

### 3 ワークショップに参加した感想・新庁舎への期待

#### ○委員

毎回、資料も充実しており有意義なワークショップが行われていたと感じます。様々な意見を反映させて庁舎が出来上がることと思いますが、始動した後も常に周囲に学び区民の声を聞き“進化”し続ける庁舎でいてくれたらと期待します。窓口のあり方やIT化やバリアフリー（ユニバーサルデザイン）など細かいことを全て含めて、一番私が大事なのではと思うことは、“あたたかさ”です。高齢者や障害者に焦点をあてた福祉的な要素は今後確実に重点を置かなくてはならないことですが、健常者も含めて、全ての人利用しやすく居心地の良さを感じられるような庁舎が理想なのではないでしょうか。

細かいことは、ワークショップの中で私なりに精一杯発言させていただきましたので以上とさせていただきます。

最後になりましたが、グループ討議時など神山先生は私の発言を丁寧にひろいあげて補足やフォローをして下さいました。大変感謝いたします。

#### ○委員

率直に言って私はお役に立っているのか自問自答することがある。委員として関係団体会員・区民のお役に少しでも役立ちたい気持ちで活動させていただいている。区民の雄弁者としての委員の新庁舎に対する意見・要望・提案を数多く実施に取り入れていただきたい。

高齢者・障害者のための「福祉の店」を是非実現していただきたい。このことに関しては要望が多数あります。施設で作成した物品、販売、実演等利便性のあるお店を願っています。

年毎に高齢者も障害者も一人暮らし増加の見通しは確実に becoming くる。障害者と言っても範囲は大変に広く各人に温かな思いやりのある風を贈るのは大変なことである。安心・安全で楽しく来庁して本当によかったと区民の誰もが歓喜してくれる新庁舎であることを願っています。長生きして新庁舎完成を夢見て日々精進していきたい。

○委員

昨年11月26日、第1回から6回の会議を経て、「まとめ」作成に到達することになる。タイトな時間、日程のもとで、一定の集約をするワークショップに参加することで、区民として改めて新庁舎に対し、夢と期待を強くしている。ワークショップでは、各委員が2グループに分かれ、自由活発に多様な意見、アイデアが出されて、問題提起ができたように感じた。

また、毎回、事務局から前回のまとめや、案件に関する十分な参考資料を配布されたため、現状の把握ができ、協議が効率的に進められ、討議の内容も充実したものになったように思われる。

親切、迅速に区民の要望に対応できる窓口体制が実現し、多目的スペースが区民本位に快適に利用できるような空間になることが楽しみである。新しい庁舎が豊島区の情報発信拠点となり、庁舎を中心に、魅力的な地域が拓かれていくように望みたい。

○委員

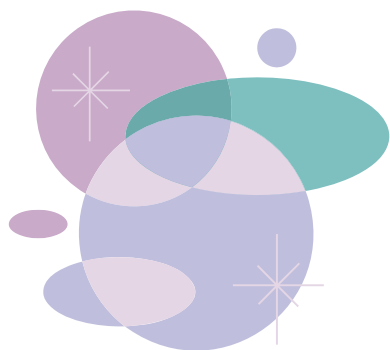
本庁舎サービスでの検討から始めたけれど、区全体としてのサービスとしてとらえるべきであるのは論をまたない。

今、東西にある区民事務所の機能だけのサービスで「身近なところでの相談出来る相談体制」が可能だと言えるのか疑問に思う。「身近」とは何かということを充分考慮してサービスを展開する必要がある。

その点で考慮いただきたいのは「区民ひろば」の機能だと思う。それにプラスして有効に区の出張所的な機関として再構築して欲しい。

高齢者にとって身近な場所でのサービスが必要であり、いくらITを駆使しても高齢者にとって安心出来るサービスはフェイスツーフェイスが原則だと思う。

また、この検討会でのワンストップサービス等の展開は、まさしく行政組織の改変が同時に存在し、それが履行されなければならないし、区民にわかりやすい区民からみた部・課・係になることは当然だと思う。



## ○委員

印象は公募のわりには関係者が多すぎると思い、なんとなく体裁だけが整えていると思っていました。ワークショップと書いてあったけどマイク使用の会議でもする雰囲気でもとても自由に意見など言えないなと感じていました。しかし回が進むにつれいろいろな人の意見が飛び交うようになり、千代田区役所見学後は豊島区らしい役所を是非作ってほしいと望むようになりました。

