

通告1番目、7番、福岡進二議員、発言席から一問一答方式で質問をお願いいたします。

福岡進二議員。

○福岡議員 おはようございます。7番、福岡進二です。議長の許可を得ましたので、通告に従い一問一答方式にて質問を行います。

今議会では、岩出図書館運営についてと窓口業務についての2点について、一般質問を行います。

最初に、岩出図書館運営について質問を行います。

岩出図書館におきましては、平成18年、市制とともにオープンし、数年前はコロナ禍がありましたが、9月に入館者数が300万人を超えるなど、市民の生涯学習を支援する拠点として活躍していると感じています。また、岩出図書館の運営につきましては、令和3年3月議会において、コロナ禍における運営状況について、一般質問をさせていただきました。

その後、岩出図書館に本の消毒器を導入されたり、雑誌のオーナー制度を導入されたりと、市民にとってより使いやすい図書館への改善をしていただき、うれしく思っています。

そこで質問です。1点目、岩出図書館におきましては、令和5年9月30日から自習席を12席設置され、学生さんが自習勉強をしに来ており、盛況と聞いていますが、その使用状況についてお伺いいたします。

次に2点目として、岩出図書館の設備についてです。

岩出図書館が平成18年4月から開館されて、はや18年がたちます。岩出図書館を駐車場から向かいますと、建物の窓枠に貼っている虎テープの老朽化が気になります。また、入り口に着きますと、ウオータークーラーが長いこと使用中止中のままになっていて、見た目も衛生上もあまりよいとは言えない状態で、長い間放置しています。また、この夏もクーラーが壊れて、市民の方が、また図書館で働いている方が大変だったと聞いています。

そこで、このような状況の中、図書館の設備管理等について、どのような計画を立てられているのか、お伺いいたします。

3点目として、総合保健福祉センター図書室、駅前ライブラリーの活用方法についてです。

先日、先日議会にも報告いただきました。教育委員会の点検評価シートを見せていただきました。入館者数について、総数の目標達成はできていなかったのですが、

令和4年度からは増加しており、職員の皆さんが運営に尽力されていることが想像できます。より充実した図書館運営を考えると、施設がいろいろな場所にあるというのはありがたいのですが、それぞれ特色を生かした運営を打ち出していてもよいのではないのでしょうか。例えば駅前ライブラリーは、教育支援センターの移転に伴い1階のみの利用となっていることも踏まえ、学生が勉強できる場所に特化する、また総合保健福祉センター図書室は、妊婦健診などで来る機会が多いことを踏まえ、そういった方を対象としたイベント等を実施する、そのような従前どりではない新たな考えを検討していくべきではないかと考えますが、市の見解をお伺いいたします。

○田中議長　ただいまの1番目の質問に対する市当局の答弁を求めます。

教育部長。

○南教育部長　おはようございます。福岡議員ご質問の1番目の1点目、自習席導入以降の利用者数は、についてお答えいたします。

令和5年9月30日から自習席を12席設置したところ、令和6年11月末時点で、累計2,315人の方にご利用いただいております。利用者が最も多い月は令和6年8月で308人、最も少ない月は令和5年12月で85人となっております。

次に、2点目の施設の更新についてですが、窓枠に貼っている虎テープにつきましては、開館当初、片開き窓のそばを通るときに、開いている窓にぶつかり、けがや窓の破損につながるおそれがあるために、窓の内側・外側共に虎テープを貼った経緯があります。外側部分につきましては、日光により経年劣化しておりますので、早急に新調いたします。

ウオータークーラーにつきましては、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、使用を禁止した経緯があります。図書館での利用頻度から考えて、保健衛生や適切な維持管理の問題から、安全面を考慮して撤去を予定しております。

クーラーなどの空調設備につきましては、老朽化のため、その都度、突発修繕を行っております。故障の原因究明や部品の取り寄せ等に時間を要することもあり、この夏の異常気象による猛暑日の影響で、十分な冷房ができない時期がありました。現在は緊急を要するものから順次対応しております。

3点目の総合保健福祉センター図書室、駅前ライブラリーの活用についてでございますが、岩出図書館は、市民の身近にあって、いつでもどこでも誰にでも図書館サービスが受けられるように、岩出図書館と分館・分室のネットワークにより配本サービスを行う等、地域密着型の図書館運営に努めてまいりました。以前は、駅前

ライブラリーにおいて図書館利用促進講座を開催していましたが、現在、イベント等は実施しておりません。

2 階の教育支援センターと図書館の連携につきましては、団体貸出しや図書館司書によるレファレンスサービスなどの協力をしております。今後は、おはなし会を共同して開催するなど、全国的にも先進事例として取り上げられているケースもありますので、本市においても検討してまいります。

