平成２９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・小田中稔・佐藤潤・児玉智明・髙橋直美
調査実施年月日	平成29年5月24日（水）
調査先　自治体名等	佐賀県佐賀市
調査項目	「福祉総合窓口システム」について
調査目的	福祉部門における効率的な窓口業務の推進について
報告内容 実施したこと	1　視察先（市町村）の概要 人口：234，152　人（H29．3．31現在）　　行政面積：431，84　㎢ 2　視察内容 佐賀市が目指している保健福祉の窓口の現状について、施設等のハード面と、各種データ管理等のソフト事業構築について調査した。
感想（まとめ） 本市へ生かせること等	佐賀市では、保健福祉窓口のあり方として、「個人」から「世帯」へ、「受付型」から「提案型」へをマニフェストとして掲げ、最適な福祉サービスを提案できる、やさしく便利な「窓口」を目指すため、保健福祉部　福祉総務課内に窓口機能向上推進室を置いている。その中で、「快適で機能的な窓口と執務空間の提供」、「福祉総合窓口システムの導入による最適なサービスの提案」、「職員連携による総合相談体制の充実」の3つの柱を決め、市民が迷わない・わかりやすい窓口、やさしい窓口、総合相談体制の確立を進めている。具体的には今年7月に完成予定の１階フロアの改修に合わせ、「高齢・障害・福祉ゾーン」と「健康・こどもゾーン」、「証明・届出・保険年金ゾーン」と3つのゾーンに分類し、各ゾーンを色分けし、窓口のサイン（上部幕板）とともに誘導がスムーズでわかりやすい方式を取り入れている。また、ユニバーサルプランをコンセプトに人が動きやすい動線を確保することにより、職場環境の改善にも繋がり仕事の効率化にも資することが出来ている。これは職員だけではなく、窓口を訪れる市民が複数の窓口を移動することによる不便を解消するため、他分野の職員が、相談窓口へ移動する際の動きやすさにも繋がり、市民が動くのではなく職員が市民のところへ移動して対応するワンストップサービスの基本となっている。このサービスを可能とするもう一方の柱が「保健福祉総合システム」で、相談窓口で様々な市民データが一元管理され、必要に応じたサービスの提案と申請等が可能となっていることである。これまで各所管課は、保険・医療・福祉・教育など個々の相談ケースには対応できているが、「世帯」に視点を置いた総合的な対応には限界があり、全体的な対策に繋がらない弊害が指摘されていた。そこで、世帯に視点を広げ、問題の根本を横断的に見ることにより、最適な福祉サービスが提案できるものと期待されている。このシステムは、福祉の各担当課が受けた相談内容や現在受けているサービスなどの世帯情報が共有されることにより、相談に訪れた市民がワンストップで用事が済むというメリットがある。また、個人情報等により開示できない情報は担当者以外見ることが出来ないなどのセキュリティも確保されている。その場合や専門的な相談などは、担当職員が窓口まで来て対応し、市民が動くのではなく、職員が動くことで、総合窓口として市民サービスの向上につながっている。このことにより、窓口では「システムから得られる情報」と「窓口で対応中に気付いた情報」で積極的に声掛けをし、気付きの対象者（未然に救うべき人、本来救うべき人）の救済に取り組んでいる。

	本市では、庁舎の建て替えは未定で、窓口の集約化やユニバーサルデザインによるゾーニングは難しいものがある。しかし、高齢化が進み庁舎内の窓口を移動することが困難な市民が増えることは確実なため、ワンストップ窓口の整備は必要である。そのためにも佐賀市が導入している「保健福祉総合システム」の導入は検討に値するもので、積極的に働きかけを行っていきたい。佐賀市では、本市の姉妹都市である新潟県上越市のシステムを改良して採用しているとのことで、導入経費は約１億4千万円でランニングコストが使用パソコン80台で約5千万円だそうである。これを高いとみるのか、安いとみるのかにもよるが、本市の福祉に対する本気度が試される問題であると考える。さらに、このシステムを導入するに当たり、市民を窓口から窓口へ移動させるのではなく、職員が市民のいる窓口へ移動することが必須の条件であることも付け加えておく必要がある。