

# 区役所のあり方に関する検討報告書

～ 日本一身近で、はやい行政を目指して ～

～ 窓口サービスの向上・

市民満足度アップの実現に向けての提言 ～

平成22年12月

さいたま市区役所のあり方検討委員会



## はじめに

さいたま市では、平成15年4月の政令指定都市移行時に、国・県からの移譲事務及び区の設置に対応するため、市役所の組織・機構の全面的な再編成を行いました。

その際、さいたま市が目指す区役所は、市の区域が狭く区の数が多いというさいたま市の特徴を考慮し、市民の利便性に配慮しできるだけ多くの業務を区役所に取り入れるという要請と、組織の簡素化・効率性の要請とのバランスを考慮しつつ、区長の職務権限を可能な限り多く付与した大区役所制と位置づけました。

しかしながら、市の人口・面積と比較して区の数が多いというさいたま市の特徴から、区に配置される職員数が相対的に少ないことを考慮すると、建築・土木等の業務は、当面、区の業務にしないことと整理されました。

その後7年が経過し、また、旧岩槻市との合併から5年が経過し、4つの市の合併により成立するさいたま市として、一定の全市均等な行政サービスを提供する区役所の体制は概ね整えられたことから、今後は、あらためて政令指定都市のメリットの一つである区制度を最大限活用し、そのメリットを一層実感できるものにするのが、市民満足度の向上、ひいては市民のしあわせ倍増に繋がるものと考えます。

そこで、あらためて大区役所制を目指すさいたま市としての本庁組織と区役所の役割分担を検証し、市民に身近な行政サービスを総合的に最大限提供することのできる区役所の構築を図る必要があります。

各区を取り巻く環境の変化や、多様化する区民ニーズに迅速・的確に対応し、より一層市民満足度の高いきめ細かな行政サービスを素早く提供するためにも、区役所の役割・機能の見直しが必要なものとなっています。

上記の必要性から、区役所のあり方を検討することを使命として、平成22年2月5日、当区役所のあり方検討委員会が設置されました。

当委員会では、7回の会議を重ね、各委員による活発な意見交換を行うと共に、市民アンケートを実施し、市民意見の反映に努めながら、市民目線による検討を重ねてまいりました。

本日、ここに、その検討結果を報告するにあたって、本報告書が、さいたま市の市民満足度の向上、ひいてはしあわせ倍増に寄与することを、委員一同切に願うものです。

# 目 次

さいたま市の区政制度について .....	1
1. 10区の基本データ .....	1
2. これまでの区政推進に向けた取組 .....	2
検討にあたって .....	3
1. 検討にあたっての前提（検討範囲） .....	3
2. 検討内容 .....	3
3. 検討の視点 .....	3
区役所の位置づけ・基本的役割 .....	4
1. 政令指定都市移行時の基本的役割 .....	4
2. 基本原則 .....	4
3. 新たな位置づけ・基本的役割 .....	5
4. 本庁と区役所の事務配分 .....	6
5. 区役所改革の基本方針 .....	7
区役所の新しい役割分担 .....	8
1. 基本的な考え方 .....	8
2. 役割分担 .....	8
アンケート結果等による業務改善の方向 .....	14
1. 基本的な考え方 .....	14
2. 業務改善の方向 .....	14
区役所の独自性・裁量性の確保に向けた仕組みづくり .....	20
1. 基本的な考え方 .....	20
2. 区と区民の創意が活かせる予算システムの構築 .....	21
3. 区役所における新たな組織・人事システム等の構築 .....	22
4. その他 .....	24
提言内容の実施に向けて .....	25
資料編（別冊）	

# さいたま市の区政制度について

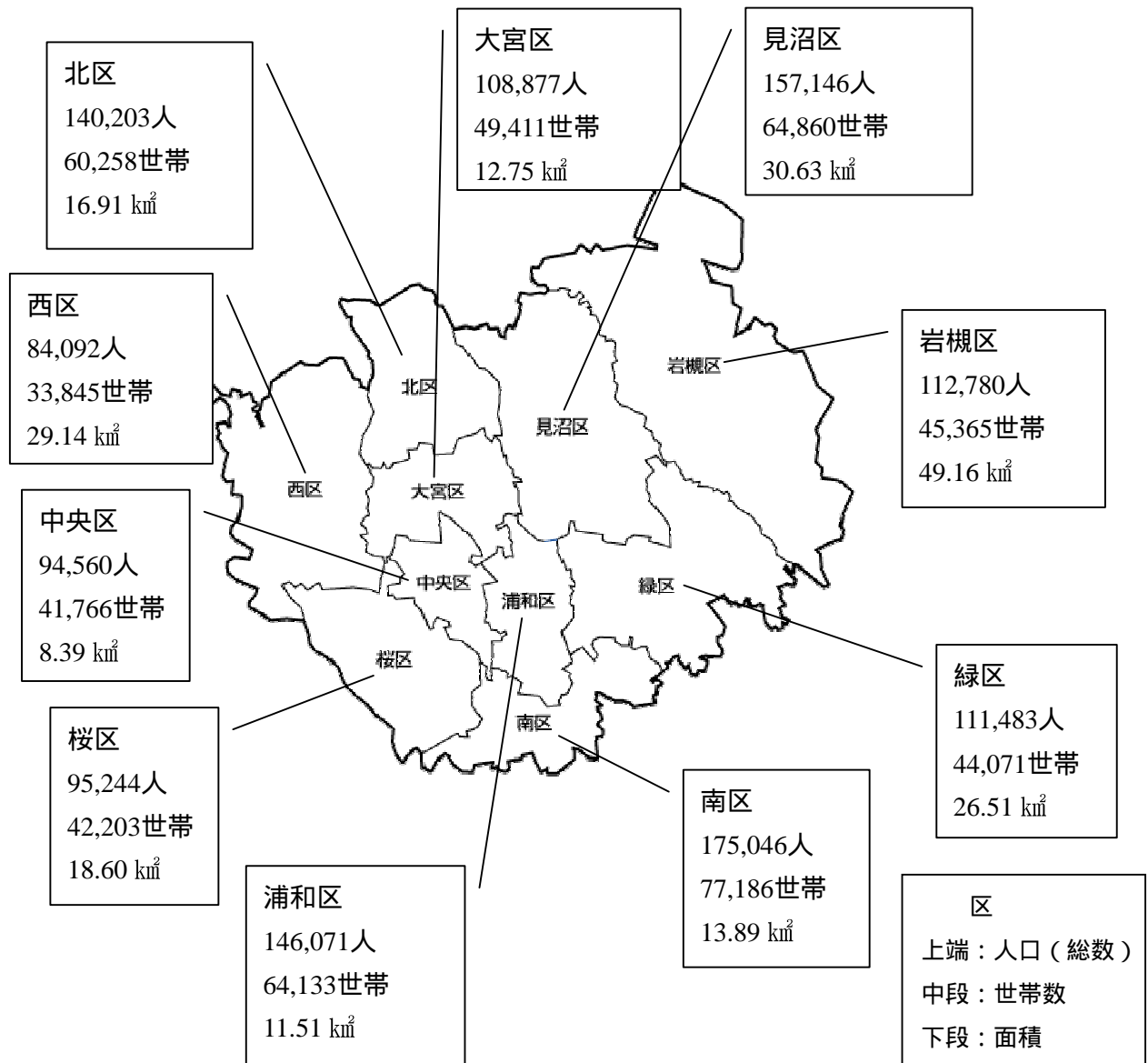
当委員会が区役所のあり方の検討を行うにあたり、まず、さいたま市の区政制度の現状把握を行いました。

