

総務生活委員会会議録

1 日 時 令和6年11月5日（火曜日）

開会 午前 9時57分

閉会 午前10時49分

2 場 所 第1委員会室

3 出席又は欠席した委員の氏名

(出席)	委員長	山田雅徳	副委員長	岡崎亨一
	委員	森安健一	委員	三宅啓介
	〃	高谷幸男	〃	津神謙太郎
	〃	山口久子	〃	剣持堅吾
(欠席)	なし			
(その他出席者)	なし			

4 職務のため出席した議会事務局職員の職氏名

議会事務局長	西村佳子	同次長	宇野裕
同主任	東宗利		

5 説明のため出席した者の職氏名

副市長	中島邦夫	政策監	難波敏文
秘書室長	丸野裕子	総合政策部長	梅田政徳
政策調整課長	林啓二	市政情報課長	難波孝次
総務部長	内田和弘	総務課長	小川修
総務課主幹	藤原優	財政課長	岡真里
財産管理課長	林琢也	市民生活部長	平田壯太郎
市民課長	小野美千代		

6 調査事項及び報告事項その結果

調査事項

(1) 総合窓口について

報告事項

(1) 新庁舎建設工事の進捗について

7 調査及び報告の概要

別紙のとおり

8 その他必要な事項

別紙のとおり

開会 午前9時57分

○委員長（山田雅徳君） ただいまから、総務生活委員会を開会いたします。

本日の出席は8名全員であります。

これより、所管事務調査を行います。

調査事項（１）総合窓口についての調査に入ります。

では、当局の説明をお願いします。

総務課長。

○総務課長（小川 修君） 調査事項（１）総合窓口について御説明を申し上げます。

まず、新庁舎１階の配置についてでございますが、資料１の左下、新庁舎１階配置図を御覧ください。

こちらは検討中の案でございますが、現在、引き続き調整を行っているところでございますが、配置のコンセプトといたしまして三つの機能を持つ窓口を創設する予定としております。

一つ目は、住民異動などを伴うライフイベントの相談手続窓口でございますが、総合窓口においてワンストップ手続を実現しようとするものでございます。

二つ目は、子どもや福祉に関する相談手続窓口でございますが、児童手当や障がい者、幼稚園、保育所などに関する相談手続を集約した窓口でございます。

三つ目は、それ以外の相談等に対応する（仮称）なんでも相談窓口でございます。

さらに、南側には住民異動に伴い、併せて手続をする必要が生じることが多い国民健康保険、後期高齢者医療、年金に関する部署や、相談手続に来庁される方が多い税務課の配置を検討しているところでございます。

新庁舎１階の配置については以上でございます。

○委員長（山田雅徳君） 市民課長。

○市民課長（小野美千代君） 続きまして、新庁舎１階に導入するワンストップ窓口サービスについて説明します。

新庁舎では、市民ができるだけ書かない、待たない、回らないで手続ができることを目指して、総合窓口、ワンストップ窓口サービスを導入します。９月議会において御承認いただきました補正予算により、現在その環境整備の準備を進めております。

本市が目指すワンストップ窓口サービスは、主にライフイベントに関する手続について、本庁舎の１階で、総合窓口と相談受付窓口を中心に、市民ができるだけ一つの窓口もしくは１階のフロアで大きく移動することなく手続が完了する形を想定しています。

まず、来庁した市民対応の全体の流れを説明します。

お手元の資料の左下、新庁舎１階配置図を御覧ください。

正面玄関に設置する総合案内では、手続先が分からず訪ねてきた来庁者に対して要件を伺い、まずは１階に行くのか、それ以外のフロアに行くのかを案内します。１階では、北側カウンターと南

側カウンターにそれぞれ受付窓口を1箇所ずつ設置し、受付窓口では職員が丁寧に要件を聞き取り、市民が迷わずに手続きできるよう、市民に対して業務ごとの受付番号券を渡します。1階の受付窓口は誰の目にも留まりやすい表示にし、また待合スペースにはコンシェルジュを配置し、来庁者を受付窓口へ誘導することを想定しております。

次に、1階での手続きの流れを説明します。

1階での手続きは、三つのパターンを想定しています。

一つ目は、ライフイベントに関する手続きです。ライフイベント手続きでは、住民異動や戸籍の届出などを行った際に連動して発生する手続きを想定しております。住民異動や戸籍の届出をした場合、多くにおいて複数の課にわたる手続きが必要になりますが、新庁舎ではこれらの手続きを総合窓口で受付します。総合窓口で各世帯や個人の状況を聞き取り、その内容を新たに導入するワンストップ窓口申請システムに入力することで関係課と情報連携し、総合窓口と関係課が連動して手続きを処理します。各担当課は必要な書類を用意し、記入受付だけであれば総合窓口で受付をします。説明が必要な場合は、担当課職員が総合窓口へ移動し対応をします。なお、総合窓口が混雑している場合は、1階フロア内で市民が移動して手続きを行ってもらうことも想定しております。

