

支所のあり方検討委員会 会議録

日 時	平成22年6月29日(火) 午前10時から午後0時20分
場 所	笠間市役所 3階 議会全員協議会室
出席者	<p>【出席委員】 岡野 博之, 大関 利男, 郡司 正勝, 赤津 征, 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, 埴 茂, 石井 佳二</p> <p>【欠席委員】 飯村 茂</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, 兒玉管財課長, 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	(1) パターン選定に基づく支所機能・業務について
結 果	(1) 質疑応答 (2) 委員提案による支所体制の検討を次回以降深める。

会議内容 (主な意見)

1 開会

事務局

皆様、こんにちは。本日はご多用のところお集まりいただきまして、誠にありがとうございます。

定刻となりましたが、塩畑委員がこちらに向かっているということで、ご連絡をいただいておりますので、ただ今から、第4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。

2 委員長あいさつ

委員長

皆さんどうもおはようございます。第4回となりまして、かなり委員会での議論も煮詰まってきつつあるかなと思います。限られた時間ではございますけれども、是非ともいろいろな思いを出していただければというふうに思います。今日も円滑な運営を進めていきたいと思っておりますので、どうぞよろしく願いいたします。

事務局

ありがとうございました。

続きまして、委員の一部に変更がございましたので、報告をさせていただきます。

卓上に置いてございます、参考資料、第4回支所のあり方検討委員会出席者名簿をご覧ください。

名簿番号2番飛田委員に代わりまして、大関 利男(おおぜき としお)委員でございます。

大関委員

大関でございます。よろしくお願いいたします。

事務局

次に、名簿番号3番園部委員に代わりまして、郡司 正勝(ぐんじ まさかつ)委員でございます。

郡司委員

郡司と申します。よろしくお願いいたします。

会議内容（主な意見）

事務局 なお、岡野 博之委員につきましては、区長会会長に就任されましたので、名簿の順番を変更してございます。よろしくお願ひいたします。

 本日、飯村委員が所用により欠席との連絡を受けておりますので、ご報告申し上げます。

 次に、事務局といたしまして関係各部・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ひます。委員の皆様方には、本日配布させていただきました名簿、先ほどの名簿の下の欄でございまして、ご確認くださいませようお願ひ申し上げます。

 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、これ以降の議事の進行につきましては、佐川委員長にお願ひいたします。

3 議題

(1) パターン選定に基づく支所機能・業務について

委員長 それでは、お手元に本日の次第も配られているかと思ひますけど、前回までの議論で支所のあり方について6点くらいパターンを示していただきまして、その中で概ね②か③、あるいは②と③を併せるようにして、もう少し具体的なイメージを作るために事務局に資料作成をしてほしいという要望を委員会側から出しまして、事前に郵送されているかと思ひますけど、その②、③辺りを中心とした具体的な内容について出てきているかと思ひます。

 まずですね、そのパターン選定に基づく支所機能・業務について、事務局のほうから説明をお願ひしたいと思ひます。よろしくお願ひします。

事務局 資料1 パターン選定に基づく支所機能・業務でございますが、確認となりますが、前回の委員会で提示しました6つのパターンについて、アンケート結果も踏まえ、(2)検討結果として、パターン②職員を減らし取扱業務を縮小する、パターン③窓口を集約し簡素化を図るを中心に検討する、若しくはパターン②と③を併せたようなかたちを検討する。

 また、その他として、今後、注視・検討する項目（行政キオスク端末や郵便局・農協等での諸証明書発行など）に基づき、パターン⑤の可能性もあるということだったと思ひます。

 検討結果を踏まえ、市民が通常必要な業務機能を維持しつつ、窓口を集約し簡素化を行う方向で案を事務局で示してほしいとのことでしたので、4ページ以降に記載のとおり、事務局で案を作成して提示させていただきました。

 次に、(4)その他でございますが、「パターン⑤ 支所の取扱業務を限定し、一定距離に出張所を設置する」については、資料2 IT戦略会議のイメージで説明しますが、行政キオスク端末の動向に注視するとともに、現時点で実施可能な、郵便局等での諸証明書の発行についての整理を行います。

 なお、2ページ・3ページには、前回の委員会で示しました、パターン②とパターン③を再確認する意味で載せておきました。

 それでは、4ページをご覧いただきたいと思ひます。

 現状とアンケート結果による今後の方向性ということで、(1)については、前回の委員会でお示した、支所に必要とする機能（例）で、(2)については、アンケート結果や委員さんの意見、また、現状を分析した中で、事務局として作成しました、今後の方向性の案でございます。

 なお、この案を作成するに当たっては、アンケートの中での、支所へ行く用件・業務の重要度等について、十分取り入れて、案を作成いたしました。

 まず、地域総務課については、方向性として、支所存置及び他課業務の統合とし、その判断理由としては、今までどおりの庁舎施設の維持管理及び庶務に、今後集約を考える、課や分室の、支所に残すべき機能や業務の受け皿とするべきと考えております。

次に、税務課分室でございますが、原則本所集約で、一部（諸証明書の発行業務等）については、存置することと考えております。判断理由としましては、相談等については、税といっても、市県民税・固定資産税・国民健康保険税など多くの税があり、税務をある程度経験した職員でないと相談を受けることが難しいため、支所で、相談を全く受けない訳ではなく、相談の内容を聞き、その場で、本所の税務課に取次ぐことで対応できるのではと考えました。

次に、諸証明書等の発行については、アンケート結果でも、支所へ行く用件の三番目と高い割合を示しており、支所に窓口業務として存置すべきと考えました。

次の、納税、いわゆる滞納整理については、現在でも分室の職員数は少なく、現実には滞納整理に市内へ出向くことはできない状況であり、本所に集約すべきと考えました。

また、納税相談についても、期限内に納付していれば必要ないものであり、本所に集約してもよいのではと考えました。

次に、市民窓口課については、アンケート結果でも、支所へ行く用件の50.8%、また、重要度についても、80~88%と高い率を示しており、支所になくてはならない業務と考えました。

次に、生活課でございますが、生活課自体には予算は無く、本所で計画した事業を実施している状況であり、苦情相談等の受付または取次ぎ体制を、また水道・下水道等の申請等についても、支所内の別の部署の一部に体制を整えておくことにより、本所集約しても問題ないのではと考えました。

次に、福祉課でございますが、支所へ行く用件でも16%と二番目に高く、重要度に置いても72~79%と高い率を示しております。また、相談業務・各種事業については、合併後の地区（旧の市町村）単位で実施していることが多く、一方で、福祉課の対象者は、高齢者など交通弱者が多く、今後ますます少子高齢化が進行することなどから、支所に存置すべきと考えました。

なお、福祉課内に設置している、包括支援センターについては、県内の合併市町村の状況を見ると本所一括が多いことから、職員の有効活用の観点からも、今後は、本所集約を検討すべきと考えました。

次の農政課分室については、本所集約と考えました。その理由は、権利関係が発生する事務については、既に本所のみでの対応となっており、また、対象となる市民・団体についても一部の方で、現在、それぞれの支所とも職員は2名の配置であり、少数人員での現場対応は難しいため、支所へ行く用件でも、1.6%で、業務の重要度についても低い数値であるため、本所集約と考えました。

次に、道路整備課については、原則本所集約で、一部業務について支所に存置と考えました。まず、アンケート結果を見ても支所へ行く用件としても低く、業務の重要度についても低い数値であり、原則として、本所集約するべきと考えました。

判断理由をご覧いただきたいと思いますが、新設や改良などの大規模な道路整備については、一般の市民が直接係わることは少なく、本所に集約し、一元化を図るべきと考えました。一般市民等が直接関係するのは、道路の破損等の相談窓口や維持管理部門であると思われるので、それらの部門を支所に存置すればと考えました。

また、市営住宅については、特定個人のみのものであり、その業務の担当部署が、支所でなく、本所であっても問題はないと考えます。なお、市営住宅は笠間地区にしかないため、入居者のことを考えると、最低限、家賃の収納や納付書の再発行等については、支所で対応すべきと考えております。

次に、会計課分室については、原則本所集約で、一部、収納できる体制を存置と考えております。

まず、アンケート結果を見ると、支所へ行く用件では10.3%と高く、重要度でも56~60%と高い割合を示しておりますが、これは、税金等を納める場所ということからであると思われます。

次に、判断理由をご覧いただきたいと思いますが、会計課分室は、収納業務と審査業務のみの部署であります。なお、収納業務については、原則、常陽銀行派出が実施しておりますが、銀行の派出については、枠外に記載のとおり、銀行職員がいない時間帯があるため、この時間帯を補う収納体制を整備することにより対応が可能と考え

