

## 庁舎及び福祉会館建設等調査特別委員会行政視察報告書

- 1 視察日程 平成29年10月30日（月）から  
平成29年10月31日（火）まで
  
- 2 視察先及び項目
  - (1) 兵庫県神戸市 新庁舎建設について  
転入・転出時におけるワンストップ窓口について
  - (2) 愛知県稲沢市 福祉総合相談窓口について
  
- 3 参加者 委員長 鈴木 成 夫  
副委員長 遠 藤 百合子  
村 山 ひでき  
沖 浦 あつし  
片 山 薫  
河 野 律 子  
渡 辺 ふき子  
田 頭 祐 子  
水 上 洋 志  
紀 由紀子  
渡 辺 大 三  
森 戸 洋 子  
同 行 天 野 建 司（企画財政部長兼庁舎建設等担当  
部長）  
関 次 郎（地域福祉課長）  
随 行 櫻 庭 周 太（議会事務局）
  
- 4 視察概要 別紙1のとおり
  
- 5 視察収支報告 別紙2のとおり

(別紙1)

視 察 概 要	
【視察日程】平成29年10月30日	【視察先】兵庫県神戸市
【視察項目】新庁舎建設について	
【視察目的】 庁舎建設にあたり、建て替えの経緯、建設規模の考え方、庁舎内レイアウト、環境面での配慮、防災機能などの取組についての調査を行った。	
【事業の概要】 神戸市は面積約550km <sup>2</sup> 、人口約154万人。9の行政区、2支所・1出張所で構成され、築後40年以上経過した北区と兵庫区庁舎の平成30年度中の完成を目指している。神戸市として公共施設の総量抑制の考えはあるが、昭和40年代建設当初の設計から現代の市民サービス向上のため、建築床面積を兵庫区は7,700m <sup>2</sup> から公会堂含めて10,400m <sup>2</sup> へ、北区は5,500m <sup>2</sup> から9,000m <sup>2</sup> へとそれぞれ拡大している。また、環境負荷の軽減、耐震設計強度の確保、防災機能の強化が図られていた。	
【所感、課題等】 委員1 両区の旧庁舎は昭和40年代築の庁舎であり、手狭なスペースで機能面に不十分さがあり、サービス向上、待合スペースの確保、バリアフリー、授乳室完備などを鑑みて、新庁舎の床面積は旧庁舎の1.4倍から1.6倍に増加していた。本市の新庁舎建設も床面積の削減は課題であるが、現状と同じ床面積にするとところまでは不可能であると判断。隣接低層建物の屋上を有効活用している様子は、複合施設になった場合の良き参考となる。 委員2 兵庫区庁舎は消防署やホールとの複合施設であり、段階的に工事を進め、市民利用を妨げないように工夫していた。北区庁舎は再開発事業での庁舎建設であった。両庁舎とも建て替え前に比べて床面積をサービス充実のために増加させていること、「CASBEE」（建築環境総合性能評価システム）においてAランクを取得していることが印象的だった。下水処理水や雨水の再利用、非常電源の設置、貯水槽、医療関連施設等も取り入れた。 委員3 北区は駅前地区第二種市街地再開発事業により駅上の共同ビル内へ移転するもので、ビルの4階からが庁舎。フロアごとにジャンル分けする設計。兵庫区は公園に面し、消防署庁舎を含めた敷地内移転。フロアが広くないため、1フロア1課に整理し、使い勝手を考慮するなど、それぞれ事情に合わせたレイアウトの工夫が見られた。環境負荷低減のための雨水や下水高度処理水の活用、直射日光対策などの工夫は大変参考になる。	

#### 委員 4

兵庫区新庁舎は、自由通路を挟み、湊川公園敷地内に消防署と区役所がある。区役所2階は、360席の市民ホール併設。多目的スペースや屋上庭園など、公園との一体化をイメージしたゆとりある空間が特徴的。消防署の屋上庭園は、普段は親子のくつろぐ広場、災害時は避難所にもなる。高齢化社会に備え、バリアフリーや待合スペースの充実、地域の方がイベントや展示に自由に使えるスペースも確保。これが総合窓口の開設につながった。

#### 委員 5

神戸市においては、当市と規模が異なることから、庁舎建設自体については、そのまま参考にはし難い面は有するものの、来庁者の動線を第一義においたフロア設置や証明書発行窓口を集約していることなど、混雑を避ける工夫がされていた。また、従前の施設の統廃合や利活用にも取り組むなど、全体最適の視座で計画を策定しており、福社会館と新庁舎の複合化を軸にしている現計画について、機能面からの検討が重要である。