二つ目は、1階でできるライフイベント以外の手続きです。これは、一つの課で完了する手続きを想定しています。例えば退職時の国民健康保険と年金の手続きや納税相談などです。このような場合は、受付窓口で受付番号券を受け取り、総合窓口以外の課で手続きを行います。それで手続きが完了します。

三つ目は、3階以上にある課の手続きです。この場合は、1階の相談受付窓口で要件を受付します。相談受付窓口で解決できなかった場合は担当課職員が対応します。この場合、リモートで対応するか、もしくは担当課職員が1階の窓口に来て対応します。例えば犬の登録やごみ処理方法の相談などを想定しております。

なお、1階の手続きでは必ず受付番号券を発券することを想定しておりますが、2階以上での手続きでは受付番号券の発券は行わず、来庁者が直接担当課に行き手続きすることを想定しております。

次に、書かない、待たない、回らないを実現するために導入するシステムについて説明します。

まず、書かない窓口を実現するためのシステムは、資料の左側中央に記載している②書かない申請システムと、右側上部中央に記載している③らくらく窓口申請システムです。

②書かない申請システムは、専用の機器に搭載したカメラに本人確認書類をかざすと、券面から住所、氏名、生年月日を読み取り、申請書を自動作成するシステムです。申請書を出し、個人情報以外の必要事項は記入していただきます。住所や氏名だけでも来庁者が記入する手間を省き、職員の窓口対応の効率も上げることができると考えております。主に住民異動や証明発行の手続きの窓口で活用することを想定しており、2台導入を予定しております。

③らくらく窓口申請システムは、マイナンバーカードを活用して証明交付手続きをタッチパネルで申請するシステムです。現在も運用しているコンビニ交付の仕組みを活用し、市役所内でもコンビ

ニ交付と同様に来庁者本人がタッチパネルで操作するだけで住民票や印鑑証明書などの各種証明が受けられるようになり、申請書に記入するなどの手間を省くことができます。なお、このシステムではマイナンバーカードで本人確認を行うため、マイナンバーカードを持ってくるのが必須となります。証明交付窓口で活用することを想定しており、端末2台の導入を予定しております。

次に、待たない窓口を実現するためのシステムは、右側中央に記載しております④ボイスコールです。これは、来庁者に手続きに応じた受付番号券を渡し、手続きを案内するシステムです。番号で案内することでプライバシーに配慮し、確実に速やかに手続きを進めることができます。また、このシステムでは、番号が発券されると手続きの担当課の事務室に音とモニター表示で来客を知らせることから、職員は速やかに来庁者を把握し対応することが可能となります。そして、事務の効率化が図れると見込んでいます。さらに、窓口の混み具合をリアルタイムで市ホームページに掲載することで、市民の利便性の向上を図ります。これは1階フロアのみ導入を予定しており、番号発券機2台、市民向け案内モニター5台、職員向けモニター5台などの設置を予定しております。

最後に、回らない窓口を実現するためのシステムは、右上に記載している①ワンストップ窓口申請システムと右下に記載している⑤リモート相談システムです。

①ワンストップ窓口申請システムは、総合窓口でのライフイベント手続きで活用をする予定です。総合窓口の職員が住民異動や戸籍届出の手続きを受付した際に、世帯状況などの情報を聞き取り、ワンストップ窓口申請システムにその情報を入力することで、手続きが必要な関連課と即時に情報共有が可能となります。そして、複数課にわたる手続きを速やかに進めることができます。このことで、今までは来庁者が手続きのために市役所内を巡っておりましたが、一つの窓口で手続きを完了することが可能になると想定しています。

⑤リモート相談システムは、場所の離れた担当課と窓口に来た市民がモニターで対面して相談ができるシステムです。相談受付窓口や各出張所に設置し活用する予定です。モニターで対応が可能となることで、市民は大きな移動をすることなく市役所での用件を済ませることが出来ます。リモート端末59台を設置予定です。

以上が新庁舎1階での総合窓口の概要です。

新庁舎では、市役所での市民の手続きが分かりやすくシンプルにできるよう、また職員も業務を効率的に行えるよう準備をしております。来庁した市民が市役所に相談してよかったと満足して帰っていただけるよう、環境整備に努めてまいります。

