

総務常任委員会 行政視察報告書

視察期間 平成 28 年 10 月 18 日（火）から 10 月 20 日（木）まで

視察地 山口県宇部市 BCP（業務継続計画）について
福岡県中間市 移住・定住促進事業について
福岡県大野城市 総合窓口「まどかフロア」について

山口県宇部市 BCP（業務継続計画）について 視察日 平成 28 年 10 月 18 日 宇部市庁舎

1. 視察事項（視察地）及び選定理由

近年の災害は、想定外の規模でおきる事が多くあり、藤岡市においても同様の規模の災害を想定しておかなければならないと思います。その災害を最小限に食止め・早く・確実な対応を行える体制を整えておくのがBCP（業務継続計画）であります。現在の藤岡市では、BCP（業務継続計画）の検討段階であるようですので一刻も早く策定し、市民の安全に繋がたく視察の選定としました。

2. 視察報告

①宇部市の概要

宇部市は、本州の西端で山口県の南西部に位置しており、西は山陽小野田市、東は山口市、北は美祢市に接し、南に瀬戸内海に面する化学工業都市です。なお、産業別人口は、第 1 次産業が 2.6%、第 2 次産業が 27.5%、第 3 次産業が 67.3%です。宇部市については、化学工業都市であるため第 3 次産業の従事者が多いようです。

人口：168,804 人 世帯数：78,989 世帯（平成 28 年 4 月 1 日現在）

市域面積：286.65 km²

平成 28 年度一般会計当初予算額：63,210,000 千円

②事業の概要と現状について

(1)BCP(業務継続計画)の考え方

災害時に行政自らも被災し、人、物、情報等利用できる資源に制約がある状況下において、優先的に実施すべき業務（非常時優先業務）を特定す

るとともに、業務の執行体制や対応手順、継続に必要な資源の確保等をあらかじめ定め、地震等による大規模災害発生時にあっても適切な業務執行を行うことを目的とした計画。

(2) これまでの BCP 策定の経緯と経過

平成 23 年 3 月 11 日に発生した東日本大震災。全市民を挙げて、復興支援活動に取り組んできた活力を本市の防災や減災に向けたまちづくりに繋げる契機として今後にかし、全ての人々が安心して安全に暮らすことができる災害に強いまちを目指すことを謳い平成 24 年 4 月宇部市防災基本条例を制定。

平成 24 年 10 月 BCP 職員研修会開催

講師：NPO 法人事業継続推進機構

副理事長 指田 朝久 氏

参加者：各課の係長職以上 74 人

平成 25 年 4 月～12 月 被害想定等の検討

平成 25 年 12 月 策定の前提となる被害想定の設定

各課へ非常時優先業務の選定依頼

平成 26 年 2 月 非常時優先業務の調整

平成 26 年 3 月 市長決裁。計画完成。

平成 26 年 4 月 各課へ非常時優先業務マニュアルの整備依頼

平成 28 年 7 月 19 日 AM6 時～AM8 時 20 分

BCP に基づく初動訓練を実施。

職員参集メールで発災（訓練の開始）、参集場所、災害対策本部会議の開始時間を通知。

災害対策本部会議を開催し、各部長が所属職員の安否と参集状況、所管施設の被害状況を確認し、災害対応状況等を報告。本部長の指示をもって訓練終了。

③今後の課題について

- ・ 首長の不在時の明確な代行順位及び職員の参集体制
- ・ 本庁舎が使用できなくなった場合の代替庁舎の特定
- ・ 電気、水、食料等の確保
- ・ 災害時にもつながりやすい多様な通信手段の確保
- ・ 重要な行政データのバックアップ
- ・ 非常時優先業務の整理

以上の課題と職員の防災意識の維持をどう継続させるかが検討課題とのことでした。

④視察後の所感

宇部市のBCP（業務継続計画）についての前提が自然災害の直下型地震の想定で、災害状況の数値は、災害量が最も大きい数値で検討されているので、内容も充実されていると思います。このような想定をし、職員に認識することが災害時に的確かつ迅速に対応できる重要な予習になると思います。



