

## 支所のあり方検討委員会 会議録

日 時	平成22年5月28日(金) 午後2時から午後4時10分
場 所	笠間市役所岩間支所 2階 会議室
出席者	<p>【出席委員】 園部 昭徳, 飛田 文雄, 岡野 博之, 飯村 茂, 藤枝 好博, 伊藤 隆子, 船橋 慶子, 塩畑 一洋, 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】 赤津 征</p> <p>【事務局】 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, 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) 支所に関するアンケート調査結果について</p> <p>(2) 本所・支所の設置方法による検討について</p>
結 果	<p>(1) 質疑応答</p> <p>(2) 今後の支所のあり方として事務局から提示した6つのパターンのうち, パターン②, ③を基に, 支所に必要な機能・業務の検討を次回以降深める。</p>

### 会議内容 (主な意見)

#### 1 開会

事務局

皆様, 本日はご多用のところお集まりをいただきまして, 誠にありがとうございます。定刻よりも若干早い時間ではございますけれども, 本日出席を予定されております委員の皆様方すべてお集まりいただきましたので, ただ今から, 第3回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, 開会に当たりまして, 委員長からご挨拶をお願いいたします。

#### 2 委員長あいさつ

委員長

皆さん今日は。お忙しいところ, スケジュール的には私の都合で会を開かせていただいているところもありますけど, 大分いろいろな前提条件が揃ってまいりまして, そろそろ本格的に方向性について議論をするというような感じになって行くかと思えます。

限られた時間ではございますけれども, どうぞ議論のほう活発に, しかしながら議論を円滑にということで, ご協力よろしくをお願いいたします。

事務局

ありがとうございました。本日赤津委員が所用により欠席との連絡をお受けしておりますので, ご報告を申し上げます。

次に, 事務局といたしまして, 関係部・課の職員が出席しておりますが, 時間の都合によりまして紹介は省略させていただきたいと思えます。委員の皆様には, 本日配付させていただきました名簿によりましてご確認をお願いしたいと思います。よろしくをお願いいたします。

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の第5条におきまして, 委員長が議長となるとされておりますので, これ以降の議事の進行につきましては, 佐川委員長をお願いいたします。

#### 3 議題

(1) 支所に関するアンケート調査結果について

会議内容（主な意見）

委員長

お手元に本日の会の次第が配付されているかと思えますけれども、今日はですね、大きくは2つあります。1つは速報ということではございますけど、前回ここで少し内容についても審議をいたしました、支所に関するアンケートの調査結果について簡単にご報告いただいて、質疑応答を行う。

それからもう1つがですね、これも前回の議論である程度どういう方向性が可能性としてあるのか、それぞれの方向性についてメリットなりデメリットなりを事務方のほうで作ってだしてくれということではございましたので、それを報告してもらいながら、議論を深めていきたいというふうに考えております。

ではまず、1つ目のですね、アンケートの調査結果について、これはあくまで速報ということでありましょうけれども、報告をお願いいたします。

事務局

まず、説明に入ります前に、本日お配りした資料と、前回郵送でお配りした資料と多くございますので、確認をさせていただきたいと思えます。

事前に配布させていただきました資料1、2、3というものを郵送させていただいております。資料1が本所支所の設置方法による検討という資料、それから資料2というのは前提条件（関連計画の整理）というものの、それから資料3、その他注視・検討する事項ということで事前にお配りさせていただいております。それと本日、席の前にご用意させていただきましたものが、次第、それと先ほど説明がありました参考資料、委員の皆様方と事務局の名簿であります。それから、追加資料ということで、先ほど委員長のほうからございました、支所に関する市民アンケート調査結果速報というのが追加資料1でございます。次の追加資料1-1というのが市民の皆様3,000名に実際に郵送したアンケート調査票になります。続きまして、追加資料2番としまして、支所に関するアンケート調査の区長さんにアンケートをさせていただきまして、その結果、速報でございます。それから追加資料2-1でございますが、支所に関するアンケートということで、区長さんにアンケートさせていただいたものの調査票でございます。以上で本日の資料となりますが、もしお揃いでなければ、事務局のほうにお声を掛けていただければと思えます。以上です。

委員長

まず、配付資料について何か不足等ございますか。よろしいですか。  
はい、では続けてお願いします。

事務局

それでは、支所に関するアンケート調査結果速報。

本日お配りしました、追加資料1でございます。こちらをご覧くださいと思えます。こちらについては、表題にもありますように、5月24日回収分までを速報として捉えております。

まず、1ページですが、地区別・年齢別のアンケート送付数と回収数・回収率でございますが、笠間地区については、送付数1,065に対し、417人の方から回答をいただき、回収率としては、39.2%、岩間地区については、送付数602に対し、208人から回答をいただき、回収率は、34.6%、友部地区については、送付数1,333に対し、562人から回答をいただき、回収率は、42.2%で、全体では、送付数3,000に対し、1,218人から回答をいただき、回収率は、40.6%となっております。

一番下の合計の表で説明いたしますが、各年代ごとの送付数は、20歳以上の市民の数に対する、その年代の市民の数の率で、送付数を出し、無作為に抽出したものです。

回収率を見ますと、50歳前と50歳以上で差がでております、これは、笠間地区・岩間地区・友部地区とも、同じような傾向でありました。

次に、一番下の右側の表ですが、回答いただきました男女別の内訳は、男性555人、女性642人、性別が無回答21人です。

なお、送付数については、男女とも1,500ずつでしたので、女性の方の回収率がよかったことが伺えます。

次に、2ページをご覧くださいと思えます。

問2-1については、市役所を利用するとき、どの庁舎を一番よく利用しますかと

の問いで、居住地区が笠間地区の市民は、笠間支所を利用する割合が、91.4%、岩間地区の市民は、岩間支所を利用する割合が、95.7%、友部地区の市民は、本所を利用する割合が、96.8%と、それぞれの地区とも合併前の役所を多く利用していることがわかります。

次に、問2-2については、各庁舎の過去1年間の利用回数はそれぞれ何回位ですかとの間で、一度も利用しなかった方が、約21%、1回だけが、13%、2~3回の方が、約32%、4~10回の方が、約25%で、年に3回未満の方が全体の66%でした。

次に、問2-3については、庁舎には何時ごろに訪れることが多いですかとの間で、午前中が、50%、また、夜間の窓口延長時の5.3%、本所の日曜午前中開庁時が1%ということでありました。

次に、問2-4については、庁舎を利用する理由は何ですかとの間で、家から近いと答えた方が、76.9%でありました。

次に、3ページをご覧いただきたいと思います。

問2-5については、よく利用する庁舎には主に行きますかとの間で、合計の下の率をご覧いただくと、わかるように、ほとんどの市民が、バイク又は自動車を利用しているとしており、この傾向は、60~69歳代・70歳以上でも同じような傾向であります。

次に、徒歩・自転車を選ばれた方の居住地区について、笠間地区は、33人、岩間地区、31人、友部地区、81人で、それらの方々のほとんどは、それぞれの支所や本所に近い所に居住している方々でありました。

次に、問3-1については、支所にはどのような用件のためにいきますかとの間で、戸籍・住民票関係や、福祉関係、税証明の交付や市税等の支払などが、市役所へ行くための90.4%と大半であることがわかります。

次に、4ページをご覧いただきたいと思います。

問3-2については、支所で必要な要件は済ませられますかとの間で、いつでも支所で用が済むと回答した率は、85.7%で、時々本所へ出向く・支所では用がすまないと答えた方の主な内容は、記載のとおりであります。

次に、問3-3については、支所の業務内容に満足していますかとの間で、82.1%の方が、満足・まあまあ満足と答えております。

しかし、下の主な理由にも書いてありますが、対応が不親切、職員の態度が悪い、専門分野の知識不足などのため、あまり満足していない、あるいは、満足していないと答えられた方もおりましたので、職員としても十分反省しなければならないと思っております。

次に、5ページをご覧いただきたいと思います。

ここからは、今後の支所のあり方についてたずねております。

問4-1については、あなたが感じる支所の業務の重要度をおたずねしますとの間で、こちらについては、支所をほとんど利用しない友部地区の方を含めてすべての方に聞いております。

戸籍・住民票・印鑑証明・国保・年金関係では、重要またはどちらかといえば重要と答えた方が、80.5%。

福祉関係では、72.4%、税証明の交付等では、65.8%、市税・使用料等の支払では、56.1%。

次のページの行政区・地域振興等では、46.4%となり、生活環境、道路の整備、市営住宅、また、次のページの農林業振興などについては、重要度が低い結果となっております。

次に、問4-2については、本所に集約した方がよい機能や業務はありますかとの間で、あると答えた人の割合は、約11%で、集約すべき機能・業務については、農政課や道路整備課、また、窓口業務以外の業務等、直接生活に密着しない業務については、集約してもよいのではとの意見でありました。

次に、問4-3については、支所で新たに追加すべき機能や業務はありますかとの間で、少しの意見ですが、パスポート申請や本所と同じに日曜日の窓口開庁をとの意見がありました。

会議内容（主な意見）

次に、8ページをご覧いただきたいと思います。

問4-4については、今後の支所の方向性について、どのようにお考えですかとの間で、今までどおりという意見が、41.3%、職員を減らして取扱業務を縮小させると、窓口を集約して簡素化を図るなどの、縮小または簡素化を求める意見も、40.1%ありました。

