



様式第5号 (第5条関係)

令和5年 4月17日

益田市議会議長
河野 利文 様

議員 佐々木 恵 二

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	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	

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書（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												
場 所	北見市の窓口サービス改善の取り組みについて												
経 費	<table border="0"> <tr> <td>別紙詳細のとおり</td> <td>円</td> <td>_____</td> <td>円</td> </tr> <tr> <td></td> <td>円</td> <td>_____</td> <td>円</td> </tr> <tr> <td></td> <td>円</td> <td>合計</td> <td>156,440円</td> </tr> </table>	別紙詳細のとおり	円	_____	円		円	_____	円		円	合計	156,440円
別紙詳細のとおり	円	_____	円										
	円	_____	円										
	円	合計	156,440円										
所 感	<p>益田市は、今年度DXを含め窓口対応サービスの充実に向けて進める事となった。住民サービスの向上に向けては、窓口サービスは今までも課題があり時間がかかる。あちらこちらとまわることなど、DXを推進する事の大きな意義のあるサービスに繋がると考えるが、実務として対応が課題となる中、窓口ワンストップサービスの推進先進地視察として、日本でも有名な北見市に行き、実際の窓口業務の取り組みについて視察を行った。</p> <p>北見市は、オホーツク海沿岸の地域から東西約100キロメートルに広がり細長く北海道内で1番の広さである。</p> <p>先進地というだけあり日本でも窓口業務先進地対応自治体同志の交流もあり、益田市が他先進地に視察や交流を積極的に行い、前向きにしっかり進めているという情報もあり、益田市職員の評価が非常に高いものがあるとの事であった。そういう面で見ると、益田市職員の取り組みが今後かなり期待出来るものと感じた所である。</p> <p>私どもが北見市に現地の対応を見る事が出来説明を受けたが、書かない窓口を導入しており、また押印の省略で、来庁者が申請書を書き窓口を持って行き確認違えばまた書き直すなど、また確認等を行い登録する2度手間を省く必要がある業務改善により、スピーディー対応が求められている中では、大きな改善点があると考えられる。</p> <p>北見市においては、来庁者の手間を省く為、来庁者にワンストップサービス窓口を進める為にも、保険や医療、子育てなど他分野の手続き申請も窓口一箇所で来庁者用件を聞き、一括して対応する事で、ワンストップサービスの効果を見出している。</p> <p>実務的に業務改善をする為にも、市民目線での窓口改革が必要であり、庁内で横の連携を保ち密にしながら、ワーキンググループなどを</p>												

立ち上げ、グループ間での検討内容を持ち寄り、プレゼン等も行いながら事業計画を立てながら、ワンストップ推進会議を設けて行い、全市を上げての推進体制で臨んで行く事が大きな成果となっていたものであると感じた所である。

限られた時間ではあったが、窓口業務の説明と現場窓口の実践体験を通じて、北見市の職員の皆様の熱意ある職員体制を強く感じる事が出来た所であり、益田市も優秀な職員も数多くおり今一生懸命窓口業務の改革を進めている所でもある。

我々もこの視察研修を生かし、益田市でも改善出来る所、市民サービスの向上に向けて様々に提案や行政改革に向けても政策立案していきたいと考えるものであります。

領 収 証

No 013302

佐々木 真二 様

令和 4 年 8 月 19 日

領収金額	百万	千	円
	7	1564	40



但し 8/9-11 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) 22-1141
 E-mail: info@zenkannet.jp

