

第3回 各務原市新庁舎の機能を考える市民ワークショップ 議事要旨

日 時：2015年8月22日（土）午後1時～3時00分

場 所：産業文化センター2階第3会議室

出席者：20名

各務原市：浅野市長、鷺主企画総務部長、加藤管財課長、管財課：永井主幹、小林（伸）、
領木、片桐

パシフィックコンサルタンツ株式会社：小野崎、酒本、近藤、吉永

（1）次第

開会

1. 前回のふりかえり
2. 事例紹介
3. 意見交換
4. 発表

閉会

（2）参加者：班構成（五十音順）

1班（7名） ※手話通訳者2名	2班（6名）	3班（6名）
安達 則行	北川 静児	足立 日出男
小川 清	高橋 美香	柴山 拓治
高島 邦枝	永井 紀美子	玉置 実三郎
野中 好子	三浦 真由美	新田 紀子
花田 澄子	水野 岳男	馬場 忠久
山本 吉雄	水野 友子	山本 光枝
横山 節男		

（3）意見のまとめ

1班

【わかりやすい案内】

●入った時に誰が見てもすぐにわかる総合案内

- ・ 正面に作ってほしい
- ・ 入口を入れて正面にあった方がよい
- ・ 入口の中心（正面に）にあるとよい
- ・ 入口真正面であり入口から離れていない所がよい
- ・ 正面の見やすいところがよい

（※案内板は福生市役所の案内板を参考に、現在の正面には市議会議員の出欠等が

あるが、一般の人には特に必要がない)

- ・ 入ってすぐ目につく場所にあるとよい
- ・ 正面玄関の前、来庁者の視線に入りやすい場所がよい
- ・ 受付カウンターは、ローカウンターがよい

●誰でも利用しやすく分かりやすい総合案内のシステム

- ・ 総合案内の人数を増やしてほしい
- ・ 現在の総合案内は何も話さないイメージなので、すぐに対応してほしい
- ・ 笑顔で聞きやすい感じてほしい
- ・ 総合案内の内容は、来庁者が目的をお話しし、どこの課へ行けばよいかの説明をされる とよい
- ・ 用事の内容を言えば行先を示してくれる
- ・ 目的を文字で伝えられるシステムがあるとよい（ボードなど）
- ・ 聞こえない人の対応がスムーズにできるように耳のマークがあれば見てわかる（対応できるということがわかる）
- ・ 誘導用ブロックは目的地までであるとよい
- ・ バリアフリーをしっかりと取り入れ、だれでも気持ち良く使える庁舎にしてほしい

●分かりやすい案内板

- ・ 案内板は入ったらすぐにわかるような場所に配置する
- ・ 案内板の文字の大きさはあまり細かくては見えない。点字もあるとよい
- ・ 課ごとに色分けされているとよい

【市民にやさしい窓口】

●市民利用が多いところは1階、または2階に集約

- ・ 高齢者の福祉関係課は2階にあるが、高齢者が足を運ぶのは大変なので、行きやすい1階にしてほしい
- ・ 高齢者や子育てに関する課は1階にほしい
- ・ 高齢者が（福祉関係）手続きをする事が多いため、関連した業務を1階に設置したらよいと思う
- ・ 福祉課はワンフロアにまとめてほしい（高齢・社会福祉課）
- ・ 子育て、年金などできるだけまとまるとよい
- ・ 新生児関連の手続きの窓口は、明るい場所で、授乳室も近くにあるとよい
- ・ 1階にいろいろな課を作ると子どもを遊ばせるスペースを作るのは難しい。2階でも構わないのではないか
- ・ ワンストップ方式がよい。例えば、市民課（出生・転入）⇒保健⇒医療・福祉
- ・ 相談に行っても通訳が必ずいるとよい（設置通訳者が必ずいないと通じない。2人はいてほしい）
- ・ 市民課・税務課（税務相談）・福祉関連は1～2階がよい
- ・ 一般市民の税に関する内容は2階でよいと思う
- ・ 駐車スペースが2階にもあれば2階に入りやすいのではないか

●プライバシーの確保

- ・ 個人情報関連のかかわる課は、隣の人と顔が見えないようにしてほしい
- ・ 個人情報の相談をする時は、仕切りを工夫してほしい
- ・ 利用者が話しやすいようにプライバシーの配慮が必要

