

# 総務常任委員会行政視察報告書

視察年月日 平成23年10月12日（火）～14日（金）

視察地	高知県 香美市	新庁舎建設事業について
	愛媛県 松山市	ワンストップサービス総合窓口について
	香川県 坂出市	防災・災害情報の発信について

## ・新庁舎建設事業について（香美市）

### （視察地選定理由）

藤岡市の本庁舎は、昭和42年に建設された建物である。近年では老朽化が進み、また、耐震基準も前基準のものであるため耐震診断も予定されている。市庁舎は、災害時など、いざという時の対策本部としての機能が必要であり、今後の庁舎のあり方について検討する時期に来ている。しかし、新庁舎建設には、市民の同意など慎重に実施しなければならない課題も多い。そこで、香美市の新庁舎建設事業を学びたく選定した。

### （事業概要）

香美市においては、合併協定項目に、「合併後、概ね5年以内に土佐山田町内に建設する。」と明記されており、市発足当初からの最重要課題として、新庁舎建設事業を準備してきた。そうした経緯により、合併後ただちに、5年間の中期財政計画を立て、建設資金が捻出できることを確認したうえで、「庁舎建設委員会」を立ち上げた。この間、合併してから約半年間という早期実施である。なお、財政計画で示した建設総額は、土地・建物込みで30億円以内であった。建設基金等は設けておらず、建設費用については、合併特例債の利用と、年間予算の削減により捻出した資金を充当している。

新庁舎建設までの主な流れとしては、市民の代表など12名の委員による庁舎建設委員会が中心となり実施しているが、他にも、「建設位置検討委員会」や、各課より1名ずつ推薦された「庁舎建設職員チーム」などを設置し、市全体で取り組む体制づくりに努力している。また、議会としても、特別委員会を設置し、議会の責任と市民からの要望を提案するため協議を重ねた。



事業結果については、建設委員会発足より基本設計完了までは約2年、建設着工までは約3年、新庁舎完了までは、当初の計画通り約5年の事業期間であった。旧庁舎を解体し、同場所に建設が決定したため、設計完了から建設着工まで1年間の期間がある。建設費用についても、ITシステム部門を分離して契約したため、総額22億円程度であった。

新庁舎の概要は、鉄筋コンクリート造り5階建ての免震構造で、建築面積は1,549㎡、延べ床面積は、6,409㎡である。

特徴としては、市民の利便性をはかるため、関連する課を極力同一フロアに配置した。また、太陽光を間接光として利用したり、エアコンに深夜電力で作った氷を使って昼間に空気を冷やす「氷蓄熱システム」を採用したり、太陽光発電も行っており環境に配慮している。

新庁舎建設についての市民の反応は、建設そのものに対する反対はほとんどなく、庁舎完成後も、「分散していた庁舎が統合したので便利になった」、「フロアの木が感じが良い」等、概ね好意的に受け取られているようである。

今後としては、システム上の細かい課題はあるが、庁舎は完成して終わりではなく、使い込み使いやすく利用できて、初めて良い庁舎になるとの考えのもと、適正な保守運営が課題である。

#### (感想)

事業内容でも述べたように、香美市においては、合併後の新市建設のための最重要課題として、新庁舎建設が掲げられており、合併時に十分な議論がなされたこともうかがえる。また、旧庁舎が昭和37年建設と、藤岡市と比べても古いため、事業実施に向けての環境整備は整っていたのではないかと考える。

次の視察項目である、松山市の事業においても触れるところではあるが、市庁舎が市民にとって利用しやすく、また責任を果たしていく機能を有していなければならないことを改めて感じた。

藤岡市においては、香美市と比べ行政規模や市民感情も異なるため、建設資金については基金等を設立し、しっかりとした財政運営のもと、計画を検討してもらいたい。



## ・ワンストップサービス総合窓口について（松山市）

### （視察地選定理由）

松山市では、市役所において市民をお客様として捉え、来庁した市民が複数の窓口でわかりづらい手続きをしている現状を改善するため、行政事務サービスの改革に積極的に取り組んでいる。そうした改革の代表的なサービスとして、可能な限り一つの窓口で手続きが可能なワンストップサービス事業を実施している。

