

一般質問（文書質問）

議員名 木村 博

<質問項目>

- 1 小見・竹之内・米野井地区における基盤整備事業の進捗状況について
- 2 山田・栗源地区の支所窓口の各種申請等の改正・見直しについて
- 3 本庁の窓口業務について
- 4 大型公共工事等の凍結について

<質問内容>

- 1 小見・竹之内・米野井地区における基盤整備事業の進捗状況について
 - (1) 今後の事業行程の見通しはどうか

- 2 山田・栗源地区の支所窓口の各種申請等の改正・見直しについて
 - (1) 平成31年4月1日の窓口業務の改正に伴い、市民から支所での申請が受けられないので本当に不便であり、再考できないか。
高額療養費や児童手当の現況届についての市民からの要望があるが確認したい

 - (2) 支所長の職には、課長級を任用するべきではないか。
いつ災害等が起きても対応できる判断のできる管理職が必要である。また、人員の適正人数を確保し、住民サービスを図るべきと考えるが

3 本庁の窓口業務について

- (1) 派遣職員の仕事内容の理解がないので受付に時間がかかる。また担当者の職員に同じことを説明して無駄な時間がかかるので正職員にしてはどうか
- (2) 派遣職員と行政職初級職員の採用との給与の差額は
- (3) 市職員の将来の職員育成においても、初級職員の採用を毎年とし、人材育成していくべきと考えるが
- (4) 住民基本台帳等個人プライバシーにあたる部署についての派遣職員の担当は適当でないと思われるが

4 大型公共工事等の凍結について

- (1) 昨年の台風等による災害がまだ記憶にあるなか、新型コロナウイルス感染症による給付金等、市の予算もひっ迫するなか、当分の間、大型公共工事等を凍結し、予算の確保が必要ではないか。

<答弁内容>

1 小見・竹之内・米野井地区における基盤整備事業の進捗状況について

- (1) 今後の事業行程の見通しはどうか

当地区における基盤整備事業の進捗は、「経営体育成基盤整備事業」の採択に向けた準備段階にあり、現在、「黒部川左岸第三地区・農業経営計画委員会」として活動しております。

これまでの経過としては、平成29年9月19日に小見地区、平成30年7月4日に竹之内地区、平成30年9月3日に米野井地区から、それぞれ事業実施に

向けた支援要望があり、その後、当該3地区の協議により、受益エリアの拡大が事業効果を大きくするとの判断から、平成30年10月21日から現体制となり、「計画概要書」について、平成30年から令和2年度の3か年で作成中でありま

す。
今後の事業工程といたしましては、令和2年度の後半、県の審査会を経て、令和3年度以降の国とのヒアリング結果をふまえ、土地改良法の各種手続きを行い、令和4年度内の事業採択に向け、鋭意、取り組んでいくことになる想定しております。

【生活経済部】

2 山田・栗源地区の支所窓口の各種申請等の改正・見直しについて

- (1) 平成31年4月1日の窓口業務の改正に伴い、市民から支所での申請が受けられないので本当に不便であり、再考できないか。

香取市では、限られた財源の中で、安定した行財政運営を図るため、香取市行財政改革大綱を定め、各種の取組を行っております。特に正規職員は、合併当時の921人から588人となり、約36.2%の削減に努めております。

このような中、平成31年4月に支所業務の見直しを行い、まず、香取市全域を対象とし、一般的な手続きに訪れる来庁時間が、車で30分を超えないよう配慮するため、小見川支所の機能を維持することとしました。また、支所での取り扱いが少ない業務や専門性の高い業務の所掌について見直しを行い、ニーズの高い業務を優先的に取り扱うという方針決定をふまえ、各種証明等発行業務及び本庁への取次ぎ業務を中心に行うこととしております。

このため、山田支所及び栗源支所では取り扱わない業務につきましては、本庁及び小見川支所での手続きをお願いしております。

なお、国民健康保険の高額療養費や子育て施策おける児童手当の現況届に関しましては、受付時に詳細な書類確認業務があることから、山田支所及び栗源支所では取り扱わない業務といたしました。

該当されます皆様にはお手数をおかけしておりますが、ご理解とご協力をお願いいたします。

【生活経済部】

(2) 支所長の職には、課長級を任用するべきではないか。

次に支所への管理職や職員の配置についてですが、本年度から、意思決定のスピードアップ及び災害時対応の強化を図るため、支所課に山田支所及び栗源支所を担当する管理職である副参事1名を配置したほか、災害発生（警戒）時には、体制強化のため、山田支所・栗源支所に必要に応じて職員を配置できる体制としております。