#### 委員 6

兵庫区は消防署との複合庁舎であり、庁舎5階の子ども家庭支援センターからは消防署の屋上庭園に出られる等、子連れの来庁にも配慮されている。北区は、鈴蘭台駅の駅ビルの4階から7階に建設され、非常に利便性が高い。どちらも魅力的な市民サービスが提供される庁舎であり、福社会館と同敷地に建設となる我が市の庁舎の参考になった。両区ともに平成30年完成を目指して建設中のため、実際に現場を視察できず、残念だった。

#### 委員 7

庁舎建設は、神戸市の兵庫区、北区についての説明を受けた。兵庫区は消防署と市役所、公会堂を一体のものとして建設されるとのことだった。独自に調べると、50人規模の兵庫区庁舎・区民ホール整備検討懇話会が開催され、計画が策定されている。これらの庁舎にはワンストップサービスの窓口を設置することになっているとのことであるが、2つの課題についての視察だったので、十分に深められなかったのは残念だった。

#### 委員 8

特に注目されたのは、来年7月完成予定の北区庁舎である。複合建物であり、区役所機能は建物の4階から7階である。低層階は商業利用がなされている。このように、「役所＝1階から役所」という固定観念は捨てることが重要である。例えば、小金井市で言えば、低層階は図書館本館や市民協働支援センターにして、3階から上を市庁舎という発想を持っていいと思われる。役所に行かなくても諸手続きが済む時代に対応すべきである。

#### 委員 9

北区の新庁舎建設については、再開発事業による保留床の購入により市役所を設置している点では、本市と手法が異なる。しかし、どちらの区も、総合窓口の設置に係るレイアウトの工夫が参考になった。窓口のサインも大きくて見やすく、明るく広い待合スペースは開放感があり、市民も来やすいのではと感じた。

#### 委員 10

神戸市の市庁舎建設については、区役所ということもあり、小金井市のような、市内に1つという総合庁舎とは、規模や中身が比較しづらいものがあると感じた。庁舎については、同じ規模の自治体の調査の方が参考になる。ただ、環境配慮やバリアフリーの考え方などについては、どこの役所でもそうだが、かなり重点的な課題として捉えるべきだと思った。

#### 委員 1 1

兵庫区は、1フロアに一つの課で、広く、案内の文字も大きく、分かりやすくなっていた。環境面の配慮では、屋上緑化・太陽光発電・下水の処理水や雨水のトイレ利用・断熱性の高いものの利用等で、環境の面でAランクを取得している。貯水槽の設置や非常用発電なども行い、様々な工夫をしていて取り入れられることも多々あると思った。後は、コストがどうかであるが、可能な限り環境に配慮した新庁舎の建設を目指したいものである。

#### 委員 1 2

兵庫区と北区の新庁舎について。兵庫区は現在7,700㎡が10,000㎡+400㎡(ホール)に、北区は現在5,500㎡が9,000㎡に拡張する計画。待合スペースの充実・バリアフリー・授乳室・イベント実施可能なフリースペース等を配置し、高齢者の方々の使用階並びにホールを低層階に配置した、使いやすさに配慮した設計である。庁内トイレ等で使用する水に処理水を利用する計画は本市でも取り入れ可能ではないか。

## 視 察 概 要

【視察日程】平成29年10月30日

【視察先】兵庫県神戸市

【視察項目】転入・転出時におけるワンストップ窓口について

### 【視察目的】

従来は別々の窓口で行ってきた手続を1か所で行えるよう、ワンストップサービス化を図った経緯と現状の調査を行った。

### 【事業の概要】

区役所改革の一環として、市長のトップダウンにより始まった窓口のワンストップサービス化は、引っ越しの届出に伴って発生する国民健康保険、国民年金、後期高齢者医療、福祉医療費助成、介護保険、児童手当の手続を新たに市民課窓口で取り扱っている。ワンストップサービス化に当たり、大規模なシステム導入と改修・組織改編は行っていない。申請は複写式で、記入を一度で済ませる工夫がある。通常の申請は市民課総合窓口で行い、難しい相談の場合のみ所管課窓口が対応する形としていた。



### 【所感、課題等】

#### 委員1

ワンストップ窓口と言いながらも全てがワンストップではない部分、例えば転出入の届出がされたときに国民健康保険税等の滞納がある方については、国保の窓口案内し、そこで所定の手続を行っている点や、実務においても、各連携課の端末を窓口の後方に置き、各端末で氏名を入力して滞納などの確認をしているアナログ的な部分など、統合したシステムではなく、初期投資を抑え、運用でカバーしている部分を見ることができた。

