

4 基本理念

4.1 将来の市民サービスと市役所の姿

現庁舎の課題や多摩市の将来展望、市民ニーズの変化、多摩市のまちづくりの方向性等を踏まえ、多摩市の将来の市民サービスの姿と、それを支える市役所の姿を次のとおりとします。

将来の市民サービスの姿

- デジタル化により、市民はパソコンやスマートフォンを使って、自宅や勤務先など好きな場所で、好きな時間にサービスが受けられるようになる。
- 出張所や出先機関など、市民はより身近な場所でサービスが受けられるようになる。
- 本庁舎などでは、市民は専門的なサービスを受けるようになる。

将来の市役所の姿

- 出張所、出先機関などのサービスが充実し、それらが本庁舎と連携して市民サービスを提供している。
- 本庁舎は、出張所や出先機関などと連携する“司令塔機能”を強化している。
- 本庁舎は、災害時にも行政機能を維持し、業務を継続するとともに、災害対応の指令拠点としての機能を備えている。

4.1.1市役所全体の体制

将来の市民サービスの姿・市役所の姿を実現するための市役所全体の体制として、「本庁舎連携・拠点サービス充実型」の市役所を目指し、「本庁機能」「駅近機能」「地域機能」の3つの機能の役割分担と連携により市民サービスの展開を図っていくこととします。

「本庁舎連携・拠点サービス充実型」

- ①駅近や各地域など市内各所でのサービスが充実し、
- ②職員が多様な拠点で働くようになり、
- ③本庁舎がサービス拠点と連携して、それらが一体となって機能する市役所



これらを「本庁機能」「駅近機能」「地域機能」の3機能の役割分担・連携により展開

駅近機能

- 【申請・証明書発行等】
 - ・定型的で利用者の多い手続き
 - ・マイナンバーカードを利用した発行業務（※コンビニでも展開）

【相談】

- ・簡易的な相談
- ・本庁舎とつないだオンラインによる相談

本庁機能

- 行政事務機能として、意思決定や指揮命令、災害時には指令拠点としての機能に特化・強化

- デジタル化の進展においてもだれ一人取り残さないセーフティネット機能

地域機能

- 【申請・証明書発行等】

- ・オンライン取次
- ・マイナンバーカードを利用した発行業務（※コンビニで展開）

【相談】

- ・福祉、子育て等に関する相談（※主に支援拠点で展開）

なお、「本庁舎連携・拠点サービス充実型」の市役所の実現にあたっては、3つの機能の役割分担を明確にし、市民にとって分かりやすいサービス展開に留意します。また、3つの機能を導入することによって職員人件費や整備費用が膨れ上がることがないよう、持てる資源を有効に活用しながら効率的に整備を進めます。3つの機能が補完し合うことで、市役所全体として、できるだけ少ない費用で市民サービスを向上させていくことができる枠組みを構築していきます。

「本庁舎連携・拠点サービス充実型」を進めていくために…

本庁舎と駅近機能 それが新しい機能の発揮を

●DXが進んだときに市役所に空間的に残される機能は、政策決定、緊急時参集、企画立案・意思決定、一部の相談業務、組織内コミュニケーション、アウトリーチのための待機場所の6つくらいである。

●本庁舎と駅近機能といった形で分散した空間でどのように意思決定し、業務遂行するかが課題となる。本庁舎のあり方は大きく変わるが、分散化する中で、本庁舎のヘッドクオーター（本部）としての機能はいっそう重要となる。

●本庁舎は「司令塔」。大事なサーバーと各業務の意思決定機能があり、それと駅近施設が常につながっている。これからの中の本庁舎は、「働く場としての本庁舎」というよりも「働きを支援する本庁舎」と捉えていく方向がよいのではないか。

●住民、福祉に関する窓口だけでなく、あらゆる窓口サービスを駅近機能で提供していくんだ、というくらいの気持ちでやっていただきたい。

働き方の変容にあわせて、市内に コワーキングスペースを

●職員がアウトリーチで仕事をするとなると、骨休みに行って、そこで資料をまとめられるようなコワーキングスペース、しかも市民も使えるようなコワーキングスペースが市内にたくさんあるといい。働き方が変わっていく中で、どのようにそれを受け止めるかは庁舎だけの問題ではない。