以上です。

○委員長（山田雅徳君） では、これより質疑に入ります。

質疑はありませんか。

森安委員。

○委員（森安健一君） おはようございます。

初歩的な質問なんですけども、この新庁舎1階の配置図の中で、青い①と右下のオレンジの①、

②、③と番号を振ってあるんですけども、これは何か設置している箇所なんですかね。すみません、詳しく勉強不足で、よろしくお願いします。

○委員長（山田雅徳君） 市民課長。

○市民課長（小野美千代君） 新庁舎 1 階配置図の青い丸印のほうが発券機を設置する場所と想定しております。

右下のオレンジ色の四角で囲んで白字で①、②、③とあるのは、新庁舎のほうで設置される相談用の相談室の部屋のことになります。それは 1 階のこちらの場所に 3 箇所用意される予定になっております。

以上です。

○委員長（山田雅徳君） 市民課長。

○市民課長（小野美千代君） すみません、失礼しました。青の①というのも相談室が設置される予定の場所になっております。

以上です。

○委員長（山田雅徳君） 他に質疑はありませんか。

高谷委員。

○委員（高谷幸男君） いろいろ御説明いただきましたが、まずマイナンバーカードについて、今の取得率はどれくらいか。そして、どっちかという反対の人もおられるということですが、それが無い場合には時間がかかるというようなことになると思うんですが、そのあたりはどうでしょうか。

○委員長（山田雅徳君） 市民課長。

○市民課長（小野美千代君） 現在、マイナンバーカードの交付率は約 74% から 75% となっております。マイナンバーカードを持たなかったら時間がかかるのではないかというお話なんですけれども、そこは今までどおりの対応をしていきますので、それほど時間に大きく 10 分、20 分も差が出るというほどの想定はしておりません。マイナンバーカードを持たない方についても、今までどおり手で書いて申請であったりとか、本人確認は運転免許証であったり介護保険証やその他の証明書類などでできる体制はそのまま続けていきますので、不便にはならないようにこれからも対応していきたいと思っております。

以上です。

○委員長（山田雅徳君） 高谷委員。

○委員（高谷幸男君） 74% から 75% というのですが、まだまだかな。PR あるいは取得率向上に努めておられると思いますけれども、まだこれから半年余りあるわけですが、その間のこの取得に対する取組はいかが考えられておりますか。

○委員長（山田雅徳君） 少し関連事項になってしまうのかもしれませんが、お答えができるならば。

市民課長。

○市民課長（小野美千代君） 市民課の窓口では、主に取得の手続であったり交付、引渡しの手続などを行っておりますが、今現在も施設のほうに出向いていって受付をしたりだとか、あと郵便局などのほうで申請の手続ができるようにであるとか、利便性の、市民の方がマイナンバーカードをつくる環境が便利になるようには整えておりますので、これらのことをこれからも引き続き100%になるまで取り組んでいこうとは思っております。

以上です。

○委員長（山田雅徳君） 他に質疑はありませんか。

高谷委員。

○委員（高谷幸男君） 左の下の新庁舎の配置図でありますけれども、これは恐らく現在の機構あるいは人員配置等々で考えられておるのではないかと思うんですが、今後、恐らく4月に向けて機構改革の案が検討されるのではないかと思います、そのあたりの動きというのは何かあるんでしょうか、どうでしょうか。

○委員長（山田雅徳君） 総務課長。

○総務課長（小川 修君） 機構改革に対しての動きということでございますけれども、今はこの1階の総合窓口を中心とした配置について検討のほうを進めているところでございます。業務をどういった形で1階のほうで進めていくか、それに伴ってどういった業務をどういった形で配置をしていくかというようなところに関連して、それに伴った機構改革が適切に行えるようにということは今考えて進めているところでございますので、今はまずこの業務をどういった形で進めるかというようなところを検討しているところでございます。

以上でございます。

○委員長（山田雅徳君） 高谷委員。

○委員（高谷幸男君） これからそれこそ半年あるわけなんで十分そのあたり検討していただけるのではないかと思います、せっかくこれだけ、書かない、待たない、回らないということをずっと標榜しておられるわけですから、そのあたりは十分御留意いただければ、市民も期待しておるのではないかと、こんな感じを持っております。

そこで、この1階の右の端の下ですね。ワンストップ手続、証明書発行、このあたりは市民課が中心かなと思ったりもするわけですけど、総合コンシェルジュもおって、さらに市民課がおって、どれくらいの人数をもって対応していこうとされるのか、そのあたりの計画はどうでしょうか。

