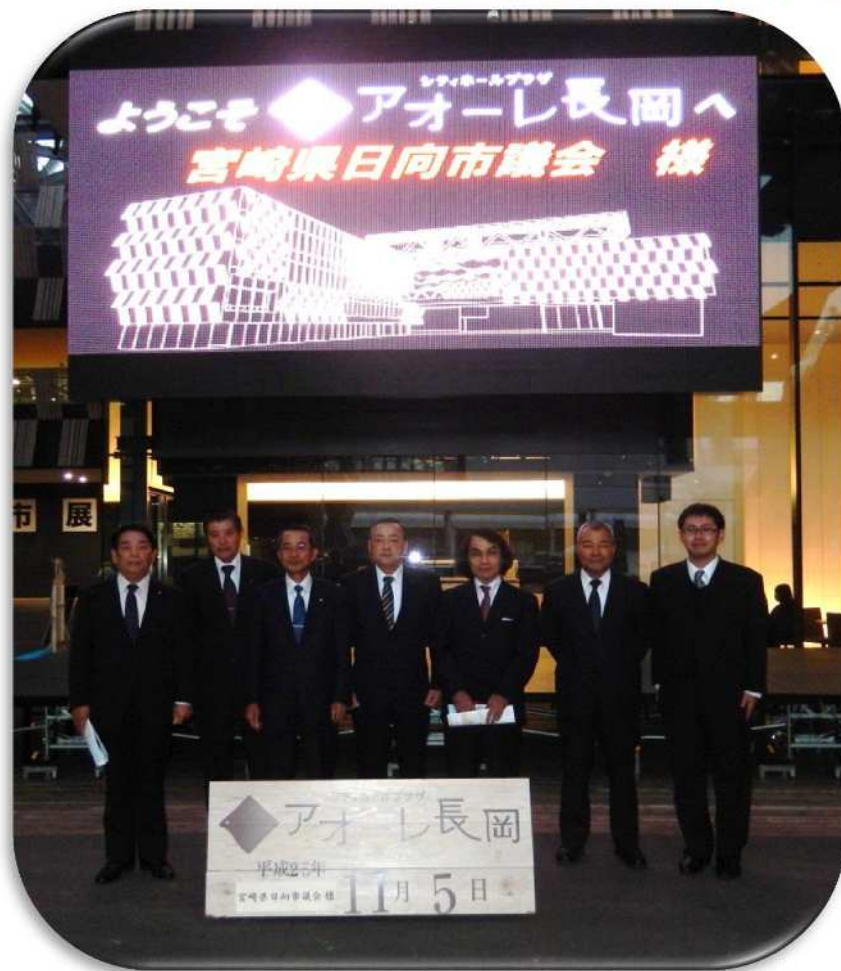


平成25年度 総務企画常任委員会 行政視察報告

平成25年11月5日～7日



視察参加委員

委員長	岩切	裕	
副委員長	黒木	高広	
委員			
海野	誓生	溝口	孝
黒木	末人	木田	吉信

視察地・視察内容

平成25年11月5日（火）15：00～17：00

新潟県長岡市：「シティホールプラザ
アオーレ長岡」について

平成25年11月6日（水）13：00～15：00

埼玉県北本市：行政サービスの値札事業
（行政サービスの単価比較）について

平成25年11月7日（木）9：00～11：00

埼玉県草加市：総合窓口について

新潟県長岡市



長岡市章



長岡の大花火

長岡市ホームページより引用

住民基本台帳人口及び世帯数

人口（男） 1 3 6 , 8 5 2 人

人口（女） 1 4 3 , 6 5 8 人

人口（総数） 2 8 0 , 5 1 0 人

世帯数 1 0 3 , 6 5 5 世帯

平成26年3月1日現在

面積

8 9 0 . 9 1 k m²

一般会計歳出決算額（平成23年度）

1 5 6 , 3 3 4 , 2 0 2 千円

「アオーレ長岡」とは

「アオーレ」は長岡弁で
「会おうや」

小学5年生が公募で命名

「アオーレ長岡」は、平成24年4月1日にオープン。

市民が集う交流拠点というコンセプトで建設された市庁舎・議会、アリーナ、交流ホール、市民センター等の複合施設である。

「市民交流の場」 - ナカドマ（広場） - を真ん中に、まわりを囲むように建物が配置されている。市庁舎の新たな建て方として、また施設全体の斬新なデザイン、配置、色使い等で全国的に注目を浴びている。