ました。

また、審査業務については、内部事務であることから、本所に集約しても市民への影響はありません。

次に、6ページをお開きいただきたいと思います。

支所の体制案として整理しましたが、前の4ページ・5ページで説明したことをまとめたもので、課名が二重線で消されているのは、取扱業務を本所に移すか、支所のその他の課に統合することにより、無くす課・分室で、一番右の追加・存置する業務の欄については、統合する業務、または、どの課に業務を移すかを整理したもので、次の7ページは、一番上に記載してありますが、「市民が通常必要な業務・機能は維持しつつ、窓口を集約し、簡素化を行う」支所のイメージで、

支所の課としては、地域総務課・市民窓口課・福祉課の3課と考えました。

次に、支所で行う行政サービスの主な業務内容のイメージですが、地域総務課は、今までの業務に加え、本所集約を行う各課・各分室のうち、支所に一部存置する業務、税務課分室からの税務部門では、「税証明書の発行・納付書の再発行・原動機付自転車（バイクのことですが）等の標識の交付及び廃車手続」を、次に生活課からの環境衛生部門では、「県民交通災害共済受付・各種相談受付及び取次」と、現在、生活課で取扱っている業務のうち、防犯対策・不法投棄対策・公害防止対策・有害鳥獣苦情受付・飼い犬の登録・上下水道等の各種受付などについては、支所対応とするか精査が必要と考えております。

次に、道路整備課からの土木部門は、支所については、道路の維持管理部門のみと考え、総合窓口の機能として、地域総務課の中に、「生活道路の維持管理・各種照会・本所への取次」ができる体制を考えました。

次に、会計課分室からの収納部門は、先ほども説明しましたが、収納については、原則、銀行の派出が行い、派出がない時間帯をカバーできる体制を、地域総務課内に整えることを考えました。

以上のように、支所機能の見直しに当たっては、地域総務課を総合窓口の体制とし、見直しに伴う、市民に対する影響を最小限に抑えたいと考えました。

次の、市民窓口課・福祉課については、アンケート調査でも、支所へ行く用件が高いことから、市民にあまり影響のない業務を一部本所に移し、現状に近い業務を支所に置くことを考えました。

次の資料2については、先日の委員会でもお話ししました、今後、国が2013年までに、コンビニエンスストア・行政機関・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、サービスを利用することを可能とする電子行政のイメージで、これまで、本所または支所でしか取れなかった各種証明書が市内の色々な場所で取得することができるイメージであります。

一番下の郵便局での諸証明書発行については、先日の新聞に、土浦市が、本所や出張所から離れた地域の郵便局3ヶ所で、住民票・戸籍・印鑑証明書などの発行ができるようにするため、6月の定例会に議案を提出し、可決されれば、11月から交付可能となるとの新聞記事がありましたので参考に掲げました。

次に資料3をご覧くださいと思います。

笠間市内郵便局位置図ですが、本所や支所から離れた地域ということで、青色の円、これは、本所及び支所を中心に、比較的離れた地域と思われる5kmの範囲を表したもので、それからすると、大池田郵便局と福原郵便局が、笠間支所から5キロ以上離れておりますが、資料2の2ページの一番上をご覧くださいと、大池田郵便局と笠間支所は、約8.5km、車で約19分、福原郵便局が、約6.5km、車で約13分であり、この距離と時間をどう見るかが今後の課題でもあると思います。

以上、資料2については、参考としていただきたいと思います。

次に、参考資料 支所に関する市民アンケート調査結果については、前回の委員会速報値としてお知らせいたしました。その後も回答が届いたりしまして、回収数は、1,280件、回収率は、42.7%となりました。

回答内容の傾向については、速報値とほとんど差はありませんでした。

また、11ページからの、区長に対するアンケート調査結果についても、速報値をお知らせしておりますが、その後も回答が届き、5月末現在で、回収数は、239件、

会議内容（主な意見）

回収率は、74.7%となり、回答傾向についても、速報値とほとんど差はありませんでした。

なお、自由意見についても、たくさんいただきました。

支所の今後のあり方では、問の今後の支所の方向性に関する意見のほかに、笠間支所について、

- ・立地場所が悪いので、建替えるなら利便性のよい他の所に移転すべき。
- ・現在の場所に新しく建てる。
- ・大きな建物は必要ない。
- ・他の場所に、簡単な窓口を作る。
- ・高齢化も進むので身近な所にあることが重要。

との意見もありました。

市役所の業務全般についての意見については、関係課に連絡し、改善を求め、市職員に求める意見については、主だったものを、職員全員に対し、周知をいたしました。

以上で、資料の説明を終わらせていただきます。

委員長

ありがとうございました。

前回の委員会で一定の方向性として決めたパターン②、③辺りを中心にとということでありまして、それに従って事務局のほうから、ではこんな感じでどうかと、これなら可能性もあるだろうということ、今日1つの案が示されたということかと。アンケートの結果もほぼ出揃いまして、それらも踏まえてですね、このような事務をこのような課の体制で残すということとどうかということかと思えます。ごく簡単に言えば、現在分室も含めて8課の体制になっている。分室長もおられる訳ですので、それを3課体制にするということ、少なくとも中間管理職は5名減るといようなかたちになるということかと思えます。

今のご説明も踏まえてですね、まず質疑応答からやって行きたいと思えますけれども、いかがでしょうか。

委員

7ページ②、③をまとめたのが出ておりますが、総合窓口課といいますか、そういう名称の課を設置したらいいのではないかと思います。

それで、前にいただきました資料の中にですね、筑西市の場合は4課を1つの窓口、総合窓口課として一本化したと。神栖市においては、5課を管理課と市民生活課、これは総合窓口課と同じようなものだと思うんですが、2課としております。それで、この中で、3課を新しくというようなことでご提案なされておりますが、地域総務課と市民窓口課を一本にしまして総合窓口課としましてですね、市民窓口課の中の国保と年金は福祉課のほうにまわしまして、福祉課のほうの名称を、前に案として出しましたが、生活支援課と、そういうようなかたちにして、2課体制にしたほうが、便利じゃないかと。それに効率化も図れると、そのように思えます。細かいことは、また後でご質問をしたいと思えます。

委員長

ご意見かと思うんですけど、質問を先に出していただいたほうがいいと思えますので。

委員

それとですね、細くなってしまうんですが、自主防災組織というのがありますが、自主防災というのは当市の場合、組織率が11パーセントで、12団体で県平均に比べて低いというような話を伺っております。従いまして、支所で対応するのではなく、本所に一本化しまして行政指導で区長の協力を得ながら進めるべきだと、そのように思えます。

それから、地域振興につきましては、各支所で行うのではなく、これも本所にまとめてですね、笠間市として一体化してやったほうが、いわゆる公平といいますかね、均一の取れた地域振興ができるんじゃないかと、そのように思えます。

それから、後で検討する、精査するようになると思えますが、不法投棄対策とありますが、不法投棄の対策は本所一本でやりまして、不法投棄についての情報とか、ここに捨てられているというような苦情ですね、そういうものを受付けて本所のほうへ

会議内容（主な意見）

取次いで対応すると。

公害防止についても対策は本所で一括してやりまして、苦情、ここに騒音とか悪臭とかその他ありますが、そういうものについて、取次ぎをして、本所で一括対応する。そのようにすべきでないかと思えます。

それから、生活道路の維持とありますが、維持管理ですね、維持管理と内容が良く分からないんですが、道路の補修とか改良とかそういうようなもろもろの苦情に近いものについては、受付をして、本所に取次いで、本所で速やかに対応すると。こういう道路の補修とかそういうものについては、個人が直接役所の窓口行くんじゃなくて、区長をとおしてやるような体制に当市の場合はなっていると思えます。

とりあえず、以上のようなことでございます。

委員長

おそらく、まとめて全てご意見かと思うんですけど。
まず、純粋に質問ということである方いらっしゃれば。

委員

それじゃ質問ですけども、前回の委員会で、パターンの②か③ということでありましたが、どちらかという③のほうが多かったように私は記憶しているんですけども、私の記憶違いかもしれませぬけど。3課という場合には③のほうがメリットも多かったですしデメリットも少なかったということで、私が③を推したからからかもしれませぬけども、③のほうが多かったかと思うんですね。で、今回の提案ですと、③で前回出してもらった総合窓口課と生活支援課が入っていない、地域総務課のほうに全部まとめるというようなかたちですね。で、やり方としては、これ一番簡単だろうと思うんです。現在の市民窓口課と福祉課をそのまま残して、残りの支所でやらなきゃなんないものを地域総務課に全部集約したということですから、やりかたとして一番簡単だろうと思うんですけども、市民の側から行けばね、総合窓口課のほうで、受け入れやすいのかなという感じがしますので、事務局のほうで、名前ですね、総合窓口課、市民生活課の部分を今回提案されなかった理由がありましたら、お聞かせいただきたいなと思えます。

