

第6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6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8月27日(金) 午後1時30分から午後3時30分まで
3 開催場所	浦和区役所 保健センター5階 大会議室
4 出席者名	<p>(1) 委員 16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、吉野啓司、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)          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)          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)          上野聡 (区政推進室参与)          矢沢浩 (区政推進室主幹)          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)          高見澤章 (人事課長)          渋谷貴之 (財政課長代理財政課総務係長)          石塚晃 (税制課長)          志村忠信 (健康増進課長)          榎本利彦 (土木総務課長代理土木総務課長補佐)          真々田和男 (行財政改革推進本部副参事)          矢島達也 (西区暮らし応援室長)          高橋恒郎 (浦和区暮らし応援室長)          本澤明 (桜区区民生活部長)          新井邦男 (北区区民生活部長)          大田原貞夫 (見沼区健康福祉部長)          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	0人
7 審議内容	8 内容 のとおり

## 8 内容

(午後1時30分開会)

### (1) 議事

斎藤委員長を議長として、進行された。

区役所のあり方に関する検討報告書(案・第2稿)について  
(事務局)

それでは、資料1に基づき、第2稿の主な変更点を御説明したい。

初稿においては、この報告書に基づき、パブリック・コメントにかけるための、素案という位置づけとしていたが、このパブリック・コメントについては、当委員会の報告を受け、その後、市として、各提言内容をより具体的な計画とした段階で実施するものとしたため、今回報告書案という位置づけにしたもの。

同様の理由で、「はじめに」という部分ではパブリック・コメントの記載を削除した。

目次には、前回の委員会において、委員の皆様から御意見をいただいた、モデル実施、あるいは、優先順位、スケジュールを明確にして実施すべきとする御意見を踏まえ、「提言内容の実施に向けて」とする大きな 番目の項目を新たに設けたもの。

次に、資料2の6ページをお開きいただきたい。こちらの第1の柱、第2の柱の記述については、しあわせ倍増プランとの表記の整合性を図ったもの。

8ページの上方の数字の部分が網掛けとなっている。初稿においては、ここの数字がそれぞれ132、83として業務数を整理していたが、北部南部建設事務所等で行っている同一業務についてダブルカウントしていたため、一業務として整理するとともに、区役所において完結処理まで行うべきとして本庁より提案のあった業務について、現行と同様に区役所において、受付・経由等業務として行うとした業務を整理した。

その結果132業務が119業務、83業務が60業務と修正したもの。

これに伴い、10ページ、11ページの業務の一覧も修正した。

9ページの「地域のスポーツ文化の振興」は、前回の委員さんの御意見を踏まえ、従前「スポーツ振興会」という表記になっていた部分を、「スポーツ振興団体」と表記した。

12ページ 「課税徴収事務の集約化」一番下の2行は、市税の安定的確保を図るため、税収の確保体制を早急に整える必要性から、市税と国民健康保険税の収納部門にかかる専門組織の設置について、具体的に記載をさせていただいた。

は、前回委員さんからの御意見を踏まえ、「一部民間力の活用の可能性も含め」という部分を削除した。

14ページも、委員さんの御意見を踏まえ、アンケート結果から職員の待遇、あるいは、ホスピタリティの向上に関する項目をトップに据えることとしたもの。

明るい区役所づくり運動の継続推進の必要性、委員さんから御意見をいただいた派遣研修などによる、職員の待遇、ホスピタリティの向上施策への取組。また、たらい回しの根絶について、最初に電話や相談を受けた部署が次の部署に、2か所目に電話をつないだり案内する際には、確実に担当部署につなげる、つまり、ツーコール目では、必ず利用者の意向に沿えるようにするという意味で、「仮称ツーコールサービス」のような標語のもとで、職員の意識を徹底することの必

要性と、そうした、職員の活動をサポートするため、ITの一層の活用の必要性というかたちで記載をさせていただいた。

は、現在、さいたま市ではパッケージ工房による、ワンストップサービスを実施しているが、アンケート調査の結果、窓口一本化の要望というのが、根強くあることから、将来的には、総合窓口を見据えた上で、当面は、福祉部門の窓口統合の可能性を検討すべきと整理したもの。

15 ページ(4)「支所・市民の窓口の今後の方向性の整理」については、委員さんの御意見を踏まえ、表記を修正した。

16 ページ イ中段、コンビニエンスストアにおける、証明書の交付についても、委員さんの御意見を踏まえ、課題について追加の記載したもの。

17 ページ、住民票等の交付等の窓口の周知については、前回の項目出しに記述を加えたもの。参考として、どこの区役所等でも行える手続きと記載した。

22 ページは、「提言内容の実施に向けて」として、新たに追加した項目。

前回の御意見を踏まえ、優先順位及びスケジュールを明確にして、計画的に実施すべきこと、また、取組内容によってはモデル区を設けて試行するというのも有効と考えられるということ、また、提言内容を円滑に実施に移す上では市民への早めの告知に留意する必要があること、これらを記載した。

また、今回の区役所のあり方の見直しを一過性のもので終わらせないために、2点の指摘事項を記載した。

1点目は、提言の取組状況のフォローアップについて。2点目は、区役所のあり方を恒常的に見直す仕組みづくりへの留意と、社会実験の手法の積極的な活用について記載した。

以上、2点に留意し、日本一身近で速い行政の実現に一步でも近づくよう、件の見直しに努めるよう進言するものとして記載した。

なお、当該報告書案については、事務局においても、まだ詰めきれていない部分もあり、次回の最終報告書案に向けては、文言整理など若干の修正が入ることもあることを、あらかじめ御了承いただきたい。

引続きアンケート結果の反映状況について、御説明させていただきたい。

アンケートの中で、問1の関係で、区役所等で目的が達成できなかったことということについて伺ったところ、目的が達成できなかったものが133件程あった。

大半が必要書類等の不備、不足であったり、国、社会保険庁の業務のように区役所等で扱っていない業務や、まだ受付の期限になっていなかったことが理由。

本来は市役所の業務だが、区役所等で扱っていなかったためにできなかったというものは10件程度。その10件の中でも、既に支所あるいは区役所等でできているもの、例えば、支所での印鑑登録、介護関係の申請、未熟児養育医療給付の申請といったものがあり、本当に区役所あるいは支所等でやっていないものは、6件程度だった。

