

平成 25 年 10 月 16 日
白井市庁舎建設等検討委員会

庁内検討組織からの提案等について（その 2）

以下の事項については、庁舎改修庁内検討委員会とは別に、庁内の担当者レベルによる検討組織（通称、重点項目検討委員会）において、庁舎整備にあわせ行うべき改善策等の方針を検討し、市の幹部職員からなる政策会議において、今後の基本計画等の策定の中で白井市庁舎建設等検討委員会の意見を聴きながら検討することを決定したものです。

《重点項目の検討体制等》

No.	委員会等名	主管課	構成課等	状況
1	窓口配置等検討委員会	総務課	市民課、課税課、児童家庭課、学校教育課、企画政策課、保健年金課、高齢者福祉課、健康課	7月政策会議 方針決定
2	議場等検討委員会	議会事務局	正副議長、総務常任委員会委員長 会派代表者(6名)、(管財契約課)	7月政策会議 方針決定
3	防災拠点機能検討委員会	市民安全課	総務課、市民活動支援課、都市計画課、社会福祉課、教育総務課、企画政策課	9月政策会議 方針決定
4	市民活動スペース等検討委員会	市民活動支援課	文化課、生涯学習課、社会福祉課	7月政策会議 方針決定
5	文書管理検討部 (文書ファイリング)	総務課	単独課検討	8月政策会議 方針決定
6	警察機能強化検討部	市民安全課	単独課検討、(管財契約課)	8月政策会議 報告了承

《庁舎建設等検討委員会への提案状況》

日付	開催回	提案事項
H25. 9. 25	第 6 回	① 窓口配置等検討委員会からの提案
		② 議場等検討委員会からの提案
		③ 市民活動等検討委員会からの提案
		④ 文書管理検討部からの提案
H25. 10. 16	第 7 回	① 防災拠点機能検討委員会からの提案
		② 窓口配置等検討委員会からの提案（再）

●防災拠点機能検討委員会からの提案

1. 現在の状況及び問題点

(1) 現状の災害対策本部について

- ①現状の災害対策本部は、地域防災計画に基づき市役所庁舎内に設置し、困難な場合は保健福祉センター又は文化センターに設置することとなっているが、庁舎内に設置する場合は常設の会議室がないため、6階正庁または委員会室での設置としている。また、情報収集についても、関係課が一堂に集合し対応する会議室がなく、各課で対応しているため、情報の共有に時間を要し、対応が遅れる可能性がある。
- ②災害対策本部を6階に設置した場合、大きな地震時においてはエレベーターが停止することから、会議の開催に支障をきたしてしまう。
- ③災害対策本部を6階に設置した場合、防災担当課である3階の市民安全課と離れてしまうことから、情報の収集・伝達などに時間を要してしまう。

(2) 防災関連システムについて

- ①災害発生などの緊急時における市民への一斉情報伝達については、防災行政無線を活用することとなるが、市民安全課は3階、無線室は2階に設置しているため、情報の伝達までに時間を要してしまう。
- ②全国瞬時警報システム（Jアラート）や千葉県防災情報システムなど、防災関係システムが市民安全課と3階機械室に分散配置されていることから、効率的な運用を図るためシステムの集約化を図る必要がある。

(3) 防災拠点としての設備・機能について

- ①防災行政無線については、停電時に備え蓄電池（専用バッテリー）及び非常用電源（庁舎発電機）への接続により運用が可能となっているが、全国瞬時警報システムや千葉県防災情報システムについては、UPSは備えるものの、非常用電源へ接続されていない。
- ②備蓄物資（食糧・飲料水等）については、市民向けに備蓄しているが、職員用は備蓄していないため、地域防災計画の見直し（平成25年度）に合わせ備蓄計画を作成するとともに、備蓄物資を保管するスペースを新たに確保する必要がある。
- ③職員が夜間待機等する場合において、庁舎内に仮眠するスペースがない。

2. 庁舎整備時の方針（案）

地震等の災害発生時に、迅速に災害対策本部室（本部会議室・災害対策室2部屋）を設置し、災害の終息までの間、防災拠点として機能できる施設及び設備等を整備する。

(1) 災害対策本部室について（P7イメージ図参照）

※災害対策本部室とは、大規模災害等の発生時において、本部長及び本部員で構成する災害対策本部会議を開催し、災害応急対策等に関する重要事項を決定する場所となる本部会議室と、災害情報を一元的に把握及び処理し、災害対策を推進するための実務を行う災害対策室からなる。

