



様式第5号 (第5条関係)

令和 5年3月27日

益田市議会議長
河野 利文 様

議員 中島 賢治

益田市議会政務活動費の交付に関する条例第6条第1項に基づき、下記のとおり提出します。

令和4年度政務活動費収支報告書

1 収 入
政務活動費 120,000 円

2 支 出

(単位：円)

科 目	金 額	備 考
調 査 研 究 費	156,440 円	北海道北見市役所視察
研 修 費		
広 報 費		
広 聴 費		
要請・陳情活動		
会 議 費		
資 料 作 成 費		
資 料 購 入 費		
人 件 費		
事 務 所 費		
合 計	156,440 円	

3 残 額 0 円

(注) 備考欄には、主たる支出の内訳を記載する。

政務活動費支出報告（調査研究費）

視 察 先	北海道北見市								
調 査 日	2022年8月9日 ～ 2022年8月11日 (視察日：令和4年8月10日)								
視察内容	北見市の窓口サービス改善の取り組みについて								
経 費	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; border-bottom: 1px solid black;">交通費 156,440円</td> <td style="width: 50%; border-bottom: 1px solid black;">宿泊費</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">円</td> <td style="text-align: right;">円</td> </tr> <tr> <td style="border-bottom: 1px solid black;"></td> <td style="border-bottom: 1px solid black;">合計 156,440円</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">円</td> <td style="text-align: right;">円</td> </tr> </table>	交通費 156,440円	宿泊費	円	円		合計 156,440円	円	円
交通費 156,440円	宿泊費								
円	円								
	合計 156,440円								
円	円								
所 感	<p>この度の視察は、コロナ禍の中ではありますが、新政会として会派視察を8月9日から11日に実施したところです。</p> <p>北見市は人口11万4千人、東西110kmに及ぶ広さで、本庁舎・3総合支所・5出張所による9か所の窓口サービスをおこなっています。</p> <p>この度の視察目的は、益田市で進めているDXにおける、「書かない窓口」の先進地である北見市を選定したところです。</p> <p>北見市では平成28年度、「書かない窓口化」を早くから取り組み進め「窓口支援システム」を導入開始している。</p> <p>地理的不利な条件を、職員みずから知恵を絞りベンダーと共に開発取り組みを行ってきた。との説明をうけ非常に感銘を受けうけました。尚且つ市長が変わりつつもトップの判断で事業推進してきた経緯もお聞きしたところです。</p> <p>取り組みのきっかけは、新人職員が市役所窓口利用体験（2012年）がきっかけで、市民目線にたった体験からの発想であったようです。</p> <p>若手職員提案で、「予算をかけずにできるところから実施」をコンセプトにし、市長にプレゼン2013年から事業化してきたところです。</p> <p>これをきっかけに、「改善方法を身につけ」平成25年から「ワンストップサービス推進事業」として取り組み現在に至っている。</p>								

事業目的は、「市民サービスの向上」と「職員の業務効率化（業務量の削減）」である。

現状での取り組み状況を実際に見学させて戴き、「証明書交付申請・国民健康保険・介護保険・住民票・印鑑証明・戸籍証明・税証明」等各種申請書が共通デザイン・レイアウトにして本人確認と入力の簡素化を図っているシステムとなっています。

窓口支援システムでは、本人の同意を得て職員が要件を聞き取りながら申請書を作成してゆくことになっており、「書かない・回さない・漏れが無い」確認しながら一緒に作った方が早くでき、対応時間の短縮と窓口を回る数の減少が図られ、受付状況は各課で確認できるシステムとなっている。

現在、マイナンバーカードを使ってはいないが、国を含めた戦略とともに、デジタル化による恩恵を享受し、「誰一人取り残さない」窓口業務を目指しています。

この度の視察では、益田市の取り組み状況も北見市に知れており若手職員が精力的に取り組んでいる。とのお話も聞き心強く思ったところでもあります。是非、北見市に負けないシステム構築に取り組んで戴くことを期待しております。

最後に、北見市の担当職員の皆様には、心よく受け入れ対応を戴きまして、心より感謝とお礼を申し上げます。本当にありがとうございました。

先進事例の良いところは取り入れ、益田市でも市民へのサービス向上に向けて邁進して戴くことを強く感じた視察であった。

領 収 証

No 013307

中島 賢治 様

令和 4 年 8 月 19 日

領収金額	百万	千	円
	7	156440	



但し 8/9-11 航空券 宿泊代金とL7

上記金額正に領収致しました



島根県知事登録 2-9 号 全旅協保証社員
 株式会社 **全国観光公社**

〒698-0023 島根県益田市常盤町5番29号
 TEL (0856) 22-1144
 FAX (0856) 22-1144
 E-mail: info@zenkannet.jp

