

平成 25 年 8 月鳥取市議会定例会 市庁舎整備に関する調査特別委員会(第 11 回)

平成 25 年 9 月 3 日 (火) 4 常任委員会終了後
鳥取市役所 6 階 第 1 会議室

庁舎整備局

1. 請願

【新規審査】

- ・鳥取市庁舎整備に関する請願

2. 報告

鳥取市庁舎整備における防災機能と窓口サービス機能の強化に関する中間報告
について

そ の 他

- ・市庁舎整備に関する調査特別委員会・・・9/12 (木) (本日終了しなかった場合)
- ・決算審査特別委員会市庁舎整備分科会・・・9/19 (木) 10:00～

防災機能と窓口サービス機能の強化 に関する中間報告

平成25年8月23日

鳥取市庁舎整備推進本部

防災機能強化に関する中間報告

1. 概要

本市では、過去、幾度となく災害に見舞われ、防災・減災のハード整備を行ってきたが、引き続き、災害がもたらす不測の事態に対して、常に万全の態勢を備えておかなければならない。

(1) 防災上の課題

本市では、庁舎に求められる諸機能や性能等について防災拠点としての観点から検討してきた。改めて現状の防災上の課題を整理すると、次のようになる。

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">① 大規模な地震により、本庁舎・第2庁舎が倒壊又は崩壊の危険性がある。<ul style="list-style-type: none">ア 本庁舎の甚大な被災による災害情報収集・伝達機能の損失イ 庁舎内における職員等の被害② 本庁舎・第2庁舎と駅南庁舎との間の道路や通信・情報回線が寸断される可能性がある。<ul style="list-style-type: none">ア 道路や電話回線の寸断により、本庁舎と駅南庁舎の不通イ 本庁舎におけるインターネット、基幹系システムの利用不能③ 大型車両や特殊車両が駐車できるスペースが不足している。<ul style="list-style-type: none">ア 本庁舎における駐車スペースの不足イ 駅南庁舎の立体駐車場には大型車両等の進入が不可能④ 本庁舎・駅南庁舎の設備は、防災上不安がある。<ul style="list-style-type: none">ア 本庁舎における自家発電装置の浸水被害イ 駅南庁舎の地下備蓄倉庫では浸水被害やエレベータ停止時に搬出が困難 |
|--|

(2) 防災機能の強化

防災機能の強化のためには、災害に強い建物構造やライフラインの途絶に対して対応できる設備、防災通信情報システムのさらなる充実と自動化に加え、次の施設が必要である。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">① 災害対応に関わる要員が情報共有できる「総合災害対策室」② 「防災・災害備蓄倉庫」③ 市民の一時避難や支援物資の受入れ、被災者の相談窓口等に活用できる「多目的ホール」④ 十分な平面を有する「駐車場」 |
|---|

特に、ライフラインにあっては、次の機能確保は必要である。

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">① 72時間以上の電力供給機能の確保② 簡易トイレの備蓄を含めた給・排水機能の確保 |
|--|

(3) 防災拠点の総合的な強化

防災拠点の総合的な強化のためには、迅速な初動体制がとれる災害対策本部会議室を常設し、既設の全国瞬時警報システム、緊急情報ネットワークシステム、鳥取県防災行政無線、鳥取市防災行政無線に加え、庁舎間や関係機関を結ぶ防災情報システムの強化と迅速な情報発信を可能にする自動化システム等を整備する必要がある。また、基幹系システムの機能保全が保障されなければならない。

そして、災害対策本部を構成する中枢部局及び防災対策に特に関わりの深い部局を集約し、速やかに災害対応することができる職員体制が整えられる庁舎を整備すべきである。

以上のことから災害対策本部機能を備えた庁舎整備としては、下記の観点から旧市立病院跡地が有効であると考える。

- | |
|--|
| ① 広いオープンスペースを確保できる敷地面積を有する。 |
| ② 土のう用の砂の備蓄等、防災機能を付加することができる都市公園が隣接している。 |
| ③ 近隣にある一定の耐震安全性を有する駅南庁舎にバックアップ（代替）機能を確保することができる。 |

(4) 今後の検討事項

この報告では、庁舎について、防災機能強化を中心に考え方を整理したものであるが、各地域の防災の拠点として災害に対応している総合支所庁舎においても防災機能を強化していく必要がある。

今後、全体構想をまとめていく中で、施設・設備の機能や規模、防災情報機器の充実、執務室等の安全対策について、経費等と併せて、実現性の高い具体的な整備方法を精査していくこととする。

2. 専門部会の会議の経過等

平成25年 6 月 13 日	第 1 回 防災機能強化専門部会 ・ 検討事項の確認、整理
6 月 25 日	第 2 回 防災機能強化専門部会 ・ 報告書の素案をもとに内容を協議
7 月 3 日	第 3 回 防災機能強化専門部会 ・ 第 2 回部会の修正点等について確認
7 月 9 日	「市庁舎整備に係る防災機能の強化に関する報告書（案）」 を幹事会へ提示
8 月 5 日	第 4 回 防災機能強化専門部会 ・ 鳥取大学工学部地域安全工学センターの参画を得ての開催 ・ 報告書（案）や防災機能強化について意見交換
8 月 20 日	第 5 回 防災機能強化専門部会 ・ 鳥取大学工学部地域安全工学センターの参画を得ての開催 ・ 第 4 回部会による修正点等について確認
8 月 22 日	「市庁舎整備に係る防災機能の強化に関する報告書（案）」 を幹事会へ提出

3. 部会構成課

危機管理課、財産経営課、情報政策室

防災機能強化に関する中間報告

1 災害の歴史と本市における災害予測

(1) 本市における災害の歴史

本市は、過去に幾度となく、水害、地震、火災が発生し、そのたびに先人は、力強く復興を重ねてきたところである。

水害にあっては、古くは、文禄2年(1593年)の洪水(高麗水)の記録が残っており、近年では、多大な被害を被った大正7年(1919年)9月14日の大洪水がある。

地震にあっては、昭和18年(1943年)3月4日・5日の地震、そして同年9月10日には鳥取地震が発生し甚大な被害が生じた。

土砂災害にあっては、昭和62年(1987年)10月16日から17日かけて台風第19号による大雨により、青谷町でがけ崩れが発生し、犠牲者が出ている。

さらに、火災では、古くは、享保5年(1720年)4月1日に発生し、市中が延焼した石黒火事が記録に残っており、近年では、昭和27年(1952年)4月17日に発生した鳥取大火がある。

(2) 本市の防災のハード整備

水害にあっては、大正7年の洪水を契機に国による千代川の改修事業が開始され、下流付け替え事業(大正15年～昭和6年)、袋川付け替え事業(昭和3年～昭和6年)、河口付け替え事業(昭和49年～昭和58年)、殿ダム事業(平成24年3月完成)などが行われてきた。本市においては、旧市街地の合流式下水道^(※1)の雨水分離や貯留管^(※2)の整備等、浸水対策を行っている。

鳥取大火の復興に当たっては、土地区画整理事業による全国初の防火建築帯^(※3)の整備により沿道不燃化が図ってきた。

さらに、本市は、昭和56年度以前の旧耐震基準で建築された公共施設について、耐震化を実施しているところである。

(3) 本市における災害の予測

① 地震

『鳥取県の気象・地震に関する防災テキスト』(刊行：鳥取地方気象台)には、「鳥取県に大きな被害を及ぼす地震は、主に鳥取県及びその周辺の陸域で発生する浅い地震で、規模が大きくなっても、陸域の浅いところで発生することにより、局所的な強い地震動をもたらし、著しく大きな被害を生じさせることがある。昭和18年(1943年)の鳥取地震のように、軟弱な地層が厚く堆積した市街地の近くで発生した場合、地震動による被害が拡大することがある。」と記載されている。

また、『鳥取県地域防災計画』では、本県に大きな影響を与える可能性のある地震として次のように想定している。

想定地震	マグニチュード (Mj)	本市の想定被害
		最大震度
鹿野・吉岡断層（1943年鳥取地震）	7.2	7
倉吉南方の推定断層	7.2	6弱
鳥取県西部地震断層	7.3	5強
大立断層・田代峠－布江断層	7.2	6弱
山崎断層	7.7	5強
雨滝－釜戸断層	7.3	7
南海トラフ地震	9.1	5強

② 津波

『鳥取県の気象・地震に関する防災テキスト』には、「沿岸海域の浅い場所でM7クラスの逆断層型（「鳥取地震」や「平成12年(2000年)鳥取県西部地震」は横ずれ型）の地震が発生した場合、1～2mの津波発生の可能性も考えられる。その場合、津波は地震発生直後には沿岸に到達するおそれがある。さらには、「昭和58年(1983年)日本海中部地震」(M7.7)や「平成5年(1993年)北海道南西沖地震」(M7.8)による津波のように、日本海東縁部の大地震に伴う津波により沿岸域で被害を受けることもある。日本海は陸で囲まれているために津波の伝わり方が複雑で、地震から数時間後に津波の高さが最大になる場合がある。」と記載されている。

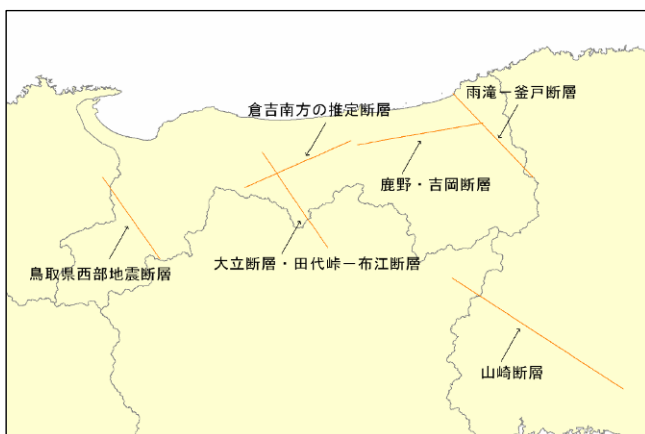
また、『鳥取県地域防災計画』では、鳥取県津波対策検討委員会の結果として次のように想定している。

想定断層	マグニチュード (Mw)	浸水面積 (km ²)	津波の 到達時間 (分)	最大波の 到達時間 (分)	津波の 高さ (m)
佐渡島北方沖	8.16	1.393	81	174	5.78
鳥取沖東部断層	7.30	1.925	5	14	6.27
鳥取沖西部断層	7.05	0.438	19	56	1.24

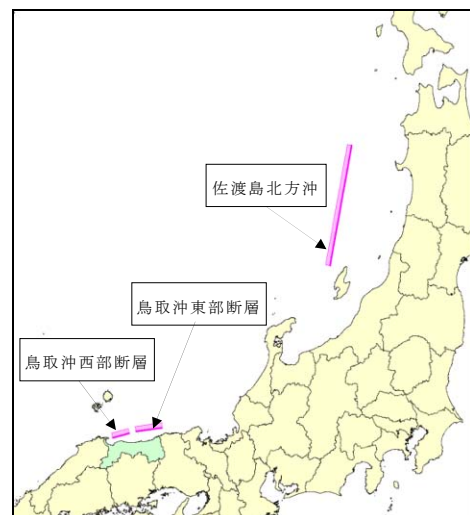
(注)浸水面積

- ・佐渡島北方沖は海岸堤防が機能しない場合
- ・鳥取沖東部断層、鳥取沖西部断層は海岸堤防、河川堤防とも機能しない場合

想定地震の震源断層位置



鳥取県津波対策検討委員会の想定波源位置



③ 洪水

本市には、次の洪水予報河川^(※4)及び水位周知河川^(※5)があり、氾濫した場合に浸水が想定される区域・水深が指定・公表されている。

水系名	河川名	洪水予報河川	水位周知河川	発 表
千代川	千代川	●		国土交通省
	新袋川・袋川	●		国土交通省
	袋川		●	国土交通省
	八東川（国管理区間） 〃（県管理区間）		●	国土交通省 鳥取県
	野坂川		●	鳥取県
	大路川		●	鳥取県
塩見川	塩見川		●	鳥取県
河内川	河内川		●	鳥取県
勝部川	勝部川		●	鳥取県
	日置川		●	鳥取県

