

## ○ 平成 27 年度に実施した業務量調査から抽出した主な課題等

- ・ 各支所が担っている住民戸籍、国保年金、福祉関連以外の窓口業務で職員が従事した時間の割合が多い主な業務には、市民税の申告、市税等の証明に関する業務がある。また、市民の安全、安心に関する業務で職員が従事した時間の割合が多い主な業務には、道路の維持補修を含めた道路パトロール、管内の消防・防災に関する業務がある。
- ・ 各支所では、1つの部署の業務内容が多岐に渡っているが、現場に出向く業務も多いうえ、各係の職員数が少ないため、担当業務を越えて窓口対応、電話対応など行わなければならない状況にある。  
また、内容や状況によっては、市民の方をお待たせしたり、改めての来庁をお願いしたりする場合がある。
- ・ 支所では、取扱いの件数が少ない業務がある。  
また、本庁と支所で同じような業務を行っており、本庁と支所の役割の棲み分けがあいまいな部分がある。
- ・ 塩原地区は、市内でも災害発生が比較的多い地域である。災害の際は、長時間の現場対応が必要になる場合もある。
- ・ 子育て支援課は、本庁舎と西那須野庁舎にそれぞれ配置をしているが、本庁舎でトワイライトを実施する際には、西那須野庁舎から職員が応援に行くなど、流動的な配置をしている状況にある。
- ・ 法律、制度の改正や市民ニーズの変化に伴い市役所が担う業務は増加する一方であり、職員の高い専門性が求められている。

新庁舎建設後に支所・出張所で提供する行政サービスの内容については、現在、上記の課題等を踏まえ、組織機構の見直しに関する検討を進めています。