

## 委員会行政視察報告書

委員会名	民生福祉常任委員会			
活 動 委 員 名				
石橋義雄	山端 博	沢目正俊		
工藤正廣				
経 費 区 分				合計金額
1 研修旅費	2 自動車借上料	3 議長交際費	一人当りの費用	
486,417		5,514	122,983	491,931
期 間 (年月日)	平成29年11月6日 ～ 平成29年11月8日 (2泊3日)			
視察事項	まる育サポートについて (香川県丸亀市)			
	窓口業務の民間委託について (広島県廿日市市)			
視察先	香川県丸亀市・広島県廿日市市			
内容及び成果				
<p>※別紙のとおり</p>				

※視察報告書の充実を図るため、視察時の質疑応答事項等も記載してください。視察者個々の所感は別途作成し添付してください。

## 民生福祉常任委員会行政視察 報告書

委員長	石橋義雄
副委員長	山端博
委員	沢目正俊
	工藤正廣

日時：11月7日

視察場所：香川県丸亀市(人口約11万人)

視察内容：丸亀市子育て支援総合相談窓口「まる育サポート」の取り組み

妊娠期をはじめ、子どもが0歳から18歳になるまで、「ハッピーサポート丸亀」と「あだあじお」がしっかりと連携しながら支援していく取り組み。

### ・ハッピーサポート丸亀

妊娠届出時の出会いをスタートに、出産後も赤ちゃん訪問や乳幼児健診のときなど、主に就学するまで健康課の地区担当保健師が継続してサポート。妊娠や子育てのことなど気軽にご相談できる。

### ・あだあじお

子育てに関するあらゆる相談に対応。継続したフォローも可能。相談内容の秘密厳守。

### ・運営主体について

あだあじおについては元々、発達障害の子どもの相談窓口があり、子育てに関する悩みを相談されることが多くなったため、携わっていた専門家によって、独自にNPOを立ち上げた。行政側が必要としていたため、委託事業となり、市役所内の建物に窓口を構えた。人材確保については、それまでの保育士等との接点があり、定年退職したエキスパートを起用しているため、安心感がある。ハッピーサポートから繋がる継続的な支援と、18歳までの子どもの多岐に渡る相談に対応している。

### ・今後の課題について

事業が市民に浸透していないことが課題である。

子育てのことを相談するならあだあじおということ浸透させたい。

また、現在は情報を個々にパソコンにいれ、わからないことを電話で確認している状況でアナログ対応と言える。今後、ソフトを導入し、情報共有することと、他部署と連携するための協議会を立ち上げていく予定である。

## 民生福祉常任委員会行政視察 報告書

委員長	石橋義雄
副委員長	山端博
委員	沢目正俊
	工藤正廣

日時：11月7日

視察場所：広島県廿日市市(人口約11.7万人)

視察内容：市役所窓口業務委託 市民課の取り組み

・市民課業務を区分すると①窓口業務②外部との連携事務③内部事務に分けられる。

①の窓口業務では主に各種証明発行、届け出の処理、マイナンバーカードの交付受付、総合案内などがあり、主に市民が対象である。

②の外部との連携事務では国庫補助の申請やマイナンバー交付事務など対象が国・県となっている。

③の内部事務では人口動態集計、住基システムなどのシステム管理となり主に市役所内部の事務を請け負っている。

今回訪問した廿日市市ではこれらの業務のうち窓口業務の一部

- ・各種証明発行(住民票、戸籍、印鑑証明等)
- ・各証明書の手数料・使用料の徴収・収納
- ・届け出の処理
- ・パスポートの申請・交付事務
- ・火葬場使用許可書の作成・交付
- ・住居表示の受付・表示板の交付
- ・マイナンバーカード交付受付
- ・総合案内
- ・市民課業務に関する電話対応

等を民間委託している。

窓口業務における民間委託として委託する業務のうち意思決定に係るものは市、その他の業務は委託可能となっている。また、民間に委託した業務内容に市は関与できないらしく、納品された業務の完成度で判断しており、不足があればやり直しを指示するのみであるといい効率が悪いように感じるが、指示等を出すことにより、偽装請負とみなされ関係省庁から厳しく処分されるようがあります。そのため業務で使用する空間・備品等は原則、分離されています。

また費用対効果については、委託以前より正職員が5名削減されており、平成27年当初は年間900万円のコスト削減を見込んでいたが、マイナンバーカード交付等の事務の増加に伴い、平成28年決算では、ほぼ同額となっているようです。窓口業務の民間委託により、行財政のコストカットは当然の事であり、市職員が新たな行政課題に集中することができ、質の高いサービスの提供が可能になる事から、新庁舎への移行を控える当市にとってもこの窓口の民間委託は研究をしながら考えていくべきものと思います。