

教務厚生常任委員会行政視察報告書

1 視察期間

平成25年10月8日（火）から10日（木）まで

2 視察事項（視察地）

- (1) はつらつポイント制度について（山口県 宇部市）
- (2) 萩市民病院の運営について（山口県 萩市）
- (3) インテリジェント型総合窓口について（福岡県 粕屋町）

3 視察事項選定理由

(1) はつらつポイント制度について

高齢化が進むなか藤岡市においても65歳以上が人口の25%を上回っている。今後の医療費や介護保険費の抑制は高齢者の健康が大きく関係すると思われることから高齢者の健康づくりに取り組む先進地の宇部市を視察した。

(2) 萩市民病院の運営について

医師、看護師の確保に加え高齢化や交通弱者の増加、地域人口の減少など病院運営の課題は山積するものの信頼される医療の提供が望まれる。市民病院でありながら地域の中核病院としての役割を担う萩市民病院の地域医療への取り組みとその運営について視察を行った。

(3) インテリジェント型総合窓口について

藤岡市でも総合窓口制度を取り入れているものの高齢者福祉、児童福祉及び教育関係事務にあっては別棟となっている。電子自治体構築推進事業として市民サービスを市民目線で行うためにシステム再構築を契機に行財政改革を行った先進地の粕屋町を視察した。

4 視察報告

・はつらつポイント制度（山口県 宇部市）

(1) 宇部市の概要について

宇部市は、本州西端の山口県の南西部に位置し、西は山陽小野田市、東は山口市、北は美祢市に接し、南は瀬戸内海に面しており、交通面では、鉄道は山陽本線及び宇部線が東西に走り、高速道路は山陽自動車道が市の中央部を横断し、海浜部には重要港湾である宇部港があり、山口宇部空港も市街地に近い位置にあるなど、陸海空それぞれの交通環境が整っている。

気候は、温暖で、雨が比較的少ない典型的な瀬戸内海式気候で、市中央部以北の丘陵地には豊かな自然があふれ、南は海に面していることから、山と海の幸にも恵まれている。

世帯数 78,314 世帯 人口 172,377 人 (2013 年 4 月 1 日現在)
 市域面積 287.71 k m² 人口密度 599 人/km²
 平成 25 年度一般会計予算 614 億 3000 万円

(2) 事業の概要について

宇部市は、第四次宇部市総合計画基本構想に基づき「環境」「安心」「健康」「市民力」「地域ブランド」の 5 つをキーワードとして「みんなで築く 活力と交流による元気都市」を目指したまちづくりに取り組んでいる。これを踏まえてのはつらつポイント制度だが、ボランティア活動と健康づくり・介護予防活動を一本化した県内初の取り組みで、一人一人の健康の維持・増進、介護予防、地域貢献や社会参加の意欲増進など活力ある地域社会づくりにつなげるのが目的としている。

この制度は、介護支援ボランティアや健康づくり・介護予防などに取り組んだ一定年齢の市民に対して、活動に応じたポイントを付与し、年間上限を 50000 円とした交付金を支給するもので、介護支援ボランティア型と健康づくり・介護予防型の 2 つに種別される。

介護支援ボランティア型は、65 歳以上の市民（介護保険第 1 号被保険者）に市の指定を受けた介護保険施設、障害者支援施設で活動してもらい、ポイントを付与する。ボランティア希望者は 1～2 日間の事前研修を経て、はつらつメンバーとして登録し、ボランティア団体を通じて、施設や公共施設、個人の住居で活動を行う。

健康づくり・介護予防型は、40 歳以上の市民に申請、登録してもらい、市が行う健康イベントに参加したり、がん検診、健康診査などを受診したりすることでポイントが付与される。また、活動に参加できない人のために、保健師と共に健康づくりの実践目標を設定し、各自で 3 カ月の実践活動に取り組む「アクティブチャレンジ」があり、これもポイントとなる。