窓口機能についてはフロアマネージャーの充実は必須項目ですが、来所する誰もがもつ不明・不安をなくす「見える化」サービスと効率的に用件を済ませることができるサービスはとても重要だと思います。加えて外国人が多い豊島区の特徴を踏まえ外国人用のワンストップ窓口も設け、同じような利便性をもたせたい。残念だったのが私達の一方的な意見ばかりで現場の窓口担当の方の日常思っていることが聞けずに終わってしまうことです。意見交換ができれば私達が常にもっている疑問も明確に説明してもらえたいと思います。

望むことはやはり誰もが行きやすい親しみのある役所であってほしい！「見える化」が不十分な現状では、積極的に来訪者に声をかけサービス提供をしてほしいし、豊島区住民にも地方のように地域密着情報を積極的に広報し、もっと愛される豊島区になってほしい。新庁舎ができる迄の期間でワークショップの中で提案されたものはどんどん行動に移し、後からハード面が構築されるのみの準備万端状態で入所してほしいと思います。

紙面で終わらせないように常にワークショップで提案した事項がチェックできる機能は是非残してほしいです。

## ○委員

区民ワークショップになかなか参加することが出来ず、メンバーのみなさんには大変申し訳なく、また、とても残念に思っています。事務局から送られてくる資料や会議録を見ると、毎回、充実した内容で、活発な意見やアイデアが出されており、このワークショップが有意義なものであったと感じています。

現在の庁舎では、窓口がいくつも分散し、手続きのために区民が移動しなければならず不便なものとなっています。また、庁舎内も待合スペースや通路などが狭く、手続き待ちの区民が通路に溢れている様子を、会議のため庁舎を訪れた際、幾度となく目にしました。

新庁舎では、このようなハード面の課題を解消するだけでなく、IT等を活用しソフト面も充実させ、区民サービスの向上が飛躍的になされることを期待しています。

また、区民サービスを向上させるためには、区民の視点によることが重要であり、この点からも区民ワークショップの提案を十分に踏まえて、区民にとって便利でわかりやすく、親切な新庁舎を目指し検討を進めて欲しいと思います。

○委員

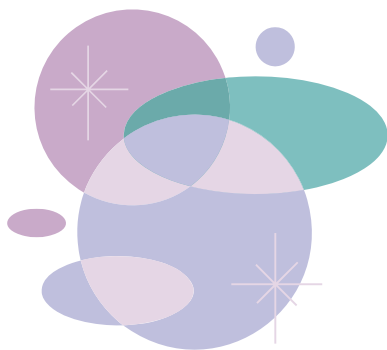
○時代の変容を考える

区民ワークショップに参加して、吸収したものは多いです。外国人の唯一の代表として選ばれた事に、誇りに思いながらも、その重役の責任感と使命感を痛感させられました。毎回かつてない緊張感と責任を担って、未来に向って、真剣に考え、あれこれと発言させていただきました。何かが不適切なところがありましたら、お許しを願っています。もし、何かが参考になって、実現できる事、あるいは、方向性に生かせるところがあるとすれば、大変嬉しく存じます。

現段階の背景、条件、事情等の様々な枠組の中、ワークショップで、すべてが解決する事ができるとは思っていませんが、しかし、皆様があれ程、真剣な顔、真面目な意見、議論等々が、私には、それだけでも、非常に魅力的に映された。主催側と関係者の謙虚な態度と参加側の積極的な発言等々に、初めての体験だけに何とも言えない感動を覚えました。これは、中国北宋の学者・欧陽修が言ったように、「教学之法、本于人性、磨揉遷革、使趨于善」（教学の方針と原則は、人間性の根本的な所から、議論・改革の中で変遷し、完善に近付く）ではないでしょうか。日本の区役所と住民、大学の教授、関係者等と、こういう方法で、過去・現在・未来を考えているのだと発見した。それで、日本は戦後、国内外の複雑な背景の中、「戦争の重荷と遺産」を背負いながらも、今日までに発展したのかと、肌で痛感させられました。

私にとっては、非常に貴重な時間と空間で、もう一つの学校でした。皆様の友情と得た知識等を大事にして、今後の研究生活と仕事に生かして参ります。これをきっかけに、国家の枠組を超えて、共生の道に繋がって生きたいです。これからも、どうぞ、よろしくお願ひ申し上げます。

