

第2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2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3月26日(金) 午後2時から午後4時40分まで
3 開催場所	市役所 議会棟2階 第7委員会室
4 出席者名	<p>(1) 委員 15名(敬称略)</p> <p>伊藤巖、大澤謙治、兼杉文子、川鍋隆、木村美穂、國島徳正、          栗原順治、齋藤友之、須藤順子、富樫久江、丸山繁子、渡辺          紀子、島田正壽、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>井原優 (総務課長)</p> <p>高見澤章 (人事課長)</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>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 (北区区民生活部長)</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

(午後2時開会)

(1) 議事

齋藤委員長を議長として、進行された。

第1回委員会資料に関する質問・意見等について

(事務局)

【質問1】しあわせ倍増プラン2009について 市民に直接関わる区長・区職員による

意見集約、改善要望等をまず第一にすすめたという経緯はあるかという御質問について。

現在取り組んでいる一職員一改善提案制度は、全職員が積極的に業務改善を推進することにより、職員の意識改革による市民サービスの向上を目的とした制度であり、委員御指摘のとおり、市民の皆様と直接係わる区職員の取組や意見はとても重要だと考えている。

市民の視点や市民サービスの向上のための業務改善の報告件数は、区役所全体で約370件とあるが、これは、かかわった職員数が370人であり、実際の件数としては、144件ということで、訂正をさせていただきたい。

今後も、職員が積極的に業務改善に取り組み、市役所全体が活性化することで、市民の皆様の要望に応えられるよう努力していきたい。

【質問2】さいたま市の10区基本データについて

支所・市民の窓口の取扱内容が各区異なると考えられるが、それらを十分検討の上設置されているのか、各区職員一人当たりの処理件数は何件かという御質問。

平成15年にさいたま市が政令指定都市に移行し、市内を9区に分けそれぞれ区役所が設置され、申請発行窓口機能を導入するため、区役所設置場所に近い支所等についての整理統合基準を設けた。

これにより、指扇支所、武蔵浦和支所、尾間木支所、大和田出張所、大戸出張所・連絡所、栄和市民の窓口、上落合連絡所、西与野連絡所が、統廃止された。

平成17年4月1日の岩槻市編入に伴い、旧岩槻市の市民サービスコーナーが4か所から2か所に整理され、市民の窓口として開設された。なお、平成20年4月に、谷田市民の窓口、東岩槻市民の窓口が支所に変更となった。

【質問3】区役所のあり方検討委員会における検討範囲・内容について

優先順位をもって予算要求が出来るか。窓口業務に係る適材適所配置の人事確保権はどうかという御質問。

現在、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おり、業務の繁閑に応じた対応など制限がある。また、組織権限については現在、市長の専任事項となっており、地域の特殊性などを踏まえた行政課題に対し、区の自主性・独自性を発揮できるような仕組みとはなっていない。

予算の要求権については、「区まちづくり推進事業」や「区役所管理事業」予算は、現在区が予算案を作成していることから、事業の優先順位付けは、実質、区で行っていると考えられる。

今後は、区役所が担う役割・機能のあり方の見直しにあわせた区長への予算、人事、組織権限の付与を検討する必要があるため、よろしくお願ひしたい。

【質問4】区役所で取扱っていない業務とは何かという御質問について。

現在、本庁において実施している窓口業務等について調査を実施しており、概算で828件。

この中には、受付行為等既に一部を区で実施している事務なども含まれているため、正確な数字は把握できていないが、多くは高度な専門性を要求される業務などとなっており、局において区役所で行うべきであると判断した業務については、その内の132件。

まだ細かい分析等を重ねているため、この数字については、動くということで、御了承い

ただきたい。

【質問5】パッケージ工房の設置について

区役所のワンストップサービス（総合窓口）となる「パッケージ工房」は、窓口職員が必要な手続きを積極的に案内することで、手続き漏れを防ぎ、さらに来庁の用件や事情を的確に把握することにより、お客さまが安心して手続きを行えるようになった。

「パッケージ工房」は見沼区において先行的に導入し、平成20年5月から全区役所への導入が図られ約2年が経過しているが、常に改善意識をもち、継続的な取組に発展していかなければならないと考えている。

その他、委員さんからの感想・御意見が4つほど挙げられているが、説明は省かせていただきたい。

（議長）

委員の方から質問がなければ、私の方から、確認をさせていただきたい。

質問2の取扱内容が、各区異なると考えられるというが、各区まちまちなのか、それとも統一されているのか。

（事務局）

統一されている。

大宮区と浦和区が商工関係の課をもっており、組織的に違うが、支所と市民の窓口については、その統一的なもの。

（議長）

もう1点、質問4で、局において区役所が行うべきと判断した業務が132件含まれているということだが、これも既に区に業務があり、ダブルカウントされているということか。

（事務局）

はい。

（議長）

そうすると、本庁も区役所も基本的には同じ業務やっているものをカウントしている可能性があるということ。

（事務局）

今回の調査は、本庁から見た本庁の業務と区役所の業務と、各区役所の側で、区役所から本庁へというそれぞれの立場で見ているので、ダブルカウントで出る可能性がある。

（A委員）

質問3だが、予算要求権には、優先順位をもって予算要求ができるかという質問に対し、実質区で行っているというふうなお答えのように伺えるが、これはちょっと違うのでは。例示がある区まちづくり推進事業というのは、だいたい1区あたり、1億数千万という上限が決められていると聞いている。

その配分をどう使うかということは区の裁量になるのかもしれないが、上限がある程度決まっているという範囲における裁量性というのは、極めて限定されたものと言わざるを得ないと思う。

したがって、予算権というのは、区には実質ないのではないか。

事実、区まちづくり事業費の内容などを、わたしも区民会議に参加していたが、8割方土

木とか街灯の取替えなどで占められている。

この辺も改善していかないと、予算としての意味がないのではないか。

( B 委員 )

質問 3 の回答の中に、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るが、係長以上の職を除いた職員ということは、通常の一般職員だけと意味か。

( 事務局 )

採用されると主事、主任、主査、係長、課長補佐、主幹、課長、次長、部長、局長と段階がある。係長職というのは、職が何々係長と決まる。スタッフ職といわれる主査と、主任については、区長の権限で配置は変えられる。

( B 委員 )

それだけの権限しか与えないのか。

( 事務局 )

現在は、そうになっている。

( B 委員 )

わたしは逆だと思う。係長職以上については区長の権限でやらなければ。係長等が一般職員を見て判断はできても、区長が一般職員を本当に判断できるとは思えないが。

( 議長 )

人事権ということで、今後区長の権限を拡大していこうという観点からすると、B 委員がおっしゃったとおり、もう少し幅を広げるべきではないかと。

最終的なこの委員会の結論でも、そういうところにもってくというのが、ひとつの方向だと思う。

身近な区役所に権限があれば、自分たちにとっては都合のいい役に立つところに初めてなるわけだから、そういった答申にできればしていければ。

( B 委員 )

わたしも、上限 1 億円も街灯だとか道路だとかで、権限がほとんどないんじゃないかと感じている。もう少し権限を与えて責任を持ってやっていただいたほうがいいのではないか。

( 事務局 )