ポイントは、活動に応じて付与され、介護支援ボランティアは 1 回 1 時間以上で 100 ポイント、健康づくりは健康フェスティバルや医療フォーラム、出前講座などへの参加で 100 ポイント、健康診査は 200 ポイント、がん検診は 300 ポイント、アクティブチャレンジは 1000 ポイントとなり、1 ポイント 1 円で、1000 ポイント以上たまと換金できる。

本制度の創設にあたり一般会計予算計上を 445 万円としている。

がん検診及び特定健康診査等（75 歳以上は後期高齢者の健康診査）

◆受けた健康診査の日と受診場所を記入してください。
 ○特定健康診査は 200 ポイント
 その他の検診は 1 つ 100 ポイント

検診（検診）の種類	受診年月日	受診場所
特定健康診査		
結核・肺がん		
胃がん		
大腸がん		
子宮がん		
乳がん		
前立腺がん		
骨粗しょう症		
歯（歯周疾患）		
その他検診		
特定保健指導		

※ 受診医療機関に検診の受診の有無を確認する場合があります。

U: E 平成25年度

はつらつポイント

健康づくり・介護予防型

見本

宇部市

ふりがな	
お名前	
生年月日	大正・昭和 年 月 日生（歳）

※対象は（昭和49年4月1日）までに生まれた宇部市民の方です。

はつらつポイント（健康づくり・介護予防型）に関する問い合わせ
 宇部市健康福祉部健康推進課（宇部市保健センター）
 TEL 31-1777 FAX 35-6533

(3) 現在の状況について

平成24年7月1日から開始された制度で制度開始からまだ期間が浅く、登録者数も当該人口比率で2%に満たない、予算執行においても3%に止まっている。このことから検診受検率も制度開始前と変わらない状況となっており、医療費や介護保険給付費などの経費についてもデータを分析するまでには至っていない。

がん検診時に募集用紙の添付や医療機関でのポスター掲示、公共施設各所でのパンフレット配布、ポイント付与イベントの拡大など登録者数を増やすために努力を重ねると同時にボランティアに参加してくれる団体の募集も随時行っている。

(4) 今後の課題について

登録者数が現況では少なく、経費面においても効果は現れていないが、今後、高齢者数は全国的に確実に増加の傾向にあり、ここに係る医療費や介護費を抑制する取り組みは必須となる。病気の早期発見に止まらず生きがいを持ってもらうことも大切である。

「ボランティア」について、自分自身の趣味の範囲を楽しみながら達成感以外にメリットがあることに加え要介護にならないための健康管理を行えるなどを高齢に近づいた人たちに「やる気」を起こさせる仕組みがこの制度でもある、登録者を増やすためにボランティアの範囲を広げることや単年度でのポイント精算を複数年度の累計にするなど制度の拡充に工夫する必要がある。

(5) 藤岡市での導入について

旧鬼石町で始まった高齢者向けの「筋力トレーニング」は、現在、藤岡市全域に普及し地域でのコミュニケーションにも繋がっている。高齢者が寝たきりにならない為の健康増進への取り組みは既に始まっており完成されているが、

単に健康増進に止まらずこれを発展的に考え、地域づくりの仕組みを考えるのであれば、宇部市の「はつらつポイント制度」は、藤岡市の今後の高齢者健康増進やいきいきとした地域社会の在り方の一役になるのではないかと考える。



(1) 萩市の概要について

山口県の北部に位置し、総面積は 698.79 km²で、県土の 11.4%に当たる。北部は日本海に面し、東部は益田市（島根県）、津和野町（島根県）、阿武町、南東部は山口市、阿東町、西部は長門市、美祢市に接している。産業別就業人口は、第一次産業 16.2%、第二次産業 19.6%、第三次産業 64.1%(平成 17 年国調)となっている。萩市は全国有数の観光都市として有名だが、第一次産業の就業者数や生産額のウェイトは高く、県下でも有数の農林水産業地域と位置づけられている。また伝統工芸品としては、「一楽二萩三唐津」と呼ばれ、我が国屈指の焼き物である「萩焼」が有名。さらに、現在、萩反射炉、松下村塾、恵美須ヶ鼻造船所跡などの資産で構成する「近代化産業遺産群」の世界遺産登録を目指すとともに、萩固有の有形・無形の資産を活用し、新たな観光形態である「学ぶ観光」・「教育観光」にも取り組んでいる。