アオーレ長岡5つの理念

City Hall Plaza Aore Nagaoka

28万市民の心のよりどころ



協働・交流の拠点



長岡の顔



ハレの場



合併の象徴

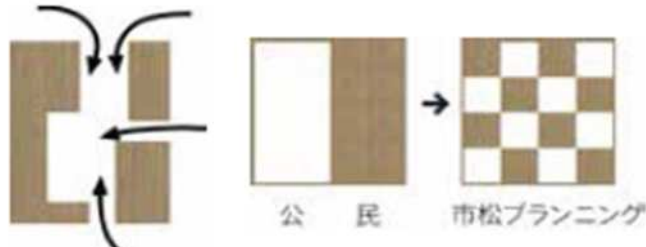


まちなかに溶け込む市役所



「協働・交流の拠点」・「長岡の顔」
「ハレの場」・「合併の象徴」
「まちなかに溶け込む市役所」

施設の概要

オープン	平成 24 年 4 月 1 日 (日)
設置場所	長岡市大手通 1 丁目 4 番地 10
施設規模	敷地面積：14,938.81㎡ (建築面積：12,066.08㎡) 延床面積：35,485.08㎡ 鉄筋コンクリート造 一部鉄骨造 地下 1 階 地上 4 階 (最高高さ 21.40 m)
コンセプト	<ul style="list-style-type: none"> ● まちに開けた “ナカドマ (屋根付き広場)” <ul style="list-style-type: none"> ・誰もが気軽に立ち寄り活動できる空間 ● 公と民のモザイク <ul style="list-style-type: none"> ・行政と市民の活動が、モザイクや市松模様のように交ざり合う 
建物及び施設配置	<ul style="list-style-type: none"> ● 敷地中央部のナカドマを中心に 3 棟の建物を配置 <ul style="list-style-type: none"> ・東棟は主に行政施設、西棟は市民活動スペースと議会、南側はアリーナ ● 1 階は市民交流ホールや市役所総合窓口、議場、情報サービス施設等、3 階は主に市民活動の拠点となるスペース、2 階・4 階は主に行政執務スペースを配置

Point

- 官民の垣根が低かったと言われている長岡藩の精神と「ながおか市民センター」で培ってきた市民協働の成果を生かした施設
- 市民と行政、市民と市民、行政と経済界が交流する場
- 設計は日本を代表する建築家“隈研吾”さん