この6件のひとつが、公道の草の除去。これについては、今回、60業務の移管可能な業務という中に含まれている。現在は、市民の方からくらし応援室に電話が入った場合は、建設事務所に取次ぎを行うが、移管ができればくらし応援室から直接、業者の方に指示ができるというかたちになるかと思う。

また、支所で市県民税の減免手続きができなかったというもの。これは、確かに支所では現在扱っていない。区役所の課税課。

次に、市民の窓口での転入届、転出届の届出の業務は、市民の窓口では、スペースや人員の問題から、取扱ってはいない。

次に、道路整備、道路拡張工事の関係。内容の詳細がわからないが、緊急修繕的なもの以外のものとなると、現在は、区役所では対応できず、取次ぎが必要になる。

他に、道路の修理。これは、道路の修理というのを、どの部分で言っているかというのが、ちょっとわからないところではあるが、現在、道路の修理の部分というのは、くらし応援室と建設事務所、道路維持課というところで、2か所で担っており、今回の60業務の中に入っている道路修繕、道路の補修業務、これが移管されれば、緊急修繕という部分では、くらし応援室で完結が可能になるのかなと感じている。

次に、特に区役所で取扱って欲しい業務という質問。

その中で一番多かったのがパスポートの発行に関する業務で29件。

現在、さいたま市内には、大宮駅に近いソニックシティビルの中に、埼玉県のパスポートセンターがある。また、近隣市としては、春日部市にパスポートセンターがあり、また、川越市にもパスポートセンターがある。

このパスポートの業務について埼玉県から移譲を受けると、逆に今度はさいたま市民は県のパスポートセンターを利用できなくなるというデメリットがある。

また、県では、毎週日曜日にパスポートの交付というものをパスポートセンターで行っているが、市で移管を受けた場合に、同じような対応をできないと、サービスの低下になってしまうという課題もあり、このパスポートの発行業務については、なかなか難しい面があるかと考えている。

また、区役所への要望事項では、職員の待遇に関するものが一番多いという御指摘を前回いただいたが、2番目に要望事項として多かったのが、土日の窓口開設に関する要望。こちらは、当該報告書の中に反映されているところ。アンケート結果の中から、窓口一本化に関する要望につきましても、報告書の中で、反映をさせている。

それから、窓口の開設に関して、どういったサービスを望むかという設問があるが、その中で一番多かったのは、年間を通しての定期的な土曜日、日曜日の窓口開設。これは要望事項とも一致している。

2番目に多かったのが、コンビニエンスストアでの住民票、印鑑登録証明書の発行。これについても、報告書に、反映させている。

(議長)

アンケートの自由記述をチェックした結果、今回60項目に再整理されている事項・権限以外に特に新しく委譲すべき事項はなかったということ。

2つ目に他の機関、先ほどパスポートについて説明があったが、これについては希望は高いが、現行の県の施設を利用したほうが、新規に市でやるよりは効率的だろうということ。

確認したいが、居住区外の戸籍のコンビニエンスストアでの発行代行業務については、今回の提言内容で、実現すれば、対応可能というように判断してよろしいか。

(事務局)

戸籍は、コンビニエンスストアでは取扱ってはいない。

(議長)

料金の払い込みなど、納税は。

(プロジェクトチーム)

ここで言っている他機関の業務の内容というのは、自動車税などの市で課税しているもの以外の税目を市で取扱えないかというお話なので、今のところは難しい。

(A委員)

いろいろな税金の関係も含めて、役所の中で複雑な関係のものをコンビニへお願いしてやってもらうということは、非常に危険が伴うと思う。正確性を保つためには手間隙かかってしまうので、その辺も考えた上で、取扱っていく内容を精査しないとにならないのでは。

(B委員)

一応、終わった過去のことに逆戻りするようなことになるかもしれないが、御了承いただきたい。

8ページ以降区役所が行うべき業務の整理として、113業務の中の63業務が書かれているが、これは皆さん御承知のとおり、さいたま市がしたいと考えていらっしゃることで、伺っている。それも、どういうレベルまでの内容として認知されているものなのか、定かな人員規模がわからないとかというようなレベルなので、ちょっと、わたし自身も納得しかねるところがある。個々のテーマを見てもイメージされる業務が非常に少ない。

これについては、市から提示をされたということで、この委員会としての提言ということで載せてはいかがかということで、ここに載せられているが、皆さんが賛成されるというのであれば、それは、それでよろしいかと。

一方で、前回の委員会でも、申し上げたが、この委員会自身で独自に検討した、区役所でやるべき窓口業務に相当することがなかったということについては、少なくとも、わたしは第4回の会議で、わたしの考えるところのあるべき区役所業務という考え方で、皆さんに御報告をさせていただいたと。これは議事録にも残っている。少なくともそれについて、あまり議論はされていないと思う。それは、どうなったのかなということを私自身は感じている。はっきりと否定されたとも受け取っていないし、議論が十分されたとも考えてはいない。その扱いについて、ちょっと、私自身なりに納得がいかない点もある。

やはり報告書であるので、我々が検討した内容を網羅すべきであると考えてるので、その意見も吸い上げて欲しい。これは私のみならず、他の委員の方からもそれに相当するような意見がでてくるやに思うので、あれば、載せるべきではないかと。そうしないと、少し偏った報告になりかねないと思う。

市役所が考えている業務を委員会に提示され、それをそのまま報告書に載せていいのかという疑問。また、検討委員会として、独自に考えたことがあったのかということに対して何らかの疑問を持たざるを得ない。

私が提案した意見の中で、特に出先機関、附属機関といった業務についての観点からの提案が市からの提案の中になく思う。これについて、やはりもう少し議論をつめる必要があるのではないか。

われわれだけで議論が達成できないのであれば、プロジェクトチームのメンバーの方々もいらっしゃるわけだから、そういう方々の意見を聴取するなり、そういう方法もあるのではないか。

改めて、独自の案というものをもう一回整理し、かつ、どう記載すべきか検討していただくように提案したい。

(議長)

