

平成26年第1回（3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 1～12

所管委員会	総務常任委員会
提出課	自治・地域振興課

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

1 産業建設グループ業務集約に関する意見聴取等

本年度を総合事務所の産業建設グループの業務集約の試行期間に位置付け、集約効果や課題の検証と必要な改善を行うとともに、地域協議会を始め、町内会長協議会や地区別懇談会等の機会を捉え、広く市民の評価や意見等の把握に努めてきた。(延べ170回)

(1) 地域協議会等における意見聴取

前回の所管事務調査(平成25年12月10日開催)以降、地域協議会に対して当該調査の内容を報告するとともに、意見聴取を行った。

〈12月以降の地域協議会の主な意見等〉

- ・年度当初に比較して総合事務所の対応が改善したことについての評価
- ・地域に出向いての説明や住民の意見聴取を行う姿勢に対する評価
- ・集約先と集約元のスムーズな連携に対する評価
- ・本実施以降の現在の緊張感を持った対応の持続についての要望
- ・地域事情に精通した職員の育成及び職員の資質向上についての要望
- ・健康面に配慮した職員の負担軽減についての助言
- ・大雪の際の総合事務所の体制に関する質問

(2) 現場担当者による意見交換等

本年1月から2月にかけて、次のとおり現場担当者による意見交換等を実施した。

- ア 産業建設グループの集約の試行期間の総括に関する総合事務所長会議の開催
- イ 次長及び木田庁舎の関係課長による試行期間の総括に関する会議の開催
- ウ 各総合事務所の産業建設担当班長の意見聴取の実施

〈これらの取組における主な意見等〉

- ・住民の中に入って情報共有していくことが住民サービスの低下を防ぎ、職員の資質を上げていくという意味でも大事である。
- ・集約先と集約元の業務のすみ分けに関する戸惑いがあることから、双方が連携して業務が完結するまで携わるという意識が必要である。
- ・地元出身ではない職員は、地元のことが分かる職員と一緒にパトロールに出るなどして地域事情を習得する取組を行っている。
- ・季節ごとの業務量の変動要因をどうカバーするかが課題である。
- ・集約元総合事務所の積極的な協力により、集約先総合事務所の業務を円滑に進めることができた。
- ・現在の緊張感を継続できるようにマネジメントする必要がある。
- ・技術職同士で相談できるメリットは大きい。
- ・総合事務所と木田庁舎関係課等の連携がスムーズにしている。

2 これまでの取組と成果

- ・4月の暴風災害を始め、8月の豪雨、9月・10月の台風など災害が相次いだり、集約関係にある各総合事務所と木田庁舎の関係課等が連携し、状況に応じた柔軟な応援・協力体制の下で集約によって得られた機動力を発揮しながら対応した。
- ・今冬の除雪業務についても、集約後の事務手順の作成、職員体制の構築等の準備を十分に整えたことから、苦情、要望等はあるものの、集約化が直接の原因となる苦情はなく、的確に実施している。
- ・日常的な窓口業務の処理体制も定着し、さらに、柿崎区集約グループにおける海、山、温泉等の地域資源を活用した統一的な観光キャンペーンの実施を始めとしたスケールメリットをいかした広域的な地域振興策の面でも具体的な事業展開が生まれるなど、期待された成果が着実に現れてきているところであり、地域の皆さんにも一定の評価を得られている。

〈最近の各区の取組事例等〉

前回の所管事務調査において報告した取組のほか、次のような取組等を実施した。

○ 広域的な地域振興策

- ・「大浦安げんき市」の実施（平成26年度実施予定）【浦川原区集約グループ】
- ・広域的な観光資源及び観光ルートを記載したパンフレットの作成のほか、観光振興・地域振興の方向性を、行政と地域住民の協働により明文化し、共有化するための検討会議の立ち上げ【板倉区集約グループ】