④ 土砂災害

本市には、土砂災害に関して次の危険箇所がある。

	箇所数	鳥取	国府	福部	河原	用瀬	佐治	気高	鹿野	青谷
急傾斜地崩壊	9 5 2	306	99	54	82	62	49	112	82	106
地すべり	5 7	－	－	－	－	－	－	－	－	－
土石流	6 8 0	181	71	22	93	75	49	101	38	50

⑤ その他

近年の災害は、局地的に発生する局地的大雨（ゲリラ豪雨）、突風、竜巻などによる被害も増加している。

さらに、都市機能の複雑化・少子高齢化・核家族化といった社会情勢の変化に伴い、災害の大規模化、多様化、複雑化の傾向が強まっている。

2 災害対策業務

(1) 防災に関して処理すべき事務又は業務

『鳥取市地域防災計画』に記載している鳥取市が防災に関して処理すべき事務又は業務の大綱は次のとおりである。

- ① 鳥取市防災会議に関する事務
- ② 防災に関する組織の整備
- ③ 防災に関する訓練及び防災思想の普及
- ④ 防災に関する物資及び資機材の備蓄及び整備
- ⑤ 防災に関する施設及び設備の整備
- ⑥ 災害情報等の収集及び伝達並びに被害調査
- ⑦ 水防、消防、その他防災活動の実施及び他市町村に対する応援措置
- ⑧ 被災者の救難、救助その他の保護
- ⑨ 被災者の医療、助産の実施
- ⑩ 避難の勧告又は指示
- ⑪ 災害時の文教対策
- ⑫ 清掃、防疫その他の保健衛生対策
- ⑬ 施設及び設備の応急復旧
- ⑭ 緊急輸送の確保
- ⑮ 災害復旧の実施
- ⑯ 管内の関係団体、防災上重要な施設の管理者等が実施する災害応急対策等の指導、援助及び調整

(2) 災害応急対策業務

災害が発生した場合、又は発生するおそれがある場合は、速やかに災害対策本部を立ち上げ、生命・身体の安全の確保を最優先に、市民生活の早期再建のために、災害応急対策業務を実施していく。

災害対応において、最も重要なことは、次に掲げる初動対応であり、その後の災害対応全体を左右することになる。特に、市民の安否情報の収集・確認等、市保有の既存のデータを有効に活用することが必要となる。

- ① 被害情報を速やかに収集・分析して応急対策の指示を出すこと。
- ② 市民に対して緊急情報を提供すること。

(3) 災害対策本部の役割

災害対策本部は、本市における災害対応の指揮、情報の収集・分析・発信、防災関係機関や他施設等との円滑な連携を行う防災の中核機能を担う。

(4) 災害時における庁舎の役割

庁舎は、災害時に災害対策本部を設置し、本市が有する全ての機能を発揮し、被害の規模や被災状況等を速やかに情報収集する施設であるとともに、被害の拡大防止、応急対策を実施し、被災者支援から復旧・復興対策に至るまで市の各部局と自衛隊、緊急消防援助隊、災害派遣医療チーム、他の地方自治体からの災害支援職員、ボランティアが

一体となって活動していく施設であり、災害対策本部を中心とした防災拠点機能を担う施設でなくてはならない。

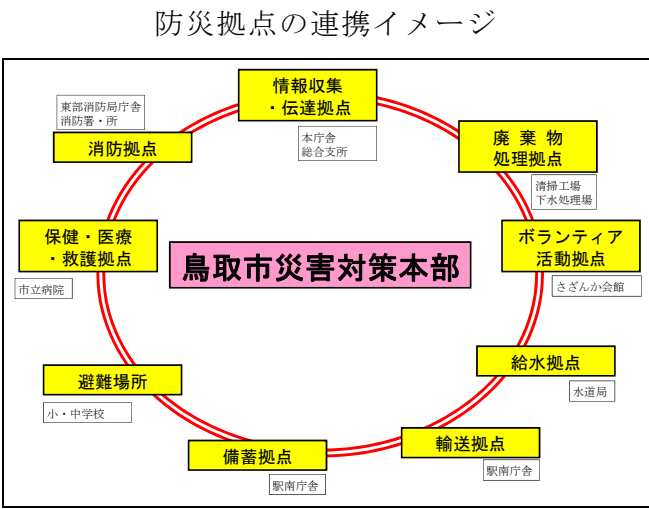
そのためには、次に掲げるスペースを確保することが必要である。

- ① 外部からの応援者を含む多数の災害対応要員が集中的に活動できる活動拠点スペース
- ② 災害対応要員の大型車両や特殊車両が一時的に駐留することができる駐車スペース
- ③ 緊急のヘリポートとして使用できる電線等の障害物のない地上スペース

(5) 大規模災害時に必要な行政情報の運用

大規模な災害が発生したときには、安否確認、行方不明者の確認、避難所における避難者の確認、遺族への連絡、埋火葬の許可及び罹(り)災証明書の発行等の事務を行う上で、住民基本台帳及び戸籍台帳の情報（以下「住基台帳等の情報」という。）はなくてはならない情報であるとともに機能停止が許されないシステムである。

災害対策業務



発災期	災害拡大期	災害沈静期	復興期
災害対策本部の設置・運営 情報収集			
救出・救助、医療救護 避難誘導、避難所の設置・運営 救護所の設置・運営 広 報 派遣・応援要請 輸送手段確保 道路安全確保			
物資調達 遺体処理、埋葬 障害物除去、がれき処理 ごみ処理 し尿処理 保健衛生、防疫 応援職員受入 ボランティア受入 義援物資受入 応急危険度判定			
応急仮設住宅 応急教育 被害家屋調査			

3 鳥取市における防災上の課題

(1) 鳥取市における防災上の最大の課題

鳥取市における防災上の最大の課題は、現在の本庁舎及び第2庁舎は、大規模な地震により倒壊又は崩壊する危険性が高いことである。

全国瞬時警報システム^(※6)や緊急情報ネットワークシステム^(※7)、鳥取県防災行政無線^(※8)、鳥取市防災行政無線^(※9)といった防災情報機器は、本庁舎4階に設置されているが、これらが使用不能になると、次のような事案が発生し、災害対策本部の情報機能が失われる。

- ① 国、県からの緊急情報の入手ができない。
- ② 市民に緊急情報の伝達ができない。
- ③ 消防団及び公民館等からの現場情報が入手できない。
- ④ 避難所等の職員と交信ができない。

なお、鳥取市防災行政無線の親局代替機を駅南庁舎に設置しているが、職員等の移動が必要となる。

なにより、本庁舎及び第2庁舎の行政機能を失うとともに、多数の職員も失うこととなるため災害に対する復旧対応並びに長期に続く復興対応が非常に困難となる。

(2) 道路や通信網の被害

本庁機能の大半を有する本庁舎・第2庁舎と駅南庁舎の間の道路や通信・情報回線が寸断される可能性がある。

- ① 本庁舎と駅南庁舎とは、約1.4kmの距離にあり、その間の道路が損壊した場合、復旧までは、職員の移動が困難になる。
- ② 本庁舎と駅南庁舎の電話連絡は、専用電話回線による内線路と普通電話回線の外線路があるが、回線が被害を受けた場合、庁舎間の緊密な連絡が取れなくなる。
- ③ インターネット回線は、本庁舎から自設の専用回線により駅南庁舎のサーバーを経由して外部に接続している。この回線が、電柱の倒壊や火災による寸断・消失、水没による被害を受けると、本庁舎からのインターネットの利用ができなくなり、情報の入手及び報告ができなくなる。
- ④ 住基台帳等の情報の基幹系システムは駅南庁舎で管理運営されているが、住基台帳等の情報の送信は専用回線により接続されているため、回線が被害を受けると、本庁舎において駅南庁舎のサーバーデータを利用できなくなる。

(3) 人員・物資の集中化による混雑

大規模な災害が発生した時は、関係機関の情報連絡員をはじめ、外部からの災害対策要員が大型車両や特殊車両で派遣され、多くの救援用資機材が持ち込まれる。

また、マイカーによるボランティアの集結や、多くの救援物資も市役所へ輸送されてくるため、人員や資機材、救援物資等の集中化による混雑が予想される。

- ① 本庁舎・第2庁舎及びスペースの現状

本庁舎や第2庁舎には、自衛隊など多くの災害活動支援機関・団体の代表と市職員が集まって協議や指示伝達することができる会議室の余裕はなく、災害対応において最も必要な情報の共有や指示伝達ができないため、適正な救助活動に支障が生じるこ

とが想定される。

また、駐車場は狭隘なため、多くの車両や資機材等を駐留させるスペースはない。

そのため、周辺施設の被災状況や避難状況を把握し、資機材の保有地を確保する必要があるし、併せて誘導等の業務が発生することで、迅速な救助活動に支障が生ずることが想定される。

② 駅南庁舎及びスペースの現状

駅南庁舎内にある立体駐車場は、入口は狭隘（横幅最大1.8m）で、高さ制限（最大2.1m）があり、大型車両や特殊車両の進入、資機材を駐留することは不可能である。

(4) 設備等の不安

① 本庁舎の電気室、自家発電装置は地下に設置されているため、浸水の影響を受ける可能性がある。

② 本庁舎には、備蓄倉庫を備えていない。

また、駅南庁舎の備蓄倉庫は地下であるため、備蓄品が水に浸かったり、エレベーターが使用不能になると搬出が困難になる。

4 防災拠点としての施設に必要な機能

(1) 防災拠点の機能

防災拠点の機能は、迅速かつ確実な初動体制がとれることが重要である。

- ① 防災拠点は、壊れた時を考えるのではなく、まず、壊れないことが前提である。
- ② 災害対応は、災害対策本部だけで行うのではなく、市役所の本庁、総合支所、施設、関係機関と連携して行うため、通信手段の確保が重要である。
- ③ 災害対策本部と連携できる本部詰職員の執務室、市民対応窓口等を有する部局との情報共有が可能な施設配置が必要である。
- ④ 災害時に情報、人員と物資の拠点機能を担い、専門的な機器や災害時に柔軟な利用ができる庁舎と地上駐車場等敷地全体が活用できる大規模平面スペースの確保が必要である。

(2) 平常時の施設利用から防災機能への転換

費用の抑制面からは、平常時の施設利用からの防災機能への転換を考慮すべきである。

- ① 災害対応時以外の利用も考えながら、柔軟かつ速やかに災害対策本部体制へ機能転換できることが求められる。
- ② 平常時から、市民にとっても、職員にとっても、使い勝手の良い施設であることが、非常時においても使いやすい施設となる。

5 防災機能の強化

(1) 構造・設備

- ① 建物自体が大きな損傷を受けずに、行政機能が維持できなくてはならない。
 - ア 地震に対する高い耐震安全性
 - イ 水害の際の浸水対策
 - ウ 落雷による事務機器等の安全対策
- ② 人命の安全性に加え、以下に示す十分な機能が保全できなくてはならない。
 - ア 主要な機械設備・基幹系システム・情報通信機器への損傷が最小限に抑えられること。
 - イ ライフラインとの接続部が地震動に耐えられること。
 - ウ 停電や断水等に対して自立的に対応できる設備を有すること。
 - エ 重要な住基台帳等の情報等が失われないこと。
 - オ 什器・備品の転倒、落下、移動が防止されていること。

(2) 災害対策本部の防災機能

- ① 何時でも、迅速な初動体制がとれる災害対策本部会議室が常設してあること。
- ② 既設の全国瞬時警報システム、緊急情報ネットワークシステム、鳥取県防災行政無線、鳥取市防災行政無線に加え、庁舎間や関係機関との連絡や情報入手など防災情報システムの強化と迅速な情報発信のための自動化等を図ること。
 - ア 防災機関が情報発信するウェブサイト（インターネット）、テレビ局が報じる映像

や情報を同時に一括して表示し、総合的な情報分析を可能にするための大型スクリーンの導入

イ 各総合支所との連携を強化するためのテレビ会議システムの導入

ウ 一つのテキストデータを利用して、音声変換による防災行政無線、FM鳥取の緊急割り込みの放送、メール配信サービス（パソコン・携帯電話）や鳥取市ウェブサイトへ配信できる統合システムの導入

