

平成 30 年度 総務委員会 行政視察報告書

平成 30 年 11 月 21 日
総務委員会委員長
富永 秀一

平成 30 年 10 月 17 日(水)

香川県高松市「地域コミュニティ継続計画について」

10 月 18 日(木)

愛媛県西予市「ICT を活用したペーパーレス化から
働き方改革への取り組みについて」

10 月 19 日(金)

大分県別府市「総合窓口と届出支援ツールについて」



左から 同行の情報システム課 相羽敏明課長 富永秀一委員長
一色美智子副委員長 月岡修一委員 近藤郁子委員 早川直彦委員
村山金敏委員

香川県高松市「地域コミュニティ継続計画について」

■主な視察内容

□地域コミュニティ継続計画

- ・平成 22 年に高松市自治基本条例が制定され、自治の基本原則の一つとして、市民と市が対等な立場で、地域の課題の解決にともに取り組む、協働の原則を定めている。
- ・自主的、自律的に地域のまちづくりに取り組むため、各地に住民や団体による地域コミュニティ協議会が組織され、活動の一つとして、災害時の対応を行うこととなっている。
- ・大規模災害時には自助、共助が重要となることから、市は 44 の小学校区に地域コミュニティ継続計画の策定を呼びかけ、早速二番丁地区で作成された。
- ・この地区は、平成 16 年の台風で死者1名、床上浸水約 500 世帯の高潮被害に遭ったこともあり、住民の防災意識が高い。
- ・古い町並みが残っているぶん、道が狭い。浸水地区とブロック塀が倒れた時に通れなくなる道を重ね合わせて防災マイマップを作成した。
- ・マップづくりを通じて、地域の防災上の課題が共有できるとともに、わがまちの良さを再発見し、郷土愛を育むことができる。また、地域の人たちと知り合いになることで、地域コミュニティが活性化される。マップを作ることで自分が災害に強いまちづくりになる。
- ・防災訓練は高齢の方々だけになりがちなので、小学校と合同の防災訓練を平成 18 年から毎年実施。自治会と一緒に小学生にも訓練に参加してもらっている。
- ・過去の災害も含め、地域の歴史を次の世代に引き継いでいくため、小学生達に町を歩きながら自分の命を守るための防災マップ作りをしてもらっている。これは日本損害保険協会が主催している「ぼうさい探検隊」に応募する形で実施している。コンクールへの参加は、モチベーションを高める効果がある。
- ・マップをもとに、避難経路や避難場所までの時間の確認をするなど、自分たちが安全に避難する方法を考えてもらったり、自治会ごとのきめ細かい避難訓練を実施したりしている。
- ・地域コミュニティ継続計画には、この地域ではどのような災害が想定されるか、災害情報をどのように入手するか、避難準備情報や、避難勧告、指示が発表された場合、どのように行動するか、避難所運営の手引き、日頃の防災活動などがまとめられている。



高松市役所での視察の様子

課題

- ・コミュニティ継続計画の策定を呼びかけ、今年度の完成を目途にしていたが、44 地区のうち、完了しているのは 13 地区。海沿いから山まであり、地域によって意識の違いがある。

■視察の成果

大規模災害に備え、自助、共助がスムーズに行えるよう地域の防災力を高めることは、当市においても重要であるが、防災マップや、地域コミュニティ継続計画の策定がその手段として効果的であることがわかった。

愛媛県西予市

「ICTを活用したペーパーレス化から働き方改革への取り組みについて」

■主な視察内容

□ICTを活用したペーパーレス化から働き方改革へ

- ・人口減少、人口構造の変化→集落消滅、社会保障費増加、税収減少→財政悪化の悪循環の中、多様化する市民サービスに対応する必要がある、職員数が削減されても、仕事は減らない。そこで、職員の意識を改革し生産性を向上させる必要がある、平成 26 年から総務省から出向している大平利幸氏のリーダーシップもあり、オフィス改革に取り組むことに。
- ・まずは 4F フロアで実施。既存の机でレイアウト変更。ペーパーレス化を進め、書類を大幅に削減。課を仕切っていたロッカーや袖机を撤去し、空間に余裕を作って扇形に再配置。要の位置にすぐに打ち合わせができるスペースを設置した。
- ・打ち合わせは手元の紙ではなく、ホワイトボードや、大型モニター、プロジェクターを用いた画面を見ながら進める。
- ・遠く離れた支所や外部とのやり取りには Web 会議を取り入れ移動時間を節約。
- ・平成 27 年 4 月、市長と共にオフィス改革が進んだ役所である総務省や、マイクロソフトの本社、サイボウズの新社屋を視察。さらにオフィス改革を進める。
- ・デュアルモニターにより業務効率化。学校の統廃合で余ったモニターを有効活用。使うと、もう手放せないとの声が多い。4F の職員の大半が 2 画面にして作業。
- ・オフィスは五つのスペースに分けられている。
 - ①チーム：大まかな各課のスペース。完全フリーではなくチームアドレス制。席は 7 割程度。
 - ②集中：資料の作成などで個人で窓を向いて集中するスペース。なるべく電話も繋がらない
 - ③コラボ：他の部署の職員等との打ち合わせ、コミュニケーションスペース
 - ④プレイ：気分転換、リフレッシュスペース
 - ⑤ウェルカム：市民等との打ち合わせスペース



市役所内と思えない
洗練されたオフィス

成果

- ・4階フロア内の書類半減。紙の年間使用量は 90%減
- ・コミュニケーション量が 2.2 倍に増加

課題

- ・当初は、始業・終業時の準備・片付けが手間など課題があったが、慣れが解決している
- ・いかに全庁的に広げていくか。書類整理、レイアウト変更へ、聞き取りしながら進めていく

■視察の成果

書類の山がなくなき、フリーアドレスや、コンセプトにあったスペースで仕事をしている様子は、ここが市役所であることを忘れさせるような光景。明らかな効果が出ており、当市でも、外部の知恵も得ながら、できる所から進めて行くことを期待したい。

大分県別府市「総合窓口と届出支援ツールについて」

■主な内容

□業務改革モデルプロジェクトと届け出支援ツール

- ・市長発案のプロジェクトチームの一つとして、平成 27 年 7 月「窓口変われば、市役所変わる」を設置。目的はワンストップサービスを導入して、住民サービスを向上させ、「感謝される市役所をつくる」こと。
- ・まずは、身内を亡くした方に対して市役所の手続きの負担を減らそうと、総合案内の中に、「死亡」に特化したワンストップ窓口としておくやみコーナーを平成 28 年 5 月に設置。
- ・お客様シートに記入してもらえば、それを基に職員が入力し、13 課 60 種類の必要な届出書ができる仕組みとした。ゼロ予算で、職員がエクセルで作成した。
- ・高齢でお一人のケースだと、おくやみコーナーに職員を呼び出して、手続きをするケースもあるが、すべてワンストップにしているわけではない。健常な方であれば、ご自分で回ってもらった方が、9 割方、トータルの時間が短くできるため。担当課であらかじめ用意しておいて、最短では印鑑を押して説明を聞くだけすむような工夫をしている。
- ・転入、転出、転居、出生、死亡にかかる手続きに対し、手続きの種類や必要な書類などを案内する届け出支援ツールを開発。誰が担当しても必要な手続きを、抜け漏れなく案内でき、わかりやすくスピード感のある窓口の実現に寄与。
- ・ホームページからも利用できるため、市民が来庁前に手続きの内容を確認することも可能。

コンシェルジュによる案内

- ・従来、市民課の窓口では、30 分から 1 時間も待たされた挙句、あの書類が足りないなどと言われ、出直さなければならず、怒り出す方もいた。
- ・平成 29 年 4 月、記載台を撤去してコンシェルジュコーナーを作った。
- ・まずはコンシェルジュが受付け、身分証明など必要な書類をお持ちか確認し、全て整ってから窓口にご案内するようにした。
- ・呼び出し発券機を多言語対応のものに入れ替えた。日本語の他、英語・中国語・韓国語に対応。表示だけでなく呼び出しの声も外国語でできる。スポンサーを集めゼロ予算で実現。
- ・他の部署に案内する場合も、カウンターが色分けされ、床にその色の矢印の表示がされているため、間違えず案内しやすい。
- ・受付から退庁まで、3 割程度は時間短縮ができていないか。
- ・苦情を言われることがなくなり、帰りにわざわざお礼を言われることもある。



コンシェルジュがいる市民課受付

■視察の成果

ワンストップにこだわりすぎず、現実的な手法を取っている。届け出支援ツールにより誰でも総合的に案内でき、カウンターや床の表示の分かりやすい色分けなどがされている。当市においても、窓口の改善を行おうとしている所であり、様々な知見を活かし、市民サービスを向上させることを期待する。

提出日 平成30年11月19日
氏名 富永 秀一

行政視察報告書

以下のとおり行政視察の報告を致します。

1. 所属 総務委員会
2. 視察日・視察先 平成30年10月17日 香川県高松市
10月18日 愛媛県西予市
10月19日 大分県別府市

3. 視察内容

香川県高松市「地域コミュニティ継続計画について」

■ご対応

高松市 総務局 危機管理課 課長補佐 十河 知史様
二番丁地区コミュニティ協議会 会長 石田 雄士様
二番丁コミュニティセンター センター長 根ヶ山 里子様
議会事務局 総務調査課 主任主事 渡邊 智子様

