

# 支所のあり方に関する検討報告書

平成22年11月

支所のあり方検討委員会

## 目 次

<b>1 支所のあり方に関する検討結果</b>	
(1) 「市民が真に必要とする支所サービス」について	1
(2) 支所の組織・規模について	
(3) 「老朽化した笠間支所をどう考えていくか」について	
(4) 付帯意見	
<b>2 結論に至った経緯</b>	
(1) 「市民が真に必要とする支所サービス」について	3
(2) 支所の組織・規模について	
(3) 「老朽化した笠間支所をどう考えていくか」について	
<b>別紙1</b>	5
<b>別紙2</b>	6
<b>3 検討の経過（支所のあり方検討委員会 開催経過）</b>	
・第1回委員会 平成22年 3月 5日（金）	8
・第2回委員会 平成22年 4月19日（月）	9
・第3回委員会 平成22年 5月28日（金）	10
・第4回委員会 平成22年 6月29日（火）	11
・第5回委員会 平成22年 7月27日（火）	12
・第6回委員会 平成22年 9月10日（金）	13
・第7回委員会 平成22年10月 5日（火）	14
・第8回委員会 平成22年11月 4日（木）	15
<b>資 料</b>	
・支所のあり方検討委員会設置要綱	16
・支所のあり方検討委員会委員名簿	17
（参考資料）	
・検討の経緯	18
1 はじめに	
2 現状の把握	
◇ 支所の組織・機構	
◇ 支所の行政サービス機能	
◇ 支所で行っている行政サービスの主な業務内容	
◇ 業務別の状況	
◇ 庁舎の状況	24
(1) 笠間支所	
(2) 岩間支所	
・支所に関するアンケート調査結果（抜粋）	25
(1) アンケート数	
(2) 支所の今後の方向性	
(3) 支所への用件（上位4業務）	
(4) 支所の業務の重要度（上位4業務）	
(5) 支所の業務の重要度（福祉部門全業務）	

## 1 支所のあり方に関する検討結果

当委員会では、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置きながら、8回の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。

なお、今回の検討結果には、笠間支所に配置されている教育委員会の移転等の検討を含めていないことを申し添えます。

### (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とすれば、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。

## 2 結論に至った経緯

### (1) 「市民が真に必要とする支所サービス」について

委員会の開始当初において、

- ・合併から4年が経過し、支所においては、地域住民のサービス利用状況に少しずつ変化が見られていること
- ・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、更なる行財政改革が不可欠な状況であること
- ・今回の検討には、笠間支所に配置されている教育委員会の移転等の検討を含めないことを確認しました。

これらのことから、支所には支所を利用する市民が本当に必要な機能・サービスを残し、それ以外の機能・サービスについては、本所へ集約する方向で検討すべきとの意見が大勢を占めました。

議論の中では、せっかく合併したのだから、極論すれば支所は必要ないのではないかと。仮に必要であれば、出張所程度のものが各地区に複数あったほうが、むしろ市民サービスの向上が図られるのではないかと意見もありましたが、高齢者や身体障害者等の交通弱者の利便性や、笠間・岩間地区にはそれぞれ地区に住んでいる市民がいることから、一定程度のサービスは必要であること。また、一気に出張所になることについては、市民の理解が得られるのかとの疑問や、支所がなくなることについては不安があるとの意見から、支所を残す方向での検討となりました。

市民が真に必要とする支所サービスの検討では、市民、区長、民生委員児童委員、各種団体、市政懇談会の出席者からのアンケート結果を参考にしつつ、支所で提供しているサービスを絞り込みながら、現に多くの市民が利用し、かつ、今後とも必要とされている、住民票、戸籍、印鑑証明、税証明などの各種諸証明の申請・発行などの各種窓口業務や、税・手数料等の納付、高齢者や身体障害者等の交通弱者に関連する業務、市民生活を支援するための各種相談・苦情等の受付窓口、生活道路の維持管理などについて、支所に残すべき機能・サービスとしました。このことにより、現在市民が日常的に利用しているサービスは、ほぼ維持されると判断しました。

### (2) 支所の組織・規模について

支所の組織・規模については、本所・支所の設置方法（パターン）ごとの検討を行いました。

本所・支所の設置方法（パターン）の違いによるメリット・デメリットや、アンケート結果などから、「②職員を減らし、取扱業務を縮小する」、「③窓口を集約し、簡素化を図る」に向けた検討、若しくは、その両方を併せたような形を検討することとし、支所に残すべき機能・サービスを基に検討しました。

また、行政キオスク端末<sup>\*</sup>や郵便局・農協等での諸証明書発行などの可能性から、「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」についても検討しました。

#### ○本所・支所の設置方法（パターン）

- |   |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"><li>① 今までどおり支所の取扱業務を継続する</li><li>② 職員を減らし、取扱業務を縮小する</li><li>③ 窓口を集約し、簡素化を図る</li><li>④ 職員を増やし、取扱業務を充実する</li><li>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</li><li>⑥ 支所を廃止し、一定距離に出張所を設置する</li></ol> |
|---|

課の数については、現状の「5課3分室」から委員会で選定した縮小・簡素化する「パターン②、③」に基づき検討することとし、「2課案」、「3課案」のイメージ別紙2を基に、活発な議論が行われました。

「2課案」については、課の垣根を取り払うことにより、職員間の協力が図られる、課の数を少なくすることにより管理職の人件費が削減できるなどの意見が、「3課案」については、利用する市民にわかりやすい、スムーズに利用できるのではないかと、などの意見がありました。その他にも1課へ統合して思い切った簡素化を図るべき、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課にすべきとの意見もあったことから、委員の意見の大勢は「2課案」となりましたが、1つに絞り込むことは行わず、併記することとしました。

また、今後のICT（情報通信技術）の進展による「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」ことについても議論を行いました。政府の方向性が現時点では未確定なことから、今回はこの案を取り入れませんでした。

その他、支所に必要な機能・サービス及び規模を検討する際に、職員数についても、支所の職員数を35人程度と想定し、議論を行いました。

職員数に関する議論では、支所の職員を35人程度に削減しても大した改善ではない、半減を目指すべきとの意見や、支所の職員を減らして本所に集約することが、本当に市民サービスになるのかとの意見もありました。また、職員が減少するのだから、支所には仕事のできる職員を配置すべきとの意見や、支所に専門職やオールマイティーな職員を配置するのが難しいとすれば、頻度の少ない相談等は、テレビ電話などの活用により、本所から懇切丁寧に、スピーディーに対応する方法でいいのではないかと意見がありました。

当委員会が結論を出すべき事項ではありませんが、職員数については、市民サービスを維持しつつ、組織のスリム化や職員を削減することにより生まれた資源（人・財源）を有効活用しなければならないとの意見が大勢を占めました。

※ キオスク端末とは、不特定多数の人が、タッチパネルなどの簡単な操作により、必要な情報にアクセスしたり、さまざまなサービスを利用したりすることができる端末装置。キオスク（KIOSK）とは、公園の売店のような簡易建造物のこと。

### （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、現在の笠間支所を活用し改築した場合の費用と、新築した場合の費用を比較した結果、建て替えを基本として議論を行い、新築すべきとの結論に至りました。ただし、（1）（2）で述べた方向性が前提です。

場所については、現在の笠間支所は、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であることから、市民の利便性を考慮し、市街地に移転すべきであるとの意見が大勢を占めました。一部に移転に伴い新たな用地を求めるのであれば、経費を掛けずに現在の笠間支所の敷地へ建て替え、周辺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との意見がありました。

その他、公民館など市が所有する施設の有効活用や、市が所有する土地で活用できる場所が無いのか、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をあまり掛けないほうがよいとの意見がありました。

笠間支所の建て替えについては、市民サービス及び経費削減等を総合的に検討すべき事項であるとの判断から、複数の意見を記載し、今後の執行部、議会、地区住民等が一体となり開かれた議論により決定されることを期待するものです。

