

第8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8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23年1月28日(金) 午前10時から午前10時50分まで
3 開催場所	中央区役所 3階 301会議室
4 出席者名	<p>(1)委員 11名(敬称略)</p> <p>兼杉文子、川鍋隆、國島徳正、栞原順治、齋藤友之、富樫久江、丸山繁子、渡辺紀子、島田正壽、小山茂樹、鶴田修</p> <p>(2)事務局等 14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>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>石塚晃 (税制課長)</p> <p>志村忠信 (健康増進課長)</p> <p>角田敏勝 (土木総務課長)</p> <p>真々田和男 (行財政改革推進本部副参事)</p> <p>矢島達也 (西区くらし応援室長)</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	0人
7 審議内容	8 内容 のとおり

8 内容

(午前 10 時開会)

(1) 議事

齋藤委員長を議長として、進行された。

区役所あり方の見直しに関する検討状況について

(事務局)

10 月 20 日第 7 回の委員会以降の主な動きについて御報告をさせていただきたい。

委員長から 12 月 2 日に市長へ報告書を提出したと御報告をいただいた。その後、12 月 6 日に、市議会の市民生活委員会へ報告書の提言内容を報告させていただき、市長への報告後提言を受け、市としての方針を検討してきた。

一部、平成 23 年度に予算化する方向となったものもあるが、現在も継続して検討しているという状況。続いて、別紙 A3 の資料に基づき、区役所改革に関する現時点での市としての検討状況を御説明させていただきたい。

初めに、本日の検討委員会については、1 月 28 日ということであれば、既に予算案等が公表されているであろうという想定の中で、日程を組ませていただいたが、実のところ、記者発表が本日午後の予定であり、まだ公表されていないという状況。

予算については、今後議会で審議されるが、さらに予算にからむもの以外であっても、市としてまだ最終的な決定に至っていないものもあるため、今日は、区政推進室、プロジェクトチームとして考えている現在の整理状況ということでの御説明ということにさせていただきたい。

また、資料については、回収させていただきたい。

それでは、平成 23 年度に実施を予定している事業、平成 24 年度以降に実施を予定している事業の御説明をさせていただきたい。

こちらは、今回の区役所改革というものを対外的にどのように打ち出すかというようなものをイメージして作成した資料。

まず、今回の改革で、区役所がどのように変わるのかということを表現したもの。

1 点目は「区役所の窓口が一層向上します。」、2 点目は「区役所は地域課題に主体的に取り組み、特色あるまちづくりに努めます！」とした。

平成 23 年度に実施するものとして整理した事業は、区役所改革の第一弾と位置づけ、大きく 4 項目を実施すると考えている。

1 点目が、「窓口等業務の拡大」。

委員会から 60 業務と御提言をいただいたが、その後プロジェクトの中で課題等を整理し、平成 23 年度から事業の廃止が見込まれる業務があったため、56 件の移管と整理した。

次に、平成 23 年度に移管する 46 業務を大きく 3 つに表現した。

として、避難場所運営委員会の設置運営支援、自主防災組織育成補助金の受付交付など、地域に密着した防災業務 8 業務を移管し、「市民との協働により地域防災力の一層の向上を図ります。」と整理した。

次に として、道路の緊急修繕工事の範囲を、現在区役所が扱っている概ね 100 万円から 250 万円に拡大し、「区役所が責任をもって生活道路環境を守ります。」と整理した。

最後に として、それ以外の受付経由等業務を、「今まで以上に身近で便利な窓口を目指します。」と

整理した。

平成 23 年度に実施を予定している 2 点目は、「休日の窓口開設」。

これは、平成 23 年 5 月から、毎月最終日曜日に区役所窓口の開設を試行するというもの。

なお、この窓口開設については、平成 23 年度に試行実施し、その試行結果を検証し、平成 24 年度から本実施ということで予定している。

3 点目は、「明るい区役所づくりの推進」。

この事業については、従前から実施しているが、委員会からの提言を受け、さらに充実を図っていくとするもの。

内容としては、委員会からも提言をいただいた、更なるたらい回し防止の徹底、接遇研修の充実、OJT などの充実で、職員のスキルアップに努めるというもの。

また、職員の窓口対応を、来庁者に手間をかけずに評価してもらう、「窓口対応クイックチェック」というようなものも実施し、来庁者の市民の意向を確認しながら進めていきたいと考えている。

さらに、「庁内案内版の充実」として、現在、課名表記となっている案内板が多いが、目的の窓口が一目で確認できるような表記に変更する等、利用者の視点でサインの見直しを行い、市民が利用しやすい、わかりやすい案内に努めていきたいと考えている。

