

平成30年2月市議会 総務委員会資料

所 管 事 項 調 査

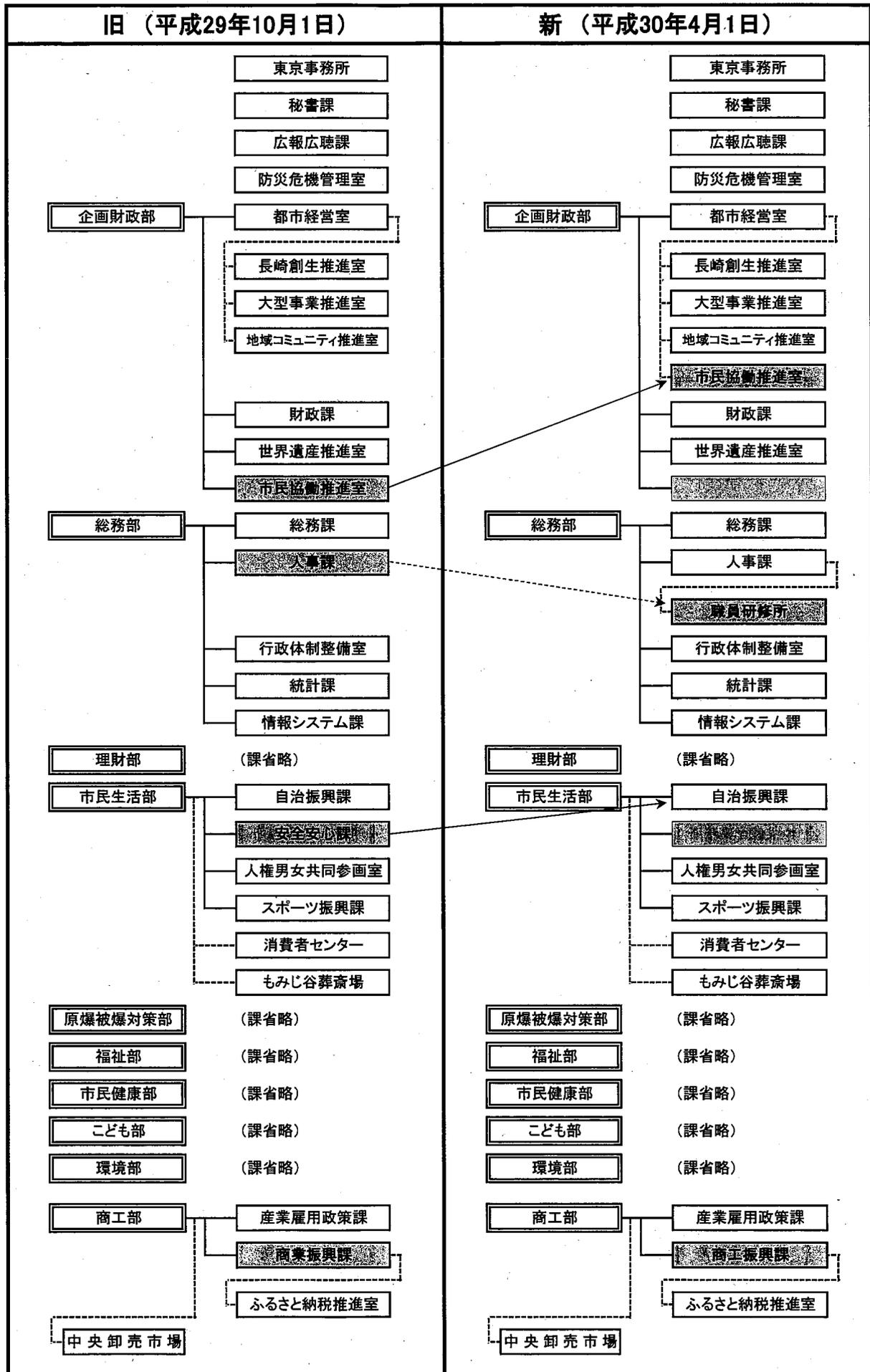
目次

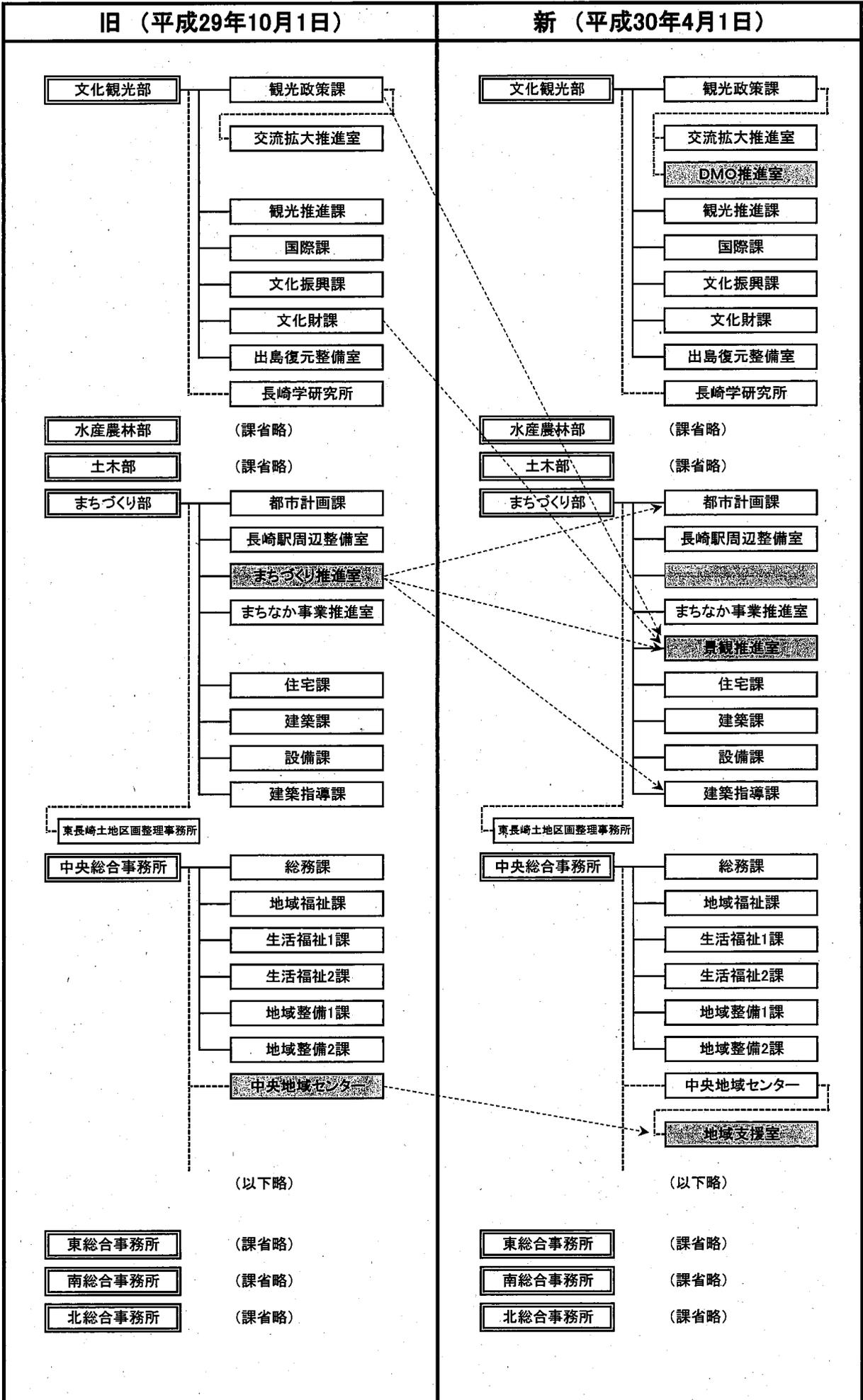
- 1 平成30年4月1日付組織改正について
・・・・・・・・ 1～3 ページ
- 2 行政サテライト機能再編成プロジェクトについて
・・・・・・・・ 4～9 ページ
- 3 訴訟の現況について
・・・・・・・・ 10～11 ページ

