

## 支所のあり方検討委員会 会議録

日 時	平成22年4月19日(月) 午後2時から午後4時20分
場 所	笠間市役所笠間支所 2階 第1・2会議室
出席者	<p>【出席委員】 園部 昭徳, 飛田 文雄, 岡野 博之, 赤津 征, 飯村 茂, 藤枝 好博, 伊藤 隆子, 船橋 慶子, 塩畑 一洋(代理:箱田), 益子 康子, 深谷 一郎, 佐川 泰弘, 山口 致辰, 塙 茂, 石井 佳二</p> <p>【欠席委員】 なし</p> <p>【事務局】 塙総務部長, 小松崎市長公室長, 藤枝笠間支所長兼地域総務課長, 持丸岩間支所長兼地域総務課長, 兒玉管財課課長, 鈴木課長補佐, 太田主査, 田辺主査, 中村行政経営課長, 石井課長補佐, 福嶋主査, 小貫係長, 石塚主事</p>
議 題	<p>(1) 第1回 支所のあり方検討委員会 委員要求資料について</p> <p>(2) 支所に関するアンケート調査(案)について</p> <p>(3) 支所における課題・真に必要な機能等について(論点整理)</p>
結 果	<p>(1) 質疑応答</p> <p>(2) 抽出数3,000件について了解。アンケート前文及び自由意見欄について,一部追加修正。</p> <p>(3) 支所のあり方についてパターン化するとともに市民アンケート結果等を参考に,次回以降の議論を深める。</p>

会議内容(主な意見)	
1 開会	
事務局	<p>皆様,本日はご多用の中お集まりいただきましてありがとうございます。</p> <p>定刻となりましたので,ただいまから,第2回の支所のあり方検討委員会を開催させていただきます。それでは,開会にあたりまして佐川委員長からごあいさつをお願いいたします。</p>
2 委員長あいさつ	
佐川委員長	<p>それでは,皆様,お忙しいところご苦勞様です。</p> <p>年度が替わりまして少しメンバーが交代したところもあるようでございますけど,委員長の佐川です。よろしく願いいたします。</p> <p>前は第1回ということで,基本的な資料の請求がたくさんありましたけれど,本日は,それを基にしまして,いわゆる論点整理という作業が中心的な課題になろうかと思えます。</p> <p>あまり長くせずに効率的に議論して行きたいと思えますので,ぜひよろしくお願い致します。</p>
事務局	<p>ありがとうございました。続きまして,今,委員長からお話ございましたけれども,平成22年度に年度が変わりまして,一部委員の方の変更がございましたので報告をさせていただきますと思えます。</p> <p>皆様方にはお配りいたしました資料の次第をめぐっていただきますと,委員名簿があらうかと思えますけれども,この中の委員番号第9番,これまで鈴木裕委員でございましたが,学校長会の会長が変わりましたので,塩畑一洋委員に新しくなっております。</p> <p>続きまして,委員番号の11番でございますが,消防団長の岡野清右エ門委員に代</p>

## 会議内容（主な意見）

わりまして、深谷一郎委員でございます。どうぞよろしくお願い申し上げます。

深谷委員 よろしく申し上げます。

事務局 次に事務局でございますけれども、関係する部長、それから関係課の職員が出席しております。

4月の人事異動によりまして変更がございました。時間の都合によりまして、紹介は省略させていただきますが、皆様方にお配りいたしました今の資料、委員名簿の下にございますそれぞれの事務局の名簿を確認いただきたいと思っております。よろしくお願いいたします。

それでは委員会に入らせていただきます。

本委員会の会議につきましては、支所のあり方検討委員会設置要綱第5条におきまして、委員長が議長となると定められておりますので、これ以降議事の進行につきましては、佐川委員長にお願いしたいと思っております。よろしくお願いいたします。

### 3 議題

#### (1) 第1回 支所のあり方検討委員会 委員要求資料について

佐川委員長 それでは議題に入らせていただきます。

お手元に次第がついているものがあると思っておりますけれども、本日は大きく分けまして、このように3つの議題を予定しております。

まず第1回の会議で委員から要求がありました資料について、事務局の方から簡単に説明をお願いします。

事務局 はい。長くなりますので、座ったままでご説明させていただきます。

資料について、先にお配りさせていただきましたが、資料1-2について、一部訂正がありました。テーブルの上に置きましたので、差し替えをお願いいたします。

訂正のありました部分は、岩間支所の70歳以上の計の欄で、60歳代の計を含めて計算してしまいました。大変申し訳ございませんでした。

それでは、既に目を通していただいていると思っておりますので、簡単に説明させていただきます。

最初に1年齢構成別の行動圏についてでございますが、年齢別の行動圏が分かるような資料が見つかりませんでしたので、資料1-1として旧市町村別年齢別人口を掲示させていただきましたが、笠間と岩間の65歳以上の構成比が友部地区に比べて若干高いということが表れております。

次に資料1-2として来庁者の年代構成ですが、これまでこのようなデータを取ったことがなかったので、3月15日から19日までの5日間ですが、支所の各課において調査を行いました。

年代については、受付した職員の判断でチェックしましたので、実際の年齢とは若干の違いがあるかも知れません。

なお、調査した時期が時期だけに、裏面に記載いたしましたが、それぞれの課で年度末の特殊事情により来庁者が通常の時期よりは多かったようであります。

次に、資料1-3として住民票の発行件数ですが、市民課のコンピューターの更新で、平成21年9月7日からどこでどの住所の住民票を発行したかのデータが取れるようになりましたので、まとめてみました。

発行件数自体を比べていただくわけではなく、人の流れを見ていただきたいと思っております。中段の笠間地区合計の欄をご覧くださいと思いますが、4,633件の発行のうち、本所での発行が1,223件で、率でいいますと26.4%。また、上から2段目の池野辺では約4割、少し下がって上加賀田、こちらは約6割の方が本所で住民票を取っております。

また、下から2段目には岩間地区の合計の欄がありますが、2,714件の発行のうち、本所での発行が584件で、率でいいますと、21.5%の方が本所で住民票を取っております。

今後は合併に伴い、整備した道路が完成しつつありますので、本所を利用する市民の率が増えてくると予測されます。

次に、職員の定員・給与等の状況についてでございますが、資料2-1については、昨年10月の広報かさまで公表したもので、2枠目の一番右に平成20年度の1人当たりの給与費が593万5千円とありますが、この額は前回の委員会で話題となりましたが、職員が手にする額であります。

なお、この額は年々下がっております。その理由は、給料の高い職員が退職し、比較的安い職員が採用となりますので、しばらくの間は下がる傾向であります。

次に、資料2-2でございますが、こちらについては、経験年数10年、15年、20年の学歴別の平均給与月額の様式でございます。

次に、資料2-3でございますが、こちらにつきましては、前回の委員会でありました、支所に若い職員が配置されているのか等の話がありましたので、本所、支所の各課に配置されている職員数と平均年齢、また、非正規職員数を記載させていただきました。

なお、一番上の※印1にも書いてありますように、職員数、平均年齢については、平成22年度当初予算から算出しておりますので、現時点とは若干の違いはあります。

また、非正規職員については、平成20年度実績により記載しております。

次に、裏面をご覧くださいと思います。下の方で、網掛けしてあります職員計（正職員）の欄ですが、職員数、平均年齢、平均人件費、平均職員給与については、先ほども説明しましたが、平成22年度当初予算時点の計上のもので、平成22年4月1日現在の職員数は761名であり、平均年齢、平均人件費、平均職員給与についても、平成22年度決算時点では、それぞれの数値は、記載されているものよりは、間違いなく下がると思います。

次に、その下（非正規職員）の数ですが、この中には、放課後児童クラブのように、時間単位で勤務している人や、年間を通して勤務している人などさまざまな方がおりまして、このような大きな人数となっております。

次の枠に、笠間支所全体また岩間支所全体ということで、職員数・平均年齢・平均職員給与を載せておりますが、いずれの支所とも、市職員の平均年齢43歳に比べますと、4歳から5歳年齢が高く、平均職員給与についても569万円に比べますと、約40万から47万円高くなっております。

次に、資料2-4でございますが、前回の委員会で他の市町村との比較のお話がありましたので、説明にも書いてある類似団体との比較を載せてあります。

表の欄外に説明を書いておりますが、民生及び教育部門において職員数が少ないのは、保育所及び幼稚園の今後の方向性が決定していないため、不足する職員については、非正規職員で対応しているためであります。また、総務部門・農林水産部門・土木部門の超過の要因は、それぞれの支所に、会計課分室や農政課分室及び道路整備課を配置していることによる超過であると考えられます。

また、消防部門の超過についても合併前の市町ごとに消防署が設置してあることと考えられます。

次に、表の一番下の普通会計計では、平成20年4月1日現在の職員数は、692人で、いま説明しましたような、いろいろな理由により、類似団体の712人に比べ、20人少ない状況となっております。

ここで、ちょっと、次の資料2-5をご覧くださいなのですが、平成20年4月1日の合計791人と、前のページの692人を比べますと、99人の差がありますが、これは、前のページについては、普通会計ということで、病院・水道・下水道・国民健康保険・介護保険に係る職員は、普通会計に含まれないため、差が生じるものであります。

次に、資料2-5でございますが、前回の委員会で、職員減の内訳に関する質問がありましたので、職種別の人数の動きをまとめたもので、行1が49人減、行2が25人減、医3が2人増、消防が1人増で、合計しますと71人の減となっております。

次に、資料3-1については、合併先進市町の支所の設置状況を調査したもので、比較対照が出来るようにまとめたものであります。

次に、資料4については、説明を省かせていただきます。

会議内容（主な意見）

次に、資料5については、支所における業務上の課題等で、支所関係各課及び本所関係課とのヒアリングを実施しておりましたので、それをまとめたものでございます。

次に、資料6については、市民が考えている支所の課題ということですが、市政懇談会で2件質問がありましたので、その質問内容と答弁内容を記載させていただきました。

次の資料7でございますが、前回、財政状況は県内でどのようになっているかという質問がありましたので、平成20年度決算を基に作成されたものの一覧で、この順位は1番がいい場合と、44番がいい場合があります。

次の資料8と9については、それぞれ前回の委員会で要求があったものの計画書と、最後の資料10については、合併特例債の使い道と今後の予定で、今年2月の広報かさまで公表したものであります。

最後の支所各課の事務分掌については、前回の資料が主なもののみでしたので、すべての事務分掌を記載したものであります。

以上、簡単ですが、前配りした資料の説明を終わらせていただきます。

佐川委員長

ありがとうございました。

おそらく要求があったものはだいたい出揃っているとは思いますが、一番初めの生活圏の調査については、私もちょっと事前にお話を伺ったんですけども、行政ならず、民間の団体の調査でもですね、年齢構成別での生活圏の調査というものは見つからなかったということのようでございます。