## ○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	

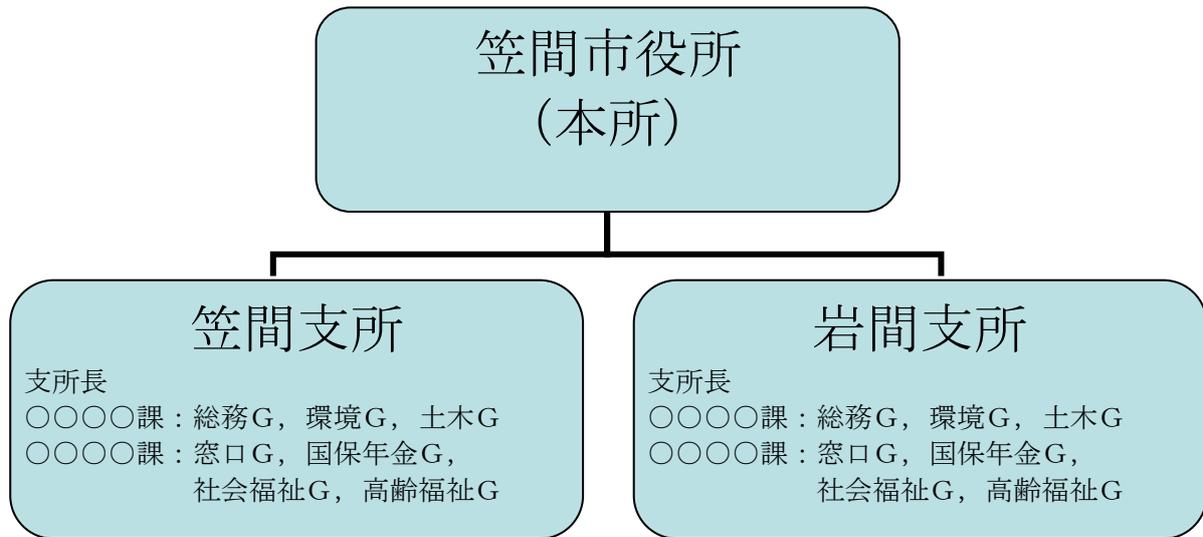
## ○支所に必要な業務

機能	主な業務内容
①庶務, 収納	<ul style="list-style-type: none"> <li>・支所庁舎の維持管理(地域総務課)</li> <li>・行政区に関すること(地域総務課)</li> <li>・収納業務(会計課分室)</li> <li>・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</li> <li>・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)</li> <li>・県民交通災害共済受付(生活課)</li> </ul>
②住民関係	<ul style="list-style-type: none"> <li>・戸籍, 住民基本台帳, 印鑑登録・証明, 埋火葬許可(市民窓口課)</li> <li>・転入学(市民窓口課)</li> </ul>
③国保, 年金	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国民健康保険(市民窓口課)</li> <li>・後期高齢者医療保険の申請受付(市民窓口課)</li> <li>・医療福祉費(マル福)の申請受付(市民窓口課)</li> <li>・国民年金(市民窓口課)</li> </ul>
④福祉, 健康	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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)</li> <li>・日赤, 民生委員児童委員(福祉課)</li> <li>・保育所・放課後児童クラブ入退所受付, 子ども手当(福祉課)</li> <li>・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)</li> </ul>
⑤環境衛生	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・有害鳥獣苦情受付(生活課)</li> <li>・飼い犬の登録(生活課)</li> <li>・上下水道等の各種受付(生活課)</li> </ul>
⑥土木	<ul style="list-style-type: none"> <li>・道路関係の取次ぎ窓口(道路整備課)</li> <li>・道路の維持管理(道路整備課)</li> </ul>

※ ( ) 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。

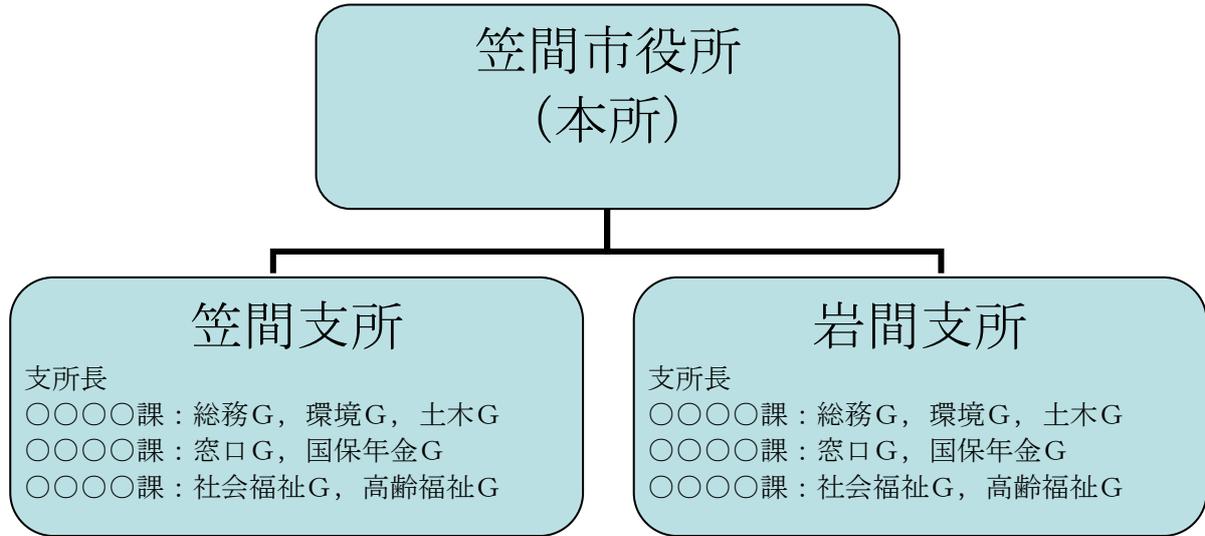


## ○支所で行う行政サービスの主な業務内容（想定人数：36人）

課名	主な業務内容
支所長：1人 ※兼務あり  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対応），各種照会，本所への取次ぎ
〇〇〇〇課 (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に対応），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

### 3 検討の経過（支所のあり方検討委員会 開催経過）

#### 第1回検討委員会

開催日時	平成22年3月5日（金）午後2時から4時
会場	笠間市役所（本所）2階 中会議室
内容	・委員委嘱 ・支所の現状についての説明及び各委員からの自由な意見交換

#### 【主な意見】

- ・3市町合併により、組織の規模は3分の1に減ってもいいはずという荒い考え方もある。
- ・合併の目的からすれば、基本的には本所に合併できるものは全部合併して、支所は無いほうがいい。支所には、本当に必要最小限度のものがあればいいのではないか。
- ・人口8万人の笠間より大きな市でも、あちこちに支所は無いと思う。
- ・昭和の合併時には支所はなかった。
- ・住民は本所へ行くことが多くなってきていることから、支所の機能は減少していくのではないか。
- ・笠間市は、合併時の約束で総合的機能を持った支所との位置付けを合意し、それでやってきたことを踏まえるべき。
- ・できるだけ行政をコンパクトにして、最小限だけ残すという考え方もあるが、合併時の約束だからと言う人もいる。
- ・支所の人数は少ないが、支所でしかできない業務については、きちんと残すべき。
- ・市民サービスを余り落とさないで合併効果を出すべきではないか。
- ・少ない人数できちんとした業務をするためには、本当に仕事のできる職員を配置すべき。
- ・1つの総合窓口を設置して、そこへ行けば証明書、受付なんでも出来るというふうになれば、限られた人数でできると思う。
- ・市民にも少し我慢というか、頑張れるところは頑張ってもらえれば、支所をできるだけ小さくするというのは可能ではないか。
- ・高齢者の方は近くの施設を利用したいのではないか。
- ・仮に窓口的なところだけ残すとすれば、建物は立派なものでなく、公民館的な所に設置することもありうる。

## 第2回検討委員会

開催日時	平成22年4月19日（月）午後2時から4時20分
会場	笠間市役所 笠間支所 2階 第1・第2会議室
内容	<ul style="list-style-type: none"><li>・第1回委員会における各委員からの要求資料について</li><li>・支所に関するアンケート調査（案）について</li><li>・支所における課題・真に必要な機能等について（論点整理）</li></ul>

