

総務常任委員会所管事務調査報告書

西宮市議会議長 田中 正剛 様

平成 29 年 12 月 13 日
(2017 年)

総務常任委員会

委員長 竹 尾 ともえ

副委員長 わたなべ謙二郎

委員 大 石 伸 雄

〃 杉山 たかのり

〃 中 尾 孝 夫

〃 村 上 ひろし

〃 や の 正 史

〃 山 田 ますと

随 行 山 口 祐 平

総務常任委員会管外視察について、次のとおり報告いたします。

1 調査先及び調査事項

海老名市

- ・窓口の民間委託について

藤沢市

- ・シティセールス・シティプロモーションについて
- ・藤沢市総合防災センターについて

流山市

- ・シティセールス・シティプロモーションについて

横浜市

- ・財源確保対策の手法について

2 調査期間

平成 29 年 10 月 25 日(水)～平成 29 年 10 月 27 日(金) 2泊3日

3 調査先対応者

海老名市

海老名市議会議長	森 下 賢 人
議会事務局庶務係主事	増 田 奈 菜
市民協働部参事兼窓口サービス課長	松 崎 進

藤沢市

議会事務局議事課長	田 口 英太郎
議会事務局議事課主任	羽 鳥 達 郎
(シティセールス・シティプロモーションについて)	
経済部観光シティプロモーション課主幹	細 谷 幸 一
経済部観光シティプロモーション課シティプロモーション担当	山 西 慧
(藤沢市総合防災センターについて)	
総務部参事兼 IT 推進課長	大 高 利 夫
防災安全部参事兼防災政策課長	斎 藤 隆 久
防災安全部防災政策課上級主査	朝 倉 慶 太

流山市

流山市議会副議長	森 亮 二
議会事務局長	竹 内 繁 教

議会事務局次長補佐兼庶務係長
総合政策部長
総合政策部マーケティング課長

若 林 克 彦
山 田 聡
藤 原 睦 美

横浜市

議会局政策調査課
共創推進室共創推進課長
共創推進室共創推進課担当係長
共創推進室共創推進課

安 田 敦 子
梅 澤 厚 也
藤 井 絢 子
相 羽 洋 一

4 市執行部参加者

視察先

藤沢市（藤沢市総合防災センターについて）

参加者

防災危機管理局防災総括室参事
総務局管財部参事

鳥 羽 孝 浩
高 井 英 明

5 用務経過等

<海老名市> 10月25日（水）

午後2時頃、海老名市役所に到着。海老名市議会の森下議長より歓迎のあいさつをいただき、窓口サービス課の松崎課長より窓口の民間委託について説明を受けた後、質疑、意見交換を行った。

（午後3時半頃視察終了）

■窓口の民間委託について

海老名市では、人口増加や市民ニーズの変化等に伴い、平成24年に総合窓口が導入された。導入前の課題としては、待合スペースの不足、混雑、わかりにくい案内、複数の課にまたがる手続き等があったが、市民目線に立った課題解決により「来庁者が快適にサービスの提供を受けることができる市庁舎」を目指すことにより、それらの解決を図った。

総合窓口は市民総合窓口と福祉総合窓口にエリア分けされ、最初の窓口でワンストップ対応が基本となった。その他にも、番号発券システムの導入、コンシェルジュ配置、キッズスペース・授乳室の設置など、市民サービス向上のためのフロアに改修がされた。

総合窓口導入時は市職員で業務を行っていたが、さらなる市民サービスの向上や効率化を目指し、総合窓口業務の民間委託化が進められた。業者選定にあたっては、公募型プロポーザルにより9社の中から書類審査やプレゼンテーションによる選定が行われ、委託契約締結後は準備作業として、業務別標準書の作成や、OJT、事務室レイアウトの変更等が行われた。これらは検討開始から約1年程度で委託業務開始となって

いる（福祉総合窓口業務委託についてはそのさらに1年4か月後に委託開始）。

現在の運営状況として、満足度アンケート調査（挨拶、身だしなみ、待ち時間等10項目）を年2回実施しており、平均全体評価50点満点中46点と、高い評価を得ている。

＜藤沢市＞ 10月26日（木）、10月27日（金）

（シティセールス・シティプロモーションについて）

10月26日午前9時頃、藤沢市役所に到着。議会事務局の田口課長より歓迎のあいさつをいただき、観光シティプロモーション課の細谷課長よりシティセールス・シティプロモーションについて説明を受けた後、質疑、意見交換を行った。

（午前10時半頃視察終了）

■シティセールス・シティプロモーションについて

藤沢市は今後の人口減少・少子高齢化社会の急速な進行など、都市を取り巻く急激な社会構造の変化に対応すべく、都市を積極的にPRしていく必要があるという考えから、都市の魅力やイメージを効果的かつ継続的にアピールすることで都市のブランド価値を高め、発展させていく取り組みとしてシティプロモーションを行っている。