はい、第4回にB委員から出されたことについて、事務局の方で答えられる範囲内で、ある程度お考えを。

(事務局)

第4回の際に、B委員さんから、区域内にある施設については、その管理は区が行うべきではないかという御提案があったが、例えばコミュニティセンターなどは、指定管理者の制度をとっているという中から、なかなか難しい面もある。その他の施設で、区がかかわれる部分がないのかという観点で見たときに、保育園の関係で、例えば、横浜市の場合には、保育士の研修とか、そういうところまで各区がやっているようだが、そこまでは、ちょっと難しいということの中から、区役所が近いという部分で、保育園の緊急修繕について、区役所が担ってはどうかというかたちで、報告書案の中に記載をさせていただいた。

(議長)

部分的には入れ込んだという意識があるということか。

大きく3つくらいの項目になっていたと思うが、組織はこういうふうに変えるべきだということについては。

(事務局)

組織の関係では、防災に関する業務が、区の中で、パッと見たときに組織が見当たらないという御提案をいただいていた。また、企画部門といったものを区がしっかり担ってやっていくべきだという御提案もいただいていた。それらについては、御提案いただいた御意見に基づき、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、新たな係レベルの設置を検討すべきというかたちで、整理をさせていただいた。

また、企画部門の強化ということで、提言というかたちでもりこませていただいた。

(B委員)

わたしは、6点のことを申し上げた。今お話しなのは、どちらかという、区役所の独自性・裁量性に対して。それについてのお話は確かに。

附属機関、保育園のことが出たが、保育所であるとか、環境であるとか、福祉であるとか、都市局というのは、私自身もペンディングということで、お話ししたと思う。

環境、そういったことに関連してのテーマを区役所でどう扱うべきかということこそそういったことを提起している。そういったことに関しての議論がなされていないという。だから、このメンバーで手におえるようなことではないということであるならば、プロジェクトチームがある。なんのために、チームがあるのか。

そもそも、冒頭の一番会議の冒頭に、私はプロジェクトチームと当委員会との関係はどういうものですかと発言して、確認したら、いったりきたりしたいと思うとこういうふうになっている。そういう方法も、なぜ使わないのか。

(議長)

それでは今、B委員の提言も明確にあったので、以前提案された内容については、ペーパーを再度プロジェクトチームにも検討していただき、それについて、入れられるもの、入れられないものを次回のときに、御報告させていただきたいということで、B委員よろしいか。

(B委員)

ええ。

(議長)

では、プロジェクトチームのメンバーの皆さんメモをもう一度検討していただくということで、もうひとつ、委員会のオリジナリティがないのではないかと御指摘いただいたわけですが、皆さんこの辺についてはいかがですか。

私自身個人的には、オリジナリティがないというわけではないだろうと思っている。

そもそもアンケートをした段階でわかったことというのは、多くの住民は、基本的には窓口業務で特に欲しいものはなかった。

それでも、窓口業務なるものを新たに再設定し、権限を委譲すると、窓口業務の対応を改善しようというのではなく、単純に出先機関に執行権限だけを多く与えるというだけで、組織効率を図ろうとしているだけだと思う。

オリジナリティを發揮する中で最大の問題は、多くの公務員の待遇、マナーがなっていないんだと。そこが改善すれば、みんな満足度がアップするということが、前回の会議で多くの人にはわかった。

今回は、待遇を向上させる点として、2回以上たらいまわししないという、ツーコールサービス。まず、明示的に受けた人、接客する人が、必ず自分が対応できなくても、2人目の人が対応するときには、必ず住民本位のサービスが受けられるような状態にもっていくという、民間企業では、御存知のとおり、FAQという、よくある質問という訳の単語だが、それをデータベース化して、極力どんな職員でも対応が、十分にできるようにということを、前回の委員会の中で、多くの人がそう思ったのを直接的に反映させる仕組みとして、出してきたと。これはこれで、いいと思う。

それから、もともと委員会の中で事務局案からでていた、区役所の権能を強化するという意味では、あるいは活動をすばやくするという意味で、やはり、組織編制権、予算要求権や人事権。これは、小さな市町村であれば、課長級に、出先の公民館をひとつの行政事務所にしているようなものは既にやっている。

そういう意味で、今回政令指定都市の中では、さいたま市は大胆に、大きい組織でありながらやっていこうと。都市内分権をやっていこうと、これはこれで委員の皆さんは誰も異論はなかったわけだから、それはそれで承認するという観点からも、特徴は出せるんじゃないかと思う。

そういう意味で、何点かは基本的には、皆さんの意見が反映されて、それがひとつのオリジナリティに繋がっている部分があるのではないかと思う。

ただ、私自身、これ以上オリジナリティを出して、本当にやれるのかと思う。

そもそも事務を60も移譲、それ自体が、ほんとにできるのかと。C委員が何度も大丈夫かと言っていた。

そういう意味では、もしそのオリジナリティが足りないのであれば、できるだけ確実性の高いもの、あるいは、長期的にあってもやらなきゃいけないもの、絶対的に住民サイドに立ったらこれが必要だという、何らかの、もし、必要だというアイデアがあれば、出していただきたい。

新規でなくてもこの中でどこか重点化をすることによってそのオリジナリティを發揮するという方法もあるかと思う。今のある中にウエイト付けをして行くやり方ある。ぜひ、戦略的なプランになるように。

(D委員)

あり方委員会から、少し離れてしまうのかもわからないが、アンケート中の取扱ってほしい業

務の中に、支所・市民の窓口の機能充実とある。私も結構支所を使う。支所は、福祉に関しては全然取扱ってはいただけない。そういったものは、全てやはり区役所の方に行かないとならない。ぜひ、取扱っていただけたらありがたいなあと思う。

これから、老老介護になっていくのに、区役所までいかなければできないという業務がいっぱいある。だから、その辺をもう一度考えていただければ。確かに、あり方委員会から全然離れていると言われればそれまでだが、そういったことがすごく多いので申し上げたい。

(議長)

