

6月定例記者会見 会見録

令和5年（2023年）6月16日（金） 11:00～11:45 庁議室

質疑応答

■気候市民会議つくば2023の開催について

記者A

市民が提言をする意義と、参加者を16歳以上に決めた理由をお聞かせください。

市長

気候変動におけるアクションは、市民一人一人がいかに行動変容を起こして取り組んでいけるかが何よりも重要です。一企業あるいは市役所が、CO2削減を目指して何かに取り組んだとしても、市全体で見るとその影響は極めて限られます。今回、多くの市民の方々が自分たちで取り組めるアクションを考えることによって、それが市民全体の行動変容につながり、結果としてゼロカーボンにつながるという期待感を抱いています。市民の方々が、自分たちで対応しながら提言を作成する価値は、非常に高いと考えています。参加者を18歳以上にする案もありましたが、未来を担う世代に十分議論に参加してもらうことに価値があると考え、16歳以上にしました。16歳未満の参加についても検討しましたが、義務教育課程においては会議のタイミング等々含めて参加が難しいと考え、今回は16歳以上にする判断になりました。

■市役所窓口の受付時間変更について

記者B

受付時間を短縮する理由として、テクノロジー等を活用した中長期的な視点での市民サービスの利便性・品質の向上と、窓口業務の時間外勤務解消を挙げられていますが、どちらに重きを置いているのでしょうか。

市長

両者はつながっていると思っています。まず、根源的な問題として現在、労働基準法の観点から極めて不適切な状況にあるという問題意識を持っています。現在の窓口の受付時間は8時30分から17時15分で、職員の定時の勤務時間と同じです。各部署の窓口手続きは、受付から終了まで1時間を要する場合がありますため、時間外勤務が前

提の労働形態となってしまっています。時間外勤務は本来、臨時的・突発的なものであるべきです。それが恒常的かつ必然的に発生している実態は、労働基準法の観点からも極めて不適切な状況ですので、必ず是正しなくてはなりません。市民サービス面においても同様で、窓口の職員に業務改善について話をしました。職員からは、あまりにも忙しく、多くの来庁者に間違いなくサービスを提供するだけで精一杯で、改善等について考える時間が無いと言われました。ミスが起こったとしても、残念ながらそれについて振り返る時間も無く、職員がサービス向上のための改善策に気づいても、話し合う時間も無ければ実践する機会も無いのが現状です。受付時間を短縮することで、業務改善への気づきや対応の準備、振り返りが出来るようになり、市民サービスの向上につなげていけると思います。コンビニ交付サービス等、様々なサービスをどうつなげていけるかも含め、考えることが出来ます。まずは労務管理の適正化を進めていくことがスタートではありますが、中長期的には市民サービスの向上につながるという認識を持っています。

記者B

どちらかというと、時間外勤務の解消の方に重きを置かれているのですか。

市長

労働基準法の観点から不適切な状況になっているのであれば、行政としては改善をしなければなりません。それが住民サービス向上へのボトルネックになっているという意味においては、そのような捉え方もできると思います。

記者B

受付時間を短縮することは、市民からすると抵抗感があると思いますが、どのような説明をしていくのでしょうか。

市長

これまで申し上げたような説明もしますし、もちろんデータに基づいて進めています。本庁舎1階に設置している自動発券機のデータによると、全体の約85%が9時から16時まで窓口を利用されています。新しい受付時間の8時45分から16時30分までとなると、おそらく90数%になると考えられます。ただ、それでも数%の方は、8時30分から8時45分の間と、16時30分以降に来ていらっしゃいますので、今回の記者会見

に加え、事前に広報紙やSNS、区会の回覧、交流センターでの掲示等、あらゆる媒体を活用し、徹底した周知に努めてまいります。

記者B

時間変更は、対象施設で全て同時に開始するのでしょうか。それとも、徐々に移行していくのでしょうか。

市長

受付時間が従来どおりの施設に受付が集中してしまったり、何も問題が解決しないこととなりますので、全ての対象施設で同時に開始します。なお、第2・第4木曜日の夜間延長窓口は今後も継続します。

記者B

同様に受付時間を短縮している自治体はありますか。

市長

滋賀県大津市が令和2年度に時間短縮を実施しています。当時の大津市長に聞いたところ、市民からの反発や苦情は殆ど無く、職員の時間が確保出来たことにより、事案への気づきや懸案事項の共有、サービス改善の打ち合わせ等が出来るようになったため、極めてポジティブに捉えているとおっしゃっていました。おそらく、今後は同様の自治体が増えると思っています。今はデジタル化が進み、例えばコンビニに行けば住民票は23時まで取ることができます。そのようなサービスを利用していただきながら、職員が直接対応しなくてはいけない相談等に時間を使っていくことが行政としての務めだと思っています。つくば市役所が目指しているのは、デジタル化を最大限活用した「書かない・待たない・行かないデジタル窓口」です。市民の方にわざわざ市役所にお越しいただくのではなく、スマホ等で様々な申請を済ませられるよう、より力を注いでいきたいと思っています。例えば、既に転出届は市役所へお越しいただくなくてもスマホを使ってオンラインで出来るようになっていますが、全体でこのような流れが今後も進んでいくと思います。

