

総務政策委員会会議録

招 集

令和7年5月13日（火）午前10時 議会委員会室

出席委員（9名）

（委員長）塚 田 佳 充 （副委員長）矢田貝 香 織
稲 田 清 今 城 雅 子 大 下 哲 治 岡 田 啓 介
国 頭 靖 田 村 謙 介 土 光 均

欠席委員（0名）

説明のため出席した者

【総合政策部】佐々木部長

〔総合政策課〕中本次長兼課長 松本総合戦略室長兼広域行政推進室長
藤原総合戦略室主任

【総務部】藤岡部長

〔調査課〕泉原課長 畠中行財政調査担当課長補佐 荒木行財政調査担当係長

出席した事務局職員

毛利局長 田村次長 松田調整官 松原議事調査担当主任

傍 聴 者

安達議員 奥岩議員 門脇議員 戸田議員 西野議員 又野議員 森谷議員
吉岡議員

報道関係者10人 一般1人

報告案件

- ・鳥取大学医学部附属病院再整備にかかる対応状況について〔総合政策部〕
- ・開庁時間の変更について〔総務部〕

〜〜

午前10時00分 開会

○塚田委員長 ただいまより総務政策委員会を開会いたします。

初めに、報道機関から撮影の申出がありましたので、これを許可いたします。

本日は、総合政策部から1件、総務部から1件の報告がございます。

初めに、総合政策部から鳥取大学医学部附属病院再整備に係る対応状況について、当局からの説明を求めます。

中本総合政策部次長。

○中本総合政策部次長兼総合政策課長 そういたしますと、鳥取大学医学部附属病院再整備に係る対応状況につきまして御説明させていただきたいと思います。

こちらの件に関しましては、再三、今までも議会のほうにその都度、状況が変化等をいたしました時点で御報告させていただいたところでございますが、今回鳥大病院再整備につきまして、本市と鳥取大学とが令和6年7月8日に覚書を交換し、連携協定に基づきながらいろいろな連携を進めてきたところでございますが、御存じのように、4月30日に

鳥取大学さんから鳥取大学医学部附属病院再整備基本構想が、ホームページ上ではございますが、お示しされたところでございます。本日はこの構想のお示しによって、今後の米子市の対応も併せて御報告をさせていただきたいという趣旨でございますので、よろしくお願いいたします。

資料、通知いたしましたけど、まず1番、そもそも鳥取大学医学部附属病院再整備基本構想につきましてでございますが、こちらは鳥大のほうからお示しされた内容を記述させていただいておりますが、このたび、キャッチフレーズ、基本コンセプト、基本となる4つの柱を示して、鳥大病院の再整備を進めていくこととされまして、あわせて、病院再整備のロードマップ及び再整備プラン案がお示しされたところでございます。

今、通知させてもらいましたけれども、こちらは別添資料にお示しされたところでございます。ポイントとしましては、令和8年度に米子市湊山公園の売買契約の締結、令和10年度に文部科学省の事業化決定、令和11年度に鳥取大学医学部附属病院の新病棟、こちらから工事着手しますけど、着手に向けて今のところのスケジュールが立てられとる、というところでございます。

続きまして、2番、これに伴いまして、本市の今後の対応につきましてでございます。こちらが今日の委員会の一のポイントとなるところでございますが、今回の構想がお示しされたことに伴いまして、冒頭でお示ししましたが、昨年7月8日に覚書を締結した中で、基本的に湊山公園用地の売買契約に関しましては、売買で行いたいとお示ししましたけれども、今回は、適正な価格による売買契約の具体的な内容に関する協議を鳥大さんと進めていきたいと考えておるところでございます。具体的には、令和7年度に売買に係る契約内容の協議、令和8年度には財産評価審議会等を経て、契約締結に向かうという形でスケジュールを組んでいるところでございます。

続きまして、2の(2)でございますが、湊山公園リニューアルに向けた取組でございます。本年度、これに伴いまして、湊山公園を中心とした周辺エリアのまちづくりの将来像につきましてフォーラム等を実施しまして、まずは機運の醸成、あと市民の皆様方からの意見聴取、こういうものを様々な手法を経ながら、意見聴取等をしながら、新たな湊山公園の基本設計を進めてまいりたいと思っております。具体的なスケジュールに関しましては、7月頃から3月頃、本年度のスケジュールは書いておりますけれども、様々な手法を用いながら、湊山公園の基本設計の公表に至るようなプロセスとして考えとるところでございます。

今後におきましても、都度都度決定事項とともに、速やかに議会のほうにお示ししながら、鳥大の再整備に関しまして、本市としても最大限の支援も含めて、頑張っていきたいと思っております。

説明は以上でございます。

○塚田委員長 当局からの説明は終わりました。

委員の皆様からの質疑、意見を求めます。

稲田委員。

○稲田委員 御説明ありがとうございました。昨年の7月の連携協定締結を受けて、それが着々と進んで、今日に至ったという認識でおりますと。たまたま今朝の報道で出たもので、今日の委員会の日程と何か意味があるのかないんだか深く考えてみるに、さほどのこ

とはないんだろうなと思いつつ、我々も事前に資料を頂いてる内容を見ただけなので、特段の驚きはないんで、ただ、日程的にどんと来たもので、びっくりしましたというような最初の印象を述べておきます。

それで質問なんですが、売買契約の方向が固まったという説明だったんですが、売買であれば、その時期というのはいつ頃になるのか。といいますのは、この資料の一番下の湊山公園の基本設計素案が、7月から着手されるように書いてありますけれど、売却した部分は違いますよね。米子市が残った部分を設計するのか。売買される時期がこの下のチャートに写ってないもので、そこを含めて説明いただきたいと思います。

○塚田委員長 中本総合政策部次長。

○中本総合政策部次長兼総合政策課長 売買の時期でございますが、今、鑑定とか、そういうような手続も、鳥大さんも米子市も含めて、そういう準備をさせていただきまして、こちらにお示ししてるように、令和8年度中に売買が契約できればと考えておるところでございます。

○塚田委員長 稲田委員。

○稲田委員 売買される土地の部分にも何か設計はされるんですか。除却をする設計ってことなのか、ちょっとそこが理解できてないです。

○塚田委員長 佐々木総合政策部長。

○佐々木総合政策部長 都市整備部で予算措置をしていただいておりますが、この設計に関しましては、売買を除却したもの、要は残る部分ですね、残地の部分を前提に設計をする予定としております。

○塚田委員長 稲田委員。

○稲田委員 そかが知りたかったの。分かりました、当たり前ですよ。売却したところの土地のことは、多分鳥大医学部さんが設計されると思いますので。整理ができました。

あとは、説明にもあったとおり、地元とのいろんな関係性ですよ。医学部さんが方針示されて、米子市として期待する部分もありますし、米子市の施策としていろんなところでマッチさせていく必要があると思いますので、引き続きそこら辺りの協議を進めていただくことをお願いしておきます。以上です。