いや、離れてないと思います。

ちなみに、ここは、ワンストップって。ワンストップの中身は。具体的にワンストップされるサービスの中身は。

D委員がおっしゃりたいのは、福祉系の申請書などを支所でやってほしいと。

(事務)

今現在パッケージ工房という名称で行っているワンストップサービスというものは、ライフイベント、出生ですとか、転入、転出、結婚ですとか、そういったときに附随して必要になってくる業務。

(議長)

そうすると、その中には、高齢者は抜けている。

(事務局)

いえ、転入してこられた方が、介護や国民年金の関係の手続きが必要であれば、それも全てセットで含まれる。

(議長)

D委員ができなかった手続きは。

(D委員)

介護保険の書類を出したり、福祉に関する受付は全てだめだった。

(議長)

介護保険の類の受付は支所で可能か。

(A委員)

わたしが言うのもなんだが、支所には4人か5人しかいない。そういう人材の中で、そういうところまでの対応は。

(D委員)

それは、よくわかる。区役所が近ければ、高齢福祉課に行ける。でも、自分も、相手も歳をとって、行けない場合もでてくる。介護認定のための書類等を提出するとか、そういうものをしてほしい。

(E委員)

確かに、うちも、老人と障害者の家庭なので、支援費を使うとか、老人介護費を使う。常に、ヘルパーさんをお願いしたり、次のサービスを増やしたりとかするためには、市役所の書類が必要になる。判子を押して、更に手続きは区役所に行って。79になる父がやはり手続きをしないとしない。

老人の世帯で、支所の方が近いのであれば、受けてあげられる代理人のような人がいれば。例えば(支所の)4人の方が熟知していて代理で受け取って、区役所でやってくださって、次の日



にでもいらしていただければ、そのできる方法を考えるということが、この提案としては出してもよろしいのではないか。

一番は、市役所の職員の方が何でも熟知して、相談したら「ここに行ってください」というナビゲーションをしていただければ、一番いい。

笑顔で接客というか、心地よい接客とナビゲーターになっていただける方が数名いらっしゃれば一番いいので、是非、このチームからの提案としては、熟知している方の教育に努めていただいて、10区の区役所にそういう方たちがローテーションで時間を空けずして一人いらっしゃれば、「チョットお待ちください」ということで、これは何課です、これは本庁舎です、これは支所でもできます、ということで、数分の振分けで済むので、原点に返れば、接客とナビゲーター、案内人、でお願いしたいと思う。

確かに区役所の案内所に行くと、「2階に行ってください」と行って、「今度下です」と行って、3回ぐらい往復するのが現状。パートさんとかいろいろ、請負の会社さんが入っていらっしゃるようだが、そこは、集中して教育費にかけていただいて、各10区が充実しているということは、案内人さえいらっしゃれば、各御担当さまがその仕事だけに打込んでやっていただけることと思うので、区役所と支所の連携も図っていただければいい方向は、提案として出したらよろしいかと思う。

(事務局)

あの、2点。

まず、パッケージ工房の内容ということ、ここでもう1回申し上げたい。

パッケージ工房の内容は、出生、転入、転出、結婚などのライフイベントの際に、戸籍関係の届出、それから、住民異動の届出、それから印鑑登録、あるいは、国民年金の届出申請、国民健康保険、後期高齢者医療関係の届出申請、子育て支援関係の届出申請、児童手当関係の届出申請、介護保険の届出申請、税務証明申請、年金ハガキと、こういったものをパッケージ工房という中では、みえた方の必要性に合わせてやっている。

それと、もう1点、介護の関係の支所、市民の窓口での取扱いについては、今現在、支所と市民の窓口でも介護保険等の申請等の受付は、行っている。ただ、認定というものはここには入ってこない。

(議長)

介護保険の申請をしたら、支所では受付てもらえなかった。でも、制度上はできることになっていると。

(D委員)

受理されなかったというよりも、福祉に関する書類は全部ないと言われた。受付もしないと言われた。

(議長)

それは、多分、業務に対する熟知というところが足りなかったのでは。ヒューマンエラーとしか言いようがない。制度上はできるということのよう。

(F委員)

本当にヒューマンエラーでいいのか。

(プロジェクトチーム)

窓口パッケージ、ワンストップサービスでは、例えば住民票の異動に伴って、同じところで、

お子さんがいらっしゃれば、子ども手当、そういったものを一緒に手続きしましょうと。それから、犬の登録などもしましょう、といったもの。転出の場合には、資格喪失届けがあちこちにいかないで1か所でできるといったものを、ワンストップサービスと。

それから、今おっしゃっていた、支所での福祉関係は、はじめのサービスの提供を受けるための申請についてはですね、支所でも受けている。介護保険に関しては、当然介護度の判定をしなければいけない。一次判定、二次判定とあり、二次判定というのは、ドクターも入って、あなたさまの介護度はいくつですよということを審査しなければならないということもあるので、それは当然、区役所の中の業務となるため、支所の方では、サービスの提供のはじめの部分をやっている。

(D委員)

認定を受ける前の書類をもらいに行っても、福祉に関するものは支所では取扱っていないと言われたが。

(プロジェクトチーム)

まず、介護保険等の申請をされる場合に第一段階として、第一段階については、申請書類、添付書類等々が多くあり、確認作業があるので、支所では現在置いていない。書類が全部整っていれば、申請の窓口として受取り、それを次の日に、区役所に届けるシステムになっている。

ただし、例えば身体障害者手帳を取得されると、いろいろなサービスがある。そういった申請書類については、支所の方で受取っている。

(議長)

今、個別の事例を掘り下げていって、犯人を捜すのが主ではないので。

ただ、言われた内容からすると、報告書の中では、私たちが検討する材料は常に本庁と区役所の関係だけで、それで窓口というものが加わっていたわけだが、逆に、住民の窓口対応とか接遇を上げようとしたならば、今のケースのように、やはり、区役所と支所・市民の窓口の関係をどう考えるかの方が、アクセスポイントの充実の方が、一つには重要。

そういう意味で、区役所と、今度は支所・市民の窓口をどういうふうに考えるかという部分についてはこれまで一回も議論したことがないし、俎上にも上がってない。だから、一つの提案として、窓口の業務の機能を、あるいは住民の満足度を上げようとする、今度は、自ずから区役所と支所・市民の窓口の関係をどうあるかということに本来は論点を移して行った方がいいはず。今すぐということではないが、報告書にそこを指摘することは重要だと。

