

市民活動支援スペース計画に係る説明会 質疑回答

○説明会 開催概要

日 時 令和元年 11 月 22 日（金）午後 6 時～午後 7 時 30 分

場 所 全日警ホール（市川市八幡市民会館） 市川市八幡 4 丁目 2 番 1 号

参 加 者 9 名

1 計画変更について

	質問	回答
1	基本設計時点では 3～4 階の吹き抜け部分も市民活動支援スペースとされていたが、平成 30 年 5 月に説明があったとおり 3 階以上は市民活動支援スペースではなくなったことに変わりはないか。	平成 30 年 5 月の説明会でご説明したとおり、3～4 階の吹き抜け部分は共用打合せスペースとして、打合せができる机と椅子を配置し、職員と来庁者が打合せに利用する計画です。
2	平成 30 年 5 月の説明会では、セキュリティの確保を理由として市民活動支援スペースを 2 階に集約したとのことであったが、今回 1～2 階に範囲を広げることでセキュリティ上の問題は生じないのか。 開庁時は 1 階から中央に設置する階段を使って 2 階の市民活動支援スペースに行けないのか。	基本設計時点と変わらず 1 階東西エントランス部分、2 階西側市民活動支援スペースと執務エリア境界部分にシャッターを設ける計画です。 レイアウトの変更に伴い、執務エリアと市民対応エリアは、高さ 2m 程度のパーテーションで仕切ることとなりました。パーテーションは施錠ができるため、開庁時間外のセキュリティを確保します。 また、市民対応エリアはタブレット端末の活用により機器類を配置せず、開庁時間外には机や椅子などの什器のみが残されます。基本設計時点では執務エリアと市民対応エリアは、シャッターでのセキュリティ確保が必須でありましたが、現在はシャッターを下ろさずに開庁時間外に 1～2 階を開放できる様に計画しています。 なお、市民活動支援スペースの運営時間は検討中です。

3	平成26年度市民ワークショップでは1階の市民等交流スペースはなかった。今の市長の考えで決まったものなのか。 これまでの市民ワークショップで市民に問い掛けた内容と大きく変わった案を示されて市としての先々の見通しが甘いのではないか。	市長が変わったから全てが変わったわけではなく、新庁舎の計画は長期に渡るものであり常に市民サービスを向上させるために市としてこれまで様々な検討をし、変更を行って今日の説明に至っています。
4	市民等交流スペースの活用に関しては、市民ワークショップなどを開催する予定はあるか。	今のところ開催する予定はありません。計画の参考とします。
5	工房テラス北側の「会議室」が市民活動支援スペースから外されているが、ボランティア・NPO活動団体が優先的に利用できるスペースはなくなったのか。 現在ボランティア・NPO活動センター3階の会議室を利用しているが、個人情報が含まれる打合せを行うことも多々あるため、個室の会議室の確保をお願いしたい。	会議室の用途は確定していません。庁舎は公民館のように予約して占有する場として活用できないため、優先的にご利用いただくことは難しいと考えています。2階市民活動支援スペースと1階市民等交流スペースは誰でも自由に利用できる打合せスペースを整備するので、そちらをご利用いただくことを考えています。 将来的に、窓口業務や職員数が減ることによって、1階フロアの「市民等交流スペース」を拡大させていく見込みであり、運営方法や利用方法は進化していくものと考えています。

2 工房テラスについて

6	夜間・休日の工房テラスの受付体制はどのようになるのか。ボランティア・NPO活動に関する相談業務に対応できる知識を持った職員が常駐していないと、日中に来庁できない市民が活動へ参画するきっかけを逃してしまう。	現在のボランティア・NPO活動センターの機能を縮小することがないよう工房テラスの運用を検討しています。相談業務に関しては、専門員の従事や、誰でも対応できるように情報を整理するなどいくつかの手法が考えられるため、精査していきます。
---	---	---

3 カフェについて

7	カフェスペースはなくなったのか。	規模は小さいですが2階で検討しています。コーヒー等が提供できる設備を整備予定ですが、運営については検討中です。
---	------------------	---

