

令和6年3月6日

瀬戸市議会議長 柴田 利勝 様

総務生活委員会 委員長 三宅 聡

総務生活委員会 行政視察報告書

本委員会は行政視察を実施しましたので、下記のとおり報告いたします。

記

1 視察期間・行程	令和6年1月22日(月)～23日(火) 詳細は別紙のとおり
2 視察先	大阪府箕面市 (人口139,317人 令和6年1月31日現在) 兵庫県伊丹市 (人口195,763人 令和6年2月1日現在)
3 視察項目	箕面市 「経済的手法によるごみの減量について」 伊丹市 「スマート窓口について」
4 視察者及び随行者	総務生活委員会委員 委員長 三宅 聡 副委員長 新井亜由美 委員 山内精一郎、朝井賢次、西本 潤 石神栄治、三木雪実、臼井 淳 随行者 環境課長 加藤守幸 情報政策課長 梶田耕平 議会事務局 桂川和也
5 その他	なし

	<p>【指定ごみ袋の料金と配布枚数の設定】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・手数料設定 可燃・不燃ごみ袋及び大型ごみ処理券は当時のごみ処理経費の半分以下の負担を目安に設定。 ・無料配布枚数の設定 可燃ごみ袋の無料配布については、市民アンケートの結果から導き出された一人当たりの平均使用枚数より一割減を目標設定し、世帯一律ではなく世帯員数ごとに無料の配布枚数を設定。
<p>3 事業の効果</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・一人当たり一日の家庭ごみ排出量で比べると、導入前は毎年 700 g を超えていたところ、H15 年 10 月の導入直後の H16 年には 586 g、その後も微減し続け R4 年は 514 g となった。 <p>総ごみ量も H15 年の 54,530t から R4 年は 9,700t 減の 44.830t であり、ごみ減量の効果は表れている。</p> <p>また、排出者負担の公平性についてもごみ減量が難しい高齢者、障害者、乳幼児を育てる家庭への無料加算の拡充が必要に応じて見直されている。</p>
<p>4 事業の現時点での課題及び今後の方向性</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・制度の説明責任と根拠の確立 <ul style="list-style-type: none"> ・無料配布枚数の根拠や価格設定の説明。 ・他市と比較すると有料販売一枚当たりの価格が高い。 ・不法投棄増加への対策 ・市民の手間が少なく、指定ごみ袋や処理券を配布できる手法や体制等の整備。 ・紙おむつ使用者等への配慮策に係る事務の増加。
<p>5 主な質疑・応答</p>	<p>Q：無料配布の制度にしていく過程で、行政の中でどのように決まっていたのか、議論の経緯について伺う。</p> <p>A・一層の廃棄物の減量と資源化を推進するため、平成 13 年に箕面市廃棄物減量等推進審議会へ「ごみ減量化資源化のための経済的手法導入のあり方」について諮問した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・従前の社会的手法（教育、啓発等）、制度的手法（ごみの分別、指定ごみ袋等）、奨励的手法（ボランティア支援等）、モデル的手法（容器包装分別等）とともに経済的手法を採用し、有料制を含めた総合的な展開を図る

必要があると答申いただいた。

- ・具体的には従前の指定ごみ袋無料配布枚数を見直したうえで、有料の指定ごみ袋販売価格の改定や大型・不燃ごみの有料化について意見があった。

Q：年間の事業費について、燃えるごみ袋無料配布及び乳幼児加算、福祉加算で発生する費用はどのくらいか。また、市民一人あたり、あるいは一家庭あたりに換算するといくらか伺う。

A：製袋経費の内訳は、以下の通り。

無料配布	1,052.33 円/世帯
乳幼児	565.67 円/人
福祉加算	1,168.79 円/人

Q：燃えるごみ専用袋、燃えないごみ専用袋の販売価格はどのような話し合いを経てこのような価格に決まったのか伺う。

A：答申において、排出者負担の公平性の確保、目的（減量・資源化を促すこと）に沿った処理原価に基づく適正な料金設定、既存手数料との整合性や他自治体との事例等を参考に手数料を決定するよう、意見があった。これを受け、当時のごみ処理経費の半分以下の負担を目安に価格設定を行った。

Q：3,600ℓの無料の範囲で収まっている世帯は全体のどれくらいの割合か伺う。

A：世帯員別の使用率データは保有していませんが、令和4年度実績の無料配布、有料販売の割合を示す。

無料配布率 85.9%、有料販売率 14.1%

Q：環境省が自治体に求めている、硬質プラスチックリサイクル分別については、どのように取り組んで行かれるか伺う。

A：平成9年4月の「容器包装リサイクル法」施行以後、以下の通り取り組みと試行実施を進めてきた。

①【平成9年度より】ペットボトル拠点回収
(協力店舗 21 店舗)