エ 鳥取県防災行政無線と鳥取市防災行政無線の連結による総合支所への国・県からの情報の自動送信システムの導入

オ 公衆通信網の途絶や輻輳^(※10)が生じた場合でも、各地域内の防災拠点と連絡をとるための衛星携帯電話の導入

カ 被災現場等から映像を送受信できる可搬型映像システムの導入

キ 他の防災機関から映像を直接受信できる映像受信システムの導入

ク 老朽化している防災行政無線の更新

③ 災害等による職員等の長時間勤務に対応するための施設の整備

男女別の更衣室、シャワー室、休憩室、仮眠室など職員等の健康を維持するための設備の併設

(3) 市民の生命・安全の保守

① 防災・災害備蓄倉庫の整備

災害初動時に、防災・災害備蓄品を速やかに搬出することができる防災・災害備蓄倉庫の整備

② 一時避難者等への対応が可能な屋内多目的空間の整備

多目的ホールの併設等、一時的に避難してくる者を受け入れ可能なスペースの整備（ただし、執務室等の空間分離が必要である。）

(4) 災害支援活動団体の活動支援

① 鳥取市のランドマーク

鳥取市のランドマークとして、災害直後に派遣される災害支援活動機関・団体の一時集結地となり受入れ・活動スペースが確保でき、災害対策本部と迅速な連携が図れること。

② 支援物資の受け入れ等の場所

一時的な支援物資の受入れ・中継・分配できるスペースの整備

6 具体的な施設・設備

(注)面積等は概算である。

(1) 主要な防災施設

① 総合災害対策室 …約800㎡（約100人が勤務）

ア 災害対策本部会議室

防災関係機関を交えて災害対応策の検討を行う会議室と設備

イ 災害対応事務室

災害対応に関わる部局や、関係機関が同じ部屋で執務することにより自動的に情報共有を図ることができる事務室と設備

ウ 災害情報センター

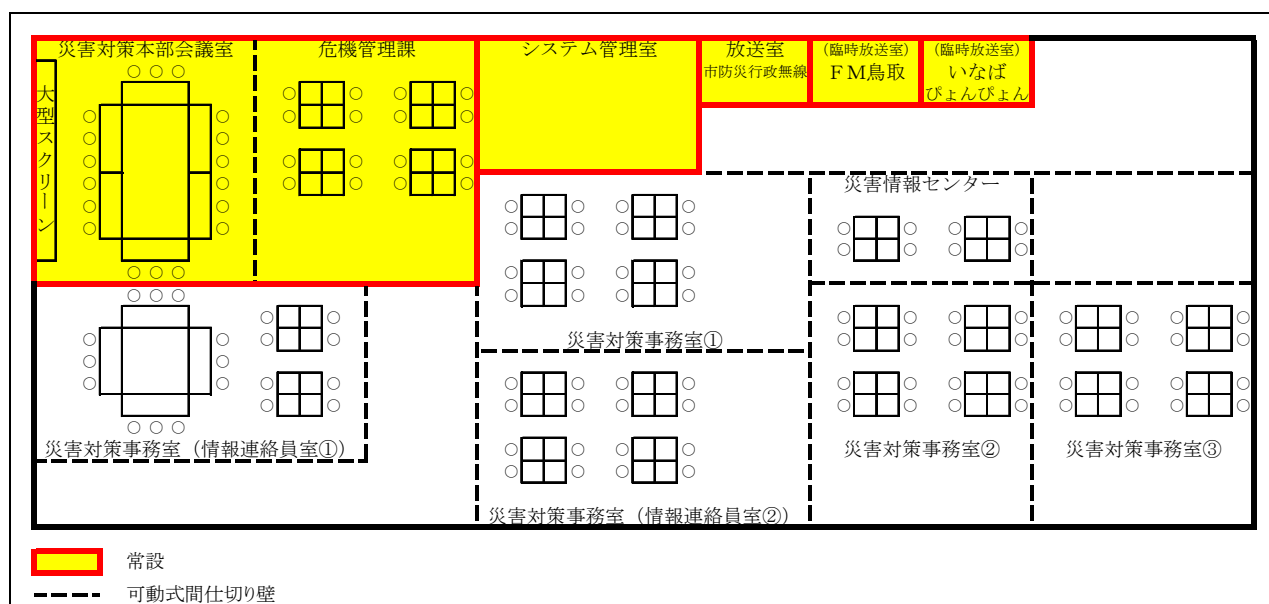
市民からの電話に対応する窓口を一元化するとともに、住民への迅速な情報発信を行うための事務室と設備

エ システム管理室

市民、防災関係機関への情報提供や災害対策本部内の情報共有、意思決定支援を担う防災情報機能機器を設置する部屋と設備

※ 災害要員が使用するパソコン、電話機の保管スペースとそれらが速やかに設置できるLANコンセント、モジュラージャック、電源コンセントの設置が必要である。

総合災害対策室のイメージ



② 防災備蓄倉庫 …約300㎡

「県及び市町村の備蓄に関する連携体制整備要領」に基づく備蓄品、防災・水防資機材、新型インフルエンザに備えたマスク等の保管倉庫

※ 発災直後に、資機材や備蓄品を速やかに搬出・配布するための「プラットフォーム」や「エプロン」を有する構造が必要である。

※ 非常用の食糧、飲料水、医薬品などを適切な温度管理のもとに保管できる空調設備が必要である。

③ 多目的ホール …約800㎡（約400人が緊急一時避難が可能）

発災直後には、市民の一時避難ができるスペースであり、その後、災害時に派遣されてくる要員やボランティアの連絡指令本部、支援物資の受入れや中継・分配、被災に関する相談窓口などに活用できる屋内ホール

④ 駐車場 …約2,500㎡（普通車約200台の駐車枠の確保（動線を除く。））

総合災害対策室に参集する職員、災害時に派遣されてくる要員の大型車両や特殊車両、多くのボランティアが駐車できる十分な平面を有する駐車場

⑤ その他

ア メディアを有効活用できる施設の整備

a 積極的な情報発信するための記者会見室及び報道機関の活動拠点施設の整備

b 地域に根ざした情報発信のためのコミュニティFMやコミュニティチャンネル（FM鳥取・いなびぴょんぴょんネット）と連携できる施設の整備

イ 災害等による職員の長時間勤務や帰宅困難に対応するための施設の整備

ウ 緊急のヘリポートとして使用できる電線等の障害物のない地上スペースの確保

(2) 必要な性能

① 耐震に関する性能

想定される地震動や液状化に対して、構造体（基礎、柱、はり、壁、床）の補修をすることなく建築物が使用でき、建築非構造部材（天井、壁、建具、外構等）の損傷、移動等が発生せず、人命の安全確保に加えて十分な機能確保が図られるとともに、建築設備（設備機器、配管等）は二次災害の防止が図られ、大きな補修をすることなく、必要な設備機能を相当期間継続できること。

② 対浸水に関する性能

想定される水害に対して浸水が防御されるとともに、機能停止が許されない室や設備は、浸水深さより高い位置にある階に配置すること。

③ 対火災に関する性能

建造物周辺の火災及び建造物内の火災に対する対応機能を有すること。

④ 対落雷に関する性能

雷サージ^(※11)の侵入に対する十分な防除対策や落雷時における施設内の電位差の発生が抑制できること。

(3) 必要な設備

ライフラインが途絶した場合においても、生存率の高い時間帯（ゴールデンタイム）といわれる地震発生から3日間（72時間）以上を機能維持できなければならない。

特に、救助活動や避難行動支援のために必要となる情報の収集・発信のための通信機器や情報系基幹システム、パソコン、コピー機などの事務機器を稼働することができる電力は、最低限確保できなければならない。

また、被災時に最も困ったといわれるトイレについて、簡易トイレの備蓄とともに給・排水機能を確保できなければならない。

① 電力供給機能の確保（契約電力量の削減等ランニングコストの抑制にも寄与する。）

- ア 常時使用型自家発電機及び燃料保管庫の設置
- イ 太陽光発電及び蓄電池の設置
- ② 給水機能の確保
 - 飲料水・雑用水の確保のための耐震性受水槽の設置
- ③ 排水機能の確保
 - ア 汚水・雑排水を貯留できる緊急排水槽の設置や貯留式下水道管の敷設
 - イ 逆流防止弁の設置

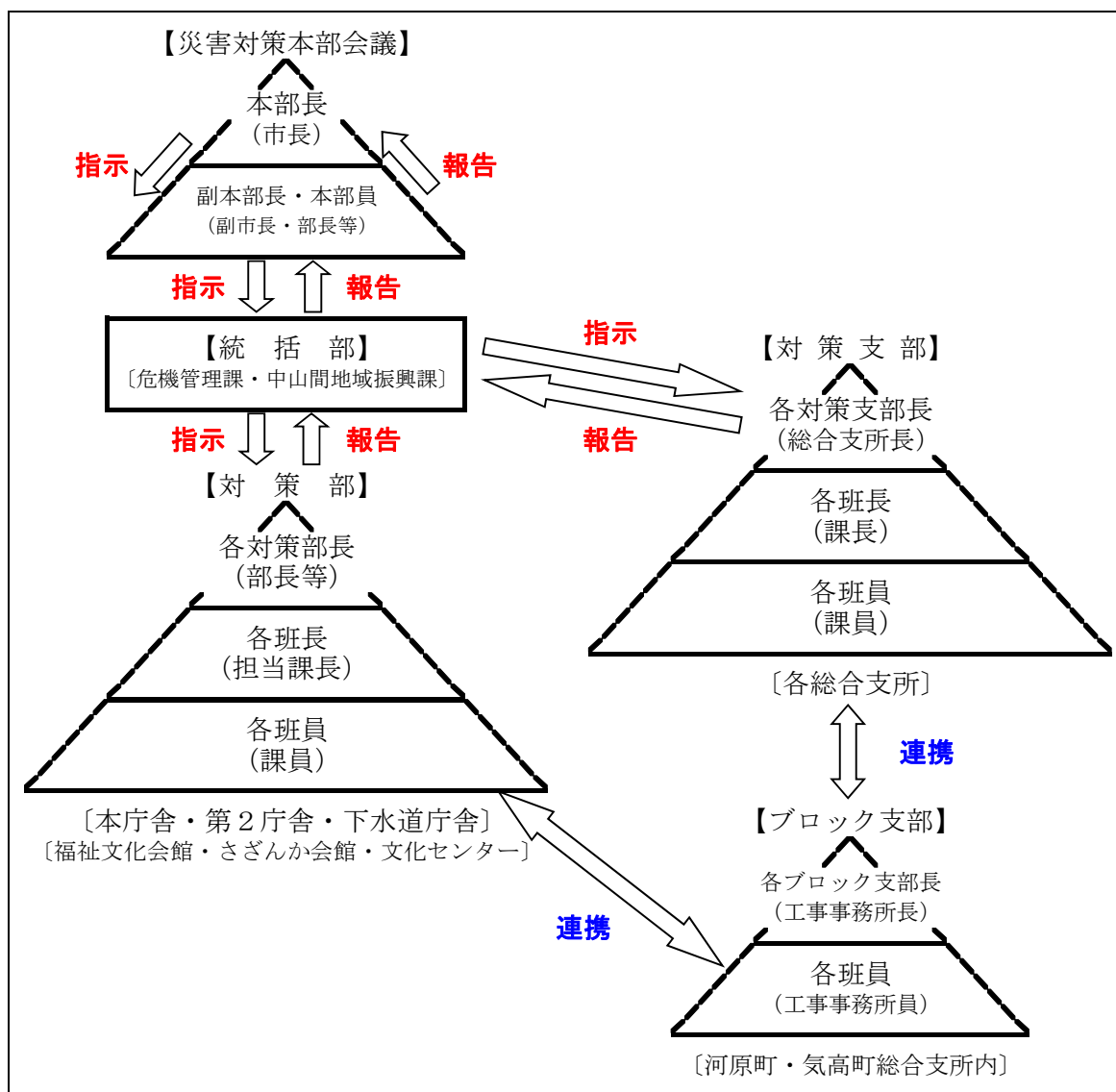
7 防災拠点機能の総合的な強化

(1) 災害対応の基本

災害対応、特に発災直後にあっては、特に次の点が重要である。

- ① 災害対策本部に関係要員が速やかに参集できること。
- ② 情報の分析や被害予想のため、各部局の専門的な知識・情報が容易に活用できること。
- ③ 各職員への情報伝達が確実に行われ、指示事項の実施体制が確実に組めること。