職員の配置も仕事の仕方も変わる 過渡的な対応が必要になる

●今後、人の配置や仕事内容が変わっていくので、制度も変わらなければならない。非正規と正規の壁をグラジュアリーに無くしていく。非正規と正規の間には乗り入れられる汽水域を作る。短期的な成果ではなく、長期的な視野で、仕事の過程も評価していくような評価制度を作ることが必要。

●本庁舎機能には「人」が重要。DXの進展や、行政機能やサービスの変化スピードに合わせて職員の質と量も変化していく。一時少し余分な人件費がかかるかもしれないが、いずれ落ち着くところへ収まるという対応になるのでは。

多様な人材を活かしながら オンライン化を推進しては

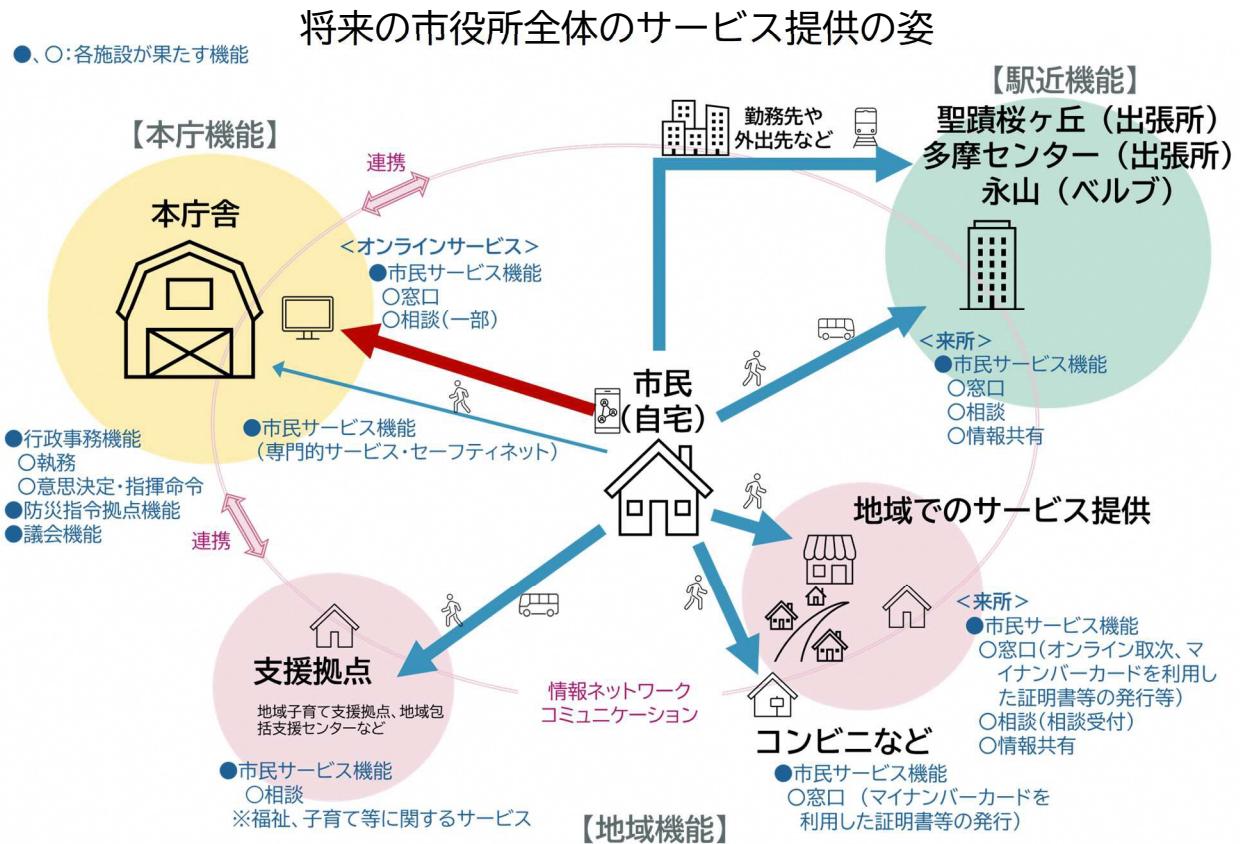
●オンラインで申請できない人をサポートする「デジタル版民生委員」のようなものも必要では。何でも職員がやろうとするとコストがかかる。デジタル化のメリットを生かし、外で働けない人などに参画してもらって解決できるといいのではないか。

