

◇ 行政視察報告書 ◇

《提出者氏名》 木村 裕

委員会名	厚生常任委員会	
委員名	[委員長] 木村 裕	[副委員長] 山下 秋則
	[委員] 堤 博明	[委員] 河野 啓介
	[委員] 下間 康広	[委員] 西村 好高
	[委員]	[委員]
視察先	三重県松阪市	三重県鳥羽市
視察日	令和5年10月26日(木)	令和5年10月27日(金)
視察時間	午後1時30分～午後3時00分	午前10時00分～午前11時30分
調査事項	・書かない窓口の取り組みについて	・鳥羽市リサイクルパークの取り組みについて
行政視察を終えて	<ul style="list-style-type: none"> ・人口・財政規模は本市の約3倍。平成17年に近隣4町と合併して新市発足。市域面積は、本市と同じく600km²を超える。 ・平成27年に現市長が選挙公約に掲げた「市民が使いやすい市役所づくり」に基づき取り組まれたもの。 ・まず、死亡届に係る各種手続きから「書かない窓口」を導入。 ・住基システムをもとに各種データを連携させており、住基を担当する戸籍住民課で、各種手続きが開始される。 ・申請書記載台がなく、戸籍住民課のローカウンターで来庁者から必要な情報を聞き取り、申請書等を打ち出し、内容確認のため来庁者に署名をしてもらう。 ・このことにより、申請書を探し、申請書を書き、また記載内容を職員に聞く手順が省かれ、市民の負担が軽減されている。さらに、申請書の誤記の可能性が防止されている。 ・出発点となる戸籍住民課での窓口対応が多様化するため、高度の行政知識と処理能力が求められる。 ・フロアは、1階に戸籍・証明、福祉、国保・年金関係、2階に税、土木建築、その他の部署は別棟等となっていた。 また、1階の受付番号札発券機にはコンシ 	<ul style="list-style-type: none"> ・人口は約1万7千人。漁業と観光の町である。 ・市有地に、平成19年にリサイクルパークを建設。工事費約2千万円。以後、21年及び26年に増築、その合計工事費も約2千万円。 ・運営は、NPOとばリサイクルネットワーク。市からの委託費は、約500万円。 ・リサイクルパークの受け入れは、資源ごみ、リユースショップ（衣料、什器、書籍など）、生ごみ堆肥化事業。 ・資源ごみについては、缶、ビン、ガラス陶器、小型家電、蛍光灯乾電池、ペットボトル、プラスチック、雑紙などのブースに分かれており、ドライブスルーで市民が各資源ごみごとに分けて排出するシステムで、日に100台ほどの来所がある。 ・リサイクルパーク利用者は、約2千世帯。鳥羽市の4分の1の世帯数で、資源ごみの受け入れ量は、年間約200t。 ・生ごみ堆肥化事業は、現在の参加者は200軒で、1年間の資源化量は約35t。各家庭で、堆肥ケース（衣装ケースを改造）により生ごみを、2～3か月1次処理をし、堆肥ケースをリサイクルパークに持ち込み、リサイクルパークで3か月発酵・熟成処理をする。

	<p>エルジュがついており、職員が1時間交代で対応していた。</p>	<p>堆肥化の床材には、米ぬか、もみ殻、壁土を使っている。</p> <p><三重中央開発(株)の視察></p> <ul style="list-style-type: none">・京都府の南部地域に隣接する、三重県伊賀市の山間部にあるごみ処理施設で、本市の可燃ごみの受け入れ先。・敷地面積70万km²の広大な敷地に、巨大プラントが居並び、廃棄物最終処分場は水質管理をしながら埋め立てを続けており、現在8期工事として埋め立てエリアを造成中であった。・ごみ処理施設にありがちなごみの散乱や異臭は見受けられず、施設管理は良好であった。・受け入れエリアは、千葉県から沖縄県と幅広い。
--	------------------------------------	--

