

信政会 視察研修報告書

令和元年8月23日

ふじみ野市議会
議長 小林 憲 人 様

ふじみ野市議会 信政会
代表 鈴木 啓太郎

ふじみ野市議会信政会所属議員4名は、令和元年7月9日（火）及び7月10日（水）、兵庫県三田市において窓口のおくやみコーナーについて、大阪府豊中市において地域コミュニティの活性化について、それぞれ行政視察研修会を実施したので報告する。

1. 出席議員

鈴木 啓太郎
西 和 彦
近 藤 善 則
谷 新 一

2. 視察研修先

- (1) 三田市役所地域創生部市民協働室
令和元年7月9日（火） 午後1時30分～午後3時30分
- (2) 豊中市役所市民協働部コミュニティ政策課
令和元年7月10日（水） 午前9時30分～午前11時00分

3. 視察研修の目的

本市議会一般質問において信政会所属谷新一議員が「おくやみコーナー」窓口の新設について質問、提案したことにかんがみ、さらに市民窓口の一本化、手続の簡素化を図る意味においても有効な施策として、先進地である三田市の「おくやみコーナー」について視察研修を実施した。

また、自治組織への加入率の低下傾向に有効な歯止めのかからない地域コミュニティの再生において、先進地域のコミュニティ事業を学ぶべく、豊中市の視察研修を実施した。

4. 三田市 おくやみコーナーについて

(説明員)

三田市地域創生部	部長	西田	和明	氏
三田市地域創生部市民課	課長	松下	晋也	氏
三田市地域創生部市民課	副課長	木方	裕子	氏

(1) 三田市の概況

三田市は、兵庫県の南東部に位置し、神戸市の市街地より六甲山系を越えて北へ約25km、大阪市より北西へ約35kmの圏域にある。北は篠山市、東は宝塚市、猪名川町、南は神戸市、西は加東市、三木市に接し、豊かな環境と穏やかな気候に恵まれ、この地に人々が暮らし始めたのは、はるか数万年前の旧石器時代にまでさかのぼる。

昭和31年に藍村と本庄村が合併して相野町が成立、次いで、三田町、三輪町、広野村、小野村、高平村が合併して三田町が成立し、さらに昭和32年に三田町が相野町を編入したのち、昭和33年7月に市制を施行し現在に至る。市制施行より半世紀を経て、今三田市は人口3万3千人の農村都市から、11万5千人の都市へと発展し、「住みやすく、子育てしやすい都市」を標榜する。

とりわけ平成24年に、都市の成熟化を見据えて、まちづくりのルールや基本原則等を定めた「三田市まちづくり基本条例」と市議会が定めた「三田市議会基本条例」の施行に続き、まちづくりの指針となる「第4次三田市総合計画」を策定し、共に生き共に支える協働のまちづくりへの座標軸を整えてきた。

こうした市政運営の中で、行財政構造改革行動計画2018における窓口の一本化と申請手続の簡素化の一環として、同年7月より、亡くなられた方への様々なサービスについて一か所で行うコーナーとして「おくやみコーナー」が設置された。

(2) おくやみコーナー設置の経緯

行財政構造改革行動計画2018における窓口の一本化と申請手続の簡素化の一環として、同年7月より、死亡に伴うさまざまな手続を総合的に案内し、複数の窓口で行っていた手続を、一つの窓口で完了する場として設置された。

(3) コーナーの設置に係る課題と解決方法

課題としては場所の確保、人員配置、関係課との連絡方法の整理が挙げられた。

場所については、相談室として使用していた個室を転用した。人員配置については、市民課所管の年金業務担当職員を兼務とした。コーナーの職員体制は年金担当職員2名を窓口置き、6名体制で臨んでいる。

関係課との連絡方法については、お客様の基本情報をPCに入力し、各担当課から確認できるようにすることで、各種手続の申請等の該当欄に反映できるようにし、何度も同じ内容を各申請書等に記載しなくても良いように簡略化した。