(2) 萩市民病院の概要について

萩市民病院は、山口県の日本海側で唯一の公立病院として、市民に欠かせない保健・医療・福祉の一翼を担っている。移転新築による平成 12 年 4 月の開院に伴い、山口県で初めて電子カルテを導入し、時代を先取りした取り組みを実践し、自らの役割を明確にして、地域の病院・診療所、保健・福祉施設と密接に連携しながら、質の高い医療を提供している。病床数は一般病床が 100 床。



(3) 現在の状況について

萩市民病院は、全国的にも看護師不足が深刻な中、「7 対 1 入院基本料」という病棟の最も手厚い医療・看護体制を圏域で唯一整え、平成 19 年度から厚生労働省が実施している「診断群分類に基づく急性期入院医療の定額支払い制度」に「DPC 準備病院」として参加し、急性期医療を担う病院として、平成 21 年 7 月に「DPC 対象病院」へ移行した。

平成 21 年 3 月には総務省の公立病院改革ガイドラインに基づき、「萩市民病院改革プラン」を策定、公設公営という現状の経営形態を堅持しつつ、経営改革を推進している。

経営状況は、平成 23 年度が 5,197 千円の黒字で 2 ヶ年連続の単年度黒字決

算としているが、他会計繰入金が 453,406 千円である。

医業収益に対する費用として、人件費が 57.2%で職員の平均年齢は 36 歳、平均経験年数は 13 年となっている。

(4) 今後の課題について

山口県に限らず全国的に今後、人口減少が統計上、確実なものとなっている。その中で、生産年齢人口や老年人口も大きく変動することとなる。全国規模では、生産年齢人口が 25.5%減り、高齢人口は 44.6%増えるとされている。(平成 19 年 5 月推計)

更に後期老年人口あつては、全国で 92%増、南関東域(埼玉、千葉、東京、神奈川)では、143%の増加となる。団塊の世代が後期高齢期を迎える 2025 年(平成 37 年)には老年人口が大都市圏で爆発的に増加し、これに伴い、医療機関は多くの高齢者に対する対応に迫られることが試験的にシミュレーションされている。

第 6 次医療計画が策定され医療提供体制の見直しが進む中、萩市のような地方においての老年人口は、既に過疎化や高齢化により大都市圏ほど増加傾向では無いことから、インフラの整う地方が大都市圏の受け皿となる模索を始めている。

(5) 藤岡市での取り組み

藤岡総合病院において、現在、入院病棟を外来病棟隣接に移動し一体化する計画が進められているが、人口形態の推移を踏まえ地域にある各病院の役割を考えていかなければならない時期に来ている。現在、鬼石病院では、一般病棟 52 床、療養病床 47 床にて事業を行っており病床利用率は、一般病棟で 89%、療養病床で 94.1%と高い利用率ではあるが、急性期としての機能が慢性期機能化することも懸念される。高齢化が進む過疎地域において、鬼石病院の役割を位置付けていく必要がある。



インテリジェント総合窓口について

(1) 粕屋町の概要について

福岡県粕屋町は、福岡県の北西部に位置し、西に福岡市、北に久山町、東に篠栗町・須恵町、南に志免町と1市4町に隣接している。また、JR 篠栗線（福北ゆたか線）と JR 香椎線、一般国道 201 号、福岡都市高速道路 4 号線、九州自動車道が走る交通利便性の高い町である。