◇ 行政視察報告書 ◇

《提出者氏名》 山下 秋則

委員会名	厚生常任委員会	
委員名	[委員長] 木村 裕	[副委員長] 山下 秋則
	[委員] 堤 博明	[委員] 河野 啓介
	[委員] 下間 康広	[委員] 西村 好高
	[委員]	[委員]
視察先	三重県松阪市	三重県鳥羽市
視察日	令和5年10月26日(木)	令和5年10月27日(金)
視察時間	午後1時30分～午後3時00分	午前10時00分～午前11時30分
調査事項	・書かない窓口の取り組みについて	・鳥羽市リサイクルパークの取り組みについて
行政視察を終えて	<p>1. はじめに 松阪市(人口15万人、面積623km²)は、市民の利便性を追求した新しい行政窓口の実現に積極的に取り組まれている。</p> <p>2. 取り組みの現状 (1) 先行した「おくやみコーナー」 自らが経験した市役所窓口での手続きの面倒さを減らしてほしいとの市長の指示により、行政窓口の在り方について庁内で検討。まず最初に、死亡で発生するさまざまな手続きを一元的に対応する「おくやみコーナー」を開設し、手続きで何度も来庁したり、何カ所も窓口を移動するなどの市民の負担の軽減を図っている。</p> <p>(2) 「書かない窓口」の導入と効果 次に取り組まれたのが、死亡以外のライフイベント(出生・婚姻・転入・転出・転居など)での手続きにおける「書かない窓口」の導入である。 「書かない窓口」とは、来庁者が申請書に記入せずに、各種証明書の発行や住民異動届などの手続きができる仕組みのことで、窓口で職員が、来庁者から本人確認や申請に必要な</p>	<p>1. はじめに 鳥羽市(人口17千人、面積107km²)は、北川元三重県知事が、知事の頃に環境政策を積極的に進められたこともあって、環境に対する意識の高い市で、ゴミの減量化・リサイクルの推進などに積極的に取り組まれている。</p> <p>2. 取り組みの現状 (1) 無料で資源ゴミの回収 「鳥羽市リサイクルパーク」は、家庭の生ゴミの発生・排出の抑制とリサイクルの推進、資源物の回収、環境教育の推進、リサイクルを通じた市民の交流の拠点として、平成19年に完成。施設の計画段階から関わっているNPO法人が市から委託を受けて運営を担っている。 「リサイクルパーク」は、定休日(毎週月曜日、お盆、年末年始)を除く毎日、午前9時～午後4時まで開いており、市民はこの間に、雑誌や新聞紙、段ボール、ビン類、アルミやスチール缶、ペットボトル、金属類、トレイ、小型家電(但し、家電リサイクル法対象外のもの)など、さまざま廃棄物をすべて無料で自由に持ち込むことができる。</p>

な情報を聞き取り、窓口支援システムに入力して申請書を作成・印刷。来庁者は、印刷された申請書の内容を確認し、署名等するだけで、手続きが完了するというもの。

南丹市も含め、「書かない窓口」の仕組みを導入していない自治体では、手続きごとに申請者の住所や氏名はじめ必要事項を申請書に記入し、それぞれの窓口で提出する必要がある、記入内容の誤りや何度も同じことを書かなければならないなど面倒と言える。

松阪市の「書かない窓口」は、証明書関係（印鑑証明書・住民票の写し・戸籍謄抄本年間約12万8千件）、住民異動関係（転入・転居・転出 年間約1万2千件）、戸籍届出関係（年間7500件）の手続きで実施されており、申請者の来庁から手続き完了まで、証明書関係で1件4分程度、住民異動で1件7分程度、所要時間が短縮できたとのことで、年間に換算すればかなりの時間削減になっている。また、高齢の来庁者からは、手書きの手間がなくて、好評とのことである。

松阪市では、基幹系システム（住民記録や税等、福祉の業務を処理するシステム）を改修し、「書かない窓口」の機能を基幹系システムの中に組み込んでいるため、来庁者からのヒアリングで申請書を作成することで、基幹系システムの処理が行えるように、フロントエンドとバックエンドの業務をつなげていることで、業務処理の迅速化・効率化が図られている。

