

第5回 荒川区新庁舎整備基本構想・基本計画策定委員会 議事録

- ・ 日時 令和8年5月13日（水） 18:30～20:30
- ・ 会場 本庁舎5階大会議室
- ・ 出席委員 16名（欠席者2名）

（敬称略）

区分	氏名	役職名等	備考
学識経験者 有識者	坂田 一郎	東京大学 執行役・副学長 工学系研究科 教授	委員長
	高橋 邦夫	合同会社 KU コンサルティング 代表社員	
	橋本 美芽	東京都立大学大学院 人間健康科学研究科 准教授	副委員長
区議会議員	斎藤 泰紀	自由民主党 荒川区議会議員団	
	並木 一元	自由民主党 荒川区議会議員団	
	菊地 秀信	公明党 荒川区議会議員団	
	花澤 昭信	ゆいの会（都民ファースト・国民民主・ あたらしい党・無所属）	
	横山 幸次	日本共産党 荒川区議会議員団	
区民	鳥飼 秀夫	荒川区町会連合会会長	
	富永 新三郎	東京商工会議所荒川支部会長	
	今井 健一郎	公募委員	
	近藤 裕次	公募委員	
	佐々木 かおり	公募委員	
	竹澤 美壽保	公募委員	
	西 柊作	公募委員	
区職員	小林 直彦	副区長	

- ・ 傍聴者 4名

1. 開会

2. 委員長挨拶

3. 議事＜新庁舎に必要な機能の詳細検討＞

新庁舎に必要な機能

- (1) 指針 1 誰もが利用しやすい庁舎
- (2) 指針 2 機能的・効率的で働きやすい庁舎
- (3) 指針 6 人々が集える庁舎
- (4) 指針 7 まちとつながり区民の誇りとなる庁舎

(事務局説明)

資料 1 議題の概要

資料 2 第 5 回資料のうち

- 1 策定委員会のスケジュール
- 2 今回の検討項目
- 3 導入機能の検討体制
- 4 新庁舎に必要な機能(7～12ページ 指針1及び2関連)

事例集

委員長

前半の指針1、2まで事務局から説明がありました。まずはここまでについて議論したいと思います。意見がある方からどうぞ。

委員

ここまで取りまとめていただきまして、ありがとうございます。

資料を見させていただき、これだけの委員の方がさまざまな意見を出していくとなると、大筋というのは事務局の方で示していただいて、そこにエッセンスを加えていくようなやりとりが必要だと感じました。

「誰もが利用しやすい庁舎」についてお話ししたいのですが、資料では従来型の窓口とワンストップ型の窓口のメリットにおける課題が整理されていました。荒川区の場合、高齢者の比率が23区の中でも高い方であり、外国人の割合が、23区の中でも豊島区、新宿区に次いで3番目となっています。よって誰もが利用しやすいとなると、そのような不自由を抱えかねない人たちのことを考える必要があると思っています。

ワンストップのやり方、またDXの推進というようなことも、そうしたデジタルに不慣れな高齢者の方にどのように対応するのか、また外国人住民への人的なサポート体制をどうするのか、これらを両立させていく必要があると思っています。

例えば、高齢者の方ではどこへ行ったらいいのかわからないというような不安を抱えやすいこともありますし、総合案内やフロアのスタッフ、単なる受付ではなく、伴走型の案内というような視点を取り入れていくことが、荒川区にとって「誰もが利用しやすい庁舎」になるのではと思ひまして、指針 1 については考えをまとめていました。

指針 2 については、資料の通りだと思っています。

話が先に進んでしましますが、「人々が集える庁舎」について私の意見を述べさせていただきますと、交流スペースとか、公園一体型の庁舎、多目的スペース、カフェといった事例が示されており、非常に重要な視点だと思いますが、ただ賑わい施設を作ることが目的になってはいけないというふうにも感じました。

「荒川らしさ」とは何かというのを考えたときに、日常の延長線上にある、ほっとできる公共空間というようなものが必要になってくると思うので、子ども連れが少し休める場所や、高齢者が気軽に座れる場所、外国住民同士、また、地域住民が自然に交わる場所、イベントがない時でも居場所になる空間というような、用事がなくても立ち寄れるよう庁舎というものが求められているというのが、「人々が集える庁舎」についての私の考えです。

最後に「荒川らしさ」についての課題ですが、都電、読書、あらかわ遊園など様々な特徴が説明にありましたが、私も荒川らしさを考えると、「人の距離が近いこと」、これが荒川らしさになってくるのではと思います。物理的にも全国 1700 の自治体の中で 3 番目に人口密度が高い。物理的に人の距離が近いので、下町ならではの人と人との距離が近いということを考えると、地域同士の距離、職員と区民の距離、子どもから高齢者の距離とかそういった近さを感じられるというようなこと言えば、外観のデザインだけではなくて、窓口や待合、交流スペースのような機能も含めて、人の繋がりが感じられるような、そんな設計をしていただきたいと思います。今後の検討課題として発言させていただきました。