## 1. 10区の基本データ

さいたまは、平成15年4月1日、全国で13番目、県内では初の政令指定都市となりました。同時に、市内に9つの区が設置され、より質の高いきめ細かな行政サービスが提供できるよう、それぞれの区に区役所が開設されました。

その後、平成17年4月1日、本市東側に隣接していた岩槻市と合併し、新たに旧岩槻市域を1つの区として、市内10番目の「岩槻区」が誕生し、現在、市内10区による区制を施行しています。

平成22年4月1日現在



## 2. これまでの区政推進に向けた取組

さいたま市では、政令指定都市移行後、区政の充実・改善に向けた施策を積極的に推進してきました。

主な取組内容は以下のとおりです。

	主な取組内容
平成15年 4月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・さいたま市区における総合行政の推進に関する規則の制定</li> <li>・庁内連絡体制の整備（区長会議・区総務課長会議等の推進、行政会議に区長出席など）</li> <li>・区民会議の設置</li> <li>・コミュニティ会議の認定</li> </ul>
平成16年 4月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区民生活部「税務課」を「課税課」及び「収納課」に再編</li> </ul>
平成18年 4月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・副区長を設置</li> <li>・区政方針の策定（H18～H21）</li> <li>・区役所 ISO14001（環境マネジメントシステムに関する国際規格）認証取得</li> <li>・対話集会の実施</li> </ul>
平成19年 4月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「地域経済課」を廃止し、大宮区・浦和区の総務課内に「地域商工室」を設置</li> </ul>
平成19年 6月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口申請パッケージ化事業（パッケージ工房）を見沼区でモデル実施</li> </ul>
平成20年 1月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・健康福祉部福祉課「福祉医療係」を保険年金課に移管</li> </ul>
平成20年 3月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・繁忙期の土・日曜日の区役所窓口開設を試行（以降毎年実施）</li> </ul>
平成20年 4月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区まちづくり推進事業予算（区民満足度アップ経費）の増額</li> <li>・窓口申請パッケージ化事業（パッケージ工房）を全区で実施</li> </ul>
平成21年 4月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「谷田市民の窓口」及び「東岩槻市民の窓口」を廃止し、「谷田支所」及び「東岩槻支所」を設置</li> </ul>
平成21年 6月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「明るい区役所づくり」の推進に係る取組開始</li> </ul>
平成21年 7月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生活課を廃止し、区長直轄の「暮らし応援室」を設置</li> </ul>
平成21年10月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区長マニフェストの策定</li> </ul>
平成21年11月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・しあわせ倍増プラン2009策定「すべての窓口業務を区役所で行えるようにします。」</li> </ul>
平成21年12月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区の予算要求にあたり「区予算運営方針」を作成。区長から直接、財政局長・市長への説明を実施</li> </ul>
平成22年 1月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・暮らし応援室の副参事（課長相当職）の庁内公募を実施</li> </ul>
平成22年 2月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区役所のあり方検討委員会の設置</li> </ul>
平成22年 4月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・総合案内業務（フロアアドバイザー）の委託化</li> </ul>

## 検討にあたって

当委員会における検討の範囲、内容等は以下のとおりです。

### 1 検討にあたっての前提（検討範囲）

当委員会が「区役所のあり方」を検討するにあたっては、当委員会の設置根拠である「しあわせ倍増プラン2009 “すべての窓口業務を区役所で行えるようにします。（すぐ）”」を検討範囲としました。

従って、同プランにおいて別項目で取り組むこととされている「区民会議やコミュニティ会議」といった区民との協働に関する内容は含まれていません。

また、行政区画については、現行の区画を前提としています。

### 2 検討内容

上記の前提を踏まえ、当委員会では、次に掲げる事項を検討内容としました。

- (1) 区役所の窓口等業務のあり方に関すること。
- (2) 区長の権限に関すること。
- (3) その他区役所のあり方を見直すために必要な事項に関すること。

### 3 検討の視点

検討にあたっては、各委員より様々な視点が提示されました。それらを要約し、検討の視点として以下の7項目に整理しました。

- (1) 区役所における窓口サービスの向上・市民満足度アップの視点
- (2) 行政の最先端窓口（第一義的な拠点機関）としての視点
- (3) 市民目線・市民起点による市民本位の区役所構築の視点
- (4) 「分散と集中」による限られた人的資源の有効活用の視点
- (5) 費用対効果の視点
- (6) 区が主体的に取り組むべき地域的課題としての視点
- (7) 社会情勢の変化に迅速・柔軟に対応できる区役所構築の視点

## 区役所の位置づけ・基本的役割

### 1. 政令指定都市移行時の基本的役割

さいたま市では、平成15年4月の政令指定都市移行時に、国・県からの移譲事務及び区の設置に対応するため、市役所の組織・機構の全面的な再編成を行うにあたり、区役所の位置づけ・基本的役割を以下のとおり整理しました。

#### 1. 区役所の位置づけ

区役所を地域における総合的な市民サービスの拠点機関として位置づける。

#### 2. 区役所の基本的役割

- (1) 分権社会を見据え、地域振興の拠点として、市民ニーズや地域の課題に総合的に対応する。
- (2) 縦割りの組織にとらわれることなく、市民の日常生活に密着したサービスを完結的に提供する。
- (3) 市民に開かれた行政を展開し、区政への市民参加を進める。
- (4) 区単位でのさまざまなイベント、コミュニティ活動などを支援し、地域の活性化や個性あるまちづくりを進める。