- ①本部会議室は独立で50人程度が入れる広さとする。
また、災害対策室は可動式間仕切りで2部屋に区切れる構造とし、第一次配備体制及び関係機関（警察、自衛隊等）受入れのためのスペースを考慮して100人程度が入れる広さとする。
- ②災害対策本部室は、2階以上で極力低層階に設置する。
- ③災害発生時等において、迅速に本部機能に移行する必要があることから、災害対策本部室と防災担当課を極力集約した配置とする。
- ④災害対策本部室は、平常時は会議等で利用するが、災害発生時には災害対策本部が迅速に設置できるよう、対外的な会議など設置に支障を及ぼす使用は制限するものとする。

(2) 防災関連システムについて（P7イメージ図参照）

- ①現在分散配置されている防災行政無線や防災関連システムは、効率的な運用を図るため、防災担当課と併設または隣接した箇所に集約する。
- ②地震発生時において、防災関連システムが機能停止とならないよう、免震ラック等を考慮する。

なお、防災関連システムについては、基幹システム（企画政策課）を収納しているサーバー室との併設により専用空調設備、非常用電源システムの共有化を図る。

(3) 防災拠点としての設備・機能について

- ①災害対策本部室、防災関連システム及び専用空調設備等については、3日間程度（商用電源の復旧まで）対応が可能な非常用電源設備を備えるものとする。
- ②防災関連備品等については、地域防災計画の見直しを踏まえ、必要な備品、面積や保管場所を検討する。なお、食糧等備蓄数量については、職員用も含め検討する。
- ③災害時等において本部活動を長期間継続して実施した場合に備え、災害対策本部室の近傍の会議室を10人程度が仮眠できるよう備品の備蓄等を検討する。

必要面積		建設費用	約	万円
災害対策本部室	最低 約 260㎡	財 源	一般財源	補助未定
事務室(担当課)	約 36㎡			
防災行政無線室	約 12㎡			
防災関係設備室	約 12㎡			
備蓄倉庫	未定			

3. 今後の課題及びその解決策

- (1) 災害対策本部室を有効活用するため、備えるべき機能や設備、運用方法等の検討が必要である。
- (2) 防災関連システムと市の基幹システムのサーバー室の設置場所を免震ラックとし、集約・共有するため、情報管理・庁舎管理部門との調整が必要である。

4. 今後の進め方

25年10月	基本計画・基本設計の委託事業者へ、防災拠点機能検討委員会の意見を伝え、災害対策本部に関する概略図の作成を依頼する。
25年10月	概略図等を確認し、プランを詰める。 防災拠点機能検討委員会で提案されたプランを検討
25年11月	基本計画（案）へ、面積、機能等を示す。

5. その他

- | |
|---|
| <p>■災害対策本部に求められる機能</p> <ul style="list-style-type: none">・職員が緊急参集し、対策本部等を開催するための場を確保する機能・情報の収集と共有、伝達を行う機能・関係機関と連携を図るための機能・対応方針・対処措置の意思決定を行う機能・被災時等においても上記の機能を果たすことができる機能 <p>■災害対策本部に求められる設備等</p> <ul style="list-style-type: none">・パソコン、プリンタ、電話、FAX、コピー機等の事務機器が使用できる設備・テレビ、マルチスクリーン等のAV機器 <p>※必要な設備については、検討委員会で検討していくこととする。</p> |
|---|