次に、追加資料の2、区長さんのほうのアンケートの速報をご覧いただきたいと思います。

こちらは、表題にも記載してありますが、区長を対象に調査したもので、5月25日までに回収されたものが、320人のうち223人で、回収率は、約70%であります。

次に、2ページをご覧いただきたいと思います。

問2-1については、市役所を利用するとき、どの庁舎を一番よく利用しますかとの間で、大半の区長は、居住地区にある庁舎を利用すると答えております。

次に、問2-2については、各庁舎の過去1年間の利用回数はそれぞれ何回位ですかとの間で、区長さんに対するアンケートでは、区長の立場で回答を求めておりましたので、今年から区長になった方もおりますので、区長の立場での利用がなかった方もおりましたが、一般の市民の方々より利用回数が多い傾向が、ハッキリとでております。

次に、3ページ、問3-1については、支所の業務内容に満足していますかとの間で、満足している・まあまあ満足と答えた方の割合が、約79%でありました。

次に、4ページから5ページをご覧いただきたいと思います。

問4-1については、あなたが感じる支所の業務の重要度をおたずねしますとの間で、各業務の重要度をたずねたところ、先ほどの市民アンケートでも重要度の高かった、戸籍住民票関係や福祉関係、税証明の交付などが高い割合を示しているほかに、区の代表としての立場から、生活環境や道路の整備なども高い割合を示しております。

次に、6ページ、問4-2については、本所に集約したほうがよい機能や業務はありますかとの間で、あると答えた区長が59人おり、集約すべき機能・業務としては、生活に直結したものは残し、他は集約を、現場に行かないと解決しない業務は全部本所へ、また、各分室や道路整備課などについても集約したほうがよいとの意見がありました。

次に、問4-3については、支所で新たに追加すべき機能や業務はありますかとの間で、あると答えた区長は、12人で、追加すべき機能・業務として、パスポート業務・防災機能・市民相談窓口などが挙げられました。

次に、7ページをご覧いただきたいと思います。

問4-4については、今後の支所の方向性について、どのようにお考えですかとの間で、今までどおりと答えた区長は、約40%、縮小または簡素化を求めると答えた区長が、約50%おり、市民に対するアンケートより、縮小または簡素化を求める割合が高い結果となっております。

以上で、アンケートについての説明を終わります。

委員長

速報ではありますけれども、24日まで、21日までの投函で24日回収までということですので、ほぼ回収を終わった段階のものだと。つまり、そんなに大きな、最終的なものに変動はないだろうと見て良いデータだと思います。

その上でですけど、先ず数字等についての純粹に質問ということで、何かございましたらお聞きしたいと思いますが、いかがでしょうか。

委員

はい。このアンケートの回収率ですがね、アンケート回収率が4割弱になっておりますが、この市民の広く選ばれた方からの意見というのがその地区を代表するような意見というふうに考えなくちゃならないかと思う。これは、市のほうから一方的にアンケートをお願いした、一般のやつはね、と思いますが、我々のこの委員会での討議したことと、反することはないと思いますが、そういうところを十分に拝借、くみ取るということは大事かと思っております。今日の資料を今後も最大限に活用していただきたいということを最初に私は申し上げたいと思います。以上です。

会議内容（主な意見）

- 委員長 考慮しようというご意見ですね。質問はよろしいでしょうか。
- 委員 すごく分かりやすいデータがまとまって参考になりました。それで、ちょっと意見なんですけども、この回収率というのは、今までの市役所でいろいろやっている調査の中の回収率と比べたときに、大体同じくらいの率なんですか。低いのか高いのか普通なのか。
- 事務局 回収率につきましては、大体アンケートやった場合、3割、約3分の1ぐらいの回収率なんですけど、今回の4割は、比較的良いほうだったのではないかと考えております。
- 委員 そうすると、市民の問題意識がこのテーマに対して高いということですよ。もしくは、問いかけの仕方が良かったのかもしれないけど。1つ今日は、区長さんの偉い方が来ておられるので、ちょっと苦い意見になるんですけど。区長さんだけを対象にこれ調べましたよね。それで約70パーセント、逆に言うと、100人の方が未回答ということなんですけども、期限を過ぎて。これはいかがなものなんですかね。区長だからといって問題意識の高い方ばかりではないかと思うんですけども、ちょっと若干低いかないという感じを受けたんですけども。
- 委員長 従来の傾向と比べてどうかということですね。
- 事務局 先ほどの説明の中にも、25日回収分までということで、追加資料2-1のアンケート用紙をご覧くださいと分かるんですが、なるべく経費を掛けない方向で回収しようということで、区長さんの連絡袋に入れてくださいということで回収したものですから。これは毎週木曜日、週にいっぺんだけなんです。そういうことで、集計した後に戻って来ているものもあります。区長さんのほうで、25日回収分以降本日までに戻って来ているのは、後14件あります。それともう1つ、一般の方についても37件この他に戻って来ております。その分はちょっと分析が間に合わなかったものですから、入れておりませんが、お伝えしておきます。
- 委員 ありがとうございます。1人で話していて申し訳ございませんが、最後にもう一度だけなんですけど、前に配られた資料で、本所支所の設置方法による検討というので、いろんなパターンで、メリットとデメリットをまとめていただきましたよね。このメリット、デメリットをまとめるときに、この市民アンケートの概要っていうのは加味されてるんですか。それとも全く別にまとめた訳なんですかね。
- 事務局 全く別に。
- 委員 全く別ですか。
- 事務局 はい。
- 委員長 つまり、何の予見もなく、前もっての情報も全くなく、この委員会が立ち上がってることぐらいは知られているかも知れませんが、その議論が紹介されてる訳でも、区長さんには恐らくなくですね、答えられてるんだというふうに思いますけど。一般市民のほうも。
- 委員 私が質問したのはその逆のことの質問だったんですが。市民の方は、そういうスタンスで何の予見も無くアンケートに答えたんですよ。逆に、事前配付資料でいろんなケースで、6つぐらいありますか、パターンで。6つのパターンがあって、それぞ

会議内容（主な意見）

れメリットとデメリットをまとめたでしょ。そのときにメリットとデメリットというのをそれぞれに書いてあるんですけども、これはアンケートの結果を多少踏まえてまとめたんでしょうか。

委員長

先週打ち合わせをしましたけれども、そういう意味から言っても、アンケートは見えていないということです。

委員

区長のさっきの質問なんですけど、よろしいですか。関連してなんですけど、今向こうのほうから回答がありましたけれども、区長の無回答が結構あったということなんです。これは、4月に大体改選になりまして、今回は3分の1が新しい区長さんなんだと、そういう話を聞いております。ですから、320人いても、約100人は新人であったんですね。まだ区長の意識までになっていないと、そういうことも言えるかなと思います。

それからですね、区長になり手がなかなかなくて、順番制でやっているところがある訳なんです。それが大分多くなりつつあるんですけどね。そうなることで、区長といっても、うちは順番だから区長だという感じの区長で、そういう意識がまだまだ低いということも、これはあるんじゃないかなと、私はそう思っております。以上です。

委員長

アンケート自体の議論はしにくいかもしれませんが、先ほど冒頭に委員さんのほうから十分に考慮してという話がありましたが、それは言うまでもなく当然のことかと思えますけれども、今の結果を踏まえてですね、アンケートの、一読されて何か特にコメントをしたいという方いらっしゃいましたら少し。

委員

どちらかというと現状のままがいいという意見が半分ちょっとくらいありますよね。その理由というのは、便利だからということだと思うんですけども。その便利だからというのを不便にしちゃっては調子が悪いんですけども、何回かの今までの打ち合わせの中で、電子化というんですか、何ていうんですか、機械化を図って行きますというのがあったと思うんですけども。要するに、それぞれの支所に行ったほうが近くて便利だからというのが、逆に機械化をすることによって支所に行くよりももっと便利になるというようなものが、このそれぞれの仕事の中で、どれとどれがどういう計画になっているかというのが分かると、支所があったほうが便利だからという理由のうちの何割かが消えると思うんですけども。そういう分析はされているんですか。中期計画でもいいんですけども。

委員長

要するに、各部とか課ごとに機械化が可能な業務が中長期的にあるかないかというような、プランがあるかというご質問でしょうか。

委員

支所に行く理由で、圧倒的に戸籍、住民票、印鑑証明、国保年金が多いですよ。ですから例えばそういうものは、ここ2、3年の内に機械化して、行かなくても済むようになるような計画があるかどうかということですよ。具体的に。例えば。

委員長

既存の計画があるのかというのが、1つご質問かと思えますけれども、もう1つ郵送された資料のほうで資料3というのがあったかと思えますけれども。1枚紙です。この中で、今月5月11日の国のレベルのですね、IT戦略本部というところで、2013年までにということですから、後3年の内に、2年間ぐらいで準備するということで、支所もそうでしょうが、その他コンビニとか、郵便局にも、住民票とか印鑑証明、戸籍抄本などを入手できるような機械化を図りましょうということが重点施策として盛り込まれたということもございますので、従来当市がそういう計画をどこまでもってきたかということはあるかと思えますけれども、いずれにしても国がこういう方向で動いて行けば、今までであろうがなかろうが行わざるを得ないということかと思えます。