それでは、只今の説明に関しましてですね、何かご意見とかご質問はございますでしょうか。

一応、あらかじめ送付されたものをご覧いただいているという前提で、今日は話は出やすいと思います。

委員

はい。前に提案というかお願いした関係がありますので、感想とかそういうことでお話してよろしいですか。

佐川委員長

この資料についてですか。

委員

はい。

佐川委員長

どうぞ。

委員

支所のこと、笠間支所のことについて、私、中心にこう考えたりしているんですが、笠間支所に関係することで、お話したいと思います。

先ほどの説明で、本庁、友部に近い地域の方は、友部の本庁の方へ行っていろいろと用を足すことが多くなったと、好ましい傾向だと思います。足が確保できてそこに行けるといことですかね。

それから、資料1-3についてなんですが、今ちょっと触れましたが、どうしても笠間の支所でなければ用が足せないという用事もあると思いますね。そういうものは、いろいろご検討する中において、特に留意していただきたいと最初をお願いしたいと思います。

特に前に話しましたように高齢者、交通手段のない人について、いろいろと市の方でも、デマンドタクシーとかその他のことで対応して下さっておりますが、行きたい、足したい用が足せる、そういう状況に常にさせていただくことが、住民の希望かと思えます。よろしくお願ひします。以上です。

佐川委員長

はい。他の委員さんから何か。

委員

私、この前の1回の委員会に出ませんで、ちょっと内容的にはちょっと読んだだけなものですから、ちょっと読んだ感じのことを説明いたします。

道路関係で、池野辺から友部の方へ出来る、あれはいつ頃出来るんですか。その関

会議内容（主な意見）

係において、池野辺関係の人が、友部の本所の方へ来る確率もあるというご指摘が今ありましたが、その辺はやっているのかな、いつの頃っていうのは出てない、開通。あれだったらいいですよ。間違いなくできると思いますから。今やっていますからね。そういう関係で、いくらかこっち方面の、山の奥の方ですか、池野辺関係がかなり改善されんじゃないかなという気がいたします。

今、デマンドの話も出ましたが、商工会で委託してやっているものですが、その辺のところは、高齢者がだいぶ多くなっていると、過疎化が担っているという対策の中でですね、ここにいる委員さんも一緒に委員会に入っていると思うんですが、デマンドのね、一生懸命やっているものですから、そのへんのとこである程度のカバーはできるんじゃないかなと、かように思っております。以上です。

佐川委員長

資料自体についてのご質疑などは、よろしいでしょうか。

委員

私の方からいろいろお願いしてしまいまして、ほんと、お時間取らせて申し訳なかったと思っていますが、流石にですね、非常に分かりやすくまとまっているというふうに思います。

コメントする立場ではないのですが、その上で若干の意見なんですけども、資料の3-1ですね、この資料っていうのは、今回の名題に結構、参考になる資料じゃないかなと思うんですけれどもね。

例えば、笠間市は合併して8万人の人口になりました。それから、比較する意味で、どこが適正か分からないんですが、石岡とか常陸太田市っていうのは、結構、人口比でいくと笠間市に似ているという感じがします。

石岡の場合は、2箇所が合併しました。常陸太田は4箇所が合併しました。そういう意味で見た場合にですね、このデータをまとめたうえで、笠間の笠間支所と岩間支所っていうのは、どういうポジションにあるかっていう分析が必要だと思うんですけれども。

そういう目を見た場合にですね、職員数、一般行政職、例えば1番の笠間ですよ、職員数の一般行政職が441人ですよ、それに対しまして、見方が正しいかどうかよく分からないんですが、笠間支所に60人、岩間支所に40何人というふうに見ますと、合計で107人ですよ。

一般職、一般行政職に対する支所の職員数というのが107ですから、割り算すると25%、高い数字だなんていうふうに思うんですよ。

一方ですね、今、比較するという意味で見ますと、例えば石岡市、6番ですけどもね、これは約5%ということになりますね。同じように9番の常陸太田、これは何箇所も合併していますから、あちこちあるわけなんですけども、それでも17%という率になります。そういうので見ると、現在の笠間支所と岩間支所にいる職員数っていうのは、ちょっと多いのかな。

どの数字が正しいのか分かんないですけどね。笠間がむしろ正しくて、今言った二つの市町が逆に少ないという見方もできると思うんですけども。まあ合併して合併効果を出すということでいけば、できるだけ本所の方に全部集まるのがいいと思いますので、そういう目を見た時には若干多いのかなというふうに感じまして、市としてはどういうふうにお考えになっているのか。

一問一答が良いですかね。

佐川委員長

私がいうのもなんですけども、正にそこがこれまでは総合支所というふうに位置付けられてきたからこそ、こういう配置になっているということですね。それにつきますと思うんですが。

つまり、あえて総合支所という位置づけできたからこそ、こうなっているということかと思えます。

委員

これから先はどうなるんでしょうか。

佐川委員長

だから、それを検討するんです。

会議内容（主な意見）

委員 先ほど、委員から出たお話と同様のことを私も考えたのは、資料の、私は5の方を読ませていただきまして、この送られてきた資料を、私の浅い知識でざっと読んでいただけなんですけども、読みまして、支所はやはりこれからデマンドとか、そういったサービスもありますので、縮小の形へ持っていくのが適正かなと思いました。

それはやはり、各支所から出された意見だと思うんですけども、支所じゃないとできないものっていうのはだんだん少なくなってきたんじゃないかなということ資料の5から読み取れることができました。以上です。

佐川委員長 行政の内部でのヒアリングで、各関係職員から出された意見かと思います。

それともう一点、私の方からこの3-1で正規職員の数、比率を委員もおっしゃいましたけれども、併せて課長職数というものもあります。つまり、中間管理職ですけども、併せてその総合ということで課が置かれている。支所に置かれているということになりますので、その中間管理職の数も相当多いということをつけ加えさせていただきます。

委員、一問一答になっているんですけど、先にやっちゃった方がいいですか。中断しちゃってもよろしいですか。

委員 あと2つばかりあります。

佐川委員長 では、委員の質問を先にいきたいと思います。

委員 せっかくいいデータを用意していただいたものですから、資料の5と資料の6ですね。どちらも関連した資料じゃないかなと思うんですけども、資料の5の方は市役所の職員の方が現在考えていること、問題に思っていることですね。問題意識の高さを表しているかと思うんですけども。

資料の6は、市民からの声ということでございますが、両方見てですね、若干、問題意識が低いんじゃないのかなと、問題意識が低いということは、市の職員、悪く言うつもりはないんですけども、もっと、いろいろあったのかもしれないんですけども、市の職員の方が考えておられる笠間市役所、笠間支所としてのあるべき姿っていう理想像ですね、その理想像の高さが高ければ問題点がいっぱい出てくると思うんですけどもね。その辺がもうちょっと高いのがいいんじゃないのかなって印象を持ったんですね。

それからあと、市民からの声があまりにも少なすぎてこれは、多分、待っているからこういった意見しか上がらないと思うんですけども、待ちだけじゃなくて、もうちょっと、あとで出てきてるみたいなんですけども、アンケートを取るとか、そのようなことをやると、もうちょっと市民の生の声が上がってくるんじゃないかなというふうに感じました。これは意見ですね。

最後にもう1点ですね。次の資料の7なんですけども、これはざっとみてですね、笠間市が非常にいいんじゃないかというデータだと思うんですけども、比較してそのようなポジションにあると思うんですけども、細かいことを言えば、先に事務局の方が、ご説明がありましたが、下にあるほどいいポジションであるデータと、上にあるほどいいポジションのデータが混在されているんですけども。資料のまとめ方なんですけども、やはり、ぱっと見てわかるように下に行くほどいいデータですというふうに決めたら、すべてそのような表示にした方が分かり易いんじゃないかな。

知恵を使いながら読めば読めるんですけども、全体的には非常にいいポジションにあるというふうに思います。すみません、長くて。以上です。

佐川委員長 今のは、ご意見・ご感想だと思いますので、引き続き質問ということで。

先ほど委員から手が挙がりました。ではどうぞ。

委員 委員からも話がありましたが、この3-1の資料ですね、1ページの石岡市、それから3ページの筑西市ですね、これは当市の場合は、総合支所というような位置づけ

会議内容（主な意見）

なので課が多いということですが、今後は見直しを行っていくという意味では、違った形になると思いますが、総合窓口ということで、課を全部1つにまとめていく必要があると思います。

私も最初からそういう持論なんですけど、それから、市の職員の方からもそういうような意見が出ておりました。このようなところは重点的に考えていく必要があるんじゃないかと、そういうふうに思います。

佐川委員長

ご意見ということで、類似団体と比べて総合窓口の設置が望ましいということですが、次の議題の内容かと思いますが、それでは委員お願いします。

委員

今回、初めてなんですけども、実際、4年前の合併に比べて、道路網の整備はかなり良くなったと思うんですね。岩間からみれば本所まで5、6分で車で来られる状態に、笠間からもだいたい12～13分、かかっても15分位で、今度はまた新しい道路が出来ればもっと早くなるかと。

総合的に窓口業務を充実した中で考えていけば、根本的に専門的な分野の中では、本所という形でいった方が、いちいち本所にお伺いを立てたみたいな形になっちゃうこともありますんで、そういうことも考えると思います。

あと1つ、これ相対的に見ると、他の市町村から見るとかなり集約的にいろいろ業務が4年間でかなりなされたと思いますんですね。総合的にはあと少し集約的に、本所、また、支所の充実という形でやったほうがいいんじゃないかと思えます。

佐川委員長

他にございますでしょうか。どうぞ。

委員

すいません、あの、支所と出張所の違いをちょっと説明していただければと思います。

佐川委員長

はい、そのへんについてはどうでしょうか。

事務局

ちょっと、今、答えを持ち合わせておりませんので、すぐに調べてから返事いたします。

佐川委員長

はい。

資料の3-1です、支所、あるいは出張所というところで、例えば水戸市で支所は内原だけですと、あとは出張所で足りているということですが、その違いは何ですかということですが、正確な定義のところは今調べているところです。

委員

いいですか。

佐川委員長

はい。

委員

あの、資料の5番から関係あるのですが、相対的に感じたんですけど、この資料から内部の事務方の都合のいいように、まとめてあるんじゃないかという感じもするんですが。

やはり市民の立場に立ってですね、本所に集約するのも事務方としてはあれでしょうが、やはり、市民の立場で考えると、もう少し考えた方がいいんじゃないかと思うんですね。

佐川委員長

これはそのために取材をしたという訳じゃないと思うんですけども、何て言うんでしょうか、業務上の課題ということで、正に業務をしている立場の側から問題は何かということですので、むしろ市民の立場からはどうかということ、ここで議論をする訳ですから、もっとじゃあどうした方がいいのかということは、この後の議題になりますけども、そこで具体的に出していただければよろしいかと思えます。