九州最大の都市・福岡市とのアクセスは、JR 長者原駅から県庁最寄り駅の JR 吉塚駅まで約 8 分、JR 博多駅まで約 10 分、福岡空港まで車で約 10 分、博多港まで車で約 20 分である。面積は、14.12 平方キロメートルで、町内には、筑前三大大池の一つである駕輿丁（かよいちょう）池をはじめとする大小のため池が点在し、町内を東西に流れる多々良川と須恵川が肥沃な平野を形成している。

町の産業は、昔は米作中心の農業が主要産業だったが、近年では、商業が主要産業になり、一部、花卉やブロッコリーなどの都市近郊農業も行われている。また、近年では、福岡市や福岡インターに隣接していることから、流通業務関連の開発が進んだ。

さらに、人口は福岡市のベッドタウンとして急増した時期もあったが、現在は緩やかな増加に転じている。それでも人口の伸び率は県内 1 位で、依然都市化は進んでいる。

全国的に少子高齢化が進んでいる中、粕屋町は、高齢化率 14.5 パーセント（平成 22 年 8 月現在）、合計特殊出生率 2.01 パーセント（平成 22 年現在）で、出生率は全国 4 位であり、子育て世代が多く、各種団体やサークル活動も盛んで、若くて元気のいいまちである。

世帯数 21,930 世帯 人口 44,454 人 男 21,930 人 女 22,524 人（2013 年 9 月 30 日現在）。人口密度 3148.3 人/1 km² 市域面積 14.12 km²。

平成 24 年度予算 215 億 402 万円 一般会計 116 億 1800 万円

特別会計 64 億 8944 万円 企業会計 33 億 9658 万円（資料参照）

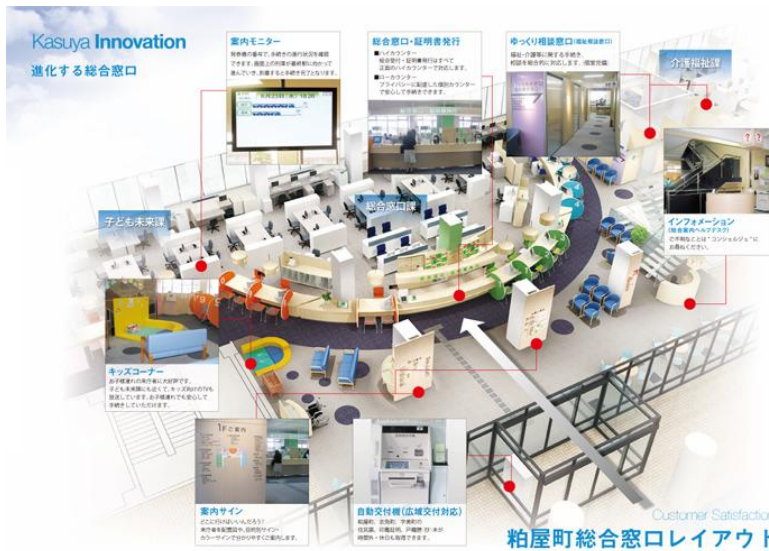
熊野神社のフジ



内橋 1 区に所在する熊野神社境内にある。鳥居をくぐった参道右側に大きく広がり、毎年紫の美しい花をつけるフジである。根周りは 6.1 メートル、フジ棚がおおっている面積は約 186 平方メートルもある。樹齢は 200 年ほどと推定されている。

(2) 事業の概要について

国の電子自治体推進施策及び地域情報プラットフォームで実現する地域情報化をめざして、ICTを活用し業務改革や住民サービスの改革に取り組んでいる。その一環として、住民目線でのサービス提供による手続きのワンストップ化やPUSH型行政サービスのお知らせなどを実現するインテリジェント型総合窓口サービスが平成22年7月よりスタートした。