また、職員の人員配置に関してですが、自治体は最小の経費で最大の効果を挙げられるよう常に組織及び運営の合理化が求められております。

香取市といたしましても、職員数が減少する中、その規模の適正化を図る必要があることから、組織の見直しを行うとともに、事務量に応じた職員の配置に努めているところであります。

【総務企画部】

3 本庁の窓口業務について

(1) 派遣職員の仕事の内容の理解がないので受付に時間がかかる。また担当者の職員に同じことを説明して無駄な時間がかかるので正職員にしてはどうか

香取市では、平成29年度から委託化への準備を進め、平成29年6月から派

遣業務を、平成30年4月から戸籍住民に関する窓口業務の業務委託を開始いたしました。同様に、国民健康保険、後期高齢者医療保険、年金に関する窓口業務についても、平成30年10月から業務委託を開始しております。

窓口業務受託者が取り扱える業務は、住民票等の受付、引渡し、手数料徴収などの事実上の行為と発注者へ引き継ぐ補助的な業務のみとなります。受付では来庁される方のご希望に添えるよう丁寧な聞取りを行っているため、案件によっては時間がかかることもございます。けして業務内容等の理解に乏しく、業務が停滞している状況にはありません。

なお、受付を窓口業務受託者が行い、市の職員が引き継ぐ業務には戸籍の届出、パスポートの申請受付、マイナンバー関係、後期高齢者医療保険料の納付相談や年金の裁定請求業務等があります。この場合、引き継ぎを受けた職員が、必要事項等に間違いがないかを直接申請者に確認しながら処理を進めるため、二度手間に思われる方もいらっしゃるかと存じます。

引き続き、窓口業務受託者と協議しながら、正確かつ迅速に手続きを行い、少しでも待ち時間を減らせるよう、その向上に努めたいと考えております。

民間で担うことのできるサービスに民間活力を活用する方針については、行政運営の効率化、サービスの向上を図るうえで必要不可欠と考えております。こうした中、市民課窓口は市民満足度を左右する重要な業務であるため、引き続き、委託業務の内容や効果等を検証したうえで、その内容や方法など改善の余地を検討し、更なる住民サービスの向上、業務の効率化に取り組んでまいりたいと考えております。

【生活経済部】

(2) 派遣職員と行政職初級職員の採用との給与の差額は

受託者側スタッフの給与は、労働者派遣事業と請負により行われる事業との区

分に関する基準（昭和61年労働省告示第37号）第2条で受託者側が自ら行うこととされているため、比較することはできません。

【生活経済部】

(3) 市職員の将来の職員育成においても、初級職員の採用を毎年とし、人材育成していくべきと考えるが

木村議員ご質問のとおり、職員の人材育成は重要であると考えております。香取市における一般行政職初級職員の採用につきましては、平成22年度から令和2年度までの11年間毎年募集を実施しており、3、4名程度の採用を行っております。

職員全体の年齢構成等を考慮しながら、一般行政職初級職員の採用を実施しておりますので、採用後は適切な集団研修やOJTによる業務を通じた研修等により、今後も人材育成を図ってまいりたいと考えます。

【総務企画部】

(4) 住民基本台帳等個人プライバシーにあたる部署についての派遣職員の担当は適当でないと思われるが

香取市市民課窓口業務委託仕様書において、業務従事者の教育と個人情報の保護及び秘密保持、特定個人情報保護を規定しており、業者側でも年1回個人情報保護研修やコンプライアンス研修を行うほか、日々情報事故の事例等を朝礼等でも共有し、個人情報の保護に努めています。

また、当然のこととはなりますが、退職した後においても、業務の遂行により知り得たすべての情報等を他人に開示、漏洩してはならないと規定しております。

【生活経済部】

4 大型公共工事等の凍結について

現在進めている大型公共事業として、佐原駅周辺地区複合公共施設整備事業や橘ふれあい公園整備事業、水道施設統廃合事業などがあります。

いずれの事業も市民の皆様にとって必要な施設であると同時に、香取市のまちづくりに不可欠な都市機能でもあります。

加えて、事業の推進は新型コロナウイルス感染症により落ち込んだ地域経済の活性化にも寄与することから、現状といたしましては、新型コロナウイルス感染症の影響等により、スケジュール変更等は想定されますが、予定通り、事業を進めて参りたいと考えております。

【総務企画部】