これは、むしろまさにおっしゃるとおりで、内部の職員としてはどうした方がいい

会議内容（主な意見）

のか、行政の立場です。

市民としてどうかというのを伺うするためにここにお集まりいただいているということで、それは後で具体的でということによろしいでしょうか。

委員、よろしいですか。

委員

はい、いいですよ。

佐川委員長

では、次の議題で。はい、どうぞ。

委員

資料3-1ですけれども、大変いい資料だと思います。

十分に読み込んでいないから分からないんですけども、単純な質問でよろしいですか。人口と職員数との関係なんですが、笠間市の場合は、職員1人当たり約103人なんですね。神栖市がだいたい同じような規模で136人、それから石岡市もだいたい同じような人口で119人ということで、1人当たり、人口に対する職員数の比較でいきますと、そのような数字が出るんですけど。適正な職員数というのは、何か決めはあるんですか。

それが1つと、それから、今後、その職員数をどうするのか、どういうふうな傾向になってくるのかっていうのは何か資料として載っていますか。その辺のところをお聞きしたいんですけども。

事務局

はい。先ほど説明した資料2-4、これが正しいかどうか基準になるかどうかは分からないんですが、笠間市と同じ程度、全国の類似団体ということで4行目に書いてあると思うんですが、笠間市が属する分類のところには、全国で126の市があるということで、県内では石岡とか鹿嶋とか那珂市とかいろいろあります。

ここで、普通会計、一番下に712人とありますが、ここの数字については、先ほどの説明でもいいましたが、笠間市の場合、民生の部分と教育の部分で、マイナス、足りないという形で出ておりますが、保育所、又は幼稚園、それぞれの市町村でも持っていると思いますが、笠間市でも持っております、その部分を笠間市では、先ほどの説明で言ったように、今後の方向性が決まっていないためにそこについては臨時職員でやっているということで、多いのか少ないのかということになると、この表で見てもらうほかないのかなと思います。

委員

数字の取り方によって、違ってくるということになりますよね。

委員

類似団体で全国126市の平均なんですか。それともその牛久とか。

事務局

いや、126市です。

委員

全国平均ですか。

佐川委員長

適正数ということで、必ずしも科学的な根拠があるということではないと。

それでだいたい類似団体と比較するということはよく行われるわけですけども。

直近あるいは、今現在では資料8に定員適正化計画がありますけども、これ自体を作る時に、基本的に国から言われて作ったわけですけど、内容としては、それぞれの職員の年齢構成とかは特に合併して、いろいろと条件が変わってきますので、かつ、基本的には公務員の世界は、定年退職者の補充をしないということで定員を減らしていくという手法しか、絶対というわけではないですが、基本的にはそうした方法しか取れませんので、その限りでは、これは平成22年度までですね、今年度までですね。その計画を作って示しているのがこれです。

更にこれからどうするかというのは、おそらく、また今年度中に別の組織で議論して、それでいわゆる適正化を図っていくということになるのかなと思います。

併せて次をどのように考えるかという時期にきているのかなと思いますが、ある意味、この支所をどうするかということで、市全体の職員数を減らすということも可能にな



会議内容（主な意見）

るかも知れないということです。

佐川委員長           では、先ほどの回答をお願いします。

事務局               先ほど委員からございました、支所と出張所の違いということでございますが、地方自治法の155条に、支所に関する規程がございまして、条例で支所を定めることができるとなっております。

その内容でございますけれども、行政実例でございますが、2点ほど紹介をさせていただきます。

自治法の、この部分は変わっておりませんので、行政実例が、昭和23年と昭和33年のものがそのまま生きておりますけれども、ちょっと読ませていただきます。

「支所の設置は、交通不便の地、あるいは市町村の配置分合等により、従前の市町村役場を配せず、支所とする場合等であり、その組織は相当の職員が常時勤務することを要件とする」というものが1点でございます。人数につきまして、相当の職員がどれくらいかという定めはございません。

2点目でございますけれども、「支所が市町村内の特定区域に限り、市として市町村の事務全般に渡って事務を掌る事務所であり、出張所は住民の便宜のために市役所又は町村役場まで出向かなくても済む程度の簡単な事務を処理するために設置するものである」ということが示されてございます。以上でございます。

佐川委員長           すいません、今、何年とおっしゃいましたか。実例が。

事務局               最初の支所の設置は、交通不便の地というものが昭和23年11月20日付けの行政実例で、支所と出張所のこんな事務をするんですよというものが、昭和33年2月26日付けの行政実例でございます。

佐川委員長           そういうことで、支所については特に昭和の大合併の頃に作られた実例のようですが、いずれにしても支所の方が比較的総合的な機能を持っている、それゆえ総合的な職員も置くというものだ。

それに対して、出張所というのは、簡単な事務ということで、総合的ではなくですね、窓口業務などを中心にするということだという解釈でよろしいかと思います。

委員                 ちょっと、便乗した質問なんです。総合支所と支所の違いって何ですか。

さっき、私が質問したときに委員長がそうおっしゃってました。総合支所だから多いんですよ。総合支所と支所ってどこが違うんですか。

佐川委員長           厳密な定義というものは、法律上もないということなんで、ないと思うんですが、相対的なもので、支所なただけけれども、窓口とか課なんかを限定をして、置いていると。

そこはもう、それぞれの自治体が条例で支所か出張所か決めて置くものですから、うちは、ここは支所だよ、だけどこれだけの窓口しか置かないと。

委員                 大きさから言うと、総合支所、支所、出張所という位置づけなんですか。

佐川委員長           そうかと思います。

委員                 じゃあ、笠間市も支所なんですね。

事務局               自治法上に、総合支所という規程はございません。

委員                 八郷は総合支所なんだね。

事務局               それは、八郷でそういう名称を使っているんだと思うんですが、自治法上は、総合

## 会議内容（主な意見）

支所，支所の区別はございません。

佐川委員長 笠間市の場合は，条例上は分かりませんが，総合支所というふうに一般的には言っている。

委員 総合支所なんですか。これは間違ってるんだ。笠間支所って書いてあるから。

佐川委員長 名称はそうですけど，自らの位置づけとしては総合支所と位置づけていると。そういうことでよろしいですか。

事務局 皆さんの資料の新市まちづくり計画ですか，資料9の27ページの「1. 庁舎の位置付け」というところで，「庁舎については，現在の友部町庁舎を本庁とし，笠間市庁舎，岩間町庁舎は総合的な機能を持つ支所とします」ということで，総合的というふうになっております。

委員 合併する時はこう考えたということですよ。4年経ったからこれから先どうしましょうということですね。

佐川委員長 まさしくその通りでありまして，前回，市長のお話にもあったと思いますけど，当初から今年度までに，次どうするかという結論を出すということで動いてきたけれども，その検討組織は21年度から立ち上がったということでよいかと思います。それでは，資料自体については，よろしいでしょうか。はい。

### 3 議題

#### (2) 支所に関するアンケート調査（案）について

佐川委員長 それですね，あと大きな議題が2つあるんですけども，ちょっと，3についてですね，ここは大きな論点となって時間もかかるとは思いますけれど，事務方としましては，2の議論も少しやっていただかなくては困るということですので，アンケートですね，これをどういうものにするかということ，少しあらかじめ議論しておきたいと思います。

それで，3の議論をして，やっぱり更にこういうこともアンケートに付け加えた方がいいんじゃないのかというようなご意見がでてきましたら，またそれは付加するというで考えます。ということで，議題どおり，2番に入りますが，まず事務方で作っていただいた調査項目の（案）について説明をお願いいたします。

事務局 前に調査項目，項目の案のみ，お配りしておりましたが，本日，アンケート調査（案）ということで，調査の内容を含めたものを追加資料としまして提出させていただきます。

今，考えているのは，この1枚目の中段にも書いてありますように，笠間市内に住民登録されている20歳以上の方の中から無作為に3,000名を抽出して，人口割と，次のページに笠間地区，友部地区，岩間地区ということで，地区名が入っていると思うんですが，地区ごとの按分といいますか，同じ率になるように3,000名のアンケートを考えております。

そのアンケート以外にも会議等を利用して，できるだけ多くのアンケートを取ってまいりたいと思います。中のアンケートの内容は読んでいただければ。

事務局 それでは，本日お配りしましたアンケートの内容について，ざっと説明させていただきたいと思います。

事前にお配りいたしましたアンケート調査項目といたしまして，問1の基本項目から示させていただいておりますが，具体的な内容でございます。

まず問1-1がお住まいについて，居住地区についての問でございます。地区ごとにお尋ねしようということでございます。問1-2が年齢についてでございます。

会議内容（主な意見）

年代別に問いかけをしているものでございます。1-3が性別、1-4が職業についてでございます。1-5が通勤地・通学地、移動先についてでございます。それから1-6が世帯の状況についてございまして、ここまでが基本項目でございます。

3ページが、問2、事前にお配りしました項目として、市役所の利用状況、現況等の確認をさせていただくためのものです。2-1が利用している庁舎がどこかということでありまして。2-2は、その庁舎の利用頻度、2-3が時間帯でございます。それから、2-4につきましましては、庁舎を利用している理由としまして、いくつかございますが、平日の夜間、休日に窓口が開庁していることがございますから、こういった要因があるかと考えられたので項目を設定しております。2-5が何で行くか、利用手段についての問でございます。

4ページでございますが、問3でございます。支所利用者の現状として、まず、3-1が利用の用件が何であるのか、これに関しましては、支所で今行っている主な業務につきましまして羅列をして、そこから選択をしていただくというものです。それから3-2が支所において用件が済ませられているのかどうか、済ませられていないとすれば、どんなものが不足しているのかということをお明らかにしたいというものでございます。3-3は満足度についてでございます。

問4が今後の支所の方向性についてございまして、先ほど問3-1で挙げました現在行っている支所の業務内容について、それぞれ支所として重要か重要でないか、個人の意見を伺うという項目であります。それから、先ほど、問3-2で支所で用件を済ませられないとすればどんなものがあるかということをお聞きしてございますが、それ以外に支所に新たに追加すべき機能があれば、これを明らかにしたいというのが問4-2でございます。それから問4-3が今後の具体的な方向性として、全体的な方向性として、今までどおり取扱い業務を継続すべきか、あるいは業務を縮小させるべきか、拡大充実させるべきかという項目でございます。

最後に自由意見として、支所に関する内容を記載していただくという内容でございます。以上でございます。

佐川委員長

市民の生の声とか市民の目線からの評価をとというご意見があったと思いますけれども、項目として、こういうことが足りないんじゃないとか、あるいは、もしお気づきの点があれば、細かい表現を含めて注文を出していただければと思います。

