

第5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5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6月29日(火) 午後1時55分から午後4時30分まで
3 開催場所	市役所 議会棟 第7委員会
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、          島田正壽、小山茂樹、鶴田修、都倉正敬</p> <p>(2) 事務局等 19名</p> <p>清水正直 (区政推進室長)</p> <p>比企邦雄 (区政推進室参事、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 (区政推進室副参事、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>上野聡 (区政推進室参与)</p> <p>矢沢浩 (区政推進室主幹)</p> <p>浜崎宏治 (区政推進室主幹)</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>渋谷貴之 (財政課長代理財政課総務係長)</p> <p>猪野貴志 (税制課長代理税制課税制係長)</p> <p>志村忠信 (健康増進課長)</p> <p>伊藤芳男 (土木総務課長)</p> <p>関口洋輔 (行財政改革推進本部主任)</p> <p>矢島達也 (西区くらし応援室長)</p> <p>高橋恒郎 (浦和区くらし応援室長)</p> <p>本澤明 (桜区区民生活部長)</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>丸山泰仁 (桜区健康福祉部長)</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	2人
7 審議内容	8 内容 のとおり

## 8 内容

(午後1時55分開会)

### (1) 議事

斎藤委員長を議長として、進行された。

区役所の窓口サービスに関するアンケート調査について(報告)について  
(事務局)

「平成22年度 区役所の窓口サービスに関するアンケート調査」については、現在詳しい調査結果を分析しているところ。このアンケートを有効に報告書に反映させるため、その分析内容を次回以降の素案に繁栄させていただきたいと考えている。その場合は報告書の中で改めて、御説明させていただきたい。

「3.調査の設計」に記載のとおり、このアンケート調査は、市内在住の満20歳以上の男女3,000人を無作為に抽出し、5月27日から6月11日を調査期間として、郵送配布・郵送回収の方法により実施した。

回収結果は、有効回収数は1,069枚、有効回収率は35.6%。

回答者の構成は、居住区別では、一番多かったのが中央区の115人、逆に一番少なかったのが桜区と緑区で98人で、1区あたり平均100人前後の方から、概ね均等に回答をいただいた結果となった。

次に、男女比率は、男性419人、女性524人で、女性の方の方がやや多くなっている。

年代別には、一番多かったのが60歳代の221人、次に50歳代200人、40歳代208人となっており、40歳代から60歳代の回答者で約6割を占めている。

職業別では、一番多かったのが会社員328人、次に専業主婦232人、無職198人などとなっている。

各設問に対する調査結果については、まず、問1として、区役所等を利用したり、電話で問い合わせをした際に、その目的が達せられなかったことがあるかどうかお聞きしたところ、「ある」という回答が12.4%、「ない」が86.1%で、目的が達せられなかった人の割合は低かった。

回答を属性別に集計すると、区役所等で目的が達せられなかったという回答については、各属性別では、女性、あるいは40歳代の方、あるいは浦和区在住の方、職業で言いますと、自営業主・家事手伝いの方が一番多い回答となっていた。

次に、区役所等で目的が達成できなかった方にその理由をお聞きしたところ、その回答としては、「必要書類等の不足があったから」が23.3%で最も多く、次いで「区役所以外の機関で取り扱っている事務だったから」が19.5%、「支所以外の機関で取り扱っている事務だったから」が12.8%などの順になっている。

この結果から約4割の方が、区役所、支所、市民の窓口で取り扱っていなかったという理由で、目的が達せられなかったということが結果としてでている。

また、「その他」32.3%の主な内容は、「窓口時間が既に終了していた」、「担当者が不在だった」などという理由で、目的が達せられなかったという回答。

属性別では、女性の方や20歳代の方で「必要書類等の不足があったから」という理由で目的が達せられなかったという理由が一番多くなっている。

次に、本来その問題を取り扱っていた機関について、伺ったところ、区役所が28.0%、その他

の機関が20.0%、市役所が16.0%、国・県の機関が16.0%などの順となっていた。

国・県の機関として、具体的に記載していただいた中には、社会保険事務所、警察署、その他の機関では、公民館、市民の窓口、郵便局などという回答があった。

問1の関連項目の最後の質問で、区役所・支所・市民の窓口を利用した目的をお尋ねしたところ、自由記載ということで、83件の回答が寄せられた。

続いて、区役所・支所・市民の窓口で取扱って欲しい業務についてお聞きしたところ、456件の回答があった。一番多かった回答は、支所・市民の窓口機能の充実で、例えば、子ども手当などの子どもに関する諸手続き、国民年金、国民健康保険の手続きなど、区役所に行かないとできない申請などを取扱ってほしいという内容のものであった。

他の機関の業務として取扱ってほしい業務としては、パスポートの申請・交付という記載が多かった。

次に、窓口の開設に関して、実施してほしいと思うサービスについてお伺いしたところ、一番多かった回答が、「1年間を通しての定期的な土曜日・日曜日の窓口開設」が46.0%、次いで「コンビニでの住民票・印鑑登録証明書の発行」が24.8%、「平日夜間窓口の時間延長」が17%。

一方、「現状のままでよい」という回答も29.0%だった。

3番目に回答が多かった平日夜間窓口の時間延長に関して、希望する時間を聞いたところ、「20時まで」が33.5%で最も多く、次いで「21時まで」が23.6%、3番目に「19時まで」が13.7%だった。

また、先ほどの質問で、「1年間を通しての定期的な土曜日・日曜日の窓口開設」希望した方に、最も便利な時間帯を聞いたところ、「土曜日の午前」が36.2%で最も多く、次いで「土曜日の午後」と「日曜日の午前」が共に24.2%、「日曜日の午後」が12.8%となっており、約6割の方が土曜日が便利であるという回答となった。

次に、土曜日・日曜日の開設する場所として、希望する施設を聞いたところ、全区役所がいいと御回答いただいたものを合わせると、10.4%から17.9%の範囲にあり、区役所の中でも最も希望が高かったのは、大宮区役所の17.9%だった。

10区役所以外で開設する施設としては、支所が一番多く、属性別で見ると、年齢が高くなるにつれ、支所を希望する率が高くなっている。

次に、自動交付機について、これまで利用したことがあるかないかということについて伺ったところ、「ある」という方が16.4%、利用したことが「ない」という方が81.3%で、8割以上の方が自動交付機を利用したことがないという結果となった。

さらに、自動交付機を利用したことがない理由を伺ったところ、「たまたま利用する機会がないから」が42.6%で最も多く、次いで「さいたま市民カードを持っていないから」が27.8%、「自動交付機のことを知らなかったから」が18.9%などの順となっている。

自動交付機の利用に必要なさいたま市民カードを持っていない理由をお聞きしたところ、「住民票や印鑑登録証明書などが必要な時は、直接窓口に行けばよいから」が42.1%。次いで「区役所まで市民カード発行の手続きに行く時間がないから」が24.0%、「住民票や印鑑登録証明書などを必要とする機会はあまりないから」が21.5%などの順になっている。

次に、住民基本台帳カードについて質問したところ、「持っている」と答えた方が18.3%、住民基本台帳カードを「っていない」が78.9%で、所有していない人の割合はおおむね8割となっていた。