○塚田委員長 ほかがございませんか。

田村委員。

○田村委員 鳥大が作成されました基本構想の一番最後のページの一番下なんですけれども、①病棟となってる部分が、現在の湊山公園に侵食するような形で建てられるということなんですけども、本市が売却するエリアというのは、湊山公園として下の区画と赤線で区分された、この全体というふうに捉えてよろしいんでしょうか。

○塚田委員長 中本総合政策部次長。

○中本総合政策部次長兼総合政策課長 詳細な面積等はこれから詰めていきますけども、全体をまずはと考えているところでございます。

○塚田委員長 田村委員。

○田村委員 分かりました。となると、今、遊歩道があつたりとか桜がいっぱい植わってるエリアが再整備ということになるのかと思うんですけども、それは、様態としてはあまり手をつけない現状のままなのか、例えばS Lが移動するというのは分かるんですけど

も、それ以外の、市としてどのようなビジョン、新しく整備される鳥大医学部さんとの連携とか、そういった計画というのは持ち合わせていらっしゃるのかを伺います。

○塚田委員長 佐々木総合政策部長。

○佐々木総合政策部長 まず、病棟が侵食する形で、図面の中でいうと、湊山公園と書いているところが売却想定エリアになりますが、その部分は、基本的には鳥取大学医学部のほうで整備をされる計画、今年度基本計画をつくられますが、その中で整理をされると思います。

私どもはそれ以外の残地の部分、桜の木が植わっているところとか、その辺りをいかに鳥大の基本計画で整備されようと、先方はホスピタルパークとおっしゃっておりますけども、そこと一体性のある公園として整備をしていくのかという検討を、今年度一緒になって進めていく予定としております。

○塚田委員長 田村委員。

○田村委員 分かりました。ということは、売却はするけれども、市民の出入りっていうことに関しては、特に制限を持たないというイメージでよろしいでしょうか。

○塚田委員長 佐々木総合政策部長。

○佐々木総合政策部長 今日、新聞報道でも武中病院長がおっしゃっていたように、市民の皆様方からも出入りができるような、フリーな形でのホスピタルパークを想定されてるようですので、我々もぜひそういったものを願っておりますから、一体性のあるものとして整備はしていきたいと考えております。

○田村委員 分かりました。

○塚田委員長 ほかがございますか。

土光委員。

○土光委員 湊山公園売買契約のところ、もう一回確認をしたいのですが、覚書には、売買をするところは湊山公園の一部、という書き方をしていたと思います。今日の当局からの資料には地図がないんですが、以前、この委員会で地図を含めた報告もあったのですが、売買をする範囲というのはもう明確に決まっているんですか。その辺をまず確認したいです。全部じゃないですよ。

○塚田委員長 中本総合政策部次長。

○中本総合政策部次長兼総合政策課長 売買という形式は確定したというところで、今の御質問でいくと、正式に何平米、こちら図面を示してますけども点線の湊山公園の全部の面積を今確定しているわけではありませんので、そこを協議をしながら、正式にまず第1回目として、どれだけ提供できるかというのを今年度詰めていきたいと考えているところでございます。

○塚田委員長 土光委員。

○土光委員 そもそもですが、今日の鳥大の基本構想の資料、最後に地図がついてますが、湊山公園という、どの範囲を指すのか。今日の資料で赤く囲っているところを湊山公園、その下の部分は特になんですが。米子市の湊山公園というのはどの範囲のことを正確にいうんですか。

○塚田委員長 藤原総合政策課主任。

○藤原総合政策課総合戦略室主任 湊山公園は、この再整備プラン案だけでお示しされて

るものではなくて、日本庭園、児童文化センター、今示されているもの、城山、三の丸広場、それらを含めて湊山公園、というふうになっております。

今回提供させていただく予定の範囲につきましては、再整備プラン案における赤色で描かれている①病棟というところの左側の、湊山公園というところの区画をメインに協議をさせていただいて、より詳細については詰めていくというところになっております。以上です。

○塚田委員長 土光委員。

○土光委員 分かりました。覚書の文面どおり、湊山公園の一部、どの部分かというところ今日の資料では鳥大の構想の最後の地図で赤い枠で囲っているところ、そこが売買を今交渉してる対象の地域ということなんですね。

それから、今回のこの構成で、湊山公園の、これは北側になるかな、児童文化センターとか、その辺は全く対象外。別の言い方をすると、今回のこういった構想の中で、児童文化センターの辺は全く変化はない、というふうに考えていいんですか。

○塚田委員長 中本総合政策部次長。

○中本総合政策部次長兼総合政策課長 児童文化センターの変化についての御質問でございますが、そちらも含めて、現時点では全く影響があるかないかはお答えしにくいんですけれども、再整備の建設に含めまして、そこも一緒に検討していきたいと考えておるところでございます。

○塚田委員長 土光委員。

○土光委員 その含んで検討というのがよく分からないんですが。医大が出してる構想はその地域は全く触れていないですよ。ただその中で、米子市は湊山公園の一部を売却する、それによって当然残りの部分は影響があるだろうということで、それを前提で米子市も再整備を考える。児童文化センターのことも含めて再整備の検討になる、ということですか。もし今の段階で言える範囲、分かる範囲でいいんですが、児童文化センターに関して変化があるとする、どのようなことを今、考えているんですか。

○塚田委員長 中本総合政策部次長。

○中本総合政策部次長兼総合政策課長 先ほどの答弁、可能性としての話をさせてもらいましたが、現時点において、児童文化センターを移設するとか、どうするとか、そういう構想は当然ありませんが、先ほどからもお示ししているように、ホスピタルパーク構想ということでございますから、こちらの再整備に伴いまして、公園内とか、住民さんの意見もいろいろ聞きながら、児童文化センターの在り方に波及をするようなことでありましたら、そこも検討の余地があるというお含みで御理解いただければと思います。

○土光委員 分かりました。

○塚田委員長 ほかがございませんか。

矢田貝委員。

○矢田貝委員 説明資料の7月から始まる基本設計の素案、市民意見聴取のあたりのことについてなんですけれども。今回の構想は、湊山公園を含めてパークとしての構想でありますけれども、医大がこの議論に進まれていくのは、年数もあったり、後ろのいろんな危険な、城山のあたりのことであったりとか、地域の交通網の中の駐車場のこととか、今後、医大としても乗り越えていかれないといけない課題って持ってらっしゃると思うんです。

その中で、公園のイメージは示されたんですけども、そこに車なり、その他の手段で出入りする人たちってというのがいらっしゃるわけですけども。残るところの、米子市が今後、基本設計、素案も含めて、案を示していかれるに当たって、その出入りの道路について、どのようなお考えを持ってこの基本設計の中に盛り込んでいかれる御予定があるのかというのを。ちょっと早い話かもしれませんが、7月から素案、意見聴取が始まるということであれば、その辺り、事前にある程度のイメージがおりかなと思うので、お聞かせいただける範囲でお願いしたいと思います。