ですので、逆に言えば、これを踏まえて今度、じゃあそれぞれの地域ごとにどうす

会議内容（主な意見）

るかを考えなさいという指示なりが、予算付けはどうなるのかは分かりませんが、それとともに来るのかなという話だとは思いますが。

委員 3年以内にはすごく便利になるということですね。

委員長 はい。  
既存のものについて答えは必要ですか。今まで計画はあったかということについてです。

委員 いや、確かにここに配られた資料に書いてありますので、その質問だったんです。

委員長 ではよろしいですか。はい。

委員 アンケートの間4-4の中で、今までどおり支所の取扱業務を継続というのが、一般で41.3ですか、それと区長の方で40.4%ありましたけれども、通常、アンケート来たときに、答えやすいのは一番、この部分だろうと思うんですね。ですから、この数字をどういうふうに見るかだと思うんです。私はこのくらいの数字でよかったなど見ているんですけども。というのは、ある程度常識的な数字なのかなと思いますね。これが50%を超えていると、ちょっと方向性が違ってきちゃってるのかなということ感じますけども、40%の前半でありましたので、これはこれでしょうがない。  
アンケートはどうしても現状のものを壊したくないというか、そういう部分がアンケートを求められた場合は、私の感覚にはありますから、このくらいの数字でよかったのかなという感じであります。以上です。

委員 逆な見方をすれば、半分の方は今のままで続けてほしいという意見がある反面、半分の方は改革してもらいたいという考えですね。今のままではだめだ…

委員 半分じゃなくて40%。

委員 その両方を100とした場合にですよ。40、40ですから半分ずつくらいになる訳ですね。  
今のまま続けてほしい人が半分ぐらいいて、いやだめだと、もっと改革してもっとスリムになる必要があるという意見の人が半分ということですね、この2つで区切った場合。若干違いますけど。だから、改革しなきゃだめなんですよ。

委員 単純にそうとは思いませんけども。ただ単に、今までどおりというのを捉えた私の感想だけですので。

委員 いえ、そういうふうに、私が踏み込んだんですけども。  
市民の方の感情としては、やっぱり折角合併したのだから合併効果を出すための改革をちゃんとやってほしいというのが40何%いるということですね。そこを真摯に受け止めないと。

委員長 さっきの今後の方向性と言われると、関心が高いところではある訳でして、全体として見れば、先ほどおっしゃったような結果かと思いますが、実際の笠間とか岩間だけを取ってみたら今までという方が多いのかなというところは読めると思うんですけども。

委員 やはりこのアンケートでもわかりますように、笠間支所、岩間支所はですね、聞くところによると窓口をもっと充実してもらえれば、利用頻度も多くなるんだと。  
それで、少し難しくなると、本所のほうに行ってくれというような指導を受けちゃうので、どうしても本所のほうに行くと。  
それともう1点は、今のデマンドタクシーですか、これなんかも入ってますが、や

## 会議内容（主な意見）

はり便利のいい地域に、笠間なんかは市内では離れているところなんですけど、これなんかもうやはり中心に持っていけば、もっと利用頻度も多くなるんじゃないですか。私のほうもそういうふうな話も聞いてますがね。

委員長 　　ちょっとデマンドタクシーの話は私良く分からないところがあるんですけども、ルートを変えればということですか。

委員 　　ルートを。ええ。

委員長 　　例えば、窓口を充実というような方はですね、どういうものを。

委員 　　特に福祉関係とか税務関係の内容を聞きに行くと、分からないから本所に行って聞いてくれというような話も。そういう話があったんですが。

委員長 　　聞き取って時間が掛かるけどというのじゃなくて、もう初めから本所に聞きに行ってくれということですか。

委員 　　だから、もし支所の窓口を充実して用が足りれば、もっと利用する人がいるじゃないかというようなことですよ。

委員長 　　それはその業務の分野の話なのか、窓口対応している人の専門能力の問題なのか。

委員 　　まあ市の職員はそれなりにやっていると思いますが、やっぱり窓口の部分なんでしょうね。

委員長 　　窓口でやれること、やれないことの問題ですか。

委員 　　何でも難しくなると、こちらで用が足りないから本所に行ってくれというような話。

### 3 議題

#### (2) 本所・支所の設置方法による検討について

委員長 　　あまりアンケートだけの議論ではやりにくいですので、1つ話を進めまして、もう1つ郵送で配られたほうの資料ですね。今までどおり、あるいは、減らしていくというようなことで、どういうことが起こりうるのかという可能性についてですけども、一応各人のところでお目通しはいただいたとは思いますが、もう一度事務方のほうからですね、誤解があつてはいけませんので、内容について幾らか説明をできますでしょうか。

事務局 　　はい。それでは、先にお配りしてありますほうの、資料について簡単にご説明させていただきます。

最初に、前回の委員会ででました、いくつかのパターンを事務局のほうで用意していただき、検討のたたき台としたいとのことでしたので、資料1を用意いたしました。

(1)に①から⑥までの6パターンを挙げさせていただきました。

このパターンの多くについては、市民に対するアンケート、また、区長に対するアンケートでも、方向性のところで使用しましたパターンでございまして、

①といたしまして、今までどおり支所の取扱業務を継続する。

②といたしまして、職員を減らし、取扱業務を縮小する。

③といたしまして、窓口を集約し、簡素化を図る。

④といたしまして、職員を増やし、取扱業務を充実する。

⑤といたしまして、支所の取扱業務を限定し、一定距離に出張所を設置する。

⑥といたしまして、支所を廃止し、一定距離に出張所を設置する。

の6パターンで、いずれのパターンについても、記載してありますように、メリッ

トもありますが、デメリットもあります。

次に、ページを返していただきまして、3ページをご覧いただきたいと思います。

こちらについては、前のページで示しました、各パターンをイメージ化したもので、上から2行目の※印のところにも記載しておきましたが、あくまでも議論をするためのイメージであり、今後このようになるというものではありません。

次に、資料2については、今回、支所のあり方を検討する上での、前提条件となることを、関連計画より整理するもので、関連計画としては、笠間市行財政改革大綱の「組織機構の合理化」の中で、網掛けしておきましたが、行政の効率化と総人件費の抑制の観点から、職員の削減は避けて通れない課題であることから、職員の減少に見合った組織機構について、常に検証し見直すこととし、(1)として、組織・機構の見直しを掲げており、その中で、やはり網掛けしておきましたが、8万人都市を運営していく組織として「本所」と「支所」のあり方を検討し、減少する職員で対応できる組織を構築しますとしております。

次に、定員管理と給与の適正化の中では、政府の地方公共団体の総定員削減方針を勘案して、平成18年度から平成22年度初頭までの職員の削減について、定員適正化計画を策定し、その内容については、2ページ一番上の部分ですが、平成17年4月1日現在の総職員数848人を、5年間で68人削減し、平成22年4月1日現在で780人とする数値目標を掲げ、削減に努めたところ、これまでの委員会でも説明しましたように、この目標を、1年前倒しで達成し、計画の最終目標、平成22年4月1日現在の780人に対し、現在の職員数は761人と計画以上に削減が進んでおります。

また、定員適正化計画を進めるに当たっての取り組みとして、(2)人員配置・機構改革の推進を掲げ、その中で、事務量の変化に連動した的確な人員配置・組織機構の見直しを推進したり、(4)新規採用職員の抑制として、退職者に対して、職員の配置転換や嘱託・臨時職員等の雇用により、新規採用職員の採用を一部不補充とし、職員数を抑制してきたところであります。

次に、3ページをご覧いただきたいと思います。

新市まちづくり計画。これは合併前に作られた合併建設計画ですが。この中では、「安定した財政運営の確立」「行政改革の推進」また「情報化の推進」等を掲げており、これまで説明した、笠間市行財政改革大綱・笠間市定員適正化計画・新市まちづくり計画をまとめますと、下のほうに記載しましたが、各種計画のまとめのようなことになるのではないかと思います。

次に、資料3として、その他注視・検討する事項、先ほど先生のほうからも出しましたが、これらの事項が全て実施されたあかつきには、窓口業務が大きく変わるものと思われましたので、挙げてみました。

まず、IT戦略本部という欄に記載されておりますことは、国として、国民が、「いつでも、どこでも、誰でもIT、情報通信技術のことですが、ITの恩恵を受けられる世の中」を目指しており、その中で、新たな情報通信技術戦略として、国民本位の電子行政の実現を、内容としては、今後の窓口業務にも大きくかかわってくるものが、国として決定されましたので、ここに記載させていただきました。

内容は、既に資料をご覧いただいておりますが、2013年までに、コンビニエンスストアや行政機関または郵便局等に設置された行政キオスク端末を通して、国民の50%以上が、国民生活に密接に関係する主要な申請手続きや証明書入手サービスの利用を可能とすると決定したものです。

次に、既に実施されている先進事例ですが、前回の委員会でも、少しだけお話ししましたが、セブンイレブンでの住基カードを利用しての住民票や印鑑証明の交付や、J・A・郵便局等での各種証明書の発行、また、裏面をご覧いただきますと、コンビニエンスストア等による取次ぎ方式、また、宅配サービスなどがあります。

このように、今後は、コンビニエンスストアや郵便局等が、行政サービス提供や防犯の拠点となることが想定されることから、総合的な活用策の検討によっては、行政の窓口業務も大きく変化していくのではないかと考えられます。以上です。

会議内容（主な意見）

特に資料1というのに基づいて次は議論をする必要があるのかと思いますけれども、読んでいただいているという前提で話を進めてよろしいでしょうか。もうちょっと説明は必要ですか。よろしいですか。メリットとかデメリットとか、書いてあるとおりだと言えそうかもしれませんが。もう少しそこを話していただいたほうがいいかなという気もしますけれども。

