

# 第10回北広島市行財政構造改革委員会

と き 平成16年8月30日(月)15:00から  
ところ 北広島市役所 本庁舎 2階会議室

## 会 議 次 第

### 1 開 会

### 2 報告事項

「行革について語る会」

### 3 協議事項

行政サービス向上方策について

財源確保の方策について

### 3 その他

- ・「建設事業コスト縮減行動計画」の策定に係る付属資料について
- ・第9回会議録の校正について
- ・次回日程について

# 行政サービス向上方策について

行政運営システム改革推進チーム

行政サービス向上方策及び人材育成手法検討部会

## 行政サービスについて

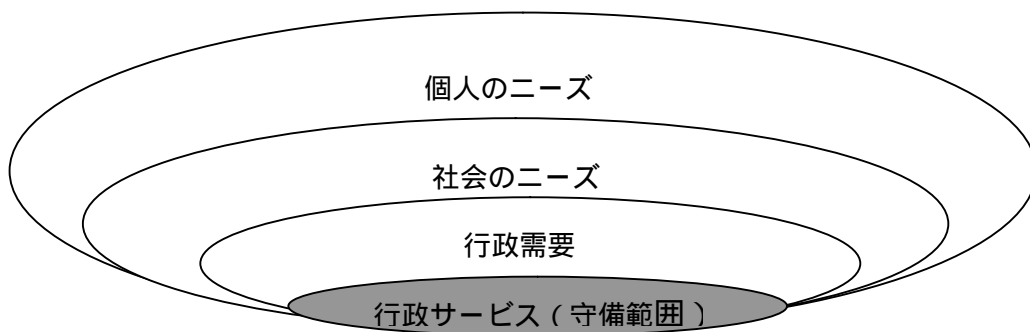
### 1.行政サービスの変化

行政サービスは役所が与えてきた時代から住民が選択する時代・協働の時代へと変化

\*情報公開条例の制定、自治基本条例の制定、ワークショップの開催 など

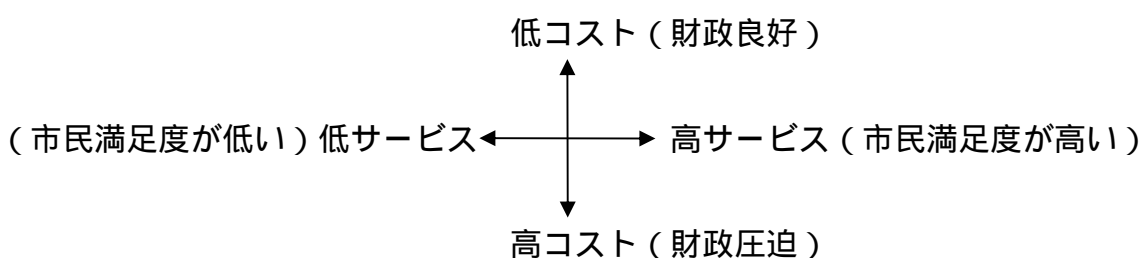
### 2.行政サービスの範囲

- ・行政サービスは、行政の守備範囲において提供される
- ・行政サービスは、国、都道府県、市町村のそれぞれの役割に応じてサービスメニューが構成され、相互に補完される



### 3.行政サービスの水準

- ・市町村の行政サービスは、法定受託事務と自治事務が基本メニュー
- ・自治事務は、一般的に財政力に応じて、サービスのメニューと水準が決まる
- ・サービスの水準は、メニューのみならず質の高さ（市民満足度）で大きく変わる



#### 4.行政サービス向上の基本的要素

- ・行政サービスは、単にメニューが多ければよいというものではない
- ・行政サービスは、ただ単に予算が多ければよいというものでもない
- ・最少の予算に智恵と工夫、そして最大限のサービス精神が大切である

わかりやすいこと

職員の説明がわかりやすい

手続きが簡素でわかりやすい など

柔軟性があること

過去の慣例にとらわれずに対応できる

組織に柔軟性がある など

利便性があること

行政情報がインターネットなどで得られる

複数の手続きが1箇所でできる など

やさしさがあること

案内がスムーズである

バリアフリーが進んでいる など

快適性があること

ローカウンターが配置されている

待合場所が確保されている など

#### 5.行政サービス向上のために重要なこと

< 職員の意識改革 > 職員の意識が変わらなければ何も変わらない

- ・私達の仕事は、何のため、誰のためにあるのかを再認識
- ・お役所感（お上意識）はないか、あれば早く脱する
- ・市民感覚とずれた仕事をしていないか、あれば速やかに改善していく

## **.行政サービス向上方策等検討部会での検討方向**

補助金の廃止・縮減や給付の制限、既存制度の廃止や見直しなど、国や地方を通じた行財政改革の推進は、直接・間接に市民に痛みを伴うものも少なくない。今日の社会経済情勢の著しい変化や住民の価値観の多様化による行政需要の変化に合わせて行政サービスの内容を変えていくことは当然のことであるが、一方で市民に提供する行政サービスの質的向上を図っていくことも大切である。部会としては、この観点に沿い、市民に対して目に見えるかたちでの向上方策を探ることとした。

### **1.検討の視点**

行政サービスの効果的・効率的な提供と市民満足度を高めていく

### **2.検討項目**

およそ市役所が行う業務は、その全てが行政サービスの範疇としてくることができ、部会としては、次の2分野で日常的に市民との関わりの深いサービスとそれを支える情報基盤について検討を行った。

窓口サービスの向上

電子自治体の構築と業務改革の推進

## **.窓口サービスの向上**

### **1.行政サービスにおける窓口サービス**

窓口サービスは、市役所業務の最前線であり、市民と職員の重要な接点（コミュニケーションの場）である。

窓口サービスが変われば、市民満足度は飛躍的に高まる

市民満足度が高まれば、市役所と市民の距離が近くなる

市役所と市民の距離が縮まれば、まちづくりに連帯感が芽生える

連帯感が芽生えれば、協働の心（意識）が生まれる

協働の心が生まれれば、不要なサービスは消えていく



#### 4.調査結果について

まず、市役所内の窓口調査によると、今後充実すべきサービスのあり方としては、ワンストップサービスの導入、次いで開庁時間の延長と休日サービスの充実が上位に上げられている。また、申請や届出等の取り扱い件数は、年間 70 万件を超えるとともに、各種相談業務も約 3 万 5 千件と市役所業務における窓口業務の比重は大きいといえる。

次に、石狩市のワンストップサービスであるが、新行革大綱に市民サービスの向上策として総合窓口化への取組が盛り込まれ、約 2 年の検討を経て平成 13 年 5 月からいわゆる窓口のワンストップサービスが実施された。基本的には、ワンストップサービスの目的である「待たせない・歩かせない」を念頭に、総合届出案内、総合証明発行窓口、総合届出窓口、収納相談窓口からなっており、市民からも一定の評価が得られている状況にある。

部会としては、これらの調査結果を参考にしつつ検討を行った。

#### 5.北広島市の窓口サービス向上のため、当面取り組むべきこと

行政サービス向上等部会では、庁舎の分散化による窓口のわかりづらさや各種手続き、届出等における移動等の不便さなどがみられることから、これらに対する市民満足度を高める方策、並びに各種行政事務の OA 化が著しく進展している中、市役所全体のシステム系の整備などで公務能率の更なる向上に向けた対応について検討した結果、当面取り組むべき方策としては次のとおりである。

- 方策 1 複数の申請・手続き等を 1 ヶ所で可能とする環境整備を図ること
- 方策 2 職員の接遇能力の向上を図っていくこと

## 方策1 複数の申請・手続き等を1ヶ所で可能とする環境整備を図ること <ワンストップサービスの導入>

### 北広島市における窓口等の現状

まず、現状については、次のような点が挙げられる。

- ・庁舎の老朽化とともに事務所が4箇所に分散、かつ同一部局の組織が複数庁舎、複数階に分かれている。(関係部局の横断的な連携に影響)
- ・庁舎老朽化のためバリアフリー化が十分でない。  
(高齢者、障がい者等の利用に不便)
- ・庁内 LAN の整備により IT を活用した事務処理の効率化が進んできたが、行政事務の情報化対応に不可欠な PC が職員に行き渡っていない。  
(ネットワークシステム(基幹系・情報系)の機能が発揮されない)
- ・各種システムとリンクし、事務能率の向上に大きな役割を果たしてきた住民記録情報システムの更新が平成 17 年度に作業予定される。  
(平成 18 年度に新システムが稼動予定)
- ・業務のマニュアル整備など標準化が十分とはいえない。  
(迅速に対応しきれない恐れ)
- ・市民対応(接遇等)にムラがみられる など

### 現状からみた北広島市の窓口サービスの向上に向けて

新庁舎の建設が今後急速な展開をみせる要素がない中では、庁舎の分散による各種行政手続きにおける窓口の分かりにくさや移動の煩わしさを解消し、市民の利便性向上と効率的な行政体制を築いていくことが必要である。この解決方策としては、証明や届出等を中心とした窓口の集約的サービス(ワンストップ化)が効果的である。

現在、各種行政事務のネットワーク化、オンライン化など、いわゆるワンストップサービスの実施に向けた条件がほぼ整ってきている。

また、これまで、各種システムとリンクし、行政事務の効率化に大きな役割を果たしてきた住民記録情報システムのリプレースも平成 17 年度に作業が予定されることから、この機会に合わせてワンストップサービスに適合したシステムの検討をしていく必要がある。

## 導入効果（見込み）

- ・各種届出等の手続きが迅速化され、市民の利便性が高まる
- ・定型的業務の集約化により、効率性が高まる
- ・職員の意識が変わっていく（市民の目線で対応）
- ・窓口のワンストップ化は、市役所が変化していくことを市民にアピールする絶好の機会となる

## 導入への取り組み

ワンストップサービスは、窓口業務の全ての課題を解決する魔法の杖ではない。ワンストップサービスの導入は、何よりもまず、市民の市役所に抱くマイナスイメージを変えていくこと、そして職員の意識を変えていくことにある。勿論、市民の利便性が大きく飛躍させるものでなくてはならないことはいうまでもないが、北広島市の現状を踏まえた体制の整備を図っていく必要がある。

### 提供サービスの分野

主要サービスは、転出入や転居などの住民異動に伴う申請や届出等の各種手続きに伴うものを基本に構成するとともに、住民票や印鑑証明など需要の多い各種証明関係について集約し、提供を行うものとする。

#### ア 証明発行コーナー

- ・住民票の写し、戸籍謄抄本、印鑑登録証明、税証明 など

#### イ 転出入等に伴う各種届出等コーナー

- ・戸籍住民届出関係

住民異動届（転出入、転居）、印鑑登録

戸籍関係届出

など

- ・転出入等に伴う手続き関係

市民生活

国民健康保険各種届出申請

国民年金各種届出申請

医療給付各種届出申請

など

保健福祉

児童手当認定請求

身体障がい者手帳の住所変更

介護保険受給資格証明書の交付

老人保健各種届出申請

など

#### ウ その他各種届出、手続き等の総合案内

主な手続き等に関するリーフレットの作成（配布用）

- ・転入に伴う各種手続き
- ・転出に伴う各種手続き



- ・ 転居に伴う各種手続き
  - ・ 出生に伴う各種手続き
  - ・ 死亡に伴う各種手続き
  - ・ 結婚したときに伴う各種手続き
  - ・ 離婚したときに伴う各種手続き
- など

\*ワンストップサービスでの取り扱い可能な事務一覧 別紙のとおり  
実施体制

実施体制は、組織改編を伴うこととなるが、職員定数や庁舎の狭隘化なども考慮しながら、少数精鋭による体制で構成する。

- ア 当該窓口は、ある程度市役所業務に精通していることが必要のため、業務経験を十分考慮した人材を配置する。
- イ 窓口で取り扱うサービスが、配置者全てが等しく対応できるよう研修の機会を十分与えるとともに、人事異動のローテーションにも業務執行に支障のないよう配慮する。
- ウ ワンストップサービスを可能とする前提条件は、対応システムの構築と関係部局とのネットワーク化である。関わりの深い住民記録情報システムのリプレースに合わせて検討を進める。
- エ 配置場所は、本庁舎 1 階が望ましいが、本庁舎での実施体制が難しいときは、第 2 庁舎あるいは第 3 庁舎での配置も視野に検討するものとする。
- オ その他
  - ・ 整理券発行のための発券機の整備
  - ・ 障がい者にやさしい車椅子対応カウンターの整備

実施時期

各種行政事務のネットワーク化、オンライン化など、いわゆるワンストップサービスの実施のための基盤がほぼ整備されているので、出来るだけ早期に実施すべきである。

実施に向けた検討体制

実務面の調整を行うため、関係部局による横断的なワーキンググループを設置する。

住民異動(戸籍届け含む)に伴う窓口取扱手続一覧

担当課		届出の種類	転入	転出	転居	世帯変更	出生	死亡	婚姻	離婚	
市 民 課	戸籍	印鑑登録									
		*住民基本台帳カード									
		火葬・埋葬許可									
	国民健康保険	加入・喪失									
		住所変更									
		出産育児一時金									
		葬祭費									
	国民年金	加入者									
		受給者									
	医療給付	乳幼児医療									
		老人医療									
		重度心身障害者医療									
		ひとり親等医療									
	児童家庭課	児童手当									
		児童扶養手当									
		保育所									
学童クラブ											
母子上下水道助成											
*母子寡婦福祉資金											
福祉課	身体障害者手帳										
	療育手帳										
	特別児童扶養手当										
	北広島市特別児童扶養手当										
	重度上下水道助成										
	心身障害者扶養共済										
	*精神障害者保健福祉手帳										
	障害児福祉手当										
	福祉手当										
	放送受信料免除										
	*通院費公費負担										
	*更生医療										
	福祉タクシーチケット										
介護手当											
介護保険課	介護保険										
業務課	水道開始・休止										
教育委員会	転校手続										
市民生活課	畜犬登録										
税務課	125cc以下のバイク等										

\*出張所で現在取扱っていないもの。

## 方策2 職員の接遇能力の向上を図っていくこと

人材育成に関わる分野でもあるが、窓口サービスにおいて職員の市民対応は、市民満足度を高めていくうえで非常に重要な要素である。このことから、特に職員の接遇能力の向上については、出きるだけ早く取り組むべきである。

