平成３０年度　公明党　行政調査報告書

１　調査年月日

平成３０年７月２日(月)　～　７月４日(水)

２　調査項目及び調査地

【調査項目】

（１）まどかフロアについて

（２）共同徴収の取り組みについて

（３）訪問口腔ケア事業について

【調査地】

福岡県　大野城市

長崎県　松浦市

福岡県　豊前市

３　議員名

齊藤　佐知子

宮川　正子

相馬　芳佳

裏　君子

徳田　哲

４　調査報告書

別紙のとおり

５　その他

江別市議会公明党　行政調査報告書

調査日　　平成３０年７月２日（月）
調査地　　福岡県大野城市
調査項目　　総合窓口「まどかフロア」について
報告者　　徳田　哲

【大野城市の概要】

大野城市は福岡都市圏の南部に位置し、九州自動車道や福岡都市高速道路、JR や西日本鉄道などの交通網が発達した都市です。

まちの名前は、天智４年（西暦６６５年）に当時の倭（日本）を守るために築かれた日本最古の朝鮮式山城である「大野城」に由来し、「大野城跡」（国指定特別史跡）や「水城跡」（国指定特別史跡）、「牛頸須恵器窯跡（うしくびすえきかまあと）」（国指定史跡）などの歴史遺産と豊かな自然に恵まれたまちです。

１９７２年に市制施行を行い、名称が「大野町」から「大野城市」へ。福岡市のベッドタウンとして栄え、平成２８年には人口１０万人を達成しています。近年は「シティブランド・ランキング -住みよい街 2017- 」（日経 BP 社）において全国１位となるなど、様々な場面で脚光を浴びています。

市の面積　26,89ｋ㎡
人口　100,069 人（平成３０年３月末）
世帯数　43,252 世帯（同上）

【総合窓口「まどかフロア」について】

《「まどか」とは》

「まどか」とは、前身の大野町時代である昭和４２年に始まった「まどか運動」が由来となっています。人口の流入が激しくなり、人間関係がおろそかになるなか、「みんなが円（まどか）な心で、角を落として、輪のような気持ちで対人関係を心がけよう」と始まった運動であり、「まどかな心」を育て、コ

ミュニティ都市づくりを進めています。
　市役所１階フロア「まどかフロア」、市のキャラクターである「まどかちゃん」、文化施設「まどかぴあ」、体育施設「まどかパーク」、コミュニティバス「まどか号」など、市内において様々な名称に使われています。

《窓口改善に至る経緯》
　窓口サービスの改革は、平成１７年に初当選した現市長である井本市長の選挙公約であり、当選後、顧客志向への転換と市民満足度の向上を掲げて改革がスタートしました。
　基本コンセプトは「市民満足度の向上とコスト削減の両立」であり、施策の充実を図るとともに、ＩＴ化の促進と活用、民間活用の推進でその実現を目指すものです。民間活用の推進については、コスト削減のためではなく「サービス向上のため」であり、その点が一般的な考え方との相違点であると捉えることができます。

その後、市民満足度向上のための施策として
　①週末窓口サービス　（Ｈ１８．８月試行スタート ⇒ Ｈ１９．１１月本格実施）
　②コールセンター　（Ｈ１９．６月試行スタート ⇒ Ｈ１９．１１月本格実施）
　③総合窓口「まどかフロア」　（Ｈ２０．５月グランドオープン）
が次々と実施されます。これはそれぞれ別のものではなく繋がりを持ったものであり、この３つの施策によってアクセスチャネルの多様化と、それぞれのチャネルのワンストップ化の推進が図られています。

《窓口環境の整備における考え方》
　基本コンセプトは、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」窓口の構築であり、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ました。
　また、これまでタテ割りだった手続き、窓口を一元化することで、可能な限り「一つの窓口」で終わらせることを目指し、市民ニーズにあわせた６つのコーナーを設置。オーダーメイド感覚の窓口サービスを提供できる体制としました。