- ・ 隣とは、しっかり衝立を立てて、1対1で対応しているとはっきりわかるようにする（つくば市役所の窓口を参考に）

●利用しやすい窓口

- ・ 福生市役所の窓口を参考に、色を分けることは分かりやすいと思う
- ・ 机・椅子の形状のデザインに配慮

【ゆとりのある待合スペース】

●通行にもゆとりがある待合スペース

- ・ カウンターの後方にも待合コーナー、通路も必要
- ・ 土木建築は業者が多いのでそれほどゆとりがなくてもよいのではないか
- ・ ベビーカー、車椅子が通れる広さは必要
- ・ 市民対応の多い課は、ゆったりとしたスペースが必要
- ・ 中心に窓口を設けて、まわりを通路にしてもよいのではないか

●機能的な待合

- ・ 立川市役所のスペースが機能的で若干緊張感があるのがよい
- ・ 電光掲示板は分かりやすい。必ず作ってほしい（小牧市役所参考）

●子ども連れにも配慮した待合スペース

- ・ 子育て支援課の近くにキッズスペースと授乳室は必要
- ・ 授乳室にはお湯もほしい
- ・ きれいなキッズスペース（管理が大切じゃない）

●気持ちにもゆとりが持てるスペース

- ・ ロビーは広くてゆとりのあるスペースで、気持ち的に和む事が出来るとよい
- ・ 喫茶スペースもあるとよい
- ・ 市の紹介スペースもあるとよい
- ・ ATMは1箇所だけ別の場所にあるので、同じ場所にしてほしい

2班

【わかりやすい案内】

●市の顔としての総合案内

- ・ 入って見やすいところに総合案内があるとよい
- ・ 小牧市の例がイメージとしてよい
- ・ 正面玄関の正面に配置
- ・ 中央の総合案内をきれいにしてほしい（市の顔として）

●移動の少ない案内のシステム（たらいまわしにされない、移動の少ない）

- ・ 目的に応じた窓口が1箇所で分かる総合案内
- ・ 窓口でたらいまわしにされないように総合案内で案内・対応できるとよい
- ・ 総合案内のところですべての課の番号札を取れるようにする
- ・ 市民の歩く距離が少なくてすむ案内
- ・ 総合案内に市民の目的に応じた各課の人に来てもらう
- ・ 市民の利用する課を1階に集中させる（市民課・福祉課など）

●案内などの表示の工夫

- ・ 各課を色と数字で表現

- ・ 窓口ごとを色分けする
- ・ 各窓口まで各課の色の線で案内
- ・ 入口から総合案内への案内線や点字ブロック
- ・ コントラストの高い白抜きの文字の使用
- ・ 案内は、日本語で文字を大きく表示
- ・ ピクトグラム・マークを用いてぱっと見で分かるようにする
- ・ 視覚障がい者向けの、点字ブロック等地面の凹凸は、足の悪い方にとっては歩きにくいので、足の不自由な方、視覚障がいの方が共生できる動線、デザインを検討

●コンシェルジュの配置

- ・ 中央窓口（人が混む）には、迷っている人をナビできるコンシェルジュの配置

【市民にやさしい窓口】

●プライバシーの確保

- ・ プライバシーを守るために仕切りをする⇒高さは関係ない
- ・ 職員と市民の方が近くで話せるようなカウンター
- ・ 個別相談の際は別室に案内される⇒つい立くらいでよい（ローカウンター）
- ・ 気づかひの感じられる窓口

●誰もが利用しやすい窓口

- ・ 色弱の方に配慮して、色と番号と柄（ストライプ・水玉など）で分かりやすくする
- ・ 手荷物を置ける場所の整備（目に見えるところ）。ちょっとしたフックくらいでもあるといのではないか
- ・ 総合案内で話しかけにくい若者のような方のために、大きくて分かりやすい掲示板、キーワード検索できるタッチパネルを設置

●バリアフリー対策

- ・ 中央の入り口に車椅子を下せるスペース（屋根付き）
- ・ 地下駐車場の設置⇒地下入り口にも、案内対応ができる職員の配置
- ・ ベビーカーを利用する人専用の駐車場⇒屋根付きがよい
- ・ エスカレーターは視覚障がい者には危険

