

行政視察報告書

令和4年5月25日

呉市議会議長様

呉市議会議員

橋口 晶  
福永 高美  
岡崎源太郎  
定森健次朗  
森本 茂樹

次のとおり行政視察したので報告します。

1. 視察期日

令和4年5月17日(火), 18日(水), 19日(木)

2. 調査項目

大分県別府市 おくやみコーナーについて

---

熊本県熊本市 西部環境工場の整備・運営について

---

熊本県荒尾市 南新地土地地区画整理事業について

---

3. 参加議員

橋口晶, 福永高美, 岡崎源太郎, 定森健次朗, 森本茂樹

4. 随行者

議会事務局 主事 木村 知世

行政視察報告書

令和4年5月25日

呉市議会議長様

呉市議会議員 中田 光政

次のとおり行政視察したので報告します。

1. 視察期日

令和4年5月17日(火)

2. 調査項目

大分県別府市 おくやみコーナーについて

---

3. 参加議員

中田 光政

4. 随行者

議会事務局 主事 木村 知世

## 大分県別府市

### ■調査項目

#### おくやみコーナーについて

#### ・調査対応者

別府市 総務部 総務課

牧 課長 小野 課長補佐兼係長

別府市議会

小野 副議長

別府市議会事務局

花田 局長 岩男 課長補佐兼総務係長 尾割 書記

#### ・調査期日

令和4年5月17日(火) 午後1時30分～午後3時00分

#### ・別府市の概要

人口：113,387人

世帯数：61,559世帯

(令和4年4月30日現在)

#### ・調査目的

国が、デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針を定めたことや、コロナ禍の影響もあり、急速に自治体のデジタル化が進んでいる状況である。本市の更なるデジタル化に向けて、アナログとデジタルを併用した市民窓口サービス向上の取り組みを得ることを目的とした。

#### ・調査内容

##### ○ 概要

別府市は、平成27年に若手職員を中心するプロジェクトチームを結成し、死亡に関するものに特化した窓口を作ろうという提言がなされた。おくやみコーナーという死亡に特化した総合窓口、エクセルを用いて職員が自ら設計した届出書の共通化、IP メッセンジャーを用いた関係課との情報共有システムで構成され、市民サービスの向上が図られている。

##### ○ おくやみコーナーを設置するまでの背景・目的

別府市は、平成27年に若手職員を中心するプロジェクトチームを結成し、たらい回しゼロ作戦などの3つの柱をテーマに議論が交わされていた。この柱のもと、たらい回しにならないように、全ての事業に関する総合窓口を開設して、ワンストップサービスを提供することを検討したこともあったが、庁舎の構造を考えると設置は難しかった。また、総合窓口の設置経費も課題だった。

この中、死亡に関する届出は、市役所の多くの課にまたがる書類が存在しており、悲しみの中何をすれば良いかわからない人、手続きに時間がかかり途中で帰る人や書類の多さに苦勞する人が多くいた。このため、死亡に特化した総合窓口を設置する検討が行われた。この取り組みが、おくやみコーナーとなった。平成28年4月からシステムを考え始め、5月中旬には開始するという急ピッチ・トップダウンで整備が行われた。

○ おくやみコーナーの概要と設置による効果

おくやみコーナーは、常時2～3名の職員が在籍している。ワンストップとはいえ、実際には関係課を回って手続きを行うことになる。おくやみコーナーにおいて、職員がご遺族からの聞き取りを行い、エクセルを用いたお客様共通入力シートを作成する。このお客様共通入力シートを各課に共有することにより、各課届出書が自動的に作成され、市民の書類作成時間が短縮する。

また、同時に来庁の情報は、届出が必要な関係課だけにIPメッセージャーで通知が送られる。これにより、担当課が事前に準備することができ、受付時間が大幅に短縮されている。

