

○委員長（鈴木たけし君） 次に、錦織委員。

○委員（錦織淳二君） 証明書の自動交付機について質問させていただきます。

平成24年度の証明書自動交付機に係る経費の予算が、1億1,188万8,000円計上してあります。証明書自動交付機は、平成17年10月1日から、芝地区総合支所に2台、各総合支所と台場分室に1台ずつ、平成18年11月15日から品川駅公共駐車場地下1階に1台、平成19年11月1日から青山いきいきプラザに1台、平成20年10月1日から白金台いきいきプラザに1台の計10台が設置され、利用できる時間が平日は午前8時30分から午後9時まで。土日祝日と青山、白金台両いきいきプラザを除く年末、12月29日から31日は午前9時から午後5時までとなっております。

利用できる証明書は、住民票、印鑑登録証明書、港区に本籍がある戸籍証明、外国人登録原票記載事項証明書の4種で、手数料は、窓口の交付手数料より50円安くなっております。安い上に待ち時間がほとんどないので、非常に好評だそうです。

総務省自治行政局住民制度課による平成21年度の自動交付機交付率によると、住民票は港区が51.67%で、全国2位となっています。ちなみに、1位は和歌山県の橋本市で54.69%です。3位が京都府精華町で50.87%、4位が杉並区で43.44%です。また、印鑑登録証明書は港区が72.68%で9位となっており、1位は新潟県の魚沼市の86.23%、2位が豊島区の85.3%、3位が住民票で1位だった和歌山県橋本市の81.29%です。

なお、同じく平成21年度における港区内の証明書自動交付機の損益比較をしてみると、発行手数料が4,590万9,000円で、交付機のリース料、保守料、ブースの経費が6,272万2,000円で経費の方が1,681万3,000円多くなっていますが、時間外勤務の人件費、これは、平均超勤単価掛ける平常時の稼働時間34時間掛ける50週で計算してありますけれども、時間外勤務の人件費が5,042万円を差し引くと、3,360万7,000円の交付機設置効果が出ています。つきましては、窓口より自動交換機での交付率が高く、時間外勤務削減効果も出ていることは、窓口業務担当者の人員削減が可能であり、最もそのための自動交付機の設置なので、当然人員削減がされていると思いますが、その点はいかがでしょうか、お答えください。

○赤坂地区総合支所区民課長（新井樹夫君） 区では、平成17年10月以降、順次、区有施設等に証明書自動交付機を設置し、証明書発行に係る人件費の縮減と区民サービスの拡充に努めてまいりました。一方で、窓口のワンストップサービスの充実と、区民ニーズの高度化、多様化に伴い増加する新たな行政需要に対して、弾力的かつ的確に対応していくために、各総合支所の窓口業務に新たに必要とされる人員を再配置し、区民サービスの向上に努めてまいりました。今後も、執行体制の効率化を図り、簡素で効率的な組織づくりを目指してまいります。

○委員（錦織淳二君） ありがとうございます。人員削減を聞いたのですけれども、ということは、せっかく経費をかけて自動交換機を導入されたにもかかわらず、人員削減はほとんどさ

れていなかったということになり、逆に、窓口業務の1人当たりの仕事量は減っただけの話になってしまうではありませんか。現在の区の財政がどのようになっているのか十分におわかりかと思しますので、まずは人件費の削減を第一にお考えいただきたいと思います。

ところで、各証明書交付申込書を記入するときに、記入する場所に、セントラルエンジニアリング社から派遣された女性の案内係が、芝地区総合支所に1名から4名、その他の各総合支所に1名いらっしゃいますが、記載方法はわかりやすく掲示してありますし、どうしてもわからなければ窓口に聞けばよいということなので、人件費のむだなような気がしますし、いかがでしょうか。また、女性案内係の方の人件費は年間で幾らかかっているのでしょうか、お答えください。

○赤坂地区総合支所区民課長（新井樹夫君） 初めに、案内係、いわゆるフローマネジャーの人件費でございます。民間事業費への委託となっておりますが、委託料は平成23年度5総合支所合計で約2,800万円でございます。

次に、フローマネジャーの必要性でございます。フローマネジャーは、来庁者の要望を伺って窓口サービスに関する案内や申請書の記載を支援するなどの役割を担っております。お客様に積極的に声かけをするなど、来庁者の窓口案内を充実するために配置した要員でございます。

区では平成18年度から民間委託により順次各総合支所にフローマネジャーを配置してまいりましたが、区民の皆さんからは、親切な対応で気持ちよく手続ができた、手続が迅速になったなどのお言葉をいただくなど好評を得ております。

