

平成26年4月25日開催

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 1～9

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の本実施に関する地域協議会からの意見聴取

前回の所管事務調査（平成26年3月14日開催）終了後、地域協議会へ当該調査の内容を報告するとともに、産業建設グループ業務集約の本実施について説明し、意見聴取を行った。

〈3月に開催された地域協議会の主な意見等〉

- ・本実施後における点検の継続
- ・職員数が削減される中での組織的対応力の強化
- ・大雪や災害への的確な対応
- ・各地域の特性を受け継いでいける総合事務所体制の構築
- ・次長職の見直し等
- ・広域的な地域振興策の具体的内容

2 試行期間における取組の実施状況

○的確な災害対応及び除雪業務の実施

- ・暴風災害、豪雨、台風などの災害が相次いだが、状況に応じた柔軟な応援・協力体制の下で、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、集約によって得られた機動力を発揮しながら対応した。
- ・災害発生時の初動対応を迅速に行うために整備した災害時初動巡回図に、適宜、老朽危険空き家や冬期通行止め箇所の情報を追加したほか、災害の種類に応じた災害時初動巡回図を作成するなどの改善を図った。
- ・除雪業務について、事前に集約先と集約元の連携による雪害パトロール体制を構築するなどの準備を整え、的確に実施した。

○技術職を集約したことによる効果の発揮

- ・技術職がまとまったことにより職員間の情報共有や相談・協議が適宜行われ、その結果、集約グループ全体の組織力が最大限発揮されるとともに、業務の効率化が図られた。
- ・市道の維持管理業務で、集約先の担当が集約関係にある区を含めて巡回することにより、集約グループ内における破損状況の確認レベルを均一化し、効率的・効果的な維持管理につなげた。

○地域事情に精通した職員の育成

- ・管内巡回、学習会等を通じて地域の情報を習得させることで、地域事情に精通した職員の育成を図った。

○広域的な地域振興策の展開

- ・スケールメリットをいかした広域的な地域振興を図る具体的な事業を展開した。

○事務事業の執行手順の再整理及び柔軟な役割分担

〈除雪業務の執行手順の再整理〉

- ・除雪業務について、集約後の体制による的確な対応ができるよう、各総合事務所と除雪担当課が十分に連携しながら、降雪期における具体的な執行手順を再整理した。

〈市民の利便性及び安全確保を基本とした柔軟な役割分担〉

- ・市道の維持管理業務について、簡易な緊急修繕に関しては、集約元においても、集約先と連携しながら業者を手配するなど迅速に対応する体制を整えた。

○産業建設グループ業務集約を契機とした事務改善等

〈受付管理システムの導入による事務処理〉

- ・受付管理システムを導入し、集約先と集約元の総合事務所が情報や業務の処理状況を共有する体制を整え、遺漏のない事務処理を進めた。

〈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るため、集約元総合事務所の窓口や執務スペースをワンフロア化した。

〈総合事務所の電子データ及び業務フォルダの整理〉

- ・総合事務所の電子データ及び業務フォルダの整理基準を作成し、データを整理することにより、効率的かつ的確な事務執行の環境を整えた。

3 本実施後の点検・改善の継続

○次長等会議における検討

- ・各総合事務所の次長並びに産業観光部、農林水産部及び都市整備部の主管課長による次長等会議を定期的で開催し、業務遂行や地域振興等に関する課題等の共有及び改善方法の検討を継続する。

○各集約グループ内の定例会議等における検討

- ・各集約グループ内の定例会議等において、情報共有を図りながら、業務の進捗状況の確認、課題の報告及び改善方法の検討等を継続する。

○日常業務を通じた点検・改善

- ・受付管理システムによる業務の処理状況等の確認に基づき、事務執行、サービス提供等の各段階における不断の点検を行い、必要に応じた改善を行う。

○各種業務マニュアル等の見直し

- ・災害時初動巡回図、その他の各種業務マニュアル等について、現場の状況や情勢の変化を随時反映するなどブラッシュアップし、より一層効率的かつ効果的に業務を遂行できる環境を整備する。