委員長

ありがとうございました。今、後半の指針の方までご意見をいただきましたが、本日は 4 つの指針について取り上げさせていただいています。

私の理解では、本日は比較的「機能」にフォーカスした、機能的な要素の強い指針の部分を取り上げており、次回委員会では、ハードの要素の高い指針を集めて議論をする形で整理されたものと思います。

それでは、引き続きご質問ご意見のある方は挙手をお願いいたします。ご発言の際には、お手元のマイクのボタンを押してお名前言っていただいた上でご発言をお願いします。

委員

事務局の方にお願いがあり、今回、事例集を作成いただいているのですが、実際に事例の中での市民からのフィードバックなど、実績の部分まで見ていただけると良いと思っています。

例えば春日部市役所の交流機能の居場所みたいな部分はデータも取れそうですし、人が増えたよねなど、体感で分かりそうなんですけど、親子傍聴席とかは、どういう効果があ

るのか、実際使っている人がいるのかなどが分かりづらい部分なので、例えば作ってみたが利用率が低いなど、実績をとってもらえるとありがたいです。

続いて指針1についての意見ですが、事務局の方でも説明がありましたが、窓口形式については用途というか利用者属性に合わせて分けて考えるのがよいと思いました。具体的には、例えば利用する人が多い、引越しのときに行く課などと、利用する人数が少ないところは、ワンストップ型と来庁者が移動する従来の形式に分けるといような説明と思うのですが、私も説明の通りだというふうに思っております。画一的にこれにするってよりは、利用者目線に立ち、こうなれば一番便利だよねという形式を考えてもらえればよいと思います

また、新庁舎は今後 100 年以上使っていくもので、事後的に変わっていくことがあると思うので、9 ページで入替えが容易なサインという写真の記載がありますけども、このような事後的な可変性を加味して、変えやすい設計にさせていただくとよいと思っております。

指針 2 については、11 ページで様々紹介していただいておりますが、最終判断はもちろん現場の職員の意見を第一としていただく前提で、外部からも積極的に情報収集した方がよいと考えております。内部での意見のみをベースにしてしまうと、どうしても今の働き方を基準にして、その延長線で考えてしまうと思うからです。こういう場もそうですし、今アンケートをとっていただいていると思いますが、そういうところで区民に広く聞いてみたり、あとは中途採用 EXPO 等、他の自治体が出していたりするので、そういうところで、アイスブレイク的に前職のオフィスでいいところがありますなど、型にこだわらず、広く収集していただきたいと思います。

私の個人的な意見というか体験なのですが、フリーアドレスはあまりよくないと思います。どうしてかという、結局島(組織グループ)になってしまう。財務部で固まるとか営業で固まるとかになってしまって、たまに他の席に移動すると、ここは〇〇さんいるのだけどもみたいな感じになり、すごく気まづくなることがあります。固定席をベースにしつつ、すぐ動けるようにするといいかなと思います。私は現職でファミレス席というのがありまして、名前の通り 4 人掛けくらいの班ごとのスペースがあって、例えば私が誰かに相談しに行きたいとなったときに、その場で打ち合わせしたら、邪魔になってしまうので、ファミレス席に行って、ホワイトボードに書きながら相談する。会議室を予約するほどではないけど打合せしたいというときとかに便利だと思いますので、ご紹介させていただきます。

あと、個人的に便利だと思うのは、椅子のない立ち席、カフェとかにある立ったまま作業できるようなスペース、これは結構良くて、午後の眠たい時間とかに立って作業できるといので、ぜひ現場の方の意見も聞きつつ、検討いただけたらと思います。

最後に、親子傍聴席と聞いて思ったのが、託児所を入れるというアイデアはどうかなと思いました。親子傍聴席が必要な年代の方って、お子さん結構小さいと思うので、議会の話が理解できない。騒いでしまうといけなから、親子傍聴席を用意するという発想だと思うのですが、それなら託児所を作ってしまうと、そこに 1 時間とか預かってもらった方が、新たに設計しなくて良いから便利なのではと思います。託児所があれば職員の方も、もし小さいお子さんがいれば、預けるというのもできるので、より場所を有効活用できるか

などと思います。

委員

窓口形式についてですが、今回庁舎を新しくするからには、従来通りよりワンストップを導入して欲しいと思います。

何十年後を考えたときには、デジタルが多くなる。高齢者も多く住んでいる区だとは思いますが、私達世代が、年配になったときに、デジタル系が使えない人ばかりではなくなる可能性もあると思います。

私が知り合いの高齢の方から、窓口でたらいまわしにされたというような話を聞いたことがあったので、その時は区役所の中だけじゃなく、1度外に出て他の建物に行くとか、あと税務署の方に行かなければならないとか、そういうケースであったので、最初から窓口を間違えてしまった可能性もあると思いますが、1か所完結のというのがもし可能であったら、大部分はワンストップ窓口の形式がいいのではと考えます。