職員の意識改革が重要

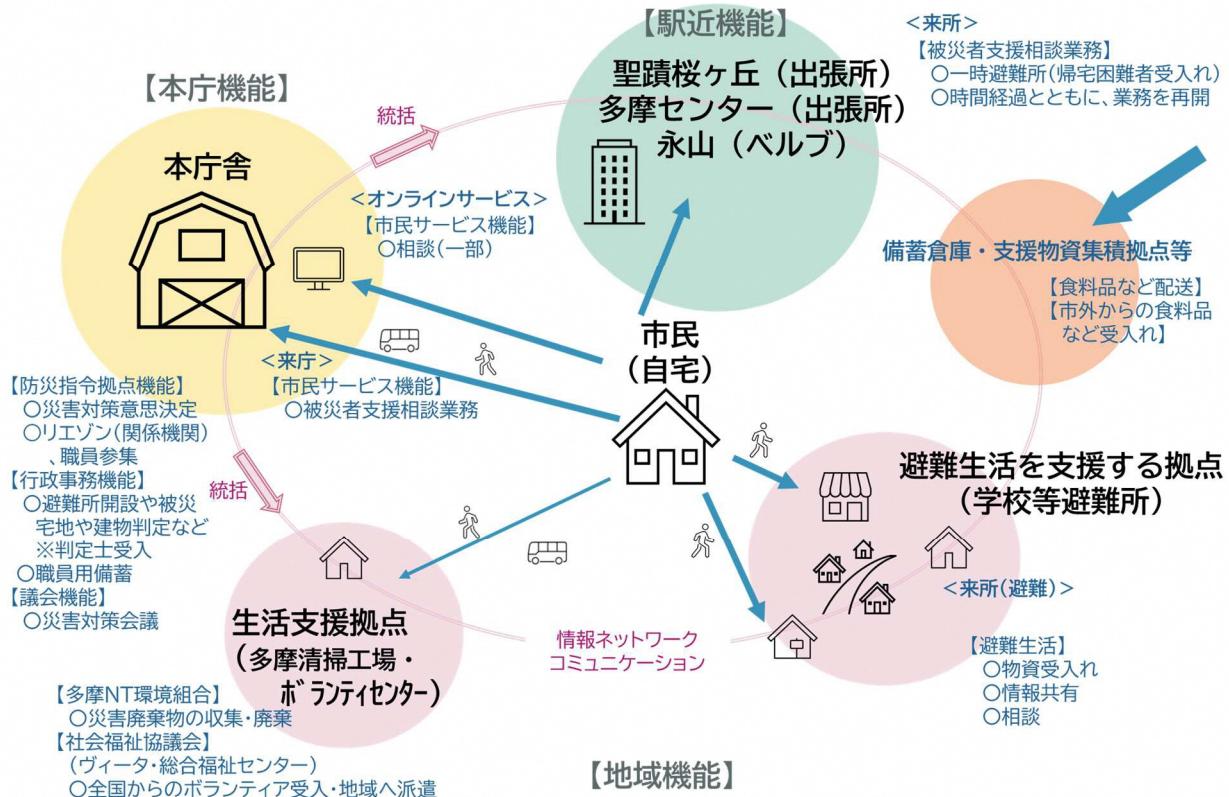
●庁舎の建て替えだけでなく、職員の考え方、仕事のやり方を合わせて見直していくことが一番大事。職員の意識改革なしで建替えは絶対にできない。

