

板橋区議会議員 田中やすのり

民主党・市民クラブ行政視察
日立市
～視察報告書～

2009年4月24日

視察目的と概要

【視察目的】

日立市の総合窓口事業(ワンストップサービス化事業)、介護予防一般高齢者訪問事業および図書館の無休化への取り組みを確認するとともに、板橋区での区民サービスの上、介護予防事業、図書館のあり方などの課題や改善点を抽出し、さらなる施策充実に向けての方策を考察する。

【視察日程】

月日	時刻	行程
2009/4/24(金)	10:30	上野駅発
	12:15	日立駅着
		[昼食]
	13:00	視察開始
		①総合窓口
		②介護予防一般高齢者訪問指導事業
		③図書館の無休化
	15:30	視察終了
	15:54	日立駅発
	17:38	上野駅着

【視察議員】

すえよし不二夫
高澤一基
田中やすのり
計3名

視察先	視察テーマ	視察内容	視察を経ての見解
<p>市民課総合窓口 日立市総務部市民課長 鈴木輝夫 日立市総務部市民課 副参事 鈴木士郎</p>	<p>市役所の ワンストップ サービス</p>	<p>・行財政改革において、行政における住民サービスの向上を目的として「窓口業務の受付時間の延長」が推進事項として位置づけられ開設に向けて検討が始まった。その後、保健福祉や税証明書等の手続きを新たに取り扱うとともに、窓口数を増やし、ワンストップサービスの提供や待ち時間の短縮等を図った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成15年9月からワーキンググループを設置して具体的な検討を開始し、平成16年7月には総合窓口をスタートさせた。準備期間は約1年間。 ・窓口を6窓口→16窓口に増加。また窓口を色分けするとともに分かりやすい案内板を設置。ロビーアシスタントを配置し、申請書記入のアドバイスや手続き窓口への案内を行う。繁忙期は2名体制で行っている。コールボタンを設置し、要介助者などの弱者への配慮を行っている。申請書を一枚記入すれば、住民票、戸籍、印鑑登録の証明書のすべてが申請できる仕組みの申請書を採用している。 ・窓口での判断が困難な事案に対応できるように、業務主管課の職員から「総合窓口協力員」を設け、市民課からの電話連絡によって市民課窓口に向いて業務を執行する体制をとった。 ・平成20年度の窓口における取扱件数：41,291件（内訳：保健福祉13,398件、税証明9,720件、収納18,173件） ・整備費用：19,934千円。職員体制：29名（総合窓口化によって4名を増加した） 	<p>一回の記入で済むようになっている申請書や色分けの対応など各所に高い工夫が見られた。市民の目線のサービスとなっているといえる。また、保健福祉の業務の取扱数からも分かるように総合窓口化したことによつて、明らかに市民へのサービスが向上しているといえ、板橋区としても参考にすべき点が多くあった。また、住基ネットなどのシステムが介護保険のシステム以外の一つのシステムに統合されており、このことが高い利便性を生み出すこと大きく貢献している。</p>

視察先	視察テーマ	視察内容	視察を経ての見解
<p>介護予防事業 保健福祉部 健康づくり推進課 副参事 久米京子</p>	<p>一般高齢者 介護予防 訪問事業</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・65歳以上の方で健康診査の結果、生活習慣病予防のための指導が必要な方、またその他の療養上の指導が必要な方やその家族に対して、保健師、看護師、歯科衛生士、管理栄養士が訪問指導を行っている。 ・平成18年度は1,283人に対しての訪問の実績があったが、包括支援センターの開設に伴い介護予防事業の移管がなされたため、平成19年度以降は300人を目標に継続をしていく予定。 ・特定高齢者に対しても、訪問型の介護予防事業を行っている。体制としては一般介護予防訪問事業と同様に、保健師、看護師などが対応している。閉じこもり予防や転倒予防の指導が多くなっている。 	<p>包括支援センター開設後は、健康診査の事後指導の位置づけの事業として行われているが、介護予防の視点からも訪問を行っている点に注目に値する。包括支援センターが行う介護予防事業では提供できない栄養面や口内ケアの部分を、保健センターの歯科衛生師や管理栄養士が行っており、多重的に介護予防にあたっている点を参考にしたい。</p>
<p>図書館政策 日立市記念図書館 館長 橋本治</p>	<p>図書館の 無体化</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・日立市には記念図書館、多賀図書館、十王図書館の3つの図書館を持っているが、最初に十王図書館の無体化を実施する。平成20年度から定休だった月曜日を開放している。記念図書館と多賀図書館の残りの二つの他の図書館については、複合的な建物の中に入館していることから無体化については今後の課題となっている。但し、行政改革の中で図書館の無体化が掲げられており、今後実施の方向で進めていく予定。 ・無体化となっているが、月末日、年末年始、特別整理日は休館予定となっており、メンテナンスなどを考慮すると完全な無体化をすることは難しいのが現状であった。 ・平成21年度の施政方針並びに予算案大綱について、図書館は生涯学習の拠点施設であるため、利用を促進するため、無体化を図り、市民の関心が高いテーマの本を企画展示するなど、気軽に利用できる、魅力ある図書館づくりを目指すことになった。また、新図書館施設の建設について、設計に向けた準備を進めていく予定となっている。 	<p>月曜日の定休日をなくし、できるだけ無体化を目指していくことは区民サービスの向上に繋がるため板橋区にもさらなる努力をお願いしたい。また同時に、それぞれの図書館が特徴をもって顔のある図書館に衣代わりしていくことも同時に求めていると感じた。また図書館が薦める「こどもの本」を発行し、図書館の利用促進に繋げていく努力をしており、こうした取り組みは板橋区でも参考にできる。</p>

視察風景

民主党・市民クラブ行政視察報告書
日立市 2009.4.24



ワンストップサービスの説明



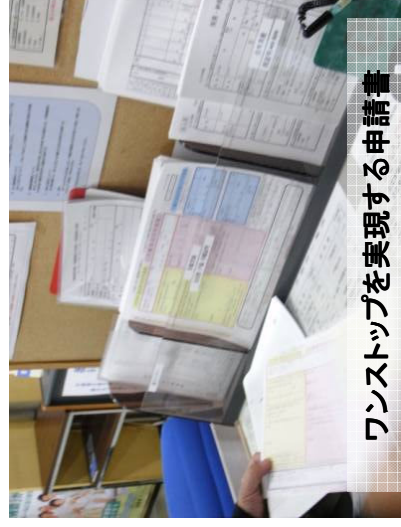
ワンストップサービスの説明



ワンストップサービスの説明



ワンストップサービスの窓口



ワンストップを実現する申請書



ワンストップについての現場視察



色分けされた待ち受け券



ワンストップ窓口の様子



介護予防事業の説明