

第1回 さいたま市区役所のあり方検討委員会 会議録

1 会議名	第1回 さいたま市区役所のあり方検討委員会
2 開催日時	平成22年2月5日(金) 午前10時から午後12時20分まで
3 開催場所	市民会館うらわ 603集会室
4 出席者名	<p>(1) 委員 14名(敬称略)</p> <p>大澤謙治、兼杉文子、木村美穂、國島徳正、柴原順治、齋藤友之、須藤順子、富樫久江、丸山繁子、渡辺紀子、島田正壽、利根昇、松村文男、島田昇二</p> <p>(2) 事務局等 15名</p> <p>比企邦雄 (区政推進課長、区役所あり方見直しプロジェクトチームリーダー)</p> <p>有住勇人 (区政推進課副参事、区役所あり方見直しプロジェクトチームサブリーダー)</p> <p>矢沢浩 (区政推進課長補佐)</p> <p>浜崎宏治 (区政推進課区政推進係長)</p> <p>《区役所あり方見直しプロジェクトチームメンバー》</p> <p>岸聖一 (財政課長代理財政課総務係長)</p> <p>石塚晃 (税制課長)</p> <p>池田義男 (市民総務課長)</p> <p>杉山和世 (健康増進課長)</p> <p>田中孝一 (土木総務課長)</p> <p>矢島達也 (西区くらし応援室長)</p> <p>新井邦男 (北区区民生活部)</p> <p>大田原貞夫 (見沼区健康福祉部長)</p> <p>浅井良純 (南区健康福祉部長)</p> <p>藤林邦禎 (南区くらし応援室長)</p> <p>田島幸一 (岩槻区区民生活部長)</p>
5 議題及び 公開・非公開の別	議題 8 内容 のとおり 公開・非公開の別 公開
6 傍聴人の数	0人
7 審議内容	8 内容 のとおり

8 内容

(午前10時開会)

(1) 委嘱状交付

(2) 市長あいさつ

(3) 委員自己紹介、事務局・区役所あり方見直しプロジェクトチームメンバー自己紹介

(4) 仮議長の選出

利根委員が選出された。

(5) 委員長及び副委員長の選出

委員互選により、委員長に斎藤友之委員、副委員長に兼杉文子委員が選出された。

(6) 区役所のあり方検討委員会設置要綱について

事務局から説明。

会議の公開について、委員長から諮り、公開と決定した。

委員了承の下、テレビ埼玉によるテレビ撮影を許可した。

(7) 議事

斎藤委員長を議長として、進行された。

「しあわせ倍増プラン2009」について

事務局から説明。

さいたま市の区政制度の現状について

事務局から説明。

(C 委員)

細かいところは、持ち帰って読み直し、(質問は)次回にしたい。

(議長)

持ち帰りの上、質問を用意していただきたい。

さいたま市における区政推進施策の概要(推移)について

事務局から説明。

(議長)

改めて、次回に質問の時間を取ることとする。

当委員会における検討範囲・内容について

事務局から説明。

委員から、質疑・意見。

(A 委員)

区役所のあり方検討委員会の役割と、市の中にあるプロジェクトチームとの関係について伺いたい。

また、「全ての窓口業務」とあるが、「窓口業務」の定義についても伺いたい。

(事務局)

プロジェクトチームについては、これから行う区役所の事務等の調査など、具体的な検討を行い、その結果の検討課題について、この区役所のあり方検討委員会でご報告させていただき、皆さんの意見をいただきたいと考えている。

(議長)

プロジェクトチームは、この会議に対して、具体的な資料の提示や調査をし、また、実際にこの委員会が提言した内容やご依頼した内容について、更に実務ベースで検討を加えるという2つの役割を持っているということ。

(事務局)

窓口業務については、戸籍・住民票などの申請の窓口等、市民の皆さまが訪れて相談をされる業務などを想定している。

(A 委員)

住民票等については分かるが、それ以外は、用件があれば、そこが窓口ということか。
現在は、市役所の本庁でなければ用が足りないが、区役所で用が足せるようになればいいんだというようなことも、窓口業務と考えて良いのか。

