

令和4年度第3回区政モニター一会議議事録

令和5年1月14日（土）午前10時から正午
北区役所別館 研修室

政策経営部広報課

第3回区政モニター会議議事録

- 1 日 時 令和5年1月14日（土） 午前10時から
- 2 場 所 北区役所別館2階研修室
- 3 テーマ 「東京都北区新庁舎建設基本計画（案）」
- 4 出席者 総務部副参事（新庁舎担当）、総務主査、総務課職員、
広報課長、広報主査、広報課職員、
区政モニター 19名

1. 開 会

◎広報課長

皆様、おはようございます。

それでは定刻になりましたので、まだおそろいではございませんけれども、区政モニター会議を始めさせていただきます。

本日、司会をさせていただきます、広報課長でございます。どうぞよろしくお願いをいたします。

本日のテーマでございますけれども、「東京都北区新庁舎建設基本計画（案）」ということでございまして、こちらについて、皆様からご意見をいただきたいと思いますのでございます。

早速ではございますけれども、本日の出席者を紹介させていただきます。

総務部副参事（新庁舎担当）でございます。

◎総務部副参事（新庁舎担当）

よろしくお願いします。

◎広報課長

続きまして、総務課の主査でございます。

◎総務主査

よろしくお願いします。

◎広報課長

総務課の職員でございます。

◎総務課職員

よろしくお願いいたします。

◎広報課長

そして、後方の3名が広報課の職員でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

続きまして、お手元の資料の確認をさせていただきます。

大変多くて恐縮でございます。右側にありますのが、本日の資料となりまして、上から会議次第、そして座席表、その後が、パワーポイントの資料でございます。そして、新庁舎建設基本計画の案と概要版、そして、北区くらしのガイド、そして、個人

ワークシートであります「理想の窓口とは」というもの、そして最後に、新庁舎の基本計画（案）に関するご意見記入用紙でございます。

（事務連絡）

それでは、本日の流れについて、ご説明をさせていただきます。

まず、総務部副参事（新庁舎担当）より15分程度、「東京都北区新庁舎建設基本計画（案）」について、ご説明をさせていただきます。説明終了後に、今回は個人ワークを行っていただきまして、その後、各グループに分かれてグループワークをしていただきます。グループワーク中で質問等がありましたら、その都度、お声がけいただければと思います。グループワーク後は、グループ内で出た意見を各グループ3分程度で発表していただきます。発表者の方は、グループで出た意見をまとめていただければと思います。

なお、事前にグループ内の進行役、発表者を決めさせていただいております。座席表のほうに書いてございますけれども、もし、その役割ができないという方がいらっしゃいましたら、グループ内で調整をしていただければと思ってございます。

本日のモニター会議終了後に、議事録を作成いたします。この議事録は、北区ホームページなどで公開をさせていただいております。議事録に載る部分は、開会、説明、発表の部分でございます。各グループでの話合いの内容は掲載しません。会議中の発言者名につきましては、匿名とさせていただきますので、ご了承くださいたいと思います。

また、記録用と、北区のホームページ掲載用といたしまして、会議の様子を撮影させていただきます。ホームページ掲載時には、顔がはっきり写らないように配慮させていただきますので、こちらについても、ご了承のほど、よろしくお願いいたします。

進行方法については、以上でございます。

それでは、次第の2、説明に移らせていただきます。総務部副参事（新庁舎担当）、どうぞよろしくお願いいたします。

2 . 説 明

◎総務部副参事（新庁舎担当）

改めまして、総務部副参事（新庁舎担当）です。よろしくお願いいたします。

北区では、概ね令和15年度頃の開庁を目指しまして、今、新庁舎の準備をしているところでございます。

本日、現在パブリックコメント実施中の「東京都北区新庁舎建設基本計画（案）」について、簡単にご説明させていただきまして、その後、皆様のご意見をいただけるようなグループワーク、このようなものと考えているところでございます。

なお、本日この後、「東京都北区新庁舎建設基本計画（案）」、こちらのほうを基本計画（案）と呼ばさせていただきます。よろしくお願いいたします。

(スライド1～3参照)

本日の大まかな流れでございます。

先ほどの説明のとおりではございますが、説明と個人ワーク、グループワークで、全部で1時間20分ぐらいを想定してございます。

(スライド4参照)

それでは、まず基本計画(案)について、説明したいと思っております。

本日、配付資料の「東京都北区新庁舎建設基本計画(案)」、この概要版をご覧ください。

概要版、こちらの方で一応、基本計画(案)全てを網羅しているところ、大まかなところをまとめてありますので、これで、まず全体のお話をさせていただいて、本日のワークに関係あるところを少し詳しくお話させていただくという流れにしたいと思っております。

まず、概要版を開いていただいて、1ページ、第1編、新庁舎建設計画の背景です。

こちら、記載があります表のように、これまでの経緯というのをまとめているところでございます。

次、右側、2ページ、第2編、基本的な考え方。

図のように示しておりますが、基本計画の位置づけというのが、設計の前段階であることというのを示しております。また、中段、建設予定地というのは図のとおりでして、国立印刷局王子工場用地の一部というふうになってございます。

次のページ、ご覧ください。3ページです。

王子駅周辺まちづくり。こちらのほうは、新庁舎と関係が深く、同時期にパブリックコメントを実施しております、3月策定を予定しております「王子駅周辺まちづくりガイドライン」を紹介しているページでございます。

また、右側4ページ、現庁舎の概要と課題というところでして、現庁舎の課題としましては、平成23年に基本構想というのをつくったときに、安全、老朽、分散、狭あい、環境、この5つが課題というふうに示されてございます。

続いて、下のほう(2)ですが、建設予定地を踏まえた新たな課題としまして、2つ課題がございまして。災害への対応、あとは次のページに行ってくださいまして、にぎわい創出というところでございます。