○ 除雪対応

- ・集約先と集約元が連携した雪害パトロール体制の構築【全集約グループ】

○ 集約元総合事務所のワンフロア化

- ・市民の利便性の向上と事務の効率化を図り、市民により身近な執務体制とするために、集約元総合事務所のワンフロア化を実施
- ・名立区総合事務所では、昨年7月からワンフロア化。清里区総合事務所及び三和区総合事務所では、本年4月からのワンフロア化に向けて準備中（安塚区、牧区、吉川区及び中郷区は、昨年4月からワンフロア化済み。大潟区及び頸城区は、構造上実施せず。なお、大島区及び板倉区は集約前からワンフロアで執務）

3 検証結果

- ・試行期間における実績等に基づく検証の結果、集約後の体制による円滑な事務執行に一定の道筋が付けられたことを踏まえ、次長職の役割の見直しなどの職員配置を含めて機動的かつ効率的な事務執行の体制を確立するとともに、それぞれの総合事務所及び木田庁舎関係課等との間における連携・協力をより一層密にするよう意を用いた上で、本年4月から本実施とする。
- ・なお、集約先と集約元の連携により、限られた人員で業務を円滑に遂行することができている現状を踏まえ、集約元総合事務所に配置している産業建設窓口担当については、平成26年度も現行どおりとする。

- ・本実施後においても、より効果的なサービスの提供に向け、点検と改善を継続するとともに、一人一人の職員が、積極的に「地域を知り」「地域に入り」「地域の声を聴く」意識の下で、自身の役割を自覚し、行動できるよう、引き続き職員の資質・能力の向上と組織的対応力の強化を図っていく。

4 その他（除雪の対応状況）

- ・今冬の除雪業務は、昨年11月8日に実施された建設企業常任委員会所管事務調査で示した事務手順に沿って対応したが、集約先と集約元の連携を密に行ったことにより、これまで、市民生活に大きな影響を及ぼすことなく、円滑な除排雪作業を実施してきた。
- ・今後とも、集約のスケールメリットをいかし、除雪作業の一層の効率化を図るとともに、同一の地形、気象条件等を有する地域間における除雪作業の平準化を図っていく。

参考資料 1 受付管理システムの受付件数及び処理件数

(平成 26 年 2 月 28 日現在)

○浦川原区集約グループ

※受付件数欄の()は処理途中件数

グループ等	うち処理完了 区等	総数		受付区分							
				申請・届出		相談		苦情		その他	
		受付件数	処理完了 件数	受付件数	処理完了 件数	受付件数	処理完了 件数	受付件数	処理完了 件数	受付件数	処理完了 件数
浦川原区	浦川原区	230	163	93	29	76	73	44	44	17	17
	木田庁舎		61		58		3		0		0
安塚区	安塚区	242	13	103	1	108	7	3	0	28	5
	浦川原区		214		101		87		3		23
大島区	大島区	185	4	132	2	33	2	9	0	11	0
	浦川原区		180		129		31		9		11
浦川原区 集約グループ	安塚区・大島区	657 (22)	17	328	3	217	9	56	0	56	5
	浦川原区		509		214		190		56		49
	木田庁舎		109		103		4		0		2
	グループ計		635		320		203		56		56

○柿崎区集約グループ

柿崎区	柿崎区	915	823	705	613	86	86	17	17	107	107
	木田庁舎		76		76		0		0		0
大潟区	大潟区	322	20	240	0	18	4	29	3	35	13
	柿崎区		300		238		14		26		22
吉川区	吉川区	340	28	258	10	47	12	1	0	34	6
	柿崎区		308		248		35		1		24
柿崎区 集約グループ	大潟区・吉川区	1,577 (22)	48	1,203	10	151	16	47	3	176	19
	柿崎区		1,321		989		135		44		153
	木田庁舎		186		186		0		0		0
	グループ計		1,555		1,185		151		47		172

