

会 議 録

会議の名称	令和元年度 第2回和泉市外部評価委員会 (和泉躍進プラン(案)後継計画策定に係る事業見直しに関する外部評価委員会)
開催日時	令和元年8月6日(火) 午後1時から午後3時まで
開催場所	和泉市役所3号館3階 市議会委員会室
出席者	<p>【委員】 (順不同) 阿部委員長、真嶋副委員長、川口委員、山下委員、吉弘委員</p> <p>【事務局】 石川副市長、藤原副市長、森吉参与、小泉市長公室長、山崎政策企画室長、 佐々木企画経営担当課長、奥企画経営担当総括主幹、和田企画経営担当主事</p> <p>【和泉躍進プラン(案)後継計画策定担当職員】 菅野政策推進担当課長、西川政策推進担当総括主幹、山口政策推進担当総括主査、 堀田企画経営担当主事、古川財政課長、門林財政課長補佐</p> <p>【事業担当課】 (読書振興課) 乾生涯学習部次長、中野読書振興課長、関戸読書振興課長補佐</p> <p>(市民室) 池内市民室長、佐々木出張所担当課長、麻生出張所担当総括主幹</p>
会議の議題	<p>1 開会あいさつ</p> <p>2 評価対象事業の概要説明</p> <p style="padding-left: 20px;">(2) 図書館管理運営事業</p> <p style="padding-left: 20px;">(3) サービスセンター等証明書受付交付事業</p> <p>3 その他</p>
会議の要旨	<ul style="list-style-type: none"> ・評価対象事業の概要について、事業担当課から説明を受け、質疑応答を行った。
会議録の作成方法	<input checked="" type="checkbox"/> 全文記録 <input type="checkbox"/> 要点記録
記録内容の確認方法	<input type="checkbox"/> 会議の議長の確認を得ている <input checked="" type="checkbox"/> 出席した委員全員の確認を得ている <input type="checkbox"/> その他 ()
その他の必要事項	傍聴者3名

審 議 内 容 （発言者、発言内容、審議経過、結論等）

1 開会あいさつ

□司会者（政策企画室 山崎室長）

大変長らくお待たせしました。それでは、定刻となりましたので、ただいまから、第2回和泉市外部評価委員会を開催させていただきます。

それでは、会議を始めます前に、本日説明する資料の確認をさせていただきたいと思います。

まずは、事前にファイルに綴じてお配りしております資料としまして、本日の評価対象事業にかかる説明資料

○図書館管理運営事業の事業シート及び添付資料

○サービスセンター等証明書受付交付事業の事業シート及び添付資料

でございます。

次に、机上配布資料としまして、

○次第

○外部評価委員及び出席職員名簿

でございます。資料の不足は、ございませんでしょうか？

それでは、会議の進行につきましては、阿部委員長にお願いしたいと存じます。よろしくお願いいたします。

2 評価対象事業の概要説明

■阿部委員長

みなさん、こんにちは。本日もどうぞよろしくお願いいたします。

それでは、前回に引き続き、事業の概要説明及び質疑応答を実施してまいりたいと思いますが、本日は「図書館管理運営事業」と「サービスセンター等証明書受付交付事業」の2事業について、事業担当課からご説明いただき、その後、質疑応答の時間を設けたいと思います。

それでは、「図書館管理運営事業」の事業概要等について、説明をお願いします。

□読書振興課 中野課長

読書振興課長の中野より、図書館管理運営事業につきまして、図書館管理運営事業の事業シートに基づき、ご説明いたします。着座にて説明させていただきます。失礼いたします。

まず、事業の目的及び背景でございますが、生涯学習の基幹施設として、市民の調査研究のための情報収集を支援するとともに、講座・講演会等の開催や、心豊かな子どもを育てるために子どもと本を結びつける機会を提供するものでございます。また、図書館の管理運営については、指定管理者のノウハウを活用し、効率的に利用者のサービス向上を図っております。

次に事業の内容について、ご説明いたします。

一つ目の白丸、市内図書館の一覧でございますが、本市では、図書館法に基づく図書館として和泉図書館、シティプラザ図書館、北部及び南部リージョンセンター図書室の2館2室を設置してございます。和泉図書館とシティプラザ図書館の開館時間は、平日10時から21時、土日祝日は9時から

20時となっており、北部リージョンセンター図書室は、10時から20時、南部リージョンセンター図書室は、10時から18時となっております。休館日につきましては、南部リージョンセンター図書室以外の3館は、毎月一日だけ館内整理日として休館しておりますが、市民の利便性を考慮して同時に休館にならないよう、休館日をずらしております。南部リージョンセンター図書室につきましては、毎月一日の休館日に加え、毎週月曜日を休館日としております。

二つ目の白丸でございますが、図書館の管理運営につきましては、指定管理者制度を導入し、4館を一括で指定管理しております、その指定管理期間は平成28年4月1日から令和3年3月31日まででございます。

次に、資料①各図書館の概要をご覧ください。

まず、市内で最初に開館した和泉図書館でございますが、現在、スタッフについては館長や副館長を含む計24名で運営し、面積は約1,700㎡、所蔵点数は約25万点となっております。シティプラザ図書館は、スタッフが計27名、面積は1,600㎡、所蔵点数は約21万点となっており、和泉図書館と並ぶ大型の図書館でございます。次に、北部リージョンセンター図書室は、スタッフが計10名、面積は約500㎡、所蔵点数は約4万5千点で、南部リージョンセンター図書室は、スタッフは計3名、面積は約200㎡、所蔵点数は約2万4千点と、前述の2館に比べると小さい規模となっております。

裏面の2頁をご覧ください。和泉市立図書館のこれまでの経緯について説明させていただきます。

まず、和泉図書館は、昭和53年11月に、現在の場所とは異なり、府中町四丁目の、市民体育館や総合福祉会館など市の施設が集まった一角に開館いたしました。当初は、市内にこの図書館1館しかございませんでしたので、市内全域をカバーするため、自動車文庫を巡回させ、地域に向き読書振興を図ってまいりました。当時は現在のように指定管理者制度を導入しておらず、市の直営で運営しております、図書館で勤務する職員は、司書としての専門職を採用するのではなく、一般事務職員を配置して運営してございました。