この7つが課題というところでございます。

これからの庁舎の役割と北区らしさというところで、令和元年度に開催されました「北区らしさ」をテーマにした区民ワークショップのほうでは「人が人を大事にするところ」、こちらが北区らしさというふうに感じられましたため、区民と行政が顔の見える関係を育みながら、新しい時代のサービスや協働の取組を支える場となることを目指し、検討していくこととしました。

整備基本方針。基本構想のほうから基本計画でまとめることなど、今までの流れをこの右側6ページ、A3の折り込みになっているんですけど、こちらのほうでまとめております。

3、折り込みのほう、新庁舎建設の基本理念。こちらのほうは普遍でして、「人と環境にやさしく、区民に開かれた 北区のシンボル」これを基本構想では5つのめざ

すべき庁舎像、こちらにまとめまして、その後の検討として追加されたものと併せて、真ん中のほうですね。基本計画では6つの整備基本方針に取りまとめまして、具体化していくというところです。

一番右側の四角で囲んでございますが、基本機能、必要な性能を第3編で。施設計画を第4編、事業計画を第5編でまとめているというのが、基本計画（案）の構成となっております。

次のページ、お願いします。7ページです。

こちら、第3編、新庁舎の基本機能と性能です。先ほどのA3でまとめている内容というところになっておりますので、本日は紹介にとどめさせていただきます。

11ページまで進んでください。第4編、施設計画です。

次のページ、12ページで、この施設計画の内容をまとめておりまして、12ページを見ていただきますと、条件設定のまとめとございます。基本構想と基本計画で定めた想定を表のようにまとめてございます。基本構想では、策定年度が平成23年度。基本計画は令和4年度。最大人口は33万人から36.5万人。職員数が1,320人から1,537人。想定規模は、3万3,000㎡から4万8,500㎡というふうな変化がございます。

右側13ページ、配置及び動線です。周辺との関係、こちらを「王子駅周辺まちづくりガイドライン」に定める図のような重点的な取組の位置、イメージとして示してございます。また、次のページのほうでは、基準階、また断面構成の考え方なども示しているところでございます。

1枚めくっていただきまして、16ページ、こちら第5編、事業計画となっております。

事業スケジュール、新庁舎の早期開庁が望ましいこと。都市開発諸制度の活用、検討すること。建設予定地の取得が令和10年度以降になる見込みであること。以上のところから、令和5年度設計に着手しまして、概ね令和15年度頃の開庁を目指しているスケジュールとさせていただきました。

公共施設の設計や建設、施設の運営・維持管理等、事業の進め方については、直営方式。区が民間事業者と契約するに当たって、設計や工事等をどう発注するかというところに関しては、設計施工分離方式という、どちらも行政で一般的に採用されているものを事業の進め方とし、17ページ、右側ですね。概算事業費としましては、現時点による試算ではございますが、表のとおり見込んでおりまして、新庁舎建設工事費は、設計等を含んで330億円、合計で490億円となっております。

財源は、表のとおり見込んでおりまして、基本的な考え方としては、一般財源負担を軽減するとともに後年度の単年度負担額を抑制するため、基金と起債のバランスを図り、最大限活用するものとします。

最後18ページ、第6編、今後の検討に向けてというところで、16ページであった事業スケジュールというのを少し詳しく紹介しておりまして、これまで以上の方の協力を受けて、確実に推進していく必要がありますというふうにまとめているところでございます。

簡単ではございますが、以上が基本計画（案）の説明となっております。ちなみに、

説明会では、30分、40分、こちらの概要版ではなくて、基本計画（案）を使いながら説明させていただきました。

（スライド5参照）

ちなみに、説明会の様子をお伝えいたしますと、3会場で46名参加していただきまして、幾つか質問ございました。

主な質問としましては、建設予定地に納得いかないんだけれども、どうなっているのかとかというところ。それに関しまして、回答がございますので、その辺を紹介させていただいたりしたところです。

こちらの基本計画（案）を見ていただけることはできますでしょうか。8ページとかを開いていただきますと、こちら、建設予定地がどのように決定しましたというような経緯が記載されていたりします。

また、1枚めくっていただきますと、10ページ、こちら四角囲みになっていますが、これはコラムというような形で、どうしてこの場所に建つことにしたのかというようなことをまとめていたりするというような流れになっております。

また、ちょっと場所が飛ぶんですけれども、84ページでは、事業の進め方というのが書いてあるんですけれども、これは豊島区ですとか、渋谷区のように、事業費を削減するような対策はできないのかというようなところに関して、私たちが考察した内容等が書いてございます。具体的には、現在の土地が私たちの土地でないというところがあるので、その辺の事業の採用が難しいというようなところが記載されているところでございます。

（スライド6、7参照）

続きまして、パブリックコメントについてというところでございます。昨年の北区ニュース、12月10日号、こちらのほうや現在のホームページ等でお知らせさせていただいておりますが、パブリックコメントを実施中でございます。本日配付の一番下にあった資料、ご意見くださいというところ、もし記載して出していただければ、本日パブリックコメントとして受け取ることもできるような形を取っております。

実施期間としましては、令和5年1月20日、金曜日まで、来週までです。提出方法としましては、ホームページ、窓口持参、郵送、FAXなどとなっております。策定の参考にさせていただきたいので、たくさんの意見をお待ちしております。よろしく願いいたします。

では、ちょっと前置きが長くなりましたが、本日、作業をしていただく内容を説明したいと思います。

（スライド8、9参照）

グループワークのテーマ、「北区版総合窓口」というのを使いやすくするためには、どうするかという作業になります。

まず、グループワークの目的としましては、この基本計画（案）のほうにまとめております「北区版総合窓口」というものについて、区政モニターの皆様のご意見を伺いまして、令和5年度から着手する基本設計のほうで参考にしたいなというふうに思っているところでございます。答えを出すことが目的ではございません。

（スライド10、11参照）

まずは、北区版総合窓口というのが、どういうものかというところを説明したいと思います。

先ほど紹介しました基本計画（案）。こちらの28ページ、開いていただけますでしょうか。

本文の28ページ、こちらに区民サービス機能というふうにございます。区民サービスの機能というところでして、「来庁者が来て良かったと感ずることができずサービスを提供することを目指しております」というのが書いてございます。そして（2）として、北区版総合窓口というのが記載されているところでございます。