職員の方については、専門性の課題もあるかもしれませんが、対応というのは、不可能ではないと思いますし、例えば区役所に来る方々が、この区の窓口は1か所でしてくれるけど、この区ではやってくれなくて面倒くさいとかややこしいなど、そういった話が出てきそうな感じはしますので、できる限りワンストップ窓口を取り入れたほうがいいのではと思います。

先ほど何度か出てきた親子傍聴席ですが、今18歳から選挙ができるので、親子というと小学校低学年、未就学児、それらの世代が議会を見たいかどうかは私自身、分からないところですが、小さいうちからそういった意識を持ってもらうという意味では、すごくいいなっていました。

一方で、ニーズがなければ無駄な空間になってしまうので、先ほど意見のあった、託児所はいいと思います。私も詳しく分かりませんが、このような傍聴席を小学校とかで順番に授業の一環として見学できるような、そういったスペースとして学校単位でも動けるような形で考えてみたらいかがなものかと思います。そうすることで議会や、区役所が遠い話ではない、身近に感じられ、小学生とか、小さいお子さんにも、わかりやすく伝わるという意味では、小学生などの学生が学校毎の交代で議会を見られるような形もいいと思います。

また、本当に小さなお子様がいる方については、託児という形で、ゆいの森あらかわのようにお預かりをしていただいて、親がゆっくり聞けるような環境を整えるということも必要だと思います。そういった場合も傍聴のみで預けられるわけではなく、区役所で相談したり話が聞きたいときなども、託児が使えるような場所を全体として作って見たらどうかと考えました。

委員

先ほど委員の方から、事例の市役所等について実績のフィードバックをという話もあったと思いますが、それに加えて、荒川区の窓口で1日どれぐらいの人数が来られるのか、どの部署にそれぞれどれぐらいの人数が訪れるのかというデータをフィードバックしていた

だくことによって、この数を全部ワンストップは難しいとか、具体的な部分での考えがイメージできると思うので、できれば、区役所を利用する来庁者の部署ごとや時間帯毎の人数量とか、そういったものがフィードバックされると、委員の中でも議論するのにイメージしやすくなるではと思いました。

委員長

本当は区役所に来た時、何か所窓口を回るケースが多いのかなど、そういったデータがあると総合窓口のニーズがわかるのかなと思いました。

委員

私も皆さんと同様に、どの程度の来庁者が一日当たりいて、課ごとにどうなっているのか、自分が利用したときに気になるのが、今の形式ですと、電話の問い合わせに対応されている職員の方もたくさんおられて、それが原因でなかなか窓口の方に来てもらえないみたいなこともあると思います。そういった意味でもオンラインでの相談も今後は必要になるといった説明もありましたが、現状として、その電話による問い合わせにかかっている時間がどの程度あって、執務時間の中にどの程度の割合となっているのか、そういう具体的なデータを積み上げていかないと、機能要件をまとめていくというのはできないのではと思います。

窓口の形式も、従来型がいいのかとか、ワンストップ型がいいのかといったところは、先ほど事務局から繁閑差による切り分けみたいなことをイメージされている説明がありましたが、おそらく背景にはそういった、私が気にしている1日の職員の執務時間に占める割合が打ち合わせにどのくらい、電話対応にどのくらい、書類をまとめるのにどのくらいのような部分を細かく調べていくことによって、明らかになってくるのではないかと思います。

委員としてこっちの方が良いみたいなイメージでしか語れない部分があるので、私どもの方にも、他自治体の事例について、この窓口はこうすることで作ったのだけれども、反響はあんまりよろしくなかったなど、結果も含めたフィードバックもいただければと考えます。

いずれにしてもゲストである区民の方をあちこちに行ってもらうのは、本来的にはよろしくないサービスのあり方であって、基本的にはワンストップで納まるのが一番いいのでしょうけれども、具体的な実践の場においての執務所要時間のシェアというのがベースにならないと判断できないと思いますので、ぜひそのあたりをお願いしたいと思います。

それからサイン計画のところですが、記載の事例をなるほどと思って拝見していましたが、一番良くないのは、やはり長年使う建物ですから、手書きによって書き換えざるを得ないというようなことが絶対起きると思います。そういったことは起き得るという前提の中で、全体的に綺麗な形で収まるにはどうしたらいいかという視点は重要なのではないかと考えます。

委員

例えば難病指定などを受ける方がいて、そうすると窓口に行くのに、病院に書類をもら

いに行ったり、コンビニに住民票を取りに行ったりしなければならないことになります。

住民票をコンビニとかではなく、役所でもとれるようにできれば、来庁者もスムーズに手続できるのではないかと思います。

事務局

住民票につきましては、区役所で交付可能となっております。

委員

15 ページで「公園と一体となった計画」の事例にカフェというのがあって思ったのが、キッチンカーを入れられるようにすればいいのではと思います。やはり職員食堂だとある程度メニューがありますけど飽きちゃうだろうし、キッチンカーだと週替わりとか日替わりとかなので、働く合間の食べるということを楽しみながら働けると思います。近所の方もふらっと入れるというのはいいのかなと思いました。

