

鯖江市議会・市民創世会

大門よしかずレポート



鯖江市新横江1丁目7-22 TEL/FAX(0778)52-7488 携帯090-6810-2462



ごあいさつ

新年あけましておめでとうございます。それぞれのご家庭におかれましては、明るい新年をお迎えのことと思います。

また、旧年中は何かとご支援を賜りました。有難く心より御礼申し上げます。

今年が平成最後の年となりました。明治、大正、昭和と戦乱にまみれた時代でしたが、平成の世は紛争に直接巻き込まれる事が無く、まさに、平和が成就した時代でありました。

さて、近年盛んに聞かれるのは「持続可能な社会」という言葉です。国連が提唱する「持続可能な開発目標SDGs(エスディーゼーズ)」では貧困の撲滅や教育、環境保全など17の指標を掲げて、それらを達成する目標を掲げています。

日本政府はこれに賛同し、地方自治体も取り組みを始めています。女性活躍も指標の一つです。鯖江市は家内工業が発達し、女性が家事育児をしながら仕事を支えるという風土が自然に育ちました。

一方、世界的には人口の増加が進み、食料や資源、エネルギー消費の増大が止まらず、地球環境の激変が顕著になってきました。近年は自然災害が頻発、大型化したように感じます。事実、昨年度は数々の自然災害に見舞われました。これからは、環境保全に取り組み、自然の

猛威に対して立ち向かわなければならない時代に入ったのではないのでしょうか。

私たちはいま、少子化の上に急速な超高齢化社会を迎えています。社会福祉関連費は増大の一方です。加えて、災害にも備えなければなりません。社会的コストは確実に上昇します。一人一人がどうすれば社会に貢献でき、子孫に負担を残さないような生き方ができるか、考える必要があるのではないのでしょうか。



国連が提唱するSDGs(エスディーゼーズ)

12月議会一般質問より

(鯖江市のHPで本会議録画の配信を行っています)

窓口業務の民間委託について

なぜ今、鯖江市は窓口業務の民間委託を進めようとしているのでしょうか。その背景について問いました。

(Q) 国の方針とは

(A) 地方公共団体が厳しい財政状況下においても引き続き質の高い公共サービスを効率的、効果的に提供するためには、民間委託等の積極的な活用等によるさらなる業務改革の推進が必要です。また、平成27年に閣議決定されたいわゆる骨太の方針2015において、民間の活力を生かしながら歳出を抑制する改革として公的サービスの産業化等を掲げ、窓口業務などの専門性は

高いが定型的な業務について官民が協力して大胆に適正な外部委託を拡大するとしています。

(Q) 鯖江市が抱えている課題とは

(A) 鯖江市が抱えている課題の一つは、厳しい財政状況です。限りある資源と人材を活用して引き続き質の高い公共サービスを効率的、効果的に提供するためには、民間委託等の積極的な活用によるさらなる業務改革を推進し、そこで捻出された人的資源を市の職員がみずから対応すべき分野に適正に配置し、持続可能なまちづくりに専念することが肝要であると考えています。

また、住民票の異動等を伴う2月から5月の窓口が混み合う時期に定期異動による職員の交代や、休暇のための人員減を穴埋めできないという課題もあります。

民間委託となりますと、個人情報を取っただけに、市民の皆さんには不安があるのではないのでしょうか。一方、民間だから公務員にない良い面もあると思います。

(Q) 予測される市民にとってのメリット、デメリットは

(A) メリットとして民間事業者が持つ接客ノウハウあるいは顧客対応スキルの活用により、温かく親切丁寧できめ細やかな対応、繁忙期に混雑解消のためのスタッフの増員配置など、市民目線に立ったより柔軟で質の高いサービスの提供が期待されます。



個人情報の保護に努めます

また、個人情報を扱う部署として、情報漏洩等の事故が生じないよう、民間事業者の厳密な規定等により個人情報の保護の徹底に努めていただきます。

デメリットは、業務開始後の一定期間、スタッフが初めての事象に遭遇し、マニュアルの確認などで対応に時間を要する場合がございます。しかし、経験を積むことにより解消されていくものと考えています。

みずほ総合研究所の調査では、人口10万人以下の都市では実施率は概ね10%以下。との調査結果もあります。県内で実施している自治体は小浜市のみです。

(Q) 窓口業務を民間委託している自治体が未だ少ない中、なぜ鯖江市が実施するのか

(A) 本市では限られた財源と職員体制の中で、多様化する市民ニーズに的確に対応するためには、より一層効率的、効果的にサービスを提供することが必要となっています。民間事業者が持つ接客ノウハウを活用し、市民に寄り添った、より柔軟で質の高いサービスの提供。窓口業務に従事している職員を他の部署に配置することで、各部署における市民ニーズへのよりの確な対応。それらによる市役所全体のサービス向上。以上のことを総合的に判断した結果、近隣自治体より先駆けて窓口業務の民間委託導入に取り組んでいきたいと考えています。