### 現 状

勿論、全ての職員を指すものではないが、次のような事例が見受けられる。

- ・窓口や電話における言葉づかい、対応に職員間でムラが見られる。
- ・説明責任に対する職員意識に差が見られる。

### 現状からみた北広島市の職員の接遇能力の向上に向けて

職員の接遇能力の向上に関しては、総務課において初任者研修や色々な機会を通じて、啓発に努めているところである。しかしながら、現状を鑑みるに、やはり市役所全体が組織的に、かつ徹底して取り組まなければ、真の意識改革にはつながっていかない。したがって、すべての職員による実践的取組体制で望む必要がある。

### 導入効果（見込み）

職域全体が、市役所に訪れる市民をお客様として迎える姿勢が行渡ることにより、職員と市民との距離が縮まる（垣根が低くなる）と同時に、市役所が大きく変わっていくことを、効果的に市民にアピールすることが出来る。

### 導入への取り組み

基本的な接遇研修は、新規採用職員を対象に実施しているのみであり、職員全員を対象としたプログラムは整備されていない。市役所が組織的に取り組まなければ、そして職域で確実に遂行されるものでなければ、研修は、単に研修を受けたというだけで終わってしまう可能性がある。

そこで、全ての職域で全ての職員が実践する共通の接遇行為として、次の点について確実に、かつ継続的に実行していくこととする。

～爽やかさと温もりのある対応、そしてスピーディな事務処理をめざして～

次の3つの意識を忘れずに

- ・市役所は市民のために存在するという意識
- ・市役所業務は、サービス業であるという意識
- ・行政サービスは公費で運営されているという意識

## 取組の事例

窓口に来られた市民の方に対しては、すべて「いらっしゃいませ」、「お客様」、「～様」などの声かけで統一する。

手続き等で待たせる場合は、「少々お待ちください」の言葉を必ず添える。

手続き等の順番待ちで待っていた市民の方には、「お待たせしました」、「たいへんお待たせしました」などの言葉を必ず添える。

用事が済んだ市民の方には、「ごくろうさまでした」、「おつかれさまでした」、「ありがとうございました」などの言葉を必ず添える。

庁舎が不案内な市民に対しては、目的の窓口や職場まで直接案内する。

庁舎内で市民とすれ違うときには、「おはようございます」、「こんにちは」、「こんばんは」のあいさつを励行する。

庁舎内で迷っている市民などを見かけたときは、必ず声かけをし、案内するなど来庁の目的に合わせ適切な対応を心がける。

庁舎内通路などを歩くときは、中央を歩かない。

窓口対応などにおける市民との対話は、概ね「～です」、「～ます」で統一する。

職場内は、サンダルをやめて靴を履くようにする。

実施時期 実行方針が出来次第実施に移す

取組体制 総務課において庁内取組体制を整備推進

\*爽やか対応マニュアルの作成、窓口研修など

## 電子自治体の構築と業務改革の推進

現在、電子申請・届出システム等市民サービスの向上やITを活用した業務の効率化を目的とした電子政府・電子自治体の構築が進められている。

これらの環境変化に合わせた行政システムを作る中で行政改革を進めることが求められている。

### 1. 行政の情報化進展と業務改革の必要性

ブロードバンドの普及等市民環境が変化し、それに対応する形で電子申請・届出システムの開発等電子自治体の構築が進められている。今後、業務の見直しを行う場合、これらの環境に効果的に接続できる行政システムを構築していく必要がある。

また、LGWAN（注1）接続により、電子文書での交換が可能となったことから、今後は電子文書の増加が見込まれ、紙に代わって電子文書がスタンダードになることが予測できることから文書事務の電子化が必要になる。

#### 情報化

- ・ブロードバンド環境の整備
- ・IT社会の進展による情報伝達のスピードアップ
- ・e-Japan戦略に基づく電子政府・電子自治体の構築（サービス向上・業務の効率化）
- ・LGWAN、住基ネットの稼働
- ・電子申請・届出システム等の構築による業務の複雑多様化（電子申請・届出システムの構築が進められ、業務内容は一層、複雑・多様化することが予想されることから、業務見直しを含めた効率化が必要になる。）

#### 政策形成

- ・市民意識の多様化による政策形成の複雑化
- ・合意形成プロセス重視の社会（情報公開、市民参加）
- ・社会の動きに合わせた迅速な行政対応
- ・意思決定の迅速化

### 2. 電子自治体の構築に合わせた業務改革のため、当面取り組むべきこと

職員へのPC配置やLGWAN電子文書交換システムの普及に伴い、今後、電子文書の量は、飛躍的に増大する。

このため、市民サービスの向上の面だけではなく、電子文書に対応したシステムの構築が求められていることから、当面取り組むべき方策としては、次のとおりである。

方策1 各種情報系システム構築の促進

方策2 行政事務のデータベース化による市民サービスの向上

## 方策1 各種情報系システム構築の促進

### 現 状

- ・紙ベース中心の業務処理
- ・文書保存スペースが狭い（庁舎が狭隘）
- ・庁内 LAN 等基盤整備の完了
- ・LGWAN への接続
- ・HARP 構想（注2）の推進

### 検討の要旨

今後、電子文書の増加が見込まれ、紙に代わって電子文書がスタンダードになることが予測できることから各種文書事務の電子化が必要になる。

特に、文書管理システムは、電子自治体の基幹システムであり、かつ本来業務をより活性化させるための役割を担うとともに、文書事務の効率化・迅速化、知識・ノウハウの共有化、ペーパレス化の推進、情報公開への迅速な対応という大きな可能性を持っている。

以上により、文書管理システムを中心に各種情報系システムを構築していく必要がある。

### 取り組むべき理由

- ・電子自治体の推進と業務活性化は表裏一体
- ・ブロードバンド普及による市民の電子申請や情報取得環境の整備
- ・電子申請・届出システム等電子自治体の構築
- ・LGWAN 接続による電子文書交換の開始
- ・意思決定の迅速化
- ・文書事務の効率化・迅速化、知識・ノウハウの共有化推進
- ・文書のペーパレス化促進
- ・情報公開等への迅速な対応

### 導入効果（見込み）

- ・現行システムの機能が発揮される（有効活用）
- ・決裁事務の簡素合理化が図られる
- ・電子決裁導入による政策・施策の意思決定が迅速化される
- ・文書の保存スペースが確保しやすくなる
- ・ペーパレス化など文書事務の効率化が図られる
- ・保存文書等の検索機能が強化され、情報公開等への迅速な対応が可能となる

HARP 構想によるシステム開発費の軽減が見込まれる

## 導入への取り組み

電子自治体の基幹システムである文書管理システムを中心に構築していく必要がある。

なお、システム構築にあたっては、既存業務の進め方、業務の必要性、組織のあり方など、根本的な改革を行うことを通じて、業務全般を効率化していくこと、すなわち「BPR ( Business Process Re-engineering )」(注3)が重要である。

### 構築が有効と考えられるシステム

#### 文書管理システム

文書発生から廃棄に至る一連のプロセスを効率的に管理、処理するシステムであり、電子文書の收受、起案、決裁、施行、文書管理までを全て電子処理するものである。

#### 電子決裁システム

電子文書を電子によって決裁処理するシステムで、文書管理システムと一体的に利用される。

#### 電子入札システム

入札に伴う資格申請書から入札結果発表までをインターネット上で行うもので、受発注者はパソコンの前にながらにして入札行為を行うものである。

#### 契約システム

受注者と発注者の間でインターネットを利用して契約書を作成し、電子署名の付与、保管等の契約締結までの業務を行うものである。

### その他、学校・保育園への財務会計システムの導入

機器の配置によりシステムの利用は可能となっているので、権限を含む事務処理の流れを整理し、事務効率化に向け現場での利用を進める。

#### 導入時期

LGWAN や道の HARP 構想などの進捗状況を考慮しながら、出きるだけ早い時期に取り組むべきである。

#### 検討の主管課

情報推進課、総務課、契約課、教育委員会管理課

### 注1 LGWAN (総合行政ネットワーク)

全国の地方自治体を相互に接続する行政専用のネットワークであり、市民サービスの向上(電子申請等の基盤) 事務の効率化、迅速化(国及び全自治体のネットワーク化) 情報システムの共同化(各種システムの共同利用)を目的としている。

現在、LGWAN 文書交換システム、LGWAN 電子メールを活用している。

注2 HARP（北海道電子自治体プラットフォーム）

住民サービスの向上や行政運営の効率化・高度化を図るため、電子自治体の共通基盤となる機能を道及び道内市町村が共同で構築・運営を行うものである。

第1段階として市町村用電子申請システムとその基盤となるHARP構築を行う。

注3 BPR（Business Process Re-engineering）

現在の業務プロセスを見直して、サービスの品質やコスト、スピードなどのパフォーマンスを向上させることをいう。

事務の見直し（BPR）が根本の目的であり、ITはそれを助けるものである。

今までの仕事の見直しからBPRを行い、ITの便益を最大限に活用し業務の効率化を図ることは自治体経営の改善に必須である。

\*参考資料 北広島市における行政情報化のあゆみ

\*参考資料 北広島市における情報化推進の基本的な考え方



参考資料 北広島市における行政情報化のあゆみ

年 度	内 容	備 考
昭和 46 年度	住民税賦課計算業務の開始	
昭和 58 年度	収納消込・所得証明・納税証明をオンラインシステムとして導入	
昭和 62 年度	住民記録システムの導入	住民情報の一元化
	出張所でのオンラインでの住民票発行業務の開始	
平成 8 年度	住民記録システム、印鑑登録証明システムをクライアント・サーバ型システムとして再導入	
平成 11 年度	住民記録情報システム（総合型）をクライアント・サーバ型システムで再構築	2000 年問題対応 介護保険制度 課税システム
平成 11 年度	ホームページ開設	
平成 13 年度	地域イントラネット基盤整備事業 広域的地域情報通信ネットワーク基盤施設整備事業	
平成 14 年度	地域情報システム：携帯電話 FAX インフォメーションボード キオスク端末 業務システム：グループウェアシステム 住民基本台帳ネットワーク第一次稼動	
平成 15 年度	財務会計システム導入 (4.1) 住民基本台帳ネットワーク第二次稼動 (住基カードの交付) (8.25) 北広島市認証局の設立 (10.8) L G W A N 接続 (10.31) 公的個人認証サービス (1.29) 情報セキュリティポリシー策定 (3.)	

参考資料 北広島市における情報化推進の基本的な考え方

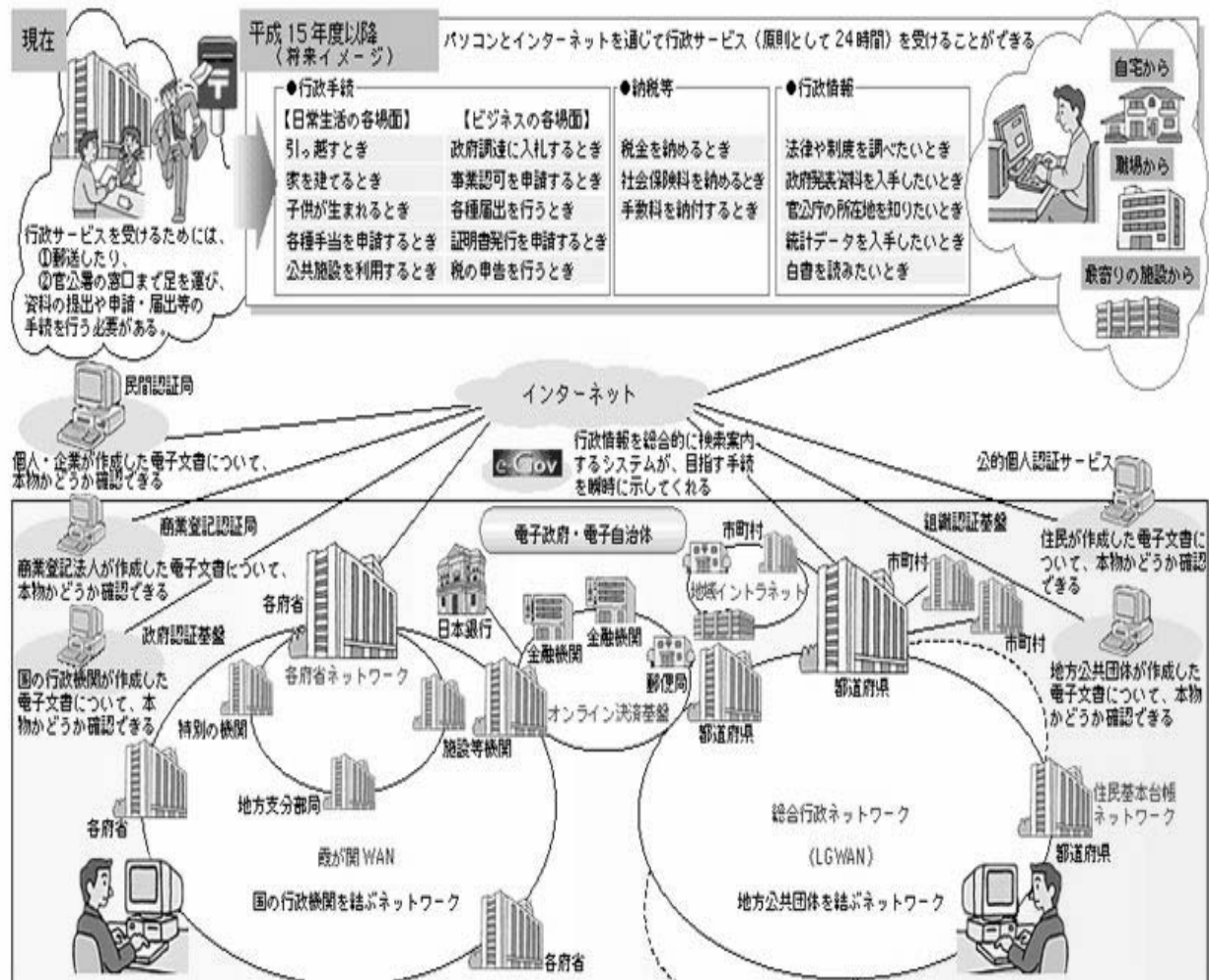
平成 16 年度以降については、次のような動きが予定されている。

・「基盤整備のフェーズ」から「利活用のフェーズ」への移行

現在、北広島市情報通信基盤の基本的部分の整備はほぼ完了したと考えている。このため、平成 16 年度以降は、IT 利活用の仕組みを具体的に描き、必要な方策を実行していくため、効果や課題を整理しつつ、事務の簡素・効率化、経費削減に向けた取り組みを行う。

