

第3号様式（第4条第1項）

平成30年3月30日

君津市議会議長 鈴木良次様

総務常任委員長 高橋 明

行政視察結果報告書

君津市議会行政視察取扱要綱第4条第1項の規定により、次のとおり報告書を提出します。

記

- 1 期日 平成30年2月5日（月）から6日（火）
- 2 視察先 神奈川県海老名市、静岡県焼津市
- 3 調査事項
  - （1）総合窓口及び民間委託の導入について（海老名市）
  - （2）ドローンを活用した災害対策について（焼津市）
- 4 参加議員 高橋 明、奈良輪 政五、佐藤 葉子、三浦 道雄、池田 文男、磯貝 清、  
小倉 靖幸、鵜田 剛
- 5 経費 別紙のとおり

総務常任委員会行政視察経費

①	宿泊日当 (14,800円×1泊+3,000円×2日) ×7人 600円×1人	146,200円
②	中型バス	244,200円
③	有料道路代	19,930円
④	電車賃 (小倉議員)	2,110円
⑤	視察先手土産代	6,000円
⑥	車賃	6,990円
合 計		<u>425,430円</u>

## 神奈川県海老名市

日時：平成 30 年 2 月 5 日（月）午後 1 時 30 分から午後 3 時 00 分

場所：海老名市役所

出席者：窓口サービス課 参事兼課長 松崎 進  
議会事務局 参事兼次長 安齊 准子  
主事 長島 利恵

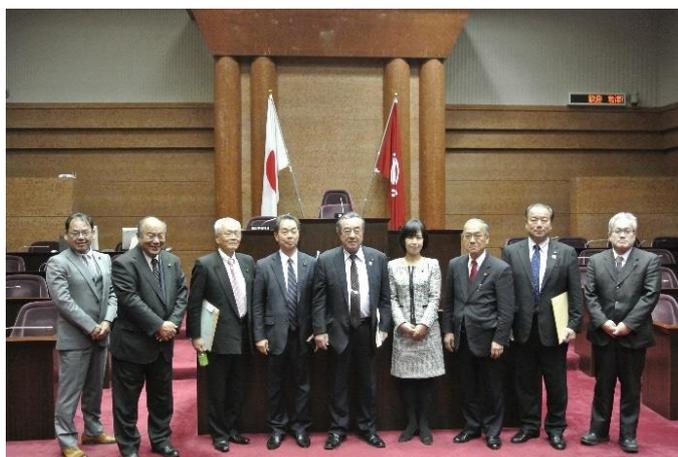


### 1. 海老名市の概要について※（ ）内は君津市

人口：131,063 人（86000） 面積：26.59 km<sup>2</sup>（318）

一般会計：404 億円（298） 議員数：22 名（24）

海老名市は、東京から 50 km、（鉄道で約 1 時間）横浜から 20 km の県内にあり、相模国分寺等を有する歴史の街である。奈良時代、聖武天皇の詔勅によって国分寺・尼寺が建てられ、相模国の中心として栄えていた。その後、海老名氏が領有していたが、室町時代には小田原北条氏の支配下となった。江戸時代には、江戸



から大山参りに来る旅人が往来する大山街道の宿場町として栄えるようになる。明治 22 年町村制の施行により、9 村が合併して海老名村になる。大正 15 年、海老名村が町政を施行し、昭和 30 年に海老名町と有馬村が合併し新海老名町となった。その後、高度経済成長政策に伴い人口が増加し、宅地開発など急速な都市化が進み、昭和 46 年に市制を施行、海老

名市が誕生する。海老名駅には、小田原、相模、JR の 3 路線が乗り入れ、東京、横浜への通勤圏として発達し、ベッドタウンとして注目を集めている。同時に市内には多くの田園地帯を抱えていて、伝統的な農業緑地と都市住宅が共存している市でもある。平成になると人口 10 万人を突破し、その後も“住みたい 住み続けたいまち 海老名”として 人口が増加し続けている。

## 2. 調査事項について

### 「総合窓口の導入と民間委託について」

海老名市の人口動態は、昭和 46 年 11 月 1 日市制施行時 48,555 人、平成元年 4 月 1 日現市庁舎完成時 101,393 人、平成 30 年 1 月 1 日現在 131,412 人 であり、庁舎建設時に比較し、約 30000 人（約 30%）人口増加している。