その後、平成15年4月にシティプラザ図書館を開館し、夜間開館等を実施するとともに、窓口業務だけを民間に委託する一部窓口業務委託を行い、窓口に専門的なスタッフを配置してまいりました。

市の直営である和泉図書館は、平日は10時から18時、日曜は17時までの開館で、休館日は毎週月曜日、毎月1回の館内整理日、年末年始等で、年間の開館日数は286日であったのに対し、一部窓口業務委託にて運営しているシティプラザ図書館は、毎日10時から20時開館で、和泉図書館とは異なり、週休日を設けていなかったため年間の開館日数は340日と、夜間開館と開館日数の増加によるサービスの向上に努めてまいりました。

その後、当時の和泉図書館は交通の便が悪く、利用者数においても伸び悩んでいたことや施設の老朽化が進んでいたことを踏まえ、現在の場所である和泉府中駅前に平成23年3月に移転し、それを契機に、シティプラザ図書館とともに、指定管理者制度を導入いたしました。

指定管理者制度の導入により、和泉図書館・シティプラザ図書館とも、開館時間を平日は21時まで、土・日・祝日は、午前9時から開館するなど開館時間を延長し、さらなるサービスの向上に努めてまいりました。

開館時間の延長を図るとともに、市内施設の充実を図り、平成20年7月に南部リージョンセンタ

一図書室を、平成 27 年 7 月に北部リージョンセンター図書室をそれぞれ開室しております。平成 28 年度からは、2 館 2 室で一括した指定管理者制度を導入し、現在に至っております。

なお、自動車文庫につきましては、市内 4 圏域すべてに図書館が設置できたことから、北部リージョンセンター図書室の開室に伴い、平成 27 年度末で全ての巡回を廃止したところです。

3 頁をご覧ください。

こちらは市内図書館 2 館 2 室の位置図でございまして、北部・北西部・中部・南部の 4 圏域にそれぞれ 1 つずつ図書館を設置しております。

続きまして、資料②をご覧ください。

こちらは、平成 23 年度以降の過去 8 年間の利用状況で、有効登録者数や開館日数、入館者数等をまとめたものでございます。このうち、太枠で囲っております「利用人数」をご覧ください。利用人数の推移ですが、一番上の全館合計の表では、平成 27 年度に北部リージョンセンター図書室が開室したことにより増加しておりますが、概ね減少傾向にございます。

続きまして、再度、事業シートをご覧ください。

表面の下部、令和元年度の予算額ですが、3 億 2,321 万 8 千円で、平成 30 年度の決算額は 3 億 1,721 万 4 千円となっており、この差額の約 600 万円は、毎年、小規模修繕費と北部リージョンセンター図書室の光熱費にかかる精算による返納額が生じておりますことと、本年 10 月からの消費税増額によるものです。

事業シート裏面をお願いいたします。

見直しの検討内容でございますが、「開館時間の縮小」を検討しております。和泉図書館等の 3 館につきましては、週のうち、例えば、土日祝日などの 2 日程度の閉館時間を 1 8 時とすることで、人件費等の縮減を図るものです。現在は、2 シフト制による運営をしておりますが、開館時間を短縮すると、1 シフト制にすることができ、人件費の削減が可能となります。

なお、南部リージョンセンター図書室につきましては、現在も他の図書館より開館時間が短く、1 8 時に閉館することに加え、月曜日を休館しておりますことから、開館時間の縮小はせず、現行のままといたします。

次に、見直しの理由でございますが、大阪府内の図書館においては、本市と同水準の開館時間及び日数、つまり、平日休日に関係なく 1 8 時以降の夜間開館を実施し、毎週の休館日を設けていない自治体は 6 市のみとなっております。

参考に、資料③「大阪府内図書館開館時間・休館日一覧」をご覧ください。こちらは、大阪府内の図書館の開館時間や休館日等の一覧でございます。裏面にもまたがっておりますが、裏面の下段に本市の図書館がございます。網掛けをしておりますのが、本市と同水準の開館時間及び日数の図書館でございます。中ほどの開館時間（平日）と開館時間（土日祝）の欄をご覧くださいますと、多くの図書館は、本市図書館より開館時間が短いことがお分かりいただけるかと思えます。

今回の見直しにおいては、これまで、指定管理者制度の導入を契機に、開館日を増やしサービスの拡大を図ってきた経過があることから、開館日数は現状のまま保ち、サービスの低下を最小限に抑えた見直しとするため、週 2 日程度の開館時間の縮小を検討しているものです。

また、大阪府内の図書館では、土日祝日の開館時間を平日より短くしている図書館が大半であるこ

とから、今回、時間短縮の曜日を土日祝日とする方向で検討したいと考えております。

続きまして、資料④「各施設の曜日別時間帯別貸出人数（平成30年度）」をご覧ください。

こちらは施設ごとに曜日別時間帯別の平均貸出人数を表にしたものでございます。なお、平日の数値については、祝日も含んだ数値となっております。傾向といたしましては、朝10時から12時までの利用者が多く、その後12時から14時にかけては、利用者が一旦減少し、14時から17時にかけて再度利用者が増加したのち、徐々に利用者が減少するものになっております。

また、太枠で囲っている箇所が、今回、開館時間の縮小を検討している時間帯でございまして、その時間帯の貸出人数の合計を表の下に記載しております。例えば、和泉図書館では、土日の18時以降の貸出人数が87.9人となっており、この部分が今回の見直しによって影響が出る人数になります。

続きまして、再度、事業シートをご覧ください。見直し理由の欄の「上記以外の見直し理由」をご覧ください。

年々利用者が減少している中で、新たな利用者を迎え込むためには、蔵書数の増加など、今よりも魅力ある図書館づくりをする必要があると考えております。

次に、厳しい財政状況の中、限られた予算をより効果的に活用する観点からは、開館時間を縮小することで財源を生み出し、蔵書の充実や書庫スペースの確保などに充てることで、より多くの利用者に還元できるのではないかと考えております。

次に、指定管理者制度の導入を契機として、開館時間の拡大や開館日数増加によるサービスの充実を図ってきましたが、利用の少ない時間帯や曜日を精査したうえで、開館時間を縮小することにより、サービスの低下を最小限に抑えながら、効果的な運営を行い、光熱費や人件費の削減を図ることができると考えております。

