

第5回審議会の「審議の深掘り」

- 1) 第5回審議会 共通認識事項
 - 2) 現・庁舎分散化の背景
 - 3) 役場手続き 利用状況
 - 4) 郵便局等手続き 利用状況
 - 5) 職員アンケートについて（第3回審議会より抜粋）
 - 6) 職員インタビュー意識調査
-

1) 第5回審議会 共通認識事項

○分散と集中

分散と集中という議論の中で、現実にもうすでに一部分庁舎化してるということと、さらに災害の時にはいわゆる機能を集中するだけでなく、一定程度の収容面積と集合面積が必要だが、それが庁舎を集約化する話とイコールにはならないことを認識する。

○産業誘致

現在は「庁舎があるから、産業が来る」という工場誘致に取り組む時代ではなく、これからは「新しい価値感を持ったクリエイティブな人材」をどのようにして町に引き込むかということに特化した方が良い。

○上市地区における「まちづくり」

庁舎整備をチャンスとして、まちの活性化に繋げる。物を磨きぬく、歴史を磨きぬく、その中に新たな価値を創造していくという形が吉野町にベストフィットしている。

上市地区は役場のあるなしに関わらず、大きな歴史的なストックを持っていることから、その磨き方に関して新たな戦略を考えるという積極的な取り組みを行えば良い。

○旧吉野小学校の取り扱い

旧吉野小学校については民間利活用の方針が示され、このことは議会でもすでに承認されている。今後、公募プロポーザルを実施し、地域の活性化を含めて民間企業から具体的な活用を提案してもらう運びとなっているので、この審議会では旧吉野小学校を庁舎として活用することは検討しない。

2) 現・庁舎分散化の背景

NO	施設名	課名称	延床面積	建築年数	分散理由
①	吉野町役場	町民税務課、総務課、 政策戦略課、産業観光課、 議会事務局、協働のまち推進課、	1972㎡	64年	本庁
①	吉野町中央公民館	生涯学習課、教育総務課、 公民連携室	3710㎡	50年	本庁にスペースがないため、これまでずっと活用してきている町内外の人が利用する施設の管理を担っている
②	健やか一番館	長寿福祉課	544㎡	39年	吉野病院の中にあることで、介護・福祉との連携が図りやすい町民の利便性が高い（役場と病院を同時に利用できる）
③	飯貝庁舎	上水道推進室	307㎡	24年	水道施設の管理を担っている（R7年度より広域化）
③	美吉野環境ステーション	環境対策室	186㎡	6年	ゴミ収集車格納庫が必要な施設を拠点としている（H30年度に直営化）
④	吉野町クリーンセンター	環境対策室	424㎡	31年	町民が利用する施設の管理を担っている（R5年度に直営化）
⑤	吉野運動公園 管理事務所	スポーツ振興室	75㎡	44年	町内外の人が利用する施設の管理を担っている（R4年度に直営化）
⑤	カヌー競技場 管理事務所	スポーツ振興室	315㎡	3年	町内外の人が利用する施設の管理を担っている
⑤	コミュニティビジョン吉野	広報広聴室	342㎡	27年	専門的設備の設置が必要な施設を拠点としている
⑥	香束庁舎（R6.4～）	暮らし環境整備課、 農林振興室	217㎡	18年	水道事業の広域化に伴い、飯貝庁舎から拠点を移動

3) 役場手続き 利用状況①

○ 令和4年に町民に対して実施した「行政サービスアンケート調査」においては、役場の利用頻度は町民の約半数が年に数回程度であり、本庁舎への来庁が約60%を占めている。町民が役場に来る主な目的としては、「住民票・印鑑証明・戸籍に関すること」が最も多く、次いで「国民健康保険・国民年金に関すること」、「税金に関すること」、「子育て、高齢、介護、障害など福祉に関すること」の順となっており、上位4項目はいずれも窓口業務に関するものである。