総合窓口導入の経緯として、来庁者の増加、待合スペースの混雑、高齢者への配慮不足、市民目線の窓口ニーズの高まり等が課題となり、平成 23 年 6 月『来庁者が快適にサービスの提供を受けることができる市庁舎』を目指し、総合窓口化の検討開始が決定される。平成 23 年 7 月から 総務部・財務部・市民協働部、保健福祉部・教育部の関係 5 部の次長・課長らを検討会議メンバーとし、コンサルティング委託先（富士通）メンバーを含め、毎週水曜日、合計 25 回の会議を重ねた。総合窓口のポイントとして、「市民総合窓口」と「福祉総合窓口」にエリア分けを行ない、来庁者を案内するコンシェルジュを配置、窓口の色分けをし、課名ではなく業務名で表示するなど利用者のサービス向上を図った。平成 24 年 5 月に開設し、1 年間は市職員が対応しつつ、さらなる市民サービス向上や効率化を目指し、平成 24 年 8 月総合窓口業務の民間委託の検討に入る。平成 25 年 7 月委託開始、平成 26 年 7 月電話交換業務を追加。

平成 26 年 11 月福祉総合窓口業務の委託開始となる。委託により予算は削減している。運営状況としては、来庁者数 1 日あたり約 450～500 人程度で、来庁者アンケートでは、50 点中 46 点と満足度は高いことがうかがえる。

委託化のメリットとして安定的な人員配置が図られることや適切な待遇、的確な事務処理、

待ち時間の短縮などがあげられた。1) 総合窓口 2) 民間委託 両面が合わさった総合窓口の進化のカタチであった。

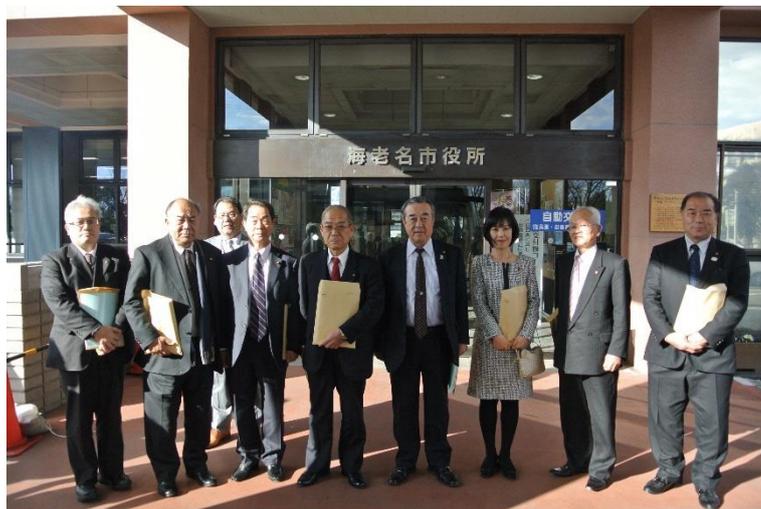
### 3. 所 感

視察内容である①総合窓口導入と②業務民間委託という2点を分けて考える。

まずは、可能な限りワンストップサービスで行政サービスを提供できるよう、1階フロアの改修やコンシェルジュの配置、組織や業務連携体制の見直しなどを行ない、総合窓口業務を開始した点に着目する。

庁舎窓口は、市の顔であり、来庁者が安心して相談や手続きができる場所でなくてはならない。市役所に相談に来る方は、一身上の都合等で不安を抱えて来庁される場合も多い。どこの課に行ったら良いかわからず、行った先で「あそこに行きなさい」と言われても、勇気がいるものだ。市役所は本来縦割り組織で、部局ごと、課ごと、に所轄事務が完全に決まっているため、対象は市民だとしても、自分と関係のない仕事にまで、色々と口は出さないという風土がある、というのが少なからず市民の印象ではないだろうか。海老名市の総合窓口では、一人の来庁者に対して課をまたがる複数の手続きであっても、来庁者ではなく職員が異動して入れ替わり手続きをするワンストップの仕組みだ。さらに海老名市の最大の特徴は「市民総合窓口」に加え「福祉総合窓口」を導入し大胆に集約化したことである。

