

鳥取市議会 2018年6月議会 「一般会計補正予算の市民総合窓口業務等包括委託事業費及び福祉総合窓口業務等包括委託事業費の債務負担行為について反対討論」日本共産党鳥取市議団 2018年6月25日

私は、日本共産党議員団を代表して、一般会計補正予算の市民総合窓口業務等包括委託事業費及び福祉総合窓口業務等包括委託事業費の債務負担行為について、反対しますので、討論をおこないます。

今回の包括委託事業費は、市庁舎の移転新築にあわせて検討してきた民間委託を、来年度から駅南庁舎で実施し、市民総合窓口、福祉総合窓口、税総合窓口の3つの窓口で、ワンストップのサービスをめざすものです。それに合わせて、各関係担当窓口の連携強化をおこない、受付から終了までの待ち時間の解消、市民の諸手続きが集中する繁忙期における人員の確保をしやすくすると、市民課をはじめとする窓口担当課は説明しています。

2年前の6月議会の本会議の質疑で、執行部は国の業務改革プロジェクトモデル事業について、他の都市での取り組みの汎用性を含め民間委託の可能性の検証をおこなうこと、検証結果に実施義務はない、職員削減を前提にしたものではないと説明をしました。また、今年3月の総務企画委員会で、財産管理課は、この「業務改革プロジェクトモデル事業」を含めて「新庁舎における窓口案内業務の外部委託の導入に関する検討結果」について、次のように説明しました。

『本市は、人件費、業務の効率化、高度化するニーズに対する人的資源の有効活用のために、窓口業務についても業務の執行体制を含めて効率化を検討してきたこと。29年度現在の窓口業務で外部委託している福祉部門の窓口に加えて、新しく委託する業務は、市民総合窓口では「証明書の発行」、総合案内所では「総合案内」「フロアコンシェルジュ」を拡大すること、その期待する効果として、市民総合案内及び窓口案内所において、委託事業者の柔軟な職員配置による、時期によらず最適なサービス提供が可能になります。また、市の人事異動による一時的なスキルの低下を防止し、繁忙期の能率低下を抑止できます』と説明し、『個々に異なる外部委託業者とせず、窓口業務を2つのグループに分けて委託していく』という内容でした。一言でいえば、包括業務委託は、市民生活と市民サービスに直結する分野にも、「民間に出来るものは民間に」という従来の民間企業の経営手法で行政改革の取り組みを一步進めるものです。

しかし、市民課はこのモデル事業のなかで、駅南庁舎で先行的に、転出転入、出生、死亡などのライフイベントに関する他部署の簡易な手続きを集約して受付し、1カ所で完結できるワンストップサービスを実施しわかりやすく利用し

やすい窓口サービスのとりくみをすすめています。

その結果、待ち時間の短縮や手続きの用紙を記入しやすくするなど、窓口間の移動負担の軽減の効果が出ていると聞いています。今年1月に実施した市民課窓口アンケート結果では、「職員のあいさつ」、「説明のわかりやすさ」、「用紙の記入しやすさ」について、「満足・やや満足」があわせてそれぞれ83%から90%、総合満足度も約89%になっています。少ない正職員と、非正規の多い職員の対応に対する評価は、この間の努力の現れと言えます。

執行部は、民間委託で「柔軟な職員配置によって時期によらずに最適なサービスが可能となります」と期待する効果をあげていますが、最適なサービスとはなんのでしょうか。公共サービスは行政が責任をもち、役割・運営をおこない、いつでも市民の安心、安全の確保をしつつ、民間の経営的発想では出来ない分野のサービスであり、その提供は、民間企業が利益確保のために、最小限の経費で行う生業とは異なり、行政は、法律・条例に基づく責任・義務による行為です。

市民総合窓口業務の実施は、市民が、届け出・申請する転出転入、出生、死亡などのライフイベントに関わる法律や条例にもとづく諸手続きに対して、市が責任をもって処理し、市民の権利と義務が果たされるようにしていくことと考えます。市民は、一生のうちに大きな出来事に伴う必要な手続きのために、普段慣れない役所の窓口には様々な不安や心配も抱きながら、来訪します。ワンストップ化の目的と取り組みは当然評価できますが、市民の目線に立ち、市民に寄り添い様々な不安を解消し、待ち時間もさらに減らす努力は必要なことです。それは、職員がこれまで取り組んだ成果、知識・経験をいかしてこそ可能であり、アンケート結果からも職員の自覚と誇りをもっているからこそ、生かせるものです。

繁忙期に人員の確保が難しい点があるのは、合併後正職員の削減を続け、労働条件が良くない非正規職員を中心に対応しているからです。これを民間委託に変えて、労働条件が改善され、必要な人員が確保できるという保障とはなりません。職員が、繁忙期以外の窓口対応に余裕が出来る機会を利用してもっと窓口改善の検討や研修にあて、市民の窓口対応の満足度をさらに引き上げるようにすべきです。

また、人事異動による一時的なスキルの低下が指摘されますが、他の部署の知識・経験をもつ職員の異動は、市民に他の部署に関わる説明が出来、窓口対応に生かせるという、民間委託とは異なる利点が存在します。さらに、民間委託で限られた職員を専門性のある分野に人材の確保が出来ると言われるなら、例えば以前より満たされていない専門的な業務である生活保護の標準配置数が、実現すると言われるのでしょうか。

市役所は、文字どおり市民にとって役立つ「所」になるためにはその機能の向上・充実が大切であり、窓口は多くの市民が最も頻繁に接する「顔」となるものです。今回の包括窓口業務委託は、市民の業務評価も考慮せず、「民間委託ありき」ですすめるものであり、中核市移行と新庁舎建設の目的の一つであった市民サービスの向上・充実につながるとは判断できません。

以上の理由で反対し、議員各位の賛同をお願いし、討論を終わります。