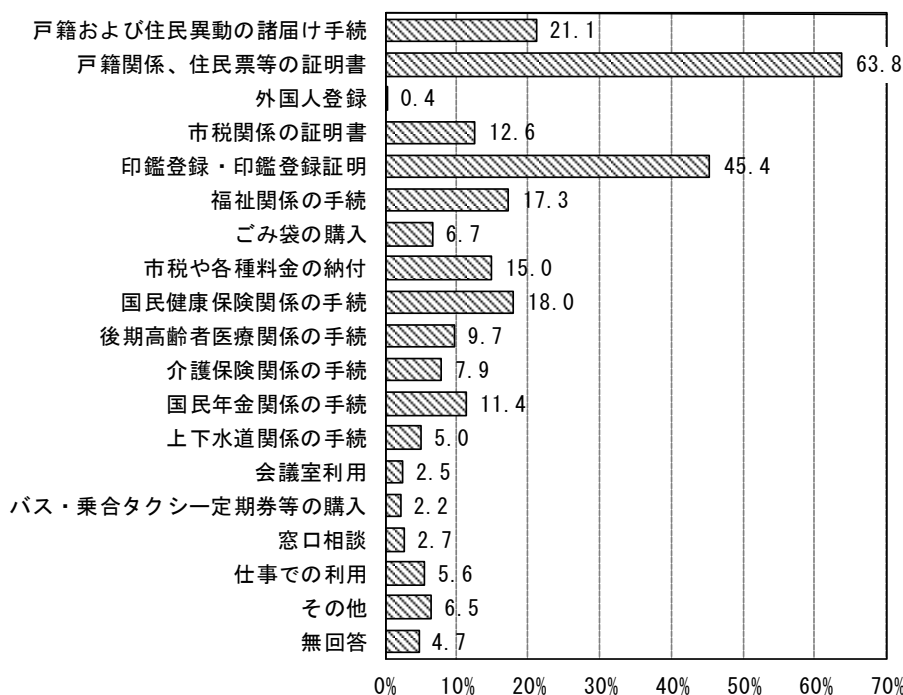


来庁時の訪問目的（問7-3）

「戸籍関係、住民票等の証明書」、「印鑑登録・印鑑登録証明」を目的とした来庁が多い。

- 来庁時の訪問目的は、「戸籍関係、住民票等の証明書」が63.8%と最も多く、「印鑑登録・印鑑登録証明」が45.4%、「戸籍および住民異動の諸届け手続」が21.1%と続いている。

図表 1 来庁時の訪問目的（N=555、複数回答）



【窓口相談：内容（15件）】

- ・ 保育園関係（2件）
- ・ 屋根工事のクーリングオフの件でお世話になったのでお礼を申し上げて元気ステーションの帰りに立ち寄っただけ（1件）
- ・ 名神騒音→未解決→早くしてほしい（1件）
- ・ 役員に人権ビデオを借りたり提出物を出したりした（1件）
- ・ 子ども会関係で問い合わせ（1件）
- ・ 子供みまもり隊（1件）
- ・ 無回答（6件）
- ・ 自己の健康相談（1件）
- ・ 補助金を受けられるかどうか（1件）
- ・ 税関係（1件）
- ・ 教育関係（1件）
- ・ 区役員の関係で（1件）