開庁までの時間を要するので、区民サービスのあり方が大きく変わるというところ、可能性ございますので、来庁しなくても対応できることというのは増えていくのかなというふうには考えておりますが、その中、役所に来庁される方々には、相談機能の充実ですとか、利便性、プライバシーに配慮した快適な環境づくりというのを考えていかなきゃいけないなというふうに思っているところでございます。

続いて、29ページ、右側ですね。こちらのほうで、来庁者が少ない移動等でサービスを受けられる、来庁者が一つの窓口で様々な手続を済ませられるというような考えの下で、先ほどお話ししました北区版総合窓口というのを目指して、配置を検討していきたいというふうに考えているところでございます。

窓口の配置のパターン、幾つかパターンを比較検討した結果、この三つのパターンになっているというふうなところでございます。おのこの、この類型のパターン、簡単に説明させていただきますと、一番左側、従来窓口配置型というやつです。現庁舎と同じような考え方で、各課の窓口がおのこの用意されているというふうなパターンでございます。来庁者は、自分で目的の課に移動するというところで、メリットとしましては、専門的な相談ができるというところ、一方、デメリットとして、来庁者の移動時間、待ち時間の負担というのがあるのかなというところでございます。

他区の事例としては様々ございますが、現庁舎もそうですし、最近の事例ですと豊島区役所なども、このような形を取っております。

続いて、真ん中、部門別ワンストップ型。特徴としましては、関係各課の窓口を税ですとか、子育て、部門ごとに一元化しているところでございます。来庁者に関しては、自分の目的の部門に移動するというところで、関連した手続、相談というの、1つの窓口で済ますことができるという一方、他部門への移動というのには必要になるというところでございます。

他区の事例としまして最近の庁舎で言いますと、渋谷区役所などが、このような形を取っております。

最後、一番右側です。窓口業務集約配置型。こちらは、窓口スペースと執務スペース、おのこのを用意しているというふうなところでございます。来庁者は移動することなく、職員のほうが動くことで対応をするという形でございます。来庁者の移動負担というのがなくなる一方、来庁者の集中により待合スペースの確保、プライバシーの確保、この辺が困難になるのではないかとこのところでございます。

他区の事例としては、この3パターンでは一番少ないんですが、最近の庁舎では市川市役所などが、このような形になっております。

おのおの、イメージを分かりやすく説明するとしますと、例えば、麺類とかを食べたいなと思ったときに、この従来型というのは、商店街に行って、おそば屋さんですか、ラーメン屋さんを選ぶようなイメージです。部門型というのは、フードコートみたいなのところに行って、フードコートにあるうどん屋さん、中華屋さんを選んだりする。集約型というのは、ファミリーレストランとかに行き、メニューを見て、タンメンとか、パスタを選ぶというような形で、ある目的、麺類を食べたいということに関して、どのタイプを使って、目的を達成するかというような形になっております。なので、どれが一番いいんだとかというのは、決めるのは難しいというのは分かっているんですが、何かを選択をしなければいけないというところで、皆さんもどのようなことを考えているのかなというところが、少し見えてくるといいのかなというふうに思っているところでございます。

では、具体的にというところなんです、これをどのようにしていくのがいいかというところで、個人ワークというのをまずやっていただきたいなと思っています。

配付しているA3の資料、これが個人ワーク資料となっております。一番上にあるのが、3パターンの絵があって、特徴等を軽く書いてございます。ここのところに、直感で構いませんので、持ち点3点を配分してください。これがいいというのがあれば、そこを3点、残りを0点。あとは順番、これと、これと、これという順番が決まっているような方は、2点、1点、0点とか。あとは、どれでもいいかなとか、決め手がないなといったら、1点、1点、1点みたいな形でつけていただければと思います。小数点とか、マイナスとかをつけるとややこしくなりますので、その辺は、なくしていただきながら点数をつけていただくというのが、まず最初のワークです。

そして、その次に具体的な事例というところで、真ん中の右側にも、具体的な事例を幾つか書かせていただきましたが、住民票の発行ですとか、こういうのは、どの窓口でやるといいのかなというのを皆さん付箋等を使っていただきながら、自分のところに置いていただけるといいのかなと思います。

事前に、私たち、どうかなというのをやってみたんです。結構時間がいっぱいになっちゃうんですけども。個人のシートは、こういうふうに使っていただきながら、最後のグループで集めるというところがございいますので、この辺に点数をつけながら、住民票とかはどれかなというのをしていただきつつ、作業をしていければと思っています。

(スライド12～14参照)

まず、それで皆さんにやっていただいて、その後、グループワークということで、それをやった結果をまとめると、班ごとに何点だったのかなというのがありつつ、おのおのまとめていく上で、Aさんは、生活保護は従来型がいいと思ったけど、Bさんは、ワンストップ型がいいと思ったとか、その辺を判定、まとめることにするのか、まとめないままにするのかどうかという、この辺自由ではございますが、皆さんの意見を交わしていただきながら、1個のところに集中することはないかなとかというところが分かたりするといいのかなと思いつつ、ちょっとその辺を改めて見ていただければいいのかなというふうに考えているところでございます。

個人ワークが10分ぐらい、その後のグループワークというのが30分ぐらい。グ

ループワークになるところで、改めてやっていただきながら、説明はちょっとしていきたいなと思っておりますが、あと10分の個人ワークを始めていただければいいなというふうに思っております。

分からないこと、質問等あれば、手を挙げていただければ、職員が対応いたしますし、この辺、立ち上がって見に来ていただいてもいいですし、時間も長いので、トイレとかは自由に行っていただいてもいいのかなというふうに思っております。