今後もわかりやすく親しみやすい窓口の運営に努め、さらなる区民サービスの向上を目指し、フローマネジャーの語学力の向上など業務の改善に取り組んでまいります。

○委員（錦織淳二君） ありがとうございます。何だかまるで銀行と同じようでございますが、窓口があれば自動交付機もあり、銀行ではATM機ですけれども、案内係の方も親切でいらっしゃいます。確かに、サービスをすればするほど区民の方が喜ばれるのは当たり前でございますが、その分、区民の方々の税金がどんどん出ていくわけでございます。区民の皆様へのサービスというより、2,800万円もかけて窓口業務の方々が楽をしているというのが本音のように思えてしょうがないですけれども、事実、窓口業務が楽になった旨のお話をお聞きしたこともございます。どうしても必要な場合は、混雑する時間帯だけに1名だけ配置するとか、そういったことで十分間に合うのではないのでしょうか。

さて、現在、証明書自動交付機導入区は、港区、中央区、新宿区、文京区、台東区、江東区、渋谷区、世田谷区、杉並区、豊島区、荒川区、板橋区、練馬区、江戸川区の14区ですが、既にコンビニ交付導入区がありまして、渋谷区、葛飾区、荒川区、中野区の4区で、2012年2月1日現在で、学校の43団体がコンビニ交付機の導入に至っています。コンビニ交付サービスは、地方公共団体が設置する証明書交付サービス協議会により運営され、同協議会が作成した証明書交付サ

ービス仕様書の中には、契約手順からサービスの詳細、システム要件、セキュリティー対策、障害対応、保守、費用負担、交付手数料の精算などが細かく定められており、また、A4普通紙での証明交付にあたり改ざん防止対策として、紙文書の暗号化技術が採用されているので安心できる環境が整っているようです。

港区は六本木をはじめ、夜間働いている人も多く、おそらく夜間働いているの方が、港区在住者の割合が多いのではないかと思いますのですが、しかしながら、役所のサービスはあくまでも昼間人口の方が対象となっており、在住者の方がサービスを受けられないという逆転現象が起きています。つきましては、コンビニの交付機を導入すれば、昼間、夜間の勤務地に限らず、国内における出張先、旅行先にあたる全国1万2,600店舗、港区内には66店舗ありますセブンイレブンで住民票、印鑑登録証明書、戸籍証明、区民税・都民税の課税（非課税）証明書の交付サービスが受けられますし、福祉券の交付もできるようになれば、区役所までの移動が大変な障害者の立場に立ったサービスもできます。

また、コンビニ交付は民間のインフラを利用することができるため、人件費、設備費等が抑制された低コストで市民の利便性を高めるサービスが実現できます。例えば、市川市では、窓口受付の50%をコンビニ交付に転換すると、これにより人件費、運用費など窓口受付業務のコストを40%削減可能という試算が出ており、当市の利用状況を見ると、休日、早朝、夜間での利用が65%もあり、市外からの利用者が19%あるので、より生活スタイルに密着したサービスであることがわかっています。

例えば、米国における行政は、あくまでも住民の立場に立った視点でサービスを提供するので、役所のサービスだけではなく、銀行、郵便局においても、大きなスーパーやショッピングセンターの中に場所を設けてサービスしています。日本の場合は、どうしても親方日の丸意識が抜けず、行政側の視点に合わせたやり方をし続けてきましたが、これからの社会においては、住民の視点に合わせたサービスをしなければならないと思っています。

また、現在のコンビニ交付サービスは、早朝6時30分から夜間23時までで、年末年始を除く毎日利用可能ですが、将来的には、24時間サービスまで広げることができるなら、区民に対してこれ以上のサービスはないのではないのでしょうか。

つきましては、区はコンビニ交付サービスへの切りかえをどのようにお考えでしょうか。また、コンビニ交付サービスと証明書自動交付機における、かかる経費の違いはおわかりになりますでしょうか、お答えください。

○赤坂地区総合支所区民課長（新井樹夫君） まず初めに、コンビニエンスストアでの証明書交付、いわゆるコンビニ交付と自動交付機の経費の比較でございます。区では、コンビニ交付に係る経費の試算を行っておりませんが、コンビニを推進している財団法人地方自治センターの資

料によれば、コンビニ交付による証明書1枚当たりの経費は、自動交付機より低額であるとの試算もございます。

次に、コンビニ交付への切りかえでございます。確かに、コンビニ交付には利用時間や交付場所の拡大などの利点がございます。さらに、本年1月からは、交付できる証明書の種類も拡大し、今まで交付できなかった戸籍証明書や各種税証明書についても対応できるようになっております。