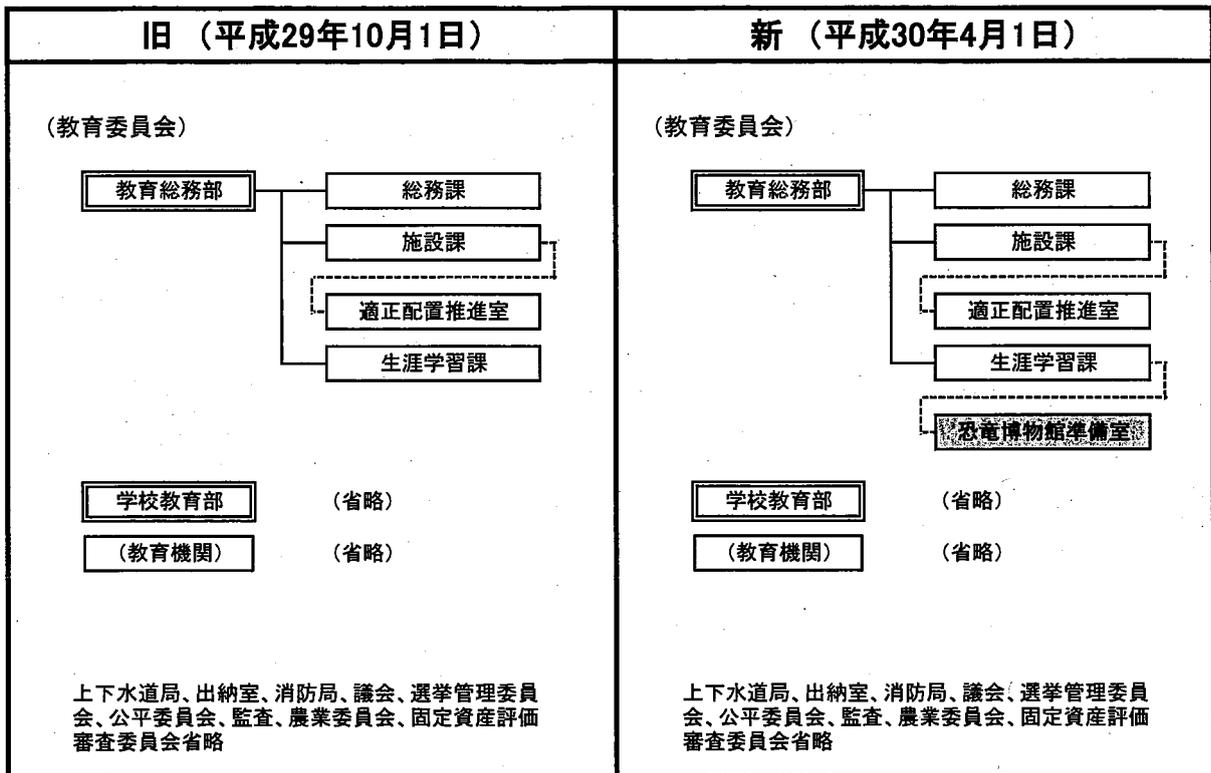
総 務 部

平成30年2月

1 平成30年4月1日付 組織改正について







※ 表中の矢印は、業務の移管のうち主なものを記載している。

- ・実線の矢印 → 事務の全部を移管するもの。
- ・点線の矢印 - - - - - → 事務の一部を移管するもの。

※ 今回設置する「市民協働推進室、職員研修所、DMO推進室、地域支援室、恐竜博物館準備室」は課内室として設置するものであり、当該室の統括所属の下に記載している。(統括所属から点線で接続)

