

2018年4月25日(水) 15:00～ 福岡県大野城市視察  
「まどかフロア」について

## 大野城市の概要

- 日本最古の山城がたたずむ 大野城市
- 人口 100,186人 (H29.4末現在)
  - 面積 26.89km<sup>2</sup> (市街化区域 14.05km<sup>2</sup>)
  - 職員数(再任用含) 489人 (H29.4.1現在)
  - 一般会計 350億円 (H29当初)
  - 特別会計 180億円 (H29当初)
  - 企業会計 70億円 (H29当初)
  - 基金残高 160億円 (H27決算)

大野城市配布資料より

挨拶 議会事務局長 佐々木 健治  
書記 野村 正弘

説明 市民窓口サービス課 係長 前田 敏弘  
受付・サービス向上担当係長 岩澤 尚之

井本市長の選挙公約により、窓口サービスの改革を図り、顧客志向への転換、市民満足度の向上のため、トップダウンにより、大野城市市民の窓口「まどかフロア」が、平成20年5月24日(土)にグランドオープンした。

この新しい窓口は、福岡県補助事業(1,750万円)である「福祉のまちづくり支援事業」として、プライバシーの保護に配慮し、障害の有無や年齢に関係なく、すべての人に快適で優しい窓口をテーマに、平成20年の当初から市役所1階窓口の改修を段階的に進めてきた。

「まどかフロア」は井本市長が掲げる「実力、サービスナンバー1自治体」を実現するために、平成18年度から取り組んでいる「週末窓口サービス」や、平成19年度に開設した「コールセンター」に続く事業として位置づけられている。

「まどかフロア」では、これまでいくつもの窓口を移動しなければできなかった手続きのほとんどを一つの窓口で終わらせる、ワンストップサービスを実

現した総合窓口となっている。

平日に市役所に来られない人には「週末窓口サービス」を、問い合わせや資料請求などを電話やインターネットで済ませたい人には、毎日午前 8 時から午後 9 時まで、年間休みなしの「コールセンター」を開設した。そして市役所に来た人たちには、これまで以上に「わかりやすく・使いやすく・心地よく・手続きが早く終わる」、可能な限り「一つの窓口」で終わらせる。(行政側の都合でたらいまわしにしない)、総合窓口「まどかフロア」の開発により、日本一利便性の高い窓口サービスの提供を目指すということだ。

「まどかフロア」では、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。(お客様の要件をこちらで聞いて案内する。お客様を捕まえるという概念)

○お客様の案内・誘導

○申請・届出書類の配布および記載指導

○システム(コンピューター)入力業務

などを専門の民間企業に委託することで、窓口業務に係る人件費が縮減されるなど、コスト削減につなげている。

これからの公共サービスは、市民や地域・団体・企業との「協働」による官民連携が必要と言われている。

具体的な窓口の変化は

○番号発券機を設置し、待ち人数を表示する

○子供連れの人のために「キッズコーナー」を常設する

○プライバシー保護に配慮した使いやすいカウンターになる

○来庁した人が「どこに」「何があるか」すぐにわかるサイン表示を行う

「まどかフロア」は、全国でもほとんど事例がない、企業との官民連携・協働によるワンストップサービスを実現した先駆けの取り組みといえる。

少子高齢化が進み、本格的な人口減少時代に突入している現在において、矢板市においても業務のスリム化と同時に、市民サービスの一層の向上を図っていくためにも導入に向けた考察も検討していくべきではないだろうか。

2018年4月26日(木) 10:30~ 佐賀県多久市視察  
「シェアリングシティの取り組み」について

多久市の概要

- 市の花 (うめ)
- 市の木 (かえで)
- 人口 19,183 人
- 男性 9,275 人/女性 10,538 人
- 世帯数 7,836 世帯  
(平成 29 年 4 月 1 日現在)

多久市配布資料より

挨拶	副議長		野北	悟
	議会事務局	次長	田崎	義隆
説明	商工観光課	課長	小池	孝司
	商工観光課	係長	石上	涼子

シェアリングシティとは、都市やエリア単位で時間、スキル、所有物などの資産を共有するコミュニティのことで、シェアされる資産が街のインフラとなり、まちの活性化につながる。

知り合いや友達とシェアオフィス・シェアハウス、自動車の共有などは広く浸透し始めているが、シェアリングシティは地域ぐるみでそのシェアの動きを推進し、個人の資産をより多くの不特定多数と共有し、地域内で不足しているサービスや資産を分けあい、地域の課題を解決する側面を持っている。

地域で不足している課題を個人のスキルや所有物で解決するシェアリングサービスは、所有者が生産者、サービス提供者となるため、副収入を得たり、雇用を創出したり、という経済効果も見込める。自治体もわざわざ行政サービスを充実させるために施設を作ったり、人を採用したりする労力をかけることなく、地域課題を解決できる。