ちなみに区長さんがお二人いらっしゃるの、区と支所・市民の窓口で、今回のこの業務で、例えばライフイベントに関わって包括的に支所・市民の窓口を今以上に充実することは可能か。指摘するのは簡単だが。

(G委員)

市民の窓口は、スペースが限られているため、今以上の拡張は難しいかと。支所によっては、スペース的な問題もあるが、専任の職員がいれば、対応は可能ではないかと思う。

(議長)

それは、たぶん職員がいればという前提だとは思いますが、そうすると区役所内の人の配置という部分で権限があれば、区長が結構裁量を行使して、支所・市民の窓口の対応レベルを上げることは可能だというふうに捉えてよろしいか。

(G委員)

ただ、支所の場合一人がたくさん業務を持っているので。本庁にしても、区にしても 0.2 人工（にんく）の業務に、1 人もっていくかということ、それはなかなか難しい。

（議長）

確かに、数字の人工（にんく）で言われても、生身の人間は分解できないから。

（G 委員）

今回思うことは、全体に行政のスリム化ということも謳われているし、対費用効果のなかで、どこまでやれるのかと。やれるに越したことはないが、費用対効果ということ、これからは考えて行かなければいけないのでは。やはり、住民でできることは住民にやっていただいて、そのフォローをすると、やればやるほど職員は必要になる。そうすると土・日開庁についてもそうだが、どこまでやったらいいかと今回感じた。

（議長）

それはそのとおり。公務員がまじめで能力が高ければ高いほど、役所は肥大化する。

（C 委員）

パッケージ業務の内容を区は全部こなせて、きちっと出来ていたら、市民はなんら文句の言いようがないが、市と同じような業務内容をしっかりやるべきなのだという意識が、支所に行っている職員の中にきちっと植え付けられているか。そのあたりが植え付けられていないと、一つ二つ欠けてくることが出てくるのではないかと思う。

伺ったところ、これだけ支所もできるのであれば何の心配もないかな、というような気持ちになるが、D 委員のお話があったように、やはりどこか、職員さんの意識の欠けている部分があって、これはそちらが用意してくる上での受付ですよという回答が即できないということは、教育の問題か研修の問題かわからないが、そのあたりの対応はどうなっているのか。

区のパッケージ工房の人たちは随分訓練されているはず。それが同様に訓練されて支所へ出向しているのか。それを全部、区のほうから区長さんの裁量で職員を動かすのはすごく大変だと思う。

（議長）

役所だから、基本的には世界一お金かけて研修をしている。国もそう。日本だけというと極端だが、かなり例外。それは、専門職を採用しているわけではなく、総合職を採用しているので、基本的には時間が経つと一定の研修をするのが、日本の行政のスタイル。

（G 委員）

うちの区では、4 月に入って、落ち着いたところで、職場研修を行う。それは、支所も市民の窓口も行う。それと別に、私が、職員とのフリートークということで、支所に出かけて行って、職員の話聞く。

基本的には、言われたら、まず、できるできないに関係なく、話は聞きなさいというようなことは話している。

（H 委員）

区役所で、支所の業務を全てマスターして、それで、支所に出るというシステムではない。

どの職場もそうだが、人事異動があった時点で、全く未知のところへきて、そこで研修を受けたり、また、足りないところは、日ごろの業務に対応している中で、職場内で研修を受け、徐々に研鑽を重ねて、対応ができるようにしていく。

支所の場合は先ほどもお話があった、4 人から 6 人位の体制でやっているの、新しい人が 1

人4月なりに入ってくると、その人を教えるための先生が1人つかないといけない状況になる。ただ、そればかりではなく、基本的なことは、まず、窓口対応しながら覚える。で、隣の先輩たちが教えていって、3か月位経てば、一人前にある程度支所で扱う業務については対応できるようになるので、あくまでも、区役所で先に全ての業務をマスターしてから支所なりに出るということではない。業務をこなしながら、経験で覚えていくと。

(議長)

異動が前提といった慣例的なルールがあるが、その上で、支所・市民の窓口に行くときには、基本的には現場で、オンザジョブトレーニングをしながらと。ということは、支所・市民の窓口の年齢構成は、若いキャリアのない方、中堅の方、ベテランの方というふうに3～4人いるとすると、年齢層は意図的に異なるように異動はされるのか。

(H委員)

それは、職務の経験の度合いもあるだろうが、限られた人数の中で、指導的立場にいる人、研修係の人、3年程度の人、新しい人、そういう経験を踏まえた層の中での対応をしている。

(議長)

プロジェクトチームの中に、組織管理を担当の方。そういうのは、どうしているのか。

(プロジェクトチーム)

支所、市民の窓口の職員も、基本的には区の職員であり、市の職員で、人事異動等で支所等に配置される。基本的には、新人が行くことはほとんどない。ある程度、戸籍や、年金、税など、経験した人が、配属されているという感じは受ける。

そういう意味では、ある程度は知識はあると見たほうがいいとは思う。新人よりもベテランの職員の方が多く張り付いていると。ただ、人数的には、おっしゃられたように、4人とか5人という、少ない人数の中でいろいろなことに対応しているのも事実。

(議長)

ここまででちょっとまとめたいが、区と本庁の関係のことがメインに書かれているが、一つ報告書の中に、それでは、区役所と支所・市民の窓口の関係の項目を置き、その中で事務をどう移譲するかは別としても、絶対的に言っておかなければいけない点として、基本的には窓口対応を徹底させるための研修と、それなりの計画的な人事配置をしてくれと、というようなことは入れておいた方がいいかもしれない。窓口の最先端であれば。

ちなみに、支所・市民の窓口というのは、不便なところとかに置かれるのだろうが、その地域の家族構成とか、その特性は把握した上で、配置されているのか。

(事務局)

現在の支所・市民の窓口の配置については、旧市でそれぞれもっていた支所、市民の窓口等。区ができたときに、区役所から、1km以内にある支所、市民の窓口等については、一定の整理がされた。それ以後、全体的な配置の検討というのはまだされていない。

