

## 令和3年第1回浜松市議会定例会会議録（抜粋）

令和3年3月10日（水）

### ◎戸田誠議員（自由民主党浜松）代表質問

○31番（戸田 誠） 3番目の質問、区再編について、1点目、2点目は鈴木市長に、3点目、4点目は朝月デジタル・スマートシティ推進事業本部長にお伺いいたします。

現在、特別委員会で、新しい区割りが前提条件の下にどれだけの条件を含むことができるかを検討して、新しい区割りのたたき台が議論されています。3月中には、市民の皆様にとたたき台を示すことができると考えています。

また、たたき台が示すことができれば、その案について、市民サービス体制や組織など具体的な検討が始まっていきます。そのとき、私が気になっていることが、前々から市長が区再編を行うことで柔軟な組織をつくるのが可能だと言われてきたことです。区再編を検討するに当たって、柔軟な組織をつくることを可能にする視点を検討する必要があると考えます。

そこで、1点目、市長が考える柔軟な組織の考え方を伺いいたします。

2点目、多い区が存在することによりなぜ柔軟な組織をつくるができないのか、伺いいたします。

区再編案を具体的に検討していくに当たって最も重要とすることは、いかに市民サービスを低下させないかです。低下させない方法はいろいろあると思いますが、サービス低下を市民が感じることは、行政が遠くなったと感じることが大きな要素であると考えます。遠くなったとは、物理的距離と精神的距離の2つがあると考えます。

今回、区再編をすることにより、区が物理的に遠くなる方々は多く存在します。この方々に物理的距離を感じさせない方法を考える必要があります。また、対面で対応できていたことができなくなる場面も発生します。この対面ができないことが精神面で遠くなったと思う一番の要素であると考えます。距離及び精神的に遠くなったと感じさせないことは、1つとして、区役所まで行かなくても対処できる環境をつくること、1つとして、対面に代わる方法をつくることです。その対策手段の一つがデジタルの活用であると考えます。その意味で、デジタルファーストの推進は重要な事業です。しかし、デジタルは人に対して冷たいと感じる人もいます。距離が遠くなる、精神的に遠くなることの対処を考えていかなければなりません。距離の遠さを感じさせないためにリモートでの手続が有効であり、押印が要らない手続が増えたことで、より可能になったと考えます。

そこで、3点目、市民がサービス低下と判断する大きな要素は、行政が遠くなったと感じることと考えます。距離の遠さを感じさせないためには、オンラインの手続が有効です。そこで、今後のオンライン手続をどう進めるのか、伺いいたします。

4点目、温かみのある行政として、手続や相談に当たり、市民が身近な協働センターなどで遠隔からでも区役所に訪問したときと同じように感じられることができれば、行政が

遠くなったとはならないと考えます。そこで、仮想空間の技術を活用して相談業務等に対応する考えがあるか、お伺いいたします。

**○市長（鈴木康友）** 1点目の御質問と2点目の御質問は関連がございますので、一括してお答えいたします。

今後直面する人口減少、少子・高齢化を見据え、市民ニーズや社会の変化に対応し、行政サービスを効率的・効果的に提供するため、サービス提供体制や職員配置を迅速かつ的確に最適化できる組織が柔軟な組織であると考えております。

区役所は、法律の規定により、条例において所管区域を定めて設置しなければなりません。また、戸籍・住民基本台帳や選挙管理委員会に関する事務などは、法律で区を単位とすることが規定されていることから、同一・均一的な事務であるにもかかわらず、所管区域ごとに固定的な業務が生まれ、それに携わる職員の配置が必要となります。

区再編は組織の見直しを目的としておりますが、単に区の数減らすことで柔軟な組織が構築できるものではございません。再編により区役所の数は減らしますが、区役所でなくなる区役所庁舎には市が所管区域にとられることなく、自らの裁量で数や規模を自由に決められる行政センターを配置することでサービスの質を落とさず、提供体制や職員配置の最適化が可能となるものと考えております。