- ( 1 ) 「アクション・プラン」の作成
- ( 2 ) HARP 構想の推進
- ( 3 ) 住民記録情報システム的设计
- ( 4 ) 情報セキュリティポリシーに基づく各システムの実施手順の策定

将来のイメージ図



(出典) 総務省「電子政府・電子自治体推進プログラム」

## 方策2 行政事務の共有化による市民サービスの向上を図っていくこと

### (行政事務データベースの構築)

各部局の窓口においては、所管外の質問等が日常的に投げかけられることがよくあるが、これらに対して、誰が対応してもある程度回答できるようにして職員間のたらい回しを防止していくことが市民サービスを向上させていく上で重要である。いわば、職員一人一人がコールセンター的役割を担うことである。勿論、所管事務の処理においても、新人職員であろうとベテラン職員であろうと均質なサービスを市民に提供できるよう情報基盤を活かした行政事務の共有化を進める必要がある。

### 現 状

- ・職員の資質に頼った市民対応になっているため、サービスが均質になっていない
- ・来庁者から所管外の市役所業務を問われても十分な対応となっていない
- ・定型的な業務処理のマニュアル化が十分に整備されていない

### 現状からみた北広島市の行政事務データベースの庁内活用に向けて

庁内的には、庁内 LAN 等の基盤整備（基幹系）が完了し、ネットワークの利活用の条件が整ってきた。各部局が持つ各種行政事務のデータベース構築と活用は、行政事務の高度化、専門化が進んでおり確実な事務処理が求められていることやスタッフ制の導入効果を高めるため、課内業務に精通していく必要、あるいは基本的な市役所業務に対して職員全員が把握できることなど、現状改善に向けて効果的に対応できると考えられる。

### 導入効果（見込み）

- ・軽易な照会などは、来庁した市民を歩かせずに対応することができる
- ・一般的な市役所業務でのたらい回し等をなくすことができる
- ・誰が対応しても質の高い、均質なサービスの提供が可能となる
- ・ベテラン職員のノウハウを継承し、蓄積していくことができる
- ・行政対応の知識やノウハウが一元的に管理され、政策立案への活用や課題への迅速的確な解決に資することができる、もって行政の高度化、効率化が進む
- ・行政事務 Q & A や登録カテゴリーなどを工夫して的確な対応ができる
- ・市民ニーズの蓄積により、より良いサービスへと発展させることができ、行政に市民の意見を反映させることが可能
- ・情報の共有化により、職員の迅速な事務連携が図られる

- ・ 市役所業務に対する職員全体の理解を深め、市民対応能力が向上する
- ・ 市民と行政の信頼関係を構築することができる
- ・ 将来的に地域での行政情報共有化に発展させることができる

## 導入への取り組み

データベースの構築は、

まず窓口などにおいて同質のサービスを提供していくため、各課業務内容をデータベース化すること（アクセスは職員誰でも可能）

次に、事務処理をマニュアル化すること（アクセスは担当課と誰でもアクセス可能なものに分ける）

そして、市民が届出や申請に必要とする様式を付加すること（アクセスは職員は誰でも可能）

また、国や道の制度についても、関連性のあるものをデータベース化していく。

さらに、各部局で蓄積されている知識やノウハウをデータベース化し、Q & Aで提供できるようにすること（アクセスは担当課と誰でもアクセス可能なものに分ける）

その他、各部局の書籍や資料情報などをデータベース化する。

の6点ほどが基本の作業となる。

なお、データベースは、制度改正など最新の情報が反映されるよう留意していくことが肝要である。

また、将来的には、一部を市民に提供できるシステムとし、市民自身がアクセスして各種行政上の疑問点や手続きなどの手助けとなるよう発展させていくことを考えたい。

導入時期	実務的な有効性に注目しているため、ワンストップサービスへの取り組みも考慮しながら、出きるだけ早い取り組みをすべきである。
検討の手法等	外部委託（統一したデータの構築と効率性） システムの構築に当たっては、ノウハウを持つ業者に外部委託していくことが、効率性や実効性の上で有効との検討結果となった。
検討の主管課	情報推進課

## 資料 1

### 窓口サービスに関する調査票

課名 \_\_\_\_\_

#### 1 開館日（業務日）等についてお尋ねします。

(1) 業務が休みとなる日（閉館日）は何曜日ですか。

土・日曜日

上記以外（ \_\_\_\_\_ ）

(2) 祝祭日、年末年始は業務が休み（閉館日）となりますか。

祝祭日及び 12 月 30 日から 1 月 5 日が休みとなる

上記以外（ \_\_\_\_\_ ）が休みとなる

(3) 業務（開館）時間は何時から何時までですか。

8 時 45 分から 17 時 15 分まで

上記以外（ \_\_\_\_\_ ）

(4) 時差出勤を行なっていますか。

行なっている

時差出勤の体制を記入願います。

行っていない

(5) 昼休み時間中の対応はどうしていますか。

当番を決め対応している

席に残っている者が対応している

その他（ \_\_\_\_\_ ）

#### 2 窓口業務の委託を行なっていますか。

委託を行っている（ 全部委託、 一部委託 ）

委託を予定している

委託の内容を記入願います。

委託は行っていない

理由等があれば記入願います。

#### 3 窓口サービスの改善についてお尋ねします。

今までに窓口（業務）サービスで改善したところがありますか。また、今後窓口（業務）サービスを改善する予定はありますか。

改善した                      改善の予定がある

（内容）

改善の予定はない

（理由等があれば）

4 当市の窓口サービスで今後充実する必要があると考えるところがありますか。  
（複数回答可）                      ある                      ない

- (1) 夜間又は早朝のサービスの充実（業務時間の延長）
- (2) 休日（土・日曜日、祝祭日）のサービスの充実
- (3) 通常窓口以外の窓口の充実（消防等の臨時窓口。自動交付機の設置など）
- (4) 1カ所で手続きができる（ワンストップサービス）
- (5) 苦情や要望に関して迅速に対応
- (6) 窓口手続きをもっと早くする

申請手続きの簡素化                      申請書の共通化                      その他（                      ）

(7)その他（                      ）

選んだ理由や窓口サービス等について明記することがあれば記載願います。

5 業務の標準化（マニュアル化）が行なわれていますか。

標準化されている（マニュアルを添付願います。）

標準化されていない

標準化は必要である

特に、標準化は必要ない

（理由等があれば）

6 貴課の申請・進達、手続きにはどのようなものがありますか。

- (1) \_\_\_\_\_（年間 件）      (9) \_\_\_\_\_（年間 件）
- (2) \_\_\_\_\_（年間 件）      (10) \_\_\_\_\_（年間 件）
- (3) \_\_\_\_\_（年間 件）      (11) \_\_\_\_\_（年間 件）
- (4) \_\_\_\_\_（年間 件）      (12) \_\_\_\_\_（年間 件）

- (5) \_\_\_\_\_ (年間 件) (13) \_\_\_\_\_ (年間 件)  
 (6) \_\_\_\_\_ (年間 件) (14) \_\_\_\_\_ (年間 件)  
 (7) \_\_\_\_\_ (年間 件) (15) \_\_\_\_\_ (年間 件)  
 (8) \_\_\_\_\_ (年間 件) (16) \_\_\_\_\_ (年間 件)

\* 件数については、新規・変更など分けて計上する必要はありません。

7 上記以外に貴課にはどのような相談業務がありますか。

市に関する相談業務

北海道に関する相談業務

国に関する相談業務

その他

- (1) \_\_\_\_\_ (年間 件) (9) \_\_\_\_\_ (年間 件)  
 (2) \_\_\_\_\_ (年間 件) (10) \_\_\_\_\_ (年間 件)  
 (3) \_\_\_\_\_ (年間 件) (11) \_\_\_\_\_ (年間 件)  
 (4) \_\_\_\_\_ (年間 件) (12) \_\_\_\_\_ (年間 件)  
 (5) \_\_\_\_\_ (年間 件) (13) \_\_\_\_\_ (年間 件)  
 (6) \_\_\_\_\_ (年間 件) (14) \_\_\_\_\_ (年間 件)  
 (7) \_\_\_\_\_ (年間 件) (15) \_\_\_\_\_ (年間 件)  
 (8) \_\_\_\_\_ (年間 件) (16) \_\_\_\_\_ (年間 件)

\* 件数については、把握している場合は記載願います。

8 窓口サービスの向上策に対する意見等

窓口サービスの向上策に対する意見等があれば記載願います。

\* お忙しい中、調査にご協力くださりありがとうございます。

1. 調査対象 61 課

2. 窓口サービスの現状について

(1) 休日(土・日曜日)・祝日等の開庁状況

年間通して開庁

消防本部・署、中央会館

予防課、消防 1 課、2 課、消防大曲出張所、消防西の里出張所

休日、祝日に開庁

芸術文化ホール(月曜日に閉館、ただし祝日の場合開館)

休日及び一部祝日に開庁

中央公民館、地区公民館、図書館

(月曜日に閉館、ただし一部の祝日は開館)

総合体育館(月曜日に閉館、ただし祝日の場合開館し、翌日等に閉館)

地区住民センター(月曜日に閉館、ただし 8 月 15 日、16 日は閉館)

土曜日に開庁

保育園

大曲保育園、すみれ保育園、すずらん保育園、稲穂保育園

大曲ふれあいプラザ

休日・祝日の開庁は、消防本部・署のように業務の特殊性によるものを除いては、社会教育施設や福祉施設、地区住民センターなど施設において実施され、一般行政の窓口では行われていない。

(2) 開庁(館)時間の状況(\*職員の勤務時間とは異なる)

開庁時間、閉庁時間とも延長

市民サービスコーナー(7:30~19:30)

大曲保育園、すみれ保育園、すずらん保育園、稲穂保育園

(7:30~18:30)

閉庁(館)時間の延長

発達支援センター(8:45~21:00)

開庁(館)時間

中央会館、中央公民館(9:00~21:00)

総合体育館、地区住民センター、大曲ふれあいプラザ(9:00~21:30)

図書館



(金・土・日・祝祭日 10:00~18:00、火・水・木 10:00~20:00)

芸術文化ホール(9:30~22:00)

開庁(館)時間帯を変更

給食センター(8:00~16:30)

24時間体制

消防本部・署、地区消防出張所

開庁(館)時間の延長等は、消防本部・署のように業務の特殊性によるものを除き、社会教育施設や福祉施設など一部施設において実施されているほか、戸籍住民等証明書の発行等サービス拡充のため、北広島駅エルフィンパーク市民サービスコーナーにおいて、早朝並びに夜間の延長サービスを行っている。

(3) 時差出勤の状況について

時差出勤を行っている課等 . . . . . 6課(施設等)

市民サービスコーナー、大曲保育園、すみれ保育園、すずらん保育園、  
稲穂保育園、図書館

時差出勤は行っていない課等 . . . . . 55課(施設等)

消防本部・署のように業務の特殊性によるものを除いては、開庁(館)時間の延長等を行っている課(施設等)の実態に合わせ、時差出勤による市民対応を行っている。

(4) 昼休み時間の窓口対応等の状況について

当番を決めて対応している課等 . . . . . 4課(施設等)

席に残っている者が対応している課等 . . . . . 54課(施設等)

その他の対応をしている課等 . . . . . 9課(施設等)

\*課等において、業務の性格上担当スタッフで対応が異なる場合もあるため、  
スタッフ単位での報告は1課として集計

ほとんどの課等は、在席職員により対応しており、市民対応に極力影響の無いよう配慮している。

(5) 窓口業務の委託(一部委託を含む)状況について

窓口業務の委託を行っている課等 . . . . . 8課(施設等)

窓口業務の委託を行っていない課等 . . . . . 58課(施設等)

窓口業務の委託を予定している課等 . . . . . 1課(施設等)

\* 課等において、業務の性格上担当スタッフで対応が異なる場合もあるため、スタッフ単位での報告は1課として集計

窓口業務の性格によると思われるが、窓口業務の委託を行っていない課は8割を超える。

(6) 窓口サービスの改善状況について

窓口サービスの改善を行っている課等	・・・	19課（施設等）
窓口サービスの改善を予定している課等	・・・	2課（施設等）
窓口サービスの改善は予定していない課等	・・・	47課（施設等）

業務の性格等が不詳のため、一概な評価は出来ないが、窓口サービスの改善を予定していない課等が多い。

3. 今後、充実が必要と考える窓口サービスについて

開庁時間の延長	・・・・・・・・・・・・・・・・	18課（施設等）
休日のサービスの充実	・・・・・・・・・・・・・・・・	18課（施設等）
通常窓口以外の窓口の充実	・・・・・・・・・・・・・・・・	9課（施設等）
ワンストップサービスの導入	・・・・・・・・・・・・・・・・	22課（施設等）
苦情・要望に対する迅速対応	・・・・・・・・・・・・・・・・	10課（施設等）
申請手続きの簡素化	・・・・・・・・・・・・・・・・	11課（施設等）
申請書の共通化	・・・・・・・・・・・・・・・・	5課（施設等）
その他	・・・・・・・・・・・・・・・・	5課（施設等）

- ・市民からの主な苦情や要望等の内容をHPや広報等に掲載し、市民の理解を得るとともに同様の苦情や要望等の件数減少を図る。
- ・公文書は原則公開であることから、非公開情報を除き、公文書の情報提供を総合文書管理システム等の導入により、HP等で検索閲覧できるような情報の充実を図る必要がある
- ・公開請求は、情報公開条例の規定に基づき行っているが、今後、行政不服審査法に基づく不服申立ての関係から、インターネットにより請求できるか否か検討が必要と考える。
- ・他課にまたがる案件に対する迅速な対応
- ・庁舎通路等の改善：高齢者や障がい者が本庁舎から第3庁舎への移動がスムーズにできるようにすべき（本庁舎裏ドアの自動化）
- ・自宅などでのインターネット等での対応ができるものの検討。

ワンストップサービスの導入が1位となっているほか、開庁時間の延長、休日のサービスの充実が同数2位となっており、窓口体制の整備充実化が市民サービスの向上に有効的との考えが伺える。