参考：防災拠点機能検討委員会検討資料

検討事項		H24庁舎改修庁内検討委員会の検討経過における主な意見	防災拠点機能検討委員会検討結果
検討項目	検討内容		
1. 災害対策本部室	<p>(1) 本部室に必要な面積・機能について</p> <p>(2) 本部室の設置階について</p> <p>(3) 耐震性能（重要度係数、免震装置の要否）について</p> <p>(4) 平常時の利用方法について</p>	<p>a.対策本部の会議の後方で各課主任等が傍聴し、速やかに各課に連絡・指示・打合せができるようにすべきである。</p> <p>b.近隣市の設置状況について ・県内A市（人口約16万人）は、災害時に本部室等として使用する会議室は4部屋、仮眠室として使用する会議室は2部屋、本部活動用備蓄倉庫併設。 ・県外B市（人口約22万人）は、防災会議室が3部屋ある。</p> <p>c.第1配備は175人いる。本部室はこの半分が入れる程度で足りるだろう。</p> <p>d.警戒配備は20課で、これらの課が実働。</p> <p>e.活動室は、電話や無線が鳴り続ける。対策本部室と同じ空間では会議・傍聴の支障になる。</p> <p>f.エレベーターの停止を考慮し、本部室は2階以上で極力低層階に設置する。</p> <p>g.平常時にはパーティションで区切って会議室として利用できるようにする。</p> <p>h.平常時利用には、一定の制限が必要である（有事に、迅速に対策本部を設置できない可能性がある（長期にわたる作業、市民貸出等は不可）。職員の休憩室との兼用が良いのでは。</p>	<p>①本部会議室は50人入れる広さ、対策室は平常時はパーティションで2部屋に区切れる会議室とする。 （理由）c、d、gの理由による。</p> <p>②3部屋はそれぞれ本部会議室、情報収集作業・電話対応（広報）等スペースとする。 （理由）b、c、eの理由による。</p> <p>③本部室については、市民貸出、荷物置き場、長期の利用不可とする。 職員休憩室との兼用や、庁内会議としての利用が想定される。 （理由）hの理由による。</p> <p>④防災対策本部は2階以上で極力低層階に設置する。 （理由）fの理由による。なお、2階以上とするのは、可能性は低いが水害を想定したもの。 （参考） H25 配備体制 第1配備 140人 （保育園等を除く）</p>
2. 防災関連システムの集約	<p>(1) システムの集約に必要な面積について</p>	<p>a.現在担当課は3階、防災行政無線室は2階にあり、迅速な情報発信に支障を来している。</p> <p>b.防災関連システムの置き場は、企画政策課のサーバー室と部屋を共用し、停電や災害に備えたものとしたほうが良い。</p> <p>c.防災無線アンテナの高さは、現在の高さ（庁舎屋上）以上の高さが無ければ、不通になる地区が発生してしまう。</p>	<p>①防災担当課及び関係課、対策本部室、防災行政無線室は極力集約した配置を考慮する。 （理由）aの理由による。</p> <p>②防災関連システムの主要な機器は、企画政策課のサーバー室との共用する方向で検討する。 （理由）サーバー室は免震構造を考慮する。</p>