委員長

ちなみに私どもの大学では、キッチンカーが5 か所ぐらい来ていまして、中央食堂を改修したのですが、その時にキッチンカーを導入しました。確かに結構賑わっていますね。

委員

指針1と2のところでお話しさせていただきますと、職員の方の意見を聞くのはとてもいいことだと思いますが、やはり知らないことに対する感想は言えないと思います。例えて言えば、中野区役所を視察したことがある人と見たことがない人では、どういう働き方をしたいかと聞いたときに、全然違う回答が返ってくると思います。

ですから私は、豊島区役所の新庁舎整備に関わる中で、マイクロソフトですとか、そういった最先端の働き方をしている会社にたくさん若い職員を連れて行き、そういう人たちの意見も参考にさせてもらったので、職員の意見を聞くことは大切ですが、ぜひ様々な事例を視察してから意見を聞いてもらいたいと思っています。

あと、多くの方が勘違いされるのは、相談と申請は違うという部分です。ところが今の役所というのは、相談も申請も全て同じカウンターで受け付けている。これが混雑の原因にもなっていると思いますし、ワンストップ窓口と言ったときに、何かすごく冷たいイメージ、ドライなイメージを感じるのは、相談の部分はやらないのかみたいな話が出てくるのですが、私はそうではないと思っていて、先ほど話もありましたけども、できる限り申請は1 か所で、どんな相談が来てもタブレットを使って、次はここ入れてください、次はこれを入れてくださいと言え、受付できる仕組み。これには職員の専門性は必要ないので、そういった形式もあると思います。一方で専門性が必要な相談業務については、しっかり各課の方に配置していく。

先ほど事務局の説明の中に、なかなか個室を取るスペースがないとありましたけれど、カウンターをなくしてしまえば、スペースはたくさん取れると思います。そういう意味でカウ

ンターの集約化をしていくことが必要で、中野区役所を例にすると、2 階 3 階の来庁者エリアはすごく広くて、一方で、執務エリアは小さくなり働く職員数も限られてきます。7～9 階に関しては、ほとんどが職員のスペースになるので、こちらだと、200 人ぐらいの職員がワンフロアで働ける。その理由になっているのが廊下がないからであり、来庁者エリアというのは、基本的に廊下とか待合になる。ここでは、個人情報扱うわけではないし、事務机を置くわけにいかないの、つまりは執務エリアをいかに広げていくかがポイントで、これはセキュリティの観点だけではなく、職員が働く場所を自由に選べる ABW(アクティビティ・ベースド・ワーキング)の働き方として、先ほども意見のあったファミレス席を作ったりとか、集中席を作ったりとか、そういったことを実現するためには、ワンストップ窓口にしていくことが必要だと思います。

中野区の場合は、建築・土木の部門では窓口に来るのは大体が事業者ですが、ワンストップを採用していて、道路台帳を取る場合も都市計画図を取る場合も 1 か所で受付して都市計画の担当者などが交互に出て来て渡している。これによって職員の執務スペースは広がりますし、廊下がなくなれば職員がお昼を食べたり、コーヒーを飲んだりするのも、はばかれるようなことから解放されるのではないかと思いますので、私はワンストップ窓口ありきだと思っています。

そのうえで、相談コーナーはしっかり充実して、専門性のある相談について、しっかりと対応できる仕組みを作るべきじゃないかと考えました。

委員長

相談に関しては、立ち席で立ったまま相談できるという形も社会的に結構導入されていると思います。そういった形もありますが、その場で目を見ながら話せないといけなくて、ある程度包括的な知識がある職員がいる方がいいのかなと思いました。

また、本来は職員の方々の働き方を支えるシステムだとか、タブレットのお話もありましたが、そうしたツールであるとか、データにアクセスできる権限の配分の問題であるとか、そういったものも裏側にはあるのかなと思いました。

委員

戸籍謄本などの書類的なものは、区役所入口とかに交付する機械を置いてその場でとれる、区役所の入口だけで手続が終わるぐらいのものができると思います。パスポートもネットで申し込み、区役所に来て住民票を取ることもなく、マイナンバーさえつなげておけば、出来上がったときの支払いも全部クレジットでできますし、それですべて終わる。今はそれができているわけですから、例えば税金などの証明であるとか、そういったものに関してはほとんどスペースがいらなくなる時代になるはずで。そうなったときに、空いたスペースを有効活用していけばいいと思います。

人と対面しなくても問題なく、手に入れることができるものは、家からネット手続すれば区役所に行かなくても郵送してもらえとか、そういったことが普通に出来てもおかしくないと思いますので、窓口については、ワンストップ窓口にしていかなければ、何のために新

しい庁舎に変えていくのかというところも、よくわからなくなるかなと感じます。

より便利になるためにお金をかけて変えていくわけですから、人でなくてはできないことをしっかり考えて区別した上で、作っていくべきではないかと思いました。

委員長

先ほどから親子傍聴席に関する意見が出ていたので、少しだけ補足させていただきま
す。発達障がいのお子さんがおられるご家族、それから障がいのあるお子さんがおられる
ご家族の方もいらっしゃいます。ゆいの森のように、託児所があったら素晴らしいと思いま
すし、是非進めていただければと思うのですが、それとは別に小さくても個室になっている
傍聴席が必要な方々もいらっしゃるということを想定していただければと思います。