### 【主な意見】

- ・スリム化を根底に議論し、支所に必要な機能を出すべき。
- ・合併して4年しか経っていないので、支所業務の縮小は時期尚早ではないか。
- ・支所を廃止して、出張所を3ヶ所作っても良いのではないか。
  
- ・多くの市民が必要とするサービスは、支所に残すべき。
- ・月に数回程度の頻度の少ない業務については、本所に集約してもよい。
- ・高齢者や障害を持っている方は、本所に行ける人ばかりではないので、福祉関係の業務は支所に必要。
- ・高齢者など支所でなければ用が足せない人もいるため、足したい用が足せるようにすべき。
- ・合併後、道路の整備が進み、本所への距離感が縮まっているので、専門的な業務は、本所に集約させてもよい。
- ・市民にも少し我慢や協力をしてもらえれば、業務を本所に集約し、支所は必要最小限にすることも可能。
  
- ・石岡市、常陸太田市は人口的には同じだが、一般行政職の支所勤務の職員比率は、石岡市（5%）、常陸太田市（17%）に比べて、笠間市は約25%となっており、支所にいる職員の比率が若干高いのではないか。
- ・各証明書等の受付業務は、総合窓口のようにすれば合理化が図れる。
- ・笠間地区では、必要最小限のものを笠間地区の中心のほうに移してはどうか。
  
- ・事務局から支所のあり方についてのいくつかのパターンを提示してもらい、それを基に検討した方が議論は進むのではないか。

### 第3回検討委員会

開催日時	平成22年5月28日（金）午後2時から4時10分
会場	笠間市役所 岩間支所 2階 会議室
内容	・支所に関するアンケート調査結果 ・本所・支所の設置方法による検討

#### 【主な意見】

##### ○支所に関するアンケート調査結果

- ・アンケート回収率が4割程度あることから、十分にくみ取るということが大事である。
- ・折角合併したのだから合併効果を出すための改革をやってほしいという回答が40数%あることを真摯に受け止めるべき。

##### ○本所・支所の設置方法による検討について

- ・支所をできるだけ小さくして、本所に仕事を集約するというのが1つの方向性ではないか。
- ・合併で笠間市という大きな1つの単位になったので、本所に集約して支所を縮小して行くのが、本来の市としてのあり方。
- ・本所に仕事を集約すると支所の仕事は小さくなり、建屋も大きな必要はなくなる。市民から見たときにも小さな建屋になれば、合併効果が出てスリムになったと見える。
- ・笠間支所を廃止して、旧笠間市の中に3ヶ所ぐらい出張所を設置したらもっと市民サービスは向上するのではないのか。
- ・水戸市では、市民センターが31ヶ所ある。正職員は1人、臨時職員が3人ぐらいで、3～4人でやっている。そのようなものを設置すれば、かゆいところに手が届く。
- ・駅に市民センターを設置すれば、かなり便利になると思う。証明書の発行や税金を納められればいいのではないのか。
- ・支所にはいろいろな相談に乗ってくれるという感覚があるが、出張所だと機械的に書類をただ貰うだけという感じなので、支所がなくなって出張所というのは不安である。
- ・機能を本所に集めて、果たして利便性は保てるのかどうか疑問である。
- ・支所でも出張所でも特に変わりはしない。福祉に関して一番必要なのは窓口である。
- ・支所に障害者、高齢者の部署というのは外せない。機械化されてもそれを理解できない方もいる。
- ・仕事には繁閑がある、忙しいときは外部リソースを活用することも踏まえるべき。
- ・専門的な相談等についても、本所での取扱いばかりでなくて、支所職員が専門的な研修を重ねることによって対応してほしい。
- ・支所で相談を受けたときに、IT技術により、テレビ電話を活用すれば、支所に専門家が常駐しなくても対応ができる。
- ・いろいろな会議をやる機能も、支所の中に必要ではないか。
- ・岩間支所は、公民館という形で地域の交流の場に支所がある。笠間支所の場合には、支所単独であり公民館、図書館と分離している。同じに比較するということはできない。
- ・笠間支所は、老朽化しているので、有効利用している岩間支所のような形が望ましい。
- ・笠間支所は、場所が変わったほうが、市民にとっては便利ではないか。図書館・公民館がある場所に、もうちょっと小さいものを作ればいいのではないのか。
- ・笠間支所が現在地でなくなったとしても、影響はないのではないのか。ポレポレあたりに出張所を構えとか、公民館に持っていかしたほうが人がそこに集まる。
- ・車いすの方、今は電動カーもあるが、あるいは車をお持ちでない方は、今の場所では急な坂の上にあるため不便ではないか。
- ・笠間支所の場所については、旧笠間市全体を見回して建設した何らかの理由があったのではないのか。
- ・次回以降、事務局から支所の想定職員数を提示してもらい、それを基に検討した方が議論は進むのではないのか。

## 第4回検討委員会

開催日時 平成22年6月29日(火) 午前10時から12時20分  
会場 笠間市役所(本所) 3階 議会全員協議会室  
内容 パターン選定に基づく支所機能・業務  
※ 支所の職員数を35人~40人程度と想定し、議論を行った

### 【主な意見】

- ・3課で35名の職員数をイメージの前提にしたものだが、2課にすればもっと減らせる。
- ・あくまでも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。
- ・地域総務課と市民窓口課を併せて2課体制で行ったほうがいい。
- ・3課に賛成する。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、大体イメージできる。
- ・市民窓口課は、アンケートでも一番利用者数が多かった。市民としてすぐ分かる窓口課だと思うので残すべき。ただし、体制は小さくすべき。
- ・基本的には2課でいいのではないか。この委員会の1つの大きな目的は、職員数を減らすということにあるのではないか。
- ・サービスを落とさないことを考えた場合、業務をこなすためには2課体制がこの委員会の目的に近づける。課長の数も減るし、相当少ない人数でやって行ける。
- ・分かりやすい看板をあげれば、課は1つで係を5つくらい置くという考えもある。
- ・1つとか2つとか3つとかにはこだわらない。分かりやすければいいと思う。議論ができるので課長の数がたくさんいてもいい。
  
- ・本所に頼らなくても、専門的な知識で対応できる人を支所に配置することが基本だと思う。
- ・支所にオールマイティな人とか組織を作れば、重い支所になる。分からないことは、スカイプ、テレビ電話などで懇切丁寧にスピーディに対応する方法でいいのではないか。
- ・専門分野ごとに職員を配置したら相当な人数になる。特殊な質問というのは、日常的に出てくるものではないので、テレビ電話での対応でもいい。
- ・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。そのことに徹して進めたほうがいいと思う。
- ・出された問題について、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、数人配置をするということが行われなければならない。
- ・人員管理については、別な観点から考えるべきでは。この委員会では、なじまないのではないか。
  
- ・笠間支所の場所については、利便性がいい場所というようなことは出ているが、具体的にどの地区のどこだというようなところまでは、ここの委員会での議論ではないのではないか。
- ・旧市町で考えているが、合併で笠間市は1つになり、もう4年も5年も経ったのだから、8万人の人口全体を俯瞰して、支所はどこがいいのかを考えたほうがいい。
- ・郵便局の位置は、おそらく郵便局の仕事という観点から、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。友部と岩間と笠間の3つにだけこだわのではなく、出張所という概念も、課題の中に入れておいたほうがいいのではないか。

## 第5回検討委員会

開催日時 平成22年7月27日(火) 午前10時から11時50分  
会場 笠間市役所(本所) 3階 議会全員協議会室  
内容 委員提案による支所体制の検討

### 【主な意見】

- ・支所に残すもの、本所に持っていくものについては、資料に記載された内容でいいと考える。
- ・支所業務としての国保年金というのは、住所変更したときの手続が主になるのではないか。住民と同じところで国保や年金の住所等の変更もできたほうが住民にとっても利便性がある。人数の配置にこだわるよりは、利便性という点ではまとめたほうがいい。
- ・福祉課の仕事については、これでいいと思う。
- ・原動機付自転車の標識の交付、廃車については、高校生の原付バイクを頭に思い描いた。交通弱者を考えると、支所においても問題はない。
  