この住民基本台帳カードを所有しない理由をお伺いしたところ、カードを持つ「必要性がないから」が42.2%で最も多く、次いで「住民基本台帳カードのことを知らないから」が36.8%、「窓口まで申請に行く時間がないから」が8.5%、「有料だから(手数料がかかるから)」が5.2%などの順になっている。

これに関連して、住民基本台帳カードを持ちたいと思うケースで一番回答が多かったのが、「住民基本台帳カードの発行が無料になる」が18.0%。「コンビニで住民票、印鑑登録証明書の発行ができるようになる」が16.7%、「自動交付機で使えるようになる」が9.5%、「電子申請を利用して証明書等の発行を申請した場合に、発行手数料が割安になる」が7.4%となっている。

一方、住民基本台帳カードを「持ちたいとは思わない」という方は24.8%となっている。

最後に、「区役所・支所・市民の窓口で改善して欲しいこと」を自由回答で記載いただいたが、これらの内容については、今後検討報告書の素案の中に可能な限り反映できるよう、分析し、改めて報告書の段階でお話をさせていただきたい。

最後にアンケート集計報告書の作成に当たっては、さいたま市ではコスト表記をすることになっているため、アンケート集計報告書の裏表紙のところに、アンケート報告書の作成にかかった経費を載せさせていただく予定となっている。

(議長)

アンケートの御報告の方、皆様から何か、御質問なり御意見をいただければ。

最後の問6で、フリーアンサーでありながら、希望する事務について、明確にこの事務というのは少ないが、思ったよりも、市民の方が具体的に書いてくださったというのは、それほど関心があったのかもしれない。

また、業務の役割分担に関わるものではなくて、既存の窓口サービスの業務改善で満足度を上げようという観点については、年齢が高くなれば、支所の方に窓口があったほうがいいような傾向があり、それは、その通り加齢による必然的な結果だが、それよりも、いろいろサービスポイントがあるにもかかわらず、多くの方が、これ以上増やさなくても、現状で満足しているということ。

逆に言うと、行政側の方が良かれと思って、経費のかかるサービスステーションを勝手に増やしている、あるいは、増やしかねないという実態に今あるのではないか。

役割分担は役割分担ですすめることが必要かもしれないが、必ずしも、サービスポイントを新規に増やすというよりは、支所なり、市民の窓口なり、もうひとつのところの機能を強化するほうが、サービス向上に繋がるのではないかと、アンケートをみて思った。

(A委員)

ここでは、市民カードと、住民基本台帳カードのことが触れられているが、65歳以上の人に市から自動的に送られてくるシルバーカードというものがある。市民カードと住民基本台帳カードが有料という違いの意味がわからないが、無料で市民に必要なと有らば、これはひとつのサービスとして、送られるべきものなのかなという気がしないでもないが。

(議長)

その、3種類のカードについて、事務局の方で、どなたか。

(事務局)

シルバーカードについては、ちょっと詳しいことがわからないが。

住民基本台帳カードは、市民の方が、他の市区町村にいった場合、そのカードを提示すること

で、広域の住民票を受けられるサービスができたり、インターネットを利用した電子申請とか届出サービスに必要な本人確認のためのカードになる。

(議長)

いずれにしる、有料か無料かは別として、市民の各種証明書に使う、自分の個人情報をのせた証明書として、市民カードは無料で配布されているわけで、住基カードの方は、発行手数料を取られている。確定申告の電子申請は、この住基カードを使うと、自宅からもできる。

A委員は、応分の負担があってもしかるべきではないか、という前提の下で質問なされたのでは。

(事務局)

市民カードが発行できれば機械化により、証明書が発行でき、平日の夜間は9時まで、土日でもサービスをやっており、そういった夜間サービスなどの平日以外の窓口の証明書発行のサービスを高めていきたいという行政側の意図から発行させていただいているもの。

(議長)

ということは、そこから、必然的に、サービス時間の延長と、かかる職員の人件費を抑えるという意味では、発行コストよりも、実際には効果が大きいと判断しているということか。

(事務局)

現在、自動交付機でかかるコストとしては、1枚あたり1,165円という結果がでていますが、利用が増えれば、コストがだんだんさがってくるというふうに考えており、市としてはなるべく普及を図っていきたいと考えている。

(議長)

アンケートの分析について、どんな事務が区役所にあつたらいいかというフリーアンサーや市民の方の考え、要望が出ている。この市民のアンケートから得られた情報と、前回区役所に事務を分けるときのプロジェクトチームで洗い出した、130くらいの事務を比較し、132業務以外に出ているものがあるのか、あるいは、区役所に移管した事務の中で、市民が問題視した点が改善されるのかどうか、あるいは、移管されているかどうか、そういったところを、確実に、その、アンケートをもとにチェックしていただき、できるだけ、このアンケートを報告書に反映させていただければと思う。

(事務局)

アンケートの結果については、有効に活用させていただく。

区役所のあり方に関する検討報告書(素案)について

(事務局)

今回お示しいたしました、素案、初稿の記載内容は、最終的な報告書を見すえたかたちということで、お示しさせていただいている。なお、一部には、まだ文章化されていない部分、要旨のみの記載があるが、御容赦いただきたい。

はじめに、区役所のあり方を見直す必要性、それと、当委員会の設置、検討経緯といったものを記載する予定としている。

内容としては、さいたま市では、平成15年4月の政令指定都市移行時に、市役所の組織・機構の全面的な再編成を行った際に、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、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たが、区の数が多いことから、

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た。

その後7年が経過し、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、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るため、区役所のあり方を検討することを使命として、当委員会が設置された。

報告書の構成は、大きく6項目。

1番目は、「さいたま市の区政制度について」として、現状の説明。

2番目は、「検討にあたって」とし、当委員会の検討範囲や内容等を記載する。

3番目は、当委員会として、再確認した「区役所の位置づけ・基本的役割」を記載する。

4番目は、「本庁と区役所の役割分担の、検証と再整理及び業務改善」の具体的な提言。

5番目は、「区役所の独自性・裁量性の確保に向けた仕組みづくり」について。

6番目は、「資料編」として、委員さんの発言集やアンケートの結果等を掲載。

1番目「さいたま市の区政制度について」については、第1回の資料からの抜粋を時点修正したものや、これまでの区政推進に向けた取組について記載。

2番目「検討にあたって」には、内容、視点として第1回会議資料からアレンジし、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)」を検討範囲とした。

検討の例外項目として、同プランにおいて別項目で取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直接的な内容は含まれていないこと。また、行政区画については、現行の区画を前提として、検討を進めていくということを記載している。

「検討内容」は、当委員会の設置要綱に定められております所掌事務から引用している。

「検討の視点」は、第1回の会議資料でお示しした5つの視点に、これまで、各委員さんからいただいた様々な発言の内容を整理し、ここに挙げた7項目として、再整理させていただいた。

「区役所の位置づけ・基本的役割」ということでは、前段の部分が第3回の会議資料から抜粋し、現行の政令市移行時のさいたま市の本庁・区役所の位置づけ、あるいは、現在の規則上の区役所の担うべき役割、基本原則というものを記載している。

これは、当委員会として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のか現状の把握を行い、その上で、これら規程等をふまえ、当委員会としての、区役所の位置づけ・基本的役割と、各委員さんの様々な御意見等をもとに、改めて次ページのとおり整理することとしたという記述。

