

## 公明党議員団視察報告書

2018年10月23日

貝塚市議会議長

田畑 庄司 殿

参加者 谷口 美保子  
中山 敏数  
北尾 修

### ■視察先 1日目

日時；平成30年10月11日(木) 午後1時～3時

場所；福岡県 朝倉市役所～災害現場

面談者；議会事務局 石井事務局長、富田書記

### ◆内容；平成29年7月の九州北部豪雨災害について

平成29年7月5日からの梅雨前線豪雨の降雨状況について説明がありました。

福岡県朝倉市東峰村を中心としたエリアにおいて、線状降水帯が形成・維持され、わずか9時間で774mmという短時間に記録的豪雨を観測。

⇒観測史上最大の記録である12時間雨量707mmを上回る雨量（東京都2013年10月16日）

⇒7月平均月間雨量の2倍を超える雨量が9時間で観測。

### 《当時の災害対応状況》

7/5	13：14	大雨洪水警報
	14：10	土砂災害警戒情報 災害警戒本部設置
	14：15	避難所開設（順次市内全域に開設）
	14：26	避難勧告発令（市内全域） 災害対策本部 第一配備
	15：30	避難指示発令（一部地域）
	17：51	大雨特別警報（九州初）
	19：10	避難指示発令（市内全域）
7/6	7：00	災害対策本部 第二配備
	10：00	市議会災害対策会議

	14:10	大雨特別警報解除 大雨洪水警報発令
7/8	5:11	大雨洪水警報解除
	13:00	避難勧告発令（市内全域）
7/18	14:00	市議会災害対策会議
8/28	17:00	災害対策本部 第一配備
9/17	18:15	避難準備・高齢者避難開始（高木、朝倉、宮野地区、杷木地域）
11/30	0:00	市議会災害対策会議閉鎖
H30/1/1	0:00	災害警戒本部へ移行 現在に至る

### 《今回の災害での被害状況》

- 市内約 450 カ所で土砂崩れが発生
- 人的被害 死者 33 名 行方不明 2 名 負傷者 16 名
- 住家被害 全壊 260 軒 大規模半壊 119 軒 半壊 663 軒 一部損壊 427 軒

### ◆朝倉市復興計画骨子

復興ビジョンとして「山・水・土、ともに生きる朝倉」を掲げました。今回の災害を乗り越え、これからも山・水・土を大切にし、人々と共に生きる朝倉づくりを進めていこうという思いが込められています。復興ビジョンを支える3つの基本理念に基づき、「市民に寄り添い、一日も早い復興と将来世代に渡って安心して暮らせるまちづくり」を進めていくとなっています。

#### ★基本理念

- 1、安心して暮らせる住まいとコミュニティの再生
- 2、市民の命を守る安全な地域づくり
- 3、地域に活力をもたらす産業・経済の復興



大雨により、上流から流れる岩石や流木を防御する強靭ワイヤネットが設置された現場



道路や家屋が、濁流による大量の土砂により堆積された現場を見学

◆復興スローガンを「元気ばい！朝倉」と掲げ、我が目を疑う大きな災害でしたが、今、朝倉市は立ち上がり、復興・復旧への取組みを進めておられます。

(感想)

通常はさほど雨が多くの地域ではないとの事でした。本市においても、9月4日に発生した台風21号により、多数の被害が出ました。これまで、貝塚市は災害の少ない地域と甘くみていた矢先に今回の被害。いつこのような災害に見舞われるかもわかりませんので、朝倉市の現状ならびに今回の台風災害を契機とし、避難所整備をはじめ防災グッズ、防災訓練等、事前の備えを働きかけていきたいと思えます。

## ■視察先 2日目

日 時；平成30年10月12日(金) 午前10時～12時

場 所；福岡県 大野城市役所

面談者；佐藤市民窓口サービス課長、岩澤市民窓口サービス課受付・サービス向上担当係長、

## ◆内容；総合窓口「まどかフロア」について

### 総合窓口「まどかフロア」基本コンセプトと定義

[基本コンセプト]

- ・ 来庁された全ての方に「わかりやすく」「使いやすく」「心地よく」「手続きが早く終わる」窓口を構築することを基本コンセプトとした。
- ・ 誰もが安心して来庁できるよう、ユニバーサル・デザインの理念に基づき、ハード・ソフト両面からの整備を行うこととした。

[大野城市の「総合窓口」の定義]

- ・ これまでいくつもの窓口を移動して行っていた手続きのほとんどを、「一つの窓口」で終わらせることができるようになる。⇒これまでタテ割りだった手続き、窓口を一元化
- ・ 5つのコーナーを設置し、市民ニーズにあわせたオーダーメイド感覚の窓口サービスを提供
- ・ ライフイベントに係る付随申請・手続きをワンストップ化

### 総合窓口「まどかフロア」窓口の概要

#### ① 「総合案内センター」

来庁された方が速やかに完結させられるよう、用務先へ繋ぐためのサービスを提供する

②「証明コーナー」

戸籍の証明、住民票の写し、印鑑登録証明、税証明等を一括して取り扱う。

③「異動受付コーナー」戸籍の異動

(出生・婚姻・死亡・転籍など)、住所の変更転入・転出・転居など)、印鑑登録、住所の変更に伴う国民健康保険、国民年金、各種医療、小中学校の指定、児童手当、介護保険等の手続きを一括して取り扱う。