《既存窓口との変更点》

主な既存窓口との変更点は以下の通りとなっています。

①窓口エリアと執務エリアの明確な切り分け

◎フロントオフィス業務（民間委託部分）とバックオフィス業務（市職員が担う部分）の切り分けにより、民間の力を借りた接遇サービスの向上、業務効率化、市職員の負担軽減（本来の業務に集中できる環境づくり）が図られる

◎窓口受付業務の一元化における委託化およびＩＴ化の推進

②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（取り扱う内容ごとに待ち人数がわかるモニター）導入による待ち時間の見える化

③来庁者の立場に立った快適な空間づくり

◎「福岡県福祉のまちづくり支援事業補助金」の活用で、高齢者や障がい者も快適で安全に利用できる窓口環境を整備

◎お客様の待ち状況にあわせて柔軟に業務ごとのカウンター数が変更できる受付

◎色弱者等にもわかりやすく見やすいサイン表示

◎幼児連れの来庁者のために「キッズコーナー」を常設

◎来庁者への声掛けや案内をおこなう「フロアマネージャー」を配置

◎書類記入負担の軽減のための申請書様式の簡便化

◎受付窓口におけるトラブル（苦情等）に即座に対応する呼び出しボタンの設置

《窓口改善取り組み後の効果》

以上のような窓口改善の取り組みを実施した結果、窓口サービス顧客満足度調査について改善前の平成１８年と改善後の平成２０年の結果を比べると、職員の対応関係で１５．１ポイント、処理時間・申請書類等の手続き関係で１２ポイント、施設案内・設備の充実度等の関係で２２ポイント、それぞれ大きく上昇しています。また、市役所やマスコミなどへ寄せられた市民からの声も好意的なものが多く、大野城市における窓口改善の取り組みが市民満足度の向上に大きな効果を発揮したことがわかります。

【調査を終えて】

今回調査のため大野城市役所を訪れた際、入庁して１階のロビーで案内表示を探そうと館内を少し見回したところ、すぐにフロアマネージャーの女性が「今日はどのようなことでいらしたんですか？」と声掛けをして下さいました。その声の掛け方がとても自然で、こちらの緊張感を解きほぐすような思いやりを感じるものでありました。また、実際に見せていただいた窓口についても利便性を第一に考えたつくりとなっており、ソフト・ハードの両面で素晴らしい総合窓口だと感じました。江別市において現庁舎でワンストップサービスを行う窓口を設置することは現実的ではありませんが、近い将来新しい庁舎が建設される際には、大野城市の取り組みが大変参考になると考えます。

ワンストップサービスは市民の皆さんへのサービス向上の一手段であります。市役所最大の顧客でありオーナーは市民の皆さんです。常にその意識を持ちながら、市民の皆さんの側に立ったサービスが提供される体制づくりが進むよう、努力して参りたいと思います。

以上をもって行政調査報告書といたします。

以上

まどかフロアの全体図

総合案内センター

コーナー分けされた受付カウンター

窓口案内表示システム

調査のようす（大野城市役所）

江別市議会公明党　行政調査報告書

調査日　　平成３０年７月３日（火）
調査地　　長崎県松浦市
調査項目　　共同徴収の取り組みについて
報告者　　相馬　芳佳

１．松浦市の概要

長崎県北松浦半島の北東部に位置し、北は玄界灘から伊万里湾に面し、東は佐賀県伊万里市に接している。市域南側の内陸部は溶岩台地の丘陵地で、平地は少ない。川は坂瀬川・竜尾川・志佐川・調川川・今福川などが流れ、河口には「ぎぎが浜」に代表される鳴き砂がある。

有人離島では、伊万里湾の沖合に浮かぶ福島・鷹島・黒島・飛島・青島の各島を行政区域とする。この中で、平成の大合併前まで単独で町制を施行していた 2 島（黒島は旧鷹島町に含まれる）のうち、福島は 1967 年（昭和 42 年）に隣の佐賀県伊万里市との間に福島大橋が架橋され、鷹島も 2009 年（平成 21 年）4 月 18 日に唐津市との間に鷹島肥前大橋が架橋された。このように 2 島では経済的、地理的には松浦市本土だけでなく佐賀県とのつながりも強い。（松浦市ホームページより）