3. まとめ

南丹市において、「書かない窓口」の仕組みの導入を考えた場合、基幹系システムを府内自治体で共同利用しているという事情や、国が進める自治体業務の標準化システムへの移行が求められる状況の中では、本市の基幹系システムに「書かない窓口」機能を付加することは困難（松阪市では対応を検討中とのこと）であり、松阪市のような業務処理の迅速化・効率化はあまり期待できないが、申請書の手書きの手間の削減や、より正確な申請

（2）生ゴミを堆肥化して市民に還元
減量化とリサイクルを目的に、生ゴミを堆肥化し、市民に還元する取り組みを行っている。堆肥化講座を受講した市民に生ゴミ堆肥化ケース「ひなたぼっこ」を配布し、家庭で生ゴミを2カ月間ほどかけて一次処理してもらう。それをリサイクルパークに持ち込んでもらい、それと引き換えに、次の堆肥化のためにケースに入れる床材を無料で配られている。

受講者から持ち込まれた1次処理された生ゴミは、その後、完全堆肥化に向けて3カ月間ほどかけてリサイクルパークで2次処理を行い、出来上がった堆肥も受講者に無料で配られている。

このように、自ら出した生ゴミが、有機肥料として還元され、家庭菜園等で利用できることで、楽しみながらリサイクルに取り組めることが、環境に対する意識の一層の向上につながっているものと考えられる。

なお、リサイクルパークの利用者は、年間約2万2千～2万3千人程度で、堆肥化ケース「ひなたぼっこ」の現在の利用者は約200世帯である。また、鳥羽市は、ゴミ等の処理施設の設置・運営は、近隣2市1町の広域連合で行っている。

3. まとめ

本市においては、可燃ゴミ以外のゴミは、各集落の集積場での収集となっているが、鳥羽市のリサイクルパークのような収集方法は、市民にとって自由度の高い、便利な施設と考える。また、生ゴミの減量化を進めるため、本市では、生ゴミ処理容器などの購入に対し補助金を交付しており、平均年30件ほどの利用があるが、可燃ゴミの焼却を他自治体や企業に頼っている中では、一層のゴミの減量化に取り組んでいくことが必要と考える。

	<p>書の作成、必要な申請手続きの洗い出し、申請者へ必要な申請内容の案内など、「書かない窓口」の導入メリットは大きいものと考え る。</p> <p>新庁舎（中央庁舎）の整備で、市民課や税務課、福祉関係部署が同じ庁舎に集まった効果をより発揮するために、「書かない窓口」の導入が必要と考える。</p>	
--	--	--

