市役所庁舎の有効利用に関する提言書

～誰もが使いやすい庁舎に向けて～

平成28年12月　総務常任委員会

～ はじめに ～

本市の市役所庁舎は、昭和45年に建設されて以来、市政の中心を担う建物として使用されてきた。その間、昭和57年に増築工事を行ったほか、平成24年度から26年度にかけては、庁舎耐震化工事(免震レトロフィット工法)を行い、建物としての安全性を確保しながら、今日に至っている。しかしながら、内装については、これまで大きな改修は実施されておらず、市民を初めとする来庁者にとって、利用しやすい庁舎とは言い難い状況となっている。

こうした状況を受け、当委員会は、年間活動テーマを、「市役所庁舎の有効利用について」と定め、先進地への視察を行うなど、この1年間、調査研究を進めてきたところである。その際に痛感したのは、ユニバーサルデザインの重要性であり、高齢者や障がい者等にとって使いやすい施設は、誰にとっても使いやすい施設になり得るということである。

そこで、本提言では、誰にとっても使いやすく、また、誰が来ても、迷わず目的の部署に行けるような来庁者目線に立った市役所庁舎づくりを進めるべく、個別具体的な改善点を提案するものである。

庁舎全体に共通すること①

① ピクトグラム等、サイン表示に関するルールを定めること

本市の庁舎内のサイン表示は、小さくて見づらい上、設置位置も適切とは言い難い。そこで、来庁者が、トイレやエレベーター、授乳室などの庁舎内設備がフロア内のどこにあるかということを、直感的に理解できるよう、ピクトグラム(※)の大きさや設置位置など、サイン表示に関するルールを定めること。なお、ルール化を検討する際は、障害者団体等の協力も得ながら、誰にとってもわかりやすいサイン表示の導入に努めること。

※ピクトグラムとは、文字ではなく、視覚的なイメージにより、情報を示すサイン表示の一種。写真はその一例。

本市のサイン表示は、小さく見づらい上に、統一感がないことから、十分な誘導効果が得られるよう、ルール化を。

先 進 事 例

静岡県浜松市のサイン表示(左)と、福岡県行橋市のサイン表示(右)。
ピクトグラムを電光表示することで、遠くからも確認できるようにしたり、庁舎内設備を網羅的に表示したりと、来庁者をスムーズに案内するための工夫が施されている。

庁舎全体に共通すること②

② 窓口カウンターの上部に業務内容を表示すること

現在は、窓口カウンターの上部に課名を表示しているが、来庁者にとっては、課名よりも、何の手続きができる部署であるかを確認できるほうがわかりやすいことから、具体的な業務内容を表示すること。

③ プライバシーの確保等、相談しやすい窓口カウンターに改修すること

来庁者が、窓口カウンターで相談する際、個人や家庭の事情に話が及ぶ場合がある。また、各種申請書の記入でも、住所氏名や電話番号等、個人情報を記載することが多いことから、仕切りパネルの設置によるプライバシーの確保が必要である。現状は部署ごとに対応が異なっていることから、統一的に仕切りパネルの設置を行うこと。また、立って相談することが困難な来庁者もいることから、ローカウンターを増設し、カウンターのフラット化を進めること。

本市の窓口カウンターは、ハイカウンターとローカウンターが混在しており、雑然とした印象を与える。また、仕切りパネルの設置についても部署によって対応が異なっている。

先 進 事 例

福岡県行橋市の窓口カウンター。来庁者にとってわかりやすいよう、カウンター上部には、課名ではなく、業務内容を表示している。また、ローカウンターや仕切りパネル等により、相談しやすい窓口環境となっている。

庁舎全体に共通すること③

④ 庁舎内の掲示物について、統一的な運用を行うこと

庁舎内には多くのポスターが掲示されているが、壁にテープ等で乱雑に貼られている箇所も見受けられることから、掲示できる場所や掲示方法に関するルールを定め、統一的な運用を行うこと。また、人目を引きやすく、更新等の管理も容易な電子掲示板(デジタルサイネージ)について、企業広告の掲載による広告料収入の確保という観点からも、導入を検討すること。

