」とそれらに付加される「周辺機能」に分類
- 「周辺機能」を構成する要素は、その目的に着目し、以下のA、Bの視点により整理
 - A. 「目的を持って訪れる」「まちへ発信する」「まちとつながる」という3つの軸上に配置
 - B. 「持続性」「公共施設としての提供価値」が高いものをコア機能に近い位置に配置

ワークショップの結果を基に、周辺機能を構成する主要要素としては「手続用窓口」「相談用窓口」「情報発信」「多目的スペース」「飲食・休憩」「庁舎前広場」が抽出されました。



資料-3

本庁舎及び港町庁舎の部局別の課及び職員数

(平成27年4月1日現在)

	課等	計	部長	次長	課長	課長 補佐	係長	係員	嘱託 臨時
市長・副市長・ 常勤監査委員		3							
総務管理部	9	149	2	2	9	7	20	91	18
総合政策部	6	53	1	3	5	6	10	24	4
広報・シティセールス部	4	27	1	1	4	4	7	9	1
市民環境部	4	39	1	2	4	2	9	16	5
健康福祉部	8	207	1	2	9	8	26	102	59
産業振興部	4	35	1	1	4	4	8	14	3
土木建築部	7	104	1	2	7	11	19	63	1
工事検査室	1	5		1				1	3
出納室	1	12	1	1		1	2	7	
議会事務局	1	10	1	1	1		2	4	1
選挙管理委員会事務局	1	7		1		1	1	2	2
監査委員事務局	1	7		1	1	2	3		
農業委員会事務局	1	8	1		1	1	2	2	1
本庁舎 計	48	666	11	18	45	47	109	335	98
教育長		1							
教育委員会事務局	7	60	2	3	8	7	10	18	12
港町庁舎 計	7	61	2	3	8	7	10	18	12
本庁舎・港町庁舎 合計	55	727	13	21	53	54	119	353	110

資料-4

新庁舎規模算定に際し、実施した実態調査（窓口・執務空間機能調査）

現在の本庁舎における執務環境の課題点等を把握し、基本計画策定に当たっての基礎資料とするため、下記のとおり窓口・執務環境調査を実施しました。

対象部署	：現本庁舎及び港町庁舎配置部署
アンケート調査	：平成27年7月30日(木)～8月12日(水)
現況確認調査	：平成27年8月5日(水)
調査支援業者	：株式会社イトーキ (宇部市本庁舎建設基本計画策定支援業務受託者である、 株式会社日建設計の協力会社)

【アンケート調査の内容】

・従事人数調査	：従事人数、机の必要数等を調査し、適正に配置するために必要な面積を算定
・必要窓口数調査	：必要窓口数、待合席数、記載台数等を調査し、時期的な変動要素も考慮したうえで、利用状況の実態に応じた必要面積を算定
・会議頻度調査	：会議、ミーティングスペースの種別、出席人員別頻度・時間等を調査し、利用状況の実態に応じた必要面積を算定
・相談頻度調査	：相談室、相談ブースの種別、出席人数別頻度・時間等を調査し、利用状況の実態に応じた必要面積を算定
・各課特有諸室調査	：各部門が要望する各室の機能・面積を調査し、内容を精査し、必要面積を算定
・文書量調査	：執務室内及び執務室以外の書庫等の保管文書量を調査し、適正に収納するために必要な面積を算定
・物品量調査	：倉庫などの物品量を調査し、適正に収納するために必要な面積を算定

資料-5

職員一人当たりの庁舎規模の比較

自治体 名 称	人口	職員数	完成年	延床面積	屋内駐車場等 を除く延床面積	職員1人当たり 延床面積
東京都 町田市	426,999 人	1,628 人	平成24年	市庁舎 41,510㎡ (うち地下駐車場4,410㎡) 立体駐車場 4,146㎡	37,100 ㎡	22.8 ㎡/人
茨城県 水戸市	272,932 人	1,298 人	平成30年 (予定)	39,810㎡ (うち駐車場・1階バルコ ニー7,638㎡)	32,172 ㎡	24.8 ㎡/人
広島県 呉市	233,685 人	910 人	平成27年	38,834㎡ 庁舎25,730㎡ 議会2,952㎡ 市民協働スペース591㎡ 市民ホール4,007㎡ 駐車場棟5,554㎡	33,280 ㎡	36.6㎡/人 市民ホール除く 32.2㎡/人
山梨県 甲府市	192,608 人	820 人	平成25年	27,973㎡ (うち駐車場5,734㎡)	24,441 ㎡	29.8 ㎡/人
茨城県 日立市	183,017 人	865 人	平成29年 (予定)	25,336㎡ 執務棟24,911㎡ 多目的ホール棟425㎡	25,336 ㎡	29.3㎡/人 多目的ホール棟除く 28.8㎡/人
山口県 宇部市	169,491 人	666 人	-	17,480 ㎡	17,405 ㎡	26.1 ㎡/人
山口県 周南市	147,705 人	739 人	平成30年 (予定)	18,750㎡ ※ピロティ、軒下、駐車場、 駐輪場、車路を除く	18,750 ㎡	25.4 ㎡/人
福岡県 飯塚市	130,590 人	601 人	平成29年 (予定)	18,284㎡ (うち駐輪場等326㎡)	17,958 ㎡	29.9 ㎡/人
滋賀県 長浜市	121,283 人	600 人	平成26年	18,694㎡	18,694 ㎡	31.2 ㎡/人
兵庫県 三田市	114,050 人	475 人	平成27年	13,450㎡ 新庁舎12,953㎡ 倉庫等497㎡	13,450 ㎡	28.3 ㎡/人
長野県 安曇野市	98,417 人	604 人	平成27年	16,325㎡	16,325 ㎡	27.0 ㎡/人
広島県 三原市	98,103 人	533 人	平成31年 (予定)	13,300㎡程度 ※付加機能面積は加算しない =上記面積以内で設置	13,300 ㎡	25.0 ㎡/人

注) 各自治体のホームページで公表されている庁舎整備基本計画等の資料より作成しています。

各数値については、各自治体の庁舎整備基本計画段階時点の数値等のため、実際とは異なることがあります。

この一覧表は、各自治体の了承を得たうえ、掲載しています。

資料-6

来庁者用必要駐車・駐輪台数の試算

① 駐車台数

「市・区・町役場の窓口事務施設の調査」(関龍夫 著)

$$\text{1日当たりの車の来庁台数(A)} = \text{①所轄人口} \times \text{②人口に対する来庁者の割合} \\ \times \text{③交通手段分担率(自動車)} \div \text{④台換算係数}$$

●窓口部門以外

- ① 169,491 人 : 宇部市人口(住民基本台帳人口 2015年10月1日現在)
- ② 0.6 % : 定数
- ③ 80.0 % : 80.0%/宇部市交通実態調査(H18年、平日/全目的/自動車)
81.2%/宇部市役所建替えに関する市民アンケート調査(2015年9月)
- ④ 1.3 人/台 : 国土交通省「大規模開発地区関連交通計画マニュアル(改訂版)」(H26.6)
事務所用途

$$A1 = 626 \text{ 台/日}$$

●窓口部門

- ① 97,731 人 : 旧市域部人口(町丁別・自治会区別住民基本台帳人口(2015年10月1日現在)より算出)
- ② 0.9 % : 定数
- ③ 80.0 % : 同上
- ④ 1.3 人/台 : 同上

