

令和4年度第1回「OPEN！みんなで話そう！やまさき市長とともに」概要

日 時	令和4年7月16日（土）13：30～15：00
場 所	男女共同参画センター 学習交流室1AB
テーマ	「わかりやすい庁舎案内」
出席者	市民9名
	山崎市長、総務部職員3名、市民交流部職員5名

1 開会

- (1) 市長挨拶
- (2) 本日の流れについての説明

2 市民と市長との意見交換

- (1) 管財課によるテーマの説明（20分程度）
- (2) 意見交換

- ア 【市民】エレベーターや各階にフロアマップが沢山あるが、これは職員側が覚えていないから必要なのか、市民の要望によって設置したものか聞きたい。
- イ 【市長】職員はどのフロアにどの部署があるか把握している。宝塚市庁舎は入り口が11ヶ所（今は工事の関係で10ヶ所）あり、入り口が多いため、どういった部署があつて、自分が行きたい部署はどこなのか、どこから入っても分かるように設置している。
- ウ 【市民】この図面は、1階は1階、2階は2階だけのように、フロアごとが良いと思う。（エレベーターから）フロアに降りて「○番～○番はこちら」と行き先が分かるようにしてほしい。行き先が最初に分かれば良い。また、正面玄関といわれると、他の建物はパッと見て分かるが、宝塚市庁舎の正面玄関は分かりにくかった。庁舎の入り口にエリアマップを設置して、現在のような図面ではなく、「建物の形」を表示して、部署名を文字ではなく番号で入れると、分かりやすくなると思う。建物の形を頭で覚えているから、緊急時に避難しやすい。
- エ 【市長】今後、庁舎の案内図は、タッチパネル式の電子掲示板に変えようと思っている。1階をタッチすると1階の案内図が出て、どこにどの部署があるのか分かるようなイメージ。今頂いたご意見はタッチパネル式の電子掲示板に入れ込み、全体の建物の形も表示される予定。また、現在の庁舎にも各部署に番号を振ってあるが、歩いていても視界に入らないほど高い位置に表示があり、見えにくい。歩いていて視界に入る低めの位置に、新たに付けようと思っている。
- オ 【市民】昔の建物ということもあって、車椅子が入りにくい。新庁舎は道路からフラットに入れたらいいと思う。新庁舎から入って、本庁舎に行けるようになれば良い。
- カ 【総務部】おっしゃる通り、今は一段上がらないといけないところも、新庁舎側からは

フラットに入れるようになる。

- キ 【市民】 1点目。良い建物だというのに、「宝塚市役所」だと分かる表記がされているのか。市民は市役所だと知っているが、通りすがりの人が見た時にも、「宝塚市役所」とパッと見て分かるようにしてほしい。2点目は、「市役所」という名があるなら、玄関がどこにあるのか。茨木市役所は正面玄関が3つあり、そのうち1か所はオープンカウンター式で総合案内所があり、聞きやすい雰囲気。一番誘導の多いところ。そのようなイメージを持って、改築するとき、正面玄関、総合案内所、そこからの導線で、どのように導いて行くかを考えると良いと思う。3点目は、エリア別に表示する。東京都は「色」のイメージを使っている。最初に案内図は必要かもしれないが、例えば教育委員会がグリーンなら、封筒には「グリーンエリアの学事課」。市民協働推進課が桃色なら「桃色エリア」というような感じ。「課」は意外と覚えているが、「部」はあまり覚えていない。エリアイメージを色に置き換えられないか。どこにどの課があるのか周知し、浸透させるためには分かりやすいと思う。そこまで導いて、それから部署の番号を目線まで下げるとするのはとても良い発想だと思う。
- ク 【総務部】豊中市も色分けをされている。他市の事例も参考にしていきたいと考えている。また、市民ホールが正面玄関になっており、そこに「宝塚市役所」という看板があるが、道路に大きく表示するような派手なものではない。もう少し目立つ表示を考えていきたい。
- ケ 【市民】本庁舎の外観、上部の丸い部分に、「宝塚市役所」と大きく書いてあったら分かりやすい。
- コ 【市長】村野氏の建物に手を入れるときは、村野氏の事務所にお声掛けがいる。見た目のこともかなり検討される。
- サ 【市民】市役所はどこかと人に聞かれて、初めてその視点で考えてみたが、確かに大きな分かりやすい表示が無いと思った。
- シ 【市長】「ここは市役所だ」と分かりやすい表示が必要ということ。
- ス 【市民】1点目。市民の目線に合わせるために必要だと思えば、村野氏に駄目と言われても設置することが市民目線だと思う。官公庁の建物は、高額なお金をかけないイメージにしておかないと、市民が嫌がると思う。反対に、最新の技術を取り入れていないとマイナスに思う人もいる。タッチパネルであれば、今よりかなり良くなると思うし、立体的な建物の図があれば、子どもも面白いかもしれない。コネクテッドカーはボタンを押すと常にインターネットに繋がっており、目的地を伝えるとすぐに答えてくれる。そのような仕組みをどこかで取り入れてもらえたら、最新だと感じて、新しく訪れた人が「なかなか良いものだ」と思うかもしれない。もう1点は、インテグレーション。福祉を必要とする人が、平等に、どの層でもどの世代でも、ずっと行ける。これも非常に大切な要素だと思う。健常者の目線でばかり見ずに、その目線を少し強めにして、通路を付けて往来出来るように、もっと固めてもらいたい。これから高齢者社会が続くので、