■主な内容

□地域コミュニティ継続計画

- ・まちづくりを進めるための基本的なルールを定めた、高松市自治基本条例を平成22年2月15日に施行した。
- ・基本条例では原則の一つとして、市民と市が対等な立場で、地域の課題の解決にともに取り組む、協働の原則を定めている。
- ・自主的、自律的に地域のまちづくりに取り組むため、各地に住民や団体による地域コミュニティ協議会が組織され、そのまちづくり活動の一つとして、災害時の対応を行うこととなっている。
- ・大規模災害時には行政だけでは手が行き届かず、自助、共助が重要となることから、市は44の小学校区に地域コミュニティ継続計画の策定を呼びかけ、早速二番丁地区で作成された。
- ・この地区は、平成16年の台風で高潮被害に遭ったこともあり、住民の防災意識が高い。
- ・鉄道周辺は空襲の被害が少なく、古い町並みが残ったが、そのため道が狭く、建物が倒れると、歩いて通るのがやっとなで、自動車も車イスも通れない。浸水地図とブロック塀が倒れた時に通れなくなる道を重ね合わせて防災マイマップを作成した。
- ・マップづくりを通じて、地域の防災上の課題が共有できるとともに、わがまちの良さを再発見し、郷土愛を育むことができる。また、地域の人たちと知り合いになることで、地域コミュニティが活性化される。マップを作ることで自身が災害に強いまちづくりになる。



高松市役所での視察の様子

・防災訓練は高齢の方々だけになりがちなので、子ども達を巻き込むため、小学校と合同の防災訓練を平成 18 年から毎年実施している。6 年生は自治会と一緒に訓練に参加してもらっている。授業中は高齢者が運動場で訓練し、授業後に小学生たちも加わって、土のう積みや、応急救護の訓練などを行っている。



・過去の災害も含めて、地域の歴史を次の世代に引き継いでいくため、小学生達に町を歩きながら自分の命を守るための防災マップ作りをしてもらっている。これは日本損害保険協会が主催している「ぼうさい探検隊」というもので、このコンクールに応募することは、賞をもらえるかもしれないということで、参加へのモチベーションを高め、夏休みの自由研究にもできるため、学校も協力的で、親御さんも期待している。

・防災講演会や、備蓄品を使った料理教室なども行っている。

・防災マップを作って終わりではなく、避難経路や避難場所までの時間の確認をするなど、自分たちが安全に避難する方法を考えてもらったり、自治会ごとのきめ細かい避難訓練を実施したりしている。

・地域コミュニティ継続計画には、この地域ではどのような災害が想定されるか、災害情報をどのように入手するか、避難準備情報や、避難勧告、指示が発表された場合、どのように行動するか、避難所運営の手引き、日頃の防災活動などがまとめられている。

課題

・参加意識が不十分な人もいる。防災訓練と言っても参加しない人達も、花いっぱい運動を実施すると、100 人くらい集まった。水やりや花摘みなどを親同士、子供と一緒に活動することが、コミュニティづくりに効果的であり、地域の防災力を高めることにつながるため、続けている。

・中学校の協力はなかなか得られていない。

・コミュニティ継続計画の策定を呼びかけ、今年度の完成を目途にしていたが、44 地区のうち、完了しているのは 13 地区。海沿いから山まであり、地域によって意識の違いがある。

■視察の成果

大規模災害に備え、自助、共助がスムーズに行えるよう備えておくことは、全国的に必要なことであるが、とりわけ当市の場合も、高松市と同様、浸水被害や南海トラフ地震による震災が予想されており、地域の防災力を高めておくことは重要である。

防災マップにしても、地域コミュニティ継続計画にしても、自分たちで作成すること自体が、地域内のコミュニケーションを増やし、団結力や地域への愛着心を高め、地域の防災力の強化になることが分かった。

また、マップも計画も作って終わりではなく、毎年、それを使った訓練が行われたり、内容が更新されたりしており、放っておくと、自然と薄れていく防災意識を高く保つ努力がされていることに感心した。

高松市の場合、大学や日本赤十字社などの協力も得ながら進めているので、当市の場合も、教育機関や専門家の力も借りながら、まずは防災マップ作りから始め、やがては地域コミュニティ継続計画も策定することを、今後提案していきたい。

愛媛県西予市

「ICTを活用したペーパーレス化から働き方改革への取り組みについて」

■ご対応

西予市 総務企画部 まちづくり推進課 課長補佐兼情報推進室長 林 敬次様
西予市 総務企画部 まちづくり推進課 情報推進室 ICT 推進係長 上甲 宏之様
西予市議会 副議長 竹崎 幸仁様
議会事務局 局長 道山 升文様
議会事務局 次長 山下 一彦様

■主な内容

□ICTを活用したペーパーレス化から働き方改革へ

- ・西予市は、豊明市の 22 倍の面積があり、一番離れた支所には、車で 45 分かかる。
- ・庁舎 4 階の企画財務部が中心となって、4 階でオフィス改革を進めてきた。西日本豪雨の影響で機構改革があり、現在の担当は総務企画部となっている
- ・人口減少、人口構造の変化→集落消滅、社会保障費増加、税収減少→財政悪化の悪循環の中、多様化する市民サービスに対応する必要があり、職員数が削減されても、仕事は減らない。そこで、職員の意識を改革し生産性を向上させる必要があり、平成 26 年から総務省から出向している大平利幸氏のリーダーシップのもと、オフィス改革に取り組むことになった。
- ・まずは企画財務部を対象に既存の机でレイアウトを変更した。ペーパーレス化を進め、書類を大幅に削減。課を仕切っていたロッカーや袖机を撤去し、空間に余裕を作って扇形に再配置。要の位置にすぐに打ち合わせができるスペースを設置した。
- ・打ち合わせは手元の紙ではなく、ホワイトボードや、大型モニター、プロジェクターを用いた画面を見ながら進める。
- ・遠く離れた支所や外部とのやり取りには Web 会議を取り入れ移動時間を節約している。
- ・平成 27 年 4 月、市長と共にオフィス改革が進んだ役所である総務省や、マイクロソフトの本社、サイボウズの新社屋を視察。
- ・平成 27 年 10 月には隣の総務課のレイアウトも変更し、フロア全体として広々としたオフィスとなった。



西予市役所



余裕のある 4F フロア

・同時に、大学の調査で3割から4割程度の生産性向上が報告されている、デュアルモニターによる業務効率化を進めた。学校の統廃合で余ったモニターを有効活用した。実際に使うと、もう手放せないとの声が多い。4Fの職員の大半が2画面にして作業をしている。



大半の職員が2画面で作業する

・あるセミナーでの出会いから、東洋大学、京都工芸繊維大学、株式会社オープン・エーとのオフィス改革産学官連携・協力協定を締結し、平成28年4月から第2ステージが始まった。

・オフィス改革の目的は、内装を変えることではなく、意識を改革することによる働き方革命であるという考え方。

・生産性は、アウトプット/コストであるが、コストを下げることによる生産性向上は、こなせる仕事の質や量が大きく向上するわけではなく限界がある。意識を改革しアウトプットの最大化を図ることで生産性を向上させる。そうしたアイデアを出したり、実現させたりしやすくするためのオフィス改革。

・ワークショップなどを通じて、職員たちがオフィスに対して持っている不満には三つの系統があることがわかった。

①打ち合わせ系

場所がない、狭い、会議室が足りない、気軽にすぐ打ち合わせができない

②集中スペース系

話しかけられたり、電話に出たりと集中しにくく、効率が上がらない

③食事・リラックス系

食事は机に向かわざるを得ず、コミュニケーションがない。リラックス、リフレッシュできる食事の場が欲しい

・平成28年6月に新しい空間レイアウト案ができ、同年11月に完成した。

・6月から各自の事務机を空にしていき、決まった机を持たないフリーアドレスを試行していた。古い書類などがトラック数台分出た。

・レイアウトを変更することに対して、今のままでいいのではないかと、無駄ではないかといった猛烈な批判と反対があった。働き方ワークショップを開催したり、京都繊維大学の研究所を、6時間かけて、抵抗を示す人たちに見てもらおうなどして理解を得ていった。

・オフィスは次の五つのスペースに分けられており、自分のスケジュールに合わせてスペースを選んで働く。

①チーム：大まかな各課のスペース。全員の席はない

②集中：資料の作成などで個人で窓を向いて集中するスペース。なるべく電話も繋がらない

③コラボ：他の部署の職員等との打ち合わせ、コミュニケーションスペース

④プレイ：気分転換、リフレッシュスペース

⑤ウェルカム：市民等との打ち合わせスペース

・西予市独自のフリーアドレスのあり方として、チームアドレス制を導入している。完全なフリーアドレスにすると部門内のコミュニケーションが減るため、課ごとの島は作るが、7割程度の席の数にすることで、部門内外それぞれのコミュニケーションが生まれやすくしている。

- ・在籍ボードがあり、どこにいるかわかるようにしてある。グループウェアでも連絡できる。各自 PHS も持っている。大きな混乱はない。
- ・デスクトップパソコンからノートパソコンに変え、有線 LAN から無線 LAN にすることで、どこでも仕事ができる環境にしてある。
- ・3 系統分離は、国のモデルでは各自の端末は LGWAN(総合行政ネットワーク)につなぎ、インターネットとは画面転送で、直接は繋がらない形になっているが、それでは非常に不便なため、各自の端末はインターネットに繋ぎ、LGWAN とは画面転送とし、LGWAN と直接繋がるパソコンは各課に一台程度とした。画面転送でも遠隔操作で修正するなど是可以。
- ・書類などはロッカーにしまい帰りには何もない状態にする。
- ・課ごとにあった消耗品、給湯などのスペースを一カ所に集約し、自然発生的なコミュニケーションの増加も狙っている。
- ・モデル事業に要した経費は、事務什器の導入経費が 651 万 8000 円、PHS の導入経費が 232 万 2000 円など合計 1069 万 8000 円。
- ・ノートパソコンなど ICT 機器の更新に 580 万 1000 円かかったが、これはいずれにしても必要になる経費。
- ・無線 LAN 環境構築に 798 万 3000 円かかったが、これは一度構築すればずっと使える。
- ・議会でも、平成 28 年 12 月定例会から、県内で初めてタブレット端末を導入し、情報の迅速な伝達や共有、ペーパーレス化に取り組んでいる。タブレットは、10.5 インチ。情報伝達は LINE。大事な内容やファイルなどはグループウェア、サイボウズ Office を使用。本会議や委員会などの会議システムは、SideBooks を使用。予算書決算書などは紙。端末は使わないとなれないので、外に持ち出すことを前提としている。
- ・平成 29 年 6 月定例会からは本会議に出席する、市長ら理事者側もノートパソコンなど電子端末の持ち込みを開始した。