4 キッズスペースについて

8	キッズスペースがない代わりに、親子連れやお年寄りが過ごせるスペースを設けて欲しい。	計画の参考とします。
---	---	------------

5 窓口対応について

9	基本構想策定時に、1人の職員が複数業務に対応するワンストップサービスはかえって待ち時間が多くなることから、市民利用が多い窓口を1階に配置するワンフロア集約型サービスを選択したはずである。部署配置などのハード整備に注力するのではなく、あらゆる業務に対応できる職員の育成が必要ではないか。	課の業務を、諸証明の発行、「ワンストップ」で対応できる届出・申請関係と、ブースで時間をかけた「相談」が必要なものに振り分けました。そのうえで「ワンストップ」で対応可能な業務を集約する計画です。 1階「ワークスペース」には複数部門に渡る届出・申請関係の受付に対応できる職員を配置し、受付後の処理は3階以上のバックヤードで行います。これは出張所等の手続きと同様の流れです。 1人の職員が複数部門に渡る知識を有してワンストップでの対応を行うことと、対応の正確性のバランスを取りながら職員の育成を図っていきます。
10	ワンストップに関わる職員はどのくらいを想定しているのか。	1階部分には常時70～80人を想定しています。ケースによっては2階以上の階から降りてきて対応する職員もいることから、ワンストップに関わる職員数ということではもっと多くなります。
11	現時点で想定された職員で対応した場合にどのくらいの待ち時間を想定しているのか。	繁忙期を除いてほぼ待ち時間は生じないと想定しています。現在は住民票だけを取りたい場合でも他の手続きと同様に待っている状況ですが、新庁舎では住民票などの証明書発行専用の窓口を増やすなど待ち時間を生じさせない工夫をしています。

12	パソコン操作などが出来ない市民でも手続きは職員が対応してくれるのか。	機械操作が苦手な方は職員が全て対応します。
13	新庁舎の窓口に対応する場合にはマイナンバーカードは必要なのか。	国の施策としてマイナンバーカードの普及は進めていますが、マイナンバーカードがなくても手続きをする場合には問題ないと考えています。
14	「ワンストップ」のエリアは机同士の間に衝立がないので、個人情報が出ないか心配である。	計画の参考とします。
15	市民ワークショップでは、市民活動や地域の情報を案内する「市民コンシェルジュ」と、行政手続きや市政情報を案内する「職員コンシェルジュ」を庁舎に配置することで来庁者の利便性を向上させる議論を行った。「ワンストップ」で短時間で手続きを済ませたり、ICTを活用して手続きの簡易化を行うことも必要だが、来庁者それぞれの実情に合わせたヒアリングとサービスの案内をするべきである。	ヒアリングが必要な場合は「相談」エリアや個室の相談室で対応し、必要に応じて各部門の知識を持った職員が中央の階段を利用して2階から出向き、対話をする見込みです。

6 新第1庁舎開庁延期について

16	階段設置に係る補正予算案を議会へ上程する時期を、12月ではなく2月に変更するという話を聞いたが、それによって新第1庁舎の開庁が5か月以上延びることはないのか。	補正予算案が2月議会への上程となった場合も5か月以上延期することはない、令和3年1月に開庁する見込みです。
----	---	---

17	開庁が5か月延期することにより新第1庁舎周辺の飲食店等が被る損失を見積もっているのか。	損失額の見積を行う予定はありません。仮に見積もろうとしても、各店舗の収益の推移を新第1庁舎配置職員や来庁者による影響と関連付けることは難しいと考えます。
18	新第1庁舎に階段を設置することで当初の工期が5か月延期すると聞いているが、自然災害が多い中で一刻も早く新第1庁舎を完成すべきではないか。	現在、執務を行う仮本庁舎（第2庁舎）は自然災害等にも対応できる安全な建物であり、工期が5か月延期することの影響はないと考えています。

7 災害時の対策について

19	今年は台風による水害が多かったことから、新第1庁舎・仮本庁舎（第2庁舎）の水害対応はどう考えているか。 井戸を掘っていると聞いているが、水害対応にどのように影響しているのか。	水害等の災害に備えて防災に関わる設備は、新第1庁舎は7階に、仮本庁舎（第2庁舎）は5階に設置しています。また、それぞれの庁舎には止水板を用意して水害に備えています。 井戸水は断水時にトイレや（新第1庁舎は場合によっては）飲料水として活用できるように整備をしています。
20	止水板は何メートルの高さの水害まで耐えられるのか。	前面道路から約50cm程度を想定しています。
21	約50cm程度の止水板で昨今の水害に耐えられるのか。	ハザードマップを根拠に整備しています。状況に応じて公用車を早めに退避させるなどの対応を行います。また、水害を想定した地下の排水機能を備えています。
22	新庁舎の窓ガラスは災害時に簡単に割れないような仕様となっているか。	車のフロントガラスのようにバラバラにならないガラスを使用しています。

8 その他

23	新第1庁舎にソーラーパネルは設けないのか。	ソーラーパネルは新第1庁舎の屋上と最上部の壁面に設ける計画としています。
24	新第1庁舎の駐車場には夜間に常時、何台の公用車が置かれる予定なのか。	12～13台です。

25	市民が利用できる無線 LAN はあるか。	現在仮本庁舎等で設置している公衆無線 LAN は、引き続き導入が見込まれています。
26	行政、社会福祉協議会、ボランティア協会それぞれの役割や持っている情報が異なるため、これからボランティア活動を始めたい人材が混乱してしまうことがある。 情報を整理してご案内できれば、よりボランティア活動への参画意欲が向上すると思われる。	計画の参考とします。