◎区政モニター

いいですか。例えばという欄で、いろいろあると思うんですが、住民票発行から、出生、婚姻、死亡など。私たち、これがどれと関連するのか分からないんですよ。

◎総務部副参事（新庁舎担当）

はい。その辺が分からないのであれば、分からないというところでもいいですし。

◎区政モニター

ですから、例えば、今、左から1、2、3と書いてあるけど、今、北区は、おおむね2番目ぐらいのパターンになっていると思うんですよ。

◎総務部副参事（新庁舎担当）

1番目と2番目とかですよ。はい。

◎区政モニター

そうした場合、本来、一番右がいいかもしれないんだけど、どれを選ぶといっても、どれとどれが関連づけになっているのかが分からないのに、それを議論しろといっても無理でしょう。

◎総務部副参事（新庁舎担当）

どれとどれというところが。

◎区政モニター

だから我々は、区役所に来るには、許認可権とか、証明とか、そういった相談や、あるいは教育の相談をしに来るわけですよ。そういった場に、毎日来ているわけじゃない。そうした場合、ここに行ったときに、こことこの関連性があるということが分かっていないんですよ、我々は。分からないのに何を議論させるんですかということです。

◎総務部副参事（新庁舎担当）

承知しました。

私たち、そういうことも、もちろんあるなと思ったので、右側に書いたのは、あくまで具体例であります。米印で黒字のガイドとかも見てくださいねというふうに書いてはございますが、例えば子育ての相談とか、教育の相談とか、何かの相談というのが、どの窓口に行っていけば分からないから、こういうふうに一つの課に行ったら相談できるというような形というのは、そもそもそこにアプローチできないから難しいよね。そうしたら、集約型のほうにあったほうがいいのかとか。そういうように、分からないからこっちのほうがいいのかとか。ここは分かるからここがいいのかなとか。ただただ住民票をもらいたいとか、そういうようなところ。だから、どれをどこに置かなきゃいけないというところでなく、分からないのであれば、分からないとしたときにはどうしたらいいのかというのを置いていただければいいかなというふうに思

っているんですけれども。

◎区政モニター

現在、北区では忙しさの程度、どの部門が一番忙しいのか、暇なのか。これ、分かりますか。暇といたらおかしいんですけども、利用度。

◎総務部副参事（新庁舎担当）

データとして、今持ってはいないところではあるんですけれども。

今回やっていただきたいのは、理想というか、そういうところを伺いたいので、忙しい部門であれば、もっと大きくしたほうがいいんじゃないのとかという意見として、それはつけていただければいいのかなというふうに思います。

◎区政モニター

例えば、例ですね。私、この右側になるので一つもないんですよ。

◎総務部副参事（新庁舎担当）

であれば、それこそ、ご自身がご興味あるようなことを書いていただいて、それはこの辺だとかというような形で全然構わないのかなというふうに思っています。

◎区政モニター

それはおかしいんじゃないですか。

◎総務部副参事（新庁舎担当）

広く、ただ、いろいろな意見を伺いたいというだけのところでありますので、本当、ここで、これはここなんだとか、皆さん、ここはこうだからこうですよというお話をするつもりは、今は全くなくて、分からないということであれば、分からないんだなというのを知りたいですし、すごい詳しい方がいて、ここはこうなんだというのがあれば、それをいただければいいなというふうに思っているところです。

◎区政モニター

いいですか。まず、私たちの意見を言いたいんですけども、逆に、皆さんは今までやってきた経験上では、どうだったのかというのは、ここには書いてあるわけですよね。

◎総務部副参事（新庁舎担当）

はい。

◎区政モニター

そうですね。もう一回聞きますけども、住民票発行から、これは例えばの例で、役所が関わるものというのは、多岐にわたってこんなものじゃないわけですよね。そうでしょう。それをざっくりばらんに、この三つに分けるのはいいけど、それを議論しろというなら、もう少し事前に、区役所の仕事としてはここまでありますという資料を事前にもらわないと。悪いけどいきなり来て、これやれは、それは無理だろう。

◎総務部副参事（新庁舎担当）

申し訳ないです。全部を全部、先ほどからお話ししているように決めたいというわけではなくて、どういうところ、ご意見あるのかなとか、あと、それこそ多岐にわたっていろいろあるから分からないんだという話があるのであれば、その辺が分かればいいのかなと思っていたというところでした。

◎区政モニター

もう一度言うよ。100以上、200以上、1,000近く、もしかしたらいろんなテーマがあるのに、それを分からないまま何を議論させろというの。

◎区政モニター

今、役所では何が困っているんですか。何も困ってなくて、ただ、新庁舎をつくるためにこういう案を出しているのですか。今のままじゃ、とてもじゃないけど、仕事ができないというなら話は分かるんですけども。できているんですよね。忙しいところはない。

◎広報課長

よろしいですか。今回は、新しい区役所の窓口を作っていくために、皆さんの理想を聞きたい。今の北区役所がどうこうということではなくて、こういう区役所であってほしいなということを今回聞きたいということです。

◎区政モニター

余計分からない、そんなの。

◎広報課長

分からないなら、分からないでもいいんですよ。例えば、相談する窓口は1つにしてほしいとか。手続きをするところは一つにしてほしいとか。こうだったら楽でいいとか。行かなくてもいいようにしてほしいとか。多分、いろいろ皆さんご意見あると思うので。具体的なところは、今日は聞いていなくて、こういう区役所になったらいいなという未来の像をお伺いできればというのが、今日の趣旨です。

◎区政モニター

広報課長、悪いけどさ、事前にもらった資料があるでしょう。

◎広報課長

新庁舎の関係のものですね。

◎区政モニター

第3回区政モニター会議のテーマについてで、3番目のところで、基本計画のところではデジタルトランスフォーメーションというテーマがあって、それについてというふうに書いてあるわけでしょう。①、②というのが、だよね。これ、事前にもらったやつ。

◎広報課長

開催通知と一緒に送りしたものですね。

◎区政モニター

だからさ、俺、これデジタルトランスフォーメーションについて調べてみたんだよ。要は、経産省が2025年の壁ということで、すごい一生懸命やっているんだけど、そこで12兆円の損失が発生するということで一生懸命やっているんだけどね。これについて、じゃあ、どうしようかというふうに考えたときに、今の話と違っているんだよ。