これらの効果により、今まで1～2日間かかっていた死亡手続きが、数時間で終了することができるようになった。

○ 参考資料「おくやみコーナー説明資料」

【質疑応答】

Q、死亡手続きは、ご説明のあったように非常に煩雑になると思うが、必要な書類・物品などを窓口で教えてもらうのか。また、市民の方々が、おくやみコーナーを通らずに、各課に直接行った場合はどうなるのか。

A、まずは、電話でも庁舎の案内窓口でも、死亡手続きを行う場合は、おくやみコーナーを紹介することになっている。各課に直接手続きに行った場合には、各課がお客様共通シートを作成し、該当の届出書に対応した後、おくやみコーナーで相談していただくように案内し、事務を引き継ぐことになる。

Q、自らがエクセルを用いる場合は、ベンダーロックを受けず、シートの改善や届出書の様式変更があった場合も、すぐに対応できるという利点があると思うが、初めから全ての様式がエクセルではなかったと思うし、各課への使用法の説明などが必要だったと思うが、導入にあたって問題点はなかったか。

A、届出書は、ワードが主体だったが、今回のシステムに対応できるようにエクセルに変更した。トップダウンにより、早急に体制が整えられたため、特に大きな問題はなかった。自らがエクセルの様式を変更することができるので、システムを運用しながら、よりよい形で運用できるように対応していった。

Q、国が、自治体DXが進めていく中で、おくやみコーナーのシステムに適合しなくなる部分もあるかなと思うが、これらの対応など考えはあるか。

A、今後、国が進めていく事業の中で、市役所に来ずとも手続きができるようになるなど、市民にとってはより便利になっていくと思う。今後国の施策が進む中で、対応を検討していく。

Q、エクセルのお客様共通シートを受付時に入力すると思うが、各課を巡回している時に、入力ミスや間違いが見つかった場合、その気づいた課で修正ができるのか。また、既に巡回した課でも間違いが判明した場合、該当する課に戻って再度手続きすることになるのか。

A、エクセルであるため、間違いが判明した場合は、各課で修正が可能である。また、おくやみコーナーで丁寧に聞き取りし、各課で再度確認を行うため、一旦手続きを終えた届出書の間違いが判明し、再度手続きをし直すといった事例は起きていない。

Q、住基などのシステムとの関係はどうなっているか。

A、死亡届が出た時点で、住基情報から一部の情報をCSV形式で抽出し、死亡手続きのお客様共通シートをあらかじめ準備をしている。このため、死亡手続きで来庁された方に即座に対応できるようになっている。

Q、IPメッセージャーは、どこで導入できるのか。

A、フリーソフトなので、インターネットからダウンロードしてもらえらる。

Q、基本的には、各課を巡回してもらうということであったが、各課が来る場合は、どのような場合か。

A、市民の健康状況と要望があれば、担当者がコーナーに出向く場合もあるが、ほとんどの方がご自分で巡回いただいている。また、どうしても手続きを終えてから、担当者に来てもらうので、ご自分で巡回されるよりも時間はかかってしまう。

Q、IPメッセージャーが来ても、通常業務に対応しているなど、気付かない場合があるのではないか。

A、IPメッセージャーの通知は担当課の複数人に通知し、対応漏れがないような体制にしている。

Q、おくやみコーナーには最後に戻ってくるのか。

A、最後に戻ってきてもらうようお願いしている。死亡手続き自体が長時間になるので、関係課が対応待ちをすることが多い。一人ごとにフォルダを作っており、手続きがどこまで進捗しているかを、おくやみコーナーで管理し、なるべく当日中に手続きが終わるようにしている。

Q、資産に関する届出書など、すぐに提出できないものもあるかと思うが、どのような対応をされるのか。

A、おくやみコーナーに来庁された方に、資産税課が説明を行うようにしている。この施策により、登録漏れなどは減少傾向にあると考えている。

Q、個人ごとフォルダ管理されて、クラウド上にデータが保存されている状況だと思うが、情報管理の安全性はどのように担保されているのか。

A、クラウド上に保存されている情報は、通常の紙の手続きをしていたものと基本的には一緒なので、関係課ごとの管理となっている。関係課の手続きが終われば、関係する部分のみを保存し、個人フォルダ自体は、最終的に移動することになっている。