○塚田委員長 佐々木総合政策部長。

○佐々木総合政策部長 基本的にはこの基本設計の素案は、残地部分の公園をどのように設計をしていくのか、どういうゾーニングをしていくのか、というのを中心にお示したいと思っております。一方で、今回のホスピタルパークと併せて、様相が一気に変わってまいりますので、先ほど中本次長が申し上げましたとおり、児童文化センターがどういう位置づけになるのかも含めて、もう少し広範囲で市民の皆様方に意見を伺っていきたいと思っております。例えば三の丸広場との連動性をどうしていくのか、あるいは対岸にありますウォーターフロント計画とどういうふうに一体性を持たせていくのか、あるいは寺町周辺の空き家のリノベーションをどうしていくのか。こういった広域的な視点でも、この公園をどう使っていくかという視点でも、意見は伺いたいと思っております。その中で、交通動線、交通量が、どのように変わっていくかということも、当然ながら視野に入ってまいりたいと思いますので、市民の皆様の意見を伺いながらやって、アウトプットを出していく際には、そういった交通量の話、どうさばいていくのかということも、当然ながらお示ししていきたいと考えております。

○塚田委員長 矢田貝委員。

○矢田貝委員 基本設計、意見聴取に向かう前に、キックオフのフォーラムを予定されてるということですので、そのあたりで多くの市民の皆様、今回の計画を希望に受け止めていただいて、あの辺り一帯がよくなっていくんだな、というところで様々な意見が自由に出していただけるような。こちらからの最初の情報の出し方って限定されてしまうと、皆さんの思いがちっちゃくなってしまうんじゃないかなというふうに懸念するところもありますので。今、部長がおっしゃったみたいに、広い、皆さんのイメージが広がるような説明をしていただければなど。希望でございます。申し上げておきます。

○塚田委員長 ほかがございませんか。

国頭委員。

○国頭委員 本市に係る今後の予定についての一番下ですけど、鳥大病院再整備に係るキックオフフォーラムと書いてありますけども、これは米子市主催ではないですよね。当然鳥大医学部が主催でやって、米子市は協賛とかされるんですか。共催とか。

○塚田委員長 中本総合政策部次長。

○中本総合政策部次長兼総合政策課長 現時点では、鳥大さんと一緒に主催という形で、共同主催で行えたらと。鳥大さんの意向も踏まえてですけども、そう考えているところでございます。

○塚田委員長 国頭委員。

○国頭委員 分かりました。主催っていうことですね。

それからその後、基本設計で、7月から12月は市民意見聴取となっておりますけど、これは地元中心なのか、全市なのかというのは決まっていますか。

○塚田委員長 佐々木総合政策部長。

○佐々木総合政策部長 正直、まだ決まっておりません。ですが利用者のことを考えますと、当然ながらその周辺の方だけではありませんから。これは市民の宝でもありますので、全市的にお話を伺うのが適当ではないかなと、現段階では考えております。

○塚田委員長 国頭委員。

○国頭委員 基本設計となれば、これは都市整備部がつくるっていいんですね。分かりました。以上です。

○塚田委員長 ほかにございませんか。

大下委員。

○大下委員 1点お聞かせください。広域の市民の方からの意見を、と言われたんですけど、多分、このパーク構想が回り始めると、かなりの個人病院とか、そういったところにも影響が来ると思うんですけど、そこはどのように想定されていますか。

○塚田委員長 佐々木総合政策部長。

○佐々木総合政策部長 市民の意見聴取はあくまでも湊山公園の在り方、あとは、湊山公園に来られる方が周遊していただくためにも周辺の施設との連動性といいますか、そういったことを中心に意見を伺いたいと思っております。ですので、医療的な観点での意見聴取というのは、現段階では想定していないところであります。

○大下委員 しておられないということ。分かりました。

○塚田委員長 ほかにございませんか。

岡田委員。

○岡田委員 先ほど意見聴取のところで、全市的にするのか、ある程度地域を限るのかというところあったんですけど。駅の事業とか、ウォーカブルの関係でも角盤町の事業とか、どうしても周辺の人たちに、当然周辺の人たちは関心があるんですけど、全市的にやってるんだっていう意識が少し低かったように思いますので。今回の鳥大病院に関しては、全市に当然影響もありますし。そばの方のほうに関心は高いと思うんですけど、あくまでも全市的にやってるんだっていうことで、意見聴取は全市的にやっていただきたいというふうに思うんですけども。もう一度、見解をお伺いしたいと思います。

○塚田委員長 佐々木総合政策部長。

○佐々木総合政策部長 委員おっしゃるとおりでありまして、全市的にぜひともやらせていただきたいというふうに思っています。湊山公園の利用者っていうのは、広くは他の自治体の方も含めてなんですけども、少なくとも全市的に利用の範囲は非常に広がってございますので、そのような形で進めていきたいと思っております。

あと、加えて申し上げるのであれば、多様な世代の方に意見を伺いたいと思っております。どうしても関係する方といいますか、特定の年齢層といいますか、偏りがちな傾向もございまして、例えばこれから湊山公園を使っていただく若い世代の方にもそういった意見を伺う場を設けるとか、多様な世代の方に意見を伺うように、これから憂慮していきたいと考えております。

○塚田委員長 岡田委員。

○岡田委員 意見を聴取するということは、ある面では新しい湊山公園をアピールしていくということにもなると思いますので、全市的にこの事業を進めていくんだという、その機運をぜひ高めていただくように、事業を進めていただくように要望しておきたいと思います。以上です。

○塚田委員長 ほかがございませんか。

土光委員。

○土光委員 今の全市的にということに関してですが、市民の意見を聴取とか、市民の意見を伺って、という言い方は、私は非常に違和感を感じます。単に意見を聞くとかじゃなくて、市民とともにつくっていく、という姿勢が私は必要だと思うんです。特に湊山公園、利用者、それこそ児童文化センターをはじめ、全市的に米子市の公園として使われてるし、それから、今回のホスピタルパーク。だから、市が市民の意見を取り入れて聞いて、ではなくて、市民とともに考えていく、そういった手法を、せっかくの機会なので取り入れていくべきではないかと思うのですが。例えば何か検討委員会的な市民の公募、いろんなやり方はあると思うのですが、市民とともに意見を出して考えて、これをつくり上げていく、それが本当の意味での全市的な取組になると思うのですが。単に聴取とか、伺いながら、というのは、私はちょっと物足りないという気がします、いかがですか。