なお、見直しによる効果につきましては、時間短縮によって、削減できる人件費及び光熱水費の見込み額を試算いたしまして、人件費が年間1,300万円、光熱水費が年間20万円、合計年間で1,320万円削減できると見込んでおります。

見直しによる影響につきましては、開館時間の削減を行えば、特定の夜間、今回の見直しでは土日祝に利用していた資料の閲覧や自習室の利用も含む利用者が利用できなくなってしまう可能性があります。

最後に、見直しの代替策ですが、開館時間の縮小による効果額を書籍や備品の購入費用等に充てることでサービスの充実を図ることが可能となります。

これまで説明させていただきましたが、厳しい財政状況の中で、より効率的な図書館運営を行っていくためには、開館時間等の量的なサービスもさることながら蔵書等の質的なサービスも充実していくことが必要であります。開館時間の削減は、一部の利用者にご負担をおかけする可能性はありますが、サービスの低下を最小限に抑えながら、生み出された効果をより多くの利用者に還元し、サービスの向上に繋げていきたいと考えております。

説明は以上でございます。よろしくご説明申し上げます。

■阿部委員長

ありがとうございました。事業担当課からの説明が終わりましたので、質疑応答に移ります。本事業につきまして、ご質問等はありませんか。

■川口委員

資料①の2ページにある、これまでの経緯を見ますと、平成14年度までは、和泉市には、和泉図書館の1館しかありませんでしたが、平成15年から平成27年の間で、シティプラザ図書館など3施設が開館しており、比較的短期間の間で、急激に図書館事業を拡大してきたことがわかります。この急激な図書館事業の拡大は、何か計画に基づいて取り組んできたものなのか、お答え願います。

□読書振興課 中野課長

まず、シティプラザ図書館につきましては、第3次和泉市総合計画に基づいて、和泉中央駅周辺区域内に新たな図書館機能を整備したものです。

次に、各リージョンセンター図書室については、第3次和泉市総合計画において、市域を北西部地域、北部地域、中部地域、南部地域の4地域に大きく区分し、これらの地域には、行政窓口機能や生涯学習機能、地域コミュニティ拠点機能、防災機能、地域情報拠点機能等を持ったリージョンセンター機能の整備を進めるとしておりましたことから、計画に基づき整備したものでございます。

■阿部委員長

地図を拝見すると、北部と北西部は、距離的にかなり近いと思われませんが、あえて北部と北西部にそれぞれ図書館を設置した理由は何かあるのでしょうか。

□事務局

本市では、第3次和泉市総合計画に基づき、市内を4圏域に分けてまちづくりを進める中で、拠点施設を1圏域に1ヶ所ずつ設置してきたところです。北部と北西部が近いというご指摘ですが、まちづくりを進める上で、そのような圏域を設定したとご理解ください。

■阿部委員長

総合計画で、市内を4つの圏域に区切り、それぞれの圏域で拠点整備してきた、という理解でよろしいでしょうか。

□事務局

はい。

■山下委員

資料②を見ると、どの図書館も利用人数が年々減少傾向にあります。その要因については、どのように分析しているのでしょうか。また、その対策として、検討していることはあるのでしょうか。

□読書振興課 中野課長

要因としては、ひとつは、スマートフォンなどの普及により電子書籍等の閲覧が可能となり、簡単に情報が収集できるようになったことが考えられます。

もうひとつは、特にシティプラザ図書館においては、開館後15年以上が経過し、古くなった図書を保管する場所がないため、配架している図書は、古い図書が目立つようになってしまっております。その結果、「いつ図書館に行っても古い図書しかない。」という印象を持たれている利用者もいらっしゃるから、そのような方が、利用から遠のいてしまっていることが要因ではないかと考えております。また、利用者の減少に対する対応としては、指定管理者において多種多様な自主事業を取り入れ、来館者を増やす努力を続けているところでございます。

■阿部委員長

選書は基本的には指定管理者に任せているのでしょうか。また、指定管理料の中で、書籍購入費がどのくらいの割合を占めているのか、お答えいただけますでしょうか。

□読書振興課 中野課長

選書につきましては、指定管理者から市に対して、書籍の購入希望として「購入伺い」が出されますので、購入伺いの書籍リストを市で確認し、問題が無ければ決裁がなされ、購入に至るという流れでございます。

書籍購入費につきましては、指定管理料に含んでおり、和泉図書館とシティプラザ図書館がそれぞれ1,026万円、北部リージョンセンター図書室が378万円、南部リージョンセンター図書室が270万円で、2館2室合計で約2,700万円となっております。

■阿部委員長

指定管理料の1割未満という形でしょうか。

□読書振興課 中野課長

はい。

■真嶋副委員長

新しい図書が少ないということが利用者減少の一因であるご説明いただきましたが、利用者が減少している中でも、新しい図書を配架した時には、利用者が増えているのでしょうか。それとも全体的に利用者は減少し続けているのでしょうか。

□読書振興課 中野課長

書籍につきましては、毎週のように購入しており、購入後すぐに新刊コーナーに配架します。その結果、すぐに利用者に貸し出され、また、返却後も間を空けずに他の利用者に貸し出されるという状況になることから、常時、配架されている図書は古いものが多くなってしまいます。

■真嶋副委員長

新しい図書は貸し出されることが多いので、新しい図書を増やしていきたいということでしょうか。

□読書振興課 中野課長

そのとおりです。それに加えて、書庫を増設し、古い図書を保管できる場所を増やせば、利用者が図書を見やすい状態にすることができ、サービスの向上につながると考えております。

■真嶋副委員長

開館時間については、昨今、働き方改革の必要性が叫ばれている中で、和泉市の図書館は月に1回の休館日のみであり、他市と比較しても休館日が少ないですが、今回の見直しとして、「開館時間の縮小」だけでなく、「休館日の設定」は検討されていないのでしょうか。休館日を設定する方が、見直しによる効果額も大きくなり、より多くの書籍を購入できるのではないのでしょうか。

□読書振興課 中野課長

ご指摘のとおり、週に1日、休館日を設定する方が、見直しによる効果額は大きくなりますが、利用者への影響が大きくなると考えておりますので、開館時間を縮小することを検討しております。