委員長

つまり、前回よりも③のほうが見意としては強かったのではないかと。そうであったけれども、どちらかというパターン②のほうを軸に提案された理由はというご質問かと思えますけど。いかがでしょうか。

事務局

まず第1点、名称につきましては、これから議論をいただきながら決めていきたいと考えているところでございます。総合窓口という名称、機能も含めて、それがより真に受け入れやすいというご意見をいただくということになれば、それらも含めてこれから検討して行きたいと思っております。名称につきましては、とりあえず今のものを基本にしながら、課の数をこれくらいに、あるいは機能をこういうふうにということで一応おいてございます。

それから、今、2課ということが前回のご意見の中では多かったのかなというお話をお伺いしたかと思えますけど、一応折衷案ということで、とりあえず3課ということでご提案をさせていただきました。その点につきましても、今回いろんなご意見をいただきたいと思っております。よろしく申し上げます。

委員

今回の資料ですごく焦点が絞込まれて、分かりやすくなったかなというふう思うんですけども。今回作られたイメージというのは、IT戦略会議の、2013年と書いてありますよね、これ計画ですから狂うこともあるんですけど、これはイメージしてないんですよね。

委員長

してないですね。ちょっとまだ流動的なので、次のステップとしてはあるかもしれないけれども。

委員

流動的といっても、2013年ですからもうすぐですよ。

それでね、これは結構改善という意味では強力なツールになると思うんですけど

会議内容（主な意見）

も、そういうことでいくとフェーズ1とフェーズ2に分けて、フェーズ1が今回の方向性で、このITが実現できた場合にはフェーズ2で、こういうイメージにしようというのを、ある程度入れといて考えないと、またもう一回考えましようとなると思うんですよね。ちょっと意見も入っちゃったんですけども。

委員長

キオスクの話も見通して、あるいは場合によっては市全体の人事管理、定員管理の話とも重なってくるかとは思いますが。その辺についての見通しといたしますか、今回どの辺まで検討に入っているのかということについて事務方から説明はございますでしょうか。

事務局

ただ今の意見で、ITの部分については、ちょっとまだ不透明な部分もあるということもありましたので、今回の案の中には入れておりません。ITのほうが進んできた場合には、各種諸証明の発行ですか、そういう部分についてはかなり、先ほどの資料2でございますが、郵便局やコンビニエンスストアとか、そういうところで取る方も多く出てきて、市役所または支所まで来庁する方の人数は減るのではと考えておりますが。今回の案についてはそこまでは入れておりません。

委員

そうしますと、支所に残す仕事が2課か3課の仕事残す訳ですよね。その残す仕事の中のこのITに関わる部分で、これがもしできた場合の業務量のウェイトというのは大体何割くらい占めるんですかね。概略で。3分の1なのか半分なのかね。それとも10パーセント程度なのか。そのウェイトが高いのであれば、やはりこれイメージしておかないとね。せっかく考えて、3年後に変わる訳ですから。後、今の説明で少し消極的に感じたんですけど、笠間市としてはこういうITを、積極的にやろうしているのか、どこかがやってくれば受けようとしているのかという姿勢がすごく消極的に聞こえるんですよね。これ改善ですからやったほうがいいんじゃないかと思うんですよ。現にやっているところがあるんですよね。

事務局

まず業務量等でございますが、諸証明については、先ほど3割か3分の1かという話も出ましたが、それほど多くはないと思います。

それと、ITの件なんですけど、前回もお話しましたが、コンビニエンスストアでやるやり方については、今までの資料を見ますと、住基カードを用い、国でやろうとしているものについては、まだちょっとよく分からないんですが、年金番号のような、国民総背番号みたいな、そっちを使うのかなと。そうするとあまり先走ってしまったときに、いろいろなやり方が出てきますので、その辺をもうちょっと見たいなところもあり、今の段階ではまだ進めないということでございます。

委員長

まず1つは、住基カードが普及をして、みんなが2013年に端末が設置されたからといって使うようになるかということ、まだ少し時間が掛かる可能性もあるかと思えますし、それで、土浦の場合の、端末の設置等のコストの負担は誰がやっているのかそこまでは分かりませんが、おそらくパイロット的に国も一定の補助を出してやっているのだとすればですね、市として端末を設置して行くとしても、それは市の単独の事業としてお金を付けてなのか、あるいは国が大幅にまた補助を付けるからという話なのか、その辺りはやはりかなり不透明だと思うんですよね。

IT化ということで、人件費の削減ということにはつながっていく訳ですけども、やはり機械の設置等初期投資のお金がというような辺りだとまだ不透明だなということも私を感じるところです。2013年、3年後にみんなどこでも使えるようになりますということにただちになるかはやはり不透明かなというふうに私自身も印象論ですが持っております。

それで、併せまして、市民窓口課なりを想定した場合に、その中の業務で多くて3、4割というような話ですかね。今のお話ですと。従いまして、その他の業務もたくさんある、例えば証明書発行するだけじゃなくて、転入とか戸籍に変更あった場合それを受付けるということも当然ある訳ですから、3、4割程度というので、どの辺まで、窓口業務をしぼって行けるかということ、その次の段階かなという感じですね。

会議内容（主な意見）

- 委員
資料1番の4ページ（2）の税務課分室，納税の滞納整理と書いてあるんですけれども，とても重要な仕事だと思っております。これは今，滞納整理を専門にしている職員がいるんでしょうか。それとも普通の業務と併用してやっているんでしょうか。それで現在何人くらいやっているのかちょっとお聞かせください。
もう1つは，5ページ。会計課分室ですけど，以前は銀行はなかったよう記憶しております。いつの頃からか常陽銀行が入っているんですけど，あの常陽銀行では，税金を納めるというだけで，他の業務は全然やってくれなかったように記憶しています。大体市の職員で，納税は税金の期間内に払うのでしたら職員でちゃんとできていたと思うように記憶しているんですけど，銀行さんはどういった仕事をしているのかお聞かせください。以上です。
- 委員長
滞納整理に関わっている人員等についての質問と，常銀窓口の仕事はどうなっているんだという2点ですけども，すぐに回答可能でしょうか。
- 事務局
1点目の滞納整理については，嘱託員の人数を調べてきますけれど，先ほどの説明で支所の分室については，職員数も少なく，滞納整理に市内に出向けない状況ということお話ししましたが，本所の納税課の職員のほうで，滞納整理または財産調査とか差し押さえ等などを実施しております。嘱託の数についてはちょっと今調べてまいりますので，申し訳ありません。
また，会計課のほうの常陽銀行については，私，友部なんですけど，友部の場合はかなり前からいまして，指定金融機関ということで，当初は銀行のサービスで，無料で銀行員を派遣して，現金の預かりをやっていたと思います。現在は，以前聞いた話では，1か所につき年間100万くらいで銀行から来てもらって，現金の収納をやっているというか収納を受け取るということでございます。
嘱託員のほうはもう少しお待ちいただきたいと思います。
まず，納税課の職員についてですが，本所に13人笠間支所の税務課分室のほうに4名，岩間の税務課分室のほうに3名で，笠間のほうには徴収嘱託員が3名，岩間のほうには2名，本所のほうの嘱託員の人数についてはただ今調べに行っておりますので，すみませんが後で答えさせていただきます。
- 委員長
それぞれ嘱託員の方は滞納を専門としているということよろしいでしょうか。
- 事務局
はい。
- 委員長
じゃあ支所においてもそれぞれ相当数の方がいらっしゃるということで，日常的に動いているということですね。
それと，私からで申し訳ないんですが，常陽銀行に年100万円程度で委託しているという，正式な法律のことは分かりませんが，委託をしていると。例えば，もう少しですね，それを150万，200万円にした場合に，空白の時間は消せないのか。ということは何か検討の余地はありますでしょうか。おそらく1人で対応しているから休憩時間がとか，ということかと思うんですけども，そこは民間ですからという言い方もなんですが，シフト制で，交替でというようなかたちで対応していただくという協議等の余地があれば，なんていうことをとっさに思いついただけですけど。
- 事務局
その点については今，やはり会計課に確認します。
それと先ほどの本所の徴収嘱託員。こちらについては8名です。ということで，徴収嘱託員については，先ほど言いました，笠間支所での3名，岩間支所での2名，本所での8名ということで，嘱託員については合計13名おります。以上です。
（※嘱託員の人数については第5回委員会で訂正）
- 委員
今の指定金融機関の件なんですけど，委員長からもお話ありました，常陽銀行指定金融機関として取扱っているようですが，他にも金融機関があるんですね。ですから，

