

■令和元年度 厚生教育委員会 所管事務調査報告

調査テーマ：市民相談体制と窓口業務のあり方

1. 本市の主な取組と概要

(1)市民課窓口業務等の包括的民間委託

第7次行財政改革大綱に掲げる効果的で効率的な行財政運営を推進し、さらなる市民サービスの向上を図ることを目的として、2020年1月より市民課窓口業務等の包括的民間委託を行っている。

【市民課窓口業務等の包括的民間委託の概要】

委託開始日	2020年1月1日（業務開始は1月6日）
委託先	(株)エイジェック 延岡雇用開発センター
委託業務範囲	<p><市民課窓口業務></p> <p>◇各種証明書発行業務、各種入力業務、国民年金各種申請受付等業務、その他の業務</p> <p>◇東海・伊形・島浦の各支所の市民課に関する業務(一部除く)の他、国民健康保険・市民税・福祉関係等諸届の預かり</p> <p><庁舎案内業務></p> <p>◇総合案内</p> <p>◇フロアマネージャー（窓口案内、申請書記載補助、発券機操作補助等）</p>
委託とともに開始したサービス	<p>◇日曜日開庁の拡大</p> <p>毎月第2日曜日であったマイナンバーカードの申請補助・交付業務について、毎月第2・4日曜日の午前中へ回数を拡大、加えて証明書発行・住民票異動・印鑑登録・戸籍届出窓口を開設した</p> <p>◇税証明発行の拡充（2019年11月から実施済）</p> <p>納税課窓口で対応していた納税証明書・資産証明書等について市民課窓口でも発行を可能とした</p>

(2)なんでも総合相談センター

医療・介護・福祉と子育て・教育の2つの分野を中心に、市民からの各種相談にワンストップで対応する「なんでも総合相談センター」を設置した。

【なんでも総合相談センターの概要】

開設日	2019年10月1日
開設時間	9時から16時まで ※祝日も含む
開設場所	本庁舎2階市民ギャラリースペース ※相談窓口は4席
人員体制	<p>市職員 1名：健康福祉部の課長職、係長職、再任用職員</p> <p>相談員 2名：「医療・介護・福祉」、「子育て・教育」部門の有資格者</p> <p>市民団体 1名：ボランティアで対応</p>

2. 取組の効果・実績

(1) 市民課窓口業務の包括的民間委託

【取組の効果】

経費削減効果	職員の適正配置を行うことで、令和2年度以降は委託以前と比較して1,000万円以上の経費削減を見込む
職員数	職員の適正配置により正職員7名、臨時職員18名の合計25名の減少を見込む
市民サービスの向上	市民課窓口業務の専門的な知識と事務処理能力を有した人材を常時確保することにより、将来にわたり安定的な窓口サービスの提供を図るとともに、業務の繁閑に合わせた柔軟な人員体制のシフトが可能となった
事務負担の軽減	臨時職員の採用・給与・シフトの事務等が軽減された

(2) なんでも総合相談センター

【実績】

(2019年10月1日から12月31日)

受付件数	431件 ※平日が380件で一日平均が6.2件 土日祝日が51件で一日平均が1.6件
相談内容	医療25件、介護22件、福祉55件、子育て9件、教育4件、その他316件 ※その他で最も多いのはお尋ねが77件
受付形態	窓口相談306件、電話相談112件、メール相談13件
受付対応者	市職員238件、相談員171件、市民団体など22件
相談結果	解決55件、継続相談28件、傾聴のみ52件、関係機関への取り次ぎ149件、情報提供107件、その他40件

3. 他自治体の取組状況

豊田市(愛知県)

(1) 窓口サービス改善の取組

① 取組の概要について

昭和41年に事務改善委員会を設置したことをきっかけとし、現在までに至る各種改善活動を行っている。

市民課における活動の1つとして、市民満足度の向上を目的とした活動があり、接遇能力の向上、窓口環境の改善、業務マニュアルの整備などを行っている。また、もう1つの活動として、人事考課の項目にCS(顧客満足度)活動の個人目標を導入している。

これらの活動の具体的な取組として、市民窓口アンケートの実施、外部講師による接遇研修、危機管理対応、フロアマネージャー機能強化、休日臨時窓口、窓口環境整備などがある。