鳥取市防災計画に定める指示報告フロー



(2) 災害対応時の現状

先にも触れたが、本庁機能の大半を有する本庁舎・第2庁舎と駅南庁舎を結ぶ道路や通信・情報回線の被害により職員の移動や情報が寸断される可能性がある。

また、平常時においても、職員の庁舎間の移動時間を考慮して業務を行っている。

大規模災害で各庁舎に被害が生じるような場合、応急措置等を行うためにそれぞれの

庁舎で職員を割く必要があるとともに、建築や設備、情報システム等の専門職員が庁舎間の移動を要することで応急対応に遅れが生じることが懸念される。

さらに、庁舎が分散していることで、十分な安全対策を講じておく設備が多くなるなど災害時におけるリスク（危険要素）が拡大している。

そのためにも、災害対応の中核となる災害対策本部と情報収集・発信設備、情報の基幹システム、そして、関係部局及び職員を同一敷地内若しくは近隣に集約し、道路や情報ケーブル等のインフラの寸断に左右されることなく、本市が有する全ての機能を發揮して、各部局が一体となって災害対応を実施できる体制を一刻も早く構築することが急がれる。

(3) 防災機能をもつ庁舎建設

本庁舎、駅南庁舎、市立病院跡地の立地環境は、次のとおりである。

	本庁舎	駅南庁舎	旧市立病院跡地	備 考
敷地面積	7, 969㎡	5, 781㎡	13, 877㎡	
海 抜	5. 2 m	5. 8 m	6 m	
最大震度	6 強			吉岡・鹿野断層による地震
液 状 化 対 策	(本庁舎敷地) 液状化対策が一般的に必要 (駐車場敷地) 液状化対策は不可避	液状化対策は不可避	液状化対策は不可避	
津 波	なし			
洪 水	1 m～2 m	～50cm	(国道53号線側) 50cm～1 m (千代川側) 1 m～2 m	
高 潮	なし			
土砂災害	なし			
近接道路	国道53号線	国体道路	国道53号線 鳥取環状道路 国体道路	
近隣施設	鳥取県庁 鳥取赤十字病院 市民会館 県民文化会館 遷喬小学校	鳥取駅 旧市立病院跡地 さざんか会館	鳥取駅 駅南庁舎 産業体育館 明德小学校 イオン鳥取店 幸町棒鼻公園	
周辺施設			東部消防局 美保公園 市民体育館	

防災拠点機能の強化のためには、次の点から旧市立病院跡地で、災害対策本部機能を備えた庁舎整備が最も有効であると考ええる。

- ① 広いオープンスペースの確保できる敷地面積を有する。
- ② 都市公園（幸町棒鼻公園）が隣接している。
- ③ バックアップ（代替）機能を一定の耐震安全性を有する近隣の駅南庁舎に確保が可能である。

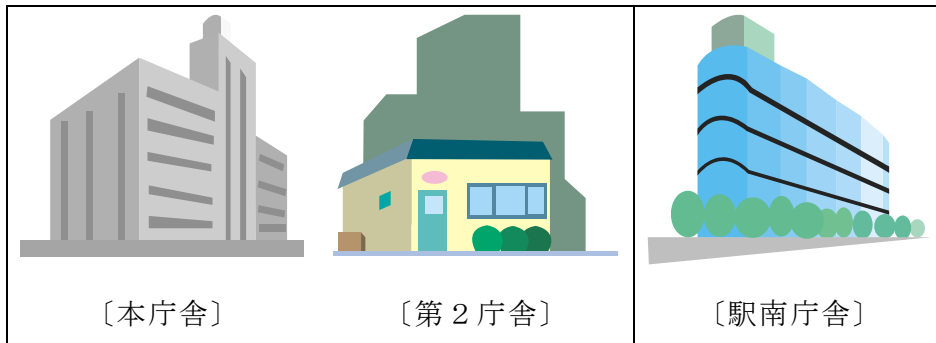
迅速な災害対応を行い、市民の安全の確保するためには、災害対策本部を設置する庁舎に市の中核部局、防災対策に特に関わりの深い部局を集約し、災害対策本部機能が速やかに稼働し、本部の指示が多くの職員に一気に伝わり、共通認識を持ちながら災害対応をすることができる職員体制を整えられる庁舎を整備すべきである。

また、旧市立病院跡地に隣接している幸町棒鼻公園（面積3,754㎡）は屋外の防災活動の場として連携活用できるとともに、土のう用の砂の備蓄等防災機能を付加することで、庁舎の防災拠点機能は高まる。

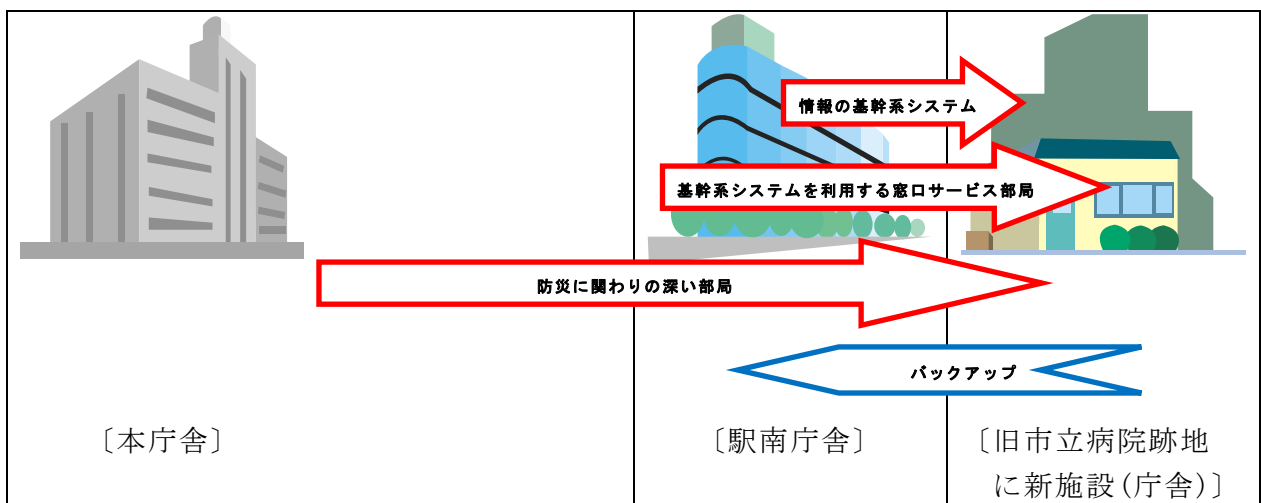
併せて、河川等の移動の障害となるものがない約550mの位置にある一定の耐震安全性を有する駅南庁舎に、バックアップ（代替）機能を持たせることで、本市の防災拠点機能はさらに強固なものになると考える。

なお、駅南庁舎の構造体の耐震安全性は確保されているが、「官庁施設の総合耐震・対津波計画基準」（平成25年3月28日改訂）を考慮すると、耐震安全性の向上は必要である。

① 現庁舎の状況



② 防災機能をさらに強化



8 今後の検討事項

災害時における最優先事項は、市民の生命を守ることである。一方、最小の経費で最大の効果を挙げることも地方公共団体の責務でもある。災害対応は、その瞬間、瞬間における最善の判断と行動が大切であるのと同様に、防災機能の強化も、平時にあって考えられる最善の整備を行うことが重要である。

今回、本庁について、防災機能強化のための考え方を改めて整理したものである。

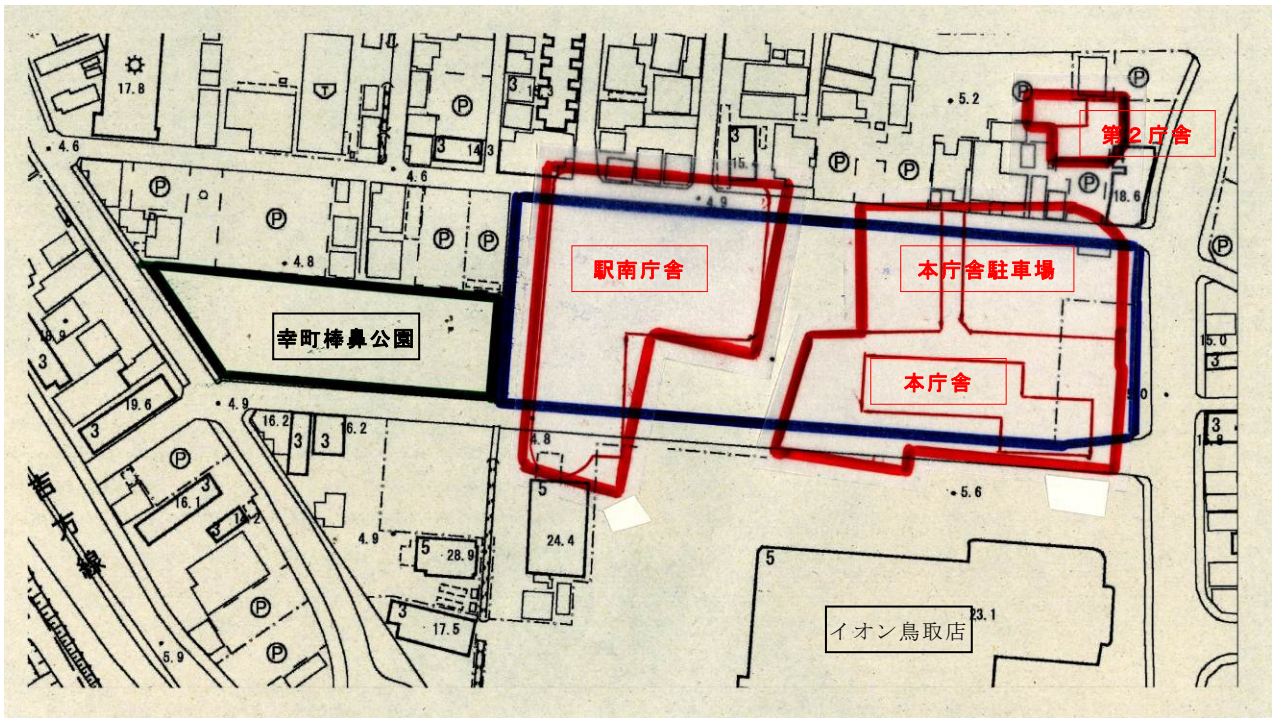
また、本市は、総合支所に災害対策支部を設置し、災害対策本部と連携し、各地域の災害に対応しているため、総合支所庁舎においても耐震安全性の確保や通信設備等を整備しておく必要がある。

今後、全体構想をまとめていく中で、施設・設備の機能や規模、防災情報機器の充実、執務室等の安全対策について、経費等と併せて、実現性の高い具体的な整備方法を精査していくこととする。

