

## 【議事録】第3回米原市庁舎等の在り方検討市民委員会（概要）

平成23年9月13日 19:00～21:00

米原市役所山東庁舎別館2階 2A会議室

=====  
■出席者（敬称略）

1号委員：岩崎恭典、大橋松行

2号委員：相宗久夫、竹内健二

3号委員：大木康司、吉川正資、竹林達夫、堀 正基、辻 智子、鹿取豊治、小竹一男、  
岸場 啓、中川庄太郎、日向 寛、松本顯穰、川口幸雄、橋本啓子

■欠席者（敬称略）

3号委員：角田吾一

■次第内容

1 開会

2 委員長挨拶

3 報告事項

(1) 第2回市民委員会（現地視察会）で要望のあった資料について

・人口分布地図、公共施設の位置図、市長・副市長の各庁舎での執務状況・・・

資料1

・行政サービスセンターにおける業務取扱件数の実態・・・資料2

(2) 現庁舎等の現状調査の中間報告について

・庁舎及び行政サービスセンターの維持管理に係る経費の現状・・・資料3

・庁舎間移動に係る現状の把握（途中経過）・・・資料4

4 協議事項

(1) 市民意識調査、来庁者調査の調査内容について

・米原市の市役所サービスに関する市民意識調査（案）・・・資料5

・米原市の各庁舎等における来庁者アンケート・・・参考資料

(2) 現地視察会等を終えて市民委員からの意見聴取について

5 その他

6 閉会  
=====

1 開会

事務局

ただ今より第3回米原市庁舎等の在り方検討市民委員会を開催させていただきます。  
まず、委員長より挨拶をいただきます。

2 委員長挨拶

## 委員長

先週の台風 12 号では、各地で大きな被害が各地で出ています。その際、私は学生と共に沖縄にいたのですが、学生が携帯電話やパソコン等で情報を得ているのを見て、米原市ではどのように災害時の情報集約が行われているのか気になっていました。米原市では大きな被害はなかったようですが、災害時の情報集約や伝達についてどのように機能させるかが重要であると改めて認識させられました。

本委員会では第 1 回委員会で議論したとおり、庁舎の在り方についてゼロベースで検討していくものです。合併後 6 年を経て分庁舎方式が市民にとってふさわしいものなのか、その課題について本日の後半で議論させていただきます。米原市民にとってどのような庁舎の在り方がふさわしいのか、また、求められているのか、本委員会では市民の皆様が判断することができるための資料を作っていくことが求められています。

本日は、現地視察会を踏まえた庁舎・行政サービスの課題、また、市民の皆様に対して実施するアンケート調査の内容について、議論をさせていただくこととなります。本日も忌憚のない議論をよろしくお願いします。

それでは、事務局より報告事項について御説明いただきます。

## 3 報告事項

### (1) 第 2 回市民委員会（現地視察会）で要望のあった資料について

#### 事務局

資料 1 「人口分布地図、公共施設の位置図、市長・副市長の各庁舎での執務状況」、資料 2 「行政サービスセンターにおける業務取扱件数の実態」について説明

#### 委員長

ありがとうございます。

第 2 回委員会（現地視察会）の際に皆様から御要望いただいた資料の一部を提示いただいた。資料の内容等について御質問や御要望があれば御意見をいただきたい。

#### 委員

行政サービスセンターの業務取扱件数実態について醒井・息郷行政サービスセンターの税・収納業務が多いという話があったが、他の行政サービスセンターと取扱内容等で全く違うものがあるのか。

#### 事務局

合併後各銀行への振替を推進しているが、窓口で振替を実施していることも多いため、このような結果となっているのだと思います。税・収納業務以外にもごみ袋販売が多いのではないかと認識しています。

醒井行政サービスセンターは近くに銀行があり、銀行への振替を推進しているが行政サービスセンターでの取扱いが多くなっているのが現状です。今年からコンビニでの取扱い

も始まっており、今後もコンビニ・銀行への振替を推進していきたい。

#### 委員

税関係で見ると取扱いに関して手間も掛かるが、一方で、収納率についても気になるところである。口座振替であれば確実に収納できるため向上すると考えるが、行政サービスセンターで取扱いを行うことに対してどのような認識を持たれているのか。