【その他（36件）】

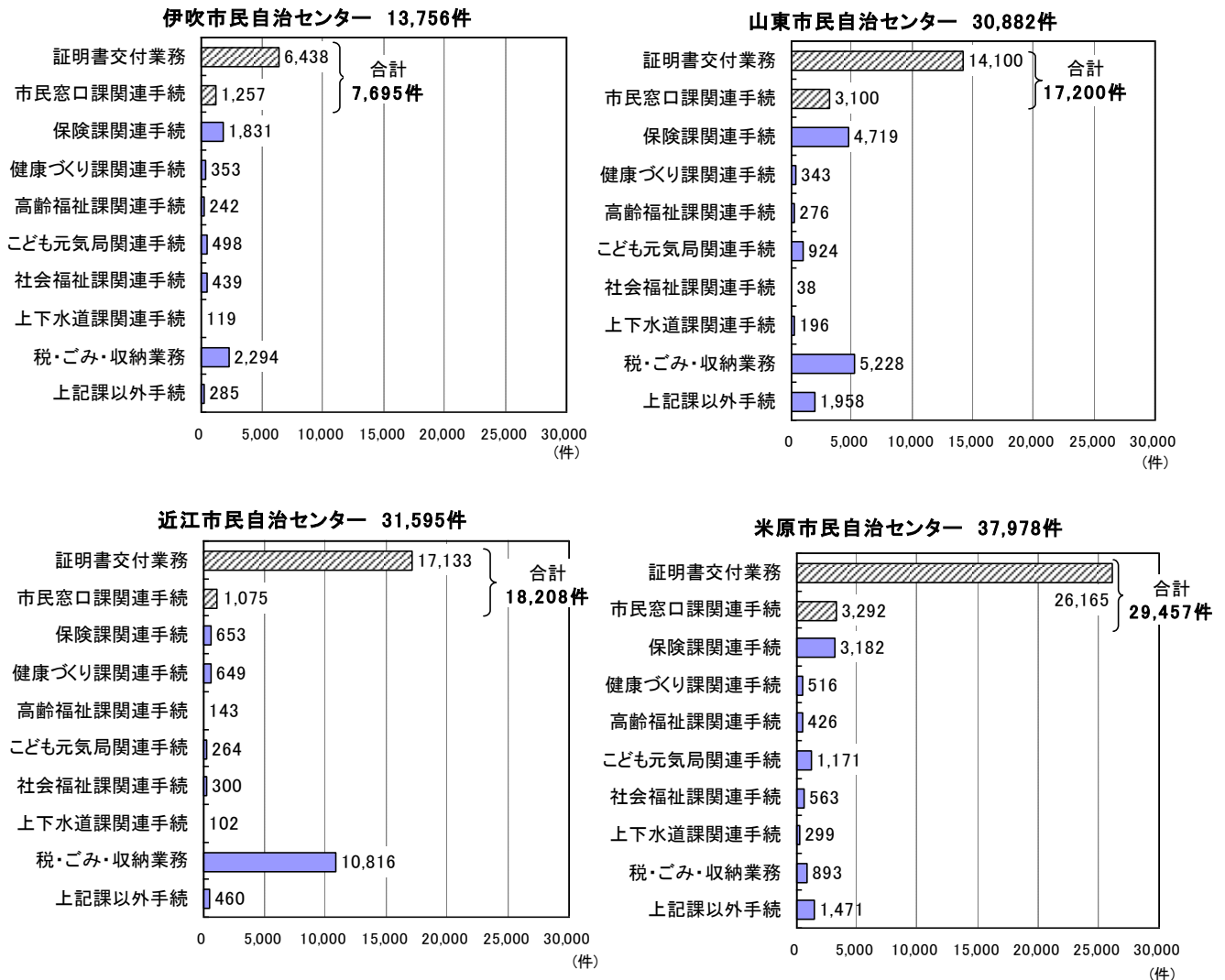
- ・ 期日前投票（9件）
- ・ 自治会関係（3件）
- ・ 確定申告（2件）
- ・ 廃油、蛍光管を回収BOXへ（1件）
- ・ 入院した時の高額手続（1件）
- ・ 専任手話通訳者の対応（1件）
- ・ 悪くて妻が行ってくれる（1件）
- ・ 有害（ハクビシン）捕獲等の書類提出のため（1件）
- ・ 学童の申請書をもらい、申請（1件）
- ・ インターンシップでお世話になりました（1件）
- ・ 無回答（3件）
- ・ 保育園関係（3件）
- ・ 母子手帳（2件）
- ・ 子どものことで（2件）
- ・ 子ども会の手続（1件）
- ・ 試験願書の提出（1件）
- ・ 土地の相続（1件）
- ・ 国税調査員として（1件）
- ・ 農業関係（1件）
- ・ パスポート用紙の取得（1件）
- ・ 地目に関すること（1件）

年間業務取扱件数（平成22年度）

①各庁舎の市民自治センターにおける取扱内容別の年間業務取扱件数（平成22年度）

- ・ 来庁者が最も多い市民自治センターでは、証明書交付業務（※1）や市民窓口課関連関連手続等に加え、他庁舎にある各課の関連手続についても受付を行っている。
- ・ 取扱内容別年間業務取扱件数を見ると、各庁舎ともに市民自治センターの主たる業務（証明書交付業務や市民窓口課関連手続等）が最も多い。