#### 4. 業務の標準化の状況について

標準化されている	15課（施設等）
標準化は必要と考えている	16課（施設等）
標準化は特に必要ない	36課（施設等）

標準化されている、又は標準化が必要と考えているは、合わせて31課（施設等）、標準化は必要ないと考えている課（施設等）は36課（施設等）となり、標準化が必要ないと考えている課が若干多い。

#### 5. 申請・進達・手続きの種類と年間取り扱い件数について

(1) 申請等の主な種類と年間取扱件数 733,163件（326種類）

企画財政部	743件（12種類）
総務部	8,447件（25種類）
市民環境部	145,062件（130種類）*
保健福祉部	16,484件（55種類）
建設部	4,938件（15種類）
経済部	608件（8種類）
水道部	3,588件（5種類）
会計室	0件（0種類）
議会事務局	11件（2種類）
農業委員会	114件（6種類）
監査事務局	0件（1種類）
選挙管理委員会	94件（4種類）
教育委員会管理部	1,070件（5種類）
教育委員会生涯学習部	550,418件（34種類）
消防本部（署含む）	1,586件（24種類）

申請等の取り扱いは、戸籍等を所管する市民環境部、図書貸出等を所管す

る教育委員会生涯学習部が群を抜いて多い。これらは、日常的に市民との接触の多いセクションであり、窓口業務が主要業務となっていることが要因であろう。

\*地区センターの貸館申請等業務（委託）は含まれていない

(2) 相談業務の主な種類と年間取扱件数	35,191件 ( 77種類)
企画財政部 . . . . .	0件 ( 3種類)
総務部 . . . . .	3,700件 ( 3種類)
市民環境部 . . . . .	298件 ( 15種類)
保健福祉部 . . . . .	3,182件 ( 8種類)
建設部 . . . . .	430件 ( 8種類)
経済部 . . . . .	760件 ( 10種類)
水道部 . . . . .	30件 ( 1種類)
会計室 . . . . .	0件 ( 0種類)
議会事務局 . . . . .	0件 ( 0種類)
農業委員会 . . . . .	101件 ( 8種類)
監査事務局 . . . . .	0件 ( 0種類)
選挙管理委員会 . . . . .	0件 ( 0種類)
教育委員会管理部 . . . . .	0件 ( 0種類)
教育委員会生涯学習部 . . . . .	26,680件 ( 15種類)
消防本部（署含む） . . . . .	10件 ( 6種類)

相談等の業務は、貸館など社会教育施設を所管する教育委員会生涯学習部、次いで税務を所管する総務部、健康や福祉を所管する保健福祉部において相談業務等の多さが際立っている。これらは、業務の性格上、日常的に市民とのコミュニケーションが多いセクションといえる。

**資料3 北広島市の窓口サービスに関する調査集計表**

別紙のとおり

窓口サービスに関する調査結果(集計表)

部 課 名	閉庁日の曜日		祝祭日、年末年始の閉庁状況		開 庁 時 間		時差出勤の状況			昼休み時間中の対応			窓口業務の委託状況			窓口サービスの改善状況			窓口サービスで今後充実させる必要があるもの							職場における窓口サービスの有無											
	土・日	土・日以外の曜日	祝祭日、12月31日～1月5日に閉庁	その他の日に閉庁	8時45分～17時15分	左記以外の時間	行っている	行っていない	当番を決めている	席に残っている者が対応	その他	行っている	行っていない	予定している	改善した	改善の予定あり	改善の予定なし	開庁時間の延長	休日のサービスの充実	通常窓口以外の窓口の充実	ワンストップサービス	苦情・要望に対する迅速対応	窓口手続きの迅速化				その他										
企 画 財 政	企画調査課																																			無	
	財政課																																			無	
	まちづくり																																			有	
	都市計画課																																			有	
総 務 部	総務課 総務																																			有	
	総務課 人事																																			有	
	総務課 管財																																			有	
	情報推進課																																			有	
	秘書課																																			有	
	税務課																																			有	
	納税課																																			有	
	市誌編さん																																			無	
市 民 環 境 部	市民課 戸籍																																			有	
	市民課 国保																																			有	
	市民課 医療																																			有	
	市民課 年金																																			有	
	住民センター																																			有	
	市民サービスコーナー						7時30分～19時30分																													有	
	市民生活課																																			有	
	環境課 環境等																																			有	
	環境課 廃棄物																																			有	
	男女平等担当																																				無
	廃棄物広域担当																																				無
	西部出張所																																				有
大曲出張所																																				有	
西の里出張所																																				有	
保 健 福 祉 部	福祉課																																			有	
	児童家庭課																																			有	
	福祉センター						8時45分から21時																													有	
	大曲保育園		日曜日				7時30分～18時30分																														有
	すみれ保育園																																				有
すずらん保育園																																				有	

部 課 名	閉庁日の曜日		祝祭日、年末年始の閉庁状況		開 庁 時 間		時差出勤の状況			昼休み時間中の対応			窓口業務の委託状況			窓口サービスの改善状況			窓口サービスで今後充実させる必要があるもの							職 場 に おける 窓 口 サ ー ビ ス の有無	
	土・日	土・日以外の曜日	祝祭日、12月31日～1月5日に閉庁	その他の日に閉庁	8時45分～17時15分	左記以外の時間	行っている	行っていない	当番を決め対応	席に残っている者が対応	その他	行っている	行っていない	予定している	改善した	改善の予定あり	改善の予定なし	開庁時間の延長	休日のサービスの充実	通常窓口以外の窓口の充実	ワンストップサービス	苦情・要望に対する迅速対応	窓口手続きの迅速化				その他
				申請手続の簡素化	申請書の共通化	その他																					
保 健	稲穂保育園	日曜日				7時30分～18時30分																					有
	介護保険課																										有
建 設 部	健康管理課																										有
	庶務課																										有
	土木課																										無
	都市整備課																										有
経 済 部	建築課																										有
	土木事務所																										有
	農政課																										有
水 道 部	商業労働課																										有
	工業振興課																										有
	業務課																										有
水 道 部	水道施設課																										無
	下水道課																										有
	下水道処理センター																										無
	会計室																										無
	議会事務局																										有
	農業委員会																										有
	監査委員事務局																										有
	選挙管理委員会																										有
管 理	管理課																										有
	給食センター					8時～16時30分																					無
生 涯 学 習 部	社会教育課																										有
	中央公民館	月曜日				9時～21時																					有
	青少年課																										有
生 涯 学 習 部	体育課																										有
	総合体育館	月曜日		祝祭日の翌日、12月31日～1月5日に閉庁		9時～21時30分																					有
生 涯 学 習 部	図書館		月曜日(特定休日を除く)	祝祭日(特定休日を除く)12月31日～1月5日、図書整理日、図書特別整理期間に閉庁		金・土・日・休日： 10時～18時 上記以外：10時～20時																					有
	芸術文化ホール		月曜日(祝日を除く)	12月30日～1月5日		9時30分～22時																					有

部 課 名	開庁日の曜日		祝祭日、年末年始の開庁状況		開 庁 時 間		時差出勤の状況		昼休み時間中の対応			窓口業務の委託状況			窓口サービスの改善状況			窓口サービスで今後充実させる必要があるもの							職 場 に お け る 窓 口 サ ー ビ ス の 有 無		
	土・日	土・日以外の曜日	祝祭日、12月31日～1月5日に開庁	その他の日に開庁	8時45分～17時15分	左記以外の時間	行っている	行っていない	当番を決め対応	席に残っている者が対応	その他	行っている	行っていない	予定している	改善した	改善の予定あり	改善の予定なし	開庁時間の延長	休日のサービスの充実	通常窓口以外の窓口の充実	ワンストップサービス	苦情・要望に対する迅速対応	窓口手続きの迅速化			その他	
																						申請手続きの簡素化	申請書の共通化	その他			
消 防	総務課																									有	
	予防課	24時間勤務体制			24時間勤務体制		24時間勤務体制																				有
	警防課																										有
	消防1・2課	24時間勤務体制			24時間勤務体制		24時間勤務体制																				有
	大曲出張所	24時間勤務体制			24時間勤務体制		24時間勤務体制																				有
	西の里出張所	24時間勤務体制			24時間勤務体制		24時間勤務体制																				有
合 計	55	12	60	7	52	15	6	61	4	54	9	8	58	1	19	2	47	18	18	9	22	10	11	5	0	5	

部 課 名	業務の標準化（マニュアル化）の状況			申請・進達、手続きの種類と年間件数	左記以外の相談業務				窓口サービスの向上策に対する意見等
	標準化されている	標準化されていない			市に関する相談業務	北海道に関する相談業務	国に関する相談業務	その他相談業務	
		標準化は必要	特に、標準化は必要ない						
企画調整課									
	財政課								
	まちづくり			市民の声(個人4、自治会等87) 団体等からの要望(143) 私の提案(メール184)					一般的に一人の市民が市役所の窓口に来る頻度は、1年に数回程度だろう。しかも本人にとっては、重要な用事で来ているに違いない。その貴重な出会いの際に、窓口の雰囲気や市職員の対応が不愉快なものであってはいけない。新聞の投書などに時々書かれるのは、職員のサンダル履き、相づちの言葉遣い(「うん、うん」という友達ことば) 叱りつけるような話し方などである。北広島市役所でも、こうした不愉快を感じさせてしまうことがないように、投書での指摘をわが身のことと捉え、デパートやホテルの接客姿勢などを参考に善処しなければいけないと思う。
都市計画課			地区計画の届出(240) 地域証明(20) 公拡法の届出(8) 測量成果使用承認申請(2) 宅地造成工事許可申請(13) 都市計画法開発行為許可申請(3) 都市計画法建築許可申請(4) 都市計画法施行規則第60条証明(16) 国土法による土地取引届出(10)				市街化区域の編入 用途地域等の見直し 市街化調整区域での開発等		
総務部	総務課 総務			罹災証明関係(2) 市功勞(善行)表彰関係(6) 中央会館使用申請(1,225)				新年交礼会	職員としての接客に対する意識の問題や接客に対する教育の問題など、職員としての接客に対する基本的な土台づくりが十分されたうえで、初めて窓口サービスの向上策が活かされるものです。このことから、今後も窓口サービスの向上策と平行して、職員の接客のあり方についても充実していく必要があると考えます。
	総務課 人事			臨時職員の登録(70) 職員採用申込み受付(300)				職員に対する苦情(20)	窓口サービスの向上策として、申請手続き等の簡素化や事務処理の迅速化などが第1に挙げられるが、市民が感じる市役所の評価としては、職員の市民に対する窓口対応、接遇の向上が最も重要なものであると思われる。
	総務課 管財			業者登録申請(定時の年950、追加の年150)					
	情報推進課			情報公開請求(13) 市政資料の閲覧(11)					
	秘書課			後援承認申請(50)					
	税務課			軽自動車減免申請(50) 市民税減免申請(20) 固定資産税減免申請(10) 不動産取得減免申請(200) 諸証明交付申請(4,000)					現在の庁舎の状況からワンストップサービスは困難と思われるが、せめて各種手続きが関連する市民課と福祉課が同一フロアで業務が行なわれるよう庁舎整備が必要
	納税課			所証明交付申請(573) 登記簿等交付申請(266) 滞納実態調査(339) 給与調査(13) 預貯金調査(26) 各種交付要求(52) 各種債権現在額申立(21) 不動産差押(33) 不動産参加差押(5) 各種債権差押(68) 給与等差押(4)				納税相談(3,680)	
市誌編さん									
市民環境部	市民課 戸籍			住民異動届(8,000) 印鑑登録申請(1,950) 住民票写交付申請(22,903) 印鑑証明書交付申請(11,375) 戸籍届(2,001) 戸籍謄抄本交付申請(6,296) その他証明交付申請(14,511) 外国人登録申請(130) 埋火葬許可書の交付(360) 臨時運行許可申請(557) 住基カード交付申請 電子証明書交付申請					窓口業務の延長に関する課題については、市民ニーズを把握する必要があるとともに、将来的な自動交付機の導入や電子申請の受付を視野に入れた総合的な検討が必要であると思われる。ワンストップサービスの検討については、部局をまたがる各種届出に伴う窓口の一本化、窓口フローアー及び各種届出書の一本化の検討、電算システムの導入、職員研修、事務マニュアルの作成など様々な角度から検討が必要である。



部 課 名	業務の標準化（マニュアル化）の状況		申請・進達、手続きの種類と年間件数	左記以外の相談業務			窓口サービスの向上策に対する意見等	
	標準化されている	標準化されていない		市に関する相談業務	北海道に関する相談業務	国に関する相談業務		
		標準化は必要						特に、標準化は必要ない
市民課 国保			国保被保険者異動届(6,556) 高額療養費支給申請(2,237) 出産育児一時金支給申請(44) 葬祭費支給申請(297) 食事療養標準負担減額支給申請(312) 被保険者証再交付申請(141) 被保険者証遠隔地交付申請(206) 被保険者証法 116 条交付申請(84) 療養費支給申請(226) 国保税減免申請(64) 海外療養費支給申請(1) 特定疾病療養受領証交付申請(5)				医療費相談 国保税相談	
市民課 医療			老人保健法による医療の受給資格届(1,280) 老人保健基準額適用申請(20) 老人医療の特定疾病認定申請(10) 限度額適用・標準負担額減額認定申請(650) 老人医療の一部負担金減免申請(0) 老人保健法による医療費支給申請(250) 老人保健標準負担額差額支給申請(100) 老人保健移送費支給申請(0) 重度心身障害者医療費受給者証申請(400) 重度心身障害者医療費支給申請(500) 母子家庭等医療費受給者証申請(730) 母子家庭等医療費支給申請(180) 乳幼児医療費受給資格申請(1,910) 乳幼児医療費助成申請(3,300) 老人医療受給者証申請(250) 老人医療助成申請(80)					
市民課 年金			被保険者の異動申請(4,321) 被保険者の免除申請(1,477) 被保険者の学生免除申請(1,001) 被保険者の裁定請求(88) 福祉年金関係(11)					
住民センター			戸籍関係(3,000) 施設使用料(50) 基本検診等受付(1,000) 乳幼児医療費申請(300) その他(300)					
市民サービスコーナー			交流広場占用許可申請(110) エルフィン通掲示板使用届(553) 健診関係申込(358) 介護被保険証の更新申請等(7) IT講習会受講申込(212) その他(457)				苦情・要望(24)	
市民生活課			市民交通損害保険(1,300) 交通施設等要望(100) 駐車場申込(2,000) 畜犬登録(700) 狂犬病予防注射済証交付(65) 墓地使用許可申請(68) 墓地使用权承認申請(68) 墓地工事着工届(70) 焼骨埋蔵届(150) 畜犬引渡し(30) 街路灯補助申請(330) 自治会交付金申請(154) スズメバチ関係(50) 法律相談(130) 行政・人権相談(20)				交通規制要望等(120) 犬猫関係苦情(85) 墓地関係相談(30)	
環境課 環境等			騒音規制法関係(5) 振動規制法関係(3) 北海道公害防止条例関係(23) 特定建設作業実施届(21) 鳥獣捕獲許可申請(9)				大気汚染(7) 悪臭(9) 騒音(5) 水質汚濁(1) 受信障害(7)	
環境課 廃棄物			一般廃棄物収集運搬業許可申請(3) 一般廃棄物処理手数料減免申請(52) ごみステーションに関する申請(28) 資源回収奨励金交付申請(177) 生ごみたい肥化容器購入助成金交付申請(118) 廃棄物処理施設利用申請(177)				一般廃棄物中間処理施設関係(1~2) 産業廃棄物中間処理施設関係(2~3) 最終処分場設置関係(2~3)	
男女平等担当							男女平等参画セミナーの講師派遣関係(1~2)	
廃棄物広域担当								