○委員長（山田雅徳君） 市民生活部長。

○市民生活部長（平田壯太郎君） 現在の現庁舎での受付件数というのは、市民課で最大で300件。これは繁忙期ですが。新庁舎1階の最大を、税務課まで含めて1日最大で約400件を見込んでおります。

以上でございます。

○委員長（山田雅徳君） それに対応する人員体制というのは。

○市民生活部長（平田壮太郎君）（続） 人員体制につきましては、現在、検討中ではございますが、今の体制でも十分な人数でできているので、同等な人数で対応できると思っております。

以上です。

○委員長（山田雅徳君） 高谷委員。

○委員（高谷幸男君） これだけPRしながらやっていかれるわけですが、例えば高梁市とか新見市とかというところの倍以上あるいは3倍の市民がおられるわけなんで、かなりの人が総社市の場合にはいろんな書類を申請に来られるということになるわけなんで、少ない職員の中ですが、きちっと対応できるような体制が必要ではないかな。もちろん採用も必要かも分かりませんが、そのあたり十分な配置をしながら、やってみなければ分からないということもありますけども、市民の期待に応えられるようにやっていただきたいな、こんなことを思っておりますので、どうぞよろしくお願いします。

○委員長（山田雅徳君） お答えが必要でしょうか。

○委員（高谷幸男君）（続） あれば。

○委員長（山田雅徳君） 何かお答えすることがあれば。

市民生活部長。

○市民生活部長（平田壮太郎君） ありがとうございます。システム等、導入いたしまして、より効率的に進めてまいりますので、現行のニーズの中でできるだけ対応していこうと、時間を短縮して対応していこうと思っております。ありがとうございます。

以上です。

○委員長（山田雅徳君） 他に質疑はありませんか。

岡崎副委員長。

○委員（岡崎亨一君） リモート相談システムで教えてください。発信14台、これは市民の方のほうだと理解はできるわけですが、この窓口カウンターの上と下、子どもから障がい者、生活保護のほうと税からなんでも相談窓口で14台が設置されるんじゃないかなと想像はつくわけですが、その辺と、あとちょっと込み入った場合は相談室へ行かれるかと思うんですが、その立て分けというか、それから総合コンシェルジュが配置をされるとなると、ちょっとこのケースは立て込んでいるほうの相談なので、あえてリモート相談システムから、もうその後、相談室へ移動するのか、それともはなからそういった形で総合コンシェルジュが判断されると相談室のほうへ御案内するのか、その辺の流れとかをお教えてください。

○委員長（山田雅徳君） 総務課長。

○総務課長（小川 修君） 大きな、相談室に流すのかどうするのかという流れの部分でございすけれども、基本的には総合コンシェルジュから、総合窓口なのか、なんでも相談窓口なのか、もしくは子ども関係の窓口なのかというようなところにまずは流していくような流れになると思いま

す。その後ですけれども、なんでも相談窓口等で個別の対応が必要だというようなことになりましたら、相談室を活用して対応していくというような流れを想定しております。

以上でございます。

○委員長（山田雅徳君） 他に質疑はありませんか。

三宅委員。

○委員（三宅啓介君） 基本的なところを教えてくださいたいと思います。総合コンシェルジュのお話が出ました。8月6日の総務生活委員会でも総合コンシェルジュにこの職員を最低でも3名張りつけると。正規職員と会計年度任用職員で対応すると。この総合コンシェルジュというのが、まずこの総合案内のところのことなのか確認させてください。

○委員長（山田雅徳君） 市民課長。

○市民課長（小野美千代君） 総合コンシェルジュの業務についてですが、今現在想定しているものは総合案内、それから1階のフロアで案内する方々含めて総合コンシェルジュというふうには想定をしております。業務の内容としましては、玄関に座る総合案内のほうは玄関から入ってきた方を1階かそれ以外のフロアかというのを振り分けてもらうんですけれども、そこから1階に入ってきた人たちに対して総合コンシェルジュのほうでフォローしていくという形を想定しております。受付の発券のできる受付窓口のほうにずっと自ら行ける方はいいんですけれども、1階のまずどこに行ったらいいのかなと迷っている方などがいらっしゃったら、そこを総合コンシェルジュの方にフォローしていただくということを想定しております。

以上です。

○委員長（山田雅徳君） 三宅委員。

○委員（三宅啓介君） 今の話だと、総合案内とは別に総合コンシェルジュという方がお客様という市民を誘導、例えば発券機のところに誘導するのか総合ワンストップ窓口で誘導するのかという、そういうイメージでいいということなんですか。総合案内とは別に総合コンシェルジュという方がまた別にいらっしゃるというイメージを持てばいいですか。