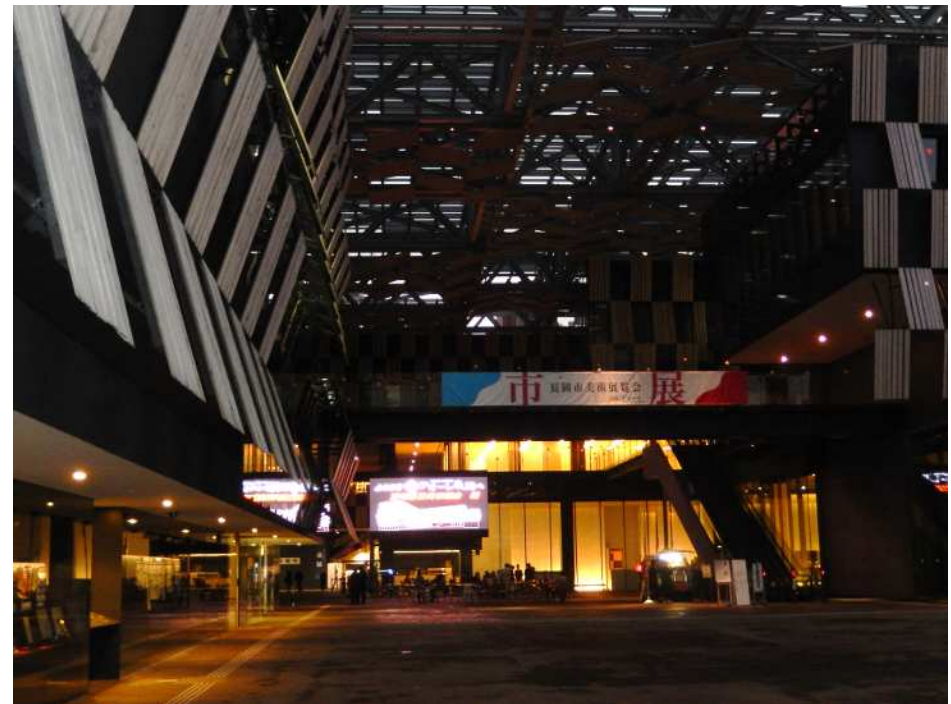
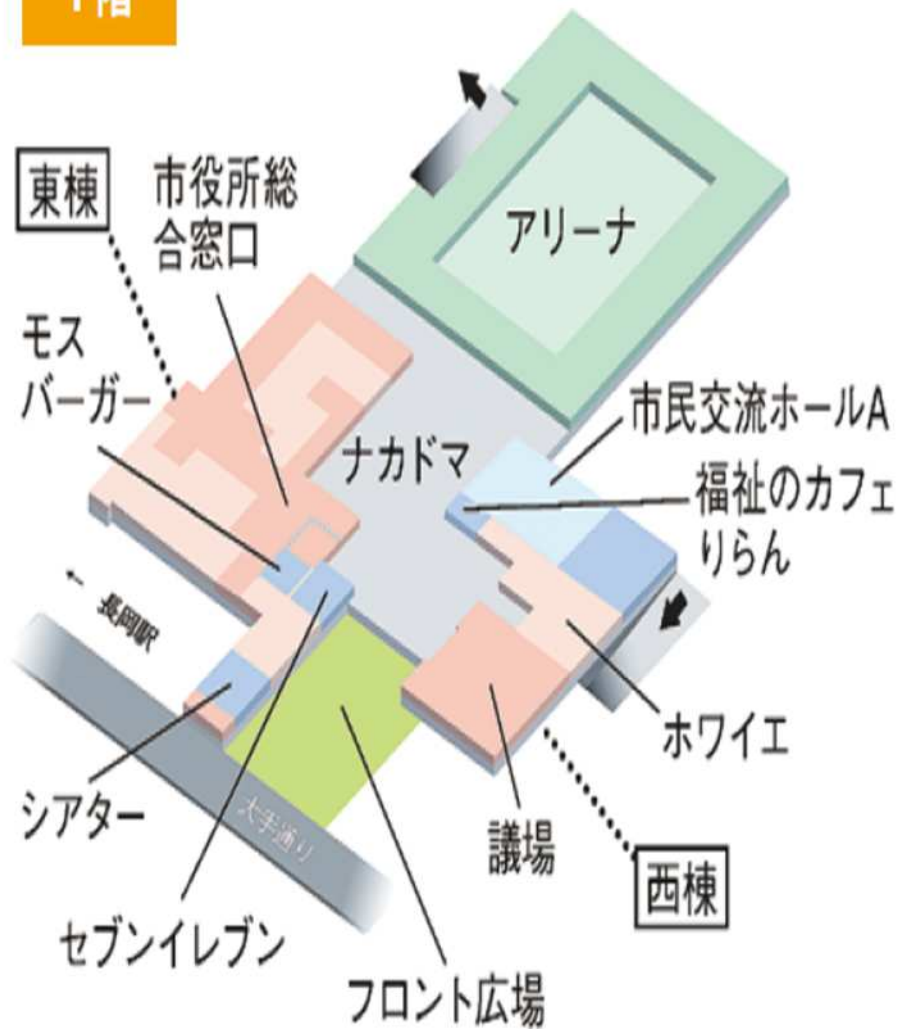