しかし、藤岡市では、BCPの協議の検討段階であると聞いていますので、本市も無災害地域ではなく、防災マップで表示しているような浸水による災害や活断層が縦断している地域での直下型地震も十分に考えられる地域ですので、本制度のBCP（業務継続計画）を早期に策定した方がよいと考えられます。今後は、災害のみならず行政データの漏えいや予期せぬ緊急事態に遭遇した場合も検討し、整理していくことを提案します。



1. 視察事項（視察地）及び選定理由

近年、全国的でも藤岡市においても少子高齢化や人口減少等の要因により適正に管理がなされていない空き家が急増しております。これから年数を迎えるにあたり空き家の件数は、増え続けると予測されていますので空き家の再利用や適切な管理が行っている中間市の「移住・定住促進事業」を選定しました。

2. 視察報告

①中間市の概要

中間市は、福岡県の北部に位置し、東は北九州市、南は直方市、西は鞍手郡、北は遠賀郡に接し、市の中央を遠賀川が貫流しています。なお、産業別人口は、第 1 次産業が 0.8%、第 2 次産業が 30.2%、第 3 次産業が 65.2%です。中間市は、北九州郡市圏のベッドタウンの市でもあるため第 3 次産業の従事者が多いようです。

人口：43,139 人 世帯数：20,472 世帯（平成 28 年 4 月 1 日現在）

市域面積：15.96 km²

平成 28 年度一般会計当初予算額：17,841,100 千円

②事業の概要と現状について

(1)移住・定住による住宅政策

空き家バンク制度とは、市内にある空き家等の売買や賃貸を希望する所有者から申し込みを受け付け、その物件情報を中間市ホームページに掲載し、中間市に移住のために空き家等の購入や賃貸を希望する人に情報を提供する制度であります。

(2)空き家実態調査業務

平成 26 年 8 月に中間市内全域を調査実施

委託業者 株式会社 ゼンリン 北九州営業所

委託金額 38 万円

調査結果 空き家件数 310 件

(3)空き家不良度測定調査業務

平成 26 年 10 月に中間市内全域を調査実施 対象件数 303 件

委託業者 公益社団法人 福岡県宅地建物取引業協会 北九州支部

委託金額 40 万円

調査結果 売れる・貸せる物件 174 件、廃屋 48 件、建築中・解体・居住中 81 件

(4) 空き家等物件募集

平成 26 年度に空き家調査を実施し、174 件の売れる・貸せる物件の所有者に対して「空き家バンク制度のお知らせ」文書を送付。

平成 27 年及び 28 年度は、市外・県外の所有者に対して、「空き家バンク制度のお知らせ」文書を送付。

(5) 空き家情報の登録

空き家バンク登録申込書（制度の趣旨・同意）。

空き家バンク登録カード（物件情報）の提出。

(6) 物件情報の発信

中間市ホームページ・さまざまなイベントで紹介。

(7) 利用希望者の申込み

空き家の購入・賃貸希望者は空き家バンク利用者登録へ申し込む。

(8) 利用希望者及び所有者情報の連絡

物件の登録内容変更等及び見学希望等の連絡調整。

(9) 契約・交渉

所有者と利用希望者が直接交渉する方法と不動産協会へ依頼する方法を選択

※中間市と不動産協会（宅地建物取引業協会・全日本不動産協会）は協定しています。



(10) 各補助金制度の整備

1：中間市中古住宅購入補助金制度

補助金額 1件1回限り 25万円

2：中間市中古住宅リフォーム補助金制度

補助金額 1件1回限り 30万円

3：中間市住み替え補助金制度

補助金額 1件1回限り 5万円

4：中間市中古住宅購入後に解体し新築するための補助金制度

補助金額 1件限り上限額 150万円

③今後の課題について

今後も空き家バンク制度を充実させるため、さまざまな情報手段にてPRを継続し、登録物件数、成約件数の増加に努める。また、若年世帯及び子育て世帯の移住により地域の活性化に繋がるよう、住宅施策はもとより、子育て支援・教育等も含め、総合的に中間市の魅力を上げ、移住者の転入人口の増加を図りたいと考えている。