### 2. 基本原則

また、「さいたま市区における総合行政の推進に関する規則」第3条において、区役所が担う役割の基本原則を次のとおり規定しています。

#### (基本原則)

第3条 区における総合行政の推進は、区役所が次に掲げる役割を担うことを基本原則として行うものとする。

- (1) 市民生活に密着したサービスを完結的に提供できる拠点であること。
- (2) 市民参加による地域の個性を生かしたまちづくりの拠点であること。
- (3) 住民ニーズの施策への反映の拠点であること。
- (4) 情報の受信及び発信の拠点であること。



### 3．新たな位置づけ・基本的役割

当委員会では、区役所のあり方を検討するにあたっては、そもそも区役所をどう位置づけるかという検討が必要との認識に立ち、本庁と区役所の役割分担が現在どのように整理されているか現状の把握を行い、その上で、これらの規定等を踏まえ、当委員会としての区役所の位置づけ・基本的役割等を、あらためて次のとおり整理することとしました。

#### (1) 区役所の位置づけ

##### 地域における総合的・完結的な市民サービスの最前線

区役所は地域の諸問題を解決する上で、解決に必要な権限や財源などを包括的に有し、区役所が主体的に取り組むことを可能なものとする。

##### 地域における絆づくりの最前線

区役所は、区民の主体的なまちづくりを進めるために必要なさまざまな活動の支援を通して個性的なまちづくりへと発展を促す、絆づくりの拠点とする。

##### 地域における情報の受信及び発信の最前線

及び を進める上で必要となるさまざまな情報の受発信を積極的に進め、市民の参加を促すものとする。

##### 地域と行政を結ぶ最前線

区役所は、地域におけるサービスの提供及び情報の受発信並びに市民の参加を保障することにより、地域（区民）と行政（市役所）をつなぐ媒介機関とする。

#### (2) 区役所の基本的役割

区役所の基本的役割として、市民の自律性を促し、市民満足度の最大化を目指すことを原則とし、上記の位置づけを基に以下の4点に整理しました。

##### 市民生活の身近な窓口

さまざまなイベント、コミュニティ活動などの支援による絆で結ばれた個性あるまちづくりの推進

##### 市民に開かれた行政の展開と区政への市民参加の推進

##### 市民と市政のパイプ役

## 4．本庁と区役所の事務配分（基本的な事務配分の例示）

### （１）本庁、区役所、支所・市民の窓口の基本的関係

本庁と区役所との関係においては、本庁の事務は、市内で統一的・集中的に処理する方が人的・財政的に効率的なものと、高度な専門技術・知識を要するものを配分し、一方、区役所には市民の窓口サービスとするものに加えて、総合的な処理が効率性を促し、市民満足度を上げるものを配分することとします。

区役所と支所・市民の窓口との関係においては、支所・市民の窓口の現状を考慮しつつ、極力、窓口サービスの充実を図る観点から事務の配分を行うこととします。

### （２）本庁事務

- 全市的な企画（基本計画の策定、都市計画の策定など）
- 広域的・統一的な処理が必要な事務  
（環境対策、廃棄物処理、区画整理、幹線道路、下水道の建設など）
- 大規模施設の設置・管理及び高度の専門的技術・知識を要する事務  
（保健所、病院、中央卸売市場など）
- 予算や人事などの内部管理事務  
（予算編成、人事・給与・福利厚生、組織・定数管理など）
- 区役所の補完