#### 事務局

収納業務については、市役所としては銀行振替の方が安心であり、行政サービスセンター、原課ともに銀行等での振替を推進しているが、市民の立場から見れば窓口で払いたい人が多いようです。直接支払うため市民の立場からすれば安心感があるのではないかと思います。

#### 委員

米原市民自治センターでは、「税・ごみ・収納業務」の業務取扱件数は37,978件のうち、893件しかない。一方で、醒井行政サービスセンターは業務取扱件数6,159件のうち1,109件となっている。このような差が生じるのはなぜなのか。

#### 事務局

米原市民自治センターがある米原庁舎には会計室があるため、そちらで直接手続を行っていただいているのだと思います。

#### 委員長

今の話から、米原市民自治センターの「税・ごみ・収納業務」については、基本のごみ関係の手続と認識してよいと思う。

#### 委員

資料1「米原市内の公共施設の位置図」について、公共施設内に行政サービスセンターを配置することになるとすれば、どの公共施設には路線バスの停留所があるのか提示いただきたい。

#### 委員長

現状では多くの方が公共施設に車で来られていると思うが、高齢化が一層進んでいくにつれて公共交通で行かざるを得なくなる。仮に公共施設に行政サービス機能を集約していくとなれば、各公共施設における公共交通の整備状況について確認しておく必要がある。

#### 委員

先日の現地視察会の際に感じたことではあるが、各庁舎に倉庫等が非常に多いように思う。各庁舎の敷地面積は会議室も含めて適切な規模なのか、また、稼働状況はどのようになっているのか。

#### 委員長

伊吹庁舎の議員控室は使用している形跡もなく、スペース的には余裕があるように思う。

統廃合を具体的に考える場合はどのように活用していくか、検討する必要もあるので把握しておきたい。

## 委員

防災に対する考え方が視察前後で大きく変わった。耐震化ができておらず、各施設共に非常に老朽化している。このような状況で万が一の場合に防災面がきちんと機能するのか。

また、各庁舎の担当課を見ると、近江庁舎には市民安全課、米原庁舎には危機管理室があるが、伊吹・山東庁舎にはこれらに該当する担当課がないように見受けられる。災害時にどのように機能するのかお聞きしたい。

行政サービスセンターの業務取扱件数について、「上記課以外の手続き」というのはどのような手続なのか。

## 事務局

例えば大雨や洪水警報が発令された場合は、まず近江庁舎の市民安全課と土木部門が対応することになります。また、市民自治センターを統括している地域統括監の下、市民自治センターが対応を行い、各庁舎には誰かが残っている状況となります。

これ以上の被害が想定される場合には、対策本部を立ち上げます。この際、対策本部は近江庁舎に設けられ、副市長が対策本部長として指揮を執ることになります。また、対策本部には各部長等が集まることになります。こうした点から、防災への対応については、各庁舎で警戒ができる体制となっています。

また、市民安全課（近江庁舎）と危機管理室（米原庁舎）についてですが、大雨や洪水等の災害については近江庁舎に設けられている市民安全課や土木部門が初期対応を行うこととなります。一方、想定外の災害については、初動体制の指示を米原庁舎に設けられている危機管理室が行うこととなります。

## 委員

防災関係で台風12号の際、防災無線が機能していなかったように思う。どのような時に防災無線は機能するのか。

## 事務局

先日の場合、大雨警報の時点で防災無線は使っていないが、7月の台風6号の際は防災無線を活用し避難勧告を行いました。

また、行政サービスセンターにおける「上記課以外の手続」については、醒井・柏原行政サービスセンターでは観光、息郷行政サービスセンターでは住宅関係の問合せや手続が中心となっていると思います。詳細については確認させていただきたい。