シティプロモーションの取り組みがスタートしてからは毎年市民アンケートを行っており、アンケートから藤沢市の特徴は「市民からの強い愛着と定住意向」、「市内に多種多様な魅力がある」と分析し、愛着がさらに強まることにより、市民が自ら「魅力の発信活動」を行うことにつながるような取り組みを進めている。

ふじさわシティプロモーション推進方針を設定し5か年計画として取り組みを進めているが、事業の推進にあたっては、企業、関係団体、市民団体、大学、藤沢市等の代表者で構成されるふじさわシティプロモーション委員会が中心となっている。

平成29年度の取り組みとしては、統一的なプロモーションの強化として市民アンケートの結果を踏まえ、若年層や地域別認知度・浸透度の低い対象へのアプローチを強化していくことや、訴求力を高めた情報発信として公式WEBサイトやSNSなど様々なメディアを活用した取り組みを進めていくとのことだった。

（藤沢市総合防災センターについて）

10月26日午前10時頃、藤沢市総合防災センターに到着。防災政策課の斎藤課長より歓迎のあいさつをいただき、藤沢市総合防災センターの概要等について説明を受けた後、質疑、意見交換、現地視察を行った。

（午前11時半頃視察終了）

■藤沢市総合防災センターについて

藤沢市総合防災センターは災害対策施設のひとつの理想的な在り方として、2002年7月、PFI的手法により建設され、あらゆる災害に関し、市民の生命、財産を守るための防災拠点としての役割を担っている。PFI的手法をとった理由としては、民間の資金、経営能力及び技術的能力を活用することができ、国や地方公共団体等が直接実施するよりも効率的かつ効果的に公共サービスの提供が可能となることや、設計、建設、維持管理・運営の全部又は一部を一体的に扱うことによる事業コストの削減が図

れること等がある。

建物の特徴としては免震構造、非常用電源の確保、太陽光発電機能等が挙げられている。また、災害の際は通報窓口となる消防本部と、全市的な災害情報、救援情報、指令の拠点となる災害対策本部の2つの機能が一体となって連携がとれている。

今後はPFI事業完了後の運用について検討を進めているとのことだった。

<流山市> 10月26日(木)

午後2時頃、流山市役所に到着。流山市議会の森副議長より歓迎のあいさつをいただき、マーケティング課の藤原課長よりシティセールス・シティプロモーションについて説明を受けた後、質疑、意見交換を行った。

(午後3時頃視察終了)

■シティセールス・シティプロモーションについて

流山市では全国の自治体の共通課題でもある人口減少・少子高齢化社会の急速な進行に対し、発展し続ける仕組み作りが必要だという考えからシティプロモーションの取り組みへとつながった。特に契機となったのは平成17年につくばエクスプレスの開業に伴う沿線の宅地開発が進み、沿線の都市間競争に勝ち抜くための施策が必要となったことが挙げられる。

流山市は公園や森の豊かな環境に加え、つくばエクスプレスの開業により都心から1時間以内となった交通の利便性が強みであると分析したことから「都心から一番近い森のまち」をキャッチフレーズとし、定住人口増加施策のターゲットを共働きの子育て世代に絞った戦略をとっている。

それらをうまく伝えるPR活動として、首都圏の主要駅に広告を出したり、魅力あるイベントで人を呼び込み、流山市の良さを感じてもらう活動やSNSを利用してコンテンツの発信も行っている。効果として、転入者は増加し、特に子育て世代の増加数が顕著となっていた。

<横浜市> 10月27日(金)

午後1時半頃、横浜市役所に到着。議会局政策調査課の尾崎係長より横浜市会の松本議長からの歓迎のあいさつを代読いただき、共創推進課の梅澤課長より財源確保対策の手法について、事前に依頼していた質問事項に対する回答をいただき、質疑、意見交換を行った。

(午後3時頃視察終了)

■財源確保対策の手法について

横浜市では経営的視点に基づいた資産の有効活用に向けて、「資産たな卸し」の継続や資産の売却・貸付等に取り組むとともに、民間ノウハウ等を活用した資産活用を進めている。行政内部経費をはじめとした、徹底した事務事業の見直しを行い、予算の効率的・効果的な執行による財源捻出など、様々な財源確保を実施している。

また、横浜市、スポンサー、市民それぞれにとってメリットになり地域活性化につながるような取り組みとしてネーミングライツを導入しており、導入にあたっては、

市がネーミングライツの募集を行う施設を選定し公募する「施設特定募集型」の他に、団体等から提案を募集する「提案募集型」の2つの流れを用意している。

「提案募集型」を用意することで、民間のアイデアを生かした効果的なネーミングライツが実施できているとのことだった。

① 海老名市



② 藤沢市（シティセールス・シティプロモーションについて）



③ 藤沢市（藤沢市総合防災センターについて）