■真嶋副委員長

開館時間を縮小するよりも休館日を設定する方が、閉館時間が長くなるため、今まで利用されてい

た方が利用できなくなるという影響はあると思いますが、見直しによる効果額を拡大して、多くの書籍を購入するということに着眼する方法もあります。各館の休館日を別曜日に設定する等、利用者を分散させ、休館日以外に利用いただけるような仕組みを作れば、休館日を設けることもでき、サービスを向上させることができると思います。

■阿部委員長

資料④についての考え方ですが、もし休館日の設定や開館時間の縮小を実施した場合、その時間帯に利用していた方が、利用できなくなるのではなく、別の時間や曜日に利用するという可能性もあります。したがって、このデータだけを用いて、例えば、「和泉図書館において、土日祝日の開館時間を縮小した場合に、87.9人が利用できなくなる。」と考えるのは、一面的過ぎますので、検討の余地があると思います。

■川口委員

図書館の利用者は、どの年齢層が多いのでしょうか。

□読書振興課 中野課長

60代以上の方に一番多くご利用いただいております。

■川口委員

60代の方が読まれる図書が、一番借りられていると考えてよろしいでしょうか。

□読書振興課 中野課長

年代別の統計が手元にないので、わかりません。

■川口委員

見直しの検討内容について、土日祝日の開館時間の縮小を検討されているとのことですが、利用の多い60代以上の方の利用しやすい曜日は、一般的に平日も土日祝日もあまり関係がないということも考えられます。現時点では、どのような方の利用が多いのか、また今後どのような方をターゲットにしていくのかが、利用者の増減に大きく関わる重要なポイントですので、一度ご検討いただければと思います。

■山下委員

近年、本離れが叫ばれていますが、そのような状況にあって、この度、検討されている「土・日・祝日の開館時間の縮小」を実施したとしても、資料③を見ると、和泉市の図書館は、府内でも高水準の開館時間にあることは変わらないと思いますが、それを維持していく必要性について、担当課として、どのように考えているのかお伺いします。

□読書振興課 中野課長

これまで窓口業務の一部委託や、指定管理者制度の導入を行うことで、開館時間の延長や開館日数の増加を可能とし、サービス拡大を目指してきたことで、他市以上に図書館機能が充実しており、市民の皆さんに喜んでいただけているものと思っております。図書館は、市民の生涯学習の拠点として、唯一、無償で誰もが気軽に利用できる施設であり、今回の見直しで少々の開館時間の減少はあるものの、今後も維持していく必要があると考えております。

■阿部委員長

一週間に一回休館日を設けるというのは、ハードルが高いのでしょうか。

□読書振興課 中野課長

これまで、開館時間の延長や、休館日を無くすなどのサービスの拡充を図ってきた経過がある中で、休館日を設定するよりも、多少開館時間を短くしてでも、毎日開館をする方が、サービスの低下を最小限に抑えることが出来ると考え、開館時間の縮小を選択したものです。

■吉弘委員

現状、2シフト制の勤務体制で、1日あたりの開館時間は半日程度となっておりますが、和泉図書館やシティプラザ図書館において、何名のスタッフが配置され、勤務時間は何時間なのか教えていただけますでしょうか。

□読書振興課 中野課長

指定管理者の勤務時間については、1日あたり8.5時間で、うち1時間休憩となっております。勤務日数については、1月あたり22日、有給休暇2日程度となっております。

勤務体制については、その日の利用者数や、行事の開催状況によって、勤務人数は変動しますが、和泉図書館では、平均で早番が8.7人、遅番が7.3人で、シティプラザ図書館では、平均で早番が9.4人、遅番が8人となっております。

また、早番と遅番が重複して勤務する時間は、午後0時45分～午後5時30分までの4時間45分となりますが、そのうち、早番遅番の各休憩時間が1時間ずつありますので、実質の重複時間は、2時間45分となります。

■吉弘委員

早番と遅番で、平均7人から9人程度勤務されているとのことですが、土日祝日が1シフト制になるということは、土日祝日は7人から9人だけで図書館を運営することになります。

開館時間を縮小した後の図書館運営についてですが、多くの利用者が訪れる時間帯や、スタッフが休憩をとる時間帯においては、平日は2シフトが重複した多めの人数で対応するが、利用者が多い土日祝日については、1シフトの人数だけでの対応となってしまう、混乱が生じる可能性もあるのではないかと思います。この点について、指定管理者と今後どのように調整される予定ですか。

□読書振興課 中野課長

確かに、土日祝日においては、利用者数が多くなっていますが、窓口業務だけを行う場合が多く、平日においては、2シフトが重複する時間帯に窓口業務だけでなく、裏方の業務を行っておりますので、一概に窓口の混雑度だけでは判断できない部分もあります。

土日祝日に行事を開催する場合は増員する可能性はありますが、裏方業務がないことから、1シフトの人数でも対応可能と考えております。

■吉弘委員

スタッフの配置人数については、指定管理者との取り決めで変更できないものなのか、ある程度指定管理者の判断で変更が可能なものなのか、どちらでしょうか。

□読書振興課 中野課長

市から指定管理者を公募する際は、「館長・副館長を除き、何名から何名を配置する」という形で仕様書に明記しておりますので、その範囲内で指定管理者の判断で決めることが出来ます。

■吉弘委員

業務内容を踏まえた効率的なスタッフの配置について、指定管理者との調整を行う余地はあるということでしょうか。

□読書振興課 中野課長

先日、指定管理者と人員削減の可能性について調整したところ、様々な業務において、専用の機械を導入し、自動化をした場合は、人員が削減できる可能性があるとのことでした。例えば、現在カウンターで行っている予約図書の出しを、自動化することができれば、窓口の人員を削減することが出来ます。また、予約や督促の電話について、自動音声システムを導入した場合も、人員削減が可能になります。ただし、そのようなシステムの導入には費用が発生しますので、今後研究する必要があります。

■吉弘委員

先ほどから、図書の古さや、図書館のサービスについて議論がなされていますが、私個人としては、図書館の空間としての重要性もあると考えております。インターネットが普及したとはいえ、本としてまとまった形で情報に触れるということは、市民にとって、非常に重要であると思います。先ほど私から人員配置について触れさせていただきましたが、一方で、図書館を支えるのは、本だけでなく、専門的な技術に基づく司書業務もその一つであると考えております。司書が調べものを手伝うなどのレファレンスサービスは拡充しつつ、効率的な人員配置等を検討いただければと思います。