委員

大変良くできた資料だと思います。誰が見てもパターン③かなという感じが私はするんですけども、この中で、メリット、デメリット書いてありますが、メリットが多いのがいい訳でありますし、デメリットが少ないのいい訳だろうと思うんです。その中で、メリットの支所の人件費が削減できるというふうに単純に書いてありますけれども、この辺は、中間管理職の部分とも絡んでくるかと思うんですけど。職員数のイメージとかね。それから中間管理職は、課が今5つあって分室が3つですか、それをイメージ的には2課になるということですよ。ですから、単純に課長を比較しても、5人から、今分室には責任者はいるんですか。責任者はいない。

事務局

おります。

委員

いるんですか。そしたら8人責任者がいるってということですよ。支所に。それが2課になれば、単純に2名になる。中間管理職としてはね。そういうイメージでいいんですか。それと併せて職員数が、支所の人件費を削減できるという部分がどういうイメージなのかつかみにくいんですけど、その辺を説明していただければ。

事務局

まず、これはあくまでも先ほど言いましたように、イメージですので窓口を例えば集約し、簡素化を図るとなった場合に、この2つの課になるということではないかもしれない。そこのところを、これになるんだと決めてる訳ではないので。

委員

でも、私のイメージもこれに近いですよ。

委員長

いやですが、何課だということは、どうしても、こちらとしては言いにくいでしょうから、これでじゃあどうなのかという。

事務局

その場合には、今言われたように中間管理職は当然かなり減ります。窓口を集約して簡素化を図って、職員はそのままなのかとなった場合に、今のままの職員を、5課3分室あるのを、ここで言えば、これはあくまでイメージですけど、総合窓口課と生活支援課に全部張り付けるのかと、中間管理職は除いても、全部張り付けるのかという、そんなに必要なのかなとは思っております。

そういうことから、人件費は削減できると。支所の人件費を削減して本所のほうでそのまま増えてしまうのではないかとすると、それも分かりませんが、新規採用の削減等も場合によっては図れるのかなということで、全体的には、こういうことをやった場合には、市役所全体の人件費の削減にもつながるのではと考えています。

委員長

人件費は具体的に何人かということは別にして、中間管理職に限らず少しは一般職員というかそれ以外の方についても減るということになるイメージだということですね。

ただ、もう一方で、ここに何人ということではそれを引き上げた場合に、誰がということではなくて、余力ができるわけですから、足りないと思われる部署ですね、市民生活課みたいなどは恐らく証明書の発行とか登録の受付が中心的な業務だとすれば、福祉関係なんかのところ、もちろんその専門性を備えた人というのが条件として付くとは思いますが、もう少し人を多く張り付けるというのが可能になる、可能性はあるということかと思えます。

委員

違う視点からなんですけれども、今後どうしようかと支所のあり方を最初から決めていたんですけども、その前提条件としてまさに名前そのとおり資料2で前提条件

## 会議内容（主な意見）

と書いてありますよね。資料3は機械化、IT化、省力化のことが書いてあるんですけども、この前提条件のほうで、笠間市の行財政改革大綱があるんですけどね、これはぱっと見て現状の8万人っていうのを前提にしていろいろ考えているんですよ。例えば少子化対策をやって子どもがもっともって増えてきますというようなこととか、後は企業誘致をやって市がもっと大きくなりますという、もうちょっと、なんて言うんですかね、言っていることが大きなことを言っちゃって申し訳ないんですけど、アグレッシブな行財政改革大綱というのはないんですかね。

一番最初るとき市長に聞いたような気がするんですけど、あまり明快な返事はなかったんですが。8万人でいいのか、10万人を目指すのか、それとも5万人にするのかというのは、結構これから先5年10年先考える訳ですよ、大事だろうと思うんですけども。

委員長

一般的には、そういう問題というかそういう視点は総合計画という一番上にある計画で定められていると思うんですが、ぱっと何かだせるような数字はありますか。

事務局

笠間市のほうでは、一番大きな計画としましては、笠間市総合計画というのを策定しておりまして、その中で、後で正式にお伝えします計画年度がございまして、中長期で開発人口を一部みて10万人程度ということを決めたところがございます。

行財政改革大綱の中で、その当時平成19年3月、18年以降の国の考え方としましては、総人件費改革ということで、小さな政府、小さな市役所というものを目指しているところが、国の行革のほうなり、各市町村で作っていた行財政改革の計画でございますので、どちらかというとは拡大傾向の計画ではなく、歳出抑制なり総人件費削減というような計画が、大綱の中では、どこの市町村も多いかと思っております。以上です。

委員

10万人というのは、大体何年ぐらい先のことを考えているのか。それに対する具体的な事業計画が、10個とか20個とか柱があるわけですよ。そうするとね、例えば、3年とか5年とかで見たときに、10万人の笠間市になるということは、8万人が10万人ですから2万人増える訳ですよ。そうすると、市の職員数は今のままでも、単なる算数上では効率はぐっと上っちゃうんですよ。そんなことも踏まえて少し考えたほうが良いと思うんですけども。それが単なる願望だけで、実現性が全くないのであれば、今のまま考えるのが現実的だと思うんですけど。そういうのがないと、なんか楽しくないと思うんですよ。ただ小さな市役所にして、人件費を削って、課長減らしてという話になっちゃう訳でしょう。そうじゃないような気もするんですけども。

委員長

多くのところで、作られている総合計画というものは、かなり漠然としたものでありまして。具体的な施策で必ずこうなるといふところまでは詰め切らずに、以前は例えばですよ、この市と町を合わせてですね、例えばその10年かけて15万とか見積もっていたところを、それはちょっと8万からでは多すぎるだろうということで、少しこう傾きをフラットにして10万くらいのところで人口推測をやって、それでは何やるかなという立て方だと思うんですよ。

総合計画も一番トップにありますけれども、そこまで細かいことを念頭において、これとこれをやったら10万だという立て方には恐らくはないと思いますので、10万を前提にここで考えるべきかどうかというのは、私は躊躇あるんですけど。

委員

今もう8万人を割っていますよね。合併した当時から見ると相当減っていますので、8万人を維持すること自体が大変だと思うんですよ。少子化といたってそんなに子どもを今の若い方が産んでくれる訳ではないし。

委員

だけど小さな自治体だってですよ、一番トップの人が熱意を持ってやれば少子化対策なんてががんできているところもあるんですよ。だから、そこら辺を笠間市のト

会議内容（主な意見）

ップがどう考えるかというのは結構大事な問題だと思うんですね。  
でもまあ、ちっちゃい声張り上げてもしようがないんですけど。市民としてはそういうのがないと楽しくないですよ。

委員 ばら色でないよね。

委員 座して死を待つなんではね。時の流れに身を任せられないよね。

委員 職員の人数ということもありますけど、減らしていると言うか、実際には団塊世代で必然的に減ってきている状態のもかなりありますよね。数字的に減っているような感じが、努力みたいな感じするけど、実際的には自然に減っているという感じプラスがあると思うんですけども。それに対して新しい人を、雇用を控えてというふうになっちゃうと、また同じように多くなったり少なくなったりで、逆にやめる人が多くなれば、ある程度の補充をしていかないと、その年代がかなり減っちゃうと思うんですよ。それと同じで、やっぱり支所の窓口でもなんでも、減らすことばかり考えると、結局先行って何もなくなっちゃうとか、そういう面も多少なりとも考えていかないと、今の現状では本当にどんどんなくなっていくということもあるかもしれないけど、どういうふう新しいのを考えて行くというような施策も考えて行かないと、近い将来本当に逆の立場になると思うんですけどね。

事務局 すいません今、総合計画が手元に来ましたので、訂正のお詫びと数字の確認をさせていただきます。

19年4月に笠間市総合計画ということで、2007年度から2016年までの計画でございます。将来人口でございますが、平成18年10月1日現在の常住人口で81,029人という人口で、どちらかと言うと減少傾向が続いていたということで、平成23年の将来人口を81,000人、平成28年に82,000人というふうに想定してございますので、違う計画、合併前の計画の数字を言ってしまうと、お詫びして訂正させていただきます。

将来人口について平成23年に81,000人、平成28年に82,000人と現在の計画では想定しているということでございます。

委員長 はい。つまり行革大綱でも総合計画でも8万ですね。

委員 10万人じゃなくてということですよ。5年後に82,000人ということ。

委員長 行政改革大綱というものの自体は、これ抜粋で組織改革と定員のとこだけですけれども、そういったいろんな項目が入っていてですね、併せて大綱だけでなくて計画というのを作って、進行管理といいますか、どのぐらい支出も抑えて行っているかというような、歳出の規模を抑えて行っているのかというチェックを、それは私は把握していませんが、別のそういう関連のこういう委員会があつてですね、そこで議論はされていると思いますので。

情報公開は市のほうでもされているとは思いますが、そちらの議論に関心がある方はそれも見ていただきたいということかと思えます。

それで、別に最終的に採決をしてどうこうということじゃなくて、いろいろな意見が出れば、それを幾つか羅列的にこの委員会の意見として、場合によっては併記をすとか、そういう書き方もあると思うんですね。ですので、必ずどこかに一本化というふうにも、私も考えを詰めている訳ではありませんけれども。