会議内容（主な意見）

例えば9時から4時まで行員をつけていただいて、やっていただくと、それを各金融機関に提示してですね、こういう条件で指定金融機関を受け入れることができないかというようなことも交渉する必要があると思うんですね。何も常陽銀行だけができて、他の銀行はできないということはありえないことだと思います。

それから、先ほど委員からITの件ありましたが、ITについては諸証明とかそういうものの発行量が減るのが主なものなので、組織全体としては変わらないので業務が減ればその時点で、それに見合う職員を減らせるような気がするんです。

委員長 彼の金融機関も含めてというほうはおそらくご意見かと思うんですけれども。

委員 ただ今の関連の質問なんですけれども。資料2の1ページに、IT戦略会議のイメージということでありますよね。それで、真ん中に囲ってあるところの上ですね、2013年までに行政機関、郵便局等と書いてありますよね。それでこの地図というか図面の中では、本所から点線が出ていてコンビニエンスストアとか郵便局に行ってますが、支所、笠間支所、岩間支所のとこ、ここは付けないんでしょうか。これが大きな問題だと思うんですよね。ここに付けるか付けないかで人員も変わってきますし、これからのやり方も変わってくると思うんですよね。この端末を支所の中にも付けるか付けないかということ。こんな便利なものだったら、将来付けるというようなイメージで考えて行ったほうがいいのかなというふうに思います。

委員長 私は、当然付けるものだと。

ただもちろん使える人、使いたくない人ということはあると思いますので、応対を一切しないということにはできないと思いますけれども、付けるのは当然じゃないかという前提で話を聞いておりましたけど、その点はいかがですか。何か意図はございますか。

事務局 特に意図はありません。それで、自動交付機、進んでいる市町村なんかでは自動交付機みたいなのを市役所の中にも置いたんですが、前に情報があったんですけど、そこでは支所の中のそういう自動交付機などはどんどん廃止して行くと。経費もものすごく、自動交付機、これは、このパターンとは違いますが、自動交付機の場合には、1台数千万円掛かるということで、そういうところについては逆に廃止しているところもあります。

委員長 いずれにしても、コストのことを両方併せて検討しないとしょうがないということかと思えますね。コスト面で、安くつくのであれば、導入するというかかと思えますけれども、過去の経緯でいえば、決して安いものではないので、キオスク端末の設置も含めての話なるかと思えますけれども、早期に結論はだせないかなという感じという回答かと思えます。

委員 いろいろ問題が出てきているようですが、別な問題について聞きたいと思えます。今梅雨時なんですが、笠間の場合に、昨年度ですか、洪水というか浸水騒ぎで大分、予算的にも支出が多かったんじゃないかと思えます。それから、人の配置とかそういうので対応を迫られたんじゃないかと思うんですが、現状分析のところの道路整備課のところ、私のほうから質問をさせていただきたいと思えます。合併特例債とかそういうものを使って道路のほうも大分整備されて8、9割完了という段階になっているんじゃないかと思うんですが、道路の状況刻々と気象条件とかそういうのによって、変わっているんじゃないかと思えます。住宅と道路と併せて防災対策ということでお聞きしたいと思えます。住宅関係の市役所へのいろんな問合せとかそういうのはあまりパーセント的でないと思えますが、市営住宅とかそういうのを借りている人の場合にはね、必死というか、市役所との交流は大分多いんじゃないかと思えます。アンケートは住宅を借りている人も、他に関係ない人も答えているので用務はあまりないというふうに答えていると思うんですが、要するに、防災と道路、防災と住宅、その中で市営住宅が大分老朽化していると思うんですね。そういう面で

会議内容（主な意見）

大分課として、これから対応を迫られるものが出てくるんじゃないかと思います。ここが、抜けがないようにしていただきたいというのが、意見と質問というかたちなんです。私の話し方まずいと思いますが、防災対策、それから住宅、道路の3つをうまくまとめて対応する課が必要ではないかという私の考えです。

委員長 支所にというご意見でしょうか。

委員 そうですね。身近な。
旧笠間市の場合には市営住宅があるからね、市との交流があるんじゃないかと思うんですが。民間の住宅の場合に、市との交流はあまりないでしょうが、道路とかね、そういう面で複雑に絡み合ってくるんじゃないかと思うんです。対応をどの窓口がやるか、そういうものが出てくるんじゃないかと思って、今質問した訳です。将来的なものとして。

委員長 災害時の緊急対策ということではなくて。

委員 それも含めて。
組織として、そういうものを十分に受け入れできるかどうか、そういうことが今市のほうで考えているかどうかということですね。まあ考えていないとは思いませんがね。

委員長 要するに自然災害を含めた危機管理みたいな話かと思うんですけれども、支所との絡みはどう質問を解釈していいか難しいところがあります。支所よりも本所のほうかというお考えかもしれません。

事務局 災害時なんですけど、災害時は災害対策本部、当然できる訳でございまして、災害の状況によって対策本部を作るか、あるいは職員が待機するかという幾つかのパターンがある訳でございまして。これにつきましては、最終的に大災害になれば、市長本部長ということでもやる訳なんですけど、その前段では総務部長が本部長ということになっております。今回の支所との関わり合いなんですけれども、今の案で行きますと支所はあくまで窓口的な部分を支所において、そういった災害が発生すれば全庁的に対策本部を設置してやるということではございまして、あまり迷惑は掛けられないのかと感じているところでございまして。

委員 一応総務課が、災害の時期になってくると、家で安心してられないとか、急に呼び出されたりとか、そういうことがあると聞くものですからね、そういう対策はちゃんとできていたと思うんですが。

事務局 そのとおりでございまして、対策本部ができてございまして、今回口蹄疫なんかの話でも当然準備をいたして、例えば農政課で畜産農家とのやり取りをしたり、そういったこともやっております。ですから、あらゆる災害に、発生を前提に災害対策本部は常に設置する用意をしている訳でございまして。

委員 防災面に関して、私消防のほうでやっているもので、先ほどのご質問。水害等、第1報的には消防署のほうに連絡は入ります。その中で、水害の場合には総務課の中に、担当がございまして、去年と一昨年も地域に水害マップ、防災マップということで毎年配布しております。水害の場合には、涸沼川で警戒水位ということで出た場合に、県、国のほうから架電で来ます。去年の笠間市内の水害ですが、1時間に80ミリということで想定外でございまして。大体1日で50～60ミリというのが基準ということなもので、1時間で80ミリということは、絶対的にゲリラ豪雨というかたちで、想定してなかったと思います。その後は課全体も考えて行くと思いますけど、第1報は消防で、土木関係とも連絡を取ってございまして。先ほど事務局も言ったように、対策本部というかたちになれば、早急に立ち上げて行くと思いますけど。現状の中で、

会議内容（主な意見）

水害に対しては、各地区で起こりやすい。本当に何百メートルの雲の中で降るもので、笠間の市内であっても、笠間から200メートル離れたら雨降っていないという状態が、かなり友部辺りも各地区で起きております。本当に1キロ範囲とか500メートル範囲くらいでの水害でございますからちょっと想定できないけど、去年あったようなかたちで想定する、行動していると思います。

委員長

市区町村ごとに予測の精度を上げて避難命令、避難勧告を市区町村ごとに的確に出すようにということで、システムを改めましょうという話にはなっていると思うんですけども。

その判断と情報伝達という意味では、支所の機能はそんなに影響はないということではよろしければ、そういうことかと思えます。

先ほどの質問等について、よろしいですか。

事務局

まず、常陽銀行指定金融機関窓口の件でございますが、まず、2人体制については、近隣ではない。ただ、できない訳でもなく市との契約によると。当然2人体制等々になればお金も今よりは高くなると思われまます。これは常陽銀行の友部支店のほうに確認したところでございます。

委員長

大体1時間程度いろいろなご質問を出していただいたということなんですけど、質疑応答ということではよろしいですか。

岡野委員

資料1の5ページの一番下なんですけども、先ほど説明はなかったんですけども、このイメージがちょっとわからないので、イメージを説明していただきたいんですけども。意見はその後で言いますから。

委員長

テレビ電話のイメージという、この部分ですね。

事務局

5ページの1番下の、支所の窓口の情報端末を設置して、本所の専門の職員と直接話ができるようにですけども、窓口のところにも今でもシステムがあるんですが、パソコンのようなもので、そこで画面で相手側のカメラが付いていて、相手方の、通信している先の職員と直接その場で画面を見ながら対話ができるような、そういうシステムもございまして、そういったものを活用できないかというイメージでございます。

