

## 第3回 柏崎市新庁舎建設検討委員会

## 参考資料

## 目次

1	行政運営の事例	検討資料9～11ページ	1
	(1) 窓口機能（総合窓口）		
	ア 長野県飯田市		
	イ 新潟県三条市		
	ウ 富山県氷見市		
2	市民サービスの事例	検討資料12～13ページ	4
	(1) 利便性向上機能		
	(2) ふれあい交流機能		
	ア 新潟県燕市		
	イ 新潟県妙高市		
	(3) 情報発信拠点機能		
3	交通機能（駐車場）	検討資料13ページ	8
	(1) 県内を中心とする各都市の来庁者用駐車台数と人口あたりの来庁者用駐車台数		
	(2) アルフォーレ駐車場の利用状況		
4	性能（ユニバーサルデザイン）	検討資料16ページ	10

# 1 行政運営の事例

## (1) 窓口機能（総合窓口）

### ア 長野県飯田市



待ちスペースとは別に  
談話スペースを設置



庁舎案内図



総合案内

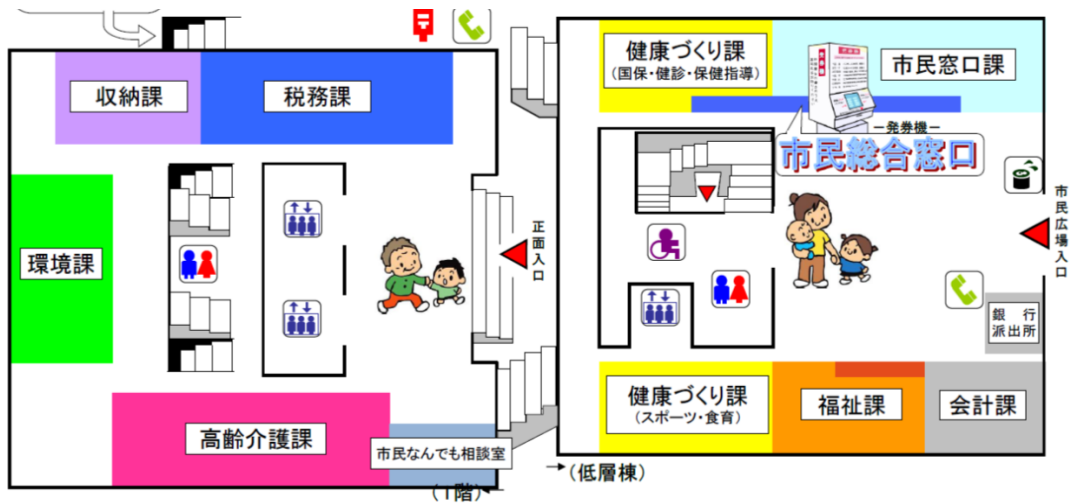


① 総合窓口と待合スペース



② 証明書発行窓口

イ 新潟県三条市



**市民総合窓口のご案内**

画面番号及び業務名	申請手順
<b>1 旅券</b> パスポートの申請・受取り	1から4番でお待ちの方は 画面番号の順に順番待ちの番号を 表示された順番に順番待ちの番号を タッチして順番待ちの番号を タッチして順番待ちの番号を タッチして順番待ちの番号を
<b>2 住カード・実印登録</b> 住居カードの申請・受取り、電子証明の申請、実印の 登録、廃止など	5から8番でお待ちの方は 画面番号の順に順番待ちの番号を 表示された順番に順番待ちの番号を タッチして順番待ちの番号を タッチして順番待ちの番号を
<b>3 証明</b> 住民票、印鑑証明、戸籍、その他一般行政証明、 納税証明 (所得証明、課税証明、所得課税証明・評定証 明、納税証明) など	
<b>4 住所・戸籍届</b> 住所変更、世帯変更、戸籍届(婚姻・出生・死亡など)	
<b>5 子育て</b> 児童手当・子どもひとり暮らし児童手当・児童手当、母子手帳 子どもの各種手帳、保育所、児童クラブ、習字、英学塾 に関する手続きなど	
<b>6 福祉</b> 障がい者 (手帳・医療費助成、割引制度) 高齢者 (市・町費住宅申し込み) 住居 (健康給付金) など	
<b>7 年金</b> 国民年金に関する届出	
<b>8 国保</b> 国民健康保険に関する届出、後期高齢者医療保険に 関する届出、高齢者医療費・後援者の申請、人間ドック 申し込みなど	