次に民間委託については、窓口業務や案内業務をさらに効率化・効果的に実施するために、加えて導入することとした。これにより庁舎案内業務と窓口サービス業務を民間事業者（富士通）に委託することで、民間のノウハウなどを活用し、一定のサービスを常に提供でき、スキルが落ちないことや、人材がいるため（委託業者）、時期によって人数を調整できる等のメリットがあるという。正職員の削減となり、民間委託料を除いてもコスト削減になるなどメリットが多い反面、市民と直接接しない市の職員の資質低下がデメリットとして挙げられており、このことは懸念材料となる。委託業者の社員と市の職員が一緒に窓口業務をすれば、偽装請負になってしまうという限界がある



ようだ。住民の個人情報扱う業務や公権力の行使を伴う分野に関しては、導入に慎重な自治体も多いようであるが、質疑の中で、市は詳細なマニュアルを用意し、現場に入る業者に誓約書を書いてもらうなど、情報漏洩防止等の対策に万全を期しているという。いずれにしても窓口ワンストップ化は市民が望むところであり、市長の強いリーダーシップのもと、スピーディーに業務展開され、市民サービスの一層の向上が図られたことは、大変素晴らしく、大いに参考になった。

## 静岡県焼津市

日時：平成30年2月6日（火）午前9時00分から午前11時30分

場所：消防防災センター

出席者：危機管理部 危機対策課 係長 山下 晃  
議会事務局 庶務課 課長 種本 哲也  
主査 福與 由美子



### 1. 焼津市の概要について ※（ ）内は君津市

人口：140,000人（86000）

面積：70.31 km<sup>2</sup>（318）

一般会計：527億（294）

議員数：21名（24）

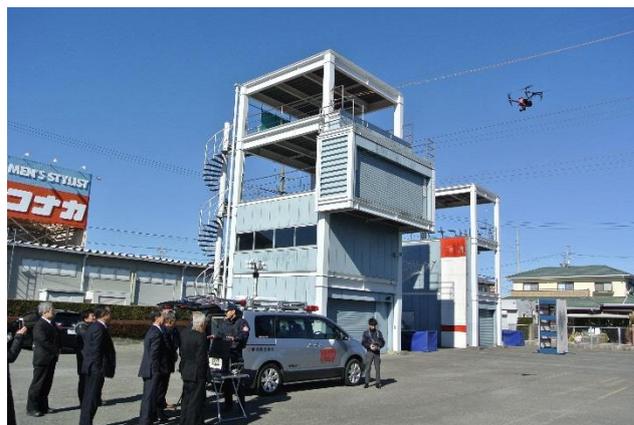
静岡県焼津市は、東京へ約193km、名古屋へ約173kmの地点にあり、その玄関口としてJR東海道本線に「焼津」と「西焼津」の2駅、東名高速道路に「焼津IC」と「大井川焼津藤枝スマートIC」がある。また、富士山静岡空港からは、市域のほとんどが20km圏内に位置するなど、交通の利便性にも優れている。静岡のほぼ中央部に位置し、北は高草山(501m)、東に駿河湾を臨み、西南は一望に広がる大井川流域の志多平野で、西に藤枝市、大井川を挟んで吉田町と島田市に接している。

明治22年鉄道が開通し、焼津駅が設置されると流通が一変、濃漁産物の産地として大きな発展をみた。昭和に入ると鋼船の建造が進み、大型船により南太平洋にまで出漁するなど、渡航範囲も拡大し、焼津の水産発展の基礎が築かれた。昭和26年3月に市制施行し、昭和40年頃から都市化が進み、現在、『人がキラリ 海がキラリ まちをキラリ～活力と自然の恵みに満ちたまち 焼津～』を将来都市像とする『第5次焼津市総合計画』が策定され、人と自然がともに輝き、活力に満ちたまちの実現を目指し、様々な施策を展開し、名実ともに輝くまちとして発展している。