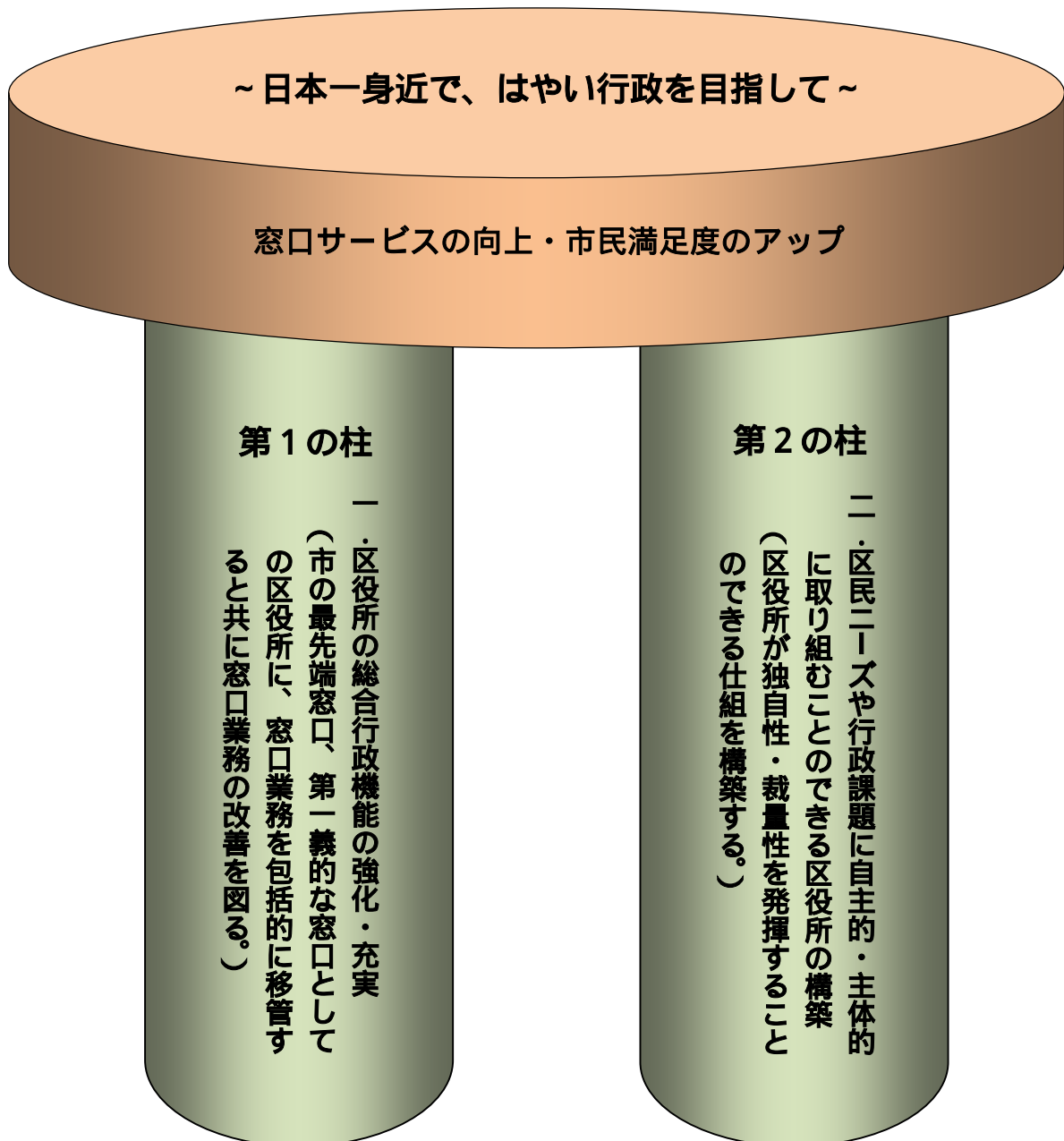
### （３）区役所事務

- 市民の身近な生活に関連した事務  
（戸籍、住民基本台帳、福祉関係事務、国民健康保険、国民年金、犬の登録、防犯・防災など）
- 地域コミュニティの振興（広報広聴、区民会議、コミュニティ活動支援、区の自主事業の企画など）
- 地域の環境整備（道路、河川、交通安全施設の維持補修など）
- 地域施設との連絡調整（コミュニティセンター及び地区公民館との連絡調整など）
- 本庁との連携

## 5. 区役所改革の基本方針

ここに整理した「区役所の位置づけ、基本的役割、事務配分」に基づき、区役所が適切に機能することが、当委員会が第一義的な使命とする、さいたま市の目指す「日本一身近で、はやい行政」、「窓口サービスの向上、市民満足度のアップ」の実現につながるものと考えます。

その実現策として、当委員会では、2つの方策を柱に据えることにしました。



当該内容について以下で詳しく述べるものとします。

## 区役所の新しい役割分担

### (区役所の総合行政機能の強化・充実)

#### 1. 基本的な考え方

さいたま市が目指す「日本一身近で、はやい行政」、「窓口サービスの向上、市民満足度のアップ」を実現するためには、区役所に位置づけた4つの地域の最前線としての機能「地域における総合的・完結的な市民サービスの最前線」、「地域における絆づくりの最前線」、「地域における情報の受信及び発信の最前線」、「地域と行政を結ぶ最前線」を強化・充実する必要があります。

その強化・充実を図るため、政令指定都市移行後7年を経過した本庁・区役所・事業所等の役割分担の検証・再整理を行いました。

#### 2. 役割分担

##### (1) 現状・課題と対応策

###### 現状・課題

さいたま市では、平成15年4月の政令指定都市移行時に、さいたま市が目指す区役所を大区役所制と位置づけましたが、区の数が多いというさいたま市の特徴から、多くの専門職員を必要とする土木等の業務は、当面、区の業務にしないことと整理し、7年が経過しました。

より一層の市民満足度の向上を図るためには、政令指定都市のメリットの一つである区制度を最大限活用し、市民に最も近いところで総合的・完結的に行政サービスを提供する必要があります。

行財政改革の推進、限られた人的資源の有効活用の観点や業務の効率化の観点、また、専門的職員の育成の観点から、集約化が望まれる業務があります。

###### 対応策

- 本庁・区役所・事業所等の役割分担の検証・再整理
- ・区役所で行うべき窓口業務の整理
- ・局等へ集約すべき業務の整理

## (2) 区役所で行うべき窓口業務の整理

さいたま市における区役所の位置づけとして大区役所制を目指すという観点から、本庁から区役所へ移管可能な業務として抽出された119業務などの中から、大区役所制を採用している他の政令市と比較し、現在、さいたま市の区役所で取り扱っていない業務や、1次的な窓口業務として区役所で取り扱うべき業務として60業務を抽出しました。

地域が担う業務としては、大きく6つの分野に類型化し、分野ごとに、区役所において新規、拡大あるいは充実すべき業務として以下のように整理しました。

これらの業務については、今後、人員・組織・予算等の課題を整理・検討の上、可能なものから順次区役所へ移管されるよう提言します。

また、119業務の内、移管すべきと整理した60業務以外の業務についても、将来に向けて、継続して移管の可能性を検討することが望まれます。

### 地域防災 8業務

防災中核拠点として災害時には最前線となる区役所が、区内の防災資源を適切に掌握し、市民との連携・協働の下で、地域防災力の向上を図る観点から、自主防災組織、避難場所運営委員会、防災アドバイザー、防災ボランティアコーディネーター、防災倉庫・備蓄物資の管理、災害時要援護者名簿の提供、災害用マンホール型トイレの整備など、防災に関する地域に密着した業務は移管すべきです。

### 地域保健福祉 12業務

相談窓口を市民のより身近な場所である全区役所で展開するという観点から、専門職員による女性の悩み相談、母子家庭等の相談や、現在も1次的な相談を受け付けている精神保健に関する相談の拡大などを図り、さらに充実した保健・福祉サービスの提供を目指すべきです。

### 地域の環境保全 8業務

現場に近いという区役所の利点を一層生かし、迅速な業務の提供を図るため、野生鳥獣の保護・被害防除等の相談・指導・捕獲等業務は拡大すべきです。

また、区民との協働により地域の環境は地域で守るという観点から、路上喫煙禁止区域及び環境美化重点区域の啓発・指導等業務は移管すべきです。

## 地域内の施設、道路等の管理 9 業務

身近な区役所で対応することにより、保育環境の一層の安全確保を図るという観点から、保育園の緊急修繕業務は移管すべきです。

また、取次ぎによる時間的ロスを軽減し、よりはやく行政を推進するため、現在、建設事務所が行っている道路の補修業務は、区役所で取り扱うべきです。道路の街路樹の剪定や除草、清掃なども区役所から直接発注できるようすべきです。（その他、私道舗装等整備費用助成事務など）

さらに、地域のボランティア団体との連携・協働を推進するため、さいたまロードサポート制度に関する事務は移管すべきです。

## 地域のスポーツ・文化の振興 4 業務

区役所における区民との協働分野を拡大し、区役所と区民、区民と区民の絆を深めるため、スポーツ振興団体との協働などによる地域スポーツの振興に関することや、文化資源の活用などによる地域の文化振興に関することを区役所に明確に位置付けるべきです。

