

網走市新庁舎建設基本構想
『計画編(案)』

計画編 目次

第5章	新庁舎の機能について.....	1
5-1	窓口機能.....	2
5-2	行政事務機能.....	5
5-3	バリアフリー・ユニバーサルデザイン機能.....	8
5-4	議場・議会関連諸室機能.....	9
5-5	防災拠点機能.....	10
5-6	セキュリティ機能.....	11
5-7	環境負荷低減機能.....	12
5-8	維持管理機能.....	13
5-9	市民活動機能.....	14
5-10	ICT機能.....	15
5-11	情報セキュリティ機能.....	15

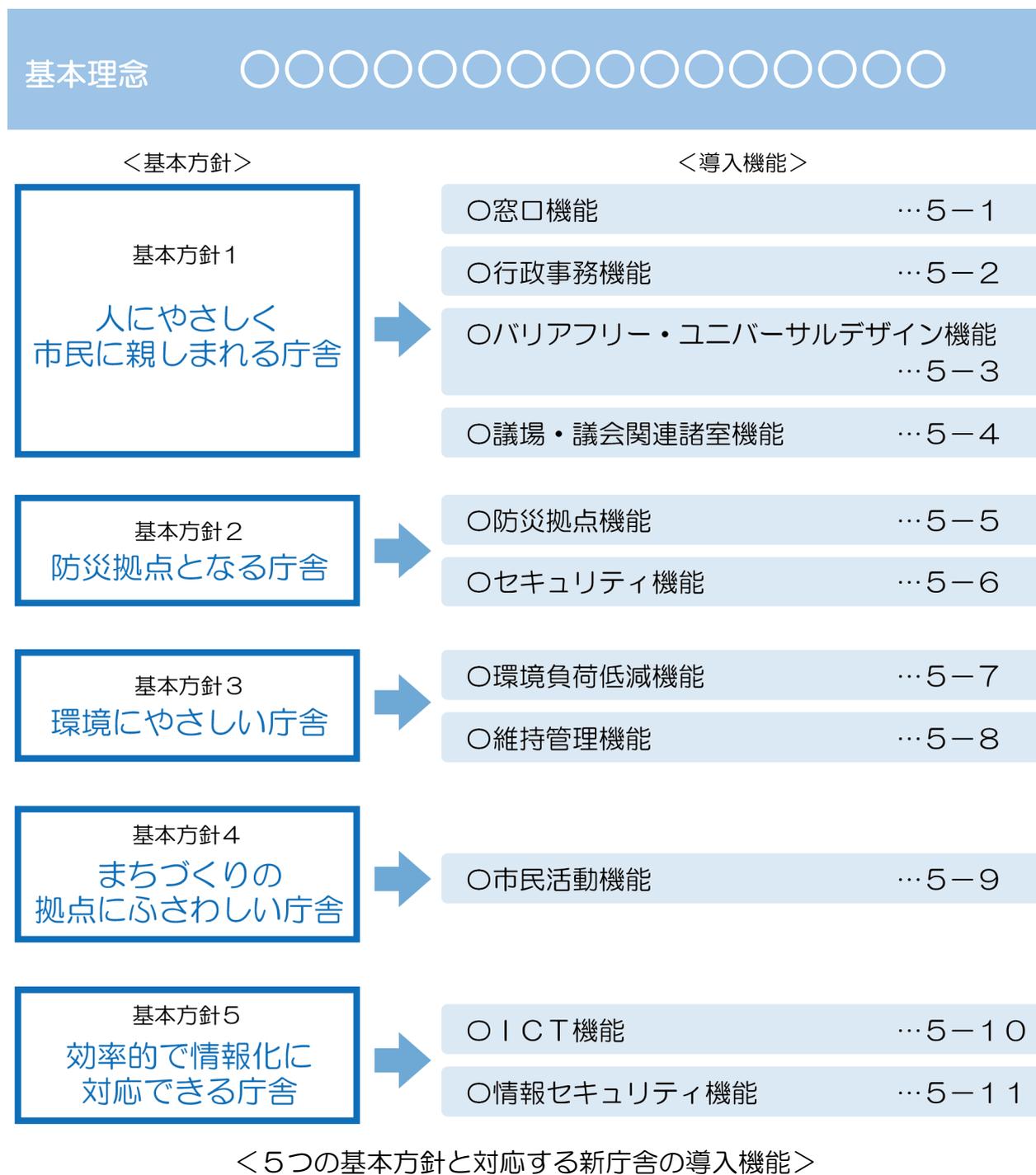
第6章 新庁舎の規模について

第7章 新庁舎の建設計画について

第8章 新庁舎の事業計画について

第5章 新庁舎の機能について

構想編に記載した「基本理念」に基づき、新庁舎に導入する機能を5つの基本方針に応じて検討します。



基本方針1：人にやさしく市民に親しまれる庁舎

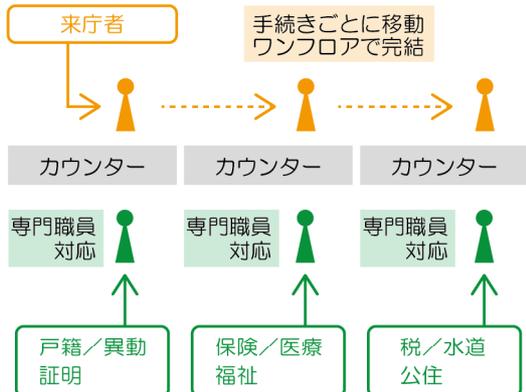
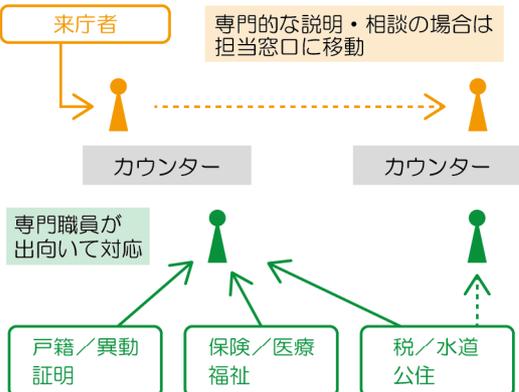
5-1 窓口機能

窓口業務を行う関連部署を低層階に集約し、市民の利便性を重視した配置とします。また、各窓口がわかりやすいようサイン表示するとともに、手続きに伴う各種相談ができるようプライバシーに配慮します。

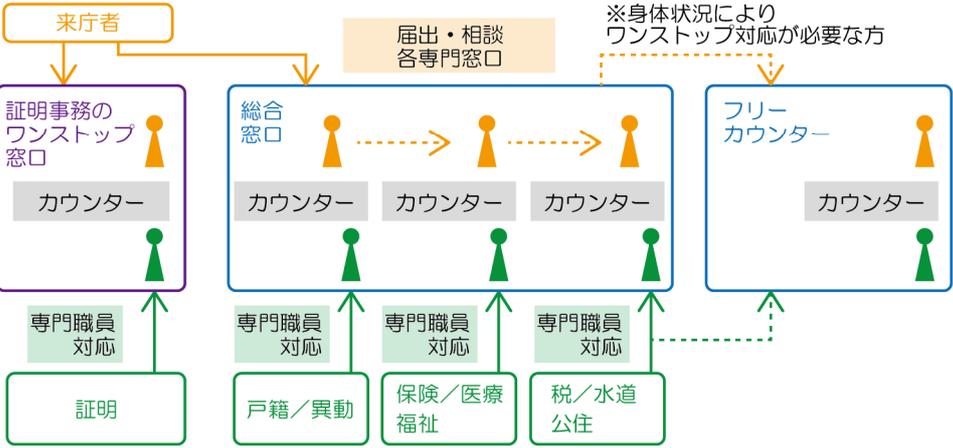
(1) サービス形態

市民が利用しやすい行政サービスの実現に向けて、3つの形態で検討します。

〈表：検討されるサービス形態（①・②）〉

