

地方都市行政調査 報告書

委員会	区民委員会		
調査日	10月28日(水)	調査場所	大阪府大阪市
委員	委員長 くぼた 美 幸 副委員長 藤 沼 壮 次 副委員長 はたの 昭 彦 委員 せぬま 剛 委員 くじらい 光治 委員 岡 安 たかし 委員 土 屋 のりこ		

調査項目	(1) 区役所窓口サービス課証明書発行業務等委託事業について
調査の目的	窓口業務の民間活用委託への取り組みや課題について調査・研究する。
調査内容	平成20年1月「公共サービス改革基本方針」の改定により、市町村の窓口関連業務に関し、官民競争入札又は民間競争入札により民間事業者へ委託することが可能な業務の範囲や、民間委託を実施する際の留意事項等について、内閣府より各都道府県知事及び各政令指定都市長あて通知がされた。これを受けて大阪市では、同市が進めている提案競争型民間活用の取り組みにおいて、大阪市提案競争型民間活用第一次対象事業として選定し、実施に向けて管下区役所と取り組みを始め、平成24年度に9区役所、平成25年度に11区役所1出張所、平成26年度に4区役所の民間委託を開始し、全24区役所で、民間活用が始まった。これにより、平成27年度において委託の準備段階以前と比べ、約17億円のコストダウンを見込んでいる。当該委託事業の範囲や成果等について、調査する。
主な質疑	<p>(問) 市内の各行政区によって、委託の業務範囲が異なっているがなぜか。</p> <p>(答) 各区の判断で、委託の業務範囲を限定的に変更することができる。</p> <p>(問) サービスの向上については市民から声が寄せられることもあるか。</p> <p>(答) 事業者が来庁者に対してアンケートを実施し、8割以上の市民から満足しているとの回答を得ている。その中でも接客技術が評価されていた。</p> <p>(問) 委託したことによって職員の人数の変化はどうなっているか。</p> <p>(答) 各区によって異なるので一概には言えない。ただ、閑散期と繁忙期で4～5名程度の差をつけて柔軟に対応している事業者が多い。</p> <p>(問) 資料に戸籍業務とあるが、戸籍のどの範囲の業務を行っているのか。</p> <p>(答) 戸籍の届出の受付業務を行っており、入力事務は行っていない。</p> <p>(問) 各区で契約金額には差が出るのか。</p> <p>(答) 各区の規模等によって差が出る。公募型プロポーザルを実施する際に、人口規模・証明書発行実績等を勘案して、予算上限額を大阪市側が設定する。その後会計士等で構成する選定委員会で契約金額が適正が審査される。</p>
委員長所見・区政に活かせる点等	大阪市では、平成24年度から順次外部委託化を実施し、人件費の削減、および民間の柔軟な接客技術を取り入れ、結果としてコストダウンや、サービス向上に成果を上げており、当区における外部委託の参考となった。また、市が委託範囲の大枠を窓口業務に限定することにより、市内24カ所に設置されている区役所に、詳細な委託範囲の決定権を委ねている点も興味深い。

地方都市行政調査 報告書

委員会	区民委員会		
調査日	10月29日(木)	調査場所	京都府福知山市
委員	委員長 くぼた 美 幸 副委員長 藤 沼 壮 次 副委員長 はたの 昭 彦 委員 せぬま 剛 委員 くじらい 光治 委員 岡 安 たかし 委員 土 屋 のりこ		