## 地域づくり計画の作成等 1 業務

区役所と区民の協働による区民主体の地域振興を推進するため、地域自らがコミュニティバス等の運行計画を考案し、市に提案する地域交通計画の素案づくりには、区役所が支援を行うべきです。

## その他 18 業務

青少年団体との連携の強化という観点から、青少年の健全育成に関することを区役所に明確に位置付けるべきです。

また、学校との連携の強化という観点から、通学路整備要望の受付事務は移管すべきです。

窓口機能の充実による市民の利便性の向上という観点から、指定校変更・区域外就学許可（許可基準に該当するもの）、その他、住民に関する1次的な窓口業務に関することは移管すべきです。

区役所へ移管すべき業務

( 受付・経由等、業務の一部のみ取扱うものを含む )

【くらし応援室関係 17 業務】

【区民生活部関係 30 業務】

	業務内容		業務内容
1	野生鳥獣の保護、鳥獣被害の防除等の有害鳥獣相談業務	1	地縁団体との土地等貸付契約業務
2	アライグマ等家屋侵入、農業被害の相談、指導、捕獲業務	2	花いっぱい運動推進会業務
3	カラスの人的被害防止対策業務	3	建築物緑化助成事業
4	道路の街路樹管理業務	4	緑のカーテンサポーターの募集・支援業務
5	道路の除草管理業務	5	花と緑のパイロット(緑化ボランティア)業務
6	通学路整備要望書受付(小中学校)	6	自主防災組織育成事業
7	多言語による問合せや相談窓口業務	7	避難場所運営委員会の管理・運営業務
8	マンション管理専門相談	8	災害時要援護者支援事業名簿提供業務
9	住宅リフォーム相談	9	普通財産の貸付申込受付業務
10	側溝及び道路面清掃業務	10	コミュニティ助成事業補助金の申請受付事務
11	駅前広場等の清掃業務	11	青少年育成さいたま市民会議の巡回活動報告書受付事務
12	水路の維持管理業務 (草刈・浚渫・補修依頼)	12	商店街個店バリューアップ事業 募集受付業務
13	戸建住宅耐震診断員派遣事業	13	早期起業家教育事業 公募型事業 参加募集受付業務
14	路上喫煙禁止区域及び環境美化重点区域の啓発・指導等業務	14	日本語指導員募集事務
15	私道舗装等整備費用助成業務	15	「自然の教室」補助員募集事務
16	道路の補修業務	16	外国語指導助手募集事務
17	さいたまロードサポート業務	17	小学校体育授業サポーター募集事務
		18	理科支援員募集事務
		19	英会話講師(JAT)募集事務
		20	避難場所標識管理業務

【区民生活部関係（つづき）】

【健康福祉部関係 13業務】

	業務内容		業務内容
21	災害用マンホール型トイレ整備事業	1	施設入所者就職支度金支給申請受付、支給事務
22	防災アドバイザー養成事業	2	ひとり親家庭児童就学支度金の申請受付・支給事務
23	防災ボランティアコーディネーター養成事業	3	未熟児養育医療給付対象者への家庭訪問・保健指導等業務
24	防災倉庫管理業務	4	浦和区、中央区、岩槻区保健センターの庁舎管理業務
25	地域交通計画(素案)の申請受付	5	精神科の入院(医療保護入院)に関する業務(市長同意入院者の面会業務)
26	指定校変更・区域外就学許可受付	6	手話通訳設置事業
27	文化財説明板設置業務	7	女性の悩み相談
28	文化財マップの作成・配布	8	母子家庭等相談
29	スポーツ振興会の運営に関する支援・指導、区内におけるスポーツ・レクリエーション事業	9	母子家庭自立支援教育訓練給付業務
30	夜間照明設備利用コインの頒布(販売)事務	10	高等技能訓練促進費等支給業務
		11	母子寡婦福祉資金貸付業務
		12	精神保健に関する相談
		13	保育園の緊急修繕業務



### (3) 局等へ集約すべき業務の整理 課税徴収事務の集約化

一部を除き区役所で行っている市税の課税徴収事務については、限られた職員数の中で10区役所に分散して行われているため、専門性が求められる税務職員の資質の向上、育成が図りにくい状況にあります。また、現下の厳しい財政状況の中、市税の安定的確保は、市の健全な財政運営のためには欠かすことのできない喫緊の課題となっています。

こうしたことから、さいたま市では、税収確保の体制を早急に整えるため、市税と国民健康保険税の収納部門の一部を一体化した専門組織を来年4月の設置に向けて準備されております。今後は新たに設置される組織の効果を踏まえるとともに、一層の効率的・効果的な課税徴収事務を推進するため、現在10区役所で行っている課税徴収事務を市税事務所に集約すること、また、現在区役所で行っている税証明の発行や税に関する相談などの市民サービスは確保できるようにすることなどを併せて検討すべきです。

### 住民票等の郵送請求受付・交付事務の集約化

住民票等の郵送請求については、現在、各区役所で受付・交付事務を行っていますが、対人業務を伴わない内部業務であることから、一箇所に集約しても市民サービスの低下にはつながらず、効率化が図れる業務と考えられるため、集約する方向で検討すべきです。

## アンケート調査結果等による業務改善の方向

### (区役所の総合行政機能の強化・充実)

#### 1. 基本的な考え方

市民の意向を把握することにより、区役所の機能を充実し、市民にとって、より利便性の高い区役所を目指すために実施した「区役所の窓口サービスに関するアンケート調査」(以下「アンケート調査」といいます。)の結果等を踏まえ、市民満足度の一層の向上に向け、市民(顧客)対応の改善について検討を行いました。

また、行政を取り巻く環境の変化に柔軟に対応し、持続可能な自治体運営を確保するためには、行財政改革の視点が欠かせないことから、重複するサービスの見直しや区役所業務の委託の方向性の整理・検討を併せて行いました。

アンケート調査に関しては、資料編参照

#### 2. 業務改善の方向

##### (1) 現状・課題と対応策

###### 現状・課題

アンケート調査の結果、職員の窓口対応等に関する不満が、区役所への要望事項の約2割を占めていました。また、窓口が細分化されていることへの不満、窓口一本化や支所等の機能充実を望む声があります。

