

新庁舎建設に関する 市民ワークショップ

第2回の様子

今回のワークショップでは、熊谷市にお住まいの18歳以上の方20名が参加され、活発な意見交換が行われました。

4つのグループにわかれ、新庁舎への導入機能、窓口のDX(※)について議論しました。最後には全体で議論した内容を共有し、ワークショップを終えました。

※デジタル技術を活用して、業務プロセス等を変革すること。

開催日	2025年9月28日(日)
会場	熊谷市立商工会館
対象者	市内在住の18歳以上の方 20名
グループ	4グループ(各5名)



グループワークのテーマ

テーマ①:基本的な考え方(案)・導入機能(案)について

- 第1回市民WSでの意見を踏まえて整理・具体化した基本的な考え方(案)・導入機能(案)について、特に重要だと思う考え方や機能、追加すべき考え方や機能はありますか？
- 新たな庁舎と周辺のまちづくりの連携のアイデアはありますか？
その実現のために必要な機能があれば教えてください。

テーマ②:窓口のDXについて

- 「申請等の手続きの効率化」や「来庁者の利便性(呼出、混雑状況把握、来訪予約)」に関して現在困っていることはありますか？
- 紹介したDX施策に対する意見や、新たな庁舎における理想のイメージがあれば教えてください。

■テーマ①補足 | 基本的な考え方(案)・導入機能(案)※一部抜粋

基本方針	基本的な考え方(案)	導入機能(案)
基本方針1 「誰にでも利用しやすい 便利な庁舎」	わかりやすく待ち時間の少ない窓口/市民サービスの利便性の向上/相談機能の充実/快適な窓口環境の整備	低層階への主要窓口機能集約/オンライン申請の充実/プライバシーを重視した個室相談スペース/相談窓口の一定の幅の確保等
基本方針2 「誰にでも優しい庁舎」	移動のしやすい空間/わかりやすい案内/誰もが使いやすい多様な環境整備	段差の解消・手すりの設置/わかりやすい案内サイン/ユニバーサルデザイン等
基本方針3 「多様な人が集まり活力 と魅力のあふれる庁舎」	まちづくりとの連携/熊谷らしさの発揮/来庁者が快適に過ごせる工夫	多目的ホール(県整備)の協働活用/涼みに立ち寄れる庁舎/屋内緑化の推進等
基本方針4 「機能的で柔軟な庁舎」	新しい働き方導入による業務効率化/市民との円滑なコミュニケーション/福利厚生者の充実/フレキシビリティの確保	広い執務空間/市民とのコミュニケーションエリア/庁内共通仕様の什器備品等
基本方針5 「環境に配慮した庁舎」	環境性能/環境負荷抑制技術導入/グリーンインフラの導入	ZEBReady/パッシブ・アクティブ技術/敷地内緑化(建物周り・屋上緑化)等
基本方針6 「安全・安心な庁舎」	建物の強靱化/災害対策機能の確保	免震構造/非常時の災害対策本部設置スペースの確保等

基本方針1「誰にでも利用しやすい便利な庁舎」

◆ 基本的考え方「わかりやすく待ち時間の少ない窓口」

● 総合窓口方式

- ・一か所に行けば全て対応してくれる総合窓口方式は、たらいまわしにされないの
でよい。
- ・対応内容が複雑化する中、総合窓口業務ができるような総合能力を有する人材が
そんなに存在するのか疑問だ。

● 職員派遣方式

- ・一か所で全て対応してくれる職員派遣方式は市民にとっては良いと思うが、人員
不足、フレックスタイム制導入が進む中、現実的ではないと思う。熊谷市は人口規模
が大きいので、職員間の申し送りが大変になり、効率が下がる点も気になる。
- ・窓口でオンライン(アバター/web会議システム等)を併用することができれば、担
当職員が自席で対応でき物理的に窓口に行く必要が無いので、職員派遣方式が実
現できるのではないか。

● 総合案内・コンシェルジュ

- ・総合案内や窓口対応にAIを活用すれば、職員の人手不足の軽減になるのではない
か。
- ・1階に総合案内(コンシェルジュ)を配置して、どこに行けば目的を果たせるのかを
案内してもらいたい。市と県の両方案内できるコンシェルジュがよい。それがあれ
ば窓口は2階以上でもよい。
- ・人手不足の解消のため、総合案内にAIを導入してはどうか。
- ・ICTを活用し、窓口がスムーズになることは良いことだが、ネットに対応できない
高齢者や障がい者、外国人などのために、コンシェルジュのようなスタッフがいる
総合案内は必要だろう。