大手通りから見たアオーレ長岡

「長岡市政策報告集」より引用

「ナカドマ」について

1階



「長岡市政策報告集」より引用

議場について



- ・より身近な議会を目指し、西棟1階の正面に配置
- ・長岡花火をイメージさせる天井の木パネル
- ・県内初となる親子席を設置

「長岡市政策報告集」より引用



外から見えるよう、一部ガラス張りになっている。



議会の中継は、「ナカドマ」にあるオーロラビジョンで行われる。

窓口について



事業開始の三つの背景及びデザインについて

「協働」+「市街地再構築」+「本庁舎課題解決」

- 長岡城址、公会堂跡地で、もともと市民交流の拠点であった
- 空きビル利用の「ながおか市民センター」の成功(H13年～)
- 公共施設の「まちなか回帰」、「コンパクトシティ」化
- 中越地震で露呈した本庁舎の耐震性不足
- 合併によるスペースの不足

「ナカドマ」(交流広場)を囲む施設配置

- 市役所（役所らしさを抑え、規制少なく、入り易い普段着施設）
- 一階正面に円形の議場（全面ガラス張り、身近な議会をめざす）
- 市民協働センター（商工会、文化、スポーツ団体が結集）
- アリーナ（5,000席。壁を除き、ナカドマとの一体利用も可）
- 交流ホール(4室)、会議室、オープンテラス、福祉カフェ
- シアター、コンビニ、ハンバーガーショップ、屋台もあり。

市の説明から……-1-

建設経過について

- 平成19年：5者による公開設計コンペ(応募69者)
隈研吾設計事務所選出
- 平成20～21年：基本設計・実施設計、平成21年～23年：建設工事
- 平成24年4月1日オープン

事業費・管理運営等について

- 事業費：131億円(敷地面積1.5ha、地下1階・地上4階)
(基金45億、補助金(国)29億、起債54億、一般財源3億円)
- 管理運営：「市民交流ネットワークアオーレ」(市民団体へ委託)
指定管理でも直営でもない独自方式。市民主体、行政は下支え
- 管理運営費：施設維持管理費が約5億円/年。運営費1億円。
交流施設利用率：平日85%、休日92%、年間152万人が利用
- 市街地活性化：中心市街地通行料が平日1.1倍、休日1.3倍
- 施設使用料収入：約1,200万円(平成24年度)
4つのホール、ナカドマは使用料無料(営利目的の利用は有料)

市の説明から……-2-

議会の関わりについて

- 市役所移転、条例可決(平成18年12月議会)。
旧庁舎(駅から2キロ、徒歩30分の地)から市街地への移転
- 「市役所検討市民委員会(内容検討)」に2名の議員が参加。
- 「まちづくり対策特別委員会」を設置して、施設整備に対応。
- 議場の1階設置は、隈研吾氏の提案。会議室は中高層部。
- アオーレ長岡誕生を契機に議会改革特別委を設置。(改革推進)

その他……

- 市役所の中心市街地移転について、特段の反対は無かった。
(合併した10市町村間にも、市中心部への集中投資に特に不満はない。)

○ 設計コンペのコンセプト

中心市街地の起爆剤

21世紀型市民協働型シティホール

公会堂機能、市役所機能、屋根付き広場の3つを融合する施設

- 「ハレの場」:平成15年設置の「市街地構造改革会議」で出された言葉。
- スカイデッキ:駅からアオーレに繋ぐ有蓋歩道橋、工費約20億円

委員の所感 ～長岡市編～

- ・ 長岡市の顔と言える素晴らしい施設であるが、多額の建設費には驚いた。建築家の思い入れが強く出され、長岡花火をイメージし、杉板を至る所に配置してあるのには違和感を感じた。
- ・ 市民協働と交流の拠点の場として、素晴らしいプラザであるが、年間維持費が5億かかるとのこと、人口的・経済的に当市にはできないと思う。
- ・ 当初の設計コンペのコンセプトに、先進性が光り、議場も一階、ガラス張り、円形と今後の在り方を提示している。市民の「思い」と「形」が見事にマッチした優秀作品と言えるが、建設費の償還、維持管理費が財政に及ぼす影響や、典型的な中心部一極集中型の施設というあり方に不安を感じた。