委員

機械的なイメージはわかりました。問題は人だと思うんですよ。意見は言ってもいいですか。

問題は人だと思うんです。この文章見ますと、専門的な知識を持つ人全部本所に集めるというようなイメージなんです。でね、要は専門的知識を持たない人が支所に入ってきて、分かんないことは本所に聞きなさい、こういうイメージが浮かんでくるんですね。これではいけないだろうと思うんですよ。専門的な知識を持つ人を是非支所に配置しないとイケないだろうと思うんですね。要するにこういうことを考える前に、支所に対応できる人を、本所に頼らなくても対応できる人を支所に配置する、これが基本だと思うんですけどね。これを今回こういうことやる場合においては。私はそういうふうに主張したいと思えます。以上です。

答えがありましたら答えでもいいんですが。

委員

今の意見なんですけど、お言葉返すみたいなんですけど、支所にオールマイティな人とか組織を作れば、重い支所になっちゃうと思うんですよ。ですから、分かることと分からないことがありますから、分からないことは今はスカイプでもテレビ電話でもいいんですけど、それで懇切丁寧にストレスがたまんないようにスピーディに対応してやる。それでいいんじゃないかなと思うんですけど。いかがなものでしょう。

委員

専門分野というのはいろいろあるんでね、その専門分野ごとにオールマイティをとったら相当な人数になっちゃうと思うんですよ。そういう特殊な質問というのは、そ

会議内容（主な意見）

んなに日常茶飯事に出てくるものではないと思うので、たまに出てくるやつですから、こういうテレビ電話でもいいんじゃないかという発想だと思う。前もそういうような話だと思うんですが。

委員

そういうことも必要だと思いますけれども、その前に、支所が縮小されるという前提がある訳ですよ。支所が縮小される、スリム化する前提がありますよね。そうするとね、人事配置が、優秀な人物が本所に行っちゃっていて、支所にはそうじゃない人が来ちゃっているというようなことは、避けるべきだと思うんですよ。ですから、これをやるに当たっては、教育とかも含めて、本当は1項目ね、この教育の部分が入ってくればいいのかというお願いですね。そういう感覚で受け取ってください。

委員

今の意見に対して、私も商工会の会長ということで、仰せつかっておりますが、支所圏、本所圏が大分今のような状況でございます。なぜそういうことになるかという、支所のあり方と、本所の決裁とかいろいろありますよね。そういう中で、支所はどういうことをやっていけばお客さんが納得行くかという体質は、本所とやってることはまるっきり同じなんです。それにはやっぱり教育が必要です。教育やらないと、支所は支所、いつまでたっても同じです。それから、本所もある程度支所のことを考えて教育をしていただきたい。これが本当の、住民サービスということになるだろうと思う。そうすると、自然にね、人員の削減もできます。これを皆今までどおりにやろうと思うからなかなかできないんです。やっぱり教育をしてそういう中でやれば自然と削減ができる。こう考えております。以上です。

委員長

要するに、専門的ということと、コーディネートができるかといいますか、出されてきた問題について、的確にどこに話を持って行ってどう対処すればいいかが分かる人を、その意味で優秀なといいますか、ちょっと語弊ありますけれども、数人配置をするということが必ず行われなければならないという合意が皆さん基本共通した部分かと思えます。

委員

先ほどの皆さんの意見と内容的には皆同じなんですけど、7ページの名称的には3課ということを出てはいますが、実際に言うと何となく総務課とか市民窓口課とか福祉課というのは、行政のほうからの呼び名がなくなった感じだけ、そうすると総合窓口課とか生活支援課と言ったほうが市民側からいえば、旧友部の場合、総務課といえは2階ということでおそらく一段高いような感じで、すぐに行って話できるというイメージが市民の中にあまりないと思いますので、できれば名称等ももっと柔らかく考えて、行政側に考えてもらったほうは若干そういうイメージが一般の人は思ってると思うんで、できれば、パターン2みたいな中で、課の中の運営上はそのままでも、名称的にはあと少し、こういう表現のほうが良いと思うんですけどね。

委員長

冒頭にも、とりあえず現行のものを使っているというだけで、こだわりも何もないという話でしたけども、以前の文書では、総合窓口課と生活支援課という名前が例えば出ておりましたけど、では委員さん何かご提案ありますか。

委員

そういうかたちのほうが、業務の中で考えてもらったほうが、ソフトにまわれると思うんですけど、あんまり課をはっきりしちゃうと、少ない人数の中でオールマイティに動けるって場合には、生活支援課の中に福祉の中にもパターン割振り3つ課の中で上手く割振れれば、できるんじゃないかなと思うんですけどね。

委員長

それで、ではこの案についてどうかという議論に、本格的に入っていくということになると思いますが。

今回出されてきたものは、基本的に②の色合いが強いかといいますか、理由はということで先ほど話としてありましたけれども、思い切って当委員会として、2課ということのほうがいいんじゃないかというようなご意見も複数の方から出されたと思いますけども、名称はともかくですね、その3課、2課という辺りでは、皆さんいかがで

会議内容（主な意見）

しょうか。ちょっとその辺についてご意見伺いたいと思いますけど。

委員 今委員さんが仰ったとおり、3ページですか、パターン③の。2つの総合窓口課と生活支援課。これは分かりやすいですね。3課にすると地域総務課。ちょっと難しい。ということで、3ページを支援します。

委員長 名称については、もう少し何かございませんか。こんな感じでよろしいですか。2課ということでご意見いただきました。

委員 それって役割の大きさとね、その下に配置される職員の方の頭数も大事な要素だと思うんですけど。その大きさによって違うような気もするんですよ。ここに書いてあってイメージを本当はしなきゃいけないんですけど、私ちょっとイメージできないんで、大きな役割を担うのが3つあるのであれば3つがいいと思いますし、役割の集約等ができるなら、できれば1つでもいいんですよ。どのくらいのミッションがあるかですよ。これは、今の市役所のイメージからいってですよ。

委員長 業務量というイメージでよろしいですか。

委員 業務量でもいいですね。業務量と頭数はリンクすると思うんですけどね。

委員長 今回ですね、はっきりは言い辛いとは思いますが、作られた案について、人員配置ということになるかと思いますが、先ほど課長とか中間管理職の話を私申しましたけど、おおよそもし可能であれば、どのくらいの感じになるのか、何人くらいで担える業務を想定しているかということですが、いかがでしょうか。答えられますでしょうか。

事務局 人数の件についてはまだ打ち合わせ等はしてはおりませんが、今までの説明等の中でも、笠間支所、岩間支所それぞれ市民窓口課、福祉課については、現状ということなどを考えながら、また地域総務課、これ名称はあくまでも今の名称使っているだけですが、集約する地域総務課にある程度の人数をとということを考えると、大体35人から40人程度かなと考えます。

委員 それ笠間支所ですか。

委員長 1支所についてそれぞれということ。

事務局 それぞれの支所ともその程度かなというふうに考えております。

委員 左側の6ページより増えちゃっているんですね。左側の6ページの現状より。35人になって、今約30人くらいですよ。仕事が増えるのかな。そうでもないか。地域と市民と福祉でしょ。笠間支所で考えると3つ足すと約30人ですよ。集約して増えちゃうのか。

事務局 先ほどの6ページの現況のところについて、例えば上から2番目の税務課分室とか生活課とか道路整備課とか会計課分室とか横線で消してありますが、そこが全くゼロじゃなく総務課等に集約する。全てを集約する、全ての人数を集約する訳じゃないですが、その辺を考えると35人から40人程度かなというふうに考えております。それと、支所の人数については、第1回目のあり方検討委員会のときの資料にも出してありますが、平成21年度ので申し訳ないんですけど、笠間支所については60名、岩間支所については47名でございました。多分22年度4月1日現在では、笠間支所が57名だったと思うんですが、岩間支所が47だと思えます。

委員 今のことに関連するんですけど、結局7ページの方向性で、なんとなく方向性は行

会議内容（主な意見）

きますよね。最終決定ではありませんけどね。その7ページの方向性で行ったときに、いわゆる費用対効果といいますか、そういういい方は変なんですけど、サービスは落とさないようにしながら、集約効果を出す訳ですよ。そうすると、それぞれの笠間支所と岩間支所がどういう頭数になって、本所のほうには、どういう頭数の人が異動になってですよ、ただ単に50人を25人と25人に分けたのではぜんぜん効果出ませんよね。で、50人を今現状50人いるのが、例えば30人になって、15と15になれば、20の効果が出るんですけども、そういう方向性をちょっと具体的にシミュレーションしてみないと、この7ページの案でベストかベターなのかどうかというのは、なかなか結論が出ないと思うんですけども。次の宿題かもしれないんですけども。それが知りたいですね。