● その他

- ・相談の内容によって窓口方式を変えてはどうか。横断的で時間のかかる相談は
「職員派遣方式」やコンシェルジュによる事前案内、単純手続きはオンライン申請等
のシステムを主流にするなど、複数の方式のハイブリッドができるとよい。
- ・まずチャットボットを活用し、その後人に対応するという流れでの組み合わせも考
えられる。
- ・混んでいて待ち時間が見えないことに困っている。待ち時間や申請の進捗状況、
混雑状況などがネット等で確認できるシステムが必要だ。

ご意見

基本方針1「誰にでも利用しやすい便利な庁舎」

◆ 基本的考え方「わかりやすく待ち時間の少ない窓口」

● その他

- 窓口方式は「ゆるやかな組み合わせ」で考えてはどうか。深谷市はワンフロア方式だったのだが、途中から別部署の職員が来てくれて職員派遣方式になった。そういう臨機応変なハイブリッドなやり方は便利だと思う。
- オンライン申請が拡充されれば、来庁する人が減り窓口の混雑も解消されるのではないか。
- ネットによる事前予約申請やQRコードなどを活用した書類発行を行うとよいと思う。
- 現状では申請と相談が同じ窓口で行われているが、「書類受け取りや申請」と「相談」とで窓口を分類するともっと利用しやすくなると思う。

◆ 基本的考え方「わかりやすく待ち時間の少ない窓口」

● 分庁舎方式

- 建設関係の書類提出先が複数の庁舎に分かれているので、ひとまとまりにしてほしい。

基本方針1「誰にでも利用しやすい便利な庁舎」

◆基本的考え方「市民サービスの利便性の向上」

●オンラインの活用

- 市内に外国人が増えていることを踏まえると、多言語窓口の設置も必要ではないか。複数の言語がわかる職員の配置は難しいと思うので、タッチパネルの多言語対応を徹底し、翻訳機能のあるロボットなどのAIを活用してはどうか。
- マイナンバーカードを活用したり、コンビニ端末でできる機能を増やすなどしてオンライン手続きを簡素化するとともに、PCやスマホでできる手続きを増やして、来庁しなくても済むようにしてほしい。
- 行政センターや公民館などで、相談や申請の内容を整理したりオンライン相談や申請ができるようにするなど、市中心部以外の住民が市庁舎まで来なくても済むようにしてはどうか。
- オンライン申請は必須だと思うが、来庁する方式をどこまで残すかは過去のデータ等に基づき、最も合理的なラインを決めてはどうか。
- 市民サービスの利便性を向上するため、より多くの市民が参加できるように市民が参加する会議やワークショップはオンライン参加とのハイブリットにしてほしい。

●窓口の効率化

- 窓口での申請も、タブレット等での電子申請やAIとの対話でできるようにするなど、負担なくできるようにしてほしい。
- 事前にオンラインで必要事項を記入することで、相談内容の整理、書類発行等の業務がスムーズに行えるのではないかな。

●デジタルデバインド・手続内容による配慮

- オンライン化が進むのは良いが、スマホを使えない人もいるので、電子手続きと書面手続きは併用できるとよい。キャッシュレスについても、しばらくは現金決済も残すべきだろう。そういった配慮をしつつ、徐々に進めていってほしい。
- AIでは来庁者の顔色を見て困りごとを判断することは難しいと思う。例えばおくやみ窓口は、通常とは心理状態も異なる。ライフイベント的なことは対面での対応もできるとよい。

●その他

- 東秩父村のように各戸にタブレット端末を配布するなどの利用者側のDX化も進める必要がある。

ご意見

基本方針1「誰にでも利用しやすい便利な庁舎」

◆ 基本的考え方「相談機能の充実」

● AI活用

- AIを活用して、相談内容の一次振り分けをするとよい。

● 予約制

- 相談は予約制にした方が待ち時間の短縮になり、相談内容の把握が事前にできて相談もスムーズに行えるので、市民、職員の双方にとって良いと思う。

◆ 基本的考え方「快適な窓口環境の整備」

● プライバシー確保

- 相談等のプライバシーを確保するため、パーテーションや個室ブースを設置してほしい。

◆ 基本的考え方「その他」

● DX推進への対応

- 技術の進化に対応するため、業務のDXを検討する専門の課を作ってはどうか。システム入力の補助や来庁者の意向を考慮した対応などには、高機能な民営のサポート窓口を設置し、民間と連携することで市の負担を抑えられるとよい。

