

平成25年第5回（12月）上越市議会定例会

総務常任委員会資料【所管事務調査】

第4次上越市行政改革推進計画の取組項目

「木田庁舎・総合事務所のあり方など組織機構の見直し」に関し

将来的な行政組織の再構築に向けた総合事務所の在り方について

## 【別 冊】

産業建設グループ業務集約に関する地域協議会における意見等

【1巡目】（5月）

○評価

意見・質問	回答・対応
休日にもかかわらず、耕作道の除雪の確認をもらった。（大島区）	—
治水関係の要望で、県の出先機関に出かける用事があったが、総合事務所に相談すると区の職員が同行し親切に対応してくれた。（浦川原区）	—
職員が丁寧に対応してくれて感謝している。見慣れない職員だと高齢者は不安になるが、不安が取り除かれる2か月であった。（名立区）	—
非常にスピーディーに仕事をしていると感じる。用水の修繕工事の見積書を提出した後に早急に対応してもらえてよかった。（名立区）	—
雪解けにより道路が決壊するおそれがあったため、産業建設グループへ話したところ、早速、上越地域振興局へ出向いてくれ、翌日には業者が対応してくれた。迅速に対応してもらい感心した。（板倉区）	—

○要望

意見・質問	回答・対応
区の住民は、第一印象で「果たして私の意見を聴いてもらえるのだろうか」という不安を持たないことが一番大事だと思うので、職員には物の言い方に十分気を付けてほしい。（吉川区）	御注意いただいたことについて、肝に銘じて職員一同努めたい。
集約後1か月半であり、住民も戸惑っている部分があるので、今後も地域状況を掴んでもらい、地域協議会にこのテーマを出してほしい。（中郷区）	—

○提案

意見・質問	回答・対応
大きな災害時にどう対応するのか全市的に一度シミュレーションする必要がある。訓練を実施し、参集、連携の問題を確認してほしい。（中郷区・名立区）	突発的な災害の際に職員一人一人がどこに参集するか決めており、まずは総合事務所に集まり初動対応することになっている。防災担当課と訓練・シミュレーションの実施について検討していきたい。
農道・市道の修繕が必要になった場合には、水道も関係してくることが多いので、ガス水道局とも連携して対応してほしい。（牧区）	当然のことながら、大事なライフラインを守るということでガス水道局とも連携して対応していく。

## ○不安

意見・質問	回答・対応
市道のガードケーブルの損傷等について話をしてあるが、進捗状況がストレートに伝わってきていないので心配している。(大島区)	住民サービスの低下がないように取り組んでいるので、もしそのような点が見られるようであれば遠慮なくお話しいただき、改善すべき点は改善したい。

## ○質問

意見・質問	回答・対応
災害時の参集職員の選定作業は進んでいるのか。総合事務所に参集する職員は何人か。(頸城区)	既に木田庁舎等から参集する職員は決まっている。(参集職員数を説明)
先日発生した猪子田地区の水道管破裂による断水について、ガス水道局との連携をどう考えているのか。(浦川原区)	総合事務所とガス水道局が連携して濁り水の除去など一晩かけて対応した。

## 【2巡目】(7～8月)

## ○評価

意見・質問	回答・対応
総合事務所に提起した案件の返答が確実に返ってくるので、3か月しか経っていないがスムーズに連携が取れているのではないかという気がする。(頸城区)	—
集約されて皆で一緒になって仕事をしようという体制を作り上げてほしい。そういう面では、3か月でこれだけの動きが出てきたことについては、評価ができると思っている。(頸城区)	—
15日くらい前の案件について総合事務所に照会したところ、スムーズに対応してもらい、素晴らしい管理をしているものだった。(吉川区)	—
要望を出すと3、4日で第1報を返してくれる。進捗が分かり、スピード感があるなという感覚があるので、いい対応になったなと感謝している。(板倉区)	—