(議長)

ということは、明確な支所・市民の窓口の設置基準はないということ。

(事務局)

地域の家族構成などを考えての配置はしていないが、区役所から1km以内という距離に応じて配置している。

また、市民の窓口については、旧浦和市域においては、各駅に置いている。一部区域の中に置

いてある市民の窓口もある。

(議長)

今、私が質問した意図は、先ほどD委員が言ったように、周辺の人たちの属性によっては、支所・市民の窓口の担う仕事というのが、共通ベースがあったとしても、さらにその上に、一つ増やすとか、そういうことは可能ではないかと、地域性に合わせて。

それが、窓口対応としては、満足度を上げる、利便性を高めるという意味では、可能なのではないかと、いう観点で質問したということ。

(I委員)

21ページの区長マニフェストや、区長さんへの提言についても、いろいろ検討してきたところ。検討した中では、区長さんへの人事配置権と予算要求権、区長マニフェストはもう既に策定してやっていたらっしゃるといふところがあり、この検討のとおりを実現されていくと、やはり、地域に根ざしたまちづくりの中心に、区長さんが与える影響というのが今よりもかなり大きくなってくると思う。

現在、市長さんについてはタウンミーティングをやったり、いろいろな提案制度があったり、ということがだいぶ整備されているが、区長さんに直接区民が意見を申し上げたり、区長マニフェストをどのように作ったのかというような情報公開のシステムといったところもちょっと担保していただきたいと思う。

先ほどG委員さんがおっしゃったように、職員の方々といろいろ取組をされていたり、というようなこともおありになると思うが、現在のようなホームページや情報の出し方だと、そこまではちょっと区長さんの動きが区民にはなかなかわからないような状況になっているので、そのあたりもちょっと考えていただけたらいいのではないかと思います。

(G委員)

各区では、地区別懇談会というものを、自治会長さんと行っており、今年は、マニフェストをテーマに地区別懇談会をやっている。今年度から、自治連の了解も必要になるが、ホームページに掲載するようなかたちになる方向。

(I委員)

そうですね。でもそれは、自治会長さんたちと懇談会を持ってらっしゃるといふようなことで、区民全員の方と区長さんが直接お話するというのは非常に難しい。現実的には大変だと思う。

どんな方が区長さんになられて、どんな感じで区長マニフェストをやってらっしゃるんだろうというのが、今、自治会に加入していない世帯も多くあったりとかっていうところで、一方でそういうラインもちょっと考えていただきたいと思う。

(議長)

I委員の一番言いたいことは、基本的に特定の人に特定の情報が流れるような仕組みではなく、住民参加を標榜するのであれば、いろんな人が、区なり区政に関われる、あるいは、情報を知り得るチャンスを設けてもらいたいということ。

(I委員)

そうですね。現状は、区長さんたちと自治会連合会の方だとか、非常にいろいろ懇談会とかをやってらっしゃるのも知っているし、それはそれでいいと思うが、ちょっと違うといったときに、どのように意見を反映させていただけるのか、その道筋をつくっておいていただかないと、身近な区役所としてどうなのかなと思う。

(議長)

それは、区長というか区役所といえいいのか、微妙だが、いずれにしろ、もう少し開放的になるべきだということ。既存の人だけではなくて、もっと多様な人に、なんといえいいのか、開放性を高めるといふか。

(F委員)

参加間口を広げるようなかたちが、一番良い。

市長さんのタウンミーティングは、一般の方々に公募されていて、何月何日にやりますからどうぞきてくださいといふかたちになっているが、実際に区長さんのタウンミーティングといふか、地域懇談会といふのは、自治会に入っている方だけで、一般の方については、参加できませんといふかたちになっているのが、ほとんどだと思ふ。

自治会を網羅すればほぼ住民全部を網羅できると思ふかもしれないが、自治会の加入率といふのは、市全体でも65%位、70%切っていて、半数近い人が自治会に入っていない状態で、自治会長に何か伝えたとしても、おそらく、自治会で広報にだって、区長さんがこういうことを言っていましたというフィードバックだってないだろうから、おそらく、自治会長さんの頭の中だけに記憶が残っているといふかたちになると、自治会入っていない人には、そもそも情報も何も提供されないといふかたちになるだろう。

興味のある方しか参加されないのかもしれないが、一般開放に間口を広げた方が、ありがたい。

(J委員)

区長のマニフェストから話が始まったが、わたしは、2回目か3回目のときにマニフェストがどうやって作られているのか質問した。皆さん言っていることはよくわかるが、南区で、区と区民とで一緒にいろいろなものを考えようという組織があり、まちづくり大学という名称になっている。区民と区で、こんなことを知りたいとか、こんなコミュニティをつくりたいとか、そういったものをやろうといふいろいろな方に呼びかけている。区から、こういうのつくりますよ、はい集まってくださいといわれて、なんとかまとめましょうといふ話になるが、実際は、じゃあ一緒にやりましょうと立ち上げたときの、その、区民の反応は、ほとんどない。

何ができるのかわからないから行かないとか、行ってもあの人と一緒にじゃいやだとか、自分が思ったとおりの方向にいかないから受け入れられないとか、本当に大変な状態だが、続けていくことにやはり意義があると思つて、今年確か6年目くらいになる。

どこの区でもつくろうといふ意思が集まれば、そういったものは、行政側は必ず受け入れるはずなので、だから、これができないからやらないとか言っているかぎりにはなかなか上のステップアップといふのはできないと思ふ。その辺の区民の意識の醸成といふのをどのように高めていくのかといふのは、もうひとつ上のランクで、もう少し考えていったらいいのではと思ふ。だから、区長にみんなの意見を聞くように言つて、何か会議をやっても長続きはしないと思ふ。それを、また検討する別の会議が必要ではないかと思ふ。

(議長)

すごく現実味があるお話で、手に取るようにわかる。

(A委員)

