

山口市新本庁舎整備 市民ワークショップ 第3回 開催報告

WORKSHOP

山口市では、現在、新本庁舎の姿をより詳細かつ具体的に描くための設計作業を進めており、市民の皆様のご意見やアイデアを設計に生かす、市民ワークショップを開催しました。第3回のワークショップは第2回と同様、新型コロナウイルス感染症の影響により当初の予定を延期しての開催となりましたが、感染防止対策をしっかりと行った上で、活発な話し合いができましたので、取りまとめたご意見を報告します。

第3回

日 時：令和2年7月5日(日) 【午前の部】10:00～12:00
【午後の部】13:30～15:30

場 所：山口総合支所 第10・11会議室
参加者数：27名(公募)

テーマ：「市民の役に立つ所 - これからの市役所の姿を描こう」

ワークショップの流れ

これまでの経緯

ワークショップの目的

第1回ワークショップのおさらい

参考事例の紹介

グループワーク
「これからの市役所の姿を描こう」
・行政サービスはどう変わるか
・気持ちよく円滑なサービスとは

グループ毎に発表

まとめ

これまでの経緯と、第2回ワークショップでまとめた「市民交流スペース、広場」のアイデアをおさらいした後、第1回で挙げられた「現庁舎の課題点」を踏まえながら、参考事例を紹介しました。そして、テーマを基に話し合い、意見・アイデアをまとめるグループワークを行いました。

グループワークでは、市役所の窓口サービスはこれからどう変わっていくのか、どのような姿が望ましいのかを議論しました。気持ちよく、そして円滑に行政サービスを受けることができる「これからの時代の市役所の姿」について自由に意見交換を行い、窓口や相談、待合スペース等のあり方をまとめました。

最後に、グループでまとめた意見・アイデアを発表しました。第2回と同様に、感染防止対策により午前の部と午後の部で2グループ毎に別れての開催となりましたが、現庁舎の課題を改善し、これからの時代の市役所の姿を共有することができました。



新型コロナウイルス感染症対策

- ・少人数化を図るため午前と午後の二部制で実施
- ・密を避けるためグループごとに別室でのグループワーク
- ・進行役は遠隔地からのテレビ会議システムによる参加
- ・マスクの着用、手指消毒の徹底、受付時の検温 等

Aグループ

グループワークのまとめ(抜粋) <これからの市役所の姿を描こう>



「癒しの空間!! ユー&ミー」

- ・誰でも気安く気軽に
- ・帰るときに市役所に来てよかったと思える
- ・職員の皆さんが働きやすい

- <議会>
- ・傍聴しやすい議会

<山口市にいらっしゃいませ エントランスホール>

- ・駐車場はゆとりのある駐車ができる面積をとる
- ・車の出入りがしやすいようにする
- ・利用者にわかりやすくする
- ・担当部署の案内、利用窓口をわかりやすくする
- ・サイン関係は大きくわかりやすくする
- ・どこになががあるかわかりやすい
- ・多言語のない表示
- ・すべて日本語のみの表示

- <内装>
- ・やさしい配色!!

<バリアフリー>

- ・カウンターまで点字ブロック
- ・同色化しない点字ブロック
- ・すべらない床
- ・エントランスは雨で濡れてもすべらない
- ・障がいのための個別対応ルーム
- ・手話のできる職員



<市民の方をフロアへご案内します>

- ・フロアマネージャー
- ・フロアが見えるエレベーター
- ・エレベーターは低層、高層に2台設置
- ・木材を使った豊かなカウンター
- ・車椅子でも動きやすい

- ・郵便局、銀行の充実
- ・コンビニ
- ・レストラン

<開放的な待合空間>

- ・じゅうたん、カーペットは不衛生になる
- ・待合室を安らぎの場にする
- ・明るい
- ・癒し効果の丸い室内デザインに
- ・大きな空間のホール

<市民サービス>

- ・市民にやさしい市役所
- ・市民と市役所の距離感をなくす場に
- ・地域交流センターにはない全市民のための市役所
- ・質の高い職員
- ・施設サービス
- ・ネットサービス
- ・接遇対応
- ・イヤミのない対応