旧市域部人口：恩田・岬・見初・上宇部・神原・琴芝・新川・鵜の島・藤山・小羽山・常盤・川上の計12校区

$$A2 = 542 \text{ 台/日}$$

$$A = A1 + A2 = 1,168 \text{ 台/日}$$

「最大滞留量の近似的計算法」(岡田光正 著)

$$\text{必要駐車台数(B)} = \text{1日あたり来庁台数(A)} \times \text{⑤集中率} \times \text{⑥平均滞留時間(時間)}$$

●窓口部門以外

- ⑤ 0.3 : 一般事務所・美術館相当
 - ⑥ 60 分 : 用務55分+往復5分(想定)
- $$B1 = 188 \text{ 台}$$

●窓口部門

- ⑤ 0.3 : 一般事務所・美術館相当
 - ⑥ 20 分 : 窓口15分+往復5分(想定)
- $$B2 = 55 \text{ 台}$$

$$B = B1 + B2 = 243 \text{ 台}$$

② 駐輪台数

「市・区・町役場の窓口事務施設の調査」(関龍夫 著)

1日当たりの二輪車の来庁台数(A) = ①所轄人口 × ②人口に対する来庁者の割合
× ③交通手段分担率(二輪車) ÷ ④台換算係数

●窓口部門以外

- ① 169,491 人 : 宇部市人口(住民基本台帳人口 2015年10月1日現在)
 ② 0.6 % : 定数
 ③ 6.9 % : 6.9%/宇部市交通実態調査(H18年、平日/全目的/自転車)
 6.7%/宇部市役所建替えに関する市民アンケート調査(2015年9月)
 ④ 1.0 人/台
 A1 = 71 台/日

●窓口部門

- ① 97,731 人 : 旧市域部人口(町丁別・自治会区別住民基本台帳人口(2015年10月1日現在)より算出)
 ② 0.9 % : 定数
 ③ 6.9 % : 同上
 ④ 1.0 人/台 : 同上
 A2 = 61 台/日
 A = A1 + A2 = 132 台/日

「最大滞留量の近似的計算法」(岡田光正 著)

必要駐輪台数(B) = 1日あたり来庁台数(A) × ⑤集中率 × ⑥平均滞留時間(時間)

●窓口部門以外

- ⑤ 0.3 : 一般事務所・美術館相当
 ⑥ 60 分 : 用務55分+往復5分(想定)
 B1 = 22 台

●窓口部門

- ⑤ 0.3 : 一般事務所・美術館相当
 ⑥ 20 分 : 窓口15分+往復5分(想定)
 2 = 7 台
 B = B1 + B2 = 29 台

資料-7

配置パターン比較表（検討例）

		『コスト』を重視した案			
		現駐車場部分を中心に建替え			
		Aパターン（A1案）		Aパターン（A2案）	
		常盤通りに面し、広場を設置		常盤通りに面し、駐車場を設置	
配置イメージ					
敷地内	移転計画	◎	移転は一度で済む 建設中、駐車場は別敷地に確保する 必要がある	◎	同左
	コスト	◎	新築費用のみ	◎	同左
	1階の床面積 （窓口機能の維持）	○	現庁舎と同等の面積が確保できる	○	同左
周辺環境	常盤通りとの繋がり	○	常盤通りに広場が面する	△	常盤通りに駐車場が面する
	真締川公園との繋がり	○	真締川公園に広場が接続する	○	真締川公園に広場が面する
	景観形成 まちなみの連続性	△	常盤通りから新庁舎が遠く、まちな みの連続性を考慮しづらい	△	同左
	駐車場	○	東側道路よりアプローチ可能	○	同左
	日影	△	北側住宅地への日影の影響は現状に 対して悪化する	△	同左
工期			RC造：38.5ヵ月 S造：37.5ヵ月		RC造：38.5ヵ月 S造：37.5ヵ月

		『真締川公園との一体的整備』と『まちなみの連続性』を重視した案			
		現駐車場と現庁舎部分にまたがって、二期工事で建替え			
		Bパターン（B1案）		Bパターン（B2案）	
		真締川公園に面し、広場を確保		真締川公園に面し、広場を確保	
配置イメージ					
敷地内	移転計画	△	移転が二度必要 北側高層棟を建設後移転し、現庁舎を解体、南側低層棟を建設する	△	同左
	コスト	△	移転回数が増えるためやや割高 立体駐車場費用が必要	△	移転回数が増えるためやや割高 高層棟をピロティ化し、駐車場を確保するため新築工事が割高
	1階の床面積 （窓口機能の維持）	○	現庁舎と同等の面積が確保できる	△	ピロティ化により高層棟と低層棟の連続性に欠ける
周辺環境	常盤通りとの繋がり	○	常盤通りに広場が接続する 南側低層棟を建設する	○	同左
	真締川公園との繋がり	◎	真締川公園に面する広場を広く確保することが可能	◎	同左
	景観形成 まちなみの連続性	○	常盤通りに面して立地できるため、まちなみの連続性に配慮できる	○	同左
	駐車場	○	東側道路よりアプローチ可能	○	同左
	日影	△	北側住宅地への日影の影響は現状に対して悪化する	△	同左
工期			RC造：54.5ヵ月 S造：52.0ヵ月		RC造：56.0ヵ月 S造：53.5ヵ月

		『真締川公園との一体整備』と『まちなみの連続性』を重視した案			
		現駐車場と現庁舎部分にまたがって、二期工事で建替え			
		Bパターン（B3案）		Bパターン（B4案）	
		広い駐車場を確保		広い駐車場を確保	
配置イメージ					
敷地内	移転計画	△	移転が二度必要 北側高層棟を建設後移転し、現庁舎を解体、南側低層棟を建設する	△	同左
	コスト	○	移転回数が増えるためやや割高	○	同左
	1階の床面積 (窓口機能の維持)	○	現庁舎と同等の面積が確保できる	○	同左
周辺環境	常盤通りとの繋がり	△	常盤通りにポケットパークが面するが、規模が不十分 南側低層棟が常盤通りに面する	△	同左
	真締川公園との繋がり	△	真締川公園にポケットパークが面するが、規模が不十分	△	同左
	景観形成 まちなみの連続性	○	常盤通りに面して立地できるため、まちなみの連続性に配慮できる	○	同左
	駐車場	○	東側道路よりアプローチ可能	△	東側道路に加え、常盤通りからのアクセスも必要のため、道路交通への影響が大きい
	日影	△	北側住宅地への日影の影響は現状に対して悪化する	△	同左
工期			RC造：54.5ヵ月 S造：52.0ヵ月		RC造：54.5ヵ月 S造：52.0ヵ月

		『まちなみの連続性』を重視した案	
		現庁舎部分に建替え	
		Cパターン	
		常盤通りのまちなみを配慮	
配置イメージ			
敷地内	移転計画	△	建設前に庁舎の仮移転が必要
	コスト	△	移転回数が増えるためやや割高 仮庁舎費用等が必要
	1階の床面積 (窓口機能の維持)	○	現庁舎と同等の面積が確保できる
周辺環境	常盤通りとの繋がり	○	常盤通りに新庁舎が面する
	真締川公園との繋がり	○	真締川公園に広場が面する
	景観形成 まちなみの連続性	○	常盤通りに新庁舎全体が面するため、まちなみの連続性に配慮できる
	駐車場	○	東側道路よりアプローチ可能
	日影	○	北側住宅地への日影の影響は現状に対して悪化しない
工期		RC造：51.5ヵ月 S造：50.5ヵ月	