3番目は、当検討委員会としての、「区役所の位置づけ・基本的役割」、または、「事務配分」ということで整理させていただいたが、まず、1番の区役所の位置づけということで、4点に整理させていただいた。

1点目「地域における総合的・完結的な市民サービスの最前線」

2点目「地域における絆づくりの最前線」

3点目「地域における情報の受信及び発信の最前線」

4点目「地域と行政を結ぶ最前線」

区役所の基本的役割としては、市民満足度の最大化を目指すことを原則とし、上記の位置づけをもとに、以下の4点に整理した。

1 点目「市民生活の身近な窓口」。

2 点目「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」。

3 点目「市民に開かれた行政の展開と区政への市民参加の推進」

4 点目「市民と市政のパイプ役」

また、「本庁と区役所の事務配分」のうち「本庁事務」については、5 つの例示をし、ここには、「区役所の補完」というものを入れている。

「区役所事務」については、以下の5 つ。

ア「市民の身近な生活に関連した事務」

イ「地域コミュニティの振興」に関連する事務

ウ「地域の環境整備」に関する事務

エ「地域施設との連絡調整」に関する事務

オ「本庁との連携」

区役所の基本的役割、事務配分に基づき、区役所が適切に機能するということが、当委員会が第1 義的な使命としている、さいたま市の目指す「日本一身近で、はやい行政」、あるいは、「窓口サービスの向上、市民満足度のアップ」といったものの実現につながる。

その実現策としては、第1 に、行政の最先端窓口、第1 義的な窓口としての区役所に、窓口業務を包括的に移管すると共に窓口業務の改善を図るということ。

第2 に、前述の区役所事務を区の特성에 応じて迅速かつ的確に処理するため、区長に予算、組織、人事権限を付与するということ。

4 番目は、「本庁と区役所の役割分担の、検証と再整理について」の具体的な提言。

「役割分担」の「現状・課題と対応策」としては、1 点目は、区の数が多いという市の特徴から、土木等の業務は、当面、区の業務にしないことと整理し、7 年が経過しているということ。

2 点目は、より一層の市民満足度の向上を図るためには、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るということ。

3 点目は、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、業務の集約化が望まれる業務があるということ。

その対応策としては、

1 点目は、本庁・区役所・事業所等の役割分担の検証・再整理として、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とした。

区役所の窓口等で行うべき、業務の整理としては、本庁から区役所へ移管可能な業務として抽出した 132 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扱うべき業務として 83 業務を抽出し、地域が担う業務ということで、大きく6 つの分野に類型化した。

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・検討した上で、可能なものから、平成 23 年度以降、順次区役所へ移管するよう、委員会として提言するという内容としている。また、132 業務の内、移管すべきと整理した 83 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るとした。

6 つの分野は、以下のとおり。

「地域防災」として、災害時には最前線となる区役所が市民との協働の下で、その防災機能

を充実するため、防災に関する地域に密着した各種業務というものを整理した。

「地域保健福祉」として、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、母子家庭等の相談等、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ものと整理した。

「地域の環境保全」として、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・捕獲等業務を拡大、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・指導等業務を移管するとした。

「地域内の施設、道路等の管理」として、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を移管するものとした。

また、取次ぎによる時間的ロスを軽減し、よりはよい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を、拠点区役所といった考え方も考慮の上、区役所で取り扱うことができるものとし、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ものとする。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を移管するものと整理した。

「地域のスポーツ・文化の振興」として、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、スポーツ振興会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、文化財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づけるものとする整理した。

「地域づくり計画の作成等」として、区役所と区民の協働による市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、市に素案として提出する地域交通計画の素案づくりを、区役所が支援、受付、相談等によって、支援するものとして、整理した。

「その他」としては、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づけ、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を移管する。また、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、その他、住民に関する1次的な窓口業務に関することを移管するものと整理した。

移管が想定される業務としては、前回の会議でお示した59業務に今回、大きな分野という意味あいでは抽出した事業をプラスし、合計で83業務が記載されている。

次に、「局等へ集約すべき業務の整理」として、2点に整理しております。

1点目は「課税徴収事務の集約化」ということで、より一層の効率的・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、(仮称)市税事務所に集約する方向で検討すべきものとした。

集約にあたっては、現在区役所で行っている税証明の発行などの市民サービスは確保できるよう検討するものとし、段階的に集約することも併せて検討するものとして、整理をした。

2点目は「住民票等の郵送請求受付・交付事務の集約化」ということで、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るが、対人業務を伴わない内部業務であることから、一か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、一部民間力の活用の可能性も含め、集約する方向で検討するものとした。



次に、業務改善の方向。

現状・課題の1点目としては、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る。

2点目としては、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い、駅に近い新たな複合公共施設の設置が計画されるなど、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新たな考え方を検討する必要があるということ。

3点目としては、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るということ。

これらの対応策としては、土日等時間外の区役所窓口開設の方向性や、支所・市民の窓口、自動交付機・キオスク端末の今後の方向性の整理、また、証明発行事務取扱郵便局の今後の方向性の整理、また、区役所業務の委託の方向性の整理等を挙げた。

土日等時間外の区役所窓口開設の方向性の整理としては、アンケート調査の結果や近隣他市の実施状況も勘案し、月2回程度の土・日等の半日単位ということで実施するよう検討するものと整理した。

次に、支所・市民の窓口のあり方の整理として、御説明させていただきたい。

平成15年4月の政令市移行時に、区役所設置に伴う支所等の取扱いについて、整理・統合の基準に基づき見直しが行われた。

当時の基本方針は、

- 1 市内の郵便局において各種証明書の交付を実施する。
- 2 休日、夜間の行政サービス向上を図るため、自動交付機を各区に計画的に設置する。
- 3 現行の支所等は、支所機能及び市民の窓口機能の2区分とする。

整理・統合の基準は、3つ。

- 1 区役所の位置から概ね1km以内にある支所等を整理、統合する。
- 2 ただし、駅構内にある支所等は存続するとし、郵便局で開始されるサービスと機能が代替可能な連絡所は整理統合するということで、結果、窓口サービスについては支所と市民の窓口の2区分となった。

次に、資料4さいたま市証明窓口マップについて。

自動交付機の設置場所については、各区役所の10か所と西部文化センター、大宮西郵便局、宮原コミュニティセンター、大宮ふれあい福祉センター、東大宮コミュニティセンター、七里コミュニティセンターの6か所と併せて、16か所に自動交付機を設置している。

次に、支所と市民の窓口については、支所が16か所、市民の窓口が9か所、併せて25か所。

また、市の証明書を取り扱っている72の郵便局については、民営化以前の普通郵便局6局と、特定郵便局の66か所。市内には、現在100の郵便局あり、開始当時は普通郵便局の全局で証明業務を実施していたが、中央区に至近距離に隣接する与野郵便局は平成18年2月に廃止し、併せて15 - 大宮奈良郵便局を加えている。

特定郵便局については、コピー機など機器設置の都合で実施できない局もあり、さらに市の窓口から半径200m以内の局については、実施していない。

次に、資料の 5、支所・市民の窓口・証明書発行郵便局で、平成 21 年度に処理された届出・証明・収納の件数。支所等における届出の件数については、住民基本台帳に関わる転入、転出等の届出、戸籍法による出生届等、印鑑登録に関するものの他、国民健康保険、国民年金、福祉医療等の福祉関係を含めた件数。