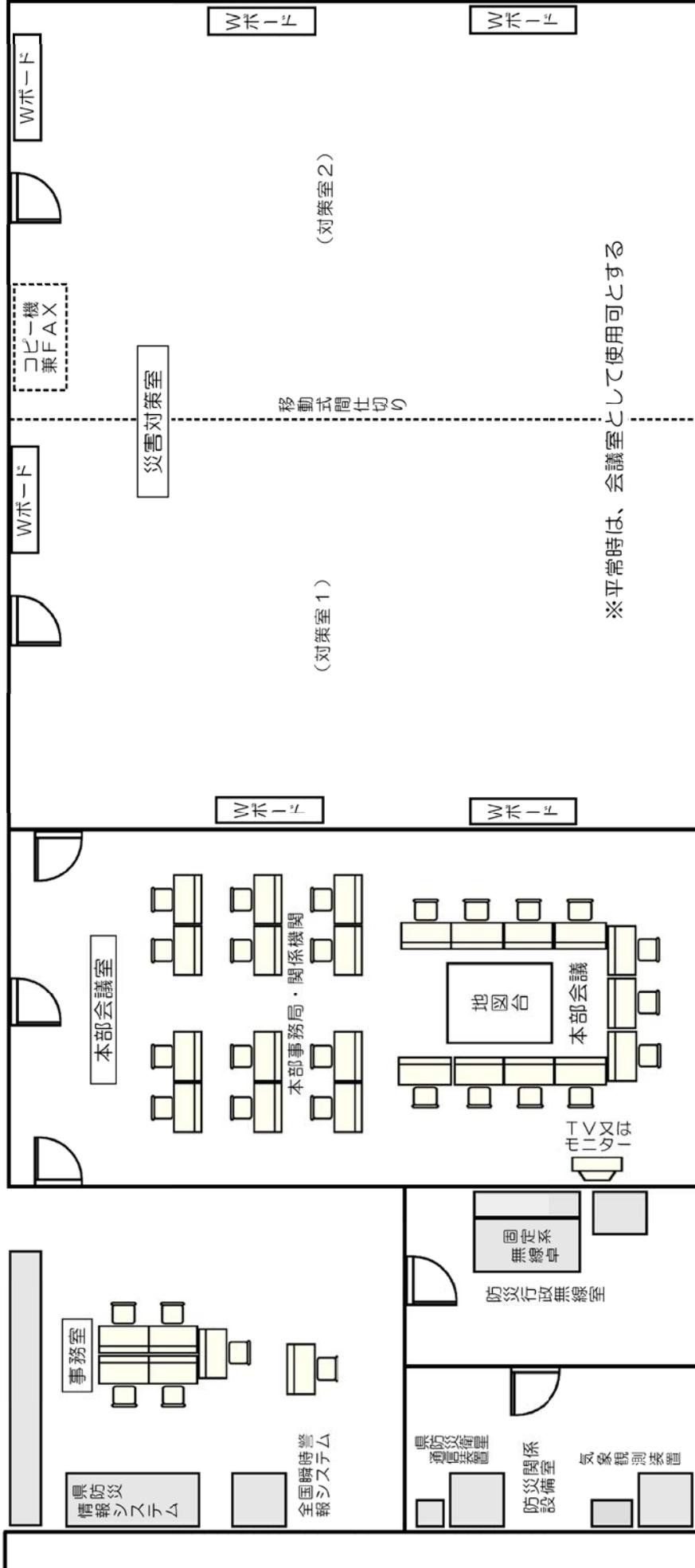
3. その他	(1) 自家発電システムについて	<p>a.屋上に置けば、設置面積分の延べ床面積を低減できるのでは。</p> <p>b.東京電力は停電について、最長でも3日以内に復旧させる体制でいる。従って、3日間は発電できる能力は確保する必要がある。</p> <p>c.企画政策課の業務継続計画（庁内情報システム等）から、必要な電力量を算定する。（照明などは管財契約課）</p> <p>d.消防法上必要な自家発電機とサーバーや端末など庁舎機能を維持するための発電機は、2系統に分け設置したほうが良いのでは。</p> <p>e.燃料は油脂とするかガスとするか。</p>	<p>①停電時に3日間は対応が可能な発電容量を確保する。 （理由）bの理由による。</p> <p>②発電システムは、多様なシステムを導入する。</p>
	(2) 防災関連備品の保管庫について	<p>a.職員用も含め、一定の食糧が備蓄できるスペースが必要である。</p> <p>b.備蓄品について、大災害のみの検討ではなく、例えば降雪時の雪かき用のスコップだとか、台風時の土のう袋など、日常的な対策備品の保管スペースを定めておいたほうが良い。</p>	<p>①庁舎利用状況調査及び地域防災計画を踏まえ、必要な面積や保管場所の検討をする。</p> <p>②備蓄品については、職員用も含め検討する。 この際には、庁舎内保管と屋外倉庫保管の別についても検討する。</p>
	(3) 仮眠スペースについて	<p>a.仮眠室という部屋はいらない。会議室にマットレスを敷く。 （災害対策室の1室を仮眠できるスペースとする）</p> <p>b.職員は交代で仮眠をとるので、広いスペースは必要ない。</p> <p>c.仮眠・食事・洗面のできる部屋とする。</p>	<p>対策本部室の隣接又は近傍に、10人程度仮眠ができる機能を持たせた会議室等を配置する。 その際、仮眠・食事・洗面等寝泊まりが可能な場所とする。 （理由）a～cの理由による。</p>
	(4) 避難所機能の必要性について	<p>a.庁舎は災害対応をする建物である。</p> <p>b.近くに第一小学校が避難場所となっている。</p>	<p>庁舎に避難所機能は不要。 （理由）災害対応を行う施設であり、庁舎内に避難所機能を設けてしまうと、かえって混乱を招く。</p>

◎今後の留意事項等

1. 現在見直し中の市地域防災計画と連携し、配置計画等を検討する。
2. 防災無線アンテナは、庁舎の規模・構造等を決めていく中で再検討する。また、庁舎整備に合わせ、デジタル方式への更新についても、合わせて検討する。
3. 自家発電システムは、給油作業やメンテナンスを考慮するとともに、発電容量及び2系統案については、企画政策課と管財契約課で検討する。