模型写真

A1・A2 案

①現状



②新庁舎建設



③現庁舎・税務署解体



B1 案

①現状



②新庁舎（1期）建設



③現庁舎解体

④新庁舎（2期）・立体駐車場建設
税務署解体

B2 案

①現状



②新庁舎（1期）建設



③現庁舎解体



④新庁舎（2期）建設・税務署解体



B3 案

①現状



②新庁舎（1期）建設



③現庁舎解体



④新庁舎（2期）建設・税務署解体



B4 案

①現状



②新庁舎（1期）建設



③現庁舎解体



④新庁舎（2期）建設・税務署解体



C 案

①現状



②仮庁舎等へ移転



③現庁舎解体



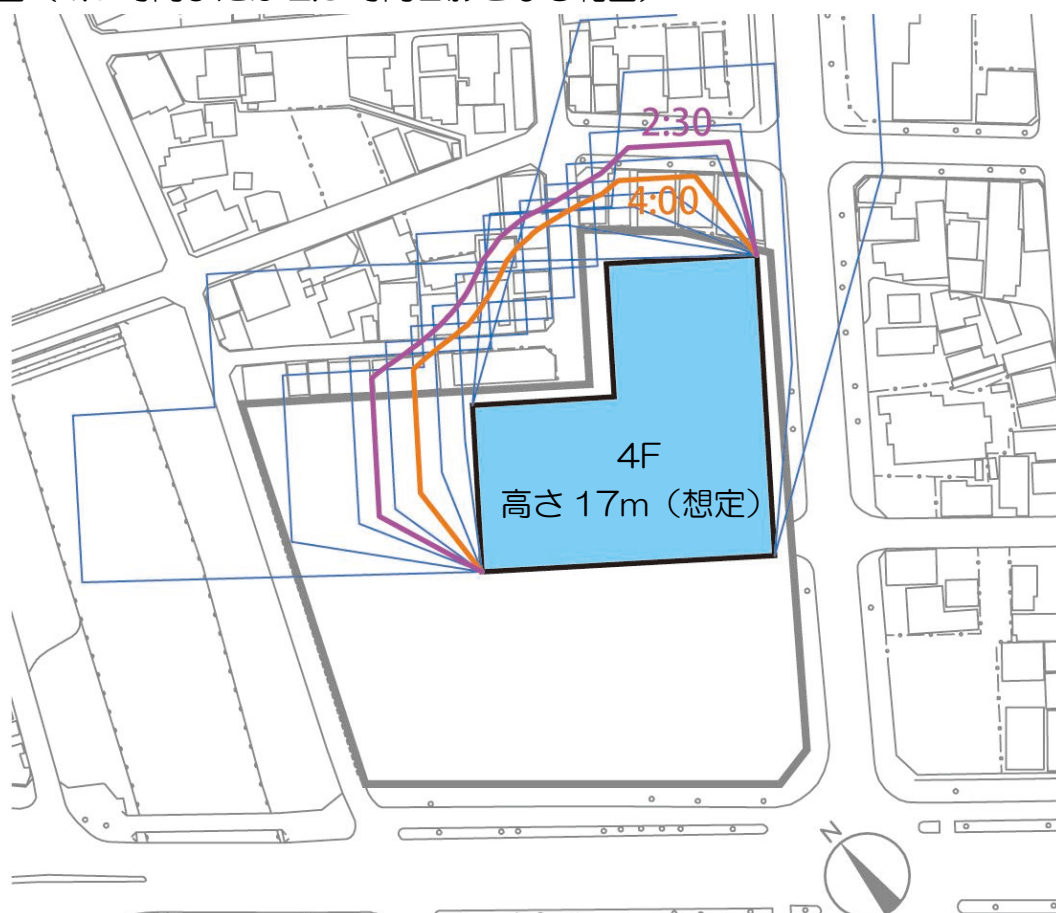
④新庁舎建設・税務署解体



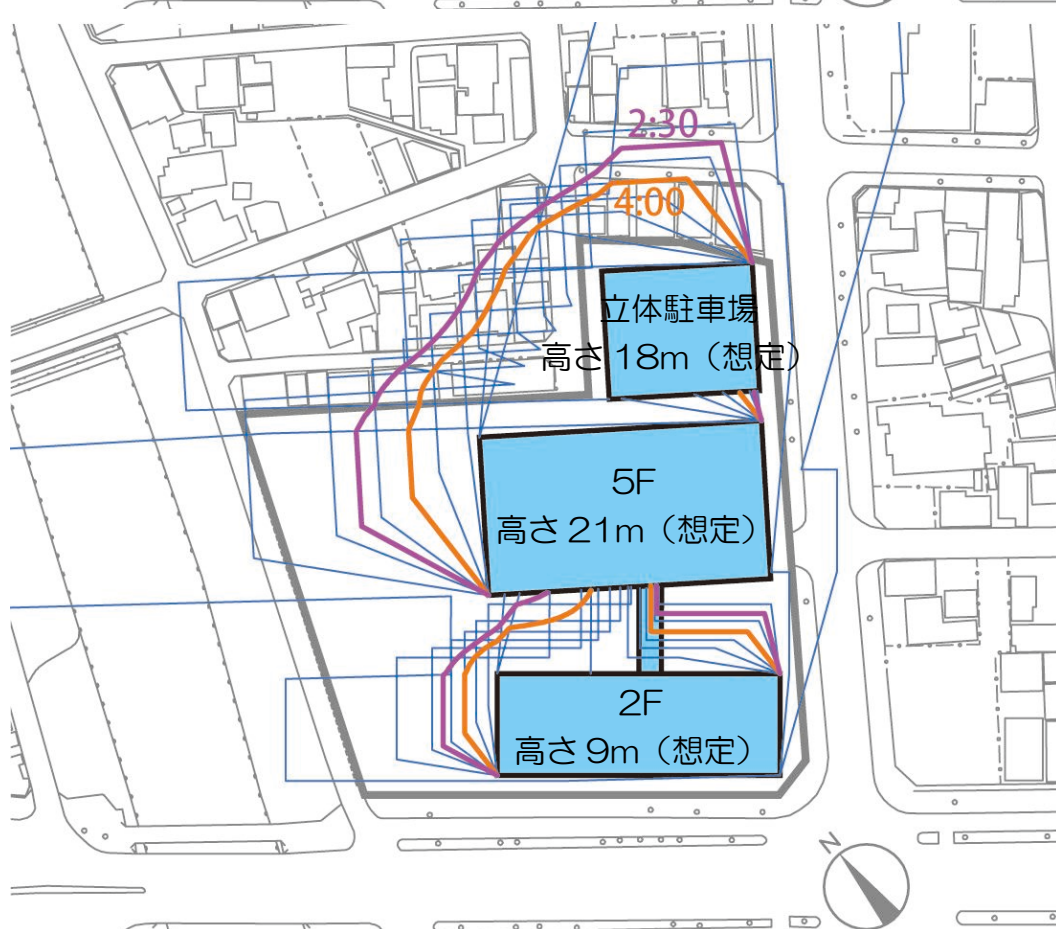
日影図 (S=1/2,000)