○ 令和4年実施「行政サービスアンケート調査」の概要

調査対象：満18歳以上の吉野町民5,922人

調査期間：令和4年7月23日～令和4年7月31日

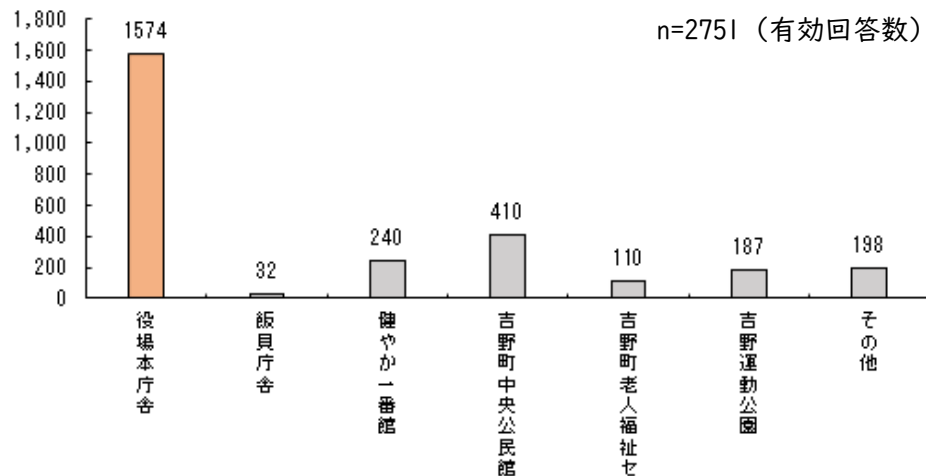
回答結果：2,777人/5,922人 回答率：46.9%

3) 役場手続き 利用状況②

(令和4年実施「行政サービスアンケート調査結果」抜粋)

よく行く公共施設

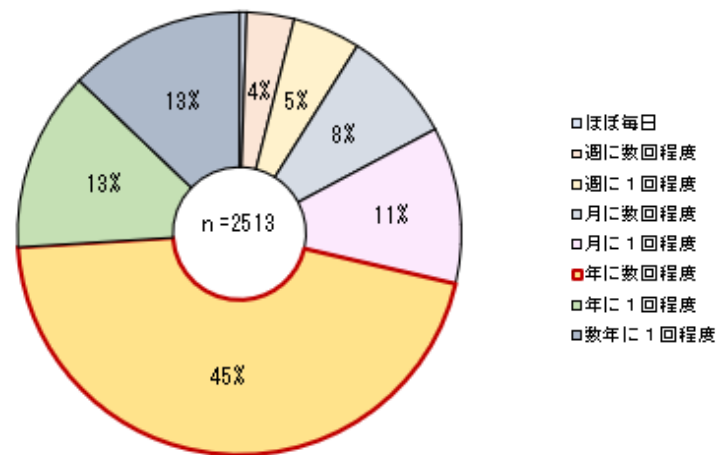
役場本庁舎が最も多く、他の施設に対しても差が大きい。



施設名称	n	%
役場本庁舎	1574	59.8
飯貝庁舎	32	1.2
健やか一番館	240	9.1
吉野町中央公民館	410	15.6
吉野町老人福祉センター(中荘温泉)	110	4.2
吉野運動公園	187	7.1
その他	198	7.5
不明	26	
全体	2751	100.0

よく行く公共施設の利用頻度

公共施設の利用頻度としては約半数が年に数回程度である。



	n	%
ほぼ毎日	13	0.5
週に数回程度	87	3.5
週に1回程度	124	4.9
月に数回程度	208	8.3
月に1回程度	288	11.5
年に数回程度	1140	45.4
年に1回程度	330	13.1
数年に1回程度	323	12.9
不明	264	
全体	2513	100.0

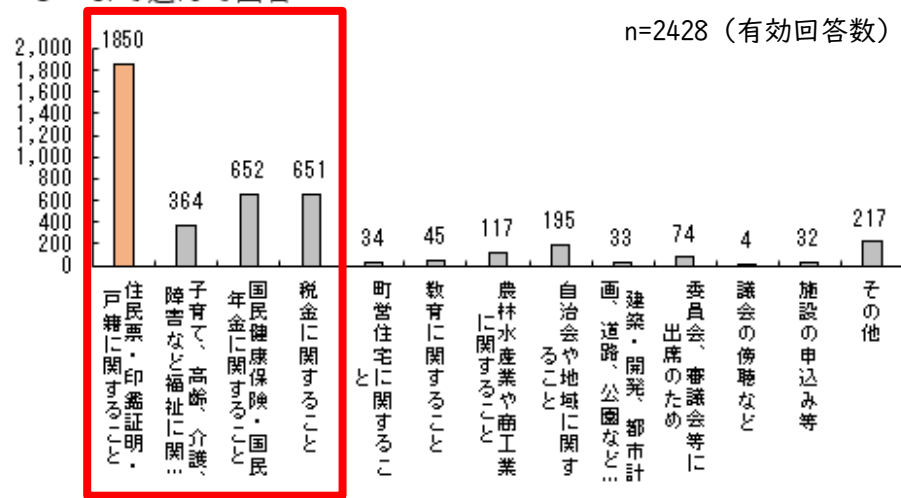
3) 役場手続き 利用状況③

(令和4年実施「行政サービスアンケート調査結果」抜粋)