項目	① ワンフロアサービス (関係課統合方式)	② ワンストップサービス (後方職員ローテーション方式)
概要	<p>担当部署ごとに窓口は分かれるが、市民利用の多い申請や届出、証明書発行などの窓口を、ワンフロアに配置して集約する。</p> 	<p>住民票、戸籍、年金、保険、福祉関係など、さまざまな手続きを一箇所で済ませることができる総合窓口を配置する。</p> 
メリット	<ul style="list-style-type: none"> 関連する窓口を集約配置することで、手続きにかかる移動距離が短くなる。 対応窓口が明確で、専門的な対応が可能となる。 空いている窓口から利用することで、効率の良い手続きが可能となる。 	<ul style="list-style-type: none"> 複数の手続きなどが一箇所で済むため、来庁者の移動が少ない。 ワンストップ窓口のため、利用する窓口がわかりやすい。 証明書発行などの事務に適している。
デメリット	<ul style="list-style-type: none"> 来庁者は、手続きごとに窓口を移動しなければならない。 窓口のわかりやすい案内表示が必要となる。 	<ul style="list-style-type: none"> 来庁者が集中した場合、短時間で済む手続きと長時間を要する手続きが混在する為、待ち時間が長くなる可能性が高い。 専門的な制度の説明や相談が伴う場合、担当窓口への移動が必要となる。
課題	<ul style="list-style-type: none"> 関連部署を集約するスペースの確保 	<ul style="list-style-type: none"> 手続きに応じた職員ローテーションの確立