部 課 名	業務の標準化（マニュアル化）の状況		申請・進達、手続きの種類と年間件数	左記以外の相談業務			窓口サービスの向上策に対する意見等	
	標準化されている	標準化されていない		市に関する相談業務	北海道に関する相談業務	国に関する相談業務		
		標準化は必要						特に、標準化は必要ない
市 民 環 境 部	西部出張所			戸籍・住民票等(1,435) 印鑑登録(1,220) 所得課税・納税証明(115) 転出・転入等 医療給付関係 年金関係 福祉関係 国民健康保険関係 介護保険関係 健康管 理関係 教育関係 税務関係 市民生活関係 環境衛生関係 児童家庭関係 など				
	大曲出張所			戸籍・住民票等(10,876) 印鑑登録(681) 所得課税・納税証明(565) 転出・転入等 (918) 医療給付関係(2,416) 年金関係(1,012) 福祉関係(526) 国民健康保険関係 (926) 介護保険関係(265) 健康管理関係(886) 教育関係(112) 税務関係(328) 市民生活関係(265) 環境衛生関係(81) 児童家庭関係(1,1184) その他(174)				
	西の里出張所			戸籍・住民票等(5,700) 印鑑登録(247) 所得課税・納税証明(354) 転出・転入等 (342) 医療給付関係(805) 年金関係(405) 福祉関係(300) 国民健康保険関係 (300) 介護保険関係(100) 健康管理関係(330) 教育関係(30) 税務関係(100) 市民生活関係(100) 環境衛生関係(20) 児童家庭関係(390) 公金取扱(4,226) そ の他(200)				窓口サービス業務は、担当職員の態度次第で評価されるものであり、職員の窓口適 性がサービス向上策のひとつであるとも考えられる。
保 健 福 祉 部	福祉課			福祉バス受付(500) 日赤社資募集(155) 生活保護費支給関係(2,088) 生活保護 医療券交付(900) 戦傷病者乗車券交付(14) 生活保護上下水道料金助成(1,596) 民間 福祉施設上下水道料金助成(27) 高等学校進学奨励事業(2) 戦没者の遺族等に対する給 付金関係(25) 恩給欠損者等に対する慰謝事業関係(10) 生活保護法指定医療機関等の申 請(20) 外国人高齢者障害者福祉給付金関係(2) 身体障害者手帳関係(540) 療育手帳関係(20) 障害者手帳関係(80) 精神32条関係(390) 補装具、日常生活用 具関係(780) 支給費支給申請(450) 更正医療関係(20) ロードヒーティング補助申請 (20) 21福祉タクシー助成申請(1,200) 22有料道路割引申請(240) 23特別児童手当関係(40) 24身体障害者世帯上下水道料金助成(70) 25生きがいサービス関係(5) 26ミニディサー ビス支援(20) 27在宅生活援助(5) 28配食サービス関係(80) 29テレホンサービス関係(2) 30緊急通報関係(40) 31移送サービス関係(50) 32除雪サービス関係(230) 33訪問理容サー ビス関係(5) 34高齢者介護手当関係(5)			高齢者保健医療福祉相談(1,587) 生活保護相談(174)	
	児童家庭課			児童手当関係(420) 児童扶養手当関係(80) 助産施設入所(4) 子育て支援短期利用 (5) 学童クラブ入退所(450) 保育園入退所(750) 一時保育(600)			家庭児童相談(600) 母子家庭等相談(500)	利用者の利便性を図るため、既存の職場配置を根本的に変えて、例えば第2庁舎に サービス窓口を集約し、ワンフロア化を進める。
	福祉センター			支援費支給申請(65) 児童サービス事業契約(65)			乳幼児の発達相談(120)	
	大曲保育園						入園相談	
	すみれ保育園							
	すずらん保育園							
稲穂保育園								

部 課 名	業務の標準化（マニュアル化）の状況			申請・進達、手続きの種類と年間件数	左記以外の相談業務				窓口サービスの向上策に対する意見等
	標準化されている	標準化されていない			市に関する相談業務	北海道に関する相談業務	国に関する相談業務	相談業務内容	
		標準化は必要	特に、標準化は必要ない						
保健福祉部	介護保険課			介護保険認定申請(325) 介護保険更新申請(1,447) 介護保険区分変更申請(50) 住宅改修費支給申請(200) 福祉用具支給申請(150) 高額介護サービス費(150) 口座振替依頼申請(50) その他給付申請(100)				保険料納付相談等(50)	
	健康管理課			健診申込(1,230) 母子手帳発行(400) 精神障害者交通費助成(262) 各種健康事業申込(50)				保健相談(151)	市民からの健康づくり、保健に関する様々な相談や母親からの子育てに関する様々な相談に対応し、場合によっては訪問して指導を行なうなど、市民への窓口サービスを向上させるために、保健師、栄養士の専門職職員の増員充実を図ることが必要であると考え。
建設部	庶務課			競争入札参加資格登録(1,165) 施工証明(3)					
	土木課								窓口サービスの向上策としては、自宅にいながらにして対処できること 窓口での申請の記入がしやすいこと 申請後の処理が早いこと 親切でやさしいこと 的確なアドバイスがあること いつでも窓口がいていること など ただし、時間外(延長)をするなら有償サービスとするべきとの考えもあった。
	都市整備課			公園占用許可申請等(120)				区画整理事業に関する相談	
	建築課			建築確認申請(500) 建築完了検査申請(400) リサイクル法申請(200) 住宅金融公庫申請(50) 住宅金融公庫完了申請(100) 公営住宅入居申込(150) その他(50)				市営住宅の入居相談(120) 道営住宅の入居相談(100) 公団住宅の入居相談(50) 住宅相談(50) 建築相談(50)	
	土木事務所			道路占用許可(1,000) 道路工事承認(100) 地籍図交付(300) 測量成果等閲覧(400) 各種図面コピー(500) 河川占用等許可(10) 土砂運搬協議(10)				道路損害賠償(10) 道路施設復旧命令(50)	窓口は管理職を含め訓練が重要である。 ただし、それ以前の問題として、電話を取っても氏名はおろか所属すら名のらない職員がいるという状況を改善しなければならない。
経済部	農政課			伐採及び造林届(10) 農用地区域除外等申出(5) 農用地区域開発行為進達(1)				新規就農相談(1) 森林整備・土地利用(10) 森林ボランティア(5) 森林整備担い手(5) 農用地区域の土地利用(10) 土地改良施設の管理改修(5)	
	商業労働課			セフティーネット認定申請(54) 中小企業特別融資斡旋報告(76)				消費生活相談(159) 求人・求職相談(505)	
	工業振興課			ランクアップ事業申請(20) 工業振興会各種案内(320) 移動大学開催案内等(120) 工場立地促進条例指定申請(2)				工業団地問合せ(50) 工業団地内企業間の調整仲介等(10)	
水道部	業務課			給水開始申請(1,600) 給水中止申請(1,200) 給水装置工事申請(423) 給水装置工事事業者申請(15)					
	水道施設課								
	下水道課			排水設備確認申請(350)				道路施設に関する相談(30)	対応者は、自分が窓口で行なってほしいサービスに努めるべきと考える。
	下水処理センター								
会計室									

部 課 名	業務の標準化（マニュアル化）の状況		申請・進達、手続きの種類と年間件数	左記以外の相談業務			窓口サービスの向上策に対する意見等	
	標準化されている	標準化されていない		市に関する相談業務	北海道に関する相談業務	国に関する相談業務		
		標準化は必要						特に、標準化は必要ない
議会事務局			議会傍聴 陳情・請願関係(11)					
農業委員会			農地法第3条申請(12) 農地法第4条申請(6) 農地法第5条申請(8) 農用地利用集積関係(36) 諸証明関係(37) 農業者年金関係(15)			農地法第3条相談(13) 農地法第4条相談(13) 農地法第5条相談(26) 諸証明関係相談(23) 農業者年金関係相談(8) 農用地利用集積関係相談(8) 農地法違反関係相談(5) その他(5)		
監査委員事務局			住民監査請求(0)					
選挙管理委員会			選挙人名簿閲覧(30) 在外選挙人名簿登録関係(4) 郵便投票証明(3) 政治活動用証票関係(57)					
管理部	管理課		学校開放手続き(90) 就学援助関係(700) 奨学金関係(80) 転入学関係(120) 高校等入学準備金関係(80)					
	給食センター						サービスとして、時間延長(前後1時間位)が必要と思います。(職員の時差出勤で対応)	
生涯学習部	社会教育課		後援承認申請(51) おたっしゃプラン申請(4) 文化賞等推薦(10) 生涯学習振興会関係申請(10) レクの森・林間学園申請(450) 文化財関係協議(埋蔵文化財)(50) 刀剣関係進達(3) その他調査(50) フレンドリーセンター使用申請(5) 社会教育関係団体関係申請(25) 各種補助金進達(5) 市補助金交付申請(15)			社会教育関係団体に関する相談(110) 生涯学習に関する相談(200) 文化財保護・調査等(100) 社会教育関係団体の事業企画運営に関する相談(200) 小中学生からの総合学習相談(70) IT技術相談(70) 各種IT事業相談(50) 社会教育関係道補助金の相談(30) 北海道社会教育関連事業に関する相談(10)		
	中央公民館		公民館使用許可申請(2,763) 公民館物品借用申請(80)					
	青少年課		補助事業関係(30) 事業関係(20)			教育相談(140) 電話相談(50) 面接相談(20) 訪問指導・相談(30)	窓口は行政の顔という自信と使命感に燃えた接遇が大切 今の時代、知識や経験だけではなかなか相手からの理解や納得は得られにくい状況となっていることから、十分な傾聴、説明能力、迅速な行動対応の具わった職員が求められている。市民と共にの謙虚さが大切 とにかく実践から学び伝えることである。	
	体育課		スポーツ大会出場費助成(30) スポーツ活動補助金(3) 学校開放使用申請(100) 緑葉公園体育施設使用申請(70) ゴロッケーコース使用申請(20) 住民プール使用申請(20)					
	総合体育館		専用使用申請(814)					
図書館			図書貸出利用者カード交付(5,000) 図書貸出申請(492,010)			レファレンス(2,600) リクエスト(蔵書検索)(23,000)		

部 課 名	業務の標準化（マニュアル化）の状況			申請・進達、手続きの種類と年間件数	左記以外の相談業務				窓口サービスの向上策に対する意見等
	標準化されている	標準化されていない			市に関する相談業務	北海道に関する相談業務	国に関する相談業務	相談業務内容	
		標準化は必要	特に、標準化は必要ない						
生涯学習部				施設の使用申請(1,280) 公演チケット、整理券の取扱(5,000) ポスター・チラシの受付(500) 駐車場の認証(30,000) 施設利用者の案内・利用確認等(3,000) 各種来館者対応(9,000)					市役所の各種窓口業務、日々不特定多数の市民と直に接する場であり、市民の声を聴く場としても非常に重要です。この対応いかんが、市役所とはどんなところ、こんなところ、あんなところとその後の市民が抱くイメージを決定づけることにもなるため、職員一人一人が平素からの接遇の技術向上はもとより市役所業務全般にわたる幅広い知識の吸収に努め、研鑽していくことが大切であると思います。
総務課				職員採用試験関係 消防団入団関係					窓口サービスの自動化も良いのですが、基本的には住民と職員とのコミュニケーションを重視しながら、迅速かつ的確に対応していかなければならないと思います。 常に住民は職員に対する不満を持っていて（そうでない人もいますが）、来庁しているという認識の元に創意工夫しながら対応すべきと考えます。
消防部				消防(建築)同意関係(110) 防火管理者選(解)任届(70) 消防計画作成(変更)届(50) 消防用設備着工・設置届(180) 防火対象使用開始届(90) 消防用設備等点検結果報告書(520) ボイラー、炉、かまど等届(60) 少量危険物貯蔵取扱届(70) 煙火打上げ届(40) 罹災証明願(30) その他発電、変電外届(50) タンク水圧検査申請(110) 危険物施設設置等の申請(150)				建物の消防用設備設置に関する相談 火災予防に関する相談	
警防課								消火栓等に係る相談(10)	
消防1・2課				消防訓練の届出 揚煙等の届出 煙火等の届出				防火教室等	
大曲出張所				救急講習(10) 消防訓練、避難訓練(20) 消防設備(消火器)関係(6) 煙火の届(5)				防火相談等	
西の里出張所				消防訓練(13) 防火教室(2)				防火相談等	
合計	15	16	36						

## 資料 4

## 石狩市ワンストップサービス調査概要

- 1 視察日 平成16年1月9日(金)
- 2 視察先 石狩市市民課
- 3 視察内容 石狩市の総合窓口(ワンストップサービス)について
- 4 視察職員 広吉、三熊、登尾、川口、仲野、宮下、道塚

### \* 総合窓口(ワンストップサービス)実施までの経過

行政改革の一環として、窓口検討会議が平成11年7月16日に設置され、平成12年1月の中間報告、平成12年11月の最終報告を経て、平成13年5月から総合窓口が実施に移された。