視察の様子 長岡市編





北本市章



北本市ホームページより引用

埼玉県北本市

住民基本台帳人口及び世帯数

人口（男）	34,256人
人口（女）	34,593人
人口（総数）	68,849人
世帯数	28,186世帯

平成26年3月1日現在

面積

19.84 km²

一般会計歳出決算額（平成23年度）

19,814,632千円

「値札事業」のきっかけと経過

- ・H24年6月議会で市民サービスのコスト計算について質疑。
市長の声かけでさいたま市、稲城市等参考に市単独での取り組み開始。
- ・第26回「全国青年市長会」総会(H24年10月3日)石津賢治北本市長(S39年生、H15年初当選、現在3期目)が会長に就任。
- ・同総会で、全国的に取り組むことを提起、同市長会参加の11自治体(登別市、足利市、さいたま市、北本市、稲城市、茅ヶ崎市、関市、泉佐野市、五條市、四国中央市、香南市、石垣市)が実施、回答。
- ・平成25年度は、同市長会有志が全国672市に参加呼びかけ、74市が参加表明。最終的に、62市から「値札」が集まり、同市長会事務局を担う北本市(総合政策部政策推進課政策推進担当)が結果を集約。

全国青年市長会:49歳までに初当選した市長から構成される団体。
平成25年現在、60名が在籍。



1 趣 旨

行政は最大のサービス業です。限られた財源の中でさまざまなサービスを提供していますが、そのサービスに対するコストを市民の皆さんにより分かりやすい形で表示することにより、貴重な財源がどのように使われているのかを理解してもらう取り組みです。
また、市職員一人ひとりがコスト意識を持ち、より効果的、より効率的な行政運営を行い、市民へのさらなるサービスの向上に努めます。

2 目 的

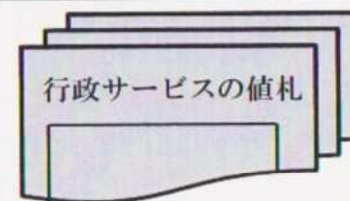
- ①市民への情報提供
- ②職員のコスト意識の向上
- ③事業見直しへの活用

3 対象事業

- より市民に身近な事業を対象事業として選定（11事業）
- ・ 図書貸出 ・ 体育館運営 ・ 給食 ・ 生活保護
 - ・ 放置自転車対策 ・ 防犯防災情報メール配信 ・ 道路維持
 - ・ 広報紙発行 ・ HP運営 ・ 税申告相談 ・ 戸籍、住基

4 表示内容

- ①総コスト…サービスを提供するまでに要する全てのコスト
(事業費、人件費、共通事務費、減価償却費等の決算額)
- ②1単位あたりコスト…総コストに対する1人(1件)あたりのコスト
- ③事業の効果…指標や事例



コスト計算(算出方法)を統一方式とすることにより、他団体との比較が容易となり、自分の市が効率よく運営ができているのか、または、さらにコストを削減することが可能なのかを判断することが出来るツールになります。

「値札」の具体例

$$\text{値札} = \text{総コスト（事業費 + 人件費 + 施設等減価償却費）} \div \text{単位数}$$

例・図書館「総コスト」・単位数

・事業費

(図書購入費、機器リース料、委員報酬、負担金、書架増設工事費、需用費等)

・人件費(正規職員人件費、その他職員人件費、共通事務費)

・施設の減価償却相当額

・単位数; 図書の数量(総冊数)

$$\text{値札(一単位当たりのコスト)} = \text{図書一冊当たりのコスト}$$

H25年度(62市): 北本市・352円、最高501円、最低201円

その他の事業の値札

小学校学校給食業務(一食当たり)

総コスト(材料費、人件費、共通事務費、減価償却相当額) ÷ 総食数

北本市・733円、最低約200円、最高約1,200円

生活保護業務(総コスト ÷ 生活保護受給者数、一人当たりコスト)

総コスト(扶助費、システム委託料等、人件費、事務費、減価償額)

北本市・1,470,553円、最低約147万円、最高約250万円

- ・選定した11事業のうち、自治体によってはその事業をやっていないこともあり、回答に大きなばらつきがあった。
- ・行政改革の一ツールだと位置づけており、財政課にも資料を提供し、査定に利用してもらっている。
- ・値札の活用においては、市長マニフェストの達成との摺り合わせという点も重要になる。
- ・他市との比較による職員のコスト意識の改革に繋がれば、と考えている。
- ・自治体によって事業の状況が異なるので、ランキングという形での集計は行わなかった。
- ・市長の直接指示による事業であったため、現段階では職員研修等を行われていない。
- ・各市の個表(回答シート)の公開の是非を考えていなかったという問題があった。