図表 2 市民自治センターにおける取扱内容別年間業務取扱件数（平成22年度）





※1：証明書交付業務内容

- ・ 住民票 ・ 戸籍／除籍 ・ 印鑑登録・証明 ・ 税証明 ・ 仮ナンバー交付 ・ その他業務 等

※2：税・ごみ・収納業務

- ・ 税収納 ・ ごみ袋販売 ・ 料金収納 ・ その他

	市民自治センターの主たる業務
	ワンストップサービスを実施するため所管課以外に市民自治センターでも受付を行っている業務

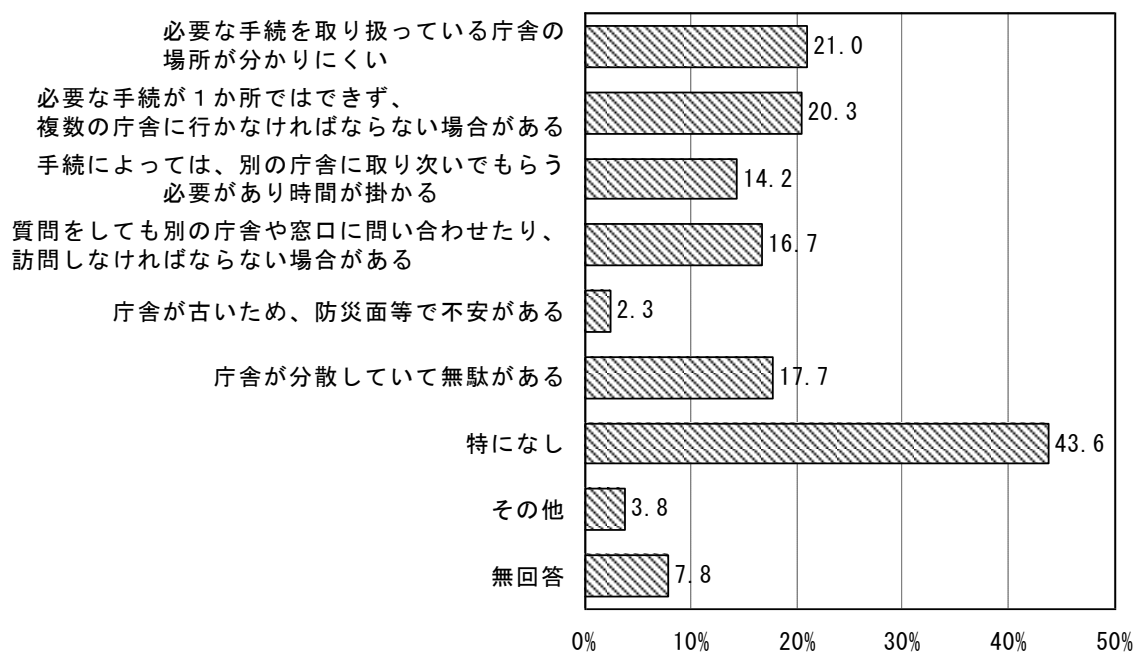
（資料）米原市「窓口業務取扱件数集計表（平成22年度）」

2. 2. 2 市民意識調査から見る現在の庁舎等に対する評価

◎現在の市役所および行政サービスセンターに対する評価は高い。
 ◎行政サービスセンターに対する認知度は低く、また利用したことがない市民も6割以上に上ります。

- ・市役所全体に対して、4割強の市民は不満を感じていません。
- ・比較的多い不満点は、「必要な手続きを取り扱っている庁舎の場所が分かりにくい」、「必要な手続きが1か所ではできず、複数の庁舎に行かなければならない場合がある」、「庁舎が分散していて無駄がある」であり、いずれも2割前後です。
- ・行政サービスセンターについては、半数以上の市民が不満を感じていません。

図表 3 米原市役所全体について不満を感じる事（N=605、複数回答）



(市役所サービスに関する市民意識調査)

《市役所サービスに関する市民意識調査の概要》

調査対象：米原市内に居住する18歳以上の市民1,000人（無作為抽出）

調査期間：平成23年10月1日（土）～平成23年10月11日（火）

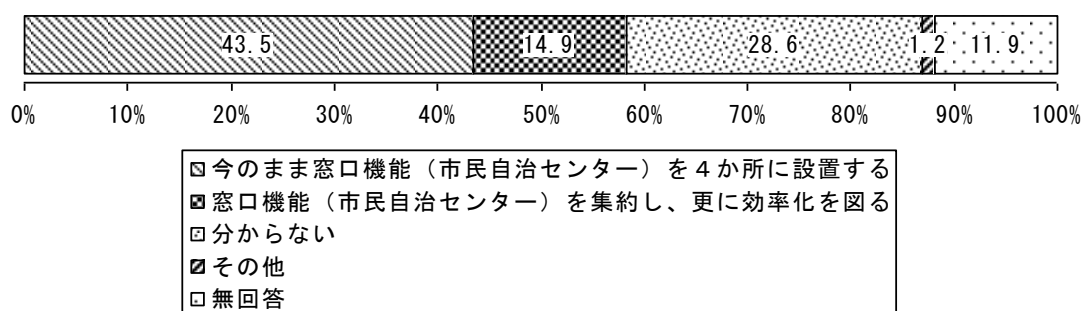
調査方法：調査対象者に調査票を郵送により配付・回収

2. 2. 3 市民意識調査から見る今後の方向性

◎4庁舎における窓口機能（市民自治センター）を今後も4か所に設置することを望む声は4割以上です。
 ◎行政サービスセンターについても、その利用者の半数以上は4か所に設置することを望んでいます。