### \* 窓口検討会議

窓口検討会議は、「来庁した市民を歩かさないような窓口」と「効率的で最も良質なサービスが提供できる窓口」づくりを目指して、市民・税務部会、福祉部会、建設部会の3部門に分け、関係部局と情報管理課の職員、計20名で検討が行なわれた。道外の先進地視察も実施し、それら事例も参考にしている。

### \* 総合窓口の特徴等

- (1) 既存システムに改良を加え、総合窓口における情報の共有化を図っている。
- (2) 総合窓口の体制は、結果として正職員の数は現状を維持、非常勤職員を増員してサービスの充実を図っている。
- (3) 総合窓口は、総合届出案内、総合証明発行窓口、総合届出窓口、収納相談窓口の4コーナーに分けて対応している。

\*児童保育、障害者福祉、介護保険(福祉部門)、学校の転校等(教育部門)、水道の給水開始、休廃止(水道部門)、土地利用、建築確認等(建設部門)の総合窓口化は、さらに調整が必要として初期導入が見送られ、今後の課題となっている。

- (4) 総合窓口の導入当初は、窓口の混乱を避けるため、2ヶ月間、フロアマネージャー(課長職)を置いて対応したほか、4月など来庁者の多い時期は、窓口の混乱を避けるため、案内・場内整理等に窓口担当の主査職が市民対応を行っている。
- (5) 導入当時は、総合窓口の業務マニュアルを作成し、円滑な対応に努めている。(現在、実態に合わないところもでてきたため更新を検討中)
- (6) 届出申請書の統一様式化は、特に行なっていない。手続きの数だけ申請書の記載が必要である。

\* 総合窓口と市民対応

職員は通常、自分の席にいるが、来庁者が番号札を取るとランプが点灯し、それぞれの窓口へ赴き対応する。複数の手続きを行なう場合もお客さんは動かずに職員が窓口を移動して対応する。

(1) 総合届出案内の設置

本来、届出に関する案内目的としていたが、実際は市役所全体の案内としての役目を担っている。案内については非常勤職員が対応しており、市役所全体の業務を把握していなければならないことから、正職員の配置が理想である。業務内容としては、

用件に応じた窓口に対応する番号札の交付（自動交付番号札機を配置）  
必要に応じた申請用紙の交付  
市役所全般に対する案内等

(2) 総合証明発行窓口（1番～3番窓口）

住民票、印鑑証明書、戸籍謄抄本、所得証明、課税証明、納税証明、評価証明の受付、作成、交付

非常勤職員8名により、A班（8時45分～13時）とB班（13時～17時15分）の2班に分けて対応

業務が多岐にわたるため、関係課での研修を実施

職員の人事異動サイクルは、4年～5年程度

(3) 総合届出窓口（4番～11番窓口）

総合届出窓口は

転入・転出～ 4番・5番

医療給付～ 6番・7番

国民年金～ 8番・9番

国保給付～ 10番・11番

なお、端末の番号設定変更により取扱業務の変更が可能

（例：6番窓口を「転入・転出」に変更するなど）

(4) 収納相談窓口（12番～14番窓口）

国保・納税等の収納相談を行なう

\* 総合窓口導入の成果

市民の反応としては

落ち着いて手続きができる

安心してできるとの意見がある反面、設備投資（システムの変更、備品の購入、案内サインの充実等）、人件費（非常勤職員）が増加した

市民に座ってもらって対応するので時間がかかる事が多い

（今までより最大で5～10分程度の増）

\* 石狩市のその他窓口サービスの向上

(1) 自動交付機による窓口サービス

地区コミュニティセンター 3 箇所、本庁 1 箇所に自動交付機を設置

住民票・印鑑登録証明・戸籍証明・税証明等を発行

土・日曜日も含めた毎日、9時から21時まで証明書類の交付が可能

(2) 窓口時間の延長

第2、第4の木曜日は、20時まで住民票・印鑑登録証明・戸籍証明・税証明等の発行及び印鑑登録ができるよう窓口時間を延長



# 財源確保の方策について

財源確保方策検討部会

## 市税の収納率向上対策のさらなる強化について

市の歳入の根幹をなす市税について、滞納を防止し、収納率を高めることは自主財源によるまちづくりの基本であることから、収納率向上対策のさらなる強化について次のとおり検討した。

### 1 市税収納率の現状と課題

#### (1) 市税収入の現状

歳入の根幹である市税収入は、個人住民税の恒久減税制度の実施や長引く景気低迷等の影響を受けて平成 12 年度から 4 年連続して減少している。また、収入未済額は平成 10 年度以降 5 年連続して 6 億円を超えている状況にある。

景気の回復が見込めない現下の状況の中で、確実に歳入を確保するには、市税の徴収対策の強化による収納率の向上を図ることが必要である。(別紙参照)

#### (2) 収納(徴収)体制の現状

徴収担当職員は、課長外 7 名(主査 2 名、スタッフ 5 名)体制で年間 4,600 件を担当している。担当一人あたり約 660 件となる。

現行の業務としては、臨戸訪問、電話催促、夜間や休日の納税相談等を行い、未納者の早期発見、早期対応に努め収納率向上を図っている。

#### (3) 収納率向上における課題

収納率の向上は、現年度分課税の徴収を確実に確保し、いかに滞納繰越を発生させないかに尽きる。最近は、納期内納付の遅延が多くなってきており、複数年・複数税目の滞納者が多くなってきている。また、高額または悪質滞納者へのさらなる取組強化が必要である。

## 2 収納率向上対策に係る検討結果

今後の対策は、「徴収体制の強化」、「徴収方法の多様化」、「悪質滞納者への対応」を基本として、関係法令、市民理解、費用対効果を考慮し、優先順位を定めて取り組むことが必要である。

### (1) 徴収体制の強化の取組み

現年課税分の収納強化を図り、滞納繰越化を防止する。

収納強化週間等の導入による臨戸訪問、電話催告、夜間や休日の納税相談等のさらなる強化を図る。(各税目の納期に合わせた取組み)

北海道と連携した徴収体制を推進、強化し、市道民税の悪質滞納者対策に一元化して取り組む。

事務事業の見直し、外部委託の積極的な推進などにより、職員定数が見直され縮減される傾向にあるものの、徴収担当職員の困難性を考慮し、できるかぎり納税職員の増強を図るなど徴収体制の強化に努める。

収納管理業務にとどまらない滞納管理システムを導入する。(事務処理及び滞納者管理の簡素化)

収納対策の意識の共有化を図るため、管理職以上の職員による徴収業務支援体制を検討する。

### (2) 徴収方法の多様化の取組み

口座振替のさらなる促進及びPR強化

コンビニエンスストアでの収納取扱など市税等の収納窓口の範囲拡大及び取扱時間延長の検討

### (3) 悪質滞納者への対応

恒常的な滞納者の現状は、一税目だけでなく複数税目にわたり、かつ、滞納税額も数年分となり、高額化している状況にある。市税の滞納を放置しておくことは、納税義務の履行における市民の公平を阻害することになる。

市税を滞納し、かつ、納税について著しく誠実性を欠く者等に対しては、滞納者への特別措置を講じている自治体の実施状況や関係法令を検証し、次のような措置を例として、市税の徴収に対する市民の信頼を確保する方策を検討する。

行政サービスの制限

悪質滞納者の公表

市との各種契約における入札参加資格の停止

## 課税自主権の活用について

課税自主権の活用は、地方分権時代における重要な財源確保対策となりうることから、「超過課税の採用」と「法定外税の創設」について次のとおり検討を行った。

### 1 超過課税の現状と課題

#### (1) 超過課税の特徴と現況

地方自治体は、財政上その他の必要があるときには、標準税率を超える税率で課税することができる。また、制限税率については、基幹税目である個人市民税に加え、16年度からは固定資産税でも廃止されている。

超過課税は、既存の課税システムをそのまま活用することができ、一定規模の税収が期待でき、徴収コストについても支障とならない特徴がある。なお、超過課税については、「ある税目については標準税率を下回る税率を採用し、別の税目については超過課税を行うことは違法」という制限がある。

本市では、個人市民税及び固定資産税等で標準税率を使い、法人市民税及び都市計画税では制限税率を用いている。全国的にみると、個人市民税では100%、固定資産税では92%(道内では97%)が標準税率を採用している。

#### (2) 超過課税の課題

地方分権の進展に伴い、個性豊かで活力に満ちたまちづくりがますます求められる中で、自主財源の確保についてもそれぞれの地域の実情に応じた手法があり、他市町村と異なる税率による超過課税の採用もその一つである。

超過税率の採用には、経済活動が地域を超えて大きく広がっている状況の中で、近隣市との税率の格差について市民の理解を得られるのか、税率が高いことで、転入者の増加や企業の進出に影響がないのか、三位一体の改革による税源移譲が決まっていない状況の中での実施は適切なのか、などの課題がある。

地方税における適用税率

(平成 16 年 4 月 1 日現在)

区 分	標準税率	制限税率	一定税率	任意税率	北 広 島 市	備 考
個人市民税・均等割					標準	全国の市町村が「標準」
個人市民税・所得割					標準	全国の市町村が「標準」
法人市民税・均等割					制限	道内市では 3 市が「標準」、31 市が「制限」
法人市民税・法人税割					制限	道内市では 3 市が「標準」、31 市が「制限」
固定資産税					標準	全国市町村の 92% が「標準」、道内市では 28 市が「標準」
軽自動車税					標準	道内市では 31 市が「標準」、3 市が「制限以内」
市たばこ税					一定	
特別土地保有税					一定	平成 15 年度から課税停止
入湯税					不均一	道内市では 3 市が「標準」、18 市が「不均一」
都市計画税					制限	道内の課税市 32 市のうち 28 市が「制限」
法定外普通税					なし	
法定外目的税					なし	

2 法定外税（法定外普通税・法定外目的税）の現状と課題

法定外税は、税源として自主性・自立性が高く、住民の受益と負担の関係を明確にすることができること、課税の選択の幅を広げることなどの特徴がある。また、法定外目的税は、市の独自の施策を実現誘導するための財源として活用できる有力な手段である。

法定外税の導入事例をみると、核燃料を使用する原子炉設置者や産業廃棄物の処理業者等に課税している自治体数が、全課税自治体数の 6 割を超え、その納税義務者はほとんどが法人となっている。また、個人への課税を目的とした法定外税においても、地元住民を対象とした例は稀である。

現在の租税体系ではほとんどの税源が網羅されており、これに属しない税源を見つけることは困難であり、また、多くの税収を期待できるものは少ないことが本市での課題となっている。

法定外税の事例

(平成 16 年 1 月 1 日現在)

法定外普通税	都道府県	石油価格調整税	沖縄県
		核燃料税	北海道、宮城県、福島県、新潟県、石川県、福井県、静岡県、島根県、愛媛県、佐賀県、鹿児島県
		核燃料物質等取扱税	青森県
		核燃料等取扱税	茨城県
		臨時特例企業税	神奈川県
	市町村	砂利採取税等	山北町、中井町、城陽市
		別荘等所有税	熱海市
		歴史と文化の環境税	太宰府市
		使用済核燃料税	川内市
	法定外目的税	都道府県	産業廃棄物税
宿泊税			東京都
産業廃棄物処理税			岡山県
産業廃棄物埋立税			広島県
産業廃棄物処分場税			鳥取県
乗鞍環境保全税			岐阜県
市町村		遊漁税	河口湖町、勝山村、足和田村
		一般廃棄物埋立税	多治見市
		環境未来税	北九州市
		使用済核燃料税	柏崎市

### 3 課税自主権を活用する視点

少子高齢化が進み、社会的コストの増、右肩上がりの景気が期待できない状況の中で、税源を充実・確保していくことは大きな課題であり、課税自主権の活用は、重要な選択肢の一つとして考えられる。

課税自主権の活用は、行政サービスに対する市民の「受益と負担の意識」を高め、行政の効率化も期待できると考えられる。新たな独自税源のあり方については、次のような視点を基本として取り組むものとする。

行政サービスの「受益」と「負担」の関係の明確性の視点

市税は、地域社会存続の費用負担としての性格から、新たな課税は行政サービスの「受益」と「負担」の関係に成り立つものであること。

行政課題を解決するための施策手段として法定外目的税を活用する視点

市の独自の施策を実現誘導するための財源確保手段としての、法定外目的税の活用であること。

税の基本原則にかなうかどうかの視点

「公平」・「中立」・「簡素」のほかに、次の2点に注意すること。

応 益 性 受益に応じて負担されるものである

負担分任性 広く住民が負担を分任すべきものである

課税自主権の活用が適切かどうかの視点

施策の内容から税ではなく、分担金や使用料が適切ではないか

法定税目と重複していないか

市民の理解が得られるか

#### 4 課税自主権の活用に係る検討結果

地域の日常生活に密接に関係した行政サービスの提供に要する財源である市税は、所得税（国税）に比べて、広く、薄く、平等に市民に負担してもらい負担分任や応益性の性格が強い。課税自主権を活用する場合には、行政サービスと負担の関係について市民の十分な理解を得ることが必要となる。

市税に関する現状としては、ここ2年間で大きく税制改正が行われ税負担の増が図られたこと、景気回復が地方までに広がってきていないこと、「三位一体改革」による税源移譲が決まっていないことなど、課税自主権の活用が難しい状況にある。

しかし、課税自主権の活用は、近年その範囲が拡大されてきており、地方分権時代における重要な課題であることから、他自治体との横並びではない、独自の税率や新税の導入について研究を続け、状況の改善を待って具体的検討に入るべき事項であると考えます。

#### 5 その他の対策

課税自主権の活用にあたる自主財源の確保策としては、基幹税目である固定資産税や個人市民税などの課税客体の適正な把握に徹底して努めることが挙げられる。

それとともに、新たな納税義務者となりうる転入者や進出企業を増やすための取組みも大切なことである。新たな市民や企業を増やすため、住環境の整備や企業誘致の対策などを促進することにより、まちの魅力をさらに高めていく必要がある。

## 税外収入の確保について

厳しい財政状況の中において歳入の充実に努めるため、税以外の自主財源の確保や負担金、使用料等の滞納防止などについて次のとおり検討を行った。

### (1) 公共物等への有料広告の掲載等について

税外収入(手数料・使用料等を除く)を確保するとともに、地域産業の振興や地域の情報発信の機会拡大を図るために、公共物等への有料広告の掲載など、次の事案の実施が可能だと考えられる。なお、広告の掲載に当たっては、行政の中立性、公共性を確保するために、要綱の整備や審査機関の設置などを検討する必要がある。