## 委員長

続いて「(2) 現庁舎等の現状調査の中間報告」について、事務局より御説明いただきたい。

## (2) 現庁舎等の現状調査の中間報告について

### 事務局

資料3「庁舎及び行政サービスセンターの維持管理に係る経費の現状」、資料4「庁舎間移動に係る現状の把握（途中経過）」について説明

### 委員長

特殊な車両を除けば約100台が庁舎・行政サービスセンター間を移動していることになるのだと思う。ただ、この台数が多いのか少ないのかは分からない。人口規模、市域面積が似たような都市を対象として公用車の保有状況や移動状況を比較いただく資料がなければ効率性等の判断が難しいように思う。

### 委員

公用車に関する年間の燃料費とハイブリット車の導入台数について教えていただきたい。

### 委員

車の大きさにより燃料費は変わってくるのでデータを提示いただきたい。

庁舎間の移動について、同じ庁舎へ移動する際にも別々に行くこともあると想定され、公用車の管理・利用については効率性を求めていかなければならないと思う。

また、マイクロバスは運転手付きなのか。運転手付きの場合費用は誰が払うのか、運転手は専門の方なのか教えていただきたい。

### 事務局

マイクロバスは旧町のときは福祉バスとして貸出しをしていたが、合併後は市全体の利用以外には使っていません。運転手も臨時職員を雇用しており、常勤職員はいない状況です。以前は各庁舎にあったマイクロバスも現在では山東庁舎を除く3台となっています。

### 委員長

マイクロバスについては今後の検討対象からひとまず外していいのかと思う。

続いて、協議事項「(1) 市民意識調査、来庁者調査の調査内容」について、事務局より御説明いただきたい。委員の皆さんには事務局からの説明後、アンケート調査の回答者の立場から回答しやすさや設問の内容について御意見をいただければと思う。

## 4 協議事項

### (3) 市民意識調査、来庁者調査の調査内容について

### 事務局

資料5「米原市の市役所サービスに関する市民意識調査（案）」、参考資料「米原市の各庁舎等における来庁者アンケート」について説明

### 委員長

2種類の調査について御説明いただいたが、ここでは特に資料5「市民意識調査（案）」

について御意見をいただきたい。

#### **副委員長**

まず、回答者属性の内容について、問4（職業）は選択肢として「公務員」が抜けている。また、問7-3（利用頻度）については選択肢3「年に2回程度」と選択肢4「年に2回以下」の内容が重複しており回答できないのではないかと。

次に、庁舎・行政サービスセンターに関する内容について、問7-5（交通手段）は選択肢として「鉄道」が必要だと思う。問9-2（庁舎のよい点）・3（庁舎の不便な点）は選択肢が対応関係になれば回答できないのではないだろうか。社会調査としては、どちらか1つに絞ったほうがよいと思う。問10-2（行政サービスセンターのよい点）・3（行政サービスセンターの不便な点）も同様である。御検討いただきたい。

#### **委員長**

いただいた御意見については、事務局で検討いただきたいと思う。

問9-2（庁舎のよい点）・3（庁舎の不便な点）については、問9-1（最もよく利用する庁舎）で「利用したことがない」を選んだ人もメリット・デメリットを回答するのか。

#### **事務局**

例えば、回答者と同居されている御家族の方に回答いただくことを想定しています。

#### **委員長**

「利用したことがない人」に庁舎や行政サービスセンターのよい点・不便な点を回答いただくのはおかしいのではないかと。

#### **事務局**

御意見を踏まえ「利用したことがない人」は次の設問に回答いただく形式とします。

#### **委員**

私は「行政サービスセンター」という名前を本委員会に出席させていただくことで初めて知った。無作為抽出した1,000人を対象にアンケート調査を実施した際、行政サービスセンターが何なのか分からない人が多いのではないかと。行政サービスセンターに関する説明が必要なのではないかと思う。

#### **委員**

これまでも様々なアンケート調査が実施されてきたが、以前の調査では高齢者の方が「このアンケート調査は出さなくてもいいのか」と聞いてきたことがある。今回実施するアンケート調査の回答率はどれぐらいを想定しているのか。