先ほど委員のほうからは③がいいんじゃないかとお話がありましたけれども、他の皆さん、こんなイメージでというふうに出された場合にですね、どうでしょう。どういう方向がよろしいと思われますか。ここが、本題でございまして、ここの意見を。

委員 異論もないと調子悪いですから。私は⑥番がいいと思いますね。⑥番を前提にして問題が一杯あると思うんですけど、その問題を1つ1つ改善できるか、潰せるかどうか

## 会議内容（主な意見）

かを考える。ですから例えばですよ、笠間支所をできるだけ小さくして本所のほうに持って行ける仕事は持って行って集約をしましょうというのが1つの方向性ですよ。この③番が、そうなんですけども。そのときに、ただ単に仕事を笠間から友部に移動するだけでは、本格的な改善にはならないと思うんですけどね。移動すると同時に、そこにちょっと知恵を絞って、単なるフロムツールの仕事の移動ではなくて改革を図ると。それがさっきのITが1つの事例なんですけども。そういうことをやって集約効果を出して行く。それをもっと発想を飛躍させれば⑥番でも十分やっていけるのではないかなと。むしろ、例えば旧笠間市、笠間支所1つは例えばクローズして、旧笠間市の中に3ヶ所ぐらい出張所を造ったらもっと市民サービスは上るんじゃないのかなというような発想もできると思うんですよ。そういうことも含めて私は⑥がいいと思うんですね。

委員

今のなんですけど、これ笠間支所と岩間支所の位置付けが違いますよね。岩間支所は、公民館とかたちで地域の交流の場に支所があるかたちで、笠間支所の場合には、支所単独と公民館、図書館と分離した中で考えていますよね。  
おのずと同じに比較するというのは、ちょっとできないんじゃないかなと思うんですけど。

委員長

建物施設をどうするかというのも、課題として挙げられていますので、例えば笠間支所についても、前回やった場所では古くて使い勝手も悪いので、図書館・公民館があるようなところに、もうちょっと小さいものを作ればいいのではないかなというふうな提案もありうるということかと思えます。  
それが支所なのか、委員さんの言い方だともう出張所でいいんじゃないかなということかと思えます。

委員

これまで3つの街が、それぞれに役所を持っていた訳ですよ。それが今回の合併で笠間市という大きな1つの単位になったので、友部というか、本庁の方に集約してかたちを整えて1つの市というかたちのことを考えて行くと、友部本庁の方をきっちりしたかたちに持って行き、支所のほうを縮小して行くかたちが、本来の市としてのあり方のかたちだと自分では思っています。  
私は、パターンの②か③辺りがいいかなと思って読んでおりました。というのは、出張所というのは、ちょっと私の中で具体的な構想が浮かんでこないのですが、例えばなんというんですか、支所だとある程度分からなくても、支所に行けばいろんな相談にも乗ってくれるという感覚があるんですね。出張所だとちょっと機械的な、ただその書類的なものをただ貰うだけという感じなので、究極にすぐ変えるにすれば、支所という段階を置いてから出張所という段階にとんで行くという方向という見通しもあると思うんですが、一気に支所がなくなって出張所というのはちょっと不安かなという感じを私は受けます。  
先ほど、岩間と笠間は違うと言われたので、それも考えて、笠間のほうは老朽化しているんで、岩間みたいなかたちに持って行けたらいいなとも考えました。以上です。

委員長

1つの建物にというイメージですか。あの岩間のように。

委員

そうですね。ですから笠間の支所を公民館のあるほうにちょっと移すというようなかたちです。

委員

出張所になった場合のイメージとしてはですね、そこのボスになる方というのは、ある程度高齢者でオールマイティで、まあスーパーウーマンはいないと思うんですけども、部や課といったバリアを全部とっていろんなことに長けている人が1人ボスがいって、そこに手足になる人が何人か分かりませんが、2人とか5人とかいる。  
それから仕事には繁閑がありますよね。忙しいときと暇なときが。従って、忙しいときに合わせると人増えちゃいますから、忙しいときはむしろ外部リソースを活用するというようなことも踏まえてやってくと、結構スリムなかたちができるんじゃない

会議内容（主な意見）

かなと思うんですけども。

委員長 支所と出張所はどのくらい違うのかというのが、その辺が難しいところだと思うんですが。

委員 案外同じかもしれないですよ。名前は何でもいいんですけど。  
③をどんどん改革して行って、本所のほうに持ってくると、名前が違うだけでどっちもやることは同じかもしれないですよ。それはどっちでもいいんですけどね。

委員 私も③のところは今注目しているんですが、デメリットのところの専門的な相談等については、本所での取扱いになることもあるということですね、職員は一般職が普通なんでしょうが、専門的なことも研修しているでしょうからね、本所での取扱いばかりでなくて、支所での取扱いも研修を重ねることによって、できると思うんですよ。  
支所ではこれはできないんだから、本所に行って相談してくださいというようなことでも、本所があるんだからというかたちでやっちゃうと、本所側でも岩間地区とか笠間地区から相談事が舞い込んで来て、スタッフが負担過重になることもあると思うんですよ。だから、簡素化というのはどういう程度で、これは項目として出ているからね、専門的な相談事とありますが、専門性は幅広くあると思うんですが、そういうことも考えたコメントかと思うんですけども、デメリットがメリットとなるということも期待しています。  
分け方としてデメリットとここに標記されていますが、やり方によっては、メリットを持って行ける。メリットを少しでも多くして、支所の仕事を充実させるというのも私の願望の1つなんです。

委員長 どういう分野のどういう専門知識を持った人が必要かというところが、次のステップでの必要な議論かと思うんですけども。先ほど言いましたように、管理職を減らした場合に、例えば、そういう専門的な人をもう少し市で雇用できれば。

委員 計画的にね。

委員長 計画的に、その人を優先的に支所にということはあると思うんですよ。

委員 行政のほうの分類の仕方ね。

委員長 それと、もう1つはなんていうんでしょうね、支所で相談を受けたときに分からないというようなことを、そっちに行ってくれじゃなくて、それこそ電話だけでなくIT技術も進んでいますから、その来られた市民の方とですね、直接会ってではないですけど、今本当にパソコンでもそうですが、テレビ画面を目の前に置いてですね、そこでお話をしてなんてことはすぐにでも、今年からでもできるようなことですから、そういうことでまずいのかとか、それだとそこに専門家が常駐はしてないけれども、すぐ話はして対応はできますよ。そういう方法もあるかもしれない。

委員 そうですよ、分かんないから本所に行ってくださいというのは冷たいですよ。せっかくその方がそこに来ているんですから。

委員 まあオールマイティではないですけどね。

委員長 オールマイティの人がいればベストですけども、そういう人を育てるのが難しいでしょうから、本所のある分野の専門家が本所にいると。支所に相談に来られたけれども、対応した職員は分からないときに本所のこことつなぎますので、ここで画面を見ながら話してください。

委員 できますよ。スカイプ辺り置いたらもう簡単にできますから今。

会議内容（主な意見）

- 委員 テレビ電話みたいなものありますよね。
- 委員 何回も言いますが、一般の人は、みんな本所行かなきゃ駄目になっちゃうのかなと  
いうことで不安を感じるということを少しでも払拭してあげたいと。
- 委員長 そういうことがあったところでは、光回線が庁舎間で今もうつながったんですか。  
つながるんですか。（事務局：今年度中に）今年度中につながることですので、  
今年度中、少しパソコンを何台か買うだけでも、そんなことはできちゃうということ  
かと思います。
- 委員 これ今の件なんですけど、結局支所の窓口が、例として建設課の何のものと振り分  
けてもらう、それが親切だと思うんですけど。ただ建設課に行って、本所に行って聞  
いてくださいとか、何課に行って聞いてくださいじゃなくて、これの中のどういう話  
の内容は、どの方が専門ですという振り分けをしてもらえれば、本所に行つてつな  
がってれば、誰々さん支所から来てこういうご相談ですねとすぐ相談内容ができる  
と思うんですよ。そういう面はかなり支所として必要だと、業務としては必要だと、親  
切だと思うんですけど。
- 事務局 ちょっとよろしいですか。
- 委員長 はい。
- 事務局 今のお話なんですけど、確かに支所の職員だけで対応できない部分あるかと思うん  
です。そういうときには、支所のほうでは本庁のほうに連絡するなりして、それで  
指示を仰いだり等対応はしていると思うんですね。  
ただ、よっぽど特異なケースについてはですね、それは本庁に行ってくださいとい  
うようなこともあるか分かりませんが、大部分は支所で対応できているのかなと思  
いますね。
- 委員 でもアンケートには書いてありますよね。少数意見ですけど、10%ぐらいの人は  
特異ですね。
- 事務局 あの特異な場合にはですね、そういうのもあるか分かりませんが。  
支所と本庁の連携はそれぞれの課でやっていることは事実ですので、その辺回答は  
しているとは思いますが。
- 委員 銀行なんてそういうふうにはできませんからね。常陽銀行の笠間支店に行って、分か  
らないから水戸に行ってくださいなんて言わないですからね。
- 委員 先ほど③の窓口集約関係がでておりますが、アンケートの、追加資料1の3ページ  
見ますと、9割以上の方が身近なものなんです。あと生活環境。これは本所でな  
くて支所のほうで取り次ぐとか、道路補修なんかは、そこに専門部署を置かなくても、  
受けて、本所のほうにつないで、その本所から出向くようにすれば、あらかたのもの  
が対応できると思うんですね。  
それで、アンケートの6ページにもありますように、4割の方が職員を減らしても  
いいとか、窓口を集約するというような答えをだしておるので、②と③を合  
体するようなかたちで検討をして行くのもよろしいんじゃないかなと、そういうふう  
に考えますね。  
それと、人件費の問題がでてますが、一般の民間企業なんかでは、ポスト定年制が  
ありましてね、55歳ぐらいになりますと役職が外れて、そこから役職手当なんか  
なくなって、給与体系も変わってくるコストの低減化を図っているところがかなり多  
いと思うんですね。