○地域事情に精通した職員の育成

- ・管内巡回、学習会等を通じて、様々な地域事情を習得させることにより、点検と改善の意識を備えた職員の育成と資質向上を図るための取組を継続する。

参考資料 1 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

3月18日から28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業務集約に関して次のような意見をいただいた。（清里区は、3月の開催がなかったため、4月に聴取予定）

○評価

意見・質問	回答・対応
<p>所長を含めて名立以外から来た職員は、行事にも参加するなど、所長が強制することなく皆が努力していることに感謝しており、委員の発言にも丁寧に対応してもらっている。職員に礼を言いたい。（名立区）</p>	<p>—</p>

○要望

意見・質問	回答・対応
<p>新年度は職員数が1名減になるということで、今後更に減っていくのではないかと懸念がある。次長が総務・地域振興グループ長を兼務することで地域住民に新たな問題が生じないように、本実施後も調査・検証をしながら進めてほしい。（吉川区）</p>	<p>市民サービスが低下することのないよう進めていく。</p>
<p>窓口に来たが、担当者が不在のため、また来てほしいとのことだったが、何とかしてほしいと言ったところ、木田庁舎の担当部署へ電話をしながら、時間がかかったが対応してもらった。これからますます職員の人数も少なくなると思うが、対応できるようにしてほしい。（三和区）</p>	<p>担当職員が不在の場合でも的確に対応できるよう改めて徹底する。時間がかかるのであれば、「申し訳ありませんがお待ちいただけますか」などの丁寧な対応が基本と考えている。集約実施の有無にかかわらず、総合事務所全体の資質を高めていくことが、課題と捉えている。お聴きした事例を踏まえて、迅速かつ的確に対応できるように検証していく。</p>
<p>職員の資質向上もさることながら、組織力を高めるためには、横の人は何をしているのかしっかり見ながら、そのグループの中で物事を片付けていくという仕事のやり方が求められる。中郷区では以前から取り組んできているが、全市的に広めてほしい。（中郷区）</p>	<p>職員個々の資質・能力の向上を図るとともに、職員間の情報交換や相談・協議が円滑に行われる職場環境を整えるなど、組織的対応力の強化を図っていく。</p>
<p>今年は少雪だったことから、今後の除雪の関係が少し気になる。また、除雪ばかりではなく、雪崩、地すべり、がけ崩れ等が発生する時期に入ってきているので、特に中山間地域について、きちんと巡回をしながらやっていってほしい。（板倉区）</p>	<p>平場だけではなく、中山間地域の残雪状況を注視しており、雪崩の危険箇所等のパトロールを継続する。</p>
<p>引き続き点検するという事なので、これからもしっかりやってほしい。たまたま試行期間に災害はほとんどなく、雪も少なかったが、今後、災害や大雪もあると思うので、しっかりやってほしい。（大島区）</p>	<p>今後も皆さんにとって不都合のないよう、きちんとした点検を継続し、改善すべきところは速やかに対応したい。</p>