#### **事務局**

今、御意見いただいたアンケート調査は毎年実施している米原市民意識調査のことだと思いますが、回収率はおおよそ4割程度であり、回答者の年代としては60代の方が最も多いのが現状です。

## 委員

今回実施するアンケート調査の結果については、市民に対して公表するのか。アンケート調査の結果を本委員会でどのように取り扱うのか。

## 事務局

調査結果を含め本委員会における発言や資料については全て公表します。前回の市民意識調査も回収率は4割程度であり、世論調査の回答率としては比較的高い水準にあります。本委員会における議論の材料としてもアンケート調査は必要だと思っています。

## 委員

調査結果については、きちんと公表するというのであればよいと思う。

また、先ほど公共施設における路線バス問題について意見があった。事業仕分けでは方向性として廃止とされていたが、先ほどは検討すると言っていた。一度方向性が決まったものを再度検討するというのでは方向性が明確にならないのではないのか。

## 事務局

事業仕分けで廃止となった場合でも議論を続けていく場合もあります。御理解いただきたいと思います。

## 事務局

先ほどいただいた御意見について、行政サービスセンターの位置が分かる地図を入れたいと考えています。また、調査結果を公表する旨も書かせていただきます。

## 委員

回収率の見込みの話について最低限の目標設定がいないのではないのか。例えば、最低でも回収率を5割と設定し、必要に応じて督促を実施していくようなことも必要だと思う。

## 委員長

督促の実施については検討されているのか。

## 事務局

社会調査における回収率4割という数字は低いという認識がないため、督促を実施することは検討していませんでした。

## 委員

回収率4割は水準としては上等であるとのことであるが、国土交通省が過去に実施したアンケート調査では、回答期間終了までにお礼状兼督促状が来たことがあった。回答率が4割でよいというのはどのような認識をされているのか疑問がある。

## 委員

アンケート調査はコンサルタント会社に委託して行われるようであり、米原市民全数を基に信用できる結果を得るために必要な回答率をある程度予測しているのだと思う。コンサルタント会社に御意見を伺いたい。

## コンサルタント会社

米原市における他のアンケート調査においても回収率がおおよそ4割程度ということであり、本調査においても4割～5割の回答をいただければ、統計的には信用できる値であると想定し設計を行っています。全市的な傾向としてこの回収率で問題はないと考えています。

## 委員長

御説明いただいたように、あくまでも「参考」として活用できる結果を得られる設計を行っているとの認識でよいと思う。

## 委員

アンケート調査の対象について「米原市在住 18 歳以上の約 1,000 人（無作為）」となっているが、20 歳代は何人、30 歳代は何人と年代別にある程度の数を設定しているのか。

## 事務局

年代別の設定は行っていません。

## 委員

この委員会でアンケート調査を実施するというので、「今までどおりの分庁舎方式」がいいのか、それとも「効率性を重視した1つの庁舎」にすべきなのかということを知りたい。本日御説明いただいたアンケート調査を実施した調査結果から何を言おうとしているのか分からない。調査結果から庁舎の在り方について判断するというのではないが、ひとまず市民の意見を聞こうというものなのか。このままではアンケート調査の結果が使えないように思う。期限が限られている中で市民に対して質問する内容は再度検討する必要があるのではないか。

## 委員

問 11-2（市役所の効率性を向上させるために改善すべきこと）の設問内容が問題ではないかと思う。行政サービスセンターについて、「行政サービスセンターを廃止する。もしくは、集約する」と明確な選択肢を設けなければ、明確な回答が得られないと思う。選択肢が曖昧である。窓口や行政サービスの在り方について、市民のストレートな声を聞くべきなのではないか。

## 委員

分庁舎等の方式をダイレクトに聞くのはまずいのではないか。市民の方にも様々な意見があり、市民の方が実際に困っている内容を聞き出すことが重要だと思う。コンサルタント会社に委託しているのは、アンケート調査のアウトプットイメージがあるのだと思うが、個人的には方法論を明確に聞かないほうがよいのではないかと考えている。