【用語の説明】

P. 1	※1	合流式下水道 雨水と汚水を一つの管を利用して排除する下水道。
P. 1	※2	貯留管 大雨が降った時に道路や宅地等へ水が溢れないように一時的に雨水や汚水を貯めておく大型管路。
P. 1	※3	防火建築帯 都市の中心部に地上3階以上、高さ11メートル以上の耐火建築物が帯状に建設された防火帯。鳥取大火の復興に初めて適用され、3,327mの防火建築帯が造成された。
P. 3	※4	洪水予報河川 流域面積が大きい河川で洪水により重大な又は相当な損害を生ずるおそれのある河川が指定してある。洪水のおそれがあると認められるときは、気象台と国土交通省又は県とが共同して、はん濫注意水位やはん濫危険水位の到達又は到達見通しなどのはん濫注意情報やはん濫警戒警報を発表して予報事項を市町村などの関係機関に通知し、一般にも周知される。
P. 3	※5	水位周知河川 洪水により重大な損害を生ずるおそれのある中小河川が指定されている。 洪水のおそれがあり避難が必要になる場合の目安となる避難判断水位を定め、その水位に達したときは、市町村などの関係機関に通知し、一般にも周知される。
P. 6	※6	全国瞬時警報システム（J-ALERT） 大規模な自然災害（津波をはじめとする大規模災害）や弾道ミサイル攻撃等（武力攻撃事態）が発生した際に、国民の保護のために必要な情報を通信衛星を利用して、瞬時に地方公共団体に伝達するとともに、地域衛星通信ネットワークに接続された同報系市町村防災行政無線を自動起動させ、サイレンや放送によって住民へ緊急情報を伝達するシステムである。
P. 6	※7	緊急情報ネットワークシステム（Em-Net） 行政専用回線である総合行政ネットワーク「LGWAN」を利用した国と地方公共団体間で緊急情報を双方向通信するためのシステムで、電子メールの一斉同報送信で、配信先の端末が起動しているか監視することもできる。
P. 6	※8	鳥取県防災行政無線 県と市町村・消防局及び陸上自衛隊など県内の関係機関を相互に結ぶ無線通信網で、通信衛星を利用した衛星系無線と、鳥取県が自営の地上系無線がある。 主な機能は、 ・気象庁から発表される気象情報等を、県庁から市町村等に一斉に送信される。 ・ヘリコプターによる空撮映像等を、県庁から市町村等に配信し、災害情報を共有できる。 ・全国の自治体から発信された映像を受信することができる。 ・電話、ファクシミリ、衛星系設置箇所に加え、地域衛星通信ネットワークに加入した全国自治体と電話、ファクシミリ通信を行うことができる。 ・県庁内に設置した統制局を中心に、総合事務所、車載型無線などとの相互通信を可能にしている。
P. 6	※9	鳥取市防災行政無線 現本庁舎4階に統制無線局を整備し、国府町以外の各総合支所の既存の防災行政無線を統合した無線システム。 全国瞬時警報システムと連動させおり、自動起動による緊急情報の放送や、避難命令の指示など緊急防災情報を放送する。 総合支所間と通話、ファクシミリ通信を行うことができる。 地域の災害情報の把握や、各支所所からも防災情報を流すことができる。
P. 9	※10	輻輳 電話回線やインターネット回線において利用者のアクセスが特定の宛先に集中することにより、通常行えるはずの通話・通信ができなくなる状況。
P. 11	※11	雷サージ 雷の影響により発生する過渡的な異常高電圧と以上大電流。

【参考】 〈庁舎敷地の比較〉



 敷地

 庁舎、駐車場

(注) 本庁舎、駅南庁舎の南北方向は合わせていない。

窓口サービス機能強化に関する中間報告

1. 現状における窓口サービスの課題事項

(1) 庁舎間移動、庁舎内移動が発生している

- ・本庁舎と駅南庁舎から各庁舎への案内件数は年間約 4,500 件（H23・H24 平均）
- ・複数の窓口（庁舎）で手続きが必要なものがあり、時間がかかる

(2) 設備面で利用者への配慮が不足している

- ・床面積の不足に伴う受付相談のスペース不足、バリアフリー化の不備

(3) 本庁舎・駅南庁舎とも駐車場が不足している

- ・本庁舎は、開庁日の 6 割満車状態であり、市民会館や周辺施設の利用にも影響がある
- ・駅南庁舎は、確定申告時やさざんか会館での健康診断、集会時などに満車になる

(4) 夜間・休日窓口の対応業務が限られている

- ・夜間及び休日の窓口対応は市民課証明コーナーによる住民異動、印鑑登録、証明発行のみ

(5) 非常時における窓口業務の継続に支障をきたす

- ・設備などが災害に対して脆弱であり、非常時に窓口サービスが機能しなくなる恐れがある

2. 目指す窓口サービスの向上案（現段階）

基本コンセプト

『親切でわかりやすい』 『誰もがいつでも利用できる』 『早くて正確』

現状の施設では、すべての課題を解決することは困難であり、新たに整備する新施設において実現することが最も有効である。

(1) 総合窓口の導入と窓口部署の集約化

- ・引越し、結婚、出産、死亡等のライフイベントの手続きを一箇所で行う「総合窓口」を設置
- ・総合窓口内に証明発行を一括して行う「証明発行窓口」を設置
- ・税分野、福祉分野については、それぞれ一箇所ですmoothに相談できる「相談窓口」を併設
- ・上記総合窓口関係の業務に集約しない手続きについても、可能な限りひとつの庁舎で対応可能にすることにより、市民に負担を強いていた庁舎間移動を軽減

(2) 誰もがいつでも安心して利用

- ・フロアコンシェルジュ、自動発券機導入により入口から窓口までを明確化
- ・プライバシー配慮が充実した受付カウンター及び相談スペースの確保
- ・ユニバーサルデザイン導入によるバリアフリー化の徹底
- ・来庁者の様々なニーズへの対応の充実（手話、外国語対応、託児機能など）
- ・災害に備え、自家発電（7 2 時間運転）の確保などにより、非常時でも窓口サービスを継続

(3) 来庁者の交通アクセスの向上

- ・鉄道、バスなどの公共交通機関の結節点である鳥取駅周辺に窓口機能を集約
- ・利用者用駐車場を十分に確保
- ・ハートフル駐車場、バス停、タクシー乗降場の整備

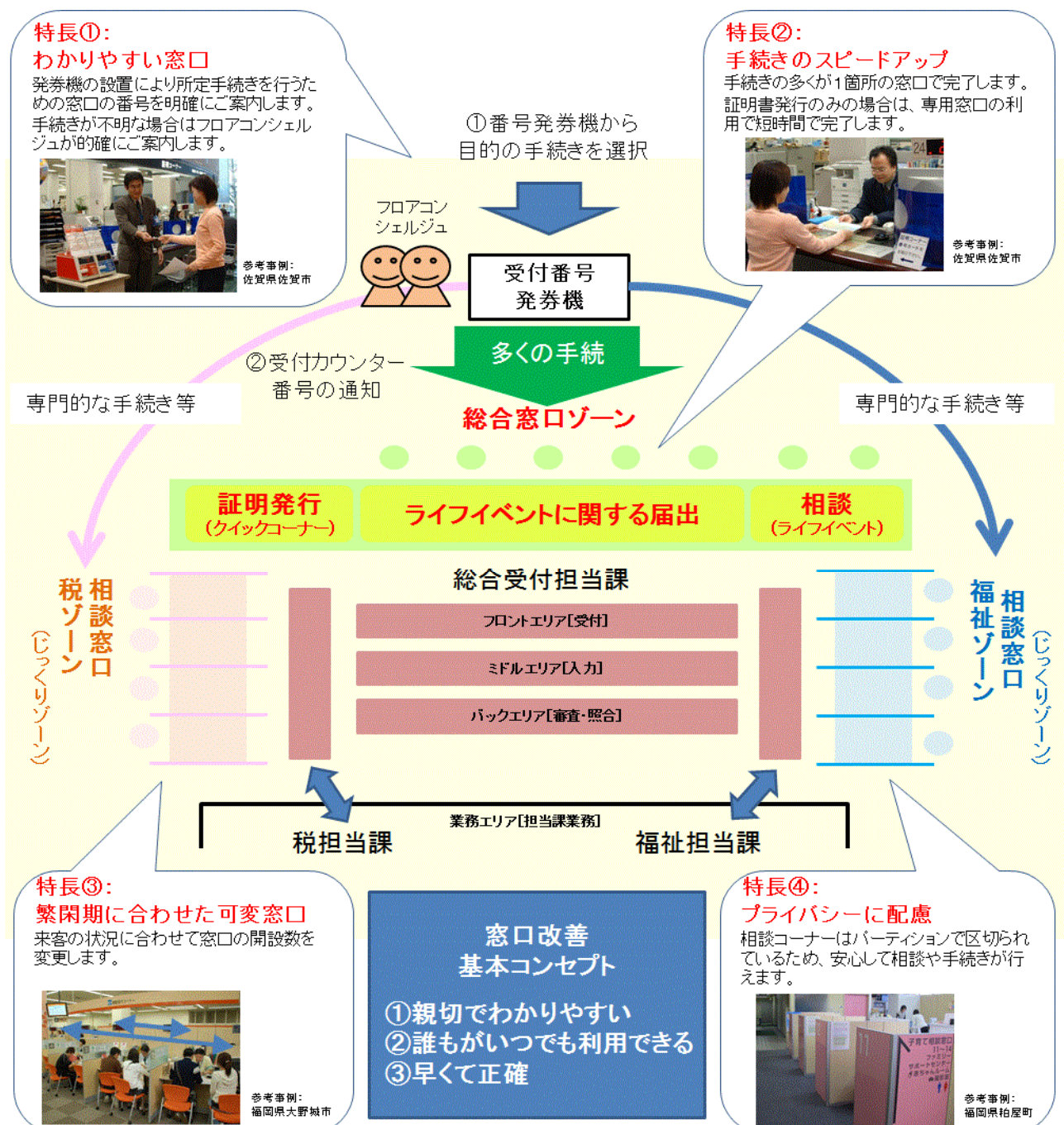
3. 今後の検討予定

今後は対象業務の選定、業務体制の見直しなどの具体的な窓口全体のあり方について、以下の項目を含め検討を進める。

- ・福祉総合窓口の導入
- ・書類や手続きの簡略化
- ・窓口以外のサービス向上策（コールセンター、証明書等のコンビニ交付）
- ・市民の利便性向上策（市民交流スペース・多目的スペース）
- ・休日等の窓口サービスのあり方
- ・民間事業者の活力導入（アウトソーシング）

また、市民のご意見を適切に反映させるため、来庁者アンケートを実施するとともに、外部委員（行財政改革推進市民委員会）でご意見をいただく予定である。

目指す総合窓口のイメージ図（案）



窓口サービス機能強化に関する中間報告

1. 現状と課題

本市はこれまでも、市役所窓口業務のあり方について、利便性の向上を図るために関係各課で協議を重ね、出来る限り最大限の努力を行ってきた。また、市町村合併時においては、新しく駅南庁舎を設置することによって、窓口部門を出来る限り1箇所に集約させ、市民の利便性向上を図ってきた。

しかし、本庁舎設立当時と比較すると、業務の増加などに伴い、福祉文化会館、環境下水道部庁舎、第二庁舎、さざんか会館などに本庁機能を配置してきたことから、結果として現在は本庁機能が7か所に分散している状況となっている。



庁舎別所属一覧

本庁舎	総務部（市史編さん室及び検査契約課除く）、庁舎整備局、財産経営課財産政策第二係、防災調整監、人権政策監、企画推進部、都市整備部（都市緑化推進室都市緑化フェア係除く）、生活環境課、出納室、市議会事務局
第二庁舎	経済観光部、農林水産部、教育委員会事務局、検査契約課、農業委員会事務局
駅南庁舎	総務調整監（財産経営課財産政策第二係除く）、福祉保健部、児童家庭課、市民総合相談センター
さざんか会館	健康・子育て推進局（児童家庭課除く）
環境下水道部庁舎	環境下水道部（生活環境課除く）
福祉文化会館	市史編さん室、選挙管理委員会事務局、監査委員事務局、公平委員会事務局
文化センター	都市緑化推進室都市緑化フェア係（※平成25年度中に廃止予定）

(1) 現状

窓口関係部署の来庁者数と手続件数

窓口関係部署※に対し、一定の期間について来庁者数調査を実施し、窓口の利用状況を調査した（調査期間：平成25年7月1日～5日）。また、平成24年度におけるライフイベントに係る主な手続件数についても、窓口関係部署について併せて調査した。