- ・住民と国保と教育を生活支援課、福祉課にすれば2つに割れバランスが取れる。住民にしても、国保年金、教育にしても、福祉関係なので生活支援課ではないか。
- ・課をつくると、課と課の間に垣根ができる。1つの支所の下にグループが6～7つあるほうが、お互いの仕事の繁閑に合わせたやりくりも容易ではないか。
- ・この委員会ができた狙いに対して、大胆な新体制になっているか、大胆な提言になっているか。2課・3課案の提言で、2～3人減るというのでは委員会を作った意味がない。
  
- ・支所のあり方を考える訳だから大幅に革新されるというのを、職員の頭数を1つの切り口としてもいいのでは。
- ・3割の職員削減というのは、あまりすごい改革ではない感じがする。大胆な委員会提言をするのであれば、半減くらいをターゲットしたほうがいいのでは。
- ・70人という案を、50人だというふうにしたとして、本所に集約するという事に当面はならざるを得ない。最終的には半減を目指してほしいということは入れるとしても、あまり厳密に支所という立場だけから人数を確定的に言うのは難しい。
- ・支所の職員を減らすと、支所としてはミニマムな支所になるが、ただフロムツウの関係だけで支所にいた人間が本所にいって、後は自然退職を待つだけではどうか。現実は一挙には減らせないから時間をかけることになると思うが、方向性を出すべきではないか。
- ・定数の関係についてはこの案で進めていき、後は任意の段階で考えていけばいいと思う。ただ、支所の人数を減らし本所に集約して本当に市民サービスになるのかどうか。
  
- 老朽化した笠間支所をどう考えていくかについての部分
  - ・借りられる所や譲り受けられる所はないか。法務局とか。
  - ・場所を借りることも可能性として考えてもらうことを答申に含めることは可能ではないか。

## 第6回検討委員会

開催日時 平成22年9月10日（金）午後1時30分から3時30分  
会場 笠間公民館 2階 会議室  
内容 ・2課・3課（案）のグループ編成について  
・笠間支所の建築規模・配置について

### 【主な意見】

#### ○2課・3課（案）のグループ編成について

- ・グループ分けはいいと思う。課の数については3課の方がスムーズではないか。
- ・2課がいい。課長、課長補佐がいるかどうかの違いであり、仕事をする上で課長の負担が特に重くなるとは考えられない。市民が利用するには、2課3課は変わりはない。2課なら同じ市民サービスで、人件費が年間数百万削減できる。
- ・35～36人の組織であれば、（1課として）課長が1人で、垣根をなくしてグループ長が何人もいるということは民間ではあり得る。
- ・笠間、岩間の人口から、笠間支所は3課、岩間支所は2課ではどうか。
- ・2課、3課についてはどちらでもよいが、職員の士気が上がるものがよい。
- ・住民が望むサービスができるのであれば、2課、3課どちらでもよい。
  
- ・地域包括支援センターについては、現状維持で各支所にあった方がよい。
- ・土木、環境グループを一緒にしてはどうか。
  
- ・笠間支所と岩間支所では地区の人口が異なるため、職員数が同数ではバランスが悪い。
- ・笠間支所の職員が、57人から36人程度に削減されるのでは、大した改善ではないという感じがする。
- ・民間では課長補佐はいない。課長補佐は必要ない。
- ・本所は、課長、補佐、グループ長という組織なので、支所も同じでよい。
- ・本所に業務を集約すると、友部地区の住民サービスが疎かになるのではないか。
- ・支所は、職員の接遇、クレーム対応等の研修を充実させてほしい。

#### ○笠間支所の建築規模・配置について

- ・教育委員会は、本所への移動と認識している。
- ・今の場所がよいのではないか。また、土地を求める必要はない。
- ・コストを考えれば、新しく建てたほうがよい。
- ・高齢者、障害者などの利便性を考えたら、別の場所がよい。現在の笠間支所の南側駐車場への新築（既存解体）か、別な場所に新築（既存解体）の2者択一でしか決められないのではないか。
- ・今までの議論の中では、笠間支所の既存の場所は、高齢者や障害者にふさわしくないというものであった。
- ・本所にもお金がかかるので、極めてコンパクトな支所がいい。間借り等も含めて、フットワークが軽い支所がいい。
- ・用地を考えると、市民プールも解体したので、市の用地がある部分で考えた方がよい。
- ・既存の場所に建て直ただけでは意味がないので、今の場所に建てなおす場合には憩いの場所としての活用もよいのではないか。

## 第7回検討委員会

開催日時 平成22年10月5日(火) 午前10時から11時5分  
会場 笠間市役所(本所) 3階 議会全員協議会室  
内容 ・支所のあり方検討報告書(素案)について

### 【主な意見】

- ・「2課から3課程度を基本として」という表現については、曖昧で裁量の余地が生じる。もう少し限定的に「2課から3課とし」と限定してもいいのでは。
- ・2論併記ということに結果としてなった。併記でもいいが、2課なり3課なり主張したのだから、具体的な主張を書くべき。それを見て市なり議会なりが判断していただければいい。
- ・併記するとしても2課案の方が圧倒的多数であったというような表現に変えるべき。
- ・報告書には、2課、3課の結論に至った付帯説明が余りないのでは。
- ・委員全体の多数決で、2課案に賛成した人が何人、3課案が何人ということを書くということでも具体的ではある。それくらいしないと迫力がない。
- ・2課、3課の結論を出さなくていいのかということについては、議論の中で採択をするということはやっていない。2課と3課と支所ごとに分けたほうがいいのではという意見もあった。
- ・今まで議論した中で、一つの方向性は出ているのでは。
- ・前回の議論では、3課案を推す人は少数であったと思う。2課、3課というよりは、大勢は2課案であり、3課案は少数であった、加えて1課案もあったという表記に変えることは可能。
  
- ・イメージは、2課、3課、あるいはその他を判断するための一番基本的なことだと思う。イメージ図に基づいて協議をした結果、こうなったということを示すべき。
- ・イメージ図のグループ分けについては、一致をしたということでもなかったのでは。
- ・必要とする支所サービスについて、表を記載すべきではないか。
  
- ・結論に迫力が足りない。それぞれ方向性を示唆しているが、経緯、理由付けを具体的に説明したほうがいいのでは。結果の前段に、インパクトを与えるような表現が必要だと思う。
- ・冒頭に支所のあり方に対する基本的な考え方、本来あるべき姿が必要では。
- ・最終的な概要、要約版の前に、どういう検討をしてきたのかという経緯を入れるべき。ただ議事録を載せておくのではなく、解説として加えた文章を入れたほうがいい。
- ・検討結果は短い方がいいが、若干肉付けが足りない。結論は短く3つくらいの要点に絞ってまとめて、その結論に至った理由を付帯資料でつける。検討経過は、参考資料でつけるべき。
- ・7回目の委員会までの間にずっと検討して出てきた結果なので、この報告書でよくまとまっているのではないか。
- ・検討の経過の中に1回ごとの主な意見が出ているので、ここに至った経過がよく分かる。この書き方でいいのではないか。
- ・委員会の検討結果の主な意見を載せてくれたのは、非常にいいことだと思う。
- ・建屋をどうするかということについても、もう少し説明が必要ではないか。
- ・市長に報告し、同時に市民向けにも公表するのだから、もう少し情報を盛り込んでもいいのでは。
- ・設置要項での所掌事項は、支所機能に関することとなっているが、機能の話では、実際上は組織編制まで話が踏み込んでしまっているので、書かないわけにはいかないのでは。
  
- ・会議の主な意見に、発言の最も大事な大切な部分が落ちている(人件費の部分)。
- ・報告書に掲載するのだから、自分の発言と違うというものがあれば、確認・修正を行うべき。
- ・言ったとおりでなくても、趣旨が伝わればいい。
- ・総意ではなく個人の意見でも、どこかに入れておいたほうがいいのではないか。
- ・答申内容の文体について、統一を図るべきでは。
  
- ・本日の指摘事項により、二次案を作成し、再度議論を行う。

## 第8回検討委員会

開催日時 平成22年11月 4日(木) 午前10時から11時40分  
会場 笠間市役所(本所) 2階 大会議室  
内容 意見集約, 報告書とりまとめ, 市長への報告