### 【呉市での展開の可能性】

本市では、国の動向を見ながら、市独自の施策として子育て世代をメインターゲットとして、子育て部門の届出書を中心に、家にいながらアプリで手続きを行えるような施策を進めている。一方で、高齢の方は、デジタルに不得手という観点から、デジタル化がなかなか進んでいない状況にある。

別府市が導入しているおくやみコーナーのような、高齢の方の来庁が多い死亡手続きに関して、対面の聞き取りから始まり、アナログ・デジタルを併用することで、市民サービスの向上を図る取り組みは重要である。

特に、エクセルなどを用いて届出書をお客様共通入力シートにする取り組みは、市民はもとより職員の負担も軽減できるシステムなので、導入の方策を検討したい。

熊本県熊本市

■調査項目

西部環境工場の整備・運営について

・調査対応者

熊本市 観光局 資源循環部 環境施設課  
後藤 課長 城戸 主任技師

・調査期日

令和4年5月18日（水）午後1時30分～午後3時00分

・熊本市の概要

人口：730,875人  
世帯数：352,117世帯  
（令和4年4月30日現在）

・調査目的

本市では、クリーンセンター建替え計画が予定されているため、環境に配慮したごみ処理の在り方についての知見を得ることを目的とした。

・調査内容

○ 概要

旧西部環境工場の老朽化に伴い、平成28年3月から稼働を開始した。環境負荷を低減するため、循環型社会を重視し、発電・温熱利用が図られ、熊本市の低酸素都市づくりに生かされている。事業方式は、DBO方式を採用した。また、環境・エネルギーの先進技術を体験できる環境学習機能も備え、小学校教育に生かされている。

○ 西部環境工場の説明動画

・工場の概要

施設全体配置、ごみ処理の流れ、設備の特徴

・ごみ処理の流れ

3D動画によるごみの視点で見るごみ処理の流れ

プラットホーム→ゴミピット→クレーン→ゴミホッパー→焼却炉（火格子）  
→ボイラ→排ガス→（減温棟）→集塵装置→煙突

・補足説明

事業方式は、公設民営（DBO）方式を採用した。

焼却灰から資源を再利用し、スラグや過疎酸亜鉛などを抽出している。

地震や豪雨を体験から、地震係数を建設基準よりも高くし、建屋を堅牢に作るとともに、タービンなどの水に弱い設備を高い場所に置いている。

- 地元企業への発注割合を高め、目標値を定めている。また、障がい者やシルバー人材活用も積極的に行っている。
- 地元の風景と調和するため、施設の高さを低くし、地元貢献施設や温熱提供などを行っている。
- 西部環境工場の施設見学  
中央制御室、プラットホーム、ごみピット、ボイラ、蒸気タービン発電機
- 参考資料「熊本市西部環境工場」

