



様式第5号 (第5条関係)

令和5年3月16日

益田市議会議長
河野 利文 様

議員 石川 忠司 印

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。

平成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 (旅費)
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	令和4年8月9日 ～ 8月11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="border-bottom: 1px solid black;">別紙明細のとおり</td> <td style="text-align: right; border-bottom: 1px solid black;">円</td> <td style="border-bottom: 1px solid black;">円</td> </tr> <tr> <td style="border-bottom: 1px solid black;"></td> <td style="text-align: right; border-bottom: 1px solid black;">円</td> <td style="border-bottom: 1px solid black;">円</td> </tr> <tr> <td style="border-bottom: 1px solid black;"></td> <td style="text-align: right; border-bottom: 1px solid black;">円</td> <td style="border-bottom: 1px solid black;">合計 156,440 円</td> </tr> </table>	別紙明細のとおり	円	円		円	円		円	合計 156,440 円
別紙明細のとおり	円	円								
	円	円								
	円	合計 156,440 円								
所 感	<p>北見市は、北海道東部に位置し、オホーツク海沿岸から石北峠まで東西約110キロメートルに広がっており、令和4年6月末日現在面積1,427.41km²、人口113,642人で、北方領土内を除く国内の地方公共団体では4番目、北海道内では1番の広さを誇るオホーツク総合振興局の中核都市である。</p> <p>市では、2009年から窓口業務改善への取り組みを続けており、保険、年金、子育て、医療などその他多くの分野での手続き申請書を「書かない窓口」で実現した。手続きフローには、様々な申請に係る申請用紙を置く台が無く、総合案内の窓口一箇所で来庁要件を聞き、来庁者に必要なワンストップ窓口を案内している。証明書の請求や住民異動の届出などの際に、申請書や届出書を書かないような体制とし“来庁者の手間を省く”サービスとして進めてきている。</p> <p>窓口の職員は来庁者から本人確認書類の提示を受けるなどして、その情報を元にシステムで対象者を検索すると共に必要な証明書や届出内容を聞き取りし、申請書や届出書をパソコン上で一緒に作成している。</p> <p>本取り組みのきっかけは、2012年に市職員自身が証明書の申請を体験してみたことからであった。体験した職員は証明書の申請書の書き方がわからず、窓口で申請書の書き方を確認。この結果、書かない窓口を実践する前は、①来庁者が申請書を書いて窓口を持ってくる②職員が確認し、違うところがあればまた書いてもらう③書き</p>									

直してまた来庁者が窓口申請書を持ってくる④再び職員が確認。といった作業が必要となっていることが判明し、この体験をもとに様々な業務改善へとつながっていった。書かない窓口を導入してからは記載台がなくなったり、押印を省略するための規則をつくったりと、大きな変化をもたらした。

業務改善によって来庁者の手続きが簡素になると共に、職員は確認の手間がなくなり事務時間削減につながっているのが大きなポイント。さらに、市民目線での窓口改革を進めるためワーキンググループを立ち上げ、グループでの検討内容についてプレゼンテーション等を行いながら事業計画の中で会議体に紐づけていった結果、新たに課長級の人たちも参加する「ワンストップサービス推進会議」が設けられた。そこから市としての推進体制づくりが本格的に始まり、様々な作業部会を設けながら着実に進んで行くこととなった。

事業を継続することは難しいこともあるが、熱意のある職員は少なからずどの職場にもいるため、その人たちを巻き込みながら有志で行動を起こすことが大事で、プロジェクトの中心となったメンバーは今でも至る場所で活躍している。

窓口支援サービスは、今こそ稼働をしているが、当時は「機械やシステムに頼らなくても自分は出来るので使いたくない」と声を挙げる職員も居たということで、そのような職員にも心を折らずに、熱意のある職員が「使ってみて無理なら紙に戻しても良いので少しずつ使ってみよう」と交渉しながら実体験を積み重ね、効果や成果を上げることで理解を得ていったフェーズもあった。

このような話は他の自治体でも体制変更や新システムの導入の際に良くある話だと思う。しかし、北見市の場合は熱意のある職員の存在、市の体制、会議体も設けながら「まずはやってみよう」と少しずつ進める形を取ったことが功をなしたことで、市民目線での窓口改革を進めるためワーキンググループが立ち上がったこと、グループでの検討内容についてプレゼンテーション等を行いながら事業計画の中で会議体に紐づけていったことなどから、新たに課長級の人たちも参加する「ワンストップサービス推進会議」が設けられた。

そこから市としての推進体制づくりが本格的に始まり、様々な作業部会を設けながら着実に進んで行くことができたということであった。また、市民の人も利便性が向上したとの事であった

本市に於いても、庁舎に於ける同様のサービス向上により、職員

の申請書類審査や紙ベースからのシステムへのデータ入力など事務時間削減が図られれば、書類のスムーズで正確な発行も可能となり、より市民サービス向上も期待される。また、本市のように分庁舎が散在している場合（北見市も平成18年市制施行により4自治区に分散されている）格段に市民サービス効果は向上するものと思う。幸いに本市でもDXの取り組みもスタートしている。職員のなぜ？どうしたらなど疑問を抱き、先進事例も参考にしながら様々な分野で改革をしていく事が行政と市民の協働や信頼に繋がると感じた。

領 収 証

No 013306

令和 4年 8月 19日

石川 忠司 様

領収金額	百万	千	円
	¥	156	440



但し 9/11 航空券 宿泊代金として

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

取扱者