総合窓口取扱業務の案内

**発券機**

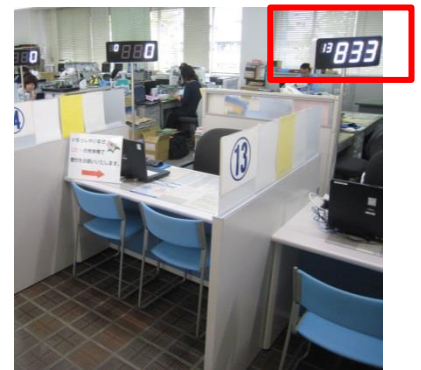
ご利用の番号の画面にタッチして番号札をお取りください

1 旅券	パスポートの申請・受取り
2 住カード	住居カードの申請・受取り、 印鑑の登録・廃止の申請 など
3 証明	印鑑証明、住民票、戸籍、納税証明 など
4 住所・戸籍届	住所変更、世帯変更、戸籍届 (婚姻・出生・死亡など)
5 子育て	医療費助成、母子手帳、子どもの各種手帳、 保育所、児童クラブ など
6 福祉	障がい者手帳・医療費助成、子育て、割引、 高齢者の福祉サービス、住居・児童住宅など、 健康給付金 など
7 年金	国民年金
8 国保	国民健康保険、後期高齢者医療保険、保険証の変更、 高齢者医療費、後援者の申請、人間ドック など

5から8の番号は  
順番にタッチして  
番号札を取って  
お持ちください。

※番号札の順番にお呼びいたします。▼ 番号札

受付番号発券機



窓口に受付番号  
が表示される。



総合窓口と待合スペース

1 窓口	121	6 窓口	416	11 窓口	88
2 窓口	210	7 窓口	415	12 窓口	707
3 窓口	373	8 窓口	616	13 窓口	833
4 窓口	381	9 窓口	617	14 窓口	
5 窓口	412	10 窓口	839	15 窓口	

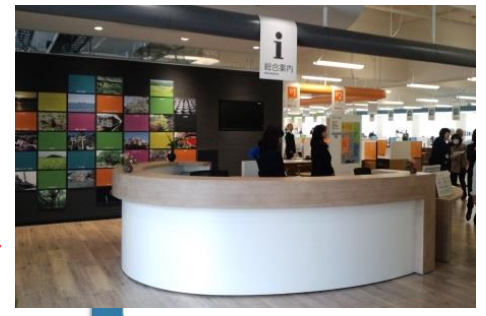
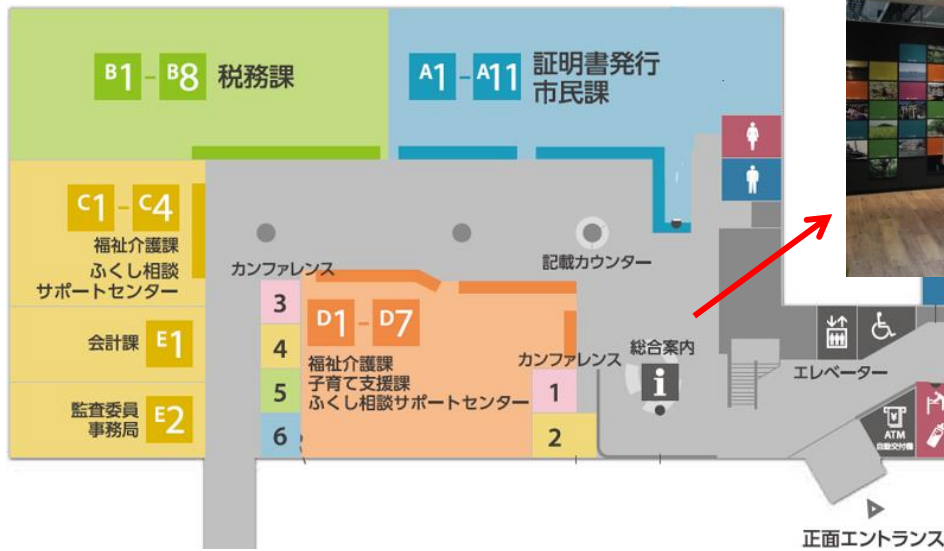
※手続の順係上、順番が前後することがあります。あらかじめご了承ください。  
窓口は、月曜日や休み明け