各区職員一人当たりの件数について、別紙 1 に平成 20 年度各区区民課職員一人あたりの処理件数として、証明件数と届出件数をそれぞれ示している。

区政概要と数字が違うが、別紙 1 には、再任用職員の数が入っている。

西区区民課は 12 人で、職員一人当たりの件数が 6,194 件。

北区区民課は 18 人で、一人当たりの件数が、7,111 件。

大宮区区民課は 22 人で、一人当たり 7,205 件。

見沼区区民課は 18 人で、一人当たり 7,465 件。

中央区区民課は 15 人で、一人当たり 9,047 件。

桜区区民課が 13 人で、一人当たり 5,901 件。

浦和区区民課が 23 人で、一人当たり 7,650 件。

南区役所区民課が 23 人で、一人当たり 8,214 件。

緑区区民課が 15 人で、一人当たり 6,779 件。

岩槻区区民課が18人で、一人当たり7,991件となっている。

#### 区長在職期間一覧について

##### (事務局)

前回の委員会で、委員さんの方から資料要求があったもの。

さいたま市は、平成15年4月に政令指定都市に移行している。

政令指定都市移行後の区が設置されてからの、区長在籍期間を一覧にしたもの。

政令市の移行前に区役所の開設準備担当として携わった職員が、初代の区長となっている。

政令指定都市への移行に伴っては、新たに区役所の設置と同時に局制というものがひかれた。その中で、区長の人事に当たっては、局あるいは区というものを合わせた中で、適材適所という観点から、配置された。

また、区役所については、区民に最も近い行政組織という性格があるため地域性にも配慮した配置となっている。そういったことから、各在職期間1年から4年と少しばらつきがでている。

##### (議長)

この資料から、今度の区役所のあり方に関連するアイデアとか何かあれば。

##### (C委員)

例えば中央区では、初代の山田区長以外、毎年毎年区長が代わっている。

そうすると、次の年の予算を決める権限をもし与えたとしても、自分が決めた予算ではないものが、課題と一緒に残るので当然モチベーションも下がる。自分でこういうふうな区政運営したい、こういうふうな中央区役所を実現しようと思ってもコンセンサスが取れない。区民会議で特にそれを感じた。在任期間1年というのは、あまりにも短い。最低でも、2年間以上これは必要ではないか。適所適材という問題もあるだろうが、御検討いただければと思う。

##### (議長)

確かに、安定的な区政ということからすると、毎年代わるというのは、あまり好ましいことではないかもしれないが、この委員会で最終的にどこまで明確に言えるかということ、これは私の考えだが、市長の政治方針とかもあるだろうし、適正な全体としての人事のローテーションというのもあると思う。

ただ、区政の安定を考えると、一つの委員会の中で意見があったとか、あるいは、望まれるとかそういった表現で取り上げるというのも、確かに重要だと思う。

##### (D委員)

人事を所管している総務局長という立場で、現状と市長の政策方針についてちょっと説明させていただければ。

平成15年以降区ができた時に、それぞれの区長さんについては、旧市の所属の職員が区長になろうと。

これは、地元の皆様と直結した自治体なので、そのほうがいいたろうということ。

その長年の慣習ということで、それが現時点でもある。

御質問があった平成19年の中央区役所の例については、ここ数年の団塊の世代が退職す

るまでの間は、非常に人事管理が難しい面があった。旧市の職員数に格段に違いがあり、与野は700人位、旧浦和、大宮は4,000人位なので、その中で、一つの区のトップに就くとなると、底辺の方も相当厚くしないと、人事が効果的に効率的にできない。

昨年5月に市長が変わり、市長も現場主義ということで、区の活性化ということで今回からは、例えば56歳の区長ができたとか、継続性などについても十分に配慮するようという指示も出ており、今御指摘あったようなことについては、積極的に努力をさせていただくので、御理解いただければ。

(E委員)

はっきり申し上げて、1年では区の行政の継続性というのは、すごく難しく大変になる。区長さんのお仕事柄、区民もそこが不安になる。バランスも十分に配慮して、区長さんが1年で辞められるところは、部長さんをしっかり残すとか、御配慮はいただいているのか。

この間発表になったが、浦和区の場合、区長さんから部長さんからずらっといなくなって、区民として、どういうふうに継続して行政をやっていただけるのかなと大変不安を覚えている。今後は、御配慮をとっていただけたら。

(D委員)

区長と副区長が同時に退職を迎えることのないようになってきたが、先程申しあげたように、団塊の世代ということもあり、旧市の職員という制約の中でやってきたこともあり、いくつかの区で同時退職者が出てしまった。

今後は、本庁局の人事交流、市長も現場主義と言っているので、かなり若手の登用に心掛け、区長と副区長と部長がブッキングして退職しないようにという配慮を十二分に考えたい。

(A委員)

区長さんの旧市の出身というのは今後も継続する方向か。

どこかで断ち切らないといけないと思う。

これは、さいたま市の合併による政令指定都市という因果関係で、地元のこだわりが消えない一つの原因になっているのではないかと。

役所では地元出身のこだわりはないと伺ったが、今のお話として、歴然として残っているという事実がある。これは断ち切っていかなければ、新しい政令指定都市の生まれてくる要因にはならないのではないかと。

(D委員)

職員の融和といった意味では御指摘のとおりだが、地元の職員ということになると、地元の方々とのつながり、コミュニケーションという部分でのメリットもある。

北九州市などは、旧市の職員の看板を外すのに約30数年かかったという例も聞いているが、市長が職員の絆を増して融和を図ってこのさいたまをつくっていくんだという発言をしているので、できるだけ近いうちに御指摘のあったとおり、旧市に関係なく実力本位で誰がどこに行ってもできるような、そんな区長をつくりたいと思っている。

(F委員)

いわゆる区長の在職期間が1年とか4年とか議論あったが、長ければ良くて短ければまずいということではなく、人材の流動化というのはどうしても必要だと思う。

今回も人事異動で10区のうち8人の区長が代わっているが、年度ごとに区長のマニフェ

ストが示されており、区長マニフェストのPDCAをしっかりとやっていただくことが何を聞いても一番大切ではないか。

先程のお話の中で、適材適所ということお話があったが、まさにそれを前提に、期間ありきではないのではないかという気がしている。

(B委員)

自治会長を1年で受けるという人は、あんまり出てこない。

1年ということは、いくら優秀であってもその気がなかったら全然進まない。後継者も育っていかない。責任を持って何かをやろうとすれば最低でも3年位はやっていただかないとまずいんじゃないかなと今までの自治会での経験で感じるところ。

#### 区役所あり方見直しプロジェクトチーム構成メンバー一覧表について

(事務局)

「資料4 区役所あり方検討のイメージ図」をご覧ください。

これは、区役所あり方見直しプロジェクトの取組にあたっての仕組みを図で表したものであり、前回の会議で本検討委員会とプロジェクトチームとの関係を御説明させていただいたが、その補足資料として作成したもの。

「しあわせ倍増プラン2009」において庁内に設置した7つのプロジェクトチームのひとつとして、「すべての窓口業務を区役所で行えるようにする」ための検討を行うための組織として、「区役所あり方見直しプロジェクトチーム」を設置したところ。

このプロジェクトチームの主な作業については、窓口等業務の実態の把握、課題の抽出、対応策の検討、本庁・区役所・事業所等における役割分担の検討などを行うなど、この会議での検討の参考となる具体的な資料の提示や調査を行い、また本委員会から提言された内容や依頼について、実務的なベースで検討を行うという2つの役割をこのプロジェクトチームが持っている。

このプロジェクトチームは、15名で構成されており、本庁サイドからは、予算・組織・人事、また市民に身近な窓口業務を所管している各課の課長、そして区役所側のメンバーとしては、区役所を構成しているくらし応援室、区民生活部、健康福祉部を代表し、各部から2名の部長さんに出ていただき、計6名の部長、全員で15名となっている。