## 委員

問 9・10 の選択肢の在り方についてコンサルタント会社の方にお聞きするのがよいので



はないか。

#### 事務局

問9・10については1つに集約してもよいと考えています。

#### 委員長

問11の設問・選択肢も重要であると思う。この設問では、米原市として十分に検討した結果、このような選択肢を設けているのか。

#### 事務局

市としても検討を重ねた結果、このような選択肢を設けています。

分庁舎方式の在り方について具体的に聞いたほうがよいとの意見もいただいているが、本委員会で議論を重ね提言をまとめるまでにアンケート調査から市民の意見が公表されてしまうと、議論が進まなくなるのではないかと認識しており、意思決定を問うようなアンケート調査は難しいと思っています。ただし、選択肢の内容については工夫が必要だと認識しており、もう少し明確に聞いたほうがよいとのことであれば、そのように検討させていただきます。

#### 委員長

例えば、問11-2の選択肢3「4つの庁舎で行っている窓口サービスを集約する（手続きできる庁舎を減らす）」という内容について、具体的な庁舎数を入れるのか、庁舎をいくつかに集約すると具体的に表記するのかなどが想定される。

また、選択肢4「行政サービスセンター、庁舎の窓口について、全体的に効率化する」はおかしいのではないか。これは市として当然のことであり、選択肢に設けることではないように思う。

選択肢の具体性という点では、選択肢5「現在分散している窓口以外の職員を1か所に集約し、仕事の進め方を効率化する」は、「1か所に集約」ということを明記しており具体的なものとなっている。選択肢3と5の表現の差を検討したほうがよいのではないか。委員会として、どのような立場から市民の方に対して質問をするのか御意見をいただきたい。

#### 委員

問11-2について、深く読む方と表面的に読む方がいらっしゃると思う。曖昧な選択肢に対する回答結果について、本委員会で検討するのは無駄だと思う。明確な選択肢に回答してもらいたいと思う。市民の明確な意見が把握できた後に議論を進めていかなければならない。庁舎の在り方や配置する庁舎数について明確な選択肢の下で調査を実施し、議論を含めて落とし込みを作っていくのが本来の姿ではないか。

#### 委員長

行政サービスセンターをいくつにするのかというのは、地域性が高いものであり、箇所数を減らす程度の話しかできないと思う。庁舎については、庁舎数を選ばせるぐらいの設問・選択肢を設定してもよいのではないか。

## 委員

市民の方が自分の意見を言える場としてアンケート調査を活用できる方がよいと思う。

## 委員

行政サービスセンターを知らない人もいる。知らない人からすれば、「私は知らないから必要ない（不要である）」といった回答しか出ないのではないか。一方で、利用している方が「必要である」と回答されるのは当然のことである。本当に必要なのかどうか聞くための工夫が必要であると思う。

## 委員

問 11-2 の選択肢 6 「4 庁舎の窓口職員の事務処理能力を向上する」・ 7 「4 か所の行政サービスセンターの職員の事務処理能力を向上する」に対する回答が非常に多い場合、米原市として対応できるのか、また、どのように対応するのか。

## 委員

問 11-1（市役所のサービス品質を向上させるために改善すべきこと）は市民レベルで考えるものであるが、市役所の効率性を問う問 11-2 は、市役所サービスとはかけ離れているように思う。

## 委員

一般の市民は「市役所のサービス」が何を意味するのか分からないのではないか。

## 委員

本委員会では市役所の効率性についても検討しなければいけないと思う。問 11-2 の選択肢については精査する必要があると思う。自分達委員は、庁舎数（1～4）を検討しなければいけない。

## 委員

問 11-2 は「市役所の効率性を向上する」といかにも前向きになっているが、実際には、市民の皆様に対してどこまでなら我慢できるのかを問うものであり、きちんと書いたほうがよいのではないか。回答者に誤解を与えるような表現は避けなければならないと思う。

