

総務常任委員会行政視察報告

総務常任委員長 佐藤 耕一

【視察日程】平成29年8月7日（月）～9日（水）

【視察委員】佐藤耕一委員長，内山航副委員長，古泉幸一委員，高橋三義委員，内山則男委員，渡辺有子委員，加藤大弥委員，宇野耕哉委員，金子孝委員，小山進委員，青野寛一委員

【視察地】静岡市，神戸市，さいたま市

【調査事項】静岡市：市役所本庁機能の分離状況について

神戸市：市民サービス業務プロセス標準化・再構築事業について

さいたま市：さいたま市における公民連携の取り組みについて

〇市役所本庁機能の分離状況について ～静岡市～

1 静岡市の概要，あらし

静岡市は平成17年の政令市移行後，3つの行政区を設けた。静岡市役所本庁（葵区役所併設），静岡市役所清水庁舎（清水区役所併設），駿河区役所からなる。

以前は，旧静岡市，旧清水市合併後は，東静岡地区に新市役所庁舎を立てるという予定があったが，行政サービスを低下させないために，旧静岡市役所，旧清水市役所に総合事務所機能を持たせていた。（平成15年当時）議場は旧清水市役所内にあり，教育委員会も旧清水市役所に設置されていた。

その後，同じ機能が旧静岡市役所と旧清水市役所にあっても無駄であるという議論と，政令市移行を見越して旧静岡市役所に本庁機能を統一し，清水庁舎を分庁舎という形で残すこととなった。

また，平成21年度に県立体育館の老朽化問題で新しいアリーナを作るという議論が始まり，東静岡地区の市役所調査建設予定地が候補となり，東静岡地区に市役所庁舎を作る計画は見直され，現在の市役所機能となった。



2 庁舎を分離することのメリット、デメリット

意思決定の迅速化は本庁一本のほうが早い。人員の適正化、事務作業の効率化等を考えると本庁一本が理想的ではある。

庁舎間の連絡調整もデメリットといえる。静岡庁舎から清水庁舎までは45分程度かかる。1日に何度も往復することもある。もともとあった庁舎を有効活用したという経費的メリットがメリットといえる。

3 デメリットへの対応

本庁間の連絡調整は必要最小限にとどめる。連絡調整は局単位としている。片方にある機能がもう一つにも必要であれば、事務所としてもう一つにも設けている。

4 今後の課題

どのようにデメリットを克服していくかが課題となる。ITの応用によって、不必要な移動を最小限にすることが求められる。

サテライトオフィスを設けて、静岡側で仕事ができるか検証を行っている。

電子決済機能を設けて、どちらの庁舎にいても決済を行うことができるようにしている。(新潟市は導入済み)

本庁機能のあり方については、現在検討しているとのこと。

5 所見

静岡市役所の説明を聞きながら、メリットよりもデメリットのほうが大きいと感じた。連絡調整等は、ITの活用によってテレビ会議等も検討の余地があると考えるが、未だ実行には至っていないというのが現状であり、庁舎の有効活用というのはあるとしても、本庁機能の分割は慎重に行うべきであると感じた。

また、新潟市役所の分庁舎の議論については、市役所の移転場所の活性化ということが大きく叫ばれているが、静岡市の場合は市役所庁舎の場所と地域の活性化はあまり議論がされていないようであった。地域活性化を考えると、市役所庁舎の移転に頼らざるを得ない新潟市は、地域の活性化を別の視点から考え直す必要があると感じた。



○市民サービス業務プロセス標準化・再構築事業について ～神戸市～

1 東灘区総合窓口について

神戸市東灘区では、従来、別々の窓口で行ってきた手続きを、1カ所の窓口でワンストップサービス対応を行う取り組みをモデル実施した。手続き漏れの防止や、別々の窓口へ移動し並び直す負担を軽減するなど、市民サービスの向上に期待した取り組みである。

一番混雑が想定される「引越しの届出」に伴って発生する、国民健康保険、国民年金、後期高齢者医療、福祉医療費助成、介護保険、児童手当の手続きを総合的に取り扱うこととしたものである。

従来は、市民課、保険年金医療課、こども家庭支援課と、それぞれ別々の窓口で対応してきたが、市民課に総合窓口を設け、ワンストップでの対応をしたことにより、40分程度かかっていた手続き時間が、半分の20分に短縮されるという実測値が公表されている。



2 東灘区総合窓口についての所見

ワンストップサービス実施後に、この取り組みについて来庁者へアンケートを実施したところ、80%を超える方々が好意的に捉えており、スムーズに手続きができたとの結果が示されている。市民がストレスなく手続きができていない点は、大いに評価されるものとする。

本市の中央区役所も、住所変更や出生などの手続きをワンストップで完了できる総合窓口を設けることとしているが、大いに参考にしていきたい。

さらに、本事業実施に伴う費用は庁内のレイアウトの変更程度で、多く発生しておらず、この点も市民理解が得られるものであると思われる。

3 神戸市住民記録事務センターについて

神戸市では、総務省の業務改革モデルプロジェクトとして、今年度より、「神戸市行政事務センター」を新たに設置した。郵送申請・電子申請の拡充により、来庁して窓口で申請、届出をしていたものを、郵送やパソコンで済ませられるようにすることで、市民サービスの向上を図ることを事業目的としている。

