

会 議 録

附属機関又は 会議体の名称		庁舎サービス等検討区民ワークショップ（第6回）
事務局（担当課）		施設管理部 庁舎建設室
開催日時		平成21年4月9日（木） 18:00～19:45
開催場所		豊島区本庁舎 第一委員会室
議 題		1 開会 2 前回議事録の確認 3 提案書（案）の内容確認 4 総合窓口・多目的スペース等のイメージ 5 感想・意見交換 6 あいさつ（コーディネーター・施設管理部長） 7 閉会（記念撮影）
公開の 可否	会 議	公開 傍聴人数7人
	会 議 録	公開
出席者	委 員	阿 金、大谷詔一、大松摩実絵、加賀友希、柏熊路子、川口瞬、高橋昭平、田村壽重、寺田晃弘、八木美佐子、我妻憲利（敬称略）
	コーディ ネーター	内田雄造、神山裕美、田中美乃里（敬称略）
	その他	施設管理部長、情報管理課長、庁舎建設室長、区民課長、 管理調整課長
	事 務 局	庁舎建設室

審 議 経 過

1 開会（事務局）

2 前回議事録の確認（事務局）

3 提案書（案）の内容確認

事務局：（資料説明）

メインコーディネーター：提案書（案）に関して、特に意見や質問がないようなので、提案書の内容については区民ワークショップとして了承することとしたい。

4 総合窓口・多目的スペース等のイメージ

メインコーディネーター：ワークショップでの議論や提案書の内容をもとに総合窓口や多目的スペースなどのイメージ図を作成されたということなので、説明願いたい。

事務局：（資料説明）

委員：総合窓口・多目的スペース等のイメージについて、例えば、豊島区のイメージキャラクターやイメージカラーがあるのであれば、それらを意識した計画としてはどうか。

施設管理部長：区で正式に決定しているキャラクターや色はない。例えば、ふくろう（みみずく）や、ソメイヨシノ発祥として桜色などがイメージとして考えられるのではないかな。今後、具体的な設計に入っていく段階で検討に含めていきたい。

説明した総合窓口や多目的スペースのイメージ図は、提案書の内容が文字だけだと想像が付きにくいいため、提案内容を補うという主旨で、提案書に掲載することを考えている。

委員：地震が起きた場合、防災センターの機能を担うということも記載しておいたほうがよい。防災センターは区にとって重要な施設となる。

メインコーディネーター：災害対策など、区としてのリスクマネジメントは重要な課題である。

庁舎建設室長：多目的スペースの災害時における活用は非常に重要となるが、今回の区民ワークショップでは、主として平常時における多目的スペースの活用方策について検討いただいたものである。

コーディネーター：多目的スペースのイメージ図の説明のなかでワークショップという表現があったが、その言葉は意味が広い。広義の意味では、多目的スペースで開催されるバザーなどもワークショップに含まれるため、言葉の定義についても今後検討いただきたい。

委員：待合のフロアイメージについて、人に優しい配色としたほうがよいだろう。

メインコーディネーター：建築の専門的な話題となるが、多目的スペースを音楽ホールとして活用することを考えると、音響に配慮した設備(天井の工夫)も検討が必要だろう。事務局に確認したいが、この提案書は、今後どのように反映されていくのか改めて説明願いたい。

庁舎建設室長：今後、区では新庁舎整備基本計画を策定することを予定しているが、この提案書をベースとして基本計画を作成する予定であり、提案書に示される提案項目を盛り込んでいく予定である。提案にあるように、今後、庁舎計画の節目、節目で区民へ広く公表すると共に、意見を頂く機会を設け、更に計画に反映させるという仕組みを実施していくことを考えている。

提案書は、本日の意見をもとにコーディネーターの先生方と事務局とで最後の詰めを行ったうえで、区長へ報告したいと考えている。また、提案書は区のホームページや広報などで区民の方々にお知らせする予定である。

5 感想・意見交換

委員：委員全員が真剣に議論しあい、よい検討ができた。人の心と心がつながっているような豊島区となれば、外国人も日本人と同じように便利な暮らしができるようになるだろう。外国人にとっても利便性の高い行政サービスを受けることができるようになればよい。

委員：提案書の内容には、既に実施している内容も多く含まれている。これらは、決して新しい庁舎ができるから実施が可能となる施策ではない。重要なことは、職員の意識改革である。区民に周知することと同様に、このワークショップで行ったように職員の間でも提案書の内容について意見交換を行い共有してもらいたい。

委員：やさしさやあたたかさの溢れた庁舎になればよいと思う。提案された内容がイメージ図にも盛り込まれており新庁舎への期待が高まった。

委員：子育て支援の窓口のイメージが、ベビーベッドやキッズスペースなどが配置されており、非常に子育て世代を考えた計画になっており、自分が想像していたものと近い内容となっている。また、今後の設計の際には、特に安全性を重視してほしい。回転扉やエスカレーターなど、以前に問題となった例があるように、子ども連れで訪れる場合、危険であると感じる場所が多い。千代田区を視察した際も、入口からまず目に見えるのはエスカレーターであった。エレベータが奥に設置されているために、手前のエスカレーターに子どもが興味を示し、危ない場合も多いのではないかと懸念していたが、提案されたイメージ案によると、待合席の配置など、非

常に使いやすい計画となっている。多目的スペースのイメージを複数提示いただいているが、提案書にはその一部が盛り込まれていればよいだろう。相談用の個室の配置については、今後詳細に検討を頂きたい。

委員：学生としてこのワークショップに参加した。これまでは身近には感じなかったが、ワークショップに参加することで庁舎のサービスに対する関心が非常に高まった、今後も学生がこのような機会に参加できる場を継続してもらいたい。