○塚田委員長 佐々木総合政策部長。

○佐々木総合政策部長 市民の意見聴取の方法もいろいろな手法があろうかと思います。確たるものが今日お示しできる状況ではありませんが、今、想定をしておりますのが、これは土光委員が言われたものと通ずるものがあるかもしれませんが、昨年度、予算もお認めいただいて、まちなかハイスクールという形で、商店街のいろんな振興に向けて1年間、ワークショップを開いて、地元の高校生を中心にいろいろと提案していただくと。その提案を受け止めるというようなこともさせていただきました。広く意見聴取という仕方に、アンケート的なものは当然あるんですが、それ以外にもこういったワークショップ的な形で、多様な世代の方に、湊山公園というのがどうあってほしいのかと意見を聞くというのは、非常に有効ではないかというふうに考えてございますので、その手法については検討させていただきたいと思っております。

○塚田委員長 土光委員。

○土光委員 今例に挙げた、高校生が参加したまちなかハイスクールかな、ああいった手法は1つの方法かなというふうに思いました。そういう形でぜひ、市民が使う場という大きなところですから、せっかくの機会…せっかくの機会というのは鳥大の構想を基に、湊山公園も見直しをしながら在り方を考えていくという、いい機会になると思うので、ぜひ、市民の意見を単に取り入れる、ではなくて、共につくっていく。1つの例として、まちなかハイスクールで高校生の意見を聞いた、そういったワークショップをした。そういったやり方も1つの方法かなと思いました。ぜひそういう形で進めてください。

○塚田委員長 ほかがございませんか。

〔「なし」と声あり〕

○塚田委員長 ないようですので、総合政策部からの報告を終わります。

総務政策委員会を暫時休憩いたします。

午前10時28分 休憩

午前 10 時 31 分 再開

○塚田委員長 総務政策委員会を再開いたします。

総務部から開庁時間の変更について、当局からの説明を求めます。

藤岡総務部長。

○藤岡総務部長 それでは、開庁時間変更の試行実施について御説明いたします。

本市では、第5次行財政改革大綱である米子市次世代進化プランを策定いたしまして、生産年齢人口が減少する中でも、限られた人的、財的資源を有効に活用し、行政サービスを維持していくための取組を進めているところでございます。この取組の1つといたしまして、多様化する行政課題への対応、継続的な業務改善への取組に必要な時間を創出し、質の高い行政サービスを提供することができる体制の構築、また、適切な労務管理による持続可能な組織の実現を目的といたしまして、本年11月から開庁時間の変更の試行を実施したいと考えております。内容につきましては、調査課長から御説明いたします。

○塚田委員長 泉原調査課長。

○泉原調査課長 そういたしますと、開庁時間の変更につきまして御説明をさせていただきます。資料をお送りいたします。

まず、1の事業の概要から御説明いたします。(1)開庁時間につきましては、開庁時間を現在の8時半から9時に、閉庁時間のほうを17時15分から17時といたしまして、合計45分間短縮いたします。職員の勤務時間については、これまでどおりで変更はございません。緊急性のあるものにつきましても変更なく、従来どおりの対応といたします。

続きまして、(2)の目的でございます。まず、背景のほうから御説明いたします。御承知のとおり、マイナンバーカードの普及、それから電子申請の対象拡大によりまして、来庁者数は減少している状況となっております。ですが、例えば転出手続等、住民の方は御自宅のほうでお手続いただけるようになりましたけれども、その後の処理は営業終了後の時間外に市役所のほうで行っております。電子申請も同様でございます、その後の処理は当然市役所のほうで行ってございまして、現状は窓口で対応するアナログの業務、これとバックヤードのほうで実施しておりますデジタルの業務、これが並走してございまして、バックヤードでの作業が増加している状況となっております。デジタル化の進展に伴いまして、来庁者数が減ってるということに伴いまして、業務量、これは一見減っているように思われますけれども、実際は今年の9月に予定しております基幹システムの標準化対応をはじめとしまして、実際の市民の利便性の向上のためのさらなるDX化の推進に向けた対応等も必要になっておりますので、実際の業務量としては減少していない状況となっております。また、例えば子ども施策のように、行政課題に対するきめ細かい対応が必要になってきてございまして、その実施に向けました企画立案業務、こういったものの割合も増えていると考えております。

併せまして、この3月に4次行革の現時点での振り返りを御説明させていただきました際に、DX化によりまして、約30人、人役を創出したということを御報告させていただきましたけれども、その大半につきましては新規業務のほうに充てられている状況ということになってございまして、この状況を言い換えますと、新しい市民ニーズに対応する人員が必要になってるという状況でございまして、今、るる申し上げたことと併せまして、市役所業務の全体量、これは減ってないものと考えております。現在、この状況といたします

のは、ある意味過渡期でございまして、将来的、ちょっと遠い将来かもしれませんが、デジタル化の進展によりまして、業務は自動化されまして、最終的には人力による業務もだんだんと減っていくものと考えておりますけれども、当面はこういった流れが続いていくものだろうと考えております。このような市役所業務の変容に対応いたしまして、行政課題、それから業務改善、こういったものに取り組む時間を創出するために、開庁時間を45分間短縮することによりまして、引き続き質の高い行政サービスの提供が可能となる体制構築を図りたいと考えております。また、先般策定いたしました5次行革大綱のほうでも持続可能な組織づくり、これをテーマとしております。5次行革では、引き続き2040年問題の対応を進めていくこととしております。皆様御承知のとおり、本市でも生産年齢人口、これが約16%減少するということが予測されておりまして、税収減などが見込まれることから、本市の組織も併せてダウンサイジングをしていく必要があります。将来少ない職員数となりまして、行政サービスの水準、これは維持していく必要があります。そのためには業務改善、合理化、こういったことを進めまして、少ない人数でもサービスの維持が可能となるような体制としていく必要がございます。

冒頭で部長が申し上げましたとおり、本取組は5次行革の一環として実施いたしまして、時間外勤務の削減を図りまして、業務改善や合理化、こういった5次行革に掲げる課題に取り組む時間をつくり出しまして、行政サービスの維持を図るとともに、あわせて、職員のモチベーションの向上、これにもつなげていきたいと考えております。

実施の時期につきましては、11月から試行を始めまして、その後、課題整理をした上で、来年4月から本格実施というふうに考えております。対象施設につきましては、(4)のとおりでございまして、庁舎として使用している施設全てを対象として開始いたします。ただし、米印のほうで示しておりますけれども、庁舎部分以外の、例えばふれあいの里の貸し館部分、公民館、図書館、こういったものは対象外としておりまして、従前どおりの時間で変更ございません。

続きまして、電話対応でございまして、こちらにつきましては、11月以降も当面の間はこれまでどおりの対応を行いまして、今後、開庁時間外の自動音声対応、こういったことについて検討を行ってまいりますけれども、緊急性のあるものにつきましては、これまでどおりの対応は可能となるようにいたします。

続きまして、この取組による効果額の見込みでございまして、窓口職場の時間外勤務の削減効果を見込んでおりまして、年間で約3,300時間、金額ベースでは約640万円の削減効果を見込んでおります。ただし、本取組は削減が目的ではございません。ここに上げております時間と金額は、この取組によりまして創出される人的資源、あるいは時間資源というふうに捉えておりまして、これらの資源を業務改善あるいは行政サービスの向上に向けた取組に充てることを想定をしております。