会議内容（主な意見）

役所においてもそのようなことは、これから考慮して定年の60まで役職でいる必要はないと思うんですね。そういうようなことも考えて行く必要が、この支所のあり方は違いますが、必要なんじゃないかなと考えますね。

委員

支所に残すとか、支所にあったほうがいい業務は、笠間も岩間も同じものを残したほうがいいと思うんですね。それは統一をしたほうがいいと思うんです。

現状を見たときには、岩間は、庁舎はここですよ。これは変える必要はないですけど、笠間の支所はあの場所がいいのかどうかということになりますよね。ですから、笠間の場合は場所が変わったほうが、市民にとっては便利じゃないかという感じを持つんですね。ですから、笠間は支所をどこかに移すということで機能は岩間と笠間は同じ機能を残すということに整理していったほうが話比較的やりやすいんじゃないかなと感じるんですけどどうでしょう。

委員長

そうですね、一番最初、初回で説明があったときの話を思い返してみると、改修するよりも建て替えたほうが安いというお話が1つありました。それで、先ほどの委員さんのように笠間はやめちゃって出張所というふうな別々な扱いにしないということ的前提にすれば、あるいはそれはもう少しアンケートなんかもよく見て、でも恐らくあつちはこのようにこっちはこうというのはどうなんだろうという反発は市民の中からも当然でてくると思いますので、どちらかと言えば、業務は統一しながら笠間の支所自体は、もう少し利便性のいいところに移すというのが、私個人としてはそういう方向かなとは思いますが。

委員

賛成ですね。どんどん本所のほうに仕事を集約していく訳ですよ。そうすると支所の仕事は小さくなる訳ですから、当然物理的な建屋環境も大きな必要なくなってくると思うんですね。

市民から見たときにも小さな建屋環境になると、ああ変わったと、合併効果がでてスリムになったなとすぐ見えると思うんですね。あの同じ建屋環境で中には人はがらんとしかいませんよという、ちょっと調子悪いと思うんですね。

委員

そうですね。やっぱり笠間も今の場所がね、今話がでたようにですね、いろいろ聞いてみますとやはり、利便性が、場所が悪いと。特に高齢者が多くなってきているので、用足し行く人もせがれの休みのときじゃないと行ってもらえないとか、あるいは近所の人にさせてもらおうとかいうような方が大分多い、最近多く聞きますから、もっと街の中にですね、利便性を考えれば、私から見れば職員は増やさなくても、現状維持ぐらいにしてもらったほうがいいんじゃないかなと思うんですね。

ただ単にこう削減するのもいいですが、やはり市民サービスのほうも考えたほうがいいのかと思うんですけどね。

委員

笠間支所のことが話にでてるんですけども、笠間支所はあそこに造るからには、いろいろ理由があったんだと思うんですよ。旧笠間市全体を見回してここに置いたほうが便利だからというのがあったんだと思うんですが、それを今度は高齢者の問題とか、それから人口なんかの問題があって、街の中に行ってしまうと、余計今度は過疎化した地区が大変だと思うんです。

そうなってくると出張所というのが必要になってくるんじゃないかなと思う訳なんです。笠間の場合、もし行ったとすれば、置いてきぼりをくっちゃった、捨てられたという住民感情が残らないような何か手を打たなきゃならないと思うんですね。

そうなってくると、出張所というのが必要じゃないかと思うんです。先ほど出張所の話がでたんですけど、パターン③がいいとか、⑥がいいとかいろいろでたんですけど、そうなってくると、パターン⑤が浮かび上がってくるんじゃないかなと思う訳なんです。以上です。

委員長

出張所とは何を、どのくらいのものかというのがなかなか難しくてですね、利用される大多数の方は、証明書類の発行で用が足りている。それは、コンビニだとか

会議内容（主な意見）

郵便局でも、間もなくできるようになるとすれば、規模はともかく、何か同じ場所に建物造って出張所という名前のものにして、ということが必ず必要かどうか。

感情としてあった所になくなっちゃって、そこは寂しくなるというのは当然いつの場合でもあると思うんですけどね。

委員

逆に言うと、笠間支所があるからあそこが繁盛しているかというとぜんぜん違うんですよね。あそこになくなったとしても影響なくて、逆にポレポレ辺りに店を構えた、店というか出張所を構えるとか、公民館に持っていくとかね、したほうがかえっていいんじゃないかと思うんですね。人がそこに集まるしね。

委員

先ほどの意見の延長なんですけど、お年寄りの方が、行くのが大変だって話ありましたよね。私も十分年寄りなんですけど、大変だと思うんですよ。

それは用事があれば市役所に行くという発想ですよ。行かなくても用事が足りる、コンビニとかもそうなんですけど、究極のワンストップサービスは、家でできるのが一番いいんですからね。行かなくても済む。市の人がその個人のとこまで行けばそれはそれでいいのかもしれないですけど、そういうのもちょっと考えてみたほうがいいと思うんですよ。

なんでも今までと同じ発想で用事があれば市役所に行かなきゃだめなんだ、じゃなくて行かないのが一番いい訳ですよ。

委員長

どこか配達に来てくれるという話もありましたよね。

委員

私の意見なんですけど、私は、支所でも出張所でも特には変わらないと思います。

ただ内容なんですけど、私は一番いいのはパターン⑥だと思う。ただし、内容にちょっと補足をさせていただきたいと思うんです。これから先、そういうふうにIT関係でとおっしゃるのであれば、それはなくなるかもしれません。でも私たちの立場から言わせていただければ、一番必要な窓口なんです、福祉に関しては。ほんとに先ほど言ったことが全て入ってしまうんですけど、やっぱり職員の対応が悪いというのが、返答の中では一番多いと思うんです。

特殊なものですので、職員の方たちも異動がありますから、勉強不足にはどうしてもなってしまいます。それを思ったときには、やはり出張所として残していただくとうれしいです。

もう1つにはやっぱり障害者、高齢者の部署というのは外せないものだと思うんです。なおかつ支所に行くのも今のところ大変な方もいらっしゃると思いますし、機械化されてもそれを理解できる方も少なくなってくると思うんです。

そういったときの一番近い所となると出張所で、数だって笠間市2か所になってもいいんですけど、もともとの旧の笠間市だって4つくらいが集まったの旧笠間市になってもいい訳ですから、その辺中であって私はいいいんでないかなとは思っています。

そうすると質の向上にもなりますし、それに関しては回答にあって、必要な業務のところ、何でもできるような課がほしいとか、すぐやる課がほしいと書いてありますけども、そういうもののほうがほんとに市民にとってはありがたい、一番あってよかったな、助かるなと思う部分だと思うんです。

委員長

どちらかというと、小さくてもいいから増やしたほうがいいというイメージということですかね。

委員

そうですね。これから機械化されてもそれに対応しきれないのが、やはり高齢者と障害者だと思うんです。その点ではより多く近く。

今現在だってやはり車いすの方とかで車をお持ちでない方がいらっしゃるんですけど。今支援も変わってますから余計にいつも使える訳ではないですし、今の場所、本当にまずいと思うんです。私達からしては。

あの場所というのはどうしても坂の上なんです。いま電動のでも何でもありますが、やはりあれはちょっと急ですよ。

会議内容（主な意見）

- 委員 バリアフリーじゃないんだね。
- 委員 違います。中はそうなんですけど、そこまで違ってると思うんですよ。
- 委員 それは例えばね、市役所に行って用事をたすその用件の緊急度ですよ。今行って今じゃなきゃだめだって場合は、忙しいですけど、明日でもいいって場合、いろんなコミュニケーションのとり方考えれば、郵便で送って明日着きますとかね、何かいろんな方法があると思うんですよ。行かないで済むのが一番いいんだから。
- 委員 もしもですよ、先ほどの将来性のほうにもありましたけれども、来てくれるようなかたちになると、今度は規定が決められると思うんですよ。その人にとって本当は必要であっても、ここまでの人には行けます、でもここからの人には行けません、そんなに大して変わりがなくても、等級なんかと一緒に思うんですけど、必要なのは必要なんです。どなたにも。ただ、来てくれる人がいれば、それは一番に越したことでないんでしょうけど。やっぱり元気なうちは、行けるうちは、自分から行きますというのが、あると思うんです。
- でも、本当に書類が必ず1年に1回とか2年に1回のもありますけれども、書換えがあったりとか、いろんなものがあって書類上も多いのは事実です。だから、まずは職員の方に来ていただくのもいいんですけど、それで間に合わなければ、ほんとに本所になってしまうというのが私達の本当のところですよ。
- 委員長 やっぱり、基本的にはいろんな書類のやり取りということですか。緊急に対応しなくてはいけない、誰かそこに行って、体を使ったサービスをとということではなく。
- 委員 そういうことではなく、大きく飛躍すればそういうふうにはなるでしょうし、そのほうがいいのかもしれないけれども、そうでなくて、元気なうちは、出張所に、もっと近ければ、もうちょっと相談することもできてきたときにも、行ける場所があればと思うんですよ。現状の場所は私も反対です。
- 委員 言われてみるとそうだよ。あの坂道大変だよ。
- 委員 今私達、支所のあり方で検討してますが、今本所入れて3つですよ。それが、出張所になると3つが今度、何ですか、6つになったり、4つになったり何だか増えてしまうのかなというような感じを受け取るんですけども。そういうことではないんでしょうか。
- 委員 いずれにしても、人員がどうこうではないと思います。今現状でさっき8万人と言いましたよね、8万人に対応する人数は何人とありましたよね。それで本所でやらないといけないものと、やはり地域に密着したほうがいいものに分ければ、職員数は、それで割り出されると思うんですよ。よくちっちゃいところがそうじゃないですか。旧の七会とかもそうですけど。1人で何個も、大体の証明書だったら全部発行できますとかやるようにして。ただ、福祉と高齢、福祉課に関することだけは近くにあってほしいと願いますね。
- 委員 福祉のほうだと今の笠間支所では足りないというか、遠いというのが結構ありますか。もう少し近くあればなという。
- 委員 今現状でとりあえずは間に合っています支所で。
- 委員 行き辛いけども。
- 委員 でも、もしもその先のかたちになるんだったら、支所となっておりますけど、出張所で