4 点目の項目として、「区長権限の強化・拡大」。

「組織編成権限の付与」、「人事配置権限の付与」については、提言の内容と同様となっている。

これらについては、平成 23 年度の早い時期に実施していきたいと考えている。

また、「予算の直接要求権限の付与」については、平成 24 年度の当初予算要求から実施するものと考えている。

なお、予算要求権限に関しては、平成 23 年度予算要求において、各区のアイデア、現場の声というものを政策に反映させる手立てとし、区役所アイデア予算枠というものを創設し、各区長が直接説明する政策提案コンペを実施した。これにより一部ではあるが、実質的に区による直接予算要求というかたちを実施したところ。

また、「区長の議会出席」については、区長が直接予算を要求する平成 24 年度の当初予算を審議する平成 24 年 2 月議会から出席するという方向で考えている。

なお、この議会出席については、今後議会と調整を図りながら進めていく。

資料 2 枚目にある 5 事業については、平成 24 年度以降に実施するものとして整理をし、区役所改革事業の第二弾という位置づけをしている。ここにある内容はすべて、提言を受けた内容。

まず、「コンビニエンスストアでの証明発行」については、住民基本台帳法の改正法が平成 24 年 7 月に施行されるということが見込まれているため、かなり大規模なシステム等の改修もあり、24 年度の動きが落ち着いた頃になると考える。

「(仮称)郵送センターの設置」については、今後、他市の事例を参考にし、センターで取扱う証明書、対象、センターの設置場所、情報端末や職員体制といったものについて、平成 24 年の実施に向けて検討したい。

「福祉部門窓口の統合化の検討」については、現在、福祉部門窓口の業務プロセスを検証するという作業をすすめている。そうした中から、共通化・統合化の図れる手順を抽出・検討し、より快適で利便性の高い窓口を目指していきたいと考えている。

「窓口業務の委託化」については、前述の(仮称)郵送センターにおける活用や、他市の事例等も研究しながら、派遣・臨時職員などの活用も含めて、幅広く今後検討していきたい。実施時期としては、平

成 24 年の 4 月ということになるかと考えている。

「証明発行事務取扱郵便局の見直し」については、検討委員会の中でも資料をお示ししたとおり、多くの郵便局では取扱件数が少ないという状況がある。また、平成 24 年度中には、コンビニエンスストアでの住民票の交付を予定している。住民票、印鑑証明がコンビニエンスストアで取れるということになると、現在郵便局で扱っているもののほぼ 9 割方がそちらで取得できるようになるため、郵便局における取扱い動向、他の窓口との距離など、総合的に勘案しながら見直しを進めていきたい。

「区役所改革のその先」ということでは、今回の区役所改革を第一弾、第二弾とし、そのフォローアップに努めていくと共に、今後も区役所の役割、機能といったものの不断の見直しに努めながら、区役所改革に取り組んでいきたいと考えている。

(議長)

既に報告書自体は市長に提出しているので、報告書の文言を修正することにはならないが、今後市が進めていく上で、参考となるあるいは確認すべきこと、いろいろな御意見があらうかと思うので、今後の参考ということで、委員の方から質疑、御意見あったら御自由に御発言いただければと思う。

それでは、皆さんが見ている間、わたしから質問を。分かる範囲で。

報告書の中には、大きな話として市税事務所とか、細かいことではホームページを各区でやったかどうかという話もあった。

報告書の中に記載されていたものすべてがこの 2 枚の中に納まっているわけではないが、その残りの部分はどうなったかということと、もうひとつそれに連動すると、これは、A 委員が一貫しておっしゃっていたが、もう少し工程表をしっかりと、これは、多くの委員に共通することだと思うが、工程表全体がどれくらいで終了するのかと。出すと、既定されるから、出しづらいうところもあらうかと思うが、国の計画もどんどん変わるので、別にそんなに気にすることはないかと思う。

今、全体の工程はどうなっているかと。とりあげていないものは、今後どうなるのかということ。

(事務局)

市税事務所は、(仮称)収納センターというかたちで、平成 23 年の 4 月から、収納の部門だけを部分的に集約して実施することで準備がすすんでいる。

ホームページについても、現在広報を担当する部署で、広報の計画を立てたところなので、これを踏まえながら、提言いただいた内容に沿うような形で、今後調整を図っていきたい。

(議長)

報告書に記載された部分については、関係の各部署で検討が進められ、その検討状況に応じて、最終的などのくらいのスパンがかかるのかというイメージでよろしいか。

(事務局)

まだ、すべてが調整が始まっているというわけではないが、そういうイメージで考えている。

(議長)

だいたい、5 年くらいか。

(B 委員)

業務を移管することについて、人員配置は、市役所から区役所にどの程度されるか。

(事務局)

人員の部分については、プロジェクトとしての立場では、業務移管をするに当たり、この程度の人員は必要ではないかという意見は出している。それを受けて人事部門の方で、現在、全体の人事配置を検討する中で検討されているところ。

(議長)