支所・市民の窓口の今後の方向性の整理として、支所・市民の窓口の適正配置については、今後、高齢化社会の進展が見込まれる中、自動交付機の普及の推移やキオスク端末の活用といった新たな窓口サービスの動向を見据えながら、適宜検証を行うべきものとする。機能に関しては、現在精査中。

次に、各郵便局での証明書発行件数については、平成 19 年度 11,044 件を 100%とすると、20 年度は 10,156 件は 91.5%、21 年度は 8,552 件の 80%となり、この 3 年間では減少している。

この原因としては、住基ネットの導入や、厚生年金・国民年金等の給付事務における現況届が省略できるようになったことなども大きな原因と考えられる。

また、各区での郵便局の数は、実績件数のゼロの浦和西堀郵便局は土合支所が近くにある。浦和中郵便局は浦和駅市民の窓口がある。さいたま中央郵便局は南区役所の近くにある。実績 1 件の大宮宮原郵便局は宮原支所が隣接している。

郵便局で取り扱う証明書の業務については住民票の写し、戸籍の全部・個人事項証明、印鑑登録証明、他に税務（市県民税・固定資産・納税）証明書がある。なお、自動交付機では戸籍の全部・個人事項証明と固定資産税証明はできない。

自動交付機・キオスク端末の今後の方向性については、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る。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。

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る。

今後は、土日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ていきたい。

コンビニエンスストアに設置されている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などが、年末年始等一部を除き毎日 23 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の一つと考えられる。

現在、東京都渋谷区、三鷹市、千葉県の市川など一部団体でこのサービスの提供が行われているが、コスト面なども十分検討する必要があることから、今後、実施団体の実施状況や政府の動向等を見守りながら、キオスク端末の活用について前向きに研究を進めるもの。

証明発行事務取扱郵便局の今後の方向性の整理については、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、取扱件数は逡減傾向にある。

また、証明書発行窓口が過密状態となっていることから、極端に取扱件数が少ない郵便局も見受けられる。

今後、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、

取扱郵便局の一部廃止を含めた配置の見直しが必要と考える。

続いて、「区役所業務の委託の方向性の整理」ということで、「住民票等の郵送請求受付・交付事務」にあたり、一部民間力の活用の可能性も含め検討するものというこで、整理をさせていただいている。

また、「その他窓口の改善に関すること」として、「明るい区役所づくり」の継続・推進、これが、必要であるという、委員さん方の御意見。また、さいたま市の窓口システムというか、住民票等自区以外でも取扱可能ということ、市民の方で知らない方が多いという御意見を整理させていただきたい。

次に「区役所の独自性・裁量性の確保に向けた仕組みづくり」ということで挙げさせていただいている。

ここでは、「基本的な考え方」ということで、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とした。

2番目として、その中の予算というこで、「区と区民の創意が活かせる予算システムの構築」というこで整理をさせていただいた。

現状・課題としては、現在、区長には、予算の直接の要求権限がないという点。2点目としては、そうしたことから、区長等区職員による議会への出席、説明も行われていないという2点に整理した。対応策として、区長への予算の直接要求権限の付与、区長の議会出席という2点に整理をしている。

「区長への予算の直接要求権限の付与」については、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るものとする。

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る。

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」が望ましいと考えるというかたちで、整理をさせていただいた。

次に(3)「区長の議会出席」というこで、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ものと整理をした。

次に、3番目として、「区役所における新たな組織・人事システムの構築」というこで、現状・課題として3点で整理をした。

1点目は、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、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ないということ。

2点目は、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であるということ。

3点目は、区長には、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るということ。

その現状課題に対する対応策として、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、組織体制の見直しの3点に整理した。

まず、区長への組織編制権限の付与ということで、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るものというふうに整理した。

次に、区長への人事配置権限の付与として、区長には、区の職員について、昇任昇格を伴わない範囲内で、配置権限を付与するというので、整理させていただいた。

次に、「組織体制の見直し」ということで、こちらは2点記載させていただいており、1点目としては、「地域の安心・安全の推進・充実」という観点から、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、あらたな係レベルの設置を検討するものというふうに整理をした。

2点目としては、「企画部門の強化」ということで、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るものというふうに整理をさせていただいた。

次に区役所の独自性・裁量性の確保に向けた仕組みづくりのその他ということで、1点目として、「区長の在職期間について」。これにつきましても、委員の皆様からいろいろと御意見をいただいた。そうした中で、各区の特性を活かした区政を推進するためには、安定的な在職期間に配慮すべきだということたちで、整理をさせていただいた。

次に、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が、統一されたフォーマットの下に運営されているということから、今後は、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いくという観点から、ホームページについても、裁量性を与えるべきものと整理した。

続いて、区長マニフェストについては、区役所の独自性・裁量性というものを確保していくため区長がガバナンスを発揮した上で、マニフェストというものに集約し、そのPDCAサイクルを確立した上で運営していくことが重要であろうという観点から、ここに記載を予定している。

(議長)

はい、ありがとうございます。結構長いものですね。

それでは、御意見、御質問ありましたら、どうぞ。

(B委員)

1つ目は、移管が想定される業務リストということで、83業務ある。

前回の会議のとき、59業務だったが、24業務増えている。前回は申し上げたが、全体では132業務あり、残りの83業務から132業務の約50くらいの業務については、継続的に検討していくということによろしいかどうかということ。

2つ目は、くらし応援室の38業務の中にですね、今回増えた項目がありますけれども、同じ業務なのに、2つの項目となっているんですけれども、これはどういう意味なのかと。この2点を確認させてほしい。

(事務局)

まず、1点目の番号が2つずつ入っているというところ。

これは、事務所単位で、もともと事務の数をカウントしていたため、例えば、北部建設事務所の何々課、あるいは、南部建設事務所の何々課ということであったものについては、2業務というふうにカウントされている。

もう1点の、残りの50数業務については、前回の各委員さんの御意見をふまえ、132業務のう

ち、移管すべきと整理した 83 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るというかたちで、委員会さんの方から提言をいただくという内容としている。

(C 委員)

地域スポーツ・文化の振興だが、スポーツ振興会という記載があるが、北区の場合は体育振興会という名称。これは、全部スポーツ振興か、体育振興か、統一できないのか、その辺は整理したほうがいいのではないか。

また、区役所で行なっている徴収事務を市税の方に集約するというのは、非常にいいことだと感じている。

(事務局)

事務局としては、すべてを含んだかたちで、スポーツ振興会という言葉にした。この表現につきましては、またちょっと。

(C 委員)

大宮の場合は、ほとんど体育振興会。政令市になってから、スポーツ振興会となってきた。なぜ、整合性がとれなかったのか、不自然だが。

予算措置もだいぶ減額、減額で、スポーツ振興にかかる予算というのは、どんどんどんどん減らされるという実態があるので、どうも、振興と内容と予算の関係が違うなという感じがしないでもないんで、あえてその辺も言っておきたいと思う。

(A 委員)