<新しい生活様式>

- ・トイレには自動石けんの設置
- ・冬は手洗いを温水に
- ・紫外線殺菌

Bグループ

グループワークのまとめ(抜粋) <これからの市役所の姿を描こう>



「市役所に行こう！」

- <施設>
 - ・混雑しない、大勢が避難できる大きな入口
 - ・市内全体からの来庁者が利用できるスペース
 - ・動く仕切り
 - ・庁舎内に大きなサイン(床や天井に設置、色分け)
 - ・窓口にタブレットを設置し、職員との画面を共有する
 - ・床は防音や清掃のしやすさに配慮し、すべりにくく車椅子の方にも支障のない適切な材質のものにする
 - ・清掃しやすい材質を使用する
 - ・一目でわかる色分けのカウンターで汚れが目立たない色がよい
 - ・来庁目的で動線を分けるためのわかりやすいサインが必要
 - ・電動で上下するカウンターの活用
 - ・受付から受け取りまでの各種手続きのわかりやすさ(一人で行く、補助する人の配置)
 - ・デジタルサイネージは何種類かのジャンル別のものを設置
(地域内外のお知らせ(イベント情報)、日常の暮らしで役立つ情報、歴史等の学べるもの、天気)



- <市民のために>
 - 【コロナ対策】**
 - ・窓口カウンターにエアカーテンの設置してマスク不要に
 - ・空気の流れを横ではなく縦にする
 - ・利用しやすい市役所(総合案内サービスの充実、窓口業務は1階に集める、たらい回しをしない)
 - ・情報スペース
 - ・ATM、郵便局、売店
 - 【災害】**
 - ・災害に対して安心安全な市役所(備蓄品、医療機関との連携)
 - 【UD(ユニバーサルデザイン)】**
 - ・耳の不自由な人への対応(補聴器、無線での対応)
 - ・交流拠点を明るく入りやすい空間とし、情報発信の拠点に
 - ・物産店・地域商店のプレゼンの場
 - 【子供】**
 - ・子どもが飽きない、危険でない
 - ・学童も預けられる場所(室内の公園)
 - ・キッズコーナーは木造で(窓口も含めて)

- <サービス>
 - 【AI】**
 - ・マイナンバーを利用した手続きの推進
 - ・AIの活用による窓口サービスの向上
 - ・センサーによる自動ON/OFF
 - ・業務を標準化する
 - ・AI化のためには各支所の紙をなくし、データ化しないと進まない
 - ・AIができるサービス
 - 【人】**
 - ・人だからできるサービス
 - ・職員の意識向上、行政課題の対応能力
 - ・案内を含めたフロアスタッフの活用
 - ・フロアマネージャーが重要になる

Cグループ

グループワークのまとめ(抜粋) 〈これからの市役所の姿を描こう〉



「楽しく集える新庁舎」

<子育て世代>

- ・子育て世代に配慮した待合スペース
- ・キッズスペースは必ず設置

<案内>

- ・各窓口は仕分けがはっきりわかること
- ・どこで申請すれば良いかわかりやすい看板
- ・案内サインは大きくして、色分けする
- ・市民がわかりやすい表現にしてあること
- ・待ち時間のわかるディスプレイ
- ・受付発券機及び待ち時間表示等の設置
- ・わかりやすくオープンな総合案内所
- ・フロアマネージャーがほしい
- ・デジタル化に対応しにくい来庁者への配慮

<待合室>

- ・待合は広く明るくゆったり
- ・明るく開放感のある空間
- ・広々としたロビー、待合室
- ・音声、音響効果に注意
- ・高齢者に配慮した待合スペース
- ・待ち時間を長く感じさせない空間になっていること
- ・壁の有効利用
- ・飲み物コーナー(自動販売機ではない)

<トイレ>

- ・多目的を含め高速道路のSAのように
- ・トイレが狭い汚い、段差があるので改善を



<窓口>

- ・窓口(相談)が狭く少ないので改善を
- ・バリアフリー
- ・相談コーナーの充実を!(自宅からできる)
- ・カウンター等家具は地産産材がよい
- ・障がい者にやさしい窓口サービスのあり方
- ・立ったまま対応できるハイカウンター
- ・ロー/ハイカウンター、相談ルームの3種必要
- ・仕切りを付けたカウンター(プライバシー保護、感染防止対策)
- ・ゆっくりと書類に記入できる机、椅子の設置