単身世帯や共働き世帯の増加等、社会状況の変化に伴い、これまでの平日昼間を基本とした窓口運営では、必要な行政手続きを行うことが困難な市民が増加しており、通年での土日の区役所窓口の開設や開庁時間外での証明書等の発行を望む市民の声が増えています。

政令指定都市移行時に区役所設置場所に近い支所等について整理統合する基準を設け実施しましたが、その後、自動交付機の設置箇所・台数の増加や郵便局での証明発行事務取扱の開始、都市基盤整備の進捗に伴う駅に近い新たな複合公共施設の設置、コンビニエンスストアを活用した証明書交付の動きなど、サービス提供窓口をめぐる状況は大きく変化していることから、支所・市民の窓口や自動交付機・取扱郵便局のあり方について新たな考え方を検討する必要があります。

行財政改革の推進や限られた人的資源の有効活用の観点から、委託等民間力の活用を図る必要があります。

## 対 応 策

### 区役所の窓口のあり方の整理

- ・ 親しみやすく利用しやすい区役所づくりに向けた方向性の整理
  - 「明るい区役所づくり運動」の継続・推進
  - 総合窓口の構築に向けた検討（業務プロセスの検証）
- ・ 土日等時間外の区役所窓口開設の方向性の整理
- ・ 支所・市民の窓口等のあり方の整理
  - 支所・市民の窓口の今後の方向性の整理
  - 自動交付機・証明書コンビニ交付の今後の方向性の整理
  - 証明発行事務取扱郵便局の今後の方向性の整理
- ・ 区役所業務の委託の方向性の整理
- ・ その他窓口の改善に関すること

## （２）親しみやすく利用しやすい区役所づくりに向けた方向性の整理

### 「明るい区役所づくり運動」の継続・推進

現在、さいたま市では「区長マニフェスト」の重点取組項目として「明るい区役所づくり」に取り組んでいますが、アンケート調査の結果、職員の窓口対応等に関する不満が、区役所への要望事項の約２割を占めていたことから、当該取組については一層の充実を図りながら、継続して行く必要があります。

特に、職員の待遇・ホスピタリティの向上に向けては、派遣研修などを含め、様々な方策を検討し、積極的に取り組むべきです。

また、いわゆる「たらい回し」の根絶に向け、最初に電話や相談を受けた部署は、次の部署へ電話を繋いだり案内する際には、確実に担当部署に繋げるよう、Q & Aのデータベース化の推進などICTの一層の活用や（仮称）「ツーコールサービス」のような標語の下、全庁を挙げて取り組むことも重要です。

「ツーコールサービス」とは、電話を受けて二カ所目までの窓口で、確実に案内を完了させる取組です。

#### 【アンケート調査結果】

問６「区役所で改善して欲しいことや区役所に望むこと」（自由記載）

「接客・勤務態度・案内サービス・職場の雰囲気」に関する回答が676件中130件

- ・ 役所言葉がわかりにくい、丁寧に説明・対応して欲しい
- ・ 親切、優しい対応を望む      ・ 窓口での笑顔がない、明るく丁寧な対応を望む
- ・ もっと明るい雰囲気にして入りやすい区役所に
- ・ 手続きの際、たらい回しにしないでほしい など

なお、「丁寧な対応に満足」などとする回答も、23件あり

### 総合窓口の構築に向けた検討（業務プロセスの検証）

現在、さいたま市ではライフイベントの際に必要な届出・申請手続きを一ヶ所で一度に受け付けるワンストップサービス（パッケージ工房）を実施していますが、アンケート調査の結果、窓口一本化の要望が根強くあることから、将来に向けて総合窓口化について検討することとし、当面は、業務プロセスの検証やQ & Aのデータベース化の推進などにより、組織のあり方を含め、福祉部門の窓口統合可能性の検討を進めるべきです。

#### 【アンケート調査結果】

問6「区役所で改善して欲しいことや区役所に望むこと」（自由記載）

「市業務の一元化対応、窓口の整備」に関する回答が16件

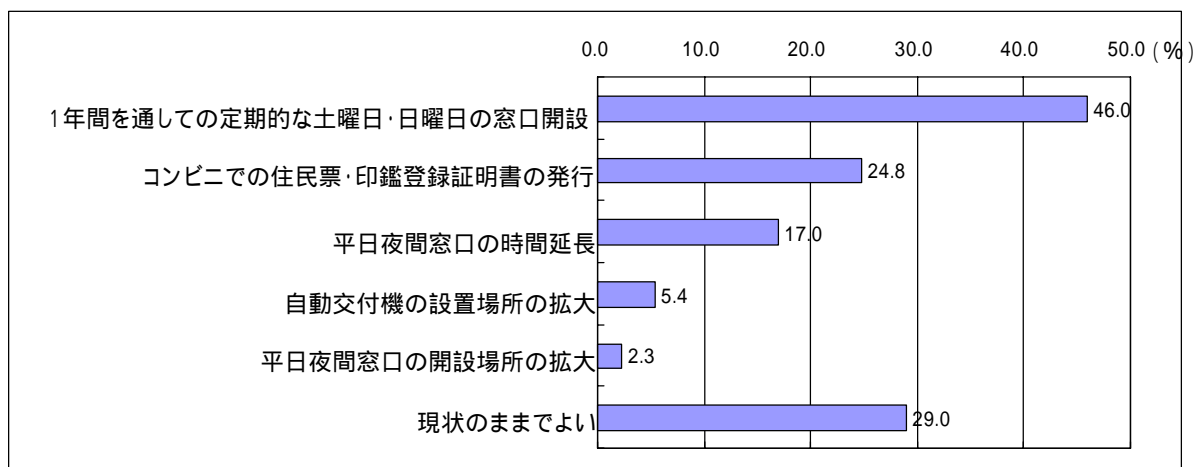
- ・担当窓口をあちこちまわらずに受付一人に話せばいろいろな事が片付くとよい
- ・担当が分かれているので同じ事を何度も説明するのが煩わしい
- ・窓口が分かれすぎていてあちこちへ行かなければならない、同じ様な手続きは一本化できればよい など

### （3）土日等時間外の区役所窓口開設の方向性の整理

仕事などで平日に区役所等に行けない市民等の利便を図ることから、現在実施している繁忙期の区役所窓口の土日開設について、アンケート調査結果や日曜納税相談、また、近隣・他市の実施状況などを勘案し、1年間を通しての定期的な実施を検討すべきです。