4.1.2 将来の市役所全体のサービス提供の姿

将来の市役所全体でのサービス提供の姿をイメージすると次のようにになります。

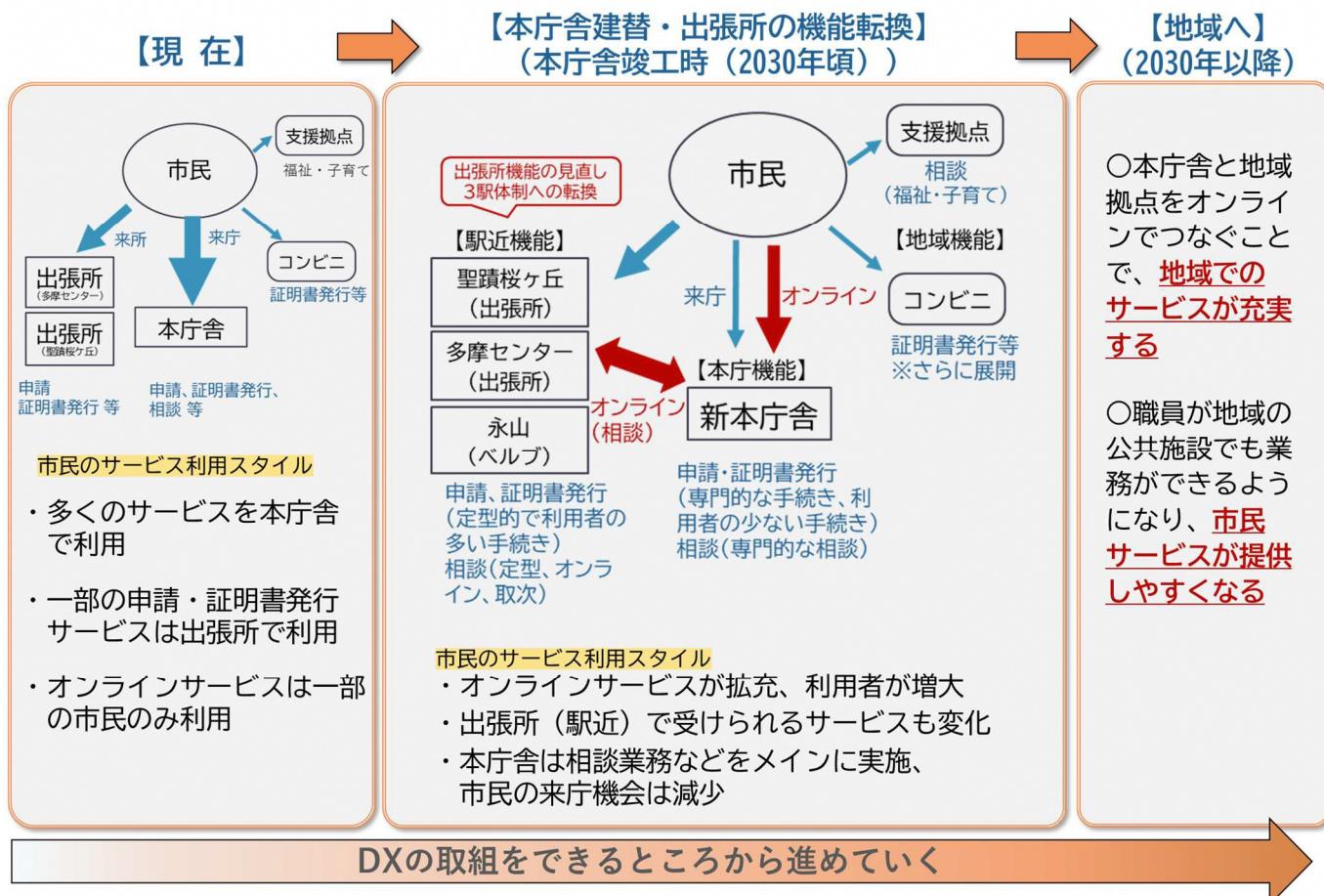


災害時における将来の市役所全体のサービス提供の姿



なお、本庁舎の竣工時期である2030（令和12）年頃には、本庁舎の建替えと出張所の機能転換を図り、「駅近機能」と「本庁機能」の連携によるサービス提供体制をつくっていきます。また、2030（令和12）年頃以降にはDXを進めて「地域機能」の充実も図っていきます。既に「地域機能」では支援拠点での相談業務やコンビニエンスストアでの証明書発行等を実施しています。各機能については、本庁舎の建替えを待たずにデジタル化の進展等に合わせてDXの取組をできるところは進めています。