◇ 行政視察報告書 ◇

《提出者氏名》 堤 博明

委員会名	厚生常任委員会	
委員名	[委員長] 木村 裕	[副委員長] 山下 秋則
	[委員] 堤 博明	[委員] 河野 啓介
	[委員] 下間 康広	[委員] 西村 好高
	[委員]	[委員]
視察先	三重県松阪市	三重県鳥羽市
視察日	令和5年10月26日(木)	令和5年10月27日(金)
視察時間	午後1時30分～午後3時00分	午前10時00分～午前11時30分
調査事項	・書かない窓口の取り組みについて	・鳥羽市リサイクルパークの取り組みについて
行政視察を終えて	<p>三重県松阪市は平成17年に1市4町において合併され16万人の市民がおられ、7割が山林に囲まれております。</p> <p>書かない窓口の取組みについて意見交換をさせていただきました。</p> <p>市長が市民の使いやすいワンストップ窓口として2017年11月から「おくやみコーナー」を開設され市民のための市役所を実現されました。先進的にされている他市へリスpektされ学んだ事を地域にあった独自の形で展開されていました。</p> <p>書かない窓口では年間620万円の予算で運営されシステム利用料に400万円かけられていました。松阪市では市内業者に依頼されシステムを地域に合うようカスタマイズを行っており、補助金無しで市の負担で運用され使いやすさを重視した取組みでした。</p> <p>窓口以外は記載台を置かずベンチを増やしておられ住民の手書きの手間なしで待機時間も40%削減出来ており手続き完了までの時間も短くお客様ファーストの取組みでした。</p> <p>ただ、課題もあり部署の連携がうまくいかない事もあるようでした。</p> <p>本市においても市民の方の市役所内の滞在時間を減らし分かりやすい窓口を目指せるよう検討していければと考えております。</p>	<p>鳥羽市リサイクルパークでは、生ごみ堆肥化ケース「ひなたぼっこ」を用いた生ごみ堆肥化、家庭から出るリサイクルの受け入れリユースショップの運営等の環境に関する活動や教育を行う環境啓発拠点施設で、ごみの減量化や資源化を行うため平成19年3月にオープンされNPO法人に委託して運営されております。この取組みに対し国内や海外からも視察に来られており注目されております。</p> <p>ひなたぼっこの取組に約200件が利用され年間で35,000KG(約35t)を資源化されています。堆肥化ケースには事前にもみ殻や壁土などを入れ、そこに家庭から出る生ごみを入れ1次発酵をしてから施設に持ち込み2次発酵を行い、出来た堆肥を家庭菜園などで利用されています。その他家電や古紙などの持ち込みもあり施設の利用者は年間23,000人程おられます。古紙は紙ひもで結び出されていました。紙ひもの方が業者の買取価格が高いとの事でした。また施設では、引きこもりの方なども雇用されており社会貢献度も高く感じました。施設内を1つ1つ説明していただき本市でも廃校になった施設などを有効活用し取り組めないか検討したいと思えます。</p>

◇ 行政視察報告書 ◇

《提出者氏名》 河野 啓介

委員会名	厚生常任委員会	
委員名	[委員長] 木村 裕	[副委員長] 山下 秋則
	[委員] 堤 博明	[委員] 河野 啓介
	[委員] 下間 康広	[委員] 西村 好高
	[委員]	[委員]
視察先	三重県松阪市	三重県鳥羽市
視察日	令和5年10月26日(木)	令和5年10月27日(金)
視察時間	午後1時30分～午後3時00分	午前10時00分～午前11時30分
調査事項	・書かない窓口の取り組みについて	・鳥羽市リサイクルパークの取り組みについて
行政視察を終えて	<p>・戸籍住民課が「市役所を市民が使いやすい場所」へと「ワンストップ」を目指し「ありかた検討会」を開催。構想を開始。</p> <p>・市役所内の窓口レイアウト（導線）が障害である、など当初から問題点が出された。どこに行って何をするのがわかりにくい、「ワン・ストップ」だと一人の担当者が全て対応することになり実現が不可能、など。→新庁舎建設時に整理を行い、活かされることにならなかった。</p> <p>・2017（平成29）年、「おくやみコーナー」から開始された。「おくやみハンドブック」を配布し、まず予約を入れてもらい、それを受けて各課で準備をする。受付対応担当者は3名。予約率は当初30%だったものが70%となっている。</p> <p>・2018（平成30）年ごろ、「おくやみ」を参考にライフ・イベントへと拡大を目指してワーキング・チームを19課で結成。 待合から短時間で事務処理を行う、同じことを同じように何回も書いてもらうことを解消する、などを目指して機関システムを統一。職員が入力し本人に確認してサインをもらう</p>	<p>・現状 鳥羽市は漁業と観光のまちとして、人口一人当たりのゴミ廃出量が三重県下で最多となっている。リサイクル率は12.2%。観光事業系の排出ゴミは焼却されている。</p> <p>・主なごみ対策 1、不法投棄対策（環境パトロール） 2、離島生ごみゼロプロジェクト 3、各種補助制度 ○ごみ集積所設備設置事業費補助金 ○使用済自動車海上輸送費補助金 ○再生資源回収事業奨励金 ○生ごみ処理容器購入費補助金 ○事業系生ごみ処理機設置事業補助金 4、一般廃棄物処理賞金の見直し 5、収集運搬体制 収集地区、本土5地区、離島6地区</p> <p>・鳥羽市リサイクルパーク ○ 目的 「計画段階から市民の意見を取り入れ、NPO〈とばりリサイクルネットワーク〉が運営主体となった「リサイクルパーク」を整備し、家庭の生ごみの発生・排出抑制とリサイクルを推進する。資源物の回収拠点や環境教室などを設置することにより、ごみの減量化とリ</p>