平均来庁者数

1日平均1,879人（延べ人数）

来庁の多い庁舎

駅南庁舎が全体の約8割を占めており、窓口部署の集約に一定の効果がみられる。

来庁者の多い部署

市民課と保険年金課の来庁が多く、全体の半数以上を占めている。

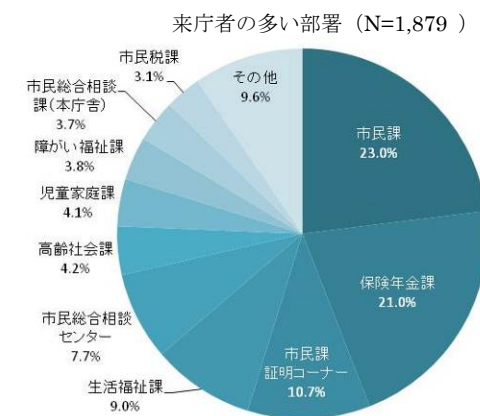
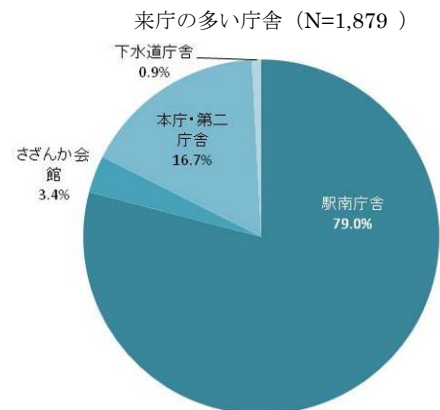
手続数が多い部署

ライフイベント関係の手続が一番多いのは保険年金課となっている。

※ 現段階において「窓口関係部署」は来庁者の多い部門として、以下の部署として定義する。

駅南庁舎	市民課、市民税課、固定資産税課、徴収課、市民総合相談センター、高齢社会課、障がい福祉課、生活福祉課、保険年金課、児童家庭課、出納窓口
本庁舎 第二庁舎	市民課証明コーナー、市民総合相談課、建築住宅課、生活環境課、出納室、学校教育課
さざんか会館	保険医療福祉連携課、中央保健センター（こども発達・家庭支援センター含む）
環境下水道部庁舎	下水道経営課

※ 今後の調査研究の結果、部署を変動する可能性がある。



窓口関係部署における主なライフイベント関係手続
(N=79,568)

部署	手続の種類	件数
市民課	住民異動	17,980
	印鑑登録	5,262
	住基カード	684
保険年金課	国民健康保険	15,961
	国民年金	10,666
	特別医療	2,723
	後期高齢者医療	3,055
高齢社会課	介護保険	1,600
児童家庭課	児童手当	1,918
	児童扶養手当	485
	保育園入退所	4,333
障がい福祉課	障害者手当	239
	障害者手帳	1,099
	自立支援医療	121
生活福祉課	生活保護	410
市民税課	市県民税等	2,340
中央保健センター	予防接種	269
水道局 (下水道経営課)	水道・下水道手続	7,866
学校教育課	転校(駅南)	230
	転校(教委)	94
建築住宅課	市営住宅	740
生活環境課	飼犬登録	1,493



駅南庁舎1階での光景

(2) 課題

これまでも業務改善の取り組みなどにより市民サービスの向上に一定の効果があつたが、以下のように現状の設備や運営ではなかなか解消できない問題点も生じている。

- ・庁舎が分散していることから利用者の庁舎間移動、駅南庁舎内移動が発生している。
- ・空間的な要因から利用者のプライバシーやバリアフリーに配慮した窓口整備が不十分である。
- ・非常用電源設備等の要件から災害時での窓口業務の継続が困難な状態である。
- ・本庁舎、駅南庁舎とも駐車場が不足している。

現在の庁舎においてこれらの課題を解決することは、面積や設備要件などから困難であり、新たな施設の整備が必要となる。

① 庁舎間移動、庁舎内移動が発生している

庁舎間移動

- ・手続きを行う庁舎案内については市報、CATV、各種通知等により重ねて周知を図っているが、依然として、本庁舎と駅南庁舎から各庁舎への案内件数はここ2年間で平均4,500件生じている。
- ・本庁舎から駅南庁舎への案内は、ライフイベントに関する手続き、税関係が多く、主に転入者に多くみられる。
- ・駅南庁舎での本庁舎部署に関する相談は市営住宅、ごみ、飼い犬の登録についてが多くみられる。

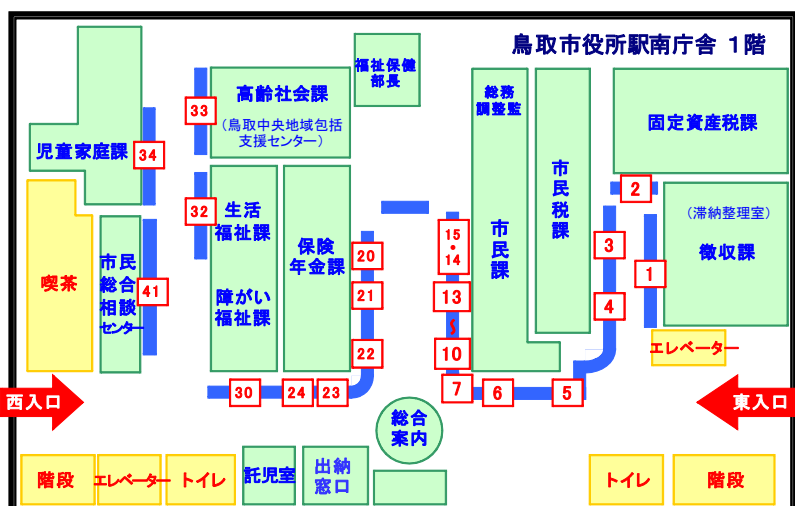
総合案内所：案内件数の推移 (件数)

	H23	H24
本庁→第二庁舎	1,082	1,026
本庁→駅南庁舎	2,082	1,991
本庁→他の庁舎	263	220
駅南庁舎→他の庁舎	1,068	1,291
計	4,495	4,528

駅南庁舎における庁舎内移動

- ・庁舎間の移動だけでなく、駅南庁舎において死亡、出生、転居等の手続きをする場合、場合によっては複数の窓口を回らなければならない、その都度、申請書に氏名・住所などの記入をお願いしている。

市民課では、他の部署で関係すると思われる手続について漏れが生じないように、窓口利用者にガイド冊子や手続案内票をその都度配付し、手続漏れの予防に努めているが、完全な予防には至っていない。



駅南庁舎 1階のフロア図

② 設備面で利用者への配慮が不足している

プライバシー配慮の不備

窓口の受付では、個人情報保護の観点からプライバシーへの配慮が必要であるが、絶対的な広さが不足しているため、カウンターに余裕がなく間仕切りを設置できないなど、十分に対応できない状況にある。駅南庁舎では、スペース不足により窓口と待合が近接している部署も多く、本庁舎や第2庁舎では、受付スペースさえも設置できていない部署があり、安心して相談できる環境とは言い難い状況である。

バリアフリー環境の不備

窓口は、高齢者や障がいのある人などをはじめ不特定多数の方が利用される施設であり、バリアフリー化の徹底が求められるが、駅南庁舎は、スペースの関係上、通路の幅が狭くなっており、バリアフリー環境の障壁となっている。

また、本庁舎や第2庁舎は、建設当時にバリアフリーという考え方は無く、扉の構造、室内の通路、トイレなど、バリアフリー環境の障壁となる様々な課題を抱えている。



仕切りのない受付カウンター：駅南庁舎



カウンター間の距離が短く、狭くなっている通路：駅南庁舎

③ 本庁舎・駅南庁舎とも駐車場が不足している

駐車場の現状

	駐車可能台数	備考
本庁舎 第2庁舎	151台	無料（開放、周辺施設利用可能） ※22:00～8:30出入り不可
駅南庁舎	204台	有料（30分100円） ※市役所利用者は3時間無料 ※24:00～8:00出入り不可 ※入居施設用50台分、許可車両用72台分は除く

本庁舎駐車場

本庁舎は、開庁日（土日、休日を除く）の6割で満車状態が生じている。

なお、本庁舎駐車場については、市役所利用者だけでなく市民会館や周辺施設利用者も利用しており、開庁日以外でも市民会館のイベント時などは満車状態となっている。



本庁舎駐車場の様子

■ 駅南庁舎駐車場

駅南庁舎の駐車場については、市役所の利用者だけでなく、鳥取市立中央図書館（駅南庁舎 2 階）などの利用者に活用されており、駅南庁舎の年間駐車場利用台数は 499,213 台（平成 24 年度実績）である。また、月平均では約 41,601 台、1 日平均で約 1,387 台利用されている。

確定申告のある 3 月（47,780 台）は特に利用者が多く、満車状態が生じている。隣接するさざんか会館での健康診断時、集会・フォーラム等の開催時においても、満車状態が生じている。



駅南庁舎駐車場の様子

④ 夜間・休日窓口の対応業務が限られている

現在の夜間及び休日の窓口対応は、本庁舎 1 階に証明コーナーを設けて、平日は午後 7 時まで、土曜日曜でも 8 時 30 分から 17 時 15 分まで窓口を開け、平日にお越しになれない方への配慮を行ってきたことにより、市民サービスの向上について一定の効果をあげている。

しかし、証明コーナーでは手続きできる種類が限られており（住民異動、印鑑登録、証明発行等）、国民健康保険の手続きといった、ライフイベントに関連する他部署の手続きについては、改めて駅南庁舎に出向いていただく必要があるため、来庁者に混乱を招いている面がある。

このことは平日の開庁時にも生じており、更なる住民ニーズに対応する余地が残されている。

⑤ 非常時における窓口業務の継続に支障をきたす

災害発生時など緊急時においても窓口の継続運営が必要であるが、今の駅南庁舎の電源設備では、非常用電源はあるものの、連続運転時間は 3 時間で燃料の備蓄もできないため（本庁舎は 2 時間、第 2 庁舎は非常用電源無し）、災害時などは停電により基幹系システムが停止することから、窓口業務の継続に支障をきたす恐れがある。

2. 目指す窓口サービスの向上（課題の改善に向けて）

さらなる窓口サービスの向上を戦略的に図っていくためには課題の改善が必要であるが、窓口スペースや駐車場の不足など、これまでの体制の見直しや、現行の施設や設備ではどうしても補う事のできない部分があり、新たに整備する施設において実現することが最も有効である。さらに、災害時などの非常時においても窓口サービスを継続させるためには、窓口機能を配置する施設は、十分な防災性能を備えた建物でなければならない。

新たな施設では、窓口サービスの向上を最重要視し、利用者の動線を意識して部署配置を見直し、機能を更に充実させた受付案内サービスを整え、誰にでもわかる案内表示への刷新をすべきと考える。これらの機能を取り入れることにより、市民にとって迷わず、利用しやすく、早くて正確なサービスを受けられる環境を作り出すことが可能となり、すべての人にやさしい施設が形成され、市役所全体のイメージ・満足度の向上に直結すると考えられる。

<基本コンセプト>

『親切でわかりやすい』『誰もがいつでも利用できる』『早くて正確』

（１）『総合窓口』（ワンストップサービス）の導入

総合窓口

現在、複数課にまたがっている業務のうち、市民が市役所を訪れる代表的なきっかけである「引越し」「結婚」「出産」「死亡」といったライフイベントを切り口に、これらのライフイベントに際して同時に必要となる手続きを、できる限りひとつの窓口で一度に確実に済ませることのできる『総合窓口』を構築し、手続きの集約による利便性向上とスピードアップを図る必要がある。



総合窓口の事例：千葉県四街道市

証明発行窓口

現在、市民課において住民票、戸籍、所得証明等の交付をまとめて行っており、証明発行の一元化に取り組んでいるが、内容を更に拡張し、国保資格証明、家屋証明等、まとめられるものはなるべく一つの窓口まとめた「証明発行窓口」を設置し、手続きのスピードアップを図る必要がある。