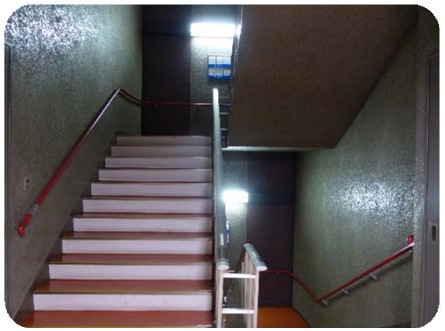
庁舎内の掲示物の一例。

⑤ 相談室を増設すること

相談しやすい窓口カウンターに改修したとしても、来庁者の相談内容によっては、個室での相談がふさわしい場合があり、また来庁者自身がそれを望むことも考えられる。現在も相談室を管理し、適宜使用している部署はあるが、他の部署においても相談室を使用できるよう、増設を図ること。

⑥ 階段の照明をLED化すること

庁舎内の廊下部分については、LED化が進んでいるが、階段は従前のままとなっている。災害等で避難する際に転倒する危険性もあり、安全の確保という観点からも、階段の照明のLED化を早急に進めること。



LED化されておらず、暗い印象の階段。

地下１階について

① 食堂スペースの活用について、抜本的な見直しを行うこと

食堂スペースについて、職員の休憩スペースとなる昼食の時間帯は、席が埋まるほど利用されている一方で、打ち合わせスペースとなるその他の時間帯については、ほとんど利用されていない。地下１階とはいえ、あれほどまとまったスペースを活用しない手はないことから、抜本的な見直しを求めるものである。

具体的には、職員の福利厚生としてではなく、一般向けの飲食店として、昼食時だけでなく、閉庁後となる夜間の時間帯も含めた、民間への貸し出しや、利活用方法に関するアイデアの一般公募などが考えられる。

なお、民間への貸し出しを行う際は、適正な使用料を徴収すること。また、飲食店として活用しない場合は、厨房スペースも一体的に活用できるよう整理すること。

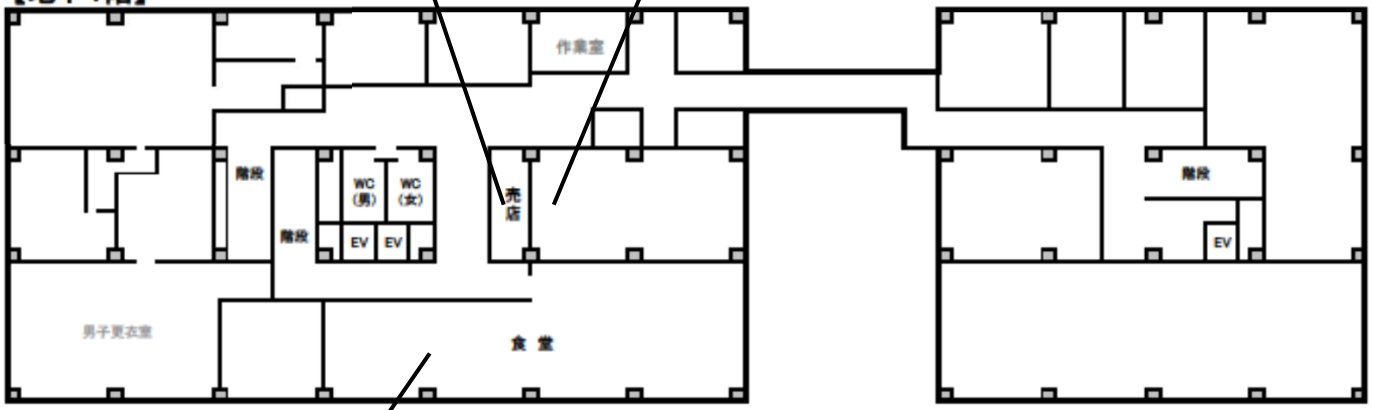
② 売店の拡充を検討すること

売店は、弁当の販売等も行っており、食堂のない庁舎において貴重な存在であるが、現状では手狭であり、拡充による利用者の増加も見込めることから、レイアウトの変更も含め、①の食堂スペースの抜本的な見直しと併せて、拡充について検討を行うこと。