また、このプロジェクトチームでの検討に、区役所の考え方、意見などを反映し、プロジェクトチームと連携を図るための組織として「区のあり方検討協議会」というものを設置している。

この協議会は、10区でひとつの横断的な組織であり、区役所の窓口改善、区長への権限移譲など、区役所のあり方について検討して、取りまとめる区役所サイドの検討組織となっている。

この協議会は、10区長と10区を代表した6人の部長の、計16名で構成しており、全体会としての協議会と、協議会の円滑な運営を図ることを目的に設置した、くらし応援室・区民生活部会と健康福祉部会の2つの部会から組織されている。

この2つの部会については、各部会に属する、部や課について、それぞれ2つの区役所から職員を選出し、くらし応援室・区民生活部会が14人、健康福祉部会が12人がメンバー

となっている。

続いて、資料3の区役所のあり方見直しプロジェクトチーム構成メンバー一覧表の内容ついて、各所属よりから説明をさせていただきたい。

(プロジェクトチーム)

総務課の主な所掌内容は、区長への組織権限の付与の考え方。

現状及び課題は、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、社会・経済情勢の変化や地域の特殊性を踏まえた行政課題に対し、区の自主性・独自性を発揮出来る仕組みとなっていない、ということ。

論点は、独善性を排した、一定のルールの下での、区長に対する組織権限の付与についてということ。

(プロジェクトチーム)

人事課から、区長への人事配置権限の付与の考え方ということで、挙げさせていただいている。

B委員から御指摘があったが、人事権というのは、本来任命権者である市長がもっている。

東京23区と違い、区長の人事権というのはないが、当市の場合、係長級である主査以下の職員については、区長が裁量で配置できるという権限を有している。

このため、それ以外の者について、弾力的な対応ができるように、この1年間かけて、検討していきたいと思っているので、御協議の方をよろしく願いたい。

(プロジェクトチーム)

財政課の主な所掌内容としては、区の独自性あるいは裁量性が発揮できる予算制度の検討となっている。

現状としては、区まちづくり推進事業や区役所管理事業の一部の予算については、区民会議から提案された要望・意見などを基に区のほうで予算案を作成し、それを、市民局で取りまとめた上、わたくしども財政局の方へ要求をいただいている。

区の予算要求に対する権限については、従前から検討しており、今年は新たな試みとして、今まで区長と財政局長あるいは市長との予算折衝の場というのとはなかったが、今年は、区長が直接、市長、財政局長と予算の折衝という形ではないが、説明できる席を設けた。全庁としては、通常の予算要求をする課あるいは局に限ってという議会対応があるが、区は、直接財政局に予算要求いただいていない関係もあり、議会へ出席する機会はない。

次に、予算執行の関係だが、基本的には予算を配当とって難しい表現になるが、最終的に予算が決まり、各区役所に予算をおろすときに、通常の局であれば直接財政局の方から、各局へ予算がおりるといふかたちになるが、区の場合には、それぞれ本庁の本課を経由して、再配当という表現になるが、二段階で予算がおりてくるかたちになっている。

ただ予算の執行に限って言えば、先程の区まちづくり推進事業については、区長の裁量があり、流用とって、これもちょっと難しい表現だが、当初決められた項目とは違ふかたちの使途に変更するといったことは、比較的弾力的にできるような制度設計になっている。

一番最後に、区民会議の席で、区長の権限をもう少し強化したいという考えもあるようだが、これは全庁的に言えることになるが、どちらの局、本庁の局もそうだが、予算の執行については財政局、お金の支払をしている出納室、あるいは監査といったような事務を見るセ

クションで、かなり厳しい目で見ている。

こういった背景もあるので、やはり全庁的に同じルールの下にやるべきだろうというものあり、区だけ自由裁量にてやるというのは、ちょっと限界があるかなと考えている。

最後に論点だが、予算制度のあり方を考えていく必要があると考えている。

各区で予算要求をいただくとなると、10区で自由競争の予算要求というかたちになる。そうすると、財政局が予算査定をする段階では、事業の成熟度、緊急度、あるいは危険度等を踏まえながら、財源も限られている中で予算査定を行っていくので、各区できっちり練られた予算要求があがってこない、かなりばらつきのある予算のつき方になるであろう、という心配がある。

最後、先程もちょっとお話をしたが、予算要求をしていただく以上は、説明責任が発生するので、議会対応、あるいは市民に対しての説明責任が発生し、議場の問題等物理的なものもいろいろな検討が必要になる。

(プロジェクトチーム)

局等へ集約すべき業務の整理ということで、他の業務については今お話があったとおり基本的には区長に権限を付与するという方向の話だが、今、税務部の方で検討している市税事務所は、逆に、業務を局へ集約するという方向で検討している。

現在本庁税務部においては、市長権限の下に、法人市民税とか個人市民税の特別徴収という、給与をもらっているサラリーマンの方の課税については本庁で行っており、区役所においては市長から区長に賦課徴収権を委任しており、区長課税ということで、個人市民税の普通徴収、固定資産税、都市計画税、軽自動車税等の税目について、各区で行っている。

こちらについて、組織を再編し、本庁財政局内に市税事務所を設置し、賦課徴収権限を全て市長権限として、併せて職員についても、先程申し上げたような現在の区の職員が行っている税目についても、職員も本庁の財政局の職員とするということ。

論点としては、市税事務所と区役所の役割分担の整理を行うということ。

(事務局)

支所市民の窓口等のあり方の整理について、現在の設置状況は、支所が8区で16。支所がない区もある。市民の窓口では、5区に9の市民の窓口がある。

それと、全区に16台の自動交付機が設置されている。

それに対して区民カードの発行枚数は、現在29万4,470枚。

各種証明書等の交付事務取扱郵便局は、取次という形になるが、全区で72か所。

また、先程の市民カードとは違い、全国ですすめている住民基本台帳カードの発行枚数は2万8,749枚で、市民カードに比べて少ない。

2点目に支所の配置ということで、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、その後、自動交付機の設置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い駅に近い新たな複合公共施設の設置が計画されているなど、支所・市民の窓口の適正配置や自動交付機・取扱郵便局のあり方について、考え方を検討する必要がある。

3点目。自動交付機の更なる利用者を増やすという方向で、自動交付機利用者に対する市としてのインセンティブの付与、どう増やしていくかという課題がある。

4点目。自動交付機に対応する「市民カード」は毎年2万枚程度発行枚数が伸びているが、「住民基本台帳カード」については、発行枚数が伸び悩んでいる。自動交付機に対応していないということもあり、この「住民基本台帳カード」についても、自動交付機への対応をすべきか、システムの変更等が必要になってくる。国で、規制緩和ということで、ある自治体ですすめられているコンビニでの住民票等交付事務の取扱いの動向を踏まえながら、将来的な配置について検討する必要がある。

論点は、まず支所の配置について。現在の16支所、9市民の窓口及び自動交付機の設置場所や取扱郵便局の配置のあり方などについて、その利用状況・取扱件数など様々な角度から検討しながら、また新たに、複合公共施設が設置されるという状況の中で、廃止について整理する必要がある。

また、業務について、自動交付機へ誘導するため、窓口での証明発行手数料よりも、自動交付機での証明発行手数料を低減するなど、有効性及び是非について、これらを検討していく必要がある。

3点目に、「住民基本台帳カード」について、国の動向を踏まえながら、自動交付機やキオスク端末での対応、また、その普及促進のための発行手数料の無料化等料金の改定等の論点を検討していただきたい。

続いて、区役所で行うべき窓口等業務の整理と局等へ集約すべき業務の整理、区役所等窓口業務の開庁、土日開設等の方向性、区役所における窓口等業務、窓口の委託に向けた方向性。その他窓口改善に関すること。

