

# 平成24年度総務委員会所管事務調査活動報告

## 1 選定した調査項目

|                 |   |
|-----------------|---|
| <b>調査項目</b>     | <p>(1) 総合窓口に関すること<br/>                 (2) シティセールスに関すること<br/>                 (3) 文書管理システムに関すること<br/>                 (4) 広域連携に関すること</p>  |
| <b>選定目的又は理由</b> | <p>総合窓口と文書管理システムについては、効率化と住民サービスの向上を目指す取り組みである。窓口業務は「お役所仕事」と揶揄されることが多い事務であり、また、公文書の作成や決裁においても効率化が求められ、開示請求があった場合の開示までの迅速化も同様である。合併で増えた紙文書の保存に関しても困難となっていることから、ICTを利用した改善策が求められる。</p> <p>シティセールスについては、全国の自治体が地域資源を活かし、人・物・お金・情報を呼び込み、経済の活性化を図ることである。本市においても平成25年11月にはB-1グランプリの開催が決定されていることから、シティセールスの推進は、市域全体の観光資源等の掘り起こしが重要課題であると考えられる。</p> <p>広域連携については、事務の共同処理で効率化を図り行政改革を推進するという一面と権限移譲及び地域の発展ということが概ねの目的であり、本市の将来を大きく左右することから緊急に調査することとなった。</p> |

## 2 活動実績

| 日時         | 活動概要  |
|------------|---|
| 平成24年5月31日 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成24年度の調査研究テーマの抽出（打ち合わせ会）</li> <li>◎総合窓口に関すること</li> <li>◎シティセールスに関すること</li> <li>◎文書管理システムに関すること</li> </ul>  |
| 平成24年6月20日 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・東三河広域協議会の動きについて（所管事務調査）</li> <li>※広域連携についても調査研究テーマとして追加</li> </ul>  |
| 平成24年7月9日  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・調査研究テーマの現状把握（勉強会）</li> </ul>  |
| 平成24年7月23日 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・埼玉県草加市の総合窓口サービス視察（行政視察）</li> <li>1 総合窓口導入までの背景について</li> <li>2 総合窓口の現状について</li> <li>3 総合窓口導入による効果について</li> <li>4 総合窓口導入後の検証について</li> </ul>                   |
| 平成24年7月24日 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・福島県郡山市のシティセールス視察（行政視察）</li> <li>1 シティセールス推進への背景について</li> <li>2 シティセールスの推進の状況について</li> <li>3 シティセールス推進における効果について</li> <li>4 シティセールス推進に当たっての検証について</li> </ul> |

|             |   |
|-------------|---|
| 平成24年7月25日  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・東京都江戸川区の文書管理システム視察（行政視察）</li> <li>1 システム導入までの背景について</li> <li>2 システムの内容について</li> <li>3 システム導入の効果について</li> <li>4 システム導入後の検証について</li> </ul>                                |
| 平成24年12月18日 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・東三河における新たな広域連携体制について（議会協議会）</li> </ul>  |
| 平成25年1月16日  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・調査研究テーマのまとめの方向性について（打ち合わせ会）</li> </ul>  |
| 平成25年2月5日   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・長野県諏訪広域連合視察（行政視察）</li> <li>1 広域連合設立の経緯と概要について</li> <li>2 広域連合が取り扱う事務について</li> <li>3 広域連合設立のメリットまたは効果について</li> <li>4 広域連合における課題について</li> <li>5 広域連合の今後の展開について</li> </ul> |
| 平成25年2月6日   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・長野県長野広域連合視察（行政視察）</li> <li>※調査ポイントは、上記、諏訪広域連合に同じ</li> </ul>   |
| 平成25年3月6日   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成24年度総務委員会所管事務調査報告書のまとめについて（打ち合わせ会）</li> </ul>   |

### 3 調査項目に対する関係各部署への意見、要望

#### (1) 総合窓口に関すること

- ・本市においても、証明書受け渡しの取り違いがあり窓口サービスの改善を進めているが、さらなるサービス向上に向け、早期に総合窓口への移行を図られたい。

#### (2) シティセールスに関すること

- ・そこに住む人が原点であり、シティセールスは人財育成（ひとづくり）であることから、地元の若者への意識高揚に努められたい。
- ・シティセールスを展開するには、新市の一体感を醸成する施策の優先実施に努められたい。

#### (3) 文書管理システムに関すること

- ・システム導入には、4年以上の基礎調査や検討が必要であろうとの視察時の説明もあり、調査研究や検討に期間を費やすことによりコストが下がることが期待され、豊川市も事務の効率化、適正化を考える中で検討されたい。
- ・システムの構築や計画には、現状を最も把握している職員が携わることが望ましい。

#### (4) 広域連携に関すること

- ・視察地においては、負担の均等割やごみ焼却施設の設置場所の問題があると説明があり、消防体制は自賄い方式という特殊な方式をとっているように、各市町村の思惑で協議は難航している。このようなことから、これから始まる東三河広域連携の協議、運営等は、東三河地域の発展が豊川市の発展となるよう十分な検討を要望する。