委員の所感 ~ 北本市編 ~

- ・ 財政、人口、生活環境等が異なるため、比較することには無理があるのではないかと思うが、行政サービスにコスト意識を取り入れることは素晴らしいことであり、職員の意識改革にもなると思う。
- ・ 統一様式にすることにより他団体との比較が容易になり、運営効率の向上、コスト削減の可否を判断する資料として活用できるのではないかと思った。
- ・ 事業は、コストが重要だが、決してそれだけでは評価できない。あくまでも、何を指標とし、それがどの程度達成されたか、その際、どれ位のコストがかかったかが大事だと考える。事業評価のひとつの評価点としてなら、それなりの意味はあるのではないか。

委員の所感 ～ 北本市編 ～

- ・ 限られた財源を有効にするためには、職員がコスト意識を持ち、より質の高いサービスの提供を目指す必要があるが、機械的な行政サービスにならないようにすることも大事ではないかと感じた。
また、本市では、行政評価報告書、主な施策の成果に関する成果説明書があるが、これらの有効な活用を含めて考える必要があるのではないか。

視察の様子 北本市編





草加市章



草加せんべい

草加市ホームページより引用

埼玉県草加市

住民基本台帳人口及び世帯数

人口（男）	1 2 4 , 1 9 1 人
人口（女）	1 2 0 , 1 7 3 人
人口（総数）	2 4 4 , 3 6 4 人
世帯数	1 0 8 , 3 1 3 世帯

平成26年3月1日現在

面積

2 7 . 4 2 k m²

一般会計歳出決算額（平成23年度）

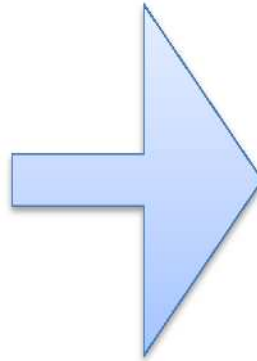
6 2 , 5 2 6 , 0 1 5 千円

「総合窓口」とは -1-

「市役所を変える」(総合計画基本コンセプト)
2003(H15)年に検討開始、2004(H16)年5月開設
(第3次行革大綱個別実施計画(H14~H17))

<従来の市役所の窓口>

- ◇ 時間がかかる
- ◇ たらい回しにされる
- ◇ どこに行けばよいか
わからない。
- ◇ 休日は開いていない。



<めざす窓口>

- ◇ 便利で利用しやすい窓口
- ◇ 申請書類の書式統一化
- ◇ 椅子に座りながら手続き
- ◇ フロアマネジャーの配置

総合窓口化の改革の具体例

(先進地視察・三鷹市、三郷市、立川市)

- ◇ 窓口を「証明発行コーナー」と「届出受付コーナー」に2分。
(時間がかからない。) (手続きに時間を要する)
- ◇ 申請書はすべて書式の最上段に申請者欄を設け、分かりやすくする。
- ◇ カウンターはすべて低くし、椅子に座って落ち着いて手続きできる。
- ◇ プライバシー保護の観点から、窓口に仕切り板を設置。
- ◇ フロアマネジャーの配置
(申請書記入、必要な手続き案内など市民をサポートする。)

「総合窓口」とは -2-

□ 取り組み経過 - まずできることから -

- 「総合窓口」と言ってもいろいろ。「狭いスペース」で可能なことから。
- 市民が多く利用する業務に絞って窓口の総合化を推進。

総合窓口 = 「市民課」+ 「転入・転出手続き」、「市税関係の証明業務」)

総合窓口 = 3つのコーナー

「証明書発行」+ 「届出受付」+ 「市民課専用」)

(1) 証明発行コーナー

住民票、戸籍謄本、納税証明書等を一括発行

(2) 届出受付コーナー

例; 転入に際し、乳幼児医療、児童手当、高齢者医療等手続きを一本化。

(たらい回しの解消、窓口待ち時間の削減、手続きの分かり易さ)