窓口毎の処理状況の表示  
(待ち時間の見える化)



記載台は、立って記入するタイプと、座って  
記入するタイプがある。  
乳幼児用のベビーベットが用意されている。

ウ 富山県氷見市

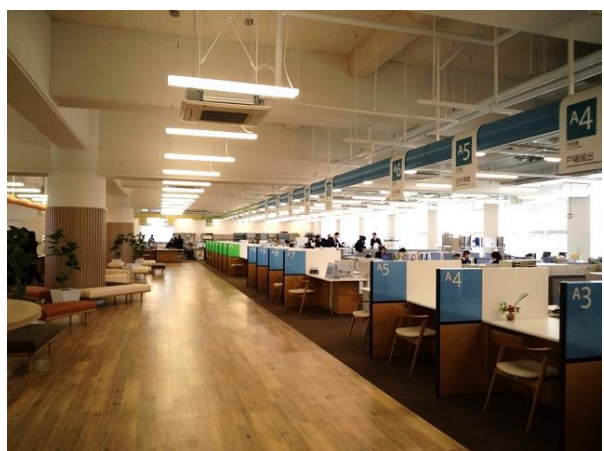


総合案内



案内表示板

各フロア、エリア毎に色分けされ、カウンターの仕切り板等の色と一致している。



総合窓口

市民利用の多い窓口は低層階に集約配置している。  
仕切り板を設置し、カウンターでのプライバシーに配慮している。

## 2 市民サービスの事例

### (1) 利便性向上機能

県内を中心とする22都市では、売店、A T M、総合窓口を50%以上の都市で設置しており、銀行、ホール、食堂は20%前後の都市で設置している。

県内を中心とする22都市の庁舎敷地内にある市民サービス機能の状況

機能	総合窓口	A T M	銀行	売店	食堂	キッズスペース	広場	ホール
施設数	11	12	5	14	4	2	2	5
割合	50%	54%	23%	64%	18%	9%	9%	23%

注：対象とする22市は、平成27年6～7月に、電子メールによりアンケートした都市  
 新潟県：三条市、新発田市、小千谷市、加茂市、十日町市、見附市、村上市、燕市、糸魚川市、妙高市、五泉市、上越市、阿賀野市、佐渡市、魚沼市、南魚沼市、胎内市、(本市)  
 石川県：加賀市  
 福井県：鯖江市、越前市  
 山梨県：富士吉田市