## ○要望

意見・質問	回答・対応
先般、大島区総合事務所で、集約先総合事務所に行くように言われて行ったが、用が足りなかった。もう少し集約元と集約先で連携をとってもらいたいと思う。(大島区)	あつてはならないことであり、集約元総合事務所には産業建設窓口対応職員3人を配置しており、御指摘の案件が集約先に行かなければならない案件であったとしても、集約元がきちんと対応しなければならない。

意見・質問	回答・対応
13区の住民は行政サービスが低下することに不満を持っているので、その不満が解消できるように、丁寧な説明をすると同時に、不便が生じないような制度を構築してほしい。(大湊区)	今回の集約化に際して、行政サービスを低下させてはいけないというお約束をさせてもらっているので、皆さんから頂いた御意見をきちんと受け止め、より良い取組になるよう一層努めてまいります。
総務・地域振興グループや市民生活・福祉グループの業務には受付管理簿がないが、チェックしている、いないにかかわらず、きちんと業務をしてほしい。(柿崎区)	職員のスキルを上げていくというのは管理職に与えられた責務である。今、委員から貴重な御意見を頂いたので、肝に銘じてマネジメントさせていただきたいと思う。
町内会長連絡協議会等で町内会長の意見を聴いてほしい。(大島区・柿崎区)	そのような機会を持たせていただくよう町内会長連絡協議会の皆様と御相談させていただきたい。

### ○提案

意見・質問	回答・対応
市道や林道、河川等のことを覚えるのに最低2年はかかる。職員は丁寧に対応しているが、詳しいことは分からない。職員にいくら勉強しろと押し付けても無理なので、配慮が必要だと思う。(吉川区)	住民の皆さんに不安を与えないように、所長が中心になって職員教育に取り組んでおり、職員も意識を高くして職務に取り組んでいるので、御理解いただきたい。
市民と木田庁舎を含めたそれぞれの窓口との関わり方がどうなったかなど、数字に表れないところについても目を配ってもらえればよいのではないかと思う。(名立区)	地域協議会や町内会長協議会等から御意見を伺ってきたところであるが、今後も広く市民の皆さんの意見を聴くように心掛けていきたい。委員の皆さんも市民の声を聴いたら、伝えていただきたい。

### ○不安

意見・質問	回答・対応
遠くなったと感じる。以前は、頻繁に顔を出して情報交換できたが、浦川原だと必要な用事の時にアポを取って行くという形になるので、情報交換する機会が過去に比べて著しく減っている。(大島区)	遠く感じさせないような対応をすべきものである。職員が意識的に「地域を知り」「地域に入って」「地域の御意見を伺う」ことが職員の一つの務めであると思うので、職員教育に努める。

### ○苦情

意見・質問	回答・対応
総合事務所の職員と協力して実施する「かっぱ祭り」でも人手がなくなった感じがした。そういう問題が産業建設グループを集約化したことにより起きているということを確認してほしい。(大湊区)	地元の祭りということで、職員が大勢出て地元と関わりを持つようにしている。確かに職員が減っているが、その中で実行委員会に相談して催し物への協力体制を取っている。

○質問

意見・質問	回答・対応
海水浴場の遊泳禁止の措置が遅かった。以前は総合事務所に産業建設グループがあり、決定権があったと思うのだが、今回は集約されたために遅れたのか。(大潟区)	海水浴場の遊泳禁止の措置は、観光協会に委託している。協会がその日の状況を見て判断をすることになっており、昨年と変わらない。
業務の繁忙期には集約先から職員を派遣して対応するとのことだが、具体的に何名くらい来るのか。干ばつ等の問題があったが、そのような時に職員を配置してはどうか。(安塚区)	基本的には集約元総合事務所長が集約先総合事務所長と相談・協議の上で配置することになる。
集約化されたことで仕事の量が増えて職員がどう感じているのか。仕事量と人員体制についての内部的な中間総括をしているのか。(大潟区)	職員の数が仕事量と比較して適切であるか検証し、来年度の人員体制をどうしたらいいかを考えていく。
集約先総合事務所はテリトリーが多く大変だと感じているが、現状として、グループの人数は足りているのか。(柿崎区)	事務所内でのやりくりは所長の権限である。膨大な量をこなしていく体制づくりは総合事務所全体の中で考えないと難しいと考えている。
県とのパイプがスムーズにっていないような気がする。牧区について、除雪等は浦川原(東維持管理事務所)の管轄になるわけで、それについては今後どうすればよいのか。(板倉区)	県には、総合事務所が責任を持ってつなぐので、安心していただきたい。牧区は上越東維持管理事務所と県の所管が違っているが、県に説明し、県からも理解を得られている。