記者B

大津市は、受付時間の短縮を今も継続して実施しているのでしょうか。

市長

継続しています。

記者B

つくば市の開始は今年10月からですが、その理由を教えてください。

市長

各部署の全ての受付業務が該当するとは限らないのですが、年度末や年度初めの繁忙期が過ぎて7月頃の税関係の対応が少し落ち着き、さらに職員が業務に慣れてきたタイミングで開始するのが最も影響が少ないのではないかと考え、10月に決定しました。

記者B

10月からの開始後、例えば引っ越しが多い繁忙期には受付時間を延長する等、臨機応変に対応していくのでしょうか。

市長

どれぐらいオンライン化が進むのかにもよりますが、それはやるべきだと思っています。特に3月、4月は、窓口が非常に混雑しますので、市民の方々が困らないように体制を整えて対応します。併せて、コンビニで取れるものを市役所まで手続きに来られる方も多くおられますので、コンビニ交付サービスやマルチコピー機の利用等をさらに周知してまいります。繁忙期に市役所に行かなくても済む手続きを推進することが、市民の皆様のためにもなると考えています。

記者C

受付時間を短縮しても、自動発券機は従来どおりの時間に使えるのですか。

市長

2種類の機器が混在しております。まず自動発券機は、銀行や郵便局の窓口においてあるものと同様に、「証明書発行」等のボタンを押すと番号札が発券されるものを指します。もう一つは証明書の発行機で、マイナンバーカードを使って住民票の写しや印鑑登録証明書等が取れるものです。

総務部

受付をする自動発券機は、今回変更する受付時間と同じ運用をします。マルチコピー機と呼ばれる証明書の自動発行機は、時間変更は無く従来どおりの時間帯にご利用いただけます。

市民部

証明書の自動発行機自体は6時30分から23時まで稼働していますが、市役所での発行機のご利用は開庁に合わせて8時から閉庁時間までになります。

記者C

閉庁時間は17時ですか。

市民部

18時までは市民の方々が庁舎に入れますので、その時間までご利用いただけます。

記者C

窓口業務は、16時30分に完全に閉まるのでしょうか。

市長

窓口の受付は閉まりますが、例えば16時29分に来られた方から申請があれば当然、職員はその対応を続けています。いなくなってしまうわけではありません。

記者C

資料に「オンライン申請など、対面の手続きによらないサービスを一層推進していきます」とありますが、10月までに新たな機器、サービスの導入を検討していますか。

市長

明確にお伝えできるものは今のところありませんが、特に電話による問い合わせ等が非常に多いため、どのような業務改善が出来るかについて鋭意検討をしております。

記者D

窓口業務の時間外勤務について、労働基準監督署から指導等があったのでしょうか。

市長

いいえ、そういうわけではありません。

記者D

窓口業務の時間外勤務は、具体的に年間何時間位で、その費用はいくら位なのでしょうか。

人事課

終了間際にお客様が窓口に来られ、その対応に要した時間外勤務の積算というものでは必ずしもありませんが、参考データがございます。定時の終了時間17時15分から1時間以内の退勤時間を、仮に窓口の時間外勤務として試算したところ、窓口業務がメインとなる庁舎1、2階の部署で年間計約5,000時間の時間外勤務が発生していました。これを費用換算すると、かなりの額になります。具体的に例えば1,000万円の経費削減効果があるかどうかについてはなかなか難しい側面もありますが、時間外勤務を減らすことにより、大きな経費削減効果は見込まれるだろうと思っています。加えて、業務改善の打ち合わせが出来るようになる等、目に見えない効果も当然、出てくると想定しています。

記者D

先程、新しい受付時間の8時45分から16時30分までの利用者が90数パーセントというお話がありましたが、具体的に何%でしょうか。それに対応した市民の人数も教えてください。

市長

先程申し上げた数字は、自動発券機によるデータです。発券機は9時台、16時台のように1時間単位でしかデータを取れないため、8時45分から9時までや、16時から16時30分までのデータがありません。9時から16時までの利用者が全体の約85%を占めるため、それに45分間分を上乗せした数字として90数パーセントと申し上げましたので、正確な数字はありません。

記者D

これまで8時45分までや16時30分以降に来ていた方が、短縮された時間帯に来るよう

になると、余計に窓口が混み合うのではないのでしょうか。そのような方は全体の1割程度かもしれませんが、それでも相当な時間、人数になると思います。どのように誘導して対応するのでしょうか。

市長

その方々が分散されれば必ずしも混むことは無いと考えております。また、終了間際に来られる方の割合は低減していく傾向がありますので、16時30分以降に来られていた方々が急激に押し寄せるといった想定はしておりません。