基本方針2「誰にでも優しい庁舎」

◆基本的考え方「移動のしやすい空間」

●周辺交通への配慮

- 車での来庁者が多くなると予想され、国道17号線に面した立地でもあるので、出入口の渋滞への配慮が必要だ。庁舎専用のバス停ができると良いが、バス停渋滞が起きない様に整備してほしい。

●駐車場整備

- 車利用が多く、利用者が集中することもあると思うので、県の構想にある駐車台数で足りるのかという疑問がある。県と市の配分は調整するのだろうが、県の意向が強くなるのではないかな。

◆基本的考え方「誰もが使いやすい多様な環境整備」

●トイレに関する意見

- 来庁者の割合も子ども連れの割合も女性の方が多い印象がある。来庁者の男女比率を踏まえて、フロアによっては女性用トイレの数を多くしたり、子どもと一緒に利用しやすい空間や広さにしてほしい。
- 男性も個室を利用する人は増えているので、男性用トイレにも個室の割合を増やしてほしい。
- 男女共に子ども用のサイズの便器を設置すると、子供連れの利用者がトイレを使いやすくなるのではないかな。
- 可変式の個室トイレを導入してはどうか。イベント時などに女性トイレが足りない場合には、男子トイレ側に壁を移動させて増やすことができるので、その時々ニーズへの対応が可能になる。
- 現庁舎のトイレは暗いので、明るくキレイで入りやすい雰囲気にしてほしい。

●キッズスペース

- 親が用事を済ませている間に幼児が安心して待てるスペースがあるとよい。授乳室やキッズコーナーは、広め、多めに整備してほしい。

ご意見

基本方針2「誰にでも優しい庁舎」

◆基本的考え方「わかりやすい案内」

●スマホ対応

- ・館内のディスプレイだけでなく、スマホなどの検索でも目的の窓口などの場所がわかるとよい。

●サイン等の対応

- ・車いすの人にも見やすいと思うので、色分けしたラインなど床にも案内表示があるとよい。
- ・外国人向けに文字と会話の両方での案内が必要だろう。サインやピクトグラムを使った案内や多言語対応の動画によるルール説明などができるとよい。

◆基本的考え方「その他」

●他市事例

- ・熊谷市と実情や人口規模が似通った自治体を対象に、来庁者の利便性に対応した参考事例を調査してはどうか。

●外国人への周知方法の検討

- ・外国人が多いエリアで、ごみ捨て等の市のルールを知らないために問題が起きている。市がルールを周知しきれていないのが問題だと思うので、周知方法を検討してルールを伝えてほしい。

基本方針3「多様な人が集まり活力と魅力のあふれる庁舎」

◆基本的考え方「まちづくりとの連携」

●新庁舎のデザイン

- 星川通りはレンガ調につくられているので、新庁舎の色やデザインが星川通りに調和したものになるとつながりが生まれると思う。
- 近接する高城神社の良い雰囲気や参道や社を生かすことに配慮し、緑のつながりや開放的な視野を確保できるように庁舎の建物を検討してほしい。
- 熊谷市内には高層から街を眺められる場所が少ない。屋上や高層階を市民に開放し、眺望を楽しんだりくつろげる場になるとよい。都庁の展望室のような場所ができないか。

●周辺地域との連携

- 現庁舎と中央公園～新庁舎をつなげる動線の整備が必要だと思う。
- 熊谷駅から庁舎までの動線や星川通りと新庁舎、現庁舎、中央公園とのつながりを考え、回遊性を高める工夫ができないか。暑さ対策のみどりの屋根を設けたり、グリーンスローモビリティを活用して、庁舎へ来やすくとよい。
- 県の施設にも市民が利用できる機能や観光や周辺エリアの回遊に資するものが入ると、まちの魅力の向上につながると思う。
- 中心市街地に位置するので、役所機能を利用する以外の目的でも市民や来街者が訪れ、まちにお金落ちるような存在になるとよい。市内各店舗の「ゆきくま」の食べ比べができる特設会場や全国の特産品の物販スペースがあると人が集まり、まちの活性化に寄与するのではないか。
- 郊外の大型商業施設に人が集まり熊谷駅前が空洞化している現状を変え、中心市街地に滞留が生まれるような仕組みを作ることが必要だと思う。熊谷駅周辺に市役所を設置するのであれば、まちづくりの理念を考えるのが先ではないか。