【3巡目】(10～11月)

○評価

意見・質問	回答・対応
先日、中学生が虫川バイパスの国道歩道脇のカヤで手を切ったことを浦川原区総合事務所へ伝えたところ、翌日に県の上越東維持管理事務所に連絡し、草刈りを実施してもらった。このスタイルが今後も続くようお願いしたい。(浦川原区)	継続して取り組んで行きたい。
当初は、産業建設グループがなくなることによって不便になると危惧をしていたが、実際に始動してみると、逆にスピード感が感じられ、それなりの効果があったのではないかという意見があった。(名立区)	—
見積り等で木田庁舎に出向く機会が多くなったので、少し不便なところはあるが、仕事としては、50か所くらいの災害箇所をよく見て回ってもらっていると思う。(名立区)	—
先日の台風で馬屋地内の市道が崩れた時は、素早く対処してもらい、地域の人たちが大変感謝していた。また、地元の職員が常にパトロールしており、喜んでおられた。(清里区)	—

○要望

意見・質問	回答・対応
<p>広報に歳出の構造改革でサービス水準を見直すと記載してあったが、サービスの低下がないように心掛けてほしい。(中郷区)</p>	<p>サービスの低下がないように取り組んでいきたい。</p>
<p>板倉区総合事務所に行った時に大半の職員がパソコンの画面を見ていたが、市民はパソコンの画面の中にいないということを認識してほしい。(中郷区)</p>	<p>—</p>
<p>降雪は、1、2週間連続で降り続けることがあり、職員数が減っている中で一部の人に非常に負担がかかるのではないかと心配しているので、職員の配置についても検討してほしい。(中郷区)</p>	<p>総合事務所全体で取り組んでいきたい。</p>
<p>良い面だけではなく、苦情、問題点等の悪い面も教えてもらって、集約について考えていきたい。(中郷区)</p>	<p>苦情、問題点等についても報告したいと思う。</p>
<p>これから冬に向かうが、雪の対応は細かくしてほしい。(浦川原区)</p>	<p>除雪担当課では、集約後の除雪体制の構築について、現在、取りまとめを行っており、その上で議会や地域の人たちに内容を伝えていくことにしている。除雪については各区の実情もあるので、きちんとした体制ができるようにしていきたい。</p>
<p>災害が起きたときに迅速に対応できるかというノウハウは、長年そこにはないと分かりにくいのではないかなと思う。地域の熟知度を高めないと、緊急的な災害への対応というのは難しくなってくる。(名立区)</p>	<p>災害時初動巡回図は、適宜改善を進めているので、御意見にも対応していきたいと思う。また、木田庁舎からの応援職員は地形に明るくはないので、名立の職員とセットでパトロールを行っている。</p>
<p>災害の問題については、職員の協力体制の下に対応してもらい、住民が安全、安心に暮らせるようにということを大前提として頑張してほしい。他の業務についても、また報告してもらいたいと思う。(名立区)</p>	<p>—</p>
<p>清里区は非常に災害が多く、農業が主な産業なので、担当者が常駐し、総合事務所と連携して業務を行ってほしい。山荘京ヶ岳についても同様をお願いしたい。(清里区)</p>	<p>地域出身の職員でなくても、「地域を知り」「地域に入って」「地域の御意見を伺う」ことを意識して取り組むよう職員に促している。職員一丸となって、市民サービスの維持・向上を意識して取り組んでいる。</p>
<p>専門の職員がいないと各総合事務所でも迷うことが多いと思うので、その辺りをうまく導いてほしいと思う。地域の皆さんに対する受付の対応も、しっかりやってほしいと思う。(清里区)</p>	<p>窓口の対応一つで評価が始まると思うので、意識を持って取り組むように改めて総合事務所長から職員に話をしよう。</p>
<p>また長い冬がやって来るが、心配なのは雪害である。準備をして雪に対応できるようによろしくお願ひしたい。(清里区)</p>	<p>集約後初めて迎える冬になるので、除雪対策については市民サービスの低下にならないよう、これまでと同様に臨みたい。11月中に除雪担当課から除雪体制の報告があると聞いている。</p>