窓口業務民間委託の実際について



窓口業務を民間委託した市役所窓口

(Q) 受託した業者は。その会社の実績は

(A) 受託業者は株式会社NTTマーケティングアクト北陸支店です。窓口業務受託の実績は北陸支店が石川県で2自治体、東海支店が静岡県で1自治体、会社全体で3件の受注実績があります。また、自治体向けにこれまで窓口の支援業務や窓口案内業務、電話交換業務など450以上の業務受託運用の実績を有しています。

意見 窓口業務の民間委託を実施している自治体が少ないため、実績が少ないのは仕方ないと思います。受託業者としても、これからの成長が見込める分野でもあり、また、窓口業務に留まらず、さらに他の業務まで受託が期待でき、実績を積み重ねたいという思惑もあるでしょう。民間の機動性と柔軟な発想に期待したいと思います。

(Q) 委託料の算定根拠と経費節減効果は

(A) 委託する窓口業務に従事する11名の人員の人件費をもとに5年間の委託料見積りは総額で2億3,000万円と算定しました。委託契約金額は2億1,900万円余です。市民窓口課の職員を11名減員した場合の人件費と委託料との比較では5年間で7,500万円の経費削減効

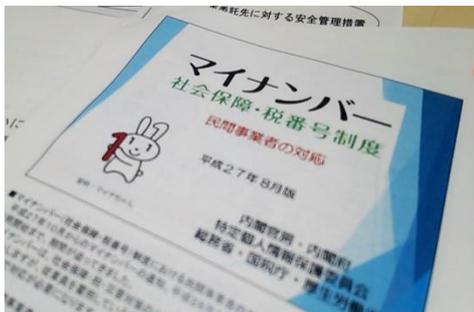
果と試算しています。

意見 経費削減効果は、窓口業務に限定した効果であり、市役所全体としては委託料から臨時職員さんの人員減の人件費を差し引いた分が、実際の経費増となります。市役所全体としては削減ではなく増加であると言えます。なお、従来より窓口業務を担当していた臨時職員さんが、優先的に受託業者に再雇用されています。

(Q) 委託する業務と委託しない業務とは

(A) 民間事業者に行わせることができる業務は、事実上の行為、または補助的業務に該当する業務に限定されています。法律に基づく市町村長の判断行為、住民基本台帳、戸籍簿などの管理、住民基本台帳ネットワークの操作などについては、市町村職員がみずから責任を持って実施すべき業務とされています。

今回委託を予定しているのは、住民票の写し、戸籍謄抄本、印鑑登録証明書、税証明の交付、住民異動届、戸籍届の受付、マイナンバーカード申請受付等の業務です。国の指針に基づき、証明書交付や届出受理の可否判断、



普及を推進しているマイナンバーカード

届出やマイナンバーカード等に伴う住基ネットの操作、各種報告書作成等は引き続き市職員が行います。

(Q) 個人情報保護対策に関する業者との取り決めは、

その実効性は

(A) 個人情報の取り扱いは、契約書にて個人情報保護の徹底と秘密の保持について取り決めをしています。特記事項として、法令遵守を初め、公的認証として適切な個人情報の取り扱いを規定するプライバシーマーク、情報資産全体の保護を規定する情報セキュリティマネジメントの取得、また、誓約書の聴取、収集目的外利用提供の制限、複写、複製の禁止、持ち出しの禁止、情報機器の持ち込みを制限するほか、文書等の適切な管理を徹底させることとしています。

具体的には執務場所へはマニュアル等の業務に必要なもの以外は持ち込まないこと。携帯電話などの私物

は、無色透明のバックを使用して所有者が判明する形で休養スペースに保管する、などの方策により確実に実施をしていきます。これら、従事者に対する教育を採用時のほか定期的に行うこととし、情報漏洩等の事故が発生することがないように、個人情報の保護に努めていきます。また、民間事業者スタッフが業務上知り得た情報は、従事中はもちろんのこと、退職後についても漏洩をしてはならないことを民間事業者徹底させます。違反した場合には、個人情報保護条例による罰則の適用を受ける旨、スタッフに周知するよう民間事業者に指導していきます。



民間委託したことにより不便になったり、サービスが低下したりしては意味がありません。「より柔軟で質の高いサービス」とは具体的にどんなことでしょうか。

(Q) 民間委託により、従来より改善される点は

(A) 繁忙期には民間事業者が持つ接客ノウハウの活用により、待ち時間短縮、あるいは混雑解消が考えられます。事業者からは混雑時にはフロアマネージャーを配置をする、あるいは、住民票や印鑑証明など一部の証明書のみを受け付けるクイック窓口(*)の開設。業務に特化した専門スタッフの配置の提案がありました。市民目線に立ったより柔軟で質の高いサービスの提供が期待されます。