いろいろと大変お世話になり、関わったすべての皆様に、心から厚くお礼を申し上げます。



○委員

1. 新庁舎が最短で平成 26 (2014 年) 年末を想定しての提案です。厚生労働省が 2011 年度の発行を目指して準備を進めている。

①「社保・住基カード」(仮称) ができ、普及することを前提として検討すべきだ。

\*各種証明書は自動交付機で発行することが基本となる。

\*区民自身が入力処理を行い、フロアマネージャーが入力をサポートする。

②自動交付機が増設されることにより窓口の混雑を緩和されることが期待できる。

\*「区民ひろば」(小学校区単位で展開) に情報端末を置けば身近な場所で簡易な行政サービスが受けられる。

③自動交付機の性能を銀行の ATM レベルに上げる。

④例えば図書カード、駐輪カード e t c、にも使える多機能カードとする。

⑤しょっちゅう使う区民カードなら持ちたい。

⑥できれば A T M、自動交付機まで行きたくないでカード同様の機能をインターネットでも提供できないか ( I D とパスワードを設立して)。

2. 関連する窓口をできるだけ集約し、区民の歩行動線を短くする。

新庁舎の窓口業務 (二次振分け) ①総合窓口 (3階) ②相談窓口 (4階) に設置し、各フロアごとにフロアマネージャー (専門員) が来庁者の用件を尋ね、二次振分けを行って、所管の窓口案内する。窓口では所管の担当職員が対応する。このようになれば役所を利用するときの最大の不満は、窓口をたらい回しがなくなり待ち時間が短縮される。

3. コールセンターを設置する。

区民から問合わせの多い質問とその回答をまとめた F A Q を整備することで、これを活用したコールセンターを設置することができる。夜間や休日など閉庁以降も区民からの問合わせに対応することが可能になる。

4. 開庁時間の延長、平日午後 7 時まで、毎土曜日午後 5 時まで開庁し、利便性の向上を図るようにしたい。

5. 3階、4階ごとにフロアマネージャーを配置し迅速な処理を行い「サービスの“見える化”」を実現したい。

6. 処理時間がどのくらいかかるか、時間表示を行うなどサービス状況の“見える化”を徹底し来庁する区民の“不明”、“不安”をなくすサービス提供を行ってほしい。

最後にグループ討議し、いろいろな意見を出し合い、有意義なまとめができ、新庁舎建設の際は必ず実行してほしい。

○委員

○区民ワークショップに対する感想

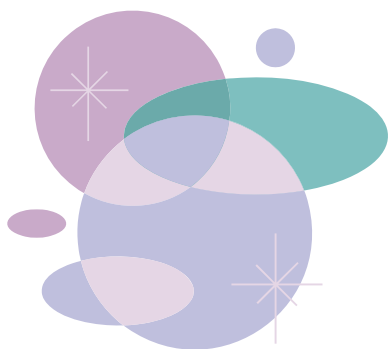
最初は厳粛な空気で少し緊張しましたが、次第に和やかな雰囲気になり、発言しやすくなりました。また、資料、データも毎週綺麗にまとめられていて、議論の内容に戸惑うこともありませんでした。千代田区へのヒアリングも他区の現状を詳しく知ることができ、議論が充実したものになったと思います。

ただ、議論をしていてどこまで実現できてどこから実現できないのか分からず、机上の空論になってしまう時があったような気がします。経済的、技術的素人の私たちが考えるとそうなることは避けられないと思うので、多少最初に事務局からの具体的提案があれば、それに従って賛成点・改善点を挙げることにより現実にもっと議論ができるのではないかと感じました。また、どうしても私たちが他区サービスを比較、検討して豊島区サービスを考えると他区の良いところの寄せ集めで終わってしまうような気がします。その意味でも事務局からのオリジナルの提案があればより創造的な議論になったかと思います。

私個人の感想としては、様々な年代、所属の方々と議論ができ貴重な体験となりました。本当にありがとうございます。この議論が無駄にならないように、是非できる限り意見を反映させてください。

○新庁舎に対する期待

今回のワークショップを通し、豊島区が他区と比べてまだまだサービス、システムの面で遅れていることを知りました。この新庁舎が完成する頃には、また時代が変わり必要となってくるサービス、システムも変わってくると思います。その変化に対しても、また今回のような会議を設け柔軟に対応して欲しいです。