災害対策本部イメージ

災害対策本部と防災担当課は、併設が望ましい



- ・ 防災担当事務室と防災行政無線室は、併設が望ましい
- ・ 防災関係設備等を集約し、24時間冷房対応とする
- ・ 防災関係設備等は、非常用電源対応とする

※本部会議室は、政策会議室等として使用可とする。

※平常時は、会議室として使用可とする

別添資料

●窓口配置等検討委員会からの提案

1. 現在の状況及び問題点

- (1) 本庁舎1階窓口は、転出入時に関連する窓口課等が離れている。
- (2) 本庁舎と保健福祉センターが別棟となっており、降雨時等の移動に不便である。
- (3) 近隣市において、総合窓口化の採用又は計画等がある。
 - ・ A市 : ①「フロアマネージャー」を配置し、的確な誘導を促している。
②「窓口サービス課」を新設させ、白井市の市民課の業務に加え、併任辞令で税証明、小中学校の入退学通知書の発行、障害者手帳の住所変更を行っている。なお、専門性の高い業務については、同じフロアに関連性の高い課等を集約させ誘導している。
 - ・ B市 : ①「窓口サポーター」を配置し、的確な誘導を促している。
②「市民課」にて、白井市の市民課の業務に加え、税証明、仮ナンバー、年金証明の発行を行っている。なお、専門性の高い業務については、各課へ誘導している。

2. 庁舎整備時の方針（案）

- (1) 1階窓口については、「総合窓口課」など、全ての窓口業務を行う課等の新設ではなく、関連性の高い課を近接させ配置する。
- (2) 市民課や課税課で発行する一部の証明書等の発行窓口を一本化する。
- (3) 窓口へ的確に案内する案内係の設置。
- (4) 番号発券機や番号表示板等の設置。

3. 今後の課題及びその解決策

- (1) 1階に集約することとなるが、1階スペースがどのくらいとれるかが不明であり、今後、基本計画・基本設計において、検討が必要である。
- (2) 市民課以外の証明発行を行う場合、併任辞令が必要。
- (3) 案内係を設置する場合、誰が行うか。
 - ・ A市では、委託で行っているが、業務内容を把握するまで時間が掛ることから、職員で対応するか今後の課題である。

4. 今後の進め方、その他

- | | |
|--------|-------------------|
| 25年 7月 | 政策会議へ提案 |
| 26年 3月 | 基本計画へ位置付け |
| 26年 4月 | 基本設計への反映 |
| 26年上半期 | 課等の位置を図面等で具体的に示す。 |

参考：窓口配置等検討委員会検討資料

「ワンストップサービスにかかる検討について」

1. 検討内容及び結果

庁舎改修に係る窓口配置検討委員会では、市民の利便向上に向けて、1階フロアのワンストップサービスの導入に向けての検討を行いました。

【検討結果】

1 総合窓口（ワンストップサービス）の導入についての検討

総合窓口課を設置するよりも、市民課の業務に関連する課を同じフロアに集約する「ワンフロアサービス」が有効である。

2 市民の利用しやすい窓口の検討

市民の利便向上のため、証明書発行窓口の設置、わかりやすい案内表示、フロアマナー（総合案内）の導入、順番発券機、電光掲示板の設置についても検討する必要がある。

2. 現在の課題等

現在、市民課では転入時に住民異動届を記入してもらい、関連のある課（保険年金課、学校教育課、高齢者福祉課、健康課、児童家庭課）へ適宜誘導しているが、健康福祉部が別館にあることから、誘導したお客さんが手続きに行かないケースが多く発生している。

最大の問題は本庁と保健福祉センターが離れていることで、それをどう改善するかが今後の大きな課題となっている。

また、課の配置については、市民のニーズを的確に捉え、利用しやすい課の配置を検討する必要がある。特に年金や介護保険など高齢者への配慮が必要になる。

☆窓口配置等検討委員（職員）意見☆

- 保健福祉センターや本庁舎4階（教育委員会）など、市民課で上手に誘導しても、案内した課にお客さんがいかない。
- 重要な手続きということまで、市民課では伝えきれない。
- 現状の市民課は、お客さんをとにかく待たせない方針で、すぐに対応している。
- 保険年金課は順番発券機を導入したが、案内する人が必要。現状は市民参加のお客さんがとってしまう。お客さんは順番が決まり安心感はある。
- 案内の位置がわかりにくく、課税課に問い合わせるケースが多い。
- 保健福祉センターのワンストップサービスは機能しているとは言い難い。
- 今の窓口は確実に狭い。また、座って相談できる場所が少ない。

☆所管する事務に関する調査結果☆

所管事務処理件数(平成24年度実績)

	申請・届出の 種類	H24 処理件数	証明書の 種類	H24 処理件数
市民課	8	9,760	21	49,309
保険年金課(国保)	23	9,467	1	
保険年金課(後期)	16	2,377	1	
保険年金課(年金)	13	6,004		
課税課	5	1,313	14	11,689
高齢者福祉課	8	2,180	5	609
児童家庭課	16	7,939		
健康課	9	3,751		
学校教育課	2	133	2	181
計	100	42,924	44	61,788