窓口業務における課題や市民の不満は、全国自治体の共通の問題であり、藤岡市においても参考にできると考え、選定した。

### （事業概要）

松山市においても、事業導入以前は、他自治体同様に来庁した市民に対して手続きが困難な窓口業務を行っていた。平成12年、中村時弘市長（当時、現愛媛県知事）の発案により、全課から集められた市職員を中心に意見交換会が開かれ、その後、検討委員会を設置し、四国で初めての総合窓口サービスの事業実施に向けた取り組みがなされた。

このサービスでは、市民が一つの窓口に行き、必要な手続き業務が全てその窓口で対応可能な点が最大の特徴である。職員が市役所で行う約180種類の手続き業務に対して、市民は最初に受付した窓口にいるだけで、職員が全て対応する体制である。また、窓口フロア全体も改修し、市民が以前の市役所に感じたイメージを解消してもらえるよう対応している。改修費用として、工事費、備品購入費等を含め、総額1億2700万円であった。窓口表示も明るく、証明関係、届け出関係、外国人関係、母子・健康に関係の手続きごとに3色・4分類に区別され、来庁した市民がわかりやすいだけでなく、案内する職員も説明しやすいように分類されている。

ワンストップサービスを導入して以来、8割以上の市民より非常に好評を得ている。また、市民と職員が直接触れ合い、感謝される事により職員のやる気にも影響し、市民との距離感が近くなり、市民目線での行政サービスの向上に繋がっている。

対応する職員については、1つの窓口で、ほぼすべての業務を受け付けるため、市民課の職員数も事業実施当初の51名から平成23年度には約70名の職員を配置し、350時間を超える研修を実施し、万全の態勢で窓口業務に臨んでいる。また、フロアにも2名のフロアマネージャーを配置し、市民を待たせず、「市民が動くではなく職員が動く」意識を持ち、出迎える姿勢を指導徹底している。こうした研修により、接遇マナーについては、かなり向上が見られるが、職員が直接的に市民と係る事で、苦情や不満が寄せられてしまうことが課題として挙げられる。更なる市民サービスの向上を目指すのには、市民課の積極的な取り組みを全庁的に展開し、他の窓口担当課においても実施していくことが必要とされる。

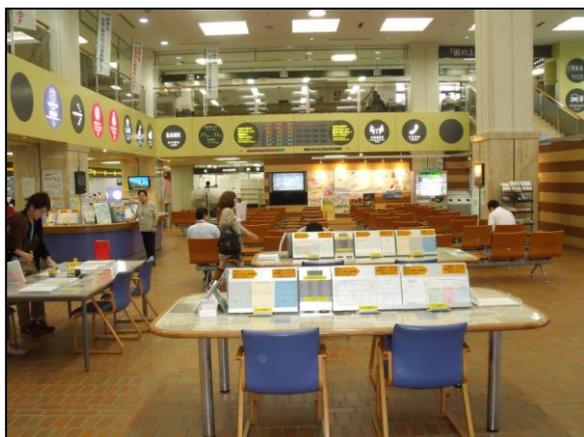


## (感想)

視察地選定理由でも述べたように、窓口業務に対する市民の不満は全国的に共通の課題であり、残念ながら、藤岡市においても同様な意見が多く聞かれる現状である。

市民サービスの向上という観点としては、非常にわかりやすく少ない経費で高い効果が期待できる事業であると思われる。今後、本庁舎の建設や改修工事が検討されているが、その際には、参考にし、取り入れるべきであると要望したい。松山市は、人口50万人の大都市であり、この事業を導入するまでの過程においては、大都市ならではの様々な問題があったように思われる。藤岡市においては、人口約7万人であり、そうした困難も少なく実施できると考えます。

最も重要な点は、職員が現状を打開し市民目線に立った市民の為の行政サービスに向けて行動できるかが大きな課題である。職員の意識改革なくして、この総合窓口業務ワンストップサービスの成功は非常に困難であるため、更なる向上を目指し、日々の業務に取り組んで行くことを強く望みたい。



## ・防災・災害情報の発信について（坂出市）

### （視察地選定理由）

東北地方太平洋沖地震の発生以来、災害及び行政の防災体制に対して、市民の関心が非常に高まっている。防災体制の大前提は、被害を最小限に留めることと、市民の安全を確保することが最大の使命である。その為に、正確かつ迅速な情報発信が必要とされている。

