

市民経済委員会行政視察報告書

令和6年7月31日

つくば市議会議長 五頭 泰誠 様

市民経済委員長 高野 文男
(公印省略)

本委員会は、下記のとおり行政視察を実施したので、報告します。

記

1 視察期間

令和6年5月21日(火)から令和6年5月23日(木)まで

2 視察先及び視察事項

- (1) 埼玉県三郷市
 - ・消防団の充実強化の取組について
- (2) 佐賀県武雄市
 - ・市民課窓口業務民間委託について
 - ・ワンストップ窓口について
- (3) 佐賀県佐賀市
 - ・バイオマス産業都市構想について
 - ・二酸化炭素分離回収事業について

3 視察目的

本委員会所管に係る上記事項について調査研究し、本市市民経済行政の発展に寄与する。

4 参加者 計8名(委員6名、議会局(随員)2名)

委員長 高野 文男

副委員長 川村 直子

委員 神谷 大蔵、飯岡 宏之、橋本 佳子、金子 和雄

議会局 浅野 公彦、佐藤 啓一

5 研修内容

(1) 埼玉県三郷市【5月21日（火） 説明：消防本部消防総務課職員】 「消防団の充実強化の取組について」

三郷市は消防団の充実強化のため、消防団員準中型自動車運転免許証取得補助金交付、三郷市少年消防クラブ事業等さまざまな事業を行っている。

消防団員準中型自動車運転免許証取得補助金交付については、三郷市消防団では準中型車を多数所有していることから、運転者を確保し消防活動の円滑な遂行及び消防力の充実強化を図るため実施されている。補助対象者は三郷市消防団員又は消防団長に入団希望を提出している者で、準中型免許取得後5年以上消防団活動をする事を誓約する等の条件を満たす場合に15万円を上限に補助金を支給している。

三郷市少年消防クラブ事業では、子どもの頃から消防・防災に関する知識や技術を身につけ、子どもたちを通して各家庭や学校等における火災の減少を図り、将来の地域防災を担う人材として地域に社会貢献ができる子どもたちを育成している。青少年消防オリンピックや少年消防クラブ全国交流大会に出場し、少年消防クラブ全国交流大会では令和5年度を始め4回優勝するなどの成績を収めている。消防団員の中にはこのクラブ出身者の団員が現在9名いる。

アザレア分団（女性消防団）の活動としては、応急手当普及員・指導員の取得、普通救命講習会の受講、防火啓発活動などを行っている。操法訓練も行っていて、令和元年度には全国女性消防操法大会に参加し5位入賞を果たしている。



(2)佐賀県武雄市【5月22日（水） 説明：福祉部市民課職員】

「市民課窓口業務民間委託について」

「ワンストップ窓口について」

市民課窓口業務民間委託については、専門的知識・技術・経験を有する民間事業者に委託することで、民間事業者のノウハウを活用した「安定で効率的な窓口サービス提供体制の構築」、公権力の行使や行政サービスの企画・立案、相談など「公」でしか担えない業務に財源や人材などの限られた行政資源を集中させることにより多様化する行政ニーズに応える体制を整え、「持続可能な質の高い行政サービスを実現」することを目的に事業を実施している。証明書等を取得する場合の交付の可否決定や住民異動届を提出する場合の届出の受理・不受理決定など公権力行使に係る作業は市職員が行い、それ以外の案内、受付などは民間委託業者の従業員が行っている。3月から4月の繁忙期は順調に業務が遂行することができたこと、人件費削減について想定より早く効果が出るなどの成果が出ている。

ワンストップ窓口サービスについては、「どこに尋ねたらいいのかわからない」など、慣れない市役所でのストレスを少しでも緩和し、来庁者は「ワンストップ窓口」に一度座ったら何度も移動しなくて済むように、ライフイベントにあわせて必要な担当課の職員がワンストップ窓口に出向き、必要な手続きを行っている。民間委託業者の従業員による申請書等の記載のサポートや、市民課に発券機・番号案内の導入により、スムーズな誘導・案内を行い、来庁者の手続き負担の更なる負担軽減を図っている。



(3) 佐賀県佐賀市【5月23日（木） 説明：環境部循環型社会推進課職員】

「バイオマス産業都市構想について」

「二酸化炭素分離回収事業について」

バイオマス産業都市構想では、①ごみ処理施設や下水処理施設など既存の施設活用すること、②市が仲介役を果たし企業間の連携の実現することにより、エネルギーと資源が循環するまちを目指して事業を進めている。

①については、ごみ処理施設と下水処理施設をバイオマス活用の中核施設と位置づけることで、バイオマスの収集と施設整備に係る費用を軽減でき、実効性と継続性のあるプロジェクトの実施が可能となっている。

②については、これまで処理に費用をかけていたものを相互に有効利用する仕組みを構築し、処理費軽減による市内企業の経営改善やバイオマスの有効活用により新産業の育成を行っている。行政が関係者の思いや技術をつなぎ、それぞれにとってメリットのある関係を構築し、域内の資源融通により、廃棄物量や処理費用、域外からの資源購入を抑制することで、新たな価値を生み出し、域内経済の活性化を図っている。

二酸化炭素分離回収事業では、日本で初めて、ごみ焼却施設から二酸化炭素を分離回収することに成功し、植物の成長促進に活用している。具体的には、佐賀市清掃工場で発生した排ガスを二酸化炭素吸収塔・再生塔で二酸化炭素のみに分離回収し、二酸化炭素貯蓄タンクに貯蓄し、藻類培養や植物工場に使用している。回収した二酸化炭素を利用して生産した藻類や野菜は市内消費し、発生したごみを佐賀市清掃工場で処理するという域内循環を生むことができる。海外からの視察も多く、二酸化炭素回収設備の普及と回収した二酸化炭素の利活用でサーキュラー（バイオ）エコノミー（循環型共生経済）の浸透を図り、市の取組を日本全国、そして世界中に広げるよう事業を進めている。



