

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 . . . . . 1～8

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後の取組

#### (1) 地域協議会等への新体制の説明

4月5日の安塚区町内会長協議会を皮切りに、地域協議会及び町内会長協議会に出向くなどして、集約後の体制について説明した。(4月22日の所管事務調査後に開催された地域協議会においては、当該調査の内容についても説明した。)

#### (2) 地域協議会における意見聴取

次のとおり地域協議会に出向くなどして、集約に関する意見聴取を行った。

会 議	開催日		
	1 巡目	2 巡目	3 巡目
安塚区地域協議会	5月13日(月)	7月26日(金)	11月15日(金)
浦川原区地域協議会	5月28日(火)	7月25日(木)	10月24日(木)
大島区地域協議会	5月16日(木)	7月24日(水)	10月25日(金)
牧区地域協議会	5月16日(木)	8月7日(水)	書面で実施
柿崎区地域協議会	5月27日(月)	7月26日(金)	10月30日(水)
大潟区地域協議会	5月22日(水)	7月25日(木)	10月23日(水)
頸城区地域協議会	5月10日(金)	7月16日(火)	10月22日(火)
吉川区地域協議会	5月17日(金)	7月26日(金)	10月18日(金)
中郷区地域協議会	5月15日(水)	7月24日(水)	10月16日(水)
板倉区地域協議会	6月に実施	7月29日(月)	11月21日(木)
清里区地域協議会	5月16日(木)	8月28日(水)	11月1日(金)
三和区地域協議会	5月21日(火)	8月5日(月)	11月7日(木)
名立区地域協議会	5月29日(水)	7月30日(火)	10月25日(金)

上記のほか、6月の地域協議会、各区の地区別懇談会及び11月の町内会長協議会において各総合事務所で意見聴取を行った。

〈主な意見等〉

- ・丁寧な対応、スムーズ・スピーディな対応についての好評価
- ・集約先・集約元の連携、行政サービスの低下に対する懸念の解消、町内会長からの意見聴取等に関する要望
- ・災害時の参集・連携の訓練、職員の地域事情の習得、市民への目配り等に関する提案
- ・総合事務所との情報交換の機会の減少等に対する不安
- ・災害時の参集職員、総合事務所の人員体制等に関する質問・要望
- ・除雪対応に対する不安・要望

※ 具体的な意見等の内容は、別冊のとおり

### (3) 次長等会議の開催

集約後における業務の進捗状況を把握し、課題の報告及び改善方法の検討等を行うため、5月以降、定期的に次長等会議を開催した。

#### ア 出席者

- ・各総合事務所次長
- ・産業観光部、農林水産部及び都市整備部の主管課長
- ・連携調整室

#### イ 開催実績

開催回	開催日	議題
第1回	5月9日(木)	・各区から報告された課題及び改善策等について ・受付管理簿の入力内容等の見直しについて
第2回	6月7日(金)	・第1回次長等会議における課題の対応状況について ・各区から報告された課題及び改善策等について ・受付管理簿の運用の見直しについて
第3回	7月5日(金)	・第1四半期における集約化に伴う課題、改善、好事例等について ・第2四半期に向けて統一、見直し等の必要がある案件について
第4回	10月4日(金)	・検証・改善シートにより報告された課題及び改善策等について ・上半期における集約化に伴う課題・改善・好事例等について ・上半期の事務処理件数の報告について ・台風18号災害対応について ・10月以降の地域協議会の対応について ・除雪業務の事務手順について
第5回	11月8日(金)	・10月開催の地域協議会の意見等について ・平成25年度除雪計画について

#### ウ 次長等会議における検討課題等の報告

- ・各総合事務所並びに産業観光部、農林水産部及び都市整備部から、集約先総合事務所・木田庁舎と集約元総合事務所との連携等の集約に関する好事例や課題とその改善策についての報告を受け、次長等会議において検討した。
- ・各区の地域協議会等からの意見等について、木田庁舎及び全区で情報共有した。