(3) 市民課専門コーナー

印鑑登録、外国人登録等

- 総合窓口化に対応する、新たに2つの電算システムを構築

(1) 総合窓口証明書発行システム

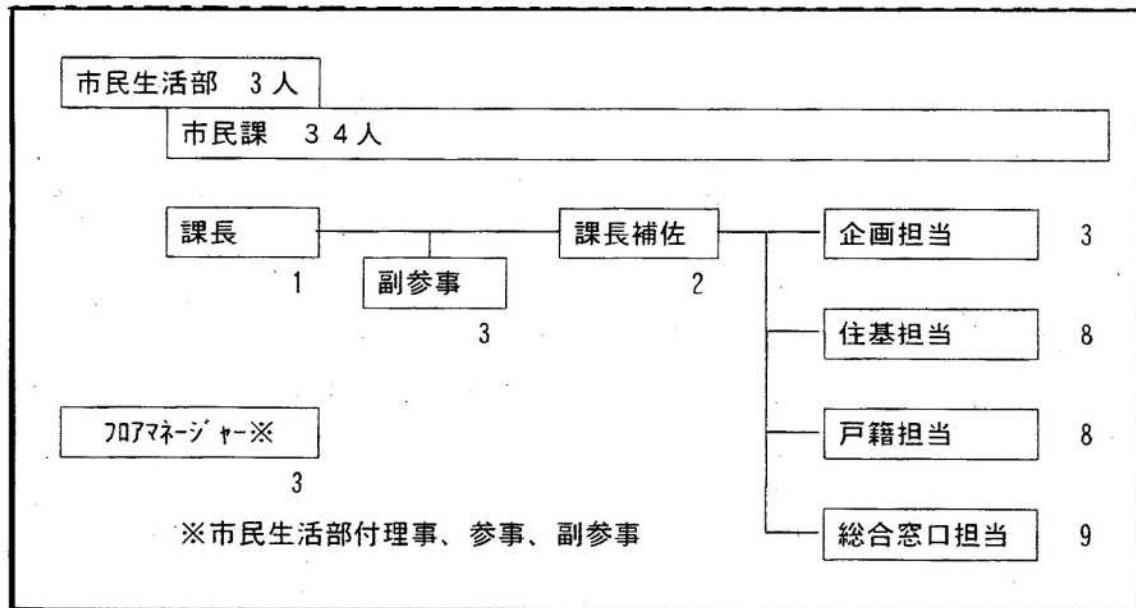
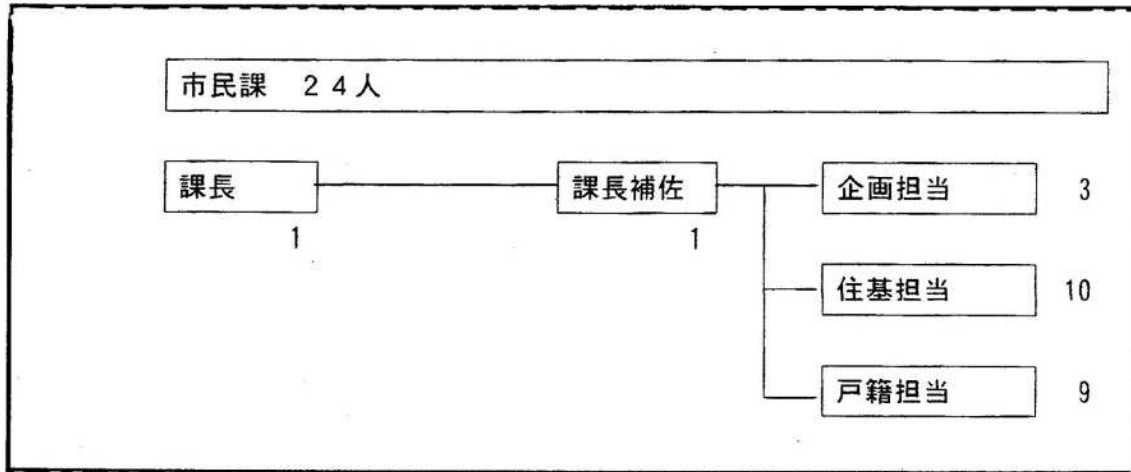
(縦割り証明発行システムから、個人特定後に必要な証明を発行するシステムへ)

(2) 来庁者案内表示板システム

(大型モニターを設置。受付番号、またさまざまな情報を表示。職員が簡単更新)

