

文教厚生常任委員会行政視察研修報告書

文教厚生常任委員会では、令和5年10月31日(火)～11月2日(木)の日程で熊本県南関町(エコアくまもと)・山鹿市・福岡県久留米市を視察して参りました。参加者は笹沼 昭司委員長、鈴木 恒充副委員長、加藤 誠一委員、福田 克之委員、石岡 祐二委員、矢澤 功委員、執行部職員2名、及び事務局職員1名です。

2日目に最初の視察先、南関町(エコアくまもと)では「地域のコミュニティ活動及び、防災・減災拠点としての活用を目指す循環型社会の構築」について、続いて山鹿市を訪問し「市民サービスの向上と行政コストの削減を目標とした、市民課窓口業務の民間委託」について、3日目は久留米市を訪問し、「異動受付等窓口支援システム導入における事務の効率化」についてそれぞれ研修しました。

熊本県南関町(エコアくまもと)

○「地域のコミュニティ活動及び、防災・減災拠点としての活用を目指す循環型社会の構築」について

11月1日の午前中に、熊本県南関町に建設された熊本県公共関与産業廃棄物管理型最終処分場「エコアくまもと」を訪問いたしました。

敷地面積は約11万5千㎡、埋め立て面積は約3.1万㎡、総工費は約58億円であります。エコアくまもとの名称は、環境と調和を表す「エコ(ECO)」と、中心を表す「コア(CORE)」を組み合わせて「エコア(ECORE)」とし、熊本県の環境保全と環境教育の拠点であることを表現しております。

エコアくまもとの最大の特徴は、「クローズド・無放流型」といわれるものです。

“クローズド”とは、埋立地を屋根と壁(覆蓋施設)で覆い、外部環境と隔離することにより、埋立地内で発生するホコリや臭い、騒音を封じき、周囲の環境に影響を与えないようにされております。

“無放流型”とは、埋立地内で発生した水を河川などへ放流せず、埋立地内で人工的に散水を行い、廃棄物に付着している汚れなどを洗い流し、その廃棄物に触れて汚れた水(浸出水)を水処理棟において、基準を下回るきれいな水に処理し、さらにその処理した水を再び埋立地の散水に循環利用して、周辺の河川や地下水などに影響を与えないようにしております。

このクローズド・無放流型での建設を決めたことにより、地域住民から施設への理解が得られております。

エコアくまもとは、熊本県の環境活動推進団体であるとともに、「環境を守り、地球にやさしい未来を創る」というビジョンを掲げて、様々な環境活動を展開しています。

そのため、①埋立地の活用や埋立作業を見学できる「循環型社会」②ソーラーパネルや水処理施設を活用した「低炭素社会と水循環」③ため池を中心とした親水エリアや散策路周辺を活用した「自然共生社会と生物多様性」と3つの学習するテーマが構成されており、近隣の小中学校の生徒が多数訪れ、活発な教育活動を実践しております。

また、約3万3千㎡という覆蓋施設の広い屋根に太陽光パネルを設置し、2千2kwを発

電しエコエネルギーを供給。さらに、売電収益の一部は、地域貢献に活用されております。

施設周辺では、地域のコミュニティースペースとして、桜やツツジを植栽した栈敷や散歩路を整備し、隣接の池とともに地域の憩いの場となっております。

さらに、高台に位置し、耐震性や耐風性を備えた施設であることから、非常時用の毛布や食糧を備蓄する防災拠点としての役割も担っております。

エコアくまもとは、今後15年～20年の埋め立て期間を見込んでおり、施設廃止後の跡地利用については、数年間現状のままで状況を注視し、施設が安定していることを確認した後、地域住民の方々の意見を尊重して跡地利用を決めていきたいと思います。

今回の視察を通じて、産業廃棄物の最終処分場建設について、様々な問題が発生する場合がありますが、エコアくまもとは、地域住民に寄り添い意見を尊重して運営する取り組みとか、環境に対する意識の高さを感じることが出来ました。



●研修風景



●施設内視察



●場内の様子



●施設内ビオトープ

熊本県山鹿市

○「市民サービスの向上と行政コストの削減を目標とした、市民課窓口業務の民間委託」について

11月1日の午後は、山鹿市を訪問いたしました。

山鹿市は、熊本県の北部に位置する市であり、人口47,172人、面積299.69k㎡で、1市4町が合併して発足いたしました。北部は筑肥山地で、中央南寄りを流れる菊池川流域に田園地帯を形成しています。コメのほかスイカ、イチゴ、メロン、花きの栽培が盛んで、西日本一の栗の産地でもあります。1000年以上の歴史を持つ山鹿温泉など4つの温泉、江戸時代から続く芝居小屋「八千代座」、豊前街道の街並みなどの観光資源を有しております。

山鹿市では平成27年10月から、公共サービスへの民間事業者の参入を可能とする公共サービス改革法を受け、民間活力を活かし、更なる市民サービスの向上と市の行政組織が抱える人員不足や業務負担の軽減を図るために、市民サービスセンターを運営する会社に市民課窓口業務を委託しております。委託先の会社は、多くの経験や専門知識を持ち、円滑な業務運営を行っております。