#### 委員2

ワンストップ窓口を導入する場合、手続件数の多い転入・転出時の対応から試行するのは理想的。大規模なシステム導入や組織改編も行わずに、関係部署が同フロアにあれば実施可能と思われる。課題は、窓口を増やしたために人手不足となり、バックヤードでの入力作業（マニュアル化し未経験者でも対応可能）やフロアマネージャーを派遣会社に委託した人件費等のランニングコスト。イニシャルコストも約5,500万円必要だった。

#### 委員3

庁内システムを改修せず、市民課、保険年金医療課、子ども家庭支援課が相互乗り入れの形で多忙な窓口に戻り、来庁者の待ち時間短縮の工夫をする点について、現状でも導入可能と感じる。レイアウト変更経費5,500万円、総合窓口化に当たり採用した派遣職員3名分750万円の人件費など、新たに発生する経費を市民サービス向上のための必要経費と整理できるかが課題である。

#### 委員4

市内でも2番目に転出入が多い地域の、繁忙期の混雑や待ち時間等の削減が主目的。1枚の用紙で関連する4つの課に同時申請できる仕組み。担当課が夕方までに申請書を取り

に来て、翌日郵便で発送。窓口は市民課に開設。難しい相談は、隣の子ども家庭支援課、保険年金医療課につなぐ。ランニングコストは、派遣職員3名の人件費、研修費、マニュアル作成費で750万円。空間全体もシンプルで見通しが良く、プライバシーへの配慮も。

#### 委員5

東灘区は、住民票の届出件数が市内で2番目に多いことから、届出に関連する各所管課を近接フロアに配置し、市民課受付時に聞き取りを行い、他課のシステムに内容を照会するなど、短時間での手続となるような運用面での工夫がみられた。また、混雑時には運用自体を変更するなど、物理的に設置することよりも重要視すべきは、いかに円滑に運用するかという視点であり、庁舎への設置については、機能面での検討を優先すべきである。

#### 委員6

住民票移動の際の届出等、一度に複数の手続を終えられる工夫として、大規模なシステム導入や組織的改編を行わずに、複写式の申請書を利用することで手続をまとめて行っている。これにより、大幅に市民課窓口の混雑が減少したという。関係課の窓口を近接させ、市民課総合窓口において、難しい相談があった場合にはすぐに所管課に回す等の判断も行っている。小金井市でも、発想の転換により、すぐにでも取り入れ可能と考える。

#### 委員7

転入、転出について、1つの窓口で、複写式の申請用紙に書き込めば、時間も掛からずに介護保険、国民健康保険などの手続が終了するというのは、市役所の中をあちこち移動しなくて済むので大変便利である。また、近接した保険料や税、子ども関係の窓口での手続もできる配置になっているのも、市民の立場で考えられている。ソファも明るい色で、汚れが落ちやすいタイプなのも良い。新庁舎建設の際にはいかしたいものである。

#### 委員8

総合窓口の導入は市長のリーダーシップの下で実行された。東灘区役所においては「引っ越しの届出」を総合的に行う点が特徴である。複数窓口で処理するのに比して、時間短縮効果が上がっていることが確認できた。なお、東灘区役所では、繁忙期に合わせて2つの窓口の取扱業務を変更できるレイアウトを導入しており、参考になった。神戸市では、今後、新しい区役所庁舎（北区・兵庫区）にも総合窓口化を拡大するとしている。

#### 委員9

引っ越しの届出に伴う諸手続きについて、原則1か所の窓口でワンストップ対応を行っている。大規模なシステム導入・改修を行わず、組織改編も行わずに実現している点は参考になった。人材派遣職員を3名配置している点は、プライバシー保護や市職員との連携などに課題があると感じる。混雑時に他の窓口が対応するなど工夫している点は大切だと思う。実際に20分ほどの時間短縮につながっており、本市の総合窓口検討にいかしたい。

#### 委員10

総合窓口については、区役所規模ということもあり、総合庁舎の場合にどうなるかが今ひとつ測りかねるが、フロア構成については参考になった。市民から見た使いやすさを追求している。もっと機械的に処理されていくものなのかと考えていたが、かなりのアナログ処理を必要とするものだった。個人情報の保護が確保されるものなのかが気になるところである。