また、豊田市の取組として、国の地方分権改革に合わせて、職員へ提案募集を行い、県の権限委譲や、法の基準の見直しといった職員提案を受け付けている。

②取組の効果

市民課における窓口のフロアマネージャーについて、職員の役割ごとに腕章を色分けし、市民にも職員にもわかりやすくした。また、待合の椅子の後ろに各種イベントや広報の張り紙をして、市民の方への広報を行っている。

また、地方分権改革に合わせた全庁的な職員への提案募集の取組では、募集開始から6年が経過する中、25件の提案があり、11件が実現・対応可能となった。

なお、毎年行っている市民への窓口アンケートにおいては、過去3か年で約9割もの満足度が得られている。

(2)包括的な相談体制の構築

①取組に至った背景

地域特性として約900㎢の市域の中で、地域ごとに高齢化率が大きく異なる。また、今後徐々に市域全体で高齢化率が高くなる傾向となる。

団塊の世代が後期高齢者になる2025年までは家族での介護も成り立つかもしれないが、それ以降は若い世代が少なくなり、家族介護が成立しない時代となる。

世帯構造の変化により、対象別の制度・施策だけでは対応できないことや、複合課題に対し、複数所属・機関で対応しているケースが多くなる可能性があるため、取組に至った。

②取組の概要

平成29年に既存の地域福祉課から、福祉の総合相談を行う課として福祉総合相談課を設置した。また、社会福祉協議会においても主要部門・所属を地域福祉推進室として束ねる形へと組織変更した。これにより、行政と社会福祉協議会が連携しやすい体制を整えた。その上で、市内2地区に市と社会福祉協議会とが一緒になって、健康と福祉の相談窓口を設置した。

健康と福祉の相談窓口の人員体制としては、市の福祉総合相談課の職員及び地域保健課の保健師職員、さらに社会福祉協議会の職員が在籍している。主な業務は個別支援と支え合いの地域づくりである。個別支援については、窓口対応に加え、家庭訪問を行っている。また、支え合いの地域づくりについては、ワークショップ、イベントの開催や、片付けボランティアの呼びかけなどを行っている。

③取組の効果

支え合いの地域づくりにおいては、地域で困っている方の把握やお手伝いをするという住民有志のお助け隊が結成された地区もある。また、片付けボランティアについては、近隣の大学生にピラを配って、高齢者が倒れていた家の片付けを手伝ってもらった事例もある。課題や問題をきっかけとして、地域が個人と関わる機会を設けることができた。

4. まとめ

本市においては、効果的で効率的な行財政運営の推進や、さらなる市民サービスの向上を図ることを目的として、市民課窓口業務等の包括的民間委託が 2020 年 1 月から行われている。また、「医療・介護・福祉」と「子育て・教育」の 2 つの分野を中心に、市民からの各種相談にワンストップで対応する「なんでも総合相談センター」が 2019 年 10 月から設置されている。

調査を行った豊田市では、昭和 40 年代より事務改善に取り組んでおり、市民課では接遇能力の向上、窓口環境の改善、業務マニュアルの整備などの取組や、人事考課の項目として CS（顧客満足度）活動の個人目標を導入するなど、職員のモチベーション維持や、市民サービスの向上を目標とした取組が行われている。

また、包括的な相談体制の構築の取組として、平成 29 年に福祉の総合相談を行う課として福祉総合相談課を設置し、社会福祉協議会においても主要部門・所属を地域福祉推進室として束ねる形へと組織変更している。それに加え市内の 2 地区に市と社会福祉協議会が連携して、健康と福祉の相談窓口を設置し、訪問型の個別支援と支え合いの地域づくりに取り組んでいる。

本市における窓口業務等の包括的民間委託においては、職員配置人数削減の中、職員の知識・技術の継承や、モチベーション維持が課題となっている。そのため、現状を踏まえると、豊田市のように職員による業務改善提案や、組織的な改善活動が有効であり、技術の進展が著しい ICT や AI の活用など、業務の労働生産性を効果的に上げる取組も検討すべきである。

「なんでも総合相談センター」については、重点分野として設定した分野の件数が全体の 4 分の 1 となっており、重点分野以外の相談が多くなっている。そのため、今後のセンター運用にあたっては、実績を踏まえて改めてどのような分野を対象として注力していくのかの再検討が必要である。また、困りごとを抱える人自身が窓口に来られないことを想定し、地域において困りごとを抱える人の相談先となり、実際に問い合わせをする可能性が高い区長、民生委員児童委員、学校などに対して、さらなるセンターの周知が必要であり、他機関と連携して、困りごとのある現場にかかわる体制づくりも必要である。