本庁舎・駅近機能・地域機能の3機能の役割分担・連携による展開スケジュール



市民フォーラムで
ご意見を頂きました

- サービス拠点が増えるのはよいが、本庁との役割分担が分かりにくくなったり、行政の負荷が高まったりすることにつながらないか。
- 本庁に行かなくても出張所などでできるよう出張所などのサービスを充実させてほしい。窓口時間も延長してほしい。
- 地域の身近なところにサービス拠点が増えるとよい。郵便局やモバイル市役所はどうか。また、身近な場所でスマホの使い方などを支援してもらえるとよい。
- 建替えまでの7年間にも、社会はどんどん変化していくと思うので、DXなどのソフト施策は先行して進めるべき。

4.2 めざす本庁舎像

「4.1 将来の市民サービスと市役所の姿」を実現するための本庁舎のあるべき姿（めざす本庁舎像）を次のとおりとします。

めざす本庁舎像

市民の暮らしを支え 多摩市の安全を守り 拠点となる 持続可能な本庁舎

市民サービスを支える本庁舎

駅近機能などと連携して新しい仕組みでよりよいサービスを提供し、
市民の暮らしを支えていきます。

災害時に市民を守る本庁舎

災害時には、災害対応の指令拠点としての機能を確実に発揮し、
多摩市の安全を守ります。

柔軟性の高い持続可能な本庁舎

将来の変化に柔軟に対応でき、50年以上にわたり使い続けることができる、
未来に向けて持続可能な本庁舎をめざします。

基本理念・基本方針・基本機能の関係

基本理念

数十年後を見据え、多摩市がめざす市民サービスと市役所の理想の姿とそれを実現するための本庁舎のあり方

将来の市民サービスの姿

- デジタル化により、市民はパソコンやスマートフォンを使って、自宅や勤務先など好きな場所で、好きな時間にサービスが受けられるようになる。
- 出張所や出先機関など、市民はより身近な場所でサービスが受けられるようになる。
- 本庁舎などでは、市民は専門的なサービスを受けるようになる。

どのような市民サービスをめざすのか

将来の市役所の姿

- 出張所、出先機関などでのサービスが充実し、それらが本庁舎と連携して市民サービスを提供している。
- 本庁舎は、出張所や出先機関などと連携する“司令塔機能”を強化している。
- 本庁舎は、災害時にも行政機能を維持し、業務を継続するとともに、災害対応の指令拠点としての機能を備えている。

どのような市役所をめざすのか

[本庁舎連携・拠点サービス充実型]

市民の暮らしを支え 多摩市の安全を守り 拠点となる持続可能な本庁舎

- 市民サービスを支える本庁舎
- 災害時に市民の安全を守る本庁舎
- 柔軟性の高い持続可能な本庁舎

それらを実現するために、どのような本庁舎をめざすのか

基本方針

めざす本庁舎像の実現に向けた具体的な施設のあり方・施設像

- 市民サービスを支える施設に
- 災害対応の指令拠点として機能する施設に
- DX推進による市民サービスの仕組みや働き方の変容を支える施設に
- 将来の人口減少や社会変化に対応できる柔軟性を確保し、シンプルで持続可能な施設に
- 財政負担に配慮しながら、機能性と経済性のバランスを重視し、ライフサイクルコストを低減する施設に
- 脱炭素化を推進するため、環境にやさしい施設に

基本機能

基本理念を実現するために求められる本庁舎の基本となる機能と、その整備に向けた考え方

市民サービス機能

防災指令拠点機能

行政事務機能

議会機能

建物性能

環境性能 耐震性能 ユニバーサルデザイン セキュリティ