今まで住民の方はそれぞれの手続きの担当課窓口へ行かなければならなかったが、これにより一つの窓口で全ての手続きが完了できるようにしている。

総合窓口サービス稼動に伴い、全国の自治体からの反響は大きく、視察や問い合わせが多数来ている。また、

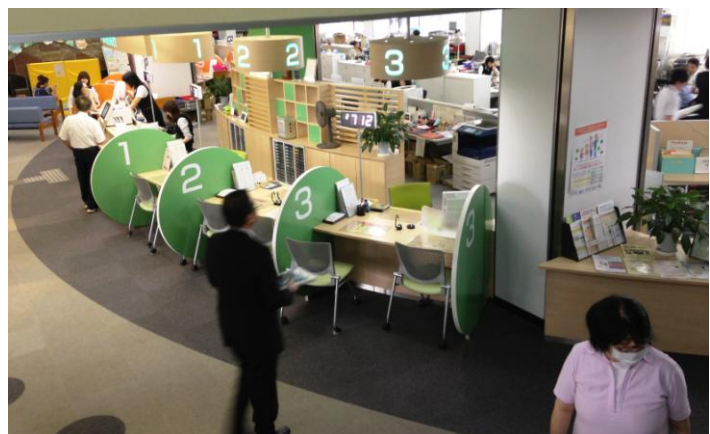
LASDEC（地方自治情報誌）の平成22年8月号に特集されたり、日本社会情報学会にて、社会情報システム貢献賞を受賞するなど確実に成果は実りつつある。

インテリジェント型総合窓口とは、住民から申請のあった手続きに対応するだけでなく、ほかに必要となる手続きや受けられるサービスを情報システムが窓口職員に知らせ、関連する手続きに関してもその時その場で、まとめて済ませられるようにした画期的な住民サービスである。公的機関にはあまりなじみのない、プッシュ型のサービスといえる。

この取り組みは、かつて、福岡県電子自治体共通化技術標準を取り入れた埼玉県鳩ヶ谷市において実証実験が行われ、その後、ふくおか電子自治体共同運営協議会（ふく電協）の総合窓口検討部会が研究を継続。粕屋町は同部会の幹事を務めた。

- 全庁横串のプロジェクト編成

総合窓口を実現するにはいくつもの壁を乗り越えていかなければならないといわれている。総合窓口について研究している札幌総合情報センターの瀧口樹良氏によれば、「窓口業務の見直しに対する壁」「人や組織の壁」「庁舎・フロアの壁」「予算の壁」



「システムの壁」が挙げられている。

粕屋町においても同様に、「壁」のなかでも全庁にまたがるものは、非常に大きな困難をとまなうことが予測された。そのためトップダウンで進めていけるよう副町長をリーダーとするプロジェクトチームを編成。部会分科会方式による全庁横串の体制を整えた。

加えて PMO を設置し情報担当、企画担当、財政担当、コンサル、PM で構成し、事務局として全てに拘り PJ を効率的かつ効果的に進めた。

インテリジェント型総合窓口導入にあたり、粕屋町では組織機構の見直しも行っている。課の壁をなくすために業務・人事・予算について横串連携を強化した。これにより総合窓口課では住民福祉部長の権限で窓口人員の人数調整を行えるようにしたのもその一つである。これによって繁忙期とそうでない時期の人員調整などを行うことができるようにした。総合窓口導入には、組織機構の見直しも不可欠な要素となる。トップダウンでプロジェクトを推進する意義は大きい。

(3) 視察研修の目的 「住民目線、住民はお客様」

藤岡市においても、市民課窓口におけるワンストップサービス、いわゆる統合窓口制度については、平成 13 年 8 月に県内他市に先駆けて導入している。現状は 1 番窓口では、住民異動や転職時の異動届に伴う健康保険の切りかえ受付、年金の切りかえ作業、戸籍の異動等や外国人登録、埋火葬許可書の発行、偕同苑の受付等を行っている。2 番窓口では、住民票や戸籍の証明、印鑑登録、税務関係の一部を除く証明書等の発行を行っている。利用状況は水曜夜間窓口も含め、平成 22 年度の実績は、1 番窓口では、戸籍等の受け付け件数が 8,439 件、2 番窓口では、市民課関係の証明書交付件数が 7 万 5,476 件、税務関係の証明発行件数が 9,120 件、利用人数は 4 万 8,302 名である。窓口のワンストップサービス化は県内でも先駆けての導入ではあったが、その後の窓口業務改革等は行われていないように思える。