ここでの議論と併せて、このアンケートを見ながら方向性を決めて行きたいというのが、行政の考え方のようですね。いかがですか。

委員

じゃあ、ひとつ。

佐川委員長

はい。

委員

まず、3,000人ですけれども、無作為に3,000人ということは、20歳以上の方は全部で何人対象者がいるのですか、何%位なんですか。

分らないですか。それは後でいいです。

無作為というのがちょっと気になったんですけども、このアンケートの目的がありますよね、狙いが、その目的っていうのが、支所のあり方をアンケートで調べてみたいってことでしょ。そうすると、友部の方っていうのは、友部の本所がありますから、その人がいっぱいサンプリングされちゃうと、ちょっと、あんまりいいデータが出ないんじゃないかという感じがしたんですけど。

従って、笠間支所と岩間支所に関する人が若干対象者を多くして、そうはいっても、本所の人の意見も必要であれば、そこは若干減らすと。

それから、そういうのでいくと、この問2とか3とか4とかこの辺の極めて当たり前のところはどうかかなと、もし、こういう内容が知りたいのであれば、男性を何%、女性を何%とかですね、最初に選ぶ時にある程度選んでおかないと、あなたは男性ですか女性ですかと聞いても、サンプリングする時に、まあ、そんなに偏らないとは思いますが、偏ったサンプリングになると、この質問している意味もあまりないと感じました。

会議内容（主な意見）

それからですね、問4なんですけれども、この問4っていうのが、極めて重要じゃないかなと思うんですけども、これは現在の笠間も、岩間もそうなんですけども、支所の仕事量の中の仕事量が多いもの、役割の大きいものが大体全部選ばれているんですね。ということですか。質問は。以上です。

佐川委員長　　まず1つは、無作為、サンプリングということで均等性とか公平性というか、それが確保できるかと、その辺だと思うんですが。

事務局　　はい。実は、私どもも、3,000人で地区別の構成をどうしようかというものを考えた時にちょっと悩んだところでございます。

例えば、今、おっしゃられたような支所に関するアンケートを行いますから、支所に住んでいる区域の方を多くということも考えたのですが、回収率でどうなるかというのがあるのと、それから、最終的に笠間地区、興味がある笠間地区、岩間地区、支所に関するところの方が、もしかしたら回収率が高くて、その結果から笠間地区の考えている例えば、男女別の年代層の方はこういう傾向があるとか、その回収結果から、その地域特性というようなものを導き出す、その方がいいんじゃないかという内部の意見交換がございまして、人口割りでということで、私どもの案として今回提示させていただきました。

委員　　ということは、友部の方の回収率は低いと想定しているんですよね。

事務局　　これもちょっと、結果次第になってしまうかなと思うんですが。

委員　　いや、友部の方も支所に来る確率は、近い人はこっちに来ますよ。

委員　　笠間に近い人ですか。

委員　　ええ、笠間に近い人。岩間に近い人は岩間に行きますよ。そういう関係で、全部のあれをやった方がやっぱりいいんじゃないかと思いますがね。

委員　　友部の方が本所とは必ずしも限らないですからね。

委員　　ええ、限らないですよ。

佐川委員長　　だから、現況調査は無いということで、これが初めてそのへんが分かるという可能性はあると。

委員　　うちの方は北川根だから岩間に行っちゃうんだけどね。

佐川委員長　　それではどうぞ。

委員　　笠間、岩間地区ということなんですけど、実際、問4ですか、なかで支所の業務の縮小、人員を減らすという意見もあるんですけど、私、友部の方から言えば、本所って考えた場合には、窓口業務が増える場合は、人員を減らすばかりじゃなくて、支所の形のなかで本所の対応というのも出てくると思うんですけど。

これ、あくまでも支所単位でアンケートといった場合、友部の場合には住民サービス、人数が増えた分だけ、窓口業務がどうなのかというのもひとつ出てくると思うんですが、その辺はどうなんでしょうか。

減らしたいよということだけ考えちゃうと、今までの本所の人数の中でやっていけば必ず人数がかなり増えた場合にどうなのかっていう議論はこのアンケートの中では、逆の立場で友部っていうことも本所っていうことも出てくるんじゃないかなと思うんですけど。

会議内容（主な意見）

佐川委員長	例えば、質問選択項目の中に本所職員を減らして、こっちを増やすとかいう。
委員	いや、違います。逆。支所がもしも若干減った場合に、本所に行く人数が多くなれば、本所の対応ってものも考えなくちゃならないんじゃないかなと思うんですけども。 人数減らす目的もあるけど、振り替える人数も多少なりとも考えていかないと、減らすことが全部、支所の分は減らせば、減らすということじゃなく、このアンケートの中で考える、理解の仕方では、かなり方向性が変わってくると思うんで。
佐川委員長	難しいな、アンケートでは。例えば、支所の職員を減らして本所を充実させるべきだというふうなことがあってもいいということですね。
委員	それもありがたなという。
委員	今ので、組織っていうのをですね、それぞれの司における仕事の大きさとか仕事量とかそういうことによって、組織って決まってくるよな。例えば笠間支所が小さな支所になれば、当然人は減るんですけども、でも、本所の方に仕事がシフトされるわけですから、ぴったり減った分だけ全員行かなくてもよいと、当然本所の方に移動しますよな、サービスが低下しないように、だから、アンケートではあまりいいんじゃないかという気もするんですが。
佐川委員長	では、委員。
委員	私はもうひとつ提案があるんですけど、支所に関するアンケートをどちらにしてもやるのであれば、この前の時に定義であったかと思うんですが、サービス向上とかそちらの方が出ていたんだと思うんですね。それでしたらこの後に、職員の方の対応の状態とかもちょっと尋ねるような形で載せてみてはどうかと思うんですけども。 こちらのアンケートで、これは支所に関するアンケートなんですから、支所に配置された職員の方々の対応はどうかということも一緒に取ってしまわれた方がよろしいかと思えます。
佐川委員長	例えば、支所は支所ですけども、具体的に担当されている方は年々変わりますよな。ある年はこうだと、去年の方はこうだったけど、今年の方はこうだったと。じゃあ、アンケート回答する側が、いつの時点の印象でやるかというふうになっちゃうとですね。
委員	でも、この時点の場合ですと、アンケートを取った時だけですよな。何年間もやるわけではないですよな。
佐川委員長	いや、去年のことも念頭において回答される方もいれば、4月に入って、つい最近行かれた方もいるでしょうし。
委員	でも、一人だけでも悪い方がいたら、全体的に悪いという印象を受けてしまうので、これから先のサービス向上とかを考えるのであれば。
佐川委員長	それは、職員の対応、サービスのあり方ということと、支所という組織のあり方とは、ちょっとまた別じゃないかなと私は思うんですがね。 事務局の方が手を挙げているんで。
事務局	今出ました、職員の対応等につきましては、市役所の方で、毎年、窓口アンケートというのを実施しております。支所とか本所等にもアンケートを置いて、1ヶ月間やっております。 それで、いろいろ問題があったものについては、どんどん直すというようにということやっておりますので、今回のこのやつでは、合わないのかと思えます。

会議内容（主な意見）

- 委員 そのアンケートって、たくさん意見出るんですかね。
- 事務局 けっこう出ていますね。
- 委員 感じが悪いから友部のほうへ行くというのも出てくるね。  
すみません、さっきの質問に戻るのですが、問4の項目ですね、これはやっぱり、ここに答えてもらえれば、方向性が見える9項目が全部入っているのですね。  
私は業務の専門的なことは分らないですが、支所の役割の大きなもの、役割の大きなものとボリュームの大きなものがあるかもしれないんですけど。そういうのが入っているんですね、全部。  
大丈夫なんですね。本当は1の中でももうちょっと分けた方がいいとかね、結構、住民票とかね、いっぱいありましたよね。あの辺なんかもっと合理化するといいのになって感じもしましたが。まあ、それはあとで具体的な話なんでしょうが。  
これに対する答えが出ると、市としてはなるほどという市民の感じなんですか。そういう項目じゃないとね。
- 委員 住民票の話が出たんで。
- 佐川委員長 では。
- 委員 他町村から、笠間市に、実は私も孫ができて、息子に笠間市の戸籍謄本を取ってくださいと、15日くらい経っているかな、依頼されてから。それで岩間支所行ったら、本所でまだ処理していないということなんですよ。どの位かかるんですか。土浦から来たんですよ。そういうことがあるんですが。  
今、コンピュータ時代で、ネットですぐできると思うんですが、いかがなものでしょうか。
- 事務局 ちょっと何日かかるかっていうのはつかんでおりません。大変申し訳ありません。
- 佐川委員長 2週間かかっているということですからけれども、通常、常識的に考えれば、そういうことはあり得る話ですかね。どうなんですかね。何か特別な、たまたま事故なのか。
- 事務局 申し訳ありません、ちょっと今、即答できませんので、ちょっとこの後、担当に確認して来ようと思うんですが。  
それから、今の件のお答えじゃなくて大変恐縮なんですけど、その前に、委員さんからいただいた、20歳以上の人口がどれくらいいるんだ、3,000人はどのくらいの率かということでしたので、取り急ぎ調べて参りまして、今年の3月31日現在の人口20歳以上が、6万5,800人でございますので、抽出率は4.6%でございます。  
今の件は、確認できれば確認してまいります。
- 委員 それって、アンケートを取るときの母数と実際のサンプリングする数っていうのは常識的なんですかね。よく分からないんですが。  
適当に3,000ということではないですよ。傾向がつかめるために3,000なんですよ。
- 事務局 そうですね、比較的多いとは事務局で思っているのですが、1,000とか1,500ぐらいでサンプリングするようなケースも、他の市町村のアンケート調査を見ますとございます。
- 委員 政党支持率なんて、全然少ないですよ。
- 佐川委員長 あとは、スケジュール等の関係とか、予算の関係でどれだけやるのかと、時間がか

会議内容（主な意見）

かっても、もっとたくさんということであれば、それは増やせばいいということですが、だいたい1ヶ月程度で傾向を見て、次の議論に活かすという狙いもありますので、そのことを考えれば、それくらいじゃないと無理かななどということもあろうかと思えます。

委員 1つよろしいでしょうか。

佐川委員長 はい。

委員 アンケートの中で、5ページですが、住民票とかその他のもので自動発行機を採用している市町村があるようですが、当市の場合、そういうような考えがあるのか、あるとすれば、その自動発行機をお使いになりますかというような項目をそこにいれてはどうなんですかね。

佐川委員長 はい。これにつきましては、お考えを伺いますけど、例えば、全国的には、コンビニにおいて、もっと、どこでも、手近なところで、証明書を発行できるようにというようなシステムが作られて、恐らく5年もすれば、普及していくとは思いますが、当面、笠間市としては、何かその辺は考えるところはありますか。