<BGM>

- ・BGMは必要
- ・プライバシーを保護するためのマスクング

<デジタル化>

- ・タブレットの積極的な導入
- ・ICTの積極的な導入
- ・マイナンバーカードを利用した住民票等のオンライン申請の仕組みの構築
- ・パソコンなどの資料等説明できる機器の設置
- ・外国語対応
- ・マイナンバーカードの充実による記入作業の省力化
- ・音声認識による記入作業の省力化

<その他>

- ・地域交流センターと本庁の役割分担について将来的な充実度を考えて!
- ・職員が働きやすい環境、動線等に配慮が必要
- ・職員の職業理念の意志統一を
- ・早間田交差点が市役所エリアを分断している

Dグループ

グループワークのまとめ(抜粋) 〈これからの市役所の姿を描こう〉



「未来を見ずして今を創る〜分かりやすく・楽しく待つ〜」

<案内サービス>

- ・案内サポート、誘導
- ・死亡届ワンストップサービスの窓口をつくる
- ・フロア案内→聞いて具体的に場所を示してくれる
- ・庁舎に入りやすい、経路が分かりやすい
→サイン、様子が見える
- ・やっぱり尋ねることのできる「人」の配置

<将来への備え>

- ・将来の庁舎の変化→数年先を見据えてつくる

<利便施設>

- ・銀行や郵便局のATM設置、郵便局は窓口もほしい
- ・山口市内の金融機関がすべてであると便利
- ・ドライブスルー

<その他>

- ・手数料等の支払いを一元化させる窓口の設置

<カウンター窓口、受付>

- ・電子パネルで申請できる
- ・入口から窓口がすべて見渡せる
- ・窓口業務の一元化(1階オープンフロア)
- ・天井が単なる天井ではなく光の調節ができる
- ・椅子・ソファはたくさん置いてほしい
- ・トイレでは少しでも多くパウダールームが欲しい
- ・Wi-Fi、充電器
- ・コインロッカー(無料)

- ・カウンターに来客用の荷物を置ける棚があるるとよい
- ・多様な相談に対応した相談室、カウンターの設置
- ・混雑時間、待ち時間が分かる仕組み
- ・わかりやすい案内サイン

<つながり>

- ・待合は交流スペースと連結して欲しい
- ・待合からステージなど発表の場が見える
- ・楽しく待てる
- ・ゆっくり楽しく会話できるカフェ、自由スペース



<ICT>

- ・ICT化を進めて、届け出等の電子化が必要
- ・IDカード情報の活用で手続きを迅速に

<情報コーナー>

- ・山口市の案内(特産品等)
- ・大切な情報が受取れる場(ウエルカムボード)
- ・待ち時間に見る(知る、学ぶ)ことができる
(大内文化、YCAM、山口のお土産など)

<待合コーナー>

- ・ゆっくりとするスペースに市内の案内やその日のニュースを掲示して欲しい
- ・用務や行き先などが確認できる総合窓口設置
- ・来庁者の個人差(目的、年齢)を考慮する
- ・衝立のある受付

<キッズ・ベビー>

- ・子供を見守ってくれる人がいるキッズスペース
- ・ベビーサークル(中に少しだけ入ってもらおう)
- ・絵本、授乳、おむつ替え
- ・和室

<バリアフリー、ユニバーサルデザイン>

- ・車椅子の人がスムーズに出入りできる
- ・多言語案内サインサービス
- ・車椅子使用者が便利な機能
- ・視覚障がい者にやさしく、あまり動かなくて済むようにブースを設ける
- ・バリアフリー通路
(車椅子、杖、歩きがゆっくりな人などのための通路)