○委員長（山田雅徳君） 市民課長。

○市民課長（小野美千代君） すみません、失礼しました。現行とほぼ同じような形態は予定をしているんですけれども、総合案内の方が1階、3階とかという各課のフロアなども案内するんですけれども、ケースに応じてフロアにも当然1名とか2名とか配置はするんですけれども、総合案内の方も含めて1階の受付の番号が発券できる受付の窓口のほうに案内をしていくということを想定しております。すみません、食い違いがあつて申し訳ないですが、以上です。

○委員長（山田雅徳君） 三宅委員。

○委員（三宅啓介君） ちょっとこっちも混乱しているのが、総合案内という文言と総合窓口という案内が、総合とついているのが二つあって、さらに8月6日の総務生活委員会では総合コンシェルジュという言葉があつて、この方がそれぞれの窓口へ御案内という書き方なんですけど、この総合

コンシェルジュの方が総合案内にいらっしゃる方と理解すればいいのかなのかなというところを、ちょっと確認をまずさせていただきたいなど。

○委員長（山田雅徳君） 市民生活部長。

○市民生活部長（平田壮太郎君） 総合コンシェルジュとなっておりますが、今、現行、総合案内が3名いらっしゃるの、そちらと同等でございます。

○委員長（山田雅徳君） 三宅委員。

○委員（三宅啓介君） 分かりました。その確認をまずさせていただきたかったのが一つと、もう一つ、例えばワンストップ窓口で端末を利用する市民の方がいらっしゃったり、発券機を使う市民の方がおられたり、一番右下のリモート相談システムを使う市民の方がそれぞれいらっしゃったときに、それぞれに市役所の職員が張りつくのかなのか。例えば端末を使うときに、例えばですけど年配の方でマイナンバーカードは持っていますと。マイナンバーカードを持ってこの利用端末を使おうとしたけれどもちょっと使い方がよく分からない年配の方がいらっしゃったら、そこに職員が張りつくのか。例えば右下のリモート相談システムでも、他部署と市民の方がやり取りする、その端末操作のときに、市役所の職員がそのそばに常に張りついているのか、そこら辺のイメージをどのように持てばいいのかなと思って質問させていただいています。

○委員長（山田雅徳君） 市民課長。

○市民課長（小野美千代君） 三宅委員の質問にお答えします。

それぞれのところに職員は、会計年度任用職員かもしくは正規職員かというのは未定ですが、職員は張りつける予定であります。例えば番号発券システムのところであっても、職員のほうが立って1人張りついていて、要件を聞いて職員が番号を発券して渡してあげる。それから、らくらく窓口申請のところも、市民の方が操作をするとはいっても、職員のほうも待機のほうをしておりまして、使い方が分からなかったら案内をするという形を想定しております。

以上です。

○委員長（山田雅徳君） 三宅委員。

○委員（三宅啓介君） 分かりました。今なぜ聞いたかという、例えばらくらく窓口申請で市民の方が職員がいらっしゃらない中で証明書をぼんぼん出して、ミスしましたと。ミスをした証明書が、向こうから印刷してきたやつを、例えば自分が思っていたのと違うのが出てきたら、そこにお金が発生したりするので、そのあたりのトラブルがないように、張りつけるというか職員の方がサポートしてあげるといいかなと思ってはいたので、そのような予定ではあるということで理解すればいいですか。

○委員長（山田雅徳君） 市民課長。

○市民課長（小野美千代君） 三宅委員の質問にお答えします。

全て窓口のほうには市民の方が来られて手続する際には職員のほうが必ず1名はサポートに立つように、常に立っているようにということは想定をしておりますので、不便に感じられた方は気軽

に相談できる窓口のほうを整えようと思っています。

以上です。

○委員長（山田雅徳君） 三宅委員。

○委員（三宅啓介君） 分かりました。すみません、続いて教えていただきたいと思うんですが、正面玄関から入ってくる市民だけではないと思うんですが、西側のほうの入口から入ってくる方も結構いらっしゃるのかなというふうに思っているんですが、そこにも発券機が1台ありますけど、そこにも職員を1人張りつけるということでしょうか。

○委員長（山田雅徳君） 市民課長。

○市民課長（小野美千代君） 発券機のほうには必ず1人、それぞれ職員のほうが張りついて、必ず職員から手渡しで番号券を渡せるようにはする想定にしています。

以上です。

○委員長（山田雅徳君） 三宅委員。

○委員（三宅啓介君） 分かりました。それと、今回、一つの肝のところ、ボイスコールという④のところのシステムだと思うんですが、ここのフロアに書いていない東側のところにもフロアがあって、例えば喫茶とか、できるところがあると思うんですが、そこにもし市民の方がおられて待っていたときに、例えば何番の方、次、来てくださいみたいなところのサポートはできるようにはなってるんですか。

