

第 12 回 松戸市庁舎整備検討委員会 議事録

1 開催日時

令和 6 年 11 月 14 日（木） 10 時 30 分から 11 時 40 分まで

2 開催場所

松戸市役所 新館 5 階 市民サロン

3 出席者等

【出席委員：11 名】

柳澤 要	委員長
伊藤 正次	副委員長 ※オンライン出席
池澤 龍三	委員 ※オンライン出席
指田 朝久	委員
藤本 利昭	委員
入江 和彦	委員
田中 孝	委員
椎橋 孝幸	委員
山口 桂明	委員
秋庭 良一	委員（総務部長）
伊原 浩樹	委員（財務部長）

【事務局（関係職員）】

都市再生部長
都市再生部 審議監
新庁舎整備課長
他 8 名

【傍聴者：25 名】

※うち市議会議員 10 名、報道関係 10 名

【欠席委員：3 名】

石田 尚美	委員
武石 恵美子	委員
藤村 龍至	委員

4 次第

(1) 開会

(2) 定数報告及び議題等について

(3) 会議の公開・非公開、撮影許可について

(4) 議題 1：これまでの経過について

(5) 議題 2：諮問書について

(6) 議題 3：今後の進め方について

(7) 閉会

5 議事

(1) 開会

(2) 定数報告及び議題等について

- ・ 委員 14 名のうち 11 名出席。
- ・ 委員の過半数が出席しており、本委員会が成立することを確認。

(3) 公開・非公開、撮影の許可の確認

- ・ 本日の委員会は公開となった。
- ・ 傍聴及び委員会冒頭の撮影が許可された。

(4) 議題 1：これまでの経過について

- ・ これまでの経過について、事務局より説明。
- ・ 前回答申後から現在までの経過
- ・ 令和 5 年度の業務の経過「庁舎機能課題検証業務」
- ・ 令和 5 年度の業務の経過「窓口利用状況等調査業務」

【事務局説明内容に関する補足説明】

(委 員) 行政のオンライン化を踏まえた将来の来庁者数の予測として、現状の 3 割程度まで減少するという条件を前提としているが、市議会からこの前提条件について当委員会に再度確認すべきとの意見が出ていっていると伺った。この点事務局から補足説明はあるか。

(事務局) オンライン化により来庁者数が 3 割程度まで低下するという設定根拠は市民アンケート結果によるもの。

現在の 40 代以下の方は、オンラインで手続きができる場合に窓口で手続きをしたいという方は 2 割に満たないが、現在 60 代以上の方は約半数が窓口で手続きをしたいとのこと。全体で考えると、3 割程度が窓口での対面手続きを希望しているという考えが将来の来庁者数が約 3 割まで低下するとしているそもそもの根拠。

庁舎機能課題検証業務の中では、この割合を 10 年後にシフトさせ同様の計算を行った。つまり、現在オンライン化に馴染みのある世代が歳を重ねることで、自ずと来庁者も減少してくると考え、結果として、すべての手続きがオンライン化することで来庁者は現状の約 22%まで低下すると推計した。

これに対して、市議会から 3 割の来庁者数というのはミニマムの数であり、実現可能性に心配があるので、この 3 割という前提条件について当委員会で確認いただきたいとの強い要望があった。

【事務局説明内容及び補足説明に関する意見】

(委員) 来庁用件などを見ても、住民票や戸籍謄本の交付など市民課業務が5〜6割と多く、市民課業務のような業務は、オンライン化できると思う。

40代以下が2割、60代以降は約半数が窓口で手続き希望とのことだが、60代の私はオンラインでの手続きを希望する。最近の60代はオンラインに対応しているという傾向もあるのかもしれない。

一方で、障害福祉や国保年金などの用件はオンライン対応が難しい部分もあると思う。

(委員) 分野によってオンラインに馴染むもの馴染まないものがある。

オンライン化により来庁者数が約3割まで減少するという条件は、将来的な最終段階としては達成可能だと思う。現在、オンライン申請手続きが急速に進められているので、将来の目標としてこの約3割まで減少という条件を立てること自体は不自然ではないと思う。

