

- ・ 令和3年10月1日付け支所見直し後の状況について

1 経過

- 令和2年12月 行政システム調査プロジェクトチーム設置（支所機能の検証・検討の着手）
- 令和3年 6月 議会へ検討結果を報告
- 令和3年 7月 支所等設置条例改正議決
- 令和3年 9月 里支所、上甕支所及び鹿島支所の閉所
- 令和3年10月 企画政策部内に次長（東部担当、甕島担当）を配置
- ※次長（甕島担当）は甕島振興局長を兼務
- 〃 甕島振興局の開庁、里・鹿島市民サービスセンター（以下「市民サービスセンター」という。）の開所

2 次長（東部担当・甕島担当）の状況

(1) 活動状況

- ・ 地区コミュニティ協議会会長等に対する市政報告（議会報告等）を行った。
- ・ 市民や地区コミュニティ協議会からの要望等に対する部局間の調整を行った。
- ・ 懸案事業等に関する地元意見の収集及び部局間の調整を行った。
- ・ 要望者等に対する回答や広聴・広報活動（担当部局、本庁課室を補完）を行った。
- ・ 四役、部局長が出向けない会議・イベント等へ出席した。
- ・ 政策会議等（四役、部局長職員で構成）へ出席した。

(2) 振り返り

- ・ 次長を介して市役所本庁と管内地区コミュニティ協議会とのコミュニケーションが向上している。
- ・ 次長、振興局、支所、市民サービスセンターで受け付けた意見・要望を、電子システムに登録後、関係部局長、課室長、副市長、市長が同時に供覧できる仕組みを構築（全部局で試行中）したため、市民要望等の共有化がスピーディーに図られるとともに、回答も概ね2週間以内に回答できるよう改善が図られている。
- ・ 支所等の窓口における説明や接客スキルの改善を望む声が一部寄せられているため、次長を介して、本庁部局長、支所長との間で課題を共有し、マニュアルの充実や人材育成に努めたい。

3 甕島振興局（組織）の状況

(1) 運営状況

- ・ 旧支所管内を跨る課題対応がスムーズになっている。
- ・ 甕島区域コミュニティ協議会会長会議を設置し、管内の課題等の情報共有や地区コミ協間の連携を図っている。
- ・ 振興局内の情報共有の為、連絡会議を開催した。（地域振興課、甕島教育課、各診療所、分駐所、状況により、下甕支所出席。）
- ・ 消防団甕島振興局部を配置した。

(2) 振り返り

- ・ 管轄の広域化により技術職員や保健師等の移動時間が増加しているため、配置体制

等の改善を図っている。

- ・市政報告等速やかに行えるよう、市議会定例会終了後に、地区コミュニティ協議会長会議を予定している。

4 市民サービスセンターの状況

(1) 運営状況

- ・里・鹿島両市民サービスセンターの窓口における処理件数に大きな変化はない。（手続上、振興局、本庁に回付する必要があるものを含む。）

【手続等処理件数比較表】

(件数)

地域	手続	7月	8月	9月	計	10月	11月	12月	計
里	申請	270	182	164	616	74	211	199	484
	相談	39	5	4	48	14	3	32	49
	その他	30	3	3	36	52	26	8	86
	計	339	190	171	700	140	240	239	619
上 甕	申請	255	356	234	845	324	206	122	652
	相談	8	68	5	81	35	60	45	140
	その他	16	33	10	59	17	27	15	59
	計	279	457	249	985	376	293	182	851
鹿 島	申請	68	75	63	206	31	37	62	130
	相談	8	5	4	17	1	2	8	11
	その他	46	52	57	155	28	30	25	83
	計	122	132	124	378	60	69	95	224
下 甕	申請	455	326	248	1,029	285	307	305	897
	相談	13	10	0	23	16	9	5	30
	その他	8	26	11	45	16	14	10	40
	計	476	362	259	1,097	317	330	320	967

- ・市民サービスが低下しないように、状況に応じ、随時職員を派遣し対応している。
- ・毎日の処理件数、取扱内容を振興局への報告（日報）している。

(2) 振り返り

- ・窓口において一旦預かり、後日交付する手続について、改善を望む声があるため、現在、市民サービスセンターで実施している市民利用の多い業務に加え、週2回程度の申請手続を中心にリスト化し、市民サービスセンターで完結できる申請手続を増やせないか調整している。
- ・一部の窓口業務で発生している5～10分程度の待ち時間解消や住民に対して確実・丁寧・迅速な説明や対応を望む声があるため、制度概要や業務マニュアルを充実しながらスキル向上を図る。

5 その他

- ・上記の状況等について、今後、管内の地区コミュニティ協議会や関係団体等に説明し、意見交換を適宜行う予定である。