○提案

意見・質問	回答・対応
<p>地元出身の職員が少ないことで各地域の特性・地域性が薄れないように、総合事務所という地域の核となる組織がこれまでの歴史・文化を受け継いでいけるような組織、人員配置とすることが今後ますます必要になってくるのではないか。（名立区）</p>	<p>歴史や文化を始め、危険箇所、地形等の地域事情は、外から見たイメージと実際の状況が異なることも多く、単に知識を得るだけではなく、イベントに顔を出すなどして地域の方と関わる機会を持つことで更に理解が深まるものと考えている。日常業務の中で勉強し、現場へ行くことを重ねて初めて分かることも多く、そうした意識の下で職務に当たるよう職員に奨励している。</p>
<p>今年は雪が少なかったので影響が少なかったが、除雪業者との事前打合せが重要と考える。限りある職員の下で、業者との連携をもっと密にしていけることにより、かなりの問題点が解消されると思う。（大潟区）</p>	<p>ご意見を参考とさせていただき、今後もスムーズな除雪体制を構築していく。</p>
<p>国道253号線は非常に災害が起きやすい道路である。上沼道の開通時を考え、集約先総合事務所の位置を再考する必要があるのではないか。大雨により国道253号線が通行止めになった場合に、大島区は対応してもらえるのか非常に心配な面があり、また、上沼道が開通すれば浦川原より安塚の方が利便性が高いのではないかという声もある。（大島区）</p>	<p>試行期間において、事務所の位置も含めてこれといった不都合がなく、一応の評価ができると整理している。ご意見として承る。</p>
<p>次長が総務・地域振興グループ長を兼務する体制を試行期間において実証していないことから、本実施時に組織面できめ細やかなフォローができるのか、職務の集約による混乱が起こるのではないかという懸念がある。事前に地域協議会に説明があってしかるべきだと思う。（吉川区）</p>	<p>試行結果を踏まえ、次長が総務・地域振興グループ長を兼務する。また、産業建設業務窓口班は、引き続き3名を配置し対応していくので、本実施においても支障はないと考えている。</p>
<p>地域を知った職員がいることで災害等の対応をきちんとやっていける。人事異動はかき回しすぎであり、研修という名目があるにしても配慮が足りないのではないかと思う。（名立区）</p>	<p>職員が自身の役割を自覚し、行動できるよう、引き続き資質・能力の向上を図っていく。</p>

○質問

意見・質問	回答・対応
<p>板倉区集約グループの地域振興策に関し、検討会議を立ち上げたとしているが、この検討会議の中に、中郷区の総合事務所は加わっているのか。具体的にどんな内容なのか。（中郷区）</p>	<p>牧区からの提案に基づき、集約グループ内にあるNPO法人がそれぞれの課題を持ち寄って地域振興を図っていこうという呼び掛けがきっかけである。中郷区からは、まちづくり振興会の会長から出席していただき、事務局（総合事務所）も一緒になって取組を始めた。今後は、何回かそのような機会を持ちながら、集約グループの中での地域振興を図っていくための取組を進めていく。</p>
<p>組織対応力の強化について、今後、具体的なものが示されるのか。（中郷区）</p>	<p>個々の総合事務所間及びグループ間で横の連携と情報共有を図りながら、対応力を高めていく。また、職員一人一人の資質と能力の向上を図る研修等を実施するとともに、地域に出向いて地域の皆さんと接しながら地域の実情や課題を把握し、迅速、的確に対応できる職員を育てていく。</p>
<p>次長職の見直しについて具体的に説明してほしい。（板倉区）</p>	<p>集約先総合事務所の浦川原区、柿崎区及び板倉区の次長は今までどおり専任とする。集約元総合事務所については、次長が総務・地域振興グループ長を兼務する。これまでの検証の結果、体制を見直したもの。</p>
<p>市民生活・福祉グループ長が教育・文化グループ長を兼務するということだが、なぜそのようになったのか。（大潟区）</p>	<p>次長が総務・地域振興グループ長を兼務することに伴い、産業建設グループの窓口担当、防災、地域振興を担当することから、業務の平準化を図るため、市民生活・福祉グループ長が教育・文化グループ長を兼務することとした。</p>
<p>産業建設グループの集約関係で問題があったとは認識していない。連絡するとすぐに来てくれて、問題解決に取り組んでくれたので非常にありがたい。走りながら改善策を見いだしていくのは、どこの企業でもあること。職員の負担がなかったのか聞きたい。（大潟区）</p>	<p>集約先総合事務所は、技師を始め産業建設グループの職員を集約し、また、災害対応などから、時間外勤務が多くなっている。職員の業務量と負荷の検証も踏まえ、本実施に向けて人事異動に反映されるものと考えている。</p>