事務局 自動発行機につきましては、石岡とかいろいろなところでやっているようなのですが、あまり利用者がいないということで、また、委員長の方から出ましたコンビニ、こちらにつきましては、今年の2月か3月あたりから東京とか千葉方面で始まりまして、あまり遅くならない期間の間に、当笠間市についても可能になるような、今のところは、あるコンビニエンスストアでそれに対応するような機械に変わると、その場合にそれを取るにあたっては、住基カードというんですか、それを市役所で登録しておいて、それを利用して取ることが可能になるシステムに近々なるようです。  
ただ、今のところちょっと、東京の方で3件ほど、試験的にやっているということで、まだすぐということではないんですが、そのうちできるようなふうになると思えます。

佐川委員長 周辺では利用者が少ないので、市では考えていないと。

委員 今後の課題として。

佐川委員長 はい。今回はよろしいですか。

委員 早く普及してくると思うんですね。銀行のATMのようにですね。カードがあれば印鑑証明でも何でも取れるとなるとね。

委員 確定申告すらイータックスでやるんですよ、自宅のパソコンでね。今の位はすぐ出来ますよね。

委員 イータックスも良いんですけど、60歳以上の人はあんまりやっている人はいないです。なかなか難しい。

委員 すみません、アンケートで1つ。せっかく、これ調べるもので、一番最後、自由意見というのがありますよね。この自由意見が笠間支所と岩間支所についての自由意見でよね。ですから、こんなに大きなスペースはいらないと思うんで、1/3位のスペースで、笠間市役所全体に対する自由意見というものも取ってみると、住民の意向が取れると思うんですね。せっかくですから。

佐川委員長 本所というより市政、つまり市の業務全般ですかね。

会議内容（主な意見）

委員	これを機会に、書きたいという人はいるんじゃないですかね。なかったら満足しているんですね。
佐川委員長	ここにおそらく、先程言われたような態度というようなことも書く人は書かれてくるような感じもいたしますけれども。
事務局	先ほどの窓口サービスアンケートなんですが、昨年度は、21年10月に1ヶ月間行いまして、アンケート件数は222件。これは本所、支所の他にも図書館等にも置きました。それで、全部で222件ということで、この中で聞いているのは、来庁回数とか、庁舎の案内看板表示はどうですかとか、対応した職員の身だしなみはいかがでしたかと、対応した職員のあいさつや言葉づかい、態度はいかがでしたかと、手続きの仕方はわかりやすかったですかと、用件が済むまでの時間はいかがでしたかと、その他に、自由な意見をいただいております。
佐川委員長	これは、窓口対応が終わった方にすぐその場で書いてもらうというシステムですね。
委員	いいですか、確認だけ。
佐川委員長	はい。
委員	先ほど説明がありましたが、アンケートを無作為に3,000人を抽出されるというのがありましたよね。それと、問2の2-1ですね、このところで、やはり、友部地区あるいは岩間地区、笠間地区を多くすれば、当然、そちらの方の人口比率が多くなるんじゃないかと思うんですが、ここのところの取り方が私もちよっと納得いかないんですが。
佐川委員長	もう少し、具体的に。
委員	3,000人抽出して、取りますよね。仮に友部の方が人口多いわけですよ。そうすると、そちらに多くなった場合に、こちらの意見も、笠間、岩間地区の意見も少なくなっちゃうんじゃないかというような感じもするんですよ。 ですから、さっきの説明であれば、もう一度説明できれば。
佐川委員長	はい。おそらく集計の仕方ということになるかと思うんですけども。 どういうデータの出し方をするか。つまり、全体数の中で支所のあり方の機能がどうかという出し方なのか、それとも笠間支所を利用している方はこう考えている、岩間支所を利用している方はこう考えている。というふうな出し方で示されるのかどうか、あと、考えることはありますか。 要望としてですね、絶対数がですね本所利用している方より、支所のそれぞれの利用者の方が、出されてきたアンケートの回答が少ないとしても、それぞれの支所の利用者が、どうして欲しいと考えているかという集計の仕方をして、示して欲しいということではよろしいでしょうか。
委員	はい。
佐川委員長	よろしくお願いします。
委員	ひとつよろしいでしょうか。
委員長	はい。
委員	アンケートの取り方なんですが、先ほど事務局のほうから、少しでも多くのアンケートを取りたい、3,000名の他に各種会合、会議とかもやりますよということでは



## 会議内容（主な意見）

たけども、具体的にはどういうふうなことを考えておりますか。

例えば、私、区長会の方から出ているんですけども、区長としては、かなりの頻度で支所とか本所を利用する頻度が多いんですね。従って、区長なんかも入れてね、アンケートじゃなくても、別な形はあるかと思うんですけども、その辺も含めてあるのかどうかちょっとお聞きしたいです。

事務局

はい。いま出ましたように、区長さんのほうにもアンケートを考えております。

その他にもいろいろな会議等で、できるだけ多くの人からいろいろなアンケートの回答をもらって、少しでも。

先の3,000件でも回収率になってしまうと、どうしても。普通3,000件やった場合だと、多くて40%ぐらいなんですね。少しでも件数を多くして、いろいろな人から意見を聞くということで、会議等でも、区長さんのほうですか、そちらも考えております。

委員

あまり回収率が少ないと、利用者が少ないということになるから、いらないということになる。

回収率が笠間なら笠間が100%でないというまくないんで。友部はいいですから下がっても。

委員

ちょっとよろしいですか。

佐川委員長

はい。

委員

こういうものは統計学的にやるものだと思うんですよ。私、統計学は分からないんだけど。

数が多ければいいということであれば、全市民からやることになっちゃうと思うんで、3,000人というのも、先ほどの内閣支持率なんかから見て1億で、2,000人くらいしか調査しないわけですね。

それで、比率が各報道機関と同じような数字が出てくるわけですから、この数字で十分過ぎるんじゃないかと思うんですね。

佐川委員長

はい。ただ、やっぱり一定数集まらないと、後々、誰の意見を聞いて決めたんだという話になりますんで、それはまずいので。

先ほども申しましたけれども、集計とか、ここでの議論のスケジュールとか考えて、だいたい1ヶ月ということを見ると、あるいは他にお金もかかりますので、あまり増やしてもという気はします。

3,000位が私たちの学術的な調査などでも、経験からいっても、それくらいかなという感じはいたします。

細かい字句等の修正等はあるかと思えます。1点は出されたのは、自由意見のところ、市の業務全般について聞く欄を設けてはどうかというのがありましたけれども、事務方の方で支障がなければそのような形でそのアンケートを実施するというところで完了させていただきます。

事務局

先ほどの他から転入されてきた方の処理時間についてですが、今、市民窓口課で確認してまいりました。

住民票につきましては、ほとんど1日でだいたい発行するという事なんです、戸籍については、その方の元の戸籍がどちらにあったかということに左右されるようございまして、通常は10日くらいで戸籍に関しては謄本が出るようなんですが、時間がかかってしまうケースもあるということでございまして、ちょっと、それぞれのケースごとでございまして、ご理解をいただきたいなと思えます。よろしく願いいたします。

会議内容（主な意見）

（3）支所における課題・真に必要な機能等について（論点整理）

- 佐川委員長           それでは本題と申しますか、論点整理の作業に移りたいと思います。  
いきなりじゃあどうしますかというのも難しいですので、少しですね、支所の課題とか、支所に必要な機能等について、何を考えたいのかというあたりですね、事務方から少し説明をいただきたいというふうに思いますけど。ちょっと、あわただしいですけどよろしいでしょうか。  
特になければ、こちらで引き取ってもいいのですが。
- 事務局                すいません、今回お配りしました支所各課の事務分掌、細かいものでございますけれども、各課で支所の中で行っているような業務につきまして、提示をさせていただきました。  
前回の中では、仕分けのようになってしまうという意見もいただいているかと思えますけれども、こういったものを土台にさせていただいて議論していただければ。
- 佐川委員長           資料3-2ですか。
- 委員                 委員長。
- 佐川委員長           はい。
- 委員                 資料5にですね、各担当課からの主な意見ということがありますよね。  
この中で、これは支所として、要するに担当している人がどう考えているかというわけですから、これでだいたい整理はつくような感じがしますね。  
一部は残していいやつと、それから、これは本所でもできるよというようなものが分かれている気がしますので、そのへんから詰めていけば、残すものと、これは必ず残した方がいいというものが出てくるんじゃないかと思うんですが。どうでしょうか。
- 佐川委員長           説明はいいですか。次はありますかね。
- 事務局                一番初めに支所の各課の事務分掌を題材にということでございました。  
想定していましたが、この事務分掌と、今、委員さんが言われましたように、資料5に各課、各分野でやっている主な事務というものが載ってございます。ここで、各課の課題でありますとか、今後、検討していった方がいい項目がございますので、これを事前に見ていただいたという事を前提に、ここからの論点整理ということをご想定しておりまして、ここから進められるのであれば、ここからお願いしたいと思っております。
- 佐川委員長           はい。それですね、初めに説明資料の質疑応答の際に、いくつかご意見も出されていたかと思えますけれども。もう一回確認しますと、資料の番号は振ってありませんけれども、支所各課の事務分掌という一覧表が配布資料の最後についていて、かつ、事前配布資料5がですね、先ほど市民の立場からはどうなんだというご意見もありましたけれど、正に行政の内部で職員から出されている意見がまとめられているということになっております。  
それで、考え方としてですね、いろいろな窓口とかその分野ですね、その中で、これは支所が、あるいは本所でもいいかもしれないという分け方もできるかと思えますけれども。  
もう1つ、実際に役所の中というのは、ほんとに窓口で住民の方が来られた時に相談に乗る、受付をする、処理をするという方と、もうちょっと後ろにいわゆる中間管理職という方がいて、その方が必要な場合は決裁をすると。  
総合的な機能を持つということであれば、後ろの中間管理職の方がいると、だから総合支所で、そこで一通り仕事が片付いているという面もあるかと思えます。  
実際は、ここではやりきれずに本所に持って行って、何日か後に帰ってくると。も

会議内容（主な意見）

う1回、お話、検討させていただくということをやっている仕事もそれはそれでたくさんあると。

ですので、窓口の分野等ですね、あるいはそこで住民サービスでやっている仕事の中で、言ったらいないものはどれか。それから後ろの仕事はいないんじゃないか、これはもう窓口の方に10人だけ並べておいて、後ろにいる5人は引き上げて本所でいいんじゃないか、こういう考え方もあるでしょうし。ということかと思えますので。その辺を両方視野においていただければと思います。

