

支所のあり方に関する検討報告書の概要

平成22年11月
支所のあり方検討委員会

当委員会は、平成22年3月5日に設置され、委員15名で構成し、支所のあり方（真に必要な市民サービス）について検討を行いました。

市民、区長、民生委員児童委員、各種団体等を実施したアンケート調査結果及び意見を踏まえるとともに、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には、今後も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ことを念頭に、会議において検討を進めました。この結果、市民サービスを大幅に減少させない前提で、支所組織を簡素化し、取扱業務を縮小していくべきという意見が大勢を占めました。

その他、委員会において出されたさまざまな意見を考慮し、支所のあり方について以下のとおり報告します。

支所のあり方に関する検討結果

(1) 「市民が真に必要とする支所サービス」について

市民が真に必要とする支所サービスについては、現在、笠間支所、岩間支所で行っているサービスのうち、次のサービスが必要だと判断した。

なお、支所に必要な機能・業務（サービス）の詳細については、**別紙1**のとおりである。

- ・各種諸証明（住民票、戸籍、印鑑証明、税証明など）
- ・国民健康保険、年金
- ・福祉
- ・各種相談・苦情等の受付窓口
- ・生活道路の維持管理
- ・現金の出納

(2) 支所の組織・規模について

支所の組織・規模については、**別紙2**のイメージに基づき、課の数を2課若しくは3課として議論を行った。

委員会の意見を絞り込むことは出来なかったが、大勢としては2課であった。

一部には、3課のほうが市民に分かりやすい、1課へ統合して簡素化を図るべき、笠間地区と岩間地区の人口数を考慮して、笠間支所を3課、岩間支所を2課体制にすべきとの意見があった。

これらのことを踏まえ、支所組織の簡素化、取扱業務の縮小を行うとともに、市民に分かりやすく利用しやすい組織を構築すべきである。

なお、職員数については、当委員会が結論を出すべき事項ではないが、市民サービスを維持しつつも、前述の(1)「市民が真に必要とする支所サービス」の業務に見合った人数へ極力削減すべきである。

(3) 「老朽化した笠間支所をどう考えていくか」について

老朽化した笠間支所をどう考えていくかについては、改築・新築の費用比較や、今後の維持管理経費等を含めた経費削減効果から、建て替えを基本として議論を行う中で、市民の利便性を考慮し、市街地に移転すべきであるとの意見が大勢を占めた。出された意見は、以下のとおりである。

- ① 現在の笠間支所については、高台に位置しており、高齢者や身体障害者等の交通弱者が利用するには不便なことから、市民の利便性を考慮し、市街地に移転すべきである。

移転先の選定にあたっては、市が所有する施設の有効活用、市が所有する土地等の活用の可能性などを十分検討すべきである。

その他、既存の民間施設等を賃借するなど、移転経費、施設整備及び維持管理経費がかからないような手法についても、十分に精査検討すべきである。

- ② 笠間支所の移転に伴い新たな用地を求めるのであれば、地区住民は昭和の合併後長きにわたり現在の地で慣れ親しんだことから、現在の笠間支所の敷地へ建て替えるべきである。

その際、笠間支所の敷地を公園として整備することにより、人々の集まれる場所、市民の憩いの場所となるようにすべきである。

(4) 付帯意見

委員会の会議の中で一部意見があったことから、組織・機構を検討する際に、以下の事項についても、可能な限り反映することを要望する。

- ・支所は、今後少ない人数で多種多様な受付相談業務等を行うことから、職員の接遇、クレーム対応等の研修を実施するなど、人材育成に力を入れること。なお、職員の配置については、職員の士気が上がるよう配慮すること。
- ・支所の見直しにより本所に異動した人材は、笠間市飛躍発展のための新しい施策の断行に活用すること。
- ・組織・機構については、民間企業等で実施されている組織のフラット化など、既成概念にとらわれることなく、市民サービスの向上のため常に改革を行うこと。
- ・政府のIT戦略本部における「新たな情報通信技術戦略（IT戦略）」では、「今後のICT（情報通信技術）の進展によって、自宅やオフィス等の行政窓口以外の場所において、国民生活に密接に関係する主要な申請手続や証明書入手が、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。」こととしていることから、政府の動向を注視するとともに、その実現可能性について積極的に検討を行うこと。
- ・既に構築されている「相談端末（キオスク端末）」を活用し、市民の問い合わせや相談に即座に対応するなど、事務処理の効率化、迅速化を図ること。
- ・今後の行政改革の推進においては、費用対効果などの予想効果を基に各審議会及び行政内部での議論を進めること。