<表：検討されるサービス形態（③）>

項目	③ ワンフロアストップサービス (≒①+②の併用)
概要	<p>窓口を一本化し、一つの窓口で複数の手続き（申請等）を行う。証明書の発行を専門とするものや、身体状況によりワンストップ対応が必要な方など、状況に応じて別途窓口を設ける。</p> 
メリット	<ul style="list-style-type: none"> • 複数の手続きなどが一箇所で済むため、来庁者の移動が少ない。 • ワンストップ窓口がベースとなるため、利用する窓口がわかりやすい。 • フリーカウンターは来庁者の身体状況や繁忙期の臨時窓口などフレキシブルな利用可能。
デメリット	<ul style="list-style-type: none"> • 利用方法が時期により変化する可能性があるため、わかりやすい案内表示が必要となる
課題	<ul style="list-style-type: none"> • 的確に案内できる人材の育成

<表：現庁舎の主な窓口を行う部署一覧>

主な窓口業務を行う部署	
本庁舎 1 階	戸籍保険課 市民係・国民年金係・医療保険係
	社会福祉課 保護係・障がい福祉係
	介護福祉課 介護保険係・高齢者福祉係
	子育て支援課 こども家庭係
本庁舎 2 階	税務課 市民税係・固定資産税係・納税係
	建築課 住宅管理係
西庁舎 1 階	営業経営課 水道料金センター（委託）
保健 センター	健康推進課 健康推進係

(2) 窓口カウンター

証明書交付、各種届出などの窓口は、車いす利用者に配慮し、高さが異なるカウンターを設置します。

各カウンターにはわかりやすいサイン（色使いやピクトグラム*1 等）を設置し、誰もが利用しやすく円滑に行政サービスが提供できるカウンターデザインとします。

また、個人情報の保護やプライバシー等に配慮し、各窓口カウンターには仕切りを設置します。



<窓口カウンターのイメージ（甲府市役所）>



<サインのイメージ（廿日市地方合同庁舎）>

*1 ピクトグラムとは、一般に「絵文字」「絵単語」などと呼ばれ、何らかの情報や注意を示すために表示される視覚記号（サイン）の一つである。地と図に明度差のある2色を用いて、表したい概念を単純な図として表現する技法が用いられる。

(3) 相談スペース

相談スペースはプライバシーに配慮し、来庁者の相談内容に丁寧な対応ができるよう、パーティションで仕切られたスペースや個室などを設置します。



＜相談スペースのイメージ（土浦市役所）＞

5-2 行政事務機能

人口減少による行政機能のコンパクト化や、建設コストの削減を念頭に置き、行政事務スペースは効率的で、最小限の床面積とするために、ユニバーサルレイアウトの導入や行政文書の保管手法などについて検討します。

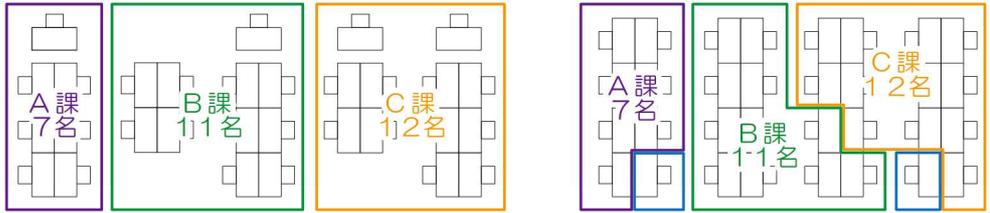
(1) 執務スペース

従来のレイアウトは担当課ごとにデスクの「島」を作っているため、担当課内のコミュニケーションは取りやすいものの、人数によって無駄なスペースや、レイアウトが煩雑になるデメリットがあります。