そこに重点を置いたような建物にしてもいいと思う。また、変革推進最高責任者（CX0）補佐官はDX 専門ということで、その部門もこれから大切だと思うので、せっかく登用したのなら、その2人の意見も聞いて生かしてもらえたら良いと思う。

- セ 【市長】CX0 補佐官には、庁舎案内を検討するにあたって、意見を聞いている。「市民目線で使いやすい庁舎にするべき」という話も頂いている。宝塚市が採用したCX0 補佐官は、地域の方々と色々な活動をした経験がある方。そのため、彼らの視点は非常に参考になると思っている。今後も、庁舎だけではなく、色々なところで見てもらおうと思っている。市民がいかに使いやすい庁舎になるか、市民から見ていかに分かりやすい庁舎になるかというところに焦点を当てて、タッチパネルを採用し、庁舎案内も全く違うものに変える。現在の図面では分かりにくいいため、分かりやすいものにきちっと変えていく。市民に影響のあることはしっかり検討し、ディスカウントはするが、きちっと予算をつけて進めていきたいと考えている。
- ソ 【総務部】デジタルサイネージは、最新の技術を取り入れるために大切だと思う。一方で、出来るだけお金をかけないように、広告収入をデジタルサイネージで得ることで、設置の経費がかからない形で導入することを検討している。歳入が見込めると考えている。今頂いたご意見も参考にしながら進めていく。
- タ 【市民】市役所には、何かあったときにしか行かない。入り口も分からない人がほとんどだと思うので、色で統一するのは良いと思った。それから、最近多いのは「ピクトグラム」。子育て関連の課がすごく離れていて分かりにくく、雰囲気も大変暗いイメージの部署だと思った。もう少し明るめの色で、良く分かるようにしてほしいと思った。例えば、宝塚駅の改札から花のみちまで、綺麗な白い道が続いていて、表示も分かりやすい。フロアに降りた時に、例えばピンクエリアの部署に行きたいと思ったら、ピンクの道に沿って行ったら辿り着くような仕組みも良いと思う。
- チ 【市長】色や数字、アルファベットで示すのは良いと思うので、取り入れようと考えているが、一つ問題があり、床にテープを貼った場合、車椅子が引っ掛かったり、高齢者がつまずいてしまうことがあるため、実施に至っていない。
- ツ 【市民】生の声が一番だとは思いますが、もう少しSNS を利用して声を聞いてみると、新庁舎が出来たときに、そこにスポットが当たって、「宝塚市はさすがだ」と思ってもらえると良いと思う。
- テ 【市民】建物よりも、デジタル社会、IT 社会にこれから変わっていくと思う。宝塚市は全国的にもネームバリューがあり有名な市。今は一人一台スマホを持っている時代なので、わざわざ出向かなくても、スマホ一台で確認して手続きも出来るように、将来、宝塚市が先駆けて出来たら良いと思っている。
- ト 【市長】窓口サービスは、携帯電話で入力して、市役所に来なくても証明書などをお手元に届けることが出来るようなシステムを進めている。
- ナ 【市民交流部】一部導入しているものが、事前にスマホで必要事項を入力してもらい、