④視察後の所感

中間市の「移住・定住促進事業」については、行政の単独での事業でなく、多くの企業や公益社団法人等の連携をはかってからスタートをしております。このような事業の企画は、事業の趣旨を市民や企業に広くPRし、多くの意見を集約し、プロジェクトチームを作ってからスタートでないと成功に繋がらないと思います。

藤岡市においても人口の減少や若者の別居住宅により、空き家の件数は、増えるばかりであります。人口減少にも繋がる空き家バンク制度をうまく普及して定住や移住へと繋げたいと思います。全ての補助金制度の充実は、困難であると思いますが目玉となる制度を策定し、藤岡市の良さをPRし、地域づくりへと繋げて欲しいと考えます。



1. 視察事項（視察地）及び選定理由

藤岡市役所も市民課窓口が総合窓口となっていますが、総合窓口として本来の機能は果たせておらず、来庁した市民の方が何処に行き行って手続きをしていいのかわかってしまうことが多いと聞きます。また、電話での質問や相談の場合も担当職員が居ないので答えられないと言うことを耳にします。これは、市民へのサービスが低下している現状ではないかと思えます。そこで、効率のよい窓口を望んでいる市民の方のために先進市である大野城市の「総合窓口まどかフロア」を選定しました。

2. 視察報告

①大野城市の概要

大野城市は、福岡県の西部に位置し、東は太宰府市、南は春日市や筑紫野市、西北は福岡市が隣接し、福岡市街地までは、約 10.0km の位置にあります。なお、産業別人口は、第 1 次産業が 0.3%、第 2 次産業が 16.8%、第 3 次産業が 77.4%です。大野城市は、福岡市のベッドタウンとして人口が伸び続け、平成 28 年 8 月に 10 万人を超えました。

人口：99,322 人 世帯数：42,230 世帯（平成 28 年 4 月 1 日現在）

市域面積：26.89 km²

平成 28 年度一般会計当初予算額：34,139,000 千円

②事業の概要と現状について

(1)総合窓口「フロア」に至った経緯

平成 17 年 9 月に当選をした市長の選挙公約だった。

(2)窓口の改善

市民満足度の向上とコスト削減の両立

※市民満足度の向上→施策の充実

※コストの削減→IT 化の推進・活用

→民間活用の推進

(3)総合窓口「まどかフロア」基本コンセプトと定義

【基本コンセプト】

- ・市役所に来られた方全ての方に「わかりやすく」「使いやすく」「心地よく」「手続きが早く終わる」窓口を構築することを基本コンセプト

とした。

- ・誰でも安心して市役所に来庁できるよう、ユニバーサル・デザインの理念に基づき、ハード・ソフト両面からの整備を行うこととした。

【総合窓口の定義】

- ・これまでの市民の方がいくつもの窓口を移動して行っていた手続きを可能な限り「一つの窓口」で終わらせる。
- ・6つのコーナーを設置し、それぞれの市民ニーズにあわせたオーダーメイド感覚の窓口サービスを提供。
- ・ライフイベントに係る付随申請・手続きの確実な案内。

(4) 総合窓口「まどかフロア」の環境整備

【既存窓口との変更点及び効果】

- ・フロントオフィス業務とバックオフィス業務の切り分けによる業務効率化
- ・窓口受付業務の一元化における委託化及びIT化の推進

【来庁者の利便性の向上】

- ・窓口への職員常駐化による窓口対応時間の短縮
- ・窓口案内表示システム導入による待ち時間の見える化

【来庁者の立場に立った快適な空間づくり】

(ハード面)