広報等の市発行印刷物への広告掲載

ホームページへの広告掲載

窓口用封筒への広告掲載

市施設の内外における広告の掲示

市発行刊行物の有料化

不用品の売り払い等

### (2) 負担金、使用料等の滞納防止と収納率の向上

保育料、市営住宅使用料等の徴収については、市税の収納率向上対策に準じて進めるものとする。また、関係各課の情報を法令の範囲内で共有するために、連絡調整会議を定期的開催し、部局の枠を越えて連携を密にすることにより、滞納防止と収納率の向上を図るものとする。

## 市債発行と基金の活用について

### 1 住民参加型ミニ市場公募債の発行について

#### (1) 地方債制度の背景

地方債における地方自治体の資金調達の方法は「政府系資金」と「民間等資金」に分類され、「民間等資金」はさらに「市場公募債」と「縁故資金」に分類される。

これまでの市場公募債は、全国の債権市場を通じて資金を調達するため、発行額

が最低でも 200 億円程度となっており、大きな自治体でないとは発行が難しく、購入先も機関投資家が中心となっている。(東京都など 16 都道府県、12 政令市のみ)

それ以外の自治体は、縁故債という形で指定金融機関等から資金調達を行っているが、政府の財政構造改革及び財政投融资改革等により、政府資金等の供給が将来的には減少していく方向にあること、また金融機関が時価会計の導入等により大量の縁故債の引受けが難しくなっていることなどに伴って、自治体において資金調達方法の多様化を図る必要性が増してきている。

## (2) 「住民参加型ミニ市場公募債」制度の概要

「市政に関心を高めてもらう」「市民の資金がまちづくりに役立てられる機会を作る」「自治体の資金調達多様化を図る」「市民の資金の運用対象がひろがる」などをねらいとして平成 13 年度から総務省で予算化された。

発行団体 = 全地方公共団体で可能(起債許可は必要)

発行条件(手数料率含む) 発行額、年限、契約内容 = 自治体が決定

販売対象 = 「住民参加型」の主旨から市民が主体

対象事業 = 特定しない(ただし市民の参加意識が高まるようなものが望ましい)

### 【平成 13 年度 ミニ市場公募債の発行実績】

区分	発行団体数	発行額 (億円)	償還期間 (年)	応募者利回り (%)	道内自治体での発行
都道府県	1	10	5	0.66	
政令都市					
市区町村					
計	1	10			

### 【平成 14 年度 ミニ市場公募債の発行実績】

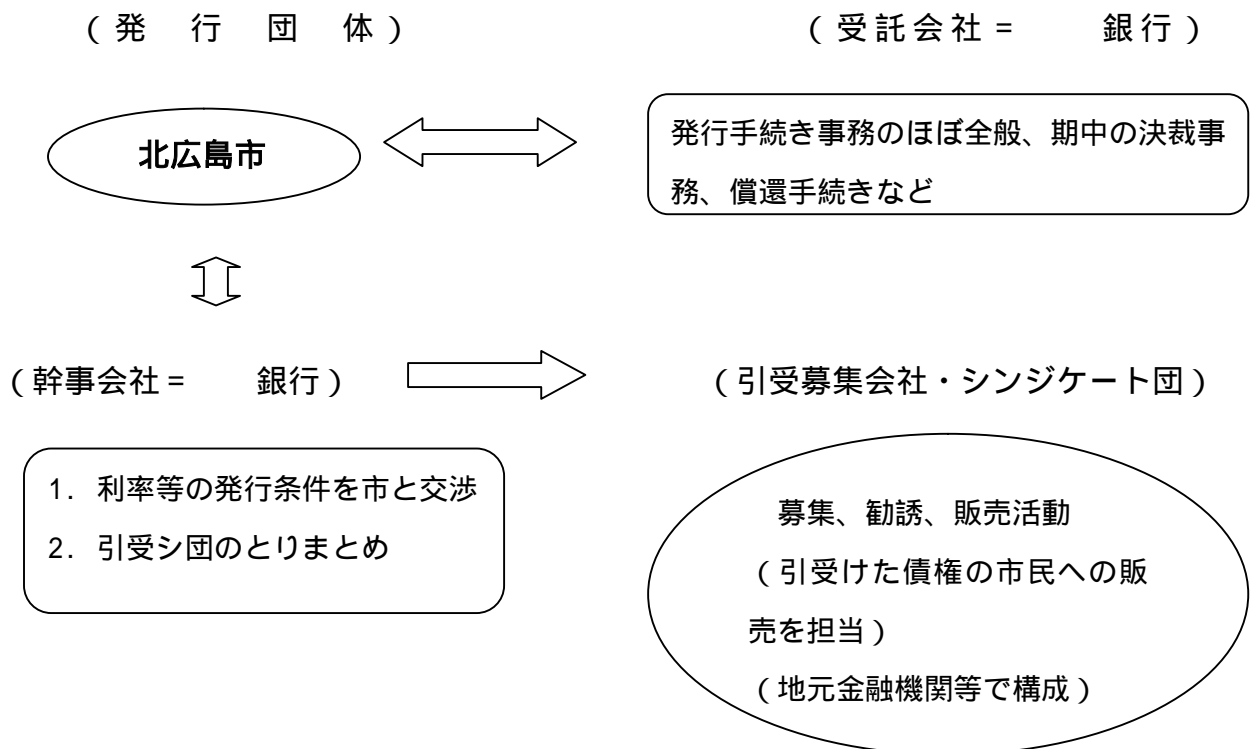
区分	発行団体数	発行額 (億円)	償還期間 (年)	応募者利回り (%)	道内自治体での発行
都道府県	23	10 ~ 200	3,5,7	0.12 ~ 0.64	
政令都市	6	10 ~ 50	3,5	0.12 ~ 0.32	札幌市(20 億円)
市区町村	12	1.5 ~ 30	5,7	0.42 ~ 1.05	帯広市(3 億円)
計	41	1635.5			



【平成 15 年度 ミニ市場公募債の発行状況】

区分	発行団体数	発行額 (億円)	償還期間 (年)	応募者利回り (%)	道内自治体での発行
都道府県	39	5～250	3,5,7,10	0.16～1.46	
政令都市	11	20～50	3,4,5	0.20～1.04	札幌市(20億円、30億円)
市区町村	36	0.5～20	3,4,5,7	0.20～0.84	室蘭市(5億円、3.5億円) 帯広市(6億円)
計	86	2681.99			

(3) 発行した場合におけるイメージ役割図



(4) 検討結果

厳しい地域金融情勢が続く中、資金調達手段を多様化するため、住民参加型ミニ市場公募債を発行する自治体が増加している。市民の市政参加や市政PRなど、行政への参加意識の高揚を図るという観点においてはメリットが大きいと考えられる。今後の実施にあたっては、発行のメリットとコストを比較検証することにより、適否を判断すべきだと考える。

## 2 市債の発行基準の設定について

市債は、建設事業等にあてるため長期的に借り入れる資金のことで、財政負担の平準化を図り、将来の市民にも公平に費用を負担してもらうものであることから、急速な少子高齢化の進展の下では、今後も全体として発行を抑制していかなければならない。市債の発行基準の設定については、今後の事業実施見込みなどを勘案しなければならないことから、単年度の発行基準を設定することは難しいが、今後は中長期的に抑制する方向で一定の期間における基準の設定を検討していく。

## 3 基金の有効活用について

### (1) 基金とは

「条例の定めるところにより、特定の目的のために財産を維持し、資金を積み立て、又は定額の資金を運用するための基金を設けることができる」と地方自治法第241条に規定されている。また、地方財政法第4条の3では、財政調整基金の設置が義務付けられている。

【積立基金】財政調整、減債、その他特定目的（庁舎、地域振興、地域福祉、緑、義務教育、奨学、生涯学習、営繕、農業後継者、人材育成、北広減債、霊園管理）

【定額運用】土地開発、高額療養費貸付基金（国保）

### (2) 市における最近の取組み

統合化：スポーツ振興基金＋文化振興基金 生涯学習振興基金 H12年度

外部金融機関からの一時借入 基金の繰替運用

霊園管理基金の取崩し（従来は管理費不足分は一般会計からの繰入で対応）

施設営繕基金の活用により公共施設等の修繕 H13～16年度

ペイオフ対応：基金条例改正（繰替運用条項）H14年度

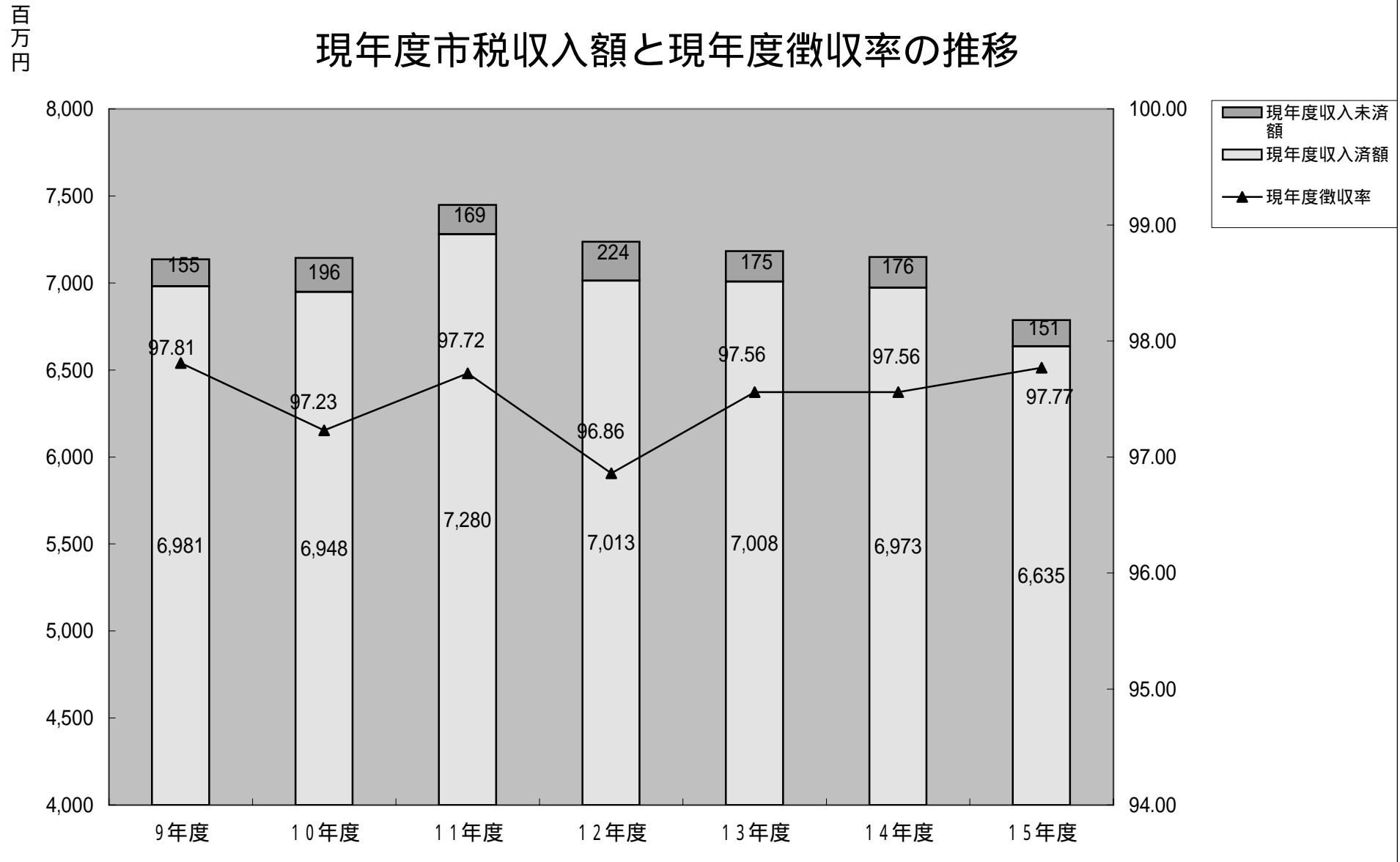
地域福祉基金：果実運用型 原資活用 H15年度

土地開発基金への償還繰延 H16年度

### (3) 検討結果

現在の厳しい財政状況の中で、目的を持って設置された基金は貴重な財源として計画的に活用していくことが基本であり、基金の運用弾力化は、無秩序な財政運営につながる可能性もあり必ずしも望ましいことではないと考える。

