

第1号様式・その1(第4条関係)

戸田市議会研修・視察報告書(会派名：戸田の会)

30 年 4 月 23 日

三浦 議長 様

報告者氏名 佐藤 太信

実 施 日	平成30年 4月 12日(木) ~ 平成30年 4月 12日(木) 1日	
参 加 者	<div> <div>1 酒井郁郎</div> <div>6</div> </div> <div> <div>2 金野桃子</div> <div>7</div> </div> <div> <div>3 浅生和英</div> <div>8</div> </div> <div> <div>4 佐藤太信</div> <div>9</div> </div> <div> <div>5 矢澤清河</div> <div>10</div> </div> <div>合計 5 人</div>	
視察先・目的	<div>視察先 埼玉県飯能市 目 的 会派研修</div> <div>1 埼玉県 飯能市役所 聴覚障害者支援事業について</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div> <div>6</div>	
宿 泊 場 所	<div>1</div> <div>2</div> <div>3</div>	
費 用	宿 泊 費	夕 食 代
	円	
	交 通 費	昼 食 代
	4,180 円	円
	そ の 他	合 計
	4,928 円	9,108 円

## 【視察先選定理由】

飯能市は、聴覚障害者支援事業を平成 29 年 7 月 3 日から開始した。聴覚障害者支援事業では、スマホやパソコン、タブレット端末を利用した窓口支援および代理電話支援を行っている。専用のタブレット端末を使用し、窓口でのコミュニケーションを図るシステムは、全国市町村初の取り組みで、現在のところ飯能市役所のみである。耳の不自由な方への支援だけでなく、職員が円滑な行政サービスを提供可能にするためのサポートとしても必要である。戸田市において、どのような事業が展開できるか参考にするため、飯能市役所を視察先とした。

## 【事業概要】

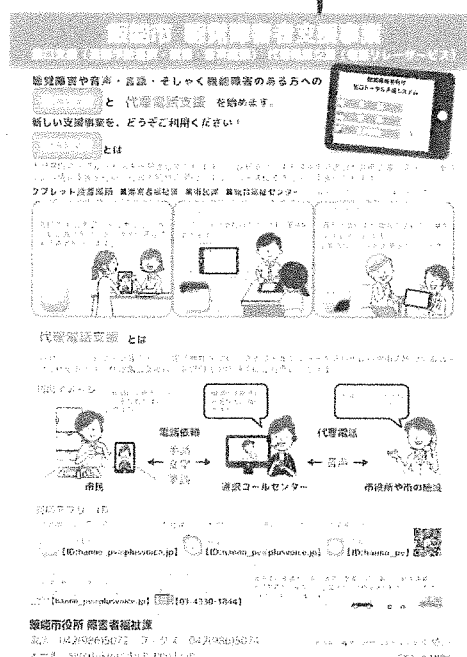
飯能市聴覚障害者支援事業で実施する「窓口支援」は、遠隔手話・筆談・音声認識機能を備えた専用のタブレット端末を使用し、窓口でのコミュニケーションの円滑化を進めている。また、「代理電話支援」では、聴覚や言語等の障害がある方がスマートフォンやパソコンなどのテレビ電話機能（LINE・Skype・Facetime）を使い、市や市の施設へ即時に電話連絡することが可能である。運用を開始してからの利用者実績（平成 29 年 7 月 3 日～平成 30 年 3 月末現在）は、計 143 件（遠隔手話 41、筆談 23、音声認識 42、代理電話 37）。平成 30 年度予算総額は約 490 万円である。執行部より導入にあたっては、関係団体との打ち合わせ等の調整を重ねたとの報告があった。