現在、地方行政を取り巻く環境は、地方分権改革の進展や、将来に向けては、少子高齢化の急速な進行と生活形態の変容が今までにないスピードで変化し続けている。

そのような中で、市民ニーズに的確に対応するとともに、一層市民満足度の高い、きめ細かな行政サービスを提供し、満足度をアップしていくためには、市政の最前線基地である区役所が果たすべき役割・機能や業務のあり方などについて、あらためてここで見直しが必要となっている。

土日開庁の関係では、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の方が増加しており、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ある。

市民サービスの向上としては、限られた人的資源がある。それらの有効活用を図る観点から、職員ではなく民間でできるような業務については民間委託を考えていく必要があるということで、3点目の現状と課題ということで挙げている。

論点としては、まず区役所で行うべき窓口業務、局へ集約すべき業務のあり方をこのあり方検討委員会で御検討いただくが、区役所の役割の整備をした上で、これらの視点を踏まえたかたちで、本庁・区役所・事業所等の窓口業務の仕分けをお願いしたいと思っている。

土日の開庁については、3月末から4月あたまには引越に伴う業務で、窓口が混雑する。平成20年、21年、22年と、区役所の窓口の土日の臨時開設を行っているが、繁忙期に限らず、通年での土日の区役所窓口の開設の方向性について、議論いただきたいと考えている。

また、支所・市民の窓口の土日開設や、現在開設時間延長を行っていない駅に近い支所などの開庁時間の延長や自動交付機の設置などについて、議論いただきたいと考えている。

委託については、区役所業務の中で、直接職員が行うべき業務と、民間に委託できる業務はないかという事業の仕分けについて、御議論をいただきたいと考えている。

窓口の改善に関しては、委員の皆様から、いろいろな視点から改善すべき点を御指摘いただいた点などについての改善をすすめていきたいということと、職員の意識改革、スキル向上など、区役所運営に係るソフト面での方策や、窓口のハード面での整備の必要性などについて御議論いただきたいと考えている。

(F委員)

財政課の先程の説明の中で、区長さんが直接市長さんとか財政局長さんに対して、予算要求方針を説明できる場をつくったということは大変結構なことだと思う。

先程のお話の中で、予算を組むと説明責任がでてくるというお話があったが、今度、予算編成のプロセスを一部公開すると聞いているが、あの市長査定の117事業というのは、どういう基準でできたのか。今後どうしていきたいのか、決まっていることがあれば。

(プロジェクトチーム)

事務事業としては、もっと多くの数があるが、各局で22年度予算に重点的に取り組んでいくものを挙げてある。今後もっと拡大する方向。

(F委員)

特に、金額で決めているということではない。

(プロジェクトチーム)

そういうことではなく、各局の主要事業という取扱。

(A委員)

各所属課の方々から、論点、課題、こういう検討をする必要がありそうだというお話がでた。それは、各所属の方々、そういう検討をすすめるということか。

この委員会との関係はどういうことになるのか。

(事務局)

各課所で抱えている課題、御議論いただきたい論点に関して、各課所で課題解決するために、こういう方策があるんじゃないかという素案のような形をお示し、それについて委員さん方に御議論いただき、御意見をいただいたものを踏まえて、また、案を修正していくといった作業が必要になっていくのではないかと考えている。

(A委員)

そうすると、御説明に対して、わたしたちとして、どういう風に考えますかというようなことの意味を申し上げることになるのか。

(事務局)

はい。今現在、各委員さん方がお考えになっている、区長の権限だとか、区の、こういった課題があるんじゃないかという御意見をお伺いしたいと思っている。

事務局あるいはプロジェクトチームの方でこういった課題に対しては、こういった解決策があるんじゃないかということをお示したのに対して、またさらに御意見いただくというかたちになってくるんじゃないかと。

(議長)

この会独自で個別のアイデアを、案を作るというのは、個人的にはまず、これだけの人数でしかも限られた回数でやるのは、まず無理かと思う。

そういう意味からすると、プロジェクトチームがあって、当委員会があるとおり、われわれができることってというのは、プロジェクトチームのそれぞれの面々が自分たちの所掌の課題は何かということについて論点として出していただいているので、われわれ委員から、何かいいアイデアなり、検討すべき別な論点を提示していくってということで、協力するというかたちがまず一つあると思う。

それを受けたプロジェクトチームの方が、われわれの意見を参考にして、何らかの具体案に挙げたものを再度この委員会に出していただき、それをまた、われわれ委員会の中で吟味していくっていう、行ったり来たりのかたちで何とかかたちをつくるという方法しか、現行ではないかなと。

もし、これを当委員会で、委員の皆さんがひとつひとつ項目ごとにやるとなると、おそらくメンバーを分けて徹底してやらなければ。しかもそこに職員の方が張り付いてもらわないとまずできないので。

しかし、そういう意味では、限られた回数と限られた時間の中で、区役所のあり方を検討するには、やはり餅は餅屋でやっていただき、そこにわれわれの市民の目線からみたアイデアなり考え方なり意見なりを言って精査していくという方法であるのかと思うが。

例えば、論点に着目していただき、区長の人事配置権と、先程B委員がおっしゃったように、ここはやはり部長レベルまで、ちゃんと区長が全部人事権を握るべきだという意見を出していただければいいのでは。

それから、税制課の例。

これまでは区役所に権限を拡大するという発想で説明がきたが、今度は税というものは、局に集中すべきだという逆の提案。これは住民に利便性が高くなるのかという質問があるのかと思うし、税制だけではなくて、建築確認であるとか、より、専門性の職員を配置して対応しなければいけないものは、全区に本当に建築主事を置くのかというようなこともでてくるが、これは無理だとなれば集中することになる。

このときに重要なのは、集中したほうが住民に本当に便利になりますというところを根拠付けなきゃならないわけで、この際に、われわれが市の方にこういうデータが必要ではないかなど会議の中でアイデアを出していくということでもよろしいのでは。

委員会の視点ということにもなるが、区役所の役割を整理することで、5つの視点が想定されている。区役所による窓口サービスの向上、市民満足度の向上、分散と集中、それから費用対効果、区が主体的に、それから社会情勢の変化に伴う、こういった基本方針で役割を分けるとあらかじめ想定されているが、これ以外の視点や視点の細分化というような提言でも結構かと。

そういう意味では、ぜひ、われわれがゼロからつくるといふことはこの委員会では無理なので、事務局にわれわれの意見をくんでいただいた素案をつくっていただき、その素案に対して再度、われわれがまた意見をいうという、この繰り返しで進めたいと思う。

(B委員)

財政課へ伺いたいが、まちづくり推進事業等について、区民会議から提案された要望意見などをもとに予算案を作成したと書いてあるが、この区民会議はどこを言っているのか。私も区民会議で何年かやった経験があるので。

それから予算規模はどのくらいの金額を言っているのか。区民会議のメンバー構成ってというのはどういうことなのか。10区の中で、その辺がどういうふうの違いがあるのか知りたい。予算要求をできるということは、かなりの予算が区民会議に諮られているのかなという感じがしたので、ちょっとお聞きしたかった。

(議長)

他に委員の中で、区民会議をベースにこの委員に参加してらっしゃる方もいらっしゃるようなので。

(G委員)

現在、区民会議委員をやらせていただいている。

この区役所のあり方検討委員会とも、非常にリンクしてくるのではないかと思うが、現在市長さんから答申があり、区民会議とコミュニティ会議のあり方について、市民活動推進委員会の方で、アンケートをとったりしている。