*クイック窓口 印鑑証明や住民票など、お客様をお待たせすることなくできる業務等を受け付ける窓口。

意見 核家族化が進んでいる現在、共働きのサラリーマン世帯にとって、平日の定時内しか開いていない役所の窓口へは休暇でも取らないと行けません。せめて、夕方6時までや、月に一度でも土曜日午前中に窓口が開いていれば、市民は大いに助かるのではないのでしょうか。民間であれば時差出勤やシフトの調整などで対応出来るのではないのでしょうか。

(Q) 市民への周知はどのように行ったか。十分か

(A) 広報さばえ8月号に窓口業務について、民間への

業務委託を行う記事を掲載し、同時に市民窓口課の受付窓口にも掲示をしました。次に、広報さばえ11月号で委託業者が決定した旨の記事を掲載しました。今後、広報さばえ1月号に業務委託を開始する旨や委託する業者の内容の記事を掲載し、窓口にも掲示をしていきます。

意見 小浜市のアンケートによる業務委託の効果として

① 接遇待遇を受けた民間社員のさわやかな窓口対応に市民から特に不満の声はない。② 良い印象の評価を得ている。③ 大きなトラブルは発生していない。

という事で、おおむね好評です。鯖江市でもスムーズに市民に受け入れられるよう望みます。



先行して民間委託した小浜市役所窓口

公共施設の使用料改定について

改定を検討する背景

公の施設は、住民の福祉を増進する目的を持ってその利用に供するために設置された市民の財産です。その施設の使用料の減免・免除制度を活用することによって、各種団体活動の支援・促進や施設利用率の向上など、一定の成果を上げてきたのも事実です。しかし、昨年12月14日に検討委員会より答申が示され、今、公共施設の使用料と減免措置の見直しが議論されています。

(Q) 公共施設の使用料改定の検討に入った理由とは

(A) 近年の電気料の値上げや施設設備の老朽化などにより、各公共施設の維持管理に要する費用が増加傾向にあります。施設の維持管理を適正に行うためには、自主財源の確保が必要です。また、受益者負担の原則と負担の公平性の観点から公共施設使用料の減免制度のあり方の見直しが必要です。そのため、公共施設使用料の改定について検討することになりました。

また、消費税相当額の適正な転嫁についても、あわせて検討していきます。

基本使用料と減免制度のあり方について

使用料減免規定見直しの前提として、鯖江市における

使用料が近隣他市と比較して適正な水準にあるのかどうか検証する必要があります。

(Q) 基本使用料の現状と近隣市との比較について

(A) 検討委員会の中では施設の性格、また老朽化の進みぐあいなど条件も異なりますので、単純な比較により基本使用料を改定するということは困難であろうという意見です。冷暖房設備のある施設の使用は、一律に基本使用料に25%を加算していますので、平成11年度の改定前の使用料を基本使用料とします。

(Q) 照明、空調などの電気料負担に対する意見は

(A) 施設使用料の料金体系を昼間、夜間の2区分とし、夜間を若干高くする設定とします。ただし、照明設備の電気料を実費相当額徴収する施設はそのままです。

また、これまでの減免・免除団体であっても、冷暖房の空調設備や照明設備の電気料相当額については減額しない方向です。

(Q) 減免や免除に対する委員会の方向性は

(A) 指定管理者が維持している施設を指定管理者が使用するという場合を除き、原則、市主催の事業も含め施設使用は全額免除をなくし、基本使用料の20%の負担をお願いしたい。また、現在50%減額とされている公共的団体は70%の御負担をお願いする方向です。

一方、施設使用者の利便性の確保、および減免団体の急激な負担増の緩和措置として、基本使用料の体系を時間単位とします。17時までを昼間、22時までを夜間の2区分での設定とする方向です。

意見 施設を維持するには経費がかかること、受益者負担の理念を自覚していただくこと、はそれなりの意義があると思います。しかし、使用料算定に当たっては、目的、構成年齢層などを考慮し、何段階かに分けた負担割合を設け、高齢者や子供には低廉にすることを要望します。また、激変緩和という観点から段階的使用料改定も一つの手段だと思います。公共施設は使われてこそ存在価値があります。急な負担増が敬遠されて、利用率が低下しては意味がないのではないのでしょうか。

あとがき 今回は市民生活に密着した二つのテーマを取り上げました。紙面の制約上、後半部分については簡単にせざるをえませんでした。次号以下で改めて取り上げたいと思います。

寒さ厳しい時節柄、お身体ご自愛ください。