9 ページにわかりやすいサイン計画があると思います。ここにいろいろな例としてデジタ
ルサイネージの利用なども含めて色々なサインの形態が紹介されていますが、色の見え方
というのは、多様な見え方がありまして、昔は色弱と言ったり、現在は色覚多様性と言いま
すが、色覚障がいであったり、それから高齢者の白内障の問題もございます。特に色弱と
いわれる方は男性の場合ですと統計的に 20 人に1人、つまり5%は実際にいらっしゃるの
で、一般的な見え方とは色の見え方がちょっと違うだけで障がいということではなく、いろ
んな見え方の方がいらっしゃるということです。

新庁舎を作ったときに後からサインの色を変えとか、なかなかできない話だと思いま
す。そのため最初の時点で、サインの色使いについては早い段階から検討していただき、
そういった方が見えにくい色使い、色の対比、例えば白と黄色というのは文字が見えにく
いとかがあるので、それに配慮した設計をしておくべきではないかと思います。

東京都では、カラーユニバーサルデザインガイドブックというのを発行していきまして、誰
にでも見やすい色使いを推奨しておりますので、そういったものも、ぜひ取り入れていただ
いて色使いについて全体の調和の中で考えてもらえればと思います。

委員

誰もが利用しやすい、利用できる庁舎としてデジタル化も含めた対応が今後も進んでい
くと思います。一方で、デジタルデバイドという問題は絶えず時代が変わってもつきまとう
と思います。それを最初から組み込んだもの、技術的なテクニカルことは分かりませんが、
最新技術もあると思いますし、そうでない部分は、やはり人と人との関係で解決するしかな
いと思います。

また、経済的な問題もあります。経済的な課題を持っている方とそうでない方では差が
生まれてくると思われます。

インターネットにアクセスが簡単にできる方もいれば、それは辛いという方もおり、そうい
った部分に配慮してマイナンバーをとということもあったのですが、マイナンバーカードという
のは、全く任意のものでありますので、それを見越して行政として対応するためには課題
があると思っています。

「人々が集う庁舎」について、なかなか他の事例を見ても、特に 23 区の場合、荒川区も

含めて狭隘ですから、建物の中に取り込んで、執務スペース以外に大きな広場を作ること
はかなり難しいだろうと思います。一方で時代の対応、変化とか行政需要が高まっても、そ
れを組み込めるような行政スペースを作っていく必要があると思います。いずれにしても
次の庁舎を作る際は、公園と一体整備と資料にもあるので、公園との関係を念頭において
様々な議論が必要になってくると思います。

委員

最初に事例集について事務局より説明がありました。私は考え方が保守的なものかもしれ
ませんが、区民の居場所、街の公共空間としての新しい区の庁舎という部分を否定するも
のではありません。

しかし、最も大事なのは、利用していただく区民の皆様がいかにして、少しでも利用しや
すく、かつ心地よいまではいかなくても、穏やかに様々な相談ができるということが、なる
べく時間がかからずにできるかということが、一番大事な部分だと思います。

もう1つ大事だと思っているのが、ここで働いている職員が働きやすい環境をどうやっ
てこの新庁舎で作るのか、この2点が最も大事なことで考えています。

職員の執務環境については、革新的という部分で期待されているところもあったわけ
ですけれども、本当に革新的な仕事の環境がどこまでいいのかということが少し気になりま
す。

新庁舎では、今までよりもはるかに広いスペースを取っていく必要がある。現庁舎で
は、5人でも10人でも1つの課であっても、皆が集まって打ち合わせをしたり、会議をしたり
する場所がほとんどないのが現状となっています。新庁舎ではそういったスペースをしっ
かり作っていけるはずで。

また、新庁舎では職員の個々のデスクがあっていいと思います。そのうえで、個々のデ
スクをまず大事にしつつ、それにプラスアルファのものを考えていくのが良いと考えます。

それから待合機能については、何人も一緒になって待たれる方はそんなに多くはな
く、圧倒的に多いのは個々、もしくは少数の家族で利用される。

行政の方がなぜかこうしたいというのが不思議なほどあるのが、待合のところで、ず
っと広く見渡せるようにしがちで、資料の写真にあるような多様な什器を用いた柔軟性のあ
る待合空間など、見れば素敵かもしれませんが、こういうところで待合するのが果たしてい
いのかと感じます。中野区役所の場合もそうですが、見渡しが良く流れるような待合にし
てしまうと、個々の方のプライバシーという部分で、相談の窓口の中でのプライバシーだけ
となる。そうではなく、待合でのプライバシーも一定程度必要だと思いました。長い椅子に
何人も同じように座るのではなく、病院等でもそのような形式が圧倒的に多いとは思いま
すが、一人一人ひじ掛けがあるだけでも相当違うと思いますし、ぎゅうぎゅう詰めで待つ
ていただくのではなく、待合のプライバシーというのも作るときにはしっかり考えていてもら
いたいと思います。