※冬至日における敷地レベルの時刻日影図 (青線・9:00~16:00) 及び
等時間日影図 (4.0 時間または 2.5 時間日影となる範囲)

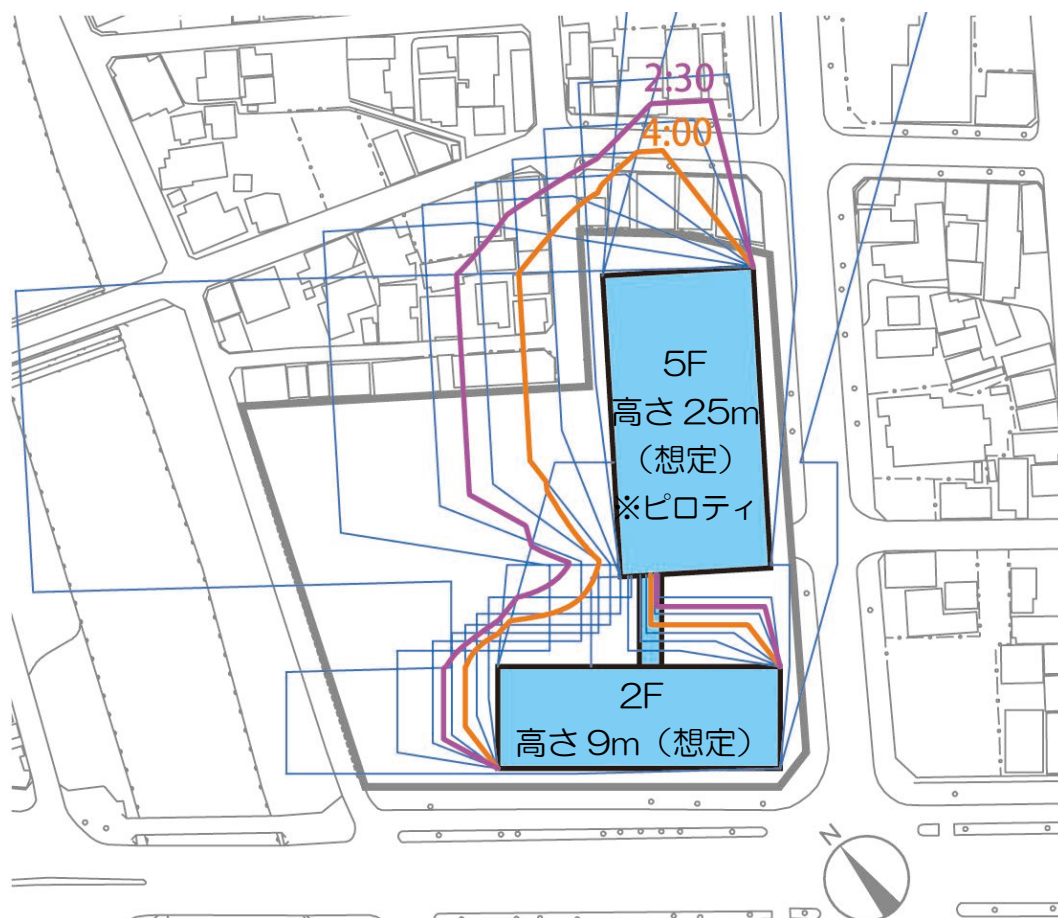
A1・A2 案



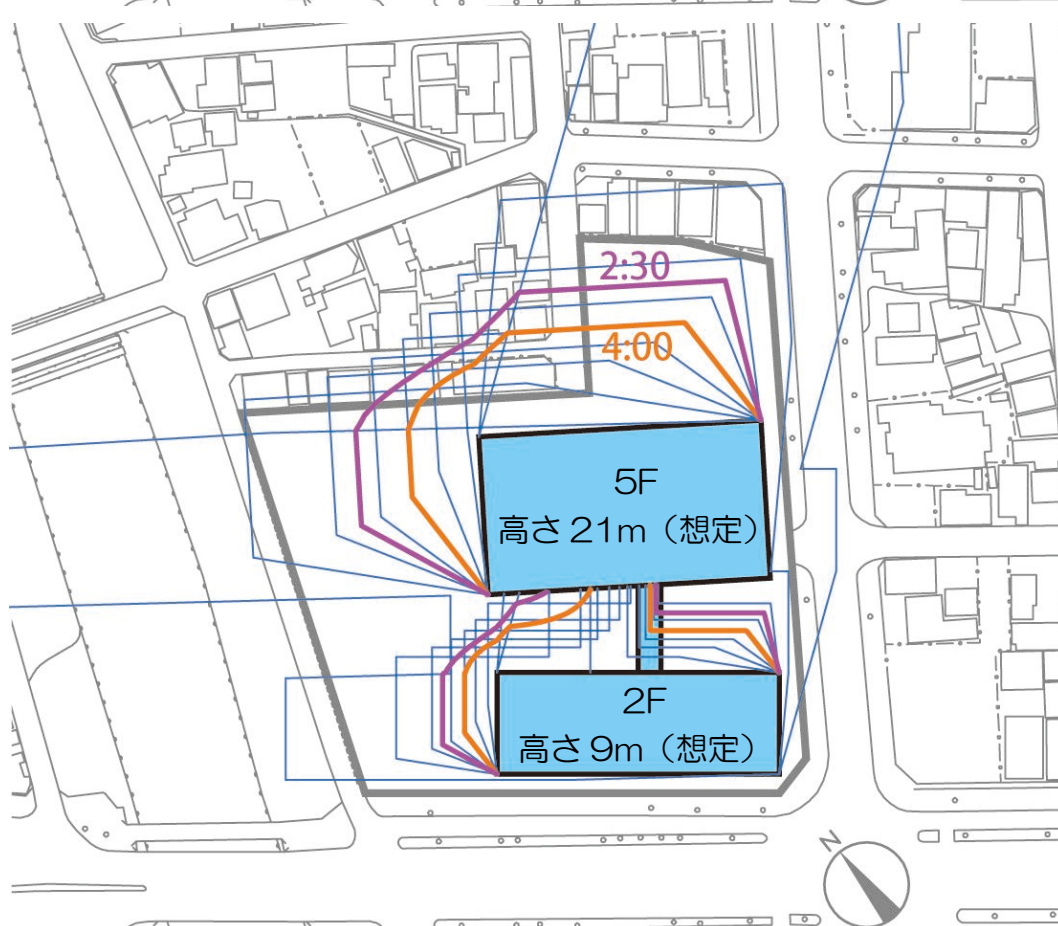
B1 案



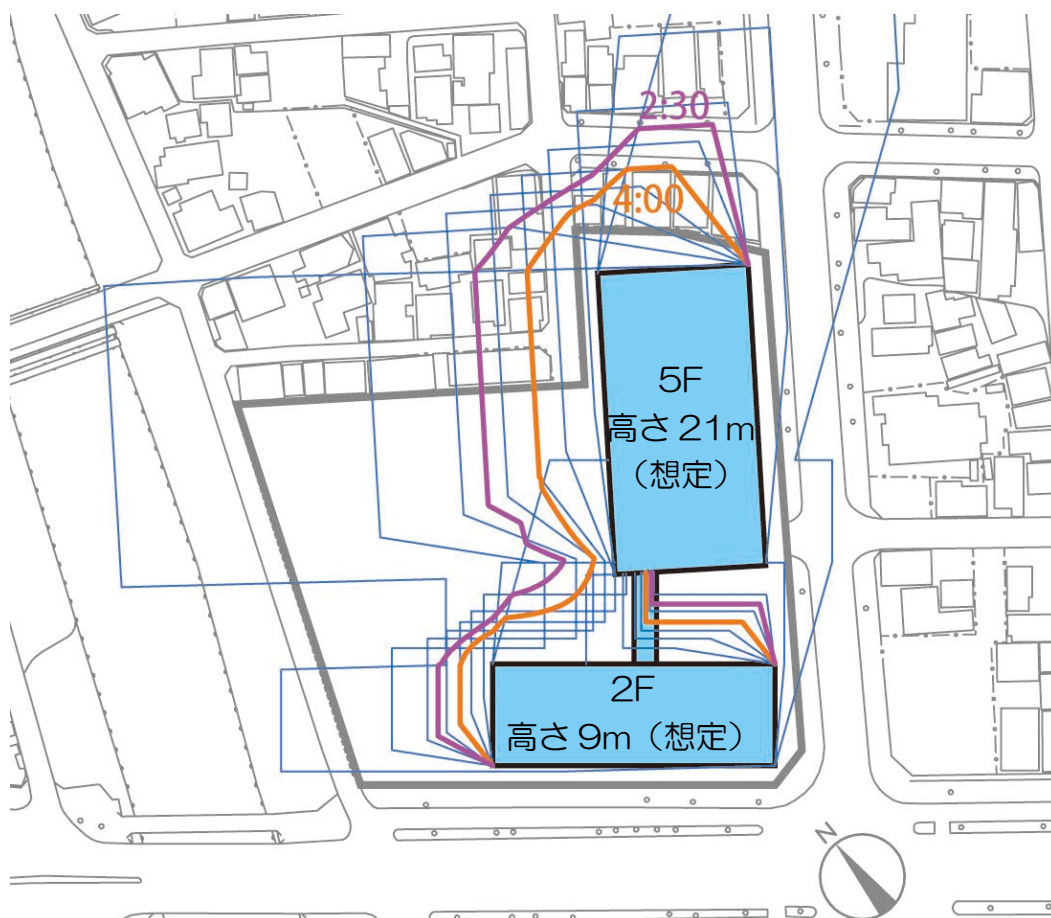
B2 案



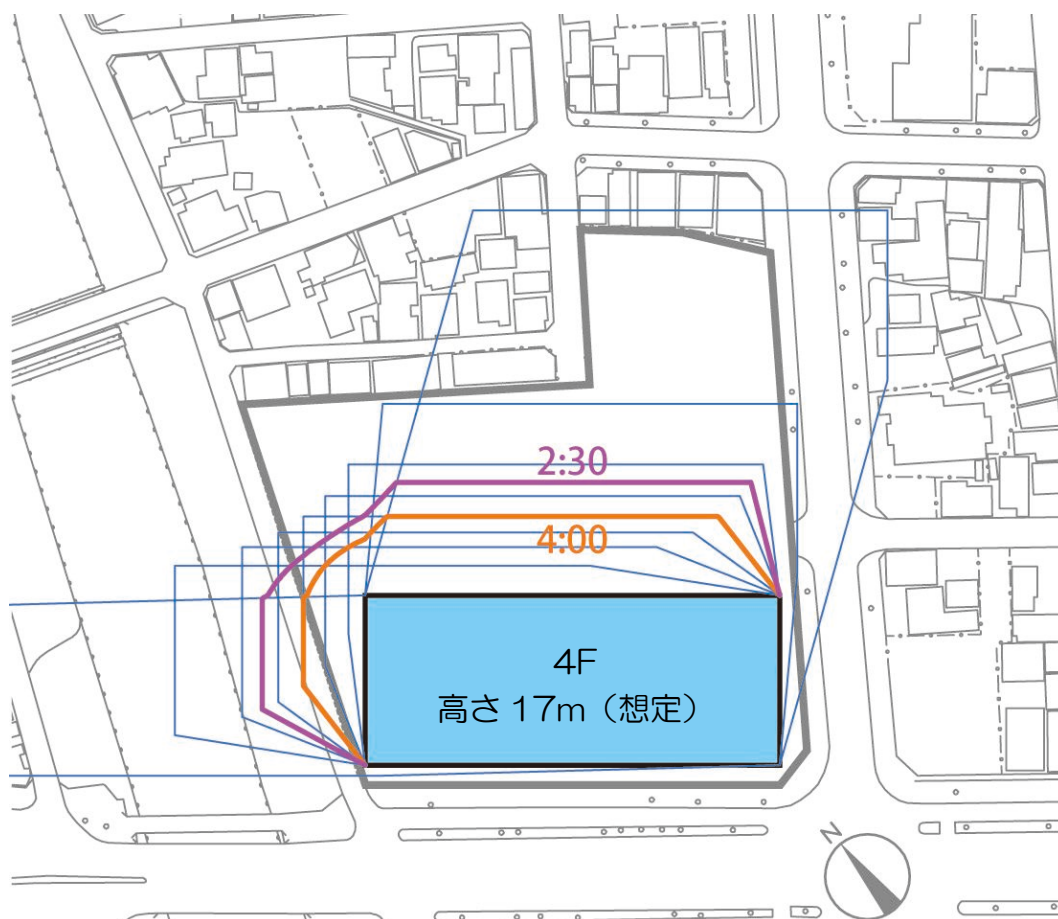
B3 案



B4 案



C 案



資料-8

宇部市本庁舎建設基本計画検討委員会の検討経緯

設置の目的：宇部市本庁舎建設基本計画の策定に当たり、新庁舎づくりの基本理念である「つながって、みんなでつくる 無駄がなく 美しい 市民自治の拠点」を実現していくために、多様な意見を反映させていくことを目的とする。

開催の経緯

委員会開催日		検討事項等
第1回	平成27年 7月24日	(1)委員長・副委員長の選任 (2)宇部市本庁舎建設基本構想について (3)宇部市本庁舎建設基本計画について (4)その他
第2回	平成27年 8月19日	先進地視察 (1)岩国市役所 (2)周南市役所
第3回	平成27年 10月15日	(1)宇部市役所建替えに関する市民アンケート調査集計結果について (2)宇部市本庁舎建設基本計画市民ワークショップについて (3)窓口・執務環境調査結果に基づく新庁舎の規模について (4)基本計画の構成(案)について (5)その他
第4回	平成27年 11月16日	(1)基本計画の構成(案)について (2)市民利用機能を含めた新庁舎の規模について (3)配置計画(案)について (4)その他
第5回	平成27年 12月24日	(1)宇部商工会議所からの提言について (2)宇部市本庁舎建設基本計画(案)について (3)その他
第6回	平成28年 2月16日	(1)宇部商工会議所からの提言に対する回答について (2)宇部市本庁舎建設基本計画(案)について (3)その他
第7回	平成28年 6月1日	(1)宇部税務署との合築について (2)市民シンポジウムの報告について (3)基本計画(案)について (4)その他
第8回	平成28年 8月22日	(1)パブリックコメントの結果報告 (2)基本計画(案)について (3)その他