ここに示されてある 83 業務の件については、さいたま市の方から検討中、あるいは検討済みというようなこととして当委員会に報告がある予定なんだということは理解している。どうするかという問題は別にあるが、これはこれでわかった。

ただ、当委員会としての独自の提案なりという意味で申し上げたいと思う。あるべきではないかということで、僭越ながら先日私がちょっと説明させていただいたことも、一つとしてあるのではないかということと、他にもまだ皆さん方にもおありになる点があるんじゃないかと思う。まとめるに当たって、まだちょっと早いのかなという感じもするので、その辺をどのように扱うべきなのかということの特提案したいと思う。

(議長)

今の件について、改めて私の方から少しだけお話をさせていただきたい。

これまで、委員会の中で議事録等々公表する関係もあって、確認していただいているが、それらがどこに反映するかというのが、これまで全く分からなかった。今回、せっかく御意見をいただいているので、それらを、これまで諮ってきた項目に合わせて配置するとどうなるのか。まず、見える形にしてから、修正すべきこと、それから、新しく追加したほうがいい。

まさに、今、A 委員さんがおっしゃったとおり、当然、委員会のオリジナリティを加えてもいい。そのたたき台ということで、今日は、初稿ということで、今御意見があったとおり、なんらかの新しい委員会なりの付加価値をつける。そういう意味では皆さんの御意見をいただくということが重要かと思う。

決して皆さんの意見を拒否するわけではないので、何かアイデアがあれば、この項目に更にこういう部分を追加すべきだ、というようなところ、例えば、私もついでに話させていただくと、132 の、プロジェクトチームが洗い出して、今回 83 の業務まで 59 から拡大したということだが、

住民に身近な窓口の業務は、その身近な政府である区役所に移管する、これは当然のことだと、それが最も効率的だと。

じゃあ、そういったことを恒常的に続けて行く仕組みというものを、どのように提言すればいいのかと、個人的にはそういうことを考えている。

ただ、今後残された 83 以外もやりますということを書いておいて、その他住民に関する一次的な窓口業務に関することを移管する。要するに、「その他」も対象に入っているということだから、これを継続と読むと考えることが可能かと一瞬思ったりもする。

住民自治をより強固なものにしていくという意味では、何らかのアイデアが必要かなと思っている。

(D 委員)

指導員の募集とか、英会話の講師の募集事務というのがあるが、これは各区が独自に行うものか。それとも、市の業務の、募集の要綱があって、それを区の方がただ単に窓口として、受付をするということではよろしいのか。

(事務局)

内容的には、今、委員さんがおっしゃられたとおりで。

(議長)

これは、一番現実味をもっているのは、各区の区長さんですよ。区長さん方がいいがですか。

(E 委員)

総的に言えば、アンケート調査のフリーアンサーの中でいろいろ出てきたものというのが、本当に住民が感じていることで、132 というのは行政側が選別したもの。そこで乖離がある。

これをやって行くという方向性はいいが、やるのであれば、一度に全部 10 区でというのではなく、例えばモデル区を設けて、そこで実験的にやって行くと、そういう中で住民が本当にそこを必要としているのかどうか、そういったようなことも検証しながら、今後の 132 業務以外のものも含めてやって行く必要があるのかなと思っている。

前回の時もお話させていただいたが、区役所というのは、地域に根ざしているものだと思う。だから、当然のことながら自治会に集まる方というのは、一番存在が近い。そういう中で、前回も申し上げたが、防災の関係、青少年育成の問題、学校の問題、今、特に警備員さんの問題とか、土曜チャレンジスクールの問題とか、地域との結びつきが非常に強いものであるため、今後この業務以外に入ってくると思うので、そういったものも考えながら、やっていくといいのかなと、思っている。

人数の関係とか人員の関係があるが、対費用効果の中で本当に実際どうなのかなというのは感じるものはある。

(F 委員)

私は、前回もお話しましたが、市民が望むものであれば、それは全て区役所で対応した方が良く思っている。

が、委員長からも、最初にお話があったが、市民が本当にそれを望んでいる業務なのか、そうでないのか、それを一旦整理した方がいいのかなという部分もあると思う。

今、さいたま市では、行財政改革の中で公開審議をして、本当に必要な業務なのかどうかを、縮小だとか廃止だとか、そういうところをやっている。

今、言われているこの業務の中に、本当に、どうしても市がしなければいけない業務なのかど

うか、それをもう一回整理した方がいいのかなと。

今やっているのは、先ほどもE委員が言ったが、あくまでも行政内部で本庁から区役所にやった方が効率的だと思っているだけの話で、本当に市民がその業務を必要としているかどうかというのは別の話だと思うので、その辺の整理を一旦された方がいいのかなということ。

それから「区役所で行うべき窓口等業務の整理」の中の「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。」という、こういう提言の部分が一番大事だと思う。

今、E委員も言ったように、まず人員。今の人員でこの仕事をやるということは、まずできない。パンクしてしまう。恐らく今の1.5倍なり2倍ぐらいの人員が必要になってくると思う。

ということなので、人員、予算、組織等の課題を整理して検討されて、可能なものから順次、という部分が一番大事だと私は考えている。

それから、前々回に事務局に質問したのが、まだ答えが出来ていないのがあるが、可能であればお答えいただきたいが、さいたま市は最初から大区役所制を採ったが、他市で大区役所制を採っている中で、やはりこういう事務移管をされている例があったら教えてほしいとお話をしたが、まだお示しいただいていないので、もしわかったらお願いしたいというのが1点。

それからもう一つ、建設事務所の話で、前にもお話ししたが、建設部門は事実として、2層制ではなくて3層制だと。本庁と建設事務所と区役所であると。今回は途中から本庁と区役所だけの話になって建設事務所の真ん中にある部分の位置づけがちょっと明確になっていないが、最終的には全部区役所に下ろそうという意味で、本庁から区役所という位置づけになっているかと思うが、実際に一番たらい回しが多いというのは建設事務所と本庁の部分の役割分担という部分だが、どちらがやるのかという部分での市民からの問合せが一番多いと思うので、その辺の位置づけを一度整理していただけたらと思っている。

(議長)

はい、ありがとうございます。

現場からの生の声ということで。

ちなみにE委員のおっしゃった部分、良いアイデアだと思う。住民とプロジェクトチームなりこちらの本庁の方で整理した部分での乖離があるだろう。アンケートで見れば、明らかに乖離がありそう。これをどのようにするかという部分。これについては今後アンケートのフリーアンサーなりをしっかりと、132、あるいは、それ以外のこと、要望されているものが、新しいものがあるのかどうか。あるいは、区役所に今回移譲、移管されるもので回答が出来るかどうかということ、アンケートと突合しながらチェックしていただくということで、幾分乖離を埋めることは可能かと思う。

二つ目の点は、確かにこれはF委員もおっしゃっているとおり、可能なものからやるということ、これは当然ながら、その具体的な一つの手法として社会実験を使うという、国でいう特区制度ということと同じかと。

まずやってみて、問題がなければ全区適用すればいいじゃないかと。これは一つの大きな有効なアイデアだと思う。国をはじめ、日本の場合はやっとな社会実験が行政の手法だということが認知されてきたので、特段、何らかの人に危害を加えるようなものでなければ社会実験を自治体でやってみて、その区で、ただしその区がちゃんと説明して、大丈夫だ、だめだということを書いて、それを元に全区に適用するかしないかを判断する。こういったアイデアは確かに良いアイデアだ