証明発行窓口の事例：佐賀県佐賀市

相談窓口（ライフイベント／税分野／福祉分野）

ライフイベントに関する相談はもとより、税分野と福祉分野については、それぞれ一箇所でスムーズに相談できる「相談窓口」を設置する必要がある。

その際には、現在市民課で進めている『プッシュ型サービス』を更に充実させ、総合窓口をこれまでの受動的な「申請型窓口」から能動的な「お知らせ型窓口」へ転換することにより、今まで以上に親切でわかりやすく、充実した窓口サービスを市民の皆さんに提供することが可能となる。



相談窓口の事例：東京都杉並区

（２）関連性の高い手続きの集約化

職場アンケートなどを実施し、業務の関連性を分析することにより、関連の深い手続きを繋げていく事で業務の無駄を省き、全体的な業務の見直しから組織体制の見直しまで進めていくことが必要である。

また、総合窓口の業務として集約されなかった手続きについても、関連性のある窓口関係部署は可能な限りひとつの施設に集約することにより、市民に負担を強いていた庁舎間移動を軽減し、市民の利便性を向上させるとともに、職員の業務効率を向上につなげることが必要である。

スペースの関係上、どうしてもひとつの施設に集約できなかった手続きについても、情報システム技術を活用することにより、庁舎間移動を極力防ぐことが望ましい。

（３）入口から窓口まで（来庁者の動線）の明確化

フロアコンシェルジュ

受付カウンターから出て、待合いでフリーに動けるフロアコンシェルジュ（案内役）を配置し、来庁された市民に直接用件を伺うことで、市民と行政の距離感を縮め、スピーディーで的確なサービス提供し、市民満足度の向上を図ることが必要である。



フロアコンシェルジュの事例：北海道北見市

自動発券機と待合モニター

入口に自動発券機を設置し、そこでの入力情報を内部と繋げることで、的確な受付窓口を提示することが可能になる。

また、待合スペースにモニターを設置することにより、受付窓口をご利用いただくまでの待ち時間の目安をお伝えすることが可能となると考えられる。



自動発券機、待合モニターの事例：埼玉県さいたま市

(4) いつでも誰でも利用しやすい環境整備

受付カウンターとプライバシー保護

受付カウンターは、比較的短時間で処理が可能な証明書発行に対応する「ハイカウンター」と、比較的長い時間を要する届出、相談等に対応する「ローカウンター」で構成すべきである。ローカウンターはプライバシーに配慮して仕切りを設けるとともに、外から相談の内容が分からないようパーティションで区切られた相談スペースも併せて設置することが必要である。

また、ローカウンターの仕切り板については稼働式を採用し、繁忙期にあわせて窓口の増設が行えるような配慮も必要である。

窓口カウンター上の仕切り板



参考事例：福岡県大野城市

パーティションで区切られた相談スペース



参考事例：福岡県粕屋町

バリアフリー化（ユニバーサルデザイン）

来庁者が快適に手続きを行うためには、ユニバーサルデザインによるバリアフリーを徹底し、高齢者や障がい者にも優しい公共空間を作ることが必要である。

案内表示は単純でわかりやすいものにすることを目指し、案内図にピクトグラムを積極的に導入すべきである。また、各課の業務内容などの表記を統一したり、分野別（税分野・福祉分野など）に配色を統一させたりすることなどにより、視認性を向上させることが必要である。

さらには、来庁者の様々なニーズに応えるため、障がい者や外国人などの受付・相談対応、託児施設や授乳施設の設置などにも配慮が必要である。



ピクトグラムの一例

非常時における業務継続（BCP）

災害発生時など非常時に備え、主要な機械設備・基幹系システム・情報通信機器への損傷が最小限に抑えられる環境を整え、重要な住民基本台帳等の情報喪失を防ぐことが必要である。

また、災害時において最も重要とされる初動対応に必要な、72時間発電可能な自家発電機及び燃料保管庫を設置することが必要である。

そのため、窓口機能は十分な防災性能を備えた施設に配置する必要がある。また、大規模災害時には安否確認、避難者確認などで行政情報（住民基本台帳など）の活用が必要となることから、災害対策本部が設置される新たな施設と一体となる形で窓口機能を配置することが望ましい。

これらの取り組みにより、非常時における窓口業務の継続、行政情報の活用が可能となり、市民の安全・安心と市民サービスの改善を実現することができる。

（５）来庁者の交通アクセスの向上

旧市立病院跡地は、鉄道、バス、タクシーなどの公共交通機関の結節点である鳥取駅から近く、多くの市民にとって利便性が高まる。

国道５３号線、鳥取環状線によるアクセスが向上するため、駐車場の確保に当っては、利用スペースを十分に確保するとともに、近隣駐車場との連携により導入及び維持経費を抑え、効率的で利便性の高い配置を行うべきである。

来庁者の様々なニーズに対応できるよう、車いす利用者等の専用駐車スペース、タクシー乗降場、巡回バス（くる梨）のバス停の設置、バイク置場や駐輪場の整備などについても積極的に検討し、機能的な配置を行うことが必要である。

また、積雪に対する対応措置や、交通の混雑を防止するための措置も検討し、様々な状況に対応できることが望ましい。

総合窓口導入によって変わる窓口サービスの向上

これまでに掲げた窓口サービスの改善策を実施することにより、[図1]のような総合窓口の構築を進めることが望ましいと考える。

また、[図2]のように窓口の利便性が高まる総合窓口を構築することで、窓口サービスの向上を図ることが可能となる。(図1、2とも現段階のイメージであり、今後変動する可能性がある)。

図1／目指す総合窓口のイメージ図(案)

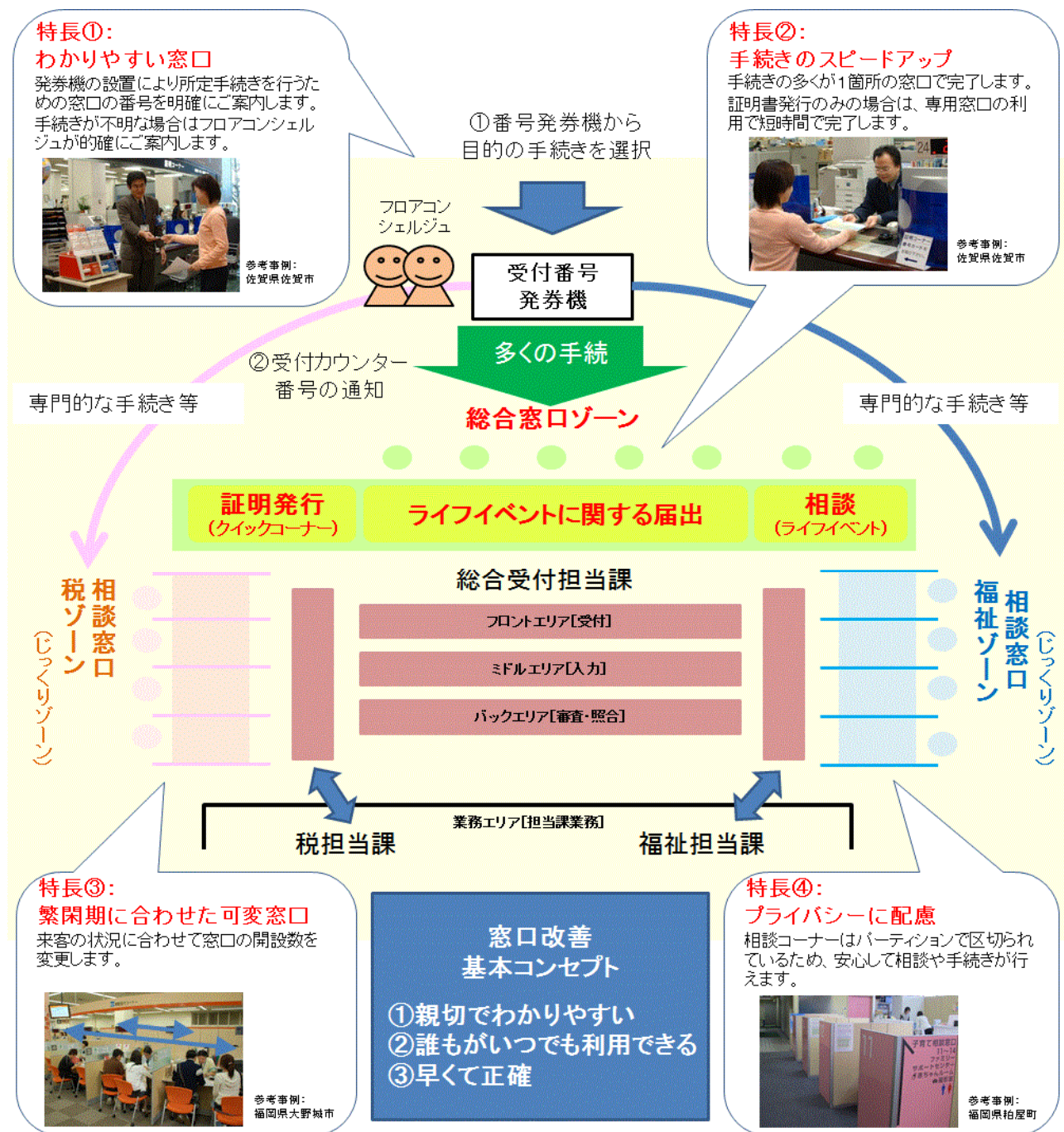
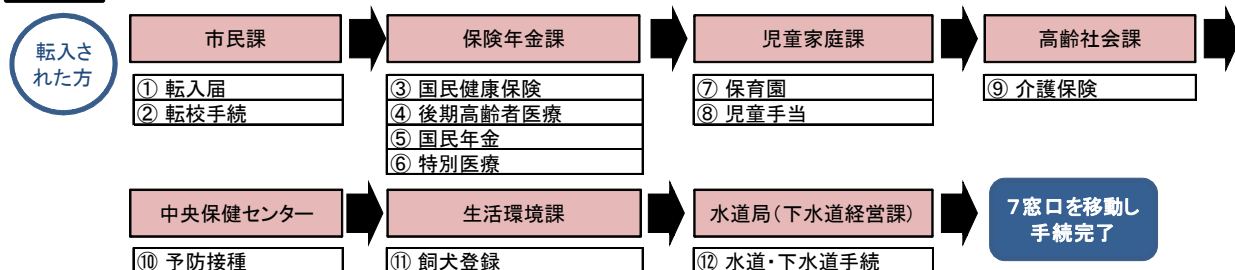


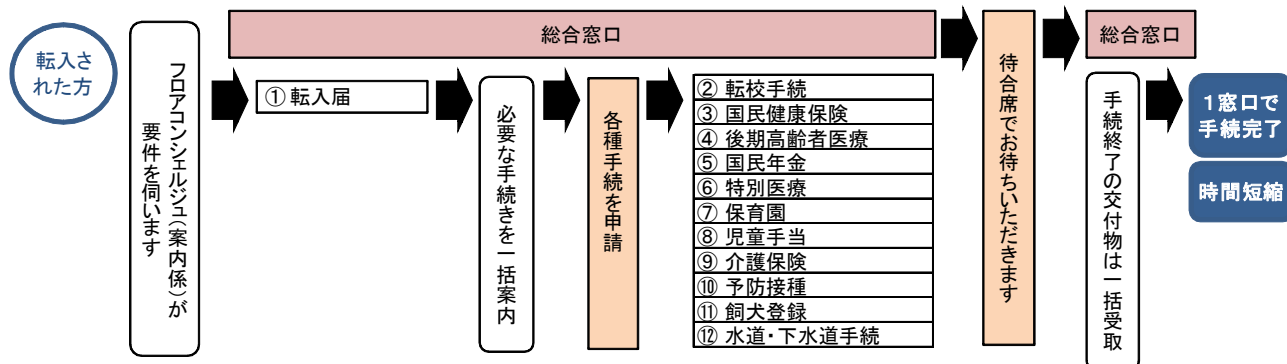
図2／総合窓口の導入による手続簡略化のイメージ図（案）

例 6人世帯（祖父、祖母、父、母（妊婦）、小学生、幼児、ペット）が鳥取市外から転入される場合の手続き

現在 各課の受付窓口でそれぞれ移動して、申請手続きが必要



今後 総合窓口で申請手続きが完了
各窓口への移動時間が短縮され、利便性が向上される



※現段階におけるイメージであり、今後変動する可能性がある。

3. 今後の予定

今後のスケジュール（予定）

今後は、以下の日程で部会を進めていき、総合窓口だけでなく、窓口全体のより具体的な制度設計に努めていく予定である。制度設計に当っては対象業務の選定や業務体制の見直し、夜間休日サービスのあり方についても検討を進めることとしている。

