

平成 29 年度 第 2 回政策討論会第一分科会要点記録

日 時	平成 29 年 8 月 10 日（木）午前 10 時 00 分～11 時 20 分
場 所	第一委員会室
出席者	岡林 憲二（座長） 今口 千代子（副座長） 金子 拓矢 南 加代子 井上 博 米田 貴志 井上 源次 稲田 悦治

討論テーマ「各地区市民センターの運営について」

桜台市民センター所長より市民センターの現状について説明を受ける。

（要旨）市民センターは、東岸和田市民センター、山直市民センター、春木市民センター、八木市民センター、及び、桜台市民センターと市内に 5 か所あり、市民コミュニティ活動の拠点施設として、設置されている。

市民センターは、サービスセンター、図書館分館、地区公民館の機能を併せ持つ複合施設で、その主な事業としては、市民センター管理事業で、施設の管理運営をしています。また、学級講座等運営事業では、様々な学習の機会や場所を提供しており、また、地域の生涯学習の場として、貸館業務も行っています。図書館運営事業では、本館を中心に旭図書館、山直図書館、春木図書館、八木図書館、及び、桜台図書館の各分館が相互に連携して、図書館を運営しております。また、サービスセンター事業では、市役所の出先機関として、戸籍や住民票及び証明書等の交付、住民異動届並びに戸籍の届出の受付、国民健康保険やこども医療等の申請の受付などの窓口業務を、ひとつの窓口で行っています。さらには、市民センターは、災害時の避難場所として指定され、日頃から、地域の防災の拠点として、災害に備えています。

このように市民センターは、多くの機能を兼ね備え、日頃からたくさんの市民の方にご利用いただいております市民センター事務やサービスセンターの取り扱う事務など、市役所の他の施設や近隣の市町村施設と比べ、多くの市民サービスを提供しています。

このように市民センターは一つの行政の総合的な窓口として地域のたくさんの方々に、ご利用いただいております。

説明終了後、その内容について、それぞれの市民センター長からさらに詳しく説明を受ける。

説明を受けた後討論をおこなう。

○山直・春木・八木・桜台・東岸和田の各市民センターの利用状況について、特に体の不自由な方への対策、施設の駐車場・廊下・トイレなどのバリアフリーの状況は、どんな感じになっているのかについては、八木・桜台・東岸和田は、新しい施設なので、バリアフリー化は対応でしている。春木も、バリアフリーに関しては、特に問題なし、山直は、施設は古いが、バリアフリーに関しては、特に問題なしとの事であった。

○市民センターの機能の一つとして、サービスセンターの担いがある。ここでは各種証明書発行と届出の受理業務が行われているが、平成28年度の利用実績は両者合わせるところ、最多と最小で26500件程違いがある。概ね10名で統一されている人員配置を調整する必要があるのではないと思う。また、窓口業務について、今後は民間に委託することも検討していくべきではないだろうか。

○各市民センター長（5館）から説明を受けましたが、本市としては、本庁（機能）と市民センター（機能）の役割分担は明確にされていることは、市民センター関係条例及び規則、事務概要、取り扱い事務一覧からも推察できる。

本分科会のテーマである『各市民センターの運営について』における主旨について、論点が分かりづらい。

市民が市民センターを訪れ、市民の要望に対応できない場合は本庁へ繋ぐことにより、市民へ対応することは、現状では通常の対応である。しかし、市民は本庁へ出向くことなく、市民センターでの手続き等を完結したいと要望しているのであるならば、市民の総合的な相談窓口ではあるものの、限界はあることを理解して頂く必要がある。

この市民ニーズに応えるとなれば、各市民センターにおける人員配置（増員）は勿論であるが、総合窓口に対応できるマンパワーの配置が必要となり、本市における職員等の職員数の適正管理計画や予算等の検討は避けられない。又、公民館や図書館の運営についても、市民のニーズに対応するためには、同様の本市全体の検討課題が発生することが推察できる。本市としての、各市民センター及び市民センター内の公民館、図書館の運営について、どう位置付けるかという議論なくして、成り立たないのではないかと考える。市内公民館の適正配置や現状における公民館運営等や市立図書館を中心とした図書館行政の在り方等、検討課題への対応が必要であると考え。全体の方向性なくして、市民のニーズを優先して対応することは、一過性の対応になりがちであり、複合施設としての市民センター（公民館・図書館）機能の活用やコミュニティの拠点としての本来の市民センターの重要な役割が果たせなくなる可能性があると考え。今後、本分科会として論点を明確にする議論が必要であると考え。