議会機能について各委員から意見をいただきまして、親子傍聴席というのは、スペース
的には無駄になってしまう可能性が相当あるのかもしれないと感じます。ただ、一部の必

要な方のことを考えてみたら、設置した方がいいと思いますし、この判断はとても難しいなと思います。私もまだ結論は出ませんが、スペース的には無駄になってしまう可能性があるのかもしれないと思いました。

委員

区役所は、高齢者や障がいのある方、また外国の方が来たりします。そうするとやはり案内というのは重要です。人手はかかるけれども、それが区民にとって一番ありがたいことで、やはり案内は必要だと思います。例えば、電車にしても今は全部自動販売機でできるが、私も、自動販売機で戸惑ってしまったときに人のいる窓口を頼ることがある。

また、窓口機能の中で待たない窓口とあるが、待つのはしょうがないと思いますし、絶対待たないというのは難しいと思います。

それから職員と区民の導線について、中野区みたいにエレベーターや階段をすべて分ければ職員にとっては一番いいと思うのですが、そこまでやるには難しい部分もあると思います。昔は近所に飲み屋さんがあって、そこに職員の方もたくさん来ていて、区民の方も含めてわいわいやっていましたが、今の時代は、職員が居酒屋で飲んでいると、写真を撮られたりして、勤務時間外であっても言われる時代ですから、食事についても職員食堂とかそういうものを作るべきだと思います。これは今いる職員だけでなく、将来的なこととして区民と職員は一定区別してあげたいという気持ちがあります。

区役所は、民間企業ではない。そういう意味で、職員が窓口だけでなく、行政に関わる仕事をしっかりとやってもらうためにも、職員皆さんの意見が必要だと思います。

最後に、事例集についてですが、見学に行くとやはりいい部分を中心に紹介してくれます。しかし、困っているところも必ずあると思うので、これを情報収集して欲しい。他の自治体も建築するときは真剣に、事例を調べて検討していると思いますが、先ほど意見もあった親子傍聴席など、これを荒川区が作って使えるかどうか、もうすでに設置しているところがある中で、設置しているところは本当に機能しているのか、これが大事だと思います。

ですから、職員の方は大変でしょうけど、先進した事例の、失敗ではないが、ここまでは必要なかったなど、そういうところを聞いていただきたいと思います。全てがうまくいくわけではないですから、そういった事例を踏まえて修正しなければなりません。

私たちの意見と区民の皆さん、区役所を利用している方の意見も大事だと思いますが、成功例ばかりではなくて、その失敗を繰り返さないようにいろいろ調べていただきたいし、私も見ていきたいと思います。

委員長

今後の検討を進めるためにはどういうことが必要か、今のご発言も含めて見えてきたと思います。

私はゆいの森あらかわによく行きますが、見渡しが良いので、どういう方がどういうふうに使っているかは、肌感覚があります。従って、そういうものであれば、少し見れば、どのフロアが成功しているかは分かります。

1つは、この区役所の中について部門ごとに分かれているので、区議会の先生方にも、そんなに簡単に分からないというところにあるのだと思います。よって、区役所の現在の使われ方の現状については、ある程度モニタリングをして、検討材料に加えていく必要があるかなと思いました。

先ほどの中野区役所の資料はそういう意味で有用で、また、本日の議論は非常に有益だったと思いますが、他の区役所となると、我々も実際にどこがどの程度使われているかというのはわからないので、やはり少し聞いてみて、実際はどうかかという部分も調べないと、形だけでこれでいいとかだめだとか議論するのなかなか難しいというふうに思いましたので、その辺のところは追加で調べて、この場の議論としていただくよう事務局に依頼したいと思います。

委員

潤沢な予算でなくて、限られた予算と敷地、一定規模の面積に固定され、何階建てになるのかはわかりませんが、この限られた中で、先ほどゆいの森あらかわの話が出ていたので、もしゆいの森にエスカレーターというのがなかったとしたらと考えまして、今は、エレベーターよりもエスカレーターを使うことが多く、1階も2階も同じように利用者が億劫がらずに、2階の方に上がって誘導できる方法としてはやはりエスカレーターの使い勝手というのが非常に有益になってくるのではないかと思います。このエスカレーターは、後から作るということは難しいと思うので検討いただきたいと思います。

どこの区でも都でも国でも、ほとんどの予算の6割ぐらいが福祉関連の予算になっているわけです。そうすると利用者も、福祉関連を中心として、区役所を利用していくのではないかとこのところを考えると、1階から3階ぐらいまではエスカレーターで移動できるように考える必要があるのではないかと考えました。

それから先ほど意見がありましたけれども、やはりこの荒川区役所に年間どのぐらいの人がどういう割合で利用しているのかというような、そういった指標は設計までに調査するというのも大事なのではないかと思います。

また、区民事務所のあり方の整理も必要で、本庁舎はもちろんこの議論の中心ですが、区民事務所の今後の使い方によって、本庁舎での来庁者を非常に薄められるような運用ができれば、この本庁舎の使い勝手が、違うものになっていくのではと思います。