と思う。

それから、建設事務所、言われて見れば、これ3層になっていると。これについては、これまで委員会の中では具体的に議論していなかったが、この委員会でそこを議論するというのは、位置づけどうなっていたか、事務局で確認を。

(事務局)

事務局の方では、区役所サイドとの役割分担を見直すに当たって、建設事務所、あるいは都市公園管理事務所といった出先の事務所のような局の下にある組織については、局等本庁サイドの組織という観点で、考えていたと言うか、そう捕らえているが。

(議長)

ただ、そうは言っても、その3層構造が住民をたらい回しにする原因であるとなってしまうと、窓口としては非常に望ましくない。だから、一定の考え方を示さないと、いけないと思うが。

これをいじると大幅に何らかの変更、害を被る事があるか。これまでの審議が全部だめになるような話はあるか。

(事務局)

先ほど、くらし応援室の事務の中にも、番号がずれているという話があったが、建設事務所の事務事業ということで御説明したように、わたしどもとしては、本庁の出先機関ということで、整理させていただいて、区役所との役割分担を整理させていただいたという考えで、それほど、ごちゃごちゃするという事ではないと。

(議長)

ということは、建設事務所で建設関係、道路関係でたらい回しされる、先ほどの話からすると、一番たらい回しにされる案件は何かと、建設事務所がらみで。それが、この道路の補修業務なのかどうか特定されれば、もしそうだとすればこれは移管されることによって、たらい回しに対する、窓口に対する批判は解消されるということになる。そのあたり厳密に追跡して、この業務なのかどうか各区に協力してもらって調べていただけるか。そうすれば、先ほどのF委員の御意見、建設が問題だと3層あってもクレームを解消することはできるので、そのあたり、ちょっと調べていただけるか。

(事務局)

具体的な例だが、くらし応援室の中で、道路の緊急修繕ということで、おおむね100万円のできるものについては、区民に身近な区役所で、それをすぐ要望に応じて実施するという事で、100万円くらいで修繕できるものについては、区役所という住み分けはできている。

今ここで、道路補修業務というのは、かなり、幅広い業務だが、そこで整理する中で、もっと区役所でもできる事業があって、例えば、100万~200万円くらいでできれば、という住み分けをすれば、ある程度区役所で、今までできなかった業務もできるようになるという整理。

(議長)

それも一つある。各区なり建設事務所に問い合わせるとというのが、そういう意味では色々条件があって大変かもしれないので、アンケートの中のフリーアンサーで苦情に挙げられていたもの、問題とされていたもの、あるいは、区に移管した方が良いという中から、この道路に関わるもの、あるいは建設事務所に関わるものを中心にピックアップして解消に繋がるかどうか、今回のこの移管がですね、ちょっとそういう点で見直してみるということはしていただけるか。それは紙ベースでできる話なので、お願いしたい。



もうひとつの宿題については。

(事務局)

手元に一例あるので、御紹介したいと思う。

新潟市役所は大区役所制を採用しているということで、建設、下水道、そういった幅広い業務を区役所で行なっている。新潟市役所は現在、8区役所制をとっている。

従前、平成20年度までは、新潟市は市道・公園の維持業務、こういったものを、8区あるうちの、3区だけを区役所の建設課で行っていて、残る5区については、本庁組織の地域土木事務所という部分で行っていた。それについて、平成21年度から、残りの5区に維持係というセクションを設けて、全8区役所で、市道・公園の維持業務を行うことにしたと、というのが、たまたま、今、手元にデータとしてあったので、御紹介した。

(議長)

はい。説明が足りないようであれば、改めて要求してください。

他に。

(G委員)

先ほど来の2区長さんからのお話があって、私は区民として感じることで、83の内容それぞれが区サイドにおいてははっきりと受けるといえる自信があるか否やということも、もう少し区サイドの方からの御意見をきっちり市側が検討会を持つなりして。単純だが、一番最初のスタート地点から心配していること。

アンケートの調査補足資料を見てみると、市民はいろんな意見を出してらっしゃるが、職員の姿勢とか対応とか、そういうことも多々書かれている。そういうことを見ると、これだけ業務内容が移管されてきたって、またまたその辺の基本のところの問題が残るのではないかなと。

そういうことを考えると、やはり移管する前に区の職員とか対応する職員の方々を、対応策として、他の機関、例えば国の機関に2か月でも3か月でも研修をして出させてみるとか、そういう交流をすることによって職員の能力のレベルアップが図れるのではないかと。

そういうことも並列的に行いながら移管に移って行くというと、少しでも問題が少なくなるのではないかというふうに感じている。

(議長)

そのとおりだと思う。

(B委員)

今、G委員がおっしゃっていたことと大変関連しているが、資料を見たり会議を聞いていて、いわゆる市民満足度の中で行政と市民の方のミスマッチが出ているということではないかなと。

まさに委員長が冒頭に、サービスポイントを増加させるよりも内容や機能の充実の方が大事だと。まさに、私もまったく同感であり、どちらかという行政の方が、例えば、自動交付機も大切だが、自動交付機とかキオスク端末というハードのところばかりを市民サービスだと。これもサービスだが、アンケート調査のフリーアンサーをみると、一番多いのが、G委員がおっしゃっていた「接客、勤務態度、案内サービス、職場の雰囲気」というソフトのところ。

私も第2回の委員会で明確に話をしたが、ハードのところをいくらやっても、それを運用するその職員のホスピタリティのところがなっていないと。

これと「窓口業務、窓口の業務処理能力」を足しただけでも全体の4分の1ぐらい、実は市民がここが一番市役所に望むこと。サービスポイントを増やすということも良いが、それを運用す

る職員のホスピタリティを上げないといけない。前にお話したように、ハードも大事だけれどもそれを運用する職員のソフトのところ的大事。

アンケート結果を施策としてまとめていく中で、これは要望だが、例えば今の抜粋の中で「支所、市民の窓口のあり方の整理」とあるが、実はこの中で一番大切なのは、その他の窓口の改善に関する「明るい区役所づくり」。雰囲気だとか職員のホスピタリティだとか、これが実は一番最初にくるのではないかなと。

先ほどの議論を聞いていると、繰り返すようだが、自動端末だとかキオスク端末だとかですね、交付機の話も大事なんだけど、その前に、やっぱり市民アンケートの一番大勢を占めるいわゆる接客態度、窓口対応といったものが、実は一番大勢を占めているわけだから、これをまず、1番にもってくるということだけでも違うし、G委員がおっしゃるように、そういったホスピタリティを上げるために、国の機関に研修に出すとか他の市町村に行って研修をすとか。ソフトは金かからないが、ハードは金がかかる。金のかからないソフトで、市民満足度の4分の1がクリアされるのであれば、これをまず第1にやるべきだと思う。

(議長)

はい、ありがとうございます。

確かにアンケートを見たら、多分満足度を上げるには、皆さんの接客態度が変われば問題は解決すると思う。そういう意味では、B委員がおっしゃったとおり、このホスピタリティ、明るい区役所づくりみたいな、こういったところを前面に出す構成に変更したらどうかかなと思っている。そういうふうにした方が適切だと思う。