この21ページに書いてある区長マニフェストといふのにちょっと異論があるのは、区長は選挙で選ばれていないということ。

予算の権限も、増やして、1億7千万円などといっているが、その中で、どういう業務をどの

ように改善していくかということであれば、それはいいと思うが、大上段にマニフェストと一緒にすることには、ちょっと違和感がある。

それから、地域活動の中で、わたしは自治会だが、自治会にいろんなことが役所の方から下りてくる。それが、各区の自治会長の集まりを経由して、その後、各地域の理事会を経由して、いろいろな問題を協議しながら最終的に回覧でみなさんに連絡する。

年4回募金活動をはじめ、今年は特に国勢調査とか、民生委員の選出とか、そういう問題も、全部自治会で取りまとめて、委員の選出などを行っている。

それと、ごみの問題。カラスだけではなく、いろいろな問題があり、なかなかルールを守らないような人がいて、その辺を探って、どうも自治会に加入していないようだ、そういう人が多いというのが感じられる。

だから、ごみ拾いでも、草むしりでも、みんなやってからいろいろ言ってくださいよということ。地域に口だけ参加するんでは困る。体を使って、黙々とやっていただいている方が結構いるので、そういうことを理解した上で、いろいろな意見を出していただければありがたい。

(議長)

上に立つとその思いは強いかもしれない。

基本的にJ委員の御意見は、21ページのマニフェストの表現に対して、もう少し、市民意識を向上させるような醸成策も必要だということをも明記したほうがいいということ。

(J委員)

はい。最初これを見たときに、PDCAという、これで、総括されているのかと思ったが、今のお話を聞いて、その辺もいれていただけなら。

(議長)

それと、もっと先に、I委員とF委員とお二人でちょっと話をさせていただいた、参加窓口の拡大と区役所の開放性とか透明性を拡大すると同時に、多様な人々の参加の窓口を増やすべきだという、これは、区長なり、区役所の姿勢として、そういうのがあったほうがいいということ。具体策も必要なわけだが、どのあたりに項目を入れるか。

(F委員)

区長マニフェストのところでもいいのでは。区長マニフェストに対して、市民と区役所の方でコンセンサスがとれるようなかたちでもっていければ一番いいのでは。

(議長)

(3)のマニフェストのところに同じように、ちょっと追加を。

(G委員)

今のマニフェストの話で、確かにA委員がおっしゃるように、政治家ではないので、いわゆる、区政方針が確定したような、そういうようなイメージだが、それに予算がそれぞれついているかということ、なかなか難しい。

だから、今後の予算権というのがあるのかもしれないが、そういう中でつくっているという現状は御理解いただきたい。

(議長)

その辺りは大丈夫ではないか。みんなわかっていると思う。

A委員がおっしゃるように、政治家じゃない。そのとおり。

ただ、自分の住んでいる区の区長がどのように自分のところの行政を動かしたいか、何を考え

ているかということ、あらかじめ示すということは、行政の過程情報を出すという意味では、住民にとっては良い意味の情報提供だと思うので。

( B 委員 )

今度直接要求権限が増えるという構想があるから、心配要らない。御自分が、その予算の中にどういう事務を盛り込みたいかという意思を示されて、盛り込むくらいでいい。

今のまちづくりは、何回も言うが、道路とか街灯の修理や補修だとか、あれが7割から8割を占めている。あれでは、まちづくりのための予算とは言えない。あれをひっくり返して欲しいということ、ぜひお願いしたい。

( G 委員 )

それと、区長の任期にもよるが、1年、2年ごとに代わる。区長マニフェストというが。

( I 委員 )

区長個人のものではないというような意思。だから、ちょっと、区民も間違いやすい。

( G 委員 )

そうです。だから、わたしのマニフェストじゃありませんよ、ということを行っている。

( I 委員 )

この辺りが本当に区民の方々も間違いやすいところで、言わないと、区長さんが政治家じゃないかと思っている人がいらっしやると思う。

( 議長 )

名称がちょっとまぎらわしいのかもしれない。

( H 委員 )

区長マニフェストについては、さいたま市の「しあわせ倍増プラン2009」の基本的な考え方の中に、「区長マニフェストを全区長が策定するようにします」ということが、さいたま市の施策として盛り込んであるので、こういう位置づけで、こういうことばを使っていると御理解いただきたいと思う。

( A 委員 )

ただ、そういうふうな謳い方をしているにしても、1年未満、あるいは、1年か2年の人事異動で、そういう方針でよく出せると。

( H 委員 )

極端なことを言うと、この区長マニフェストは、わたしは4月に見沼区長になったが、実際には4月1日の発行なので、前任者がつくったもの。わたしは来年の分をつくるというかたちになる。区長個人ではなく、あくまでも、区の方針というふうに考えていただいたほうがいいのかと思う。

( 議長 )

本来は。ただ、そう書いていない。

( F 委員 )

もし、そうだとすると、H委員は前任の区長さんが作ったマニフェストを、どの程度熱心にやれるのかということと、要は事業の継続性といったところがどうなのかなあということは思う。

( H 委員 )

基本的には、同じさいたま市の職員なので、そんなには変わらないと思う。

さいたま市としてできるようなことを載せている。



(議長)

そういと、どんどんマニフェストじゃなくなってくるような気がする。

(C委員)

そうだったら、マニフェストということばをやめて、違うことばに。

(議長)

確かに名前なので、受取る人は、いろいろ想像するとは思いますが、根底はどんな名前であっても、重要なことは、そういったことを住民が行政の職員と同じように知るわけがない。だから、先ほど出たように、もう少し多様な人たちに情報が流れる仕組みが必要であるということ。

行政の方も、住民の声を聞く耳をもたなくてはいけないし、住民自身も聞く姿勢を持たなくてはいけないということだろう。

毎年人口が急増している県内の自治体は、ほとんどが毎年10万人から増える。10年経つと100万人増える。その大半がこの辺りに住むわけだから、そうすると新住民がいるから、どうしても行政との距離感というのは遠くなる。

そういう意味で、徹底すべきは、参加の窓口だとか情報の公開。印刷したからといって、みんながわかっているという錯覚をまず、取除くべき。先ほどのマニフェストのところで、市民意識の醸成策が必要だとか、参加の問口を広げるとかというところを追加するっていうことで、こここのところはまとめてもらうことにしたい。