坂出市では、様々な手段により災害時の情報発信の体制が構築されており、藤岡市の参考とするため選定した。

### （事業概要）

坂出市は、香川県のほぼ中央に位置し、市内中心部から北部にかけては平坦に開け、瀬戸内海に面している。想定されている災害としては、台風災害、高潮、南海地震及び地震に伴う津波等である。災害時の情報発信として、次にあげる手段を利用している。

#### ① 防災無線を利用した情報発信

坂出市では、旧無線老朽化のため、平成22年10月に移動系防災行政無線を整備し、本年11月にも増設の予定で整備している。この防災無線は、主として、市民対象ではなく、職員対象に整備している。整備内容については、指令局（危機管理室）1局、車載型（公用車）10局、携帯型74局の全85局である。そのうち、携帯型を市長、副市長、関係部長の他、指定避難所等にも配備している。この移動無線は、市独自に中継局を建設する必要のないデジタルMCA無線を利用して整備されているため、初期投資が抑えられている。

導入経費についてであるが、購入金額として全85局で約1,600万円、1局あたりの経費は、基本MCA使用料2,520円/月、複信利用料210円/月、電波利用料125円/年である。また、新システム導入後には、電波状況不良個所の改善工事費などで、約500万円の工事費用がかかっている。



この無線の導入により、災害対策本部の対象者ほぼ全員に連絡できる体制が構築されている。しかし、無線の操作講習を2回実施したが、無線の利用が進んでいるとは言えず、今後の利用促進策が必要と思われる。

なお、坂出市では、消防サイレン吹鳴装置が市内52か所に整備されているため、同報系防災無線の整備計画は検討されていない。

#### ② コミュニティFMを利用した情報発信

災害による被害を未然に防ぎ、最小限にとどめることを目的として、「災害時緊急放送の協力に関する協定書」を、平成17年に地元ケーブルテレビを運営するコミュニテ

ィ放送局と取り交わしている。その協定書に基づき、市から提供する避難勧告等発令情報や避難所等開設情報などの緊急災害情報を、放送局およびFM事業者においても放送し、災害情報の周知徹底を図っている。

今後は、地域に密着した放送局の利点を活用し、市からの一方的な情報発信ではなく、情報の共有を進め、市民が本当に必要とする情報を発信できるよう更なる連携が必要である。

なお、経費については、すべて運営主体の放送局負担のため、計上されていない。



### ③ ツイッターを利用した情報発信

ツイッターの利点として、「リアルタイム性」、「伝播力の強さ」、「無料であることのオープン性」が挙げられ、近年では、企業や自治体が観光PRのために利用している場合が多い。

坂出市では、ツイッターの情報収集力の高さに注目し、自治体からの情報発信だけでなく、災害時の情報収集（情報共有）に利用できないかを検討し、導入に至っている。また、東北地方太平洋沖地震の際、津波の影響により停電が発生していく中、ツイッターによる情報発信が最後まで可能であったことも、導入を決断した大きな要素となっている。

主な目的として、避難所にいる住民に対し、災害時に刻々と変化する情報を、迅速に市民と共有することを考えている。また、ホームページの代替手段としての役割も期待している。

本年4月に導入を始めたばかりなので、現在では、平時において2日に1回程度の情報発信（つぶやき）をしている。内容はイベント情報などが多いようである。台風時においては、土のう配布場所や通行規制の情報発信を行っている。こうした情報は、市民からの反応も好意的である。

今後の課題としては、さらに迅速で正確な情報発信が求められている。また、住民の認知度が低く、利用者が少ないことが大きな懸案事項となっている。その為にも、平時において、市民の関心が集まる話題が発信できるよう、職員全体の体制づくりも必要である。

#### (感想)

災害時の情報発信については、全国各自治体が様々な手段の情報発信体制を整備している。このことは、藤岡市においても同様である。

しかし、災害は多種多様であり、どのような情報発信体制を構築するのが最良なのかは、その地における想定される災害を考え、導入計画の検討が必要であると考え。さらに、市民の生活環境を第一に考えなければ、整備した情報発信を十分に活用することはできないと思われる。市民の居住環境や世代間格差を十分に考慮し、すべての住民が

等しく情報を受け取れる体制づくりに向けて、今後の整備に取り組んでいただきたいと要望したい。

以上の通り、報告致します。

平成23年11月28日

総務常任委員会

委員長 松村 晋之

副委員長 神田 和生

委員 青木 貴俊

齊藤千枝子

反町 清

針谷 賢一

久保 信夫

吉田 達哉