市役所庁舎の有効利用に関する提言書の検証

～誰もが使いやすい庁舎に向けて～

令和2年1月　総務常任委員会

庁舎全体に共通すること

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。

提言前

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。

提言後

全面的な見直しにより統一した表示となった。ピクトグラムも随所に用いられ、視認性が向上した。

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。

提言前

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。

提言後

・課名表示サインをカウンター上部に吊り下げ、そこに業務名が記載された。（左）
・市民課に3箇所プライバシーに配慮した窓口が設置された。（右）

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。

提言前

庁舎内の掲示物の一例。

提言後

・掲示板及びパンフレットラックに集約された。(左)
・電子掲示板(デジタルサイネージ)が導入された。(右)

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。

提言後

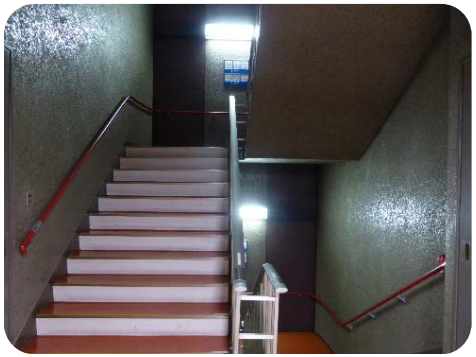
増設された相談室

利用頻度の高い生活支援課については、その室内に相談室と相談ブースを設置したことにより、よりプライバシーに配慮したものとなった。

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。

提言前



照明がLED化されておらず、暗い印象の階段。

提言後

照明のLED化を行うとともに、より明るさ・見えやすさを向上させるため、壁面塗装の実施を進めている。

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。

提言前

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。

提言後

・職員の休憩スペースとしての充実だけでなく、市民を始めとした来庁者も利用しやすいスペースとしてリニューアルされた。
・スペースの拡充、席数の増設（一人掛け用席の新設）、照明のLED化を実施。

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。

提言前

・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。

提言後

厨房スペースを改修し、コンビニが誘致された。

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。

提言前

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。

提言後

・庁舎案内板にオストメイトやおむつ交換台等のピクトサインを施された。
・１階入口への誘導サイン等については、屋外の改修に合わせ、一体的に検討するとのこと。

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。

提言前

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。

提言後

・西側スペースについては、会議室を設置。ドアを2箇所設けたことで、ギャラリーとしても使用できる。
・東側スペースについては、期日前投票所としても使用している。ついては、当該場所は、選挙時を考慮し、一定のスペースを確保しておく必要があり、設置物の移動が容易かつ庁舎内に一時的に保管が可能であるものに留める運用をしていることから、現状のまま運用するとのこと。

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。

提言前

床面に凹凸がある。
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。

提言後

フラットな床面に改修され、安全で通行しやすいものとなった。

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。

提言後

吹抜け階段の撤去に伴い視認性が向上したことから、総合案内の場所は現行の場所のままとし、案内サインが設置された。

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。

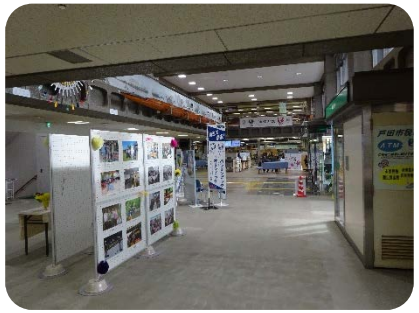
③ 2階から3階にかかる階段を撤去し、正面玄関前のスペースとの一体的な活用を図ること

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。

提言前

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。

提言後



・階段が撤去され、視認性が向上した。
・吹抜け階段撤去後の空間を活用し、手続きに応じた待合席の充実が図られた。
・来庁者の視認性や動線を妨げないレベルでの活用を考え、展示やイベント等スポット利用としてフレキシブルに活用することで来庁者を飽きさせない空間としていくとのこと。
・正面壁にエイト艇を展示し、ボートのまちをPRしている。
・照明のLED化が実施された。

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。

提言前

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。

提言後

・授乳室の案内サインを庁舎案内板に表示。
・授乳室の床の張替えを行った。
・給湯設備の設置については、管理における衛生面を考慮し、授乳室近くに設置されている給湯室への案内を充実させることで対応している。

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。

提言後

庁内レイアウト検討会議において、本市では住民異動に伴う窓口は、既に、市民課のある2階フロアに集中配置しているとのこと（庁舎の構造上、手続き集約型はスペースの確保が困難。）。

また、住民異動手続後の次の窓口はどこかについて、当該窓口を示した書類を市民に手渡し、迷わないよう案内に工夫を凝らしている。

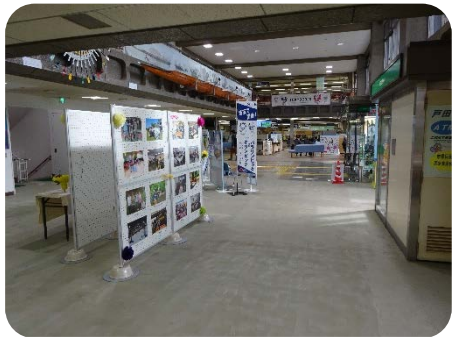
⑥ 床面の凹凸を解消すること

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。

提言前

床面に凹凸がある。
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。

提言後



フラットな床面に改修中。

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。

提言前

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。

提言後

2階に配置したことで、来庁者がアクセスしやすくなり利用しやすいものとなった。

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。

提言後

販売実績があり、取り扱いに慣れている地下1階コンビニで販売している。また、利用者が迷わないよう法務局窓口からコンビニまでの案内を充実させることで対応している。

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。

提言後

整理整頓がなされ、会議室の適切な利用が徹底されている。

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。

提言後

LED化や間引きを行い、電気使用量の縮減を図っている。

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。

提言前

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。

提言後

構造的にスロープ等の設置が困難なため、注意喚起する虎シール及びステッカーを貼付。あわせて、フロアや階段のライトがLED化され、足元が明るくなった。

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。

提言後

男女ともに洋式（シャワー洗浄機能付き）に改修された。

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。

提言前

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。

提言後

スロープの改修工事とあわせて実施を検討するとのこと。

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。

提言後

・庁舎東側出入口横に車いすマークだけでなくマタニティマーク等の表示施され、思いやり駐車場が整備された。
・スロープ改修の中で障害者駐車場の増設を検討するとのこと。

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。

提言後

・スロープの見直しは実施に向けて検討するとのこと。
・タクシー乗り場はスロープ改修の中で適切な配置を検討するとのこと。

総務常任委員会

委員長	細田昌孝
副委員長	林　冬彦
委員	本田　哲
	酒井 郁郎
	馬場栄一郎
	手塚 静枝