特に、私は住民ではないので、中の様子はあまり知らないところもありますけれども、支所に行かれたときに窓口の方とはともかく、後ろの人はどうなんだ、何の仕事をしているんだとか分からないこととか、いないだろうとかいう意見もあるかと思いますが、その辺を率直にお願いできたらと思います。

それで、役所の中の話はこれだと、じゃあ市民の立場はどうなんだというところですね。特にそういう観点からご発言していただければと思いますけれども。

ちょっと議論はしにくいところはありますけれど、例えば一番話しやすいのは、資料5に基づいて、役所の中でこういう評価をしている。その通りだと。役所の中ではこういっているけども、そうじゃないんじゃないかと、その辺のご意見からが一番取っ付きやすいかなと思いますので、どこからでもよろしいですけれども。

委員

ちょっとお尋ねしたいんですが、市役所は8時半始まりだと思いますが、勤務の出席と欠席はタイムカードでやっているのか、自己申告でやっているのか。

私は民間で育ちましたから、私は平成9年に定年になったんですが、10年前にも自己申告なんです、残業も全部。上司から言われたらやる。あとは、8時半から5時まで、自己申告で育った人間なんですよ。

勤務時間5分前には作業できる態度、体制になっているわけですよ。5分前には朝礼までやっちゃうんですよ。本当は基準法では違反なんですけどね。8時半になったら、自分の机でも現場の人も、作業ができる体制になっているんです。

私もたまたま高齢者の仕事で、市役所にちょこちょこ行ってお世話になっているのですが、8時半のチャイムがなる1分くらい前にも駆け込む人もいますよ。そういうのは、いかがなものでしょうか。

私、市民から見たらね、時間1分くらい前に駆け込んできたのでは、いいものではないですよ。

事務局

今のお話なんですけれども、簡潔に申し上げまして、合併する前の旧笠間も自己申告で管理者が報告する形、旧友部がタイムカード、岩間も自己申告でやっておりました。現在はタイムカードでやっている状況でございます。

これについては、今後、今言われるように見直しの必要もあるのかなというふうに感じているところでございます。

ただ、今いわれるように1分前に来ている職員については、私もぐるっと朝見回っているんですが、中にはそういう人もいるに見受けられて、それは私なりに注意をしているような状況です。

それから、現実的には、8時半前に打合せをして、8時半には勤務体制に入れるよということ、指示しております、現実的にやっている状況だと思います。以上でございます。

佐川委員長

はい。ということです。いかがでしょうか。

委員

今のって、時間軸で仕事するわけじゃないんですね。仕事は中身と結果ですからね。極端なことといえば、30分遅れてきたって結果が出れば、それはそれで大事なことなんです。時間に早く来たって、結果が出ない人はだめですからね。極論ですけれども。

佐川委員長

評価については、もちろん論点といえば、論点になるかとは思いますが、ちょっと直接的には。

会議内容（主な意見）

- 委員                    やっぱり、サービス部門ですからね。市民から見たら、何だいはれは、そういう目で見られますから。そこらへんは、職員としてのマナーが必要なんではないかなと。私のほうの会社でも…
- 委員                    今は労働基準局の方から8時間ではなく7時間45分ということで来ていますので、そういう関係でなかなか。これだというのは出ないですね。
- 委員                    私のほうの会社でも…
- 佐川委員長            ちょっとすいません。いいですか、話が逸れてしまいますんで。  
時間管理はやられているということですね。あと、人事評価のシステムはまた別の議題で、それはそれなりにやられているとは思いますが、そこに突っ込むと、本題からどんどん離れていきますので、すいません。
- 委員                    今、役所はパソコンとかメールの中で全部、文章にして出すっていうのは、連絡とか、上司の人とかに連絡はパソコンでほとんどやっているのですか。  
それとも、こういう資料として出すのは、逆にいえば大変というか、それによって、支所とか対応もかなりスピードも違うとおもうんで。
- 佐川委員長            つまり、支所と本所間の連絡がどうかたちでやられているのかというご質問かと思えます。
- 事務局                基本的には、決裁をもらうとかでなければ、パソコンで、メールでやり取りをしております。
- 委員                    決裁は、電子決裁にはなっていないのですか。すべて印鑑が無いと駄目。
- 佐川委員長            車で10分、15分というところで、どうかということ。それと、システム導入のコストが。
- 委員                    まあ、人の顔を見るのも必要ですから。一概にはいえませんよね。
- 佐川委員長            はい、どうぞ。
- 委員                    各支所各課の事務分掌でございますね、これについて、事務局のほうで、これを参考にして進めていくということを踏まえて、それについて、支所に残すべき業務についても、ものさしを作っておくべきだと思うんですよ。  
いわゆる即日に処理するものについては、これは残すとか。これは取り次ぎでいいとか、これは本所に持ってってもいいものだとか、本来、本所でやるものだとか、そういうものがでてくると思うんですね。
- 佐川委員長            というあたりが一番難しいところではあるんですけども。  
率直にいいますと、ものさしをここで作ってくれというふうに投げられているということなんですけれども。
- 委員                    ものさしといいですか、目安ですね。
- 委員                    現実的にこれだけ細かいものを1項目ずつですよ、分からない人が、支所に置くか、本所に持っていくかといったって、答えは出ないですよ。  
それは、市役所の方のほうの方が専門家でね、日夜、市民に一番近いところにいるわけですから、我々がこう思いますという意見があったのがいいのかも知れないですよ。  
それと、先ほどのアンケートとの関係が分からないのですが、3,000人の方か

会議内容（主な意見）

らアンケートを取りますよね。その時、笠間市役所は、笠間支所は、今の3倍位でかくしてほしいというアンケート結果が99パーセント出ちゃったら、我々の目指すものと違うかもしれないし、もしくは、ゼロにしてくれという意見が出るかもしれません。それとの関係ってどうするんですかね。

例えば、市長の方針、ビジョンかもしれませんが、ゼロベースで合併したんですから、もう本所の方に全部仕事を持ってっちゃうという前提で考えて、どうしても駄目なものだけ残すという考え方がかありますよね。

もしくは、今は総合支所でしょ、それを支所に下げるのか、出張所に下げるのか、それは何のためにというのはあるとおもうんですけども、その辺の方向性はある程度あったほうがいいと思うんですよ。

市民の意見だけ全部聞いちゃうと、多分ほしい、ほしいになる可能性はあると思うんですよ。

佐川委員長 前回、市長来られましたけれども、市長はここでゼロベースから考えると。

委員 無いのがいいという前提で考えるんですね。ゼロベースで無いのがいいという前提ですか。

佐川委員長 そこについて、予見なしで考えて欲しいというご要望であったかと思えますから、まず、本当の論点として、今のご意見にありましたように、極論からすれば、支所は廃止ということもあり得るわけですね。

廃止をするか、あるいは今のまま、部分的に本所に引き上げる、それから笠間支所を拡張する、笠間支所を建替えてもうちょっと本格的な支所にするとといったこともありえなくはない。

だからここで、どう考えますかということが、最初であり、最後であると思えますけれどもね。

そこも何もやっていませんから、それは大きな論点だというふうに思います。どの立場にたって、議論するか。

委員 方向性としては、3つが1つに合併したんですから、その方向性からいけば、やっぱり、全部本所のほうに基本的には持っていくという考え方がいいと思います。

その前提で、市民サービスはゼロにできませんから、そこをどうカバーするかだと思えますよ。

佐川委員長 はい。

委員 ちょっと、支所の方に聞いたんですけども、もうすでに業務の関係で、調査来ますよと、前提はどういう前提できているんですかと聞いたならば、要は縮小という前提で来てるような話をしていました。支所は縮小されるという前提の話をしてました。ですから、その人が間違っただけとは言わないでしようから、支所は縮小されるんだという前提の話じゃないんですか。今回のあり方検討委員会というのは。

支所に残すものは残す、要するに、住民にとってサービスが低下するものは残すと。本所に行っちゃいますとね、それは残してもらってね。なんていいますか、残さなくて、もっと本所に人を集めてやった方がいいというものは本所に持っていくと。そういうことが前提じゃないかと思うんですけども。

アンケートにもね、明確には書いていないんですけども、費用対効果を含めて将来的にどうするか、これしか書いていないですね。だから、ちょっとこれだと、アンケートではちょっと目的が薄くなっちゃうのかなと、もう少し明確に入れた方がいいのかなと。私の意見はありますけども、そんな話は別にして、支所の担当者は縮小が前提での、意見聴取というふうに受け止めているみたいです。

佐川委員長 この資料5にあるヒアリングのおおもとの目的は、私は分からないですが。

会議内容（主な意見）

- 委員 私，間違っていたら言って下さい。
- 佐川委員長 市長が白紙の状態でおっしゃいましたけれども。そもそも新市建設計画に書かれている文面からみても，3年，4年のうちには，どうするかということを見直しをしようというようなことが書かれていますので，それは当然ゼロベースからの議論ですけれども。  
ここに居られる皆さんが，今，委員さんがおっしゃったような前提に立って，議論をしていっていいんじゃないかということで合意が得られるのであれば，話は早いと言いますか，そこから議論すればいいのかと思いますけれども。いかがでしょうか。
- 委員 逆に考えて，場所のいいとこってことも考えられますよね。支所の対応が。ここが，もっと，生活圏内の中に必要だってことも出てくると思いますね。  
逆にいえば，遠い場所となった場合に出張所という考えですれば，そういう面でまた考えは変わってくると思うんですけども。
- 佐川委員長 非常に思いつきの言え，ここが老朽化して問題があるという話がありますので，旧笠間地区で1番人が集まるところに，小さな，建物としては小さな窓口をそこに持って行って，ここはなくしちゃうとかね，そういうことも考えられなくはないということだと思います。
- 委員 その延長で考えれば，支所は例えばゼロにして，出張所1箇所という必要はないわけですから，3箇所くらいつくってみようかという発想もありますよね。  
それは住民サービスは，うんと上がりますよね。
- 佐川委員長 上がります。それは，間借りしてというかね，建物を持たなくてもいいわけでしょうからね。
- 委員 テナントでも良いんですよね。確かに。
- 事務局 話の腰を折ってしまうようで大変恐縮なんですけど，先ほどの委員さんから話がありました，事前に行いましたヒアリングの私どものスタンスは，市長からもございましたとおり，ゼロベースといいますか，拡大とか縮小というスタンスではなくて，今，現状がどうあって，今後は，職員としてどうあるべきかということヒアリングしたいということで，作ったものでございます。  
前提として，どちらかの方向にということではありません。それにつきましてはご理解いただきたいと思います。
- 佐川委員長 私も準公務員みたいな立場ですけども，人はどんどん減らされてくるなかで，かなりきつくなっているということは間違いなくてですね，職員の方自身も非効率にやるよりは，もう少し効率化をした方がですね，人が増える目処もないですから，いいんじゃないかと思いはたくさんお持ちだと思います。その意味で率直に出ている意見じゃないかと思えますけれども。  
もう一方で，市民の立場はというご意見がございましたので，この議論の前提みたいな話をしていますけれども，お考えはいかがでしょうか。
- 委員 市長も最初にあいさつで老朽化と耐震性の関係もあると，そういうことを含めて，ゼロベースで考えてみてくれといておりました，先ほどの委員からもあったように，生活圏内の範囲内で場所がちょっとあれなもんですから，町の中心の方に必要最小限のものがあってもいいのかなと，私ら住民の立場で，個人的に言わせてもらえば，そういう考えを持っております。
- 佐川委員長 機能というよりは，場所という意味での利便性。

