

総務厚生常任委員会行政視察報告

令和5年11月27日

総務厚生常任委員会の行政視察を11月6日、7日、8日の3日間の日程で行いましたので、その概要を報告いたします。

【1日目】は、佐賀県武雄市において、「市民課窓口の民間委託について」視察研修を行いました。

武雄市では、市民課窓口の民間委託を令和3年10月から行っています。

民間事業者のノウハウを活用し、安定的かつ効率的な窓口提供体制を構築するとともに、「公」でしか担えない業務に、財源や人財などの限られた行政財産を集中させることにより、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います。

背景として、合併支援措置の終了、人口減少と高齢化、市税の減少、公共施設の老朽化等があり、これを受け、行財政改革プランでは、民間活力の活用、行政サービスにおける業務の民間委託の推進が明記されています。

委託期間は、準備期間の3ヶ月と本委託期間3年間で、委託料は138,350千円、委託内容は、住民票の写し等の交付に関する事、地方税法に関する各種証明書等の交付に関する事、出生届の受付など25項目で、業者の選定は、公募型プロポーザル方式です。市民の反応は、委託業者が行った来客者へのアンケートでは、凡そ7割の方が満足と回答されています。

委託の効果として、年度当初の人事異動や繁忙期に適切な人員が配置でき、住民サービスの向上につながっていること。これによる人件費の削減効果は、年間ベースで9,650千円となっています。また市民課の職員数も令和2年度と比べ、正職員が7人の減となっています。課題としては、市職員が窓口業務に立ち会う機会が減少するため、新規配属職員は業務能力の取得に時間がかかると説明がありました。武雄市では 現在の委託期間終了する来年の10月以降も、窓口委託を継続する予定とのこと。

窓口業務の委託は、行財政改革や民間活力の活用方策の一つとして、参考にすべき点がありました。

【2日目】は、大分県佐伯市において、「公民館のコミュニティセンター化について」視察研修を行いました。

佐伯市では、人口減少、少子化が進み、区長のなり手がいない、消防団に人が入ってこないなど、今までどおりの人口増加が前提の組織では、行政区の運営が難しくなっており、少し大きめの地区公民館の単位で、もう一度仕組みを考えようとする取り

組みを行っています。

令和２年度にコミュニティ創生課を新設するとともに、佐伯市地域コミュニティ推進指針を策定し、「協働」をキーワードに、拠点づくり・組織づくりに取り組んでいます。

市では「人」、「拠点」、「資金」の３つの支援を行っています。「人」については、市職員が話し合いの場づくりをフォローし、コミュニティセンターには事務局職員を配置し地域組織の支援をしています。「拠点」では、地区公民館のコミュニティセンター化を行っています。地区公民館は社会教育施設なので、使用については一定の制限があります。教育委員会から市長部局に所管換えを行い、地域の方が使いやすいようにし、地域の情報や人が集まる場所としています。既に、コミュニティセンター化した４施設では、一般利用者の数が大きく増加しているそうです。「資金」は、大分県の補助金を活用し、各地域のまちづくり計画に基づいた活動の資金を支援しています。

取組の全体スケジュールとしては、令和３年度から、概ね小学校区の単位で、毎年４地域を選び、２年間かけて組織づくりを行っています。市内には１９のエリアがあり、５年かけて市全体で実施する予定となっています。

この取り組みは、「行政の押し付けではない」こと、「全て決めるのは住民で、行政はサポートに徹する」こと、「話し合いはワークショップ」でをモットーにしており、最初の話し合いの時から、若者と女性を巻き込むようにしています。

組織づくりがゴールではなく、立ち上がった後が大事なこと、組織が機能しなければ意味がないこと、行政は、地域協議会のサポートに徹し、持続可能な運営を支援していくとのことでした。

本市においても、人口減少や少子化が進み、地域コミュニティ活動の衰退が見られる中、先進的な取組として参考とすべき点が多くありました。

【３日目】は、福岡県古賀市において、「ＤＸの推進について」視察研修を行いました。

古賀市では、地域資源を最大限に活用しながら、将来世代によりよい社会を継承するため、官民・官学の連携を意識しＤＸの推進を図っています。

凸版印刷株式会社とはマイナポータルのＵＩ／ＵＸの向上、書かない窓口の検討、株式会社グループノーツとはデータ活用の推進、九州産業大学とはＡＩオンデマンドバスの導入、福岡工業大学とは仮名（かめい）加工情報、リコージャパン株式会社とはペーパーレスの取組みについて連携を行っています。

ペーパーレスへの取組みでは、会議等での紙の資料は準備しない。パソコンや大型モニターを活用する。市長との協議・打合せでも、紙の説明資料を使わないという方針のもと進めようとしています。実際、本視察の際も主な説明資料の配布はなく、パワーポイントのみの説明を受けました。

国では、国民がデジタル社会の恩恵を一層実感できるよう、アナログ的な手法を定めている法令等の点検・見直しを行っています。古賀市は、令和5年3月「アナログ規制見直し」モデル自治体に採択され、条例、規則、規程などの検証を行っており、検証結果は、本年12月末に出るとの説明がありました。

また、温泉付きテレワーク施設として、令和3年10月、温泉旅館を改装したインキュベーション（新たなビジネスの創出、新規就業の支援）施設がオープンしています。これは、デジタル田園都市国家構想交付金の優良事例として紹介されています。

今後とも、職員のみでは対応が困難な案件を丁寧に洗い出し、民間と連携し、課題解決に繋げていくとのことです。

D×を活用した地方自治体業務の効率化に向けた取組は、本市のD×の推進に参考とすべき点が多くありました。

今回の行政視察の内容は、本市に必要と思われる施策が多くあり、今後の議員活動の参考にしていきたいと思います。

以上、当委員会の行政視察の報告といたします。