参考資料2 受付管理システムの受付件数及び処理件数

(平成26年3月31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							
		受付件数	処理完了件数	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
浦川原区	浦川原区	243	166	104	30	78	75	44	44	17	17
	木田庁舎		73		70		3		0		0
安塚区	安塚区	257	13	114	1	111	7	4	0	28	5
	浦川原区		230		112		91		4		4
大島区	大島区	191	4	138	2	33	2	9	0	11	0
	浦川原区		184		133		31		9		9
浦川原区集約グループ	安塚区・大島区	691 (21)	17	356	3	222	9	57	0	56	5
	浦川原区		520		219		195		57		49
	木田庁舎		133		126		5		0		2
	グループ計		670		348		209		57		56

○柿崎区集約グループ

柿崎区	柿崎区	1,063	944	828	712	86	86	17	17	132	129
	木田庁舎		95		95		0		0		0
大潟区	大潟区	345	20	260	0	18	4	30	3	37	13
	柿崎区		319		255		14		27		23
吉川区	吉川区	354	29	269	10	47	12	1	0	37	7
	柿崎区		317		254		35		1		1
柿崎区集約グループ	大潟区・吉川区	1,762 (38)	49	1,357	10	151	16	48	3	206	20
	柿崎区		1,465		1,106		135		45		179
	木田庁舎		210		210		0		0		0
	グループ計		1,724		1,326		151		48		199

○板倉区集約グループ

板倉区	板倉区	82	51	28	6	46	37	1	1	7	7
	木田庁舎		29		20		9		0		0
牧区	牧区	92	3	25	0	51	1	3	0	13	2
	板倉区		89		25		50		3		11
中郷区	中郷区	192	52	99	10	42	22	2	1	49	19
	板倉区		134		84		20		1		29
清里区	清里区	169	49	94	9	51	25	3	0	21	15
	板倉区		118		84		25		3		6
板倉区集約グループ	牧区・中郷区・清里区	535 (10)	104	246	19	190	48	9	1	90	36
	板倉区		343		150		132		8		53
	木田庁舎		78		69		9		0		0
	グループ計		525		238		189		9		89

○木田庁舎集約グループ

頸城区	頸城区	399	10	294	1	19	0	15	7	71	2
	木田庁舎		383		287		19		8		69
三和区	三和区	324	29	208	3	99	22	5	1	12	3
	木田庁舎		289		199		77		4		9
名立区	名立区	440	3	262	0	21	1	40	2	117	0
	木田庁舎		429		259		18		36		116
木田庁舎集約グループ	頸城区・三和区・名立区	1,163 (20)	42	764	4	139	23	60	10	200	5
	木田庁舎		1,101		745		114		48		194
	グループ計		1,143		749		137		58		199

13区計	4,151 (89)	4,062	2,723	2,661	702	686	174	172	552	543
------	---------------	-------	-------	-------	-----	-----	-----	-----	-----	-----

○木田庁舎受付

木田庁舎	浦川原区集約グループ分	29	27	20	18	2	2	0	0	7	7
	柿崎区集約グループ分	21	21	13	13	4	4	0	0	4	4
	板倉区集約グループ分	8	8	3	3	1	1	0	0	4	4
	木田庁舎集約グループ分	53	52	33	32	6	6	1	1	13	13
	計	111 (3)	108	69	66	13	13	1	1	28	28

合計	4,262 (92)	4,170	2,792	2,727	715	699	175	173	580	571
----	---------------	-------	-------	-------	-----	-----	-----	-----	-----	-----

※ 農業者年金関係申請等の件数

(平成 26 年 3 月 31 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	100	289
浦川原区	116	11	127	207	334
大島区	65	20	85	166	251
牧区	136	20	156	303	459
柿崎区	168	36	204	371	575
大潟区	66	13	79	182	261
頸城区	173	33	206	434	640
吉川区	242	41	283	363	646
中郷区	25	5	30	186	216
板倉区	171	21	192	410	602
清里区	87	17	104	167	271
三和区	170	31	201	310	511
名立区	68	12	80	113	193
13区計	1,645	291	1,936	3,312	5,248