平成30年4月1日付組織改正（平成29年10月1日との比較）

部：増減なし、課：▲2、課内室：+5

2 行政サテライト機能再編成プロジェクトについて

1 目的及び概要

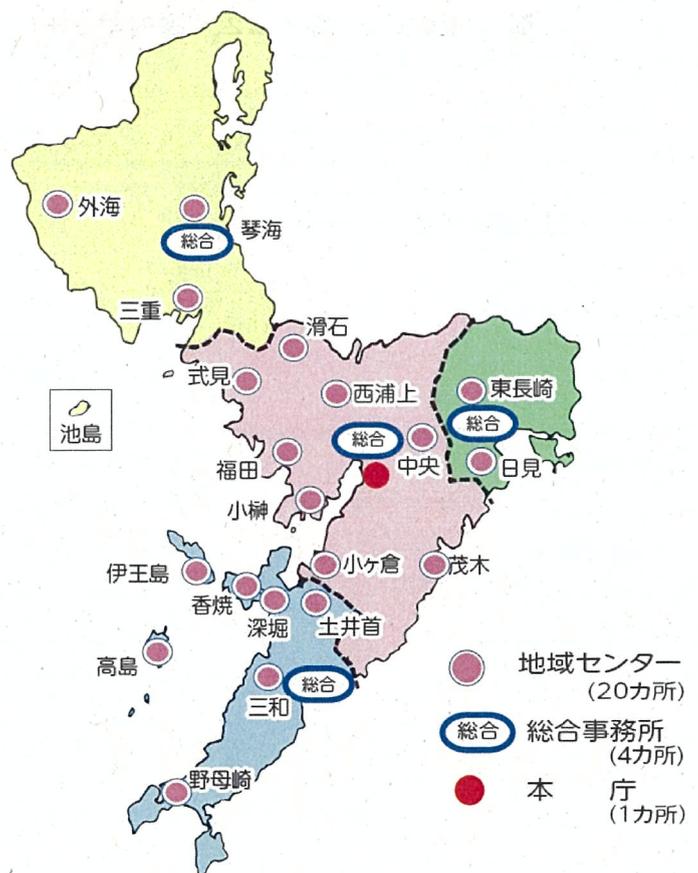
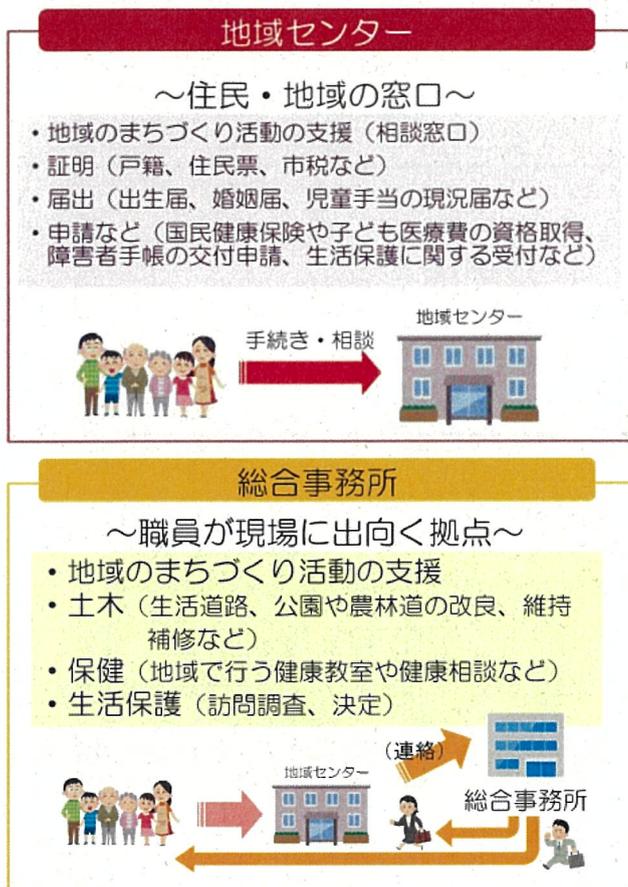
長崎市はこれまで近隣町村との合併により市域を広げ、平成17年と平成18年には7町と合併し、市域が1.7倍になるとともに豊かな自然や文化などの新しい魅力が加わった。

市域が広くなり、また、少子化・高齢化、地域における住民のつながりが薄れつつあるなか、これからも暮らしやすい地域をつくるために、合併時に設置した「支所」や「行政センター」を含めた市役所の組織を平成29年10月1日から再編成して、地域と連携しやすい市役所の体制を整えた。

支所と行政センターは全て「地域センター」に変わり、新設した中央も含めた20か所の「地域センター」が市民の身近な窓口となった。

また、市民生活に関わる土木や保健、生活保護などの業務を行う職員の拠点として市内の4か所に「総合事務所」を新設し、そこに部長を置き地域の近くに仕事の決定権や予算を移すという、行政サービスの維持と効率性の整合をとった長崎スタイルでの取り組みでもある。

これから新体制のもと「身近で」「スピーディーに」「地域の特性に合った」行政サービスを提供し、地域の課題を市民と行政がお互いの強みを活かして解決することで、将来も暮らしやすいまちをつくっていくこととしている。



2 手続及び相談件数の推移

再編成前と再編成後の手続件数の推移を(1)に、相談件数の推移を(2)に表している。

市議会の議決を経て平成29年10月に再編成したが、この時期は窓口の繁忙時期でなく、また、人事異動の内示の時期を早めて職員が事前に準備を整えたため、大きな混乱なくスタートができたものとする。

旧支所管内において手続きの一部を拡充したが、現時点において手続件数に大きな変化は見られていない。身近な地域センターをご利用いただくようさらに周知が必要と考える。

また、相談件数については月ごとに増減が大きい。傾向をつかむには暫く推移をみる必要がある。

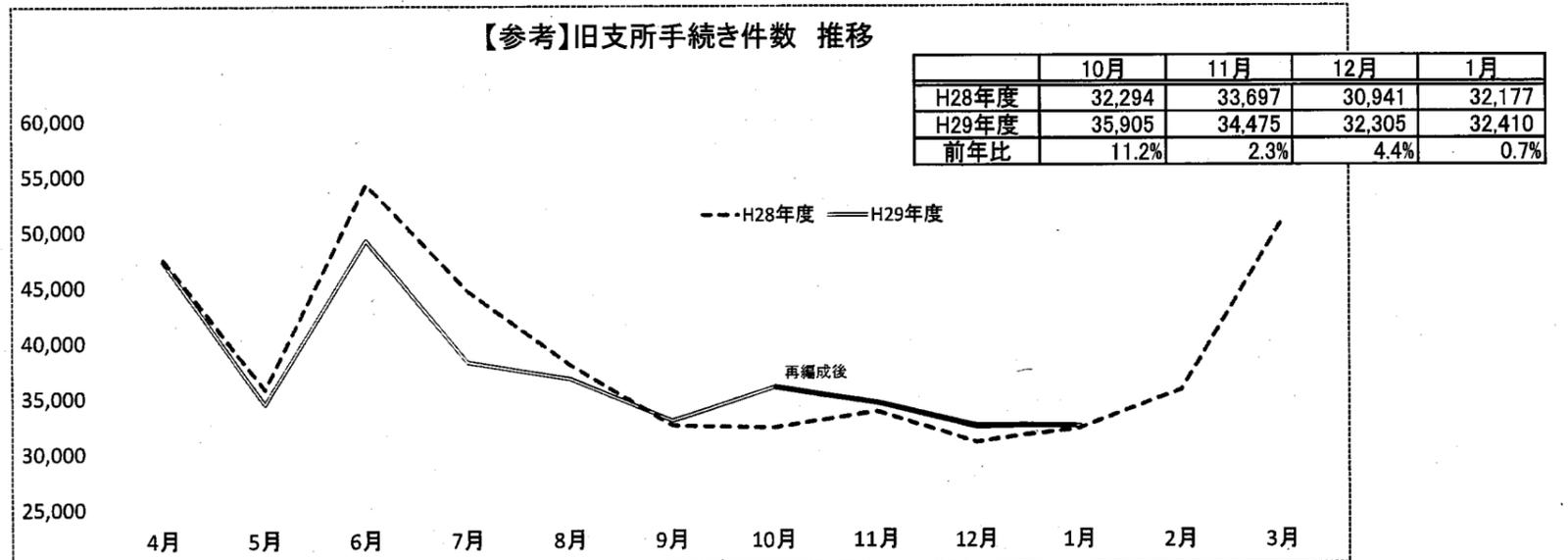
(1) 本庁・総合事務所・地域センターの手続件数 (単位: 件)