## 委員長

問 11-1 ・ 2 は選択肢を読んでいくと御理解いただけると思うが、表現レベルの違いもあるので検討が必要である。

また、問 11-2 は今後の市役所の効率性を検討するために分庁舎方式が妥当か否か踏み込んで検討したほうがよいというのが委員会における御意見だと認識している。

## 事務局

問 11-1 ・ 2 は表現内容を含めて整理させていただきます。

また、アンケート調査を実施する前に委員長に調査票の最終案を御確認いただきたいと思えます。

## 委員長

調査を実施する前に委員会を代表して委員長・副委員長で確認を行うのが時間的にもよいかと思う。アンケート調査の内容については委員長に一任いただくということでよいだろうか。

## 委員一同

異議なし。

### (1) 現地視察会等を終えて市民委員からの意見聴取について

## 委員長

それでは最後に時間に限りがあるが、先日の現地視察会の感想等をお聞かせいただきたいと思う。

まず、私個人としては先ほども申し上げたが、防災体制・機能の強化を先行して取り組んでいかなければいけないと痛感した次第である。

## 委員

山東庁舎は昭和 56 年の新耐震基準以降に建設されたものであるが、耐震基準については、平成 12 年度にも改定が行われているようである。山東庁舎の耐震基準については、昭和 56 年に改定された耐震基準を基に判断されているのか。

## コンサルタント会社

建築基準法の改正に関する御質問だと思いますが、現状では法改正に対してどのように適合しているかは耐震診断をしていないので分かりません。ただ、昭和 56 年の新耐震基準を満たしているかどうかは基本的な判断材料になってきます。

## 委員

現在の庁舎には会議室や倉庫等余っている部分も多くある。各庁舎については、耐震化も進めていかなければならないが、市民はどの程度耐震化を求めているのか確認する必要があるのではないかと。住民サービスは、市役所に無駄がないことが求められる。こうした観点から耐震化は必要であるが全体を補強するのではなく、本当に必要な部分のみを補強することが重要なのではないかと。思う。

## 委員長

耐震化とともに既存施設の活用が重要となってくる。既存施設を活用し、最小の経費で最大の効果を生み出していくための取組を進めていかなければならない。

## 副委員長

現地視察会を通じて耐震化や既存施設の活用等様々な問題があることが明らかとなり、本日の委員会でも市民意識調査を通じて住民サービスの在り方を主体に議論が行われてきた。今後は、職員の業務効率性等についても議論を深めていかなければならないだろう。

また、これまで財政に関する議論が一切行われていない。今後は、財政関係の資料につ

いてもきちんと出していただきたいと思う。

分庁舎方式について、庁舎を集約するというのであれば、どのような方法で集約するのか提示いただくことも必要かと思う。各資料を基に次回の委員会では踏み込んだ議論ができればと思う。

#### **委員**

行政サービスセンターを実際に利用されている方がどこに住んでいるのか明確になるようなデータはないのか。現状をきちんと見なければ今後の判断がつかないのではないか。

#### **事務局**

今後実施する来庁者アンケートである程度判断できるのではないかと考えています。また、提示できる資料があれば次回の委員会で提示させていただきたいと思います。

#### **委員**

来庁者アンケートに記載されている小学校区（居住地）は広すぎるのではないか。誰が利用しているのか明確にならないのではないかと思う。

#### **事務局**

参考資料の来庁者アンケートについて、工夫させていただきます。

#### **委員長**

時間の制約もあり、本日の議論はここまでとさせていただきたい。まだまだ多くの御意見をお持ちであるかと思う。皆様の御意見については事務局に直接御提示いただければと思う。

### **5 その他**

#### **委員長**

今回はアンケート調査の分析結果を基に具体的な検討を行っていきたいと思います。日程については、多くの方が御出席いただけるようなので、11月22日（火）18:00から米原庁舎で開催させていただきたいと思います。

以上で第3回委員会を終了させていただきたいと思います。本日はありがとうございました。

以上