令和３年度　政策討論会　第一分科会（第３回）要点記録

日時　令和３年９月２８日（火）１０：００～１０：５７
場所　第２理事者控室
出席者　　友永　修（座長）
　　今口　千代子（副座長）
　　田中　市子
　　堂本　啓祐
　　殿本　マリ子
　　南　加代子
　　西田　武史
　　河合　馨　　（座長、副座長以下は議席番号順）

議事内容

　討論テーマ「市民センターの役割について」

＜各議員の発言要旨＞

●市民センターを調査した結果、現在の人員配置（正職員３人・会計年度任用職員４人）では、賄い切れていないことが見えてきた。また、市民センターはサービスセンター機能と公民館機能と図書館機能が併設であることから、それぞれを所管する部署の違い、俗に言う行政で有りがちな縦割り行政も運営に支障をきたしているように伺える。これについては、社会教育法第 20 条以下に謳われている公民館という垣根が支障をきたしているので、市民センターをコミュニティセンターに機構改革すべき。

●春木市民センターは、職員７名中、会計年度任用職員が４名であり、開館時間は長いが、就労時間が短い点がサービスの支障をきたしている。正職員を増やすことで対応すべき。また、多様な相談や手続きへの対応が必要なため、専門性が求められる。公民館には１名配置すべき。公民館活動は生涯学習の方針と合わせての検討が必要ではないか。

●山滝支所は会計年度任用職員が２名で業務を行っている。地域性もあり、業務もそれほど多くないようである。

・八木市民センター、桜台市民センター、山直市民センターについては、自主学習スペースを設けて誰もが勉強できるようになっている。八木市民センターにおいてはイートインコーナーも少し作られて、休憩場所もある。
・山直市民センターにおいては、前もって声をかけておけば、会議などが長引く場合でも中で食事ができるようである。八木市民センターと山直市民センターは市民協議会に入っている。
・春木市民センターはショッピングセンターと併設されているため、市民が色々なことを尋ねに来られる。
・東岸和田市民センターは、駅も近く便利であり、違う校区の方も電車で来られる。しかし、車で来られる場合は場所がわかりにくい。
・山手にも新しいまち「ゆめみヶ丘」ができ、人口増加につながるので、山滝支所ではなく、仮称「ゆめみヶ丘センター」を設置すべき。

●新庁舎の建設を考えたとき、サービスセンターをもっと充実させて、身近なところで利用できることが課題になると考える。このことから、サービスセンターの充実をテーマにしてはどうかと考える。

●市民センター業務については、繁忙の内容にもよるが、行政職員としてスキルを積むのは当然であり、職員の負担についても今後、オンライン化が進むにつれて変化はあるはずで、対応できると考える。本庁と同じく窓口対応サービスも本来求められるものであるが、センターによって対応状況の違いが見受けられる。他の議員の意見と同じく、コミュニティセンターとして活用も考えられる。そこで、サービスセンターの在り方、公民館、図書館との連携の強化を再度見直すべきだ。

●市民センターのサービスの役割・運営と利用者拡大をテーマに考え、他の議員と二人で東岸和田・桜台市民センターを訪れ、各センター長との対話で感じたことは、

① センターと公民館を併用した利用での機構的な問題点の整理が必要である。
『担当課が二課で対応している点(縦割りと横ぐしの対策)』
② 今後進められるIT化・デジタル化の進捗を見据えた上で、それまでのサービスの充実を考慮した対応が重要である。
③ 職員配置７人体制へのセンター長の要望(正職員３人・会計年度任用職員４人を、正職員４人・会計年度任用職員３人にする)。

この点について、今後は注目しながら討論に参加していきたい。
・６館構想の考え方で進められている本市の地域対応での市民サービスであるが、この構想は、山手の市民をかなり圧迫した対応であり、この点について今後も討論を進めていきたい。

例えば、山手地域はゆめみケ丘周辺で、センター機能を備えたサービスを考える。または、コンビニ対応も検討のひとつである。
・現状から、コミュニティセンターとしての対応についても今後の討論で議論すべきである。

●前回、今年の政策討論会で市民センター機能のどの範囲までを討論の対象にするかについて意見交換した。
当初、討論会を開催できる回数を考慮すると、あまり広範な議論はできず、市民サービス機能（支所機能）だけに限定すべきかと思ったが、テーマの主旨が「特色ある市民センターの運営と利用者の拡大をするために何が必要かを考える」なので、やはり市民センターとしての全ての機能（支所機能、公民館機能、防災拠点としての機能）について議論の対象にするのが良いのではないかと思う。
市民サービス機能（支所機能）の課題としては、「何かと市民からの相談が多いようだ」との意見があったが、１つは広範囲で、かつ多岐にわたる業務のサービスレベルの確保の難しさがあること、またもう１つは、各市民センター間で業務量のばらつきがあることだと思う。
市民サービスのレベルの向上や均一化のためには、市としても市民利便性の向上のために、電子申請の対象拡大や添付書類の廃止など、行政手続きのオンライン化への対応を一層進めていかなければならない。
例えば、マイナンバーカードの作成は、今は市民センターでは手続きできないが、手続きに必要となる地方公共団体情報システム機構（略称 J―LIS）の端末を各市民センターに配備するなど、体制の充実を進めていく必要がある。
また、マイナンバーカードを利用すれば、コンビニ等で住民票や戸籍証明書の交付を受けられるなど、その利便性を市民に実感していただくための広報活動も必要である。
公民館機能については、受益者負担の方針により、昨年度から基本的に有料化となった。有料化の反面、館の貸出し基準は、柔軟に対応すると理解していたが、他の議員の意見を聞くと、依然として社会教育法に沿った運用しかしていないとのことである。
公民館の運営に当たっては、社会教育法上の制限があるが、市民センターにある公民館はこれを一歩進め、コミュニティセンターとして捉えることには賛成する。
また、各市民センターの利用状況を見ると、住民票や印鑑証明書などの発行関係は多いが、戸籍届出や住民移動届出などの届出関係は利用が少ないようである。市民センターの業務内容について、まだ市民に十分周知されていない面もあるのではないではないか。

※各議員からの課題を受けて、まとめとして発言
●課題は、大きく分けると４点ではないかと思う。
　まず、市民サービス向上を図るには、取扱事務の拡充が必要である。現状の事務の中では案内するだけのものもあり、受付から交付まで出来るようにすべきである。そのため、職員の適正配置の検討が必要ではないか。（現状は、正職員３人と会計年度任用職員４人だが、正職員４人と会計年度任用職員３人が現場の声）また、職員の専門スキルを高めることが必須であり、その対策が必要である。
　次に、市民センターには、図書館と公民館があり、図書館は民間委託、公民館は生涯学習課の管轄で、それぞれの決められた条件下で運営されているため、幅広い事業展開がなされていない。縦割り行政をなくし、連携の強化が必要である。
　また、日常業務の中で、多種多様な市民相談が寄せられている。そういった一般市民の対応を担う、コンシェルジュの配置が必要ではないか。
　最後に、デジタル庁が設置され、今後のサービス業務もIT化が進むと考えられる。サービス向上を図るなら、いち早く準備を進め、出来る事を前倒しで実施すべきである。

１．　職員の適正配置と専門スキルの向上
２．他部局間の連携の強化
３．市民相談に対応するコンシェルジュの配置
4.　IT化の準備及びコンビニ交付の周知拡大

・次回の討論会日程は、１０月２０日（水）10：00～　第１委員会室