【行政視察所感欄】

市民経済委員会では埼玉県三郷市、佐賀県武雄市、佐賀県佐賀市の3市の取組について視察しました。

1日目、三郷市において「消防団の充実強化の取組について」を視察しました。

「消防団員準中型自動車運転免許証取得補助金」については、消防団員又は消防団長に入団の希望届を提出している者に免許取得後5年以上消防団活動をするを条件に15万円を上限とし補助金を支給しています。

また「少年消防クラブ」という少年を対象にした事業があり、青少年消防オリンピックや少年消防クラブ全国交流大会等にも出場しており、地域防災を担う人材として社会貢献ができる子ども達を育成するため、様々な体験を通じて小学生から学んでいます。消防団員の中にもこのクラブ出身の団員が9名います。

その他にも女性消防団「アザレア分団」の活動では、(1)の研修内容まとめにある活動のほか、アザレア分団による独居老人のお宅を訪問する防災意識啓発活動が印象的でした。「避難行動要支援者名簿」を自治体で作成することになる前はアザレア分団員と民生委員とで一緒に訪問していましたが、市でこの名簿を作成した後はアザレア分団員のみで要支援者の元を訪問していました。この活動は大変すばらしく、参考にできる点があるのではないかと感じました。

つくば市消防団においても、火災や災害時の初動対応や復旧対応をはじめ、地域の防災活動に励んでいただいています。地域コミュニティの柱として、また地域福祉の支援などでも更なる活躍が期待されているところです。消防団活動の充実強化を図るために、もう一步踏み込んだ議論が今後必要であろうと考えます。

2日目、武雄市において「市民窓口業務民間委託」「ワンストップ窓口」を視察しました。研修内容まとめにある、業務の多くを民間委託することと、更にワンストップ化により、市民窓口業務の効率向上をしていることについて、福祉部市民課職員の方よりご説明を頂きました。

効率向上といったとき、

- 1 サービスを提供する側にとっての経費削減や業務内容の質の向上
- 2 サービスを受ける市民の側にとっての待ち時間の短縮や各種手続きをより効率よく適切に受けることができること

の両方の意味があります。

市民にとって行政サービスのわかりやすさ・利便性は、大切なことです。

2の意味では、「ワンストップ窓口」はつくば市においても、死亡届けに関連する「おくやみ窓口」として既に取り組んでいます。今後は武雄市のように、転出・転入や、各種福祉手続き、各種困りごとの相談などにも更に広げていく必要があるのではないかと感じました。

ワンストップ化のために武雄市で使われている「お客様シート」(手続きに関するヒアリングシート)は、必要な手続きを「見える化」するため双方にとって有益であり、ワンストップ化していない場合でも参考にできるのではないかと思います。

1の意味では、「市民窓口業務民間委託」により、経費、主に人件費の削減、また市職員の業務の効率向上はできたかもしれませんが。市民の民間委託に対する受け止め方については問題ないとのことでしたが、つくば市で業務委託の範囲を拡充する場合は、個人情報の取扱いや保護等を含め、慎重な対応が必要であると感じました。

総務省による窓口業務の民間委託の実施状況調査(令和4年4月1日現在)によれば、全市区町村の約3割、特例市では約9割で導入が進んでいるようです。実際に導入されている現場の様子を知ることができ、今後注視していく課題であるとの認識を持ちました。

3日目は、佐賀市において、ごみ処理施設で「バイオマス産業都市構想について」「二酸化炭素分離回収事業について」を視察しました。説明後、ごみ処理施設内と、ごみ処理施設内に立地する二酸化炭素分離回収施設の外観を視察しました。

佐賀市では、2014年に「佐賀市バイオマス産業都市構想」を策定しました。廃棄物だったものをエネルギーや資源として循環させることで、環境保全と経済的発展の両立を目指すものです。(3)の研修のまとめにあるような方針で全体の取組が進められており、下水処理施設での発電や汚泥の堆肥化及び販売、ごみ処理施設の焼却熱を利用した発電の市内公共施設等での利用、二酸化炭素分離回収事業などいくつかの具体例をお聞きました。「二酸化炭素分離回収事業」は壮大かつ斬新な事業ですが、様々なバイオマス産業都市事業のうちの一つという位置づけです。

また、ごみ処理施設の見学コースには、入り口に地域の川に生息する魚を飼っている水槽があり生物多様性への啓発がなされ、ごみ処理過程を見学できる場所には分かりやすい説明パネル、展示物コーナーではマンガ等も取り入れ、ごみと地球温暖化の関係、循環型社会を確立していく方法とその必要性について、親しみやすい形で説明されていました。実際、佐賀県下の約半数の小学校が佐賀市のごみ処理施設を見学に来られるとのこと、循環型社会をつくる拠点に

なり得ていると感じました。

つくば市は、昨年、環境省の「脱炭素先行地域」に選ばれ、現在、様々な取組が進められています。つくば市のごみ処理施設でも既に温熱利用で発電し自己利用していますが、それも脱炭素先行地域の事業と関連付けられています。佐賀市のバイオマス産業都市の取組も参考に、つくば市では脱炭素への取組を通じた市民と行政の協働や、いっそうの啓発を進めていく必要性を感じました。

今回の行政視察で学んだことを参考に、本市の行政運営の発展に取り組んでまいります。

市民経済委員長 高野 文男