もう少し言わせてもらおうと、AIなどのビッグデータでやるんならば、ビッグデータを区が持っていて、それについてどうやって活用したいかとかというようなテーマを出してくれるなら分かるよ。それが、ただ窓口だけの話になったんだよ。窓口については、どうしましょうかというのを書いてあるけど、その前に、テーマの選定とし

てはＤＸなんだよ。そうだよな。

◎総務部副参事（新庁舎担当）

もちろん、それもあります。

◎区政モニター

事前文書にそう書いてあるんだよ。それもじゃなくて、テーマはそれに沿っているんだよ。

◎総務部副参事（新庁舎担当）

なので、こちらは書いてあるように、最後のところで窓口というふうにまとめているんですけど、総合窓口を目指しますというふうに、一番最初に書いてあるとおりに、その窓口のところで、そのＤＸ等が進むと、この窓口は要らなくなるんじゃないかなとか、そういうようなところも出てくるのかなというところで書かせていただいたというようなところなんです。

それこそ、ウェブで、ご自宅でやったら、あそこに行かなくていいじゃないか、じゃあ、その窓口要らないじゃないかというような、お話が伺えたりするのもあるのかなというふうに思って、書かせていただいたところだったりするんですけども。

◎区政モニター

これは、取りあえず、個人ナンバーカードで云々と言っていますよね。そうすれば、余計に簡単になっちゃうんで、どこに行こうが、行くまいが、そのカードを持っていればいいわけでしょう。

◎区政モニター

ちなみに、この間、住民票とそれから印鑑証明を取らなきゃいけなかったんだけど、私、カードを持っているんですけど、わざわざ滝野川会館に行かなくても、コンビニで一気にもらうことができるんですね。そういう意味でいったら、すごくマイナンバーカードというのは、すごく便利だなと思ったんですけど。

◎総務部副参事（新庁舎担当）

ご意見、ありがとうございます。

そういうところを、皆さんでお話ししていただければいいのかなと思ってはいるところなんですけれども、結局、ウェブのほうで処理できちゃったりすると、窓口要らないんじゃないという話もあると思うんです。でありながら、その受けたものを処理する人間というのは、もちろん必要であったりですとか、逆に、それでは対応するのはちょっと不安だなという相談もあったりすると思うんですよ。だから、ＤＸによって全部の窓口がなくなってって、どんどん小さくなるんじゃないかというご意見がすごくあったりするんですけど、そうじゃないんじゃないかなというのを今、北区の私たちとしては思っていたりするんですが、その辺をこう、意見を交わしたりなんなりという場もあまりなかったり、考えたりなんなりというところがなかったりするんで、今日、そういうのもできたらいいのかなと思って、やらせていただいているというところがあるんですけども。

◎区政モニター

前提として、多分、ＤＸで解決できる手続というのと、あとＤＸで解決できないユーザー層というのをまず教えていただいて、その上で、じゃあ、この３択で、その漏

れた人たちが、どれが一番快適かという最適解を出すという話じゃないかと思っていて、多分、その前提が分かれば、おのずと答えも分かるんじゃないかなと思うんですけれども。

◎総務部副参事（新庁舎担当）

その方法もあるのかなというのは思ったんですけど、あまりちょっと前提を決め過ぎてしまうと、偏った方向に、話しとしてまとまってしまうかなというところがあったので、あえて理想というような形で、どういうふうなところを思っておりますかという形をちょっと取らせていただいたというのが今回の会です。

◎広報課長

いろいろとご意見はあるところだとは思いますが、お時間の関係もごさいますので、今回につきましては、皆さんが理想とする区役所の窓口について、ご意見といたしますか、こうであってほしいことを挙げていただきたいというふうに思います。

まだ、随分先の話ではありますので、なかなか分からないこともたくさんあります、庁舎ができるまで10年以上かかりますので。なので、そういった未来を見据えた上で、こういうふうにあったらいいなとか、DXが、デジタル化が進むのだから、行かなくていいだろうなど、そういう意見でも結構でございますので、皆さんが今思っていることを書いていただければというふうに思います。よろしいですか。

3 . 言 討 義

◎総務部副参事（新庁舎担当）

すみません。よろしくお願いいたします。

なので、個人ワークは10分なので、今からですと50分までです。また、声をかけさせていただきたいと思います。すみません、よろしくお願いいたします。

◎総務部副参事（新庁舎担当）

すみません、もう10分たってしまったみたいなんですけど、この後、グループワークに移っていただきたいと思います。

◎総務部副参事（新庁舎担当）

グループワークは、模造紙を配っております。模造紙に、皆さんのご意見を集約していただければというふうに思います。

前のほうには、私たちがやってみた例ということで提示はしておりますが、各々の窓口というのがあって、それを縦に切って、一番左の従来型の窓口というのが、みんなの意見をまとめたら、こんな意見があったね、あとは、ワンストップはこんな意見があったね、集約でこんな意見があったねとかというのをまとめて、各々の事象が貼ってあるみたいな形でまとめていたりします。また、下のほうに気づきみたいな欄を作って、気づいたことを書いてみたりしているところでございます。

この後の発表で、多分、発表者には、各々が何点でしたというところと、特に、ここはこうだと思いましたというところぐらいしか、3分ぐらいしか発表時間ございませんので、言っていただけないとは思いますが、そのこと辺りをちょっと念頭に置きながら、グループワークをまとめていただけるとありがたいかなと思ってお

ります。こちら30分なので、20分ぐらいまでいいでしょうかね。大丈夫ですか。
じゃあ、11時20分まで、すみません。よろしくお願いいたします。

4 . 発 表

◎広報課長

皆様、議論を活発にされているところではございますけれども、30分がたちますので、まとめていただければと思います。よろしくお願いします。

それでは、お時間ですので、この後、発表に移らせていただきたいと思います。本日の発表の順ですが、6班さんが既にもう貼っていただいているようですので、今日は6、5、4、3、2、1という順にお願いしたいと思います。