多久市では、地方創生加速化交付金の中の、「ローカルシェアリングセンター

事業補助金」を活用し、インターネットを活用することによって、雇用の創出を目指している。クラウドソーシングの「クラウドワークス」と連携し、仕事を求める市民に時間や場所にとらわれずに働くことができる、在宅ワークを推奨している。そのためにNPO 法人価値創造プラットフォーム（内閣官房シェアリングエコノミー伝道師・総務省地域情報化アドバイザー、石崎方規）と連携し、市内に「ワーキングサポートセンター」を立ち上げ、研修やシェアリングエコノミーに関する講座を無料で開催している。働きに出たいが家を出られない、好きな時間に得意なスキルを活かしたい住民を労働力として活用する、そしてそういった人たちにしっかりと収入を得てもらうことを目指している。幅広い年齢層にクラウドソーシングの仕事を提供していく予定で、行政単体ではなく、NPO とも協力しながらシェアリングエコノミーの活用を推進している。

矢板市においても、働き方改革の中で必要性は出てくるかもしれないが、認知や普及活動、また様々なジャンルを包括して行かなくてはいけないため、担当をどこにするかという課題もあるだろう。

2018年4月27日（金）10:00～ 熊本県菊陽町視察  
「防災について（熊本地震の教訓を踏まえて）」

## 菊陽町の概要

- 面積 37.46 km<sup>2</sup>
- 人口 41,335 人（平成 30 年 3 月現在）
  - 男性：20,254 人 女性：21,081 人
  - 世帯数：16,909
- 行政区数 64 行政区
- 自主防災組織 50 組織（組織率 84%）

菊陽町配布資料より

挨拶	議長	渡辺 裕之
	副議長	甲斐 榮治
	総務常任委員長	吉本 孝寿
	議会事務局長	高木 定伸
説明	総務部総務課 課長	板楠 健次
	総務課交通防災係 係長	阪本 幸昭
	総務課交通防災係 主事	豊住 祐太

災害発生時には、自助・共助・公助の連携により人的・物的被害を軽減することができる。

ひとたび大災害が発生したときには、公的機関が行う活動（公助）は交通網の寸断や同時多発火災などにより十分対応できない可能性があるため、個人の力で災害に備える（自助）とともに、地域での助け合い（共助）による地域の防災力が重要となる。

災害に強い地域づくりを目指して、災害時の被害を軽減するため、「自主防災組織」活動を通じて、共助の強化、地域の防災力の強化に向けた取り組みを始める。

- 自助 自分自身や家族・財産を守るための活動

- 共助 地域や近隣の人が互いに協力し合う活動
- 公助 消防、警察、行政、公益企業が実施する救助・援助活動

#### 自主防災組織

- 災害発生時はもちろん、日ごろから地域住民が一緒になって防災活動に取り組む。
- 平常時には防災訓練や広報活動、災害時には初期消火、救出救護、集団避難、待避所への給食給水などの活動を行う。
- 大規模な災害が発生した場合、消防署などの防災機関だけでは、十分な対応が出来ない可能性がある。

このような時、地域住民が一緒になって協力し、災害や避難に関する情報の伝達、避難誘導、安否確認、救出・救護活動に取り組むことで被害の軽減を図ることができる。また、活動を迅速に進めるためには「お互いの顔が見える関係」の中で、事前に地域内で役割分担を決めておくことが有効だ。

より効率よく、さまざまな活動をするためにも事前の準備（体制づくり）が重要である。

#### 平成 28 年熊本地震における応援派遣職員の受け入れ状況

- ・国、熊本県関西広域連合（奈良県）、福岡県、福岡県市長会、福岡県町村会、熊本県五木村、山江村など 33 団体から延べ 1,255 人の派遣を受ける。
  - ・物資受入、避難所運営、避難所巡回、罹災証明書交付業務、住家被害認定調査業務に従事
- ⇒被災後の混乱時に人的資源が不足する中、応援職員の重要性を再認識

#### 菊陽町家屋被害認定状況（罹災証明）

（平成 30 年 4 月 13 日県報告）

- ・交付件数 5,761 件
- ・全壊 15 件
- ・大規模半壊 66 件
- ・半壊 604 件
- ・一部損壊 5,076 件

#### 菊陽町公費解体実績

- ・申請棟数 433 件
- （内訳）
- ・公費解体 338 件

・自主解体 95 件  
公費解体進捗率 100%

#### 熊本地震での課題点

熊本地震では、町職員自身も被災して役場への参集がままならない中、大勢の避難者が役場周辺に集中したことで、避難者への対応と町としての対応と両方を行い、初動体制としてはいずれも十分ではなかった。