記者D

電話受付は残業時間と関係が無いように思えますが、こちらでも受付時間を短縮するのは、どのような理由からでしょうか。また、電話受付についても件数を教えてください。

市長

電話は1日約2,000件かかってきます。電話受付も残業時間と極めて関係があります。例えば、17時15分に電話を受け、そこから終了まで30分や1時間かかるということがありますので、状況としては窓口での受付と全く同じだと思っています。

記者E

窓口の受付時間の短縮は県内初ですか。

総務部

一部署や一施設だけではなく、当市のように全庁的に整理をして実施するのは県内初だと思います。

記者F

職員1人当たりの繁忙期の月の残業時間を教えてください。

人事課

窓口機能をメインに有する部署における時間外勤務の令和4年度実績は1人当たり1か月平均29.3時間となっています。(事後回答)

■まつりつくば2023の開催について

記者D

昨年は結局中止となりましたが、研究学園駅周辺での開催を予定されていました。今年は何故、つくば駅周辺に立ち戻って開催することになったのでしょうか。

市長

複合的な要素があります。例えば、パレードの実施についてはどのような形で実施できるかという課題が多くありましたが、関係各位のご理解を得て調整が十分出来ましたので、例年どおりの開催が決まりました。

記者D

調整の相手は、具体的にはマンション住民でしょうか。

市長

マンションの皆様も含め、ご理解をいただいて、様々なご協力をいただけることになりました。

記者D

もう少し詳しく教えてください。

市長

例えば、パレードの出入口をどこに確保するかという課題がありました。パレードによってマンションの出入りが出来なくなってしまうと、住民の方々にとっては非常に大きな問題になりますが、代替用地を確保することによってご快諾いただけたということです。

記者D

来年以降もつくば駅周辺で開催するのですか。

市長

まだ確定はしておりませんが、多くの方々がつくば駅周辺での開催を望んでいると思いますので、そうでありたいとは思っています。

記者G

4年ぶりの開催となるまつりつくばに対する市長のメッセージをお願いします。

市長

多くの方々が待ち望まれていたつくば市にとって最大の行事で、40万人を超える方々がいらっしゃるお祭りです。それを現地で開催出来ることを非常に嬉しく思っています。一方、久しぶりの開催になりますので、まずは無事に開催をすることに行政として細心の注意を払いながら進めてまいります。ぜひ多くの方々にお越しいただきたいです。

■大雨による被害について

記者B

大雨によって、つくば市南部のどのエリアの水田がどれぐらいの被害状況になっているのか教えてください。

市長

荃崎エリアの森の里団地で、谷田川からの逆流による水圧で排水ポンプの配管が破損しました。森の里の北側は、『山付堤』というある程度、堤防の役割を果たすべき道路があるのですが、越水し、団地内に水が入り込んで道路が冠水しました。水田が広がる上岩崎や下岩崎エリアは、130haの広範囲にわたって水田が冠水したという状況です。一昨日（6/14）現地に行きましたが、まだ冠水している水田がありました。

記者B

今の時期に水田が水に浸かると作物にどれぐらいの影響がありますか。

市長

影響は大いにあります。一般的に数日、水に浸かってしまうと厳しい状況になるだろうと言われています。また、その後に病気が発生することもありますので、市としては、どのような形になるか分かりませんが、見舞金等何らかの形で損失を少しでも緩和できるような措置を取りたいと考えています。

記者B

南部の荃崎エリアで、谷田川と西谷田川の2か所が冠水し続けている状態なのでしょうか。

経済部

昨日（6/15）時点で職員が現地調査をしたところ、まだ一部冠水していました。

記者B

市としては見舞金のほか、さらに水が引くような対策を求めていくのでしょうか。

市長

昨日（6/15）、県が八間堰の対応をしてくれましたので、かなり水が流れるようになり、おそらく今後は良い状況になっていく期待感を持っています。併せて、国や県のメニューを見ながら、カバーされないことがあれば、市としてもしっかりと皆様のご不安に寄り添う取り組みをしたいと考えています。

記者B

地図を見ると川沿いは龍ヶ崎市のようですが、水田はつくば市なのですね。

市長

おっしゃるとおりです。

記者E

市長から県へ直接、要望書等を出されるご予定はありますか。

市長

随時、県の土木部長と話をしていますので、直接要望書を持っていくことは考えておりません。県に様々な制度がありますので、まずはそれらが適用されるのかどうかを確認しながら適宜、必要なコミュニケーションを取り続けたいと思っています。

■つくばスーパーサイエンスシティ構想について

記者H

来年10月にインターネット投票の実施を目指されていると思いますが、実施に向けた現在の状況を教えてください。

政策イノベーション部

インターネット投票は、2024年の市長・市議選での実施を目指して、昨年に模擬住民投票を行いつつ、政府へ提案をしております。政府の諮問会議等において、移動投票所のデジタル活用や MaaS 等の活用を含めた方法を検討することが示されました。引き続き、政府からの検討事項を進めるとともに、オンデマンド型の移動期日前投票所の導入についても検討を進めているところです。

記者H

現状としては実現の目標に向かって進んでいるということでしょうか。

政策イノベーション部

おっしゃるとおりです。

終了