委員長

いつが、何年度がどうかという正確な数は私も分かりませんが、まだ市役所の世界では、いわゆる世代的に大量退職の時期で定年退職される方が一定数いる。そこで市職員全体の数を調整はされていくということが1つあると思います。その中で、引き上げて本所かどこかというようなことをトータルに示さないといけないというご意見ですか。

委員

集約効果が見えないですよ。

委員長

集約効果と言いますか、支所は引き上げるとすれば、本所は一時的に膨張する可能性はありますよね。

委員

それでは改善にならないですよ。

委員長

ですから、それが退職による減なのかどうかというようなところを示す必要がある。

委員

実際にどうするかというのは、実際職員の方がいますから、来なくていいですよという訳には行きませんからね。難しいと思うんですけども、やはり、あるべき姿というのは一応構築して、そのあるべき姿に対してソフトランディングで、現状数の明日からはできませんと。3年のスパンの中でこういうふうにしましょうという方向性を決めないとね、この7ページの案がベターなのかというのは、言えないですよ。

委員長

ですから、私もそこまでのデータもちろん持っていませんので。

委員

今日は無理だと思います。

委員長

例えばですけれども、まずは、来年度か再来年度か分かりませんが、この7ページのような、2課か3課か分かりませんが、今の35から40くらいの感じの体制だと。それがもう少し、4、5年先を見通せば、もう少し職員数全体が市全体として減ると。その中で、じゃあ何人かということ、採用数はどのくらいかというところの折り合わせで、市全体の体制が決まって行く。つまり、今、もっと減らせ、支所は引き上げると言っても、本所で、どこで何をするんだということそれまたソフトランディングという意味では行き先がなければどうにもならない訳ですから、もう少し経年的と言いますか、時間軸を持って、まずはこの7ページかもしれないけど、その次、さらに数年先はこうなるということもあるかもしれない。

委員

行き先がないのが、大事な問題なんです。行き先がないからそこに人を当てはめとくのは、民間企業の考えではそういうことはないですよ。ですから例えば、行き先がなくて、人がだぶつきましたと。でも笠間市としてより輝く笠間市にするためには本来もっとやんなきゃならない仕事があります。そういう仕事を創出して、そこに人を移せばいいと思うんですよ。この委員会から外れるのかもしれないけど、それを絶えず考えて行かないとね。

会議内容（主な意見）

委員

基本的にはですね、この業務内容を見ますと、提示されたもので内容的にはいいと思うんです。いいと思うんですけども、今どのくらいの人数がこのパターンで行くと必要なのか、何年先にこれでやるんだという感じの進め具合とかがあったと思うんですが、現実に今職員の数は多いんですね。市全体でね。そういうことを考えた場合に、今支所のあり方については、どういうふうな姿であれば住民サービスを落とすことなく職員を削減できるか。そういうことで議論していると思うんですが、そのことに徹して進めたほうが私はいいいと思うんです。その結果、いろいろ方法があります。ありますというのは地域総務課と市民窓口課を併せて2課とかいう話も出ましたけれども、そういった場合に人員がどれくらい削減できるのか、何人くらいになるのか、今の試算では、この案で、3課で行けば35名程度という話が出ましたけれども、これを3課じゃなく2課にすればもっと減らせるんじゃないか、サービスを落とさないでできるんじゃないか、そういうこともあると思うんですね。その場合に、人員、職員の数としてはどのくらいに減らせるのか、減らせるのかという語弊がありますが、どのくらいの数でやって行けるのかと、そのことをやっぱり中心に協議をすべきじゃないかと思うんですね。結果として、今職員多い訳ですから、そのとおりには行きません、2年とか3年では、おそらく行かないと思います。企業の倫理で行って、そのようにしようと思えば、リストラですよ。そういうことないですよ。その後の人員管理については、別な観点から考えるべきであって。議会とか。この委員会では、そういうことを論ずることについてはなじまないじゃないかと思うんですね。あくまでも適正な住民サービスを落とさないで、適正な支所のあり方はどうあるべきなのかという観点から話を進めるべきではないのかなと私は思っているんです。以上です。

あの、ついでながらですがね、これは2課体制、例えば地域総務課というのに、幾らか証明とか税務とかいろいろありますけれども、これを見ましたときにですね、ピンとこないですね。住民からみると。そこらのところを考えると、私は個人的には地域総務課じゃなくて地域総務課と市民窓口課を併せて、2課体制ということで行ったほうがいいんじゃないかと。

委員長

基本的にですね、今回の提示していただいた案を作成する前提は、市民が通常必要としている業務は維持すると。そうするとすれば、こういう業務は残すべきといいですか、残したほうがいいんじゃないか。そうだとすれば、各支所35から40くらいの方は必要だというのが、今のところの事務方からの判断だということですね。それで、課が3課か2課かというところでは暫定的に3ということで今日を出しましたけれども、議論で2がいいという話であれば、2の案と言うのは出せる用意はあるのかなというように思います。それともう1つは、いつの時点の姿なのかということかと思うんですね。今のところ、議論の前提は今年秋までにはここで結論を出して、今度の4月から組織再編をしたいということで動いて来たのかと思っておりますので、とりあえず来年の4月の姿ということかと思っておりますけれども、もう少し先、5年くらい先ということであれば先ほど委員さんがフェーズ2という言葉を出されましたけど、それはそれで、そういうものとして議論は可能かと思っておりますので、そこは分けたほうがいいのかというふうに思います。

それで、全体として、2課体制のほうがいいんじゃないかという意見が、非常に多いように思うんですけど。

委員

私は7ページの、このイメージの3課のほうに賛成です。というのは、下から福祉課というと、もう私達のイメージとして福祉関係で相談に行ったときには福祉課はどういう仕事をしているというのが、すぐ大体イメージできると思います。後、市民窓口課、つまり、今回に対してのアンケートでも一番利用者数の多かった、現在ではまだIT化されていけませんので、戸籍や住民台帳取るのは必ず市民窓口課、市民窓口課はこういった仕事をしているというのは、やはり市民としてすぐ分かる窓口課だと思いますので、これは残しておいてほしいと、私なりに思っております。ただ、市民窓口課の体制としては小さくなるべきだとも思いますけれども。その他に対して、総合的なものを、今、地域総務課となっていますが、その他のものをもう1つの課ということで、やはり3つの課に分けたほうがいいと思っております。以上です。

会議内容（主な意見）

- 委員 反論するようで大変申し訳ないんですけども、私は3ページの総合窓口課と生活支援課にして、これで7ページの下の2つを、市民窓口と福祉を一緒にして生活支援課というかたちにすれば、よろしいのかなというふうに反論させていただきます。
- 委員長 絶対多数決で決をとるということではないので。場合によっては両方出たということで、最初に戻るとことはありえますので。必ず1本にまとめなくてはということではございません。あらかじめ。
- 委員 2つと3つの違いは課長の数の違いですか。分かりやすくいうと。課長兼務すればいいんだよね。
- 委員 そう、課長の数。
- 委員 そればかりではないと思うんですよね。
- 委員 課長だけじゃなくて、少ない人数をね、お互いに融通し合ってできると思うんですね。課が一緒だと。相乗効果を発揮できるのではないかと。
- 委員 それだったら、1つの課にして、みんなやったほうが効率は上がる訳です。
- 委員 そういう意味でこの会の目的である、人員削減も可能じゃないかと思っている。
- 委員 役所の場合は縦割りだからね。
- 委員 それは今度は直してもらえないんだよ。縦割を横割、横にしないと駄目ですから、総合なんですから。公平になるんですから。
- 委員 仕事の忙しいときと暇なときあるんだから。
- 委員 そういう場合も考えて2課のほうが、2課を有機的につなげて行けばね。
- 委員 名は体を表したほうがいいということもありますからね。課長が兼務すれば、2つの課兼務するんですからスワッピングできるんだよね、お互いに。
- 委員 優秀な課長入れれば3つでもできますから。
- 委員 本庁の窓口行きましたね、市民課の窓口ありまして、その下に取扱業務がおのおのなっていますよね。ですから総合窓口にしても、この中身はこう、主なものはこういうことやっているんですよというのを分かるようにしておけば何ら問題ないと思うんですね。大枠でくくっちゃうとなかなか容易でないと思いますが。
- 委員長 委員さん冒頭でここはこっちに持って行ったほうがいいのかと仰ってたんですけど、結論的には3課前提ということではよろしいですか。
- 委員 2課ですね。
- 委員 今の委員さんのお話でね、3課がいいという印象を受けたもんですから。
- 委員 いえいえそういう訳ではなく、名は体を表すということで、さっき仰ったこと、なるほどなと思ったんですが、市民サイドから見たときに、名は体を表して、ここに行くとか何でも相談に乗ってもらえるというネーミングが、2つより3つのほうがいいんだあれば別に3つあってもいいんじゃないかと、それだけの話です。