②【平成11年度より】プラスチック製容器包装類の一部モデル地区(約610世帯)回収

③【以後】一部モデル地区を約6400世帯まで拡大

	<p>④【平成 26 年度】プラスチック製容器包装類の一部モデル地区回収終了</p> <p>⑤【平成 27 年度】ペットボトル全戸回収開始</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和 3 年に施行された「プラスチックに係る資源循環の促進等に関する法律」は、自治体の「分別収集、自主回収、再資源化の推進」への取組みが求められているが、国が進める再資源化に資する環境配慮計画に注視し、その動向に応じて都度、検討していく考えである。 ・また、ペットボトルリサイクルは令和 4 年 2 月よりボトル T0 ボトルを開始し、更なる資源循環を推進している。
<p>6 考察 (所感・本市への提言等)</p>	<p>①箕面市はプラ分別やミックスペーパー回収等のリサイクルを公共事業として実施していない。 これはゴミ処理場建て替えの予定がないことも一因と考えられるが、可燃ゴミ袋の一定数を配布することにより、ミックスペーパーの団体回収やスーパーへプラゴミを持ち込むなど、市民が工夫次第でゴミ処理に係る経済的負担を軽減できるのはシンプルで斬新な政策体系だと感じた。</p> <p>②ごみ袋の「福祉加算」の拡充の経緯を伺い大変興味深く本市が学ぶべき点があった。乳児や障害者、オムツを使用する高齢者には一定枚数無料でごみ袋が配布されるが対象者が拡充されていた。 その経過を確認したところ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害者手帳の等級とオムツ使用の状況が一致しているとは限らない。 ・在宅医療を受けている方は廃棄物がとても多いなどの市民の声に基づいて調査をし対象者拡充に踏み切った。対象者が 3000 人増え支出が 204 万円増えるが、市民負担は 760 万円減ると試算をし拡充を決定した。現課の職員の負担は大きいが市民の負担軽減のため努力している。 <p>との報告を受け、正に「市民福祉の向上」が実践されていると感動した。本市でも効果を検証し導入を進めていくべきと強く感じた。</p> <p>③36000分の無料配布の効果は見るべきものがあり、成果としては全世帯の約 8 割が無料配布で足りていることで、家庭系燃えるごみ減量の効果が何年も継続している。市民にインセンティブを与えたことが良かったのではないかと思われる。</p>

	<p>④制度導入によって、ごみ減量に対する市民意識の向上に繋がったとともに、ごみ減量に頑張った人は「お金がかからない。負担が減る。」といった公平性が確保できた。</p> <p>⑤有料ごみ袋の値上げについては、無料配布の事業費と有料ごみ袋の販売収入がほぼ拮抗していること。施行実施し上でプラスチック容器包装の回収を止めたこと。硬質プラスチックはサーマルリサイクルとしていること。まさに経済的手法であると感じた。</p>
<p>7 その他 (特記事項等)</p>	

スマート窓口について

<p>1 事業の目的及び経緯</p>	<p>【目的】 市庁舎の「耐震不足」「狭隘化」「老朽化」「ユニバーサルデザイン非対応」等、ハード面の課題が市民サービスの低下につながっていることも大きな課題であり、市民サービス向上に向けて市庁舎の立替えを計画することになった。</p> <p>2022年11月の新庁舎稼働に、職員が生き生きと働く、スマートな職場と市民サービスの向上を目指すことを市長が宣言しスマート窓口への取り組みもスタートした。</p> <p>【経緯】 2002年の耐震診断により耐力不足40～70%という結果を受けて、2021年～2030年間に市庁舎を建替える計画を策定した。しかし、2016年の熊本地震で市庁舎が被災し災害活動の遅れが市民生活に影響を及ぼしたため、建替え計画の大幅な前倒しに踏み切った。着工が2020年1月、開庁が2022年4月という、通常の市庁舎建替え事業の倍のスピードで実施した。</p> <p>スマート窓口の取り組みは市庁舎建替え事業と一体となって実施されてきた。</p>
<p>2 事業の概要及び事業費</p>	<p>【庁舎整備計画の基本理念・方針】 「市民の安全・安心な暮らしを支え夢と魅力があふれる庁舎」を実現するために、次の4つの柱を位置付けた。</p> <p>①安全安心</p> <ul style="list-style-type: none"> ・免震構造・ライフラインの確保 <p>②多機能で誰もが利用しやすい</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ユニバーサル庁舎・スマート窓口・市民広場 <p>③環境に配慮</p> <ul style="list-style-type: none"> ・太陽光パネル・雨水利用・ZEB Ready ・既存樹木の保存・再利用&県産材木材の利用 <p>④質の高い行政サービスを実現する</p> <ul style="list-style-type: none"> ・働き方改革・オープン&可変性あるフロア ・ライフサイクルコスト ・AI（人工知能）&デジタル先進技術 <p>【庁舎建替え早期実施に向けた取り組み（ハード整備）】</p> <p>①市民との対話・協働</p>