「これからの市役所の姿を描こう」キャッチコピー

Aグループ 「癒しの空間！！ ユー&ミー」

Bグループ 「市役所に行こう！」

Cグループ 「楽しく集える新庁舎」

Dグループ 「将来を見すえて今を創る～分かりやすく・楽しく待つ～」

「市民の役に立つ所 - これからの市役所の姿を描こう」のテーマのもと、各グループがアイデアをまとめられ、コンセプトを表すキャッチコピーを付けられました。

Aグループは、「癒しの空間 ユー&ミー」をキャッチコピーとされました。まず、利用しやすい駐車場と、分かりやすい案内表示があるエントランスホールが市民を出迎え、次にフロアマネージャーが目的の場所に案内します。待合スペースは明るく開放的で癒しのデザインでつくられた安らげる空間で、木を用いたカウンターで市民にやさしい行政サービスが受けられるというアイデアでした。

Bグループのキャッチコピーは「市役所に行こう！」です。AIを活用することによって行政サービスを向上させるとともに、フロアマネージャーなどの人だからこそのサービスも重視して利用しやすい市役所にするという提案でした。その他、汚れが目立ちにくく、清掃しやすい材質を使用すること、空気の流れを考慮した空調設備で感染症の対策をすることなどの特徴的なアイデアが出されました。

Cグループは、「楽しく集える新庁舎」というキャッチコピーのもと、市役所に来た市民が利用しやすいように、分かりやすい案内と充実した窓口スペースをハード面とソフト面の両方で実現するという提案でした。明るく開放的な待合スペースや、トイレ設備、キッズスペースを充実させるというアイデアもありました。また、将来的な充実度を考慮した地域交流センターと本庁舎の役割分担、職員が働きやすい環境などの意見がありました。

Dグループは、現状に即した施設づくりや行政サービスを構築することだけでなく、将来の変化にも柔軟に対応できる備えを持った市役所となるように、「将来を見すえて今を創る～分かりやすく・楽しく待つ～」をキャッチコピーとされています。また、待合スペースを市民交流スペースのステージやカフェと連結させ、待ち時間が把握できる仕組みも導入することで、楽しく過ごせるように整備するというアイデアがありました。



グループワークのまとめ

<窓口、相談、待合スペース>

- 目的ごとに使い分けられるカウンター
- 可動式の仕切りがある窓口
- 多様な相談に対応した相談室
- 明るく開放的でゆとりのある待合
- 市民交流スペースと連結
- 情報コーナーの設置
- プライバシーへの配慮

<サービス>

- フロアマネージャーの配置
- ICT、AI の積極導入
- タブレットの活用
- デジタル機器利用のサポート
- 障がい者のための柔軟な対応
- 市民にやさしい対応
- 職員が働きやすい環境

<案内機能>

- 分かりやすいサイン表示
- 迷わない経路
- 視認性の高い空間
- 立ち寄りやすい総合案内
- 混雑や待ち時間が分かる仕組み
- デジタルサイネージの設置

<施設全体>

- ユニバーサルデザイン
- バリアフリーの拡充
- キッズ・ベビー対応の充実
- トイレの充実
- オンライン環境の充実
- ATM、コンビニなど利便機能

各グループに共通して、目的ごとに使い分けられるカウンター、相談室など窓口スペースの拡充や、待ち時間をストレスなく過ごせるような明るい待合スペースの整備など、ハード面を細やかに整える意見がありました。また、ICT や AI を活用した行政サービスを推進するとともに、フロアマネージャーを配置し、デジタル機器の利用に不慣れな方へ手厚くサポートする「人によるサービス」も重視されています。さらに、分かりやすい案内機能、ユニバーサルデザインの施設づくりも重要なポイントとなっていました。

第2回と同様に新型コロナウイルス感染症の影響で開催が延期となる中、第3回新本庁舎整備市民ワークショップにご参加いただき、心よりお礼申し上げます。感染防止対策のためご不便をおかけする中でも、熱心な意見交換と個性あふれるアイデアで、大変有意義なワークショップとなりました。

第1回から第3回までのワークショップでいただきましたご意見やアイデアは、今後の具体的な設計に反映できますように検討を進めてまいります。

問い合わせ：山口市総務部本庁舎整備推進室
〒753-8650 山口市亀山町2番1号
TEL：083-934-4151 FAX：083-934-2944
電子メール：honchosha@city.yamaguchi.lg.jp