●その他

- 県施設は、春日部にある東部地域振興ふれあい拠点施設(ふれあいキューブ)のようになればよい。
- 移転が決まっている商工会議所、保健センター、中央公民館の敷地は民間への賃貸や売却を行い、市役所の移転とあわせて戦略的な街づくりを考えられると良い。
- 井水を活用することは、対防火施設としての維持管理も兼ねることができるので、水あそび場などをつくり井水を活用してほしい。
- 祭りやイベントの際には、庁舎上層階に花火席、2～3階にうちわ祭の席などをもつけ、有料席として販売するとよい。
- 「クマぶら」というアプリがあるが、アプリと連携して新市庁舎がそのポイントの拠点になる様にしたい。

基本方針3「多様な人が集まり活力と魅力のあふれる庁舎」

◆ 基本的考え方「熊谷らしさの発揮」

● 庁舎の活用

- 緑や水が感じられる場所を庁舎内外に整備したり、庁舎などにプロジェクションマッピングやラグビータウンのPR映像を投影するなどしてはどうか。

● 観光協会との連携

- 観光協会と連携して、市の名産品の映像だけでなく売り場をつくってアピールできるとよい。県でも県の名産を販売する場所を近くに設けて、相互に連携を図ってほしい。

● 県との連携

- 熊谷らしさを感じることのできる庁舎であることに加え、埼玉の北部拠点としての誇りを伝えられる機能を県と連携してつくってほしい。

● シンボルの展示等

- まちの中心にあるので、熊谷のシンボルとしてお祭りの山車や屋台などを展示し、祭りの音楽を流して雰囲気味わえるようなスペースがあるとよい。

● 他市事例

- ウェスタ川越のように、音楽ホールやベーカリー、イベントができるスペースがあり、地域の魅力を出せる施設になるとよい。

基本方針3「多様な人が集まり活力と魅力のあふれる庁舎」

◆基本的考え方「来庁者が快適に過ごせる工夫」

●市民交流に関する意見

- ベンチやソファがあって飲食や読書ができる、思い思いにゆっくり過ごせる、くつろいで溜まれる場があると、手続きのためにだけ来るのではなくそこで過ごしてみたい空間になると思う。
- 1階は市民の交流の場になると思うので、できれば1階に市民がPCを持ち込んで集まったり、ビジネスマンが作業ができるスペース、資料閲覧コーナーや学習コーナーがあるとよい。
- 現在コミュニティひろばで開催しているイベントや祭り等ができるような場所が必要だと思う。可変できるスペース、屋根付きの広場空間といった多目的に使える場があるとよい。人が集まる中心、シンボルになるような市役所であってほしい。

●施設利用に関する意見

- 現状では会議室や打合せスペースが少なくなかなか使えないので充実させてほしい。
- 営利目的だと行政施設の敷地内は利用許可がほとんど下りない。物販やカルチャースクールなどの営利目的でも使えるようにしたり、貸し会議室などを設けて、稼げる庁舎にするとよい。

◆基本的考え方「その他」

●優先順位を決めての導入

- 庁舎の面積は限られていると思うので、基本方針3で挙げられている全ての機能を満たすことは難しいだろう。導入機能の優先順位を決める必要もあるのではないかな。

●先行事例について

- 先行事例があるのなら紹介してほしい。スペースの写真だけではなく、使い勝手などに関する生の声がわかると参考になる。

ご意見

基本方針4「機能的で柔軟な庁舎」

◆基本的考え方「新しい働き方導入による業務効率化」

●ペーパーレス化

- ・執務や相談スペースなどを確保するためにペーパーレスやレスペーパー(紙の使用を減らしつつ、必要に応じて紙を残し、デジタル化と紙の利用をバランス良く行う取組)を進めてはどうか。

●職場環境の改善

- ・縦割りを緩和するために、職員同士の対話や交流が生まれやすくなるような昼食・休憩スペースの設置やフリーアドレス制の導入などを検討してほしい。
- ・職員の使いやすさに配慮して、ポテンシャルを引き出せる、心理的安全性が感じられる、明るくメリハリがある設備やスペースの配置になる様に検討してほしい。

