

行政視察等報告書

令和8年1月30日

米子市議会議長様

（会派の場合）

会派名 自由創政

代表者氏名 戸田 隆次

提出者氏名 岩崎 康朗

（議員の場合）

議員名



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	岩崎 康朗、田村 謙介、西野 太一		
期日	令和8年1月21日から 令和8年1月23日まで		
〔視察等年月日・場所・内容〕			
1月21日 移動日			
1月22日 沖縄市（午前）「ゴザ運動公園における Park-PFI 整備事業」について			
1月22日 南城市（午後）「代表電話のワンストップ化及び市民サービスコールセンター」について			
1月23日 航空自衛隊那覇基地			
「海上自衛隊那覇基地における陸海空の位置関係・第5航空群の役割・哨戒活動・P-3Cの機能（実機視察）・基地施設の機能強化（強靱化）」について			
〔視察等の目的〕 〔視察等要旨〕			
〔視察等（説明）要旨に対する考え方、及び本市の事務事業に参考となる点〕			
※ 別紙のとおり			
経費	旅費	245,479円	
	土産代	8,122円	
	合計	253,601円	

〔視察等年月日・場所・内容〕

2026年1月22日(木)

南城市役所

「代表電話サポートセンターの取組及び市民サービスコールセンター」について

〔視察等の目的〕

代表電話のワンストップ化やサービスコールセンターの設置により、「市民の利便性向上」と「職員の業務効率化」を両立させる自治体経営の先進事例を学ぶため。

南城市（人口4万7千人）の担当者が、税務課と自治財政課の2つの部門で運営するコールセンター業務について詳細な説明を実施した。

〔視察等要旨〕

1・代表電話サポートセンターの取り組みについて

導入背景と課題

南城市では令和7年4月から代表電話サポートセンターを開始した。従来は平成30年5月の新庁舎移転時から代表電話交換業務を行っていたが、簡易対応を除き所管課への取り次ぎがメインであった。この結果、市民側では担当者不在時に問い合わせが進まない、複数課にまたがる案件でたらい回しされるなどの問題が発生していた。また職員側では電話対応による業務負担が深刻で、代表電話で1日127件、生活環境課で35件、市民課で25件の受電があり、1回3分の対応時間を含めると生活環境課で1日3.5時間、市民課で2.4時間の業務時間を消費していた。

具体的な取り組み内容

代表電話番号に加え、電話件数の多い生活環境課と市民課の直通電話もサポートセンターで一括対応する体制を構築した。専門職員の協力を得てFAQ（よくある質問と回答集）を作成し、典型的な質問や各種行政手続きについてワンストップで回答を行う。対応範囲は幅広く、粗大ゴミ収集の電話予約、健康増進課の各種健診予約受付、クレームや要望の一次対応も実施している。サポートセンターは委託事業者の施設内（庁舎外）に設置され、オペレーターが庁舎外から電話対応を行う体制となっている。

運用実績と効果

令和7年4月から11月の8ヶ月間で、着信件数3万2,942件のうち応答件数3万509件（応答率92.6%）を記録した。完結率は79.7%で、7月以降の計算方法見直し後は90%台の高水準を維持している。11月単月では代表電話への2,531件のうち、純粋な問い合わせ580件をサポートセンターで完結対応した。職員からは「電話が大幅に減り、本来業務に集中できるようになった」「クレーム電話も減少し穏やかに仕事ができる」との声が上がっている。生活環境課では条例化案件やゴミ袋料金改定などの本来業務に着手できるようになった。

〔視察等要旨〕

2・市民サービスコールセンター（税務部門）について

設置経緯と目的

平成23年1月に設置され、今年で15周年を迎える。設置当時は三位一体改革による税源移譲と金融危機による税収落ち込み、特定健診受診率向上の必要性、地方分権による業務量増加と職員削減という3つの課題解決を目的とした。

運営体制と業務内容

税務課が所管し、株式会社アイティーフォーベックスに委託している。平日12時から21時、日曜10時から18時営業で、常時5席体制（管理者1名、オペレーター4名）、全体8名のシフト制で運営している。令和7年度から9年度の3年契約で事業費総額6,634万5,840円。主な業務は市税・公共料金の催告、特定健診受診勧奨、電話番号調査、口座振替再振替案内などで、市民税、固定資産税、軽自動車税、国民健康保険料、後期高齢者医療保険料、保育料、学校給食費、市営住宅使用料が対象となっている。

実績と効果

令和6年度は年間稼働日数195日で、納付誓約件数7,539件、契約金額1億4,854万7,740円を達成した。徴収率は導入前の平成22年度と比較して、固定資産税で3.3%、市県民税で0.4%、軽自動車税で1.9%向上している。令和4年度からはメッセージ送信の開始、システム連携によるリアルタイム情報共有、督促状送付前の前倒し催告など業務改善を継続的に実施している。

質疑応答での主要な論点

事業費の内訳（人件費7-8割、運用管理費15-20%、メッセージ送信等5%）や、委託業者変更の経緯（入札による選定）、特定健診受診率の推移（40%台で推移）、費用対効果などについて質問を行ったが、南城市側は「職員の本来業務への集中により市民サービス向上を実現している」と回答し、人員削減よりもコア業務充実による効果を重視していることを説明した。