(4) コーナーの設置に係る予算

サイン表示改修、電話機設置、発券機設置その他事務用品などの経費として83万円を要した。

(5) コーナーの設置による効果及び市民からの声

効果、市民の声については、手続が簡素化されたことに尽きるが、以下の新聞記事（令和元年10月25日 神戸新聞）を引用しておく。

兵庫県三田市が兵庫県内の自治体に先駆け、昨年7月末に設置した「おくやみコーナー」への評価が高まっている。開設からの1年2カ月で900人超が利用。この期間に亡くなった人のうち、親族が同コーナーを利用した割合は9割近くに上った。死亡に関する手続きで窓口を訪れる市民の負担軽減や、市役所職員の作業効率改善にもつながり、自治体の視察も相次いでいる。

同コーナーは市役所1階の市民課窓口にある。亡くなった人の親族がコーナーを訪れると、同課の担当者が生前に受けていた介護サービスなどの情報を聞き取っていく。1枚の書類に住所や名前を書く時間を含めて10～15分。終わると個室に案内される。

職員は聞き取り後、表計算ソフトの専用フォーマットに情報を入力。このファイルは市税を扱う税務課や国民健康保険、介護保険などの担当課が共有でき、市民課から各課に確認するよう連絡する。利用者が待つ個室には、各課の担当者が必要書類を持って順番に訪れる仕組みだ。

開設から今年9月末までの利用者は902人。同期間に亡くなった人は1024人で、利用率は88%に上った。

1日平均の利用件数は3.7件で、平均的な所要時間は1時間。利用者1人当たりに関係する課の数は3.2だった。

利用者が手続きをした課を見ると、国民健康保険を管轄する国保医療課と介護保険を担当する介護保険課が共に8割を超えた。税務課が6割弱、国民年金関係の手続きを担当する市民課が続いた。

同課はコーナー設置による手続き時間の短縮効果について「設置前の所要時間を計っていないので、明確には分からない」とする。ただ、各課で住所や名前などを書類に書いたり、窓口へ移動したりする時間は不要に。利用した市民からは「手続きの時間が予想以上に短く、楽に済んで良かった」との声が多いという。トラブルやクレームはなかった。

市の担当職員も、情報を共有することで1件当たりの対応時間が減少している。こうした事例を参考にしようと、川崎市など20以上の市町が視察に訪れた。

(6) コーナー設置後に明らかになった課題点やメリット

現在の課題としては手続に要する時間が一人当たり平均1時間かかっている、一時的に複数の市民の来訪と重なると、手続の場所や時間、職員に限界があるため、受付までにお待たせしてしまう場合があるとのことである。一方でコーナー設置のメリットとして、一人当たりの時間が短縮したことが挙げられる。

今後は死亡以外のライフイベント(住所変更、出生、婚姻等)についても窓口の一本化を進めているとのことであった。

5. 豊中市 地域コミュニティの活性化について

(説明員)

豊中市市民協働部次長兼コミュニティ政策課	課長	長坂	由貴	氏
豊中市市民協働部コミュニティ政策課		澤	健介	氏
豊中市市民協働部コミュニティ政策課		中井	丈太	氏

(1) 豊中市の概況

大阪府の西側に位置する豊中市は、面積が36.6km²、人口40万5千人を擁する中核市となっている。大阪市に近い地の利と、起伏に富んだ丘陵地帯は、早くから絶好の住宅地として選ばれ、文教都市の名声が高まるにつれ、人口は急激に増え市街地も大きく広がった。

とりわけ戦後において、公営・私営の住宅が建ち並び、学校・道路・上下水道等都市施設の整備充実、千里丘陵のニュータウン建設、名神高速道路、阪神高速道路、新御堂筋線、中央環状線等の開通とも相まって、市勢は急速に発展を遂げ、昭和45年頃より約40万の人口を擁することになった。

こうした中で住民自治会への加入は昭和55年の68.2%から平成30年度には41.6%へと低下が続き、コミュニティ組織を再活性化させていくことが市政において大きな課題とされてきた。

(2) 豊中市におけるコミュニティ推進の基本的な考え方

多様化、複雑化する地域の課題は、地域のことをよく知る住民が、地域の特性に応じて主体的に取り組み、行政がその取組を支援することにより、より良い解決を図ることができるという考えに基づいている。

従来の教育や福祉、防犯などさまざまな分野で、地域の皆様による地道な活動が展開され、住みよい地域づくりを支えてきたことに踏まえ「市民力」「地域力」をもっと発揮できる環境を整え、地域コミュニティを活性化し地域自治を実現することを目指している。