### 【主な意見】

- ・第6回検討委員会で発言した「数百万円」の部分については、発言者の思い違いであり、第7回検討委員会において「2課併せて2千数百万円が削減できる」という修正の発言があったことを、是非本文に加えていただきたい。それがだめであれば「多額の人件費が削減できる」に変えることはできるのではないか。
- ・一般的には、過去に遡って議事録の修正を行うのはあまり行われたい。当日発言をしていないことについて、議事録に追加説明をするというのではなく、本日の会議の中で補足発言があったということで対応するのが一般的である。今回も、そのように対応したい。
- ・委員会で2課か3課かを採決するようなかたちで進めることができなかつたことは、非常に残念に思う。
- ・会議の進め方としては、一貫して多数決ではなく両論併記ということで進めてきた。
- ・一般的に委員会の方向性が決まったときには、決まったことと今後の課題があり、定量的効果と定性的効果は必須ではないか。企業的に言えば、金額に置き換えると判りやすいのではないか。
- ・予想効果については、細かくは検討してこなかつた。人数的なことはある程度検討してきたが、実際のシミュレーションまではできていない。
- ・行政改革の進め方の議論については、予想効果なりを踏まえて議論を進める、あるいは、それが必須だというような要望を加えておくべき。
- ・支所から本所へ職員が20人移るけれども、統合効果が出るので本所でやる仕事は10人分で済む、残りの10人は市の飛躍発展のための事業に振り分けるというような表現が必要ではないか。
- ・ITツールについては、付帯意見のところに、現在構築されつつあるICTシステムを活用して、本所と支所間の事務の進行に活用するというような文言を入れてもらえればよいと思う。
- ・大前提が、市民サービスを大幅に減少させないということである。支所の人が減って組織もシンプル化されて、本所に移ってしまったから友部に行ってくださいというのは、市民サービスが下がってしまう。その代わりに、スカイプなり、テレビ電話なりをとおして、フェイス・トゥ・フェイスでコミュニケーションは取れるというのが、サービスは完璧ではないが、次善の策としてはよいと思う。
- ・既にシステムがあるので、それを使って市民サービスの低下につながらないように対応する、あるいは迅速な案件処理を行うような文言を入れたい。
- ・時間があれば、よりよい公共施設をつくるためには、多少後戻りしてもよいと思った。それくらいの柔軟な考え方というのは必要ではないか。それがないと本当にいいものはできないと思う。
- ・どこまでがこの場での議論の範疇かというのが問題だということはあるが、また戻してということもできない。支所のあり方というより、本所も支所も含めた検討のあり方ということであれば、手に負えるかどうかは分からないが、議論はもう少し幅をもって時間をかけてということはあるかもしれない。
- ・市民サービスを下げないうえで統合効果ができると信じたい。1年後くらいにフォローアップ委員会をやってはどうか。

支所のあり方検討委員会設置要綱

平成22年2月4日  
笠間市告示第193号

(設置)

第1条 支所の機能や規模について、広く市民等の視点から支所のあり方を検討するため、支所のあり方検討委員会(以下「委員会」という。)を設置する。

(所掌事項)

第2条 委員会は、次に掲げる事項を検討し結果を市長に報告するものとする。

- (1) 今後のあるべき支所機能に関すること。
- (2) 笠間支所庁舎に関すること。

(組織等)

第3条 委員会は、市長が委嘱する15名以内の委員をもって組織する。

2 委員の任期は、所掌事項についての検討結果を市長に報告するまでとする。

(委員長)

第4条 委員会に委員長をおき、委員の互選により決定する。

- 2 委員長は、会務を総理し、委員会を代表する。
- 3 委員長に事故があるとき、又は委員長が欠けたときは、あらかじめ委員会の指定する委員がその職務を代理する。

(会議)

第5条 委員会の会議は、委員長が必要に応じ招集する。

- 2 委員長は、会議の議長となる。
- 3 委員長は、必要があると認めるときは、委員会に委員以外の者の出席を求め、意見及び説明を聴くことができる。
- 4 会議は公開とする。

(庶務)

第6条 委員会の庶務は、市長公室において処理する。

(その他)

第7条 この要綱に定めるもののほか、委員会の運営に関し必要な事項は、委員長が別に定める。

附 則

この要綱は、公布の日から施行する。

## 支所のあり方検討委員会 委員名簿

敬称略

氏名	所属・職名	備考
園部 昭徳	区長会会長	H22. 3. 5～H22. 6. 28
飛田 文雄	区長会副会長	H22. 3. 5～H22. 6. 28
岡野 博之	区長会会長	職務代理
大関 利男	区長会副会長	H22. 6. 29～
郡司 正勝	区長会副会長	H22. 6. 29～
赤津 征	商工会会長	
飯村 茂	農業委員会会長	
藤枝 好博	高齢者クラブ連合会副会長	
伊藤 隆子	障害者育成会（手をつなぐ育成会副会長）	
船橋 慶子	社会福祉協議会理事	
鈴木 裕	学校長会会長（北川根小学校校長）	H22. 3. 5～H22. 4. 18
塩畑 一洋	学校長会会長（笠間小学校校長）	H22. 4. 19～
益子 康子	大好きかさま幹事	
岡野 清右エ門	消防団長	H22. 3. 5～H22. 4. 18
深谷 一郎	消防団長	H22. 4. 19～
佐川 泰弘	茨城大学 人文学部教授	委員長
山口 致辰	公募委員	
塙 茂	公募委員	
石井 佳二	公募委員	

## (参考資料)

### 検討の経緯

#### 1 はじめに

笠間市は、合併後、行財政改革大綱の方針に基づきながら、徹底した行財政改革を推進し、多様化する市民ニーズや国・県の政策・制度改革等に適切に対応するとともに、市民が真に求める、高度でわかりやすい行政サービスの提供に向けて、柔軟で横断的かつ効率的な行政運営に努めてきました。

しかし、合併から4年が経過し、支所においては、地域住民のサービス利用状況に少しずつ変化が見られています。また、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となっています。

これに加え、笠間支所庁舎に関しては、老朽化が顕著であり、耐震性に大きな不安を抱えていることから、早急な耐震補強あるいは改築が求められています。

このため、次の2点について、市民の視点から検討をしていただくため、委員15名で構成する「支所のあり方検討委員会」を平成22年3月5日に設置し、今後の支所のあるべき姿を求めていくこととなりました。

- ① 市民が真に必要なとする支所サービスとは何か
- ② 老朽化した笠間支所をどう考えていくか

#### 2 現状の把握

笠間市は、平成18年3月19日に笠間市、友部町、岩間町が合併して、新しい市としてスタートしました。合併時の人口は、81,312人、面積は240.25平方km（現在は240.27平方km）。茨城県のほぼ中央に位置し、広域交通の要衝であるとともに、豊かな自然に恵まれ、長年育まれた歴史、文化・芸術、栗や菊に代表される農産物など豊富な地域資源を有しています。

県内44市町村のうち、面積では5番目に広く、東西約20km、南北約25kmの距離があり、広い行政区域において、合併前と同水準の行政サービスを提供するため、旧友部町役場を本所とし、旧笠間市役所と旧岩間町役場を総合的機能を有する支所と位置づけることが、合併協議会で決定され、部長級である支所長をはじめ、支所ごとに7課1分室を配置して、地域住民に対する総合的なサービスの提供を行う体制を整えました。

平成19年4月には、指揮命令システムの整合性を図るため、必要な組織改編を行い、現在まで5課3分室で地域サービスの提供を行っています。

#### <合併協議会 新市の組織及び機構について>

新市においては、現在の友部町役場を本所とし、現在の笠間市役所及び岩間町役場は総合的な機能を持つ支所とするが、当面、現有施設の有効利用として教育委員会は現在の笠間市役所、農業委員会は現在の岩間町役場に配置する。尚、本所には市長公室など6部23課5室等の他、会計課、議会事務局、監査委員会事務局を置き、支所にはそれぞれ7課ずつを配置する。