成果

- ・4 階フロア内の書類半減
- ・コミュニケーション量が 2.2 倍に増加
- ・ICT を活用したペーパーレス化の推進により平成 27 年比で紙の使用量は 90%減
- ・机の整理により消耗品が大量に出てきた。何年分もあり、消耗品購入予算を削減できた
- ・視察や新聞、テレビなどの取材が増え、市の魅力を PR できている
- ・地方創生につながる魅力的な事業の創出ができている



市役所内と思えない
洗練されたオフィス

課題

- ・当初は、始業・終業時の準備・片付けが手間、離れた書庫までの移動が大変、不在の人宛の書類の置き場に困るといった課題があったが、慣れが解決している
- ・継続した効果の検証と、その方法を確立することが課題
- ・ワークライフバランスの改善のため、水曜日のノー残業デーの達成、夏の期間、朝早く来て早く帰る、ゆう活動の推奨も進めていたが、発災後は困難に

・いかに全庁的に広げていくか。今年度から進める予定だったが災害により遅らせた。平成31年6月から進める。各自の書類整理から、レイアウト変更へ、聞き取りをしながら進めていく

■視察の成果

想像をはるかに超える先進的な取り組みが行われていた。書類の山で雑然とした様子は全くなく、フリーアドレスや、コンセプトにあったそれぞれのスペースで仕事に従事している様子は、ここが市役所であることを忘れさせるような光景だった。

大幅なペーパーレス化、スペースの有効利用、仕事の効率アップ、コミュニケーション量の増加など明らかな効果が出ているので、当市でも、大学や事業者など、外部の知恵も得ながら、できる所から進めて行って欲しい。

また、3系統分離の方法も、当市でも各自の端末がインターネットに繋がっていないことで、非常に不便な状態となっているため、西予市の方法を参考にして欲しい。

大分県別府市「総合窓口 届出支援ツールについて」

■ご対応

別府市 企画部 総合政策課 政策調整係 課長補佐兼係長 加藤 美紀様

別府市 企画部 総合政策課 政策調整係 主任 安東 伸一郎様

別府市 市民課 課長補佐 大石様

別府市 総務部 総務課長 兼 情報公開室長 奥 茂夫様

別府市議会 副議長 森 大輔様

議会事務局 兼 議事総務課長 松川 幸路様

■主な内容

□業務改革モデルプロジェクトと届け出支援ツール

- ・市長発案でいくつかのプロジェクトチームが発足。その中の一つとして、平成27年7月「窓口変われば、市役所変わる」を設置。目的はワンストップサービスを導入して、住民サービスを向上させ、「感謝される市役所をつくる」こと。
- ・平成27年プロジェクトチームからの提言を受ける。
政策三本柱
 - 1 たらい回しゼロ作戦
 - 2 訪れる人にとって居心地の良い空間づくり
 - 3 福祉コーディネーターによる寄り添う市役所の実現
- ・たらい回しをしているつもりはなくても、複数の課を回らせていることがある。窓口の検討を行ったが全体的な実現はハードルが高いため、まずは、身近な方を亡くした方に対して、せめて市役所の手続きの負担を減らそうと、総合案内の中に、「死亡」に特化したワンストップ窓口としておくやみコーナーを平成28年5月に設置した。
- ・平成28年6月総務省の「業務改革モデルプロジェクト」に応募し、対象自治体に選定された。



別府市役所での視察の様子

- ・各課の業務を正確に把握するため、担当者へのヒアリングを重ね、ワンストップ化できる業務の洗い出しや、実現に向けた課題を検討した。
- ・お客様シートを作り、それに記入してもらえば、それを基に職員が入力し、13課60種類の必要な届出書ができる仕組みとした。ゼロ予算で、職員がエクセルで作成した。
- ・移動してもらうことが必要な場合もあるが、職員が同行し、担当課でも用意しておいて、最短では印鑑を押して説明を聞くだけすむようにしている。



おくやみコーナー

- ・各課とやりとりが必要な場合、IP メッセンジャーというフリーソフトを使用し、問題はすぐに解消するようにしている。
- ・多い日だと20人以上の死亡の手続きがある。高齢でお一人のケースだと、おくやみコーナーに職員を呼び出して、手続きをするケースもあるが、すべてワンストップにしているわけではない。健常な方であれば、ご自分で回ってもらった方が、9割方、トータルの時間が短くできるため。
- ・提出してもらった物を袋に入れて、持って回ってもらっている。番号で管理し、間違いを防ぎ、スピードアップにもつなげている。
- ・市役所以外で想定される手続きについてもご案内している
- ・サポートが必要な方に負担をかけない窓口を目指し、体の不自由な方や日本語を十分に話せない外国人の方に対するサポートを充実させた。
- ・ITツールの活用などにより手続きの抜け漏れや誤りの削減を目指した。
- ・転入、転出、転居、出生、死亡にかかる手続きに対し、手続きの種類や必要な書類などを案内する届け出支援ツールを開発した。
- ・誰が担当しても必要な手続きを、抜け漏れなく案内でき、わかりやすくスピード感のある窓口の実現に寄与している。
- ・ホームページからも利用できるため、市民が来庁前に手続きの内容を確認することもできる。
- ・届け出支援ツールの開発は外部委託320万円
- ・窓口のアウトソーシングについては、いくつか当たったが、引き受けてくれる所がなく、実現していない。一般的なアウトソーシング業者ではなく地元の業者で実現すると総務省に報告しているため、その内容で検討している。

コンシェルジュによる案内

- ・従来、市民課の窓口では、30分から1時間も待たされた挙句、あの書類が足りないなどと言われ、出直さなければならず、怒り出す方もいた。
- ・平成29年4月、記載台を撤去してコンシェルジュコーナーを作った。



まずはコンシェルジュが対応する
市民課受付

- ・まずはコンシェルジュが受付、身分証明など必要な書類をお持ちか確認し、全て整ってから窓口にご案内するようにした。
- ・呼び出し発券機を多言語対応のものに入れ替えた。日本語の他、英語・中国語・韓国語に対応。表示だけでなく呼び出しの声も外国語でできる。スポンサーを集め、ゼロ予算で実現した。
- ・非常勤 3 名で担当。人が足りない時は市民課の窓口の担当がサポートする。
- ・他の部署に案内する場合も、カウンターが色分けされ、床にその色の矢印の表示がされているため、間違えず案内しやすい。
- ・受付から退庁まで、3 割程度は時間短縮ができていないか。
- ・苦情を言われることがなくなり、帰りにわざわざお礼を言われることもある。



多言語対応の発券機



色分けされたカウンターや床表示

■視察の成果

総合窓口にはいくつかタイプがあり、プロジェクトチームが当初想定していたのは、市民は動かず、手続きに関係する職員が入れ替わりやってくる「人海戦術型」だったとのことだったが、全体的な取り組みにすることは難しく、まずは「死亡」に関することに絞った、「ライブイベント型」とし、なおかつ、職員がやってくるより、回ってもらった方が 9 割のケースで早く済むことから、移動に問題がない方には回ってもらうことにしたとのこと、非常に現実的な手法を取っていると思った。

また、「死亡」以外についても、届け出支援ツールを開発、導入することで、「誰でも型」としての総合窓口も実現しており、さらには、カウンターや床の表示を色分けして間違えずに目的の窓口に行きやすくする工夫もされており、市民サービスを大きく向上させていると感じた。

しかも、大きく費用をかけずに実現している。

当市においても、窓口の改善を行おうとしている所であるが、これまでのプロジェクト・チームでの検討や、コンサルからの報告書などの知見を活かし、市民サービスを大いに向上させることを期待し、委員会としては、そのようになっているか確認していきたい。

以 上

平成30年度 総務委員会視察報告書

一色 美智子

10月17日(水) 香川県高松市
「地域コミュニティ継続計画」について

18日(木) 愛媛県西予市
「ICTを活用したペーパーレス化から働き方
改革への取組み」について

19日(金) 大分県別府市
「総合案内と届出支援ツール」について

参加議員 委員長 富永秀一議員 副委員長 一色美智子
月岡修一議員・村山金敏議員
近藤郁子議員・早川直彦議員

随 行 近藤議事課長 同 行 情報システム課 相羽課長

10月17日(水) 香川県高松市
「地域コミュニティ継続計画」について

人口 約41万8千人 世帯数 約18万5千世帯
面積 約375.52km² 高齢化率 25.99%



高松市は天正16年に生駒親生が玉藻浦に居城を築き、高松城と名付けたことに由来する。

讃岐平野の中央部に位置する中核市。古くから高松藩の城下町として発展し、風光明媚な自然と街のたたずまいがほどよく調和する全国有数の美観都市。四国の中心都市として発展。