■山下委員

資料④の右側にあるグラフを見ると、特に土曜日の18時以降の貸出人数は、平日の同時間帯よりも多い状況にあることが分かりますが、現在、検討されている「土・日・祝日の開館時間の縮小」は、市民の利用状況を踏まえた、適正な見直し方法であると言えるのでしょうか。

□読書振興課 中野課長

週2日程度の開館時間の縮小が、利用者への図書館サービスの低下を最小限に抑えつつ、効果額を生み出せる手法だと考えております。

なお、土日祝日の開館時間を縮小することとした理由ですが、縮小する曜日を各図書館でバラバラに設定しますと、利用者の混乱を招きます。他市でも、平日の開館時間が長く、土日祝日は短い傾向にあります。また、平日は、仕事帰りの利用者が多く、他の時間に利用することができないと考えるため、土日祝日の方が、平日よりも18時以降の利用者数が多いものの、土日祝日を選択したものです。

■阿部委員長

昨今では、土日祝日が休みではなく、平日が休日になる方も多くおられます。平日に休館日を設ける方が良いという利用者が多い可能性もありますので、精査する必要があるかと思っております。

■真嶋副委員長

貸出人数ではなく、その場で図書を閲覧するだけの方も含めた利用者数の曜日別・時間帯別の実績データはありますでしょうか。また、図書館には、図書の貸出しだけでなく、様々な目的で訪れる方がいらっしゃいます。図書館には、様々な機能があるため、貸出しだけでなく、どのような機能に、どれくらいの市民ニーズがあるのか、しっかりとした分析することが必要だと思っております。その分析に

基づいて、今回の見直しによる効果額も活用する方法を検討する必要があると考えますが、いかがでしょうか。この場でわからなければ、今後ご検討いただきたいと思います。

□読書振興課 中野課長

時間帯別や曜日別の入館者数の統計は取れておりません。また、目的別での入館者数も把握できておりません。

■阿部委員長

資料②を見ると、貸出人数と入館者数には、差が有るので、本を借りずに閲覧だけする方も一定の人数はいらっしゃるということでしょうか。

□読書振興課 中野課長

はい。

■阿部委員長

利用者が図書館に訪れるのは、ただ図書を借りるということだけではなく、多様な目的があると思います。様々な利用目的がある中で、どのようにスタッフを配置し、図書館を運営するのかということについては、もっと工夫の余地があるかもしれませんので、指定管理者と調整いただければと思います。

■吉弘委員

和泉市には4箇所の図書館がありますが、スタッフ配置について、例えば、今週は和泉図書館で勤務していたスタッフが、次週はシティプラザ図書館で勤務するというような、流動性はあるのでしょうか。それとも固定なのでしょう。

□読書振興課 中野課長

現在は固定となっております。ただ、シティプラザ図書館については、南部リージョンセンター図書室において人員が不足等した場合は、スタッフが移動し対応しております。

■吉弘委員

空間的に近い図書館同士であれば、忙しい時間帯にスタッフを移動させるなど、柔軟なスタッフ配置について検討の余地はあるのでしょうか。

□読書振興課 中野課長

それぞれの図書館が、スタッフについてはギリギリの人数配置で運営しており、更に、移動に伴い交通費等も発生しますので、難しい部分があると考えております。

■阿部委員長

他に質問がないようですので、これで図書館管理運営事業の質疑応答を終わらせていただきます。事業担当課の皆様、どうもありがとうございました。

■阿部委員長

それでは、引き続きまして、「サービスセンター等証明書受付交付事業」の事業概要等について、説明をお願いします。

□市民室 佐々木課長

市民室、出張所担当佐々木より、「サービスセンター等証明書受付交付事業」につきまして、事業シートに基づき、ご説明いたします。

1.現行事業の内容等としまして、まず、事業の目的及び背景についてでございますが、本市では各種証明書発行事業において、市民サービスの向上を図ることを目的として、各サービスセンター及び和泉府中駅前証明発行コーナーを設置しております。

次に、事業の内容についてご説明いたします。

一つ目の白丸でございますが、市内にサービスセンター3箇所、証明発行コーナー1箇所を設置し、各種証明書を交付してありまして、それぞれの開庁時間等を記載しております。

二つ目の白丸でございますが、資料①として、「サービスセンター等の概要」を添付しております。なお、添付資料につきましては、後ほどまとめてご説明させていただきます。

三つ目の白丸でございますが、資料②として、「証明書等交付取扱一覧・手数料一覧」を添付しております。

四つ目の白丸でございますが、資料③として、「サービスセンター等証明書発行実績」を添付しております。

五つ目の白丸でございますが、資料④として、「他市の同種施設の設置状況」を添付しております。

六つ目の白丸でございますが、資料⑤及び⑥として、平日開庁時間以外にも、本庁及び出張所において「月1回の日曜日開庁」、出張所においては「午後8時まで開庁時間の延長」を実施しており、さらに「コンビニ交付サービス」も実施してありまして、その実績を添付しております。

次に参考として、平成29年度各施設の証明書交付事務費、証明書1枚あたりの事務費用を記載しております。なお、サービスセンター及び証明発行コーナーで発行される証明書が、コンビニ交付サービスに移行した場合は、1枚あたりの事務費用は約347円程度となり、発行枚数が増えるほど1枚あたりの事務費用が安価となることを記載しております。

下段には、サービスセンター3箇所の、令和元年度予算額と平成30年度決算額を記載してありまして、裏面の上段には、証明発行コーナーの予算額と決算額を記載しております。

続きまして、2.見直し検討（案）についてでございます。

まず、見直し検討内容でございますが、市民へのマイナンバーカードの取得促進を図り、各種証明書のコンビニ交付を推進するとともに、サービスセンター3箇所及び証明発行コーナー1箇所を廃止するものです。

次に見直し理由でございますが、時代潮流等としまして、平成28年4月からマイナンバーカードにより各種証明書の交付を受けることができる「コンビニ交付サービス」を開始し、市役所等の窓口開庁時間においてもコンビニエンスストア等市内53ヶ所で取得できるようになり、市民の利便性が向上していることが一つの理由であります。交付手数料につきましても、住民票の場合、本庁等の窓口では1枚300円であるのに対し、コンビニ交付では1枚あたり200円であり、100円安価に取得することができます。