### ○委員

このワークショップの役割は、新庁舎の整備に向け、利便性の高い窓口サービス等のあり方について、区民の視点から幅広く検討することでしたが、この課題に対して、私はあまりお役に立てず、申し訳ないと思っております。そして、私は大変勉強させていただきましたことに感謝しております。

### ○千代田区役所視察

一つのモデルケースとして視察が行われた千代田区役所はホスピタリティあふれる親切丁寧な対応を基本方針に掲げ、サービスマネージャーによる案内・誘導、そして総合窓口によるワンストップサービス、開庁時間の延長、出張所との連携による出前サービス、コールセンターの開設など利便性の向上に正面から取り組んでいました。

とくに、サービスマネージャーには通常窓口サービスに詳しい職員か職員OBが考えられるところ、民間事業者に委託しているとの事、驚きました。これは、区長の判断、民間ノウハウの活用ということでした。民間事業者を募集して6社からサービスマネージャーの提案をしてもらい実績などを見て採用に踏み切ったとのことでした。その相乗効果により職員の意識が変わり、また、就業時間の弾力、自由な雇用形態ができるなど結果はよかったと区職員からのお話でした。

また、3階には障害者就労支援施設と障害者が就労するパン工房を設置1階では障害者の皆さんが焼きたてのパンのほか焼き菓子も販売していました。

パンショップもあり、一階の区民ホールは、みんなのサロンとしての憩いの場、そして、さまざまなイベントに機能的に対応できる自由度の高いオープンなスペースとなっていました。

たいへん参考になりました。

### ○グループ討議

私はBグループ「住民記録を中心とした窓口機能（総合窓口）」です。

グループ別に分かれて議論して意見や提案をとりまとめるとのことでしたが、事前に「現庁舎の現状と課題」「新庁舎における窓口構成」などの資料が配られ、その資料の中で検討課題はすべて網羅されており、これ以上検討すべき何かがあるのだろうかという思いもありました。

が、「区民の目線で窓口を考えよう。今までは区役所が仕事しやすい組織で区民が従うという感じが強い。」という意見が出され、具体的にはどんな事か？討議がはじまりました。

すでに資料の中にあるものも含め多くの意見が出ました。（次頁へつづく）

豊島区の特徴に合わせたもの（外国人が多い）、庁舎内案内板は分かりやすく、今からでもできるフロアマネージャーの導入、親切な案内サービスがある総合窓口を、本庁舎と区民事務所との連携強化、申請なども自宅で出来るようカードと同様の機能をインターネットでも提供（IDとパスワード）、高齢者のために区役所から出でのサービス（地域のグループ化 区民ひろばの設置）などなどです。

また、窓口サービスとは関係ありませんが、多目的ホールの運営について、区民中心の運営委員会による運営 NPO など民間の活用、といった資料には無い区民の視点からの新たな意見も出ました。

報告書(提案)の骨子(案)ではワークショップの提案が新庁舎整備のなかで反映されたかのチェック機能の必要性と整備計画が先に進むにつれて新たな課題も生じるので、常に区民とのワークショップの活用が必要である、との2点が確認されました。これなども、区民からならではの意見だと思います。

新庁舎建設は大きな財政負担を伴い多くの課題を抱えています。本当にご苦労さまですが、豊島区民のシンボルに相応しい新庁舎ができること期待しております。

私は、区役所の担当の方たちの毎回配布する資料のまとめ方、説明のし方には感服致しました。

#### ○委員

##### ○区民ワークショップの感想

全体を通して、有意義なワークショップだったと思う。特に、事務局からの説明や資料がきめ細かく、疑問点をすぐに解決出来た点は素晴らしかった。

ただ、開催時間（子育て世代には冬の平日夜は外出が難しいこと）がネックで、6回のうち2回は欠席せざるを得なかった点が悔やまれる。

今回の6回で終わらせず、頻度は変わっても継続して開催していくことを切に希望する。

##### ○庁舎に対する期待等

新庁舎建設をきっかけとして「建物やシステムだけでなく、人の心がサービスの良し悪しを決める」という点をふまえ、職員一同がサービス提供者として利用者の視点にたった庁舎となることを期待する。その一環として、「総合窓口化」「ベテランフロアマネージャーの配置」「サービスの見える化」は必須と思う。