高松市自治基本条例

高松市市政施行120周年を記念して、平成22年2月15日施行
高松市では市民主体のまちづくりを進めるため、自治の基本理念や



自治運営の基本原則など、市民、議会、行政が協力して、まちづくりを進める基本的なルールを定めた。

地域コミュニティ協議会（自治基本条例第23条）

市民が地域の個性を生かし、自主的、自立的に地域のまちづくりに取り組むため、その地域に住む人や団体などを構成員とし、一つの地域に一つ限り市長が認定する民主的に運営される組織として、地域コミュニティ協議会を設置できると明確に位置付けている。



個人→自治会→コミュニティ協議会

地域コミュニティ協議会としての活動

まちづくり活動

課題解決型⇒災害時の対応・安全で安心なまちづくり・地域福祉の充実等

生活充実型⇒文化・スポーツ活動・ふれあい交流活動等

いくつかの部会があり、それぞれの部会ごとに、その活動に適した地域の各種団体や市民活動団体が参画している。

総務部会→連合自治会・婦人団体・おやじの会

生涯学習・スポーツ部会→地区体育協会・文化協会

保健・福祉部会（市民活動団体）→老人クラブ・地区保健委員会・
社会福祉協議会・地区民生委員児童委員

環境・安全部会（市民活動団体）→地区衛生組合・自主防災組織・消防
団・交通安全母の会・婦人防火クラブ

青少年育成部（市民活動団体）→PTA・青少年健全育成協議会・子ども
会育成会

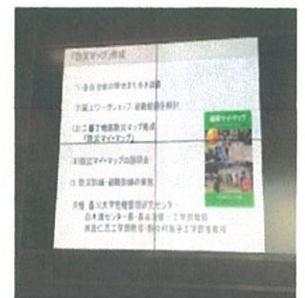


内閣府の地区防災計画モデル事業に二番丁地区が選定された。

「防災マップ作成」

防災マップをつくることによって、地域の防災上の課題を共有できる。

防災、減災対策（自分で、地域で、行政と）⇒災害に強いまちづくりへ



わがまちの良さを再発見できる⇒郷土愛を育むことができる
地域の人たちと知り合いになれる⇒地域コミュニティの活性化
できたマップより、つくるプロセスが大切

ぼうさい探検隊

こどもたちが楽しみながら、まちにある防災・防犯・交通安全に関する施設や設備などを見て回り、身の回りの安全・安心を考えながらマップにまとめて発表する、実践的な安全教育プログラムを日本損害協会が主催している。

完成したマップは、同協会主催の「小学生のぼうさい探検隊マップコンクール」に応募。

二番丁地区ではマップコンクールで賞を取るよりも防災意識の高い若い世代を育てるという観点から継続することが大切と考えている。

《まとめ》

- ・自治基本条例についても学びました。
- ・地域を守るために、防災マップを作る事によって皆に郷土愛が出て来た、何でもないようで人と人とのつながりが出来たと言われた言葉が印象的でした。
- ・ぼうさい探検隊本市でも取り入れていければと思います。
二番町地区コミュニティ協議会では、個人、地域に光をあてながら、きめ細かくおこなっている。会長始め役員の方々の思いが伝わってきました。やる気、意識改革が必要と痛感しました。



18日（木） 愛媛県西予市

「ICTを活用したペーパーレス化から働き方改革への取組み」

人口 約3万8千人 世帯数 約1万6千世帯
面積 約514.34km² 高齢化率 40.8%



平成16年4月合併（明浜町、宇和町、野村町、城川町、三瓶町）

西予市は伊予の西部に位置し、自然豊かで水や空気が澄んだ清らかな特徴を「せいよ」という響きでイメージできることから名付けられた。

平成25年9月24日に日本ジオパーク委員会から西予市全域が「四国西予ジオパーク」に認定された。

現在、四国西予ジオパーク推進計画に基づき、ジオツアーやジオイベントの開催等、小中高におけるジオパークを通じた郷土学習などジオパークの魅力を多方面に伝える取組みを継続的に行っている。

changeせいよ!

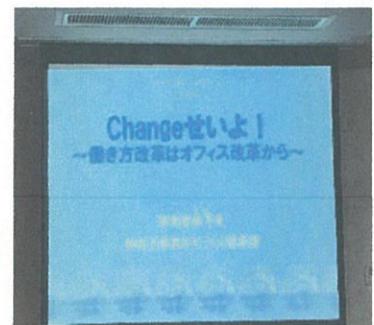
～働き方改革はオフィス改革から～

オフィス改革のねらい

生産性向上には、そのための環境が必要

→ オフィス改革

- ・ 新たな発想と挑戦に取り組むことのできる環境を構築
- ・ 市役所内部における横の連携強化（コミュニケーションの活性化）
- ・ 意識改革、働き方改革による業務の効率化・能率化（ICT活用、ペーパーレス化等）
- ・ ワークライフバランスの向上

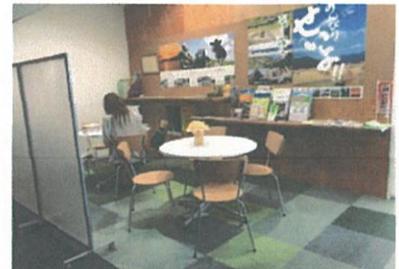


平成27年3月 第1ステージ 既存レイアウトの変更

4月 市長と先進地視察

10月 総務課のレイアウト変更

デュアルモニターによる業務効果率の推進



ユタ大学の調査において、ワーカーは、シングルスクリーンからデュアルモニター構成に移行した結果、テキスト作業において44%生産性を向上し、スプレッドシート作業において29%生産性を向上と報告された。

実際に使うと「もう手放せない」との声が大きかった。

平成28年4月 第2ステージ オフィス改革産学官

連携・協力協定締結

6月 新しい空間レイアウト案の完成

フリーアドレスの試行

10月～11月 働き方ワークショップの開催

11月28日 4階モデルオフィス完成 運用開始

平成31年6月～ 第3ステージ 全庁的な取組みへの拡充

(2・3階フロアへ)



チームアドレス制の導入

チームアドレスとは ⇒ 西予市独自のフリーアドレスで、基本となる課の島は存在するが全員分の席はない。

なぜチームアドレス ⇒ 完全にフリーアドレスにすると部門内のコミュニケーションが減る。基本となる課ごとの島をつくるが、課員の7割程度の席数にすることで、部門

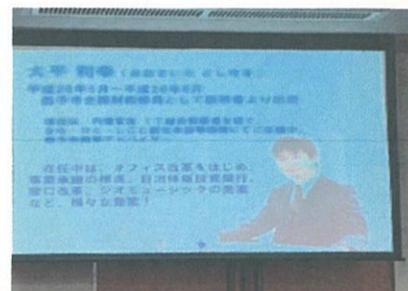


内、部門外それぞれのコミュニケーションが生まれやすい環境になる。

退庁時には机の上は何もない状態にする。

オフィス改革の成果（現時点）

4階フロア内の書類保管量が半減・会議、打ち合わせ環境の改善 コミュニケーション量の増加（約2.2倍）・多様な場所の使い分けによる業務の効率化・ICTを活用したペーパーレス化の推進（H27比で10%） 仕事に対する意識の変化等



働き方改革に連動したその他の取り組み

- ・ノー残業デーの設定
- ・ゆう活動の推奨 本庁・支所の正規職員及び再任用職員を対象に朝方勤務（ゆう活）を推奨。（期間：7～9月）3パターンの中から希望者による選択制を実施している。

A勤務 7:15～16:00・B勤務 7:30～16:15・C勤務 7:45～16:30

- ・議会の改革

平成28年12月定例会からタブレット端末を導入し、情報の迅速な伝達や共有、ペーパーレス化等を図っている。

（県内自治体初の取り組みである）

平成29年6月定例会から本会議に出席する市長、理事者側もノートパソコンなどの電子端末の持込みを開始。



《まとめ》

- ・西予市では業務に応じて選べる多様な場がある。
- ・「オフィス改革の目的は内装を変えることではない。働き方改革である」現時点でオフィス改革の成果がかなり出ていると思えました。
- ・本市の各課の机の上は書類に囲まれていると感じますが、西予市さんも最初整理し出て来た書類等はごみの山であったと伺いました。
- ・本市でも西予市さんのようにすっきりした場所で仕事が出来れば、働きかた改革の第一歩につながると思いました。
- ・W I F I の環境整備がオフィス改革の始まりである。



19日（金）大分県別府市

「総合案内と届出支援ツール」について

人口 約12万2千人 面積 約125.34km²
世帯数 58,711世帯 高齢化率 31.31%



別府市は九州の北東部、瀬戸内海に接する大分県の東海岸のほぼ中央に位置し、南は野猿で有名な高崎山をへだてて県都大分市と隣接。市内には古くから「別府八湯」と呼ばれる温泉群が点在し、約2,300もの源泉から湧出する温泉は、毎分8万7千リットルにも及び、医療、浴用等々、市民生活、観光、産業面にも幅広く利用されている。



プロジェクトチーム「窓口変われば、市役所変わる」を設置
(平成27年7月)

・設置目的 ⇒ ワンストップサービスを導入し、住民サービスを向上させ、「感謝される市役所をつくる」こと

・プロジェクトチームからの提言をうける (平成27年12月)

政策三本柱 1、たらい回しゼロ作戦

2、訪れる人にとって居心地の良い空間づくり

3、福祉コーディネーターによる寄り添う市役所の実現



・「おくやみコーナー」の設置 (平成28年5月)

・総務省「業務改革モデルプロジェクト」に応募し、対象自治体に選定される (平成28年6月)

・ゼロ予算にて実現 ⇒ 市民課の窓口が変わった。

・コンシェルジュ (案内係) により手続きがスムーズになった。

・呼出発見機が多言語化 (平成28年2月)



