

平成25年度 政務活動費 先進都市調査報告書

会派名	市民ネット・むろらん
議員名	水江一弘・児玉智明・佐藤潤・小田中稔・立野浩靖・高橋直美
調査実施年月日	平成25年11月19日(火曜日)
調査先 自治体名等	福岡県大野城市
調査項目	公共ワンストップサービスについて
調査目的	公共ワンストップサービスはどのようなシステムなのか検証すること 室蘭市においてどのように活用できるか検証すること
報告内容 実施したこと	<p>1 視察先(市町村)の概要 人口：98,692人(H25.10現在) 行政面積：26.88km²</p> <p>2 視察内容 公共ワンストップサービスをするまでの経緯について 取り組みの内容について 取り組みを進めた理由 市民の反応について 課題と今後の取組について</p>
感想(まとめ) 本市へ生かせること等	<p>公共ワンストップサービスは大野城市の井本市長が平成17年9月に初当選し市長の選挙公約に窓口サービスの改革を掲げ、顧客志向への転換、市民満足度の向上という項目の中市長のトップダウンで始まったサービスでした。大野城市が目指す基本コンセプトとして市民満足度の向上とコスト削減の両立をうたい、市民満足度の向上は施策の充実、コストの削減はIT化の推進・活用、民間活用の推進を行う内容で、窓口改善3点セットとして平成18年8月から週末窓口サービス(月2回土曜日の午前中の開庁)試行スタート、平成19年6月からコールセンター(朝8時から夜9時まで年中無休)試行スタート、平成20年5月から総合窓口「まどかフロア」(ワンストップサービス、概ね1ヶ所で手続きが済む)グランドオープン。これらは委託業者のノウハウを活用しながら官民連携・協働によって運営されています。取り組みを進めた理由としては 職員数が全国トップクラスで少ない。 これまでも積極的に民間委託を進めてきた。現在の社会情勢から考えると、職員を増やすことは困難。 少ない職員数の中で福祉分野等、専門性が必要であったり、公権力を行使する必要がある業務に職員を集中配置したい。などがあげられ、そこでこれまでは委託化が難しいと思われていた「窓口業務」について委託化に着手。基本系システムの更新に伴い、各業務システムをデータ連携させた「総合窓口支援システム」の構築に着手したものです。市民の満足度は総合評価で18年度55.9%から20年度72%22年度68.7%と取組み開始後は高い水準を保っています。民間との連携により市民利用者を「お客様」と自然と呼べるようになり非常に参考になる取り組みでした。本市においても取り入れることのできる内容が多数見受けられ、非常に内容の濃い行政視察となりました。</p>