参考

合併前上越市	643	153	796	1,600	2,396
総 計	2,288	444	2,732	4,912	7,644

※ 除雪関係問合せ等の件数

(平成 26 年 3 月 31 日現在)

内容 種別 地区	除雪方法の要望				除雪依頼				その他				計
	置 か な い 雪 を	左 右 均 等 に	入 れ 地 に 雪 を	そ の 他	頼 常 除 雪 依	依 頼 雪 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	30	12	72	70	14	34	47	74	10	3	96	521
安塚区			4	2	3		2	8	2		1	2	24
浦川原区	1		1	8	3		1	6			1	2	23
大島区				1			1	2				8	12
牧区					3		3	1				1	8
柿崎区				9	5	1		1	4	4		4	28
大潟区		3			4			3	2	4		5	21
頸城区	3	1		3	1	1	1	2	8			3	23
吉川区	2			3	1				2			6	14
中郷区										7	1	3	11
板倉区	1		1	4	1		1	3		8		5	24
清里区			1		2				1	3		1	8
三和区	3	1	2	6	6		7	14	21			15	75
名立区					7			9	1			4	21
合計	69	35	21	108	106	17	49	96	115	36	6	155	813

○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3 職員配置状況等について

(1) 職員配置の考え方

- ・産業建設グループ業務集約先の総合事務所は、従前どおり総務・地域振興グループ長を専任で配置
- ・それ以外の総合事務所は、次長が総務・地域振興グループ長を兼務し、1人減（1人減×10区）
- ・産業建設グループ業務集約先の総合事務所には、土木技師1人を増員（1人増×3区）
- ・それ以外の総合事務所の産業建設グループ関係窓口業務に携わる職員数（3人）は増減なし。
- ・総務・地域振興グループ長が担任していた教育・文化グループ長の業務は、市民生活・福祉グループ長が併任し行うこととした。（頸城区を除く。）
- ・その他、業務量等を勘案し、全体調整

(2) 総合事務所勤務職員数

区 分	職員数			出身又は居住者		グループ内の出身又は居住者	
	H25.4.1 現在 ア	H26.4.1 現在 イ	差引 イ-ア	人数 ウ	割合 ウ/イ	人数 エ	割合 エ/イ
① 浦川原区集約グループ	83	81	△ 2	19	23.5%	43	53.1%
浦川原区総合事務所	41	42	1	9	21.4%	17	40.5%
安塚区総合事務所	22	20	△ 2	5	25.0%	15	75.0%
大島区総合事務所	20	19	△ 1	5	26.3%	11	57.9%
② 柿崎区集約グループ	104	102	△ 2	28	27.5%	58	56.9%
柿崎区総合事務所	53	54	1	13	24.1%	30	55.6%
大潟区総合事務所	28	26	△ 2	6	23.1%	15	57.7%
吉川区総合事務所	23	22	△ 1	9	40.9%	13	59.1%
③ 板倉区集約グループ	111	109	△ 2	32	29.4%	72	66.1%
板倉区総合事務所	50	51	1	14	27.5%	32	62.7%
牧区総合事務所	20	19	△ 1	5	26.3%	12	63.2%
中郷区総合事務所	21	20	△ 1	9	45.0%	14	70.0%
清里区総合事務所	20	19	△ 1	4	21.1%	14	73.7%
④ 木田庁舎集約グループ	76	72	△ 4	18	25.0%		
頸城区総合事務所	31	29	△ 2	8	27.6%		
三和区総合事務所	25	24	△ 1	6	25.0%		
名立区総合事務所	20	19	△ 1	4	21.1%		
合 計	374	364	△ 10	97	26.6%		

市全体	1,991	1,967	△ 24
-----	-------	-------	------