(事務局)

はい。現在、本庁関係と区役所関係の窓口業務について調査をしており、それぞれの立場から、区役所で扱うほうが効率的であるとか、区役所で扱っているが、集中して本庁で扱ったほうがいいのではないかなというような事務の洗い出しを行っている。

(B 委員)

何が窓口業務という一覧がないということによろしいか。

また、なぜその窓口業務が今の形態になっているかという現状把握も、行政としてはできていない。それを今からやろうとしているのがプロジェクトチームということによろしいか。

(事務局)

全くできていないということではなく、社会環境も変わってきて、新たな必要性という可能性もある。許認可権を抱えているようなものについては本庁で、日常的な身近なサービスは区役所でと住み分けができています。

これを再度洗い出しをして、どちらで扱った方がいいのかという住み分けを検討いただきたい。

(B 委員)

いつ頃リストをいただけるか。

(事務局)

3月の下旬を目途にその調査をまとめる予定なので、まとまり次第提供させていただく。

(議長)

確かに窓口業務という定義は明確にはないだろう。一般的に分かりやすいのは、人事や企画や財政など組織内部を対象にした業務を除いたものが窓口業務となるだろう。

しかし、人事や財政等を除いたものを窓口としても、区の総合行政推進に反映させようとすると、区長の人事権や予算編成権も検討の対象に入ってしまう。

住民が直接サービスを受けやすいようにするにはどうしたらいいかという現象面と、それを支えるものと、議論するとき、同時に考えていかなければならないというところにこの会議の難しいところがある。

(C 委員)

広い意味での組織改正に係る諸問題について、プロジェクトチーム等々で検討する際に、この委員会でそれについての確認、または意見の取り上げは常にしてもらえるか。

我々は、その辺に関与できるのか。

(事務局)

区民ニーズ・地域課題に自主的・主体的に対応できる区役所の構築という中で、区役所における、新たな組織・人員等のシステムについて、検討するということになりますので、プロジェクトチームの方から当委員会にお願いするような形にしたい。

(B 委員)

政令指定都市に移行してからの各区の区長の任期について、一覧表を次回までに用意していただきたい。

(事務局)

区長は一般職で任命となっているので、任期というのはないが、最大任期がどのくらいだとかそういったものでよろしいか。

(B 委員)

はい。

(議長)

では、区長の在職期間のリストを。

(D 委員)

区の独自性・裁量性が発揮できるようにということで予算制度の検討や区長の権限等が大きなウエイトを占めてくるのではないかと思うが、このあたりは議会の方でどのような反応がくるか。

行政の長である区長と選挙で選ばれた市長との違い等、混乱が生じるのではないか。議会との関係あたりをご説明いただけるか。

(事務局)

予算要求権が出てくれば当然議会でも説明責任がでてくるため、バランスを考えていかななくてはならない。

現在さいたま市では、区長は一般職の中から任命をしているが、川崎では、公募による区長というのを一回やった経験があるようなので、そういう制度をつくれれば、そういう形にもできる。

(議長)

従来区で、地元議員が活動しているところに、区長に権限が拡大すると、俺は何をするんだと悩む議員もいるかもしれない。そういう疑問が発生すれば、では本庁で何をするのかという役割が自ずから大所高所からという議論になると思うが。

(B 委員)

実際区役所の現場にヒアリングに行ってもいいか。

(事務局)

委員さんご自身が、個人でということか。

(B 委員)

つてがあれば、そちらに聞きますが、それがなければ事務局にお願いして。

現場としてどういう風に思っているのか。

サービスを受ける側とサービスを提供する側におそらくズレというものがどうしても出てくると思うので、そのズレをなくすためにヒアリングができれば。

(E 委員)

今それを 10 区に調査しているのでは。現場の声を反映する調査を今していると。

(事務局)

今言われたのは、実際に委員さん自身が直接。

(B 委員)

はい。また聞きではなく、直接お話をお伺いするような機会があれば、よろしいのかなと。

(事務局)

委員さんの中で他にも、実際現場をご覧になりたいということは。

(議長)