### ○キッズスペース

#### 新潟県燕市



1階待合スペースにあり、縁側と一体的に利用されている。  
 保護者は縁側に座り、子どもを見守ることができる。

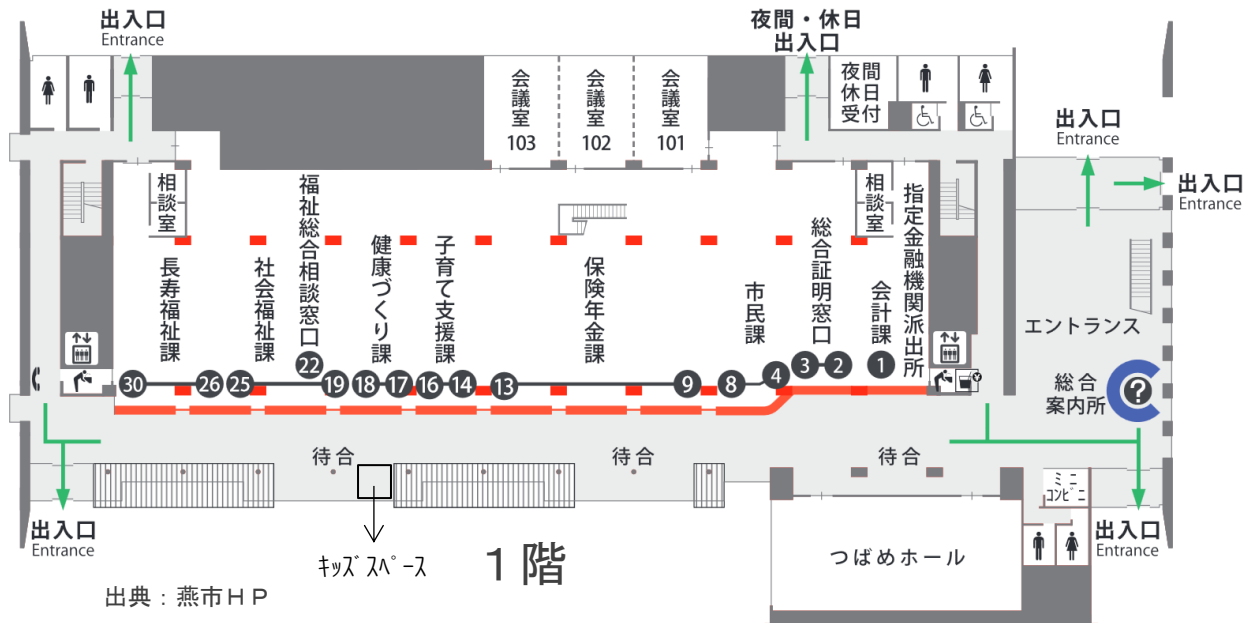


## (2) ふれあい交流機能

### ア 新潟県燕市

○庁舎は平成25年に建設（11,444㎡/4階建て）。人口は8.2万人

○1階には、総合案内、ミニコンビニ、ホール、相談室2箇所（2階にも2箇所）、ATMなどがある。また、窓口業務が集約されている。



つばめホール

各種市民団体の活動利用の他、確定申告会場や職員研修等、多目的に活用している。



エントランスロビーに設置された  
情報発信コーナー



待合スペース

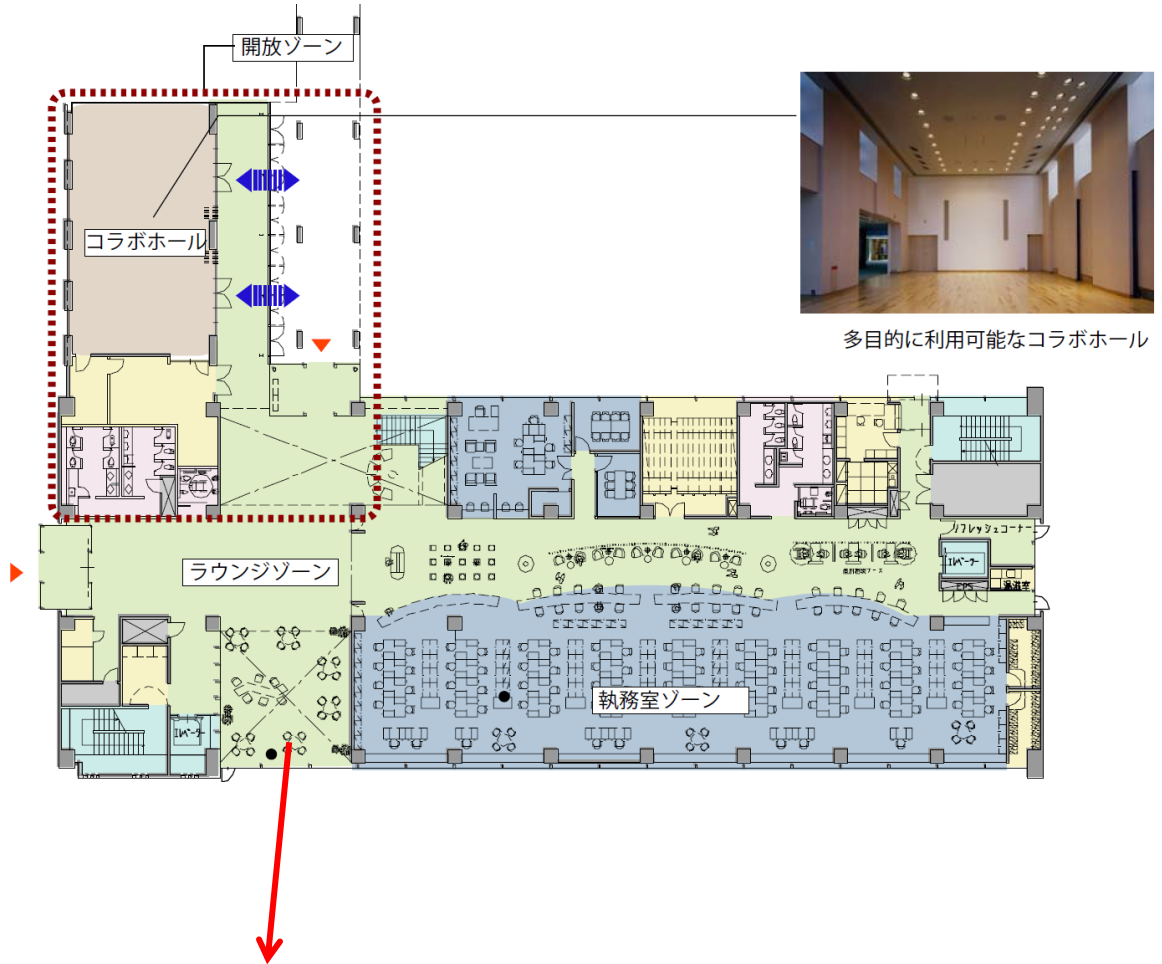
来庁者待合スペースを利用し、少人数の職員ミーティングを行うなど、スペースの有効活用を図っている。