## 【今後の展望】

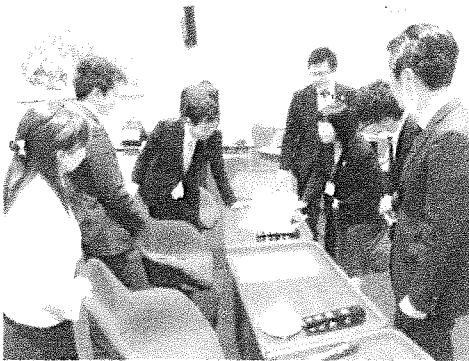
飯能市は、市主体の手話通訳派遣事業がない。手話通訳者の養成を続け、配置を目指していきつつ、もう一方の観点から聴覚障害者のために支援サービスを設けたと執行部より報告があった。このサービスは、加齢による難聴や言語障害のある方、また専用のタブレット端末には多言語機能がついているため日本語が不自由な外国人に対しても活用することができる来庁者、市職員の双方にとってメリットのあるサービスである。設置の検討にあたっては、聴覚障害のある当事者団体と意見を交わし、検討を重ねて導入した経緯があると飯能市職員から伺った。このように、コミュニケーションツールを増やすことは、市役所職員にとっても、コミュニケーションが取りづらい状況の中で過ごしている来庁者にとってもメリットがあると言える。今後、戸田市の中でも可能性を検討していきたい。



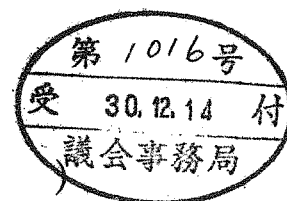
▲ 市議会議場 障害者福祉課の皆様と



▲ 飯能市聴覚障害者支援事業



▲ 専用タブレット端末



第1号様式・その1(第4条関係)

戸田市議会研修・視察報告書(会派名: 戸田の会)

2018 年 12 月 14 日

議長 様

報告者氏名 金 野 桃 子

実 施 日	平成30年11月14日(水) ~ 平成30年11月15日(木)		1泊 2日																		
参 加 者	<table><tr><td>1</td><td>金 野 桃 子</td><td>6</td></tr><tr><td>2</td><td>浅 生 和 英</td><td>7</td></tr><tr><td>3</td><td>佐 藤 太 信</td><td>8</td></tr><tr><td>4</td><td>矢 澤 青 河</td><td>9</td></tr><tr><td>5</td><td></td><td>10</td></tr><tr><td colspan="2"></td><td>合計 4 人</td></tr></table>			1	金 野 桃 子	6	2	浅 生 和 英	7	3	佐 藤 太 信	8	4	矢 澤 青 河	9	5		10			合計 4 人
1	金 野 桃 子	6																			
2	浅 生 和 英	7																			
3	佐 藤 太 信	8																			
4	矢 澤 青 河	9																			
5		10																			
		合計 4 人																			
視察先・目的	<table><tr><td>視察先</td><td>目 的</td></tr><tr><td>1 香川県高松市</td><td>協働推進制度について</td></tr><tr><td>2 愛媛県松山市消防局</td><td>窓口一本化の保安指導で防災体制を強化について</td></tr><tr><td>3</td><td></td></tr><tr><td>4</td><td></td></tr><tr><td>5</td><td></td></tr><tr><td>6</td><td></td></tr></table>			視察先	目 的	1 香川県高松市	協働推進制度について	2 愛媛県松山市消防局	窓口一本化の保安指導で防災体制を強化について	3		4		5		6					
視察先	目 的																				
1 香川県高松市	協働推進制度について																				
2 愛媛県松山市消防局	窓口一本化の保安指導で防災体制を強化について																				
3																					
4																					
5																					
6																					
宿 泊 場 所	<table><tr><td>1 ANAクラウンホテル</td></tr><tr><td>2</td></tr><tr><td>3</td></tr></table>			1 ANAクラウンホテル	2	3															
1 ANAクラウンホテル																					
2																					
3																					
費 用	<table><tr><td>宿 泊 費 ( 1 泊 0食)</td><td>夕 食 代</td></tr><tr><td>46,900円</td><td>0 円</td></tr><tr><td>交 通 費</td><td>昼 食 代</td></tr><tr><td>134,640円</td><td>0 円</td></tr><tr><td>そ の 他</td><td>合 計</td></tr><tr><td>38,696円</td><td>220,236円</td></tr></table>	宿 泊 費 ( 1 泊 0食)	夕 食 代	46,900円	0 円	交 通 費	昼 食 代	134,640円	0 円	そ の 他	合 計	38,696円	220,236円								
宿 泊 費 ( 1 泊 0食)	夕 食 代																				
46,900円	0 円																				
交 通 費	昼 食 代																				
134,640円	0 円																				
そ の 他	合 計																				
38,696円	220,236円																				