大きな2番に進めさせていただきまして、現状でございまして、マイナンバーカードの普及に伴いまして、平成28年度から令和6年度の6年間でコンビニ交付のほう、大きく伸びておりまして、全交付数の半分近くを占めておりまして、これにより来庁者数は大幅に減っている状況でございまして。

次ページに進んでいただきますでしょうか。(2)としております。時間帯別の来庁者数でございまして。時間変更に伴う市民の皆様への影響につきましては、窓口業務を中心に行

う15課を対象といたしまして、来庁者数の調査を行っております。その結果、一日の来庁者数は約1,200人、来庁者数の約95%は9時から17時の間に来庁されておられまして、9時以前、それから17時以降の来庁者は約70人、約5%という状況でございました。

続きまして、電子申請の状況でございます。電子申請は令和3年度に、マイナポータルによる手続は令和4年度にスタートしておりますけれども、その後の3年間あるいは4年間で、対象手続数も受付件数も大きく増加となっております。今後も引き続き電子申請につきましては、対象手続を拡大いたしまして、来庁しなくても諸手続が可能となる体制の構築に向けまして、利便性の向上を図ってまいりたいと考えております。

続きまして、大きな3番、市民サービスの利便性の向上に向けた取組でございます。市民の皆様の利便性確保のために繁忙期の臨時開庁、それからウェブサービスの導入等をはじめとしまして、資料に上げさせていただいたような取組をこれまでも進めてきたところでございます。今後は、先ほど申し上げましたように、電子申請の対象手続の拡大に取り組みまして、また、資料の(6)のほうに上げております、窓口業務受付システム、これを本庁舎の1階に導入する方向で検討を進めたいと考えております。このシステムによりまして、番号札の発券、それから来庁予約、こういったことが可能となりますので、これによりまして、さらなる利便性の向上を図りたいと考えております。

加えまして、スマホで諸手続が完結する体制の構築、これにつきましては、これまでも議会にも御報告をさせていただいてるところでございますが、その実現にはやはりデジタルデバイス対策、これは欠かせないと考えております。今後もこれまでの取組を継続しまして、デジタルデバイス対策としてのスマホの講習会等、こういったことを行う予定としております。

最後に、今後のスケジュールでございます。今後は11月の試行に向けまして、様々な媒体を活用いたしまして市民の皆様に御理解いただけるよう、丁寧に周知を図ってまいりたいと考えております。11月以降につきましては、試行によりまして明らかになりました問題点の解消に向けた対応、準備、こういったことを行いまして、来年4月に本格実施というふうに進めていきたいと考えております。デジタル化による利便性の向上につきましては、引き続き取組を進めていく予定としておりまして、今後の窓口サービスの在り方につきましても、継続して検討してまいりたいと考えております。説明は以上です。

○塚田委員長 当局からの説明は終わりました。

委員の皆様からの質疑、意見を求めます。

国頭委員。

○国頭委員 2ページ目の市民サービスの利便性向上に向けた取組で、2番ですね、繁忙期の臨時開庁ということで、年度末から年度当初の転出入が増加する時期に窓口延長及び休日臨時開庁を実施、とありますけれども、この窓口延長というのは、大体どのくらいの時間延長するとか、そういうのは決まってるんですか。想定というのはあるんですか。

○塚田委員長 畠中調査課担当課長補佐。

○畠中調査課行財政調査担当課長補佐 臨時開庁の状況ですけれども、3月31日と4月1日、平日なんですけれども、午後7時まで窓口を延長したところです。また、3月29日と4月5日につきましては、閉庁日なんですけれども、午前9時から午後3時まで臨時

開庁として、窓口を開けて対応をさせていただきました。以上です。

○塚田委員長 国頭委員。

○国頭委員 それで取りあえず対応できた、今年の場合は、ていう感じなんですね。

あと6番、今後実施予定の取組ってということで、窓口業務受付システム、銀行とかであるような番号札の発券とかできるんでしょうか、ちょっと分からないんですけども。来庁予約機能とありますけど、これはアプリですとか、それからホームページ上ですとか、具体的などころまで考えておられますか。

○塚田委員長 泉原調査課長。

○泉原調査課長 窓口受付システムについてのお尋ねでございました。現在の流れとしましては、まずお越しいただいて、並んでいただく、それから御用をお伺いした上で、番号札をお渡しする、というふうな流れでやらせていただいているんですけど、これをおっしゃられたように、銀行であつたりとか、そういったところの窓口と同様に、まず番号札を取っていただいて座って待っていただく、番号をお呼びして御用をお伺いする。こういった流れになるような形で、まず最初に並んでいただくということをやめよう、ということが一つございます。それから予約システムにつきましては、アプリなのかホームページなのか、この辺はまだ決まっていない状況ではございますけれども、いずれにしても、御自宅から、何時何分というようなレベルでできるかどうかもちっと分からないんですけども、何時頃に来るといような予約が取れるような形を目指していきたいなというふうに考えております。以上です。

○塚田委員長 国頭委員。

○国頭委員 分かりました。来庁予約機能っていうのは、何か便利そうで、今万博で予約だけでやってる、当日の人は並ばなくちゃいけない、待たなくちゃいけないというのが弊害にはなってるみたいですけども。よさそうで取れなかったり、急を要した場合には行けないというときもありますんで、その辺はいろいろ検討いただきたいなと思っております。いずれにしても、45分間、前後で開かないということですので、基本的には時間としてのサービスは狭くなるということであると思いますんで、実際のところ、9時にざっと来られるということが、順次11月から試行錯誤されると思いますけども、その辺をいろいろ対応を検討いただきたいな、準備していただきたいなと思っております。

ちなみに、県内ではこういったことをされる自治体は、先例というのはあるんですか。米子市が先例になるんですか。

○塚田委員長 泉原調査課長。

○泉原調査課長 先例はというお尋ねでございました。県内ではまだ市のレベルでは実施してるところはございません。ただ町村レベルですと、江府町が既に始めておられます。市レベルでいいますと、鳥取県内ではございませんけど、安来のほうで、うちでいうところの市民課窓口、それから税務関係窓口のほう今年の1月からスタートしておられます。以上です。

○国頭委員 分かりました。

○塚田委員長 よろしいですか。

○国頭委員 はい。

○塚田委員長 ほかがございますか。

矢田貝委員。

○矢田貝委員 4点ほどお願いします。開庁が9時になるというイメージなんですけれども、庁舎に入る入り口って市民の方々から3方向ございますけれども、3方向そのもののドアが開くのが9時、というイメージでよろしいのでしょうか。