### 【質疑応答】

- Q、DBO方式を採用した理由はあるか。
- A、平成22年に設置された検討委員会において、PFI法に係る事業方式を検討した。民間活力の導入によってメリット・デメリットを精査し、最適な事業方式を11項目で比較評価したところ、公設民営であるDBO方式が最も高い評価になった。
- Q、DBO方式を選定するにあたり、特に重要となった指標などはあったか。
- A、施設と国からの補助金の関係は、要素としてあった。
- Q、ピット内で火災などはあったか。火災等の事故の取り組みはどうなっているか。
- A、現在までに、ゴミピットの火災は3件あり、避難などの実績はあるものの、ピット内に設定している放水銃を手動操作し、消火作業を行い、いずれも鎮火した。消火確認後、火災発生部分をクレーンでつかみ、焼却炉に移している。火災の発生要因は蓄電池によるものだと考えられる。
- Q、焼却炉などの清掃で事故などが起こる可能性があると思うが、焼却にあたって、灰が溜まらないような設備の仕組みなどはあるか。
- A、焼却炉は火格子（ベルトコンベアーのように形状）になっているため、他の焼却形式よりは灰が溜まりにくい構造と思われる。もちろん、定期検査などの清掃はあるが、安全に十分注意をして作業を行っている。
- Q、ゴミ焼却場は、嫌悪施設という観点で、地元住民の反対などもあったかと思うが、どのような対応をされたのか。
- A、旧施設よりも排水がないことや、排熱の有効利用・提供などより環境により対応した工場となったことによると思う。また、もともと隣接している旧西部環境工場があったため、理解は得やすかったということもあった。
- Q、工事請負契約が、インフレスライドなどを設定しつつ、20年間の契約となっている。施設は35年間の活用を予定しているのに、契約を20年とした理由はあるか。企業側のリスク管理が理由か。
- A、当時の資料によると、20年以上を契約している実績がなかったため、20年の契約となった。行政側としても、運用20年を迎えた際に、どのような対応をするかは課題となっている。
- Q、温熱を提供するために、限界の距離はあるか。
- A、設定はしていないが、費用対効果を考えると100m程度が限界だと思う。
- Q、飛灰の再資源化処理の効果は。



A, 本来捨てられていた金属類などを抽出することによって、環境負荷の低減が図られていると考えている。また、埋め立て用地に運ばれる灰の量が大幅に減少したため、埋め立て用地の期間の延伸にも一役かっている。

#### 【呉市での展開の可能性】

本市では、近い将来クリーンセンターの建替えが予定されている。新クリーンセンターは、SDGsに対応した環境に優しいごみ処理の施設にする必要があり、熊本市の熱・電気エネルギーの活用や飛灰のリサイクル事例は参考になる。また、本市も、FPI法による事業方式を検討しており、先行事例研究も行えた。

さらに、子どもたちの環境学習の場として、自らが捨てたごみがどのようになり、社会に戻ってくるかという重要な見学施設となると考えられるため、見学設備の整備を提言していきたい。

## 熊本県荒尾市

### ■調査項目

#### 南新地土地区画整理事業について

##### ・調査対応者

荒尾市 スマートタウン開発担当部

田川 部長

荒尾市 総務部 総合政策課

末永 課長 宮本 室長 永田 室員

荒尾市議会

安田 議長

荒尾市議会事務局

田代 局長 峰 書記

##### ・調査期日

令和4年5月19日（木）午前10時00分～午前11時30分

##### ・荒尾市の概要

人口：50,626人

世帯数：24,059世帯

（令和4年4月30日現在）

##### ・調査目的

本市では、呉駅周辺地域総合開発がスマートシティモデル事業の重点事業化促進プロジェクトに指定されているため、同じく重点事業化促進プロジェクトに指定された事例研究を行うことを目的とした。

##### ・調査内容

###### ○ 概要

「暮らしたいまち日本一」を目指すため、3つの基本戦略として「2つの中心拠点に都市機能を集約」、「全世代型デジタル社会のスマートシティの推進」、「SDGsの推進」を目指している。

特に、競馬場跡地を含む荒尾駅周辺の土地区画をウェルネス拠点として整備することを予定しており、持続可能なまちとしてエリアマネジメントを行っている。

###### ○ 荒尾ウェルビーイングスマートシティ

###### ・荒尾市の課題解決の方向性

人口が減少しても便利で快適に暮らせるまちへ

① 2つの中心拠点に都市機能を集約し、市全体をけん引

→荒尾駅周辺地区、緑ヶ丘地区周辺を拠点化

②スマートシティの推進、全世代型のデジタル社会

→誰もがデジタルの恩恵を享受できるまちへ

③SDGsの推進、ゼロカーボンシティへ

→ゼロカーボンシティを宣言

・競馬場跡地の活用

道の駅と保健福祉子育て支援施設を複合した「ウェルネス拠点施設（仮称）」を開業予定である。また、温浴施設・宿泊施設・アウトドア施設・運動施設を誘致予定で、有明海沿岸道路のインターも中心に延伸する予定である。