	<p>→誤記入の解消につがる。</p> <ul style="list-style-type: none"> 「効果」について。 平均して手続きの時間が4分ほど短縮された。 記載台が不要となり待合スペースが広がった。 待合スペースに案内担当者1名を配置。 市民からは、簡略化に驚きの声が上がっている。 課題 本人確認証が各課で必要。 課によって取り組みに温度差がある。例えば「本人確認」の捉え方が各課によって異なる、国保、死亡、結婚など様々なパターンに対して余分な仕事と受け取られてしまう、など。 マイナカードの活用について。自動読み取りに関して研究が必要。パスワードの取扱いなど、難しい。 職員が異動した時、オペレーション習熟に時間がかかる。システムの保守・維持で一部職員に業務が集中する。 あくまでも松阪市の現状に合わせているので、DX SaaS が導入されてきた時、独自のカスタマイズができないことになっており、応用に困難がともなう。さまざまなシステムが入っても持続可能な方法を模索している。 現市長により「来なくて良い市役所」をめざす、とされているが住民に操作端末扱いに習熟してもらうには、世代を超えるだけの時間がかかる（高齢者には難しい）。 	<p>サイクルを通じた市民の交流の場とする。」</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者数 ほぼ23,000人/年 業務 資源ごみの受け入れ 分別して売却し利益は市の財政に繰り入れ（年間約60万円） リユースショップ「もったいないやん」運営 生ごみ堆肥化講座「ひなたぼっこ」開催（※） 環境共育講座（布ソウリ作りなど）開催 （※）ひなたぼっこの取り組み 生ごみの堆肥化 年間35,000キログラム（35トン）の試算 生ごみ堆肥化講座 1時間 受講料1,000円 堆肥ケース「ひなたぼっこ」 一次発酵として受け入れ、施設内で3ヶ月間、二次発酵管理し堆肥とする→14軒の農家へ無料で提供し、有機栽培として使用してもらう 「堆肥の学校」半年で10回の連続講座を開催 リサイクルパークの運営 鳥羽市からの委託。委託料、年間約500万円 19名で運営、うち理事長1名、副理事長1名。 月曜日、お盆、年末年始定休。 開館時間は9:00~16:00
--	---	---

◇ 行政視察報告書 ◇

《提出者氏名》 下間 康広

委員会名	厚生常任委員会	
委員名	[委員長] 木村 裕	[副委員長] 山下 秋則
	[委員] 堤 博明	[委員] 河野 啓介
	[委員] 下間 康広	[委員] 西村 好高
	[委員]	[委員]
視察先	三重県松阪市	三重県鳥羽市
視察日	令和5年10月26日(木)	令和5年10月27日(金)
視察時間	午後1時30分～午後3時00分	午前10時00分～午前11時30分
調査事項	・書かない窓口の取り組みについて	・鳥羽市リサイクルパークの取り組みについて
行政視察を終えて	<p>お話を聞かせていただいた中で、まず、改革を進めてより良いサービスを届けるんだといった熱意をもって取り組まれている職員の皆様の姿勢に感動いたしました。</p> <p>戸籍住民課の取り組みから始まり、全課190事業を対象にマイナンバーなどを活用しながら事業実施し、極力待ち時間の短縮を図りたいと市長からのトップダウンでのしっかりとした目標をもったの取り組みは見習うべきものだと思います。</p> <p>そのなかで取り組みは非常に素晴らしいのだが、対応される職員の方には、担当課以外の知識も必要となるため、人材の育成には時間がかかり、その間、特定の人材に大きな負担がかかる事や、既存システムのカスタマイズの問題など、課題は多いように感じ、本市のサービス向上のために提案するにはさらなる研鑽が僕自身に必要なだと強く感じました。</p> <p>最後に担当課の方が「市役所はサービス業だ。さらには来なくていい市役所を目指している。」と言われたうえで、「ただ、話をしに来てもらう市役所であってもいい。」とっておられたのがとても人間味を感じ、印象に残りました。</p>	<p>まず最初に鳥羽市は、漁業や観光が主事業で、資源に対する意識が高くリサイクル事業についても関心が高いと説明をいただきました。</p> <p>NPO 法人の方や環境課の方々も、家庭生ごみから良質なたい肥を作るため、講習を受け日々勉強されており、そんな方々を中心に様々なコミュニティーが作られ、とても良い循環をされていました。</p> <p>本市でも、家庭からの生ごみを活用したリサイクル事業の取り組みがされる予定ですので、地域一体となって取り組まれている姿勢や、コミュニティーの作り方、リサイクルへの関心の高め方などは非常に勉強になりました。</p> <p>これは僕の勝手なイメージですが、たい肥利用のリサイクル施設はにおい等の課題があると思っていましたが、この施設はにおいもなく、衛生的で人が集まる施設となっていたのは本当に驚きました。</p> <p>本市の取り組みも、このような人が集まる様な事業となってもらうため、提案等していきたいです。</p>