○板倉区集約グループ

板倉区	板倉区	77	46	26	5	45	36	0	0	6	5
	木田庁舎		27		18		9		0		0
牧区	牧区	91	3	24	0	51	1	3	0	13	2
	板倉区		88		24		50		3		11
中郷区	中郷区	183	52	90	10	42	22	2	1	49	19
	板倉区		130		80		20		1		29
清里区	清里区	165	49	92	9	50	25	2	0	21	15
	板倉区		114		81		25		2		6
板倉区 集約グループ	牧区・中郷区・清里区	516 (7)	104	232	19	188	48	7	1	89	36
	板倉区		330		142		131		6		51
	木田庁舎		75		66		9		0		0
	グループ計		509		227		188		7		87

○木田庁舎集約グループ

頸城区	頸城区	382	10	277	1	20	0	15	7	70	2
	木田庁舎		362		267		19		8		68
三和区	三和区	295	29	180	3	98	22	5	1	12	3
	木田庁舎		255		169		75		4		7
名立区	名立区	419	3	250	0	18	1	35	2	116	0
	木田庁舎		410		247		17		32		114
木田庁舎 集約グループ	頸城区・三和区・名立区	1,096 (27)	42	707	4	136	23	55	10	198	5
	木田庁舎		1,027		683		111		44		189
	グループ計		1,069		687		134		54		194

13区計	3,846 (78)	3,768	2,470	2,419	692	676	165	164	519	509
------	---------------	-------	-------	-------	-----	-----	-----	-----	-----	-----

○木田庁舎受付

木田庁舎	浦川原区集約グループ分	25	24	16	15	2	2	0	0	7	7
	柿崎区集約グループ分	21	20	13	12	4	4	0	0	4	4
	板倉区集約グループ分	7	7	2	2	1	1	0	0	4	4
	木田庁舎集約グループ分	52	51	32	31	6	6	1	1	13	13
	計	105 (3)	102	63	60	13	13	1	1	28	28

合計	3,951 (81)	3,870	2,533	2,479	705	689	166	165	547	537
----	---------------	-------	-------	-------	-----	-----	-----	-----	-----	-----

※ 農業者年金関係申請等の件数

(平成 26 年 2 月 28 日現在)

区	農業者年金			農地法や農業経営 基盤強化法の申請	合 計
	現況届	死亡届・未支 給申請など	小 計		
安塚区	158	31	189	96	285
浦川原区	116	11	127	162	289
大島区	65	20	85	149	234
牧区	136	18	154	277	431
柿崎区	168	36	204	329	533
大潟区	66	13	79	172	251
頸城区	173	29	202	326	528
吉川区	242	33	275	265	540
中郷区	25	3	28	159	187
板倉区	171	20	191	371	562
清里区	87	17	104	159	263
三和区	170	31	201	285	486
名立区	68	11	79	104	183
13区計	1,645	273	1,918	2,854	4,772

参考

合併前上越市	643	142	785	1,394	2,179
総 計	2,288	415	2,703	4,248	6,951

※ 除雪関係問合せ等の件数

(平成 26 年 2 月 28 日現在)

内容 種別	除雪方法の要望				除雪依頼				その他				計
	置 か な い 雪 を	除 左 右 均 等 に	入 民 地 な い 雪 を	そ の 他	頼 通 常 除 雪 依	依 圧 剥 ぎ 等	頼 拡 幅 排 雪 依	そ の 他	物 損	消 雪 パ イ プ	流 雪 溝	そ の 他	
合併前上越市	59	28	11	68	70	14	31	45	46	9	3	90	474
安塚区			4	2	2		2	7	1		1	2	21
浦川原区	1		1	8	2		1	6			1	2	22
大島区				1		1		2				8	12
牧区					3		2	1					6
柿崎区				8	5	1		1	3	3		4	25
大潟区		3			4			3	2	4		5	21
頸城区	3	1		3	1	1		2	4			3	18
吉川区	2			3	1							6	12
中郷区										7	1	3	11
板倉区	1		1	4	1		1	3		8		5	24
清里区			1		1					3		1	6
三和区	3	1	2	6	5		6	9	6			13	51
名立区					6			4	1			4	15
合計	69	33	20	103	101	17	43	83	63	34	6	146	718