- 今後、4庁舎の窓口機能は、現体制のまま4か所に設置することを望む市民は4割以上です。

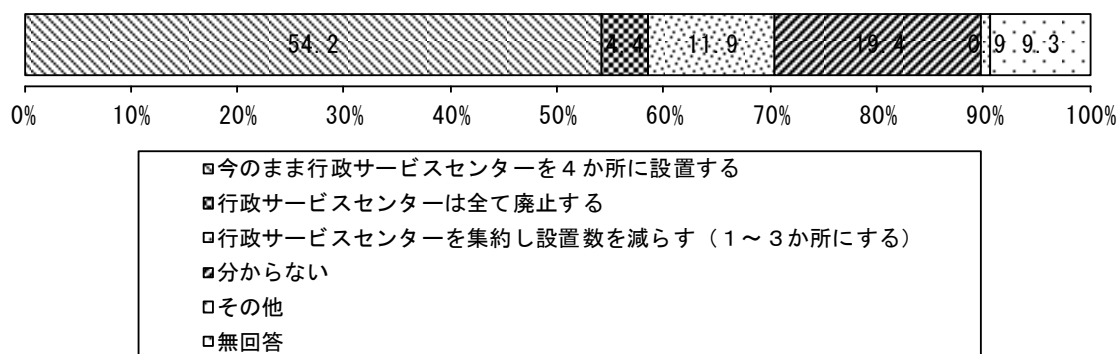
図表 4 今後の4庁舎の窓口機能（市民自治センター）の在り方（N=605）



（市役所サービスに関する市民意識調査）

- 今後、行政サービスセンターを4か所設置のままを望む利用者は半数以上です。

図表 5 今後の行政サービスセンターの在り方（N=227）：利用者だけの設問



（市役所サービスに関する市民意識調査）

2か所に集約化するケース

- 2か所への集約化を想定した場合において、①鉄道による交通アクセス、②築浅度、③耐震性能、④敷地の余裕度、⑤事業費の観点から各庁舎を評価すると、以下のとおりであり、2か所のうち1か所は山東庁舎が適切と考えられる。

図表 6 2か所に集約する場合における各庁舎の評価

概要及び評価項目	伊吹庁舎	山東庁舎	近江庁舎	米原庁舎
敷地面積	3,190㎡	8,280㎡ (内借地1,660㎡)	6,960㎡	10,730㎡
延床面積	2,010㎡	4,380㎡	1,970㎡	2,020㎡
建築年月	S32年12月 H13年4月	S61年9月 S59年10月 S48年3月	S38年3月 S57年3月 H14年3月	S45年9月
①鉄道による交通アクセス	△ 駅からのアクセスが不便	○ 駅からのアクセスが良好	△ 駅からのアクセスが不便	◎ 駅からのアクセスが良好
②築浅度	△ 築後54年(△) 築後10年(○)	○ 築後25年(○) 築後27年(○) 築後39年(△)	○ 築後49年(△) 築後29年(○) 築後9年(○)	△ 築後41年
③耐震性能	△ 主要棟は未補強	○ 主要棟は新耐震基準	△ 3棟の内1棟は耐震補強が不十分な可能性がある	△ 未補強
④敷地の余裕度	△ 狭あい	△ 敷地を借地し余裕度は低い	○ 比較的余裕がある	○ 余裕がある
⑤事業費	△ 適正規模の1/4の床面積しか確保できない	○ 適正規模の半分の面積を確保可能	△ 適正規模の1/4の床面積しか確保できない	△ 適正規模の1/4の床面積しか確保できない。
⑥その他	△ -	○ 議場あり	△ -	△ -

注)◎:優れる ○:やや優れる △:やや劣る

【集約化方法】

- 山東庁舎（約4,400㎡）の対応については改修して利用する。
- 残り1か所の庁舎の対応については、以下の3ケースが想定される。
- 市民自治センターの確保の方法については、1か所に集約するケースと同様とする。

- 1) 既存庁舎を耐震補強工事等の改修工事を実施した上で利用し、不足する部分については新たに第2庁舎を整備するケース
- 2) 庁舎を除く公共施設等の全部または一部（約3,600㎡※）を耐震補強工事等の改修工事を実施した上で利用するケース
- 3) 新庁舎（約3,600㎡※）を新たに整備するケース

注) ※: 1か所に集約化するケースと同様に、各地区に残す市民自治センターを除くため、正確に言えば3,600㎡よりも小さくて良いが、必要な市民自治センターの規模が不明のため、現時点では3,600㎡とします。