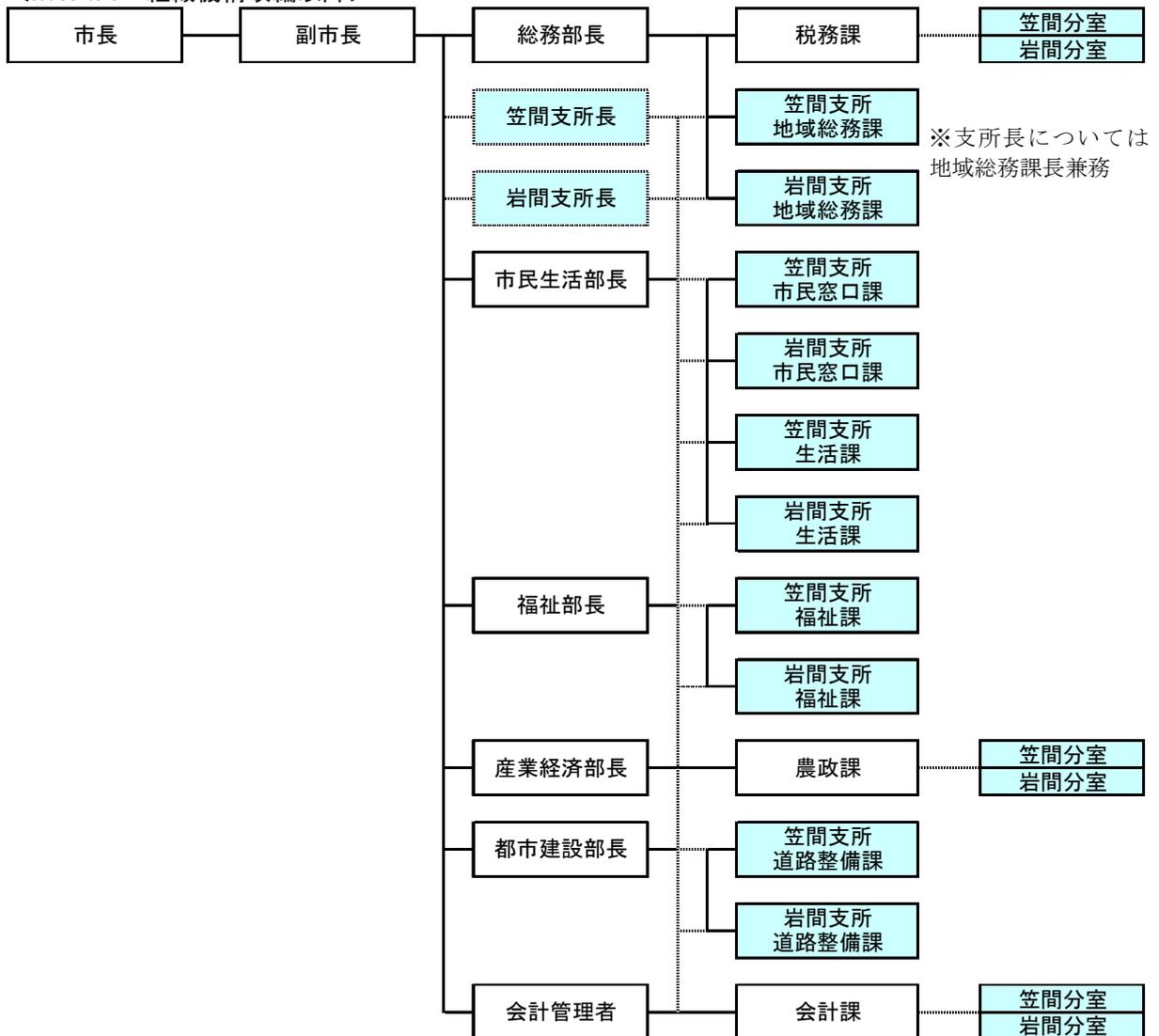
《中略》

尚、磯会長から「この組織・機構は、合併することによる住民サービスの低下を如何に回避するかに配慮したもので、定員管理の適正化に努め、常に見直しを図ることが必要であり、また、少なくとも3年以内には検討を加えることが必要である。」旨、説明がありました。

平成17年12月発行 合併協議会だより第5号から

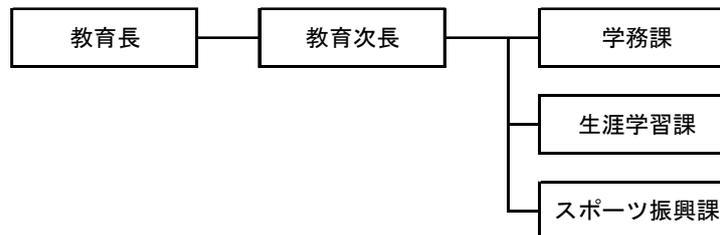
◇ 支所の組織・機構

<H19.4.1 組織機構改編以降>



【笠間支所庁舎内】

(教育委員会)



【岩間支所庁舎内】

(農業委員会)



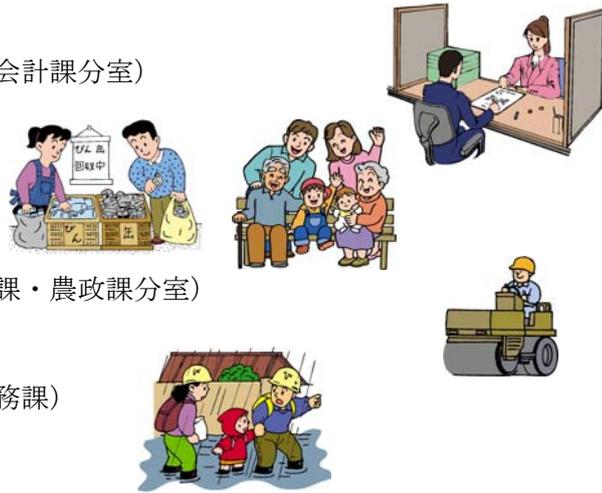
## ◇ 支所の行政サービス機能

➤ 窓口機能（市民窓口課・税務課分室・会計課分室）

➤ 生活支援機能（生活課・福祉課）

➤ 地域振興機能（地域総務課・道路整備課・農政課分室）

➤ 防災拠点機能・施設管理機能（地域総務課）



## ◇ 支所で行っている行政サービスの主な業務内容

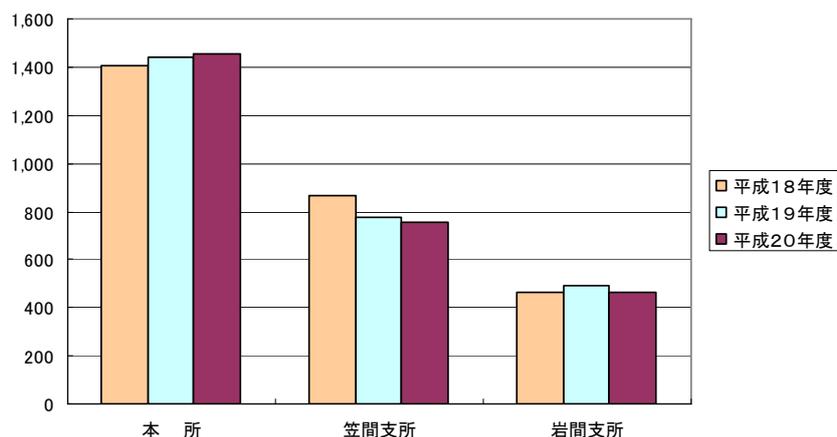
課名	主な業務内容（くらしのガイドブックから）
地域総務課	支所庁舎の維持管理，行政区に関すること，自主防災組織，地域振興
税務課分室	税証明書の発行，原動機付自転車等の標識の交付・廃車手続き，市税・国保税の滞納整理，市税の間合せ，市民税申告相談・受付
市民窓口課	戸籍，住民基本台帳，印鑑証明，住民基本台帳の調整，埋火葬許可，国民健康保険，後期高齢者医療保険の申請受付，国民年金，医療福祉費の申請受付
生活課	交通安全指導，県民交通災害共済受付，防犯対策，家庭ごみの収集，不法投棄対策，公害防止対策（騒音・悪臭等の対応），有害鳥獣苦情受付，飼い犬の登録，上下水道等の各種受付
福祉課	日赤，保育所入退所，児童手当，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，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
農政課分室	農林業振興全般（地区窓口）
道路整備課	道路・橋梁・河川に関すること，岩間駅周辺整備事業（岩間支所），市営住宅に関すること（笠間支所）
会計課分室	現金の出納・支出負担行為の確認及び支出命令の審査