委員の構成（任期：平成27年6月30日～平成28年8月31日）

氏名	区分	団体等名		備考
加藤 陽葉	市民	公募		
藤川 尚子		公募		
内田 文雄	学識経験者	山口大学大学院教授		委員長
白石 義孝		宇部フロンティア大学教授		副委員長
藤川 修三	関係団体からの推薦を受けた者	商工関係	宇部商工会議所	
三村 みのり		福祉(子育て)関係	子育てほっとサロン実行委員会	
橋本 勲		市民活動関係	うベネットワーク	
福田 幸三		自治会関係	自治会連合会	
藤井 克将		金融関係	株式会社 山口銀行	
安井 敬子		観光関係	宇部観光コンベンション協会	
杉野 嘉裕	市職員	総務管理部 防災危機管理監		
大畑 秀幸		総務管理部 職員課長		

設置要綱

宇部市本庁舎建設基本計画検討委員会設置要綱

(設置)

第1条 宇部市本庁舎建設基本計画の策定に当たり、新庁舎づくりの基本理念である「つながって、みんなでつくる 無駄がなく 美しい 市民自治の拠点」を実現していくため、多様な意見を反映させていくため、宇部市本庁舎建設基本計画検討委員会（以下「検討委員会」という。）を設置する。

(所掌事務)

第2条 検討委員会は、次に掲げる事項について協議するものとする。

- (1) 基本計画策定に必要な課題に対する事項
- (2) その他本庁舎建設に向けて必要と認められる事項

(組織及び委員)

第3条 委員会は、12人以内の委員で組織する。

2 委員は、次に掲げるもののうちから、市長が委嘱する。

- (1) 市民
- (2) 学識経験者
- (3) 関係団体から推薦を受けた者
- (4) 市職員

3 委員の任期は、委嘱の日から基本計画が策定される日までとする。

(委員長及び副委員長)

第4条 検討委員会に委員長及び副委員長を置く。

2 委員長及び副委員長は、委員の中から選出する。

3 委員長は、会務を総理し、検討委員会を代表する。

4 副委員長は、委員長を補佐し、委員長に事故があるとき又は委員長が欠けたときは、その職務を代理する。

(会議)

第5条 検討委員会の会議（以下「会議」という。）は、委員長が招集し、会議の議長となる。

2 会議は、委員の半数以上が出席しなければ開くことができない。

3 会議の議事は、出席委員の過半数で決し、可否同数のときは、委員長の決するところによる。

4 検討委員会は、必要があると認めるときは、関係者に対し資料の提出を求め、会議に出席させて意見を聞くことができる。

(事務局)

第6条 検討委員会の事務局は総務管理部総務管理課が担当する。

(その他)

第7条 この要綱で定めるもののほか、検討委員会の運営に関し必要な事項は、委員長が検討委員会に諮って別に定める。

附 則

この要綱は、平成27年6月30日から施行する。

新庁舎建設に伴う窓口サービス改善提案書

平成 27 年 11 月

さわやかサービス推進協議会

I はじめに

さわやかサービス推進協議会（以下「協議会」という。）は、職員の接遇の向上を図り、市民の立場に立った親切で真心のこもった行政サービスを実現するため、市民に、「わかりやすい」、「便利な」、「清潔な」、「思いやりのある」サービスを提供する観点から、本市の各課等の業務の見直しを行うとともに、その改善施策を協議し、推進することを目的として、平成 22 年に設置しました。

この協議会では、これまで毎年行ってきた来庁者アンケート等の結果を元に、市民の利便性と満足度をより向上させていくため、次のような取組を続けてきました。

- （１）複数窓口での手続きが必要な方への「窓口連絡票」による案内
- （２）ライフイベントの際の手続きを一覧化した「窓口チェックシート」の改善
- （３）「総合窓口」の検討

このうち、（３）「総合窓口」の検討については、「総合窓口」は可能な範囲で一ヶ所で一度に手続きが済ませられる優れた窓口サービスの提供方法ではあるものの、現庁舎における空間の問題等から、「可能な範囲」は限定的にならざるを得ず、市民課における税証明書の発行という業務に留まっていました。

このたび、新庁舎建設に伴い、これまでできなかった改善を行うことで、市民によりよい窓口サービスを提供することを目指し、協議会から窓口サービス改善の取組について提案します。

II 窓口の現状

1 これまでの来庁者アンケートでのご意見

質の高い窓口サービスの提供につなげるため、実際に来庁された市民の声の中からニーズの高いものを抽出し、求められる窓口の検討を行いました。

多かったご意見は次のとおりです。

- （１）待ち時間が長い
- （２）手続きを一括処理して欲しい
- （３）案内表示がわかりにくい

これらのご意見から、手続きの効率化と待ち時間の短縮、現庁舎の課等の配置及び案内表示に課題があると考えられます。より高い市民満足度の向上を図るためには、まず、ワンストップサービスの実現とそれに伴う手続き業務の効率化、わかりやすく利用しやすい窓口への施設設備の改善が必要です。

2 窓口現場からの意見

市民に求められる質の高い窓口サービスを提供するためには、市民満足度の向上を図ることは不可欠ですが、窓口業務を取り巻く状況は、各種制度の複雑化や行財政改革に伴う職員数の減少、ICTの発展・利活用の推進等により、短期間に大きく変化しています。

そのため、継続的に質の高い窓口サービスを提供していくためには、利用者である市民のみならず、窓口現場の職員にとっても業務改善につながるものでなくてはなりません。

協議会では、実際に窓口現場で業務する職員の立場から、より良い窓口のあり方についての検討を行いました。出された意見は次のとおりです。

(1) ワンストップサービスについて

- ①市民センターでは、複数課の一部業務を一つの窓口で行っており、既に「総合窓口」が実現しているといえる。来庁者数等規模は大きく違うが、本庁舎も建替えによりレイアウトの問題等が解決できれば、市民センターを参考に「総合窓口」の導入が可能ではないか。
- ②ICTの利活用とそれにかかけられる予算規模が分からなければ、現段階では各業務のシステム連携がどこまでできるのか不明。まずはそこを明確にしないと、「総合窓口」でどこまでの業務が行えるか判断できない。
- ③今後の全体的な業務負担やICTの利活用の可能性を加味して、どの業務を「総合窓口」で行うのか整理する必要がある。
- ④市民の利便性を第一に考えるのであれば、本庁舎に「総合窓口」があるよりもショッピングセンター等人の多く集まる場所に証明発行等が行えるシステムが設置されていた方が良い。
- ⑤現在の窓口は、相談等時間を要するものと比較的短時間で対応可能な手続きが混在しており、待ち時間が長く職員の負担も多くなっている。「総合窓口」で比較的短時間で済む手続きを集約できれば、市民にとっても職員にとっても効率的である。

(2) 施設設備について

- ①入り組んだ配置をわかりやすくしたい。
- ②現在は、相談等の受付をオープンなスペースでせざるを得ない状況にあり、もっとプライバシーに配慮した窓口が必要である。
- ③車いすのまま利用できる記載台が必要である。
- ④十分な待合スペースがない。
- ⑤待ち時間の可視化が出来るしくみがあると良い。
- ⑥繁忙期のために臨時窓口として利用できる、フリースペースがあると便利である。

これらの意見を集約すると、窓口現場として、「総合窓口」の導入については、集約できる業務の整理や施設設備面での課題はあるものの、市民サービスの向上のみならず、業務の効率化等の観点からも概ね賛同であること、職員の使い勝手の面からも、わかりやすく快適な施設設備にするための改善が必要であることがわかります。