ユニバーサルレイアウトは、デスクレイアウトを固定化し、移動式のキャビネットなどを使用することで、人数の変化等に応じて職員の移動が可能になるものです。

庁舎は、人口減少による職員数の変化や情報技術の革新など、将来的に執務スペースの利用が変化しやすいことから、ユニバーサルレイアウトの導入を検討します。

<表：執務室レイアウトの比較>

項目	従来のレイアウト	ユニバーサルレイアウト
<p>レイアウト図</p>  <p>人数の違いにより空きスペースが生じる。人数の変化に対応しにくい。</p>	<p>人数の違いにより空きスペースが生じる。人数の変化に対応しにくい。</p>	<p>共用スペースや増員スペースとして有効活用を図ることが可能。必要スペースも縮小可能。</p>
<p>「島」構成</p>	<p>原則、課・係ごとに「島」を構成。課・係長の席が見通しの良い場所に置かれるケースが多い。</p>	<p>課・係を単位とした「島」の構成を原則とするが、人数によっては、課・係が混在する場合がある。課・係が複数の「島」にまたがり分散化することがある。</p>
<p>スペースの有効活用</p>	<p>「島」を構成する机の数や位置により、スペースに無駄が生じる。</p>	<p>規則的な配置と固定化により、スペース利用の効率化が図れる。</p>
<p>コミュニケーション</p>	<p>課・係内のコミュニケーションが図りやすい。</p>	<p>課・係内のコミュニケーションがとりやすく、加えて、課・係を超えたコミュニケーションも図りやすい</p>



<執務室のユニバーサルレイアウトのイメージ（北本市役所）>

(2) 会議室・書庫

会議室は、会議形態や利用人数に合わせて柔軟に対応できるように可動間仕切りの採用を検討します。

増え続ける行政文書に対して、ファイル管理システムの導入を検討し、保管文書のスリム化、電子化を進め、書庫スペースの効率化を図ります。



<可動間仕切りのある会議室イメージ（長門市役所）>



<ファイリングシステム導入のイメージ>

5-3 バリアフリー・ユニバーサルデザイン機能

来庁者が目的の場所にスムーズに行ける仕組みづくりや、あらゆる人にとって使いやすく、分かりやすい施設とします。導入にあたっては、「高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律」に基づき、さらに「北海道福祉のまちづくり条例」における整備基準を目標とします。

(1) フロア案内

来庁者の目的である窓口を案内する、総合案内を設置します。また、国籍や性別、年齢、障がいの有無などにかかわらず、あらゆる人にとって施設配置が分かりやすい案内表示板を設置します。

(2) 移動空間

出入口や通路の段差をなくし、車いす利用者や高齢者、子ども等が安全に移動できるように配慮します。

また、上下階への移動が容易となるように、主要な出入口から分かりやすい位置に、エレベーターを設置します。

(3) 共用スペース

乳幼児を連れた来庁者のために、授乳室やキッズスペース、ベビーベッド等の設置を検討します。

また、各階にオストメイトや車いす対応の多目的トイレを設置し、子育て世代や高齢者など多様な来庁者へ対応できる空間を検討します。

5-4 議場・議会関連諸室機能

議会機能については、市政の重要なことを審議決定する議決機関としての独立性を考慮するとともに、効率の良い形態かつ市民に開かれた議会となるよう検討します。

(1) 市民に開かれた議会

議場や通路等は、ユニバーサルデザインを基本とし、より一層市民に開かれた議会となるよう進めます。

また、議場は固定席とせず、収納できるようにすることで、災害時に開放できるなど多目的なスペースとなるよう検討します。

(2) 議会関連諸室の整備

委員会室や議員控室、正副議長室等の関連諸室に関しては、議会活動を円滑で効率的に実施できるような配置とします。

(3) 議会情報発信

来庁した市民が容易に議会情報を入手できる環境の整備を検討します。

基本方針2：防災拠点となる庁舎

5-5 防災拠点機能

災害発生時には、庁舎内に災害対策本部を設置し、情報の迅速な収集や発信、関係機関との連携、救援・復旧活動の指揮を担う防災拠点となるほか、継続して業務を行う必要があります。