会議内容（主な意見）

も、ただ内容がそういうふうなかたちをとってもらえれば。ただ今の現状の場所が駄目だという、その昔の記憶で。

委員長 場所の問題はとにかく駄目と。

委員 それは思いました。

委員 ふさわしくないね。

委員 それはふさわしくないですね。

委員 水戸市で市民センターが31か所あるんですよ。正職員は1人と、後パートというのか、アルバイトというのかな、それが3人ぐらいで、3、4人でやってると。そういうようなものを造れば、今おっしゃったようなものが、かゆいところに手が届いてね、例えば笠間の福原地区なら、福原駅にそういう市民センターを造ってやるとかね。あそこだと1人しかいませんよ、臨時職員はね。そういうかたちでああいう空いている所を使えば、かなり向こうに住む方が便利になると思いますよ。あらかたが、9割以上が証明書の発行とか税金をちょっと納められればいいとか、そういうものだと思うんですよ。

委員 高齢者の方は特にそうですね。

委員 コンビニなんてあちこちにいっぱいあるんですからね。ああいう感じにやればすごい便利ですよ。

委員 まあ、そこまで数はいかななくても。やはり笠間市なんかは特に広いですから。

委員 ちょっとよろしいですか、今大分出張所の話がでてますけれども、出張所のイメージが皆さんバラバラじゃないかなと思っているんですよ。出張所のイメージがね。この資料では、証明書の申請受付交付ということに限定をしている訳ですけど、福祉の部分が確かに出張所においてあればいいですよ。でもそこまであまり考えてないみたいだよ。その辺は、ご意見としてはその出張所に福祉課を入れてくれというご意見でよろしいんですか。そうじゃなくて。

委員 いえ。もしパターン⑥になるのであればという話ですね。

委員長 だから理想的な状態としては。

委員 そうするとね、出張所のイメージを皆さんが統一しないといけないんじゃないかなと思うんですけど。希望としてはね、これも入れてくれ、あれも入れてくれということになると、支所機能を今考えてるのと、そんなに変わりなくなってくるんじゃないかなというふうに思うんですけどね。その辺はいかがですか。

委員 それはそのイメージとしてはですよ、方向性としては基本的には、限りなく本所のほうに全部仕事を集約して、市民サービスが落ちてどうしても支所じゃなきゃ駄目なものだけが支所に残るスタンスがいいと思うんですよ。その前提で考えて行って、何と何と何が絶対不可欠か、というのだけを残す。多分少なくなると思うんですよ。それ今一般論言ってるんですけども。そこを具体的に固めないと駄目だと思うんですけども。それはまた市の方に手数掛けるんですけども、専門家の方が、アンケート結果なんかも踏まえて、A案、B案、C案くらい作ってもらえるとまた絞り込みできると思うんですよ。基本的には、全部本所に持ってくる。ゼロ化が一番いいんですからね。一番いいか分かりませんが、ゼロのほうが本当はいいんですよ。それで市民サービスが落ちなければ。

会議内容（主な意見）

- 委員 大前提は市民サービスですよね。
- 委員 そうです。もちろんそうです。
- 委員 そうですよね。もちろんね。そうすると、今考えられている、この案としてだされている総合窓口課ということで、証明書の申請受付、交付、それから生活支援課ということで、生活課の現在やっている仕事と福祉課業務を残すということですよ。やっぱり今求められているものは、最低でもこれだと思うんですね。これは残さないといけない。だから、この資料に基づいてお話をしましょうよ。資料に基づいてね。だから、この資料に対してここは不足しているから、ここも入れたほうがいいのか、例えば出張所にね、証明書だけじゃなくて、もっとこういう機能も入れてくれれば、出張所もいいんじゃないんですかとか、そういうふうな議論じゃないとなかなか進展しないと思うんですけどね。
- 委員 この間もそんなこと言って逃げちゃったんですけど、このメンバーで細かいことあだこうだやっても、時間かかると思うんですよ。
- 委員 いえ、細くないですよ。
- 委員長 あの、すいません。そのアンケートの項目ありますよね。問の4-1辺りにでているような項目で、これは例えば環境の話といっても非常に日常生活に関わるような環境ですので、生活支援課でというようなこともあるでしょうしね。そう考えると、道路とか市営住宅とか農林の振興なんかははいらんんじゃないか。それぐらいの分け方しか私達はできないと思うんです。
- その中でさらにどれをというふうにやることは全然分かりませんから。これぐらいの、アンケートの項目にあるぐらいの大まかな柱で、支所にやはりなければならないもの、そうでなくてもいいのではないかというものに、ということではないかと思うんですけどね。
- 委員 それは詰めなきゃなんないですよ。最終的にはそれが決まないと方向決まりできませんからね。
- 委員 出張所が入ってきたからややこしくなったんで、支所という方向で詰めていったほうが、すんなりしていいと思うんですよ。
- 委員 私も思うんですけど、最初に分けたときに支所とか本所という名前が先にあったからそういう意識があるだけで、最初が笠間出張所となっていたら、出張所でも通ると思うんですね。人の頭の中は多分何が残っているのかが大切で、呼び名は関係ないような。これとこれの違いはと言われても誰も明確に答えられないと思うんですよ。
- 委員 ネーミングは後から考えればいいですよ。名は体を表すようにね。大きな組織にならざるを得なかったら支所でもいいと思うし、ほんと小さくて済むんなら出張所でもいいですよ。
- 委員 でもこの時点の内容2つだったら、別に支所という呼び方をしなくてもいいんじゃないかなと思いましたし。パターン③であればね。
- 委員長 例えばですけど、証明書の発行なんかはですね、ほんとに機械化をされていってあちこちできると仮にすればですよ、そうすれば、そういうことで考えられている総合窓口課におくべき人というのも、3人今はいるかもしれないけど、1人でもいいかもしれない。その時にですね、3人だったら、それを支所というか出張所というか別にして、その次のステップとしては、3人いるんだったら3か所に出張所をおいて、

会議内容（主な意見）

出張所を3つにして、とすれば利便性は上るかもしれませんよね。ただ支所はなくすけど。出張所に1人ずつ3か所。そのほうがその次のステップとしてはいいかもしれないというシナリオはありえますが、今そこまでここで言えるかどうかという、どうかな。合意ができればということはありませんけども。

委員

私どもね、支所のあり方の検討委員会ということで来てるから、今後支所をどうするかという話で来てる訳ですから、そのところで集約してもらったほうがいいと思うんですよね。

私の意見としては、このアンケートのですね、問4-1辺りを見ますとやっぱりパターンの②と③辺りを調整してそこらで集約したほうがいいんじゃないかというふうに思っております。

それと、笠間の支所は今あそこにありますから、利便性を考えて、もっと街の中に持ってきたほうがいいんじゃないかと。そこらで集約したほうがいいんじゃないかという意見です、私は。

委員

アンケートの2の集約すべき機能というところで、税務課の分室、農政課とか会計課というのを、支所の地域総務課にそういうのに精通した人を1人か2人置いてやれば、分室というのはなくなると思うんですよ。

それと、課にいろいろこういう機能をおいて、区長のアンケートにもあるように、パスポートの業務を追加してくださいなんて、海外旅行行くのに、パスポート取りに本庁まで行かれないような人は海外へ行かないと思うんですよ。そういうのは本庁で処理するとか、あと、バイクのね、オートバイの申請とか、廃棄とか、こういうのだって本庁で処理していれば、支所の業務は縮小されんじゃないかと思うんですよ。