(事務局説明)

資料2 第5回資料のうち

4 新庁舎に必要な機能(13～18 ページ 指針6及び7関連)

委員長

それでは引き続き、指針6と指針7に関連して、ご意見がある方お願いします。

委員

公園と一体で考えていく機能については必要だと考えており、公園も広く利用できるわけではない中で、どのようにして公園と庁舎を一体的に利用できるかということは、具体的な検討をして結果を出すということが必要だと思っています。

しかし、「人々が集える庁舎」ということですが、新庁舎の中で本当にイベントをやったり、たくさんの人が集まったりしないといけないのかというところに疑問を感じます。

人々が集える庁舎であったり、集まる場所とかイベントなどは、近くにある区民会館という相当大きい施設が区のものとしてあるわけです。それがこの新庁舎とほぼ同じ時期に、この敷地内に移動してくるということになれば、そちらが「人々が集える場所」となるのではと考えます。一方で、カフェやレストランなど食事ができる場所は必要だと思います。

委員

庁舎の機能そのものが優先されるべきというのが大切だと思います。土地が広いところでものすごい中庭がたくさん取れるとか、資料にある長岡市庁舎を見に行ったのですが、典型的で、中がすっぽりイベントスペースになっています。これが果たして荒川でできるのだろうか考えると、そうではないと思います。ですから公園と一体的にどう考えるかというのがコンセプトになってくるのだろうと、私も同じような考えを持っています。

次に「緑地等とのつながり」という部分についてですが、補助90号線の計画については、事業の実施までに相当な時間がかかるのではないかと考えており、先が見通せないのではと考えています。今回の新庁舎については、あえてそこまで広げた形でのコンセプトにしないほうがいいのではないかと考えています。

委員

指針のプランですけれども、かなりエンターテインメントに寄っているのかなと思ってまして、第6回の検討で非常時・災害時の検討とかもあるので、そのあたりの検討も踏まえてから結論を出すべきと思っています。

例えば、緑化をしたので、平常時は区民の皆さんに楽しんで使ってもらえるのですが、非常時には太陽光パネルを置いて電気が流せるほうがよかったという話になるかもしれない。今回はアイデア出しの回というのは理解してるのですが、今後の検討も踏まえて、エンタメのスペースだけでなく、それ以外のスペースも残しておくことを頭の片隅に入れておいたほうがいいのではと感じました。

委員長

私の理解では非常時の機能について、非常時にしか使わないものとかスペースというのは基本的には非常時にも使えないと思っていて、普段も使っていないと非常時は結局使えないので、今のご意見のように、通常時の機能の議論とやっぱり相互に考えないといけないと感じました。

非常時だけ、太陽電池の発電しているものを使うというのは、普段はどうするのかって

ことになってしまうので、併せて議論すべきだというのはご意見の通りだと思います。次回にその辺のところを議論できればと思います。

委員

交流機能や集まる場所としては、ほっとできるであるとか、安心できるとか、行ってみたいや楽しそうとか、そういったものがベースになれば、人は集まらないと思っています。

先ほど、人を介さなくても手続できるのではという話をしましたが、それが冷たい印象となってしまうと私の本意とは違ってしまいますので、人による案内というのは、残してもらいたいと思いました。案内のブースだけではなく、フリーで動けるスタッフが1フロアに1人ないしは2人いれば、待ち時間の短縮にもつながると思います。そういった部分も含めて温かみのある庁舎を作っていくことは、すべてにおいて必要だと思います。

現代において、一人暮らしの方も多いと思いますし、区役所に行けば何か人の気配を感じられる、そういった私たちにはなかなか感じられない思いを抱えている方もいらっしゃると思うので、区役所に行けばお金をかけることなく、緑化された雰囲気も景色もいい場所で座っていただける、そんな温かみのある庁舎になればよいと思います。

また、そういった場所はある程度広くスペースをとることが、災害時にも使っていくことを考えれば必要だと思います。荒川区は木造密集地が多くあるので、何かあったときに逃げ込めるところ、物が崩れず、上から落ちてくる心配がないところ、そういう意味でも場所の確保は必要になってくると思います。

あと、キッチンカーの話が出ていたと思いますが、キッチンカーなどは例えばイベントのときや曜日を限定するなどすればよいと思いますが、近隣には区役所の利用者や職員が来られる食堂であったり蕎麦屋さんであったりがあると思うので、近隣の店舗にも配慮した上で、庁舎は作ってほしいと思います。

区民の居場所に関しては、荒川区は小さい区ですが、結構イベントはやっている印象があります。今の若い方、お子様連れの方たちは、フリーマーケットなど人が集まる公園のような場所に皆さん行っているのもうすぐバラ市がありますが、本当にすごい人数が集まりますし、中に入れない程のときもありますので、そういったイベントを分散するという考え方で使っていくのも良いのではと思いました。