【用語の定義】

- 市民サービス機能：市民自治センター、行政サービスセンター等における窓口機能、住民登録、戸籍などで、多くの来庁者の来庁目的の機能
- 執務機能：職員が庁舎内で執務するための機能と議会関連機能

庁舎の建設・改修費の比較検討

①建設・改修費の比較検討の基本的考え方

- 現状の4庁舎方式を維持する場合
- 1か所（新庁舎）に集約化する場合（新庁舎整備：8,000㎡）
- 2か所に集約化する場合（山東庁舎改修：4,400㎡と新庁舎整備：4,400㎡）

②前提条件

- ・新庁舎を建設した場合の事業費
建設費単価は、近年の市場動向を踏まえ330千円/㎡とします。
- ・既存庁舎を改修した場合の事業費
改修費について、耐震補強を要しない既存庁舎の改修費は、対建設費単価の40%から50%（132千円/㎡から165千円/㎡）を設定し、耐震補強の必要がある庁舎の改修費については、改修費単価に10%から15%を上乗せ（165千円/㎡から214千円/㎡）します。

【建設費、改修費単価】

項目	設定値	単価
建設費単価	100%	330千円/㎡
改修費単価（耐震補強不要）	40%	132千円/㎡
	50%	165千円/㎡
改修費単価（耐震補強要）	65%	214千円/㎡

③試算結果

【庁舎整備・改修費の試算結果】

区分	現状維持	1か所に集約する場合 （新庁舎）	2か所に集約する場合 （新庁舎・山東庁舎）
建設・改修費	15.3～19.6億円	26.4億円	20.4～21.9億円
現状維持からの増大額	—	6.8～11.1億円	2.3～5.1億円

【庁舎整備・改修費の詳細な試算】

(改修費対建設費単価の40%、耐震補強上乘せ10%の場合)

庁舎	棟名	耐震補強	床面積 (m ²)	整備単価 (千円/m ²)	小計 (千円)	合計 (千円)
伊吹庁舎	庁舎①	要	1,940	165	320,100	329,340
	庁舎②(サロン)	不用	70	132	9,240	
山東庁舎	庁舎	不用	2,960	132	390,720	588,390
	別館	不用	1,110	132	146,520	
	食堂・作業室	要	310	165	51,150	
近江庁舎	庁舎①	要	670	165	110,550	282,150
	庁舎②	不用	1,220	132	161,040	
	庁舎③	不用	80	132	10,560	
米原庁舎		要	2,020	165	333,300	333,300
4庁舎(現状維持)			10,380			1,533,180
1か所に集約する場合			8,000	330	2,640,000	2,640,000
2か所に集約する場合	新庁舎		4,400	330	1,452,000	2,040,390
	山東庁舎				588,390	

【庁舎整備・改修費の詳細な試算】

(改修費対建設費単価の50%、耐震補強上乘せ15%の場合)

庁舎	棟名	耐震補強	床面積 (m ²)	整備単価 (千円/m ²)	小計 (千円)	合計 (千円)
伊吹庁舎	庁舎①	要	1,940	214	415,160	426,710
	庁舎②(サロン)	不用	70	165	11,550	
山東庁舎	庁舎	不用	2,960	165	488,400	737,890
	別館	不用	1,110	165	183,150	
	食堂・作業室	要	310	214	66,340	
近江庁舎	庁舎①	要	670	214	143,380	357,880
	庁舎②	不用	1,220	165	201,300	
	庁舎③	不用	80	165	13,200	
米原庁舎		要	2,020	214	432,280	432,280
4庁舎(現状維持)			10,380			1,957,230
1か所に集約する場合			8,000	330	2,640,000	2,640,000
2か所に集約する場合	新庁舎		4,400	330	1,452,000	2,189,800
	山東庁舎				737,800	

庁舎の維持管理費の比較検討

①現庁舎の維持管理費

■ 各庁舎の維持管理に係る経費（人件費および改修費を除く。）について、過去3年間の平均値を整理すると、次の表のとおりであり、4庁舎で年間約8,400万円の維持管理費が掛かっています。

【各庁舎の維持管理費】

単位：千円

項目	伊吹庁舎	山東庁舎	近江庁舎	米原庁舎	小計
建物保守管理関連費用	507	1,267	315	338	2,427
設備保守管理関連費用	1,703	2,941	662	776	6,081
清掃関連費用	2,136	4,239	2,155	3,843	12,373
保安関連費用	4,944	5,137	4,888	4,284	19,252
環境衛生管理関連費用	0	244	172	0	416
植栽管理関連費用	0	324	0	0	324
使用料および賃借料	3,446	4,649	3,815	3,604	15,513
光熱水費	4,678	8,675	5,541	8,515	27,408
その他	51	372	39	58	520
合計	17,463	27,847	17,588	21,416	84,315