役場に来る主な目的

「住民票・印鑑証明・戸籍に関すること」の回答が最も多く、他の項目に対しても差が大きい

※ 3つまで選んで回答



役場に来る主な目的	n	%
住民票・印鑑証明・戸籍に関すること	1850	76.2
子育て、高齢、介護、障害など福祉に関すること	364	15.0
国民健康保険・国民年金に関すること	652	26.9
税金に関すること	651	26.8
町営住宅に関すること	34	1.4
教育に関すること	45	1.9
農林水産業や商工業に関すること	117	4.8
自治会や地域に関すること	195	8.0
画道路、公園などに関すること	33	1.4
建築・開発、都市計画に関すること	74	3.0
委員会、審議会等に出席のため	4	0.2
議会の傍聴など	32	1.3
施設の申込み等	217	8.9
その他	217	8.9
不明	349	
全体	2428	100.0

その他意見	(件)
選挙、期日前投票、不在者投票	26
ゴミ袋購入	19
マイナンバーカード	16
行かない、わからない	16
犬のおり、あらいぐま捕かく器、有害鳥獣駆除の申請	5
仕事	5

枠で囲った項目の内、「住民票・印鑑証明・戸籍に関すること」・「国民健康保険・国民年金に関すること」・「税金に関すること」は町民税務課（役場本庁舎）が、「子育て、高齢、介護、障害など福祉に関すること」は長寿福祉課（健やか一番館）が主に掌理している。

4) 郵便局等手続き 利用状況

○実施の背景

人口減少下において自治体の支所や窓口等を支えるリソースが縮小化する中で、**行政事務の効率化や住民の利便性の向上**の観点から、地域の実情に応じ、自治体の窓口事務等について郵便局での取扱いが推進されることとなった。

○本町の開始時期・場所

令和6年3月1日より、吉野山・中竜門・新子郵便局でスタート

※利用可能時間：午前9時から午後5時まで〔月曜日から金曜日（祝日除く）〕

○証明書等発行実績

令和6年3月1日～3月31日の1ヶ月で**7件**（住民票・印鑑証明書）

※この1ヶ月の間で、住民対応や事務手続きにおいて不備や困難な点はなかった。

○参考（コンビニエンスストアでの発行実績）

令和6年2月1日～2月29日の1ヶ月で**88件**（住民票・印鑑証明書）

※88件のうち、町内での発行実績は**42件**

5) 職員アンケートについて① (第3回審議会より抜粋)

○趣旨

審議会において、職員の人権や職場環境等も踏まえた議論をすべきとの意見が出たことを踏まえ、職員の生の声を聴くべく、中川委員長及び東委員のご協力のもと、職員アンケートを実施した。

○実施期間

令和5年12月28日～令和6年1月12日

○対象者

正規職員（町長部局、教育委員会事務局及び議会事務局の職員（派遣職員等含む））
会計年度任用職員（週3日以上勤務する者に周知）

○回答率

65.1%（149名中の97名） ※うち正規職の回答率70.4%（125名中の88名）

5) 職員アンケートについて② (第3回審議会より抜粋)

Q16_主に職員の働き方という観点で、現庁舎の課題を教えてください (複数回答可)

回答内容 (自由記述)	回答数	詳細
老朽化・安全面 (耐震)	26	<ul style="list-style-type: none"> ・大きな地震が来たら死ぬかもしれない状況下で働いていること自体がおかしいと思う ・危機的状況に対する措置を執ることができない
庁舎の分散、庁舎内の導線	17	<ul style="list-style-type: none"> ・別の課同士の仕事が見えにくく、連携がとりにくい ・役場庁舎が分散している上に、業務によってはその場所でしか出来ない環境であること ・課の配置や動線を考慮した設計となっていない
駐車場の狭さ、場所	15	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場が狭い ・浸水想定区域にある
スペース不足	13	<ul style="list-style-type: none"> ・会議室が少ない ・食事スペースや休憩室がない
その他	32	<ul style="list-style-type: none"> ・上階への移動手段が階段しかない (・その他、施設面とは異なる意見も多数)

5) 職員アンケートについて③ (第3回審議会より抜粋)