会議内容（主な意見）

で。

委員

そういうイメージ。要するに、最初のイメージ。笠間の建屋の問題も第1回で出ましたので、その辺とこの整理を、要はどこまで踏み込むのかを、この委員会がどこまでやるのかということを中心にきちんと決めないと、後1回か2回で終わりなんでね。でも、建屋の問題もね、1回目に出てかなり議論になった訳ですよ。で、委員長が言われたように、それは後の問題だと一言で済ませてしまっているのかと、そんなところありますから、ちょっと事務局に確認をしたいと思います。

委員長

ただ単に先送りということではなくて、これからの議論の中でも、特に笠間支所をどこに、場所の問題ですね、それはその利便性が高い場所というようなことは出ていますけれども、具体的にどの地区のどこだというようなところまでは、この委員会での議論ではないんじゃないかなと思いますので。

委員

事務局から質問に対して答えてもらいたいと思うんですけど。スケジュール含めてね。どういう考えで。第1回目で説明あったのかもかもしれませんが、忘れてしまいましたので、すみません。

事務局

まず、支所のパターン等お話していますが、こちらについては来年の4月からをめぐりに、変更等をするような考えで、今回この委員会のほうにお願いしております。また、建屋の問題については、もう古いと、どうしようということで、今度のアンケートの中にもいろいろありましたが、例えば、場所を別な所にするような、そういう方向性、考えですか、そこら辺まで出してもらって、その後議会等と、報告書をいただいた後に協議を重ねて、建物については、来年4月に、例えば別なところに移るといようなことでも、すぐに移るといことでもなく、建物については、例えばできている所に入るのか、新しく建てるのかによって時間的な問題等もあるでしょうから、いつ移るとか建てるのか、そこについては私のほうからは何とも言えないんですが、支所の業務の変更等には、できれば来年の4月から変更をしていく考えで、この委員会に望んでおります。

委員

スケジュールは8月で報告書の取りまとめ。そういうスケジュールでよろしいですか。それから、次回ですね、今回7ページでいただいたものを、3課で出していますけど、2課の総合窓口課、名前は別にしまして、生活支援課の2課のシミュレーションというか、この7ページのようなものを出していただくということで、いただけますか。

それから、先ほど出た職員の関係が、もうちょっと知りたいんですけども。退職者も含めてですね、本庁、笠間支所、岩間支所の現在の職員数、それからここ何年かで何名くらい退職して、そこにどういうふうな要員を配置していくのかという部分ですね、何かものがあるれば、いいかなと思うんですけども。それもお願いできますか。お願いですが、あくまでも。以上です。

委員

支所ですね、支所はとにかく今、旧友部、旧岩間、旧笠間って概念だけで考えていますよね。で、その3つがどうしても必要だという前提で、じゃあ笠間支所はどこだとか岩間支所はどこだという話になりますよね。もうちょっと頭を柔らかくすれば、笠間市は1つですよ。もう4年も5年もたったんですからね。ですから、旧岩間とか、旧笠間という概念は全部とって、8万人の人口全体を上から俯瞰して、本所はもちろんいいですよ、ここにあるんですから、どこどこがいいのかなというのを考えたほうがいいと思うんですね。ちょっと次の話なんですけど。

それで、ふと思うんですけど、郵便局の位置図というのを今日配られましたよね。郵便局の業務ですらと言うと失礼になるんですが、こんなにたくさんあるんですね。あちこちにね。これは多分郵便局の仕事という意味では、住民のサービスがこういうポジションにあるとすごく便利なんだろうと思うんですが、それと比較論で考えたときに、やっぱり友部と岩間と笠間の3つにだけこだわっちゃうのは、いかがなものか

会議内容（主な意見）

なと思うんですね。そういう意味で、出張所という概念もフェーズ2でもフェーズ3でもいいんですけど、課題の中に入れといたほうが、いいんじゃないのかなという意見でございます。

委員長 つまり、機械によるキオスクというよりは、人を張り付けた出張所ということですか。

委員 これすごいですね。郵便局ね。

委員長 後2回で報告をというか、方針をもしまとめるとすれば、次回、2課案を示していただいでですね、1個にまとまるか両論併記になるかということはあると思いますけれども、3課だったらこんな感じ、2課だったらこんな感じで、後、職員数についてもイメージというところでまとめる作業が必要な訳ですけども、それを受けて、その次1回で答申の案文を確定することはちょっと、もしかしたら難しいかもしれないので、いずれかの時期にもう1回余分にやらなければいけないかもしれないですね。いずれにしてもこういうふうに議論が経過してきましたので、次回は2課案でという議論からやるということかと思えます。

委員 人員についてはですね、興味はありますが、行政のほうに任せてのほうがいいと思うんですね。人事関係ですからね。本所に一同に集めることも大変でしょうし。その辺は一任ということで、業務の内容を我々は決めて行けばいいのかなと、そういうふうに思うんですがね。おおざっぱな数字をね、口頭くらいで話してもらったほうがいいとは思いますがね。

委員長 そこは、いろんな意味で微妙な問題かもしれない。むしろここはある程度はっきり言ったほうが、そうできるという面もあるでしょうし。そこは最終的な文面にどこまで入れるかというところで議論はしたいとは思いますが。

委員 文面には入らないと思うんです。ですから一応参考資料としていただきたいなと思います。

委員長 では申し訳ないんですけど、一定の時期までに2課案の作成は可能でしょうか。一定の時期といいますか早い時期に。
では回答待っている間に委員さんから。

委員 今学校では、茨城県はいろんな調査から見ると人口とか県の勢いとかという、15～16位だと聞いたことがあります。全国で。そうすると学力の面では、そこにとでも追いついて行かないということで、今校長会を中心に、先生方に自分を高めろということで、研修をしっかりしろということで、尻をはたいて、自分高められないで何で子ども高められるかということで、やっている訳ですよ。この検討委員会でも、多分本所にしても支所にしても、スリム化をして行くと、人数とか、効率化を図ることが目的だと思うんで、やっぱり、先ほど出ました、専門の人が支所にいるとかいないとかではなくて、それなりの実力というか、力を、いろんな仕事が市役所にあって、大変だとは思いますが、是非、課長さん、部長さん方に職員の能力を高めるというか、そういうことをやっていただければ、スリム化しても支所の人数はある程度少なくなっても、市民から不満は出ないのかなという気はいたします。ですから、ハードな面ではなくて、職員の意識を高めて専門性を高めるんですか、そういうことをやっていただければ、何年か後には支所の機能は縮小されて、本所も人員が少なくなっていくんでしょから、耐えられるのかなと。

そろそろ私たちはテストの点数が発表されるのでぞくぞくしているんですが。また悪かったらこの次はどうしようと。職員を何とか改革して、自分を高めるように、教える技術を、高める技術を一生懸命やっている。今年実るか、来年実るか、いずれにしても、毎年やって行かなきゃならないので。

会議内容（主な意見）

委員 やはり質を高めないと。なかなか難しい。

委員 専門知識を勉強されることは、しなきゃいけないことだと思いますけども、その税務なら税務を勉強していて、今度1年2年くらいで変わるんですね。だから全体の全部の専門知識を持つのは難しいんですね。部を回る、2年から3年の間に回るとか、そういうのも少し考えていただければいいのかなと思います。国保年金覚えたと思ったらまた違うところという、なかなか専門知識身に付けることは難しいと思う。

委員長 どこの自治体でも同じようにオールラウンドにという人事政策でやっていると思うんですけど、人がだんだん減ってくる中で、どうするかですよ。初めから張り付けちゃうということはもちろんあり得ないことだと思いますけれども。だけど、人がいない中で専門性をといわれるとますます厳しくなっていくということですから、あるいは専門性が求める分野はプロフェッショナルとして、もう初めから雇うのかというようなことで採用のやり方も考える必要はあるかと思いますが、ちょっとテーマが外れて行きますので話を本題に戻しまして、スケジュールのところですか。いかがでしょうか。

事務局 先ほど2課体制ということで、そういうシミュレーションということでございますが、まず、支所に置くべき業務、4ページ、5ページまた7ページですか、この業務のほうはこれでよろしいかどうか、それでこういう業務内容のイメージでいいだろうということであれば、先ほど言われたように、シミュレーションで2課に組み換えとかもある程度できるかと思っておりますので、この業務、支所に置くべき業務がこれでよろしいかどうかだけ確認したいんですが。

