

# 会派先進地視察報告書

- ◇ 5月8日（火）「福島県会津若松市」  
しんせつ（親切・新設）窓口について
  
- ◇ 5月9日（水）「千葉県松戸市」  
駅前送迎保育ステーションについて
  
- ◇ 5月10日（木）「千葉県習志野市」  
新市庁舎の建設について

2018年 5月

知多市議会「市民クラブ」

市民クラブ先進地視察報告書

日 時	平成 30 年 5 月 8 日（火）午後 2 時から午後 4 時まで
視 察 先	福島県会津若松市
視 察 項 目	しんせつ（親切・新設）窓口について
視 察 者	市民クラブ（夏目 豊、荻田信孝、島崎昭三、古俣泰浩、藤井貴範、林 正則）
視 察 内 容	<p>(1) 経緯について</p> <p>しんせつ窓口は、ICTを活用して市民生活の利便性を向上させる取り組み。内閣府地域活性化推進室が所管する「平成25年度少子高齢化・環境対策等復興モデル事業」にて構築した簡単ゆびナビ窓口事業が中心となっている。平成24年に導入の検討を開始し、26年3月から稼働を開始した。</p> <p>(2) 内容について</p> <p>ア タッチパネル受付サービス</p> <p>住基カードまたは個人番号カードを持っていれば、窓口にある受付機械で証明書の交付を自動受付できる。タッチパネルから操作することで、年間約500時間の待ち時間が解消され、「住民サービス向上」と「行政コスト」両面での改善が可能になった。</p> <p>イ タブレット受付サービス</p> <p>職員がタブレット端末を片手にフロア内を自由に移動し、高齢者などから聞き取りをしながら申請書の受け付けなどを行う。来庁者は画面に署名するだけで申請を完了することができ、市民にやさしい対話型のサービスが可能になった。</p> <p>(3) 効果及び市民の反応について</p> <p>ア 高齢者などにやさしい対話による行政サービスの提供が可能になった。</p> <p>イ 行政の業務改善として、場所にとられない行政サービスが実現した。</p> <p>ウ 市民からは「老眼で書いた字が見えないので、市役所に来るのが憂鬱だった。話をして最後に署名するだけでよいというのは助かる」（80代女性）、「画面が大きいので自分でもできそう」（70代女性）などの声があった。</p>
所 感	<p>タブレット受付サービスは、タブレット端末を利用した全国初めてのサービス。端末を手にした職員を窓口の外に配置し、申請希望者は職員に口頭で氏名や住所などを伝え、最後に職員が設定した申請内容を端末画面で確認した上で、電子ペンで署名すると申請完了となる。押印や申請書への記載の必要がなく、高齢者や障がいのある方の利便性を高めるのが狙い。市民課の業務は、人生の節目や生活に深くかかわる業務で年間約10万件あることから、市民課の職員が、お客様の満足度の向上が市民課の使命と考え、「窓口対応市役所ナンバー1」を目指し、マニュアルの整備、接遇向上等に取り組んできた結果である。また、市民に対応する職員一人ひとりが市民の視点に立ち、ICT等を活用してサービスの向上につなげようという意識を共有したことによる成果であった。常に業務改革に向けて問題意識を持ち続ける市職員たちの姿勢が、市民の利便性と満足度向上につながっていることを学べた、意義のある視察であった。</p>

