

別紙4 (調査研究費)

調 査 報 告 書

29年11月30日

木津川市議会議長 高味孝之 様

会 派 名 木津川の会
 会派代表者 榑 森本 茂
 議 員 名 森本 茂

調査期日	29年11月14日(火) ~ 29年11月14日(火)
調査先	1 11月14日(火) 13時30分 ~ 15時30分
	2 月 日() 時 分 ~ 時 分
	3 月 日() 時 分 ~ 時 分
参加者氏名	森本茂, 谷川光男, 片岡廣
調査項目等	別紙

大阪府池田市へ「総合窓口の導入及び民間委託について」
調査研究に行ってもらいました。

面積 22.14 km² 人口 103,069人 (うち外国人 1,033人)
歳出決算総額 344億 2,200万円 財政力指数 0.87
経常収支比率 93.9%

「10万人総活躍のまち池田」

市長の顔が見え、市民の声が届く「コンパクトシティ」である池田市の
魅力を十分に活かしながら「まちづくり・ひとづくり・こびづくり」を推進し、
「10万人総活躍のまち池田」をめざす。また、「駅周辺の活性化」については、
細河・石橋両地域の「未来夢プラン」、伏尾台地域の「創生プラン」を
基に市全域をエリアとした「池田のまち みんなまよめてテーマパーク構想」を
推進具体化する。さらに「教育日本一」に向けて、子どもたちの個性・能力
に応じた市独自の教育システムを構築、教育レベルを底上げし、「教育のまち
池田」をアピールするとともに、「子ども・子育て支援日本一」に向けて保育環境
の整備や保育士確保に向けた取り組みを進めよう施策。

イラストレーター×ン発祥の地 (チキレター×ン)

<高齢者支援策>

特別養護老人ホーム 施設数 6ヶ所 総定員数 407人
高齢者向けグループホーム 施設数 14ヶ所 総定員数 147人

<生活保護>

被保護世帯数 658世帯
被保護実人員数 826人

池田市市民生活部 総合窓口

の2名の職員から説明を受け、本津川の会から質問をさせていたが、主な点について報告いたします。

(質問) 総合窓口を導入するまでの経緯及び実施後の財政状況について

(回答) 池田市における「総合窓口」の考え方は、平成19年の市長所信表明において初めて表面化しました。

住居移動等に伴う諸手続にかかる時間をできるだけ短くするとともに、効率的なサービスを提供することを目的に、実施に向けて具体的な内容を審議する組織として、平成20年4月総合窓口検討プロジェクトチーム(辞令行為)及び下部組織としてワーキンググループ(関係部長の推薦)を設置。

組織の構成は、プロジェクトチームとして関係各課の課長を中心としたメンバー、ワーキンググループは関係各課の実務担当者。

平成20年12月議会に組織改正議案を提出、翌年平成21年4月旧付けの組織改正により総合窓口課が新設されました。

課題のひとつとして総合窓口の開設時期があり、隣接する市民課を含む大規模なフロアレイアウトの変更のため、数日の改修期間が必要になることから、大型連休明けの開設と結果、年始ゴールデンウィーク明け、シルバーウィーク明け等が候補となりましたが、組織改正等のタイミングを考慮して平成21年5月を開設日とし、市職員による体制で開始しました。

開始以降、総合窓口の順調さから委託により安定した市民サービスの提供と組織のスリム化による人件費等の圧縮を図るとともに、「民でできるものは民で、官にしかできないものは官で」を推進するため民間委託化が決定されました。(H.21年度中に決定)

平成22年度にプロポーザルにおける委託業者の公募及び選定。

平成23年7月に市民課との統合により総合窓口課となり、同時期に業務の一部を民間委託により開始しました。

財政面については、委託直後は職員数の削減もあり委託費用と人件費として約11,000千円の交差がございましたが、その後において削減額は毎年異なる

その効果は維持できています。

(質問) 本施策の導入するにあたっての議会の反応は

(回答) 一部の会派から、個人情報情報の漏洩を危惧し民間委託への反対意見があったが、順調な運営を評価しているとき、今後の展開を見据え見守っていたらと認識している。

