

行政視察報告書

委員会名	教育民生委員会
派遣委員	委員長 芝田 英範 副委員長 平川 幸司 委員 伊藤 淳 委員 広田 精治 委員 匹田 郁 委員 吉岡 勲
日 程	令和6年10月10日（木）
視 察 先	愛知県常滑市
調査項目	ワンフロアにまとまる市民窓口について

1. 調査目的

常滑市では、築50年以上経過し、耐震性能が不足している庁舎を、平成28年の熊本地震を契機に、市庁舎のあり方を検討し、令和4年1月4日から新庁舎による業務を開始させています。庁舎の建設に当たって、8つの基本方針の一つとして、「もっと質の高い市民サービスを提供できる庁舎」を定め、1つのフロアにまとまった見通しのよい市民窓口を整備しています。

白杵市においても、書かない窓口システムの導入や窓口のテレビ電話等のデジタルの活用を通して、窓口のワンストップ化に取り組んでいますが、より質の高い市民窓口の実現を図るため、また、市民窓口のあり方をより深く検討するため、常滑市の取り組みについて調査・研究を行いました。

2. 調査内容

（1）視察先の概要

常滑市は、昭和32年3月より現在の形となっています。人口は、58,684人、世帯数26,026世帯（令和6年4月1日現在）、愛知県知多半島の西海岸に位置し、面積55.90平方キロメートル、東西6キロメートル、南北15キロメートルの南北に細長い街です。

平安時代末期には古常滑といわれる焼き物が生まれ、以後、焼き物の産地としてその歴史は受け継がれています。また、伊勢湾に面し、古くから海上交通の拠点であったのに加え、国際拠点空港である中部国際空港を抱える交通の要衝です。

（2）調査結果

熊本地震を契機に検討された新庁舎は、令和4年1月に高台へ移転新築しました。移転新築に当たって、庁舎のあり方を検討する際に、基本方針の一つとして、「もっと質の高い市民サービスを提供できる庁舎」を定め、総合案内、住民手続き、環境、健康保険、産業、水道、建設、会計、学校教育など、市民に関連する窓口を見通し良くワンフロアにまとめています。さらに、窓口の配置についても、それぞれの部門とのヒアリングを行い、こども保育課の横に学校教育課にするなど、利用状況を考慮し配置していました。こども図書館も庁舎内に設置し、その近くには、授乳室を設けるなど、より機能的に市民を迎えることができるような仕掛けが多くありました。

また、市民が利用しやすいよう隣接する市民病院との動線にも配慮し、窓口を2階フロアに設置し、入口には多くの市民が関わった常滑焼のレンガを設置するなど工夫された庁舎となっていました。

市民サービスの向上のため、職員の働きやすさにも配慮されており、執務スペースへの入退室はセキュリティカードを使用し市民と職員のエリアを明確に分け、職員専用の階段など、利用者の状況に関わらず、職員が移動可能な動線もありました。バックヤードには大規模な会議室のほか、休憩室（イートインスペース）や24時間営業の無人売店なども設置していました。

さらに、庁舎を移転し、約3キロメートル離れた常滑駅との交通手段として、コミュニティーバス（グリーン）6台を運行していましたが、その利用料は、「公営モーターボート競走事業とこなめ」の運用益等を充当することで無料により運行していました。

3. 委員会の所感

「市民をたらいまわしにしない」窓口、市民目線に立った「満足度向上」を実現できるよう、より機能的に市民を迎える仕掛けが多く見られた。

利用者目線での窓口体制の整備や配置の検討にあわせて、職員の働きやすさに配慮された庁舎という点も、今後の庁舎のあり方を検討する上で留意すべき点を感じた。

白杵庁舎は白杵湾に面し、南海トラフ地震の際に最大5.75mの津波が押し寄せる恐れがあると想定され、将来新庁舎の建設の検討に着手する可能性があるため、その折には、大いに参考にできるものと感じた。

ただし、新庁舎の建設に当たっては、将来的に必要な広さなども検討した上で、維持管理費についても考慮する必要があると感じた。

4. 視察状況