委員会の中で、区民に早めの周知徹底というのがでた。

今日プレス発表ということもあるので、関心をできるだけもってもらうように、プレス発表もできるだけインパクトあるようにしていただければ。

正直言って、ちょっとがっかりしたのは、12月2日に市長に答申しても、新聞記者がこない。今、政令市の改革をやるところを取り上げない理由がない。

国の地方行財政検討会議というところで検討している、今の地方自治制度を変えるもとなるのは、実は、政令市の取組状況。

日本の地方自治の制度を一律に変えていくモデルになるのが、政令市の実態。そういう意味で、政令市が何を考え、どういうことでやっているかということは、本来は国を動かす仕組みを変える大きな事柄なので、本当は、さいたま市も取り上げられてもいいはず。

(事務局)

本日の午後のプレス発表というのは、ちょっと決定されていない項目もあるので、この内容ということではなくて、予算とかそういう関係のもの。

(議長)

できるだけ、「変わります」ということを強調していただければと。

(C委員)

この資料の目的は。

(事務局)

現在の進捗状況を対外的にどう打ち出していかをイメージしてつくった資料。それを今回御説明する上で、使用した。

(C委員)

検討の段階ということにしては、委員長が言われたが、入っていないものもあるように思う。報道用というかんじもしたが、そうじゃないんですね。

(事務局)

まだ、そこまではっきり決まっている資料ではない。

(C委員)

ということであれば、当然報告書にあったようなものが、ここに網羅されていなければいけないのではないかと思うが。

(事務局)

実施計画というものとはちょっと違うもの。

(C委員)

最終の報告会だということだとすれば、それは、網羅されていないと意味がないのではないかと思う。ちょっと半端な感じがしているが。

(議長)

検討している状況だけを報告するということだから、まだ、全体まで及んでいないと。紙になるベースではないということ。

委員会の任期が1年。もう2月なので、一応タイムスケジュールから考えれば、年内には市長に報告をしなくてはならない。新年度に向けた動きができなくなるということで、時間的な制約で、12月の報告書の提出ということになったわけで、その後、市がどのように考えているか、あるいは、どのように動いたかと

いうことに関する状況だけを、今日は報告するという会議でよろしいか。

(事務局)

はい。

(議長)

そういう意味では、出して終わりというわけではなくて、その後も委員会に報告をしていただけたらと考えていただければと思う。

その上で、今、C委員の意見として、ちゃんと計画的に期間を定めてやるようにという意味があろうかと思う。

(D委員)

大体こういう委員会というのは、方向付けの大枠を決めて、中のコマは、各担当が決めていくものと認識をしている。

細かいことがもちろんだが、そこは、この先の道を、枠をつくったので、市長のもと、担当にしっかりと反映していただくようにお伝えいただき、この時点でわたくしどもの委員会というのはある程度の役割を終えるわけなので、そこをまとめて、うまく流し込むという役割を担わせていただくという意識にさせていただくしかないと思う。

大きなものを動かすときには、細かいものを動かすよりも先にまず外枠だと思うので、C委員のおっしゃっていることも理解できるが、市の方向付けというのを委員長はじめ、区役所というくりで今出てきた問題を、また、次の方にバトンを渡す役割と認識したいと思う。

(A委員)

23年度と24年度と分かれていて、その中のいくつかは24年度の中の窓口業務の委託化の話。今までの中では、わたしの記憶では、民間に委託をするということにはなかったが、いずれにしても、23年度、24年度の項目全部を見ると、窓口業務の委託化以外は、市役所内部での処理の部分だと思うが、委託化のことは、対外的というか異色の項目という感じがする。これが良いとか悪いとかいう話ではなくて、

この、民間力を活用して、一部窓口を民間に委託していくということについては、指定管理者のようなものでもないと思う。あくまで、業務の委託ということで、管理権限の委託までは入っていないという認識でよろしいか。

(事務局)

はい。報告書の中でも御提言をいただいているというかたちだが、この主眼としては、いろいろな業務、区役所の役割を強化していく上で、人というものが非常に重要な要素となっており、それを生み出すための施策という観点で、窓口業務の委託化をここに出している。

今、委員さんがおっしゃったように、管理業務、区役所の窓口業務というものは、国から市場化テスト等の場合でも一部やり方が示されているが、実際に証明書を発行するときに、発行するという決定する部分は、やはり職員がやっていかなければならないと、それ以外の部分は委託等でいいですよという指針のようなものが国の方から示されている。

そういう意味で、完全に管理までを委託するというようなものではない。

(議長)

今日で、この委員会は最後なので、御発言なさっていない方どうぞ。

(E委員)

市民に対して、こういう委員会もあって、市民の意見をききましたよという外に対するパフォーマンスで終わっていただきたくないので、この先どのように最終的にできたかというのは、本日で終わったからこ