- ・市民アンケートによる意向調査
- ・障がい者団体等とのワークショップ
- ・学生の事業参画 他

②市民負担軽減の検討（財源確保）

- ・市町村役場機能緊急保全事業債
- ・森林環境譲与税
- ・新型コロナウイルス地方創生臨時交付金

③市民ニーズと時代の要請へのスピード対応

- ・防災拠点施設として、免震構造、レジリエンス強化
- ・働き方改革
- ・デジタルトランスフォーメーション（DX）

【建築概要】

事業費：契約額 約 107 億円（デザインビルド方式）

敷地面積：19,953.35 m²

延床面積：21,759.23 m²

階数：地下1階、地上6階

構造：鉄筋コンクリート+鉄骨造（基礎免震構造）

工期：造成工事 2020年1月～2020年7月

 本体工事 2020年8月～2022年9月

 移転 2022年9月～2022年11月

 開庁 2022年11月

 解体改修 2022年12月～2024年2月

 外構工事 2024年3月～2024年8月

【働き方とデジタル化（ソフト整備）】

①市長による「働き方改革」「デジタル化」宣言

2022年11月の新庁舎稼働に、職員が生き生きと働く、スマートな職場と市民サービスの向上を目指すことを市長が宣言した。

②職員としての求める人物像を明確化

- ・現場主義
- ・既成概念にとらわれない
- ・自由な発想
- ・自分で考える

③働き方を支えるデジタルデバイスの見直し

- ・無線 Wi-Fi・内線は固定電話から PHS へ
- ・外線スマホ・どこでもプリント
- ・ビジネスチャット・グループウェア 他

④市民と職員の空間を生み出す

	<ul style="list-style-type: none"> ・建替えを機に削除したスペース →文書収納(ペーパーレス 50%) →更衣室(更衣不要な更衣室を削除) →倉庫(徹底した断捨離で 50%削減) →食堂(施設メンテナンスの合理化) <p>【スマート窓口】</p> <p>「スマート窓口で簡単・便利に手続き♪行かなくていい！書かなくていい！待たなくていい！」の実現を目指した</p> <p>①事前申請で窓口での手続き時間短縮</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スマホタブレットでの事前申請 ・窓口で記入する情報は事前に入力 他 <p>②窓口混雑状況をリアルタイムに確認</p> <ul style="list-style-type: none"> ・番号発券システムの導入（全課共通） ・順番が近づいたらメールでお知らせ 他 <p>③スマート窓口で簡単便利に手続き</p> <ul style="list-style-type: none"> ・窓口で聞き取り内容を職員が入力 ・別の窓口にも情報が引き継がれる 他
<p>3 事業の効果</p>	<p>【市庁舎建替え(ハード整備)】</p> <p>旧庁舎で山積みだった課題(会議室不足、山積みの書類、リフレッシュスペース不足、動線の混在化など)が解決され、仕事の効率化、職員のモチベーション向上などの効果が、市民サービスの向上につながっている。</p> <p>また、不要なスペースを削除した結果、市民・職員のための新たなスペースが生み出した。</p> <p>職員：執務エリア、会議室、パウダールーム ワークブース</p> <p>市民：市民ロビー、多目的スペース、ラウンジ</p> <p>【スマート窓口】</p> <p>①市民にとっての効果</p> <p>自宅や職場でのオンライン申請が可能になり、市役所での対面手続きの場合も、タブレットを活用することで、従来の「何枚も手書き」する作業を解消した。</p> <p>利用者は年齢に関わらず、デジタルデバイドを生じさせることなく、申請書を作成する負担の軽減につながり、窓口での滞在時間を短縮できた。</p> <p>②市・職員にとっての効果</p>