○除雪方法の要望の「その他」の主な内訳

- ・きれいに除雪してほしい。
- ・雪の置き場を変更してほしい。
- ・積雪が少ないのに、除雪車が出動している。

○除雪依頼の「その他」の主な内訳

- ・早期に除雪してほしい。

○その他の「その他」の主な内訳

- ・支障物件の通報等
- ・雪捨て場等の問合せ

参考資料 2 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

前回の所管事務調査以降、平成25年12月12日から本年2月14日までの間において、地域協議会委員から産業建設グループ集約に関して次のような意見を頂いた。

○評価

意見・質問	回答・対応
台風18号でため池が崩れた際に、木田庁舎の職員がすぐ現場に来て非常に良い対応をしてくれてありがたかった。除雪についてもそのような対応をしてほしい。(三和区)	そのような場合にはすぐに対応をしなければならないと考えており、木田庁舎も同様に考えているので、今後も連携は密にしていきたい。
町内会からの要望についての対応状況は、産業建設グループが集約された当初は、相当の戸惑いがあったようで対応状況が悪かったが、このところ、要望に対する対応は良好と思われる。(柿崎区)	集約化に当たり、職員一人一人が自身の役割を自覚し、組織全体で責任を持って市民サービスの維持向上に当たるよう努めてきた。
産建関係職員の報告・連絡・相談は従来にも増して適切でスピーディな処理が行われている。(牧区)	—
地域へ出向いて説明を行い、意見を聴く姿勢は大変いいと感じるし、喜ばれているので是非これからも続けてもらいたい。勤務時間外のことが多いと思うが住民のためにお願したい。(牧区)	—
集約試行1年間の住民サービスは概ね評価できる。(中郷区)	—
少雪も要因だと思うが、これまでの除雪は希望どおり良くやってもらい、当初の心配はない。残りの間も期待している。(三和区)	今冬の除雪に関しては、今のところ少雪でもあり、問題がないとの評価だが、まだ降雪期が残っているので、緊張感を持って除雪対応に当たりたい。
笑顔で丁寧に受け付けてもらったので、気持ちよかった。区民からは知らない人ばかりでなじみが薄くなったという声もあった。窓口では機械的でなく血の通った対応を心掛けてもらえたらと思う。(名立区)	集約先に行かなくとも集約元の総合事務所で対応できるよう窓口機能として総務・地域振興グループの中に3人の職員を配置している。この3人の職員は、木田庁舎の担当課と連携し、その場で答えられることは答え、答えられない案件であれば、丁寧に説明し、理解を得られるように対応してきたところである。今後とも市民の皆さんに不便を感じさせないように、的確に対応していく。
産業建設グループの集約で本庁との連携が良くなり、工事等の発注が迅速に行われるようになったと思う。もう少し総合事務所で書類等が処理できればありがたい。(名立区)	知らない職員が多いとのことだが、職員一人一人が自身の役割を自覚し、組織全体で責任を持って市民サービスの維持向上に意を用いている。また、職員には、平日頃から積極的に「地域を知って、地域に入って、地域の意見を伺う」ことを意識して努めるよう促しているところである。
個人的な相談に対して窓口対応がよかった。当然のことかもしれないが、相談者に対しては対応の仕方次第で違ったりするものと思う。感謝している。(名立区)	

