

様式第2号（第3条関係）

行政視察等報告書

平成30年11月26日

米子市議会議長様

会派名 公明党議員団

代表者氏名 安田 篤

提出者氏名 矢田貝 香織



下記のとおり報告します。

記

| | |
|---|---|
| 項目 | <input type="checkbox"/> 現地調査 <input checked="" type="checkbox"/> 行政視察 <input type="checkbox"/> 要請・陳情活動 <input type="checkbox"/> 研修会への参加 <input type="checkbox"/> 会議への参加 |
| 参加者 | 安田 篤、前原 茂、今城雅子、矢田貝香織 |
| 期日 | 平成30年11月20日から平成30年11月21日まで |
| 〔概要〕（年月日・場所・内容） 11/20 福岡県大野城市 ワンストップ総合窓口「まどかフロア」について 担当：大野城市市民福祉部市民窓口サービス課 課長ほか 11/21 宮崎県都城市 6次産業化推進事業について 担当：都城市ふるさと産業推進局 参事ほか | |
| 〔所感〕 別紙のとおり | |
| 経費 | 旅費合計 240,668円 |

○大野城市 ワンストップ総合窓口「まどかフロア」について

【日 時】 2018年11月20日(火) 13:30～15:30

【場 所】 大野城市役所

【説明者】 大野城市市民福祉部 市民窓口サービス課長 佐藤 剛 様
大野城市市民福祉部 市民窓口サービス課係長 岩澤 尚之 様

【内容】

1. 「まどか」という名称について。

みんなが円かな心で、角を落として、輪のような気持ちで対人関係を心がけようというもので、昭和42年「まどか運動」が由来で、市内では、文化施設「まどかぴあ」・体育施設「まどかパーク」等で使っている言葉。

2. 窓口改善の実施にあたっては、市長公約の「顧客指向への転換」「市民満足度の向上」から始まったもので、コスト削減が目的ではない。市民ニーズに合わせてサービス提供を、できるだけ安価に提供することを目指した。

市民満足度向上策①週末窓口サービス②コールセンター③総合窓口「まどかフロア」の3点セットで施策充実を図った。

3. 市民満足度向上策①

週末窓口サービスについて。

9:45～13:00、窓口対応している。職員は3時間45分の勤務であるから半日振替を行っている。

週末窓口での取扱業務は、戸籍届出、出入・転出・マイナンバーカード受け取り、原付バイクの登録・廃車、児童手当申請・現状届、水道・下水道料金支払い、納税相談・市税・介護保険料等の納付など、全庁あげて対応している。

4. 市民満足度向上策②

市役所のコールセンター・電話交換一体型運営について。

| コールセンター | 設置前 | 設置後 |
|---------|--------------------|--------------------|
| 人員 | 常時2名(総数5名) | 2～5名(総数7名) |
| 開設時間 | 8:00～17:00 平日のみ | 8:00～21:00 365日 |

コールセンターで、対応できるように各課がFAQデータベースに登録・更新している。コールセンター設置後は、ひと月の職員対応件数8,000件が5,600件となった。

5. 市民満足度向上策③

総合窓口「まどかフロア」について。

基本コンセプトⅠ「わかりやすく」「使いやすく」「心地よく」「手続きが早く終わる」窓口を構築。

基本コンセプトⅡ ユニバーサルデザインの理念に基づき、ハード・ソフト両面からの大幅リニューアル。

6. 総合窓口「まどかフロア」整備について。

- ・フロントオフィス業務とバックオフィス業務の切り分けによる業務の効率化の実現
- ・窓口への職員常駐化による窓口対応時間の短縮
- ・案内表示システム導入による待ち時間の見える化（不安解消）
- ・ハンディキャップがある方でも快適で安全に利用できる窓口環境が実現（ローカウンター・キッズコーナー常設・フロアマネージャー配置・書類の簡便化・トラブル対応ボタンの設置など）

7. 総合窓口「まどかフロア」の業務委託について。

・委託内容

申請、届出書類の配付及び記載指導
お客様の案内、誘導
申請、届出書類の受付
証明発行の申請受付及び発行
福祉サービス案内コーナーの受付
異動の入力業務
国保、医療の相談・受付