市の面積　　130.55 ㎢
人口　　23,309 人（平成２７年国勢調査）
世帯数　　8,994 世帯（同上）

２．共同徴収の取り組みについて

《調査項目》

①公課部門のマニュアル作成に至る経緯について
②オール松浦の未収金縮減へ取り組みについて
③債権管理条例制定について
④収納対策室の業務について
⑤私債権回収の特徴と課題について

①公課部門のマニュアル作成に至る経緯について

税外債権の部署は、単独で未収金の担当をすることが多く、また他の業務と並行し、兼務で債権管理業務を行っていたため、収納対策室の発足当初に各債権担当者へマニュアルの有無の確認やマニュアル作成の指示があったものと思われる。

マニュアルの作成の指示については、公課だけでなく非強制徴収公債権や私債権についても同様であった。

しかし、当時は有無の確認だけで、中身まで踏み込んでの指導はなく、今日では、マニュアルが引き継がれていない債権もあり、平成２９年度より、年間１債権を目標としている松浦市未収金改修機構事務局と債権担当課によってマニュアル（徴収手続き）による確認や助言を行っている。

②オール松浦の未収金縮減へ取り組みについて

未収金縮減のため、収納対策室を、未収金が年々増加傾向にあったことから徴収を強化するため設置した。それまでは、副市長を交えて未収金対策（検討）会議として、平成１６年８月から平成１７年１１月ころまで年に１，２回程度、各課が集まり対策会議を行ってきた。平成１９年１２月議会の一般質問の市長答弁により、未収金対策会議が設置されることになり、平成２０年５月、税務課が事務局となって「未収金対策会議」が正式発足し、平成２１年２月までに８回の会議が開催された。

しかし、未収金減少の効果が乏しく、次に副市長を先頭に収納対策の専門部署としての収納対策室を設けるに至った。

③債権管理条例制定について

平成２１年４月１日に収納対策室が設置され、半年の準備期間をもって同年１２月２１日に債権管理条例が制定された。中身について担当者が、適正な債権管理を行うには、何をすべきか分かるようなものにする事と、私債権等については、債権放棄ができることを目的として作られた。

④収納対策室の業務について

平成２１年４月～平成２４年３月まで未収金縮減に向けた取り組みを強化すると共に、全庁的な未収金担当課相互の情報交換と研修、強制徴収できない債

権の法的措置、及びその担当課の指導を行う目的で設置された。

⑤私債権回収の特徴と課題について

私債権については、「督促を発してもなお納付されない場合で、債務名義も無い債権については、相手を訴えて（訴訟手続き）履行を請求しなければならない」と、地方自治法２４０条、１７１条に書かれている。

主な特徴として、自力執行権がないこと。自力執行権（直接徴収職員が差し押さえする事）が無いため、まず相手を訴えて「債務名義」を取得し、裁判所による強制執行手続きによって回収をする。時効となっても、そのことのみでは債権が消滅しないこと。財産の調査権の規定がないこと。

３．課題

請求すべき未収金が発生した時に、迅速に手続きを進め、日頃から適切な債務管理を行うことが求められている。適切な債権管理を実施せず、時間が経過すると、債務に関する情報や権利が失われることとなり、請求手続きや強制執行による債務確保が困難となるからである。（債務者の病気や失業による納付資力の喪失や死亡による債務確保の困難性の増大。債務者の破産・免責による請求権の喪失など）また、いざ訴訟手続きが必要な債権が発生した時には、金銭債権の給付にかかる請求に関する訴訟関係手続のすべてについて、議会の議決（地方自治法第 96 条第 1 項第 12 号）を得ながら進めることは、必ずしも迅速な手続きとはならない場合があるため、「市長の専決処分にする軽易な事項の指定について」、議会からの提案により、定めておく必要がある。