それでは、6班の方、発表のほうをよろしくお願いいたします。

◎区政モニター（6班）

突然、6班からということで、簡単にお話ししますと、従来型というのは、職員がどう思っているのかは別として、現行のままで、ここの意見ではいいんじゃないかなという意見がありました。

ワンストップ型は、窓口を一つにしてくれば、ここで専門の人が対応するというものでいいと思います。

それから、集約型は、それが一番分かりやすいんじゃないかということで、点数としては7点。6班では出ております。

あと、集約型で豊島区ですか。これが受付で一番いいんじゃないかという意見が出ました。待ち時間が少ないとか。見えないところがいっぱいあるんじゃないかということで。簡単ですがこれで終わります。

◎広報課長

どうもありがとうございました。

続きまして、5班の方、発表をお願いいたします。

◎区政モニター（5班）

5班の意見はいろいろ出ましたが、窓口の件ではなくて、ちょっと今の区役所に関してですが、庁舎が分かれていて不便で、交通も不便だと。文京区役所みたいに、駅の上、ああいうような感じの区役所であってほしいというような意見がありました。

あと、今、一つの目的のために、いろいろな課に行かなくちゃいけない。こっち行ったら、あっち行って、こっち行ったりと。それが非常に不便である。

あと、ちょっと例えがよく分からなかったんですが、私たちの意見としては、例えば、項目が引っ越しなら引っ越し。そうしたら、引っ越しにまつわる届けがいろいろなものがありますよね。転出入、住民票の発行とか、印鑑の登録とか。引っ越しという項目の窓口に行ったら、そこで全部終わってしまう。例えば、ご家族が亡くなったときという窓口であれば、そこに行けば全部の手続きが終わってしまう。そういうのが理想だと思っています。だから、部門の整理ですね、目的別にしてほしいと。

あと、区役所に関しては、こちらは私たちのお願いなんですけど、簡単な業務といったら失礼ですが、単純にコンビニでできること、区民事務所でできること、それ以外

のことの窓口を区役所では充実させてほしいと。例えば、相談事ですね。子育て相談とか。これが目的で、相談には来たんだけど、何をどの窓口に行ったらいいかわからない場合がありますよね。病院で言うと総合診療科じゃないけれども、案内所ですか、総合案内みたいなのをもっと充実して、あなたはこちらのほうに行ってくださいと。そういうのを教えていただける案内みたいなものがあればいいねと。

あと、何かイメージとして、区役所が円形だったらいいかなと。何か非常に行きやすいかなと、そういう意見もありました。

あと、繁忙期には、ほかの職員からも、窓口に移動して対応していただければいいなと。

あと、高齢者とか、いわゆる体の不自由な人に関してなんですが、区役所とか、区民事務所、あるいはコンビニにも行けないという人に関して、例えば電話で相談。ちょっとアナログなんですけど、電話で相談を受付していただけたらとか、あるいは、これがいかにどうか分かりませんが、移動役所とか団地に月に1回、何曜日には行くよとか、そういうことができるかどうか分かりませんが、そういうなかなか今度は身動きが取れない人に、ちょっときめ細かく対応ができるような方法を考えていただければいいなと。ちょっとこれは窓口とは違うんですが、移動窓口の感じですが。

あと、もう一つです。大事なのがDVの方なんですけど、この方も相談に来たくても、何か後ろで見張られているとか、そういうこともあるので、その辺の方への対応ですね。全然分からないところでパッと相談を受けていただけたら、そういう場所もつくっていただければと思います。

いろいろな意味での弱者に配慮した窓口をよろしくお願いいたします。

◎広報課長

どうもありがとうございました。

続きまして、4班の方、よろしくお願いいたします。

◎区政モニター（4班）

4班です。よろしくお願いします。

結論から言いますと、新しい役所というのは、たくさんできておりますので、それらの役所のいいところをいいとこ取りした、そういう窓口にするのが一番いいんじゃないかなというところで、従来型0点、ワンストップ型2点、集約配置型1点、合計3点という形に点数づけをしました。

この従来型、0点になった一つの理由は、従来型の窓口というのは、役所の方が執務スペースと、それから相談窓口カウンターが一緒になっているところで、お互いに執務、相談がやりにくいんじゃないかなというところが、大きな理由です。

それから、先ほど5班の方もおっしゃっていましたが、このワンストップ型のいいところは、総合病院の総合窓口のように、あなたのこの相談は、ここのところに行って相談をするのが一番いいと思います。そういう区分けをしてあげるのが、一番いいかなというところですよ。

あと、もう一つ、事前にメールとか、それから電話とか、何とか事前に予約を取って、何月何日の何時に来ていただければ、この窓口で相談が可能ですよ。そういうところを事前に約束を取るのも、一つの方法かなと思いました。

以上です。

◎広報課長

どうもありがとうございました。

それでは、続いて3班の方、よろしくお願いいたします。

◎区政モニター（3班）

3班から発表させていただきます。

私たちは、せっかく庁舎をつくるなら、どうしたらいいかということを考えて、大前提として、まず区民、職員の効率化を同時実現するというのを目指していただきたい。

新庁舎をつくる前提になっている人口増とか、職員増という表がありましたけど、それはちょっとどうなのかなという疑問があるので、もう一度検討していただいてもいいのかなと思います。

今言った大前提を実現するために、じゃあ何をしてもらいたいかというと、区民側としては、まず来たときに、どこへ行けばいいかすぐ分かる。それから、行ったところでたらい回しにならない。今、職員の方、何々課というところにいろいろ所属していると思うんですけど、その部門を越えたある程度の知識というのを持っていて、そういう職員の皆さんの能力向上というのを図っていただきたい。

その目指すところというのは、区民が庁舎に来たときに、まず何をしたらいいか分かる人。例えば住民票が欲しいとか、ちょっとこういう書類が欲しいと分かる人は直接どんどん行っていただければよくて、そこでもらうと。