また、緊急時には周辺住民等の一時避難場所としても利用します。

(1) 災害対策本部の整備

災害発生時には、指揮系統の中心となる災害対策本部が設置できるスペースや機器を整備します。

また、業務継続を行うための重要諸室（電気室やサーバー室等）は浸水対策のため、上層階へ設置します。

(2) ライフラインの確保

災害対策本部機能を含めた業務継続のため、非常用発電設備を整備します。

また、一定期間の災害対策活動に必要な燃料や飲料水等を確保します。

(3) 一時避難所の役割

周辺住民等が想定外の規模の災害が発生した際に、一時避難できるスペースを確保します。

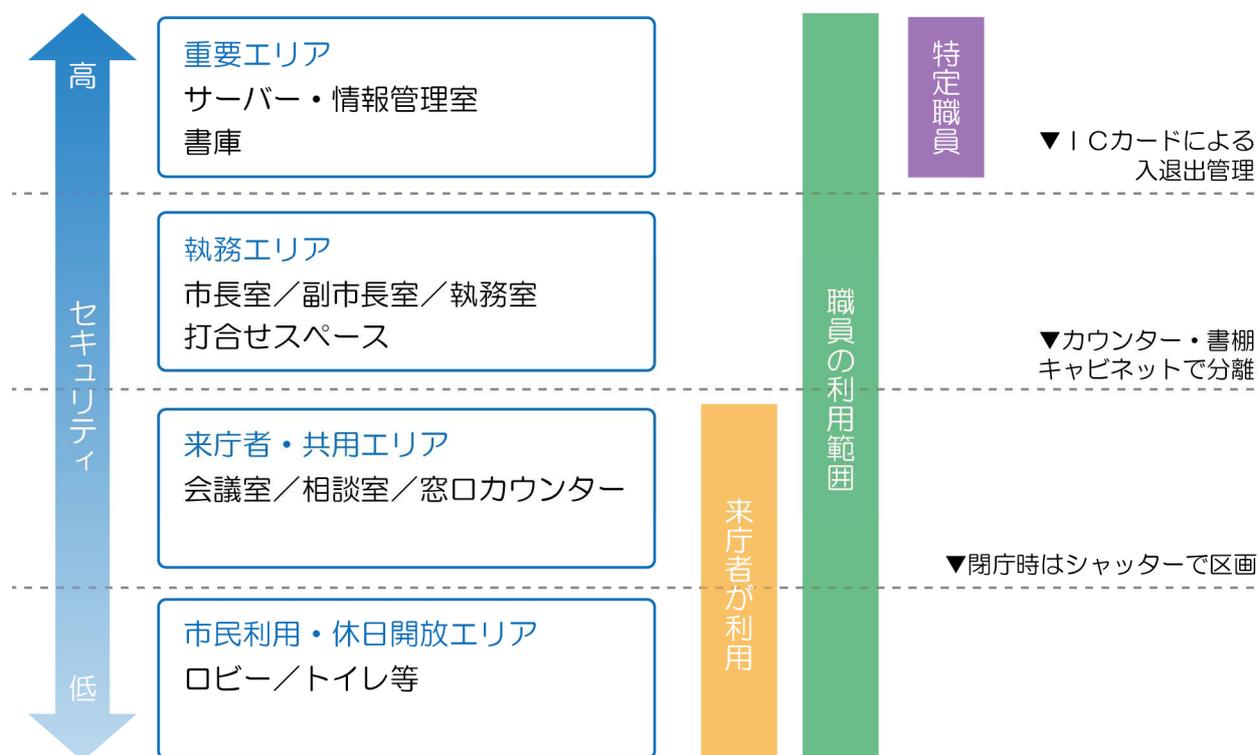
また、業務継続に必要な資機材や食料品等を常備します。

5-6 セキュリティ機能

庁舎内は、市民の個人情報や行政情報など重要な情報を多数取り扱うため、情報の保護や防犯などのセキュリティ対策を適切に行います。

(1) 入退室管理

各諸室やエリアの重要度に応じたセキュリティレベルの設定を行い、レベルに合わせた入退室管理を行います。



<新庁舎におけるセキュリティレベルのイメージ>

(2) 情報の保護

市民が利用する共用エリアと執務エリアを区分し、個人情報保護に配慮した執務室や座席のレイアウトを検討します。

基本方針3：環境にやさしい庁舎

5-7 環境負荷低減機能

新庁舎が果たすべき役割となる「環境への配慮」として、省エネルギーや省資源化による環境負荷の低減を検討します。

(1) 省エネルギーの推進

自然採光や自然通風の有効活用や、外断熱工法や断熱サッシ、遮熱性の耐久性の高い防水工法の採用により、エネルギー消費量の削減を目指します。エネルギー管理システム*1 導入による、照明や空調設備の自動運転制御についても検討します。