(4) 各集約グループにおける主な取組等

区分		内容				
項目	細目	各集約グループ共通	浦川原区集約グループ	柿崎区集約グループ	板倉区集約グループ	木田庁舎集約グループ
的確な災害対応	体制整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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を実施している。</li> <li>・集約後の除雪業務の事務手順を作成して集約先・集約元の役割分担を明確にし、当直者の電話転送訓練や受付対応マニュアルの整備等を行うなど、除雪体制を整備した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「各集約グループ共通」の取組を実施した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「各集約グループ共通」の取組を実施した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「各集約グループ共通」の取組を実施した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「各集約グループ共通」の取組を実施した。</li> </ul>
	災害時初動巡回図の改善	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害発生時等における集約グループ内の円滑なパトロールを可能にするために作成してある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などの情報を追加するなどの改善を行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「各集約グループ共通」の取組の中で、災害の種類ごと（地震災害編、土砂災害・水害編）の災害時初動巡回図を作成した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「各集約グループ共通」の取組を実施した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「各集約グループ共通」の取組を実施した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「各集約グループ共通」の取組を実施した。</li> </ul>
	職員育成・訓練	<ul style="list-style-type: none"> <li>・集約後の体制による職務遂行に当たっての職員の意識改革及び資質・能力の向上を図るため、各職場において、実務を通じた職員育成を実施した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「各集約グループ共通」の取組を実施した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害初期対応の勉強会及び現場確認を実施した。</li> <li>・非常招集訓練によるメール送受信状況、参集先到着時間等の確認を実施した。</li> <li>・その他「各集約グループ共通」の取組を実施した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「各集約グループ共通」の取組を実施した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「各集約グループ共通」の取組を実施した。</li> </ul>
地域に根差した活動の充実	地域住民との関わり	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の活動やイベントに職員が積極的に関わるよう努めている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現地確認業務等で地域に出向いた際に、町内会長等の地域住民を訪問し、話を聴くよう心掛ける「寄り道運動」を展開している。</li> <li>・産業グループ長及び建設グループ長が、集約グループ内の地域協議会へ出席している。</li> <li>・その他「各集約グループ共通」の取組を実施した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・産業グループ長及び建設グループ長が、集約グループ内の地域協議会へ出席している。</li> <li>・その他「各集約グループ共通」の取組を実施した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・産業グループ長及び建設グループ長が、集約グループ内の地域協議会へ出席している。</li> <li>・その他「各集約グループ共通」の取組を実施した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「各集約グループ共通」の取組を実施した。</li> </ul>
	地域に寄り添った行政サービスの提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>・管内巡回、学習会等を通じて、職員が意識的に「地域を知り」「地域に入って」「地域の意見を伺う」ことにより地域情報を習得し、地域事情に精通した職員の育成を図っている。</li> <li>・必要に応じて集約先の職員が集約元の区に出向いて対応している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「各集約グループ共通」の取組を実施した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・主な工事現場の確認を実施した。</li> <li>・その他「各集約グループ共通」の取組を実施した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「各集約グループ共通」の取組を実施した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・木田庁舎担当課が集約元事務所に直接出向いて農業者の相談等に対応した。</li> <li>・総合事務所職員が施設等を定期的にパトロールすることにより、現状把握に努めている。</li> <li>・その他「各集約グループ共通」の取組を実施した。</li> </ul>