総合保健福祉センター図書室につきましては、現在、1 歳 8 か月健康診査対象者に絵本の引換券を配布し、来館者には親子での読書を支援する絵本とトートバッグのプレゼント及びブックリストを配布する親子読書支援事業、すくすく読書の受渡し場所にもなっており、読書相談に応じるとともに、図書館の利用カード作成やおはなし会などの案内を行っております。また、3 か月に 1 回、ボランティアと職員による幼児向けのおはなし会を開催しています。あわせて、親子教室などの子ども家庭課の事業協力のほか、子育て支援センターとも引き続き連携してまいります。

総合保健福祉センター図書室には、他の分館・分室にはない子育て支援コーナーを設置しており、資料の更新を予定しております。

今後も地域の皆様に愛される、親しまれる図書館であるよう努めてまいります。

○田中議長 再質問を許します。

福岡進二議員。

○福岡議員 1 点、再質問を行います。

岩出図書館の自習席の利用者は、令和 6 年 11 月末時点で、累計 2,315 人との答弁でした。大変盛況でうれしく思いますが、そのような状況ですと、雑誌コーナーの閲覧スペースの一角を使い、利用者にとって手狭な感は否めません。また、図書館利用者にとっても、現在の部分は主要な動線から見える位置にあり、勉強を頑張っているという姿を見ることができますが、少し窮屈さを感じます。また、勉強をしている学生にとっても、集中できるスペースを確保してあげるべきだと思います。

そこで、これからの図書館の利用促進並びに学力向上に寄与していくためにも、例えば、トイレの隣の小会議室を利用する、会議室は個室になってしまうため、困難な場合はレファレンスコーナーをリニューアルするなど、いま一步踏み込んだ対応は考えていないのか、お伺いいたします。

また、インターネットの閲覧コーナー等は、スマホがある昨今、利用者が少ないように感じます。柔軟な発想、対応により、さらに充実した図書館運営を考えていつてはどうか、併せてお伺いいたします。

○田中議長 ただいまの再質問に対する市当局の答弁を求めます。

教育部長。

○南教育部長 福岡議員の再質問にお答えいたします。

岩出図書館の閲覧席は、図書館資料を用いての読書や調査研究を行うためのものとして設置しております。自習については、日本図書館協会が公表している公立図書館の任務と目標において、席借りのみの自習は図書館の本質的機能ではない、自習席の設置は、むしろ図書館サービスの遂行を妨げることになると記されており、子供から高齢者まで、幅広くサービスを提供する場である図書館において、特定の方々が閲覧席を占拠するような事態は好ましくないとして、開館当初より自習席を設置しておりませんでした。

しかしながら、市民からの強い要望があり、ＩＣゲートの設置に伴い、手荷物の持込みが可能になったことで、令和５年９月３０日から、公共図書館という位置づけの中で、ゆったりと図書等に親しんでいただく場所や時間を優先し、他の来館者に迷惑のかからない範囲で、ブラウジングコーナーの一角に実習席を設置した次第でございます。

時期によって利用状況は異なりますが、自習席が満席の場合で、図書等、全て持込みでの学習を希望される方には、中央公民館図書室や他の公民館に設置している自習席での学習が可能であることをお伝えし、最寄りの公民館をご利用いただくよう案内しているところです。

公民館自習室は、令和５年度の実績で１,４２２人の方に、令和６年１１月末までの実績で８９７人の方にご利用いただいております。なお、大会議室や小会議室の開放につきましては、読書グループ活動の使用やイベントの開催等で使用することが多く、またカウンターから目が届かず、防犯上の問題もあり、自習室としての開放は考えておりません。

また、インターネット閲覧端末につきましては、図書館資料を保管するとともに、利用者への情報サービスの充実を図ることを目的として提供するもので、公立図書館においては必置とされており、令和５年度で５２２人の方にご利用いただいております。

今後も図書館運営の工夫改善に努めてまいります。

○田中議長 再々質問を許します。

(なし)

○田中議長 これで、福岡進二議員の１番目の質問を終わります。

引き続きまして、２番目の質問をお願いします。

福岡進二議員。

○福岡議員 次に２番目、窓口業務についてお伺いいたします。

現在、岩出市の市役所の窓口とも言える市民課ですが、週明けの月曜日や連休明けの開庁日において非常に混雑している日があり、市民の方が待合の席が満席であふれているときがあると聞いています。また、マイナンバーの交付に伴う事務、戸籍法改正に伴う事務の増加等、市民課の業務は増加の一方であると感じています。