会議内容（主な意見）

- 委員 今、50人ですよ、このデータですとね、笠間支所にいる方っていうのは50人。全部中にいらっしやるんですか。
- 佐川委員長 中というのは。
- 委員 この中です。さっきのデータで50人って書いてあったと思うんですが。
- 佐川委員長 この中で、いわゆるタイムカードを押している方が60人ということですか。
- 事務局 今、この建物の中にいる職員は60人です。その60人は全部この中におります。
- 委員 そんな大きな建物はいらないんですね。現状維持でも。
- 委員 結局、建物が老朽化してて、耐震構造がダメだということで、そういう観点から、きていると思うんですね。おそらくそういうことだと思うんですが。  
それで、合併したんだから、1つにのびしろというものが行政であるでしょうから、そういうところが住民がどういうふうになれば、支所のあり方がいくかというのが今回の検討会でしょうから、住民の意見をよく聞きながら、やっていかなきゃならないというのが、私の考えでございます。  
アンケートとしては、あと少し明細っていうかね、分かりやすく、住民の方にやっていただければ、もっといいんじゃないかなという気はするんですね。あんまり細かくごちゃごちゃ書いてもね、そんなに読む人はいないからね。頭と最後読んで、ちょっとやっちゃん人もいますからね。そのへんのところを良くやっていただきたい。このように思っております。
- 委員 本所にみんな集約してしまうのもいいかもしれませんが、最近では、つくば市ですか、合併がありましたよね。その関係で、やっとなら、ここにきて一本になったんだろと思うんですよ。  
これについても19年、20年かかっているんですよ。まだ合併して、4、5年しか経っていないんですよ、その中で本所に1本に絞ってやるのは仕事の関係で事務方はいいと思います。反面、こういう田舎市でありますから、現場仕事が多いわけですから、私は時期尚早じゃないかというふうに考えておりますけどもね。
- 佐川委員長 つまり、支所も出張所も置かないということはないだろうと。逆に極論ですけども。そのあたりは皆さんいかがですか、支所も出張所もなし、それはいくら何でも。
- 各委員 ありえないでしょう。
- 佐川委員長 それはありえないですかね。じゃあ、その2つは、なしですか。
- 委員 ただ、私たち委員会としましては、ゼロベースからと言われるよりも、何で3市町村が合併したかといいますと、スリム化というのも一つの目的だと思うんです。  
ですから、この委員会自体が、スリム化にあたって、どういった支所をつくるのが、住民のため、私たちのためにいいかということ根底に議論したほうが、議論しやすいのかなと。  
これからまた増やそうということではなくて、逆に、必要な部署というんですか、必要な機能、必要じゃない機能っていうのを考えて行ったほうがやりやすいのではないかと思います。
- 佐川委員長 はい。
- 委員 賛成ですね。ゼロベースっていうのは難しいですよ。皆さん、考えて下さいよ。例えばですよ、今のご意見に便乗すると、例えば、いろんなパターンを専門家の方

会議内容（主な意見）

に、市の専門の方に考えてもらって、Aというパターン、Bというパターン、CDE、5つぐらい分けてですね、出張所でいいとか、まあ、ゼロという考えもあるでしょうし、こういうパターンで考えた時に、こういう予見で考えた時のメリットとデメリットって多分、出てくると思うんですよね。

それを大きく整理していただいて、ある程度方向性を2案位に絞って、その場合の具体的なやつを掘り下げるとかね。そういう方向じゃないと、いろんなメンバーが集まっているんですけども、私なんか特に分からないんですが、大変難しいと思うんですよ。

それと、合理化とか改善ってことで考えればですよ、笠間支所にあった仕事を本所に持って行きますよってというのは、ただ単なる、フロムツーの関係ですから、仕事は同じですよ。そうすると、やっぱり、向こうに持っていくことによって、集約効果は出さなくちゃならないし、何らかの、先ほどから出ていますように機械化であるとか、改善であるとかいう切り口でやんなくちゃならないですよ。

それはそれで、また違う委員会が必要なのもかもしれませんが、そして効果を出すというところに持っていかないと。その前提だと思うんですけども、建物っていうのはその方向性が決まれば、別にどうにでもなると思うんですがね。

そこらへんをある程度、市の専門の方が、多分熱い思いがあると思うんですよね。ただ、市長がゼロベースって言うてるから何もおっしゃらないんですが、それを少し整理してもらって、ああ、なるほどそうかと、当然、AかCのパターンぐらいに絞れるなというのが多分だと思うんですよね。それとアンケートあたりを含めてですね。

これ、一項目ずつやったら、言葉の定義から聞かないと分からないですよ。

佐川委員長

というご意見で事務方に投げかけられましたけれども。何かございましたら。

委員

もしくは合併して、非常に進んでいる自治体ありますよね、ここはすばらしいってところが、私は分かりませんが、どっかあると思うんですが、そういうところがどうやっているかというのは参考になると思うんですよ。

一番最初の時に私、お話ししましたけど、この統計、マトリックスからいくと、8万人で比較した時に、どうかなっていうのはありますよね。そのへん、ここが凄いていうのがあると多分思うんですよ。そういうのも調べて、多分調べておられるんでしょうけど、トランスはしてみると。

委員

4年くらいですから、まだここは4年くらいですから、いいこと悪いことが重ねあっているんですね。まだこれというのが出ていないと思うんですよ。

合併というのは、結局、国からの補助金カットというようなことですから、その辺で、合併させて、まあ商工会も同じですが、人員削減という形、雇用、雇用と騒いでいても人員削減ということ。

今年までは合併したところは友部と笠間と岩間みたいに、今年合併したところは、3年、4年まで特例法があると。その前に合併したところは、補助金カットということになっているんで、カット、カットなんですよ。そのへんのとこから、あと少し詰めない、なかなか長所短所は出てこないんじゃないかと。

委員

どうでしょうね、市民はそう思わないんじゃないですか、もう4年もたっていると。

委員

いや、まだまだ難しいんじゃないですかね。

委員

4年って長いですよ。

佐川委員長

小さくするかというより、利便性をもっとよくするには、どうしたらいいのか。住民の立場からね。それが1つ。

もう1つ行政の中の組織のあり方って言うことで言うんですけど、言葉が変になっちゃいますけれども、フラット化ということで、中間管理職を減らして、できるだけ組織を平らにしていって、決定を早くするとかね、個人経費を少し下げるとかいう改革



会議内容（主な意見）

を行われたり、それから、グループ制の導入っていうことで、ここの係りの人はこのことしか分かりませんじゃなくて、もう少し周辺の仕事を共同でやっていくという改革は、全国多くのところでやられていて。

伺ったところでは、笠間市はやりかけてはいるけども、緒についたばかりというような感じのところがありまして、その意味では、支所の要するに行政の後ろ側ですね、奥側といいますか、その部分を本所との関係で、どうするんだという二段構えの議論ができると思うんですけども。

ちょっと、後者の話はここでやったらいいのか、あるいはもっと全体の組織のあり方を検討しているところがあればそちらの話になるんでしょうけども、あるのかよく分かりませんが。

少なくとも、ここですでに高齢者対策ということで、お年寄りに優しい窓口、それから、窓口の総合化、総合窓口をつくる、そういうような意見がだされているとは思いますが。

それと場所ですよ。どこに置くか。その辺が課題と考えてよろしいでしょうか。あるいは、それが満たされればいいんでしょうか。

委員

これ、ほかの組織、ここでいえば警察とすれば、笠間警察署があって、交番対応、すぐそこにも交番ができて、細分化で住民サービスということでかなりの交番という形で置いてありますよね。

そういう窓口サービスの存在も、地域でそういうところで公のところでつくっているということもひとつ利便性を考えているのかなと思うんですけど。いくらもないですよ。1キロの中にありますから。

佐川委員長

総合的な機能を持った窓口は、もう少し増やしてもいいということですね。

委員

ちょっとよろしいですか。

佐川委員長

はい。

委員

あの、資料3の中の、もとに戻っちゃって申し訳ないんですが、水戸市の例が載っているんですよ。赤塚とか、常澄は、常澄村が合併されて水戸市になりまして、何年前に。

水戸市役所本庁までは、ここから笠間市役所の本所へ行くよりも時間がかかると思うんですよ。内原はここと同じような時期に合併したと思うんですが、支所になっているようなんですが、この真ん中あたりに22年度に支所見直しの方針を決定し、23年度以降は段階的に整理していくと、整理していくというのは、この2つの出張所のような形に行き着くんじゃないかと思うんですよ。どうか分かりませんが。

そういうこと考えると、これらはかなり参考になる組織じゃないかと思うんですね。場所なんかも、ポレポレなんかはだいぶ人が集まるし、そこに笠間出張所を作ればね、お客さんも大分便利になると。そういう感じもするんですよ。

佐川委員長

はい。水戸なども参考にして、支所をもっと出張所というふうにも考えて、場所の再整理も再配置の方がいいんじゃないかというご意見かと思えます。

いろんな政策の分野ごと、機能でこれは要る、要らないというのは、やりにくいと。それをやれというのであれば、やはり、事務方で少し素案をだしていただかないとできないと。そういうことが結論だと思うんですが。いかがでしょうか。

事務局

はい。それでは、委員会の方で、事務局の方でいくつかのパターン、先ほど5つくらいのパターンというお話をいただきましたけども、そういったパターンを前提にして議論を深めるという方向でいいということであれば、私どもで用意させていただきたいと考えております。

それと、アンケート等の結果等も少しお時間をいただくこちらになりますけれども出てくるとしますので、その辺を含めながらご議論をいただければと思います。い

会議内容（主な意見）

かがでしょうか。

それと、先ほど委員さんからお話ありがとうございました、例えば前提となるものがスリム化がいいのか、それはなしにしてゼロベースというのですかね、その方がいいのか、もし、そのパターンを狭めることができるのであれば、そういったご意見もいただければとおもいますけれども。よろしく願いいたします。

委員

第1回目の資料の支所のあり方に関する検討等についてというのをお持ちだろうと思うんですけども。1ページですね、中ほどにですね「今後も組織のスリム化や職員削減など、更なる行財政改革が不可欠な状況であると」というふうにありますよね。