《まとめ》

・別府市の視察を終え、別府市では利用者・市民目線のサービスを提供し、誰もが快適で賑わいのある窓口の実現を目指している。

・おくやみコーナーでは、遺族の負担を減らそうと県内で始めてワンストップサービスを行っている。以前亡くなられたご家族の方とお通夜

告別式が終わり、様々な手続きを行うためにご一緒をさせて頂きましたが、ただでさえ疲れているのに、何をどうやって手続きをすれば良いのか、書類を何枚も書かされ各課を歩き、本当に疲れ切って手続きをされたのを間の辺りにしました。このおくやみコーナーは本市でも必要と思いました。

- ・豊明市でもこのようなコーナーが出来ると良いと思いました。
- ・是非職員の方にも別府市へ視察に行ってもらいたいと思いました。



平成30年11月19日

総務常任委員会行政視察報告書

委員 村山金敏

視察期日 平成30年10月17日より平成30年10月19日

視察先及び研修項目

香川県高松市	地域コミュニティ継続計画について
愛媛県西予市	ICTを活用したペーパーレス化から働き方改革への取り組みについて
大分県別府市	総合案内と届出支援ツールについて

10月17日(水) 13:00～14:20

高松市 研修内容

地域コミュニティ継続計画とは、地域コミュニティにおける共助の観点で、地域の実情に応じた実行性のある防災活動に関する計画である。各地域の協議会に依って策定されている。趣旨は大規模災害発生時に、県や市での定めた地域防災計画では、災害対策本部の設置から罹災証明の発行など、行政組織が実施すべき事柄について定めている。一方、地域コミュニティにおいては、避難体制の確立、住民の安否確認や避難支援、避難所運営や災対本部への情報伝達など、常時検討し、情報共有が重要となり、検討決果を基にした訓練を通して、直後から手際よく応急対策をとることが期待できる。以下、2 地域の特性 3 災害情報の入手方法 4 避難準備情報の発表を確認したら… 1 3 地域コミュニティ間の連携 1 4 防災メモ までの14項目に渡り策定されている。

この視察は、高松市二番丁地区コミュニティ協議会の役員方から同計画について説明を受けたが、上記の内容に従い地域の実情に合わせた、こと細かな説明であった。

内容については、当市でも同様であるが、当該市においては、実際に被った被害を念頭に中心となった役員の努力が見受けられ、地域の住民の協力もあり、細かな内容にまとめられている。当市においても防災対策については各地域で進められているが要となるのは住民の意識と各々の協力が必要である。

委員会からの質問については、説明の中に含まれていた。

10月18日(木) 9:15～10:45

西予市 研修内容

当該市は、平成16年に市町村合併し誕生した。合併当時から人口は減少し4万人を切ってしまい、更に少子高齢化により人口が減ることが予想される上、合併の優遇措置も終わるため、市の職員数を減してコスト削減を考えなくてはならない状況に

あった。然し多様化するサービスに対応する必要がある上、それ以上に住民に高いサービスを提供しなければならない。そこで職員の意識改革を図り、生産性を高めるため従来の働き方を見直す様オフィス改革につなげた。

平成26年に総務省から赴任してきた大平氏が、互いのコミュニケーションが少なく、効率の悪い当該市の状況に気がつき、同氏を中心にオフィス改革を進めた。先ずは、それぞれの課の垣根をとるため、これをとりはらって見渡しをよくするため、平成27年3月に既存の机でレイアウトを変更し、打ち合わせスペースも設置した。第2弾として産・官・大学と協力し、職員にオフィス改革を理解させるため、何度もワークショップを開催した。

ペーパーレス化は机やロッカーなど、書類を保管できるスペースを大幅に減らし、紙で保存すると言う各人の意識を無くすように促し、資料はデータで保存するようにした。また、会議のたびに多くの資料を持ち歩いていたが、大型のモニターやプロジェクターを使用し資料を投影するようにした。

大きな効果を齎したのがパソコン画面のデュアル化である。ノートパソコンの横にもう1台のモニターを置くことで、複数の資料を同時に表示できるようになり、それまで、資料をプリントアウトし見比べていたが、プリントアウトする必要も無くなり、モニターを見ながら作業ができスピードが速くなった。

更に、複合機も1台減することができ、コストを抑えると共に、プリントする意識を無くすよう促した。

委員会の質問に対しては説明のなかでなされた。

システム導入自治体は全国で502の内、愛知県は9である。(28年)

尚、使用OSはサイボーズである。

因みにサイボーズの社長は西予市の出身であり、大きな協力を得たとのことである。

10月19日(金)

別府市 研修内容

当該市は、総合案内と届け出支援ツールについて、昨年4月から予算0で市民課の窓口を変更した。コンシェルジュ(案内係)により手続きがスムーズになった。

- ・申請書の記入方法をわかりやすく説明する。
- ・必要書類の事前確認でスムーズに。
- ・待ち時間の短縮。
- ・効率の良い申請・発行業務。

呼出發券機の多言語化 平成28年2月にスタートした。

- ・4か国語に対応。(呼出アナウンス・タッチパネル)
- ・手続き項目を細かく・わかりやすく・効率よく。
- ・液晶モニターにより市民課等行政業務の説明。

おくやみコーナー設置までの経緯は平成27年7月に11名の職員で、プロジェクトチームが結成され兼務辞令・プロジェクトチームはいくつかの種類があり、そのなか

の一つが窓口プロジェクトチームである。窓口チームでは窓口業務や庁舎の問題点等に対する提言。

提言3本柱

- (1) たらいまわしゼロ作戦
- (2) 訪れる人にとって居心地の良い空間づくり
- (3) 福祉コーディネーターによる寄り添う市役所の実現

なかでもたらい回しゼロ作戦では、総合窓口の検討を行い現状での総合窓口の実現がハードルが高いため、死亡に特化したワンストップ窓口の開設が提言された。

他の窓口も含めワンストップは床に色で識別して誘導してある。

総務委員会 行政視察報告書

早川 直彦

平成30年10月17日(水)

香川県高松市 地域コミュニティ継続計画について

<視察内容>

平成22年2月15日に高松市自治基本条例が制定され、自治の基本原則として基本の三原則を定めた。

- ①情報共有の原則(市民と市が市政に関する情報を共有する)
- ②参画の原則(市政や地域のまちづくりを市民の参画によって進める)
- ③協働の原則(市民と市が対等な立場で市政や地域の課題解決に共に取り組む)

条例には、市民が地域の個性を生かし、自主的・自立的に地域のまちづくりに取り組むために、その地域に住む人や団体などを構成員として、1つの地域に1つに限り民主的に運営される地域コミュニティ協議会を設置できることを位置づけた。

このような背景から、各地域コミュニティ単位で災害に備えて地域コミュニティ継続計画が策定されるようになった。

特に二番丁地区においては、先進的な取り組みがなされており、今回の視察では二番丁地区コミュニティ協議会会長の石田雄士氏より説明を受けることができた。

平成16年の台風16号により二番丁地区で死者が1名、床上浸水約500世帯の高潮被害を受けた。このことがきっかけで防災意識が高まり、平成18年には地区防災訓練を実施し、それ以降は、台風での高潮被害にとどまらず、南海地震を想定するなどの対策を講じてきた。その取り組みとして、防災マップや地域コミュニティ継続計画の作成、小学校と地域が一体となって防災訓練など実施し、平成26年度には二番丁の取り組みが高く評価され、内閣府の地区防災計画モデル地区に選定された。

二番丁地区の取り組みとして大きく5点があげられる。

- (1) 各自治体の現地まち歩き調査
- (2) 図上ワークショップ(避難経路を検討)
- (3) 二番丁地区防災マップの完成「防災マイ・マップ」
- (4) 防災マイ・マップの説明会
- (5) 防災訓練・避難訓練の実施

これらを実施することが出来た背景に二番丁地区内に香川大学があり、香川大学危機管理センターの協力を得たこととで、先進的な取り組みが出来たとと言える。

二番丁防災マップは、地盤高、豪雨災害、高潮災害、地震・津波被害を地図上でわかりやすく揭示し、地震発生で建物損壊やブロック塀の倒壊などで、どの道路が通行困難になるのかを想定するために、ブロック塀倒壊による道路占有規模、建物損壊による道路占有規模のマップを作成した。

それらをまとめた防災マイ・マップの活用として、二番丁地区の全自治会長に説明し、全戸配布をしたり、マイ・マップを使い各自治会が避難訓練を実施したりしている。

防災マップを作ることで地域の防災力の課題を共有でき、災害に強いまちづくりができたことや、まちの良さを再発見すること、地域コミュニティの活性化につながった。

平成18年度より防災訓練を毎年実施し、二番丁地区にある新番丁小学校との合同訓練を開催し、地域住民と保護者、児童との合同で訓練を実施している。

防災力を高めるために次世代に取り組む活動として、地域住民だけでなく小学生にも参加してもらい、自分たちの命は自分たちで守る意識付けを児童に学ばせている。

また、地域コミュニティ強化のために花いっぱい運動を実施し、地域住民が小学校入口の花壇の整備を行ない、日ごろの生活でのコミュニティにも力を入れている。

<感想>

今までに、二番丁地区で取り組んできたことをコミュニティ協議会会長の石田雄士氏より説明を聞くことができ、地域の防災力だけでなく地域コミュニティの高さを知ることができた。二番丁地区は、平成16年の16号台風での高潮などで甚大な被害を受けたことから、高松市の中でも住民の防災力が高く、また、香川大学の協力で全国の防災の模範となるまでに成長したとも言える。