○支所に必要とする機能

番号	機能	内容	備考
①	庶務, 収納	・庁舎管理, 各種料金収納	
②	住民関係	・住民基本台帳, 戸籍, 印鑑登録・証明 ・交通, 防災, 防犯 ・税務 ・転入学など	住民関係(住基, 戸籍, 税務)を主とし, 福祉・年金等についての窓口機能を有する
③	国保, 年金	・国民健康保険 ・国民年金	
④	福祉, 健康	・社会(障害, 生活保護等)・子ども・高齢福祉 ・医療, 老人保健, 母子保健, 介護保険	
⑤	環境衛生	・一般廃棄物(家庭ごみ), 公害(騒音・悪臭), 鳥獣	日常生活に支障が出ることに対応する現場機能を有する
⑥	土木	・道路維持管理 ・上下水道, 公園, 市営住宅	

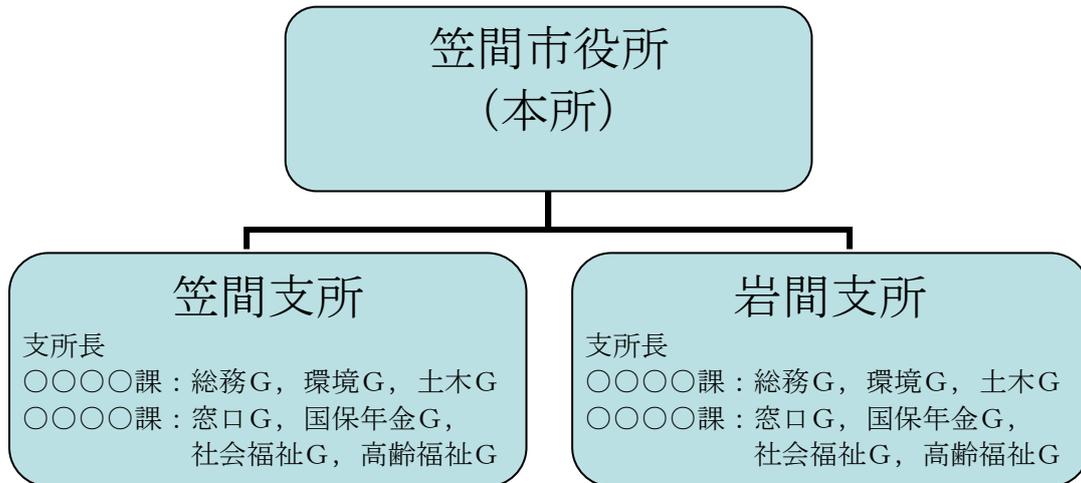
○支所に必要な業務

機能	主な業務内容
①庶務, 収納	<ul style="list-style-type: none"> ・支所庁舎の維持管理(地域総務課) ・行政区に関すること(地域総務課) ・収納業務(会計課分室) ・各種申請, 苦情・要望等の受付・取次ぎ業務 ※ 自主防災組織, 地域振興については, 本所への取次ぎ ・税証明書の発行, 原動機付自転車等の標識の交付・廃車手続(税務課分室) ・県民交通災害共済受付(生活課)
②住民関係	<ul style="list-style-type: none"> ・住民基本台帳, 戸籍, 印鑑登録・証明, 埋火葬許可(市民窓口課) ・転入学(市民窓口課)
③国保, 年金	<ul style="list-style-type: none"> ・国民健康保険(市民窓口課) ・後期高齢者医療保険の申請受付(市民窓口課) ・医療福祉費(マル福)の申請受付(市民窓口課) ・国民年金(市民窓口課)
④福祉, 健康	<ul style="list-style-type: none"> ・障害者手帳の申請受付, 補装具等申請受付, 生活保護相談(福祉課) ・日赤, 民生委員児童委員(福祉課) ・保育所・放課後児童クラブ入退所受付, 子ども手当(福祉課) ・地域包括支援センター, 高齢者への支援, 敬老事業, 介護保険認定申請受付(福祉課)
⑤環境衛生	<ul style="list-style-type: none"> ・家庭ごみの収集(生活課) ※ 不法投棄対策, 公害防止対策(騒音・悪臭等の対応)については, 苦情等の受付のみ。 ・有害鳥獣苦情受付(生活課) ・飼い犬の登録(生活課) ・上下水道等の各種受付(生活課)
⑥土木	<ul style="list-style-type: none"> ・道路関係の取次ぎ窓口(道路整備課) ・道路の維持管理(道路整備課)