**高松市 「所属・地域 担当協働推進員制度」**

高松市では平成20年度から市民活動団体などの市民や地域、行政、そして庁内の課と課などを横断的につなぎ、協働を進めるコーディネーターとして、各課に「所属担当協働推進員」を配置している。また、平成23年度から地域活動を理解しサポートする職員として、地域コミュニティ協議会ごとに「地域担当協働推進員」を配置している。

**【所属担当協働推進員】**

協働に関する担当職員として各課に課長補佐級職員を1名以上配置する制度で各所属担当として107人を配置。市民や市民活動団体からの協働に関する問い合わせ窓口となり、協働で取り組む課題の創出や採択された協働事業のサポート、庁内での横断的な連携や情報収集等に努めるとともに、職員や市民へ啓発し協働意識を醸成している。

**【地域担当協働推進員】**

地域の協働に関する職員として各地域コミュニティ協議会に地域内居住する次長・課長級職員を配置する制度で44人を配置。具体的な取組みとしては地域コミュニティに関する会議の出席や相談対応、「協働はっとレポート」による担当課への連絡など行う他、協働に対する理解や知識の向上に努めるため、研修会や担当地域の職員に地域活動への参加の呼びかけなど、市民及び職員への啓発を行っている。地域担当協働推進員は各担当地域に居住する職員のリーダーに位置づけられ、地域の一員としての活動として、夏祭りや清掃活動の地域行事への参加や自治会の会員としての活動などに積極的に参画し、地域と職員・自治体とのつなぎ役として情報提供や連携を行っている。

**【協働企画提案事業】**

協働企画提案事業は、市の課題解決につながる事業提案を市民から募集し、市と市民協働で事業を実施することで、市民サービスの向上を目指す事業。募集するテーマには、所属担当協働推進員等を通じてあげられる「課題テーマ(悩みのタネ)」と「自由テーマ」がある。一年契約の単年度契約であり、応募・審査を受ければ一年間延長して継続が可能(最長2年間)。委託料は新規45万円、継続36万円を上限。

**【協働推進制度の見直し】**

高松市で、協働推進員制度を開始してから、地域・市民と行政を繋ぐ役割を果たせない、役割が曖昧であり地域が職員に期待していることと乖離があること、職員の協働の意識醸成が希薄であるなどの課題から、平成29年に制度の見直しを行った。主な見直しの内容と効果として下記などがあげられる。

1. 選任方法の見直し(対象を全職員から課長補佐級以上の職員、地域担当は各地域コミュニティ在住者にするなど)
  2. 職員が地域に関われる環境づくり(コミュニティ協議会ごとの職員のグループ化や推進委員の位置づけ明確化など)
  3. 協働推進人材養成の見直し(推進員の連携促進や全職員を対象とした講義、コミュニティ協議会との意見交換など)
- この見直しにより、協働推進員が地域や市民団体と行政をつなぐパイプ役としての機能の高まり、地域からの相談や提案に対しての柔軟かつ的確な対応、地域の職員のリーダーとしての位置づけが明確化し、地域との乖離解消や職員が地域活動へ参加しやすい環境づくり、全庁的な職員の協働に関する意識の醸成などの効果がみられた。その他、質疑等において、協働推進員を行う職員のインセンティブとして、人事評価制度にて加算対象であるなどお話を伺えた。

**【考察】**

今回視察した地域活動職員制度の導入は、戸田市においても市長の施政方針でも掲げられており、研究・検討が進められている。地域活動職員制度には、他自治体で様々な形態で実施されているが、今回視察した高松市の事業は所属担当と地域担当という2つの役割や、協働推進員に課長や課長補佐級の職員の採用、担当地域に在住の職員の積極的な地域活動参加の推進などが特徴的な取り組みであった。