最後に、先ほど視覚の話がありましたが、私の周りにも横の字は読みやすいけど、縦書きの字は読みにくいという方がいらっしゃいます。どうしても表面的になりがちですが、さらにそういった方々に寄り添っていく必要があると思いました。

委員

本日は都電でここまでまいりましたが、改めて荒川区役所前から庁舎までが遠すぎると感じました。以前の委員会で荒川区のイメージは「都電」と「もんじゃ」であるという話をさせていただきました。先ほど事務局説明でも、実施途中のアンケートで75%の方が都電というイメージをもっているという説明がありました。そういう意味でやはり都電のイメージは大事にすべきと思っています。都電荒川線の

駅をもっと近くに移設させるべきと考えます。それは区民がそのように誇りに思っているのですから、荒川区役所が新しくなり、都電の駅が遠いのでは話にならないと思うので、東京都に掛け合っただけで駅の移設を含めて周辺の開発と一体となったものを考えるべきだと思います。

また、交流スペースについても様々な意見が出されておりますが、出てきている要素を全部実現しようとするのは難しいと思いますが、新聞で読んだ程度の知識で申し上げると、Park-PFIという事業手法を利用することにより、1個ずつ実現していく筋道が見えてくるのではないかと感じているところもあります

それから今、イベントもいろいろあちこちで行われているというお話があったと思います。荒川区が魅力的な区として、特に次世代の、ここで働いてみたいと思う職員のリクルーティングの一助に新庁舎がなればいいという話も、この委員会の中でありました。その中で、区の人々が集える庁舎のことについても、こういう機能があったほうがいいということで、皆さんの共通理解になったのかなというふうに私は認識しています。スペースをどうするかという問題は、今後議論していくべき課題ではあると思うのですが、当然この新庁舎に必要な機能として人々が集えるということについては、是非とも維持してもらいたいなというふうに思います。

委員

先ほどお話のあったプライバシーのある待合室というのはとても重要だと思います。あの人が区役所にいたみたいな話を時々聞きますが、区役所に来ていることを知られたくない方も中にはいらっしゃいますので、なるべくプライバシーが守られる待合であるといいと思います。

また、日暮里駅では、南千住で作っている「あられ」を売っており、荒川区特有のお菓子は結構あると思うので、それらを区役所の売店で売るといいなと思います。

委員

都電に関するお話がありましたが、今の荒川区役所に都電を近づけることは、非常に難しいと思います。そういう努力をしていただくことは必要かなと思いますが、実現するかもわからない。

ただし、停留所の名前については、「荒川区役所前」という名称をこの機会に何とかすべきではないかという気持ちもあります。私が子どもの頃、都電で通っていましたが、そのころは降りてすぐ区役所(現在の区民会館敷地にあった旧庁舎)で、区役所の廊下やカウンターが並んでいた。まさに「区役所前」でした。ところが現在は、区役所の場所が移転して、「区役所前」っていうのはどうなのだろうという気持ちは分かります。

例えば、新庁舎を開設する時点で何か呼びやすい名前があったら読みやすい名前に変えてもらって、荒川区役所入口とか、荒川区役所に行かれる方はこちらへどうぞという案内をしてもらうなど、その辺を東京都と協議してもいいと思います。

委員長

私も都電の停留所はやはり近いほうがいいかなと思います。

都電からここまでのアクセスが、距離が同じであっても、もう少し区役所動線としていい道になってくるといいと思います。動線的には、ゆいの森側の停留所のほうがいいのかもしれない。

委員

先ほども話がありましたが、あくまでも今の停留所はかつての区役所前なのです。私も天気が良くないときは都電を使うことが多いですが、ゆいの森の停留所で降りますし、その方がやはり歩きやすいと思います。

東京都との協議を考えると、ゆいの森の停留所と荒川区役所前の停留所の間にもう1つ停留所を作るのは現実的ではないと思うので、その2つの停留所を廃止して区役所に一番近いところに停留所をもてきたいというのはあると思うので、行政の皆さんが本気になって頑張った方がいいと思います。新庁舎が完成するときに、それが同時にできると良いと考えています。

委員長

これまでの意見に対し、事務局から何か説明はありますか。

事務局

委員にご提案いただいた都電の停留所に関する内容は、確かに1つの手法であると思いますので、庁内でもしっかり検討していきたいと思っております。

また、「人々が集える庁舎」の議論の中で、イベントなどは区民会館の方でといったご意見がありました。これにつきましては、令和6年2月に区として示している「荒川区新庁舎整備基本方針」の中で、荒川区民会館の同一敷地内への移転の検討というところについて記載をさせていただいております。本委員会の中では新庁舎の方に特化して議論をいただいているところですが、今後の公園の一体整備とあわせまして、次回の委員会ではその敷地の設定条件などの議論をいただく予定となっておりますので、今後そういったところについても、ご意見をいただければと思っております。庁舎が必要な機能と区民会館があればいい機能といった部分にも議論が及んでくる可能性はあるのですが、次回以降の委員会でも、また皆様からご意見をいただければと思っております。

それでは、本日は長時間にわたりまして、どうもありがとうございました。

4. 閉会