

厚生文教委員会視察報告書

- 1 調査年月日 令和5年11月8日(水)～9日(木)
- 2 調査場所 福井県越前市
福井県敦賀市
- 3 実施者 委員長 西上徳一
副委員長 丸山昭則
委員 中西裕康 土器 豊
立川 茂 青山孝樹
奥道光人 草加忠弘
随 行 事務局(大西健夫、楠戸祐介)
- 4 調査事項 福井県越前市
・窓口のワンストップ化について
福井県敦賀市
・公設民営書店「ちえなみき」について
- 5 調査の概要
- (1) 11月8日、越前市役所において、吉田啓三議長から歓迎の御挨拶を受けた後、越前市市民福祉部窓口サービス課長の前田博士氏より、越前市窓口ワンストップ化について概要説明を受け、質疑応答及び意見交換を行った。
- (2) 11月9日、ちえなみき(TSURUGA POLT SQUARE「otta」内)において、馬淵清和議長から歓迎の御挨拶を受けた後、都市整備部都市政策課担当職員より、公設民営書店「ちえなみき」について概要説明を受け、質疑応答及び意見交換、現地見学を行った。

福井県越前市

人口：79,925人 世帯31,377世帯(令和5年12月1日現在) 面積：230.70km²

1 越前市のあらまし

越前市は、福井県の中央部に位置し、平成17年10月1日に旧武生市と旧今立町が合併して誕生した。現在、「半世紀に一度のまちづくり」に取り組んでおり、再整備を終えた武生中央公園では、毎年秋に「たけふ菊人形」が開かれている。令和3年春に本庁舎の整備が完了し、令和5年春には市内に北陸新幹線南越駅（仮称）が開業するなど「半世紀に一度のまちづくり」を好機と捉え、市民と協働のまちづくりを推進している。（越前市市勢要覧より一部抜粋）

2 調査事項

(1) 窓口のワンストップ化について

1) 新庁舎における窓口の目指す姿

新庁舎での窓口コンセプトとし、窓口での手続きを「もれなく、はやく、かんたん」にした。基本的な考え方として、①窓口での市民滞在時間の最小化では、ライフステージ窓口で取り扱う業務範囲の拡充、証明書のワンライティング化などを実施、②市民目線のわかりやすく快適な窓口環境では、お客様手続きチェックシート、1階フロアの色別案内サイン、番号案内システムの導入を実施、③職員の業務の高度化及び満足度の向上では、業務フロー・業務記述書の作成、総合窓口支援システムの導入を行ったとのこと。

2) 総合窓口の3つの構成要素

①コンシェルジュの配置について、来庁者の要件を聞きとり、発券機で発行した番号札により窓口を案内する担当者として常時3名が配置されている。必要に応じ、申請書の記載補助も行ったり、1階フロアの窓口や他のフロアの案内（庁舎案内）を行う。

②証明書交付窓口について、通常の窓口（2箇所）の他に、窓口サービス課に証明書交付の受付・お渡しのための専用窓口を設置した。

③ライフステージ窓口について、ライフステージ（転入、転出、転居、出生、婚姻、離婚、死亡）の異動届に伴う複数の手続き（国民健康保険、児童手当など）を受け付ける窓口を新たに設置した。

3) 多文化共生総合相談ワンストップセンターを設置

多言語で行う一元的相談窓口をコンセプトに、相談体制の充実・生活に係る適切な情報提供を行うために設置された。国の外国人受入環境整備交付金を活用。相談体制の強化のため、ポルトガル語をはじめとする多言語に対応した職員を配置し、テレビ電話や通訳業者を介した3者電話通訳などを実施している。

4) 窓口アンケート結果について

窓口対応について現状把握を行い、窓口サービスの更なる改善を検討するため、お客様アンケートを実施、回答率6%（回答者数366名）と回収率は低調なもの、窓口の対応に99%を超える満足度を得たとのこと。少数意見ではあるが、待ち時間が長い等の意見があり、庁舎全体で共有し、改善できること、すべきことに取り組んでいくとのことだった。※「書かない窓口」導入自治体より、滞在時間は短いとのこと。