(A委員)

業務改善ということについて、今日2枚新しく出された感じだが、恐らくこれはアンケートの結果を踏まえてのことなのかなと思われるので、冒頭にアンケート結果に基づくということ、文言をぜひ入れて欲しい。でないと唐突に入ってきた感じで、面食らう。

もう一つは、この業務改善前後のところで「委託等民間力の活力を図る必要がある」という表現がですね、5、6か所出てくる。これはいかにも、ちょっとどぎついかなと。これは1か所、特に現状・課題のところでは言う必要があるなら記入してもいいと思うが、これは言わないでいただいた方が柔らかな表現として持っていけるのではないかなと思う。

それから、区長の人事配置権限の付与というところで、「区長は区の職員について昇任昇格を伴わない範囲内で配置権限を付与するものとします。」と言われているが、例えば、部長、課長の異動で昇任昇格を伴わないというケースも有り得ると思うが、そういうことも含むというふうに考えてよろしいか。

(プロジェクトチーム)

区長の権限なので、区の中の課長さんを部長にしたいという区長さんがいたとしても、市職員としては、10区あるので部長にふさわしい人が他にもいるかもしれない、と考えると、同じ市の職員の中で、ひとつの区の中で、ひとつの区長さんが、昇任昇格の権限を持つのはいかなものかという整合性の問題。

(A委員)

それは、含むのか、含まないのか。

(プロジェクトチーム)

含まない。

(A委員)

そういう理解にとれるか。

昇任昇格を伴わない範囲で異動するということは、ありえるでしょ、と。

(プロジェクトチーム)

ええ、課長から課長に行くことは、構わない。これは、自由裁量でできると。

(A委員)

それは、範囲内に入るか。

(プロジェクトチーム)

入る。

(議長)

すみません、皆さん。あと25分だけ延長させていただいてもよろしいか。

そんなにかからないとは思いますが。

委員、了承

(C委員)

「今後高齢化社会の進展が見込まれる中」と書いてあるが、これはもう真っ只中だろうと思うので、もう進展という時代ではなくなってきているのではないかな、ということが、ちょっと気になったひとつ。

それから、コンビニエンスストアとかキオスクの端末の利用云々と書いてあるが、こういうところでですね、説明をできる人をきちんと、教育できるのかどうかという、そういう問題も含めて、どのように考えるかという問題も、今後の課題としてあるのではないかという感じがするが。

店員が、いろんな人が受けるということになれば、その辺を承知した上でないと、それこそコンビニの中での業務に支障をきたすという場合も出てくる可能性はあるのではないかな、ということも感じられる。

(H委員)

この業務リストを見せていただくと、これだけの業務がすべて区の方に移管されてしまったら、どんなことになってしまうのだろうと思い、先ほど来、お話されているように、区の職員の方も非常に忙しくて、住民への接遇についてまで、気が回らなくなってしまうのではないかなというのが、正直な感想。

この委員会の視点として、どのような業務を移管していくというようなことの優先順位を考えたら良いのではないかな。

住民の自治をやっている最小単位の自治会とか、それから既にあるPTA組織とか、青少年育成会とか、もう既に地域に密着しているそういう自治組織があるものについて、そこで、もしかしたら連携したり補完したりとかってというようなことが、業務を担っていけるのではないかな、というところを優先して、区の担当するところに移管していくというような視点で考えていってみては良いのではないかなと思う。

本庁から言われたものを、全部区に下ろしてしまわいましょうということになってしまったら、合併したのは何だったのと、また前に戻ってしまうんだなという感じがする。

せっかく、くらし応援室が、区長直轄のところできて、そこにちょとご相談すると「どこですよ」と割り振っていただけて、便利になったなと思っているので、どうしたらいいのか優先順位を考えると、区を担ってもらえる地域住民がいるのかどうかというところに重点を置いて、考

えていった方が良いのではないかなと思う。

( B 委員 )

例えば先ほど区長さんがおっしゃられた、できるものからやっていくとか、今のお話のように優先順位を付けてやっていくと、これは終わらないと思う。

だから、やるんだったらある程度一気にやるべきだと。それに伴って、できないネックが出てくるので、そのネックを解決するにはどうしたらいいのかという発想にしないと、優先順位を付けるとかできることからやっていくと、結局83の業務を全部完了するのに何年も掛かりましたと。私は時間軸を考えていくべきだと思うので、ある程度バサッとやると。で、それに伴ってできないネックをクリアーしていくという、そういう発想に立つべきだ、というふうに思う。

( E 委員 )

私の意見は先ほど言った、方向性はやる方向で良いと思っているし、やはり地域に根ざしたものを重点にやはり取り組むべきではないかと思っている。

実際にこの業務の中で、例えば先ほどもあったが、建設事務所のものは、今、市が進めようとしている一極で集中してやるべきものはそういう業務なんだという、最たるもの。そういったようなものをまた分散していくということについて、私はちょっと疑義を持っており、この辺については、やはりもっと集約してやっていくべき。

先ほども事務局で話があったが、確かに、その一つひとつの業務の中で、100万でできるものと、120万、130万、150万になってしまうという、そういったようなものは確かにあって、そこでキャッチボールというのは、実際にあるのも事実。ただそのところは、そうはいえ、お互いに話し合いをして何とかやっているが、いずれにしても、業者にとってではなくて、住民にとって、やはり良い方向というのは、私は今の方法を、例えば建設部門については、多少拡充すれば良いのかなと思っている。先ほども話があったが、優先順位の中で地域に根ざしたのものから、やはりやっていった方が良いという、現場としての私の意見。

( F 委員 )

私の意見もほぼ同じだが、基本的には先ほどもお話ししたが、人員、組織、予算の課題が整理された上で、ということであればもちろん問題ないと思う。

今、区役所の職員が一番つらいところは、例えば、福祉課であるとか、コミュニティ課であるとか、本来の自分の業務以外に、業務の兼務という形での仕事がかかり多い。例で言うと、窓口パッケージという区民課の隣でやっている業務、それから交通防犯パトロールというのを、区内を週、毎日やっている。そうすると、その間にきた業務を誰かがやってくれてれば良いんですけども、やってくれる余裕がない。半日窓口パッケージとか、区内の防犯パトロールに出掛けると、それがそのまま仕事として残っているんですね。ですからそれを片付けるにはやはり残業なりなんなりしていかなければいけない、という状況。

それと、期間が限定のものでは、選挙の立会いや、この後には、総合防災訓練、国勢調査などの事務も行う。本務以外の、そういう兼務の業務をこなさなくてはならないと。

本務の部分を誰かが替わりにやってくれればいいが、兼務の部分をこなした後で本務をやはりやらなくてはならないという、非常に厳しい勤務状況にあるので、やはりその辺は、人員ですとか組織の課題が整理された上でないと、職員に対する負担が大きくなると、しわ寄せが出てくるというふうに考える。

( I 委員 )

市の行革担当でやっているが、そもそもこの83事業を御提示なされたということは、事務局の方で、ある程度の取扱件数とか人工（にんく）とかをちょっと確認したい。

今の区配置の人たちの定数は全部リセットということで良いか。現行の定数でやるからということでのこういった御議論が色々あるので、全部リセットという話になれば当然この業務というのは本庁楽になるわけだから、その分の人間は当然減る。それを区に持ってくるので、ちょっと確認したいが。