一方で、何をしたいのかよく分からない。介護の手続が必要なんだけど、何をしたいか分からない。税金の手続が必要だけど、何をしたいのか分からないというときは、総合窓口みたいな受付に行って、例えば、その人がどういうところへ行っていいかというのをちゃんと把握して、じゃあ、何番と何番と何番に行ってくださいという、そういうことをつくれる人の確保を目指していただきたい。そのためには、退職したシルバーの方とか、ほかの方を呼んで、そういう窓口においておく。

さらに、行くべきところを書いた案内シートみたいなものを発行してあげれば、さらに便利になるんじゃないかというような意見が出ました。

この窓口に関しては、例えば子どものことをやりたい、介護のことをやりたい、税金のことをしたいと言ったら、そこへ行って、でも、それぞれに必要な書類というのは幾つもあると思うので、その窓口に行くことで全部の手続ができる、一気通貫で発行できる。マイナンバーの活用も含めて検討していただきたい。例えば子どものところへ来て、何か住民票が必要だ、何とか証明書が必要だというときに、各窓口に行くんじゃなくて、そういう一つの窓口、最初の窓口でやっていただきたい。そのためには、こういう部門、幾つかのカテゴリー、従来型とか、ワンストップとか、つくっていましたが、そういう先事例が藤沢とか、市川とか、渋谷とか、豊島区であるんですから、そういうところでヒアリングして、長所・短所をちゃんと聞いて、それぞれのいいところをやっぱり早く盛り込んでいきたい。こういう窓口に関しては、基本的にハイブリッドにしていいただきたいというのが、僕らの3班の全体の意見です。

以上です。

◎広報課長

ありがとうございました。

続きまして、2班の方、よろしくお願いします。

◎区政モニター（2班）

2班です。

まず、点数のつけ方として、従来の窓口型というのは、1点をつけた者が二人、2点をつけた者が一人おりました。

部門別ワンストップ型というのは、2点が二人、1点が一。

窓口業務集約型というのに3点をつけたのが二人、0点が一おりました。

点数は以上です。

それでフリートークにしまして、それについて説明させていただきます。

戸籍の窓口で、要は死亡したときのことで、大分待たされて、それで窓口をあっちこっち回ったという経験があったという話がありました。それは、死亡時の手続き、とても煩雑であったということの意味していると思います。

あとはフリートークなので言いますが、今度は駅に近くなって便利になるなということが一つありました。逆に低地に行くのは嫌だ。そういう意見がありました。

新庁舎ができて、各地域の区民事務所、出張所はどうなるのかなという心配がありました。

また、窓口が隣接して、あるいは近いところにあれば便利だな。

これからDXになったときに、果たして費用はどうなんだろうか。逆に、その費用がかかるのが心配だなという意見がありました。現在のままでいいという意見もございました。

外国人の窓口はどうするんでしょうかというご意見がありました。

一番最後なんですが、窓口の人は、最終的には親切であれば、もう何でもいいですと。これだけです。

以上です。

◎広報課長

どうもありがとうございました。

じゃあ、最後になりますが、1班の方、よろしくお願いいたします。

◎区政モニター（1班）

1班の発表をします。

まず、この三つのパターンが、どれがふさわしいかというのは、正直、私たちはもう分からない。実際に、業務を携わっている人のほうが、どれがいいのか分かるんじゃないのかなという前提で話を進めたんですけども、DXが進んでいって、どういう人が区役所に来るのかというと、さっき、そういうDXが分からない人とか、あとは生活弱者。よく、何をすればいいかすらも分からないとか、そういう人たちが大体来るんじゃないかなということなんですけども、そういう人たちが、まず区役所に行ったときに、どこに行ったらいいか分からないというのも、結構いろいろな意見があったと思うんですけども。

今の区役所だと、一人の人が受付にいたと思うんですけど、それだと、ちょっと少

ないなというのがあって、その人数をまず増やしてほしいということと、あと、その人数でも、相談者によっては、男の人には話したくないという人もいるだろうし、年寄りだったら若い人としゃべるのはもう嫌だという人も、もちろんいると思うから、年齢とか、性別とか、あとは言語の問題とかもあると思うので、そういう多様性を増やしてほしいというのと、あと空間に対しても、窓口といっても、この案内のA B W というのに載っているんですけど、対面型が望む人もいれば、人に聞かれたくないという人もいると思うので、個室がいいという人もいれば、横並びでしゃべったりとか、いろいろな好みがあると思うので、それもある程度、いろいろなパターンを用意してほしいなというのがあります。

その窓口で聞いた後に、それぞれどこに行っていくのかというのを教えてもらって行くんだけど、それは区役所の人たちのほうが、どう仕分けたらいいとか分かるんじゃないのかなという感じで、申請部署と相談する部署に分けて進められるように、まず総合案内を今まで以上に、補っていただければなと思いました。

以上です。

◎広報課長

ありがとうございました。皆さん、いろいろな意見を考えていただきました。このご意見から、総務部副参事（新庁舎担当）のほうから、講評等をお願いします。

◎総務部副参事（新庁舎担当）

様々なご意見、ありがとうございました。

最終的には、窓口の人が親切であればというお話ございましたが、本日、問題設定があまり親切じゃなくて、申し訳ございませんでした。

そんな中、皆さん、このようにいろいろまとめていただいて、大変ありがたく思っているところでございます。

やっていただいて、いろいろ分かったと思いますが、もちろん、従来型がいいわけではないというところは思いつつも、かといって、ほかのパターンも万全ではないと。いろいろ皆さんご意見ありました、ほかの先行事例というところ。もちろん、その辺を参考にしながら、ほかのところもつくられている。結果が、今ああいうことになっているというところも受けつつ、考えていかなきゃいけないというところ。

