

平成30年度 会派調査研究報告書

(視察先1箇所につき1枚)

会 派 名	公明党
事 業 名	先進地視察「窓口業務の民間委託について」
事 業 区 分	①研究研修 <input type="checkbox"/> ②調 査 <input checked="" type="checkbox"/>

1 上田市での課題と研修・調査の目的

上田市庁舎改修・改築にあたり地方財政改革の視点から、総合窓口導入の経緯や総合窓口業務委託について調査、研修を行う。

2 実施概要

実施日時	視察先	神奈川県海老名市
平成30年12月25日(火) 10:10~11:40	担当部局	窓口サービス課

報告内容・感想(まとめ)・市政に活かせること

1 市の概要

神奈川県ほぼ中央に位置する海老名市。市内には小田急線・相鉄線・JR相模線の鉄道3線が走り、圏央道等の道路環境も充実しており、利便性が高い。特に海老名駅周辺を中心に、商業施設の建設や住宅の開発も進んでおり、人口の増加が見込まれている。

2 市の特徴

人口 130,190人
世帯数 55,888世帯
面積 26,59km²

3 視察事項

○総合窓口導入の経緯

人口増加やニーズの変化に伴い、現在のフロア環境に課題

待合スペースの不足

混雑

バリアフリー化

わかりにくい案内

複数の課にまたがる手続き

高齢化進行に伴い、配慮水準が高まっている中で、対応が追いついていない。

○課題解決

市民目線に立ち「来庁者が快適にサービスの提供を受けられることができる市庁舎」を目指す

待合スペース拡充

手続きのワンストップ化推進

事務室の分離

案内の改善・・・番号発券システム導入・サイン変更・コンシェルジェ配置等

○総合窓口のポイント

市民総合窓口と福祉総合窓口にエリア分け

・市民総合窓口の主な業務

証明等発行、住民移動、戸籍届け出、住基カード、転入時の学校指定、

移動に伴う国保・年金手続き

・福祉総合窓口の主な業務

国保・年金・後期高齢者医療、児童手当、医療費助成（小児、障がい等）、保育園関係、

母子手帳、各種検診案内、障がい者福祉、高齢者福祉、介護保険

最初の窓口でワンストップ対応が基本。

○総合窓口業務委託について

更なる市民サービスの向上や効率化を目指し、総合窓口業務の民間委託へ

・委託対象業務

フロア案内業務

市民総合窓口業務・・・証明発行、住民移動、戸籍届け出

福祉総合窓口業務

・委託後の職員人数の推移

市民総合窓口業務 委託前20名 委託後8名 マイナス55, 280千円の予算減

福祉総合窓口業務 委託前121名 委託後114名 マイナス 19, 202千円の予算減



担当部署からの説明

※感想 注目点

委託の効果として安定的な人員配置が図られる。

マニュアル整備による業務の標準化、教育の徹底により、精通した社員の配置、人事異動に伴う職員育成の負担の大幅減。繁忙期閑散期に合わせた人員の調整が可能に、職員による指揮命令、業務及び人事管理が不要。業務の品質管理、改善システムの整備が図られる。

適切な接遇による市民満足度の向上。

的確な事務処理創意工夫により、効率性が向上し持ち時間の短縮が図られる。サービスの安定的な供給により総合窓口が進化していく。



窓口業務の民間委託 現地

市政に生かす

増大する市民ニーズに対し、行政サービスを安定的かつ持続的に提供するには、事務事業全般にわたり見直しを行い、「上田市民間活力導入指針」にあるように、民間間で行えることは民間にゆだねるという視点から、民間委託の推進、指定管理者制度など、民間活力導入を積極的に検討し、限られた資源を有効活用する意味でも、海老老名市の取り組みを参考にすべきと思う。

* 視察先の写真等がある場合は添付のこと

(3) リノベーションの手法

地域の課題の解決を目指し、地域資源や空間資源（遊休不動産等）を活かして新しい使い方を生み出すため、民間主導で事業を興す。また、行政は支えることで収益性が高く、スピード感ある取り組みを目指している。特に継続的・発展的な事業展開を図るため補助金に頼らず、経済合理性を追求することとしている。市はリノベーションまちづくり推進ガイドラインを策定している。

(4) 担い手組織と支援体制

物件を活用しエリア価値の向上を目指す不動産オーナー、補助金に頼らない民間自立型事業をコーディネートしまちに再投資ビジネスを拡大する家守会社、その場所にしかないコンテンツつくるビジネスオーナーが連携し、エリアの再生を図る。

また、行政の役割として交流支援、家守会社の育成・支援、推進連絡会議や協議会設置をはじめ、人材育成と建築確認等認可のルールの柔軟化、公共空間・施設の利用ルールの強化などの環境整備を行う。金融機関等は地域金融機関や日本政策金融公庫が連携し、事業の実績や保証のない起業者が利用できる公的融資制度の創設や相談体制の整備などの支援を行っている。

4 まとめと市政に活かす

① 担い手と地方創生について

I・J・U ターン人材を中心にスキルを持って帰ってくる人材が自らまちをつくるという戦略イメージがあり、市の将来ビジョンの構築と共有、人材育成や事業実施への取り組み方が明確であったため、効果的な取り組みにつながっている。こうした人材の活躍により、転出してもいずれ地元に戻りたいという気持ちを持つ若者も増え、好循環が期待できる。多様な担い手によるまちづくりは大きな効果が期待できるかもしれないが、まちづくりの方向性が明快で共有しやすいことが求められるのではないか。今後、上田市のまちづくりにおいてもI・J・Uターン人材が活躍できる環境整備が求められる。また、住民自治組織によるまちづくりの促進を図るため空家、空き地、空き店舗、公共施設・用地の利活用について何らかの方向性を示す必要がある。



市役所にて説明



商店街空き店舗リノベーション現地

* 視察先の写真等がある場合は添付のこと