〔視察等（説明）要旨に対する考え方及び本市の事業に参考となる点〕

南城市の取り組みは、代表電話のワンストップ化と税務催告の民間委託により、職員の業務負担軽減と市民サービス向上を両立させた成功事例として充分参考となるものであった。米子市においてはすでにICT化による業務効率化や職員数の削減など、行財政改革が進捗中であるが「現場職員の負担軽減と本来業務への集中」という考え方は、今後の参考にするべきものと感じた有意義な視察であった。

〔年月日・場所・内容〕

視察日時 1月23日(金) 10:00~13:00

視察先 海上自衛隊那覇基地

視察対応先 海上自衛隊那覇基地第5航空群司令部 山脇広報室長

〔視察等の目的〕

我が国を取り巻く安全保障環境は戦後最も厳しく複雑なものと評価されている。取り分け我が国固有の領土である尖閣諸島周辺の領空領海侵犯や台湾有事の際の警戒等平素からの警戒監視・情報収集等を最前線で行っていただいている海上自衛隊那覇基地の危機管理・有事の基地機能・安全保障政策理解を研修し、今後の議会活動に活かす目的である。

〔視察等要旨〕

●海上自衛隊那覇基地の概況説明

- ①基地の所在地
- ②那覇における陸海空位置関係について
- ③P-3Cの機能(実機視察)
- ④海上自衛隊の役割について
- ⑤南西諸島海域における哨戒活動について
- ⑥那覇基地の施設等の強靱化について

海上自衛隊第5航空群司令 海将補 平木拓宏(鳥取県八頭町出身) 同席の下
体験喫食

〔視察等(説明)要旨に対する考え方及び本市の事務事業に参考となる点〕

我が国を取り巻く安全保障環境は戦後最も厳しく複雑なものと評価されている。取り分け我が国固有の領土である尖閣諸島周辺の領空領海侵犯や台湾有事の際の警戒等平素からの警戒監視・情報収集等を最前線で行っていただいている海上自衛隊那覇基地の危機管理・有事の基地機能・安全保障政策理解を視察した。

さらに海上自衛隊が担う任務の災害派遣や海外任務のソマリア沖における海賊対処行動や情報収集活動で日本関係船舶の主要航路の海上安全を守る任務についても研修を受け、我が国の安全保障政策の一端を視察し理解を深めた。

旅費計算表

令和8年1月21日 ~ 令和8年1月23日 (2泊3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		宿 泊 手 当	宿 泊 費	
							特 別	新 幹 線	(朝食付の額)	沖 縄 県	
1/21	伯耆大山 ~ 岡山	JR	154.3		5,170		2,530		1,600円	15,000円	
(水)	岡山 ~ 新神戸	JR	143.4						1,600	12,650	
	新神戸 ~ 三宮	市営地下鉄	1.3		210						
	三宮 ~ 神戸空港	神戸新交通	8.2		340						
	神戸空港 ~ 那覇空港	スカイマーク	1308.0		11,940						
1/22	レンタカーで視察								1,600	12,650	
(木)											
1/23	那覇空港 ~ 神戸空港	ソラシドエア	1308.0		8,640						
(金)	神戸空港 ~ 三宮	神戸新交通	8.2		340						
	三宮 ~ 新神戸	市営地下鉄	1.3		210						
	新神戸 ~ 岡山	JR	143.4		5,170			3,060			
	岡山 ~ 伯耆大山	JR	154.3				2,730				
計	議員旅費			71,700	32,020	0	5,260	5,920	3,200	25,300	0
	随行旅費			0							

出席議員 岩崎議員、田村議員、西野議員

議員旅費	71,700 × 3名 =	215,100 円
土産代	8,122	8,122 円
取扱・発券手数料	1,000 × 3名 =	3,000 円
駐車場代	1,500	1,500 円
レンタカー代	20,377	20,377 円
ガソリン代	614	614 円
高速代	488	488 円

① 249,201 円

伯耆大山駅パーク&ライド代金	400円 × 3日 × 3人 =	3600 円	(田村・岩崎・西野)
(自宅 ~ 伯耆大山駅 往復/25円)	自家用車代	5km × 25円 × 2 =	250 円 (田村)
(自宅 ~ 伯耆大山駅 往復/25円)	自家用車代	5km × 25円 × 2 =	250 円 (岩崎)
(自宅 ~ 伯耆大山駅 往復/25円)	自家用車代	6km × 25円 × 2 =	300 円 (西野)

② 4400 円

①+② = 253,601 円

自由創政 会派視察
沖縄県沖繩市、南城市、那覇基地

	15:00	16:50	17:25	17:43	17:50	17:56	
	航空自衛隊那覇基地 ===那覇空港===神戸空港=====三宮（神戸新交通）・・・三宮（市営）===== ソラシドエア 128 便 神戸新交通ポートアイランド線 神戸市営地下鉄 徒歩4分 市営地下鉄						
	17:58	18:12	19:02	19:13	21:30		
	=====新神戸=====岡山 ===== 伯耆大山 JR 新幹線ひかり 517 号 JR 特急やくも 25 号						