○塚田委員長 泉原調査課長。

○泉原調査課長 実際のイメージということでございます。ちょっとこれもまだ検討はこれからというところではございますけれども、銀行さんのようにシャッターが9時にならないと開かない、こういったことではなくて、例えば9時前に並ばれるお客さんも当然あるかと思います。夏場であつたりとか雪が降ってる状況とか、こういったことも当然想定はされますので、具体的な時間まではお示しできませんけれども、ある程度余裕を持ったところで玄関を開けさせていただくとか、そういったことを考えていきたいというふうに思っております。以上です。

○塚田委員長 矢田貝委員。

○矢田貝委員 私もそのとおりだろうと思います。受付の業務としては9時かもしれませんけれども、開庁、入館できる時間がそうではないほうがいいだろう、と思います。様々な気候の状況であるとか、いろんな交通手段で来られる方等もありますので、そのような御配慮をいただきたいというふうに思います。

それから、説明の最後、今後のスケジュールのところなんですけれども、様々な媒体による市民の周知について、どのような方法をお考えなのか。聞き漏らしてたかもしれませんけれども、再度お願いします。

○塚田委員長 泉原調査課長。

○泉原調査課長 市民の皆様への周知ということでございました。まず、市報を使いまして周知するというのが基本だと思っております。ただ、これも一月だけではなくて、複数月にわたってやっていきたいというふうに考えておりますのがまず1つ、それ以外にもSNSの活用であつたりとか、FM放送とか、そういったものも含めて、いろんな手段を使ってやっていくんですけれども、一つやりたいといいますが、必ずこれをやりたいと思っておりますのが、全戸回覧をしたいと思っております。こういった形で漏れなく伝わるような形で進めていきたいというふうに考えております。以上です。

○塚田委員長 矢田貝委員。

○矢田貝委員 先ほどの質問で、庁内に入る時間がついていうところもうまくイメージができてないということなんですけれども、説明のときには、ある程度不安がないようにする必要がありますんじゃないかと思います。私たち議員に対しての、職員の側の持続可能な市民サービスが維持向上しつつも、モチベーションを保ち、継続する行政サービスを、という趣旨というのは分かりますけれども、それでは、市民の皆様はその角度で説明していくのかというと、なかなかそれだけでは理解していただけないところがありますので、丁寧な広報の仕方を求めているかと思っております。

次に、11月の段階で試行において課題が起こったところを整理されるというふうにありますけれども、どのような方法で整理されていくのか、どのような御準備をされているのか伺います。

○塚田委員長 泉原調査課長。

○泉原調査課長 試行に伴いましての課題整理ということによろしいですかね。実際のところ、特に電話関係が大きいんじゃないかなって個人的には思っております。あとは、先ほど御指摘いただきましたような、開ける時間と窓口の実際の時間の乖離、これについての問題なんかも当然出てくるんだろうと思っております。ある程度試行期間を経た後で、そういった課題抽出をきちっとした上で、どういうやり方が一番いいのかということについては考えてまいりたい、その上で4月を迎えたいと考えております。以上です。

○塚田委員長 矢田貝委員。

○矢田貝委員 それらをどのように議会において御説明される予定なのかというところをもう一度。再度聞きますが。

その1個上の今後の実施予定の取組の、先ほどから話があります、窓口業務受付システムも11月頃を予定されているということです。あわせて、そのあたりをどのように議会に御報告いただけるのか、スケジュール感を伺いたいと思います。

○塚田委員長 泉原調査課長。

○泉原調査課長 まず受付システムにつきましては、6月の議会で上程させていただく予定としております。そちらで御説明及び御審議を賜りたいというふうに思っております。

それから、11月以降の課題整理につきましては、その内容によりまして、またどういった形がいいのかということを考えてまいりたいというふうに思っております。以上です。

○塚田委員長 矢田貝委員。

○矢田貝委員 分かりました。丁寧な説明をお願いしたいというふうに思います。よろしく願いいたします。

○塚田委員長 ほかがございますか。

土光委員。

○土光委員 資料の1ページの説明で(3)の実施時期で、11月からは全ての庁舎での試行実施、4月から本格実施。試行実施も全ての庁舎でやるんですね。これ、市民から見ると、何か違いがありますか。

○塚田委員長 泉原調査課長。

○泉原調査課長 試行実施と本格実施に違いがないのではないかなというようなことによろしいでしょうか。今、るる説明させていただいたとおりで、これも県内でも初めての取組ということもございまして、実際11月に取組をしてみないと、どういった課題が出てくるか分からないということがございます。これを本庁舎だけでやるってということも実は考えたこともございましたけれども、実際はそれぞれの庁舎で、来られるお客様は全然異なっておりますし、やはり一遍に一括で実施させていただいた上で、課題抽出といいますか、そういったことの確認をしていかなきゃいけないだろうということも考えておまして、今回、11月に一括で全ての庁舎について適用させていただくということで考えております。以上です。

○塚田委員長 土光委員。

○土光委員 それは分かります。実施する側でやってみていろんな課題抽出していく、そういう意味の試行実施だというのは分かります。でも、市民から見ると、開庁時間が変わるわけですね。これは11月から全ての庁舎でそういうふうに運営されるわけですね。だから、市民から見ると、事実上、この開庁時間の変更というのはもう11月から始まる

というふうに見える、受け止められると思うのですが、そうじゃないですか。それを前提に、周知をやっぱりしていかないと駄目かなと思ったんですが。

○塚田委員長 泉原調査課長。

○泉原調査課長 実質的に11月本格実施というふうに捉えられるんじゃないかというようなことでよろしかったでしょうか。確かにおっしゃるとおりだとは思っております。ですので、お示しの仕方であったりとか周知の仕方についても、その辺は考えていきたいというふうに考えております。

○塚田委員長 土光委員。

○土光委員 それから、これは私が知らないからということで説明いただきたいのですが、5番の電話対応に関して、緊急性があるものについては従来どおりの対応。これ、今の対応状況だと思いますが、今電話で、例えば対応時間外のときに緊急性があるものは、具体的にどういう対応をしているということになりますか。ちょっと説明いただければと思います。

○塚田委員長 泉原調査課長。

○泉原調査課長 時間外、職員がもう残っていないような時間帯にお電話をいただきました場合、宿直のほうにまず電話がつながるようになります。宿直は担当課長補佐以上の携帯電話番号を把握しておりますので、その内容によりまして、必要性などにも応じまして、担当課長補佐あるいは課長のほうに連絡をする、こういった対応をさせていただいてるところです。

○塚田委員長 土光委員。

○土光委員 分かりました。それから2ページで、3番の市民サービスの利便性の向上に向けた取組の中の4番、Webサービス（主なもの）、この中でAIチャットボットに関してお聞きしたいのですが、まず、いつから始まったのか、それから利用状況は実際どんな感じですか。市民からの対応、反応。

○塚田委員長 畠中調査課担当課長補佐。

○畠中調査課担当課長補佐 AIチャットボットの利用状況等についてですけれども、まず、このサービスの開始時期につきましては、令和2年の11月からスタートしたというところです。利用実績ですけれども、5年度の実績になるんですが、件数としましては2万4,924件という状況になっています。以上です。