意見・質問	回答・対応
減反政策の廃止など、今後、農政がかなり変わってくるが、適切な対応を間違いなくやってもらいたい。産業建設グループを集約したために、時期を逸したなどということがあってはならない。(三和区)	集約化とは別の話であるが、市全体の農政の問題であり、日本の農業の大変換期になるとの認識でいるので、そういった話があったということに関係課に伝えたい。
総合事務所を通じて木田庁舎へ質問を投げ掛けると、大体電話で回答が返ってくるが、できればFAXで回答をもらいたい。(三和区)	木田庁舎の職員も三和区に目を向けたいとの意識が高まっており、直接お会いしたいというのが本音だと思う。定期的に関係課等との話し合いをしているので、個々の案件により対応するように検討したい。
今回の意見等について、総合事務所で検討しなければいけない事項が入っており、この場所でなくても文書化したものでもいいので検討してもらわないと、何のためにやっているのか分からなくなる。(三和区)	その部分はきちんと受け止めたので、今後の対応も含めきちんと取り組んでいきたい。

## ○提案

意見・質問	回答・対応
降雪は、台風と違って連日連夜続くことから、早朝の対応等に不安なところがあるので、総合事務所、町内会で一度シミュレーション的な議論をした方がいいのではないか。(中郷区)	只今、除雪担当課で今冬の除雪体制の構築について検討しており、体制ができたからお伝えしたいと思う。
集約先の浦川原区総合事務所に用件があるのは、町内会長が一番多いと思うので、町内会長の声を聴いた方がいい。(大島区)	町内会長協議会の総会などがあれば、出席して御意見を頂くこともでき、また、意見を書いていただく方法もあるので、総合事務所と相談させていただく。
他では、町内会長協議会で話がされていたり、地区別の意見交換会もやっているとのことである。これからこのような意見収集をするときは、より多くの意見を集約した方がいいと思った。(三和区)	町内会長へ意見をお聴きすることについては、総合事務所場で場を設定すれば出掛けていきたい。地区別懇談会については、総合事務所場で地域に出向いた際に、産業建設グループの集約化の意見についても聴いたものである。
国交省辺りは災害時に各業者に集合させているのではないかと。今回の台風の時など、職員だけでは対応できないようなこともあるかと思うので、業者との協力体制を作っておくのも必要ではないか。(名立区)	一つの意見として承りたい。
最近、東京都と大島町の連携がうまくいかず、避難指示を出したが空振りだったと聞いている。住民の避難指示に対する緊張感がなくなってしまうので、機会があるごとに説明した方がよいと思う。(名立区)	このような意見があったことを防災担当課につなげたいと思う。
1年間に3,000万円くらいの超過勤務手当を要するのではないかと。これだけあれば、4人の職員を雇用できると思う。集約先に職員を多く配置すれば、集約区内の業務を全うできる。(柿崎区)	来年に向けた職員の定数の協議も始まっているが、職員の健康も預かっており、財政面もしっかり管理していかなければならないので、人事担当課等との話の中で、対応していきたい。