※平成20～22年度平均値

②維持管理費削減効果の試算結果

■ 4庁舎方式と1か所に集約する場合を比較した結果、1か所に集約する場合には、年間約2,900万円の削減効果が期待されます。
 ■ 2か所に集約する場合でも、年間約1,600万円の削減効果が期待されます。

【庁舎維持管理費削減効果の試算結果】

区分	現状維持 (4庁舎方式)	1か所に集約化 するケース	2か所に集約化 するケース
拠点数 (削減率)	4	1 (75%)	2 (50%)
延床面積	10,380㎡	8,000㎡※	8,800㎡※
削減床面積 (削減率)	—	2,380㎡ (23%)	1,580㎡ (15%)
維持管理費	84,315千円/年	55,360千円/年	68,051千円/年
	8,123円/年㎡	6,920円/年㎡	7,733円/年㎡
削減可能な維持 管理費 (削減率)		28,955千円/年 (34%)	16,264千円/年 (19%)

注) ※：各地区に残す市民自治センターを含む。

【維持管理費の削減効果の算定表】

(単位:千円)

費目(大項目)	費用(小項目)	伊吹	山東	近江	米原	合計	削減判断※3	1か所に集約化	2か所に集約化	備考
建物保守管理関連費用	修繕料	507	1,267	315	338	2,427	1	1,871	2,058	庁舎修繕
設備保守管理関連費用	電気工作物保守管理	161	251	227	364	1,003				
	非常用自家発電設備保守点検業務委託	0	69	0	0	69				山東庁舎のみ設置
	水道検査手数料等	76	3	0	0	79				
	空調機器保守	1,034	1,538	267	233	3,072				
	地下タンクおよび埋設配管機密検査	78	78	0	0	156				空調用ボイラーの地下タンク有
	エレベータ保守	0	572	0	0	572				
	消防設備保守	49	87	57	67	260				
	防火対象物定期点検	0	18	0	0	18				
	電話設備保守	305	326	101	111	843				
	事務機器修繕料	0	0	10	0	10				
	小計	1,703	2,941	662	776	6,081	1	4,687	5,156	
清掃関連費用	定期清掃業務委託	385	652	338	251	1,626	0	1,626	1,626	
	用務員業務委託	1,573	3,290	1,571	3,366	9,800	2	2,450	4,900	伊吹、近江はシルバー人材センターに委託 山東、米原は正規職員の人件費
	消耗品費	177	298	246	226	947	0	947	947	清掃用品等
	小計	2,136	4,239	2,155	3,843	12,373		5,023	10,490	
保安関連費用	警備保障	454	530	278	164	1,426	0	1,426	1,426	
	宿直・日直代行業務委託	3,718	3,829	3,829	3,036	14,412	2	3,603	7,206	シルバー人材センター
	日直臨時職員賃金	772	778	780	1,084	3,414	2	854	1,707	宿直・日直代行業務委託とセット 米原は正規職員への手当分の経費
	小計	4,944	5,137	4,888	4,284	19,252		5,882	10,339	
環境衛生管理関連費用	環境衛生管理業務委託	0	244	172	0	416	0	416	416	山東:空気環境測定・水質検査・害虫防除業務委託(床面積による) 近江:トイレ衛生管理業務委託
植栽管理関連費用	剪定委託	0	292	0	0	292				山東庁舎のみ実施
	雪吊委託	0	32	0	0	32				山東庁舎のみ実施
	小計	0	324	0	0	324	0	324	324	
使用料および賃借料	電話料金	1,447	2,466	1,674	1,403	6,991				
	電話機リース	0	0	55	44	99				山東・伊吹:購入品を使用
	施設使用料	21	0	0	0	21				出先機関(ジョイいぶき等)を結ぶ有線共架料
	放送受信料	65	60	35	50	211				NHK受信料
	ケーブルテレビ使用料	13	13	13	13	52				
	コピー機等使用料 ※1	1,665	1,789	1,900	1,911	7,265				
	ガス漏れ警報機リース	0	18	0	0	18				伊吹・米原:購入品を使用 近江:未設置
	AED使用料 ※2	130	130	130	130	520				
	玄関マット・モップ	104	172	8	53	337				近江:モップは未使用、玄関マットは掃除機による清掃
	小計	3,446	4,649	3,815	3,604	15,513	0	15,513	15,513	
光熱水費	燃料費	1,488	2,226	58	2	3,774				山東・伊吹:空調用ボイラーを使用
	電気、ガス、水道、下水道	3,190	6,449	5,483	8,513	23,634				
	小計	4,678	8,675	5,541	8,515	27,408	1	21,124	23,236	
その他	駐車場用地借料	0	314	0	0	314				
	火災保険料	42	46	32	26	146				
	防火保安協会負担金	0	0	0	26	26				米原で一括して支出
	クリーニング代等	9	12	7	6	34				
	小計	51	372	39	58	520	0	520	520	
合計	(千円/年)	17,463	27,847	17,588	21,418	84,315		55,360	68,051	
	(円/年㎡)	8,688	6,358	8,928	10,602	8,123		6,920	7,733	
	(円/月坪)	2,393	1,751	2,459	2,921	2,238		1,906	2,130	
	削減額							28,955	16,264	
	削減率							34%	19%	
拠点数比例削減率								75%	50%	
面積比例削減率								23%	15%	
延床面積(㎡)		2,010	4,380	1,970	2,020	10,380		8,000	8,800	