一方で、そこに至るまでの過渡期は非常に大変。1〜2年で急激に来庁者数が減少するというわけではないので、ある程度時間が掛かるということは有り得る。

松戸市で進めているDXを確認しながら今後も進めていくことで、最終的に来庁者数がどの程度減少していくのか予想できるのではないかなと思う。

一般的なトレンドとしては、現在より対面で行う手続きが量的に減少していくことは確実だと思う。

DX、オンライン化という取り組みを引き続き注視し、その進捗度合いを見ながら将来的な目標を設定し、そこに至るプロセスを考えていくということが必要だと思う。

本庁と支所の役割分担もこの議論に関わるので検討が必要だと思う。

(委員) 最近では、銀行やレストランなどでオンラインや無人化している事例もある。戸惑っている高齢者も見かけるため、アシストは必要だと思う。

市役所においても急激なオンライン化に戸惑う方がいるかもしれない。一方で、ある程度アシストしながらも進めていくことで、オンライン化行政が進んでいくということもあると思う。

(事務局) 内部でも着実にオンライン行政を進めている。

松戸市役所における手続き全体として約2,100手続きある。このうち約550手続きが令和6年4月時点ですでにオンライン化されており、同時点で63,698手続きが来庁不要で待たずに完結した。これらの取り組みは現在進行形で進めており今後も進めていくものなので、新庁舎開庁までの動きを十分に見極めつつ、建設の中身を検討する。

具体的には、答申にもあるとおり、新庁舎内部は可変性のあるレイアウトで整備し、今後変化していく様々な事象に柔軟に対応できるものとしたい。

本庁と支所の役割分担は、新たな市役所の大事な構成要素なので内部で連携して検討を進めていく。

(5) 議題2：諮問書について

- ・ 諮問書について、事務局より説明。

【事務局説明内容に関する質問】

(委員) 第1ステップで約20,000㎡の新庁舎を整備し、別館、議会棟をそのまま使用することなので、新拠点ゾーンと現庁舎どちらも使用することとなる。第2ステップは、いつ頃スタートする考えなのか。

(事務局) 第1ステップの検討の際に第2ステップに向けた課題が生じると思うが、その課題については第1ステップの検討の中で整理させていただきたいと市議会に説明済み。

第2ステップは、第1ステップから間を置かずに検討したいと思う。

【事務局説明内容に関する意見】

(委員) 第2ステップ後の最終形を意識しながら第1ステップの検討をすることが重要。

例えば、第1ステップで整備する新庁舎ではなく、第2ステップで他の公共施設と整備する建物に市民サービス部門を持っていく方が効率的という考え方もある。

一方で、第1ステップで市民サービス部門を新庁舎に一旦持っていき、第2ステップで他の公共施設との複合施設を整備した後に、市民サービス部門を移動させていくという考え方もある。

オンライン化による市民サービス部門の面積削減のような変化もあるかもしれないので、ある程度フレキシビリティを持った庁舎の考え方が必要だと思う。

現庁舎の活用方法も議論の対象となってくると思う。

本委員会としては、第2ステップまで考慮しながら機能配置の議論をしていくことがスムーズだと思う。

(6) 議題3：今後の進め方について

- 今後の進め方について、事務局より説明。

【事務局説明内容に関する質問】

(委員) 庁舎の整備方針・検討の方向性と文化複合施設の整備方針を絡めて互いのあり方を検討することが非常に重要だと思う。他の審議会での議論の内容、情報について相互共有できるという理解でいいか。

(事務局) 当然に各審議会との情報共有を図りながら進めていきたいと思う。

(7) 閉会

- 次回委員会の日程及び内容は、別途委員長と協議の上、各委員へ連絡する。実施方法についても併せて調整したい。

以上