区分		内容				
項目	細目	各集約グループ共通	浦川原区集約グループ	柿崎区集約グループ	板倉区集約グループ	木田庁舎集約グループ
組織内の連携強化及び的確な事務処理	事務所間の情報共有及び連携・協力	<ul style="list-style-type: none"> <li>集約グループの職員が参集し、協議、情報交換等を行う場を適宜設けている。</li> <li>集約元の区の災害等発生箇所の現場確認の際に、集約先・集約元事務所が個別に確認していたものを改め、同時に集合して1回で対応方針を決めるよう徹底した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「各集約グループ共通」の取組を実施した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「各集約グループ共通」の取組を実施した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>受付管理システムを補完するシステムとして「工事等発注台帳」を整備し、各区において修繕工事等の進捗状況を把握・共有できる体制を整えた。</li> <li>その他「各集約グループ共通」の取組を実施した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>総合事務所職員と木田庁舎各課の区担当者との懇談会を開催し、区の状況や事務事業、課題等について意見交換し、職員間の連携強化を図るとともに、地理や実情、防災上特に留意すべき観点などの理解を深めた。</li> <li>その他「各集約グループ共通」の取組を実施した。</li> </ul>
	事務の効率化による的確な事務処理	<ul style="list-style-type: none"> <li>簡易な市道の緊急修繕について、集約先事務所と連携しながら、集約元事務所でも道路維持管理業者（通年業務委託契約業者）に修繕の依頼ができることを確認した。</li> <li>受付管理システムについて、実際の運用を通じて入力基準等を整理した。</li> <li>総合事務所職員が出席する会議の開催情報を共有し、調整する仕組みを整え、計画的かつ効率的な職務遂行及び職員の負担軽減を図った。</li> <li>事務改善に向けた総合事務所の電子データ及び業務フォルダの整理に取り組んでいる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>木田庁舎等で開催される会議などは、浦川原区で合流し、公用車の相乗りを励行している。</li> <li>その他「各集約グループ共通」の取組を実施した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「各集約グループ共通」の取組を実施した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「各集約グループ共通」の取組を実施した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「各集約グループ共通」の取組を実施した。</li> </ul>

## 2 集約による効果

- ・集約元と集約先の職員が連携したパトロール体制、応援体制を構築するなど、迅速かつ的確に状況を把握し、即時に対応できる体制を整備したことから、4月の暴風、8月の豪雨、台風18号・24号等の災害対応において、集約によって得られた機動力を発揮できた。
- ・技術職がまとまったことにより職員間の情報交換や相談・協議が適宜行われ、その結果、集約グループ全体の組織的な能力が最大限発揮されるとともに、業務の効率化が図られている。
- ・柿崎区集約グループにおいて、海、山、温泉等の情報共有を手始めに3区の観光関係者が集まり、統一的な観光キャンペーンの取組を進めるなど、産業建設グループの集約によるスケールメリットをいかした地域振興策を展開している。
- ・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、破損状況の確認レベルが集約グループ内で平準化され、目合わせできるようになり、効率的・効果的な維持管理につながっている。

## 3 自然災害への対応状況

自然災害への対応として、各集約グループごとに次表のとおり集約先の職員を集約元に配置した。

【集約先の職員を集約元に配置した人数】

集約先	集約元 (配置先)	4月7日	5月2日	8月1日	8月20日	9月16日	10月9日
		暴風	土石流 (名立区瀬戸地内)	豪雨	豪雨	台風18号	台風24号
浦川原区	安塚区	4				3	
	大島区	4		4		3	
	その他					※自治・地域振興課から浦川原区に2名配置	
柿崎区	大潟区	6			3		
	吉川区	6		2	1	※9月17日にパトロールのため2名配置	2
板倉区	牧区	1				2	
	中郷区	1				1	
	清里区	1					2
木田庁舎 (産業観光部、農林水産部、都市整備部)	頸城区	2				2	
	三和区	2				2	
	名立区	2	1 ※発生後5月20日までの間、農林水産整備課職員が名立区総合事務所職員と分担してパトロールを実施				2

4 受付管理システムの受付件数及び処理件数

(平成 25 年 11 月 30 日現在)

○3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 集約グループ	安塚区・大島区		17		3		9		0		5
	浦川原区	591 (24)	465	294	204	195	166	48	48	54	47
	木田庁舎		85		79		4		0		2
	グループ計		567		286		179		48		54
柿崎区 集約グループ	大潟区・吉川区	1,227 (35)	46	902	10	142	16	43	3	140	17
	柿崎区		990		707		123		40		120
	木田庁舎		156		156		0		0		0
	グループ計		1,192		873		139		43		137
板倉区 集約グループ	牧区・中郷区・清里区	486 (5)	104	213	19	183	48	7	1	83	36
	板倉区		311		136		124		6		45
	木田庁舎		66		57		9		0		0
	グループ計		481		212		181		7		81