## イ 新潟県妙高市

○庁舎は平成20年に建設（8,799㎡／6階建て）。人口は3.5万人

○地域と行政の交流の場となる「コラボサロン」、市民活動や講演会など多目的多用途に活用できる「コラボホール」を用意している。

### 妙高市庁舎1階の平面図とコラボホール



多目的に利用可能なコラボホール

### 妙高市庁舎1階のコラボサロン



### (3) 情報発信拠点機能

#### ア パリ市建築都市計画インフォメーションセンター

(都市の総合的な情報発信が観光的效果を発揮した例)

パリのセーヌ河河畔の建物を再利用し、パリの建築や都市計画の資料を展示する施設である。当初専門家向けを目的として開発されたが、次第に一般市民の参加者が増え、さらに観光客も多く訪れるようになった。パリの街の見どころや歴史などが見やすく展示されている。



#### イ モントリオール インフォメーションセンター

(情報提供と憩いの場が一体化した例)

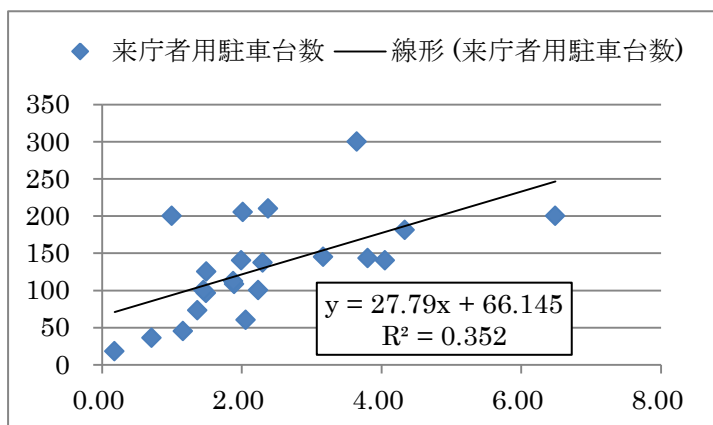
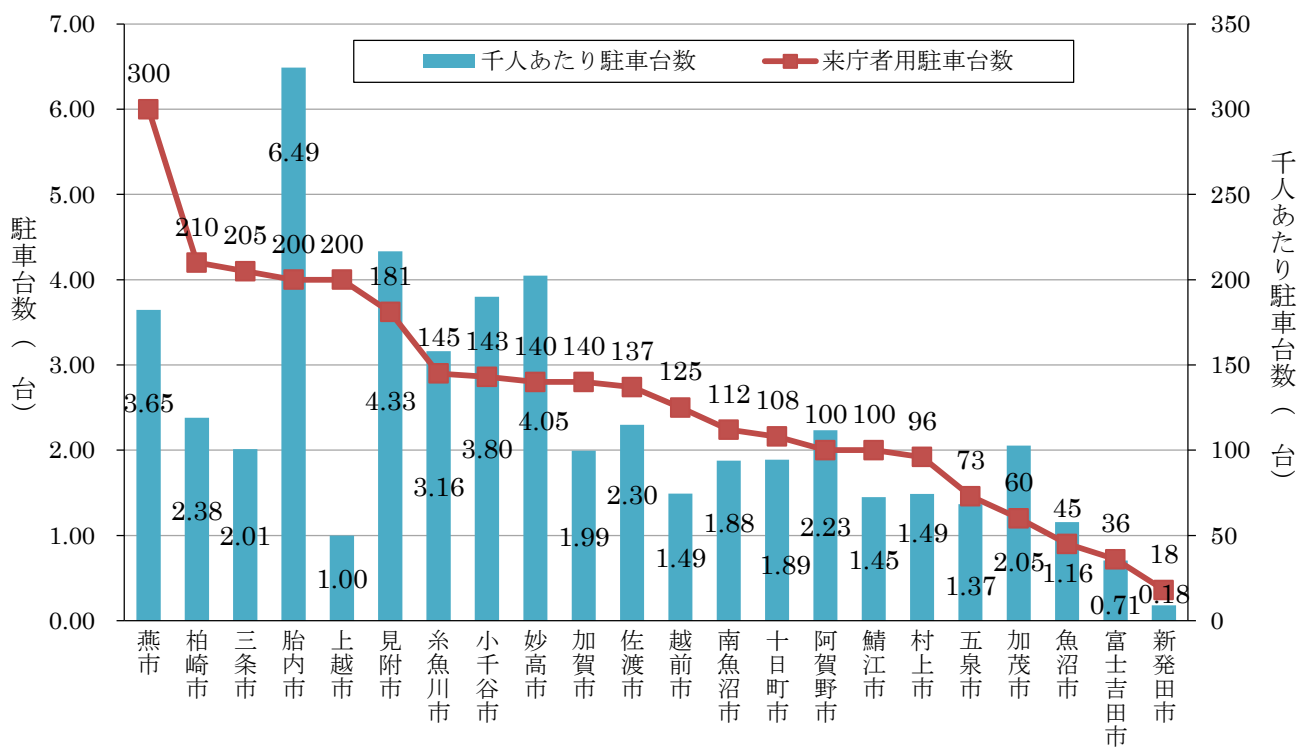
モントリオール市の観光情報センターは、カフェが取り込まれ、観光客は腰を落ち着けて情報を調べることができる。また WI-FI の利用もできるようになっている。