市民クラブ先進地視察報告書

日 時	平成 30 年 5 月 9 日（水）午後 1 時 30 分から午後 3 時 30 分まで
視 察 先	千葉県松戸市
視 察 項 目	駅前送迎保育ステーションについて
視 察 者	市民クラブ（夏目 豊、荻田信孝、島崎昭三、古俣泰浩、藤井貴範、林 正則）
視 察 内 容	<p>(1) 経緯について</p> <p>ア 保育所への入所申込者が年々増加（ここ 5 年間で約 2,700 人）</p> <p>イ 5 年間で民間保育園 19 か所、小規模保育施設 61 か所を整備（定員約 3,000 人増）</p> <p>上記のような状況の中、待機児童対策の一環として、送迎保育事業を実施している。</p> <p>(2) 内容について</p> <p>ア 松戸地区送迎保育ステーション（H27. 10. 1 から）</p> <p>保育需要の高い松戸地域から定員に若干余裕のある東松戸地域に児童をバスで送迎し、地域偏在の解消を図る。</p> <p>イ 新松戸地区幼稚園型送迎保育ステーション（H30. 4. 1 から）</p> <p>預かり保育実施幼稚園バスでステーションとの間を送迎し、幼稚園の預かり保育の促進を図る。</p> <p>(3) 利用状況及び市民の反応について（松戸駅前送迎保育ステーション）</p> <p>平成 27 年 10 月 1 日の事業開始時点では、指定園 3 園、利用児童数 9 名であったが、30 年 3 月 31 日時点では指定園 4 園、利用児童数 18 名に増加している。保育需要の増加に伴い、今後もふえていくものと考えられる。</p>
所 感	<p>松戸市でも子どもの総数が減少する一方、働き方改革により保育需要が高まっている。そうした中で、待機児童対策として 0～2 歳児の将来減少を予想し、撤退も視野に入れ、一時的な需要にも対応できる「小規模保育事業の推進」、3～5 歳児の「幼稚園預かり保育事業の拡充」、そして今回の視察項目である送迎保育事業に取り組んでいた。</p> <p>その中で、入所保留者の多い地域と施設整備のバランス（地域偏在）への対応として駅前送迎保育ステーション事業が行われていたが、対象者は 3 歳以上であり、またバスの定員 25 名に対し、18 名の利用にとどまっていた。しかし、ステーションではゼロ～2 歳児の受け入れも行っており、電車を利用した駅前ステーションからの送迎が可能となれば、駅前保育施設をゼロ～2 歳児用とし、3 歳児以上で受け入れができない児童を市内保育施設へ送迎する仕組みを導入すれば、きょうだい保育の受け入れ対象も広がる等、一考の余地があると感じた。</p> <p>本市においても送迎保育ステーションが検討されており、大変参考となる視察であった。</p>

市民クラブ先進地視察報告書

日 時	平成 30 年 5 月 10 日（木）午前 10 時から正午まで
視 察 先	千葉県習志野市
視 察 項 目	新市庁舎の建設について
視 察 者	市民クラブ（夏目 豊、荻田信孝、島崎昭三、古俣泰浩、藤井貴範、林 正則）
視 察 内 容	<p>(1) 経緯について</p> <p>ア 新庁舎等建設計画について</p> <p>平成23年の東日本大震災により、習志野市役所旧庁舎（昭和39年築）が被災し、また防災拠点施設としての重要性や安全性、庁舎の分散化、老朽化、バリアフリーへの未対応等の課題が多いことから、抜本的な解決策として、新庁舎の建設計画を開始した。</p> <p>イ 事業手法について</p> <p>平成23年の計画検討当初、財政負担の軽減の観点からPPPやPFIといった官民連携手法による民間の資金やノウハウ活用の検討を行ったが、最終的には実施設計・施工一括発注方式（基本設計先行型デザインビルド方式）を採用した。</p> <p>(2) 市民意見の反映について</p> <p>平成24年7月に市内16町会からの代表者など、計32名から成る習志野市新庁舎建設基本構想策定市民委員会を設置し、基本構想（案）の検討を行った。また、これに基づいて策定された市の基本構想（案）に対するパブリックコメントの募集を行い、26年4月から6月にかけて、16地区のまちづくり会議で新庁舎等基本設計の概要と今後のスケジュールを説明した。</p> <p>(3) 新市庁舎の特長について</p> <p>「市民サービス・交流の拠点となる庁舎」、「市民の安全・安心を支える庁舎」、「経営改革の象徴となる庁舎」、「人や環境にやさしい庁舎」、「市民が誇りを持てる庁舎」の5つを特長としている。</p>
所 感	<p>市民窓口フロアでは、フレキシブルに配置がえができるフロア設計・設備で、執務スペースでも配置が変更しやすいフレキシビリティの高いオフィス設計となっていた。動線も含めユニバーサルデザインの観点を取り入れた視認性が高くわかりやすいサイン設計となっていたが、各窓口の天井に後から追加されたサインが設置されており、サイン設計の難しさを感じた。</p> <p>議場では、当初設計は多目的利用を考慮したフラットな床だったが、議会の要請で段差が設けられていたが、フラットでも議会の要請に対応できる施設ができるのではと思った。議場正面の壁はスクリーンにしてプロジェクターで投影ができる施設となっており、大画面のモニターがなくても十分に対応できると改めて感じた。</p> <p>今後の市役所庁舎機能の検討に向けて大変参考となった視察であった。</p>