今後、区民会議とかコミュニティ会議といったものの存在についても、流動的に代わっていくとかいう方向にある。今まで、区民会議、コミュニティ会議を設置して、行政と区民、市民の協働のまちづくりというようなかたちで推進してきているが、ちょっとうまくいっていないんじゃないかというようなことがあるんじゃないかと理解しているが…。

(H委員)

参考として。今回南区で区民会議の方から、ちょっとこういうことやりたいということで、要求してヒアリングでは説明させていただいた。残念ながら予算はつかなかったが、とりあえず要求させていただいた事実はある。

(B委員)

金額は。

(H委員)

80万円位。

(B委員)

80万円位の金額のことを考えるのに、こういう大きな現状と課題の中に載せるようなそういう金額じゃないだろうと思う。

(H委員)

たまたま参考に、お話をさせていただいた。

(B委員)

その辺が、理解できなかったなので、質問した。

それから、メンバー構成についても、どうなのか。ここまでうたっているとなれば、かなりのメンバー構成では、区民全体に波及する話と考えるが、ひとつの部下でやるような、簡易形式の話ではないような気がする。

要望とか意見などを基に予算案を作成し、と書いてあるので、区民会議の権限はこんなにあるのか、区民会議のメンバー構成はどういうことか。行政のやっている財政の面での予算

措置を、あらためて考えなきゃいけないような規模での予算構成をどうやるのか。

(事務局)

こちらの資料で、区まちづくり推進事業の予算の大半とか大部分を区民会議の意見要望などに基づいて予算案を作っているようにとられるよう表現になっていることについては、訂正させていただきたい。

基本的には、区民会議は2年を一つの任期として活動しており、その2年間の間に、区民会議の委員さんが自分たちはこの2年間でこういうまちづくりについてとりくんでいきたいというような方針を立てる。

例えば、来年は環境について重点を置いた事業を区民会議としてやっていきたいということであれば、環境に基づいたフォーラムをやりたいということで、予算を要求することで、それが予算化されて、予算案となるというような事実があるので、そういった面をこの辺では表現させていただいた。

区まちづくり推進事業の、1区、平均的に1億2、3千万の予算の大半を区民会議の要望意見で決めるということではないことについては、訂正させていただきたい。

(B委員)

そうですね。あまりに、この違いが大きすぎるんで。

先程議長がおっしゃったように、建築確認とか、上下水道の基本的な部分とか、あるいは許認可の基本的な部分は本庁でやるというのはわかるが、これだけ広いエリアになると、なかなかその辺は整理できない。とすると、かつての市の設計の仕方等によって、だいぶ違いがあるだろうと思う。整合性を図って一気にやるのであればできると思うが、それが各地域ごとに違うということがあって、そういう拠点ごとのことも考えていく必要が、あるのではないか。

庁舎の整備検討委員会とも関連付けていかないと、なかなか難しい。

組織的に整合性を図ったりスリム化したりということには、法規制などがかかるということも前提に考えれば、各地域性の持った特性の違いのある部分については、それなりに考えておく必要があるんじゃないか。

(議長)

特殊性がある行政分野をどう扱うかということですね。

われわれが、議論しづらくなっているひとつの要因はそこにあると思う。

直接わたしたちがカウンターでサービスを受けるというパターンと、組織とかカウンターの中の、人事とか予算編成とか目に見えない部分の活動がある。

さらには消防、教育委員会、水道局となると、本当に丸抱えでさいたま市というひとつの自治体の権限そのものをどこまで区におろせるか、そこまでほんとにやるのかどうかというところもある。

だから、先程ちょっとでた許認可については、どこまで区におろしたほうが住民にとってまちづくりがいいのか、区民会議が自主性が増すのかといったことは、判断ができないので、ある程度、行政の活動がはっきり洗い出されないとわからない。

関連して、資料7も一緒に最初に説明していただけるか。

## 窓口等業務の役割分担に関する調査について

(事務局)

現在調査を進めている内容について。

本庁、区役所、事業所等全ての箇所を対象として、窓口等業務の役割分担に関する調査を実施している。証明書交付、貸付、認可、許可、登録、請求、処理等の各種届出申請、報告、申込、相談など、窓口業務といわれるもの全ての業務について、および窓口業務を有しないが、局もしくは区において処理すべきと判断される業務などを対象とし、本庁、事業所等における窓口業務数が、粗々の数字で828。区役所については、区役所業務の対象となっているものが、716となっている。

この、業務数については、不整合があるところもあるので数字については動くところだが、このような業務を対象に、これは区でやるべきなのか、本庁でやるべきなのか、というところを、それぞれの立場で考えたものを調査数として出させている。

現在、この区役所あり方見直しプロジェクトチームにおいて、本庁、区役所、事業所等の調査票の整理作業を進めており、この作業が終了した段階で、区役所のあり方検討委員会において検討いただくということで、ある程度、業務の内容を、先程委員長さんが言われたように、許認可とか特定の高度な技術を有するものについて、区で果たしてやるべきなのかどうか、むしろそれは本庁等で集中して効率的にやったほうがいいのではないか、という切り口や本庁でやっているものの中で、本当に区民の皆様身近な問題については、区役所におろしていくと、そういうような切り口で整理をしていきたい。

本庁等で出された業務の中で、ここに828あると申し上げたが、その内訳で、現行どおり本庁等で実施すべきと判断される業務については、636ある。

簡潔処理まで全てを区役所で行うべきと本庁が考える業務が59。

受付経由業務の一部を区役所で行うべきと本庁が考える業務が73。

中央区役所と大宮区役所にある、南北建設事務所関係のような局の出先事業所で行うべきと本庁が考える業務が10。

その他、先程税務事務所の話があったが、本庁で集約されるべき業務ということで、50。全体として828。

本庁等が所管する区役所の業務で区役所でやっている業務のうち、本庁で局でやるべきだと、本庁の職員が考えた業務が31。

その一部を局で行うべきだと考えている業務が10。

区役所側で、調査した716の業務のうち、本庁等で行うべきと区役所で判断したものが5。

現行どおり区役所で窓口で行うべきという業務が711。

本庁の業務で区役所で行うべきと区役所が判断した業務はなかった。

(議長)

これらは、基本的にどういう基準、何を根拠に判断したか。

(事務局)

建築許可等高度な技術を要するもので一連的に管理を要する業務は、その各区に分散する

ことによって、その基準が統一性に欠ける恐れがあり、それは本庁でやったほうがいいというような業務。

また、保健所関係で、法定の感染症法に基づいて、保健所で届出を受理するものであると法律で定められているような業務は本庁でとなっている。

(議長)

なるほど。市民が自ら動いて、何らかのサービスを受けようという仕事については、現行で、今の調査の段階では数字は変更する可能性はありますけれども、828位あるそう。

これ以外の先程の区民会議のようなまちづくりをやりたいという、市民の主体性に基づくようなものについては、実はその権限なり役割なりというものは、どのように分担されるかというのは、基本的にはわからない。

今わかっているのは、この窓口サービスの部分だけ。

基本的には多くの市民が一番利用するのは、窓口ということなので、ここを突破口に、今まで、区になかったもので、必要なはどのようなものがあるのかというようなところを探りながら、委員会の中で固めていって、最終的に提言をするとすれば、市民は今までよりは、本庁に来なくてすむ、区の権限が拡大するというふうな、発想にもっていくということだと思ふ。

皆さんから、新しい論点の提示とか、あるいはこの既存の記されている中の論点を詰めていく場合には、どこに注意をしたらいいのかと、どういう視点があるのかといったアイデアをいただければプロジェクトチームも動きやすくなるので。