◆基本的考え方「フレキシビリティの確保」

●将来を見据えた対応

- ・近い将来にはオンラインやAIの活用が進み、庁舎に来なくても用事が済ませられる様になり、生活スタイルも変化するだろう。それらに対応するために庁舎内は可変できるような作りにするとよい。
- ・現状ではなく25年後ぐらいに一番使いやすい形を考えた庁舎機能とする、20～30年後にまた建て替える前提であまりお金をかけずに建てるなど、将来を展望して、変化に対応できるように計画する必要があると思う。

◆基本的考え方「その他」

- ・職員のための産業医は常駐しているのか。

基本方針5「環境に配慮した庁舎」

◆基本的考え方「多様な環境負荷抑制技術導入」

●新技術の導入について

- ペロブスカイト太陽電池は県でも推進している技術なので、市でも活用していくのがよい。市役所の電力をまかなってはどうか。

●費用対効果

- 従来の方式の方がコストが抑えられる場合が多いと思う。お金がかかっても環境に優しい方式を採用するのは価値観の判断になるので、十分に議論して決めてほしい。

●その他

- エアコンの排熱の熱さ軽減対策は最新の方法にするなど、市内で行われる民間開発の見本になる設備を導入すれば、現在のパンフレットなどでの周知よりも啓発効果が高くなるのではないか。

◆基本的考え方「グリーンインフラの導入」

●木材活用等

- エアコンに頼らず、暑さに対応できる工夫が欲しい。緑を多くしたり、内装等に埼玉県産の木材を使ってはどうか。ウッディな雰囲気になるとよいと思う。

●周辺環境との調和

- 庁舎の敷地のみで緑の計画を考えるのではなく、高城神社の緑地を生かすなど、隣接する土地の緑を借用する視点も取り入れてはどうか。どの方向から見ても緑を感じることができる配置になるとよい。

ご意見

基本方針6「安全・安心な庁舎」

◆基本的考え方「建物の強靱化」

- 昨今は過去にはなかったような豪雨による浸水被害が出てきているので、止水板など豪雨への対策も考えてほしい。

◆基本的考え方「災害対策機能の確保」

- 一時避難所機能
 - 帰宅困難者のための一時的な避難所、宿泊所となる機能は備えられるとよい。
- 資料保存への配慮
 - 災害時に貴重な資料が失われない様に古い書類や重要書類の保管についての整備方針を考えてほしい。
- その他
 - 被災直後に各地域の被害状況を市が迅速に把握できるように、ドローンを使った災害対策を推進してほしい。

◆基本的考え方「その他」

- 防災機能の周知・地域との連携
 - 最近の全国的な大規模災害に鑑み、新庁舎にどのような防災、災害時に関わる機能があるか、どんな取組や検討を行う部署があるのかなどを市民に広く周知してほしい。
 - 庁舎建替えを機に、市役所としての危機管理のあり方を知った上で、自治会、地域との連携について話し合いたい。市に頼るだけでなく、地域としてどのように災害時対応を整えるかを考えないといけないと思う。
- 防犯
 - 安全面では防犯の事も考えていかななくてはならない。「ながら防犯」を進めていきたい。

ご意見

その他

●施設検討に当たっての視点について

- 住民の利用満足度の向上と職員の働きやすさや業務効率の向上とでは視点が異なるので、分けて考える方が良いのではないかな。

●市民との連携

- 機能などを選択する際には判断基準をわかりやすく情報発信しながら、市民と一体で市役所を作っていってほしい。
- 市役所跡地を活用して、多くの人が集まるイベントができる、これまでのコミュニティひろばの様な場ができないかな。

●その他

- 市役所跡地がどう活用されるのかが気になる。中央公園の緑化センターの様に公園と一体となってイベントができたり、会合に使える場所ができるとよい。
- 整備方針の内容はもっともだと思うが県との調整が必要なことも多く、市の思った通りにはならないこともあるだろう。「県との調整が必要」だと明記しておく必要がある。できるだけ実現できる様に、市の意向をしっかりと示して県との調整に臨んでほしい。
- 県と市で切り分けて使うのか、共有して使える部分があるのかなど、県庁舎と市庁舎との関係性を知りたい。県と市で共有できるものは一緒に使えるとよい。