戸田市は自治体規模や職員数、市外在職職員が多いことなど、高松市との相違点も多々あり、そのまま採用することは難しいと考えるが、制度や見直しに至った経緯など大変参考になった。今後も他自治体の制度を研究し、戸田市版地域職員制度導入に向けて取り組んでいきたい。

### 松山市消防局 「窓口一本化の保安市道で防災体制を強化」

松山市消防局では、愛媛県主催の行革甲子園2018年において、グランプリを受賞した「窓口一本化の保安指導で防災体制を強化」事業の行政視察を行った。

今回の事業は、県管轄の「高圧ガス保安法」と「液化石油ガス法」の許認可事務等の権限を県から市へと移譲を受けることにより、危険物取扱規制の事務を一本化する取り組みであり、全国の中核市54市中、既に10市が権限移譲を実施している。火災の危険性が高い市管轄の「危険物」と爆発の危険性が高い県管轄の「高



▲松山市消防の皆さんと

圧ガスと液化石油ガス」は「公共の安全を確保する」という目的や、使用の申請手続きなど共通点が多いことから、地方分権改革の一環である「条例による事務処理の特例制度」(都道府県の権限に属する事務の一部を条例で定めることにより市町村が処理することができる制度)を利用している。

#### 【取り組みの効果】

- ・ 窓口一本化による同時申請や同時審査・検査で効率化と経費削減を実現。行政は検査時間が3割程度、事業者は申請や検査時間が半分に短縮するなど行政と事業者の双方にメリット。
- ・ 危険物と高圧ガスなどの事業者の情報共有や指導監督が可能となり、関係事業者へ一体的な保安指導を実施。総合的な防災体制を確立。
- ・ 許可や検査に伴う申請手数料が総額約570万円。県からの権限移譲事務等市町村交付金が推定約670万円。合計約1,200万円の新規財源確保

#### 【質疑応答他】

- ・ 高圧ガスに関する知識や経験が必要となったが、県の担当者からの研修や事務の引継ぎなどを行い克服。これをきっかけとして県と情報交換を頻繁に行い、県と消防の連携が強化。万が一の災害時にはスムーズな連携をすることが出来る体制を構築。
- ・ 高圧ガスに関する業務量が増加したが、追加業務と既存業務との同時進行により増加量を最小限に。更に既存業務の簡素化や取捨選択により業務量を軽減し、人員増加せずに対応した。
- ・ 今後は危険物と高圧ガスの複合災害に備え、高圧ガス施設の詳細情報を得ることや関係事業所と消防の防災体制と相互の連携を更に強化する。
- ・ 消防庁等への出向は業務や知識取得以外にも全国の人事交流としても大変得るものがある。
- ・ 来年10月から全ての飲食店へ消火器の設置が義務付けられる。保健所などとの連携を行い飲食店の情報を得る他、保健所の営業許可とリンクしていない小規模飲食店をどのように把握するかなど課題がある。
- ・ 松山市は消防団の機能別団員運用後、早くも先進的な事例となった自治体。女性分団や大学生消防団員(大学生防災サポーター)、郵政消防団員といった取り組みを行っている他、松山市大学生等消防団活動認証制度という就職活動のPRに活用できる支援も行っている。

#### 【考察】

今回の取り組みは、消防職員の方が日々の業務で感じていた課題や疑問を政策へと昇華して、職員提案として実現した事業である。「日々の業務の中でのアイデアの種を大切にしている」、「新しい事業を行うことは業務量が増えるため、踏み出しにくい。しかし、市民の幸福のため『攻めの行政』で解決する」といったお話があり、このような姿勢が新規事業に繋がったのだと感じた。戸田市において既に高圧ガス等の権限移譲は行っているが、窓口一本化や同時検査等の更なる業務効率化の手法は大変勉強となり、消防に限らず県からの権限移譲可能な事務についても調査が必要と感じた。また消防全般の今後の課題として来年からの全飲食店への消火器設置や、先進的な消防団の取り組みなどのお話も伺えたので、戸田市政に生かすため今後も注視して取り組みたい。