○塚田委員長 土光委員。

○土光委員 市民からの講評というか、評判がいいですか。

○塚田委員長 泉原調査課長。

○泉原調査課長 所管のほうで情報政策課でございまして、生の声というのは、私ども承知はしておりません。ただ、AIチャットボットにつきましては、定期的に内容の更新等もしておりまして、特に市民の方がよく質問されますといいますか、検索されるようなことを中心に更新をかけておりますので、そういった意味では、需要にお応えできているのではないかなと思っております。以上です。

○塚田委員長 土光委員。

○土光委員 仕組みなんですけど、市民からいわゆるFAQ、よく出される質問を想定して、その想定問答をだんだんだんだん蓄積して答える、そういう仕組み。例えば情報源は米

子市のホームページの中の情報をうまいこと拾って回答をしてみると、そういうふうと考えていいんですか。

○塚田委員長 泉原調査課長。

○泉原調査課長 現在、私どもが使っておりますA Iチャットボットにつきましては、そういったホームページの情報を全部網羅して拾ってるものではございませんで、原課のほうで修正作業が必要なものとなっておりまして、定期的にメンテナンスを行っているというところでございます。

○土光委員 何のほうで。聞こえない。

○泉原調査課長 原課ですね。それぞれの事務の所管課のほうで定期的に更新を行っております。以上です。

○塚田委員長 土光委員。

○土光委員 直接の所管ではないということなので、ちょっと気がついたことをお伝えしますと、私、試しにやってみたんです、このA Iチャットボット。例えば公民館の予約状況を知りたいというふうにしたら、全然使えない。それを知られるような回答は出てこない。始まったのは令和2年、今から4年ぐらい前か、この間って、いわゆる生成A Iとかもすごく発達して、だから普通に検索して、普通のG o o g l eとか何かで、米子市の公民館の予約状況を教えてくださいと入れれば非常に分かりやすく回答が出るんです。だから、ちょっとこれ不十分かなと思う。それ以外は試してはないんですが、この際もう一回、これもいろんな発展というか、技術革新の成果というかを生かした形で、もう一回捉え直してもいいのではないかなと思ったので、お伝えをしておきます。

○塚田委員長 ほかございませんか。

今城委員。

○今城委員 何点かありますので、教えていただきたいと思います。まず、1ページ目、先ほどの対象施設っていうところ。全庁だからという意味で、そこは分かるんですね。ただ、書いてある中の米印になっているところで、市民の皆様の直接サービスが必要だっていうところに関しては、対象外にします、現状の時間帯にします、ていう感じに受け止めるんですけれども。ふれあいの里の中にある総合相談支援センターも、対象の施設として入れるとすると、相談業務というのが、時間帯が今でも短いなと思うところが短くなってくる、ということについての対応は、どのようにお考えなのかなって。相談業務は、この米印の中に入ってくるのではないかなと思うんですけど。ふれあいの里の貸し部屋は対象外になるんだけど、そのサービスを提供するための受皿となるとところが対象外になることについての考え方や、対応策についてはどういうふうにお考えなのかを一つ教えてください。

○塚田委員長 藤岡総務部長。

○藤岡総務部長 御提案の趣旨としましては、お困りの方、日中に手続きが難しい方への配慮も含めた市民サービス、市民の利便性向上策をどう考えるのかという御指摘だと考えております。御懸念、ごもっともだと考えております。今回まず、一番最初に冒頭で申し上げましたが、限られた人的あるいは財政的な資源の中で、どう業務を持続可能で持っていくかというところからのスタートだ、こちらについては御理解いただいているものだと思います。その上でですけど、市民の利便性の確保をどう最小限に、不便だと思われる方

を最小限にしていくかという、その工夫や仕組みの見直しというのは非常に重要と考えているところです。具体的にはですけど、課長のほうから申し上げました、まずはオンラインの申請や予約制の導入などで、相談対応の事前受付制度ですとか、利用をされる方の状況に応じた柔軟な選択肢を増やすということで対応していきたいと思います。また、えしこにあるいは公民館など、市民の皆様に身近な、地域での相談体制というのは、これは重要だと考えておりますので、こちらにつきましてはどういう形がいいのか、現在も検討を進めておりますけれど、引き続き検討を進めていく課題だと認識しております。以上でございます。

○塚田委員長 今城委員。

○今城委員 分かりました、しっかりとそこら辺を検討していただいて。将来的に市の人口も少なくなるけども、市役所の職員の人員も確保できていかないっていう、そういう体制がもう目の前に来ているというところを踏まえて、だからこそDXを使うことによって、利便性とサービスの向上をさせることと、人を少なくとも確保ができるっていうことをやっていくってというのは、第5次の行革の中で大きなテーマだって私も勉強し直して、そういうふうに思いましたので、そこはそれでいいと思うんですけど。これまでは空いた人員を人でなければならぬものとするっていう言い方をしてきたんですけど、空いた人員をそこにするっていうことはもちろんそうかもしれないけれども、それが別にどうしても必要であったりとか不安であったりとか、それから相談であったりとか緊急であったりとかっていうことに対しての対応を、よろずという言い方をするのが本当に正しいかどうか分からないんですけど、よろず相談も含めてのことを今後やっていかないといけないですよっていうのは、これまでもずっと言ってきたところで、そこについて、部長は検討中ですよっておっしゃってくださったんですけども、早急に手だてをしていただいた上で、この形を進んでいくってことが私は大事だなっていうふうに思うんです。でないと、開庁時間を短くすることによって、できた時間を様々な業務に充てていくってことや、職員のスキルのアップに使うとか、そういうのはすごい大事なことだと思っているんですけど、そちら側がアップしたとして、実際に困っている人たちの困り感はある程度変わってない、相談できなくなっちゃった、みたいな話になるのは、これは本末転倒だなっていうふうにいつも思っている。進めるのだったら同時進行に検討してください、っていうのが一つ、私のお願い。

あともう一つ、それに伴ってですけど、5番目の電話対応のところなんですけれども。電話対応で、将来的には開庁時間外は自動音声対応っていうことになる。言ってみれば、夕方5時から翌朝の9時までは自動音声なんですよね、っていう。その時間帯にどうしても必要があって電話をするときに、受けたところは機械だから、どうするんですか緊急だったらっていう話が、ちょっと見えにくいですよ。当分の間は勤務時間と同じなので今と変わらないっていう対応になると思うんですけども、自動音声になっていくっていうことを考えると、そこにかけて、自動音声で、今閉まっています、だけとか、緊急の場合はこうです、とかだけを言われるのか。それとも、もう一度かけ直してください、緊急だったらここの番号に、みたいなことなのか、その辺とかもよく分かるように、今じゃないかもしれませんが。11月にスタートをし、来年の4月から本格実施っていうことだとしたら、そこまでにはその形を見せてもらいたいと思います。そうしないと、何度も何度

