

## 大東市庁舎の在り方等に関する審議会で頂いたご意見について

※(有)…有識者による意見

## 【窓口・ICTに関する意見】

- ◆現庁舎は手続きごとに窓口が変わり、わかりにくい。目的の場所がすぐわかる建物にしたい。
- ◆高齢者・妊婦・障害者が利用しやすいよう、ワンフロアに窓口を設置していただきたい。
- ◆ワンフロアが無理であるならば、利用者のターゲット層を分けた階を作ってはどうか。
- ◆市民ではなく職員が入れ替わる窓口があってもいいのではないか。
- ◆ネットやキャッシュレスなどを活用し、パソコンやスマホで手続きができるなど、市民が行かなくてよい市役所になればよい。
- ◆市役所に行く機会を手間と考える市民が多い。また、市民が求めるサービスと市役所が発信するサービスに乖離があるのではないか。
- ◆(有)高齢者等ネットを使えない方の対応は考慮しつつ、ICT化で省略できるところはするといったことが一つの柱になると思う。
- ◆マイナンバーカードの利便性を高めるべきではないか。
- ◆(有)庁舎という箱を作るというより、中身を考えていくことが大切。各部署の連携が機能的に行えるよう考える必要がある。
  
- ◆交通の便の良いところにサテライト窓口があれば、高齢者や子連れの方も利用しやすい。
- ◆各地域の公共施設に窓口機能を持たせれば便利だし、市役所本体のコンパクト化も図れる。
- ◆サテライト化にはお金がかかる。業務の効率化による職員負担の減少をまず進めるべき。
- ◆本庁とシステムでつながっていれば、無人サテライトでもシステム導入型の窓口と同じ機能が実現できるのではないか。
- ◆ICT化により、本庁職員を削減し、サテライトや地域訪問に職員を配置してはどうか。
- ◆ICT化が進めば進むほど、最終的には人に聞きたいというところも出てくるので、手続きの微細な部分を丁寧に対応できる仕組みが必要。
- ◆人が対応する窓口は一定置き、一方で、簡単なことはスマホ等でできる仕組み作りが大切。
- ◆プロフェッショナル対応型の総合窓口は、庁舎の建替えに関わらず今からでも可能であり必要。
- ◆これからは簡単で回数の多い定型的な手続きは来庁する必要がなくなり、市役所の仕事内容が変わっていくのではないか。それにより庁舎そのものの規模も変わっていくかもしれない。
- ◆(有)今すぐ窓口の紙の使用量や窓口数が劇的に減るということは難しい。建物を建てるうえでは、段階を踏まえて考えておくことが重要。
- ◆(有)ICT化できない相談業務の割合、種類、手続時間がどれだけあるかデータ収集・分析が大切。
- ◆維持費の面から考えると、サテライトは交通の便利なところに集中型の窓口を1つだけとし、駐車場の確保が難しいので、ドライブスルーなど滞留しない仕組みを考えてはどうか。
  
- ◆コロナ禍の影響により、社会全体でICT化が進んでいると感じる。役所においても、行かなくてもできる手続き等を増やすべき。

- ◆コロナ禍で人に会えないことに不安を感じている人も多い。テレビ電話で行政手続きができれば安心してもらえるのではないかと。安心感を持てるICTを進めていただきたい。
- ◆各地域で、高齢者等のサポートをしている団体が多くある。役所の行政手続きについてもその人達と連携してはどうか。
- ◆ICT化を進めるにあたり、マイナンバーカードの普及が今後の課題となる。
- ◆マイナンバーカードを作る作業が面倒に感じる。例えば、中学校などの授業に行政職員が出向き、申請方法等を教えたり、カードを作成できたたりすればよいのでは。
- ◆何がオンライン化出来て、何がオンライン化の障害になるのか。オンライン化できるものできないものの整理をしっかりとっていく必要がある。
- ◆オンライン化するかしらないかではなく、今はやるしかないという状況である。
- ◆オンラインといっても、オンデマンドで済むのかオンタイムで対応が必要なのかは、業務を整理する必要があり、建物の構成にも影響してくるのではないかと。
- ◆オンラインの利用を通して、都合がよい面に気づく一方、対面の重要性も感じた。庁舎整備では、職員と市民が顔と顔を合わせてやり取りができる部分を作ることも大変重要に思う。
- ◆オンライン化を進めるのであれば庁舎整備を契機にしっかりネットワーク環境を整備すべき。
- ◆オンラインについては若い人達は対応できている。しかし高齢者には難しい部分もあるので、高齢者にも利用しやすい庁舎にしていきたい。
- ◆オンラインには向き・不向きがあり、向いているものは積極的にオンラインを活用すべき。