## ◇ 業務別の状況

(1) 登録等受付事務

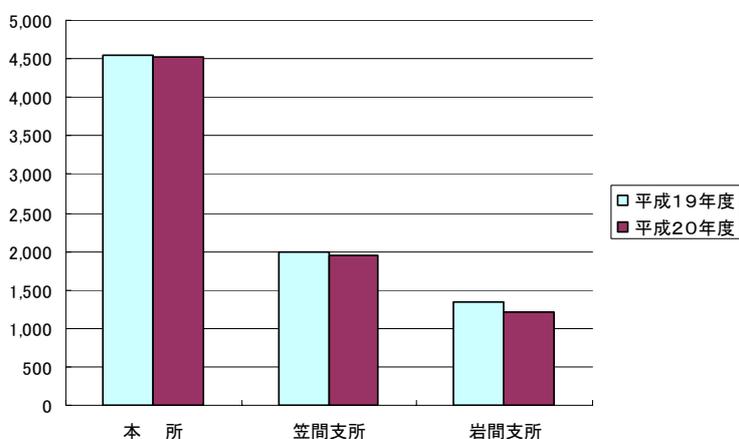
戸籍に関する届出の年度別推移（3ヵ年）

戸籍に関する届出	本所	笠間支所	岩間支所	合計
平成18年度	1,407	864	463	2,734
平成19年度	1,441	778	493	2,712
平成20年度	1,455	753	465	2,673



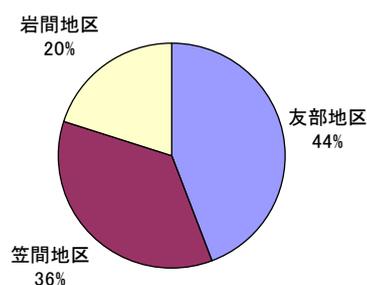
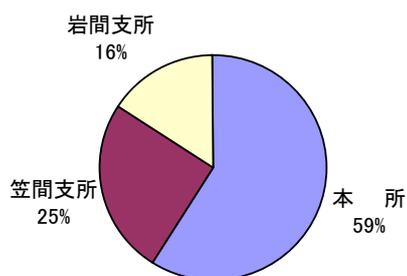
住民異動届の年度別推移（2カ年）

住民異動届	本 所	笠間支所	岩間支所	合 計
平成19年度	4,550	1,996	1,340	7,786
平成20年度	4,533	1,944	1,209	7,686



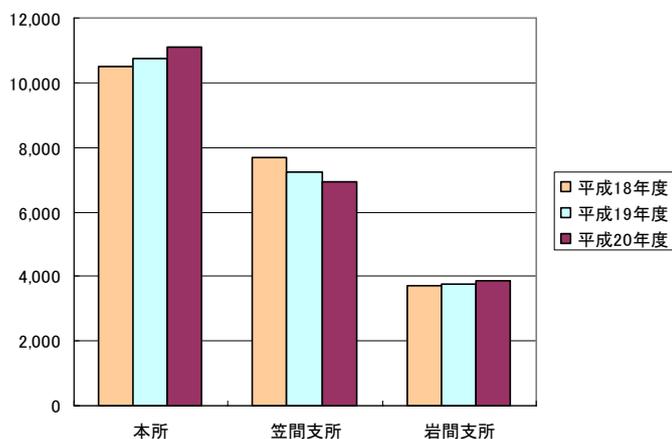
平成20年度の住民異動届の割合

《参考》人口割合 (H21.9.30)



税諸証明交付件数の年度別推移（3カ年）

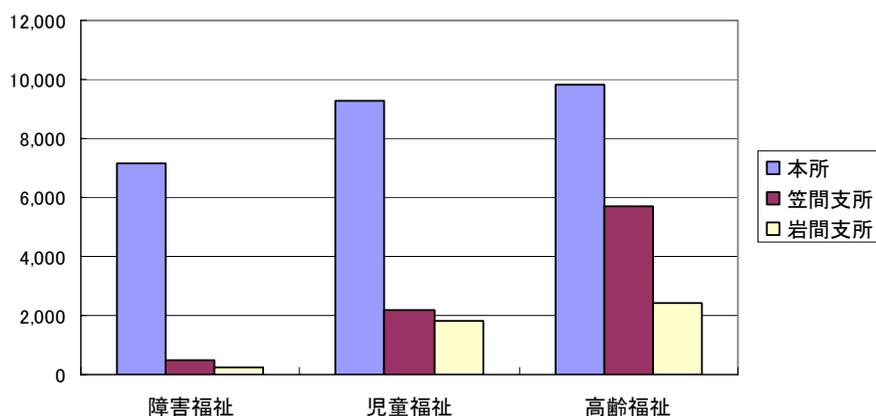
区 分	本 所	笠間支所	岩間支所	合 計
平成18年度	10,512	7,672	3,705	21,889
平成19年度	10,764	7,250	3,742	21,756
平成20年度	11,081	6,938	3,857	21,876



各種相談件数の状況【平成20年度】

区 分	本 所	笠間支所	岩間支所	合 計
障害福祉相談件数	7,124	475	263	7,862
児童福祉相談件数	9,265	2,204	1,817	13,286
高齢福祉相談件数	9,813	5,689	2,453	17,955
消費生活相談件数	225	5	4	234

福祉業務相談件数

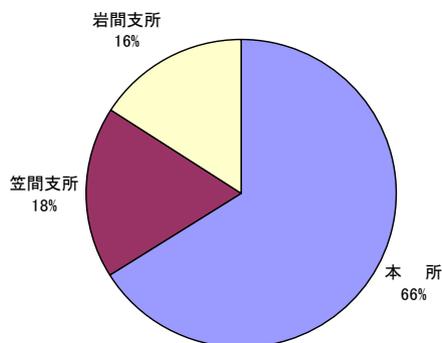


生活課（本所では環境保全課）における苦情処理及び上下水道の受付件数【平成20年度】

区 分	本 所	笠間支所	岩間支所	合 計
苦情処理件数	287	107	128	522
上水道受付件数	2,400	924	594	3,918
下水道受付件数	480	48	44	572
合 計	3,167	1,079	766	5,012

農政に関する相談業務【平成20年度】

区 分	本 所	笠間支所	岩間支所	合 計
相談件数	1,920	525	430	2,875
苦情処理件数	80	20	50	150
合 計	2,000	545	480	3,025