調査項目	(2)「地区担当職員」指定制度
調査の目的	「地区担当職員」指定制度の内容・成果について調査・研究する。
調査内容	<p>「地区担当職員」制度とは、福知山市は市内の全自治会(325自治会)に「地区担当職員」を指定し、地域の代表者である自治会長を対象に、「地域の声」を聞く(=御用聞き)とともに、「行政の身近な窓口」として機能させ、行政と市民との橋渡しを行うことである。「風通しのよい市役所」実現を目指し、同市は平成21年6月より実施した。現在では1自治会に2名の職員を指定している。当該制度の実施に至る経緯や、これまでの成果について調査する。</p>
主な質疑	<p>(問) この制度の目的は何か。</p> <p>(答) 市長のマニフェストから、自治会と市役所との風通しを良くすることを目的としている。</p> <p>(問) この制度を実施して、どういうところに成果があるのか。</p> <p>(答) 自治会長と市役所の距離が近くなり、また、自治会内でトラブルがあった場合でも、自治会長を通じて市役所に連絡・調整することによって、自治会組織の醸成にも成果があると考えている。</p> <p>(問) この制度の予算はいくらか。</p> <p>(答) 自治会長への訪問にも公用車を使用するので支出はない。</p> <p>(問) 任期が1年とあるが、1年で総入れ替えになるのか。</p> <p>(答) 地区担当職員が異動した場合は入れ替えとなるが、異動がなければ据え置きとなる場合が多い。</p> <p>(問) 災害時などの不測の事態への対応窓口としては効果的だと考えるが、そういった副次的な効果はいかがか。</p> <p>(答) 昨年の市内で発生した水害を受けて、緊急時の窓口として対応できるよう、同制度の運用マニュアルに項目を追加した。このように、様々なケースで同制度を活用していきたいと考えている。</p>
委員長所見・区政に活かせる点等	<p>当該制度は、市内325の自治会と市役所との新たな接点を創出した。地区担当職員を全庁的に指定することにより、市民担当の部署以外の部署の職員が、地域を身近に感じるができる機会にもなっている点など、市の独自性があり参考になる。また、当該制度は災害対策をはじめ、様々な施策との連携が期待できる。</p>

地方都市行政調査 報告書

委員会	区民委員会		
調査日	10月30日(金)	調査場所	滋賀県大津市
委員	委員長 くぼた 美 幸 副委員長 藤 沼 壮 次 副委員長 はたの 昭 彦 委員 せぬま 剛 委員 くじらい 光治 委員 岡 安 たかし 委員 土 屋 のりこ		

調査項目	(3) パワーアップ・市民活動応援事業
調査の目的	パワーアップ・市民活動応援事業、および大津市市民活動センターについて調査する。
調査内容	大津市では、市民と行政のパートナーシップにより協働のまちづくりを推進するため、地域の課題解決やまちの活性化に向けた市民団体等の主体的なまちづくりを支援するため、パワーアップ・市民活動応援事業を実施し、その窓口として、大津市市民活動センターを同市は活用している。大津市市民活動センターは、市民の公共的・公益的な活動を支援し、参画の裾野を広げ、協働のまちづくりの拠点として、多様なセクターとの交流・連携を図る事を目的として設置され、同事業を含めた市民活動の場とされており、協働による市民活動を実際に視察し、調査する。
主な質疑	<p>(問) 例えば、市民団体が登録するメールボックス等は、どのくらいの数の団体が利用されているのか。</p> <p>(答) NPOをはじめ、地域で小さく活動して頂いている団体も利用されており、メールボックスは現状で大体100程度の団体が利用している。</p> <p>(問) スモールオフィスの利用者の中には、創業希望者等もいるのか。</p> <p>(答) 現在、利用者は公益活動者に限られており、創業希望者については受け入れる計画を検討している。</p> <p>(問) 会議室等の稼働率はどのくらいか。</p> <p>(答) 現時点で55%程度である。なお、朝の9時から夜の10時まで、土日も使用可能となっているため、市民に広く活用していただいている。</p>
委員長所見・区政に活かせる点等	大津市市民活動センターは、市民の公益活動を支援する施設として設置され、土日も使用が可能となっており、様々な団体から利用されている。また、製本機や裁断機などの業務用機材も完備されており、NPOや小規模な団体にとって活動しやすい環境が整えられており、足立区の施設利用においても参考となる点があった。