高松市内には44の地区コミュニティ協議会のうち、13地区で継続計画が策定されている。防災力にも地域差があり、平成30年度にはすべての地区で継続計画を作成する目標であったが、実現していないとのこと。過去に大きな被害を経験した地区は防災意識が強く、計画策定だけでなく防災訓練や地域コミュニティの強化に取り組んでいることは、地域の防災力を高めるためのヒントとも言える。

二番丁地区の課題として、地域での防災訓練は小学校と連携して実施しているが、中学校の協力を得ることが出来ず、将来の人材育成の観点から不安があるとの説明を受けた。

防災力を高めるためには、地域・学校・行政の連携は不可欠であり、豊明市でも、地域の小中学校の協力を進めていくよう働きかけていきたい。

平成30年10月18日(木)

愛媛県西予市

ICTを活用したペーパーレス化から働き方改革への取り組みについて

<視察内容>

西予市は平成16年4月に5町が合併し、発足当時人口は約4万8千人であったが、現在は約3万9千人で約9千人減少し、そのことで、税収は減少する中で社会保障費増加し、類似団体と比較しても職員は多く、(人口1万人あたりの職員数：西予市133.94人 類似団体93.66人)職員数を減少しても多様化する市民サービスに対応するための仕事量は減らず、働き方改革は喫緊の課題であった。

平成26年5月から平成28年6月に大平利幸氏が西予市企画財政部長として総務省より出向したことがきっかけで、在職中にオフィス改革をはじめ事業継続の推進や自治体版投資銀行、窓口改善、ジオミュージックの発案など様々な発案を行った。

オフィス改革のねらいとして生産性の向上があげられ、そのためには環境整備が必要であり、以下の点を導き出した。

- ・新たな発想と挑戦に取り組むことのできる環境の構築
- ・市役所内部における横の連携強化(コミュニケーションの活性化)
- ・意識改革・働き方改革による常務の効率化・能率化
(ICT活用・ペーパーレス化)
- ・ワークライフバランスの向上

その取り組みを実現するために、平成27年3月に第1ステージとして既存レイアウトの変更を実施し、企画財政部を対象に既存の机でレイアウト変更や、書棚の一部や袖机を撤去し、ミーティングスペースの新設、ペーパーレス化を推進した。

また、打ち合わせスペースを活用し、ホワイトボードと大型モニターを用いた会議やプロジェクターを用いた会議を実施した。

平成27年4月に、市長と総務省や大手企業のオフィスの先進地を視察し、平成27年10月に総務課のレイアウトを変更し、課を仕切るロッカーを移動して空いた部分に打ち合わせスペースを増設し、4階のフロア全体がすっきりするレイアウトに変更した。

平成27年10月にはパソコンのデュアルモニター化を実施し、職員からは手放せないと好評とのこと。学校統廃合等で余ったディスプレイを活用して予算をかけずに実現した。

第2ステージとして、平成28年4月にオフィス改革産学官連携・協力協定を締結し、5点について連携・協力することを決定した。

- (1) 職員の意識啓発に関すること
- (2) 業務改革の助言に関すること
- (3) オフィスレイアウトの調査・研究に関すること
- (4) オフィス改革の効果測定、事業検証に関すること
- (5) 研修成果等の公表及び情報発信によるオフィス改革の普及啓発に関すること

協定をもとに、職員向けの講演会、産・学・官の連携による検討、プロジェクトチームによるワークショップの開催など経て、働き方のコンセプトを決定した。

「Change せいよ！」

挑む：変化を恐れず挑戦し業務の効率化を行なえる

繋がる：職員どうし、職員と市民の活発なコミュニケーションが生まれる

楽しむ：前向きに生き生きと働ける

平成28年6月に新しい空間レイアウト案を市長にプレゼンテーションを実施し、大学生が作ってくれた模型からレイアウトのイメージすることができた。

平成28年6月にフリーアドレスの試行を行ない、各職員の机の中や書類の整理を行なった。

平成28年10月から11月にかけて働き方ワークショップを開催し、働き方改革、新しい空間のねらいの共有や普段の働き方の共有と見直し、新しい空間のシミュレーションを行うなど実施した。しかし、意味がわからない？事務所のレイアウトを変えてどうするの？そんなことに時間を費やすのか？このままで良いのでは？など抵抗勢力からの強烈な批判と反対を受けた。

そこで提携を結んでいる京都工芸繊維大学の仲隆介教授に現場の意見を聞いてもらい、長期的に変革する必要性があることの理解を求めた。最終的には渋々ではあるが抵抗勢力の職員を納得することができた。

平成28年11月28日には4階にモデルオフィスが完成し、運用開始をした。特徴として自分のスケジュールに合わせ、コンセプトに沿った「モード」の場を作り、選んで働けるようにした。

- ・チーム：おおまかな各課でのスペース（全員の席はない）
- ・集中：資料の作成等で個人の集中するスペース
- ・コラボ：他課、他部署の職員等への打ち合わせ、コミュニケーションスペース
- ・プレイ：気分転換、リフレッシュスペース
- ・ウエルカム：市民等との打ち合わせスペース

特徴として、チームアドレス制を導入した。チームアドレスとは、西予市独自のフリーアドレスで、基本となる島は存在するが全員の席はないスタイルとした。完全にフリーアドレスにすると部門内のコミュニケーションが減るため、基本の島は作るが、課員の7割程度の席とすることで部門内・部門外それぞれのコミュニケーションが生まれやすいという利点がある。

各課に存在した収納スペースや給湯スペースを1箇所所に集約することや、ICTを活用しペーパーレス化の推進を実施した。

フリーアドレスに対応するために固定電話からPHSに変更や、デスクトップパソコンからノートパソコンに変更、有線LANから無線LANへの変更、LGWANに対応したWi-fiの整備などした。オフィス改革の成果として以下の点があげられる。

- ・4階フロア内の書類保管量が半減
- ・会議打ち合わせの環境の改善
- ・コミュニケーション量の増加(約2.2倍)
- ・多様な場所の使い分けによる業務の効率化
- ・ICTを活用したペーパーレス化の推進(平成27年比で10%)
- ・仕事に対する意識の変化
- ・消耗品購入予算の削減

今後、第3ステージとして4階だけでなく、2・3階フロアへの取り組みへの拡充を進めていく。しかし、平成30年7月豪雨後の対応を優先させるため、次なる取り組みを遅らせている。

<感想>

IT産業を中心にフリーアドレスを実施しているところがあることを承知していたが、今回の西予市の視察で、市役所内のフロアでフリーアドレスを実施していることに衝撃をうけた。市役所は変革することが苦手な代表格とも言える中で、渋々ながらも抵抗勢力を納得させ、実施したことの効果は大きく、実際に運用が始まればそこで働く職員にとっては好評であることがわかった。必ずしもこれで満足することなく、問題点があれば変更していくとのことであるので、今後さらに働き方改革が進んでいくと感じた。

今後は4階だけでなく、2階や3階のフロアの改革を進めていくが、全国の自治体の見本となるような取り組みを期待したい。是非とも、当市の担当部署の職員にも視察に伺い、当市でも働き方改革の一環として、フリーアドレスや紙ベースの削減、ノートパソコンやタブレットの導入、有線からWi-Fiの切り替えなど、積極的に進めていくことを期待する。

平成30年10月19日（金）

大分県別府市 総合窓口と届出支援ツールについて

<視察内容>

平成27年7月に市長から色々な提言を受け、平成27年7月に若手職員11名を中心としたプロジェクトチームが結成した。設置の目的は、ワンストップサービスを導入し、住民サービスを向上させ、感謝される市役所をつくることであった。

平成27年12月にプロジェクトチームより政策三本柱として以下の提案をうけた。

- (1) たらいまわしゼロ作戦
- (2) 訪れる人にとって居心地の良い空間づくり
- (3) 福祉コーディネーターによる寄り添う市役所

特に、たらいまわしゼロ作戦では、総合窓口の検討を行ない、現状での総合窓口の実現が困難なため、「死亡」に特化したワンストップ窓口の開設が提言され、平成28年5月16日にお悔やみコーナーが開設した。

また、総務省の業務改革モデルプロジェクトに応募し、平成28年6月に対象自治体に選定され、同年7月に窓口業務の改善に着手した。

窓口業務改善として、

- ①ワンストップ窓口の設置
- ②ITツールの活用
- ③アウトソーシングの実施

の3つのテーマを定め、別府市が目指しているワンストップ窓口の姿とコンセプトを以下のように考えた。

- 1) わかりやすくスピード感のある窓口を実現する
- 2) サポートが必要な方に負担をかけない窓口を実現する
- 3) 窓口の品質を高め、市民に信頼される窓口を実現する

このことを踏まえ、平成29年4月にゼロ予算で市民課の窓口でコンシェルジュ（案内係）による手続きサービスを開始した。市民の方に市民課受付で申請書の記入方法をわかりやすく説明し、必要書類の事前確認を行い、その後、発券機にて受付を行い、効率よくそれぞれの窓口で申請や発行業務ができるようになった。また、コンシェルジュを始めたことにより、書類の書き直しがなくなった。

ゼロ予算を実現するために、他の課で使用しなくなったローテーブルを利用し、発券機はスポンサーを募り、機器の費用を賄うことができた。スポンサーは待ち受け画面に広告を表示されるというメリットがある。

呼び出し発券機は4カ国語（日本語・英語・中国語・韓国語）に対応し、呼び出しもアナウンスにも対応している。

また、館内は、各課で色を決め、矢印表示がされてどこに行けばよいのかがわかりやすく表示されている。

お悔やみコーナー 担当者は、非常勤3人 正規0人 フロアマネージャー1人で対応し、お悔やみコーナーで各課の職員が対応する方法と、各担当窓口へ届け出る方法の2つで実施している。時間がかからない方法として約9割の方がお悔やみコーナーで書類の作成を実施し、印鑑や通帳など必要な書類を専用の袋に入れて各担当窓口を回っている。