区分	9月		区分	10月			11月			12月			1月			
	件数	構成比		件数	前月比	構成比	件数	前月比	構成比	件数	前月比	構成比	件数	前月比	構成比	
本庁	市民課以外	40,295	36.8%	本庁	32,943	▲18.2%	28.3%	27,071	▲17.8%	24.9%	33,929	25.3%	30.3%	25,959	▲23.5%	25.2%
	上下水道料金等	12,876			17,339	34.7%		12,054	▲30.5%		17,989	49.2%		13,090	▲27.2%	
	市民課	28,009	25.6%	総合事務所	2,307	皆増	2.0%	2,453	6.3%	2.2%	2,000	▲18.5%	1.8%	1,880	▲6.0%	1.8%
支所⑫	32,919	30.1%	地域センター	小計	81,273	17.5%	69.7%	79,389	▲2.3%	72.9%	76,144	▲4.1%	67.9%	75,159	▲1.3%	73.0%
行政センター⑦	8,243	7.5%		中央①	36,250	29.4%	31.1%	36,244	▲0.0%	33.3%	35,458	▲2.2%	31.6%	35,277	▲0.5%	34.2%
合計	109,466	100.0%		旧支所⑫	35,905	9.1%	30.8%	34,475	▲4.0%	31.6%	32,305	▲6.3%	28.8%	32,410	0.3%	31.5%
				旧行政センター⑦	9,118	10.6%	7.8%	8,670	▲4.9%	8.0%	8,381	▲3.3%	7.5%	7,472	▲10.8%	7.3%
			合計	116,523	6.4%	100.0%	108,913	▲6.5%	100.0%	112,073	2.9%	100.0%	102,998	▲8.1%	100.0%	

※地域センター(旧支所・旧行政センター)以外の出先機関の手続件数は、表に含めない。(消費者センターなど)

※事業者の営業に係る許認可等の手続件数は、表に含めない。

【参考】旧支所手続き件数 推移



(2) 本庁・総合事務所・地域センターの相談件数 (単位: 件)

区分	9月				
	来所	電話	合計	構成比	
本庁	市民課以外	6,850	17,520	24,370	79.8%
	市民課	1,590	3,161	4,751	15.5%
支所⑫	367	429	796	2.6%	
行政センター⑦	329	302	631	2.1%	
合計	9,136	21,412	30,548	100.0%	

区分	10月					11月					12月					1月					
	来所	電話	合計	前月比	構成比	来所	電話	合計	前月比	構成比	来所	電話	合計	前月比	構成比	来所	電話	合計	前月比	構成比	
本庁	4,785	10,782	15,567	▲36.1%	44.8%	4,283	10,539	14,822	▲4.8%	53.8%	4,420	10,348	14,768	▲0.4%	55.7%	4,159	11,161	15,320	3.7%	55.1%	
総合事務所	2,849	11,380	14,229	皆増	41.0%	2,374	6,845	9,219	▲35.2%	33.4%	1,903	5,397	7,300	▲20.8%	27.5%	2,087	6,270	8,357	14.5%	30.1%	
地域センター	小計	1,806	3,135	4,941	▲20.0%	14.2%	1,464	2,061	3,525	▲28.7%	12.8%	1,444	2,995	4,439	25.9%	16.8%	1,387	2,719	4,106	▲7.5%	14.8%
	中央①	1,051	2,279	3,330	▲29.9%	9.6%	798	1,118	1,916	▲42.5%	6.9%	845	2,151	2,996	56.4%	11.3%	674	1,721	2,395	▲20.1%	8.6%
	旧支所⑫	381	480	861	8.2%	2.5%	391	592	983	14.2%	3.6%	329	557	886	▲9.9%	3.4%	433	665	1,098	23.9%	4.0%
	旧行政センター⑦	374	376	750	18.9%	2.1%	275	351	626	▲16.5%	2.3%	270	287	557	▲11.0%	2.1%	280	333	613	10.1%	2.2%
合計	9,440	25,297	34,737	13.7%	100.0%	8,121	19,445	27,566	▲20.6%	100.0%	7,767	18,740	26,507	▲3.8%	100.0%	7,633	20,150	27,783	4.8%	100.0%	

※地域センター(旧支所・旧行政センター)以外の出先機関の相談件数は、表に含めない。(消費者センターなど)