○要望

意見・質問	回答・対応
<p>高齢者の一人住まいの道付けが大変だと思うので検討してほしい。(安塚区)</p>	<p>当然対応すべきと考えており、浦川原区総合事務所に指示して除雪するような体制で対応したい。</p>
<p>あることで木田庁舎にお願いをしたところ、「他にもっとひどい所があるから」という返事が返ってきて一瞬不安を覚えたが、今までどおり対応してもらえた。平準化されるのはいいが、悪いレベルに合わせるのではなく、良い方向に平準化してほしい。(頸城区)</p>	<p>事故が起きたときには管理責任が伴うことから、すぐに対応しなければならないと常に考えているので、具合の悪いところがあったら是非情報を寄せていただきたい。</p>
<p>休日の降雪時の当直の対応をきちんとしてほしい。(三和区)</p>	<p>当直者から木田庁舎への電話の転送がスムーズにできるような体制をとることが一番大事であることから、先般訓練をしたところであり、様々な電話等の対応を想定しながら万全の態勢を期したい。</p>
<p>除雪について、スピーディーかつ的確な処理をお願いしたい。(清里区)</p>	<p>特に集約先との間で、電話等のたらい回しにならないよう職員に指示している。</p>
<p>職員が担当地区にどれだけ精通しているか心配されている部分もあることから、そこには力を入れてほしい。(清里区)</p>	<p>地域を知る努力をするとともに、積極的に外へ出るように職員に話している。</p>
<p>好評の意見の方が多いが、これは、試行段階で職員が緊張して対応しているためだと思うが、本実施になってもこの緊張感を持ってやってもらえればいいのか。(板倉区)</p>	<p>試行段階では検証を重ねながらやっているが、本実施をしても引き続き意見を頂きながらやっていくつもりであり、この緊張感を持って継続していきたい。</p>
<p>下水道工事の進行が遅れているのは、能力不足ではなく、マンパワーが不足しているのではないかと。何が原因で遅れているのか検証してほしい。(大潟区)</p>	<p>大潟区も技術面で協力しており、集約グループ内でお互いに協力し合う体制をとっているが、頂いた意見を内部検証にいかしていきたい。</p>
<p>東日本大震災の時に地区に精通していない職員がいて誘導が進まず、犠牲者が多くなったと聞いたことがあるので、その辺はしっかり認識してほしい。(大潟区)</p>	<p>できるだけ早く地域、地形等を職員が覚えるよう職員教育に努めていく。</p>
<p>職員も大変だと思うので、適材・適所への配置をお願いしたい。(柿崎区)</p>	<p>職員配置については、本人の経歴・勤務実績、意欲等のほか、職員採用後間もない期間にある若手職員には将来性を豊かにするため広い視野を持つことができるよう配慮の上、実施している。その上で、本人の自己申告や上司による評価を参考としながら、公務員としての経験と知識を高めていくために定期的な人事異動を行っている。特に産業建設グループの集約に当たっては、これまで以上に配属された地域を知ることにより職員は高い意識を持って取り組んでおり、いわゆる守備範囲の広い職員の育成が「適材・適所」の選択肢を広げるものと考え、研修等に取り組んでいる。</p>