○委員長（山田雅徳君） 市民課長。

○市民課長（小野美千代君） 多目的ホールのところでのモニターの設置ということなんですけれども、そちらについては今現在は設置は想定をしておりません。といいますのが、まだこれから詳しいシステムの内容を詰めていくことにはなるんですけれども、今想定しているシステムのほうでは通知を出すという、例えばその方のスマホに通知を出すというような機能も持たせられるものが導入できないかと思っておりますので、そこはまだ検討のところではあるんですけれども、そういったことであるとか、あとは証明の方というのは多分、短時間では行かれると思いますので、なかなか多目的ホールのところにまで行かれるかどうかというところもあったんですけれども、そういった案内システムの一つの中の機能として使えるものを活用していこうと思っておりますので、多目的ホールのほうにモニター設置は考えておりません。ただ、職員のほうが呼出しをしても来なかった場合には、職員のほうが行って御案内するということも想定をしておりますので、そういった形でフォローしていければと思っております。

以上です。

○委員長（山田雅徳君） 三宅委員。

○委員（三宅啓介君） 分かりました。最初から100%完璧にできるものではないと、それを当然目指すんですけど、そのように思っているのも、多少やりながら、これはこうしたほうが良いなというような追加等で対応すればいいのかなというふうに思っています。

すみません、それで一つ聞き逃したかもしれないんですけど、1階はこの発券機対応で各課が対応するという事だと思うんですが、例えば幼稚園とか保育所のところに用事があったら、窓口直接行って対応するのではなくて、まずは何が何でも発券機をまず通さないといけないということになるんでしょうか、教えてください。

○委員長（山田雅徳君） 市民課長。

○市民課長（小野美千代君） 1階のフロアに来られたお客様については、必ず番号発券機のほうを通っていただいて、番号をもらってから手続に進んでいただくということを想定しております。ですので、北側と南側に両端に発券機があると思うんですが、こちらの発券機のほうは北側の業務しか出ない、南側の業務しか出ないというのではなくて、全ての1階フロアの業務、どの業務であっても番号が発券できるような仕組みにしたいとは思っております。

以上です。

○委員長（山田雅徳君） 三宅委員。

○委員（三宅啓介君） すみません、いろいろと聞いて申し訳ないんですが、分かりました。

あともう一点教えてください。先ほどもちょっと質問が出たんですけども、例えばですけどもマイナンバーカードを使ってスムーズに行こうと思っている市民の方がいらっしゃる。もう一方で手書き等で来られる市民の方がいらっしゃる。例えばですけど手書きのほうで窓口がいっぱいになったときに、マイナンバーカードで来てさっさと終わらせるつもりだったが随分待たされたというようなことにならないように、例えばマイナンバーカードの受付の方と手書きの方の受付の方の窓口は別々にする予定があるのか。それはなくても取りあえずごちゃ混ぜでいくのか、そのあたりを分かれば教えてください。

○委員長（山田雅徳君） 市民課長。

○市民課長（小野美千代君） 証明窓口ということで一くくりに書いてはいるんですけども、その中である程度ブースを分けて、例えば右半分のほうはシステムのほうで発券できる形、左半分のほうは手書きで今までどおりの申請の手続を取られる方というふうにブースのほうで分けまして、それで各職員のほうがついて案内をしようというふうに考えております。

以上です。

○委員長（山田雅徳君） 他に質疑はありませんか。

高谷委員。

○委員（高谷幸男君） 庁舎の1階の配置図ですけども、子どもが、小さい子どもがついてくる、こども相談等あるいは児童手当等、この場合のキッズスペースはどういうふうに考えられておるのか。それから、待合が真ん中にずっとこうありますけれども、両方へ見るような椅子のほう、椅子から見るような格好になるのか、そのあたり、待合なり控室なり相談室が一つあるわけですけども、恐らく税の関係であるとか、あるいは生活保護であるとか、いろんな相談に来られる人もたくさんおられると思うんです。今の現状を見ても、福祉課あるいは税務課等々、あるいは西庁舎

の1階もかなり大勢の方が来られて相談するスペース、あるいは待合も必要ではないかと思うんですが、このあたりの配置の考え方、控室の考え方はどうでしょうか。

○委員長（山田雅徳君） 総務課長。

○総務課長（小川 修君） 待合スペース等の考え方ということでございますけれども、子どもの部分に関しましてはキッズスペースというのを多少ではございますけれども設ける形で進めてはおります。そこで十分かと言われると非常に厳しいかもしれないですけれども、一応設けていくというようなことで進めているところでございます。また、1階にある程度の手続、相談等を集約させるということになりますので、待合が大変混み合うことは予想されてはいるんですけれども、この中央部分のところのある程度の待合スペースということをうまく活用しながら進めていけたらなと思っております。