**○デジタル・スマートシティ推進事業本部長（朝月雅則）** 次に、3点目の行政手続のオンライン化についてお答えいたします。

昨年10月に策定しましたオンライン化の推進方針に基づき、現在は先行モデルの推進に重点的に取り組んでおります。市民の皆様身近な手続としまして、今月から、連絡ごみの収集受付から支払いまでを24時間、どこからでも完結できる仕組みを導入しております。また、子育て世代に関する手続として、乳幼児相談や2歳児歯科健診のLINEを活用した予約受付を2月20日から開始しております。さらに、厳格な本人確認が必要な手続として、住民票のオンライン請求の実証実験を1月20日から2月19日まで実施いたしました。今後、こうした先行モデルの横展開を図ってまいります。

一方、1月20日から、市のLINE公式アカウントにおいて、住民票や戸籍、税金などの手続に関する質問に対し自動応答による会話形式で答えるチャットボットの運用を始めました。簡易な回答を表示した上で詳細が記載されたホームページを案内するもので、これにより24時間365日案内が可能となります。

今後も、デジタルを活用し、時間や場所にとらわれず、手続や問合せの対応ができる仕組みを導入し、市民の皆様の利便性向上を図ってまいります。

次に、4点目の仮想空間の技術を活用した業務対応についてお答えいたします。

各種手続や問合せ対応につきましてはオンライン化を進めつつ、オンラインでの対応が難しい方には引き続き対面で対応してまいります。その際、市民の皆様にとって身近なサービス拠点である協働センターを活用し、テレビ会議システムなどで区役所や本庁とつなぐ方法や、相談業務に対応できる職員を把握するツールを活用した効率的な対応などについて検討をしております。

また、近年、VR、仮想現実などの先端技術が急速に進展していることから、市民の皆様との相談対応において遠隔でも心理的にも安心して御利用いただける最適な手法につきまして、今後も研究してまいります。

○31番（戸田 誠） 御答弁ありがとうございました。

意見・要望を申し上げます。

柔軟な組織の考え方は分かりました。少し理解に苦しむのは、政令市になって区を置ける利点を生かさないと考えていること、区は要らないと考えていることです。また、区役所でなくなる区役所庁舎には、市が所管区域にとられることなく、自らの裁量で数や規模を自由に決められるとなると、区役所でなくなる区役所庁舎もいつかなくなるのではないかというふうに思われてなりません。

しかし、区再編を行うと決めた以上、今後の議論は、いかに市民にとってよりよい区再編にするかだと考えています。それには今以上に議論をする必要があります、議会と当局が力を合わせ進めていくことが必要であり、市民の皆様にご理解していただける努力も必要であると申し上げます。

デジタルの導入により手続方法が多様になり、工数がよりかかることは改善ではなく改悪になります。また、デジタルの導入で不便・不安になることは、手段が目的になっていることだと私は思っています。制度設計を考えて行ってください。ただし、考え過ぎるとスピード感がなくなりますので、ある程度設計できたら運用しながら修正していくことも必要であると考えます。市民サービスを向上させ、行政業務負担を軽減させることが重要です。デジタルの導入は目的ではなく、手段です。区再編も目的ではなく、手段です。両方とも効率性を上げて市民サービス、市民生活向上をさせるのが目的の一つであります。効率で発生した余剰の工数を手当てが必要となる場所に回すことを考えて、デジタルの導入や区再編の組織を考えていただくことをお願いいたします。

仮想空間の事務所は今すぐには無理なのかもしれませんが、私は一番有効な手段であると考えます。特に専門職は仮想空間事務所に遠隔地から出勤して、一堂に職員を把握できることから管理職の工数が削減でき、実際は各現場近くでの分散勤務になり、いざ訪問となれば移動時間も短縮できることが実現できると考えます。

また、仮想空間では、まるでそこに現実があるかのような感覚を持つことができます。これは市民にとって、精神的に行政を近く感じられると考えます。区再編の市民サービス低下の打開策として最良の方法だと思っておりますので、御検討をお願いいたします。

