常任委員会の行政調査

総務委員会

平成25年5月13日から5月15日までの3日間、宮城県気仙沼市の防災体制の整備事業についてと埼玉県朝霞市の総合窓口化事業について行政調査を行いました。

【調査概要】

気仙沼市の復興対策は、地震で地盤が70センチ程沈下したため、住居用市街地となる盛土嵩上げゾーンと商工業市街地となる低地ゾーンに分けた整備が計画されていました。しかし、盛土に要する大量の土砂の確保やインフラ整備などの調整が今後の課題とのことです。また、海岸沿いの防潮提整備、道路整備、下水道整備、港湾整備、農地の復旧など様々な事業が山積しており、整備に要する人材と事業者等の確保が難しいとのことでした。

現地で実際に目に入った東日本大震災の被害の現状は、がれき等は既に片付けられてはいたものの、住宅の基礎はむきだしのままで、この先いつ元の町に戻ることが可能なのかと思うほどでした。

防災対策としては、市民に対して「高い所へ避難することが一番」であることが周知され、180の自治会と協力して防災マップが作成されています。今後の課題としてＰＴＡなどの若い世代の方との連携や訓練時における専門家の指導強化などが必要とのことです。行政としても防災上その役割に限界があるとの意見や、最後は自分の命は自分で守るしかないのではとの話を聞き、改めて自然の猛威の怖さを知らされた思いです。

本市の防災対策にも気仙沼市の防災の取り組みを活かしていく必要があると感じました。

気仙沼市

朝霞市は、市民にとって、よりわかりやすく、より便利な窓口となるようにとの考えから、従来の市民課窓口を「総合窓口」と改名し、本庁舎一階ロビーに「総合案内カウンター」を設置しています。人材派遣会社との業務委託契約により、総合案内とフロアに知識や経験が豊富な接客業務のスタッフを配置し、親切丁寧な対応が行われています。

できるだけ取り扱い業務を増やしワンストップサービス化を行うことで、窓口のたらい回しは解消され、効果的かつ効率的な窓口業務が運営されています。

主な取り扱い業務は、市民課と税務課の各種証明書の発行のほか、引っ越し、結婚、出産の際に必要な手続が一つの窓口でできるようになっています。待ち時間もおおむね３分以内とするため、住基ネット、証明書申請・交付、戸籍・住民票届け出、外人登録の４つの窓口が設置されています。

来庁者は、初めに総合カウンターの発券機から目的に応じた受付整理券を取り、それぞれの窓口で順番に呼び出され手続きが行われます。呼び出しは、プライバシー保護のため番号で識別する方式がとられていました。

朝霞市としては、おおむね整備は完了したとのことですが、市民ニーズは日々変化していくことから、現状に満足せず、更にステップアップし、今後も市民へのサービスを充実させていきたいとのことです。

本市の場合は、朝霞市と比べると窓口取扱件数は少なく、初期の設備投資には多額の費用が必要であることを考えれば、この事業を朝霞市のように導入することは難しいと思われます。本市の人口規模に見合ったより良い窓口サービスのあり方を検討する必要があると感じました。

朝霞市　総合窓口