今後の課題であるが先進的な自治体に見られる、市民をお客様と捉えての接遇に始まる、まさにお客様のニーズに合ったサービスの提供や庁舎の構造やスペース、受付事務の簡素化等、職員自ら BPR（業務プロセス改革）に取り組み、インテリジェント型総合窓口の実現に向け取り組んでいただきたい。

いずれにしても、引き続き市民課窓口に来られたお客様（市民の方々）に対して、今以上の良質なサービスを提供できるよう推進していただきたい。

この事業実現にあたっては「システムの壁」もクリアしなければならない。申請手続をすべて窓口で処理するためには、当然ながら業務システムの連携が前提となる。それは住民情報をデータベースとして一元化し、システム上の縦割り構造を撤廃して業務システムを連携させなければならない。

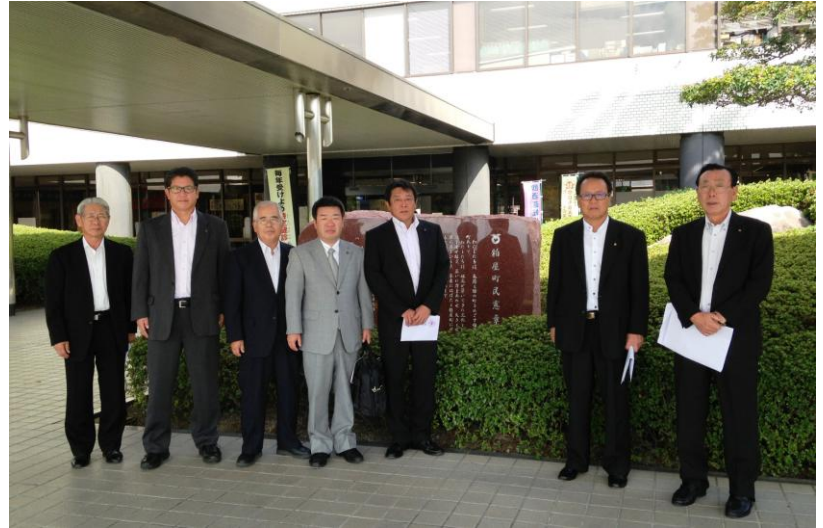
粕屋町においては全庁を挙げての＜サービス改革＞＜業務改革（BPR）＞＜組織改革＞を推進し、プロジェクト開始からわずか 1 年 7 カ月という異例のスピードで情報システム最適化を終え、その約半年後の 22 年 7 月にインテリジェント型総合窓口をオープンさせたのである。

稼働 1 年数カ月、サービス向上による住民ニーズに応えられたことで、アン

ケートによる住民の評価は非常に高く「待たされなくなった」「便利になった」「きれいでわかりやすい」などの声が寄せられているという。

一方で総合窓口課となる住民課からは、こなさなければならない業務範囲が増えたとの声もあり、必ずしも足並みが揃っているわけではないが、全庁に及ぶプロジェクトが遂行されたことにより、若手職員を中心にさらなる改革を進めていこうという気運が生まれつつあるという。今後さらなる、基本計画、予算と決算等連携した行政評価システムを構築中であるという。

今後とも、「お客様が市役所に行くのに安心して気楽に」用件が済ませられるような安らぎある窓口業務の推進に努めていただきたい。



以上のとおり報告いたします。

平成26年1月29日

教務厚生常任委員会委員長 大久保 協 城

副委員長 渡 辺 徳 治

委 員 高 桑 藤 雄

委 員 橋 本 新 一

委 員 岩 崎 和 則

委 員 佐 藤 淳

委 員 冬 木 一 俊