また、新庁舎としては、今、新しく建物を建てると100年ぐらいになるというところで、それこそ数十年前、このDXは何だとかというところは想像できなかったところを想像しながらつくるというのは、なかなか難しいところがあるので、柔軟性といえますか、今の建物、今の庁舎ですと、それこそ狭いとかというところで、いろいろ対応できないところがあったりすると思います。その辺のところ、様々な変化に対して柔軟に対応できていけるようにしていきたいなというふうに思っておりますので、1回つくったのが正解で、そのまま100年続くというところは思っておりませんので、いろいろな変化に対応できるようにやっていきたいなというふうに思っているところでございます。

繰り返しになりますが、案内、不親切な中、皆さんやっていただいて大変ありがとうございました。

５．質　　疑

◎広報課長

皆さん、ありがとうございました。

様々、このほかにもご意見あると思いますので、全体の新庁舎の基本計画について、ご意見がある場合につきましては、お配りしておりますパブリックコメントのご意見の記入用紙をご活用していただきまして、ご意見をいただければというふうに思っております。よろしくお願いいたします。

それでは、全体を通して、何かご意見やご質問がある方がもしいらっしゃれば、挙手をお願いします。

◎区政モニター

せっかく来たのでお伺いしたいんですけども、私たち、ポスターに書きましたけど、先ほどの庁舎をつくるときの説明で、北区の人口が1. 1何倍、職員が1. 何倍で、1万3, 000とか、1万6, 000とかありましたよね。今、東京都の都知事とかも、子どもが減って困っている、だから支援するんだみたいな、ちょっと直接的でないような制度を打っていますけど、そういう状況でありながら、ああいう数字が出てくる、まず、その前提というのは何から取ったのかちょっとお聞きしたいんですけど。

◎総務部副参事（新庁舎担当）

ありがとうございます。

庁舎のサイズだなんかというところもあるかと思います。今おっしゃっていただいたところは、多分、基本計画の案のところの74ページのところをお話ししていただいたのかなというふうに思っております。

基本構想のところから、実際10年がたっているというところでは、10年前のところでは、人口はこの後減っていくだろうというふうに考えておりました。その後は、外国人をカウントするのか、考え方が変わったというところもございますが、実際のところは増えていたと。そのときの職員数も、同等で推移するであろうと思っていた10年後が、実際は増えていました。

最近の事例で言いますと、京都市とかが新しく庁舎を建てたら、全員入れる予定が、職員1, 000人が入れなかったとかというところがあったりするのですが、ニュース、報道等が出ていたりするところを考えると、将来を見据えて、小さく作り過ぎてしまうと、できたときにみんなが入れないとかということ、今の状況とはあまり変わらなくなってしまうと。それはまずいんじゃないかなというところで、少なくとも今の職員は、入れるようにはしておかないといけないかなというふうに考えているというところがあったりします。

あと、もし開いていただいているのであれば、18ページ、こちら開いていただきますと、開庁後を見据えた庁舎のあり方というふうに書かせていただいているんですが、DX推進等によって、窓口というのが、そもそも要らないんじゃないかという考え方はあるのかなと思いつつ、今日、ワークしていただいて分かったと思うんですけど、相談機能だ何だとか、ああいうところは減っていかないんじゃないかなというのが、職員側の感覚としてございます。その辺のところを考えると、床の面積というの

は、そこまで減らないのかなと。

また、今後、その辺の規模がもし小さくなった場合、それというのは、真ん中以降を書いてあるんですけれども、処理する業務というのは増えるけど、小さくなったときは、災害対策の充実。この災害対策というのは、それこそ王子のまちづくり的なところの考え方、あとは、公共施設の再配置。そんなところも考えながら、転用していくようなこともあるんじゃないかなというふうに考えている設定になっているというところでございます。

◎広報課長

よろしいですか。

◎区政モニター

ありがとうございました。

◎広報課長

ほかに何かあれば、どうぞ。

◎区政モニター

東京都で、これは国の考え方次第だと思うんですけども、シェルターをつくるという、こういうところまで、何かこの基本計画には載っていないんですけども、その辺のところは、どのように考えておられますか。

◎総務部副参事（新庁舎担当）

説明会を含めて、ほかのところで説明をしたりしている中で、そのような考えをお持ちの方というのがいるということは、把握はしているところです。

そうすると、地下につくるのかなとかというようなこともおっしゃられたりしていましたが、現在この基本計画では、そのようなことは考えてはいないというところでございます。その辺を前提に、面積算定はしているというところでございます。

◎広報課長

よろしいですか。

ほかございますでしょうか。

それでは、質問、意見等もないようですので、質疑のほうは終わらせていただきます。

6 . 閉 会

◎広報課長

前回10月の環境のときのご質問でございます。環境をテーマにしたときのプラスチックのごみの再利用はどのくらいでしょうかというようなご質問がございました。

清掃事務所に確認しましたところ、北区のプラスチックごみは、滝野川地区で10月から始まったところです。後ろに書いてございますけれども、全体のごみのうちの2.5%に当たる1.5tということでございまして、それは、固形燃料等に再生しているということでございます。

また、このプラスチックごみはプラと書いてあるマークですね。

そのほか、ペットボトルは令和3年度、年間で1,536tということで回収され

ていまして、そのうちの60%が再びペットボトル、いわゆるボトルt oボトルというふうになっておりまして、40%が医療や再生樹脂等になっているということでございます。

ちょっとプラスチックの再利用につきましては、まだ3か月ということで、資料が
お示しできませんでしたので、口頭でご案内をさせていただきます。

こちらについては、以上でございます。

◎広報課長

それでは、これもちまして、本日の区政モニター会議を終了させていただきます。

皆様、長時間にわたりまして、どうもありがとうございました。また来年も、どうぞよろしくお願いいたします。

なお、個人ワーク用のシートにつきましては、机の上に置いていただければと思います。よろしくお願いいたします。

どうも本日はありがとうございました。

令和4年度第3区政モニター会議議事録
令和5年2月発行

刊行物登録番号 ● - ● - ● ● ●

発行
東京都北区政策経営部広報課
東京都北区王子本町一丁目15番22号