## ◎北島定議員（日本共産党浜松市議団）代表質問

○10番（北島 定） 次に、区の再編について、市長にお伺いいたします。

さきの議会で、鈴木市長は、一昨年実施された行政区再編の賛否を問う住民投票は設問1、2とも再編の時期を問うものであり、3区案への賛成票と3区案には反対だが賛成の票を合わせると賛成が僅かに上回ったとして再編を進めようとしておりますが、4点、お伺いいたします。

1点目は、市長は、9月28日の全員協議会において、議会全体として区再編が必要であると結論づけられたことは行政区再編における重要な議会の意思表示であると認識をしているとこのことではありますが、その考えはそもそも議会の全員協議会の位置づけをわきまえない認識ではないのかと思いますが、議会における全員協議会、これに対する認識をお伺いいたします。

2点目は、区再編に対する住民の理解と合意であります。

現状では区再編に対する住民の理解と合意は程遠い状況と考えますが、どのように認識し、また合意を得るための対策をどのように考えているのか、お伺いいたします。

3点目は、区再編は災害対応力を低下させることとなりますが、どのように認識しているのか、お伺いいたします。

4点目は、区役所がなくなれば地域の文化やコミュニティー、経済が衰退しかつ地域自治が大きく後退しますが、これに対する認識はどうか、お伺いいたします。

**○市長（鈴木康友）** 1点目の全員協議会における結論についてでございますが、行財政改革・大都市制度調査特別委員会において、行政区再編の必要・不必要の決定については全議員が関わるべきとの結論に至ったことから、その方法について議会の運営に関する事項を所掌する議会運営委員会が協議し、意思決定の手順が定められたものでございます。区再編が必要との結論は、議会自身が定めた手順ののっとり、全議員で構成する全員協議会において決定されたものであり、議会の意思表示であると受け止めております。

次に、2点目、住民の理解と合意についてでございますが、令和3年1月27日の特別委員会における区設置等の条例の議決を令和5年2月定例会とした決定を受け、現在、特別委員会で再編案のたたき台の絞り込みが行われており、協議の進捗に応じ市民の皆様への説明が必要であると考えております。

また、再編後の区の数や事務所の位置等につきましては、代表民主制の下、団体意思の決定機関である議会の議決により条例で定める必要がありますので、引き続き、議会と丁寧な協議を重ねてまいります。

次に、3点目の災害対応と4点目の地域自治につきましては関連がございますので、一括してお答えをいたします。

再編により区役所でなくなる区役所庁舎を引き続きサービス提供拠点とし、防災、住民自治等を担う組織体制とすることが再編後の基本的な考え方でございます。

今後、市民サービスや住民自治等に関することは、市民サービスは低下させない、地域の事情を考慮するという行政区再編協議の前提条件に基づき議会と協議をしております。

**○10番（北島 定）** 3点、再質問を行います。

1点目は、全員協議会に対する認識であります。静岡県議会の場合、全員協議会は会議規則の第100条に位置づけられておまして、運営要綱には全員協議会の運営等についても定められております。

浜松市議会の場合はいかがでしょうかと言いますと、全員協議会は議会運営の基本ルールを定めた会議規則には一切位置づけられておりません。したがって、全員協議会の投票は何ら

法的拘束力がなく、また議会のルールにも反する投票であったことは論を待つまでもありません。

したがいまして、全員協議会で区再編が必要であると結論づけられたことは重要な議会の意思表示であると認識しているとする市長の考えは、こうした議会のルールをわきまえない発言であり、問題であると考えますが、改めてこの点について御所見があればお伺いいたします。

2点目は、区再編に対する住民の合意であります。御承知のように浜松市議会は平成26年5月に議会基本条例を制定いたしました。その理念は、議会も議員も市民の意思を的確に把握し、市民の負託に応える責務を要しているというものであります。市長に求められるものも同様であります。

大阪都構想では2度にわたる住民投票が実施され、僅差で都構想は否決されました。これを受けて橋下、松井両市長は政界から引退するというけじめをつけているのは、鈴木市長も御承知のとおりであります。ここでは執行権者たる鈴木市長のけじめを問うものではありませんが、市長が区の再編が必要とこのように考えているのであるならば、なぜ区の再編が必要なのか、今、市民に対して十分な説明を果たすことが必要ではないでしょうか。