以上でございます。

○委員長（山田雅徳君） すみません、そこに関連して、もう少し私からお尋ねします。先ほどキッズスペース、ある程度考えていらっしゃるということでしたけれども、現状、今の現時点で構わないんですけど、この図面でこういった辺りに考えようとしているのかということをお示しいただけますか。

財産管理課長。

○財産管理課長（林 琢也君） この図面で言いますと、こども相談等と書いているところと会計課の間のところへ今と同等程度の面積で確保する計画としております。

以上でございます。

○委員長（山田雅徳君） 分かりました。

他に質疑はありませんか。

三宅委員。

○委員（三宅啓介君） すみません、若干ずれるかもしれないんですけど、この1階のフロアが最も重要な肝の部分であると同時に一番トラブルが起こりやすいフロアだと思うんですが、こういうところにコンプライアンス推進監の配置を考えていらっしゃるのかどうなのかというのは。自分はちょっと必要ではないかなと思ってはいるんですが、そのあたり、どのように考えていますか。

○委員長（山田雅徳君） 総務課長。

○総務課長（小川 修君） 現段階ではコンプライアンス推進監を1階にというところまでの想定はしておりません。今でもそうですけれども、何かありましたら、階は上ではございますけれども下のほうに下りて対応していくというようなことをしておりますので、引き続き今の段階ではそういった形の対応を進めていこうと思っております。

以上でございます。

○委員長（山田雅徳君） 他に質疑はありませんか。

じゃあ、私から。特にこういった、今日は総合窓口についてということで所管事務調査をさせて

いただいております。この間、私も何度も申し上げていると思いますが、各担当課の声をどれだけ聞いていただいているのか、現場の声をしっかり聞いて意見交換等をしながら進めていっていただきたいということを何度も申し上げております。あらかじめ大枠をつくるのに、各担当課の意見を聞く前にそれぞれの担当部署でつくられているとは思いますが、やはり現場を回す現場の職員の声というのを聞いていただきたいなということでもあります。この間そういった、特に今回関連する子ども関係の部署であるとか税の部署であるとか、そういった現場の方との意見を酌み上げる、そういった作業をどれくらい今していただいているのかというのを、現状の動きをお教えいただけますでしょうか。

市民生活部長。

○市民生活部長（平田壮太郎君） 現場の職員の声をということですが、今までに2回、まずは現場の作業スペースの確認ということで、こちら、待合のほうが約8m少しあるんですが、それを復元しまして、この1階に配置する担当課と打合せをしました。それから、もう一回は、システムを導入するに当たって、どのような動線で動けばいいかということを確認しております。さらには、今後、より現場の職員の意見を聞きながらスムーズに対応できるように進めてまいれと考えております。

以上でございます。

○委員長（山田雅徳君） 総務部長。

○総務部長（内田和弘君） すみません、少し補足をさせていただきますと、それ以外にもそれぞれの担当課長であったりとか個別に回らせてもらってお話をお伺いしたりしてますし、職員組合とも話をさせてもらって、職員組合からは先ほど平田部長が言われたような、そういった説明会をできるだけ多くやってもらいたいという意見をいただいているところでございます。

以上でございます。

○委員長（山田雅徳君） じゃあ続いて、今後も綿密にやっていただけるという予定ということでよろしいでしょうか。

総務部長。

○総務部長（内田和弘君） できる限りやっていきたいと思っているところでございます。

以上でございます。

○委員長（山田雅徳君） 他にありませんか。よろしいですか。

（「なし」と呼ぶ者あり）

○委員長（山田雅徳君） では、ないようでありますので、この際、私より申し上げます。

本件についてさらに調査を行う必要がある場合は、委員間で自由討議を行う場を持ちたいと思いますが、いかがいたしましょうか。

（「なし」と呼ぶ者あり）

○委員長（山田雅徳君） それでは、これをもって質疑を終結いたします。

本件については、本日はこの程度にとどめたいと思います。

次に、報告事項（１）新庁舎建設工事の進捗について当局の報告を願います。

財産管理課長。

○財産管理課長（林 琢也君） 報告事項（１）新庁舎建設工事の進捗について御報告させていただきます。

資料２は概要工程表でございます。

まず、現在の工事現場の状況でございますが、現庁舎南側の庁舎棟につきましては塔屋部分の７階までコンクリート打設が完了しており、現在８階部分の鉄骨工事を施工中でございます。外部につきましては、外周のサッシは全て取付けまで完了し、ひさし部分の取付けにつきましても取付けが完了しております。６階屋上部分につきましては、現在できるところから防水工事を施工している状況でございます。外壁につきましては基本的には完了しており、できるところから仮設足場の解体を始めているところでございます。