※事業者の営業に係る相談件数は、表に含めない。

3 市民からの意見、要望等

行政サテライト機能再編成の実施後、平成 29 年 11 月までに各所属に寄せられた市民からの意見及びその対応内容については次のとおりである。

良かった旨の意見	改善してほしい旨の意見、要望	対応内容
<p>(1) すべての世代にわたって一人の地区担当保健師に相談できるの ありがたい。</p> <p>(2) 中央地域センターにおいて、国保の高額療養費の手続きと福祉医 療費の償還払い手続きが隣の窓口で済んだ。</p> <p>(3) 旧支所管内において、児童扶養手当など本庁と行政センターでし かできなかった手続きが、近くの地域センターでできて便利にな った。</p> <p>(4) 清掃活動に係るごみ袋に関する手続きや、自治会活動中の事故報 告などの問い合わせが近くでできるようになって助かる。</p> <p>(5) 行政センター時に比べて、まつり等のイベントの際の職員の協力 が減ると心配していたが、今までどおり協力があり助かった。</p> <p>(6) 1 歳半健診が「東長崎にこにこセンター」で実施されるようにな り、ありがたい。</p> <p>(7) 道路の側溝の件で地域センターにお願いしたら、その日のうちに 総合事務所が現場を見に来てくれて驚いた。</p> <p>(8) 知らない職員ばかりになると思っていたが、旧町・旧行政センタ ーの職員が地域センターにまだ残っていてくれて安心した。</p>	<p>(1) 中央総合事務所の場所がわかりにくい。</p> <p>(2) みどりの課が無くなってどこにどのように連絡す れば良いかわからなくなった。</p> <p>(3) 再編成前の課の業務がどこの所管となったかがわ からない。</p> <p>(4) 介護関係の事業者は、手続きによって地域センタ ー、総合事務所、本庁に行くこととなり不便にな った。</p> <p>(5) 地域センターの名称が、ふれあいセンターや地域 包括支援センターと紛らわしい。</p> <p>(6) 知らない職員が増えたせいか、挨拶がなく寂しい 思いをした。</p>	<p>(1) フロア案内図を本館 1 階の総合案内付近及び別館 1 階に配置 している。</p> <p>(2) 広報ながさきに掲載するとともに、各自治会あての回覧文書 に掲載した。</p> <p>(3) 変更があった業務について周知するため、自治会長あてに文 書を送付した。今後も引き続きホームページや広報誌等で周 知を図っていく。</p> <p>(4) 介護関係の事業者の受付窓口の場所が分かれていたので、こ れを見直して別館 1 階に集約した。</p> <p>(5) 地域センターの名称が浸透するようポスターを作成し、公の 施設等に掲示した。今後も広報ながさきや生活便利ブックな どを活用して周知していく。</p> <p>(6) 地域センターの所長だけでなく担当職員も地域のまちづくり を支援する体制としており、今後、地域からの相談や地域の 会合への出席などを通じて職員の「顔の見える」取組みに努 める。</p>

4 地域センター利用者調査

平成 30 年 1 月 15 日から 2 月 7 日にかけて、地域センターのサービス検証と利用促進を目的として、市内 20 か所の地域センターの利用者 1, 825 人に対しアンケート調査を実施した。以下、それぞれの地域センターの回答数を 100%とした棒グラフなどで集計結果を表示している。

アンケート調査を通じて市民からは、

- ・ 職員の窓口の対応が親切・丁寧
- ・ 本庁に行かなくても近くで用事が済むので便利

という意見をいただく一方で、

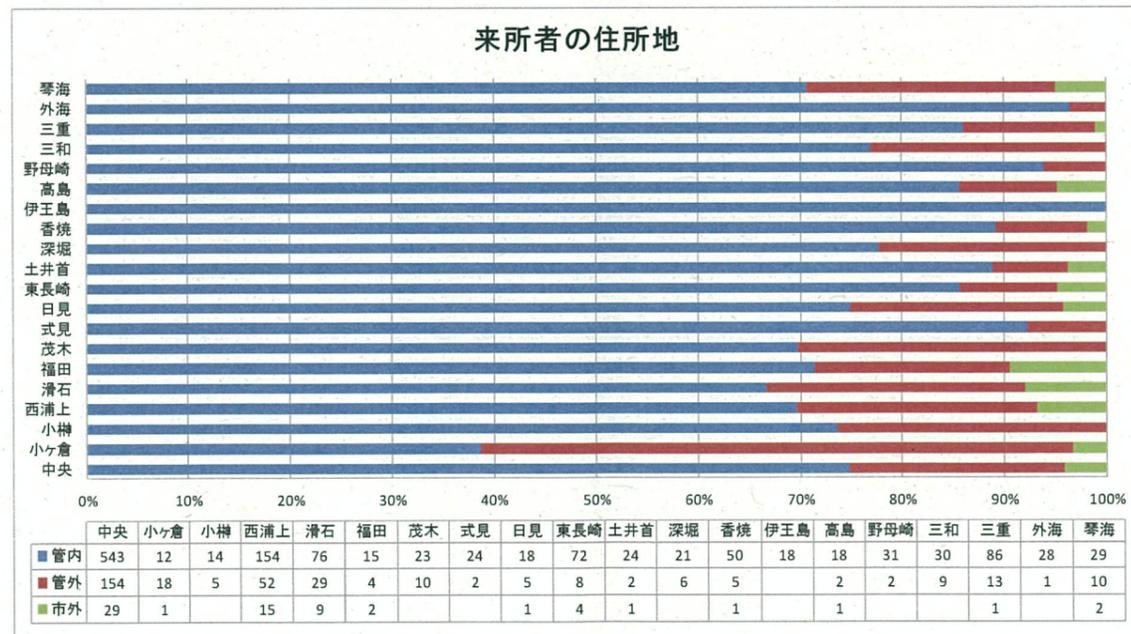
- ・ 職員の説明や窓口の場所がわかりにくい
- ・ 手続きや待ち時間が長い
- ・ 申請書が複雑でわかりにくい
- ・ トイレを清潔にしてほしい