資料)米原市決算関連資料より作成

注 数値は小数点第一位を四捨五入しているため、表中の数値の合計が合わない場合がある。

※1 コピー機は平成21年度中に更新したことにより、平成21年度以前と年間の維持管理費用が大きく異なるため平成22年度の実績を適用した。

※2 AEDを平成21年度中に新規導入したことにより、平成21年度以前と年間の維持管理費用が大きく異なるため平成22年度の実績を適用した。

庁舎間移動に係る費用の比較検討

①現庁舎の庁舎間移動経費

■ 職員の会議等目的移動に係る経費（公用車メンテナンス費と移動時間の人件費相当額）は、概算で年間約3,000万円を要しています。

- ・平成23年10月に市職員に対する庁舎間移動実態調査の結果から、庁舎間移動時間の職員の人件費相当額を試算しました。その結果、市民サービス目的移動に31万円／月、庁内会議や打合せ等を目的とする移動（以下、会議等目的移動）に238万円／月を要していることが分かりました。
- ・庁舎間移動に使用した公用車の走行経費（燃料費、油脂（オイル）費、タイヤ・チューブ費、車両整備（維持・修繕）費等）は、市民サービス目的移動が2万円／月、会議等目的移動が15万円／月となりました。
- ・分庁舎方式に起因する主な活動として、会議等目的移動がありますが、それに要した公用車走行経費と移動時の人件費相当額を合計しますと、平成23年10月の1か月間で、会議等目的移動に253万円、年間換算で約3,000万円を費やしていると試算されました。なお、年間換算は10月の実績を単純に12倍した値です。

※市民サービス目的移動とは、市民相談や事業所訪問など市民を対象とするサービスを提供するための移動をいいます。

※会議等目的移動とは、庁内会議、打合せ、審査会等の開催などのための移動をいいます。

【平成23年10月実績】

項目	市民サービス 目的移動	会議等 目的移動	小計
人件費相当額	311千円／月	2,378千円／月	2,689千円／月
走行経費	22千円／月	153千円／月	175千円／月
合計	333千円／月	2,531千円／月	2,864千円／月

【年間換算】

項目	市民サービス 目的移動	会議等 目的移動	小計
人件費相当額	3,734千円／年	28,537千円／年	32,271千円／年
走行経費	272千円／年	1,843千円／年	2,115千円／年
合計	4,006千円／年	30,380千円／年	34,386千円／年

②庁舎間移動に係る経費の比較結果

- 4庁舎方式と1か所に集約する場合を比較した結果、1か所に集約する場合には、年間約3,000万円の削減効果が期待されます。
- 2か所に集約する場合でも、年間約1,840万円の削減効果が期待されます。

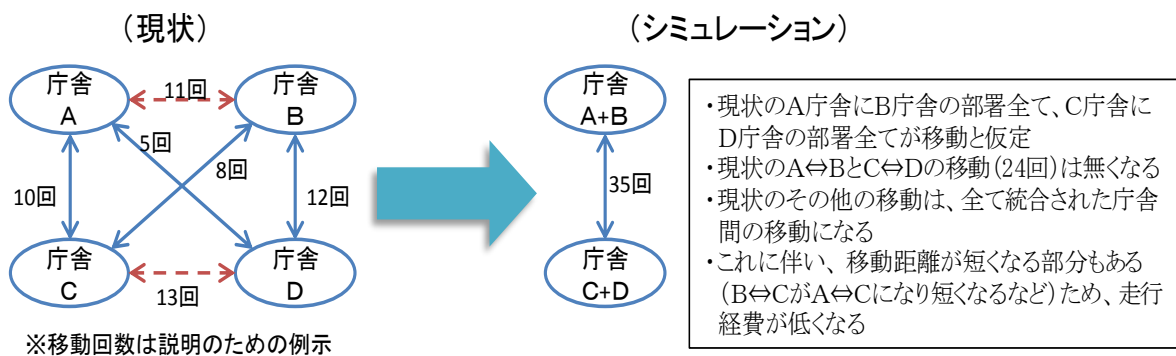
- ・ 1か所に集約する場合

これまで発生していた庁舎間移動がなくなるため、その経費は全て発生しなくなります。ただし市民サービス機能は4か所（4地域）のままなので、会議等目的移動の約3,000万円の庁舎間移動経費の削減が期待されます。
- ・ 2か所に集約する場合