委員長 すみません。進め方まずかったと思いますが。もうちょっと細かく検討すべきだったと思いますけど。4ページ、5ページにですね。現状分析、今後の方向（2）とございますけど、既存の支所に残す業務はこういうことじゃないかということで、考え方が出されていて、で、6ページの業務内容ということにもなっている訳ですけど。冒頭、自主防災とか地域振興は本所でもいいんじゃないかというようなご意見もどなたかからあったかと思っておりますけれども、他に。

委員 最初とぶり返しになってしまうんですが、今委員長からありましたように、自主防災と地域振興は本所一括で、効果的に計画立案して実行していただきたいということと、衛生環境のところは精査してほしいと書いてありますが、防犯対策も全市的、不法投棄と公害の対策は本所一括でやまして、苦情等の受付・取次は支所で行っていただいて、本所ではそれに基づいて速やかに実行していただきたいというように私は考えます。それから、包括支援センターについては、本所へ、他市でもそういうようなことなので、当市でも本所にまとめていただきたいと、そのように考えます。

委員長 というご意見でありますけど。

委員 もう1つ生活道路の維持管理、維持管理の内容がよく分からないんですが、穴があったとこ塞ぐとか、そういうものについては各支所でやるのではなくて、区長等から申請されたものについて本所で一括して対応すると。受付は支所で行うと。そういうふうに考えております。

委員 6ページですね、地域総務課、主な内容に、行政区に関することとあるんですけど、具体的にどういうことなのか説明いただきたい。行政区に関することの中身ですね。

会議内容（主な意見）

事務局	行政区，区関連のことということなんです。
委員	具体的にはどういうことなんですか。
委員	区長にお願いする仕事を検討する。
委員長	本所一括で問題ないということであれば，支所に置かなくてもいいということになって行くかと思えますけど。
委員	内容は良く分かりませんが，本所一括で公平にやったほうがいいのかもかもしれませんね。
委員	全市の見地でね。でないと，垣根が3つできちゃう。
委員長	<p>少しここで判断をして向こうに投げないとどうしようもないということがあると思うんですが。</p> <p>自主防災組織…7ページの表で説明いたしますが，特に地域総務課のところに集中していると思えますが，自主防災組織あるいは行政区に関すること，地域振興，それから四角の囲みの中の防犯対策，不法投棄対策，公害防止対策，それから道路の具体的な工事が加わるような維持管理ですね。この辺は本所でいいんじゃないか。</p> <p>要望等の受付は支所だというご意見が委員さんから出されましたけど。</p>
委員	行政区に関することという捉え方から行きますと，区長がかなり接触する機会が多くなると思いますよね。本庁に持って行っていいという部分もありますけども，やっぱりいろんな申請とか要望とかについては，支所で取次ぎますと書いてあるから，とりあえず支所で知っている人に頼んだほうが区長としてはやりやすい人もいるでしょうね。そういう観点から行けば，本庁でやる部分，一緒に対応する部分と分けてもらえればいいかなと。
委員長	あんまり個別の細かいところまでは議論はできないと思いますので。
委員	<p>自主防災組織は本庁でもいいと思いますよ。まだまだ少ないのでね。この笠間地区は少ないので，本庁がまとまってるいろいろやってもらったらいいいと思いますよ。</p> <p>地域振興というのは具体的には，今地域総務課で何をやっているんですか。いろんなイベントとかお祭りとかの関係ですか。地域振興の中身がちょっと分からないので，それによって支所に置いてもらうか，本庁でもいいのか。地域振興と一言で書いてありますが，具体的に何を指しているのか。</p>
事務局	地域振興ということで表現されていますけど，区長さんとのですね，例えば，笠間支所は旧笠間地区の区長さん方と連携を取りながら，いろいろやっていますよね。そういう中でいろんな要望とか出てきますので，本庁へ取次ぎとか出てきますけど，そういうものが大きな意味で地域振興というカタチで，ここでは表現されていると思います。
委員長	<p>行政区に関することと半分同じような意味ですので，表現として，業務内容を残すかどうかは別に，個別の事務等について，取次ぎ業務は当然必要なものがあるので，ということかと思えますので，むしろ，もう少し具体的に，この6ページの表の右側の各種申請，苦情・要望等の受付の取次ぎ業務というところに，区からのとかいうようなことで業務を少し明確化して入れていただくという感じですかね。それで，行政区に関すること，自主防災組織，地域振興に替える。</p> <p>7ページの表にある環境衛生のような事柄についてはいかがでしょうか，あるいは，道路の維持管理。</p> <p>いずれも要望受付ける所は支所には置くけれども，具体的な措置といえますか処理は，対応するのは本所からそこに出向いてもらってと。</p>

会議内容（主な意見）

- 委員 道路の維持管理なんかも、今日要請受けて、即座に即刻やるケースもたまにはあるかもしれませんが、結構時間が掛かるものなんですよ。頼んでもなかなかできないというのが現実ですね。
道路に大きな陥没ができたとかいうのは、すぐやってくれると思いますがね。そういう大きな場合は、支所だけではとても対応できないので、本所で業者頼んでやるとか何かとなってきちゃうと思うんですがね。
現状の維持管理業務というのは実際どのようなことをやっているんですか。
- 事務局 現状の維持管理は、例えば境界確認なんかもありますね。それから穴が空いた所をパッチングといいますか、合材で塞ぐようなのが通常いう維持管理となりますけれども、今回はここでの維持管理にということ、地元からいろんな要請があったのを受付けて、本所のほうで整備をします。そういったレベルの維持管理になろうかと思えます。でないと人数をどの辺配置したらいいか難しい部分ありますので、この辺の程度の維持管理。要請があったときに現場見て、どういう工法でやるかという判断ですかね。その辺までになろうかと思えます。
- 委員 そうしますと、支所ではそういうものを受付けて本所に つなげばいいということですね。
- 委員長 もともとのイメージに近いということですね。
- 委員 はい。近いですね。
その辺はしっかり書いていただければよろしいと思う。
- 委員 不法投棄対策と公害防止対策で年間どのくらい市民からの要望があるか、件数お聞きしたいんですが。
- 委員長 あまりとっさに言われて、ないかと思えますけど。どうでしょう。
ちょっと、予定の時間がもうそろそろきてはいるんですけど、次回でもいいですか。では、他の市民窓口課とか福祉課のあたりで。
- 事務局 苦情処理の件数でございますが、20年度でございますが、本所、支所合わせて522件受付けております。
- 委員 これ不法投棄じゃないんでしょ。内容が分からないならこの次でいいのでは。
- 委員長 いずれにしても、ここは譲らないんだと初めから記載もされていますので、出た範囲でいえば、7ページの地域総務課の庶務の辺りが少し整理できるかなという感じでしょうか。
それ以外は、概ねこの表に書かれた業務を前提としてということになるかと思えます。
- 委員 2課にする場合ですね、市民課と福祉課はくくるのはくくりませんが、住民と教育のほうは、総合地域、現在の地域総務課のほうに入れて、国保と年金は幾らか福祉に似通っているので、福祉のほうに入れていただければと、私は思います。
- 委員長 それが申請受付の業務であっても生活支援とかのほうに入ってくるのではないかということかと思えます。
ちょっとそれは、また出てきたところで具体的に検討すればいいとは思いますが、一応こういう意見出ましたので検討いただければと思います。
それですとね、2課案でというのが次回の課題ということになるかと思えます。準備どのくらいかとかそういうことは言えないんですけども。7月下旬くらいという感じですかね。もう少し早くすればということはあるかもしれないけど、そういう感じ

会議内容（主な意見）

でよろしいですか。7月下旬で。
では、具体的な日時等については、また相談をして、早急に連絡をさせていただきますけども。

2課を前提にしたシミュレーション案を早急に合わせていただいて、およそ7月下旬に次回開催をする。そこで両論併記か1案になるかというのは、まだ議論をしないと分かりませんが、最終的な案の取りまとめに向かうということにしたいと思います。

4 その他

委員長 他に各委員の皆様から何かございますか。よろしいでしょうか。
それでは、事務局のほうから追加的に何かございますか。

事務局 今委員長のほうから次回のスケジュールのお話をいただきましたので、7月の下旬くらいに進めさせていただきますので、早急に皆様方のほうに日程のご連絡をさしあげたいと思います。事務局から以上です。

委員長 そうしましたら、予定時間をオーバーしてしまっておりますけど、活発にご意見いただきまして、今日はありがとうございました。本日の支所のあり方検討委員会はこれで終了させていただきます。どうもお疲れ様でした。

委員 お疲れ様でした。

5 閉会 午後0時20分 【閉会】