	<p>窓口で職員が聞き取り入力し、申請者は画面を見て確認することで、従来の申請用紙が不要になった。また申請用紙を入力する(パンチャー)は、委託していたが必要なくなり委託料を数百万円削減できた。</p> <p>職員の異動で初めての部署の窓口対応も、入力時にミスがあれば画面に表示され、やり直しや訂正が早期にでき職員の負担も軽減できている。</p>
<p>4 事業の現時点で課題及び今後の方向性</p>	<p>【スマート窓口導入後の課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・オンライン申請も可能になったが、事前申請の利用が少ない。 ・窓口ごとに、本人確認のため氏名などを繰り返し聞かれることに対する不満。 ・必要な手続きや次の窓口の行先の案内が不十分という声もある。 <p>スマート窓口の利用者アンケートを2023年2月と3月に実施しており、利用者(市民)の声と実際の利用状況等から、より利用者(市民)の満足度が高くなるよう、各窓口の担当者レベルでの協議を行い改善していく。</p> <p>これらの取り組みと同時に、職員の働き方改革も継続していく事が市民サービスの向上へとつながっていく。</p>
<p>5 主な質疑・応答</p>	<p>Q:「書かなくてよい、待たなくてよい、行かなくてよい」スマート窓口やオンライン申請良かった点、改良すべき点を伺う。</p> <p>A:良かった点は、市民に対する「スマート窓口アンケート結果」から、利用者は年齢に関わらずデジタルデバイドを生じることなく、申請書作成の負担軽減につながり窓口滞在時間の短縮ができることを、十分感じているという結果となった。</p> <p>改善すべき点は、同アンケートから事前申請の利用が少なく、利用促進の工夫が必要である。</p> <p>Q:高齢者やICT機器にアレルギーを示す市民の皆さんへはどのようなアプローチを行ったのか、手法と現在までの成果を伺う。</p> <p>A:ICT機器が苦手な市民の方へは、利用を強制するのではなく、窓口での丁寧な説明と、窓口時間の短縮に心がけている。</p> <p>Q:スマート窓口に対する市民の評価はどうか伺う。</p>

	<p>A：市民アンケート結果では、事前申請以外の評価は非常に高かった。</p> <p>Q：スマート窓口にして、ワンストップはどの程度実現しているか。また、いわゆる「たらい回し」は解消されたか伺う。</p> <p>A：あえてワンストップ窓口にはしていない。人口規模から考えてワンストップ窓口は成立しないと判断した。そこで、従来どおり各課を回る方式をとったが、共通事項の情報を共有し、回った先の窓口で同じ手続きをさせないようにシステムを構築した。</p> <p>たらい回しの解消と一部業務（説明では「おくやみ窓口」）では、民間手続きにも踏み込んだ手続き案内マニュアルを作成していると説明を受けた。</p> <p>Q：現在の申請システム導入に関しての経費とランニングコストを伺う。また、窓口業務の職員研修としてはどのようなものを行われたのか伺う。</p> <p>A：庁舎建設費（約 107 億円）</p> <p>Q：今後さらに導入、改善を目指しているものはあるか、また、その改善の課題についても伺う。</p> <p>A：現在、14 部署 114 業務でスマート窓口を実施している。今後も手続き業務を増やしていくことを目指して取り組んでいる。</p>
<p>6 考察（所感・本市への提言等）</p>	<p>【スマート窓口】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市庁舎建て替えに伴い市長からのトップダウンで「働き方改革」と「デジタル化」を宣言したのは、デジタル事業の政策推進に大きな影響を与えたと考える。 ・「ワンストップ窓口」ではなく「スマート窓口」に取り組んだのは客観的データに基づく判断であり本市も伊丹市と同様であると推察され大いに参考になった。 ・窓口で職員が市民から必要な情報を聞き取り、名前・住所等は入力してくれるが、マイナンバーがあればより早く名前等情報を QR コードにでき、各課の手続きに必要な情報を QR コードにして持って歩け再入力する必要がなくなると感じた。 ・キャッシュレス決済の導入で、現金管理の必要が無くなり職員の負担軽減と業務効率の向上が見込める。更に、市民にとっては、決済時の便利性が向上するため、本市

	<p>でも導入を提案していきたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・AI(人工知能)などの技術革新や働き方改革の推進で、人口減少時代において、新しい市役所が稼働した。 ・本市においても、庁内の部署連携に関しては先進的な取り組みを実施しているが、市民サービスの分野に展開するまでには至っていない。高齢化の進む本市においても、デジタルデバインドを感じさせない工夫を加えるなど率先して取り組むべき。 ・本市においても、市役所窓口のスマート化に向けた環境整備のための経費やデジタルでバイト対策など課題があるが、積極的に進めるべき。 ・一般的な市役所執務室の光景とはかけ離れ、机に紙1つ無いようなオフィスであった。職員からの評価は具体的には分からないが、視察で見る限り働きやすい環境を実現しているように感じた。 <p>【おくやみ係】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・超高齢化社会の日本では、年間 200 万人を超える人がなくなり多死社会の時代に入ったと言われている。親が亡くなった時の各種手続きでは、各課を「たらい回し」の如くまわり申請手続きを行わなければならない。このような状況を、庁内の各部局が連携して一元的に窓口対応してくれる「おくやみ係」は画期的な取り組みと感じた。多額の投資的費用をかけず、庁内の業務体制の見直し等で、「安心・安全の公共サービス」として、市民のニーズに答えられると考える。
7 その他特記事項	