3 むすび

備前市において、総合案内所の設置や案内サイン（案内看板）の工夫はもとより、市民サービス向上のための窓口ワンストップは急務である。各自治体の使用するシステムの統合化は必要ではあるが、今後、よりマイナンバーカードの利用範囲の拡大も考えられ、「書かない窓口」から「行かない窓口」への移行のため、多くの困難もあろうがシステムの統合を実現すべきである。

行政と地域住民との連携・信頼の相互理解により、誇れる窓口ができると同時に、改善に向けての取組の重要性を再認識させられた。DXを推進する本市では、デジタルを上手に活用し、職員の負担が増すことのないよう業務改革を早期に実現し、市民満足度100%を目指していただきたい。

福井県敦賀市

人口：62,977人 世帯：29,171世帯（令和5年11月30日現在） 面積：251.41km²

1 敦賀市のあらまし

敦賀市は、古くから天然の良港として知られ、大陸文化の玄関口として栄えた港町である。現在でも、港には外国のコンテナ船、高速フェリーが就航し、敦賀経由で人やものが運ばれてくる。また、原子力発電所などの発電施設が立地し、エネルギーの供給都市としての性格ももっている。伝統的な産業としては、おぼろ昆布やかまぼこなど、海産物を利用した食品加工業が盛んで、おぼろ昆布のシェアは全国の約85%を占めている。（敦賀市HPより一部抜粋）

2 調査事項

(1) 公設民営書店「ちえなみき」について

1) 「ちえなみき」について

敦賀駅西地区土地活用事業に当たり、知育・啓発機能を整備のイメージと、子供、若者、駅を行き交うビジネスマンが気軽に訪れ、書籍やメディア、ワークショップ等を通じて、新たな「学び」や「価値」を創造する場所を基本コンセプトとした。本の性質を考慮すると、滞在性、親和性（シナジー効果）、本（知）の希少性、コミュニティの媒介が期待でき、行政サービスとして「知的情報インフラ」になりうると考えられたとのこと。複数のグループによるプロ

ポーザル審査が行われ、「丸善雄松堂&編集工学研究所共同企業体」が指定管理者候補者となる。民営としたことで、本の力（選書・ディスプレイ）×空間の力（設計・施工）×コミュニティ（管理・運営）を民間目線で取り入れることができたとのこと。3万冊を超える新刊、絶版本や古書、洋書が混在し、棚読、共読など、読みの可能性を最大限に引き出す工夫が随所にある。売れる本ではなく、設置すべき本・売すべき本という姿勢を基本とした。初期在庫を市が負担したことで実現したとのこと。

2) 公共施設整備の資金スキームについて

TIF（再開発プロジェクトの事業費の一部をそのエリアの固定資産税等の増収で賄う考え方）、「稼ぐ公民連携」をキーワードに、公共事業（公的資産）と民間事業を組み合わせることで、財政負担の軽減を図る。エリア全体での収支バランスを図り、歳入（立体駐車場の納付金、民間事業者の定期借地料）＝歳出（公共機能のテナント料、広場維持管理費、テナント内装費）とした。敦賀駅西土地活用事業においては、民間投資額が26.2億円に対し、市投資額が5.2億円（ちえなみき、広場公園整備）とのこと。

3 むすび

知・憩・食のバランスがとれ、収支バランスのスキームもあり持続性がある、書店の指定管理者である丸善等のバックアップも得られることから、公設民営事業のモデルとして大いに参考にすべきと考える。その際、周辺の都市計画とともに市民が主役であり、持続可能な将来を見据えた整備をすべきである。また、「本のスペシャリスト」である企業等、民間の力を有効活用しながら運用することは望ましいと思慮する。

敦賀市の「ちえなみき」には、ジャンルに偏りなくたくさんの本があり、見るよし、購入よし、小さい子供達（親御さん含む）も含めて居場所があり、老若男女の憩う場所をぜひとも備前市の新図書館にも取り入れていただきたい。一方、集客力が落ちた場合には、民間は撤退する可能性があること、駅周辺の区画整理事業は自治体に大変な負担がかかること、国との関わりについても検討する必要があると感じた。