※ () の課名は, 検討時点での支所における課名。

支所 2 課のグループ編成（イメージ）

※ 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。

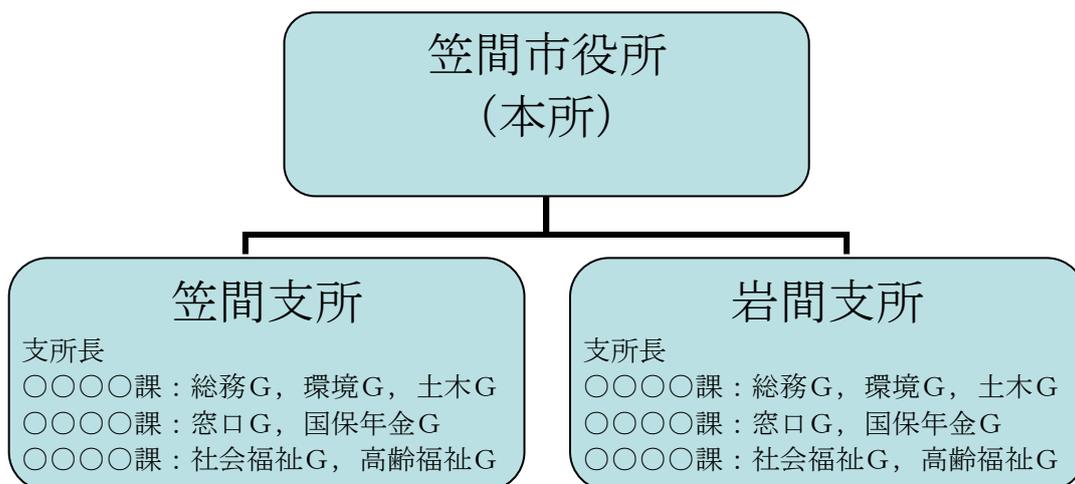


○支所で行う行政サービスの主な業務内容（想定人数：36人）

課 名	主な業務内容
支所長：1人 ※兼務あり ○○○○課 （14人） 課長：1人 補佐：1人 課員：12人	○総務グループ <u>庶務</u> ・支所庁舎の維持管理，行政区に関すること ※ 自主防災組織，地域振興については，本所への取次ぎ <u>税務</u> ・税証明書の発行（納付書の再発行），原動機付自転車等の標識の交付・廃車手続 <u>収納</u> ・現金の出納
	○環境グループ <u>環境衛生</u> ・県民交通災害共済受付，各種相談受付・取次ぎ，有害鳥獣苦情受付，飼い犬の登録，上下水道等の各種受付 ※ 不法投棄対策，公害防止対策（騒音・悪臭等の対応）については，苦情等の受付のみ
	○土木グループ <u>土木</u> ・生活道路の維持管理（苦情の受付や相談等。工事が必要なものは本所で対応），各種照会，本所への取次ぎ
○○○○課 （21人） 課長：1人 補佐：1人 課員：19人	○窓口グループ <u>住民</u> ・戸籍，住民基本台帳，印鑑証明，埋火葬許可
	○国保年金グループ <u>国保，年金</u> ・国民健康保険，後期高齢者医療保険の申請受付，国民年金，医療福祉費（マル福）の申請受付
	○社会福祉グループ <u>福祉，健康</u> ・日赤，保育所・放課後児童クラブ入退所受付，子ども手当，障害者手帳の申請受付，生活保護相談，補装具等申請受付，民生委員児童委員
	○高齢福祉グループ ・地域包括支援センター，高齢者への支援，敬老事業，介護保険認定申請受付

支所3課のグループ編成（イメージ）

※ 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。



○支所で行う行政サービスの主な業務内容（想定人数：38人）

課名	主な業務内容
支所長：1人 ※兼務あり 〇〇〇〇課 (14人) 課長：1人 補佐：1人 課員：12人	○総務グループ <u>庶務</u> ・支所庁舎の維持管理，行政区に関すること ※ 自主防災組織，地域振興については，本所への取次ぎ <u>税務</u> ・税証明書の発行（納付書の再発行），原動機付自転車等の標識の交付・廃車手続 <u>収納</u> ・現金の出納
	○環境グループ <u>環境衛生</u> ・県民交通災害共済受付，各種相談受付・取次ぎ，有害鳥獣苦情受付，飼い犬の登録，上下水道等の各種受付 ※ 不法投棄対策，公害防止対策（騒音・悪臭等の対応）については，苦情等の受付のみ
	○土木グループ <u>土木</u> ・生活道路の維持管理（苦情の受付や相談等。工事が必要なものは本所で対応），各種照会，本所への取次ぎ
〇〇〇〇課 (11人) 課長：1人 補佐：1人 課員：9人	○窓口グループ <u>住民</u> ・戸籍，住民基本台帳，印鑑証明，埋火葬許可
	○国保年金グループ <u>国保，年金</u> ・国民健康保険，後期高齢者医療保険の申請受付，国民年金，医療福祉費（マル福）の申請受付
〇〇〇〇課 (12人) 課長：1人 補佐：1人 課員：10人	○社会福祉グループ <u>福祉，健康</u> ・日赤，保育所・放課後児童クラブ入退所受付，子ども手当，障害者手帳の申請受付，生活保護相談，補装具等申請受付，民生委員児童委員
	○高齢福祉グループ ・地域包括支援センター，高齢者への支援，敬老事業，介護保険認定申請受付