(F委員)

最終的には、区役所のあり方の見直しのゴールというのは、市民の満足度アップということ。

区役所の窓口サービスの向上と市民満足度の向上というのは、どちらかという、枠組み、フレームワークの話で、ハードの部分の話だけしか載っていないで、実は、大切なのは、ソフトの部分というか、職員のモラルというか、モチベーションというか、これが実は根底にあって、実はハードの部分が生きてくるというもの。

例えば、明るい区役所づくりを昨年の6月に立ち上げて、これを一過的ではなく、継続的にやっていくとある。具体的に、いわゆるソフトの部分、職員がモチベーションをどうやってあげていくのかとか、そういったところをぜひ、組み込んでいただきたい。

ハードができあがってもそれを実際運用していくのは職員の方なので、極論を言えばこのモチベーションが上がらないと、市民の満足度というのは上がってこない。

ぜひソフトの部分を入れ込んで、プロジェクトチームの中でご意見をいただきたい。

(I委員)

今日の内容で、プロジェクトチームの皆さんが、何をこの会に求めているのかという論点まで詳しく出していただいている。

今後、この形式で議論を進めていくのかというのが疑問。

今日の議論というのは、常に、個人対行政、で、行政から答えが出て、今後はこのようにしますって言ったらそこで全て解決になってしまっているの、この会が1年間を通して、何をやるのかということをも、委員さん同士で議論を煮詰めないと、始まらないんじゃない

いかなって思う。その辺をちょっと改善していただきたい。

( J 委員 )

今のお話はあまりにも幅が広すぎて、ひとつにまとまってないような気がする。

あり方検討委員会として、何が必要で、どういう方向に向いていくのかということが、私自体ちょっと見えない。各所管の検討の視点というところをひとつひとつ積み上げていって、それで、いかにして、市民に満足していただけるかということを検討していったほうがいいのではないかと思う。

( 議長 )

委員会として、論点、進め方が明確でないと、なかなか参加しにくいというのは、そのとおり。どこを頼りに何を論点にして話すかっていうことが決まっていなくて、議論が拡散する可能性が当然ある。

それについては、最後にちょっとお話しするということにしたい。

#### 市民アンケート調査について

( 事務局 )

まず、前回委員さんから過去のアンケートをとということだったので、2種類のものをお出しした。

次に、区役所の窓口サービスに関するアンケート調査(案)。

区役所のあり方検討委員会における検討資料とするために、区役所の利用状況、現況、区役所の窓口サービスに関する市民ニーズ意見等を把握することを目的に考えている。

実施の方法は、前回委員さんからいろいろ御意見をいただき、来庁者へのアンケートでは対象者がかなり限定されてしまうということだったため、今回このアンケートについては、分量的にも多くなっているため、無作為抽出による郵送アンケートという方法で、考えている。

さいたま市在住の二十歳以上の方、3,000人程度に郵送し、返信用封筒で返信をしていただく。回収の目標は、通常、市で行っている市民意識調査が、約5割程度の回収率となっているため、回収は1,500件位かと。また、さいたま市のホームページを活用した、ウェブによるアンケートというの、検討したい。

アンケート2ページ目は、問1から問1-2の3問、区役所の利用状況、現況を把握するための設問。

問1は、最近1年間にどれくらい、区役所、支所、市民の窓口の利用があったか。

利用者、非利用者の比率。利用者にとっては、その利用頻度というものを把握するもの。こちらで、利用したことがあるとした方については、問1-1に進んでいただき、どのような用件で利用したかという利用目的を聞くことにより、満足度をお聞きする問1-3とでこの利用目的と満足度との相関関係も要るか。

問1-2については、次の問1-3にすすむにあたり、どの施設の評価かを特定する意味から、主に行かれる施設というものを選んでいただく。

平成18年度に行った区民満足度アンケート調査は全区ではなかったが、8区で共通して、

来庁者に対してとったアンケート調査ということで、この問1 - 3と同様の内容になっている。

調査対象者が違うので、単純に経年変化というものは取れないが、そちらとの違いというものがどのようにでてくるかというものをみたいという意味合いがある。

18年度の調査は各区で来庁者に行ったので、区ごとの満足度が出ている。

3ページ目は、窓口対応等各項目が11ほど並べてある。

項目ごとの利用したときの満足度というものが、市民にとって、来庁者にとって、どういう項目が大事になってくるのかということ調査することにより、そのマトリクスから、どこに基点を置くべきかと、こういうものを調査するもの。

それから、項目については、用件が済むまでの時間の長さ、窓口に並んですぐ終わったか、あるいは時間がかかったかというあたりの満足度、あるいは、用事が済ませるまでにいろんなところを回ったかという手間の関係等の項目を書いている。

問1 - 4は、プライバシーへの配慮、待合スペースの快適さ、区役所・支所・市民の窓口への交通手段について、不満を抱いている方に、その内容を具体的にお聞きするための設問。前回委員さんから、交通手段調査について御提案をいただいたので、手段を直接ということではないが、区役所等へのアクセスに不満を抱いていらっしゃるかどうか加えている。

問2から問3は、区役所でできなかった事務、済まなかった用件、あるいは区役所で取り扱ってほしい業務というものを調査する設問。

問2では、区役所や支所などで、目的用件が達成できなかったことの有無をお聞きし、有という方について、問2 - 1にすすんでいただき、その理由として、区役所等で取り扱っていない業務だったかどうかということをお聞きする。

区役所等で扱っていなかったもので、用事が済まなかったとお答えの方には、問2 - 2に進んでいただき、どこで取り扱っていた業務だったか、問2 - 3は、その内容を具体的にお聞きするという設問。

問3は、取り扱ってほしい業務があれば直接お聞きするという自由記入欄。

前回来庁者に対してA4、1枚でアンケート調査ということで、御提案させていただいた際には、この場でそういったものがすぐ浮かばないだろうと御意見いただいたが、今回は郵送アンケートなので、何かしら御意見をいただけるのではないかと。

検討していただきたいという議題論点の中で、土日の窓口開設等について、お話をさせていただいているが、ここからは、時間外窓口の関係、それに関連して自動交付機や住民基本台帳カードに関する設問。

現在行っている時間外の窓口、時間外での取扱について、説明している。

区役所の窓口の土曜日・日曜日の臨時開設ということで、現在は、引越等に伴う手続き等が増加する、3月の最終週の土曜日、日曜日、今年は3月の27日、28日。それから4月の最初の土曜日、日曜日ということで、今年は4月3日、4日に臨時的に開庁を行っている。

支所・市民の窓口の夜間窓口ということで、通常市の施設は、8時半から5時15分までとなっているが、一部の支所・市民の窓口については、月曜日から金曜日の5時15分後19時まで開設している。実施場所は、大宮支所、西浦和市民の窓口、浦和市民の

窓口等駅に近い市民の窓口で、取扱業務は、住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍謄抄本など証明書の発行業務。

また、自動交付機による夜間・休日の各種証明書の発行を行っており、平日は8時半から夜の9時まで。土日祝日は、区役所に置いてある自動交付機については、午前8時半から午後7時まで。区役所以外の施設では西部文化センター、コミュニティセンターといったところで土日祝日午前9時から午後7時まで自動交付機が運転されている。