(2) 再生可能エネルギーの活用

電力消費や冷暖房負荷が軽減できるよう、太陽光発電等の再生可能エネルギーの導入については、運用コストなど総合的に比較検証し導入を検討します。



<環境負荷低減に配慮した官庁施設イメージ図（国土交通省HPより）>

*1 エネルギー管理システム（EMS）とは、センサーやIT技術を駆使して、電力使用量の見える化（可視化）を行うことで節電の実現や、機器の制御を行って効率的なエネルギーの管理・制御を行うためのシステムのこと。

*2 VOCとは、揮発性有機化合物（Volatile Organic Compounds）の略称で、塗料、印刷インキ、接着剤などに含まれるトルエン、キシレン、酢酸エチルなどの総称です。「頭やのどが痛い」「めまいや吐き気がする」などの症状が出る「シックハウス症候群」の原因の一つとされています。

5-8 維持管理機能

新庁舎は、長期間利用できるよう、将来の組織体制の変化も見据え、柔軟性や融通の利くスペース作りを検討するとともに、設備の保全や更新なども効率よく柔軟に対応できるように検討します。

また、長寿命化については、高耐久化とコスト面も考慮しながら検討を行います。

(1) 柔軟性や融通性の確保

オープンフロア・フリーアクセスフロア・ユニバーサルレイアウト・可動式間仕切り壁の採用等、レイアウトの自由度が高く、将来の組織体制に対応できるように検討します。

(2) 保全・更新時の配慮

配管・配線・ダクトスペースは、点検や修繕が容易に行えるよう設置とします。

また、冷暖房、給排水、電気設備をゾーニングや系統分けをすることにより、効率よく柔軟に対応できるように検討します。

(3) 建築物の長寿命化

長期的な使用に十分耐えうるよう、柱・梁・床等の高耐久化を検討します。

また、コスト面では、建築費用からメンテナンス、廃棄時の費用までの生涯費用を考慮しながら検討を行います。

基本方針4：まちづくりの拠点にふさわしい庁舎

5-9 市民活動機能

まちづくりの拠点としての役割を担うため、各種情報を発信するスペースや市民が自由に過ごすことができるスペースの設置を検討します。

また、駐車場は、イベント等で市民が活動・交流できるスペースとして活用します。

(1) 情報発信スペース

行政情報のほか、文化や歴史、観光や防災に係る情報等、各種情報が得られるスペースの設置を検討します。

(2) 屋内交流スペース

市民が自由に過ごすことができる待合スペースを設置します。

また、来庁者が親しみやすく網走らしさを感じられる空間を検討します。

(3) 屋外スペース

駐車場は単なる駐車スペースとしての利用の他に、イベントなど市民活動・市民交流に貢献するスペースとして活用します。



<七福神まつりの様子>



<ノーストランクプラザの様子>

基本方針5：効率的で情報化に対応できる庁舎

5-10 ICT機能

情報通信技術の革新により、将来的に市民へ提供するサービス形態も変化する可能性があります。

例えば、これまで紙面で行っていたサービスの電子化や、インターネットを使用した窓口案内の導入などがあげられます。

これらは、他市町村で既に導入・検証が行われており、人口減少や高齢化が進む本市においても、情報通信技術を活用した効率的な行政サービスの導入を検討します。

(1) 来庁者へのサービス

職員だけでなく、来庁者も利用可能な無線 LAN (Wi-Fi) の導入により、庁舎内での市民活動や市民交流を促進します。

(2) 行政サービスの ICT^{*1}機能導入に向けて

ロビーや会議室などで ICT 機能を活用し、ペーパーレス化や業務効率化を検討します。

5-11 情報セキュリティ機能

ICT機能の導入に向けては、情報セキュリティを確立することが重要です。

庁舎では、市民の個人情報を守るため、電子データの漏洩や災害時のデータ消失などのリスクを避けることができるよう、セキュリティレベルやバックアップ機能の強化を行い、安全・安心な庁舎内ネットワークの形成を目指します。

(1) セキュリティレベルやバックアップ機能の強化

各業務サーバーのメンテナンスやセキュリティを考慮した、サーバー室を設置します。また、日常の業務に支障をきたさないよう、バックアップ機能の強化を行います。

(2) 庁舎内ネットワークの形成

来庁者も使用できる無線 LAN (Wi-Fi) の導入により、共用スペースでは、アクセス制限の範囲を明確にするなど、セキュリティレベルを設定し、安全・安心な庁舎内ネットワークの形成を目指します。

*1 ICTとは、「Information and Communication Technology (情報通信技術)」の略で、情報・通信に関する技術の総称。主に通信技術を活用したコミュニケーションのこと。