しかし、社会経済情勢などの変化によっては、基金の目的の見直しを含め、基金の統合など今後の検討が必要と考える。

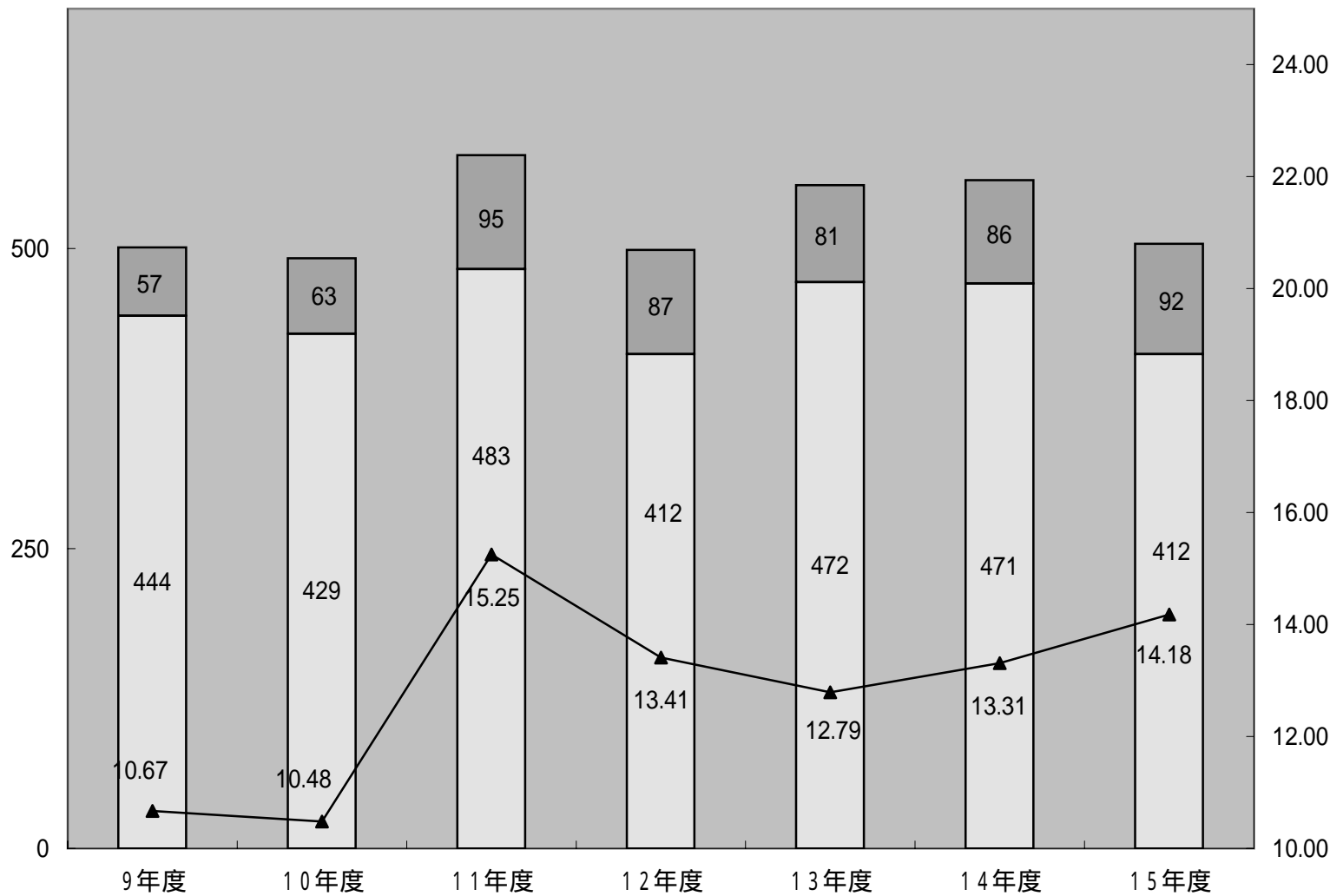


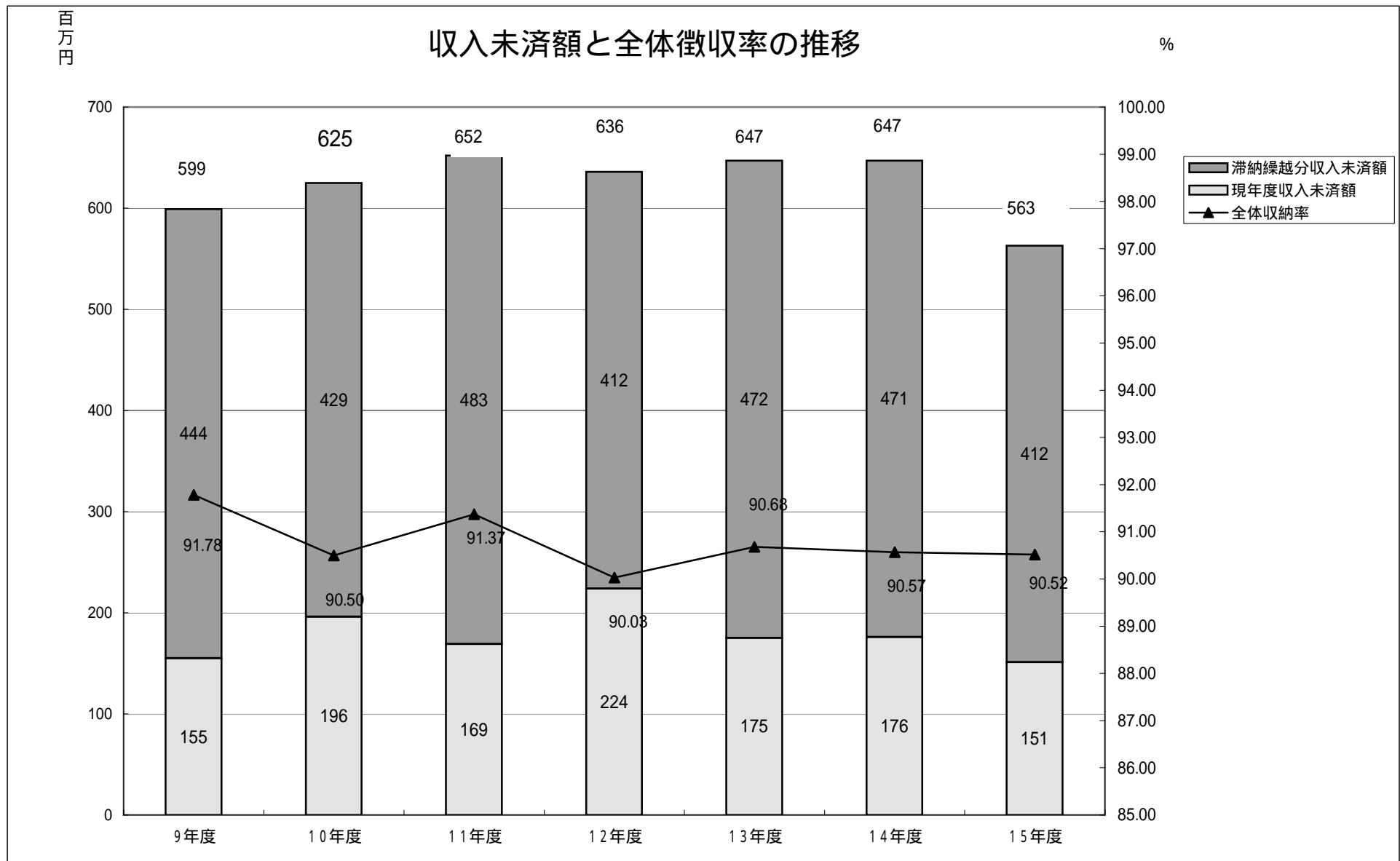
# 滞納繰越収入額と滞納繰越徴収率の推移

百万円

%

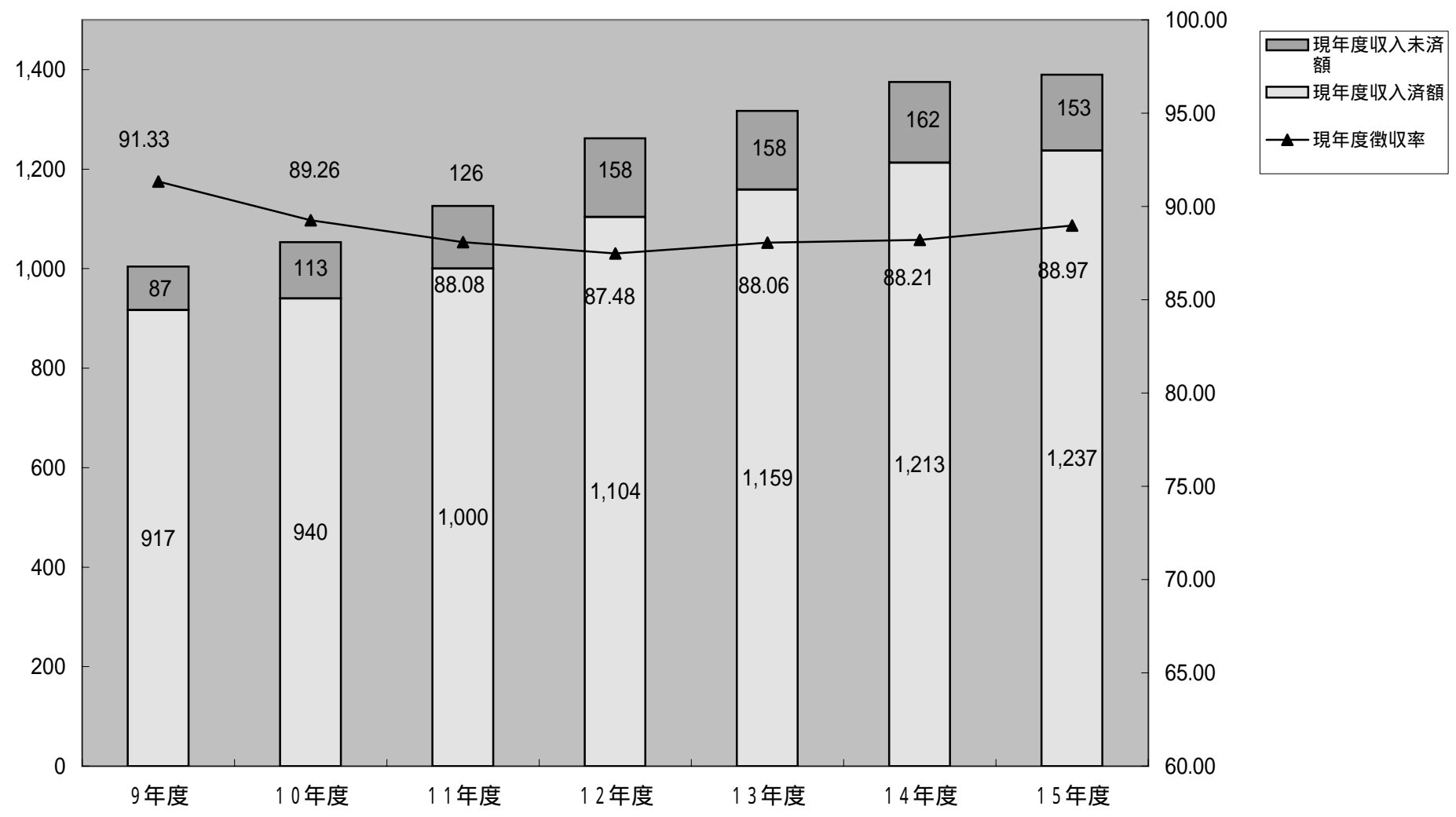
- 滞納繰越収入済額
- 滞納繰越収入未済額
- ▲ 滞納繰越徴収率





百万円

### 現年度国保税収入額と現年度徴収率の推移



「建設事業コストの縮減行動計画」の策定について

(追加資料)

財政健全化チーム

民間活用(PFI)・コスト縮減検討部会

1. 国における公共工事コスト縮減のこれまでの経緯

平成9年1月17日	公共工事コスト縮減対策関係閣僚会議を設置（全閣僚が構成員）
平成9年4月4日	関係閣僚会議において「公共工事コスト縮減対策に関する行動指針」を決定 ～ 行動指針を踏まえ、公共工事担当省庁16省庁が行動計画を策定
平成11年4月27日	「行政コスト削減に関する取組方針」を閣議決定（公共工事コスト縮減もその一環として位置づけ）
平成12年9月1日	平成9年度から11年度の取組みの成果を発表 関係閣僚会議において「公共工事コスト縮減対策に関する新行動指針」を決定 ～ 新行動指針を踏まえ、公共工事担当省庁16省庁が新行動計画を策定
平成13年1月6日	省庁再編
平成13年3月30日	国土交通省における新行動計画を策定（運輸省・建設省・北海道開発庁の新行動計画を統合）
平成15年3月31日	国土交通省公共工事コスト構造改革プログラムを策定

2. 公共工事コスト縮減行動計画を策定している公共団体（インターネットで確認できたもの）

1	北海道	《石狩支庁管内》 札幌市（旧H9・12、新行動計画は策定中） 恵庭市（旧H11・2、新行動計画H14・2） 石狩市（旧なし、新行動計画H14・2） 千歳市・江別市（旧、新行動計画とも未策定） 北見市 帯広市 釧路市 美瑛市 厚岸町
2	青森県	八戸市
3	岩手県	盛岡市 遠野市 花泉町 釜石市 水沢市
4	宮城県	仙台市 いわき市 石巻市 多賀城市 古川市
5	秋田県	秋田市 鹿角市
6	山形県	米沢市
7	福島県	会津若松市 郡山市 須賀川市
8	茨城県	ひたちなか市 つくば市 岩井市 常陸太田市 日立市
9	栃木県	宇都宮市 鹿沼市 佐野市
10	群馬県	前橋市 藤岡市
11	埼玉県	さいたま市 川口市 久喜市 行田市 庄和市 和光市
12	千葉県	千葉市 船橋市 市原市 流山市 習志野市 袖ヶ浦市
13	東京都	狛江市 その他各区等も策定
14	神奈川県	横浜市 藤沢市  小田原市 大和市 横須賀市 平塚市 相模原市
15	新潟県	新潟市 栃尾市 村上市 見附市 新発田市
16	富山県	高岡市
17	石川県	金沢市 羽咋市
18	福井県	
19	山梨県	甲府市 上野原市
20	長野県	長野市 佐久市 岡谷市 諏訪市 波田市 須坂市 穂高町
21	岐阜県	岐阜市 多治見市 高山市 大垣市
22	静岡県	島田市 富士市 浜北市 袋井市 伊東市
23	愛知県	蒲郡市 阿久比市 津島市 尾張旭市 小牧市 豊川市 稲沢市 江南市 碧南市 瀬戸市 豊明市

24	三重県	桑名市 津市 四日市市
25	滋賀県	
26	京都府	京都市 城陽市
27	大阪府	大阪市 堺市
28	兵庫県	神戸市 姫路市 相生市 篠山市 香寺町 稲美町
29	奈良県	
30	和歌山県	
31	鳥取県	鳥取市
32	島根県	松江市
33	岡山県	岡山市 津山市
34	広島県	広島市 福山市
35	山口県	宇部市 光市
36	徳島県	
37	香川県	高松市 坂出市
38	愛媛県	松山市 新居浜市 (総務部契約課) 
39	高知県	高知市
40	福岡県	北九州市 福岡市 大牟田市 久留米市 豊前市
41	佐賀県	佐賀市
42	長崎県	長崎市 大村市
43	熊本県	熊本市 八代市 荒尾市
44	大分県	
45	宮崎県	宮崎市
46	鹿児島県	
47	沖縄県	糸満市

注1. 政令指定都市の名古屋市・川崎市についてはHPでは策定の有無が確認できなかった。

注2. 都道府県はすべて策定が確認できた。

注3. 上記自治体のほかインターネットでは、環境省・文部科学省、国交省及び各地方整備局、公団等で策定している。

注4. 石狩支庁管内自治体にはメールで確認をとった。策定状況の( )内は策定年月。