意見・質問	回答・対応
<p>産建グループの集約を成功させようという目標の中に、「職員の健康を守りながら」、という一文を付け加えた上で、取り組んでもらいたいと思う。(柿崎区)</p>	<p>職員の健康を守ることは任命権者として当然のこととして認識しており、あえて目標として明示することは考えていないが、健康を守るための具体的な行動として、まずは班内・グループ内等の業務の進捗管理や職員応援の必要性について管理職・班長等が積極的に管理・調整し、特定の職員に対して過度な負担とならないよう配慮している。また、職員の不調の早期発見や改善のため、産業医との面接希望や所属長を通じた個々人の状況の把握を行い、休養等の必要な指示を行っている。</p>
<p>産業建設グループが集約されて特別不便を感じていないと思う。今後も緊張感を持って対応してほしい。定期的に住民が不安を持っていないか意見を聴いてほしい。(牧区)</p>	<p>今後とも市民の皆さんに不便を感じさせないように、的確な対応に努めていく。また、定期的な意見聴取については、要望として承った。</p>
<p>地元(中郷区内)の人、土地、施設等を熟知していない職員の対応への対策が必要である。(中郷区)</p>	<p>各集約グループでは、管内巡回、学習会等を通じて地域情報を習得することにより、地域事情に精通した職員の育成を図っている。今後も、所長を中心に職員資質の向上や地域を知る教育に意を用いながら、より一層、職員一人一人が自身の役割を自覚し、組織全体で熱意と責任を持って市民サービスの維持向上に努めていく。</p>
<p>既に全区の地域協議会からの意見が集約されており、また、各総合事務所の次長ほか、関連担当による検討も終わっている。次年度に向けた具体的な改革推進計画を至急出してほしい。(中郷区)</p>	<p>これまでの試行期間における実績と検証結果を踏まえ、職員配置等を含めて機動的かつ効率的な事務執行の体制を再確認している。今後もそれぞれの総合事務所及び木田庁舎関係課等との間における連携・協力をより一層密にしながら、市民サービスの維持向上に意を用いた上で、点検と改善を継続していきたいと考えている。</p>
<p>道路課雪対策室に除雪の件について問合せをしたところ、速やかに処理してもらえて良かったという話を聞いた。しかし、冬の道路維持管理は利用者が一番状態を把握していると思うので、総合事務所内にて処理できればありがたいと思う。(三和区)</p>	<p>今冬の除雪に関しては、今のところ少雪でもあり、問題がないとの評価だが、まだ降雪期が残っているので、緊張感を持って除雪対応に当たりたい。</p>
<p>農業政策がますます変化しているので、正しい情報が早く伝わる様、今まで以上に連携をとってほしい。これからが大切なので、今まで以上に職員の質の向上を求める。(三和区)</p>	<p>農業者の皆さんに新たな政策や制度をきちんと把握いただけるよう、研修会の開催や情報提供を行っているところである。木田庁舎と総合事務所の職員が連携し、今後も不便のないよう対応していきたいと考えている。</p>

○提案

意見・質問	回答・対応
整備担当、管理担当と別になっているが、仕事内容はほとんど変わらないと考えられるので、一本に集約するとよいと思う。(柿崎区)	班のくくりにかかわらず、業務の繁忙期においては、グループ全体で協力体制を組むなど、臨機応変に対応しているが、提案いただいたことも含め、今後の職員体制に向けて検討させていただく。
集約化の目的に対する効果を知らせるのが先で、問題点はその次になると思うので、効果を分かるように示すべきである。(大潟区)	集約の目的には、災害時の迅速かつ機動的な対応と職員の資質の向上、広域的な地域振興策の展開等があり、期待された成果が着実に現れてきているところである。
特に不便を感じたこともなく、地域の皆さんから待たされたとか、サービスが低下したとかという声は直接耳にしていない。市民へのサービス向上、業務のスピードアップに関係するトレースも大切だが、働く職員の負荷分析、健康・精神面等の内面的なトレースもされて本番移行に備えるべきである。(大潟区)	貴重な意見として受け止め、今後の職員の健康管理等に努めていく。
近年、全国的に異常気象と思われるゲリラ豪雨や竜巻被害、豪雪被害が発生している。異常気象による豪雨は、土日休日や深夜に発生しており、休日連絡網による招集訓練を実施してはどうか。(清里区)	集約化に当たり、的確な災害対応を行うため閉庁時のパトロールの当番表を作成して迅速に対応できる体制を整備し、休日等の災害発生時においても集約先と集約元が連携してパトロール等の初動対応に備えている。非常招集訓練の実施については、貴重な意見として承る。
今回は雪害が中心となる環境だが、3月以後の検証でなければならない。(三和区)	試行期間において、地域協議会や町内会長協議会など広く市民の意見等を頂いてきた。今後も、本取組について点検・改善を継続するとともに、職員一人一人が意識を高く持ち、組織全体で市民サービスの維持向上に努めていく。