この前の見たらば、いろいろ縮小される業務はあると思うんです。本庁でやって毎日そんな仕事がある訳じゃないと思うんですよ。

委員

これ本庁に集約しますけれども、今の建屋で入るんですか。すごい先行っちゃいますけど。

委員長

これは、私はなんとも言えません。分かりません。

委員

こっちが、本所が足んなくなっちゃうということですよ。

委員

またそこで、本所が、そうすると、またこれも金かかることでしょう。歳出削減とかやる前にもう少し有効利用したほうがいいんじゃないんですかね。

委員

だんだん人が減ってくるから。

委員

今のいろんな証明書とかそういう支所の話ありますけれども、やっぱりこういう集まる会議なんかの機能の場所も必要だと思うんですよ。

公民館は、今いろんな生涯学習が盛んになって、例えば友部の公民館なんかほとんど埋まっている。笠間の公民館なんかも埋まっている。そういう状態でいろんな会議なんかをやる機能というのもやっぱり本所支所の中に必要なんじゃないかと思う。支所ばかり今考えていましたが、本所も考えなくちゃならないと思うんですよ。

本所のほうへ私何回か行きました。いろんな用事で行ったんですが、車止めるところがないんですよ。そういう機能全部本所のほうに集めて行って、果たして利便性は保てるのかどうかということも疑問だと思うんですよ。

例えば支所の機能、アンケートに書いてあるように、「地方自治体を取り巻く厳しい環境の中で、持続可能な行政運営を確保するため、組織のスリム化や職員削減など、さらなる行財政改革が不可欠な状況である」とありますから、もちろんこれはまとめられるところはまとめていくこと必要だと思うんです。

先ほど、なんか難しい質問していた、テレビ電話でやり取りしてやるなんてのも1つの手だと。確かにそうだと思います。

会議内容（主な意見）

遺産相続のときに銀行で必要な書類を取って来てくれと言われて、笠間支所の窓口に行ってみようとしたら、それはあなたでは取れませんと言われて、また銀行に戻ったら、それがなくちゃ名義の変更はできませんと。今度、市役所に行ったらできますよと言われて、多分銀行から電話入ったと思うんですけども。そういう複雑なことに限っては、本所とうまくやってもらおうかたちで。そういう職員の訓練をしてもらって、職員はある程度集約できると思うんですけども。

ただ、この笠間支所があるからこういう会議ができるのであって、公民館があるので今やっている講座がやっているのもあって。じゃあ笠間支所老朽化したから潰しちゃえ、壊して違うもの建てましょう。当然こんな建ちませんよね、今の財政状況です。ですから、何かそういう機能も、今証明書とか何とかの話になっていますけど、考えて行けば必要なんじゃないかなという気がするんですね。

笠間支所の建て替えがこの中にも書いてありましたけど、ここも必要になってくるのかなという気がして聞いていたんですけど。どんどん本所のほうに集約していいんですけども。

委員長

本所が受け皿となれるのかどうか、なり得るのかどうかというのが1つですね。

それともう1つは、支所の中に、役所としてといいますか、住民が集まって話をするような機能を今後持たせるような必要があるかどうか。

既にある他の施設でそれができるといふことであれば、いいでしょうし、そこは私は、住民じゃないので施設の配置がどんな図か分からないですけどね。という辺りがちょっとまあ検討すべきことかなと思います。

委員

そうですね。ここの笠間の建物は有効利用してますよね。笠間もそういうふうになればね。

委員長

そろそろもう4時ぐらいになってきましたので、一度締める方向で話を進めなきゃいけないんですが。

小さいイメージの出張所を増やすかということころは、ちょっと次のステップの話かなと思いますので、先ず決着を付けなくてはいけないのは、今の支所にそのまま置くべき機能は何かという辺りかなと思います。

先程委員さんがおっしゃっていましたが、おおよそ総合窓口と生活支援とですと、その両面ぐらいでということ、どなたもイメージされてると思うんですが、1点だけ私が気になるのが、行政区や地域振興という機能が問4-1の中にも入っていますけれども、ここについてはですね、どうですかね、区長さんとか住民の方々にとって。

つまりそういう職員を支所におくべきなのかどうか。例えば、祭りなんかで要員として来るような方は今本所に引き上げて、消防とか経済のほうから手伝いに来るとか、そういうことされていると思うんですよね。そうじゃなくて、支所にこういう地域振興なんかに関わる専門スタッフが、専門的なスタッフが要るかどうか。必要かどうか。あるいは、今そういう機能が果たされているかどうか。

委員

そういうものは、本所で一括してやったほうが街全体としてうまくいくと思うんですね。

委員長

というご意見ですが、例えば区長さんの辺りはいかがでしょうか。

委員

そうですね、さっき区長会さんの方から話がでました、区長のなり手が無いということがありますよね。うちのほうも区長のなり手がなくて順番制でやろうかって話もでてるとなさら支所を充実して、そういうものに対してのほうがいいんじゃないかと思うんですね。今区長さんのなり手が無い。

委員長

もちろん分かります。どこもそれで大変になってますから。

会議内容（主な意見）

- 委員 ですから、役所にね、そういう近間にそういう支所があれば、十分対応できるんじゃないかなって思うんですよね。
- 委員長 ただ、多分本所のほうには市民協働課とか何かそういう部署があると思うんですよね。そういうセクションの職員と区長さんとの日常的なつながりなんかは、割りとあるんですか。あまりないですか。
- 委員 区長としては、やっぱり地域総務課とやっていますから、それを本庁へということになると、やっぱり地域の事情を良く知っている人がそこにいる訳ですよ。長くやれば知るようになると言われればそうなんですけど。  
区長の立場からすれば、支所に置いといてもらったほうがいいなという感じですね。
- 委員長 今も置かれているはずですよ。
- 委員 今は置かれていますね。
- 委員長 思うような機能は果たされているのかどうか。
- 委員 それは果たされています。
- 委員長 そうですか。
- 委員 ただ、区長によって頻度が、要するに利用する頻度が違うと思いますから、まあ立場にもよるでしょうし。ですから、やっぱり区長にとっては、支所に置いといてもらったほうがいい感じはありますね。
- 委員 それ課題によって違うでしょうけどもね。笠間市全体の全市的な見地で考えなきゃならないときは、本所に来ればいいんでしょうけどね。  
笠間、友部、岩間それぞれにやっぱり課題があるからなんですかね。
- 委員 でもその担当者がね、異動で変わったらば、良く分かってる人でないですよ。例えば岩間地区なら岩間地区ですよ。  
資料1の最後のページのところに、今後支所に必要とする機能というのがありますね。事務局のほうでリストアップしたと思うんですが。この辺のところについて、ちょっと討議したらばよろしいんじゃないかと思うんですがね。  
それと、住民アンケートを踏まえたものを絡めて、ここで、委員の中でやるか、または事務局のほうにお願いしてこれらを合わせて、もう一度（3）のところを作っただいて、次回辺り検討すると。
- 委員長 そうですね。今の話からみても、大体の意見としては、おそらくこの①から④に当たるような話が総合窓口化ですか。それから、⑥、⑧、もしくは⑦、⑧が似ているかどうかというような辺りがある。  
事務局で案をと言ってもどうですか。アンケートなんかをもう少し見てですね、ここで言う①から、⑩はちょっと分かりませんが、⑩とかの辺りまでで、これは支所に置くべきだ、これは要らないんじゃないかということですよ。
- 事務局 よろしいですか。今までの話の中で、パターン的には②と③を中心にとというようなお話もありました。また、今委員さんのほうからもあったように、アンケートでこれは置くべきだろうとかいろいろな意見もあります。そういうものを加味して、事務局のほうで案というか、そこら辺を作るようにするべきなのか、と思うんですがどうでしょうか。
- 委員長 イメージが共有できていけばいいんですが、ちょっと私も何とも言っていて難しい

## 会議内容（主な意見）

ところがありますけど。この②と③を合体させたような案というのも結構ご意見としてはあると思うんですけど。

より踏み込めば、おそらくこの辺の中間管理職がいなくなるみたいなことまででてくるのかもしれませんが。そういう方向でもう一段突き進めた、詰めた提案をしてもらおうということによろしいですか。②か③か、②と③の折衷か。

委員 ②と③併せたくらいにしてだしてもらったほうがいいんじゃないのかな。

委員長 それで、後、笠間支所の場所の問題は、またそれはそれで、大体方向性としては、誰しも言われていることは同じですね。

出張所の話は、次のその先の話として一番最後に、もっと身近な地域密着でというようなことも意見としてでたということは、幾らでも付け加えられますので。

そういうかたちで対応して、とりあえずその②、③辺りで、もう一段踏み込んだものを検討するというので行きたいと思います。

他に何か是非ということで、発言されたい方いらっしゃれば。

### 4 その他

委員長 それでは、長時間にわたりましたので、今日の話はこの辺で締めさせていただきますと思います。

日程などの相談もまだ全くしていないんですけど、この後打合せをしてということで、また私中心のスケジュールになってしまうかと思いますがよろしいでしょうか。

委員 はい。

委員長 それでは、この後話をして決まり次第皆様に日程については連絡させていただきます。

では私のほうからは以上です。事務局のほうから何かございますでしょうか。

事務局 長時間にわたりましたありがとうございます。それでは次回までに②と③を中心にしまして、アンケートの分析を踏まえて事務局のほうで提案を準備させていただきますと思います。

今、委員長からお話ございましたように、今後のスケジュール、次回第4回の委員会でございますけれども、委員長と日程、場所を決定いたしまして、できるだけ早い時期に皆様方のほうにご連絡差し上げたいと思いますので、よろしく願いいたします。事務局からは以上です。

委員長 はい。長引いてしまいましたけど、今日は最後までご協力いただきましてありがとうございます。それではこれで終わりにします。

委員 どうもありがとうございました。

5 閉会 午後4時10分 【閉会】