９月の議会でも、戸籍法改正に伴う対応について一般質問を行い、その中で一部業務委託も視野に入れた実施を考えているとの答弁をいただきました。また、今年の５月２１日には、総務建設常任委員会での行政視察において、佐賀県の武雄市に行っていました。武雄市では、市民課の窓口業務について、専門的知識、技術、経験を有する民間事業者に委託を行っています。民間事業者のノウハウを行政に活用し、安定的かつ効果的な窓口サービス提供体制を構築するとともに、多様化する行政ニーズに応える体制づくりも寄与することにより、持続可能な質の高い行政サービスを実現することを目的として実施しているとのことでした。

また、年度末や年度始まりの行政において、避けることのできない人事異動の影響にも左右されることが少なくなり、特に繁忙期において効果があると感じました。私は市民がより便利になることを目的とした上で、業務がより一層効率的、効果的に運営できるのなら、窓口業務についても委託等を導入するべきであると考えています。近隣市を見ても、土・日・祝日も含め、窓口業務を民間委託していると聞いています。民間の持つ知識や経験、ノウハウを活用することにより、市民の利便性向上に加え、職員はより付加価値の高い市民サービスに力を注ぐことができるのではないのでしょうか。

そこで２点お伺いいたします。１点目、現在の市民課窓口業務の状況について、職員体制はどのようになっているのか。また、来庁者数や平均的な待ち時間をお聞かせください。

２点目、現在の状況を踏まえ、岩出市の市民課窓口業務の民間委託について、どのように考えているのかをお聞かせください。

○田中議長 ただいまの２番目の質問に対する市当局の答弁を求めます。

総務部長。

○広岡総務部長 おはようございます。福岡議員の２番目のご質問、窓口業務についての１点目、市民課の窓口の状況は、についてお答えします。

令和6年度の市民課職員体制は、正職員9人、再任用職員1人、会計年度任用職員2人の計12人であり、市民課窓口では、住民票の写し等の各種証明書の発行、印鑑登録、転入・転出等の住民移動届や婚姻届等の戸籍届出受付、マイナンバーカードの交付等の市民の権利や財産等に関係する多岐にわたる業務を担っております。

令和6年4月から11月末までの市民課窓口への来庁者数は、月平均3,098人であり、平均待ち時間は4分です。しかし、曜日や時間帯により混雑が生じており、最大30分程度お待ちいただくこともございます。

令和6年度の市民課窓口状況としましては、コンビニ交付サービスの導入により証明書発行業務における窓口混雑緩和につながっておりますが、一方で、健康保険証の新規発行停止に伴い、マイナンバーカードに関する手続のため来庁される方が増加し、混雑が生じてきたことから、カードの交付窓口数を増やすとともに、カードの平日夜間交付及び休日交付の実施回数を、11月は月2回から月4回に変更する等、窓口体制について、状況に応じた柔軟な対応を行っているところです。

2点目の民間委託導入に向け市の見解は、についてです。

窓口の業務委託につきましては、事業者の持つノウハウや情報の活用及び繁忙期に合わせた柔軟な人事配置等により、窓口運営の効率化と市民サービスの向上を図ることを目的として導入される自治体も増えてきております。第3次岩出市長期総合計画におきましても、効率・効果的な行財政運営の取組方針としまして、官民連携の下、民間委託など、民間活力の積極的な活用を図るとしています。

民間委託が可能な業務の範囲も拡大されてきていることから、窓口業務の民間委託による効果等について、導入自治体等の取組状況、課題等を調査研究し、さらなる市民サービスの向上、業務効率化に取り組んでまいります。

○田中議長 再質問を許します。

福岡進二議員。

○福岡議員 1点、再質問を行います。

業務委託については、課題等、調査研究をしているとの答弁でしたが、いずれにせよ、市民の利便性の向上、待ち時間を少しでも短くしてあげることが、市民にとっても、市にとっても、さらに職員にとってもプラスになると考えますので、業務委託が難しいという状況であれば、会計年度任用職員を活用するなど、窓口業務を強化するべきではないかと考えますが、その辺りは検討されてはどうか、お伺いいたします。

○田中議長 ただいまの再質問に対する市当局の答弁を求めます。

総務部長。

○広岡総務部長 福岡議員の再質問にお答えいたします。

先ほどの答弁のとおり、現在の市民課窓口における平均待ち時間は4分であり、直ちに窓口業務を委託することは考えておりません。しかしながら、適切な窓口サービスが提供できるよう、研修の参加等により、職員の知識向上を図るなど、正確、丁寧、迅速な事務処理を行い、市民の利便性の向上に努めてまいります。

○田中議長 再々質問を許します。

(なし)

○田中議長 これで、福岡進二議員の2番目の質問を終わります。

以上で、福岡進二議員の一般質問を終わります。