

委員会行政視察報告書

委員会名	行財政問題対策特別委員会
出席委員等	梶本茂躰 委員長 真砂 満 副委員長 原 憂子 委員 森 裕文 委員 井原正太郎 委員 角谷英男 委員 成田政彦 委員 松本雪美 委員 南 良徳 委員 【随員】西本隆志（議会事務局）
実施年月日	平成24年 5月21日（月）
視察先	福岡県大野城市
視察項目	大野城市のワンストップサービスについて
<p style="text-align: center;">視察結果</p> <p>最初に、大野城市議会事務局長より歓迎の挨拶及び市の概要の説明を受ける。 続いて、大野城市のワンストップサービスについて、概要説明を市民窓口サービス課長より、説明を受ける。</p> <p>大野城市においては、平成18年から市民満足度の向上とコストの削減の両立を基本コンセプトに、3点の施策を実施している。</p> <p>1点目としては、週末窓口サービスの開設、2点目としてコールセンターの開設、3点目として、総合窓口「まどかフロア」の開設であり、アクセスチャネルの多様化と、それぞれのチャネルのワンストップ化の推進を図っている。</p> <p>このようなサービスを推進する背景として、大野城市は職員数が全国でもトップクラスで少ない点、これまでも民間委託を積極的に進めてきている点、現在の社会情勢から職員を増やすことは困難である点、少ない職員数で専門業務に集中させたいなどの点が挙げられる。</p> <p>具体的な中身として、週末サービスの利用は、月2回土曜日の午前中であり、平成23年度では、1回あたり平均152件の利用状況となっている。これは、前年度の141件と比べて増加しているものであり、年々利用者が増加しているもようである。主な開設窓口としては、住民票や戸籍関係の業務、国保や児童手当の申請業務、水道下水道料金の関係業務などであり、福祉窓口については試行開始当初は開設していたものの、閉鎖となったとのことであった。理由としては、主な利用者が高齢者であり、平日でも十分窓口対応ができること、週末窓口での利用が殆どなかったことなどであるとのことであった。</p> <p>次に、コールセンターについては、電話交換と一体型という運営を行っており、市役所にかかってくる電話の約半数がコールセンターで完結できているとのことであった。オペレーターは特に知識は必要とせず、庁内に設置しているデータベースのFAQ集を検索し、問合せに答えるというもので、FAQに載っていないものについては担当課へ転送、載っているものについては、FAQに載っている答えだけを答えるという徹底ぶりであった。また、担当課へ転送された質問については、次回はコールセンターで完結できるよう、原課でFAQを作成するという事務を繰り返し、コールセンターでの処理率を上げるという運用方法を取っているとのことであった。約半数の問合せがコールセンターで完結しているという点で、これによる職員の負担はかなり軽減し、コストの削減効果も大きいものであると感じる。</p> <p>次に、1階に設置されている総合窓口「まどかフロア」については市庁舎の老朽化によるリフォームも兼ねて、来庁したすべての人が、分かりやすく使いやすい窓口を構築することを基本コンセプトとしているとのことであった。これまで、縦割りだった手続き、窓口を一元化し、市民ニーズにあわせたオーダーメイド感覚の窓口サービスを提供するという点で、利用者からはかなり好評であるとのことであり、今までの市役所のイメージを一掃する総合窓口であると</p>	

感じた。具体的には税務以外の窓口サービスが1つの窓口で受けられるというイメージであり、また、税の証明書関係を含む証明書類の発行については、証明コーナーに集約、自動発行機も設置し、利便性を高めているとのことであった。また、フロアマネージャーを配置し、来庁者を目的に窓口案内するなど、市民に優しく親切な市役所となっていた。

こういったサービスを充実させながらも、経費については従来より低コストで行っているとのことであった。

質疑では、ワンストップ化による経費の削減効果はとの問いに、職員10.5人分程度の削減効果が出ているとのことであった。

次に委託による職員と市の職員の間就労状況について格差はないのかとの問いに、委託業者の正社員は2名のみであり、他の職員についてはパート職員であるため確かに格差はあると感じているとのことであった。

次に、ワンストップ窓口で完結できないようなことも多数あると感じるが、全て完結できているのかとの問いに、全て完結させるというような考えではなく、なるべく完結させていくという考えであり、当然窓口を移動してもらうこともあるが、そこは想定内であるとのことでした。

総括

時間的配分の厳しい日程の中、視察が実施されましたが、大野城市において担当職員より詳細にわたり説明を受け、また各委員からも内容の濃い質疑が行われました。今回の視察については、大変充実した視察であったと確信しており、十分に所期の目的を達成することができたと思っております。今回の視察により得た内容については今後の市政に反映させ市の発展につなげていきたいと思っております。