また、住民の合意を得るための対策としまして、最終的には、再編の可否は住民投票で真意を問うということが筋だと思えますけれども、この点、どのようにお考えかお聞かせください。

3点目は、区の再編による地域の災害対応力の低下問題であります。

災害が発生すれば、市災害対策本部の設置と併せて区対策本部も設置されます。災害に対応することになりますが、しかし区役所がなくなれば災害拠点としての区本部が設置されないことから、災害対応力は大幅に低下することは目に見えておりますが、それでいいのか、この点お伺いしたいと思います。

また、具体的な話になりますけれども、昼間に地震が発生した場合、区役所がない、職員もいないでは、迅速さが求められる避難所の開設・運営にも大きな支障が出てくることは必至となります。市民の生命や財産が脅かされることとなりますけれども、これに対する考えをお聞きしておきます。

○市長（鈴木康友） それでは、再質問についてお答えいたします。

全員協議会の運営等については、浜松市議会会議規則に定めがないことは承知をしておりますけれども、先ほども申し上げましたとおり、今回のこの全員協議会における結論につきましては議運におきまして、意思決定の手順が決められまして、それにのっとり決定されたものでございますので、議会の意思表示であるというふうに認識をしております。

2点目の住民合意についてでございますけれども、もちろんこれは先ほども答弁したとおり、これからしっかり再編案等について住民に説明していくということでございますし、住民投票につきましては、議員御承知でございますけれども、大阪都の住民投票と我々が実施した住民投票は全く別のものでございます。我々が実施したのは、住民の意思を確認をして、それを議会の決定の参考にするというものでございます。既に住民投票は実施

をされましたし、令和3年1月27日の特別委員会におきまして、区設置等の条例の議決につきましては令和5年2月定例会とすることが決定をされておりますので、代表民主制による議会の議決により意思決定がなされるものと認識をしております。

それから、3点目の再質問でございますけれども、区役所がなくなっても、行政センターとして我々もそういう必要な機能は残しておくということを提案をしておりますし、引き続き今の区役所庁舎にも防災を担う組織を配置をしていくということも提案しているところでございます。先ほども申しましたけれども、住民サービスは低下させないというのが前提条件でございますので、これは、いかようにでもどういう防災体制をつくるかというのは、我々の意思で決定できるものでございますので、しっかりそこは議会と議論をしていきたいというふうに思っております。

**○10番（北島 定）** 住民投票については考えていないと、現在のところですね。でも、大阪都構想の場合でも、この区の再編の住民投票でも、市民の真意を問うという点では全く一緒なんですよね。お互いにその結果を尊重するとういうふうになっておりますので、ぜひですね、市民に説明すると同時にですね、市として住民投票はやらないということになればそれも併せて説明する必要があるんじゃないかというふうに思いますが、確認しておきます。

2点目は、災害対応力の低下問題であります。

これは生命に係る重要な問題であります。地震が発生すれば各区役所では本部を立ち上げ、避難所の開設・運営に避難所近くに居住する防災班員が即座に対応することになりますが、昼間に地震が発生した場合、どうでしょうか。道路の寸断や公共交通機関のストップ等によりまして、各区に配属されている防災班員が避難所に駆けつけることは困難となります。しかも、区の再編によって区役所がなくなれば、一層困難な状況となるのではないのでしょうか。行政センターでは対応できません。

住民の生命に関わる重大な事態となってしまいますけれども、こうした危機感を市長はお持ちなのか、もう一回確認しておきたいと思えます。

**○市長（鈴木康友）** それでは、北島議員の再々質問にお答えいたします。

先ほど御答弁したとおり、既に住民投票は実施をしておりますので、それに基づいて代表民主制の下に、議会がしっかりと決めて行くということでございますので、引き続き議会の皆さんと議論を進めながら、決定をしていきたいというふうに思っております。

それから、2点目の再々質問につきましても、行政センターの中にどういう防災体制をつくるかというのを、これから中身を詰めていくわけでございますので、北島議員が御懸念のようなことがないように、しっかりした体制を整備しておくということは、これから準備ができることであろうというふうに考えております。