

羽村市版事業仕分け「公開型事務事業外部評価」 議事録

実施日	平成 23 年 11 月 13 日（日曜日）
会 場	市役所 4 階会議室（第 1 会場）
事業名	1 市役所土日窓口開庁事業
出席者 （敬称略）	【評価員コーディネーター】進邦 徹夫 【評価員】石川 美紀、小山 行和、関塚 久夫、橋本 芳明、海東 聖
担当部署	企画部 企画課
質疑応答	<p>（説明者）※配布資料に基づき説明</p> <p>（評価員）成果目標に、「平日に来庁できない方の利便性の向上を図る」、「税関係の収納率の向上を図る」とあるが、必要なことは「何をやったか」ではなく「どんな成果が出たか」ということであるので、成果、結果などはどうなったのか聞きたい。</p> <p>（説明者）年間の受付等が約 26,000 件、収納が 1 億円を超える成果が出ている。それらの数値は年々増加しており、休みの日でも市役所を利用できることにより、多様な市民サービスを提供していると考えている。</p> <p>（評価員）資料に 1 日平均の件数が出ているが、年度の切り替わりの時期など年間で忙しい時期とそうでない時期があると思う。それらのデータは集計しているのか、していれば教えてもらいたい。</p> <p>（説明者）月別に集計しているが、やはり年度の切り替えの時期の利用件数が多い、具体的には上半期は 3 月から 4 月、下半期は 9 月から 10 月頃となっている。</p> <p>（評価員）その場合、忙しい時期は通常どおり対応し、忙しくない時期は日曜日だけ開庁するなど、運用を変えることができないのか。開庁したり閉庁したりすると、市民もとまどる場合があるかもしれないが、実際に土日開庁を利用した人の話を聞くと、少ないときは 2~3 人の来庁者がいる程度とのことなので、そのような状況であるのなら開庁日数や人員配置を適宜変えていくことも必要ではないか。</p> <p>（説明者）そのような考え方もあるが、市民が利用する場合、通常あまり利用しない方に対する分かりやすさも重要視している。各自治体により土日のいずれかを開庁するなど運用方法はいろいろあるが、年末年始の閉庁期間や祝日を除き、いつ来庁しても住民記録や収納関係のサービスが受けられる安心感も必要であると考えている。</p> <p>（評価員）土日の来庁者数は分かるが、平日の来庁者数はどのようになっているのか。</p> <p>（説明者）平日の市役所全体の来庁者数は集計していないが、割合で見ると、市民部全体の 12~13%が土日に利用していると考えられる。</p> <p>（評価員）羽村市役所には現在 3 つの連絡所があるが、1 人で対応してい</p>

る。作業効率の点から見ると市役所もそのように最少人数で運用した方が効率的ではないか。

(説明者) 市役所と連絡所では対応する業務内容も変わってくる。例えば、納税に関する相談業務など、開庁している各分野で市民の事情にあった相談ができる利点がある。

(評価員) 土日開庁における職員の勤務体制について、現在、昼休みの1時間は業務を行っていないが、運用の中で調整し、昼休みも継続して業務を行うことはできないのか。

(説明者) 現在、業務を休んでいる昼休みの1時間は、管理職員が総合窓口に立って対応している。限られた人数の中での運用であるが、ご意見のとおり、昼休みも継続して業務できた方が市民サービスの面からは良いので運用方法など検討していくこととしたい。

(評価員) 昼休みの業務について、せっかく土日開庁に来庁してくるのだから、時間をずらし交替して昼休みをとれば対応できるのではないか、受付員が少なく時間がかかるのであれば、その時間だけ注意書き等を掲示すればよいのではないか、そうすれば直ぐにでも実現できると考える。

(説明者) 昼休みの業務については、受付して証明書を発行していく上で最低限必要な人数を配置しているため、あえて昼休みは業務を停止しているが、市民サービスの向上という点からも運用を工夫していくことは必要であると考えている。

(評価員) 民間であれば、他の部署からの応援や補充などが行われるが、そのような対応は考えていないのか。やはり、現在の社会状況から考えて、来庁してきたお客さまに対して、昼休みだから業務は行わないということは理由にならないのではないか。