また、その他の見直し理由としまして、証明書受付交付事業につきましては、見直し対象としている4施設平均で証明書1枚あたり約1,000円もの事務費用を要しており、厳しい財政状況の中、より効率的な交付事務を行う必要がございます。

なお、先述しました、各施設の事務費用についてでございますが、コンビニ交付サービスについては、1枚あたり3,840円の事務費用を要しておりますが、発行枚数にかかわらず固定費が約1,200

万円かかっておりまして、発行枚数が増加すれば、1枚あたりの事務費用は減少するものでございます。仮にサービスセンター等で発行されている証明書が全てコンビニ交付へ移行した場合、1枚あたり約347円の手続経費となるものでございます。

次に見直しによる効果でございますが、サービスセンター等の廃止により、維持管理費や人件費等で年間3,759万円の効果額となるものでございます。

次に見直しによる影響でございますが、コンビニ交付で取得できない証明書は、平成30年度の発行実績で2,562件、1日あたり10件が本庁及び出張所での対応となります。

最後に、見直しによる代替策でございますが、サービスセンター等で交付していた各種証明書については、コンビニ交付サービス対象施設、本庁及び出張所で交付することとなります。また、コンビニ交付の推進にあたっては、マイナンバーカード取得促進に努めるものでございます。

次に、添付資料を順にご説明させていただきます。

資料①をご覧ください。

各サービスセンター等の概要を記載しておりまして、①としまして、サービスセンター等の設置の経緯を、②としまして、設置の理由をそれぞれ記載しております。

裏面に続きますが、③としまして、サービスセンター等の位置図と、市内で活用できるコンビニ交付の利用可能店舗を小さな黒丸で記しております。なお、下段に囲っておりますのは、サービスセンター等から1キロ以内にあるコンビニ交付可能店舗数を記載しております。

次に④としまして、「サービスセンターにおける証明書発行業務の流れ」を記載しております。

まず「市民」が①各サービスセンターに来所し、証明書の交付申請を行います。サービスセンターには、北部3名、光明台2名、南部2名の職員が配置されており、市民からの申請書について、住民票や戸籍等の証明書の場合はシティプラザ出張所へ、税関係証明の場合には本庁の税務室へそれぞれFAXで送付します。シティプラザ出張所や本庁市民室、税務室の各職員が申請書を基に証明書を作成し、サービスセンターへFAXで証明書を送付します。それを受けたサービスセンターの職員は、市民から手数料を受領し、証明書を交付します。

なお、和泉府中駅前証明発行コーナーにおいては、職員を2名配置しており、端末による証明発行を行っております。ただし、各サービスセンター及び証明発行コーナーにつきましては、職員が休暇の際には、本庁及びシティプラザ出張所の職員を派遣して対応している状況でございます。

このようなスキームで事務を行っておりますが、見直しにより、サービスセンター等の経費削減のみならず、出張所及び本庁税務室の職員の事務も削減できる効果があります。

資料②をご覧ください。

証明書等交付取扱一覧・手数料一覧を記載しておりますが、左から順に、証明書の種類ごとに、①本庁（市民室）、②出張所において、平日の日中の開庁時間、平日の時間延長、日曜日開庁でどのような証明書が発行できるのか、また今回見直し対象の③各サービスセンター、④証明発行コーナーでの証明書の取扱い、①～④の証明書交付手数料を記載しております。⑤としまして、コンビニ交付の取得可能時間と各証明書の手数料を記載しておりまして、市内53ヶ所で、本庁等の窓口よりも100円安価に取得することができることを記載しております。

資料③をご覧ください。

サービスセンター等の証明書発行実績を記載してございます。上段の表は、サービスセンター3箇所と証明発行コーナー1箇所の発行実績の合計を示すもので、1日あたり105件の申請・交付があるものです。それ以下の表は、各施設での交付件数の表となっております。1日当たりでは、北部サービスセンターは51件、光明台サービスセンターは24件、南部サービスセンターは16件、証明発行コーナーは14件となっております。

資料④をご覧ください。

他市の同種施設の設置状況を示しております。周辺自治体においてはサービスセンターを設置していない自治体が多く、河内長野市では、コンビニ交付への転換を図り、窓口センターを平成29年3月末で廃止しております。また、府内人口10万人から20万人の自治体の中でも、池田市では、コンビニ交付への転換を図り、サービスコーナーを平成29年3月末に廃止しております。

資料⑤をご覧ください。

こちらは、参考として、本庁・シティプラザ出張所の全体の発行件数、裏面以降は日曜開庁と平日の開庁時間延長での発行件数を示しております。

資料⑥をご覧ください。

こちらではコンビニ交付サービスの概要を示しております。①コンビニ交付サービスの概要ですが、本市では平成28年4月から開始いたしまして、マイナンバーカードを利用して、コンビニエンスストアのキオスク端末で証明書を取得することができるものでございます。

②証明書の種類では、取得できる証明書の種類を記載しております。

③発行手数料については、本庁・出張所、各サービスセンター窓口よりも100円安価に設定しているものでございます。

④利用時間でございますが、住民票・戸籍関係は午前8時から午後10時まで、所得・課税証明書は午前6時30分から午後11時まで取得可能となっております。時間や曜日を問わず、市民の生活スタイルに合わせた取得が可能となっております。

⑤コンビニ交付サービスの発行件数でございますが、コンビニ交付については、年々利用件数が増加しているものでございます。

⑥コンビニ交付に係る事務経費でございますが、概ね年間1,200万円の固定費を要しておりますが、サービスセンター等の発行件数がコンビニ交付に移行すれば、1枚あたりの事務経費は大きく減少するものでございます。

裏面をお願いします。

⑦利用可能店舗の状況でございますが、コンビニ52店舗、イオン1店舗、計53店舗がございません。

また、最終ページの黒丸にも記載しておりますが、今後も拡充していく予定でございます。今年度中には、ドラッグストアの株式会社ココカラファインヘルスケア、スーパーマーケットの山陽マルナカがそれぞれ利用可能店舗となる予定でございます。また、来年度には、コンビニエンスストアのポプラ、スーパーマーケットのオークワも利用可能店舗となる予定でございます。