○不安

意見・質問	回答・対応
木田庁舎に集約したグループ以外のところでは技術者がまとまった体制ができていると思うが、木田庁舎では、各課別々になっており、横の連絡がスムーズにいつているのか心配である。(三和区)	確かに木田庁舎の場合は部課が分かれているが、それぞれ多くの技術者がいる中で議論していることから、集約の効果が現れており、一切心配する必要はない。
観光協会、商工会等の事務局が会長の自宅である場合に、事務方が板倉区にいと連携体制が取りづらいのではないか。(中郷区)	板倉区の職員が中郷区のことをよく承知しているので支障は出ておらず、また、中郷区にも産業建設窓口担当がいるので、今後とも不都合のないように板倉区と連携して対応していく。

意見・質問	回答・対応
<p>3、4年で職員が異動すると、災害発生箇所の地名が分からないなど、地域を全部把握できないのではないかという懸念がある。</p> <p>他の部署にいる地元のことを分かる職員を何人か戻すなどの人事異動も考えてほしい。(板倉区)</p>	<p>3年、4年というのは、職員の人材育成の視点から、様々な行政分野を経験させるためである。災害が起きたらすぐに現場に行って町内会長に状況を確認するなどの経験を積み重ねて、いかに短期間でその地域のことを知り、信頼を得られる職員として育てるかが重要な課題になってくる。積極的に覚える意識を持つことが一番重要であり、職員にそのような意識を持つよう話をしている。</p> <p>ただし、一定の精通者は配置する必要があると考えており、例えば木田庁舎に行ってまた戻ってくるということは、人事異動の中であり得る。</p>
<p>職員がオーバーロードになっているのか心配である。一人当たりの負荷が増して残業時間に影響したり、休日に出てきて仕事をするとということになっていないか。(大潟区)</p>	<p>集約先は、エリア等が広がったことから時間外勤務が多くなっているが、試行期間の状況を踏まえて見直しをかけ、本実施の際には人員配置の適正化を図っていきたい。</p>
<p>定員適正化計画の目標は達成できるのか。職員の資質向上には限界がある。能力の劣る職員がいるなど、「行政は最大のサービス産業」と位置付けたときに、適していない職員がいる。(柿崎区)</p>	<p>定員適正化計画については、年度別目標として定めた平成24年度及び25年度の目標値を達成しており、今後も平成32年度に1,790人とする目標の達成に向けて取り組んでいく。その手法については、職員個人の資質向上はもとより、財政計画・行政改革推進計画と連動した行政組織・業務執行体制や事務事業の見直し等に不断に取り組み、効果的・効率的な施策の実施に結び付けたいと考えている。なお、能力の発揮が途上である職員については、所属長の指示による業務方法の改善や研修を通じた必要な知識・ノウハウの付与により、当該職員の成長を促したいと考えている。</p>
<p>書類の提出及び問合せについては、当区の総合事務所でほとんど対応ができ、問題となることは感じないが、少人数となった事務所の状況は寂しさを与える。(牧区)</p>	<p>—</p>

○苦情

意見・質問	回答・対応
<p>緊急的要件（提出書類の修正等）時には、集約先事務所へ出向かなければならないことが発生する。(牧区)</p>	<p>集約先に行かなくとも集約元の総合事務所で対応できるよう窓口機能として総務・地域振興グループの中に3人の職員を配置している。この3人の職員は、集約先と連携し、その場で答えられることは答え、答えられない案件であれば、それは丁寧に説明し、理解を得られるように対応してきた。</p>