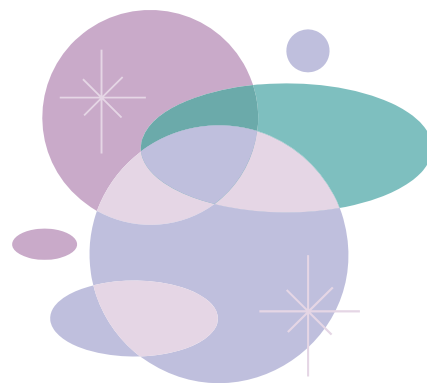
## ○委員

現在地に60数年継続的に住んでいると、区庁舎に来て何らかの手続きをするケースは年に数回あるかどうか。そのためか庁舎の窓口サービスのあり方にあまり関心を持っていなかったのが正直な気持ちでした。ただ、別件で庁舎に来て1階フロアの混雑ぶりと待ちくたびれた人々の顔を見ると、これでいいのかなと疑問を持ちます。特に、最近の銀行、郵便局の応接の変化は目を見張るものがあるだけに余計に強く感じていました。

このたび、窓口サービス改善のワークショップに参加させて頂き、いろいろと勉強させて頂いたことを大変嬉しく思っています。特に第2回ワークショップで千代田区役所へ行き、総合窓口のサービスを見学し担当者の話を聞いたことは大変参考になりました。区長をはじめ各職員がひとつの理念・ポリシーの下に区民（お客さま）と接していることの素晴らしさを感じました。しかし、その後の数回に亘る私共のワークショップで、区民のための窓口サービスのあり方を更に掘り下げて検討しましたので、先進地区のものに更にプラスしたものが出来ると思っています。

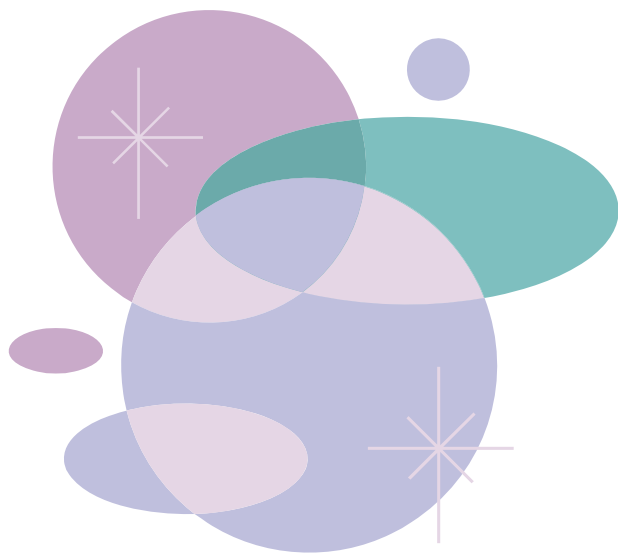
区民の高齢化を見据えた窓口サービスの要は何と言ってもホスピタリティあふれるフロアマネージャーの適切な配置ですが、この人達の研修が極めて重要になると思います。サービスの基本方針の1点目はワンストップサービスですが、これを円滑に機能するには現在の部・課の担当業務の見直しが必要になると思います。2点目はワンライティングシステムの導入です。一度に全面的導入は難しいでしょうが、出来るものから進めれば高齢者の方々は助かります。3点目はIT化による利便性の向上と事務の効率化です。IT化は歓迎ですが業務そのもの見直しを並行して行わないとメリットは少ないと思われます。IT化に対応出来ない高齢者への対応、また情報の流出・紛失等セキュリティの問題が重要ですが区（自治体）のIT化は情報の性質上民間より更に厳密なセキュリティが不可欠と思われます。

昨今の急激な社会経済情勢の変化と厳しい区の財政状況のなかにあって、区民の長年の念願である新庁舎建設に日々努力しておられる人々が大勢いることを、このワークショップを通じて知り、大変嬉しく、また心強く思っております。



○コーディネーター

1. 庁舎が建設された後、庁舎の管理者、庁舎の利用者（区民）、庁舎で働く人（区職員他）からなる庁舎運用委員会を設置し、定例的に庁舎の運用・運営を議論していただきたいと思います。
2. 庁舎の基本計画、実施計画の時点で区民参加のワークショップを開催していただきたいと思います。
3. 区行政は、一面では区の運営機構ですが他面では区民へのサービス機構です。  
特に新庁舎の3F、4Fはサービスのフロントです。ホスピタリティが問われていると考えます。



