

## 平成 29 年度 第 3 回政策討論会第一分科会要点記録

日 時	平成 29 年 9 月 21 日（木）午後 3 時～午後 4 時
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
欠席者	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」

○サービスセンターでは多種多様な業務がされているが、市民の方々に業務の内容について、どこまで周知されているのか、それと徹底した周知に向けて、どんな方法があるのかサービスセンターの業務に対して、市民の方々にアンケートを取る方法も、大変興味深い。

○今日の議題であるサービスセンター業務について、各センターの人員数は概ね 10 名であるのに各種証明書発行件数と各種届出事務件数の合計数から見て取れる仕事量が大きく違う場合があるので、人員配置の適正化を図るべきではないかと思う。また、サービスセンターに今後望むサービスについて市民にアンケートを取るのも大切だが、既存のサービスがそもそも周知を計れていない可能性があるもので、今どんなサービスが最寄りのサービスセンターで受けられるのかを知っているかどうかについてもアンケートを取るべきだ。

○市民コミュニティ活動の拠点施設として設置された、サービスセンター、図書館、地区公民館の機能を持つ複合施設であり、主な事業はセンターの管理事業である生涯学習の場所としては、一定周知されてはおりますが、市役所の出先機関としてのサービス業務については申請、届出など窓口業務を行っています。しかし内容によりセンターでは完結しない件もあり、本庁へ出向く事など、高齢者の方々を思うと、地域のセンターとしての役割を考え直す課題の一つではないのか、またセンターの懸案事項にもあるように特色ある運営、利用者の拡大の為に各地域の利用者を含め多くの市民の皆様に市民センターの運営について改めて周知して頂く様に、アンケートなど PR 活動をすべきではと考えます。費用対効果ではないが、他のセンターと比較すると春木市民センターは費用負担になっているなど、全てにおいて現状を見直し検討され課題を抽出する必要があると思われます。

○アンケートは行うべきと考える。

出来れば、各市民センターの事業別の受付、交付業務の数字を明確にし、また本庁の各担当課での受付、交付、相談数なども調べて、各業務全体の事務量を把握し、その内市民センターの分と本庁での分の比率を調べたら、市民センターの活性化を進める上での課題が出てくるのではないかと考える。

アンケートの実施については、事務局の方で担当課や各センターと協議して行えないものか。

このアンケートの実施を行うことは、一例でいえば、図書館業務の内、市全体の届け出数・発行数・来館者数・貸出数の内、本庁と市民センターの分が判れば、新たに購入する図書の全体数や市民センターでの蔵書数を調整でき、今後の市民センターの図書館の利用を上げることができるのではないか。

○前回の報告を聞くと、たくさんの窓口業務が行われている。市民に業務の内容を知らせて利用してもらえようようにすべきだと思う。

課題としては、職員がどこまで知識を持っているか。これだけのサービスが充実してできれば、サービスセンターは大きな役割を果たすことになる。周知は、広報での業務のお知らせの時「サービスセンターでも扱っている」と書いているとのことだが、わかりにくい。いずれにしてもたくさんの窓口業務を扱っていることを市民にもっと知らせるべきだと思う。

○岸和田市は6館構想の中で、それぞれ地域の特色を活かすことになっているが、他府県でも利便性がある取り組みがあるのではないかと考えているので調査する事も有効ではないかと考える。

市民センターが地域の方々が望んでいる形になっているかどうか検証する事も必要ではないか。

19項目の取り組みがあるが、相談ではなく受け付け業務である。そうであるならば外部委託も可能になるのではないかと考える。

市民センターが取り組んでいる業務について市民に広く告知する方法の一つとして、市民の方が請求された証明書等に入れる封筒に業務を書いた案内を同封する事も有効ではないかと考える。

○特徴のあるセンターを目指すという、各センター長の話もあり又、地域によって利用の仕方も若干違うので、現場地域の声としてアンケートを取るべきではないか。

・マイナンバーカードが、今後活用されるようになれば、現在コンビニ交付される住民票や戸籍など、委託料の経費分が各センターとして不用になる。その分、人件・予算ができる分、地域に密着したセンターとしてあり方を検討できる。

・センター業務が、どのようなものがあるか知って頂くために、広告封筒に印刷してはどうかと思う。