適切な管理を行った上で、なお、徴収不能な債権については、議決によって権利を放棄し、会計上の不納欠損を行う必要があるが、債権管理条例の規定に債権放棄に関する一文を盛り込むことで、議決によらず債権放棄を可能とすることができる。しかしながら、安易に債権放棄が行われることがないよう、公平性と専門性を兼ね備えた審査機関（松浦市では債権管理審査会）を設ける必要がある。

４．調査を終えて

松浦市は、債権条例制定に向けて、平成１９年１２月の市議会定例会での、

市長答弁で未収金対策会議を設置すると答えたことから、大きく動き出した。平成２１年１２月に債権管理条例案を市議会が採択し、平成２２年１月１日施行規則、審査会要綱とともに施行された。

市長の専決処分にする軽易な事項の指定も決めたことで、訴えの提起や、和解及び調停に関する事にタイムラグがなくなり、裁判にかけてもほとんど和解で済むことになる。この件を議場で報告すればよいことになり、奨学金や給食費、住宅使用料などの解決がスムーズに行われるというのは、当市でも導入に向けて提案していきたいと思う。

また、裁判所を利用する事も慣れと共に、支払い督促を 2 回送って返答がない場合には差し押さえを実行し、議決不要で簡易裁判所に提出ができる取り組みも参考にしていきたい。

以上

調査のようす（松浦市役所）

江別市議会公明党　行政調査報告書

調査日　　平成３０年７月４日
調査地　　福岡県豊前市
調査項目　　訪問口腔ケア事業について
報告者　　裏　君子

豊前市の概要

　豊前市は福岡県の東部に位置し海と山に囲まれており、全体の７割が森林を占め、豊前平野を中心に市街地が発達している。
　昭和３０年に周辺９か町村が合併して誕生し、現在の人口は 25,781 人で高齢化率は 35.5%となっている。

口腔ケアプロジェクトの出発点

　平成２５年４月に就任した後藤市長は、「豊前市は人口減少に歯止めがかからない。地域の魅力を高めるには生涯現役の社会づくりが必要」として、「生涯現役社会づくり」を政策課題の第一に掲げた。
　そのためには健康維持増進が不可欠であり、健康で質の高い生活を営む上で、口腔の機能は重要な役割を担っているとして、地元歯科医師会と九州歯科大学との３者による口腔ケアプロジェクトが始まった。
　この度の調査である「訪問口腔ケア事業」を含め、平成２７年度から生涯を通じた口腔ケアを推進し全ての世代に対応した取組みを実施することとした。
　後期高齢者の医療費が全国一という現状で、今後分析が必要だが、医療費や介護費の適正化に効果を期待し、在宅歯科訪問事業に取り組んでいる。

在宅歯科訪問事業の成果と課題

　平成２７年度から開始して、３年間で約１００名の訪問を行った。
　調査の結果半数以上の舌圧の向上と細菌数の減などの効果がみられた。
　アンケートによる効果や感想では、口腔機能や栄養状態の改善など一定の効果がみられ、家族からも評価をもらっている。一方、様々な検査に負担を感じ

る方や、家族から満足いただけないこともあることや、対象者の拡大が今後の課題となっている。
　まだ、医療費削減の効果は証明しにくいが、今後、データの分析により地域に合った支援モデルの構築を目指すとしている。

調査を終えて

　当市でもそれぞれの部署で、道が示す歯・口腔の健康づくりガイドラインに沿っての事業が行われているが、在宅歯科訪問事業については、それぞれの歯科医院の訪問診療が担っていると認識している。
　生涯を通じた口腔ケアの取組は必要であり、そのためにもチームでの訪問口腔ケア事業として、市と大学、歯科医師会の連携が重要となる。
　今後、市としても、在宅訪問診療とともに、口腔ケアの取組が必要と考える。

以上

調査のようす（豊前市役所）