自動交付機の設置は、全10区役所のほか、西部文化センター、大宮西郵便局、大宮ふれあい福祉センター、宮原、東大宮、七里の各コミュニティセンター。

取扱業務は、住民票の写し、印鑑登録証明書、税関係証明書など証明書の発行。

ただし、この自動交付機を利用するためには、さいたま市民カードというカードを事前に窓口の方に申請して、取得する必要がある。

また、時間外という意味合いとは、少し異なるが、市民の方が昼間窓口に行かなくても済むという方策ということで、住民票・戸籍などの郵送請求を載せさせていただいた。

必要となる書類の請求書と、手数料として郵便局の小為替、返信用封筒、切手を貼った返信用封筒、本人の確認書類を入れて郵送で請求していただくと、郵送で証明書をお返しするということが行われている。

また、今年の2月から渋谷区と一部の地方自治体と、セブンイレブンが共同し、住民基本台帳カードを利用して、コンビニに置いてあるキオスク端末と呼ばれるもので、住民票、印鑑登録証明書というものを交付できるというサービスが始まっている。

さいたま市がこの事業に参加するには、新たなシステムの構築が必要になる。

また、住民基本台帳カードについては、あらかじめ区役所の窓口でカードの発行を受けることが必要で、現在有償で500円となっている。

こうした現状の時間外施策を説明し、設問に移るが、問4では時間外サービスのメニューを5つ提示している。1年を通しての定期的な土曜日・日曜日の窓口開設、平日夜間窓口の延長、平日夜間窓口の開設場所の拡大、自動交付機の設置場所の拡大、コンビニでの住民票、印鑑登録証明書の発行。これらを提示し、市民の方が望むメニューというものを把握したいと考えている。

問4 - 1、こちらは、問4で定期的な土日の開設を希望する方に、土日の開設の場合、どの時間帯の希望が多いかと、こういったものを把握するために、土曜日の午前、午後、日曜日の午前、午後、という選択肢を設け、把握したいと考えている。

問4 - 2では、土日に開設する場合の開設希望場所を把握するためのもの。

問5から3問は、自動交付機に関する検討資料を得るための設問。

問5で自動交付機の利用の有無、状況を聞いている。

問5 - 1で、自動交付機の利用がしたことがないという方に、問5 - 2でその理由を聞いている。ここで利用していないという記入を把握し、普及に向けた方策の検討資料にしたいと考えている。

続いて、住民基本台帳カードに関する検討資料を得るための設問。

まず、住民基本台帳カードの用途を説明している。カードを作れば、居住地以外の市区町村においても、例えばさいたま市の住民の方であれば、川口市の窓口でも、さいたま市から

発行される広域交付住民票というものを取得できる。

また、この住民基本台帳カードは、インターネットを利用した電子申請あるいは届出サービス、あるいはE-taxといった税の関係もあるが、そういったものを利用する際の本人確認のための電子証明書中の公的個人認証を取得する際に、こちらの住民基本台帳カードにこのデータを格納する。

電子証明書、公的個人認証を取得すると、電子申請届出サービスが利用でき、住民票の写しの交付、印鑑登録証明の交付申請、国民健康保険税の申告書といったものが、自宅等のパソコンから原則として24時間申請届出をすることができる。

ただし、申請等は24時間できるが、実際の証明書を受け取りに行く、あるいはお金を払うということは、今現在、区役所の窓口に行っていたかなければならない。この際、事前に申請が済んでいれば、受取時間が短縮できるが。

こちらの住基カードについては、顔写真入りと、顔写真なしと、2種類選択でき、顔写真入りの住民基本台帳カードは、運転免許証、パスポートと同様、公的な身分証明書として活用できる。パスポートの申請時にこちらの住基カードを利用した場合には、住民票の提出は省略することができる。

こういった説明の後、問6で、住基カード所有の有無を確認し、持っていないという方に、問6-1に進んでいただき、その理由を把握する。

問6-2は、どういう施策があれば、住基カードを持ちたいと思うかという、住基カード所有に向けての動機付けにむけての設問。

問7は市民の方が区役所に望むことを把握する形態。

最後に、回答者の属性として、前回委員さん方から御意見をいただいた、傾向が現れそうな項目ということで、性別、年代、居住区、職業という4点として記入していただくことを考えている。

(議長)

このアンケートはいつごろ実施する予定か。

(事務局)

アンケート回収後、集計し、5月から6月に予定している第4回委員会には皆さんに御提示したいと考えているので、4月中には実施したい。

(B委員)

職員の視点で区民をみたアンケートは考えていないか。お客にとられる時間がえらく長くなったとか現実の問題として、職員が抱える問題、あるいは、ストレスになるようなことをとったほうが、職員がやる気が出たり、どこを直したほうがいいのかわかるのではないか。

また、アンケートは各区共通で同じ方式で行うのか。

(事務局)

今回提示した案は、区単位ということではなく全市を対象にして3,000名。

(B委員)

最近特に感じるのは、行政がマニフェストということばを使うが、役所とすれば、区長の方針という類の文言でいいのでは。それが、政治が変わることによって、変えられたんでは、市民も、ちょっと困るのではないか。

( D 委員 )

御指摘のマニフェストは、市長が選挙に立候補したときに市民の皆様にご約束した公約をマニフェストと言っており、その実現化に向けて、しあわせ倍増プランということで、市の振興計画にマッチングした新たな計画として作りかえをしているため、只今はマニフェストという言葉は一切使っていない。

( C 委員 )

5 ページに記載されている時間帯窓口だが、例えば中央区の人が、大宮の駅のところに行ってもいいし、さいたま市というのは、どこにいても受付できるということではよろしいか。

( 事務局 )

はい。

( C 委員 )

どこに行っても OK というのは、市民はほとんど知らないのではないかと。マンションの自治会で集まる機会があり、40 人程にヒアリングしたが、知ってる人はゼロだった。

窓口業務について、各区役所どこでも使えることを知っていますかというのを、入れていただくと、例えば、普段東京から帰ってきて、大宮駅に着いたときにはまだ7時位なんだけれども、それから区役所に行く時間はないという人が、大宮駅のところでも(手続き)できますよという考え方もでてくる。

与野の場合には、浦和区役所のすぐ横に住んでいても、わざわざ中央区役所に行っていると人が結構いらっしゃるので、10区どこに行ってもいいのをご存知ですかというのをちょっと入れていただくと、今後の対応の、ひとつ参考になる。入れなくてもいいが、入れたらどうかということで。

( E 委員 )

ただいまの御意見と類似しているかもしれないが、さいたま市民カードと住民基本台帳カードでは、市民カードの方が便利。住民基本台帳カードについての御説明書はあるが、市民カードについての説明がないので、市民カードについてもお入れいただくと、みなさんが使いやすいのかなと。

( D 委員 )

項目が非常に多いというのが第一印象。この住民基本台帳カードと区役所のあり方検討委員会、窓口サービスというのが、どうリンクしていくのかと疑問。実際これが自宅に送られてきて、これだけの回答をするのは非常に苦勞を伴うと思うので、もう少し精査があってもよいのでは。

( 議長 )

先程の資料3の論点のどこにつながるのか、という連動性がないとアンケートをやっても、やりましたで終わる。

このアンケートは大きく2つに分かれており、現状と満足度に関するもの、業務改善につながるアイデアの部分の改善点について、どう思うか確認するかという2つ。

一番重要なのは、業務改善の、われわれが、というか、市のほうで考えている、どう思うかという現状を聞くこと。

問題は最初の、利用頻度や訪問理由を聞いて何になるか。

問1 - 2の主に利用する施設については、区と支所の関係をどうみるのか、支所をどう位置づけるかという点において、使える可能性があるデータではあると思う。

問1 - 3は、設問の仕方と聞いていることというのが、日本語がマッチしていないのでは。住民がサービスを受けたときの満足度に影響を及ぼしたものが何かということを知るのであれば、表で聞くと個別データが集計できなくなるので、別々に聞いて、最後にクロスをかけたほうがいいのではないかと。