○各市民センターにおけるサービス業務の件数が多いのに驚いた。

各センター20,000件／年×5館＝10万件にもなるのに、本庁舎で毎年繰り返されられる国保や介護の窓口の混雑ぶりはなぜかなと思う。

センターにおける窓口業務は以前から行っている総合窓口業務の様なも

のと思うが、もう一步踏み出すことはできないものか。

以前からの窓口業務では出生届などがあつた場合には、単純な受付を行い、ちょっとイレギュラーな件については、本庁の担当課へ行ってもらっていたが、これだけIT技術が進み各職員や窓口にパソコンなどのIT機器が設置されている今日では、本庁の担当課とその場でやり取りして窓口での複雑な受付も可能になるのではないか。

そうすれば、わざわざ本庁舎まで来なくても近くのセンターで各種受付等の住民サービスを賄うことが出来るのではないか。

市民センターをもっと活用して、窓口業務などのサービスセンター業務を拡大すれば、本庁舎の建替えを現在検討しているが、センターを中心としたブランチ方式でもっと本庁舎の規模をコンパクトにできるのではないか。

他の委員の発言に関し、市民センターの機能見直しに関しセンター業務全体の見直しをするのか、それとも窓口業務に焦点を当てた見直しで行くのかと言われれば、私は窓口業務を中心としたサービスセンター業務の拡大を念頭に置いている。

また先ほども言ったが、本庁舎建替えの特別委員会が設置されたところであるが、この第1分科会で市民センター業務の見直しを纏めて提言出来れば、特別委員会への一助となるのではないかと考えている。

○市民センターは、本庁の機能をコンパクトしたものであるが、時期によっては多忙なこともあるが空き室もでる。多くの人が活用も出来るように、たとえば、

外部の事業者により市民が集まり休憩できるような活用方法もできればと思う。

○市民センター業務については、外部委託も可能ではないかと考える。

また、市民センターが多岐にわたる業務を行っている事を市民は認識しているか疑問である。これだけ多岐にわたる業務、市役所を凝縮したような多岐にわたる業務を行っている事を認識していれば、各市民センターを訪れる人はもっと多いのではないか。そう考える市民センターが行っている業務についてと市民への周知が、不足をしているのではないかと考えられる。

また稼働率の低い部屋については、その部屋のあり方について検討が必要ではないか。市民センターで行われている講座等の内容が公民館等で行われている内容と類似したものが多いのではないか。私が知り得る範囲ではありますが、春木市民センターが一番大きな部屋以外の稼働率は低い。しかし、賃借料は他の市民センターと比較してもかなりの費用負担になっている。(費用対効果ではないが)他の市民センターと比較すると、(利益を求める業務ではないが)その賃借料と見合っていないと考える。

○サービスセンターで行われている業務が、本庁ではバラバラに設置されている業務(市民課、健康保険課、子育て給付課、障害者支援課、健康推進課、環境課、教育総務課)119がセンターの窓口で行われていることを知り、市民サービスとしては充実していると思う。

せっきくの業務が市民にどれほど知らされているかが、課題である。身近

に市役所の窓口を利用できるのが、センターの利点であるので周知することが望まれる。

○市民センターは、サービスセンター、図書館、分館、地区公民館の機能を併せ持つ複合施設で、その主な事業としては、市民センター管理事業で市民が快適に施設を利用できるように管理運営されていますが、その中でもサービスセンター事業では、市役所の出先機関として19項目の取り扱い事務、申請受付などの多岐にわたる内容の窓口業務を扱っているようですが、地域住民拠点館として多くの市民の方に利用されています。今回テーマとして取り上げて頂きましたが、まずはサービスセンター業務の役割機能が十分に果されているのか、高齢者の方々の相談がスムーズに対応できているのか等、課題はないのかあり方について討論を続けていければと思います。