調査テーマ：ICT教育の今後の展開

1. ICT教育に関する国の動向

ICT教育の環境整備については、文部科学省が2018年から2022年度を期間とする「教育のICT化に向けた5カ年計画」を策定し、それに基づき、各自治体が整備してきた経緯がある。そのような中、学校教育の情報化の推進に関する法律が2019年6月に公布・施行された。また、同時期に、学校ICT環境の整備状況は自治体間でばらつきが見られるため、国としてその是正に努めることとし、パソコン1人1台の整備や、SINET等による全学校での高速ネットワーク環境を実現することが閣議決定された。

そのような経緯を踏まえ、2019年12月には、義務教育段階において令和5年度までに全学年の児童生徒一人一人がそれぞれ端末を持ち、十分に活用できる環境の実現を目指すことなどが閣議決定された。その中で、文部科学省のGIGAスクール構想の実現、経済産業省のEdTech導入実証事業などを行うことが決定された。

【国の主な施策一覧】

GIGAスクール構想の実現 (文部科学省)	1人1台の情報機器端末の整備 ※補助割合4.5万円/1人1台を上限に補助予定 学校における高速大容量の通信ネットワークの一体的整備 ※補助割合1/2の補助予定
EdTech導入実証事業 (経済産業省)	教育の個別最適化 ※一人一人の学習についてAIを利用して最適化する

2. 本市の現状と取組

(1)本市の現状

【文部科学省「教育のICT化に向けた5カ年計画」に基づくICT機器整備状況等一覧】

項目	整備目標・水準	本市の状況
学習者用PC	3クラスに1クラス程度	中学校は2019年度中に達成 小学校は来年度中に達成予定
指導者用PC	授業を担当する教員 1人1台	中学校は2019年度中に達成 小学校は来年度中に達成予定
大型TV・実物投影機	各普通教室+6台	2018年度に整備完了
超高速ネット・無線LAN	100%整備	超高速ネットは達成 無線LANは2018年度に ほぼ達成
統合型校務支援システム	100%整備	県、及び県内市町村で共同調達 予定
ICT支援員	4校に1人配置	国の目指す支援員は未配置

(2)本市の取組

【プログラミング教育に向けた4つの取組】

教職員向けの研修の実施	実施主体として県教育委員会、市教育委員会、市の教科研究会、各学校、市の経営政策課など
教育研修所 常任研究委員による研究	研究結果を中間発表や最後の発表で、各学校に広める
学習者用パソコンの整備	タブレットにもなるハイブリッド式のパソコンを2020年度中に3クラスに1クラス程度整備予定
プログラミング制御教材 の整備	衝突回避自動車の制御、温度によって扇風機が動く感温扇風機、人感ライト、イルミネーションライトなどを制作できるセットをおおむね4人に1台分配備

上記に加え、今後も国が行う予定の各種補助事業を活用して、整備を進める予定である。また、総務省の地域IoT実装のための計画策定推進体制構築支援事業の活用については、当該事業活用のために延岡市地域IoT実装計画の案を作成中である。計画策定にあたっては、島浦町へ総務省、野村総研の関係者と赴いて、小規模校の実態把握のための児童生徒・先生へのヒアリング、漁協の人との意見交換を行っている。

3. 他自治体の取組状況

伊那市(長野県)

(1)ICT教育の取組の概要

はじめに子どもありきの教育理念のもと、特に総合的な学習時間、暮らしの中の食(食育)、キャリア教育など特色ある教育活動に力を入れている。すべての学校を地域コミュニティの核として位置づけ、地域で学び、地域から学び、地域と学ぶことを大切にしている。

ICT教育については、市全体を包括する新産業技術推進事業の中の1つの分野として位置づけ、事業個別分科会を組織化して実施している。

また、同市では少子化等により、地域コミュニティの核である学校がなくなることとは地域の衰退につながると考え、統廃合などを行わずに学校を存続させることを大前提としている。その上で、小規模校と大規模校をつないで遠隔授業を行うことにより、専科教員の不足のカバー、多様な意見に触れる機会の創出、小1、中1ギャップの解消などに取り組んでいる。また、病院内の児童生徒の授業参加、カンボジアの学校とつないだ授業や小中学校間の授業交流も行っている。

また、ドローンの活用も行っており、飛行プログラミングを行う授業や、定点・定期的に毎月学校上空にドローンを飛行させ360度方向の空撮を行い、それを教材として用いる取組も行っている。