●自然を感じる庁舎

- ・ エアコンをあまり使わなくてすむ“風通しの良いフロア“に。日光を遮る、取り込むなどの省エネ対策をしてほしい
- ・ 待合スペースで、生の庭・生の植物（グリーン）を見ていやされる

【ゆとりのある待合スペース】

●居心地のよい待合スペース

- ・ 丸みを帯びた多人数用の椅子を多く設置
- ・ 窓口の椅子・机の角をなくしてほしい。
- ・ ワンシーターの椅子ではなくて、ベンチのような椅子の設置
- ・ 椅子と椅子の間にゆとりを持たせる（一部だけでも）
- ・ 目で癒されるものを配置
- ・ テレビで市内の施設を紹介
- ・ テレビを置く。多画面的に利用。テレビ、情報（施設など）、景色（公園・庭）など
- ・ 受付番号がテレビ画面でも分かるようにする
- ・ 電光掲示板で数字を示す

- ・ すぐにわかるように正面玄関のところに障がい者用トイレを設置
- 子供連れでも安心して利用できる庁舎
 - ・ 独立したキッズスペースは使いづらい
 - ・ ボランティア等、子どもをみてる人を配置
 - ・ 子供が飛び出さないように、キッズスペースは仕切りをしっかりと。ドアをつける。
(1mくらいの低いもの)
 - ・ キッズスペースは目に見えるところに配置
 - ・ キッズスペースを清潔に(掃除可能、取り換え可能など)
 - ・ 正面玄関付近に授乳室があるとよい
 - ・ 授乳スペースは明るく、フル整備がよい
 - ・ 授乳室とトイレが近くにあるようにする

3班

【わかりやすい案内】

- 総合案内は中央に配置し、簡易にする
 - ・ 正面、真ん中
 - ・ 案内まで遠いと大変
 - ・ ゆとりある入口
 - ・ コンパクトでよい
 - ・ ガイド役がいるとよい
 - ・ フロアマネージャーがいるとよい
 - ・ 案内は独立で、案内だけとするのがよい
- 光りや音の利用
 - ・ 障がい者の方々に便利なものを考えたい
 - ・ 床に音などのある仕掛け(誘導案内)
 - ・ 光りや音で案内ができるものはないか
 - ・ 点字ブロックはつまずく原因にもなる
- エントランスは広く(災害時対応)
 - ・ エントランスが広ければ災害時の拠点になる(例:岐阜大学病院)
- 案内や看板はシンプルにかつ40年後でも使えるように
 - ・ 全部を色分けする必要はない
 - ・ 情報はシンプルに
 - ・ 遠くからでも見える案内を課ごとに吊るす
 - ・ 階ごとに色が変わっているのがよい
 - ・ 現状は正面に行かないとわからない

【市民にやさしい窓口】

- 子育て関係・福祉関係は1階に配置
 - ・ 高齢福祉関係は1階に(健康福祉関係)
 - ・ 子育て関係も1階に配置
- 機械と人手をうまく取り混ぜる
 - ・ 証明書発行専用は機械だけでもよい(窓口は窓口で対応)

- ・ 機械と人と両方用意
- プライバシーの確保をしっかり（ケースバイケース）
 - ・ プライバシーの確保を（人が多いと心配）
 - ・ 生活・保健の事情等も聞かれたくない
 - ・ 障がい者関係は個別の対応なので、プライバシーの配慮は必要
 - ・ 市民課は特に必要
 - ・ しっかりとプライバシーの確保できるスペースが必要

【ゆとりのある待合スペース】

- 繁忙期に柔軟に対応
 - ・ 広すぎる必要はない
 - ・ 個別に設ける必要はない
 - ・ 繁忙期は臨時の待ち合わせの席を設けてもいいのでは
 - ・ 季節によって混雑する課は変わる
- オープンなキッズスペース
 - ・ キッズルームはオープンな中にあるとよい
- 親しみやすい待合スペース
 - ・ お店をいれてもよい（テナント）
 - ・ 市役所が市民の生活にいかに根付くか
 - ・ ちょっとお茶を飲むくらいできるとよい
 - ・ 親しみやすい市役所
 - ・ コンビニエンスストアもあるとよい

以上