窓口に来れば、申請書類が自動的にプリントされるもの。その結果を見ながら、さらに拡充出来るのかどうか、検討していきたいと思っている。最終的には、窓口に行かなくても手続きが出来ることを目指している。

- ニ 【市長】窓口サービスをデジタル化していくプロジェクトチームを、庁内で立ち上げている。これから進んでいくと思っている。
- ヌ 【市民】2階の部署（道路管理課、公園河川課、防犯交通安全課など）によく行くが、エレベーターを下りて、どちらの廊下に行けばどの部署があるのか分かりにくい。都市安全部のように「〇〇部」ばかり書いてあるが、行くのは「〇〇課」。部屋の前まで行けば書いてあるが、エレベーターを下りて、廊下が二つに分かれている壁に、「こっちに行ったら〇〇課」と書いてあったら良いのと思う。それから、皆さんがおっしゃる通り、正面玄関が分かりにくい。何年も前、閉鎖中の入り口が何か所かあった。すごく急いでいたのに、どこが開いているのか全然分からなかった。入り口が沢山あり過ぎて、絶対に開いている入り口が分かりにくい。駐車場の方から来ても、入り口が少しちやっちい。初めて来られた人は、どこで案内を聞いたらいいのか分からない。住民に、庁舎について気になることを聞いたところ、駐車場側のG階はガラス張りになっているため、窓なのか出入口なのか分かりにくいと言っていた。入ろうと思ったらガラスだった。見た目が同じなので迷ってしまう。お金をかけなくてもいいから、目印を付けてほしい。また、駐車場で、縁石に乗り上げる人がすごく多くて、つまずく人も何人も見た。車から降りた後、特に雨の日は歩きにくい。以前、駐車場のゲートで一番前の車がずっと待っていて、すごく渋滞した。どうにかならないか。
- ネ 【総務部】たまに、駐車券を紛失された方が、インターホンでタイムズの事務所に事情を説明して、そのやり取りで時間がかかることはあった。
- ノ 【市民】あの出入口は1つしかないのか。
- ハ 【総務部】今のところ、駐車場の出入口は1カ所のみ。
- ヒ 【市民】ロイヤル方面から駐車場に入る場所が分かりにくくて、通り過ぎた方が何人かいる。もう少し分かりやすくしてほしい。
- フ 【総務部】確かに、ロイヤル方面から来ると看板が無い。末広公園から来ると、入り口の前に看板を上げたので、以前よりも分かりやすくなっている。反対側は検討していく。
- ヘ 【市民】総合案内のようなメインの玄関が無いというのは、たまに行く人にとっては不便。どこから入ったらいいのか分からないと思う。視覚で覚えるために、カラーでエリアを分けるのはすごく良いと思う。
- ホ 【市長】駐車場の件は担当部署に伝えておく。確かに、入り口は沢山あるが、それによってどこから入ろうかと悩んでしまう。メインの入り口は、市民ホールのところにあるが、もう少し分かりやすくなるように検討していく。これだけ出入口があるのは、市役所として異例の形。村野氏のこだわりもあったが、それによって、市民の命が助かったこともある。かつて、火炎瓶の投げ入れによる事件があった。職員がすぐに誘導でき、

入り口が沢山あることでバルコニーに出られた。一長一短だと思いながら意見を聞かせていただいた。あの庁舎の形を前提に、いかに分かりやすくするかというところを悩んでいる。