内、異動と関連の深いもの(転出入、結婚、死亡など)

	申請・届出の 種類	H24 処理件数	証明書の 種類	H24 処理件数
市民課	6	7,600		
保険年金課(国保)	7	4,419		
保険年金課(後期)	5	255		
保険年金課(年金)	3	1,364		
課税課				
高齢者福祉課	3	1,645	3	260
児童家庭課	2	769		
健康課	1	1,667		
学校教育課	2	133	2	181
計	29	17,852	5	441

3. 総合窓口（ワンストップサービス）の導入についての検討

ワンストップサービスとは、ひとつの場所でさまざまなサービスが受けられる環境や場所のことと言われており、主に役所では、住民をたらい回しにしないように、総合窓口を設置し、各種証明書の発行や届出等を一つの窓口で行うものです。

検討委員会では、総合窓口の検討として、「一つの窓口でサービスを提供する方法」と「ワンフロアの中でサービスを提供する方法」の2点を検討しました。

(1) 総合窓口課の設置（一つの窓口でサービスを提供する方法）

市民課の転入手続きの際に、国保、年金等の関連する課の業務まで一つの課で取り扱う方法。現状では住所異動に関連する手続きを行っているところが多い。

＝メリット＝

○市民の来庁目的が1箇所の窓口で済む。

＝デメリット＝

○市民の移動は少なく済むが、1人に要する時間が長く、相当長いカウンターが必要になる。

○待たされている市民は待たされ感が大きく感じる。

○相当のスペースとカウンター、人員が必要になる。

○職員の負担が相当増える。人事異動の時期も考慮しないと、一番忙しい4月に対応できない。

○研修を積んでも一部の事務であり、完ぺきにやりきることは難しい。制度改正に対応できない部分も出てくる。

○応援職員を配置したとしても、常時ニーズがあるとは言えない。また、経験ある職員を配置したとしても、制度改正への対応や毎年の人事がたいへんになる。

＝結論＝

転入・転出、死亡など、異動に関連する事務は7課で29種類。年間処理件数は17,852件と膨大であり、市民のニーズはこの限りではない。同じフロアに課を配置できるのであれば、あえて一部の事務だけ取り上げる必要はないとのことから、一つの窓口で全てのサービスを提供する方法は難しいと判断しました。

(2) ワンフロアの中でサービスを提供する方法

転入・転出時など、市民課に関連する国保、年金、高齢者、児童などをワンフロアに集約し、ワンフロアの中で必要なサービスを提供するもの。

=メリット=

- 市民の移動が現状より軽減される。
- 関係課が近くにあると指差しで案内ができる。お客さんもわかりやすくなる。
- 関係する課が隣にあれば、職員が入れ替わり対応するなど効率的な運用も可能になる。

=デメリット=

- すべての課をワンフロアに配置するのは困難で、組み合わせを考慮しないと機能しない。

=結論=

課の配置にあたっては、転入転出だけでなく、市民のニーズに沿った課の配置など、いろいろな組み合わせを検討する必要があるが、関連する課が近くにあることで、市民のニーズにも的確に対応できる。

誘導もスムーズで、隣の課と連携することで、職員が入れ替わり対応するなど効率的なサービスの提供も可能になると思われることから、ワンフロアに関連する課を集約させて、一つのフロアで必要なサービスを提供する方法が望ましいと判断しました。

2 市民の利用しやすい窓口の検討

窓口配置に合わせて、下記事項についても検討し、市民の利便向上を図る必要がある。

①証明書発行窓口の設置

来庁目的に合わせて、証明書発行と相談を要するケースを区分し、待ち時間の短縮と事務の効率化を図る。また、市民課や課税課で発行している各種証明を1つの窓口（総合窓口等）で発行できるようにする。

②わかりやすい案内表示

「住民票」、「証明書」など、課名の表示だけでなく、目的に沿った案内表示について検討し、わかりやすい動線を確保する。

③フロアマネージャー（総合案内）の導入

来庁者のニーズを聴きとり、適切な誘導ができるフロアマネージャーを配置し、ワンフロアサービスの充実に努める。

④順番発券機、電光掲示板の設置

順番発券機及び電光掲示板を導入し、適切な誘導と処理状況を明確にし、市民の待たされ感を緩和する。