### 3 交通機能（駐車場）

#### (1) 県内を中心とする各都市の来庁者用駐車台数と人口あたりの来庁者用駐車台数



注：対象とする22都市は、平成27年6～7月に、電子メールによりアンケートした都市

注：人口は総務省ホームページによる平成27年1月1日住民基本台帳年齢階級別人口（市区町村別）

○県内を中心とする各都市の人口千人あたりの平均来庁者用駐車台数は2.32台となり、柏崎市の2.38台と同程度である。

## (2) アルフォーレ駐車場の利用状況

アルフォーレの駐車場が満車となるのは、土曜日曜及び休日が多い。  
平日で昼間に満車になることが全くない月が1年で4回あるなど、概ね平日は空いていることが多い。しかし、6月には6回平日の昼間で満車となっている例もあるので、市役所の駐車場は必要台数を確保しておく必要があるものと考えられる。

平成26年度 駐車場満車日の状況

	全体回数	内土日・休日	うち平日・昼間
4月	2	2	0
5月	6	5	1
6月	11	5	6
7月	1	1	0
8月	5	3	2
9月	6	3	2
10月	9	3	3
11月	14	8	3
12月	3	3	0
1月	3	2	1
2月	4	4	0
3月	8	6	1

## 4 性能（ユニバーサルデザイン）

### ユニバーサルデザインの7つの原則

ノースカロライナ州立大学のユニバーサルデザインセンター(ロナルド・メイスを含むユニバーサルデザインのリーダー達)では、ユニバーサルデザインの「7つの原則」を提唱している。

<p><u>公平性</u> 誰もが平等に利用できるエレベーター、エスカレーター、階段の併設で全ての人が公平に利用可能</p> 	<p><u>安全性</u> 危険がなく、安心して利用できる</p> 
<p><u>柔軟性</u></p>  <p>あらゆる人に応じた使い方が選択できる</p> <p>使う人の様々な用途に対応できるトイレ</p>	<p><u>省体力</u></p>  <p>無理な姿勢をとることなく、楽に利用できる</p> <p>タッチパネル式の情報案内</p>
<p><u>単純性</u> 使い方が直感的に理解でき、簡単</p>  <p>使い方がすぐ分かる動く歩道</p>	<p><u>スペース確保</u> 利用するのに適切な広さと幅がある</p>  <p>アクセスしやすい幅広の改札</p>
<p><u>分かりやすさ</u> 必要な情報が容易に理解できる</p> <p>はっきりとしたサインにより位置が分かりやすくなったトイレ</p> 	<p>※「ユニバーサルデザイン」とは 障害の有無、年齢、性別、言語等にかかわらず多様な人々が利用しやすいように施設や生活環境をデザインすることを言います。</p>