上記のとおり報告いたします。なお、資料等については、別添のとおりです。

平成24年 5月23日
行財政問題対策特別委員会
委員長 梶本 茂驥



大野城市議会事務局長から挨拶



梶本委員長から挨拶



総合窓口を視察



証明関係はここで発行



証明の自動発行機



大野城市役所玄関前にて

委員会行政視察報告書

委員会名	行財政問題対策特別委員会
出席委員等	梶本茂躰 委員長 真砂 満 副委員長 原 憂子 委員 森 裕文 委員 井原正太郎 委員 角谷英男 委員 成田政彦 委員 松本雪美 委員 南 良徳 委員 【随員】西本隆志（議会事務局）
実施年月日	平成24年 5月22日（火）
視察先	福岡県武雄市
視察項目	武雄市の行財政サービスについて
視察結果	
<p>最初に、武雄市議会事務局次長より歓迎の挨拶及び市の概要の説明を受ける。</p> <p>続いて、武雄市の機構について、概要説明を企画課主任より受ける。</p> <p>武雄市においては、全国には見当たらない変わった名前の課が多くあり、この7年間において、7部28課の名称変更を行ってきている。これは、市民にわかりやすく、ニーズに答えるためであるとのことであり、レモングラスを特産品にすべく設置されたレモングラス課や駆除されたいのしし肉を売るいのしし課、男女の縁結びをするお結び課など、特色ある機構改革を毎年行っているとのことであった。また、子どもに関する窓口も一元化し、教育委員会の所管事務でもこども部を窓口として市民にわかりやすい行政運営を行っているとのことであった。また、数多くの組織があるにもかかわらず、職員数については今までと同様の点については、1人の職員が複数の課を兼務している点から、従前の職員数で業務が回っているとのことであった。説明後、市長も出席し、質疑応答を行った。</p> <p>イノシシについては、どの程度の頭数があるのかとの問いに、市内には約3万頭のイノシシが生息するとのことであった。次に、様々なオリジナリティあふれるネーミングをつけることで、県から問題提起等されることはないのかとの問いに、市が発信する業務に対し、県からクレームをつけられるのであれば、それはどちらを向いて仕事をしているのかと問い返すくらい自信を持って仕事をしているとのことであった。</p> <p>続いて、財政課担当から定員適正化計画について、行財政改革担当から行財政の推進体制について説明を受ける。また、市立図書館の指定管理については、最近発表された記者会見の映像を交え説明を受けた。</p> <p>図書館の指定管理制度については、来年4月1日からレンタルDVDで有名な「ツタヤ」を運営するカルチュア・コンビニエンス・クラブ株式会社が運営することになったとのことであり、リニューアルを行い、開館時間も朝9時～夜9時まで延長、365日年中無休で開館する。これにより、利用者の利便性が格段に向上する一方、運営経費については、約3,000万円削減になるとのことであった。また、ツタヤのレンタルでもおなじみのTポイントカードを導入し、本を借りればポイントが付くようにし、これにより、本を読むきっかけづくりを広げていけるのではと考えているとのことであった。</p> <p>これらに対する質疑として、指定管理、民間委託の落とし穴というものの今後の見通しについて答えよとの問いに、契約年数が5年が最長と決まっている点から、継続性の面で今後問題が出てくる可能性があるかもしれないと考えているとのことであった。</p> <p>市長退席後、最後の案件としてF&B良品TAKEO事業について営業部商工流通課担当より説明を受ける。武雄市は昨年8月に日本ではじめて市のウェブサイトフェイスブックに前</p>	

面切り替えさせた自治体であり、フェイスブックを利用した情報発信で全国から注目を受けている。その証拠としてアクセス数が月平均5万件から月平均300万件とおよそ60倍に増えている。この結果を見て、武雄市の地域所得の向上を目指すべく、特産品の販売サイトをフェイスブック内に立ち上げ、今まで個人では経費的にもノウハウ的にも難しいとされていたインターネット直販を市が手伝うことで、多くの個人事業主でも出品が可能となった。この通販の特徴として、市の特産品を混ぜ合わせセットで販売（例えば、特産ポークと地元の野菜の鍋のセットなど）し、オリジナル商品として売り出し、全国からたくさんの発注があるとのことであった。

質疑応答では、市が特定商品を販売することについて、他の商工会や観光協会との兼ね合いはどうなっているのかとの問いに、多くのチャネルを利用して販売することが、販売増に繋がると考えており、特段商工会や観光協会に対し配慮をしていることはないとのことであった。また、これをするによりどの程度市に歳入があるのかとの問いに、販売手数料が民間では20%超というネット販売の世界において、5%と安く設定することで、商品を提供する地元業者の利益は増となり、それが市税の増収へと繋がるという考えであり、市への手数料等は一切徴収しておらず、市として歳入は無いとのことであった。

総括

時間的配分の厳しい日程の中、視察が実施されましたが、武雄市において市長及び担当職員より詳細にわたり説明を受け、また各委員からも内容の濃い質疑が行われました。今回の視察については、大変充実した視察であったと確信しており、十分に所期の目的を達成することができたと思っております。今回の視察により得た内容については今後の市政に反映させ市の発展につなげていきたいと思っております。

上記のとおり報告いたします。なお、資料等については、別添のとおりです。

平成24年 5月23日
行財政問題対策特別委員会
委員長 梶本 茂躰



武雄市議会事務局次長から挨拶



梶本委員長から挨拶



樋渡啓祐市長の熱のこもった説明



市議会議場 傍聴席は少ないが200名の傍聴が入ったこともあるとのこと



武雄市役所玄関前にて