という意見もいただいている。

いただいた意見をもとに分析と改善を進め、サービスの向上に役立てていく。

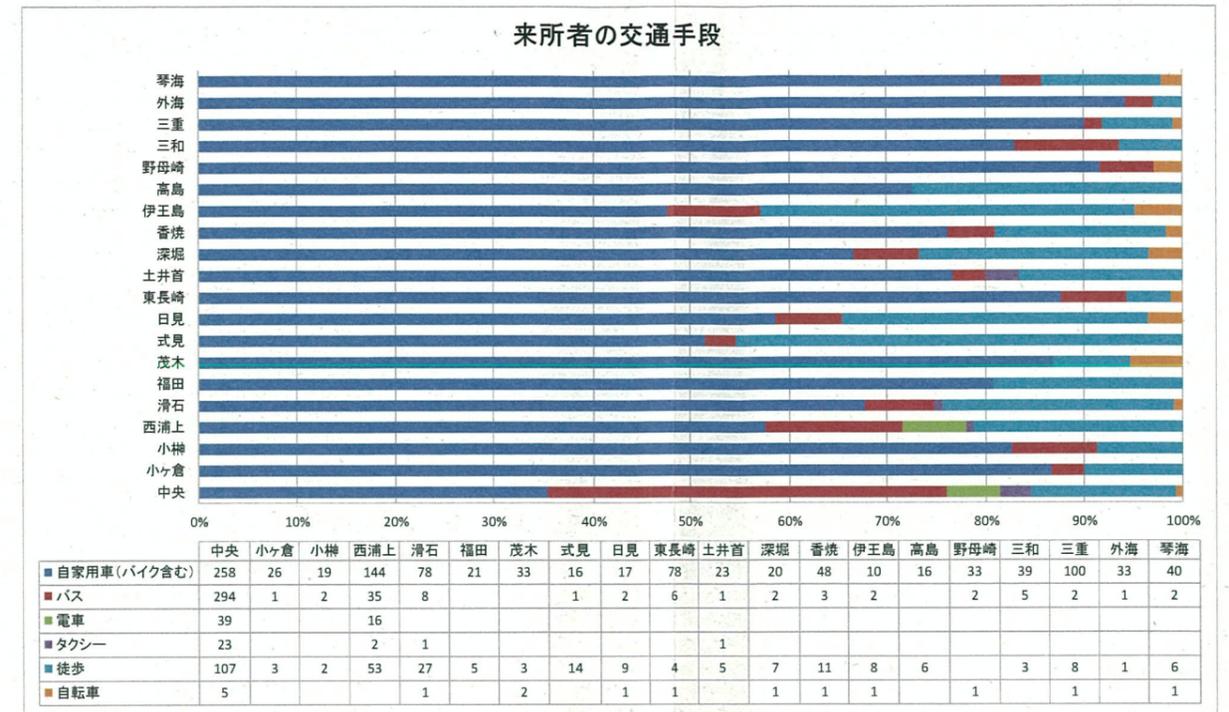
(1) 来所者の住所地

概ね所管区域内の者が利用するなか、小ヶ倉地域センターにおいて区域外利用者の割合が多い状況にあることが見受けられた。



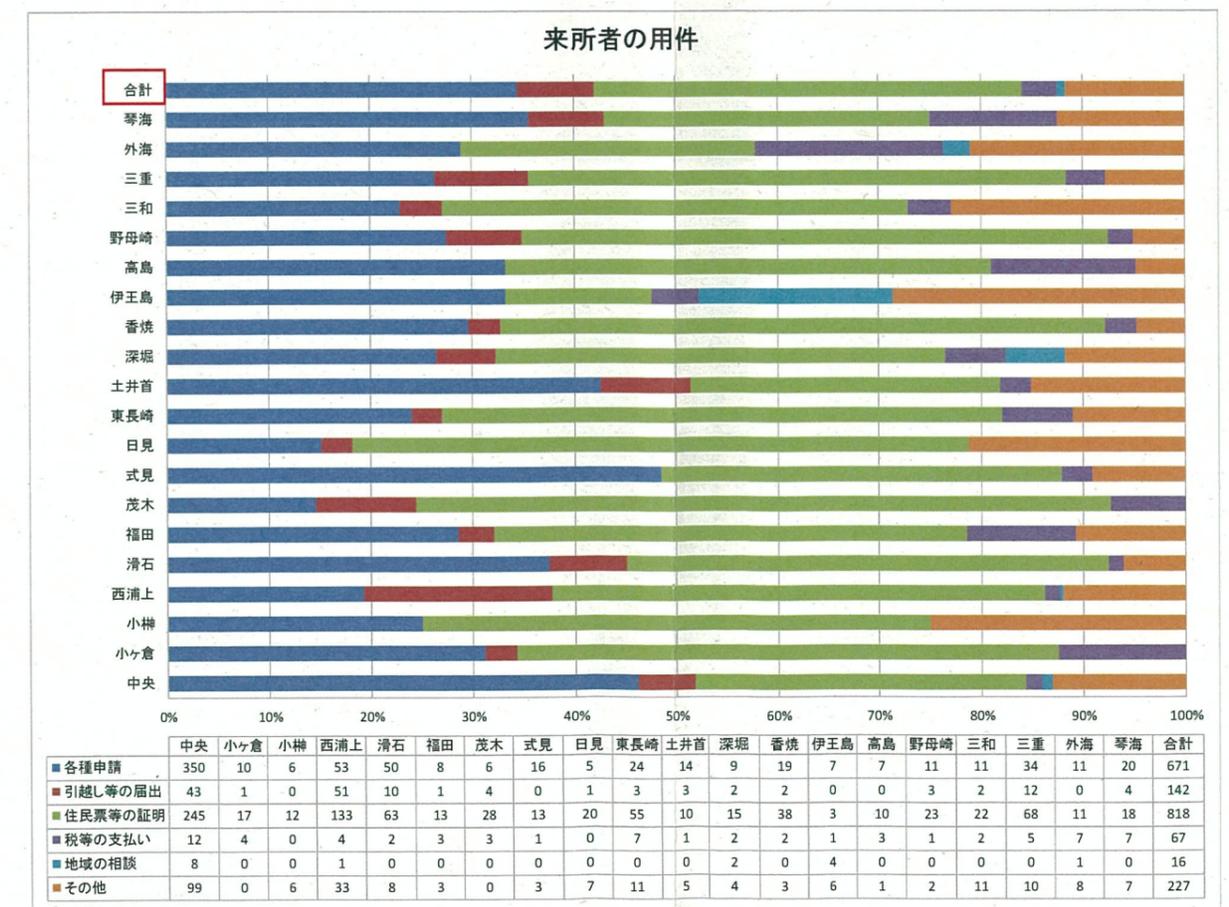
(2) 来所者の交通手段

多数が自家用車を利用し又は徒歩の利用者が多いなか、中央にあってはバス利用者のほうが多い状況が見受けられた。



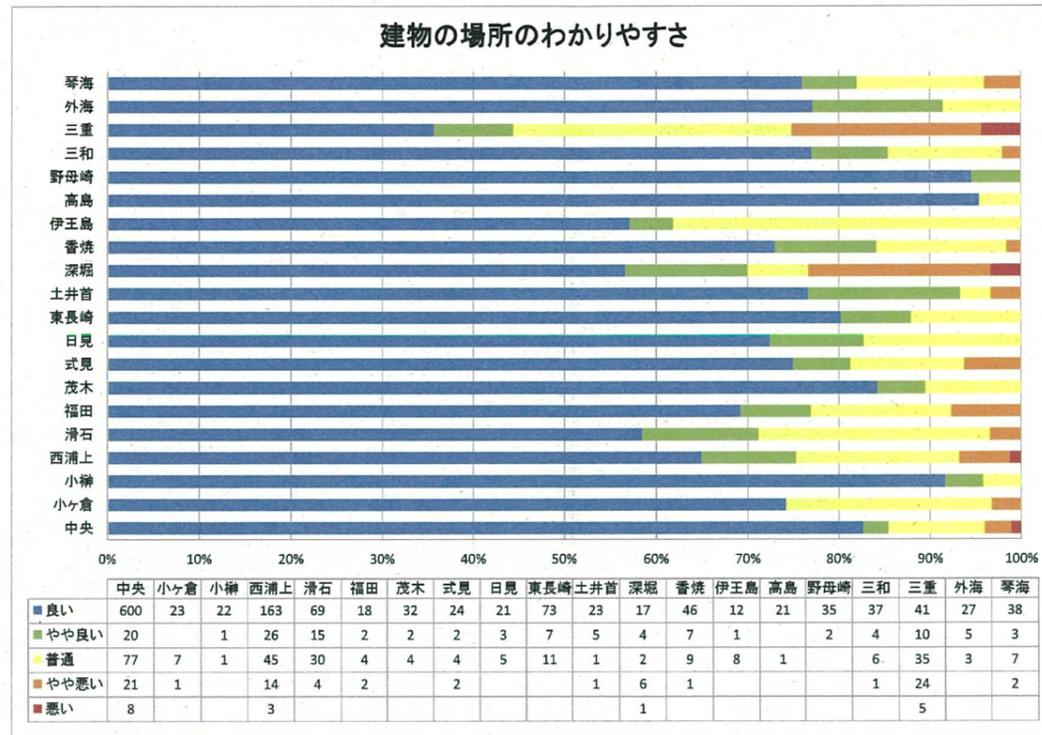
(3) 来所者の用件

住民票や市税などの証明交付と各種申請手続きが多くを占める。調査期間中における地域の相談は少数であった。

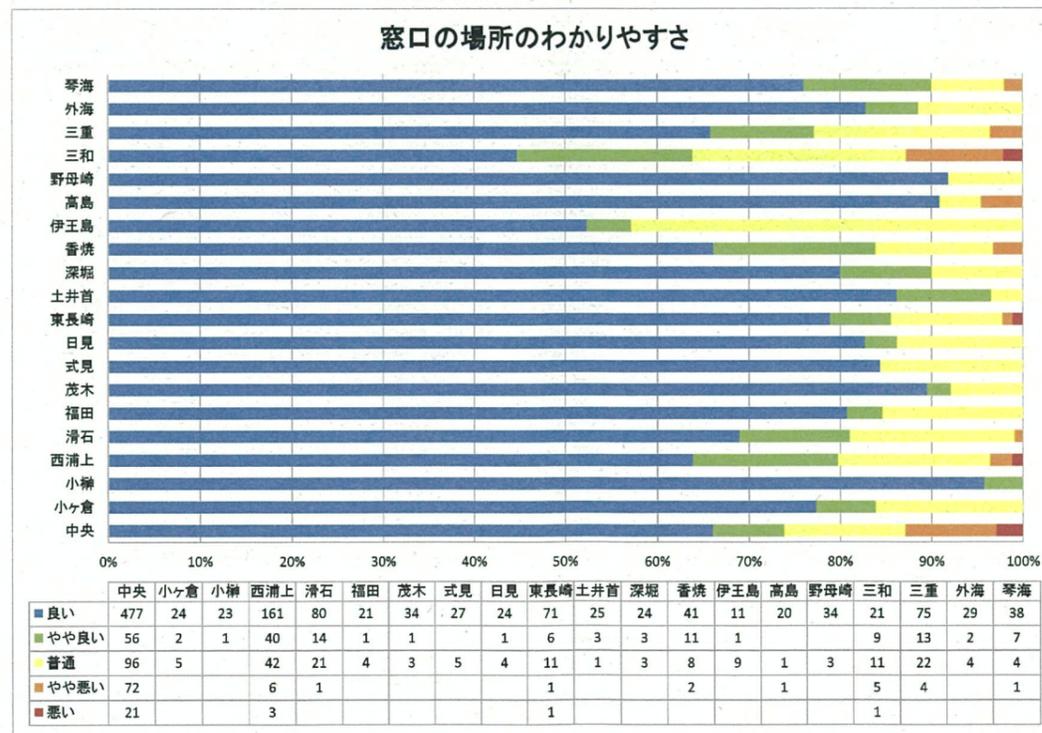


(4) 建物の場所及び（建物内の）窓口の場所のわかりやすさ

ア 深堀及び三重地域センターの建物の場所がわかりにくいという回答が見受けられたため、誘導看板の設置などの対応を行っている。

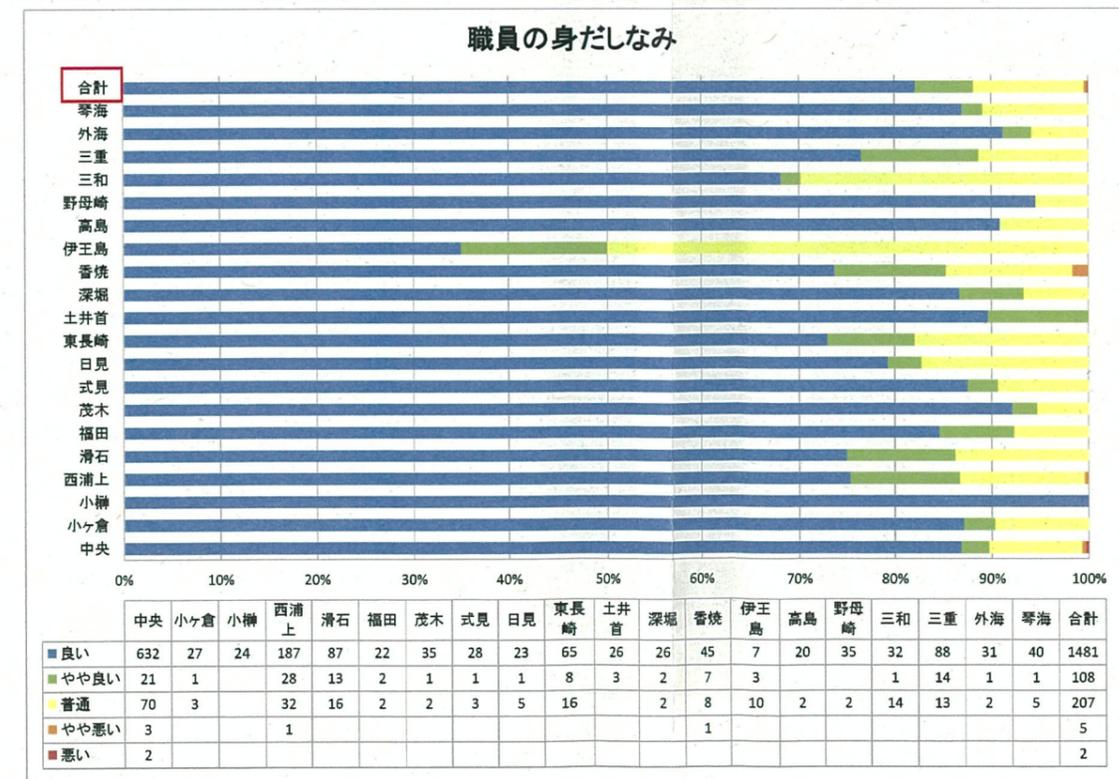
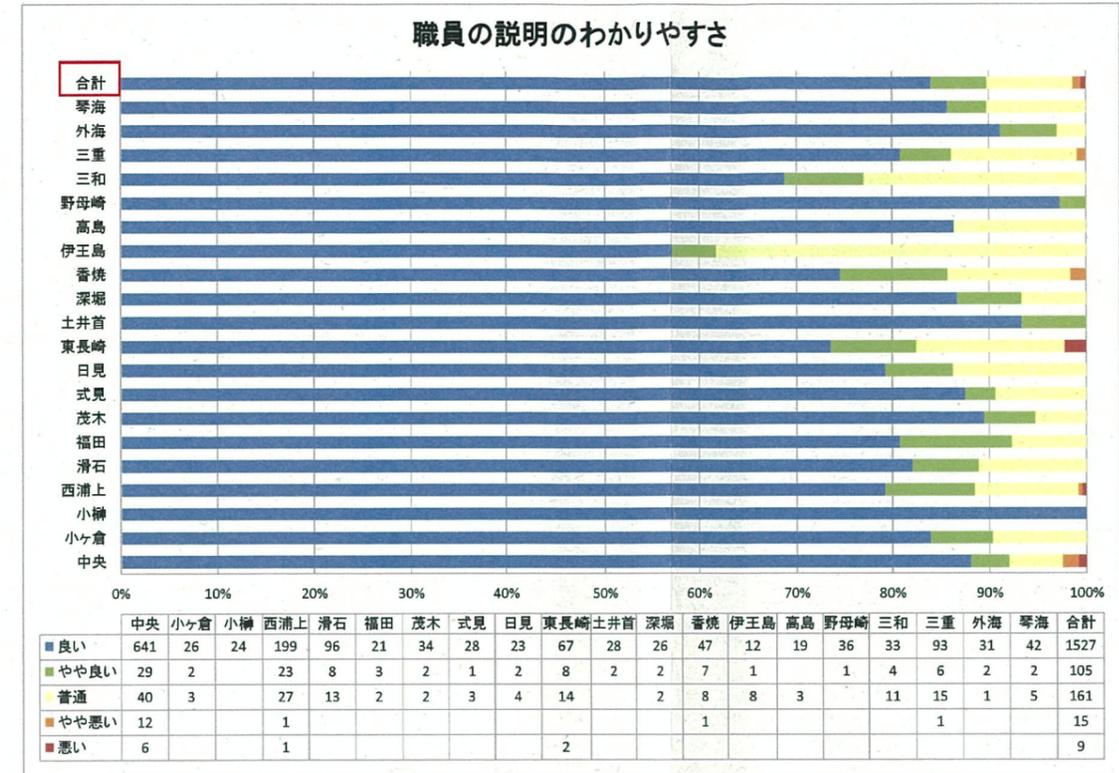


イ 中央及び三和地域センターにおいて窓口の場所がわかりにくいという回答が見受けられたため、建物内の誘導サインの表示を見直すとともに、中央地域センターにおいてフロアマネージャーの利用の呼びかけなどの対応を行っている。