食堂スペースの抜本的な見直しと併せて、売店についても拡充の検討を。

抜本的な見直しの結果、厨房機器を使用しないという結論に至った場合は、これを撤去して、その他のスペースとの一体的な活用を。

【地下1階】



昼食の時間帯以外は、利用が 少ない食堂スペースの抜本的な見直しを。

先 進 事 例

大阪府堺市役所の地下食堂「森のキッチン」。社会福祉法人が運営しており、障害者福祉作業所という側面がある。職員の宴会等を引き受けることで、積極的に収益の確保に努めているほか、コンサートなど、さまざまなイベントを企画し、食堂という枠を超えて、人の交流や協働を促す場となっている。

１階について

① １階入口における庁舎内の案内を充実させること

本市はメインフロアが2階になるが、スロープを上ることが困難な来庁者にとっては、1階が主要な入口となる。しかし、1階は部署が少ないため、特に、初めて来た来庁者にとっては、どこに行けば良いのかがわかりづらい状況にある。壁面に各階の案内表示は設置されているが、庁舎内設備等の記載はなく、案内として十分とは言えない。そこで、庁舎入口付近において、来庁者の視線を意識した場所に、サイン表示やフロアマップを設置するなど、案内方法を充実させること。

② 東側および西側のスペースの利活用について検討すること

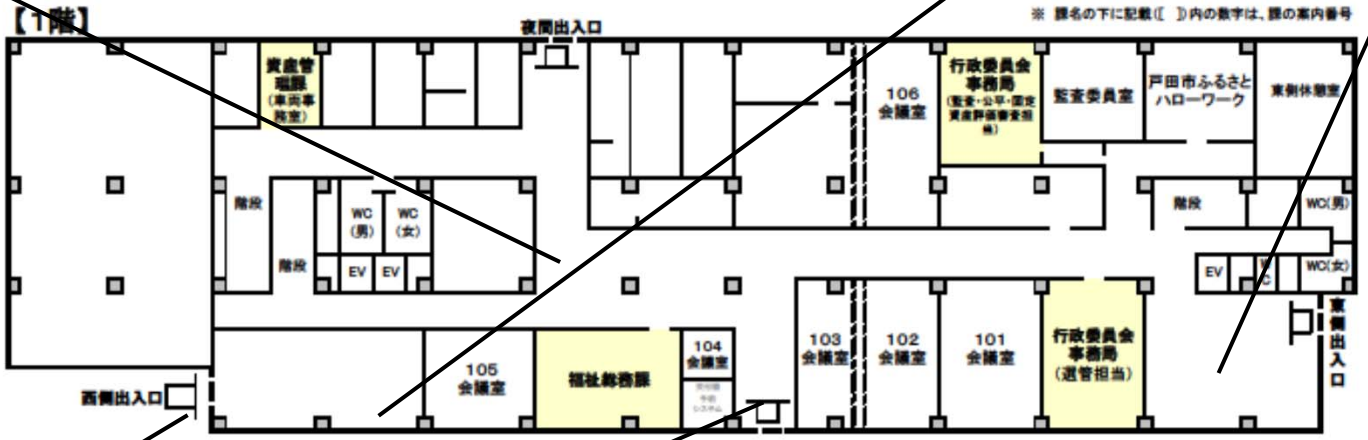
東側および西側のスペースについて、現在は限定的な利用にとどまっていることから、情報発信スペースやカフェの設置等、その利活用について検討すること。特に、カフェの設置に関しては、来庁者がくつろげるスペースとして必要であり、食堂スペースの利活用と併せて検討すること。なお、民間への貸し出しを行う際は、適正な使用料を徴収すること。

③ 床面の凹凸を解消すること

現在の床面は凹凸があり、車いすやベビーカーが通行しづらく、高齢者や障がい者にとっても、つまづきやすい床面となっていることから、タイルカーペット等、素材を含めフラットな床面に改修することで、安全で通行しやすい環境を整えること。

← 1階と2階の床面には凹凸がある。
誰にとっても安全で通行しやすい
フラットな床面への改修が必要。

限定的な利用にとどまっている、西 →
側スペース(左)と東側スペース(右)。
カフェなど、来庁者がくつろげる場所
としての利活用の検討を。



西側入口(左)と南側入口(右)。来庁者の視線を意識した場所に、
サイン表示やフロアマップを設置するなど、案内方法の充実を。

先 進 事 例

福岡市役所1階のユニバーサルカフェ。来庁者のくつろぎの場所であり、障害者雇用の場でもある。民間企業と社会福祉法人の共同企業体が運営している。物品等も販売しており、売り上げは、年間約2，000万円。福岡市に入る使用料収入は、年間約140万円。