(3) 地域自治システムとは

地域自治システムは、これまでの地域団体と市の各部局の分野別の関係に加え、地域と市が協働で地域課題の解決に総合的に取り組むための協働の在り方を言う。

具体的にはおおむね小学校区を範囲として、住民や地域団体が知恵や力を持ち寄って課題を解決していく寄り合いの仕組みをつくり、地域全体で取り組む必要のある課題や各種団体に共通する課題に対応できるようにしている。

他方で、市は各部局が情報共有・協力・連携して地域の課題に総合的に対応するための体制を整える。また、地域と行政をつなぐ窓口となる職員を配置している。全市一斉一律ではなく、地域の特色を生かした、それぞれの地域ならではの取組を促進し、地域自治の実現を目指している。

(4) 地域自治の考え方

地域では各種団体が個別に活動するだけでなく、地域全体で情報を共有し、地域のことを話し合い、地域に必要な取組を協力して実施していく。市も各部署が協力・連携して地域と向き合う体制をつくり、地域の皆様が今よりも活動しやすくなるよう、新しい制度をつくる。

地域自治は、地域住民による活発な地域コミュニティの活動を基礎として成り立つものであることから、市は「①地域住民が主体となって地域コミュニティを活性化することができるよう配慮し」「②地域自治組織の形成及び活動を通じて、地域自治の仕組みを継承し、及び発展させることができるよう段階的に取り組むこと」を奨励している。

(5) 地域自治の取組状況

豊中市では現在、市内41小学校区のうち11校区で、組織化や立ち上げに向けた活動が展開され、地域自治組織が設立された8校区では、住民の安心・安全な暮らしにつながる防災訓練やまち歩きといった活動に加え、地域の情報を校区内の全住民に届けるなどの活動を行っている。

また、地域オリジナルの広報誌をつくり、地域自治組織や各団体の活動情報を発信する広報活動など、それぞれの地域の特性を踏まえた活動が進められている。

(6) 助成事業の目的

地域自治組織の形成や地域自治組織の活動に必要な経費に対して助成を行うことにより、各地域における地域自治の取組を推進し、地域自治の発展に寄与することを目的とする。

(7) 地域自治推進条例の概要

豊中市自治基本条例(平成19年豊中市条例第4号)第12条第1項に規定する地域自治組織の形成及び活動に関し必要な事項を定め地域自治の推進を図り、もって地域自治の発展に寄与することを目的として制定された。

条例に定められた主な内容の以下のとおりである。

【地域自治組織とは(第2条第1号)】

地域の安全・教育・福祉・環境その他の課題について協議し、その結果を踏まえ協力・連携及び相互支援を図りながら解決に向けて取り組み、地域自治の発展に寄与するよう努めるとされている。

【地域コミュニティとは(第2条第2号)】

日々の生活の営み又はコミュニケーションを通じて形成される人々のつながりを指す。

【補完性の原則(第4条第4号)】

地域住民が協力、連携及び相互支援を図りながら地域の課題の解決に向けた取組を行うとともに、市がその取組に必要な施策を実施すること。

【情報共有・参画・協働の原則(第4条第5号)】

地域に関する情報を共有し、可能な限り幅広い地域住民の参画を得て、協働により取り組むこと。

【市の支援(第8条)】

市は地域自治組織を形成しようとする組織等へ、地域における人材育成や活動に要する経費の一部の助成等を実施しなければならない。また、地域自治組織に対し活動に要する経費の一部の助成や活動について必要な情報の提供等の支援を実施することとされている。

【地域づくり活動計画（第9条）】

市の認定を受けた地域自治組織は、地域の将来像の実現に向けた活動を総合的・計画的に実施するため、計画期間・活動の内容・役割分担等を記載した「地域づくり活動計画」の策定に努めることとされている。

【パートナーシップ会議等（第10条）】

認定を受けた地域自治組織と市は、地域づくり活動計画の内容やその他重要な地域の課題について情報共有・課題解決に向けた協議のため「パートナーシップ会議」を開催すると定められている。

【推進体制の整備等（第12条）】

市は、地域自治を総合的に推進するため以下の内容を実施することが定められている。

- 地域自治組織の形成及び活動の支援を担当する職員の配置・組織内の連携の確保等
- 地域住民としての視点を有し、また地域の特性を把握し、地域住民と連携・協働して地域の課題の解決に向けて取り組む職員の育成