(K委員)

先ほどある方から、自治会への加入率がということで、平均の数字があったが、わたしは、民生委員としてきているが、民生委員と自治会、それから社協との関連というのは、非常に大切なことだと思っている。

我々民生委員としては、自治会加入されている方については、非常に接触が多いが、自治会に加入されていない方とは接触する機会が非常に少ない。

そのために、今回の敬老者に対する確認作業で、自治会の名簿を、個人情報だから、そうそう使うわけじゃないが、やはり、自治会に加入していただくと、自治会の関係も、A委員が先ほど言ったように、ごみの問題や全ての問題で連絡が密にできるのではないかと考える。別に強制するわけではない。ただ、自治会の関係は、自治会に加入していただきたい。我々民生委員は自治会に関係なく全住民に対してとなっているが、そう言いながらも、そういう関係が非常にうまくいくかなという気がしている。

(L委員)

B委員の冒頭の提案のなかにあっただが、ちょっと整理をすると、一番最初のスタートときは830位あり、これがどれくらい委譲できるかというところから始まっている。今日の結論だと119に絞られ、その中から60になったと。先ほどのB委員のお話というのは、4回目のときに出した提案というのは、どうなんだということについては、830から119の中に入っているか、119から60の中に入っているか、60に入っているか。

そうすると、市役所の方で自主的に絞り込んだ中で、やっぱりできないのか、時間を与えたらできるかというところを、次回の会議までにその辺を調べていただきたいと思う。

それから、委員がおっしゃった中で、全くそのとおりだと思うが、住民サービスというのは程度の問題だと思う。ここまでやれば正解とか、これじゃあ不足だとかいうのはなく、たくさんやればやるほど、住民サービスなんだろうが、これは、受ける住民の方にも責任がある。

だから、住民サービスが、ここまでならいいというのは、委員会で指定するのは範囲がとても難しいし、程度の問題だと思うので、委員会としての提案書の中に、例えば市役所に対しては、こういうことをやってくださいとか、こういうふうにフォローしてくださいとか、そして、もうひとつの切り口で、住民に対する啓蒙というか、住民にも動いてもらうような内容。これは、住民の方に出す資料ではないので、難しいと思うが、結局市民の方がやるべき仕事っていうのが、ひょっとしたらあるのかもしれない。市役所の仕事をやめて、市民にやらせるというものがあるのかどうか分からないが。

市役所でやっている仕事のうち、一部を市民にシフトするということで、市民の方に、基準をあわせたというか、そういう切り口が必要なのかなという感じがしているので、提案書の中に、委員会から役所に対するベクトルじゃなくて、何か市民に対する提案内容みたいなものが盛り込まれればいいのではという気がする。

本当に、市民サービスというのは程度の問題というのはよくわかるし、そういうものを、工夫して盛り込まれることが一番いいのかなと思う。

それから、区長マニフェストのところは、わたしはやはり区の方針として、区のトップの方のメッセージとして出すものという感じがする。

たくさんの情報が市役所にはあるが、先ほどの話のように、読まない市民もいるのかもしれない。例えば、ホームページから情報を発信するといったかたちで、ぜひ、市役所サイドから出すものと、それから受けるほうにも使ってくださいよという、そういうかたちで、組立をできればと。

(議長)

2番目の市に対する委員会の要求だけではなくて、市民に対する注文も項目として入れてはどうかという点、これについては、わたしも委員会の報告書としてあってもいいと思う。

例えば、報告書の18ページの基本的な考え方の大きな1基本的な考え方、1として文章が2段落に分かれて書かれているだけだが、このあたりに最初に市、2つ目に市民に対してと、見出しはあとで吟味するとして、市民には市民の役割があり、それがどういうものを少し例示的に書いて、この18ページの1番の(2)として入れてみるのはいかがかという提案だが、皆さんいかがか。

委員承認

では、それで作業をすすめていただくということで。

(M委員)

マニフェストの項目についても、市民参加の拡大とか、意識の醸成といったものを、基本的な考え方の方にまとめられるんじゃないかと。

(議長)

それも、ひとつのアイデアで、わたしも思う。

(B委員)

文章の構成のことで提案したいと思う。目次に から までであるが、 、 、 はよいとして、「役割分担と業務改善の方向」を「役割分担」と「業務改善」というのと2つに分け、「新しい区役所の役割分担」とし、 はそのまま、「業務改善の方向」は、 番「アンケート結果に基づく業務改善の方向」としたらどうか。順を追ったほうが分かりやすいかと。

(議長)

分けるのはそんなに難くなくさそう。

では、そういう組立に変えるということで。再度、修正を加えて。

(L委員)

重要なことは、後々どういうかたちでこれが実施されるかをチェックしていくかということ。

一番最後のページに実施に向けて、フォローアップと仕組みづくりを指摘するという文章になっているが、現状で、ここに提案した内容がどういうかたちで実行されているのかというチェックを、どのようにどこが主体的にやるのか、プロジェクトチームが今後も存続するのか、区政推進室が主体的にやっていくのか、そのような組織というのは、決まっているのか。

(事務局)

今の時点で具体的な案というのではないが、基本的には次年度以降ということであれば、区政推進室が中心になってというかたちにはなろうかと思う。しあわせ倍増プランとしての、進行状況のチェックということであれば、これは別のチェック機能がある。

(L委員)

では、まだ明確な部分はないと。

(事務局)

はい。

(L委員)

区政推進室が主体でやっていく内容なのだろうか。

例えば今のプロジェクトチームが存続するのか。このフォローに対して新しい部門があってフォローしていくのか、できあがるころにはある程度今後の組織改正も決めていかないと。

そんなことはないだろうが、できたけどそのままになってしまったということが一番いけないと思うので、枠を決めて組織を決めるべきだと思う。

(議長)

今まで皆さんからいただいた充填すべき御意見が確認できたと思う。

次回、結果をお持ちしたいと思う。

今日言えなかった、十分でなかったという場合には、事務局の方に直接御意見を寄せていただきたい。

その他

次回の委員会日程について

第7回(次回) 10月20日(水)10時

(午後3時30分閉会)