## 2. 調査事項について

### 「ドローンを活用した災害対策について」

焼津市では、地震・津波・風水害などの災害が発生した場合に、その状況を迅速に情報収集し、的確な対応策の検討を行うことを目的に無人航空機(ドローン)を導入している。組織編成においては、以前『消防防災局』として、消防本部に防災担当課を加えた体制だったが、消防本部が隣接する藤沢市の消防本部と広域化(H25.3.31)することとなったことや、東日本大震災を教訓に、スピード感を持って津波対策を推進し、住民にわかりやすい体制とすることを目的に『危機管理部』を設置



部と広域化(H25.3.31)することとなったことや、東日本大震災を教訓に、スピード感を持って津波対策を推進し、住民にわかりやすい体制とすることを目的に『危機管理部』を設置

した。

ドローン導入の経緯としては、平成 27 年 7 月 9 日に発生した大雨により、花沢地区で土砂崩落が発生。(全長約 20m、斜度 45 度。集落からの距離 280mの地点) 人的および物的被害はないが、今後、さらに崩落し沢に土砂が流入した場合の影響を考え、警戒。平成 27 年 7 月 12 日深夜、住宅裏の山林で土砂崩落発生との 119 番通報があり、梯子車で上空から状況を確認するも、接近できなかつた。その後、『災害対策本部機能強化』と『災害情報の見える化』の推進を目的にドローン 1 機を導入し常時出動可能な体制とした。さらに、体制強化のため、追加配備し、3 機体制となる。危機管理部に各部局の職員を加え、15 名体制の『防災航空隊』を発足し、隊の愛称は『ブルーシーガルズ』とした。(焼津市のシティーカラーである『焼津ブルー』と市の鳥ゆりかもめ『シーガル』をあわせたもの)

危機管理部の所轄事務以外で、業務に活用することも考え、活用が検討される部局の職員を加えた構成とし、今後もパイロットの育成を行ない、さらなる体制強化を目指している。

ドローン導入による『災害情報の見える化』の狙いとしては、行政にとっては、視覚的に災害状況を捉えることで、迅速な被害状況の把握や、適切な応急対策の検討が速やかに行える。また、住民にとっては、視覚的に情報を提供されることで、危機意識が高まり、具体的な備えや避難行動につながることだ。

ドローンの配備・運用に関していえば、製品の開発スピードが早く機体や関連産業の日進月歩の状況で、モデルサイクルが 2～3 年、バッテリーも含めて販売がなくなるため定期的な更新が必要であり、人材育成面での予算確保も含めて課題はあるようだ。

災害分野だけでなく、住民説明用撮影・パンフレット撮影・建設予定のロケーションなど飛行内容を広げており、さらに様々な分野での活用を目指している。



### 3. 所 感

焼津市では、防災学習施設を備えた 消防防災センターを有しており、災害時は即対策本部設置、視覚的に災害状況を捉えるシステムが整備されている。委員は消防防災センター内の災害対策本部席に座り、見える化のためのモニターを前に説明を受けることで、より災害時の体制を想定することができた。先駆的に災害対策にドローンを導入した焼津市では、職員1名がインストラクターとなり、隊員の育成をおこなっている。職員1名がドローン関連企業の支援を受け、操縦資格のみならずインストラクター資格まで得ていることは強みであり、導入において先駆的な英断が功を奏したのではないだろうか。一般的に操縦資格を得るには、民間講習で一人あたり約10万～40万円と高額だが、焼津市の場合、職員により人材育成が可能である。当日は、実際に職員がドローンを飛行させながら、機体の操作等の説明をすることで、活用のイメージが広がるとともに、本市でのドローン活用の参考となった。

また、消防防災センター内の防災学習室は、「防災を理解できる！備えができる！」という願いを込めて、「～をすることができる」という意味の焼津弁である『しえ～る』の愛称で親しみやすい施設となっており、地震体験や、近年多発している異常気象を3D映像で体感できる風水害体験コーナーの設置など、最新の防災を学べる環境が整備されていた。子供を含めた市民の防災意識向上に寄与するものと感じた。視察を通して、市長、職員、議員の危機意識が高く、総合力で防災体制の強化に取り組まれている印象をうけた。