意見・質問	回答・対応
<p>書類等の提出時では不便を感じることはなかった。仕事で頻繁に関係するような方からは何事も木田に出向かなければならないので不便になったという感想も聞いた。 (名立区)</p>	<p>集約先に行かなくとも集約元の総合事務所に対応できるよう窓口機能として総務・地域振興グループの中に3人の職員を配置している。この3人の職員は、木田庁舎の担当課と連携し、その場で答えられることは答え、答えられない案件であれば、丁寧に説明し、理解を得られるように対応してきたところである。今後とも市民の皆さんに不便を感じさせないように、的確に対応していく。</p>

○質問

意見・質問	回答・対応
<p>大雪になった場合に頸城区総合事務所としてどのような体制をとるのか教えてほしい。 (頸城区)</p>	<p>冬期警戒発令時の班編成を作っており、暴風雪などの警報時には総合事務所に職員を常駐させて電話対応等を行う体制をとる。また、今冬の実績を踏まえて不具合を改善し、地元の皆さんの苦情・要望に応えられるようにしていく。</p>
<p>産業振興というのは各総合事務所の業務範囲ではないのか。 地域の産業振興の将来的な方向が見えないが、そうした議論はないのか。 (名立区)</p>	<p>集約先の木田庁舎のそれぞれの担当課に名立区担当の専任職員がいるので、地域の産業振興を含めて意見交換していきたい。</p>
<p>災害が発生していない暴風雨や大きな地震の時もパトロールを実施するのか。 (三和区)</p>	<p>雨の場合でいえば、災害が発生してなくても、警報が出て警戒をしなければならぬときに招集基準にのっとって職員が参集するとともに、必要に応じて木田庁舎の職員にも要請してパトロールを実施する。</p>
<p>地域事情に精通した職員の育成や集約先の職員が集約元の区に出向いての対応は、三和区の場合は具体的にどのようなことをやっているのか。 (三和区)</p>	<p>農業関係の手続で、総合事務所の職員で対応できない部分について木田庁舎の担当課から出向くという体制をとっている。また、地元のイベントに職員ができるだけ参加するようにしている。また、都市整備部、農林水産部及び産業観光部の担当職員が三和区に出向き、区の概況や災害時の危険箇所の学習、現地確認を行い、地域の実情を把握する取組を行った。</p>
<p>中郷区の窓口で受け付けた内容に対する処理状況をどのように把握しているのか教えてほしい。窓口の受付担当者が前回の事案の処理内容を把握して対応できるのか。 (中郷区)</p>	<p>パソコン上の受付管理システムで、処理した場所、処理終了日を入力し、把握できるようになっており、住民に直接集約先に行ってもらうなどの負担をかけることなく対応できる。</p>
<p>非常招集訓練でメールを使った訓練をしているのは柿崎区だけなのか。 (浦川原区)</p>	<p>他の集約グループでもメールを含めてFAX、電話、無線などいろいろな手段を利用して情報交換を行っており、メールはその一例である。</p>

意見・質問	回答・対応
<p>安塚区や大島区の河川の情報収集は、従来は職員が個人的に行っていたようだが、今後は組織として行うことになったのか。これまでより柔軟に横の情報を収集するようにしたと考えるとよいのか。（浦川原区）</p>	<p>これまではそれぞれの区が木田庁舎の防災本部と連絡をとる状態だったが、集約を機にマニュアル等を見直して、集約先総合事務所が総元締めとなって、集約グループ内の区が連携しながら様々なことを管理していこうとする意識になった。また、経験のある職員が気付くだけではいけないので、データを継続的に積み重ねて速やかな情報発信ができるよう努めていきたい。</p>
<p>4月から本実施になる計画だが、最終的にはどの程度まで試行してから本実施に向かうのか。（浦川原区）</p>	<p>正式な予定として発表されていないので、これから議会と相談しながら日程を決めていく。</p>
<p>将来的には他のグループも集約し、木田庁舎と3つの事務所にする体制を構築しようということではないか。（柿崎区）</p>	<p>他のグループの集約や総合事務所の統廃合などは、現時点では考えていない。</p>