道路整備課で実施している事業の年度別状況

担当課	事業名	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	進捗
本所	市道(友)2級8号線 排水整備	=	=	⇒								完了
	市道(友)1級7号線 道路整備		=	⇒								完了
	市道(友)4138号線 排水整備		=	⇒								完了
	市道(友)1級13号線 道路整備	=	=	=	⇒							完了
	市道(友)1級11号線 道路整備		=	=	⇒							完了
	市道(友)1級3号線 道路整備	=	=	=	⇒							完了
	市道(友)1035・1240号線 道路整備			=	⇒							完了
	市道(友)3081号線 排水整備	=	=	=	=	⇒						
	市道(友)2級10号線 道路整備	=	=	=	=	⇒						
	市道(友)1023号線 道路整備				=	⇒						
	市道(友)1級8号線 道路整備				=	⇒						
	市道(友)1062号線 排水整備		=	=	=	=	⇒					
	市道(友)3181号線 道路整備		=	=	=	=	⇒					
	市道(友)3268号線 道路整備				=	=	⇒					
市道(友)1級5号線 道路整備	=	=	=	=	=	=	=	⇒				
担当課	事業名	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	進捗
笠間支所	笠間小原線 道路整備事業	=	=	⇒								完了
	市道(笠)2277号線 道路整備	=	=	⇒								完了
	才木友部線 道路整備	=	=	=	⇒							
	大洲飯田線 道路整備	=	=	=	⇒							完了
	友部池野辺線 道路整備		=	=	⇒							
	寺崎飯田線 道路整備	=	=	=	=	=	⇒					
	稲田片庭線 道路整備			=	=	=	⇒					
	箱田稲田線 道路整備				=	=	⇒					
	飯田寄居線 道路整備	=	=	=	=	=	=	⇒				
	市道(笠)4003号線 道路整備	=	=	=	=	=	=	⇒				
	市道(笠)1051号線 道路整備				=	=	=	=	⇒			
	笠間小原線 【第2工区】道路整備			=	=	=	=	=	⇒			
	来栖本戸線 道路整備		=	=	=	=	=	=	=	⇒		
岩間支所	市道(岩)1級7号線 道路整備		=	⇒								完了
	市道(岩)西296号線 道路整備		=	⇒								完了
	市道(岩)西112号線 道路整備		=	⇒								完了
	市道(岩)西314号線 道路整備			⇒								完了
	市道(岩)東246号線 道路整備			⇒								完了
	市道(岩)西446号線 道路整備			⇒								完了
	岩間八郷線 道路整備	=	=	=	⇒							完了
	市道(岩)1級12号線 道路整備	=	=	=	⇒							完了
	市道(岩)西166・180号線 道路整備		=	=	⇒							完了
	市道(岩)東21号線 道路整備		=	⇒								完了
	市道(岩)西254号線 道路整備		=	=	=	⇒						
	市道(岩)西112号線 道路整備				=	⇒						
	岩間駅自由通路・駅舎整備	=	=	=	=	=	⇒					
	岩間駅東大通線 道路整備	=	=	=	=	=	⇒					
	日吉町古市線 道路整備	=	=	=	=	=	⇒					
	岩間駅東口駐輪場整備	=	=	=	=	=	⇒					
	市道(岩)中141号線 道路整備		=	=	=	=	=	⇒				
	市道(岩)1級10号線 排水整備				=	=	=	=	⇒			
岩間駅東大通線 道路整備(延伸部)				=	=	=	=	=	=	⇒		

## ◇ 庁舎の状況

### (1) 笠間支所

笠間支所は、昭和40年に大町から石井地区の高台に庁舎を移し、平成18年の合併まで、およそ半世紀にわたり地域行政の拠点として、シンボリックな役割を果たしてきた。現在も、多くの市民に利用され、身近な行政サービス窓口の役割を果たしている。敷地面積は、22,829㎡、敷地内には、分庁舎、車庫、336台分の駐車場、銀行のATMが設置されている。

笠間支所では、支所機能のほか、庁舎2階に教育委員会事務局があり、教育長のもとに、31名の職員を配置している。このほか、1階の空きスペースに、水田農業振興協議会、土地改良事業運営協議会、観光協会の事務局が設置され、それら3事務局の使用面積は118㎡、職員総数は18名となっている。

#### 《笠間支所庁舎建物の特記事項》

昭和40年建築で旧耐震設計による建築物（床面積3,087㎡）と新耐震法に合致する昭和57年に増築された建築物（床面積840㎡）、その他敷地内の分庁舎（床面積433㎡）で構成されている。

昭和40年に建築された庁舎は著しく劣化が進んでおり、衛生・給排水設備やボイラー等の空調設備改修は緊急を要す状況であり、外壁はひび割れによるはく離が多数見られ、今後、修繕等の維持管理費が年々増えていくことが懸念される。

また、震災等の災害時における拠点という観点から耐震性に大きな不安を抱えており、早急な耐震補強・改築が課題となっている。

笠間支所を整備する方法としては以下の案が考えられるが、支所内の教育委員会事務局の取扱いが課題となる。

- ① 現在地の南側駐車場に新に事務所を建築し、旧庁舎はすべて解体する。
- ② すべて解体し、他所へ移転する。跡地利用については別途協議する。

その他の案として、昭和40年建築部分は取り壊し、昭和57年増築部分に耐震補強を施し、不足面積を拡張して使用することも考えられるが、既存建築部分の確認申請を新たに取り直すことになり、新基準に合わせた構造とするには、杭の増打ち及び基礎、地中梁の全面補強が必要となり、工事費や費やす時間、また、資産価値などを考慮すると、現実的には無理と考えられる。

### (2) 岩間支所

岩間支所は、旧庁舎の狭小化と老朽化に対応し、住民サービスを向上させるため、平成7年、岩間駅前から下郷地区に庁舎を移し、地域行政の拠点としてサービスを提供している。敷地面積は、20,608㎡、敷地内には、倉庫兼車庫（37台）、293台分の駐車場、銀行のATMが設置されている。

岩間支所では、支所機能のほか、庁舎1階に農業委員会事務局があり、5名の職員が配置されている。また、岩間公民館、岩間図書館の老朽化に対応すると同時に、支所庁舎の空きスペースを有効活用するため、平成20年10月に市民センターいわまと名称を変更し、2階3階部分を改修して岩間公民館、岩間図書館を移設、さらに子育て支援センター「くりのこ」を併設したことで、複合施設として多くの地域住民に利用されている。

### (3) 維持管理費

庁舎管理委託料、光熱水費などで、全庁舎を一括で契約している施設保守点検、清掃委託料については、床面積による按分。

区分	本所	笠間支所	岩間支所
維持管理費	39,536,413円	18,939,498円	15,596,068円
床面積1㎡当たり	6,913円	4,720円	2,611円

(資料：平成20年度決算額)

## 支所に関するアンケート調査結果（抜粋）

### （1）アンケート数

項目 調査対象	対象人数	回収数	回収率
市民（無作為）	3,000人	1,280人	42.7%
区長	320人	248人	77.5%
民生委員児童委員	142人	119人	83.8%
各種団体代表者	100人	56人	56.0%
市政懇談会参加者	144人	84人	58.3%

### （2）支所の今後の方向性

項目 調査対象	今までどおり支所の取扱業務を継続すべき	縮小・簡素化
市民（無作為）	40.9%	40.7%
区長	41.4%	49.4%
民生委員児童委員	調査項目無し	
各種団体代表者	42.9%	35.7%
市政懇談会参加者	39.3%	51.2%

※ 縮小・簡素化は、「職員を減らして取扱業務を縮小させるべき」、「窓口を集約して簡素化を図るべき」を合算した数値。

※ 民生委員児童委員については、「（5）支所の業務の重要度」についてアンケートを実施。

### （3）支所への用件（上位4業務）

項目 調査対象	戸籍、住民票、印鑑証明、国保、年金等	福祉関係（障がい・子ども・高齢関係等）	税証明の交付、市民税	市税、使用料等の支払
市民（無作為）	50.8%	16.1%	13.0%	10.3%

### （4）支所の業務の重要度（上位4業務）

項目 調査対象	戸籍、住民票、印鑑証明、国保、年金等	福祉関係（障がい・子ども・高齢関係等）	税証明の交付、市民税	生活環境（ごみ・騒音・悪臭等）
市民（無作為）	① 80.5%	② 72.5%	③ 66.1%	④ 60.8%
区長	① 88.3%	② 79.1%	③ 67.8%	④ 61.5%
各種団体代表者	② 69.6%	① 82.2%	④ 57.1%	③ 62.5%
市政懇談会参加者	① 77.4%	② 72.6%	④ 61.9%	③ 63.1%

※ 重要，どちらかといえば重要を合計した数値。①～④は，順位。

### （5）支所の業務の重要度（福祉部門全業務）

項目 調査対象	身体障害者手帳・補装具申請受付等、障がいに関する事	保育所入退所・子ども手当等、子供福祉に関する事	敬老事業。地域支援事業等、高齢福祉に関する事	日赤等、社会福祉に関する事	介護保険資格・認定申請等、介護保険に関する事
民生委員児童委員	③ 74.8%	② 77.3%	① 81.5%	④ 63.0%	④ 63.0%

※ 重要，どちらかといえば重要を合計した数値。①～④は，順位。