- ・福岡県の「福祉のまちづくり支援事業補助金」を活用することにより、高齢者、障がい者をはじめとした社会的ハンディキャップがある方でも、快適で安全に利用できる窓口環境が整う。
- ・お客様の待ち状況にあわせて柔軟に業務ごとの受付カウンターの数を変更できる。
- ・色弱者等にも分かりやすく見やすいサイン表示。
- ・使いやすいカウンター（申請を受け付けるカウンターはローカウンター）
- ・幼児連れの来庁者のために「キッズコーナー」を常設

(ソフト面)

- ・フロアマネージャーを配置し、来庁者を目的の窓口まで案内
- ・申請書様式の簡便化（別紙参照）
- ・受付窓口におけるトラブル（苦情等）発生に対して瞬時に対応
→呼び出しボタンの設置

※別紙

住民票・印鑑登録・戸籍に関する証明交付申請書

あて先 大野城市長 ※個人番号入りの住民票が必要な場合は、窓口申し出てください。 No.
 ※申請者の本人確認を行いますので、確認できる書類を提示してください。

窓口に来られた方（申請者）			
住所	丁目	番地	号
アパート名など		号室	
(ふりがな) 氏名	男・女	生年月日 (明・大・昭・平・西暦)	年 月 日生
自署の場合、押印は不要です。		電話番号 ()	—

※以下の必要な証明書類に記入してください。住民票コード入りの住民票が必要な場合は窓口申し出てください。

住民票	どの証明が何通必要ですか？必要な人から頼まれて来られた場合は本人からの委任状が必要です。					
	住民票謄本 (世帯全員)	住民票謄本 (世帯の一部)	除票	記載事項証明	開覧	抄本・除票の場合、どなたの証明が必要ですか？
	通	通	通	通	通	(ふりがな) 氏名
	本籍・続柄の記載は <input type="checkbox"/> 必要ない <input type="checkbox"/> 本籍・続柄が必要 <input type="checkbox"/> 本籍のみ必要 <input type="checkbox"/> 続柄のみ必要					明・大・昭・平・西暦
窓口に来られた方とは別世帯の方の住民票が必要な場合は、下記の欄にご記入ください。↓						
住所	大野城市	丁目	番地	号	アパート名など 号室	
使用目的						申請者との関係

印鑑登録証明書	どなたの証明書が必要ですか？必要な方の市民カードもしくは印鑑登録証を窓口提示してください。					
	1	窓口に来られた方の分	カード番号と必要通数を記入してください	カード番号	市民カード/登録証	通
	窓口に来られた方以外の印鑑登録証明書が必要な場合は、下記の欄にご記入ください。↓					
2	(ふりがな) 必要人の氏名	男・女	カード番号	市民カード/登録証	通	
住所	大野城市	丁目	番地	号	アパート名など 号室	

戸籍	本籍	大野城市	丁目	番地	号	(ふりがな) 筆頭者 明・大・昭・平・西暦	年 月 日生	
	請求者 氏名						<input type="checkbox"/> 窓口に来た人 <input type="checkbox"/> 筆頭者 と同じ	
	住所	生年月日	明・大・昭・平・西暦	年 月 日生				
	請求者と戸籍に記載されている方との関係 1. 本人 2. 配偶者 (夫または妻) 3. 直系尊属 (父母または祖父母など) 4. 直系卑属 (子または孫など) 5. その他 () <input type="checkbox"/> 委任状 <input type="checkbox"/> 戸籍謄本 <input type="checkbox"/> 登記事項証明書 <input type="checkbox"/> その他 ()							
	戸籍謄本	戸籍抄本	改製原簿・抄本	除籍簿・抄本	戸籍附票	身分証明	記載事項証明	受理証明
通	通	通	通	通	通	通	通	
抄本・身分証明の場合、どなたの証明が必要ですか？						(ふりがな) 名前 明・大・昭・平・西暦	年 月 日生	
請求の理由 <input type="checkbox"/> 権利行使・義務履行のため <input type="checkbox"/> 因又は地方公共団体の機関に提出するため <input type="checkbox"/> その他 ()						届出の種類 (届出日)	年 月 日	