満足度は満足度で聞いて、基準として、その満足度に影響する要因はどれかというのを、また別に聞きなおすほうが、基本的には、データとして扱いやすいのでは。

満足度についてと、区役所等で目的が達せられたかどうかについては、区役所のあり方の各プロジェクトの検討、論点というところに、どう使えるかというところを明確にした質問になれば望ましいかなと思うが、すぐこの場では決められないと思う。

しかし、アンケートの実施を4月中にしないと、基本的にこの委員会に使えるようなデータが提示できない、プロジェクトのほうも、何を根拠にということがなくなるので、委員の皆さんにもしお許しいただければ、皆さんの先程いただいた意見は十分反映することを前提に、アンケートのほうは事務局と私のほうに一任させていただければと思うが、いかがか。

各委員から、「はい」の声

(議長)

ありがとうございます。それでは、アンケートはそういう処理にさせていただきたい。

#### 第3回以降のスケジュールについて

第3回 4月28日(水) 14:00

第4回 5月26日(水) 14:00

第5回 7月7日(水) 14:00

前回要望のあった現場視察については、個々に事務局が調整する。

#### その他

(議長)

それでは、もうひとつだけ。

この委員会の役割は、設置要綱からすると、区役所の窓口等業務のあり方。

窓口の事務がどれ程あるかというのは、事務局でおさらいしてくれるので、これは手に入りそうだと。この中から、どれを区にもっていけばいいのかというのは、検討できると思う。

2つ目に、区長の権限。これは、組織、人事、予算という内部の権限になるものだが、これらについても、なんらかの意見を言わなければならない。

3つ目に、その他必要なことあれば付け加えてください、という3つの役割をこの委員会が持っている。

委員会として、この3つに答えるにあたり、市のほうがどのようなことを期待なさっているか、この委員会にどこまで要求するのか。

例えば、プロジェクトチームで素案を作ってくるものについて、意見だけで結構ですとい

うのか、それとも、何らかのコミットをしてくれというものなのか。

(事務局)

素案作成にあたって、まず、いろいろな生の声、御意見というものを伺いたい。

それらを、反映できるものにつきましては、素案に反映させていただいた上で、素案のほうを提示させていただき、それに対して、また御意見をいただくというところ。

(A委員)

何か決まった、フォーマットのように何かあれば、それに従って、具体的な意見をお出しすることよろしいか。

与えられたデータについて、なんらかの意見をいうというかたちのすすめ方もあるのかも知れないが、漠然としており、どういう集約されていくのか、進め方がわからない。

(議長)

市の方針からすると、基本的には、御意見を出せばいいのかなと、その中で、最終的な素案ができた段階で、体系的に筋が通っているのか、本当に効果があるのか、本当にわれわれの住民活動の自由度が増すのかと、区長の権限が拡大するのかと、こういったところは、明確に吟味しなければいけない。

(G委員)

この委員会は、市民であるという視点を忘れないというところをおいて、やっていけばいいのではないかと思う。

まず、検討の視点についても、分散と集中による限られた人的資源の有効活用の視点というのは、行政側の文言、視点なので、これを市民の人から思うと、専門家が集まっているところに行けますよ、というふうに言ったほうが市民の満足度が上がりますというような視点に切り替えられる。

費用対効果も、お金がかからないと、税金の節約になるんですよ、というようなメッセージを市民目線で伝えられるようなところにずっと立ってこの委員会の中で、議論を詰めていく。

それで、どうしたら市民が本当に満足できる区役所になるのかというところを基本において、そういった行政の方々が、市民の方々から、そういう視点なのかとか、そういう感覚なのかというようなところを取り入れていただけたところは取り入れていただけたというスタンスでいいのではないかと思う。

(K委員)

先程からお話がでているように、範囲が非常に広すぎて、集中していくつか決めてからでないと、何から申していいのか、ちょっと論点が定まっていないという。もう少し、絞っていただきたいなという感じ。

(L委員)

私の家では、高齢者、障害者がおり、私自身もフルに仕事をしている。

実際、今の住基カード、市民カード、夜間の延長というものは、働く者としては、非常に便利なシステムで、E-taxとか税務署さんでも使っているようなイメージですすむのかなということは想定できる。

ただし、高齢者、障害者の方たちはこの住基カードや市民カードを求めているのかと。

これから高齢社会になり、本当に想定していかなければ、世の中が回らなくなる。障害者の支援費と高齢者の保険も違い、2か所別々に行かなければならない。

健常者は休んだり、夜に行ったり、コンビニに行けばいい。ただ、弱者のことは、今何もあがっていないのは、ちょっと気になる。

コミュニティの場としてのひとつとして、区役所の存在価値は今出てきつつあるのではないかと。10区の区役所ができて、年数も間もないし、やっとコミュニティ課が馴染んでいてるところなので、その高齢者や老老介護、障害者、子育て支援で、子育て中のお母さんだとか、そういう方たちに、もう少しわかりやすい説明のつくアナログ式のところも残していただきつつ、便利なシステム化をすすめていただければと思う。

(M委員)

わたしも区役所のあり方検討委員会で、どういったことをやったらいいのかということ悩みながら資料を読んできた。

今日、プロジェクトチームの各所属のところで話し合った結果の課題とか論点とかできて、市民目線として、行政の考えていることと、市民が考えることのズレがでてきているところもあるのかもしれない、そういったところに、私たちが意見を言っていけるかたちがいいと思うので、資料的に、内部の課題などをもっと詳しく教えていただけると、わたしたち市民からすれば、こういうふうに思うんですということが言えるのかもしれない。

限りある回数なので、本当であれば、ひとつひとつ論点に対して、市民目線であるが、行政が考えている意見と、こちらの意見を交わして、それを元に、市民の意見で、そちらが取り上げられること、取り上げられないことをお答えいただければいいのかなと思う。

この調査について区役所に設置する業務、本庁がやるべき業務、これが何なのかっていうのが、ちょっとわたしにはわからない。それについて、本庁が区役所、区役所が本庁に向けるものというのがあるわけなので、そういったところもしっかり教えていただき、市民としては、これは区役所にあったほうがいいよとか、これはどうなんだろうというところも意見が言えるんだろうと。

わたしは、この中で、区役所とか行政に対して、一番素人だと思う。

市民として、どうなのかという意見を言うには、今日だいぶ論点とかがでてきたので、少し頭が整理できてきた。少し次回からまた、意見が言えると思うが、もうちょっと、調査をしたときには資料をそろえていただけると、もっと意見が言えたかなと思う。

(議長)

次回の時には、先程の委員会の大きく言うと2つとなるが、業務のあり方とか、権限がとか、せめて、どちらかというのを明確にした上で、その下でどういうふうに考えるかと。それで、それを補填する資料をこういうものだとか説明した上で、テーマをある程度1点に絞ってですね、それを皆さんで多角的に意見をいただくというかたちにしてまいりたいと思う。

これで、予定されたものは終了となるが。

(E委員)

資料の送付、もう少し早くしていただきたい。余裕をもうちょっともって勉強してこられるような日に送付をお願いしたい。

(議長)

ぜひ、わたしもそう思うので、よろしくお願ひしたい。

( 2 ) その他

平成 2 2 年 3 月 3 1 日付けで異動により、松村文男委員、島田昇二委員が退任。

平成 2 2 年 4 月 1 日付けで、事務局の区政推進課が区政推進室となる。

会議録については、事務局から説明。

( 午後 4 時 4 0 分開会 )