各部署への配置は委託先が決定

・委託料

6,000万円(1人300万円)。1日20名が市役所に勤務している。

【所感】

市民満足度向上への取り組みは、市長のリーダーシップのもとに、試行期間を経て実施されたもので、説明者からは自信あふれるものが伝わってきた。

市民が満足いただけるように支出している経費が、価格に見合ったサービスであれば市の発展につながるという信念を感じた。

人口100,382人。面積26.89㎢。職員数（再任用含）489人。人口10万人のうち1万2,000人が1年間で転出入するという大野城市ならではの行政サービスが展開されていた。

書類の簡便化や、来庁者へのフロアマネージャーの積極的アプローチなど、米

子市に活かせることがあり、大いに参考になった。

各種証明書（住民票写し・印鑑証明・現年分所得証明・現年分納税証明）発行の手続きの簡素化に市民カードが普及しており、簡易申請端末機が導入されていたが、マイナンバーカードの流れとは違うものの、市民に受け入れられているようだった。市内4つのコミュニティセンターでも発行できるとのこと。地域の実情にあったサービス提供だと感じた。

○都城市 6次産業化の取り組みについて

【日時】2018年11月21日(水) 9:00～10:30

【場所】都城市役所

【説明者】都城市ふるさと産業推進局 参事 細山田省二 様

都城市ふるさと産業推進局六次産業化推進担当 主幹 角井明美 様

【内容】

1. 農林畜産業の概要。

農業産出額 753.8億円 (平成28年全国第3位)

※内訳の約8割が畜産

豚・肉用牛・鶏は、全国市町村で産出額第1位。とくに、牛肉に関しては、4年に1度の全国和牛能力共進会で3大会連続最高賞受賞

2. 6次産業化の取り組み経過。

2013年1月 関係課（企画・農政・商工部署）7課で、「儲かる農畜産業」を目指し、6次産業化推進プロジェクトチーム設置

2013年4月 六次産業化推進事務局の新設（局長1名・参事1名・職員2名、計4名の専任体制）

2018年4月 ふるさと産業推進局へ移行

（6次産業化推進担当・物産振興担当・ふるさと納税担当）

3. はばたけ都城六次産業化推進協議会の設立（2013.7）

会長に市長、副会長にJA都城組合長を置き、行政と地域が一丸となった六次産業化の推進の取組により、地域の活性化、所得向上、雇用の拡大を目指している。

重点事業項目①6次化事業者育成支援事業

②販路開拓支援事業

③新商品開発支援事業

④攻めの販売戦略実践事業

⑤その他関連事業

4. 国・県関連補助事業の推進
5. 6次産業化サポートサイトの設立
市内農家の優れた農畜産物を全国の加工業者、飲食業者を含む顧客に紹介。
全国的なマッチングを狙う。
情報バンク登録数 29年度末で70件
7. 新商品発表会 メディア向けに開催。
8. 直売施設5ヶ所に 6次産業化コーナーを設置。
9. みやこのじょう視察ツアーで、視察商談会・おもてなし交流会で販路開拓。
10. 販路開拓相談会
11. 首都圏での展示商談会・百貨店催事での参加

以上のような攻めの販売戦略に、務めている。

【所感】

6次産業化の推進は、農家所得を向上させる有効な手段である。しかし、全国的に試行されているが、成功例は少ない現状である。

その原因としては、6次産業化を推進するには、マーケティングをはじめ、さまざまな専門知識や技術が必要となる。商品企画や事業計画を立てることから始まり、実際に商品を作ること、完成した商品を販売すること、そして、事業を継続的に運用することなど成功への課題は大きい。

都城市は、市のイメージ戦略として、地元にある焼酎メーカーの「霧島」と全国的に有名な「宮崎牛」を前面に打ち出し、「都城ブランド」のピーアールを成功している。その結果、大いにふるさと納税額に反映している。

また、市長の意向により6次産業の専門部署を設立し、さらなるブランド力の向上や農業所得の拡大に意欲的に挑戦している。残念ながら、ヒット商品は出ていないが、継続的な行政の支援により、次々に新しい商品開発が続けられている。