職員記入欄	来庁者確認 番号 ()	受付	出力	交付
	免 住カ バ 在 特 保 年 ク レ 通 キ ャ 社 学 診 会 開 その他 ()	受付印		

偽り・その他不正な手段により交付を受けたときは、30万円以下の罰金に処せられます。(戸籍法・住民基本台帳法)

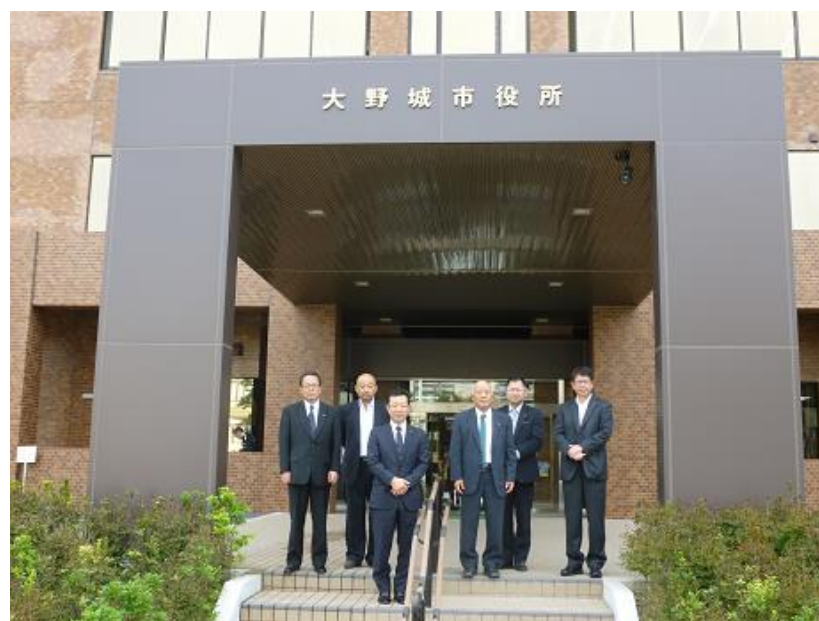
上記の申請用紙に改良して簡便化を図りました。

※総合窓口フロアに設置されている自動交付機及び証紙券売機



③視察後の所感

大野城市においては、平成 18 年から市民満足度の向上とコストの削減の基本コンセプトで 3 点の施策を実施しています。1 点目は、週末窓口サービスの開設、2 点目にコールセンターの開設、3 点目に総合窓口「まどかフロア」の開設であります。2 点目のコールセンターの開設は、電話交換と一体型という運営を行っており、市役所にかかってくる電話の約半数がコールセンターで完結できているとのことでした。この対応は、オペレーター自身の知識は必要とせず、庁内に設置しているデータベースの FAQ 集を検索し、回答しているとのことであり、職員に対しての負担も少なくなり業務に専念できるとのことでした。また、3 点目の総合窓口「まどかフロア」については、フロアマネージャーを配置し、市民の方にわかりやすい配慮をしていました。藤岡市においても同様のワンストップサービスやコールセンターの開設を希望します。市民の方は、来庁した時や職員が応対した時の印象は、敏感に観じ、「よい」「悪い」の判断をしますので、一人が感じたことが多くの方に伝わり、職員のレベルを疑われます。今後の取り組みに期待をします。



以上のとおり、報告致します。

平成28年11月11日

総務常任委員会

委員長 野口 靖

委員 青木 貴俊

反町 清

佐藤 淳

冬木 一俊

吉田 達哉