

別紙4 (調査研究費)

調 査 報 告 書

平成30年11月30日

木津川市議会議長 高味 孝之 様

議 員 名 九社前 肆

調 査 期 日	平成30年11月15日(木)～11月16日(金)
調 査 先	<p>1 日時 平成30年11月15日(木) 午後2時00分～ 3時30分</p> <p>視察先 神奈川県伊勢原市 ○窓口業務の民間委託について</p> <p>2 日時 平成30年11月16日(金) 午前10時00分～正午</p> <p>視察先 神奈川県小田原市 ○「小田原観光戦略ビジョン」について ○ビジョンの概要からインバウンド、観光施策の取り組みについて</p>
参加者氏名	
調査項目等	別紙のとおり

平成 30 年 11 月 15 日午後 2 時頃、研修先の神奈川県伊勢原市を訪問

○窓口業務の民間委託について、窓口業務の対象は、戸籍住民課が主となり進められたのか。

1. 平成 24 年度行財政改革推進本部に窓口ワンストップ化の作業部会を設置した。
2. 平成 25 年度から、現行の「ひと、もの、かね」でできる範囲の窓口等改善をスタートした。
3. 事務主管は企画部経営企画課の行革担当で、庁内の窓口所管課 17 課で組織した。
4. 戸籍住民課で窓口業務の委託拡大を予算要求した。
5. 平成 26 年度から窓口分・郵送分の証明発行・交付・入力業務→住民異動受付、フロアマネージャーまで民間委託を拡大した。
6. 平成 26 年 5 月 7 日から戸籍住民課、保険年金課、介護高齢課の 3 課によるワンストップ窓口開始した。

○窓口業務の民営化によって、正規職員の削減や財政削減の効果はどうであったのか。

常勤職員 11 名から 9 名、再任用職員 7 名から 6 名、事務嘱託員 7 名から 6 名への削減と、それに伴う賃金の削減効果があった。

○住民へのサービス低下にはつながらなかったのか。

民間の優れた接遇ノウハウを活かし委託化したので、バックヤードの内部事務に職員が集中できる体制としたことにより、サービス水準の維持と職員の事務負担軽減による事務効率化の両立が図られたと考える。

○市の方向性として窓口業務の民間委託について、他課にも対象を広げるような考えはあるのか。

窓口業務に限らず全庁的に業務の見直し、アウトソーシング等の検討を図っている。平成 32 年度から介護高齢課を検討中である。

平成 30 年 11 月 16 日午前 10 時頃、研修先の神奈川県小田原市を訪問

- 小田原市観光戦略ビジョンについて、概要からインバウンド事業、観光施策の取組についてお話しください。

観光戦略ビジョンの基本方針は、最終的には、「入込観光客数 1,000 万人」「観光消費総額 440 億円」を目標とし、平成 41 年度を達成目標年度としている。そのためにまず、ビジョン対象期間最終年度（平成 34 年度）までに、「入込観光客数 700 万人」「観光消費総額 280 億円」を目指し、また小田原として城下独自の「光」を組み合わせ、地域全体の魅力やブランドを高め、小田原を訪れる来訪客の関心や注目を集めるものです。

○ 旅人の交流の軸として城下独自のなりわい・文化がいきづくまち、小田原とは。

1. A) 「歴史」江戸が手本にした小田原を探る～小田原城からまち～
2. B) 「文化」政財界人・文化人の足跡を辿る～「邸園」のまち～
3. C) 「海なりわい」小田原の色々な表情かおを見る～海から知るまちの成りたち～
4. D) 「山なりわい」豊かな森林の恵みと枝を知る～木のぬくもりに触れる～
5. E) 「里なりわい」小田原を食べつくす～味覚の里～

特に、全国的に北条早雲没後五百年のため小田原城の魅力が向上し、近年、空前の歴史ブームの影響もあり、小田原城址公園を訪れる来訪客は増加傾向にあります。天守閣については、さらなる魅力アップを図るため整備し、平成 28 年 5 月にリニューアルオープンした。現在は魅力を向上した天守閣を活用し、城址公園の適正な管理を行い、観光の拠点として、何度も訪れたくなるような公園づくりに取り組んでいる。

以上、小田原ファン倍増宣言を報告する。