(質問) 総合窓口導入による市民の反応及び今後の方向性について

(回答) 市民の反応については、アンケート等の実施はしていないが、特に大きな苦情もないことから、安定したサービスが維持できているものと認識している。

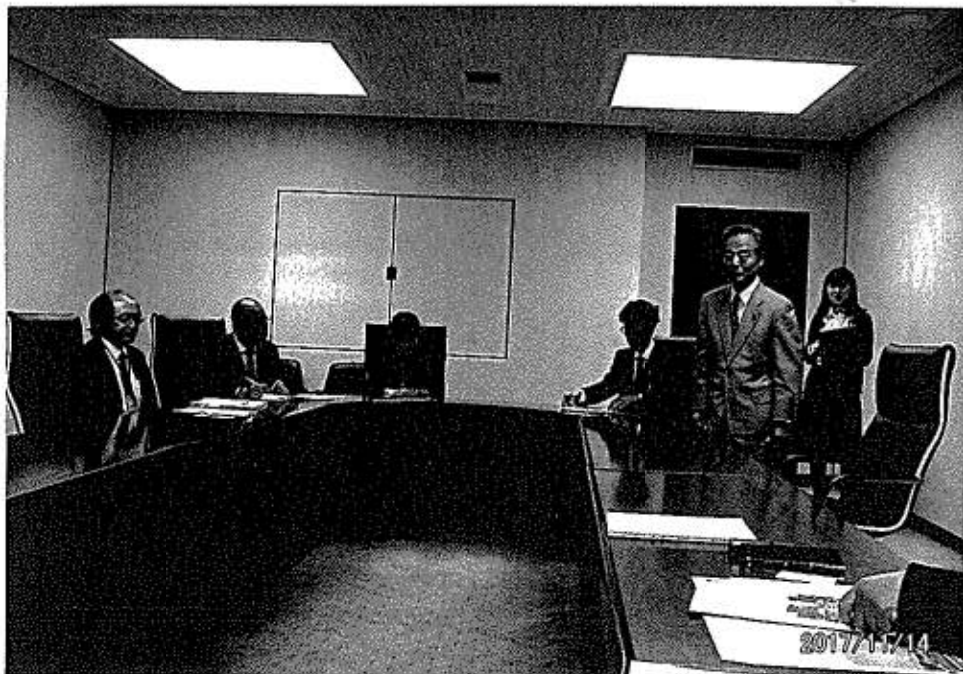
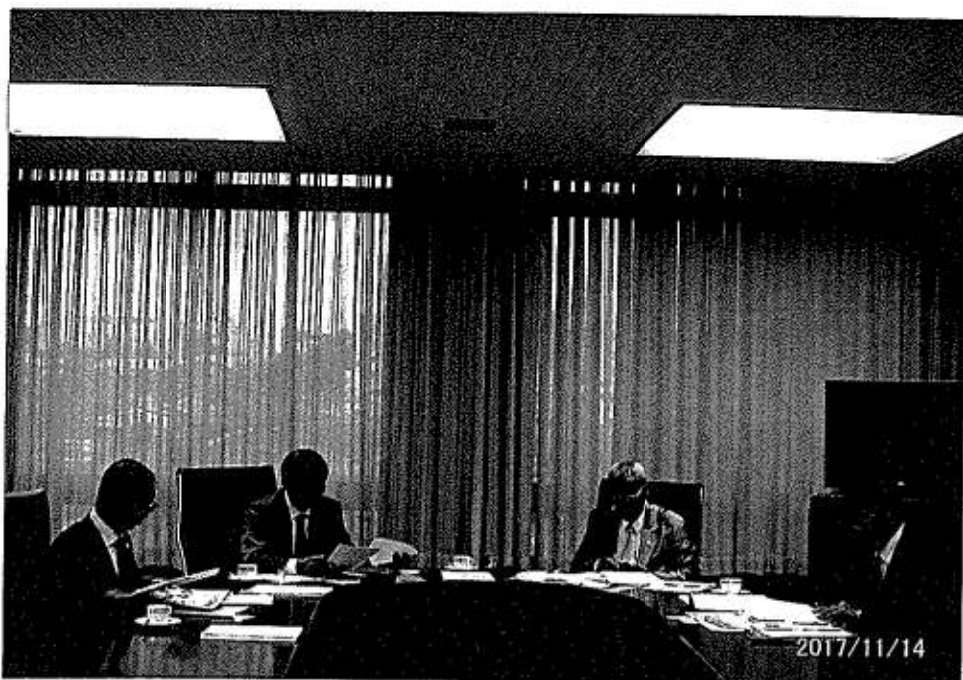
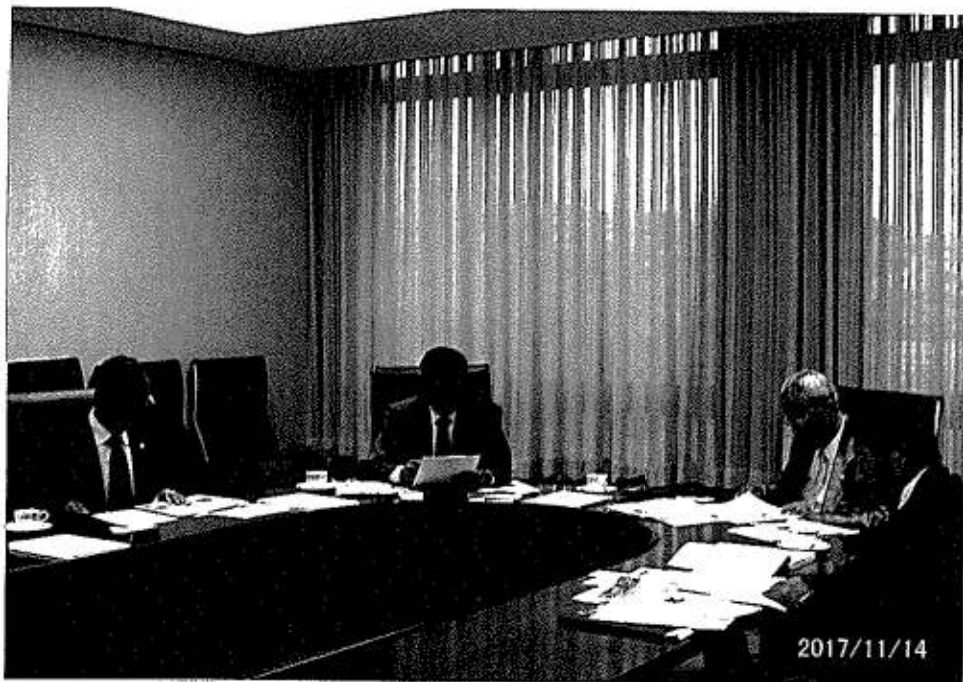
今後の方向性については、内閣府公共サービス改革推進室による委託することが可能な業務の範囲にちとづくもとして、印鑑登録、自動車臨時運行許可、住居表示証明書の交付やマイナンバー関連の業務等を想定しています。

以上をもって池田市「総合窓口の導入及び民間委託について」の「木津川のみ」としての政務活動報告と致します。

29.11.14



29.11.14



29.11.14