他の委員の方で、直接ヒアリングに言ってみたいという方は。

数人の委員が挙手

(事務局)

委員さんのご希望があれば、個々バラバラだと区役所の方も大変なので、ポイントで現場を見ましようという企画を作らせていただくということでいかがか。

(議長)

他の委員の方も日程と都合が合えば、ご案内は一応全員にさせていただいて、それで、行く方だけいくということによろしいか。

委員、承認

(C 委員)

プロジェクトチームの課の一覧表をいただきたい。

(議長)

事務局の方で、プロジェクトチームを構成している課の一覧表をお願いする。

(事務局)

はい。わたしの説明の中で、それぞれのプロジェクトの課題を説明するのを抜かしてしまいましたので、それをやらせていただければ・・・

(C 委員)

それがないと、なんのためにここに入るのと思ってしまうので、それも付けていただきたい。

(議長)

では、それは資料の方で。

事務局、了承

全体スケジュールについて

事務局から説明。

委員から、質疑・意見。

(A 委員)

2回以降の、具体的な日程は。できれば前もって7月くらいまで押さえたほうがいいのか。

(事務局)

今日は、次回2回目の日程をまず決めさせていただき、2回目に、7月までの日程をお持ちいただくということによろしいか。

次回日程については、3月26日金曜日午後2時から2時間程度。会場は、追って連絡。

市民アンケート調査について

事務局から説明。

委員から、質疑・意見。

(G委員)

ここに交通手段を入れていただけるか。

(議長)

来られた交通手段はどのようなもので来られたかということ。

(C委員)

区民意識調査というのを実施している区もあるので、その中にもっと細かい区民の意識で問題点がでてくると思う。それも参考にした上で、しっかりとしたアンケート調査票を作ったほうがよいのでは。

既存の区民意識調査を見て参考にできれば、委員として回答するにしても、自分なりのものが勉強できる。

(議長)

全区がやっているかわからないけれども、区民意識調査のデータがあるはずだから、そういうものも再度検討した上で、実施したらいかがかということだが。

確かに、調査してそのデータが使えないとなると困る。そのあたりは事務局はいかがか。

(事務局)

意識調査については、やっている区とやってない区がある。参考にはするが、できれば、今回のアンケートは全区で共通にとりたいと考えている。

(B委員)

過去の区民アンケートのデータはあくまでも参考としていただければ。

一般の方というのは、住民票を取りにくる程度だと思うので、不満はなかったとか、そういう答えが一番増えてくると思う。

今日何をしに来たか、今日困ったことはなかったか、窓口の対応が遅かったとか、いろいろ不満が出てくると思うが、今、あなたが行ったところは、何か問題がなかったかといったアンケートの項目も入れていただければ。

(議長)

これは、A4裏表で簡便にできるという前提で、裏表で終わるようなイメージで作られているのか。

(事務局)

はい、簡単に短い時間でとれるということで考えた。

(議長)

ただ、今お話のあった、今日は何しに来たのか、困ったことありましたかとか、アンケートにある、他にもっと欲しいような窓口サービスってなんですかとか、これはそんなに

スペースをとらないのでは。

(G 委員)

区役所は会議では行くが、窓口にはなかなか行くことはないが、(現在) 取扱をしていない手続きで、あなたが区役所で取り扱って欲しいと思うものがありますかと聞いて、私を含めて市民の方がすぐ答えて書けるか。

(B 委員)

おそらくこのアンケートの対象が一般市民と、許認可の関係とか業務で行かれる方と分かれてくる。建設事務所などは、一般の方はほとんど行かなくて、業務で行かれる方が多いと思う。であれば、平行して、市内の事業者に対して、どういう改善を求めますかというものを配布したほうがいいのではないか。

(事務局)

確認だが、事業者に対して、別にアンケートを実施したほうがいいのか。

(B 委員)

実際、建設事務所だとか、都市公園管理事務所とか、許認可の関係ですとか仕事で行く人が多いと思うが、仕事できている人みんなに配れるのか、というところがある。

市民の方で、今日この問題で来て、窓口で待つ時間が長すぎるとかたらい回しにされたとか、そういう声をとっていかないと、アンケートを配ったけどほとんど市民の人で、問題ないですとばかり返ってくるのではないかと。はい、よかったねというアンケートで終わるんだったら、意味がない。