2か所に集約する場合は、複数の集約パターンを想定し、その平均値を示します。この試算では、どこに集約するかということではなく、どの程度の経費削減が見込まれるかを試算したものです。これにより、約1,840万円の庁舎間移動経費の削減が期待されます。

【2か所に集約する場合の考え方】

項目	市民サービス 目的移動	会議等 目的移動	小計	
人件費相当額				
現状	3,734千円/年	28,537千円/年	32,271千円/年	
2か所に集約	3,734千円/年	10,644千円/年	14,378千円/年	削減率
削減効果	0千円/年	17,893千円/年	17,893千円/年	55.5%
走行経費				
現状	272千円/年	1,843千円/年	2,115千円/年	
2か所に集約	272千円/年	1,348千円/年	1,620千円/年	削減率
削減効果	0千円/年	495千円/年	495千円/年	23.4%
合計				
現状	4,006千円/年	30,380千円/年	34,386千円/年	
2か所に集約	4,006千円/年	11,992千円/年	15,998千円/年	削減率
削減効果	0千円/年	18,388千円/年	18,388千円/年	53.5%



庁舎規模の考え方

① 庁舎方式の面積比較

- 庁舎規模（面積）は総務省基準を算定根拠の一つとして用いることが一般的。

【総務省基準の概要】

- 1) 事務室 : 職員数と役職により決まる
- 2) 倉庫等 : 1) ×13%
- 3) 会議室・トイレ等 : 職員数×7㎡
- 4) 玄関等交通部分 : 1) ~3) の合計×40%

- 上記 1) ~3) は、職員数と役職により決まるため、庁舎の数に関わらず、その合計面積は変わらない。
- 庁舎方式ごとの事務室面積をそれぞれA~G㎡とすると、以下のとおりとなる。

	1庁舎方式	2庁舎方式	4庁舎方式
事務室面積	A㎡	B㎡ C㎡	D㎡ E㎡ F㎡ G㎡

$$A = B + C = D + E + F + G$$

- 上記 4) は、基準があるものの、複数庁舎方式にするとエントランスホールが複数必要になったり、階段を必要以上に設置することになるなど、庁舎の規模・形状・階数等により、実際には基準通り以上の面積が必要となる。
- 庁舎方式ごとの交通部分面積をそれぞれa~g㎡とすると、以下のとおりとなる。

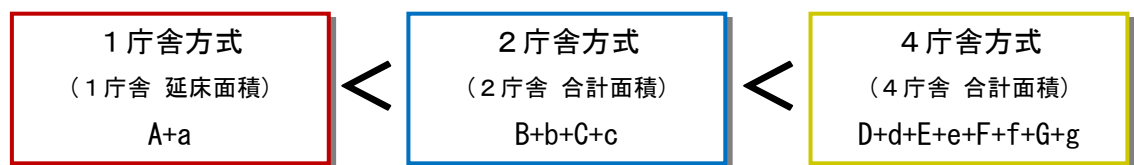
	1庁舎方式	2庁舎方式	4庁舎方式
交通部分面積	a㎡	b㎡ c㎡	d㎡ e㎡ f㎡ g㎡

$$a < b + c < d + e + f + g$$

- 上記3) の内、トイレ面積も交通部分面積と同様の傾向となり、共用部分（トイレ+交通部分）の面積の合計は、1庁舎方式<2庁舎方式<4庁舎方式となる。

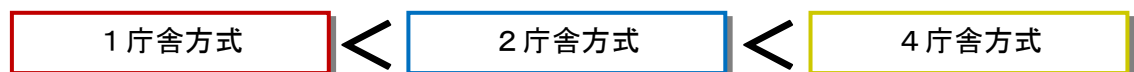
② 庁舎全体の面積の比較

- 庁舎規模（面積）は以下のとおりとなる。



③ 庁舎建設費の比較

- 建設費は面積にほぼ比例するため、その関係は以下のとおりとなる。



- 上記は当初の既存庁舎利用の改修費用は含まない。既存庁舎については、建て替え新築時の建設費のみの比較としている。