3 改善と目標の設定

協議会では、来庁者アンケート及び窓口現場の職員の意見を集約・整理した結果、目指すべき窓口は次のような窓口であると考えました。

- (1) 市民にとって利用頻度の高い手続きは「総合窓口」で完結させ、たらい回しにしない
 - (2) 子ども連れや高齢者、障害者の方々に配慮した窓口レイアウトの工夫や施設設備のバリアフリー化を行う
 - (3) 執務室の動線等を工夫し、スピーディなサービス提供を行う
 - (4) 窓口表示は来庁者が一目でどこに行けば何ができるのかわかる表示とし、併せてフロアマネージャーによる目的の窓口への的確な誘導を行う
 - (5) 待ち時間をストレスなく過ごせるよう、フロアのデザインや椅子、ソファの配置等に配慮し、併せて受付番号（待ち時間）の表示を行う
 - (6) 相談を伴う用件の場合は、プライバシーに配慮した個別相談窓口で対応し、必要に応じて的確に担当課に繋ぐことにより、来庁者が安心して相談ができるようにする
- 以上に基づき、協議会から、新庁舎建設に伴う窓口サービス改善について、基本理念及び基本方針、それに基づく具体的取組を次のとおり提案します。

Ⅲ 目指す窓口

1 基本理念

わかりやすい、快適・便利な窓口

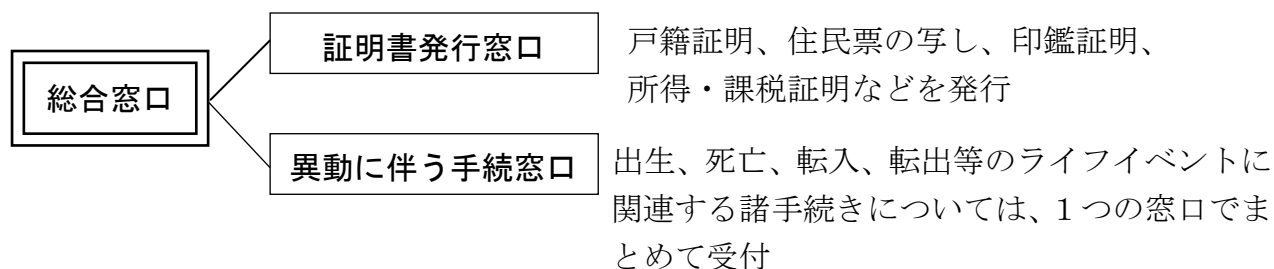
2 基本方針

- (1) 待ち時間の短い窓口
- (2) わかりやすく利用しやすい窓口
- (3) 安心して利用できる快適な窓口

3 具体的な取組

(1) 待ち時間の短い窓口

- ① 証明書発行や関連する諸手続きについては、総合窓口で対応。
- ② 市民の利用が多い窓口関係部署の関連業務を総合窓口を集約。



たとえば・・・出生

- ア．市民課（届出、戸籍・住民票関係）
- イ．保険年金課（国民健康保険、出産一時金）
- ウ．こども福祉課（児童手当、乳幼児医療費）

たとえば・・・転入

- ア．市民課（届出、入学通知書）
- イ．保険年金課（国民健康保険、国民年金、後期高齢者医療保険）
- ウ．高齢者総合支援課（介護保険）
- エ．障害福祉課（身体障害者手帳等、福祉医療費受給者証ほか）
- オ．こども福祉課（児童手当、児童扶養手当ほか）

- ③ 手続きにかかる所要時間の目安をお知らせ。
- ④ スピーディかつ効率的な窓口対応のため、職員の動線や内部の情報伝達を考慮して執務室を配置。

(2) わかりやすく利用しやすい窓口

- ① 一目でわかるピクトサインの活用、色や大きさ、設置場所を統一し、視認性の高い案内表示。
- ② フロアマネージャーによる案内、申請書等の記入の補助。
- ③ 手続きの関連性と動線に配慮したフロア配置。

【ピクトサイン（案内用図記号）の例】



（３）安心して利用できる快適な窓口

- ①間仕切りやブースのある窓口カウンターでプライバシーに配慮。
- ②車いすのまま又は座って利用できる記載台を設置。
- ③臨時窓口として利用できるフリースペースを設置。
- ④安全やユニバーサルデザインに配慮した、ゆとりのある空間の整備。

４ 今後の展望

具体的な取組を進めるにあたっては、今後のＩＣＴの発展及び利活用、特にマイナンバー制度によって、より利便性の高い窓口サービスの提供が可能になると想定されること、また、コンビニ等で各種証明書の取得が可能になることによる来庁者数の変動等、現時点では不確定であっても、将来的には組織や窓口サービスのあり方を大きく変える可能性のある要因について継続して検討していく必要があります。

質の高い窓口サービスの提供を、将来に渡って可能なものにするためには、これらの変化に柔軟に対応できる取組であることが求められます。

資料-10

用語解説 (50音順)

用語	頁	解説
オープンフロア	20	間仕切り壁等を設けないオープンな形態で構成されるフロア。
官庁施設の総合耐震・対津波計画基準	14	国土交通省により、国家機関の建築物の営繕等を行うに当たり、地震災害、津波災害及びそれらの二次災害に対する安全性に関する基本的事項を定められた基準のこと。
グラウト工法	14	地中の古洞空間にセメントモルタル等を注入充填し、古洞空間そのものを無くしてしまうもの。
建築設備	14	建築物に設ける電気、ガス、給水、排水、換気、暖房、冷房、消火、排煙設備、汚物処理の設備、煙突、昇降機、避雷針をいう。
建築非構造部材	14	柱、梁、壁、床等の構造設計の主な対象となる部材以外の天井材、内・外装材、照明器具、設備機器、窓ガラス、家具等を指す。
構造体	14	ここでは、建築基準法上の主要構造部という意味で用いる。壁、柱、床、梁、屋根又は階段をいい、建築物の構造上重要でない間仕切壁、間柱、附け柱、揚げ床、最下階の床、廻り舞台の床、小ばり、ひさし、局部的な小階段、屋外階段その他これらに類する建築物の部分を除くもの。
国立社会保障・人口問題研究所	22	人口・世帯数の将来推計や社会保障費に関する統計の作成・調査研究などを行う、厚生労働省の政策研究機関。昭和14年(1939)に厚生省人口問題研究所として設立。平成8年(1996)に特殊法人社会保障研究所と統合され、現在に至っている。
コンセプト	8 39	概念。 企画・広告などで、全体を貫く基本的な観点・考え方。
総務省起債許可基準	23	総務省が平成22年度まで示していた地方債の許可方針で、庁舎の標準面積を算定するために活用していた基準である。現在は許可基準としては活用されていないが、新庁舎建設を検討する都市の多くで、その延床面積を算定する基本としているものである。正式には、総務省「平成22年度地方債同意等基準運用要綱」という。
資金調達	31	資金を仕入れること。従来型の公共事業では、起債や補助金、独自財源という方法で資金を調達した。PFIでは、SPCが金融機関から借り入れて建設等に必要な資金の一部を調達する。
市債	35	市が歳入の不足を補うために発行する債券のこと。これは、地方債の一つで、市民利用施設や公園、道路など、身近な公共施設の整備資金の一部を借り入れるために発行する債券で、会計年度を超える長期のものをいう。
支持層	14	基礎や杭を通じて伝達された建築物の鉛直荷重を支える地盤や地層のこと。
スマートコミュニティ	9 37	ITネットワークと次世代エネルギーの利用を通じて「スマートな(賢い)社会システム」を実現しよう、という概念。 本市では、地域のエネルギーを総合的に管理し、エネルギーを創り、蓄え、賢く使う、スマートコミュニティ事業の展開を図るため、その基本的な方向性をまとめた「宇部市スマートコミュニティ構想」を策定した。
スマートビル	37	BEMS(ビル・エネルギー・マネジメント・システム)などのIT(情報技術)を使って、再生可能エネルギーを含むビル内のエネルギー使用状況や設備の運転状況、水の管理や室内環境(温度、湿度、CO2濃度)などをきめ細かくコントロールし、ビル全体のエネルギー消費量を削減し、環境負荷の低減を実現する建物のこと。