また、庁内においても、業務の集約化により効率化を図ることができるようになっている。当然のことながら、窓口での対応業務が減ることにより、他業務に時間を充てられるという効果も出ている。

また、同センターの運営にあたる職員は、殆どがアウトソーシングであり、個人情報保護にかかる審査業務のみ、再任用職員や嘱託職員を当てているとのことであった。

各種証明書の発行においても、従来は、住民票の写しと住民票記載事項証明書のみであったが、戸籍に関する証明書や印鑑登録証などが可能になり、発行手数料についても、インターネ

ットによるクレジット決済ができるようになっている。

4 神戸市住民記録事務センターについての所見

個人情報保護の観点から、一部では不安視する声も上がっていたそうだが、これまでのところ、順調に業務が遂行できているとのことであった。

行政サービスをアウトソーシングすることについては、是非が分かれるところであるが、サービスの向上や経費削減につながるのであれば、本市においても十分に検討すべきであると思われる。



○さいたま市における公民連携の取り組みについて ～さいたま市～

1 概要

行財政改革の旗印の中から、公民連携協定の考え方が出てきた。

さいたま市の公民連携事業は、民間から提案型としてアイデアをいただき、連携を行っている。アイデアはフリーハンドで募集するのではなく、市役所の部署の役割に鑑み、市役所の中での調整がうまくいかず、アイデアが実現しないことがないように、市がある程度の範囲を指定し、それについてアイデアをもらっている。

ピックアップしたテーマ事業をホームページで募集し、アイデアを募る。応募されてきたアイデアから、検討委員会の打ち合わせを経て専門的な助言をいただき、アイデアが実現できるか検討し、実現ができるものに関しては実用に向けて公民で連携している。

(1) 事業者の決め方

単純に値段が安いところに決めるのではない。一般競争入札、指名競争入札による価格競争はやらず、プロポーザル方式や総合評価方式を採用し、アイデアそのものを評価できる制

度で事業者を選定している。アイデアをいただいた事業者に関しては、5%のインセンティブを付けて、幅広く事業者を募集している。

(2) 日程

4月にテーマ事業を発表し、6月までに事業者からアイデアを募集し、所管課と検討委員会で検討していく。その後、予算要求に合わせて形にしていくが、日程については柔軟に対応している。

2 平成28年度の事例

市が保有している財産で、民間事業者の提案により柔軟に活用できそうな案件を募集した。

(1) 土地の活用

毎年、祭りの実行委員会のテントを張っている55平米くらいの場所について、祭りの1週間以外は使われておらず、使える状態になっている土地を有効活用しようとしている。現在、アイデアや提案をいただいているところである。

(2) 広告掲載

市役所庁舎を使った広告掲載について、アイデアを募集している。

(3) コミュニティースペース

コミュニティースペース内のレストランは、以前はお客さんがよく見られたが、現在は周辺に飲食店が増えてきた関係で、お客さんがあまり入らない。事業者が撤退してしまい、市の考える貸付料では、新しい業者が入ってこられない状況となっている。どんな価格なら入ってもらえるのか、提案をいただいている。

(4) 子育て支援系のホームページ

ホームページが古くなってきていて、スマートフォンに対応しているページに変えなければならないので、それを何とかしたい。業務委託でもできるが、プラスアルファのアイデアをいただいたほうがいいということで、公民連携事業として募集している。

上記の事業については、提案をいただいて検討をしているところである。

提案型制度は平成24年から始まり、平成24年は10件のテーマで15件の応募があった。そのうち市内事業者からは、2件しかなかったことが課題。

もともとやっていた事業は市内の事業者であり、それが市外の事業者に取られるという事態になりかねなかった。そのため、公民連携コミュニティを作り、市内事業者にご理解をいただく機会の創出を行った。

提案をいただきたいという趣旨が伝わっていない可能性があるため、それを解消する狙いで、セミナーで事例等を紹介して、積極的に参加してほしいというお願いをしている。

平成24年度は10件のテーマのうち、4つのテーマに提案をいただけなかった。市が選定するテーマが、民間から見たときにうまみがなかった可能性がある。そのミスマッチを解消するために、公民連携テーブルを設けてミスマッチの解消を図っている。

3 その他の取り組み事例

各区役所にディスプレイを設置し、議会中継をしている。以前からディスプレイはあったが、それに広告等を合わせることによって、経費の削減を実現した。

図書館について、学業専門のパンフレットを設置する提案を受けて図書館の場所を提供することで、使用料が市役所に入り、市民にも有益な情報を提供できる。

周辺地図に広告を載せることによって、市役所の持ち出しなしで地図を設置することができた。

子育て応援ブックの作成費用について、100%広告費のみで作成することができるようになった。

4 所見

公民連携制度の最終形は、10億円、20億円といった大きな物件、案件について民間に任せしていくことが理想と考えるが、さいたま市は提案型の公民連携には大きな案件は合っていないということであった。

今後は、提案型ではない、公民連携の形が必要になってくると考える。将来的には、市役所庁舎の管理運営、市の持っている財産の民間管理制度なども含めて検討し、官と民の垣根を越えて、市民サービスの真の最適化を図っていかねばならないと考える。