２階について

① 総合案内を目立つ場所に移設すること

庁舎のメインフロアである2階の正面玄関を入っても、総合案内が奥まったところにあるため、特に、初めて来た来庁者にとっては、どこに行けば良いのかわかりづらい状態になっている。そこで、総合案内を、正面玄関付近の目立つ場所に移設し、来庁者を適切に案内できる環境を整えること。

② 正面玄関前のスペースの利活用について検討すること

正面玄関前のスペースについては、限定的な利用にとどまっている。市の顔とも言える庁舎正面玄関前の広いスペースは、市のPRを行う格好の場であることを踏まえ、①の総合案内の移設と併せて、その利活用について検討すること。また、正面玄関前のスペースを照らす、吹き抜け部分の照明はLED化されておらず、時間帯や天候によって、来庁者に暗い印象を与えてしまうことから、照明のLED化も併せて進めること。

③ 2階から3階にかかる階段を撤去し、正面玄関前のスペースとの一体的な活用を図ること

正面玄関から入って右手にある階段が、もっとも多くの来庁者が訪れる市民課への視線を遮っている。エレベーターや他の階段もあることから、この階段は撤去し、見通しを確保するとともに、正面玄関前のスペースとの一体的な利活用を図ること。

④ 授乳室の設備を充実させること

子育てのまちを標ぼうする本市において、子連れの来庁者が快適に過ごせる環境を整えることは必要不可欠である。そこで、授乳室について、ミルクをつくるための給湯設備や、プライバシーを確保するためのカーテンの設置など、利用者目線に立ち、設備の充実を図ること。また、授乳室に至るまでの案内が不十分であることから、授乳室の存在自体に気づいていない来庁者へのPRや誘導についても検討すること。

⑤ 市民の利用頻度が高い部署を、正面玄関近くに集中的に配置すること

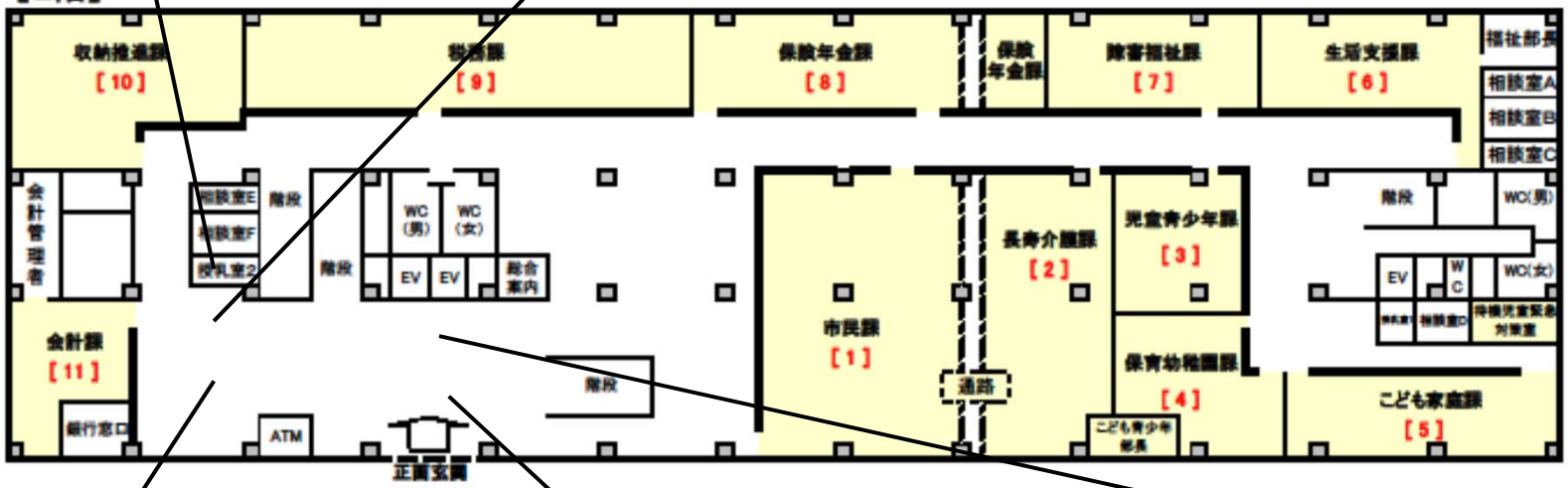
来庁者の目的としては、住民異動に関する手続きが最も多いことから、来庁者が極力移動せずに済むよう、住民異動に関係する部署を正面玄関近くに集中的に配置すること。