委員：視察した千代田区庁舎の例にあるように、区長の決断というものは大きい。サービスマネージャーに民間企業のノウハウを活用したり、福祉のパンショッブ・工房を庁舎内に配置するなど、政治として大きな決断であったのではないかと感じた。この提案書は、区民目線による提案を第1に考え、多目的ホールは民間の運営ノウハウを導入し、今後の計画において、進捗を公表及び区民意見を取り入れる機会を十分に設けるなど、区民の集まりだからこそ出された内容が盛り込まれている。

委員：提案書はワークショップに参加した者にとっては、詳しく内容が載っていた方がよいが、参加していない区民にとっては、ボリュームが多くわかりにくい点もあるだろう。公表時には、区民にわかりやすくアピールできるような方法をあわせて検討する必要があるのではないか。例えば、ビジュアルに示す、映像を紹介するなどがあるだろう。ホスピタリティという観点からも、この場の議論に参加した者だけでなく、第三者にもわかりやすい工夫が必要である。

委員：ホスピタリティ溢れる対応は重要であるが、住民の『自律』という視点も重要だろう。現在、豊島区で進めている地域保健福祉計画のなかでは、地域住民による『自助・共助』という概念が特に重要であると示されている。手厚い行政サービスは、住民の利便性が向上する一方で、地域のコミュニティ（横のつながり）を壊すということも危惧される。住民と行政のサービスについて、このようなワークショップの場も含めて、今後継続的にもたれることが重要だろう。

委員：4点ほど指摘したい。まず、既に委員より指摘されているが、職員が意識して区民目線で仕事をするという事は、新庁舎でなくとも行政サービスのあるべき姿である。それに向けて職員の意識改革が重要となるだろう。昨今の銀行や郵便局、病院の対応は目をみはるものがある。区民は区役所にとってお客様であることを認識すべきである。2点目に、多目的スペースの使い方についても豊島区らしさを考える必要があるだろう。台東区、文京区、練馬区などを見ても、その区らしさを感じることができる。豊島区は巣鴨のイメージもあり、高齢者が元気な印象を受けるだろうが、大学もたくさんある。大学と協定を結んで多目的スペースの活用を検討するなど、若い世代が活躍する場を設けることも必要だろう。3点目に、個人情報の問題である。IT化による便利さの裏には個人情報にかかるリスクという面もある。区内の区民ひろばを効率的に活用していくという提案があるが、個人情報の管理面は特に重視して検討を進めてほしい。4点目に、提案後の評価の仕組みを提案項目に盛り込んでいるが、節目、節目に関わらず日進月歩で検討を深化させてもらいたい。その際、他の自治体とのサ

ービス比較を行い、積極的に取り入れていく姿勢が重要である。

委員：提案書どおりに庁舎が完成すると、素晴らしい庁舎となるだろう。早く庁舎が完成することを祈っている。また、障害者と一言と言っても、視覚、聴覚、肢体、知覚、精神など障害の種類は多様である。団体の会員のなかには、新庁舎ができどのように変わるのかイメージできていない人も多いが、この提案内容どおりに実現できると素晴らしいと思う。このワークショップで共有したことを踏まえて、今後の検討を進めてもらいたい。

6 あいさつ（コーディネーター・施設管理部長）

コーディネーター：このワークショップを通じて、多くの提案が出されたが、自分たちのまちの行政サービスについて、区民自らが積極的に作り上げていこうとする姿勢が豊島区らしさなのではないかと感じた。多目的スペースについては、より区民の好きな場所というイメージが出てくるとよいだろう。新庁舎建設はめったに経験することのない機会であり、『チェンジ』する機会として職員も区民も意識してよりよい豊島区のサービスが作り上げられていくことを期待している。

コーディネーター：グループ討議では委員よりたくさんの意見が出され、よい提案書ができた。豊島区の地域福祉計画の策定に関わっているが、地域福祉の場面でもこのような議論を行うことが大切である。本ワークショップの進め方は、ひとつのマニュアルとしても参考になるだろう。また、区庁舎は区の文化・シンボルを表すものである。区民が集まるシティホールにふさわしい区役所になることを期待している。

メインコーディネーター：行政とは区をマネジメントする組織であり、区民に対してはサービス産業である。新庁舎の3階、4階はまさにその最先端の場所である。ホスピタリティと言われる、おもてなしや心づかいが重要である。今後、基本・実施設計以降、具体的な検討が進んだ際に、様々な課題が発生する。その際は、区民の意見を聴くという場をしっかりと設けることが重要である。

施設管理部長：区民の目線から多くのご意見を頂き、よいワークショップとなった。提案書の5ページ目に提案の全体概要が示されているが、このうち提案 No. 1 に示される内容が区民サービスの基本だろう。特に窓口業務についてはサービス業であり、更なる利便性向上に努めたい。また、窓口業務は法律に基づく業務でもあるため、正確性を最重要として業務を行う必要がある。これを前提に頂いた提案に対して実現性を詳細に検討していきたい。

今後の新庁舎整備のスケジュールについては、今年、来年の2年間で設計を行い、その後3年間の施工期間を経て今から約6年後の竣工を予定している。委員のご発言にあるとおり新しい庁舎ができるからサービスがよくなるということはない。新庁舎建設という100年に一度のチャンスを有効に活用して、着工する以前に検討を図るもの、着工後に導入を図るもの、建物と関係なく取り掛かる必要のあるものに分けて今

後詳細な検討を行っていきたい。

7 閉会（記念撮影）

配付資料	資料1 庁舎サービス等検討区民ワークショップ会議録（第5回） 資料2 庁舎サービス等検討区民ワークショップ提案書（案） 資料3 区民ワークショップ提案書（案）に対する意見等
------	--