続きまして、資料⑦をご覧ください。

上段の表は、見直し対象施設である4施設の証明発行件数のうち、コンビニ交付で取得できない証

明の発行件数を示しております、平成 30 年度 1 日あたりに換算しますと 10 件となります。なお、そのうちほとんどが、軽自動車税の納税証明書でございます、車検の際に事業者が必要となるもので、所有者が納税した際に既に交付済みとなっている為、基本的には再発行分でございます。

また、下段の表は、コンビニ交付で取得できる証明の発行件数を示しております、平成 30 年度 1 日あたりに換算しますと 95 件となります。このように、4 施設で発行している全証明書のうち 9 割がコンビニ交付で取得可能となっており、4 施設の廃止による影響も少ないと考えられます。

続きまして、資料⑧をご覧ください。

マイナンバーカードの普及についての資料でございます。

①本市のマイナンバーカードの交付率と交付件数でございますが、平成 31 年 4 月 30 日現在では、交付率 11.3%、交付件数 21,102 件でございます。

②交付率向上に向けたこれまでの取組みでございますが、マイナンバーカード申請サポートの実施やマイナンバーカード申請促進のパンフレットの配布を行っております。

③今後の取組みについてでございますが、本市としての取組みでは、本庁、出張所、各サービスセンター、証明発行コーナーの各窓口において、来庁者に対して、マイナンバーカードの普及についての周知活動や市イベント等での周知、マイナンバーを利用した事業の検討を行っていく予定でございます。また、国としての取組みでは、令和 4 年度にほとんどの住民がマイナンバーカードを保有することを目指しております、まず、国家公務員や地方公務員については今年度中の取得を推進することとしております。また、市町村ごとにマイナンバーカードの交付円滑化計画の策定の推進と定期的なフォローアップを行い、必要な支援を実施するとしております。さらに、令和 3 年 3 月からマイナンバーカードの健康保険証としての利用を開始するなど、マイナンバーカードの利用促進にも注力していく予定となっております。

これまで説明させていただきましたが、4 施設の廃止につきましては、一定期間、マイナンバーカードの取得・利用促進を進めることが必要不可欠と考えておまして、スムーズなコンビニ交付の利用に繋げることが必要であると考えております。

以上で説明を終わらせていただきます。

■阿部委員長

ありがとうございました。事業担当課からの説明が終わりましたので、質疑応答に移ります。本事業につきまして、ご質問等はありませんか。

■吉弘委員

先ほど説明いただいた『資料①』の 3 頁ですが、3 つのサービスセンターでは、市民からの申請を受領した後に、出張所等との FAX によるやり取りを経て、市民へ交付するという手法をとっていて、非常に手間のかかるやり方だと思いますが、なぜこのようなやり取りをしているのでしょうか。

□市民室 池内室長

サービスセンターについては、週 3 日又は週 4 日勤務の職員を配置していることから、職員を常に複数配置することが出来ない状況でございます。証明書の誤交付を避けるため、本庁等において発行を行った上で FAX 送信することにより、本庁とサービスセンターの職員の複数チェックを実現しているものです。

■吉弘委員

多重チェックが必要であるため、サービスセンターの証明書発行業務に手間がかかってしまうことは理解できたが、そこまで人と費用をかけてサービスセンターで証明発行業務を行う必要性について担当課としてどのように考えているのでしょうか。

□市民室 池内室長

申請者について、同姓同名の方がおられる場合や生年月日が同じ場合など、誤交付が生じる可能性があるため、証明書の発行については、慎重を期する必要があります。このことから、和泉府中駅前発行コーナーについても、職員の休暇や休憩により職員が1名となる場合は、本庁から職員を派遣して2名以上でのチェックが可能な体制にしております。サービスセンターについても、多重チェックは必要と考えておりますので、現行の手法をとらざるを得ないと考えています。

■吉弘委員

マイナンバーカードを活用した自動交付機による証明発行に移行する場合は、当然、本人の証明書しか発行できないため、多重チェックが必要なくなるし、職員の応援など余計な事務がなくなることで、簡便化が図られるという理解でよいでしょうか。

□市民室 池内室長

委員が仰るとおりでございます、コンビニ交付に移行すれば、市民にとってより身近なコンビニで証明書が取得できるため、サービスセンターでの業務は必要がなくなり、人員の配置も必要がなくなります。また、本庁やシティプラザ出張所の混雑も緩和されると考えています。

■吉弘委員

マイナンバーカードさえあれば、市民と行政の双方にとって、メリットがあるということで理解いたしました。

■阿部委員長

手書きの申請書をサービスセンターでチェックして、FAXで送信し、本庁等では申請書と発行した証明書をチェックして、さらにサービスセンターで返信された証明書と申請書でチェックを行っているという、ある意味古典的で手間の多い手法が、マイナンバーカードを活用すれば、解消されるということですね。

□市民室 池内室長

そのとおりでございます、コンビニ交付は自分で機器を操作し、自分の分しか証明書を発行できないため、チェックの必要がございません。また、機器の操作も簡単です。

■山下委員

資料⑧に、マイナンバーカードの交付率が11.3%と記載があり、交付率は年々増加していると思うが、これまでの交付率の推移はいかがでしょうか。

□市民室 池内室長

マイナンバーカードの交付が始まったのは、平成28年1月からでございます、平成28年3月末時点では、4,708件で2.53%、平成29年3月末時点では、14,628件で7.86%、平成30年3月末時点では、17,958件で9.64%、平成31年3月末時点では、20,829件で11.19%となっております。

■山下委員

コンビニ交付の推進には、マイナンバーカードの普及が必須であることから、資料⑧に記載のように取り組まれています。限定的な取組みではなく、経常的に行っている取組みは何かあるのでしょうか。

□市民室 池内室長

経常的な取組みとしては、ホームページや広報いずみへの啓発記事の掲載、窓口へのチラシの配架などを行っております。限定的な取組みとしましては、先ほども少し説明しましたが、税務署等と連携して、市民室待合室や税務申告の会場においてマイナンバーカード交付申請支援のための写真撮影を行ったほか、成人式の際に、チラシを配布いたしました。

■山下委員

今のご説明ですと、あまり積極的に普及・啓発に取り組んできたとは言えないように思います。本当にマイナンバーカードを普及させたいのであれば、もっと様々な取組みを進めるべきかと思いますが、いかがでしょうか。