(事務局)

B 委員さんからご指摘があったが、このアンケートの主旨としては、建設事務所というのは、本庁の職場と考えており、区役所に求められる窓口に何を希望されているのかというのが欲しい内容である。

(議長)

二つの話があるが、まず先程 G さんがおっしゃった「この質問の仕方で、一般市民の方がわかるか」と。これについては、やはり例示をすとか工夫をしないと。市で管轄している仕事は公務員でもわからないのでは。

これは意図的になるが、窓口で現行で出しているもの以外で、他の政令市の事例等を挙げて、具体的に聞くのであれば、回答できるでしょうということ。

もう一つはその属性。先程の法人、市民について聞かなくていいのかと。もう少しその人の属性が判る、男女とか職業とか、男女は聞かなくていいかもしれないが、職業とかという属性にかかわる部分は、フェイスシートの中にあっただろうが、どういう仕事を持った人が、どういう用件で来たかというのは、ある程度クロスで想像がつくので。また、先程のわかりやすくということも必要。

(事務局)

今日示した案で皆さま方からご意見をいただいたので、検討して、案をまた配布させていただき、次回の会議でもう一度みていただくということ。

(A 委員)

これは、区役所に来た市民の人に対するアンケートで、本庁に来た方に対しての文面に

なっていない。その用件が入っていない。

区役所にあったほうがいいという人が、本庁に来た人の中に当然いるはずだと思う。わざわざ来たが、区役所にあつたらこの仕事は助かるという意見の人も当然あると思う。そのアンケートになっていないので、そういう工夫が要るのではないか。別に本庁向けに作る必要があるかどうかということになるのかもしれないが。

(事務局)

繰り返しになるが、区役所の窓口調査の大意として、その要望を汲み上げていきたいというのがある。本庁の窓口というのは、建設事務所とか法人の方が多いのが実状だと思っている。そういう限られた方という属性になると思うが。

(A委員)

もちろん区役所から吸い上げるのがいいとは思いますが、本庁から吸い上げる必要があるのではないか。その可能性が薄いから要らないというのであれば、それはそうだろうが。

(議長)

現行で、本庁自体の窓口業務があるわけなので、その部分を使ってみたらどうかということですね。今の質問の延長上にあるのは、来た人しかアンケートに答えられないのでは、多くの利用しない人たちの意思は反映しないいいのですね、ということをおあらかじめ了解してアンケートを実施する必要があるということ。ここ(アンケート用紙)に年齢・世代がわたっているが、多分ばらつきが出て、特定の年代に偏る。若い人たちが来ることはまずない。

(H委員)

ちょっと、事務局の方に検討してもらいたい。市などでは最近、コンピュータを利用してアンケートを取るという方式で実施する例が多い。

無条件に、無作為にやるので、多層階級で取れるというメリットがあり、コンピュータを使うと、かなりのサンプルが集まり、サイレントマジョリティという部分がちゃんと浮き上がってくるという効果があり、年齢的にも相当幅がある意見があがってくるのではないかと。検討していただきたい。

(議長)

検討していただけるか。

(事務局)

十分検討させていただきます。

(議長)

このアンケート自体、区役所の業務を本庁と整理していくときに、本当に市民に必要なサービス、区役所で担うべき役割は何なのかということ特定するには、調査の対象に偏りがあると、そこには最終的にいびつな権限の配分になってしまう可能性があるため、もう少し調査の方法を変えていただくということで。

先程各委員から出た考え方は、利用していただければ。

時間が過ぎてしまったが、このアンケートとは、ずっと最終的な本質的な議論にかかわるので、次の会議までに結果を出すということではなく、次の会議に素案をおあらかじめ出していただき、また次の会議で少し検討していくということで進めたいと思うが、よろし

いか。

それでは、次回は3月26日、時間は午後2時からということで、会場は追って皆さま方にご案内するということです。

(8) その他

会議録の作成について、事務局から説明。

(午後12時20分閉会)