◇ 行政視察報告書 ◇

《提出者氏名》 西村 好高

委員会名	厚生常任委員会	
委員名	[委員長] 木村 裕	[副委員長] 山下 秋則
	[委員] 堤 博明	[委員] 河野 啓介
	[委員] 下間 康広	[委員] 西村 好高
	[委員]	[委員]
視察先	三重県松阪市	三重県鳥羽市
視察日	令和5年10月26日(木)	令和5年10月27日(金)
視察時間	午後1時30分～午後3時00分	午前10時00分～午前11時30分
調査事項	・書かない窓口の取り組みについて	・鳥羽市リサイクルパークの取り組みについて
行政視察を終えて	<p>松阪市では書かない窓口の取り組みについて平成27年の市長選において市長公約として訴え、市長当選後に始まった経緯があった。まずは、ワンストップおくやみコーナーが設置され、その後に「書かない窓口」の取り組みがなされていた。</p> <p>ワンストップおくやみシステムは職員がエクセルにて関係課でデータが共有できるようになっており、安価で済むよう、職員がシステムを作って対応している点は評価すべきである。</p> <p>「書かない窓口」のシステムも地元のシステム業者が、既存のシステムをカスタマイズしたものを利用しており、補助金等が無い単費が財源の中で、努力された経過が見られた。いずれにしても首長のリーダーシップとその思いについてくる職員の関係性も重要であると感じた。</p> <p>市民の立場からは利便性が高く、本市においても導入検討が必要と考えるが、国のシステムの標準化が控える中で、もう少し状況を注視する方が良いと思われる。</p> <p>また、松阪市の職員は窓口に来られる市民の事を「お客様」と表現していた事と職員の向上心が高い事が印象的であった。</p>	<p>鳥羽市リサイクルパークは平成19年にオープンし、年平均2万人以上の利用がある施設であった。資源ゴミの受け入れに加え、生ごみの堆肥化施設を有しており、経費を抑えながら実績を上げ、環境に関する市民への啓蒙活動にもなっている素晴らしい施設であると感じた。しかも利用者が減らずに増える傾向である事には驚かされた。</p> <p>また、堆肥を利用して、有機野菜を栽培販売するなど、今の時代に求められる循環社会の実践にもなっていた。特に手作りの堆肥ケース「ひなたぼっこ」は家に持ち帰り、家庭での生ゴミを堆肥ケースに入れる作業は当然、子ども達も目にする事から、教育にも良い影響を与えようと思料する。</p> <p>加えて、中村理事長を先頭にリサイクルパークで勤務する皆様が、自信と誇りを持っておられることが印象的であった。</p> <p>本市では船井郡衛生管理組合への持ち込みが有料となった事実が市民から厳しい言葉をいただく中で、市民の啓蒙を含め、小学校跡地などの廃止された施設を利用して、鳥羽市リサイクルパークのような施設整備も検討すべきであると実感した。</p>