④「国保・医療・年金コーナー」

⑤「子育て支援コーナー」

証明コーナー及び異動受付コーナーに属さない各課固有の業務に関する届出及び相談を受け付ける。

⑥「簡易申請端末機『しょうめい君』」

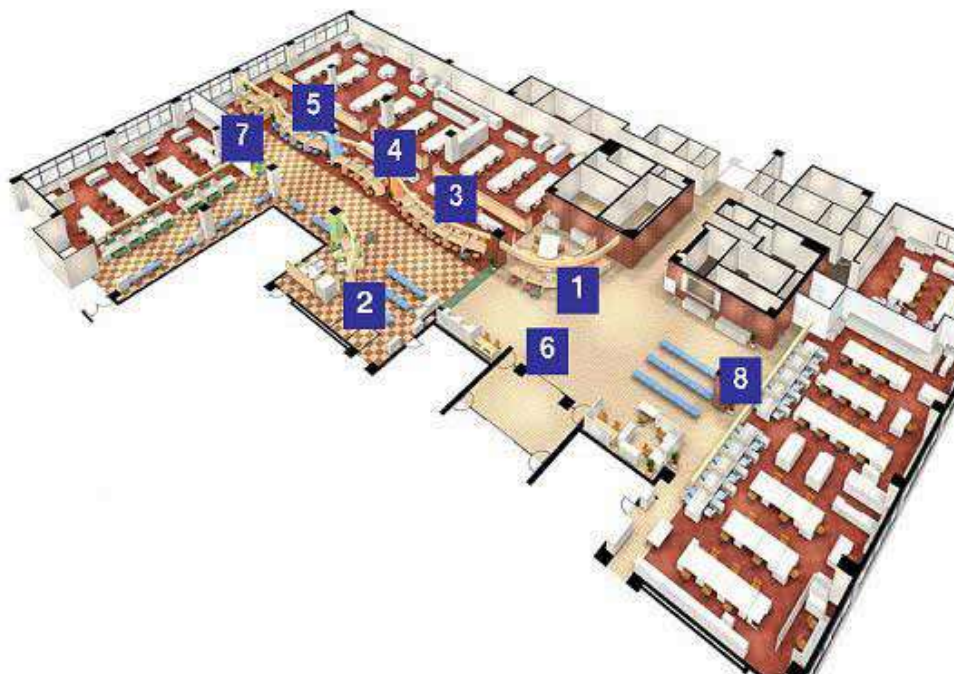
住民票、印鑑登録証明、税証明を発行

⑦「キッズコーナー」

お子様連れのお客様が自由に遊べるスペースを常設

⑧「情報スペース」

電子広報による市政情報の発信、市民自身が端末を操作することにより市のHP、FAQシステムから市政に関する情報を収集できる





(まどかフロア受付センター)



(簡易申請端末機『しょうめい君』)

### 大野城市の窓口改善・・・総合窓口「まどかフロア」

市長の選挙公約に伴うトップダウンで始まった。『顧客志向への転換』、『市民満足度の向上』を図るため、来庁された全ての方に「わかりやすく」「使いやすく」「心地よく」「手続きが早く終わる」窓口を構築することを基本コンセプトとした。

また、誰もが安心して来庁できるように、ユニバーサル・デザインの理念に基づき、ハード面・ソフト面の両面から整備を行うこととした。予算としては県補助金も活用。

これまで、いくつもの窓口を移動して行っていた手続きを可能な限り「1つの窓口」で終わらせる。縦割りだった手続き、窓口を一元化

※来庁者・市所管担当者の双方にとってプラス

○フロントオフィス・バックオフィスに分け、接客対応（委託）と照合、審査、認定、許可等の事務処理（市職員）を職務、職場環境ともに切り分けることにより、業務をスムーズに進行させる。職員はバックオフィスにおいても窓口の混雑具合を待ち、人数表示器で確認でき、窓口（フロントオフィス）の支援を行う。委託のフロアマネージャー・窓口対応の人員は、契約業者の判断により、繁忙期には増員配置することで混雑時にも対応可能とした。

○6つのコーナーを設置し、それぞれの市民ニーズにあわせたオーダーメイド感覚のサービスを提供⇒・ライフイベントにかかる付随申請・手続きの確実な案内

- ・フロアマネージャーが要件を聞き、適切なコーナーへと案内／誘導
- ・お客様の待ち状況にあわせて柔軟に業務ごとの受付カウンター数を変更可能
- ・申請書類の簡便化（何度も住所、氏名を書かずに済むよう申請書様式を工夫）
- ・来庁者は「お客様」として呼称の徹底
- ・受付窓口におけるトラブル（苦情等）の発生に対して瞬時に対応（呼び出しボタン

の設置)

- ・「お客様の声」として意見・苦情等（掲載希望のある方のみ）が冊子にされて職員、来庁者が見ることのできる場を提供

(感想)

私たちが市役所内に入るとすぐにフロアマネージャーが用件を聞き、適切に対応してくれた。お客様目線での対応がなされている。

5つのコーナーを設置し、市民ニーズにあわせたオーダーメイド感覚の窓口サービスを提供することによって、これまでいくつもの窓口を移動して行っていた手続きのほとんどを「一つの窓口」で終わらせることができるようにした、まさにワンストップサービスだと感じた。

また、住民票や、印鑑登録、戸籍を申請する際に大野城市は名前・住所などが1回の記載で済むように申請用紙の改善をしており、顧客目線で申請書類が作られている点が参考になった。

転出や、転入の手続きについても、案内シートが用意されており、案内シート通りチェックしていけば申請忘れがない仕組みも採用している。

本市としても、新庁舎建替え時にはワンストップサービスを取り入れた、誰もが使いやすい窓口サービスになるよう検討していきたい。