Q17_庁舎において住民サービスを向上させるにはどのようなことが必要と考えますか (複数回答可)

回答内容 (自由記述)	回答数	詳細
デジタル技術の導入やワンストップ窓口等の業務改善	21	<ul style="list-style-type: none"> ・手続きの簡素化、ワンストップ窓口 ・手続きのオンライン化による来なくてもよい庁舎、出先等との連携
わかりやすい案内 (導線)、バリアフリー	14	<ul style="list-style-type: none"> ・住民がわかりやすい案内表示 ・車いすの方も来やすいようなバリアフリー
集約	12	<ul style="list-style-type: none"> ・住民が一つの庁舎で用件が済ませられるような ・庁舎をある程度まとめて連携を取りやすくする
安全性	5	<ul style="list-style-type: none"> ・まず防災の観点で第一優先 ・災害対策本部機能の拡充
駐車場	5	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場の確保
その他施設関係	9	<ul style="list-style-type: none"> ・分散によるリスク対処 ・町民同士、職員と町民との交流の場所
その他 (ソフト)	20	

5) 職員アンケートについて④ (第3回審議会より抜粋)

Q21_庁舎整備において何を最も重要視しますか、またその理由 (複数回答可)

回答内容 (自由記述)	回答数	詳細	理由
安心・安全	39	<ul style="list-style-type: none"> ・防災拠点と職員の身の安全さえ確保でき、住民の庁舎までの移動手段さえ担保できれば正直どこになろうともどうにでもなる ・災害対策本部機能の拡充 	<ul style="list-style-type: none"> ・庁舎にいる人の安全が確保できていないと話にならないから ・早急に決めないと何か起きてからでは遅いから ・危機事象に対する重要なリソースの確保
駐車場の確保	13	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場の広さ ・入りやすく出やすい駐車場 	<ul style="list-style-type: none"> ・車中心のため、駐車場が少ないと来庁者が困る ・近くに広い駐車スペースがあればいい
立地条件	13	<ul style="list-style-type: none"> ・交通アクセス ・利便性 	<ul style="list-style-type: none"> ・町民が気軽に来ることができる。 ・現状、駐車場が狭く来庁時に車が止められないことが多く、会議時に河川敷駐車場から上がって来てもらうことが大変だから
執務環境	9	<ul style="list-style-type: none"> ・快適性、空調、換気の徹底 ・バリアフリー、エレベーターの設置 	<ul style="list-style-type: none"> ・町民や職員が必要と感じていると思うため ・職員の働きやすい環境を整えることも重要
集約	8	<ul style="list-style-type: none"> ・庁舎の集約化 ・一面でサービスが受けられる庁舎 	<ul style="list-style-type: none"> ・1カ所で住民サービスが完結できるため ・人と時間を無駄にしないため
レイアウト	5	<ul style="list-style-type: none"> ・職員が連携しやすい系の配置、広さ ・住民の導線が短く、相談しやすい庁舎 	<ul style="list-style-type: none"> ・住民サービス向上において大切なことだと思うから
その他	15	<ul style="list-style-type: none"> ・コストの抑制 ・人にやさしい庁舎 	

6) 職員インタビュー調査

○調査内容

庁舎について、どのような拠点形成ができれば円滑に業務を遂行できるのか、また、住民側の意見、あるいは要望に応じて、どのようなサービスを提供していくべきと考えているのか、職員の意識調査をおこなった。

○主な回答

(回答者) 20代／女性、30代／男性・女性、40代／男性・女性、50代／男性・女性、計7名

行政事務 等効率面	<ul style="list-style-type: none">・1つの庁舎に集約していれば各課と連携、意思統一等が図りやすい。・業者や関係団体と会議等を開催する際に、十分な駐車場を用意できないことは大変不便。・テレワークやフリースペースで業務ができるような体制を整えば、庁舎の場所はどこでも可。
住民 サービス面	<ul style="list-style-type: none">・窓口でタブレットを活用し、制度説明や申請手続きをおこないたい。書かかせない窓口の実現。・庁舎の場所に関係なく、町民が来庁しなくてもオンラインでの窓口対応を可能にしたい。・町民が休憩できるような憩いのスペースや待合室を設けてほしい。
その他	<ul style="list-style-type: none">・1日でも早く移転したい。災害が起きたときに、自分自身の命が危険にさらされていることに恐怖を感じる。今すぐにでも安全な建物に仮移転できないか検討してほしい。・本町の財政面を考えると、ライフサイクルコストが最もかからない整備手段を選択してほしい。