意見・質問	回答・対応
地域協議会や地域の意見を聴くのは必要なことと思うが、実際の業務に携わっている所長、産業・建設グループの職員など、組織の内部の話も十分聴きながら、検討することが重要だと思っている。(柿崎区)	—
受付管理システムのデータを分析すると、弱点や傾向が掴めるのではないか。その辺を課題にして取り組んでいくと、効率のよい災害に強いシステムができるのではないか。(清里区)	受付件数等を把握することにより、それぞれの区の傾向を見る一つの参考となる。農業の問題が多ければ農業に精通した職員を配置するなど、適切な人員配置であるかについての分析にも役立てられると思う。
顔が見えないとか、地域の職員がいないということは、ちょっとした気配りで解消すると思う。例えば、電話をかけたから木田庁舎から後で電話が来ますよなどと一言言うだけで、顔が見えなくても心の通じるやり取りになっていく。(三和区)	正にそのとおりだと思う。その部分はきちんと受け止めたので、今後の対応も含めきちんとしていきたい。
今後、この意見提案についてはどのような形で考えているのか。来年の本実施に入ってからこのような形で行われるのか。(三和区)	広く多くの意見を頂くため、13区の地域協議会委員から意見聴取している。その中で、改善すべきものは改善するという意識を持って取り組んでいる。来年度このような手法をとるかどうかはまだ決まっていない。

## ○不安

意見・質問	回答・対応
各区の職員の顔ぶれが変わっているため、今までは、話せばすぐに分かってもらえたが、他の区から来た職員では、理解してもらいまでに時間がかかる時があるという声を聞いた。(大潟区)	初めての職員であったとしても、「地域を知り」「地域に入って」「地域の御意見を伺う」という姿勢は貫いてほしいということ所長にお願いしている。職員教育・職員育成をしっかりと担っていきたい。
大島区総合事務所に来て相談しても明確な答えが出なく、浦川原へ確認して回答をもらい、自分の目的が達成された。このような状況なので、自分の行動にも責任を持っていくことも必要だと思う。(大島区)	いまだにそのような対応をしている職員がいることは、あってはならないことである。職員教育とともに集約先との連携を再度確認する。
町内会長から、遠くなって困ったという話があった。具体的にどうこうという前に、使い勝手が悪いという部分はどこまで行ってもあるんだと思う。(大島区)	距離をどう縮めていくかは大事だと思う。住民の方と総合事務所の職員がいかに近付くのが一番の課題であると思っている。職員も近付く努力はしなければならないので、職員教育・育成をしっかりと行っていく。
災害が発生した場合、例えば柿崎だと、大潟・吉川へも対応しに行くことになるが、大災害を想定し、車が使えないことを想定した対応はどうなるのかということが心配である。(柿崎区)	防災計画の中で様々な災害想定が出てくると思うが、現在防災計画の見直しをしているところである。



意見・質問	回答・対応
災害が終わって復旧対応となると、とても大変になってくるのだろうと非常に心配な面があり、その対応ができるのかどうか聞きたい。(柿崎区)	大きな災害が起こった場合、農林水産部、都市整備部、場合によっては大島区・安塚区が集約された浦川原区からの職員派遣も視野に入れての対応も考えている。

## ○苦情

意見・質問	回答・対応
大島区総合事務所で浦川原区総合事務所に行った方が早いと言われた町内会長が、浦川原に行ったら出払っていていなかった。事前に浦川原へ確認の電話をしてもらうような配慮をしてほしかった。(大島区)	集約元には産建窓口対応の職員3人を配置し対応をしている。御指摘のような対応をした職員がいることは、あってはならないことである。改めて、職員教育を徹底する。
農地・水の管轄は集約先の板倉区総合事務所ということで、そちらに話をしてきたところ、清里区総合事務所には伝わってなくて困ったという話を聞いたので、その辺りの対応をお願いしたい。(清里区)	窓口である清里区総合事務所で手続を済ませていただければ、事務所間で連絡調整をする体制になっている。集約先に行かなければならない案件であれば、窓口となる総合事務所の職員がきちんと説明し、対応しなければならない。