### 【防災に関する意見】

- ◆(有)耐震補強では大地震が起こったあと、これまでどおりの機能は維持できない。また耐震補強後50年持つかどうかは別問題。
- ◆災害が急増している状況下で、庁舎がもつもたないレベルの議論ではいけないのではないかと。
- ◆地震だけでなく水害に耐えられる場所に建てていただきたい。
- ◆(有)護岸壁を越流する可能性は低いですが、破堤は可能性としてはある。
- ◆(有)拠点という観点では、浸水しない場所に建てるのが望ましいが、そうでない場合はセカンドベストを考えておくべき。
- ◆(有)寝屋川流域は浸水対策が進んでいるが、今後ハザードマップの想定が見直される可能性もあり、万全とは言えない。電気系統などは2階以上に配置すべき。
- ◆役所機能を一か所に集中させるのではなく、ICT化によりサテライトとつなぐような機能も検討していただきたい。
- ◆(有)淀川が氾濫し、大阪が壊滅的な状況になれば、おそらく寝屋川や恩地川も同じ状況になる。
- ◆(有)寝屋川護岸はコンクリートなので、大地震と重ならなければ基本的には破堤はしない。
- ◆利便性より安全性と経済性が重要に思う。お金をかけずに安全性をとることができるのであれば、別に山の方に庁舎があってもいいのではないかと。
- ◆浸水想定を考えて高台に行ったとしても危険地域に成り得るのではないかと。
- ◆浸水しない地域に新たに土地を買うのか、浸かる前提で庁舎を整備するのかのどちらかになるかと思う。

- ◆情報収集や伝達といった防災拠点の機能が果たせるのであれば、比較的浸水深の浅いところに建てることも考えてみていいのではないか。
- ◆本庁は防災拠点として、アクセスは悪くても浸水に耐えられる場所。一方、窓口はアクセス性の良い場所など、防災と窓口の機能を分けて建てることも考えてもいいのではないか。
- ◆市役所は防災拠点として、避難場所にもなるような方向付けをしていただきたい。
- ◆この地域でも1 m程嵩上げすれば浸水被害は軽減するのではないか。
- ◆(有)費用は不明だが、局所的であれば嵩上げも可能かもしれない。
- ◆市役所だけ嵩上げしても周りは浸水してしまうことになるのではないか。
- ◆(有)浸水を回避する方法として、重要機器を上層階に上げたり、1階をピロティや駐車場にするという方法もある。
- ◆浸水地域内に建設するのであれば、浸水部分を普段は市民の交流スペースにしてはどうか。
  
- ◆(有)7月豪雨のような線状降水帯はどこにでも発生しうる。大東市も決して他人ごとではない。
- ◆(有)内水氾濫により排水ポンプ自体が浸水し機能しなくなった例がある。堤防があるから、ポンプがあるから大丈夫ということではなく、浸水のリスクは十分に検討しておく必要がある。
- ◆有事の際にすぐに参集できる組織体制が必要。
- ◆(有)他市の事例では、災害発生時に意思決定部署と情報発信部署が物理的に離れていたため、うまく連携できなかった例がある。有事の際はオンラインが活用できない場合があるので注意が必要
- ◆今回のコロナ禍でも見られるように、市役所でクラスターが起これば、市役所が閉鎖されるようなことが起こる。リスク分散の視点から、サテライト化、オンライン化は有益ではないか。

#### 【その他の意見】

- ◆もっと市の事が知ることができ、行きたくなる、関わりたくなるような庁舎がよい。
- ◆ICT化は進んでいくが、一方で人と人との触れ合いの提供が市役所の役割になるのではないか。
- ◆職員の意識改革も大切
- ◆市役所は公有地に建てるのが望ましい
- ◆子どもが遊べるスペースがあればよいと思う。
- ◆市民の交流も重要だが、行政の内部間の交流も重要。例えば、オープンスペースなどでこの会議等を行えば、傍聴者も増えるだろうし、開かれた行政につながっていくのではないか。