しかし、一方で、区独自の自動交付機カードは、交付手数料が無料であるのに対し、コンビニ交付は、住民基本台帳カードを使用するため500円の手数料がかかることなど、利用者にとっては負担増となる側面もございます。

さらに、現在、コンビニ交付に対応できる事業社が国内1社に限られており、価格競争や選択の自由がないこと、7月から外国人住民も住民票等の交付対象になるにもかかわらず、コンビニの端末には外国語でのガイド表示がないことなど課題もございます。

したがいまして、コンビニ交付につきましては、他区における実施の効果等を見定めるなど今後の研究課題とさせていただきます。

○委員（錦織淳二君） ありがとうございます。確かに、外国人登録法が廃止され、7月9日から外国人の方も日本人と同様に住民登録ができるようになりますので、英語ガイド表示がない場合は、外国人にとっては不便かもしれませんが、時代の流れからすれば近いうちに英語ガイド表示もコンビニ交付機にもできるかと思います。それよりも、ほとんどの利用者は日本人です。

実は、きのう、平成21年にコンビニ交付機を導入した渋谷区から、主な費用として、初期コストが1,900万円、ランニングコストが年間6,070万円、委託料が1万120円である旨の連絡が入りました。港区の証明書の自動交付機は、年間1億1,188万8,000円もかかりますし、利用者は高齢者、障害者、病気の方、客商売で仕事場を離れることが困難な方などもいらっしゃいますが、港区に10台しかなく、行く時間もかかれば、交通費もかかり、利用できる時間も限られていますし、大雨、強風、雪など天気の良い日もありません。また、残念ながら、まだ区民税・都民税の課税（非課税）証明書の取り扱いがありません。その点、コンビニ交付機は、全国1万2,600店舗、港区内でいうと66店舗のセブンイレブンで住民票、印鑑登録証明書、港区に本籍がある戸籍証明、区民税・都民税の課税（非課税）証明書の交付が受けられますし、近所でも勤務先の近くでも出張先でもどこでも利用できます。そして、何よりも、人件費、運用費、窓口受付業務のコスト削減ができます。ここまでの条件がそろえば、早急に導入するしかないと思いますがいかがでしょうか、お答えください。

○赤坂地区総合支所区民課長（新井樹夫君） 先ほども申し上げましたとおり、まだ幾つか課題もございますので、今回の委員のご意見を十分に踏まえながら、今後の早急に取り組むべき研究課題とさせていただきます。

○委員（錦織淳二君） ありがとうございます。住民サービス及び経費削減の点からも、ぜひコンビニ交付機が利用できるように、前向きにご検討をお願いいたします。

次に、社団法人港区シルバー人材センターとの業務委託契約についてお伺いいたします。同センターは、高齢者雇用促進のためという目的で、区から推薦業者として指定されております。昨日、会議費で港区議会だよりの配布ルートについて質問させていただきましたが、3月1日に、港区シルバー人材センターにお伺いし、配布の現状をお聞きしましたので、一例としてお話しいたします。

今年度は、臨時号を含めて年5回発行の港区議会だよりをJRの2駅、東京メトロの7駅、ゆりかもめの5駅及び公衆浴場の6カ所にも置いているのですが、その配送依頼を同センターに発注しており、駅の担当者は2名で、契約金額は12万880円、公衆浴場の担当者は4名で、契約金額が9万660円で、皆様、元町会長等の顔役の方々のご契約の上、運搬されているそうです。運搬方法としては、各駅への配送は、同センターからの最寄り駅から電車を乗り継いで50部ずつ搬入され、公衆浴場は、徒歩または自転車で100部ずつ搬入されており、時給は行きが1,500円、帰りが1,000円になっております。違いを聞いたら、行きは荷物が重いので500円高くしているということでした。

ちなみに、同センターの心配事は、皆様ご高齢者なので、配送中に転んだり、病気で倒れられたりすることだそうです、今まではそのような事故はなかったとお聞きしております。

なお、前号の残部数を回収する委託契約になっているようですが、一定期間がたてば、先方の方でほかのものとローテーションで勝手に差しかえられてしまいますので、残部数の回収が減少にならないような状況になっているともお聞きいたしました。

では、本題に入りますが、同センターの業者の推薦目的が、高齢者雇用促進推薦のためとなっておりますが、ご担当されているのは、元町会長等の顔役の方々ということです。ということは、皆様、既に年金受給者で、顔役の方となれば、ある程度は生活に余裕がある方が多いので、本来の高齢者雇用促進のためという目的から外れてしまいますし、皆様が高齢なので、配達中の心配があること自体が問題なのではないのでしょうか。