## ○質問

意見・質問	回答・対応
中郷区の受付窓口としての総合事務所がどういうふう感じられているか。来た市民がどういう反応を示しているのか。(中郷区)	一部の方からは、板倉に集約されて残念だという声もあるが、精一杯対応させていただいている。詳しく教えてほしいという要望があった時には、自宅に出向いたり、集約先から職員が来て対応している。
受付管理システムの開発に総額でどの程度費用がかかっているのかという費用対効果を教えてほしい。(中郷区)	職員が開発したので、人件費を除いて費用はかかっていない。このシステムにより、集約グループ内の職員が業務の進捗状況を一目で把握でき、集約元と集約先の事務所間の情報伝達が円滑になり、遺漏のない確実な事務処理につながっている。
板倉、清里、牧等の他の区がどのような問題点を持っているのか。問題点の共有化を図ることによって、共通点があるか否かが見えてくると思うので、聞かせてほしい。(中郷区)	年度当初は、除雪による構造物の破損、道路の陥没、除草等の集約化にかかわらず発生する苦情はあった。一方では、職員が丁寧な対応をしている、迅速・スピーディーに対応してくれたという好評な意見が多くある。
本年度から浦川原区に集約したが、成果や問題点等を検証し、その内容を市民にどう伝えていくのか。1年くらいしたら、検証結果を出すのか。(浦川原区)	集約について検証し、まずは議会へ報告し、その後に各区の地域協議会等へ出向いて説明を行うことを考えている。本年度は検証期間ということで取り組んでいるので、きちんと検証してその結果を皆さんにお伝えしたい。

意見・質問	回答・対応
<p>市道パトロール車は浦川原区を回っているのか。それとも3区を回っているのか。危険箇所を重点的に回るのではなく、常に全てを見て回っているのか。（浦川原区）</p>	<p>市道のパトロールは、建設グループが月に1、2回、委託業者が月1回、3区のパトロールを行っている。パトロールは危険箇所だけでなく、側溝や路面の状況、道路脇の草や道路への倒木状況等危険がないかを点検している。</p>
<p>災害時の職員の人員配置について、職員だけでは間に合わない場合もあると思うが、業者の応援体制というのはどうなっているか。（名立区）</p>	<p>災害発生時の初動対応として、職員一人一人がどこに参集するか決めている。また、集約先の木田庁舎からの応援体制を構築している。業者の応援体制はまだ検討していない。</p>
<p>職員が減ることと、総合事務所と地区の関わりというのが薄れることを危惧していたが、事務所の内部でどのような受け止め方をしているか。（名立区）</p>	<p>グループとしては木田庁舎と一緒にしているが、総合事務所には総合事務所の役割というものがあるので、今のところそのことについて大きなトラブルはなく、総合事務所の意識が低くなったということもない。</p>
<p>産業・建設グループが多忙を極めている状況であるということだが、これは集約した結果そのような状況になっているのか、集約されていなければ、各総合事務所が個々に対応していたものなのか。（柿崎区）</p>	<p>集約したから仕事が増えたということではなく、もともとあった仕事で、特に柿崎区は、下水道工事の国の補正があった。地域事業でも前倒しして対応してきたところであり、このような経済的要因にもよる。</p>
<p>残業を減少させるために何か対策は考えているか。（柿崎区）</p>	<p>9月1日に育休から復帰する総務・地域振興グループの職員を超過勤務の多い建設グループに配置した。あわせて、臨時職員を配置した。そのような対応により、9月の超過勤務は8月に比べて少し減った。</p>
<p>4月7日の暴風時の対応で集約先の浦川原区から安塚区と大島区に各4人ずつ応援に行っているが、地域に精通している職員が行ったのか。（清里区）</p>	<p>集約先の職員と当該区の職員が一緒になってパトロールを行った。応援に行った職員全てがその区の出身職員ではないが、地域の地形や実情を知っている職員が必ず1人はいた。</p>
<p>産業建設グループの集約後、受付の内容によっては多少の権限は清里区総合事務所にもあるのか。（清里区）</p>	<p>基本的には窓口対応機能だけになるが、市道の修繕のように緊急性がある場合については集約先でなくても対応できる。権限の有無にかかわらず、説明を十分に行い、対応することが大切である。</p>