#### 委員11

ワンストップ窓口の設置は、市長のトップダウンによりスピーディーに行われ、イニシャルコストは、レイアウトの全面変更に5,500万円、ランニングコストは、派遣職員

3名に750万円であった。マニュアルの作成による事務効率の向上や、複写式申請用紙を用いた一括申請（詳しい相談は所管課）による、待ち時間の短縮及び同じ話を何度も行わなくて済むメリットは大きい。立ち座りがしやすい椅子等も含め、いかしていきたい。

#### 委員12

市長のトップダウンで実現した窓口のワンストップ化。市民課窓口フロアでは、フロアマネージャーが前振りをして利用者の案内をしている。市民課が要望を聞き取り、利用者が書いた複写式の必要書類を各課に持参し、トレーに入れ、各課で入力する。待ち時間短縮のため、混雑時には7か所の全窓口を開き、全職員で対応している。利用者には後日郵送で知らせる等の対応も。総合窓口化とアウトソーシングで窓口空間全体をまとめている。

## 視 察 概 要

【視察日程】平成29年10月31日

【視察先】愛知県稲沢市

【視察項目】福祉総合相談窓口について

### 【視察目的】

平成27年4月の生活困窮者自立支援法施行に伴い、福祉のワンストップサービスの実践と支援のコーディネート充実を目的に設置した窓口事業の実践を知り、本市が（仮称）新福祉会館に設置予定の福祉総合相談窓口の参考とするための調査を行った。

### 【事業の概要】

平成27年4月の事業実施に向けた庁内連携確立のための取組として、平成26年度に庁内向け説明会を実施し、相談員のバックアップ機能充実、支援プラン・支援サービス内容作成を目的として、福祉課生活福祉グループ・障害福祉グループ・高齢介護課高齢福祉グループ・こども課子育て支援グループ・健康推進課健康推進グループから1名ずつ任命した福祉総合相談対策チームを設置した。その後、平成27年4月の生活困窮者自立支援法の施行に合わせ、福祉総合相談窓口を設置している。窓口業務は稲沢市社会福祉協議会へ委託している。

平成29年度現在、主任相談支援員1名、相談支援員2名、生活支援コーディネーター1名で対応している。窓口の設置により、複合的福祉課題への対応が可能になっている。相談窓口に来所できない処遇困難ケースの場合は、訪問支援も含め、100時間を超える支援を実施し、生活改善につなげていた。平成28年度からは家計相談支援、学習支援を実施、緊急食料一時支援事業（フードバンク）の実施と合わせ、社会資源の開発を行っている。情報の共有と連携の取組として、社会福祉協議会、教育委員会、民生委員、医療機関、学校、地域包括支援センター、障害者相談支援事業所などの専門機関や相談者の家族が連携し、窓口を通じて相談とコーディネートを行った上で、支援プランを作成し、支援を行っている。



### 【所感、課題等】

委員1

連携各課の間に机を4つ並べ、奥にフロア共有の相談室2室がある程度で、インシャルコストはほぼ0に近い。その代わりに、庁内対策チームを設置し、複数の悩みや相談を担当課と情報共有して問題解決を図っている。連絡票はアナログ式。相談窓口担当員は社会福祉協議会への業務委託により、専門職の担当員により運営している点が、本市の窓口構想



と類似している。大層な窓口をつくるというよりは、完全に実務重視であり、参考になる。

#### 委員 2

福祉課と高齢介護課の間に窓口を設置し、委託された社会福祉協議会の4名が自立支援、家計相談支援、学習支援などを行っていた。庁舎に窓口を置くことでフードバンク事業など直ちに対応できるのが最大のメリットとのことで、本市でも考慮すべき。関係部署から構成される福祉総合相談対策チームを設置することで、具体的な支援策につなげていたのは参考になった。また、アウトリーチで生活困窮者を支援することも重要であると実感。

#### 委員 3

福祉課前面に、委託した社会福祉協議会職員4名と机4台を配置して、複合的課題を抱える相談者の対応を行い、「福祉総合相談対策チーム」、「支援調整会議」で生活・地域・障がい・高齢者福祉グループと子ども・子育て、健康課との連携を図り、困難事例にも対応可能にしている点は本市でも採用可能。課題としては、委託した社会福祉協議会と市職員が調整を行う際の契約上の問題の整理、窓口担当者の専門性の担保だと感じた。

#### 委員 4

市が社会福祉協議会に委託し、相談支援員（社会福祉士）が複合的な課題にも対応。庁舎福祉課内に設置し、「福祉総合相談対策チーム会議」や「生活困窮者自立支援調整会議」と連携、支援プランを策定、各関係機関への連携、支援開始となる。すぐに市役所の担当課と相談できる点が最大のメリットであり、本市でも重要なポイント。「対策チーム会議」は、相談支援員と、庁内の生活福祉、障がい福祉、子育て支援など各職員で構成。