町としての被災者支援の体制が整うまでの間は、自らの身は自ら守る『自助』、地域で助け合う『共助』の取り組みが非常に重要になる。

#### 自主防災組織への支援

- ・設立補助金 5 万円
- ・育成事業推進費 4 万円
- ・地域防災力向上研修の開催

矢板市においても、2011 年の東日本大震災による被災から多くの共通する課題があるだろう。まずは自分の身は自分で守る。それから、共に助け合う行動を起こす。そのために自主防災組織の構築は急務である。

菊陽町の皆様には、議長をはじめ 7 名の方が最後まで熱心にご教授いただき、感謝に堪えません。ありがとうございました。

## 人生 100 年時代の地域デザイン

～人口減少社会に向き合う地域社会～

開催日 平成 30 年 5 月 10 日 (木) 13:00～17:40

11 日 (金) 9:30～14:55

主催 財団法人 日本自治創造学会

出席者及びスケジュール 別添のとおり

安倍政権のこれまでの取り組みとこれから

### 1. デフレ脱却・経済再生

- ・三本の矢を通じたデフレ脱却の実現と可処分所得の拡大
- ・財政健全化の達成に向けた確実な取り組み

### 2. 将来課題を見据えた持続的な経済財政の基盤固め

—デフレ脱却してもなお残る将来不安や悲観論の払拭が課題—

鍵は人口対策・労働参加率引き上げと生産性引き上げ

#### ① 社会保障改革：全世代型保障の実現に向けて

- ・医療・介護制度の抜本改革
- ・医療・介護サービスの産業化



人口減少・高齢化

60年後には日本の人口は9,000万人

100年後には5,000万人

人口減少に対し、生産性・個の中身の密度を上げる「労働改革」

② 人づくり革命：少子化対策、教育改革

- ・一億総活躍（労働参加率の引き上げ）
- ・働き方改革（労働生産性の引き上げ）
- ・人生100年時代構想（教育の無償化、教育改革）

能力はあるのだけれど、経済的に教育を受けられない

③ 生産性改革：潜在成長率の引き上げ

- ・成長戦略（第4次産業革命、Society5.0への取り組み）
- ・STEM人材育成

④ 地域活性化に向けた仕組みづくり

人生100年時代の政府の取り組み

菅 義偉 内閣官房長官

- ・特定秘密保護法
- ・平和安保法制

日本のすばらしさ、日本人のすばらしさ

地方の元気なくして、国の元気なし。

地方創生の目玉は観光

成長戦略→インバウンド

ビザの緩和、地方の生産

観光産業 1,1 兆円⇒4,4 兆円

ふるさと納税を設立（お世話になった故郷への強い思いから）

人口減と対峙する地方議会

北川 正恭 元三重県知事

・23年前、地方議会分権法 戦後50年

NYでプラザ合意 1985年 1ドル120円から250円に1年間で上がる

・経済がバブル 経済大国・政治小国

・政治改革運動⇒日本を構造改革

・1989年ベルリンの壁、1991年ソ連がロシアに、戦後40から50年で大き

く変化

・産業革命後、白人・キリスト教が摂関

・日本が戦後急成長、フランスでサミット 東洋の奇跡

戦後 30 年で世界のトップ 6 入り

・司法・立法・行政の改革

司法 裁判員制度

立法 政治改革、1994 年選挙制度改正

中選挙区制度が続いたら腐敗がもっとひどくなった

行政 三公社五現業の解体⇒民営化

小益あって国益なし

・1993 年、衆参全会一致で地方分権推進法成立

新しい地方議会を自分たちで作る。国の改革は地方から。

・地方創生も地方が主権者となるべき

・公職選挙法で選ばれた議会こそが民意を反映すべき

・執行部の提出議案もだめなら否決すればいい。1 度も否決しなければ議会の意味がない。

東京都⇒執行部に対し議会が機能しない。

議会不要論、決定機関は議会。

・政務活動費は必要だし、研究のために増やすべき。

・議員定数もやたらにいじるものではない。合議制

・議会活動が見えない（議会の見える化）

- ・議会基本条例を積極的に議論する。
- ・議長のありかたを考える。
- ・形式的ではなく、実像を大切にする。
- ・執行部とのなれ合いの議会を改革する。
- ・議会報告会を意見交換会に、アグレッシブに。
- ・定数削減・歳費削減・政務活動費削減の議論からの脱却。
- ・湯沢町⇒子ども議会の議決を尊重する。
- ・チェック機関だけでなく、創造する議会に。
- ・自分たちが主役だ。自分たちで自己決定・自己責任
- ・首長と上下関係を作ってはいけない。
- ・議会事務局の強化。
- ・議長・委員長の権限強化。
- ・川西市 地域政党