歩くのが困難な方など移動が大変な方には時間はかかるが、お悔やみコーナーで各職員が対応する方法をとっている。

ご遺族の方が何度も名前や住所を記入しなくてもよいように、職員がシステムを作成し各課の書類の簡素化を実施している。

死亡に関して、市役所以外の手続についての案内もあわせて配布している。お悔やみコーナーを開設したことにより大幅な時間短縮を行うことができるようになり、手続きを済ませた方からの感謝の声を聞くことが多くなった。

<感想>

市民課の窓口対応をスムーズにする取り組みとして、コンセルジュ（案内係）の重要性を今回の視察で知ることができた。書類の書き方がわからない方が市民課の窓口に来た場合、職員の説明を聞きながら受付で記入をすることになり、後ろで並んで待っている方にとっては非常に苦痛である。書類の書き方を説明し、記入後に書類の確認を済ませてから発券機で受付することで、各窓口業務がスムーズになり効率の良い申請や発行業務ができる。本市においても、窓口業務改善の一環として、書類の書き方がわからない方の専用コーナーを設けることも必要であると考えます。

また、家族に不幸があった場合にその方に寄り添った対応も、今回の視察から必要であると感じた。悲しい気持ちの中で、少しでも時間的な負担をかけない取り組みは本市においても必要であり、専用の窓口を設けることが出来なくても、システムによる書類の簡素化や案内図を作成し、次はどこに行けばよいのかなど、わかりやすい対応について、できるところからは始める必要があることを痛感した。

本市の市民課窓口においても、できるところから改善するよう要望していきたい。

以上

平成30年度 豊明市議会 総務委員会行政視察 報告書

平成30年11月16日 月岡修一

実施日 平成30年10月17日(水)～19日(金)

日程及び視察先

10月17日(水) 高松市 18日 西予市(木) 19日(金) 別府市
視察項目 高松市 地域コミュニティ継続計画について

今回の視察内容は高松市扇町2丁目8-7 「二番丁地区コミュニティ協議会」の災害に備えて「地域コミュニティ継続計画」について研修を受けてきました。

安全と安心のまちづくり 『二番丁地区の取り組み』 について二番丁地区コミュニティ協議会の会長 石田雄士様から今までの取り組みについて説明を受けました。

【防災マップ】作成

- (1) 各自治会の現地まち歩き調査
- (2) 図上ワークショップ(避難経路を検討)
- (3) 二番丁地区防災マップ完成「防災マイ・マップ」
- (4) 防災マイ・マップの説明会
- (5) 防災訓練・避難訓練の実施

* 共催：香川大学危機管理研究センター 白木渡センター長・長谷川修一
工学部教授

井面仁志工学部教授・野々村敦子工学部準教授

- | | |
|---------------|-------------|
| 二番丁地区防災マップ(1) | 地盤高 |
| 〃 | (2) 豪雨災害 |
| 〃 | (3) 高潮災害 |
| 〃 | (4) 地震・津波災害 |

建物倒壊による道路占有規模図面

ブロック塀倒壊による道路占有規模図

<防災マップをつくることによって> 地域の防災上の課題を共有出来る

- 防災、減災対策 (自分で、地域で、行政と)
- 災害に強いまちづくりへ
- わがまちのよさを再現できる ⇒郷土愛を育むことができる
- 地域の人たちと知り合いになれる ⇒地域コミュニティの活性化

* できたマップより、つくるプロセスが大切

防災訓練実施

- 平成18年より毎年実施
- 新番丁小学校と合同開催 *6年生は自治会と一緒に参加

協力

- 香川大学・穴吹医療大学校 ・自治会 ・自主防災会 ・女性防火クラブ
・日赤奉仕団など二番丁地区全体

次世代につなぐ

- 地域の歴史と過去の災害を、町探検により知り、自分の命を守る防災マップを作成する

地域を守るために私達にできること

1・二番丁防災マップの活用

- ・自分たちが安全に避難する方法を考える(避難経路・避難場所までの時間の確認)
- ・災害時要援護者の確認 ・液状化の鎮静までに要する時間 ・キメ細かい避難訓練の実施(単位自治会毎・住民の安否確認など)

2・今後の問題点 (参加と協働のまちづくり)

- ・参加者が不十分(人と人との助け合い)
- ・花いっぱい運動の実施や種々イベントの実施
- ・正確な専門家情報の把握と種々情報の共有
- ・個人情報問題

{人と人との絆づくり 災害への高い意識と住民の連帯感}

「感想」

立派な取り組みが全市的に取り組まれることの難しさ・大切さを切々と訴える石田氏の姿勢が共感出来ました。ぜひとも全市民が災害に立ち向かう高い意識を共有して共に助け合う高松市民であって頂きたいと感じています。豊明市民も災害訓練に参加して有事に備える心構えが足りないように感じています。自分の命は他人任せにならないようにしなくてはなりません。

10月18日(木) 西予市

ICTを活用したペーパーレス化から働き方改革への取り組みについて

Change せいよ !

～働き方改革はオフィス改革から～

愛媛県西予市

総合企画課まちづくり推進課

オフィス改革の背景

- 新たな発想と挑戦に取り組むことのできる環境を構築
- 市役所内部における横の連携強化（コミュニケーションの活性化）
- 意識改革、働き方改革による業務の効率化・能率化（ICT活用、ペーパーレス化等）
- ワークライフバランスの向上

平成27年3月 第1ステージ 既存レイアウトの変更

- 企画財務部を対象に、既存の机でレイアウト変更
- 書棚の一部、袖机を撤去し、ミーティングスペースの新設、ペーパーレスの推進

平成27年4月 市長と先進地視察 in 総務省

平成27年10月 総務課のレイアウト変更

平成28年4月 オフィス改革産学官連携・協力協定締結

「職員向け講演会開催＝オフィス改革の目的は内装を変えることではない。

「働き方改革である」と位置付ける。

プロジェクトチームによるワークショップ開催

- ① 市・市役所の進むべき方向を考える
⇒現状・理想の共有
- ② 現状と理想から働き方を考える
⇒理想と課題から働き方コンセプト検討
- ③ コンセプトと共に働く空間を考える
⇒働く場と働き方をつなげる

職員が望む空間

- 打ち合わせ系 ・場所がない、狭い、会議室が足りない。自席近くでもどこでも打ち合わせしたい。だらだらしない、オープンな会議室がほしい。
- 集中スペース系 ・話しかけられたり、電話に出たり、集中できない。集中できるスペースがなく、効率が上がらない。
- 食事・リラックス系 ・食事は机に向かわざるを得ず、コミュニケーションがない。リフレッシュできる食事の場がほしい。

ワークショップから生まれた働き方コンセプト 「Change せいよ！」

- 挑む ⇒ 変化を恐れず挑戦し業務の効率化を行える
- 繋がる ⇒ 職員どうし、職員と市民の活発なコミュニケーションが生まれる
- 楽しむ ⇒ 前向きにいきいきと働ける

平成28年6月 新しい空間レイアウト案の完成

*この新しいレイアウトに基づいた執務室が平成28年11月に完成！！

平成28年6月～フリーアドレス試行～いきなりやっても、無理。試しながら手ごたえを感じながらやる。

平成28年10月～11月 働き方ワークショップの開催

- ① 働き方改革、新しい空間のねらいの共有
- ② 普段の働き方の共有と見直し
- ③ 新しい空間のシュミレーションを行う ets・・・

すんなりいくはずがない・・・・・・(抵抗勢力が台頭)

- ・は？意味が分からん ・事務所のレイアウトなんか変えてどうするん？
- ・そんなことに、時間とお金を費やすのが一番無駄やん。
- ・今のままでええんやないん？ ・こっちはいそがしいんよ。

抵抗勢力からの猛烈な批判と反対！

↓

オフィス改革の真意への理解

↓

渋々、納得・・・・・・

平成28年11月28日

4階モデルオフィス完成 運用開始！！

自分のスケジュールに合わせ、コンセプトに沿った「モード」の場を、選べる働き方へ。

チーム : おおまかな各課のスペース (全員の席はない)

集中 : 資料の作成等で個人で集中するスペース

コラボ : 他課、他部署のリフレッシュスペース

プレイ : 気分転換、リフレッシュスペース

ウエルカム : 市民等との打ち合わせスペース

業務に応じて選べる多様な場

●チームアドレスとは・・・

西予市独自のフリーアドレスで、基本となる課の島は存在するが全員分の席はない

●なぜチームアドレス・・・

完全にフリーアドレスにすると部門内のコミュニケーションが減る。基本となる課ごとの島をつくるが、課員の7割程度の席数にすることで、部門内・部門外それぞれのコミュニケーションが生まれやすい環境に

退庁時には机の上はなにもない状態に

場所の集約でコミュニケーション活性化

(自然発生的なコミュニケーションの増)

ICTを活用したペーパーレス化の推進等

- ・ 打ち合わせや会議は、大型ディスプレイやプロジェクターを使用し情報共有
- ・ 遠く離れた支所や外部とのやりとりには Web 会議を取り入れることで移動時間の節約
- ・ デュアルモニター使用で作業効率も大幅にアップ

モデル事業に要した経費 合計 10、698千円

平成31年6月～ 第3ステージへ 全庁的な取り組みへの拡充(2・3階フロアへ)