#### 【アンケート調査結果】

問3「窓口の開設に関して、実施して欲しいサービス」（選択式）



問6「区役所で改善して欲しいことや区役所に望むこと」（自由記載）

「土日、休日の窓口開設」を望む回答が38件

#### (4) 支所・市民の窓口等のあり方の整理

##### 支所・市民の窓口の今後の方向性の整理

支所・市民の窓口については、市民の高齢化・老老介護の増加などとそれらに伴うニーズの変化やコンビニエンスストアにおける証明書の交付といった新たな窓口サービスの動向等を勘案しながら、取扱業務内容の見直しや適正な配置を行うべきと考えます。

また、職員研修の充実や計画的な人事配置による業務に熟練した職員の養成を行いながら、窓口の一層の充実を図るべきです。

問6「区役所で改善して欲しいことや区役所に望むこと」(自由記載)

「支所、市民の窓口の業務内容拡大」を望む回答が8件

##### 自動交付機・証明書コンビニ交付の今後の方向性の整理

自動交付機については、祝・休日や平日の業務時間外でも、住民票の写し、印鑑登録証明書、税証明書などの交付が受けられ、市民にとってとても便利な行政サービスのひとつであり、また、行政側から見れば、区役所等窓口の混雑が緩和され、事務効率の向上が図られるなど、市民と行政にとってメリットが大きいものです。

しかしながら、自動交付機の利用率は低く、その要因として自動交付機の設置場所のわかりづらさ、利用するために必要な「さいたま市民カード」のPR不足、同カード作成のためには来庁する必要があることが考えられます。

今後は、土日等の窓口開設の機会を捉えさいたま市民カードの広報、普及促進を積極的に行い、自動交付機の利用率を高める必要があります。

コンビニエンスストアに設置されている多機能端末(キオスク端末)を利用した証明書交付サービスについては、住民票の写し及び印鑑登録証明書(今後拡大の可能性あり)が、年末年始等一部を除き毎日午前6時30分から午後11時まで取得できること、自分が住んでいない市区町村のコンビニでも証明書を取得することができることから、市民の利便性向上と行政事務の効率化を図るための有効な取組みの一つと考えられます。

現在、東京都渋谷区、三鷹市などの一部団体でこのサービスの提供が行われていますが、コスト面なども十分検討する必要があると共に、今後、住民基本台帳法の改正に伴う大幅な電算システムの改修が予定されていること、また、国において住民基本台帳カードの仕様の変更等が予定されているなどの課題もあることから、それらの動向を十分注視しながら、コンビニエンスストアにおける証明書交付サービスの実施に向けて検討する必要があります。

## 証明発行事務取扱郵便局の今後の方向性の整理

郵便局における証明書等発行事務は、平成15年4月の政令指定都市移行と同時に開始されましたが、郵便局以外の窓口が充実していることもあり、取扱件数は遞減傾向にあります。

また、証明書発行窓口が競合している等のことから、極端に取扱件数が少ない郵便局も見受けられます。

今後も、飛躍的な件数増は望めない状況にあることから、近隣の代替窓口の状況等を勘案の上、取扱郵便局の配置の見直しが必要と考えます。

## (5) 区役所業務の委託の方向性の整理

### ・ 住民票等の郵送請求受付・交付事務

事務の集約が可能な業務として整理した前出の住民票等の郵送請求受付・交付事務について、集約の検討にあたっては、一部民間力の活用の可能性も含め検討すべきです。

## (6) その他

### ・ 住民票等の交付等窓口（市内どこの区役所等でも取得可能）の周知

さいたま市では、住民票、戸籍謄抄本、印鑑登録証明書など諸証明書の交付や転出入の届出、印鑑登録の手続きなどは、住んでいる区に関わりなく市内いずれの区役所、支所などでも手続きを行うことができますが、そのことを知らない市民が多いことから、一層の周知に努める必要があるものと考えます。

## 【参 考】

- どこの区役所・支所・市民の窓口でも行える手続き
- ・ 住民票の写し等及び戸籍の附票の写しの交付に関する事
- ・ 印鑑登録証明書の交付に関する事
- ・ 戸籍及び除籍の謄本又は抄本の交付に関する事

- ・住民票記載事項証明書及び戸籍記載事項の証明書の交付に関する事
- ・外国人登録原票記載事項証明書の交付に関する事
- ・身分証明書の交付に関する事
- ・市税に係る証明書（個人に係る営業証明及び固定資産課税台帳に登録されていないことの証明に係るものは、区役所のみ）の交付に関する事 など

どこの区役所・支所でも行える手続き（市民の窓口を除く）

- ・転入、転出に係る届出の受理及び転出証明書の交付に関する事
- ・印鑑の登録に関する事
- ・さいたま市民カードの交付に関する事
- ・自動車の臨時運行許可に関する事 など

どこの区役所でも行える手続き（支所・市民の窓口を除く）

- ・原動機付自転車等の標識の返納に関する事
- ・固定資産に係る図面の閲覧に関する事

## 区役所の独自性・裁量性の確保に向けた仕組みづくり (区民ニーズや行政課題に自主的・主体的に取り組むことのできる区役所の構築)

### 1. 基本的な考え方

#### (1) 市における取組

区役所が、その「位置づけ」を確立し「基本的役割」を果たすためには、区の特성에応じて異なる区民ニーズや行政課題に、迅速かつ的確に対応する必要がある、そのためには、区役所が独自性・裁量性を発揮し、自主的・主体的に取り組むことのできるシステムを構築すべきと考えます。

この、区の独自性・裁量性を担保するものとして、予算と組織・人事の2つのシステムの構築を推進することが必要です。

また、区民ニーズや地域的な行政課題を的確に把握するためには、区民が情報に接することのできる機会・意見を表明することのできる機会を提供し、区役所が「地域における情報の受信及び発信の最前線」としての機能を十分発揮すべきです。

そのためには、区は区民に向けて多様な情報受発信の場・機会を用意することで、積極的な参加に向けた支援に努める必要があります。

#### (2) 市民に求められていること

地域課題に的確に対応し、住みよいまちづくりを進めるためには、行政のみならず、地域社会を構成する市民、市民活動団体、事業者等が積極的に自らの責任を果たし、共に考え、共に手を携えて取り組んでいくことが必要です。