その他のICT機器を活用したものとして、理科の授業の実験時にIoT温度計を活用した自動測定、グラフ化を行っている。また、自動運転の仕組みのプログラミングを行う授業も行っている。

【伊那市における主な ICT 機器整備状況等一覧】

項目	整備目標・水準	伊那市の状況
学習用 PC	3 クラスに 1 クラス程度	2020 年度までに達成予定
指導用タブレット	全授業者教員	2020 年度までに達成予定
電子黒板 書画カメラ パソコン	市内全校教室	2020 年度までに達成予定
無線 LAN	100%整備	達成済
ICT 支援員など	ICT 支援員：5 名 教育コーディネーター：1 名 エリアコーディネーター：1 名	現在各 1 名配置済 ICT 支援員は 2020 年度から段階的に増員予定、その他は継続

(2) 取組の効果

①遠隔授業の効果

1 人しか在籍していない小規模小学校の生徒が、近隣の大規模校と遠隔授業を行ったことで、中学進学の前に自身の学力や、集団の活動に馴染めるかなどを確認できた事例があった。また、病院内学級生徒の授業参加については、同級生の意見をきっかけに行ったものであり、ICT 機器なしでは実施できなかった。また、小中学校間の遠隔授業では、中学生が小学生に教えることもできた。

②ドローンの効果

定点・定期的な 360 度の観測による映像記録によって、これまでにない視点で自分の学校を見ることができるようになり、たくさんの気づきが児童生徒内で共有された。そのことにより生まれた疑問を児童生徒間で共有・議論することで、結果として対話的・主体的な学びができた。

③IoT 温度計の効果

これまでの実験の方法では、温度計の動きに集中しながら温度を記録する必要性から、その作業に時間をとられ、正確性に向け、正しい実験結果が得られないグループもあった。IoT の活用により実験工程が自動化・効率化されたことで、授業の理解を妨げない実験結果が得られ、効率的な授業展開ができた。

④企業・大学・国の機関との連携

ICT 教育を行ってきたことで、信州大学教育学部及び工学部や埼玉県のものづくり大学と連携した授業を行っており、3 箇所を ICT 機器で同時に接続し、専科教員がいない授業をカバーしている。また、信州大学教育学部において実施している SINET 事業プロジェクトに対する協力も行っている。2019 年 6 月 12 日には、ソフトバンクグループの SBC & S(株)と、ICT 活用教育推進に関する連携協定を結んでいる。

4. まとめ

ICT教育に関しては、国において急速に施策の推進が図られており、本市においては、文部科学省「教育のICT化に向けた5カ年計画」に基づくICT機器整備状況等について、ICT支援員以外はすべて達成する見込みとなる状況であったが、国の更なる施策の推進等の動向を踏まえ、高速通信環境の整備、生徒1人1台の情報端末の整備など、今後もICT教育に関する機器や教材の整備等を続けていく状況である。

また、来年度からは小学校でのプログラミング教育の導入が予定されており、導入に向けて各種取組が進められている。

今回、視察した伊那市においては、ICT技術を活用した教育について、市全体で取り組む新産業技術推進事業の1分野として位置づけ、多岐にわたる取組が行われている。ICT教育についてはICT技術活用による遠隔授業が平成27年度から行われており、他自治体に立地する大学とつないだ授業や、企業との協定などの実績がある。また、ICT技術・教材の有用性と限界について、実績に基づいた整理が行われていた。有用性としては、理科実験時において、今までは手間取っていた工程をICT機器活用により効率化することで、実験結果の正確性を高めて、効果的な授業につなげたことなどがある。一方、限界としては教員がICT機器・教材を多用したことで、生徒が授業のスピードに追い付けなくなる、少数の生徒がICT機器・教材に馴染めないなど、授業理解が妨げられた事例も生じていた。

以上のような事例も踏まえると、ICT機器・教材については、あくまで道具であり、生徒の理解補助や新たな気づきを得るためのものであるため、使用すること自体を目的としないという認識を再確認することが重要である。

ICT機器・教材の導入や活用の際は、統一した活用方法の指針を設けることが必要であり、その上で、ICT機器・教材を扱う教員が、具体的な事例に基づき、どのような活用方法がより効果的かを理解することが重要である。また、定期的な研修等を行うなど、教員間において相互理解や情報共有が図れる環境づくりが望まれるところである。