「総合窓口」とは -3-

職員配置



行政視察資料より引用

総合窓口 検討プロジェクトチーム

当初、自治法務課、市民課、情報推進課を中心に検討を重ねてきたが、実施に向け、意欲のある職員による組織横断型のプロジェクトチームを編成して、総合的な検討を行うことになった。

総務部副部長
(チームリーダー)

健康福祉部副部長
(サブリーダー)

市民生活部副部長
(")

メンバー

情報推進課、管財課、市民税課、資産税課、納税課、長寿福祉課、介護保険課、子育て支援課、健康づくり課、保健年金課、市民課職員

□職員研修(人材育成)について

- * 「総合窓口」を担当する市民課職員は他課業務の専門知識、対応経験がない。
- * 一から業務を習得する必要（職員の業務知識の向上化）

□人的な教育

(1) 業務知識の共有

- ① 業務に精通した職員を市民課に異動配置し、専門知識の共有化を図る。
- ② 移動してきた職員を講師に、業務研修を実施。（税、子育て支援等）
住民票、戸籍謄本、納税証明書等を一括発行

(2) 「動線」の確認

（職員が市民役となり、窓口業務の対応訓練、実践シミュレーション）

(3) 説明能力の向上

（業務マニュアル作成、事業課への連絡体制や応援、支援体制整備）
印鑑登録、外国人登録等

□ナレッジマネジメントシステムの構築

(1) あいまい検索でも必要な情報が取り出せるように。

（例・「児童手当」と検索すれば、業務内容、フローチャートが表示され、不慣れな職員でも容易に仕事内容を理解できる）

□お客様アンケート調査実施（顧客満足度の向上）

□説明から

- * 庁舎入り口に職員が2名いて、案内係を務める。(庁舎全体案内、市民課案内)
(フロアマネージャー、交代制で一人が年に1、2回務める。)
- * H14年度から、日曜日午前中(12時半まで)、市民課窓口開設。水曜日は午後9時まで。
- * 総合窓口化の経費で最も大きかったのは、システム構築費
- * 「窓口お客様納得度アンケート」では、次第に満足度が向上してきている。
(H18年 78.5%、H19年 81.0%、H20年 90.3%、H21年 89.1%、H23年 91.5%)

□メリット、デメリット

メリット ; 担当課ごとの申請をしなくていいので窓口の待ち時間短縮

デメリット ; 他課の証明書も発行するので受け渡しまでの時間がかかる。

不明点等ある場合、問い合わせ等でさらに時間がかかる。

担当職員の負担が増える。

日曜、水曜夜は窓口は市民課だけ。例えば福祉の来訪者に対応不可。

□今後の課題

必ず市民課窓口で「ワンストップ」対応できるようになること。

(H25年度から「窓口対応向上委員会」を立ち上げ、総合窓口の質の向上、丁寧な対応の継続等の対策を検討開始。)

委員の所感 ～草加市編～

- ・ 窓口を拝見し、職員の気持ちのこもった対応であった。市民納得度が92%と高いのも納得できる。日向市も新庁舎建設にあたり総合窓口を導入し、職員の意識改革を図るべきと思った。
- ・ 草加市の総合窓口のやり方を日向市でできるか、また、総合窓口方式がよいかは十分検討する必要性を感じた。
- ・ 本市でも、フロアマネージャを配置し、ワンストップサービスを目指す総合窓口を考える必要があるが、市民の身近な所でのサービスの充実を図ることも重要ではないかと感じたところである。

委員の所感 ～ 草加市編 ～

- ・ 実際に訪ねてみて、庁舎の狭さに驚いた。草加市の市民課窓口は、ごく普通の庁舎の窓口の広さで、人口規模に比してきわめて狭いという感じを持った。最初から理想的な「総合窓口」は作り出せないが、それぞれの自治体が、自前の施設・設備、マンパワーを前提に、とにかく少しでも市民の利便性を図るために窓口を総合化する努力が必要なのではないか。また、将来の民間への委託も踏まえた取り組みも必要だと感じた。

視察の様子

草加市編



ご静聴、有り難うございました。

日向市議会行政視察報告会

2014(平成26)年3月25日

総務企画常任委員会