「感想」とにかく素晴らしい発想の下に粘り強く、抵抗勢力を説き伏せてモデルオフィス完成に漕ぎつけた職員の努力は想像を絶するものがあります。この働き方改革は全国的に広がって行く可能性を秘めていると強く感じています。

10月19日（金）別府市 総合案内と届け出支援ツールについて

ゼロ予算にて実現

市民課の窓口が変わった！ 平成29年4月スタート
コンシェルジュ（案内係）により困ることなく手続きがスムーズになりました。

- 申請書の記入方法をわかりやすく説明
- 必要書類の事前確認でスムーズに
- 待ち時間の短縮
- 効率のよい申請・発行業務

呼び出し発券機の多言語化

- 4ヶ国語に対応（呼び出しアナウンス・タッチパネル）
- 手続き項目を細かく・わかりやすく・効率よく
- 液晶モニターにより市民課等行政業務の説明

● おくやみコーナー設置までの経緯

平成27年7月に、若手職員11名を中心とするプロジェクトチームが結成され、いくつかの政策案のうちの一つが窓口プロジェクトチームによる「提言政策三本柱」が下記のように公表された。

- (1) たらいまわしゼロ作戦
- (2) 訪れる人にとって居心地の良い空間づくり
- (3) 福祉コーディネーターによる寄り添い市役所の実現

「たらいまわしゼロ作戦」では現状での総合窓口の実現があまりにもハードルが高いため、「死亡」に特化したワンストップ窓口の開設が提言された。
(手続きの関係課が多いこと、悲しみを抱えて来庁される市民へのサポートの必要性を優先し、当市が今できることとして発案)

● コーナーの仕組み

・おくやみコーナーの所属と人員数

総務課市民サービスカイゼン係 2名、フロアマネージャー1名も受付業務に従事。3名とも非常勤で、16日/月勤務のためのシフト制。1名勤務の日や繁忙時には総務課担当係より応援。

「感想」

市民課の窓口が変わった！このシステムを構築したことで、どれだけの市民が便利感を味わい、時間の短縮になったか図り知れません。出来ることならば豊明市もすぐにでもこのシステムを採用すべきと提案を申し上げます。

死亡に関する手続きは煩雑になり時間も必要となってしまうために、このような制度は全国どこの自治体でも歓迎できます。本当に市民のお役に立つ制度であることを発案して実践できる職員のやる気が素晴らしいです。

地下のフロアは各課への案内も通路に課の名前が表示されていて、高齢者でも分かりやすい表示になっていました。

今回の行政視察は移動時間に苦慮しましたが、内容の濃い行政視察をさせて頂きました。以上報告とさせていただきます。

平成30年度 総務委員会 行政視察報告

平成30年10月17日(水)

香川県高松市「地域コミュニティ継続計画」について

平成30年10月18日(木)

愛媛県西予市「ICTを活用したペーパーレス化から
働き方改革への取り組み」について

平成30年10月19日(金)

大分県別府市「総合案内と届出支援ツール」について

委員 近藤 郁子

平成30年10月17日(水) 香川県高松市

「地域コミュニティ継続計画」について

■計画の目的は、大規模災害時における、県や市の行政単位での対応を定め、災害対策本部の設置や運営、通信手段の確保、被害情報の収集や伝達、広域的な応援の受入、公共インフラ被害の応急処置や被害調査、罹災証明の発行などそれぞれの行政組織が迅速に実施すべき対応について定めている。

■二番丁地域の災害特性から生まれた「みんなで作る地域の防災プラン」は二番丁地区は台風の影響は受けにくく、比較的災害の少ない地域と考えられていたが平成16年の台風被害はアンダーパスでの初療浸水により死者1名、床上浸水約500世帯に高潮被害をもたらしたことを契機に、住民の防災意識が一挙降、毎年創意工夫に満ちた訓練に取り組んでいる。

近年では、高潮災害だけでなく南海トラフ地震を想定した内容で実施。また地区防災計画モデル地区に選定されている他に防災マイ・マップや地域コミュニティ継続計画の作成、各種の防災研修等々の多彩な活動を展開している。平成26年には、内閣府の地区防災計画モデル地区に選定された。

■高松市の示す「地域コミュニティ継続計画作成ガイド」を参考に、二番丁地区がいち早く「地域コミュニティ継続計画」を完成させた。

■ぼうさい探検隊：これは日本損害保険協会の主催。こどもが楽しみながら、まちにある防災・防犯・交通安全に関する施設や設備などを見て回り、身の回りの安全・安心を考えながらマップにまとめ発表する実践的な安全教育。

これも二番丁地コミュニティセンター、自主防災会、女性防火クラブ、日赤奉仕団、香川大学等が連携して支援している。完成したマップは、夏休みの自由研究としても適切で、4年生以上の児童に積極的に参加を呼び掛けている。

■視察を終えて

今回の視察は、二番丁地区つまり自主防災の活動であり、そのための地域コミュニティ継続計画である。様々な災害被害を予測して計画がされている。

豊明市の場合、自主防災組織はあるが、具体的に災害対策は見ることがない。

自助のためにも、共助についても必要であり、こうした地域コミュニティが一つになって活動できるよう、誰かがリーダーシップをとることが必須だろう。

個人がとることが難しければ、当面市のリーダーシップが必要だと考える。

平成30年10月18日(木)

愛媛県西予市「ICTを活用したペーパーレス化から働き方改革への取り組み」について

■働き方改革をオフィス改革から始めた。

オフィス改革の背景：

①人口減少・人口構造の変化 ②集落削減・社会保障費増加・税収減少 ③財政悪化が悪循環している。

不変事由：①多様化する市民サービスへの対応 ②職員数が減少しても仕事は減らない

解決するには：①意識改革→働き方の見直し

②新たな手法の開拓(イノベーション)の創出→生産性の向上

■生産向上のための環境整備→オフィス改革

【第1ステージ】

- ・平成27年3月既存のレイアウト変更→企画部総務課対象に既存の机でレイアウトを変更→書棚の一部、袖机を撤去し、ミーティングスペースの新設。ペーパーレスの推進
・管理職は窓際という概念を払拭し、部長室は離れた別室に。
- ・平成27年4月市長と先進地視察 総務省行政管理局及びサイボウズ本社
- ・平成27年10月総務課のレイアウト変更→フロア全体としての取り組みに発展
- ・ " デュアルモニタによる業務効率化の推進→2画面で作業

【第2ステージ】

- ・平成28年4月オフィス改革産学官連携・協力協定終結 有識者により終結
生産性の考え方：分母をコスト、分子を成果の質と考えで分母を減少させるとコストダウンに見えるが実際に成果に質がUPしたかどうか
職員が望む空間：打合せ系→会議室とする概念は場所の不足等の問題
の問題点 集中場所系→集中する場所がない(電話や来客)の問題
↓ 食事場所系→自席での食事でコミュニケーションやリラックス不足
お役所感覚の払拭 → 働き方コンセプトを作成

【平成28年6月新しい空間レイアウト案の完成→新案に基づいた執務室が11月に完成】

■視察を終えて

実際にオフィスを拝見した。明るい市役所らしからぬフロアに驚いた。ここまで改革するには時間以上に、理解と協力が必要。但し、全てのフロアに適しているか否かは別問題で、働き方改革も業務に合わせてのTPOが必要。

職員のモチベーションと市民の福祉向上につながる成果の質を求めて、豊明市でも改善してもらいたい。

平成30年10月19日(金)

大分県別府市「総合案内と届出支援ツール」について

■「窓口変われば、市役所変わる」ワンストップサービスを導入し、住民サービスを向上させ、感謝される市役所を作ることを目的とした

■「窓口変われば、市役所変わる」プロジェクトチーム設置

①たらい回しゼロ作戦

②居心地の良い空間作り

③寄り添う市役所の実現→「おくやみコーナー」の設置(平成28.5)

■総務省「業務改革モデルプロジェクト」に応募、対象自治体に選定(平成28.6)

■平成28年7月～ 別府市が総務省からの委託で着手した窓口業務改革

①ワンストップ窓口の設置→住民の利便性の向上

・ライフイベント(死亡・出産・転入出・転居)に係る手続きを可能な限り

・住民の申請書作成時の負担軽減

・複数の手続きの並行処理で、待ち時間の削減

②ITツールの活用→窓口の品質向上→(将来的に)窓口時間の短縮化

・ライフイベントにかかる手続きを、状況に合わせて的確に案内できるツールの開発

・(将来的に)ツールアプリをHP等で公開し、自宅での申請書作成等をサポート

③アウトソーシングの実施→市内事業者との協業で新サービスの創造と市街地活性化

・サービス業のおもてなしやサポート等の対応等に民間ノウハウを取り込む

・市役所の集客力や住民の来庁理由を活かした新サービスの創造、導入

↓

デパート、福祉団体等異業種への委託は、実現に至らなかった

■平成29年4月スタート「市民課・コンシェルジュ(案内係)の設置」→ゼロ予算で実現
市民課受付とは別に不明点を訊ねるカウンター設置。時間短縮実現で苦情がなくなった

・申請書記入方法を分かりやすく説明

・必要書類の事前確認

・待ち時間の短縮

・効率の良い申請・発行業務

・呼出發券機の多言語化(現在4カ国語に対応)

■市民サービスカイゼン係との連携でカウンター表示の多言語・床の矢印表示・館内インフォメーション等で分かりやすい動線の確保も…。

■視察を終えて

まず感じたのは、改善担当者のモチベーションの高さ。職員としての誇りを感じた。

その思いが市民にも伝わったことは言うまでもない。今後もさらに改善に取り組んでいくことだろう。豊明市でも実行可能なことも多いので、事例を参考にして実施に至るよう提案していきたい。