## ○コーディネーター

今回区民ワークショップのコーディネーターをさせていただき、短期間ではありますが、メンバーの方々、及び事務局の方々の豊島区への愛情を身近に感じることができました。それは、区民にとって使いやすく、誰もが親しみやすい庁舎という一貫した視点のもと、多くの意見が、多面的な議論がなされたことによります。私は現在練馬区に住んでおり豊島区は身近に感じておりましたが、それ以上にそこで暮らし仕事をする方々からの意見は、豊島区の新たな面をいくつもみせていただく機会となりました。

今回のメンバーは、関係団体や公募委員の方々など、それぞれの立場で鋭い意見を持ちながらも、個人の視点だけでなく高齢者や障害者、PTAや町会、外国人や子育て中の家庭、会社員や退職者まで、様々な立場の方々を代弁する意見を述べてくださる方ばかりだったのはさすがでした。そのため、いろいろな人々のニーズや、そこで暮らす課題が一層鮮明になり、「誰もが使いやすく親しみやすい庁舎」という議論が短時間で多面的にできたのではないかと思います。

相手の話を聞きながら自分も話し、そこから考えたことを深め、また議論する、という過程は、多様な視点がかみあいワークショップのダイナミズムが発揮できました。そして、回を追うごとにメンバー間の相互理解が進み、忌憚ない意見が言えたのも、互いの信頼関係の深まりによるのではないかと思います。

短時間のワークショップを効率的に進めるためには、事務局の方々の資料作成や準備も重要ですが、それがとても手際よく進められたことも良かったです。メンバーの円滑な議論進行も、この事務局の準備のおかげです。区民参加型のワークショップという、進め方やまとめ方が難しく躊躇する自治体も少なくない中で、この企画を考え進めた施設管理部庁舎建設室の皆様はさすがだと思います。

これからの地域福祉は、区民参加により区民主体の街づくりをすることがひとつの課題ですが、今回のようなワークショップは、地域福祉を進める上でもモデルとなる取り組みになると思います。平成21年度～25年度の豊島区地域保健福祉計画では、「区民や地域活動団体などと区が協働する新たな支え合い」を基本方針のひとつとしていますが、今回のワークショップのような取り組みを基にその進め方をまとめ、それを見ればワークショップの進め方がわかるというような資料を作ると、今後も「区民ひろば」など、地域単位で幅広く活用できるのではないかと思います。

さらに、今回の提案の新庁舎での実現に向けて、適切に実施され評価することをチェックする仕組みも必要ではないかと思います。例えば、PDCAサイクル等導入により、今回の提案をチェックし修正することで、一層区民にとって使いやすく親しみやすい庁舎になるのではないのでしょうか。

豊島区の新庁舎が、どんな区民にも使いやすい設備やサービスを提供し、区民の主体的参加を進めながらその意見を聞く、そんな豊島区の新庁舎となることを願っています。

○コーディネーター

このワークショップの活動の中心となったグループでの作業では、いろいろな世代・立場の方々が非常にいきいきと意見交換を行う様子がとても印象的でした。各委員の方々にはそれぞれ背負っているものがあってこの場に臨んでいたと思いますが、その主張を確実に伝えながらも決して一方的にならず、異なる視点をもつ他の委員さんの意見を聞いて、その上でさらにプラスアルファのアイデアや指摘を発言できる、まさに協働による作業が実を結んでいくワークショップだったといえます。

実は私の専門は、「ITの活用」ではなく、「住民がその地域のまちづくりや社会づくりのために主体的に関わったり、相互に協力をし合ったりしてよりよい生活を送れるようにする。（そのための道具として、どのようにITが使えるか）」といったテーマになるのですが、地域の未来や問題解決を考えるにあたっては、その地域に暮らす人たちの参加や協力が不可欠であり、また最も大切なものだというのが根っこにある考えです。ワークショップの多目的スペースの活用検討のところでも、NPOや区民に運営を委託したりアイデアを募ったりするという意見が出ましたし、窓口等のサービスに関しても、「至れり尽くせりになるのはいいが、区民もできることをするべき」という話になりましたね。このような自発性、協働性に長けた豊島区の区民性をこれからももっと引き出し、活かせるような、そんなきっかけづくりの新庁舎誕生になると素敵だなと思っています。ハード（施設）としてもソフト（役割・存在）としても、豊島区民の象徴的なホールができあがるといいですね。私も楽しみに期待しています。