また、窓口業務の抜本的な見直しを進めていくに当っては、職員の意識改革・共有化は欠かすことができないものであるため、今後の方針とBPR導入に向けた職員研修を実施すべきであると考えている。

さらに、市民の意見を適切に反映していくため、窓口に来庁された方を対象としたアンケートを行うとともに、行財政改革推進市民委員会に本案を提出してご意見をいただくこととしている。

（窓口サービス機能強化部会）

回数	開催日時	主な議事内容
第5回	平成25年9月	今後の方向性確認、総合案内見直し検討など
第6回	平成25年10月	窓口全体の体制案決め、総合窓口業務決めなど
第7回	平成25年11月	夜間・休日サービス検討、全体案作成など
第8回	平成25年12月	総合窓口内の業務ライン作成、コールセンター設置など
第9回	平成26年1月	総合窓口の人員配置案作成、証明書コンビニ交付など
第10回	平成26年2月	今年度の集約及び来年度に向けた方針確認など

（職員研修）

開催日時	主な議事内容
平成25年11月	総合窓口とBPRの導入への意識共有化（2日間）

（行財政改革推進市民委員会）

	開催日時	主な議事内容
1回目	平成25年10月	本報告書の内容検証
2回目	平成26年3月	全体案を来庁者アンケートとあわせて内容検証

また、今後スケジュールを進めていくに当たり、今回提案した内容以外についても、窓口サービスの改善のため、以下の点についても、引き続き検討を行うものである。

今後の検討課題（項目）

福祉総合窓口の導入

現在、ライフイベント関係の手続を集約した総合窓口の導入を進めているが、それだけに留まらず、高齢者や障がいのある人たちの負担軽減と利便性の向上を図るため、保健や福祉に関する総合的な手続きができる「福祉総合窓口」を併設することができないか、検討を進める（現段階での構想では福祉〔相談〕窓口の設置は予定しているが、福祉部門の申請・届出の集約は予定していない）。

「福祉総合窓口」では、国保・年金、介護保険、高齢福祉、子育て支援、障がい福祉及び保健に関する手続き（一部を除く）を、ワンストップ（1カ所）で行うことが目標である。



福祉総合窓口の運用例：愛媛県松山市

休日等の窓口サービスのあり方

総合窓口関連の業務を平日の開庁時間のみの提供に留めるのではなく、利用者のニーズ等を踏まえ、より効率的な運用に努めながら、休日等におけるサービスの提供について検討を進める。

また、新施設の一部の区画については、総合窓口の設置に伴い、閉庁時もオープンにする仕組み（設備）を導入することにより、現在、市民課業務の一部についてのみ提供している証明コーナー業務に加え、市民課以外の関連性の深い業務（手続き）拡大についても検討を進める。

書類や手続きの簡略化

必要となる手続きごとに申請書類を複数枚書いていただく負担を軽減するため、まとめることが可能な申請書類はなるべく統合するように検討を進める。

また、情報システムを利用することで、窓口で要件を聞き取りすれば必要項目が記載された申請書を自動で出力し、従来の記載負担を根本的に省く事ができないか、検討を進める。

さらに、これまで必要だった添付書類を、内部の情報連携により省略することができないか、併せて検討を進める。

民間事業者の活力導入（アウトソーシング）

地方分権の進展や高齢化など、多様化する市民ニーズに的確に対応しながら、職員削減を今後も進めていくためには、行政のみの力だけでなく、民間事業者の活力導入を積極的に検討することが必要不可欠になると考えられる。

現在でも、各窓口部署において個別に民間事業者を導入し、一定の効果が上がっているところであるが、部署を横断した包括的なアウトソーシングをすることにより、定型的な業務の委託を積極的に進め、効率的で機能的な窓口運営ができないか検討を進める。このことにより、相談業務など専門性の高い業務の担当職員を充実させ、経費の削減とサービス向上の両立を図ることができる。

窓口以外でのサービス向上策① / コールセンター

本市の制度、手続き、イベント、施設の案内等、暮らしに関する様々な問い合わせの電話を、各部署がそれぞれ受け付ける方式を改め、「コールセンター」を新たに設置して一元的に受け付けることで、更に満足度の高いサービスを提供できるか検討を進める。

コールセンターの導入により、電話によるたらい回しや何度も説明する手間を省き、市民満足度を向上させるとともに、職員が本来業務に集中できるようにし、更に、寄せられた問合せや要望等を集約して業務改善に反映させるといった効果が期待できる。



窓口以外でのサービス向上策② / 証明書等のコンビニエンスストア交付

全国のコンビニエンスストアでは、「住民票の写し」「印鑑登録証明書」「戸籍事項証明書（戸籍謄抄本）」「戸籍の附票の写し」「各種税証明書」の交付サービスを行っており、本市においても本サービスが提供できるよう環境整備を行うことを検討を進める。

このことにより、お住まいの近くで行政サービスを提供することが可能になるだけでなく、総合窓口（証明交付窓口）の混雑緩和にも繋がるものである。



市民の利便性向上策 / 市民交流スペース・多目的スペース

平成25年5月に提出された「鳥取市庁舎整備に関する報告書（鳥取市庁舎整備専門家委員会）」においては、「市民が必要な手続きを行うためだけの理由で来庁している現状があるが、市民が集い、交流が進むためのスペースを確保することが望ましい。」とされている。

窓口業務が集約され、多くの市民が訪れることや、駅に近く、交通の利便性が高いことなどを踏まえ、市民の利便性を向上させ、手続きの際の満足度を高めるため、キッズコーナーの整備や、行政、観光、地場産業、地産地消などに関する情報が積極的に発信できるスペースの整備を行い、市民が気軽に訪れ、交流することができる市民交流スペースの検討を進める。

また、多くの市民が活用し、鳥取市における協働のまちづくりが進むよう、会議やイベント、パネル展示などが行える多目的スペースの検討を進める。なお、多目的スペースについては、災害時における活用が可能である。

4. 検討の経過

経過

(窓口サービス機能強化部会)

回数	開催日時	主な議事内容
第1回	平成25年6月13日	専門部会の設置について、これまでの検討経過について、情報システムの更新について
第2回	平成25年6月28日	今後のスケジュール確認、総合窓口のパターンについて
第3回	平成25年7月30日	業務関連性の確認、総合窓口案についての議論
第4回	平成25年8月21日	窓口サービス機能強化中間報告書作成

(総合窓口システムデモンストレーション)

回数	開催日時	主な議事内容
第1回	平成25年7月3日	A社システムデモンストレーション
第2回	平成25年7月12日	B社・C社システムデモンストレーション
第3回	平成25年7月30日	D社システムデモンストレーション

窓口サービス機能強化部会メンバー

所属	担当課長	担当者	
市民課	奥田 浩子	堀場 明美	山名 常裕
市民税課	秋山 光行	吉田 勉	中本 恵
固定資産税課	横尾 賢二	大西 有子	長田 和浩
徴収課	高橋 徹	永井 利幸	—
市民総合相談課	竹間 恭子	長本 次郎	山根 優子
高齢社会課	中島 陽一	上田 貴洋	西川 裕二
障がい福祉課	富田 恵子	小野澤 裕子	山根 径
生活福祉課	中村 隆弘	山崎 義寛	松原 泰平
保険年金課	小林 俊樹	松田 真治	中川 真理
保険医療福祉連携課	森下 俊介	尾室 万里子	西山 典子
児童家庭課	木村 義彦	九鬼 栄一	浅井 美鈴
中央保健センター	下田 敏美	平戸 伊寿美	—
建築住宅課	川島 雄一	湯谷 一也	太田 奈津美
下水道経営課	中村 理人	見生 孝行	下石 直生
生活環境課	牧 二郎	山本 誠	房安 茂
出納室	玉谷 隆明	谷口 恭子	田中 節子
学校教育課	木村 正人	橋本 浩之	前田 英樹
行財政改革課	河村 敏	濱岡 直樹	河上 大輔
職員課	岩井 郁	坂本 宏仁	谷口 賢司
情報政策室（事務局）	福島 勝平	山根 寿彦	山根 裕史
庁舎整備局（事務局）	中島 伸一郎	宮崎 学	黒田 洋太

5. 用語解説集（平成25年8月23日現在）

BCP	Business continuity planning（事業継続計画）の略。災害などリスクが発生したときに重要業務が中断しないこと。また、万一事業活動が中断した場合でも、目標復旧時間内に重要な機能を再開させ、業務中断に伴うリスクを最低限にするために、平時から事業継続について戦略的に準備しておく計画。
基幹系システム	住民基本台帳を中心に、住民に関する税や福祉の情報を管理し、住民サービスを提供するシステムを言う。
ワンストップサービス	ある分野に関連するあらゆるサービスを、そこに1度立ち寄るだけですべて行えるようにするサービス形態のこと。特に行政サービスの一環として省庁や地方自治体が実施するサービスを指すことが多い。いわばタライ回しになりがちな役所手続きを、一本化する試みを指している。
総合窓口	総合窓口は、住民の利便性向上のため、住民に関連する複数の手続きを一箇所の窓口で集中して行うことができるようにする取り組みのこと。ワンストップサービス実現のために有効な方法のひとつとされる。これに対し、総合案内はあくまで自身では事務手続きを行わず、事務を行う担当部署へ案内する取り組みを指す。また、各担当部署が外部に情報提供したい広報媒体（パンフレット等）を一括して提供するサービスも兼ねている。
プッシュ型サービス	サービスを受けるときに、利用者が窓口まで情報を引き出しにいくのではなく、窓口やサービス提供者が利用者に的確な情報・手続きをお知らせするなどして、サービス提供者から利用者に自動的にサービスを提供する。 自分から訪ねていった情報を「引き出す」方式を「プル（pull）型」といい、「プッシュ（push）型」サービスは、自動的に情報が送られてくる方式をいう（相手から情報が押し出されて来る）。
フロアコンシェルジュ	受付カウンターから一歩前に出た、待合いフロアでのアウトワークのこと。従来の受付では客が自ら受付窓口へ出向き、カウンター越しにスタッフが用件を伺っていたが、受付カウンターから出て待合いでフリーに動けるスタッフが、客まで出向き直接用件を伺うことで互いの距離感を縮め、スピーディーなサービス提供が可能となる。
ユニバーサルデザイン	『すべての人のためのデザイン』という意味。特定の人達のバリア（障がい、障壁、不便など）を取り除く「バリアフリー」の考え方をさらに進め、能力や年齢、国籍、性別などの違いを超えて、すべての人が暮らしやすいように、まちづくり、ものづくり、環境づくりなどを行っていかうとする考え方。
ピクトグラム	文字にかわって、事物や概念を伝えるために作成される図形。絵文字、絵単語、表意絵。グラフィックシンボル。非常口と、そこに走り寄る人を表した「避難誘導指示灯」のマークや、車いすとそこに座る人を表した「身体障がい者用」を表すマークが有名。 図で表現することで、言語制約のない情報伝達を可能にする。駅、空港、病院らの公共機関など、不特定多数の人々が行き交う場所で使用されることが多い。
BPR	Business Process Re-engineering の略。業務改善のために既存の組織や業務ルールを抜本的に見直し、プロセスの視点で職務、業務フロー、管理機構、情報システムを再設計（リエンジニアリング）するという経営コンセプトのこと。
アウトソーシング	業務や機能の一部または全部を、それを得意とする外部の企業などに委託すること。経営資源を補完する方法の1つ。外部委託、外部業務委託とも言う。
コールセンター	客からの電話対応を専門に行う部署。特に、消費財メーカーや通信販売事業者などが設けている、一般消費者からの問い合わせ受付窓口となる大規模な電話応対センターのことを指し、行政サービスにも応用することができる。