本市においても、豊かな食材を生かした新商品の開発とブランド力の向上をはかり、全国展開するための積極的な官民の協力体制の構築の必要性を感じた。

行政視察行程（会派：公明党議員団 4名）

| 月 日 | 行 程 | 宿 泊 先 |
|----------------------|--|---|
| <p>11/20 (火)</p> | <p>7:23 7:28 9:38 10:08 11:54 12:06 12:22 (昼食) 米子駅 == (伯耆大山駅) == 岡山駅 ===== 博多駅 ===== 春日駅・・・大野城市役所 JR 特急やくも6号 JR 新幹線さくら549号 JR 鹿児島本線区間快速・鳥栖行 タクシー</p> <hr/> <p>大野城市行政視察 午後1時30分から午後3時30分まで 【議会事務局】 ☎：092-580-1938 【調査項目】ワンストップ総合窓口「まどかフロア」について</p> <hr/> <p>16:05 16:20 16:43 18:10 18:28 19:50 春日駅 ===== 博多駅 ===== 鹿児島中央駅 ===== 都城駅 JR 鹿児島本線区間快速・門司港行 JR 新幹線さくら559号 JR 特急きりしま18号</p> | <p>都城グリーン ホテル ☎0986-25-6111</p> |
| <p>11/21 (水)</p> | <p>都城市行政視察 午前9時00分から午前10時30分まで 【議会事務局】 ☎：0986-23-7869 【調査項目】6次産業化推進事業について</p> <hr/> <p>11:10 12:26 12:48 16:02 17:04 19:16 19:20 西都城駅 ===== 鹿児島中央駅 ===== 岡山駅 == (伯耆大山駅) == 米子駅 JR 特急きりしま9号 JR 新幹線さくら556号 JR 特急やくも21号</p> | |

旅費計算表

平成30年11月20日 ～ 平成30年11月21日 (1泊2日)

| 月 日 | 区間 | 鉄道路線名 | 区間キロ数 | 目的地までのキロ数 | 運賃 | グリーン | 急行料金 | | 日 当 宿 泊 料 | | |
|-------|---------------|-------|--------|-----------|--------|------|-------|--------|-----------|-----------|-----------|
| | | | | | | | 特 別 | 新幹線 | 議員1,500円 | 甲 14,800円 | 乙 13,300円 |
| 11/20 | 米 子 ～ 岡 山 | JR | 159.1 | | 11,170 | 往復割 | 1,240 | | 1,500 | | 8,360 |
| (火) | ～ 博 多 | JR | 442.0 | | | | | 4,860 | | | |
| | ～ 春 日 | JR | 16.4 | | 230 | | | | | | |
| | 春 日 ～ 博 多 | JR | 26.5 | | 230 | | | | | | |
| | ～ 鹿児島中央 | JR | 253.2 | | | | | 4,740 | | | |
| | ～ 都 城 | JR | 73.4 | | | | 1,450 | | | | |
| 11/21 | 西 都 城 ～ 鹿児島中央 | JR | 73.4 | | 11,170 | 往復割 | 1,340 | | 1,500 | | |
| (水) | ～ 岡 山 | JR | 730.9 | | | | | 9,280 | | | |
| | ～ 米 子 | JR | 159.1 | | | | 1,240 | | | | |
| 計 | 議 員 旅 費 | | 58,310 | | 22,800 | 0 | 5,270 | 18,880 | 3,000 | 0 | 8,360 |
| | 随 行 旅 費 | | 0 | | | | | | | | |

出 席 議 員 今城雅子、前原 茂、安田 篤、矢田貝香織

| | | |
|-------|---------------|--------------------|
| 議員旅費 | 58,310 × 4名 = | 233,240 円 |
| タクシー代 | 730 × 1 = | 680 円 (大野城市役所→春日駅) |
| タクシー代 | 820 × 1 = | 820 円 (ホテル→都城市役所) |
| タクシー代 | 580 × 1 = | 580 円 (都城市役所→西都城駅) |
| お土産代 | 5,348 × 2カ所 = | 5,348 円 (大野城市、都城市) |
| 旅費合計 | | 240,668 円 |

福岡県大野城市・宮崎県都城市
公明党議員団 会派行政視察