(5) 職員の窓口サービス

職員の説明のわかりやすさ、身だしなみについては概ね良い評価をいただいている状況であった。



(6) サービスでのご不満・ご意見

任意の回答項目として、地域センターのサービスに関するご不満又はご意見をいただいた。
回答のあった418件の内容をまとめると以下のとおりである。

概要	件数	内訳																			
		中央	小ヶ倉	小櫛	西浦上	滑石	福田	茂木	式見	日見	東長崎	土井首	深堀	香焼	伊王島	高島	野母崎	三和	三重	外海	琴海
1 窓口対応																					
(1) 職員の接客態度																					
対応を良くしてほしい	38	28		1	1	1				3	3		1								
良い対応をもらった	75	35	4		5	5	3	3			1	2	3		1		1	1	7		4
(2) 職員の説明																					
説明をわかりやすくしてほしい	20	17			2									1							
わかりやすい説明をもらった	17	5			7	1		2					1								1
(3) 手続きの時間・待ち時間																					
時間がかかる	19	15												2					1		1
早く済んだ	4	2			1								1								
(4) 手続きの煩雑さ	16	16																			
(5) その他良かった旨の意見	39	9		1	8	1		1	1	1		5	2	2				2	4		2
2 窓口の場所																					
わかりにくい・戸惑った	24	21			3																
わかりやすい・便利になった	11	11																			
3 機能分担																					
地域センターで手続きができなくて困る	1																				1
近くの地域センターで用事がすむので助かる	14	1				6	1	1	1	1				1	1					1	
4 制度の周知																					
変更があったことを知らなかった	12	8			2	1								1							
5 施設の改善																					
案内表示	7				1		2											2	2		
窓口・通路・バリアフリー・キッズスペースなど	15	12			2													1			
トイレの改善	10	9					1														
駐車場の整備・駐車料金	49	19	1		3	9					12	2		1				2			
6 開庁時間																					
土日・祝日や時間外に開庁してほしい	6	2			3															1	
7 その他の意見・要望																					
(1) 行政サテライト機能再編成に関わるもの	9	2			2	1			1				1						1	1	
(2) 行政サテライト機能再編成以外のもの	32	27	1							1								1	1		1
合計	418	239	6	2	40	25	7	7	3	6	16	9	8	9	2	0	1	9	18	2	9