⑥ 床面の凹凸を解消すること

１階と同様、2階の床面も凹凸があることから、タイルカーペット等、素材を含めフラットな床面に改修すること。

←授乳室について、利用者目線に立った設備の充実を。
また、適切な案内表示に努め、授乳室の存在のPRを。

【2階】



2階から3階にかかる階段は撤去し、正面玄関前のスペースとの一体的な利活用の検討を。

現在の総合案内は、奥まったところにあり、わかりにくい。目立つ場所への移設を。

３階～８階について

① ３階の市政情報室の利用促進を図ること

市政情報室は、その名のとおり市政情報の発信拠点としての機能を担う場所であるが、場所がわかりづらく、市民の利用頻度は高くはない。そこで、市政情報室本来の機能を果たすべく、庁舎内の誘導を含めた、利用促進策について検討を行うこと。

② ３階での収入印紙の販売を検討すること

さいたま地方法務局証明書交付窓口で、証明書の交付を受ける際に必要となる収入印紙は、地下１階の売店で購入することになるが、利用者の動線を考えれば、３階で購入するほうが自然である。そこで、売店の拡充に関する検討と併せて、３階での収入印紙の販売についても検討すること。

③ ４階、５階の会議室について、適切に活用すること

４階、５階の会議室について、一部、物置と化している部屋も見受けられることから、本来の用途に供されるよう、整理を行い、適切に活用すること。

④ ４階、５階の廊下の照明を人感式にすること

来庁者が少ない４階、５階は、消灯されていることが多く、暗い印象を受ける。そこで、４階、５階については、人感式の照明とすることで、省エネに取り組みつつ、来庁者への配慮を行うこと。

⑤ ８階のフロア内の段差を解消すること。

８階のフロアは、トイレの手前に段差があり、車いすを利用する来庁者にとっては利用しづらく、高齢者や障がい者にとってもつまづきの原因となることから、この段差を解消し、安全で通行しやすい環境を整えること。

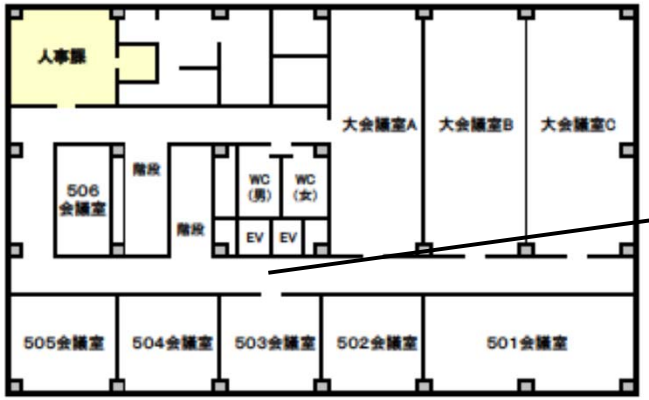
⑥ ８階のトイレを洋式トイレに改修すること

庁舎耐震化工事に合わせて、地下１階から７階までのトイレは改修され、明るく清潔感のある雰囲気になったが、８階のトイレは和式トイレのまま改修されておらず、高齢者や障がい者が利用しづらい状態となっている。そこで、８階のトイレも、ほかのフロアと同様に改修を行い、洋式トイレを設置すること。