○木田庁舎集約グループ

木田庁舎 集約グループ	頸城区・三和区・名立区		47		5		23		14		5
	木田庁舎	946 (16)	883	586	569	126	102	48	31	186	181
	グループ計		930		574		125		45		186

13区計	3,250 (80)	3,170	1,995	1,945	646	624	146	143	463	458
------	---------------	-------	-------	-------	-----	-----	-----	-----	-----	-----

○木田庁舎受付

木田庁舎	浦川原区集約グループ分	17	15	11	9	2	2	0	0	4	4
	柿崎区集約グループ分	18	17	10	9	4	4	0	0	4	4
	板倉区集約グループ分	7	6	2	1	1	1	0	0	4	4
	木田庁舎集約グループ分	49	49	29	29	6	6	1	1	13	13
	計	91 (4)	87	52	48	13	13	1	1	25	25

合計	3,341 (84)	3,257	2,047	1,993	659	637	147	144	488	483
----	---------------	-------	-------	-------	-----	-----	-----	-----	-----	-----

※ 農業者年金関係申請等の件数

(平成 25 年 11 月 30 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	25	183	24	207
浦川原区	116	9	125	82	207
大島区	65	19	84	70	154
牧区	136	10	146	128	274
柿崎区	168	27	195	99	294
大潟区	66	7	73	68	141
頸城区	173	22	195	140	335
吉川区	242	27	269	67	336
中郷区	25	3	28	86	114
板倉区	171	8	179	128	307
清里区	87	17	104	31	135
三和区	170	22	192	177	369
名立区	68	9	77	42	119
13区計	1,645	205	1,850	1,142	2,992

参考

合併前上越市	643	91	734	615	1,349
総計	2,288	296	2,584	1,757	4,341



## 5 今後の進め方

- ・これまでの試行期間における実績と検証結果を踏まえ、確実かつ円滑な事務執行に必要な振返りをを行うとともに、集約先・集約元事務所及び木田庁舎関係課等の連携・協力を密にしながら、来年4月からの本実施に向けて遺漏なく準備を進めていく。
- ・産業・建設グループ業務の集約の試行実施に当たり実施している産業建設窓口担当の配置等が適正に機能しているか、また、グループ内や集約先・集約元事務所間で業務量に見合った配置となっているかなどを検証・精査し、来年度の各部課の人員配置に反映させる。
- ・住民からは、集約後の円滑な市民サービスの提供を評価する声が寄せられている一方、職員数の減少に伴う災害・除雪対応への不安感、集約先・集約元事務所間の連携不足による不便さ、地元を熟知していない職員の対応に対する不満等の評価や意見も寄せられることから、本実施に向けて改めて意識を高め、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。

## 6 その他（除雪体制について）

集約後、初めての降雪期を迎えるに当たり、集約後の除雪業務の事務手順を作成した。

- ・基本的には建設グループがある集約先事務所又は雪対策室が全ての除雪業務を担うが、緊急性がある案件については、集約元事務所でも対応する。
- ・休日や時間外においても、集約先事務所は集約グループ内で除雪車が出動した場合に業務を行い、集約元事務所は降雪量や積雪深が多くなるなど、市民生活に影響が及ぶおそれのある場合に業務を行う。

あわせて、市民からの問合せ、苦情等に対する当直者の電話転送訓練や受付対応マニュアルの整備等を行うとともに、大雪等により市民生活に影響が生じるおそれのある場合においても的確な対応を行うため、集約先・集約元事務所間で調整し、準備を整えている。

市民生活や経済活動を維持するため、集約先・集約元事務所間で連携を密にして除雪業務に取り組む。