そのため、市民には、地域又は社会に関心を持ち、自らできることを考えるとともに、自発的に市民活動に参加・協働することが求められています。



## 2. 区と区民の創意が活かせる予算システムの構築

### (1) 現状・課題と対応策

#### 現状・課題

各区が地域特性を活かし、区民との協働による区民本位のまちづくりを推進するためには、区や区民の発意が反映された自主的・主体的な事業展開が必要ですが、現在、区長には、予算の直接の要求権限はありません。

そのため、区長等区職員による議会（本会議や予算委員会・決算特別委員会など）への出席、説明も行われていません。

#### 対応策

区と区民の創意が活かせる予算システムの構築

- ・ 区長への予算の直接要求権限の付与
- ・ 区長の議会出席

### (2) 区長への予算の直接要求権限の付与

各区が地域特性を活かし、区や区民の発意が反映された自主的・主体的な事業展開を可能とし、区民との協働による区民本位のまちづくりを推進するため、区長に予算の直接要求権限を付与すべきです。

ただし、国、県の補助事業や国の委託事業等については、それぞれの事業の所管課が補助申請、事業報告等を行っており、区長に予算要求権限を付与し、各区独自で事業を実施することとなれば、補助申請等の事務も繁雑となり、また、全市的な視点で事業を実施することが困難になる恐れがあり、納税者で受益者たる市民に不平等感を与え、市民への平等・公平なサービスを維持することに支障をきたすことが考えられます。

以上のことから、区長への予算の直接要求権限の付与の対象としては、各区独自の裁量性を発揮することのできる「区民まちづくり推進費」が望ましいと考えます。

### (3) 区長の議会出席

区長に対する予算要求権限の付与に伴い、予算に対しての説明責任を果たす必要から、区長の議会出席が同時に行われるべきと考えます。

## 3. 区役所における新たな組織・人事システム等の構築

### (1) 現状・課題と対応策

#### 現状・課題

現在、組織権限は市長の専任事項となっており、区長に組織権限がないため、各区を取り巻く環境の変化や地域特性に応じた行政課題に対し、区の自主性・独自性を発揮した機動的な組織体制づくりができる仕組みになっていません。

区長に係長職以上の人事配置権限がないため、業務の繁閑や職員の資質に応じた弾力的かつ効率的な対応が制限されています。(区長の人事配置権限は、局長と同様、係長以上の職を除いた職員となっています。)

区が自主性・独自性を十分発揮するためには、区の企画立案機能を担う組織体制の強化が必要とされます。

#### 対応策

区役所における新たな組織・人事システム等の構築

- ・ 区長への組織編制権限の付与
- ・ 区長への人事配置権限の付与
- ・ 組織体制の見直し

## (2) 区長への組織編制権限の付与

さいたま市では、区民課関係の手続きなどは、住んでいる区に関わりなく市内いずれの区役所でも手続きを行うことが出来るという特色があります。

組織権限を移譲した場合、区役所によって組織体制（課の名称を含む。）にバラつきが発生する可能性があり、市民の混乱を招かないよう考慮する必要があります。

以上を踏まえ、簡素で効率的な組織体制の維持を基本原則としつつ、区長に係の組織編制権限を付与すべきです。

## (3) 区長への人事配置権限の付与

採用・退職等、職員の任免行為は、任命権者である市長が持つ権限ですが、現場主義を第一とし、市民に身近な区役所の活性化が、市の発展につながるものとして、現場力、政策力を高めるため、区長には、区の職員について、昇任昇格（降格）を伴わない範囲内で、配置権限を付与すべきです。

## (4) 組織体制の見直し

### 地域の安心・安全の推進・充実

現在の区役所組織の中では、防災業務の所掌が市民から見えづらくなっているため、地域防犯なども含めた安心・安全の推進という観点から、あらたな係（担当）レベルの設置を検討すべきです。

### 企画部門の強化

区民との協働分野の拡充に伴い、区の特性を活かした地域経営を一層推進するためには、現行の組織体制を課単位で見直し、企画部門の強化を検討すべきです。

## 4 . その他

### ( 1 ) 区長の在職期間について

さいたま市では、ここ数年、在職期間1年という区長が多くなっています。適材適所の人事配置の観点からやむを得ない面もありますが、区長に予算・組織・人事権限を付与し、各区の特性を活かした区政を推進するためには、区長のより安定的な在職期間に配慮すべきと考えます。

### ( 2 ) 区のホームページについて

現在、各区役所のホームページは、統一されたフォーマットの下に運営されていますが、今後、各区が自主的・主体的に独自性を発揮して地域経営を実施して行く上では、情報発信における有効な手段であるホームページについても、裁量性を与えるべきです。

### ( 3 ) 区長マニフェストについて

さいたま市では、区の特性を活かしたまちづくりを積極的に推進することを目的として、区長マニフェストを策定しています。各区が独自性・裁量性を発揮し地域の実情に応じたきめ細かなサービスを提供して行くためには、この区長マニフェストの一層の充実に努めると共にP D C A をしっかり行う必要があります。

P D C A とは、事業活動における業務改善手法の一つで、計画( plan )、実行( do )、評価( check )、改善( act )の4段階のプロセスを繰り返すことによって、業務を継続的に改善する手法。

## 提言内容の実施に向けて

### 1．計画的な実施の必要性

当報告書で提言した内容については、全てを一度に実施すべきとするものではありません。それぞれの内容に応じて、課題を整理し、環境・条件の整ったものから実施されるべきものです。

ただし、実施にあたっては、優先順位及びスケジュールを明確にし、計画的に実施することが望まれます。

### 2．モデル実施の有効性

また、提言した取組内容によっては、モデル区を設けて試行し、住民ニーズや有効性などを検証の上、全市に拡大するという手法の一つとして有効なものと考えます。

### 3．市民周知の重要性

提言内容を円滑に実施に移す上では、市民への周知が重要です。市民への早めの告知にも留意する必要があります。

### 4．見直しの継続について

いずれにしても、今回の区役所のあり方の見直しを一過性のものに終わらせないために、次の2点を指摘しておきます。

- 1．提言の取組状況のフォローアップに努めるべきこと。
- 2．区役所の機能を充実するために、区役所のあり方を恒常的に見直す仕組づくりに留意すると共に、新たな機能の導入にあたっては社会実験の手法の積極的な活用が望まれること。

以上の2点到留意し、「日本一身近で、はやい行政」の実現に一步でも近づくよう、区役所が市政の基本単位であるとの認識に立って、不断の見直しに努められるよう進言するものです。