・2つ目の拠点整備

ショッピングモール内に市立図書館を移転整備し、地域の活性化を図る。

・市民病院の建て替え

熊本大学、介護施設などと連携して荒尾版地域包括ケアシステムを充実

・ウェルビーイングミラー

ウェルビーイングミラーに映るだけで、健康状態をチェックできる。

・あらかね健康手帳とPLRクラウドでデータを共有

健康情報を全て1冊でデータ管理しており、将来的にはデジタルを活用して、家族などが複数人で健康管理ができるような社会を目指している。

・おもやいたクシー

日本初の市内どこでも誰でも乗降可能な相乗りタクシーで、相乗りを前提としている。利用料金は半額程度となり、EV車で運用している。

・石炭のまちから脱炭素のまちへ

市内の再生可能エネルギー発電量を市内で賄うようにし、環境に強いまちづくりを目指している。

○参考資料「荒尾ウェルビーイングスマートシティ」

### 【質疑応答】

Q、区画整理している地区に、通信網などを構築する計画はあるのか。

A、当該地区は、既に光ケーブルが導入されているため、新たな通信網を構築する予定はない。

Q、健康のデジタル化を図るという観点で、指紋認証・顔認証などで健康管理ができるような計画はあるか。

A、今後とも、ますますデジタル化が進んでいくと思っている。データの蓄積が必要だと思うが、未病対策・フレイル予防などを、顔認証などで健康管理をしていく方策は可能になると考えている。

行政としては、企業側の資金で投資をして、成功報酬を払うというやり方もある。高齢者対策もそうだが、これらの技術は人口減少に対応できると考えていて、子育て施策にどう反映していくかという点も課題である。

- Q、2つの中心拠点に都市機能を集約するという施策は、そのほかの地域に住んでいる方々からすると受け入れ難いと思うが、反対意見などはなかったのか。
- A、荒尾市は合併しておらず、当該地区は昔から中心拠点ということもあって、大きな反対はなかった。また、やはり生活が便利になるという点から受け入れられたのだと思う。例えば、緑ヶ丘地区のショッピングモール内に市立図書館ができ、住民票などもその中で取得できるようになった点である。
- Q、NTTドコモと高齢者見守りなどの社会実験を行っているということだったが、東京大学と行っているPLRクラウドと何か関連させているのか。
- A、NTTドコモと実証実験を行っている防災や見守りを行うための顔認証を使えるシステムと、東京大学と共同で行っている事業である個人の情報をPLRクラウドで関係者に共有できるシステムは全く別の事業であり、関連はない。
- Q、PLRクラウドは、既存のオンラインストレージサービスを活用したもののように見えるが、行政側のかかわり方はどのようなものなのか。
- A、行政側としては、利用者への呼びかけなど、大学が行う社会実験として場を整えることが主である。こういった事業は、コストがゼロでサービスを導入できるので、行政としても利点がある。
- Q、相乗りタクシーの導入にあたって、バス業者、タクシー業者からの反発はなかったのか。
- A、当初、心配する声があがっていたが、社会実験を行った結果、タクシー・バスともに影響はなかった。一方で、住民サービスが向上したことにより外出が促され、逆に上振れしているという効果もあった。また、相乗りタクシーは、タクシー事業者の組合に委託しており、タクシー事業者全体の売り上げ向上にもつながっている。
- Q、区間の負担のうち、市の負担はどの程度だったか。
- A、全体の事業経費は70億程度で、結果的に32億が市の負担となった。市以外の建物の移転（譲渡）費用などが、20億程度だった。

#### 【呉市での展開の可能性】

本市も、呉駅周辺地域総合開発がスマートシティモデル事業の重点事業化促進プロジェクトに指定されており、先行モデルプロジェクトとして複数の事業に着手している荒尾市の具体的な事例研究も行えた。

特に、荒尾市のオンデマンド型相乗りタクシーサービス「おもやい」（2022年10月から運行開始-日本初）については、本市の生活バス路線での導入を検討する余地はある。