【施策の実施状況の評価等（第13条）】

市長は地域自治の推進状況、社会経済情勢の変化等を勘案し条例の施行後3年以内に運用状況について検討を加えなければならない、その際に地域住民は市長に対してこの条例の運用状況及び見直しについて意見を述べるができることが定められている。

（8）協働事業市民提案制度とは

市民公益活動団体が地域の課題を解決するために、市と一緒に取り組むことでより効果が高まる事業を市に提案する制度である。応募書類と公開プレゼンテーションに基づいて審査を行い、提案事業の実現（成案化）に向けて検討を進めるかどうかを決定するが、提案した団体と市は目的や手法について協議して企画書を作成し、協働で事業を実施する。

（9）市民公益活動の推進

市では協働とパートナーシップに基づくまちづくりを推進しているが、その取組の一つとして、地域コミュニティの活性化や地域自治の推進、NPOなどの市民公益活動の推進、自治会活動の支援などを行っている。

（10）市民公益活動推進助成金（とよなか夢基金助成）制度

市内の市民公益活動全体の推進を図るため、地域社会の課題に取り組む団体が、自律的・継続的に発展していくための支援として、その活動に必要な事業費の一部を補助する制度である。なお、この助成金は、寄付金を積み立てている「とよなか夢基金」から支出する。

助成金は、助成対象・条件に応じて「初動支援コース」と「自主事業コース」の2種類がある。

【初動支援コース】

1 団体につき 1 事業に限り 2 回までとし、対象は市民公益活動に取り組んでおおむね 3 年以内の団体が行う市民公益活動事業としている。助成額は助成対象経費の 4 分の 3 に相当する額で 1 0 万円を限度としている。

【自主事業コース】

1 団体につき 3 回までとし、対象は市民公益活動に取り組んでおおむね 1 年以上の団体が行う市民公益活動事業としている。助成額は助成対象経費の 2 分の 1 に相当する額で 5 0 万円を限度としている。

財源となる「とよなか夢基金」は市民や事業者が行う社会貢献活動を応援しようという人たちの思いを、寄付金という形で市が受けとって積み立てる貯金箱のような仕組みで、市内の市民公益活動に公平かつ公正な助成が行われる。助成は、豊中市内で活動している市民公益活動団体（NPO 法人や任意団体）が対象で、学識経験者などから構成される市民公益活動推進委員会（審議会）の審査を経て助成先が決定される。

今までに助成した活動の一例を以下に列記する。

- ・福祉の増進を図る活動
- ・まちづくりの推進を図る活動
- ・環境の保全を図る活動
- ・人権の擁護又は平和の推進を図る活動
- ・国際協力の活動
- ・社会教育の推進を図る活動
- ・学術、文化または芸術の振興を図る活動
- ・地域安全活動
- ・子どもの健全育成を図る活動

6. まとめ

7月9日、10日の2日間にわたった研修活動において、非常に有益な情報を得ることができた。

まず三田市のおくやみコーナーについては、行財政改革としての意味において職員間や関係各課での情報共有を進め、旧来の縦割りの事務処理から、市民にとっては有益な態勢に転換した意味は大変大きいと感じられた。これまでは最大13課を回らなくてはならなかった手続が同窓口で一本化されるといいうのは驚きである。

三田市では、死亡に関する手続は相続税や国民健康保険に関することなど最大で約50種類あり、担当課は13課にまたがっている。どこで手続をすればいいのか分からずに困っている市民が多かったことから、たらい回しともいえる形相を呈していたが、市民の利便性を考えて、窓口を一本化したことの意義は大きい。三田市を先進事例として、その後各地の自治体に広がっている現状を見ると、この政策の普遍性ははっきりしていると言える。

また一本化しても半日かかっていた手続を1時間程度に短縮したとはいえ、まだ課題を残していることも明らかになった。これらの現状を踏まえながら、今後の市政への提案を行っていくこととしたい。

豊中市のコミュニティ政策は多面的で多様な形態をとっていて容易に理解するのは困難であった。報告書にもまとめたように、自治組織、地域自治組織などそれぞれに特徴と機能があり重層化しているとともに、補助金の在り方や「とよなか夢基金」等を通じた補助金も多様な形態で支出されている。今回の視察だけでは全容ととらえているとは言い難いところだが、この点については、さらに研修を深めていきたい。