内部でございますが、１階から３階部分につきましては、タワークレーンの周りや待合ホール、廊下部分を除いては、天井、壁まで仕上がっております。床部分につきましてもできるところからＯＡフロアの敷設や長尺シート、タイルカーペット等の床仕上げの施工を行っております。

４階部分につきましては、間仕切り壁、天井等の下地は完了しており、現在、天井の仕上げや、できるところから空調機器等の設備の釣り込み作業を行っている状況でございます。

５階部分につきましては、間仕切り壁、天井等の下地を施工しており、併せまして天井裏の空調機などの設備機器の仕込み等を行っている状況でございます。

６階部分につきましても、５階部分と同様に下地関係の施工をしておりまして、天井裏の断熱ウレタンの吹きつけまで完了している状況でございます。これから設備機器の仕込み、配管等を行っていくことになります。

次に、現庁舎東側の議会棟についてでございますが、１階部分につきましては多目的ホールをはじめイートインスペース、会議室等を配置しておりますが、天井等は仕上がっておりまして、現在、壁部分のタイル張りや、できるところから長尺シート等の床仕上げを行っている状況でございます。

２階部分につきましては、議員執務室や正副議長室等を配置しているところでございますが、現在、天井、間仕切り壁等の下地工事を施工中でございます。

３階部分は、議場、委員会室等を配置しておるところでございますが、２階部分と同様に下地工事の施工中でございます。

４階部分につきましては、電気室、非常用発電機室を配置しておりますが、現在、受変電設備の設置作業等を行っている状況でございます。先月の１０月３０日、３１日の２日間、夜間作業でキュービクルを東側の道路から釣り込み作業を行っておりまして、明日、あさっての１１月６日、７日の２日間も同様に夜間作業で非常用発電設備の釣り込み作業を行っていく予定としております。

次に、工事の進捗について御報告いたします。

令和6年10月末時点の工事進捗率ではございますが、建築主体工事は71.2%、電気設備工事は56.2%、機械設備工事が55.7%と現場からの報告があります。建築主体工事、電気設備工事、機械設備工事、それぞれの工事については計画どおりに工事進捗しております。

最後に、新庁舎建設現場見学会の実施状況について御報告申し上げます。

先月、10月26日、27日の2日間に市役所周辺の町内会や地域づくり協議会、社会福祉協議会など市の関係団体者向けに募集案内をさせていただき、当日、10月26日には116名、10月27日は65名の計181名の方に参加していただきました。今後でございますが、11月9日に関係団体者向けを開催させていただき、その後、11月10日、11月23日の2日間は市内在住または在学の小学生とその保護者を対象とした親子向けとして計画しており、現在、11月24日、12月7日、12月8日の3日間を11月の広報紙に一般枠として募集の案内を掲載しております。全体で8日間開催する計画としております。

報告は以上でございます。

○委員長（山田雅徳君） これより、質疑に入ります。

質疑はありませんか。

では、私から。夜間作業等々も今していただいているということでもあります。現在、周辺の住民なり何なりとの、苦情であるとかそういったお声というのは特になく、問題なく進んでいるというイメージでよろしいですか。

財産管理課長。

○財産管理課長（林 琢也君） 夜間作業につきましては2日間行いましたが、私も現場のほうに常駐しましたが、特にクレーム等はありませんでした。

それとは別に、庁舎棟工事で若干、ちょうどはつり作業をしている、二、三週間前になりましたか、一部の方から若干音がうるさいとかというふうなお声がありまして、そのときには内部に防音シートを貼る等によって幾らかでも音の低減を図るような現場での対応はさせてもらった次第でございます。

以上でございます。

○委員長（山田雅徳君） 分かりました。

他に質疑はありませんか。よろしいですか。

（「なし」と呼ぶ者あり）

○委員長（山田雅徳君） では、これをもって質疑を終結いたします。

本件については、報告を受けたということにいたします。

以上をもちまして、本日の調査事項及び報告事項は全て終了いたしました。

これをもちまして、本委員会を閉会いたします。

閉会 午前10時49分

総社市議会委員会条例第30条第1項の規定により、ここに押印する。

総務生活委員会委員長 山田 雅徳