- マ 【市民】建物に「宝塚市役所」と表示するのではなく、少し離れたところに「ここです」と表示しても良いと思う。
- ミ 【市民】タクシー乗り場は市役所に無いと思うが、今後設置する予定はあるか。
- ム 【市長】タクシー乗り場は勝手に設置することが出来ない。どこのタクシー会社を入れるかという点でも難しい話が出てくる。タクシー乗り場を設置するとなると、また協議や契約、費用負担が必要になるので、慎重な判断がいる。
- メ 【市民】バスも減便になっていて、暑い中歩いて来ると大変なので、タクシーを待つ場所があれば、市民の方も安心出来ると思う。公衆電話も無くなって、どうやって呼び出すのかと。携帯電話が繋がらないこともあると思うので、「ここに行けばタクシーがある」というものがあれば良いと思った。
- モ 【市長】庁舎内の涼しい場所でタクシーをお待ちいただける。総合案内に伝えてもらえれば、手配出来るようになっている。ご安心いただければと思う。
- ヤ 【市民】目的の課に行き、「こんにちは」と声をかけると、職員が何人も振り返ってくれる。例えば、窓口サービス課や国民健康保険課では、番号を呼ばれて、その方が対応してくれる。そうでない部署だと、誰も見てくれないことがある。カウンター付近にいる職員は、一番声をかけやすく対応しやすいのだと意識した方が良いのではないか。声をかけると、対応する職員が出てこられるが、それも時間の無駄かもしれない。誰が電話をとるかなど、多分決めていると思うが、自分にとって一番近いところにいる職員に声をかけて、他の職員が来て、カウンターで対応するような、ちょっとしたロス無くしてもらえるとありがたい。
- ユ 【市民】職員が机に向かって仕事や電話をしていて、申し訳ないと思ったりする。誰かが近くまで用件を聞きに来てくれて、担当者に伝えてもらえたらやりやすいと思う。
- ヨ 【市民】お客さん側を見ないといけないという意識が一致すれば、すぐに始められる。
- ラ 【市長】案内というよりは、職員の意識。お客さんが来られたときに対応するという意識を皆が持っていれば、振り返って顔を上げた者が全てアクションを起こせる。振り返ることすら無いということか。
- リ 【市民】皆が見ないといけないという意識は、仕事の忙しさで変わってくるので、電話でも、誰も出なかったときは係長が出るなど、そういった順番を決めておくの良いと思う。職員の怠慢というわけではない。
- ル 【市長】そういったときに、すぐに立てないというのは何か原因があると思う。窓口当番を決めた方が良いのか、別の形を考えた方が良いのか、仕事のやり方に応じて、各部署で検討していきたいと思う。
- レ 【総務部】市民の皆様からすると、声をかけやすい状況を作っていないといけないと

感じた。当番が決まっていれば、その者が意識して見ている、声をかけやすいと思う。そういった方法がとれるように、各部署も工夫していきたい。

- ロ 【市民】 2階か3階の床に、ピータイルが貼ってあるが、ヒビが入っている。コンクリートが地震か何かで割れているのではないかと。
- ワ 【総務部】 ヒビが入っているところは確かにあるが、つまづくことがないようにコーティングしているため安全性は大丈夫だと思う。適宜直していく。
- ヲ 【市民】 2階の道路課や建築関係の課によく行くが、エレベーターから下りたときに迷い、一旦出て、違ったらまた戻ってくる。専門の人が行く部署なので、あまり派手にしなくても良いが、学校の教室にある「●年●組」のプレートのように、平面ではなく横に飛び出す形で表示してあると分かりやすい。エレベーターを出て、右左向いたときに行く方向が決まる。地面に矢印はG階と1階だけで良いと思う。
- ン 【総務部】 エレベーターを出ると、場所によっては、こちら側が教育委員会、こちら側が選挙管理委員会と表示があるところもあるが、末広公園側の入り口から入ったところのエレベーターから下りたときには何も表示が無いので、そこは分かりやすくしていきたい。特に2階は分かりにくい。
- ア 【総務部】 財政上の制約や、建物の調和との制約はあるが、今日頂いたご意見の中で、出来るものは取り入れながら、庁舎案内の改善に取り組んでいきたいと考えている。

3 閉会

- (1) 市長挨拶
- (2) 事務連絡（アンケートの協力依頼）

以上