委託先の選定方法は「公募型プロポーザル方式」で、仕様書には「個人情報保護対策」「業務従事者の責務等」「業務内容」等のほか、特記仕様書として「秘密保持及び暴力団排除に関する事項」が明記されており、個人情報の保護対策に取り組んでおります。

委託契約の期間は3年間で、現在第3期目であり、次期公開予定は令和6年10月であります。

また、委託事業者に委託している業務は37ありますが、委託事業者社員への指導は、必ず委託事業者の責任者又は副責任者を通すことに決められております。証明書発行業務は委託事業者社員が受付・証明書を作成し、市職員による内容確認後、委託事業者社員が交付・手数料徴収、書類の整理を行います。市職員は、マニュアル化された工程の中でチェックする仕組みが取られております。

市職員と委託事業者が業務を行うスペースは、パーティションで分けられており、委託事業者スペースに市職員が入るときは、責任者又は副責任者に声を掛けるといったことも徹底されておりました。

窓口利用者を対象とした市民課窓口アンケートでは約98.6%の方が「満足」「やや満足」と回答しており、民間委託導入の目的である更なる市民サービスの向上は達成できていると考えられます。

コスト削減について、劇的な効果は数字上大きな変化は見られないとの話でしたが、住民サービスは明らかに向上しており、導入目的の達成度は費用面以上の効果があったと感じられました。

このように、民間委託による業務が違和感なく行われております。特に仕様書に明記されている「業務従事者研修」が的確に行われており、現地視察においても、市民サービスセンターは、市民の利便性向上や行政サービスの効率化を図る一助となっております。

なお、市職員と委託事業者社員との摩擦もなく、良い関係性が構築されているとのことです。

今回の視察を通じて、山鹿市の市民課窓口の民間委託に対する積極的な取り組みと意識

の高さを感じることが出来ました。



●研修風景



●議場視察



●窓口の様子



●窓口の様子

福岡県久留米市

○「異動受付等窓口支援システム導入における事務の効率化」について

11月2日は、久留米市を訪問いたしました。

久留米市は、福岡県の南西部、筑紫平野の中央に位置し、人口301,612人、面積229.26k㎡であります。江戸時代は城下町、明治時代は軍都、戦後はブリジストンやシューメーカーなどによるゴム産業を中心とした商工業都市として発展しました、近年は自動車産業も集積。農業は県内一の産出額を誇り、コメのほか、ハウレンソウ、花き、いちごは全国屈指であります。なお、とんこつラーメン発祥の地でもあります。

久留米市では、平成27年度マイナンバー制度導入を契機に異動受付等窓口支援システムが導入され、その費用については新型コロナ関連の予算が使われました。システムへ入力された情報をもとに、必要な手続きや担当窓口を案内できる機能を有しております。

庁舎窓口の記載台に行かなくても、自宅等でスマートフォンから必要な書類への申請を入力することにより、人と触れない窓口を実現しております。

また、事前に QR コード発行が発効され、来庁時にその QR コードを読み取らせることにより、住民の申請書への記入負担を軽減する「書かない窓口」や窓口で職員がヒヤリングを行ない複数の課にまたがる場合は、OCR スキャナを使って届出書を作成し、住記システムへ連携するなど、入力時間の短縮や正確性を図り、「待たない窓口の実現」を図っております。

ただし、市民課窓口においては転入に伴い発生する印鑑登録や、住民票の交付、国保の手続きなど、他の窓口の分もプレ印字を交付可能としているため、他の窓口への案内説明が生じて業務が増えた部分もあります。現在 46 の帳票が、印字可能となっております。

導入の効果としては、異動 1 件に要する時間は従来より約 3 割短縮できた反面、機械操作の不慣れな職員もいるため、毎週一回のレベルアップ研修を実施しています。

3 月から 4 月の異動受付の繁忙期には、市のホームページのトップ画面にバナーやフライヤーを設け、ワンクリックで申請手続きのフォームに繋がるようにしている他、料金はキャッシュレス決済が可能となっています。

システムの運用においては、市民が利用する際の利便性や使いやすさを重視すると同時に、情報セキュリティの面でも万全の対策を講じております。

国は DX の推進により、マイナンバーカードによる 27 のオンライン手続きの実現。また事務処理の共通性や利便性向上、行政運営の効率化の観点から自治体が行う住民基本台帳、選挙人管理名簿、固定資産税、住民税、軽自動車税、国保、介護保険、障がい者福祉、生活保護、児童手当、子ども子育て支援、戸籍、印鑑登録など基幹系 20 業務について、令和 7 年度までに国の標準準拠システムへの移行とクラウドサービスの活用を求めており、久留米市は令和 8 年 1 月の移行に向けて取り組んでいるところです。

今回の視察を通じて、久留米市は「市民ひとりひとりの貴重な時間を無駄にさせない」との掛け声の元、市民ファーストを重視した DX の積極的な取り組みとスムーズな行政サービスの提供する意識の高さを感じることが出来ました。



●研修風景



●議場視察