検討するにあたって、こういう前提でお話をしてくださいよという前書きじゃなかったかなと思うんですけども、これをですね、アンケートを取る際に途中まで同じ文章を使ってありますから、「現在、笠間市では支所の機能について」その間にですね、「今後も組織のスリム化や職員削減など、更なる行財政改革が不可欠な状況でありますと、費用対効果を考えると将来的にどうあるべきかと市民視点で検討しています」ということを付け加えると、余計明快に、考え方がはっきりすると思うんじゃないかなというふうに私は思います。

要はスリム化を前面に出していくと、組織、職員削減も前面に出していくと。皆さんはどういうふうにサービスをどう求めているのかと。

結局、何のためにこのアンケートを取るのかということが、この文章だけでは費用対効果といっても、ぴんとこないのかなという感じですね。だからより明快にした方が答えやすいのかなと。

支所のあり方の検討ということで、その前文ですね、これはこの通り受け取っているんでしょ。私はこのとおりに受け取ってきているんですけども。そこを隠しておいてうやむやにしても物事は進まないと思いますけどね。

委員

ただアンケートというのは、いろんなことに従事している方が極めて軽く書きますよね。それにあんまり過大な期待はしない方がいいと思います。

市民が何となく今の支所のあり方についてどう思っているかっていうのをつかんでおきたいという程度がいいんじゃないかと。後はやっぱり、専門の人が考えていかなないと。

佐川委員長

アンケート前文というのが、ご指摘だと思うんですけども。

委員

それはスリム化の関係からの話からですよ。ご意見言ったのは。

佐川委員長

ここの議論もそういう前提ではないかというご意見ですけども。ここにも、いろいろな分野からお越しになっているわけですけども、いかがですか。

委員

私は障害者のほうから出ているので、先ほどアンケートについてもそうなんです、家庭の中にいらっしゃる方にはとても分かるものではないと思います。

利用しなくちゃならないものっていうのも、皆様が直接、こうかかわっているものとも違います。

その発行するにあたっての窓口が、福祉事務所であったりする部分が多いです。今は県のものでも、市に託されて降りてきているものもございます。そういう点から言えば、私は、例えば本所でしか扱わないよっていえば、そこへ行けます。行ける力があります。ただ、高齢化している方々とかは、行けなかつたりします。

ですから、出張所でも、支所であっても、あった方がいいと思います。それを言うのにこの場所選ばれてきたと思っています。

佐川委員長

かつ、ここでじゃなくてもいいとすれば、今日の議論じゃないですけども、どこに置くのがいいのか。利便性という点から言ってね。そういうご意見をこれから言っていただければ。

逆にいえば、一言で言えばここではどうですか。今、支所の場所ですが。

会議内容（主な意見）

- 委員  
私は、本所で扱ったりすることがいいと思うのですが。  
ただ、私、本当に先ほどから人を言って申し訳ないかなと思いますけれども、今現状でも、異動とか多いと、福祉に関しては特になんですが、専門的なものがあって、ところどころ変わられては、一からの説明の時もあります。  
それより、そういうところの方が品質、品質とって失礼なんですけど、サービスと、良く分かっている方がいらっしゃったほうが良いので、私自体は本所でやった方が楽です。  
ただ、やはり足のないものにとっては、一番近いところとおうのはあると思いますし、何て言うんでしょう何度も何度も来てても、やはり、知っている人がいると安心するといいますか。
- 佐川委員長  
誰がという特定した人は難しいと思いますが、よく話の分かった専門的な人を、かつ、できるだけ継続的に、合併する時の政府が言っていたこととして、1つは、スリム化できるからお金に少し余裕ができて、その分、専門的な人材を投入できる、あるいはそういう人材を育成できるはずだという理屈はあったわけですけども、それが必ずしもそうならないということかと思えますけども。  
じゃあ、逆にこういう意味での改革をやる中で、それができる可能性があるとか、ぜひそれをやって欲しいとかの要望とか、前提条件といいますか、それをつけていくことは可能性ありかと思えます。
- 委員  
先ほどからスリム化スリム化というお話が出ていますが、各窓口でこれだけの業務をやっている、月に1回か2回というものがあると思うんですね。そういうものを本所に全部移管して、職員のスリム化の方がいいと思うんですが。  
これ、全部各支所でやっていったら、本当に何人いたって間に合わないと思います。だから、月1回とか、年に3回位のものは、ないとは限らないと思います。そういうのはもう集約して、本所で全部やるというのはいかがでしょうか。
- 佐川委員長  
シュミレーションといいますか、いくつかのパターンの考え方の中にその業務の頻度といいますか、あたりもいれてもらえれば、というご意見かと思えます。
- 委員  
そのパターンを検討する時に、笠間支所だと1箇所ですよ、先ほどの延長で考えると。それをもっと頭をやわらかくして、出張所を2箇所か3箇所にしたらどうなんだというの複数のパターンの中に置くとおもしろいですね。  
徹底してスリム化ができて、サービスは落ちない。ということはそこにいる方が何でも幅広く出来る人が1番いいんですけどね。ベテランと若い人がペアになって仕事をすると。そういうのも考えられますよね。  
あとは、機械化だと思うんですけども。インターネット、電子会議、電子決裁などやっていけば、いろいろとできると思うんですけどもね。
- 佐川委員長  
いろんなことが絡んできて、難しいと思いますが、後で私も相談のうえ検討したいと思えます。  
今日の議題整理といいますか、議題の中でということになりますけども、他に言いそびれたことなどございませんでしょうか。
- 委員  
またまた水戸市の例なんですけど、市民センターっていうのが31箇所置いてあるんですよ。職員1人とあと1人置いて。  
これはかなりいい対応だと思うんですよ。こういうのも参考にされたらどうかと思うんですね。本当にちょっとしたものは、ここに行けばもらえると、出張所まで行かなくても。
- 佐川委員長  
水戸の市民センターっていうのは、ほぼ公民館の中にある機能ということですけども、水戸の場合は、地域コミュニティー活動も極力住民にやってもらうという方向性

## 会議内容（主な意見）

を出しておりました、今、モデル的なところで実証実験的にやっていると思うのですが、ちょっと全般的にそういうふうになっていくかどうかは、課題が大きいと思いますけれども。

つまり窓口を増やすということでは、本当に住民票の取得とかということ言えば、もう少し箇所を、窓口を増やしたらどうかというご提案かと思います。

委員

支所のあり方の検討委員会ですから、出張所とかいろいろなセンターとかの話に入っていくと、いろいろとまとまりもあれだと思ふので、とりあえず資料を出してくれるんですよ。

例えば、岩間支所、笠間支所にこれは置いておいたほうがいだろう、これは本所の方が便利だろう。そうすると、これだけはある程度必要な部分だろうということ、ここに書いてあるように、総合窓口課のような形でこれとこれとこれの担当者は必要だなど。

要は窓口の中でも、5人いたら5人の人が各分野でベテランの人を配置してくれば、それである程度の用が済むということがあれば、そんなに迷惑かけないだろうと思ふんですよ。

ですから、そのような体制で、とりあえず支所のあり方ですから、現在ある岩間支所、笠間支所の窓口がどんな形があるのか、というシュミレーションを1回作ってもらってですね、それをたたき台にして話をし、その後、例えば出張所とかね、センターとか、もっと必要だなど、これだけじゃな補完が出来ないからというようなことがあれば、議論を拡大していった方がいいのかなという感じがします。

とりあえず、今、現在ある支所で。そうすると例えば、笠間支所のだいたい、要員のにも何人くらいかできるということになれば、器、建屋の問題に入ると思ふんです。

アイデアの問題ですよ。これは本所でもいいよとか、これは残してもいいよとかかなり書いてあるんですよ。これを整理してみると、何か見えてくるのかと私は思ふます。

佐川委員長

議論の順番かと思ふんですけれども、ですので、まずは本所の機能というのをどこに置くべきかというのを検討し、その後、おそらくは支所のスリム化をするとしたら、その余力といいますか、それをどう配置をするのか、本所に戻すのか、出張所とか、別の窓口を少し増やすということもありえるじゃないかという検討をするというような順番かなというふうに思ふます。そういう進め方でよろしいでしょうか。

では、予定時間も過ぎてますので、どうしても、何かございましたら伺います。なければ、そろそろ締めの方でいきたいと思ふのですが、よろしいでしょうか。

## 4 その他

佐川委員長

それでは、また、事務方には重い宿題が出ましたけれども、これからのスケジュールなども含めて、何かございますか。

事務局

ありがとうございました。

次回の3回目でございますが、今、お話をいただきました件について、私どもの方で整理をして、資料をできるだけ早く作りたいと思っております。

想定しておりましたのは、次回6月ということ想定しておりましたが、前回は委員長からお話があったと思ふますが、もしかすると1回くらい回数を増やさなくてはならないかなというお話もいただいておりますので、私どものほうで、5月下旬くらいを想定しておりました。

資料の調整もございまして、大変申し訳ございませんが、委員長の方と再度、調整をさせていただいて決定次第、早急に皆様方には次回の日程をお知らせして、その後資料ができ次第、送付させていただくというような形をとらせていただきたいと思います。それでよろしいでしょうか。

佐川委員長

宿題といいますか、その関係かと思ふますが、よろしいでしょうか。

会議内容（主な意見）

明確にいつということではなく、できるだけ早急にとということです。

委員 アンケートとは、どういうスケジュールなんですか。

事務局 スケジュール的には、今から今日ご指摘いただきました内容を含めて調整を図りまして、返信用の番号を取ったりするものですから、若干、事務的な期間もかかります。5月の上旬くらいにはアンケート調査をする対象の方に届くようなかたちで準備を進めていくような方向です。

委員 5月上旬に発送。

事務局 5月上旬発送です。

委員 集約が5月いっぱい。

事務局 そうですね。それくらいだと思います。締切日も若干取らなければなりませんので、そのあと集約をいたしますので。

委員 それがまとまったら次の委員会ですか。

事務局 そのあたりを委員長と相談させていただきます。

佐川委員長 パターンが出てくれば、それを基にやり始めてもいいと思います。

委員 アンケートが見たいね。これ。

佐川委員長 それがないと議論できないということでもないと思います。

委員 アンケートは長い期間おくと忘れられちゃうんですよ。

委員 短い期間くらいで回収できれば。

委員 できるだけ短い期間の方がいいと思うんですよ。

佐川委員長 概ね6月早いうちぐらいという感じですかね。よろしいですか。  
それでは、長時間に亘り、ちょっと予定時間もオーバーしたようですが、ご協力いただきありがとうございました。  
第2回支所のあり方検討委員会をこれで終了したいと思います。どうもご苦労様でした。

5 閉会 午後4時20分 【閉会】