

## 一般質問

一般質問は市政全般について、市長など執行部の考え、方針などを質問することです。各議員の一般質問の中から一つ取りあげて要旨を掲載いたします。

### 住民サービスの向上を図るための、市民コールセンターの設置について



篠塚昌毅 議員

**質問** 住民サービスの向上を図るため、新市庁舎オープンに合わせ、市民コールセンター設置の導入について伺う。

**市長** 発信型の主な運用例は、コールセンターから市民や事業者に対して電話をかけるもので、本市でも市税滞納一掃宣言アクションプランの中で徴収率向上を目的とした電話催告を実施している。

受信型は、市役所への電話等による問い合わせ窓口を一本化し、専門のオペレーターが対応することで、たらい回しを防ぐものである。

新庁舎に合わせたコールセンターの開設については、市役所業務全体の日常業務のマニュアル化、業務ごとのQ&Aのデータベース化、そのデータを外部から閲覧可能にするシステムの構築及び費用対効果等の課題があり、現在の電話交換業務に係る様々な課題や問題点を整理し、先接地事例を参考に調査研究をしていきたい。

**(掲載以外の質問事項)**  
・本市における入札制度改革の現状と今後について

### 平成24年度予算の編成方針と特色は？



福田一夫 議員

**質問** 地方財政法の予算編成の原則や制約の中で、新年度予算の編成方針や特色について伺う。

**市長** 新年度の予算編成の方針は、社会経済情勢を踏まえ、限られた貴重な予算を効果的に施策事業に措置し、第7次総合計画の具現化を初め、安心・安全で災害に強いまちづくり、事務事業の見直し、市民ニーズへの対応等に重点を置いた予算編成を行った。

新年度予算の主な特色は、予算総額では事業の完了や再構築等に伴い、前年度比2.2%減の計上であり、歳入では景気低迷の影響を反映し、市税総額で前年度比2.5%減、歳出では、液状化ハザードマップの作成や県内初となる高齢者保護24時間見守りシステム構築等の計上や次世代に引き継ぐ新たな礎となる小町の館や本庁舎等の整備等の合併特別債事業を計上し、土浦の魅力の再生、活力向上に向けた取り組みを推進していく。

**(掲載以外の質問事項)**  
・市長の「市政の運営方針と主な施策の概要」をうけて  
・中学校新学習指導要領全面実施へむけて

### 再度問う。超高齢化社会・電子市役所などを想定する市役所の「がたち」について



柏村忠志 議員

**質問** 超高齢社会における政策的な視点からの支所・出張所の配置及び電子市役所を想定した市役所の在り方について、前議会の延長線上で伺う。

**市長** 市役所の将来のあるべき姿は、新庁舎の建設を踏まえるまでもなく、中核的なサービス機能を市役所に集約し、諸証明の交付、各種届け出及び申請の受け付け等の簡易なサービス提供や地域に分散すべき機能は、情報通信技術の進捗に合わせて適宜活用しながら、既設の支所や出張所、またコンビニエンスストア、郵便局などの民間施設などを活用した地域密着型の窓口サービスの提供を図り、可能な範囲でインターネットを利用した行政サービスの提供を図る方向で、当面は対応していくことになるものと考えている。

様々な社会潮流を踏まえながら、支所・出張所の機能やITに対応した窓口サービスの在り方などについて、新庁舎機能の検討を進める中で改めて整理する必要があると考えている。

### (掲載以外の質問事項)

・ヨーカドー跡地を、市役所候補地にすることについて  
・ヨーカドー撤退後の買い物難民化の防止策について  
・日本一住みやすい土浦のため都市計画税減税について

定例会の詳細につきましては下記施設にあります会議録を御覧ください。なお、平成24年第1回定例会の会議録につきましては、6月上旬頃閲覧可能となります。

図書館	神立出張所	四中地区公民館
南支所	都和公民館	上大津公民館
上大津支所	一中地区公民館	六中地区公民館
都和支所	二中地区公民館	新治地区公民館
中央出張所	三中地区公民館	