(説明者) そのような観点も踏まえながら、よく検討していきたい。

(評価員) 土日開庁業務は市民へのサービス向上が主な主旨であると思うが、現在の利用者数は平成22年度データで1日264件であり、この数値を見る限りでは他の自治体のように、第1、第3土曜日に開庁するなど、開庁日数を調整してはどうか。

(説明者) 利用人数を少ないととるか、多いととるか、意見が分かれるところであるが、現在は1日264件、全体の約12%が市民部にきていることは多いと捉えている。

(評価員) 市民への周知の点で、ホームページのアクセス件数は把握しているか、PRの面で、羽村市に転入してきた人のために、不動産関係への周知は徹底しているか。

(説明者) 土日開庁についてはホームページで掲載しており、アクセス件数も把握している。また、土日開庁についての情報を不動産業者へ直接提供はしていないが、市民の皆様へ周知する方法としては、広報はむらを最も基本的な情報発信源としており、今後は、ホームページもより充実して

いく方向で取り組んでいる。

(評価員) 平成 15 年 4 月に土日開庁を始めたきっかけは何か。

(説明者) 当時、羽村市において、PSU（パブリック・サービス・アップ）作戦と称して、市民サービス向上の取り組みを行っており、その一環として開始したものである。その他としては、図書館の夜間延長、リサイクルセンターの第一日曜日の開館などがある。

(評価員) 当時の各施設の状況を見た上で、市民サービスの向上に結びつくものを改善していったと思うが、土日開庁の必要性や満足度などの調査を行い、そのデータを今後の改善に生かしていけばよいのではないか。

(説明者) 窓口サービス向上のための有効な資料として、市民からの意見等は重要であるので、アンケート調査などの方法を検討していきたい。

(評価員) 総合窓口化について、市民からは来庁したときに一箇所で用事が済めば最も都合がよいが、ワンストップサービスについて、どの程度、調査研究が進んでいるのか。また、先ほど、昼休みの業務継続のときに、相談業務などもあるため 1 人で受付に立つことは難しいとのことであるが、逆に、相談業務などは平日に特化し、簡単な受付等を行うこととすれば十分に昼休みも行っていけるのではないか。

(説明者) まず、総合窓口化については、庁舎の構造的な問題もあり、各課間におけるデータの相互利用システムが構築できていない状況であるため、別々の受付、窓口にならざるを得ない状況である。今後は電算システムの最適化を行い一回の受付で済むような受付システムを整備していく必要があり、現在、その調査研究を進めている。また、相談業務を平日に特化することについては、市役所が開庁しており、市職員が窓口にいる中で相談業務ができないこととするのは難しいと考えている。

(評価員) 窓口業務に携わる臨時職員にかかる費用が多いという議論もあった。窓口立つ人数を削減するなど経費削減に努めることは検討できないか。

(説明者) 配布した資料にもあるように、光熱水費などの削減努力はしているが、人件費についても削減努力に取り組んでいきたい。

(評価員) 資料の人件費について、係長職の単価が高いと感じたが、相談業務など、専門的な知識や判断を要する内容があることを考慮すると妥当な金額とも考えられる。また、市役所が休日に開庁していると便利であるが、コスト面から考えると土日のどちらかを開庁し、平日に夜間まで延長して開庁する方が効果的であると思う。水曜日がノー残業デーであるが、あえて市役所はこの日に時間延長して開庁し、市民が残業なしの日に市役所を夜間利用できるようにすることは効率的である。

(説明者) 平日の夜間の開庁についても効果があると考えられるので、内部の会議でもよく検討していきたい。

判 定	<p>【評価結果：③】</p> <p>〔1人〕①市が実施・充実（より一層の充実を図るべきである。）</p> <p>〔5人〕③市が実施・改善が必要（ア：事業内容を見直すべきである。）</p> <p>【主な意見】</p> <p>(1)昼休み時間の業務実施を検討できないか。</p> <p>(2)ワンストップサービスの導入によるサービスの効率化を図ってはどうか。</p> <p>(3)臨時職員賃金の圧縮を検討できないか。</p> <p>(4)土・日どちらかを閉庁とし、コスト面からの代替として、平日夜間開庁の実施を検討してはどうか。</p>
------------	---