用語	頁	解説
制震構造	14	地震時に発生する建物の揺れを吸収する装置を設置することにより、地震エネルギーを建物に伝わりにくくして、建物の揺れを軽減する構造。
総合窓口	16	これまで複数の課の窓口に関連する手続をする必要があった煩わしさを少しでも解消するために、一つの窓口で複数の課の手続を行うことのできる窓口サービスのこと。「ワンストップサービス」と同義。
多機能トイレ	5	車いす利用者が利用できる広さや手すりなどに加えて、おむつ替えシート、ベビーチェア、オストメイト対応設備などを備えた、車いす利用者だけでなく、高齢者、障害者、子ども連れの方など多様な人が利用できるようにしたトイレのこと。
庁舎建設基金	35	市庁舎の建設に関する経費に充てるため、一般会計歳入歳出予算に定める額を積み立てる基金。平成9年度から積み立てている。
デザインビルド方式	31 32 33	設計者および施工者を同時に選定・発注し、維持管理業者は別に選定・発注する方式。設計者および施工者の選定に当たっては、建設工事費を含めた技術提案を求めることになる。
電子決裁システム	20	書類や回議文書や帳票などの決裁のプロセスを電子化し、パソコン上で事務処理を行うようにすること。申請者がパソコン上で書類を作成し決裁プロセスを選択すると、決裁者にその内容が送られパソコン上で参照・承認を行うことができる。
電子投票システム	21	市議会における議決等の際し、各議員席の投票ボタンによる採決を自動集計し、即時に議場内のディスプレイに表示するなど議会運営の迅速化を促すためのシステム等の総称。
フリーアクセスフロア	4 20	配線を床下に露出させることなく、床下一面に配線用の空間があるフロア構造。OAフロア、二重床などとも言う。
免震構造	14	地面と建物の間に専用の装置を設置することにより、地震エネルギーを吸収して地震の揺れを建物に伝わりにくくする構造。
ユニバーサルデザイン	5 13	高齢であることや障害の有無にかかわらず、全ての人が快適に利用できるような建造物や都市や生活環境をデザインする考え方のこと。
余白率	23 25	あるスペースで什器や備品等が置かれていない部分を余白と呼び、その余白面積を該当スペース全体で除した割合と定義した係数。執務スペースの面積を算定するに当たり、それぞれのスペースの中にある什器、備品、機器などの量によって、広さ感(狭さ感)は変化するとともに、業務効率及び快適性に大きな影響を及ぼしている点に着目した考え方。
ライフサイクルコスト	11 13 37 38	構造物などの企画、設計、竣工、運用を経て、修繕、耐用年数の経過により解体処分するまでを建物の生涯にかかる費用のこと。

用語	頁	解説
ランニングコスト	38	建物や設備、機器などを維持管理するための費用のこと。 建物では、建築時にかかる費用をイニシャルコストというのに対して、建築後にかかる維持管理や修繕費用などの総費用をランニングコストという。 建物にかかるランニングコストには、水道光熱費、冷暖房にかかる費用、保全費、管理費、修繕費などがある。 一般的に、建物のライフサイクルコストで考えると、イニシャルコストよりもはるかにランニングコストのほうが大きいものとなる。
ワークショップ	12 39	学びや創造、問題解決やトレーニングの手法のこと。参加者が自発的に作業や発言をおこなえる環境が整った場において、ファシリテーターと呼ばれる司会進行役を中心に、参加者全員が体験するものとして運営される形態がポピュラーである。
ワンストップサービス	5	これまで複数の課の窓口で関連する手続をする必要があった煩わしさを少しでも解消するために、一つの窓口で複数の課の手続を行うことのできる窓口サービスのこと。「総合窓口」と同義。
BEMS	37	<Building Energy Management Systems>「ビル エネルギー マネジメント システム」の略称。 ビル（庁舎）内のエネルギー使用状況や設備の運転状況、室内環境（温度、湿度、CO2濃度）などをきめ細かくコントロールすることにより、ビル全体のエネルギー消費量を削減する仕組みのこと。
CASBEE（キャスビー）	37	<Comprehensive Assessment System for Built Environmental Efficiency>「建築環境総合性能評価システム」といい、省エネルギーや環境負荷の少ない資機材の使用といった環境配慮はもとより、室内の快適性や景観への配慮なども含めた建物の環境性能の品質を総合的に評価し格付けするシステムで、（一財）建築環境・省エネルギー機構（IBEC）によって認証されている。 CASBEEの特徴は、建築物の環境に対する様々な側面を客観的に評価するという目的から、 (1) 建築物のライフサイクルを通じた評価ができること、 (2) 「建築物の環境品質(Q)」と「建築物の環境負荷(L)」の両側面から評価すること、 (3) 「環境効率」の考え方をういて新たに開発された評価指標「BEE（建築物の環境性能効率、Built Environment Efficiency）」で評価すること、 という3つの理念に基づいて開発されている。 評価結果は、「Sランク（素晴らしい）」から、「Aランク（大変良い）」「B+ランク（良い）」「Bーランク（やや劣る）」「Cランク（劣る）」の5段階に格付けされる。
ICT	16 20 21	<Information and Communication Technology>「インフォメーション・アンド・コミュニケーション・テクノロジー」の略。 日本ですでに一般的となったIT＝情報技術の概念に、通信コミュニケーションの重要性を加味した言葉。
Is値	3	構造耐震指標。地震力に対する建物の強度、靱性（じんせい：変形能力、粘り強さ）を考慮の上、建築物の階ごとに算出し、震度6～7程度の規模の地震に対する「倒壊、又は崩壊する危険性」を評価します。

用語	頁	解説
PFI方式	31 32 33	＜Private Finance Initiative＞公共施設等の建設、維持管理、運営等を民間の資金、経営能力及び技術的能力を活用して行う社会資本の整備手法。民間のノウハウを活用することで、効率的な施設整備や維持管理・運営コストの削減が期待される。一方で事業実施に際しての手続きが複雑となり、民間が自ら資金調達を行うことで金利負担が従来の公共事業に比べ高くなるなどの面もある。
SPC：特別目的会社	31 32 33	ある特別の事業を行うために設立された事業会社のこと。PFIでは、公募提案する共同企業体（コンソーシアム）が、新会社を設立して、建設・運営・管理にあたることが多い。

宇部市本庁舎建設基本計画

宇部市 まちなか再生推進課
〒755-8601 宇部市常盤町一丁目7番1号
TEL 0836-34-8200 FAX 0836-22-6050