れで終わりということではなく、今後も報告書の郵送でもいいのでお願いしたいと思う。

委員長もおっしゃったように、自分たちの意見が、全て通るわけではないとわかっているが、やっぱりどのような方向に向っていったのか、そういうことも、きっちり報告というか通知をいただきたいと思う。その結果、自分たちの意見がどのように踏襲されて、区役所が改革されていったというのは、やはり、1年先、2年先、責任をもってみていきたいという気持ちもあるので、そういうことは、御面倒でもお願いしたい。

(議長)

今の、E委員のご意見のひとつは、この報告書をこの後どうなるかということ。できるなら、公表してくれということ。

もうひとつは、書かれたことがどうなったかを、逐一報告、広報なりなんなり、市民にわかるかたちで告知していただきたいということですよ。

(E委員)

そうです。

(議長)

ぜひ、その2つは、よろしくお願いしたい。

(D委員)

区長の意見は、いかがですか。

(F委員)

今回、あり方委員会ということで、皆さんから多くの意見をいただき、最終的に報告書でまとめて市長に提案、報告をしたという結果になったが、私も全部は参加させていただいていないが、感想としては、委員長が今回お話しになったことが全てという感じ。

まず、一つはスケジュール、工程表がもう少し明確になってほしいという話と、市長報告したときにメディアが記事にしなかったと。なぜ記事にしなかったかと考えていたが、ひとつには、いつからこれをどういうふうにするのかというのと、市民にとってどれがメリットがあるのというのがあまり示されていないのかなという気がする。

例えば、資料を見ると、23年度に行うもので3つ挙がっているが、1番の窓口等業務の拡大は、市民から見ると非常にいいなあと思えるが、中身を見ると今やっていることとそんなに変わらない。2番目の区役所が責任を持って生活道路を守りますというのがあるが、これは、工事費が100万円から250万円に変わるという話だが、実際に今まではどうしていたかという、100万円でも250万円の部分でも区役所としては、市民からの要望があればお聞きして、これは、区役所でできる、これは建設事務所でやるものと振り分けて、区役所の中で対応していた部分。だから、それほど変わらないのかと思う。

休日の窓口開設、これは大きく変わるので、大きくアピールしたほうがいい。

日曜日はやっていなかった。これをやることで市民には大きなメリットになるのだから、こういうことは大きく取り上げてアピールするべきと思う。

3番目の明るい区役所づくりは、市民からのアンケートであったもので、載せているのだと思うが、これは10区共通で今までも継続して行っているし、区の中でも職員がどういうふうにしたらいいかということを検討して、毎回毎回良いアイデアを出して実施しているところなので、急に明るい区役所づくりが推進できるという話ではないと思う。これは、職員の今までの努力をPRできればと思う。

4番目の区長権限の強化、拡大ということだが、区長が議会に出るとか、予算、人事権が与えられるかというのは、市民にとってそんなに直接かかわりがある部分ではないという気がする。

予算に関しては、区長が裁量のできる部分があるので、これは、地域課題に主体的に取り組んで、特色

あるまちづくりに努めるというふうにつながるのかと思う。

これは、区長が独自に考えるだけでなく、区民会議からの意見で、こういうことをやってくれ、ああいうことをやってくれと出るので、そういうものを取り入れて、区長ができるアイデア予算の枠の中で対応するというのであれば非常に良いものだと考える。

その辺の、市民にとって、どういうメリットがあるのかということのアピールできるような表記の仕方になると、メディアも記事にしたり、話題にしたりしてくれるのかなと思う。

(議長)

ありがとうございます。おっしゃるとおりです。

今回の改革案の柱は、区役所に事務権限を移譲することよりも、一番重要なのは、その区役所に自立性があるかどうかという、いわゆる、自分たちで物事を決めてやれるかどうかという決定権。

この検討の中で一番重要なのは、やはり区長権限。区長権限イコール区役所の力がつくという、これは、窓口どうするとか接遇どうするという、やればすぐ結果がみえるというのはあるが、区長の権限強化というのは、基本的には、使いこなしていかなければ、使ってみなければ、効果がわからないという、使えば使うほど非常に意味のあるものになるが、使わなければ、結局改革の効果は現れないというシロモノ。

そういう意味では、大きく区の権限を強化するというのは、ひとことでいうと区長の権限となるが、この部分が、日常生活においてはあまり関係ない。そういう意味では、改革の難しさ、それから、区民に対するPRする訴求力の難しさというのはあるので、先ほどF委員がおっしゃったように、ある程度わかりやすい部分から区民に訴えていって、身近なものに理解してもらうということが重要なことなのだろうと思う。

その他

では、今日がこの会議終了ということになるので、ひとことわたしと、副委員長からご挨拶させていただければと思う。

(委員長・副委員長 挨拶)

(2) 市民・スポーツ文化局長挨拶

(午前 10 時 50 分閉会)