また、どうして、地元の顔役の方々と契約していらっしゃるのかお聞きしたところ、このような単発的な求人は、同センターでも応募者がほとんど出てこないそうです。手を挙げる登録者がいないそうです。逆に、こういった顔役の方々に、同センターの方からお願いをされているような実態も話されておりました。ということは、同センターにこういった業務を依頼するのがふさわしくないということになりますが、いかがお考えでしょうか。お答えください。

○契約管財課長（佐藤博史君） シルバー人材センターとの契約は、地方自治法施行令第167条の2の改正を受け、働く意欲のある高齢者や障害者の就業機会の拡大を図るために、契約事務

規則の一部を改正し、競争になじまないシルバー人材センターや障害者団体と随意契約をすることができる政策目的随意契約として実施しております。政策目的随意契約は、高齢者に適した業務を優先的に発注するものでございまして、委託する業務内容は、施設の管理、封入封緘、配布物の各戸配布など、シルバー人材センターで取り扱う仕事の例の一覧を示しまして、それぞれの課にふさわしい業務があれば、優先的に発注するよう、全庁的に周知しております。

委員が言われますような状況につきましては、シルバー人材センターにも実情を確認した上で、適切に対応してまいります。

○委員（錦織淳二君） ありがとうございます。では、現在、シルバー人材センターとはどのような委託契約があり、かつ今年度の契約金額及び平成24年度の予算として計上された金額は幾らになるでしょうか。おわかりになる範囲内でお答えください。

○契約管財課長（佐藤博史君） 本契約の例といたしましては、健診の封入封緘業務委託、親子ふれあい広場や児童館等の週末施設開放業務委託、区設掲示板管理業務委託、本庁舎駐車場管理業務委託、地域情報誌配布委託などございます。本契約、各課契約合わせますと、平成23年度ですが、これは12月までの数値となりますけれども、105件、金額に換算しますと、約2億5,000万円ということになります。

なお、平成24年度予算につきましては、予算の段階でシルバー人材センターに発注することが決定しているものではないため、契約金額は不明でございます。

○委員（錦織淳二君） ありがとうございます。特定の企業に、途中経過での計算が2億5,000万円もしたということは、区政の適切な判断ではありません。2億5,000万円を広く区民に血液として流し、循環させて、税収として再び区の歳入に戻る効率的な政策を再度検討すべきだと思います。血液の循環のポンプを果たすのが行政の仕事です。港区シルバー人材センターだけに2億5,000万円ももうからせるのは、地方自治体のやることではないと思います。ましてや、同センターのトップの方は、元区の職員の方とお聞きしております。ほかに何人いらっしゃるのかお聞きしていませんけれども、天下り先と見られても仕方のないことでございます。

港区議会だよりの配布業務委託契約はほんの一例かもしれませんが、ほかの委託契約内容についても似たような問題が少なからずあるのではないかと考えています。もしかすると、中にはびったりの委託契約があるかもしれませんが、今一度、契約内容を精査され、むだのない予算の使い方をお願いいたします。

今や、雇用が困難なのは高齢者だけではありません。広報誌の配送業務のような単発的な仕事は、障害をお持ちの方には喜ばれるかもしれませんが、若いの方が仕事中的リスクはないのでよろしいのではないのでしょうか。また、経費を使うことを考える前に、それぞれの仕事におけるボランティアを広く募集されるようなお考えはないのでしょうか、お答えください。

○契約管財課長（佐藤博史君） 区の契約は、公正性とあわせ、経済性の原則を維持することが重要で、競争性の確保が原則です。政策目的随意契約は、地方自治法施行令第167条の2の改正を受け、区において、競争になじまないシルバー人材センターや障害者授産施設等と随意契約できるように、契約事務規則の規定の整備を行ったものです。政策目的随意契約は、障害者授産施設等への優先発注も規定しておりまして、委員ご指摘のように、障害がある方に対しましても、仕事の内容によって、適した業務内容であれば優先発注を行っております。今後も、政策目的随意契約の事務処理に際しましては、制度の趣旨に沿った適切な運用を図るとともに、適切な予算の使い方となるような契約に努めてまいります。

なお、ボランティアの活用等につきましては、関係の所管に伝えてまいります。

○委員（錦織淳二君） ありがとうございます。何事においても、シルバー人材センターありきで継続的な仕事の進め方をするのではなく、まずは経費の削減を念頭に置き、次に、それぞれの仕事に合ったフレキシブルなやり方で区政をお考えいただきたいと思います。

以上、終わります。