□市民室 池内室長

具体的な交付率の数値目標は設定していませんが、今年6月21日に閣議決定されました「経済財政運営と改革の基本方針2019」では、2022年度中に、ほとんどの住民がマイナンバーカードを保有していることを想定して、マイナンバーの利活用を図るとされております。これを踏まえて、市民室としても、更なる啓発を実施するとともに、マイナンバーカードの申請を支援するための施策を実施してまいりたいと考えています。

■真嶋副委員長

マイナンバーカード交付の数値目標を持っていないとのことですが、マイナンバーカードの取得率向上がコンビニ交付に移行するための、重大な要素になると思います。サービスセンターを廃止する時期やそれに伴う見直し効果額の算定等も、取得率を踏まえる必要があるかと考えますが、例えば、今年度末の目標値等も設定していないのでしょうか。

□市民室 池内室長

現時点では、今年度末の数値目標も設定しておりません。本市では、サービスセンターを設置していることに加え、日曜日開庁や時間外発行サービスを実施しているため、マイナンバーカードを取得しなくても証明書の交付を受けることができる環境にあることも、マイナンバーカードが普及しない要因であると考えております。

また、現在は、税の電子申告や証明書のコンビニ交付などマイナンバーカードを活用する場が限られておりますが、今後、健康保険証としての利用など、カード普及のための活用方法の拡大が予定されています。国の施策に合わせた取組みを行うことで、マイナンバーカードの普及を推進していきたいと考えております。

■真嶋副委員長

これまでも、税務署と連携して、マイナンバーカードの申請サポートを2回行い、7日間で約200名程度の申請を得た実績があります。市の他のイベントでも申請サポートを実施するなど、このような取組みを地道に続けることが重要であると考えます。イベントの規模と、これまでの実績から申

請件数を見込むことも可能だと思しますので、しっかりと計画を立て、目標値を設定した上で、取り組んでいただきたいと思います。また、サービスセンターが廃止されれば、マイナンバーカードの取得が推進されるということですが、マイナンバーカードの取得率を向上させるため、積極的な啓発を実施していただきたいと思います。

■阿部委員長

見直し検討内容には、市民へのマイナンバーカード取得促進を図り、コンビニ交付を推進するとともに、サービスセンターを廃止すると記載があります。「ともに」という表現が極めて曖昧であると思います。マイナンバーカードの取得率が一定の数値を達成した場合に、廃止するという考え方であるのか、サービスセンターを廃止することで、マイナンバーカードの取得を推進するという考え方であるのか、市のスタンスをもう少し明確にすることは、できないでしょうか。

□市民室 池内室長

現在の取得率が11%と低調であるため、このままでは廃止することが難しいと考えておりますが、市としては、取得率が一定の数値を達成してから、廃止するというのではなく、廃止の時期を先に決定し、それに向けて、マイナンバーカードの取得を推進する考えでございます。

■阿部委員長

先に期限を設けて、市民に対して呼びかけを行うという考え方であると理解しました。

■川口委員

サービスセンターがマイナンバーカードの取得促進を阻害している一面もあるため、マイナンバーカードの交付率に関わらず、先に期限を設定してサービスセンターを廃止するという考え方であることはわかりましたが、それはいつ頃を想定しているのでしょうか。

□市民室 池内室長

現時点で想定しておりますのは、令和3年度末を持って廃止できればと考えております。それまでの間に、マイナンバーカードの普及・啓発や申請サポートに取り組み、マイナンバーカードの取得を推進する予定です。

■阿部委員長

かなり長い周知期間を置くということですね。

□市民室 池内室長

現状のマイナンバーカードの取得率を勘案しますと、できるだけ早い段階で周知を行い、マイナンバーカードの取得を推進する必要があると考えております。

■吉弘委員

北部地域や中部地域には、コンビニ等が多く集積しておりますので、店舗がなくなってしまうような心配は無いと思いますが、南部地域には店舗が少なく、現在も、榎尾中学校近くのファミリーマートは改装中です。民間事業者は、経営が悪化すれば、店舗を廃止するため、市民がサービスを受けることができなくなるといったような対策が必要だと思っております。例えば、南部リージョンセンターに自動交付機を設置することや、岸和田市などと連携して、南部地域に共有の自動交付機を設置するなど、費用を抑える方法も考えられますが、何か検討していることなどはあるのでしょうか。

□市民室 池内室長

槇尾中学校近くのファミリーマートについては、11月頃に営業が再開されると聞いております。現時点では、少ないながらも店舗があるため、それを前提に検討していく予定でございますので、岸和田市などとの連携は、考えてございません。ただし、実際に、コンビニ交付を実施する店舗が無くなった場合などについては、市として対応を検討する必要があることは認識しております。

■阿部委員長

自動交付機を公共施設に設置することは、特段の問題が無いと思いますので、必要性が生じた場合は、対応いただきたいと思います。もう1点確認ですが、郵送請求については、継続していくのでしょうか。

□市民室 池内室長

郵送請求については、継続していく予定です。

■阿部委員長

他に質問がないようですので、これで、サービスセンター等証明書受付交付事業の質疑応答を終わらせていただきます。担当課の皆様、どうもご苦労様でした。

これをもちまして、本日の予定は終了となります。第1回目で事務局から説明があったとおり、第3回で残り1事業の事業説明・質疑を行った上で、第3回で4事業まとめて、委員皆さまの評価をいただきたいと思いますので、委員皆さまにおかれましては、引き続きご協力のほど、よろしくお願いいたします。

最後に、次第の3「その他」でございますが、何かご意見、ご質問等ございませんでしょうか。

もし、評価するにあたり必要なデータや資料がありましたら、可能な限り事務局のほうで対応いただきますので、後日でも結構ですので、申し出てください。

他に事務局から、連絡事項等はございますか。

□司会者

本日は、長時間に渡りまして、本当にありがとうございました。

本日の会議録につきましては、案を作成し、委員の皆様にご確認いただいた上で、確定したいと存じます。その際は、メール等でご連絡を差し上げたいと存じます。

次回の和泉市外部評価委員会は、8月20日 火曜日、午後1時から、同じ会場で開催させていただきます。お忙しいところ恐縮でございますが、ご出席賜りますようよろしくお願い申し上げます。

連絡事項は以上でございます。

■阿部委員長

それでは、これにて、第2回和泉市外部評価委員会を終了いたします。長時間に渡り誠にありがとうございました。次回もよろしくお願いいたします。