も、あそこに向け直し、あそこに向け直し、結局たらい回しなん、って。そういう形にならないものを目指してもらいたいなあって思うので、そこら辺のシステムチックなところは教えていただきたいです。今言えることはきっとないと思うので。ですよ。だったらもうちゃんと書いてあると思うので。なのでその辺は今後、きちっと示していただきたいというふうに、これは要望というか、ぜひお願いします。

もう一つお聞きしたいのは、全戸回覧で周知をされるっていうふうにおっしゃってたんですけど、全戸回覧ってどういう形でされるんですか。

○塚田委員長 泉原調査課長。

○泉原調査課長 全戸回覧の方法についてのお尋ねでございました。時期のほうはまだはっきりとは確定しておりませんが、7月中に予定しております自治連の会長さんの会がございまして。そちらでこの話を……。失礼しました。7月に予定しております会で御説明をさせていただいた上で、秘書広報課から市報の配布をしております中にお知らせの文書を同封させていただいた上で、各自治会内で回覧をしていただく。回覧の中に入れていただいて、それを見ていただくようなことを考えております。以上です。

○塚田委員長 今城委員。

○今城委員 あのね、半分には届かないですよ。意味分かりますよね。すごい画期的に全戸回覧をやりたいんですっておっしゃるけれども、実際は自治連とかで手の届く範囲ってというのは、自治会に入ってる半分のところだけですよ。全戸の中の半分だけですよ。でも、市で行われてるサービスを、もちろんマイナンバーカードを使ってっていうことはあるんですけど、それ以外の様々なサービスを使うのは全市民であり、全戸の皆さんですよ、全世帯の皆さんですよ。でも、今おっしゃってるやり方をするんだったら、半分には届きませんよっていうことなので。様々な媒体っていうふうにおっしゃっていますけれども、画期的に全戸しますっていうような言い方をしても、半分には届かない。あとの半分のところにはどうしますかっていう。考えてますか。

○塚田委員長 泉原調査課長。

○泉原調査課長 検討段階でございまして、御説明しなかったんですけども、新聞折り込み、こういったことも併せてやりたいというふうに思っております。また、市で業務連携をしておりますウェブメディアもございまして、とにかく米子市が持っております宣伝するための装置をできる限り使って、周知を図りたいというふうに考えております。

○塚田委員長 今城委員。

○今城委員 分かりました。よく分かってらっしゃる上で今あえて言いましたけども。要するに、半分には届かないようなやり方で頑張ってますとか言われたとしても、市民の代表の我々は納得できませんよっていう。もっとちゃんとした形のものを示して初めて委員会に報告するべき内容だと思いますよ。まだ検討してるんですけど、いや、もう5月から始めるんでしょうって。今5月なんだけども。全てにおいて、やり方とか考え方とか、そういうことがきちんと整ってないけどやらせてください、やりますよ、みたいなのをすごく感じますよ。駄目だって言ってるわけじゃありません。きちっとした形になったものを8月とか9月じゃないと出せません、とか言われても困るんだけど、そこら辺のところをしっかりと組み立てるっていうことが、今できていませんから時間下さいって、おっしゃってるのはすごく分かるんですけど。もう少し担当課も含めて、全庁でこういうこ

とをやるんだったらどういうふうにするのかっていうことは、常に組み立てた形っていうのを考えてもらった上で示してもらいたい。聞けば聞くほど、大丈夫？みたいな感じになる示し方っていうのが正しいと私は思ってなくて。ただ、全て出来上がりました、って言って、来月からしますから、みたいに言われるのも正しくないと思うので。いつものように、きちっと分かった範囲でお示しくださってるのはとてもありがたいことだと思いますけども。懸念がたくさんある状態のことを答えられない、これからやります、っていうのは、考え方として少し検討していただかねばならないだろうというふうに私は感じるということです。それと同時に、先ほど申し上げましたサービスの向上、相談業務とかについては、今も足りてないと思うところがいっぱいあって。ここについてはもう検討しますって言うてくださってるので、希望をしますけれども。その辺も形としてどうしたいのかっていうところもちゃんと示していただくっていうことが大事と思うし、示していただいたものについても、我々の考え方、市民と一番接しているところの考え方は、きちっとやり取りをするのが委員会でやる意味だと思うので、しっかりとその辺も聞いていただくということを含めて、試行的にやっていった上で目指していくもの、っていうのはとてもよく分かるところなので、しっかり取組を進めていただきたいなというふうに思いますので、そこはよろしくお願いします。

○塚田委員長 ほかがございますか。

大下委員。

○大下委員 お伺いします。時間帯別の来庁者数なんですけど、8時半から9時と17時から17時15分までが5%ってあるんですけど、それ以外の時間帯は、どの時間帯が混むとかっていうのはあるんでしょうか。

○塚田委員長 畠中調査課担当課長補佐。

○畠中調査課行財政調査担当課長補佐 時間帯別で混む時間帯っていうことなんですけれども、調査の段階で、8時半から9時まででどれぐらいの人数なのか、9時から17時までで何人なのか、17時から17時15分で何人なのか、という仕方にとどまってまして。時間ごとに何人来られて、どこが一番ピークなのかっていうところは、申し訳ありませんが把握はしていない、以上です。

○塚田委員長 大下委員。

○大下委員 というのが、たかだか5%って思われるかもしれないですけど、多分その方が9時に回ってくると思うんですね。9時以降に来られる、そうするとその分だけ、増えてしまうっていう業務も多分多くなると思うんですけど。それで、例えば来庁予約に関してもそうなんですけど、今の混み状況とか、そういったものも確認はできるんでしょうか。

○塚田委員長 泉原調査課長。

○泉原調査課長 混雑状況の確認ができるかというお尋ねでございました。受付支援システムのほう、検討段階でございまして、実際にどういったものが入るかということはまだ決まってはおりませんが、候補としておりますシステムの中には、そういった混雑状況を把握できる、自宅にいながらもそういう確認ができる、というシステムもあるように聞いておりますので。実際にそれが実装されるかどうかっていうのはお答えしづらいところはあるんですけども、そういった機能は存在してるというところがございます。

○塚田委員長 大下委員。

○大下委員 ありがとうございます。というのが、やっぱり自分たちも病院とかに行くときに、どっちかという、混む時間を避けたいっていうのがあります。そういった状況、どういった時間が一番多いのかっていうのを、あらかじめゆっくり、例えば相談乗りたいっていう方もおられれば、すぐに用事を済ませてしまいたいっていう方もおられます。その時間の分析もちゃんとしていただきますよう要望いたします。

○塚田委員長 ほかがございませんか。

〔「なし」と声あり〕

○塚田委員長 ないようですので、総務部からの報告を終わります。

以上で総務政策委員会を閉会いたします。

午前 11 時 14 分 閉会

米子市議会委員会条例第 29 条第 1 項の規定により署名する。

総務政策委員長 塚 田 佳 充