市政情報の発信拠点について、
市民の利用促進策の検討を。

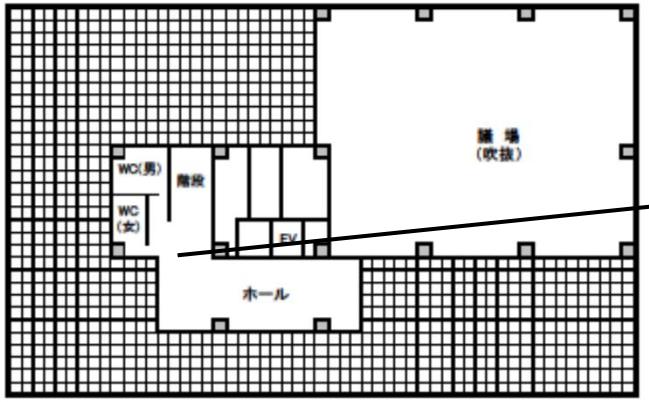
【3階】

【5階】



暗い印象の4階、5階について、人感式
の照明にすることで、来庁者への配慮を。

【8階】



高齢者や障がい者も安全に通行できる
よう、トイレ手前にある段差の解消を。

屋外について

① 庁舎西側入口、南側入口への誘導を充実させること

庁舎西側入口について、誘導が不十分な上、車止めがあることで、通行不可と思い込んでスロープを上って2階から入る来庁者が多い。また、南側入口についても、案内表示が小さく、誘導が不十分な状況にある。特に、高齢者や障がい者等、スロープを上ることが困難な来庁者に対し、庁舎西側入口、南側入口の利用を積極的に促すため、動線の明示等、誘導を充実させること。

② 障害者用駐車場のほかに、思いやり駐車場を設置すること

浜松市では、障害者用駐車場のほかに、乗降する際に広いスペースを必要とする高齢者や妊産婦、ベビーカー使用者等のための優先駐車場として、「思いやり駐車場」を設置している。障害者用駐車場の利用を認めるといった対応も考えられるが、車いすマークの駐車スペースに対し、来庁者によっては、利用を差し控えることも考えられることから、気兼ねなく利用できる駐車スペースとして、本市においても、思いやり駐車場を設置すること。

③ スロープの見直しを行うこと

2階正面玄関に至るスロープについて、現在は車両が進入できないようになっているほか、庁舎西側入口ができたことで、その必要性が薄れつつある。今後、スロープをどのように利用していくのか、撤去も含めた検討を行うこと。

④ タクシー乗り場への誘導を行うこと

庁舎東側入口前のタクシー乗り場について、看板は設置されているが、そこに至るまでの誘導がないことから、庁舎内から、タクシー乗り場まで迷わず行けるよう、サイン表示等による誘導を行うこと。

西側入口(左)と南側入口(右)。いずれも案内表示や誘導が不十分。

先 進 事 例

浜松市の「思いやり駐車場」。マークを、駐車スペースの手前に表示することで、駐車中であっても、一般駐車場とは異なることがわかるように配慮されている。

～ おわりに ～

当委員会において、市役所庁舎の有効利用について調査研究を進める中で、もっとも苦慮した点は、庁舎を新築するのではなく、既存の庁舎をいかに使いやすいものにするかという点であった。先進地では、さまざまな工夫をこらしながら、来庁者が利用しやすい庁舎づくりを進めており、それらの事例を確認する中で、本市においても、同様の庁舎づくりは不可能ではないと実感したところである。

当然のことながら、庁舎の改修には予算が必要になるが、本市の庁舎は耐震化工事を終えたばかりであり、今後も長期にわたって使用していくことを考慮すれば、一定の予算を割いたとしても、それを大きく上回るメリットがある。また、行政財産の有効活用という観点から、使用料収入の確保を積極的に図っていくべきであり、一時的な支出に対する長期的な収入も見込んだ上で、検討を進める必要がある。

本提言では、ハード面の改善点を多数挙げているが、その本質は、ユニバーサルデザインの導入を求めることにほかならない。さらには、これと併せて、ソフト面、いわゆる「心のユニバーサルデザイン」の普及を進めることが重要である。今後、ハードとソフトの両面において、本市のあらゆる事業に、ユニバーサルデザインの理念が反映され、真に、誰もが使いやすい庁舎となるよう強く要望する次第である。

総務常任委員会

委員長	伊東　秀浩
副委員長	細田　昌孝
委員	金野　桃子
	高橋　秀樹
	花井　伸子
	三浦　芳一