#### 委員 5

稲沢市の福祉総合相談窓口は、執務室フロア内に設置しており、関係部署との連携、確認、諸手続等の簡便さがメリットである。運用面としては、調整会議を設置、相談対策チームでの対応など、横断的な対応を執り、相談者に寄り添った対応がなされている。やはり、物理面ではなく、機能・運用面での検討が第一義であり、体制等を含め、新庁舎等の建設に係る基本計画の前に検討を重ねるべきと考える。

#### 委員 6

福祉総合相談窓口が庁内にあることで、関係各課との連携が取りやすい。一人の相談から、福祉総合相談対策チームが問題への対応に動き、家族全員の自立につながることも可能となる。緊急食糧一時支援事業（フードバンク事業）では、自立相談支援や家計相談支援の申込者に制度の利用を勧めることで、生活保護につなぐ率が下がる成果もある。本市も、庁内連携しやすい場所に福祉総合相談窓口を設置し、多方面から支援に当たる工夫を。

#### 委員 7

市役所内に、窓口業務の委託先である社会福祉協議会の執務スペースがあることに驚いた。この窓口の両側に関係課が配置され、窓口担当からすぐに関係課につなげられるというのは、市民にとっても同じことを繰り返す必要がなく、良い。福祉総合窓口、庁内・社会福祉協議会などの管理職級の調整会議、担当課が関わる調整チームの3層構造であり、相談を解決しきる体制になっている。ただし、福祉総合窓口が委託というのが気になる。

#### 委員 8

平成27年度に、福祉課と高齢介護課の中間位置に福祉総合相談窓口を設置した。「困りごと」があれば、まずこの窓口を訪れて相談することで、適切な情報提供や専門家の紹介を受けることができる。また、子どもに対する学習支援も市内2か所で実施している。

人員体制は主任相談支援員1人、相談支援員2人に、平成29年度より生活支援コーディネーター1人を増員している。市役所の中に窓口があった方が良いとの印象を持った。

#### 委員9

市役所内に福祉総合相談窓口を設置することで、関係部署と連携して解決の手立てを講じるのに役立っている点は重要であり、本市の「窓口」設置の参考になる。福祉総合相談対策チームの設置は、総合相談事業の要であり、本市にも適用できると感じた。様々な困難ケースを解決に導いていることは大いに学ぶ点があった。相談を解決に結ぶ、市の姿勢が貫かれていると感じた。今後の福祉総合相談窓口を実効性あるものにしていきたい。

#### 委員10

稲沢市の福祉総合相談窓口は、庁舎内に設置され、委託されているが、同じフロアに市職員も配置され、すぐに職員対応が可能となっていた。委託ではなくてもいいのではないかと感じる。何より福祉総合相談対策チームが設置されていることが参考になった。複雑な相談案件に的確に速やかに対応するためには、庁内連携体制の構築がまず最初に必要である。その上で、どのような窓口にするかを検討すべきだろう。

#### 委員11

平成27年4月の生活困窮者自立支援法の施行により、縦割りでなく、どういう理由であれ、生活に困っている人を支援するために市役所福祉課内の窓口設置となった。福祉総合相談対策チームを設置して、庁内連携を図り、10年間引き籠もっている方のところに159回も通って、就労につなげた成功例も示された。市民の人生を変えるような大事な窓口であると痛感し、庁内連携等の課題があるが、設置を急がなければならないと思った。

#### 委員12

各課の担当が他課について知らない状況を改善する目的で、福祉総合相談対策チームを設置。個別事案は関係各課の連携を基にしたチーム全体で協議を進めている。窓口に関しては、年間1,540万円で社協に委託し、庁舎内に設置したスペースで業務を行っている。また、窓口の奥には、個別対応のための仕切られた相談スペースがあり、庁舎内の各課対応のしやすさを作っている。担当課は庁舎内窓口設置の利便性を快しとしている。

(別紙2)

収 支 報 告

1 予 算 665,810円

〈内 訳〉	委員旅費	@ 51,370円	× 12人	=	616,440円
	1人当たり旅費				
			交通費		30,770円
			宿泊費		15,000円
			日 当		5,600円
	職員旅費	@ 49,370円	× 1人	=	49,370円
	1人当たり旅費				
			交通費		30,770円
			宿泊費		15,000円
			日 当		3,600円

2 執 行 額 665,810円

〈内 訳〉	交通費	400,010円
	宿泊費	195,000円
	日 当	70,800円

3 差 引 残 0円