（事務局）

それについては、そのとおりで、委譲した事務によって、どれくらいの人員が必要なのか、今後検討しながら、割り振りを検討していきたいというふうに考えている。

（I委員）

私が聞きたいのは、これを提案して、まとめるにあたって、委員の皆さまが具体的なイメージがあって、これが区でできるかどうかという、大まかなフレームの判断ができないから、ただいまのような御議論が出るのであって、例えばこれで全体で30人だと言えれば、本庁から30人そぐことも可能。

だから、もうちょっと定量的にだしてもらえれば、全体のイメージが湧くが。

（議長）

一つのシミュレーションとして、この80ぐらいのものだったら、例えば人工（にんく）としてどれくらい増えるのか、せめて定員どれくらい増なのか。それが本当に本庁から割り振られるかどうかはちょっと定かではないが。

既存データで、シミュレーションなので、想定して出していただければ、皆さんなんとなくわかるかもしれない。それは、ちょっと努力をしていただくということで。

今、I委員も心配して、助け舟、委員の皆さんに出していただきましたけれども、基本的に、区長さんお二人とか、それからH委員のお話した部分と、それからB委員のお話。

ちょっと違うとB委員がお話したから対立しているように思うかもしれないが、私自身は基本的には全然矛盾しないと思っている。

両方同時に行うことは、要は、やり方だけの問題だから、同時にそれをうまく組み合わせて、二つの案を組み合わせていけば、基本的には移行がスムーズになると思うので、2種類の意見をそのまま上手にプランに書いていくという方向で、次の委員会で提示したいと考えている。

（B委員）

ちょっと誤解があるといけないので、ちょっと言葉足らずだったが。

私も、例えば、来年の4月1日をもって83業務を全部区役所に、そういうことは全く思ってなく、さっきちょっと申し上げたように、時間軸をやはり考えなくてはいけないというのは、83の中でも当然のことながら、すぐできるものと時間がかかるものと、当然あると思う。

スケジュールを立てていかないと、結局スタートしたはいいいけれどもシフトできたのが実は70しかなかったとか、いうことが一番やはり避けなくてはいけないと、そういう意味で申し上げたのであって、あくまで、完了する、ゴールのスケジュールを平行して立てていくということであれば、やはり、ちょっと言葉が足りなかったですけども優先順位とか、できるものから当然やって行く形になると思う。ちょっと補足で、なにかエキセントリックなことを申し上げたようで、すみません。

（E委員）

私どもも補足だが、私の方でも、優先順位を付けるが、実際に窓口で、今取り扱っている業務も実際にはある。そこを完結していくが、そういったようなものの中でも、4月から確かにできるといふものもあると思う。だから、やはり今おっしゃったように、そこを整理していけば、4月にはこういう状況、後はこういう状況ですよ、というものを、方向性を作っていただければ良いのかなと思う。

( J 委員 )

先ほど E 委員がおっしゃったモデル的試行という話、委員長の方からも社会実験という話が出されたが、これは、今までの話を聞いていると、机上論で構成された部分も多少は含んでいるのかなと。例えば建設事務所の中で持っている事務について、例えば道路補修だとかそういうものをやっている部分もあるけれども、これが区役所の方に移っていった場合にもっとスピーディーにできる部分があるのではないのかなという部分も、考えられるところがある。

そういった時に、モデル的試行でこれだけの業務を本当にできるのかなというところを、検証するというのも、一つの方策ではあるのかなとは思ふ。

ただ、実践を考えた時に、モデルを 1 区、2 区、10 ある内の一つ、二つにかぶせてやっていった時に、本当に、ここだけこういうことができる、ここだとこれを受け付けてもらえるという、対市民の見方、これが実践にいった時に、どうかなという疑問もあるが、考え方としては、先ほど E 委員が言った考え方もひとつはあるようにも思うので、それは、もし今までこの中にも全然うたわれてはいないが、そうした時の考え方、もし皆さん御意見あれば、次回にでもですね、伺わせていただければなというふうに、私も担当するものとして考える。

( I 委員 )

事務局にちょっと確認したい。今、話の中で、例えば物理的にできない、コンピューターの開発、プログラムの開発があるからどうしても 1 年かかってしまうとか、そういうスケジュールとしてどうしてもできないというものがあれば、それもある程度チェックして、その部分については後発隊でやるとか。

この委員会が立ち上がり、庁内的にも区のあり方の P T が立ち上がっているから、来年の 4 月というのは一つ重要な時期だと思っているので、やはり物理的にできないところはちゃんと整理しておかないと、後になってできなかつたという話になってしまうので、その辺は次回までにある程度お願いできればと思うが。

( 事務局 )

システム上の問題については、結構時間かかるものもあると思うので、課題のあるものということで、挙げられることはできると思う。

( I 委員 )

はい、わかりました。

また、この間 F 委員がおっしゃった区の物理的なスペースを議論するにも、やはり人工(にんく)が出ないと、なかなかゴーサインが出ないのではないかなと思う。だから、定量的に事務件数を全部一覽にしてもらって、その現状人員で何名について何分の一だからこうだという、一つのロジックで全体で何十人と出してもらって、そのぐらいのベースのデータがないと、なかなか議論できないのかなと思うが、それは次回までにある程度できるのか。

( 事務局 )

それについては、内部の方で調整して、次回までに報告できるようにしたいと思う。

( K 委員 )

今これは、広めたいものとクレームとに大きく二つ分かれると思う。今、せっかく窓口がわかって、本庁舎だとわかっている方が今度は区役所という、逆のクレームにもつながりかねないものなので、ぜひ広報を通じてだけではなくて、早めに何かを書いておかないと、インターネットと、先回りして提示しないと、よく私も仕事上クレームというものを受けたりもするが、書いてないからということで、延々と長いクレームに繋がる。

本当に笑顔で対応してくだされば、クレーマーさんも短時間で済むので、皆さんのお仕事も区役所の方も済むので、早い時点で、この委員会で決まった事項はどんどんホームページに出す、市報に出すという準備を同時進行で、それこそ B 委員おっしゃった、全てスピーディーに行うのであれば、告知を是非忘れないでいただきたいと思う。

( 議長 )

次の委員会で、改めて御意見をいただければと思うが、今回いただいたものは事務局共々、私も含めて次に組み立てる上で参考にして行きたいと思う。

( C 委員 )

一般市民だとか住民だとかというアンケートは取るが、行政の方から見た問題、あるいは区役所のあり方というのを、どういうふうに感じているかというのを、アンケートは取る意思はないか。

現場でやっている、作業をしている人、あるいは事務をとっている人が一番わかっていて、この辺が歪みがあるなというのがわかっているのであれば、その辺も今後活かしていくべきじゃないかなというふうを感じる。

やっている方がいろいろ同じようなことばかり質問受けるから、それにとって腹が立ってしょうがないというか、そういう話も含めると、そういうことも参考にして今後進める必要があるのではないかなという気がする。

その他

( 事務局 )

次回、第 6 回検討委員会日程について。

日程 7 月 16 日 ( 水 ) 14:30

会場 第 7 委員会室

( 午後 4 時 3 0 分閉会 )