

# 平成30年度 行政視察報告書

平成31年3月13日（水）

チャレンジ岡崎・無所属の会 江村 力  
杉山 智騎  
小田 高之

## 1. 視察日程

平成31年2月5日（火）～2月7日（木）

## 2. 視察先及び視察内容

- (1) 大阪府和泉市  
英語教育の推進について
- (2) 福岡県北九州市  
保育所・幼稚園の園庭芝生化事業について
- (3) 大分県別府市  
死亡手続き専用窓口「おくやみコーナー」について

## 3. 視察内容

### ■英語教育の推進について

2月5日（火） 10:00～

#### i) 大阪府和泉市

人口 18.6万人、面積 84.98km<sup>2</sup>

和泉市は大阪府の西南部に位置し、大阪都心から約25km、関西国際空港から約20kmの位置にある。奈良時代に和泉国の国府が置かれ、地域の政治・経済・文化の中心的役割を担ってきた。農業は花き・みかん栽培、工業は綿・スフ織物、人造真珠、硝子細工が地場産業になっている。市の中部地域で「住む・働く・学ぶ・憩う」をコンセプトにトリヴェール和泉住宅開発が進むほか、先端技術産業や研究・開発機能を整える内陸型産業団地『テクノステージ和泉』の拠点を整備した。また、泉北高速鉄道が南海電鉄の子会社となり、乗継割引での実質値下げが実現した。平成17年4月、和泉市と和歌山県かつらぎ町を結ぶ全長約6.9kmの国道480号線鍋谷峠道路・父鬼バイパス



が開通し、両地域の発展が期待されている。平成 17 年 5 月には、「関西トランスウェイスポーツスタジアム（総合スポセンター）」が全面供用開始され、平成 18 年 4 月には、「和泉市立総合医療センター」がオープンした。

## ii) 英語教育の推進について

グローバル化に対応した、国際共通語としての英語力の基盤を育むことを目的として、13 名の ALT を活用し、授業だけではなく、中学生対象の一泊二日のイングリッシュキャンプ、小学生対象の子供英語教室等を実施している。英語を使ったコミュニケーションの機会を増やし、身近な英語を理解し、使用することができる児童・生徒の育成を図っている。また、中学校 3 年生を対象に、実用英語技能検定 3 級以上の検定料を全額補助することで、英語学習への動機づけや英語力の達成状況の把握に活用している。課題としては義務教育終了段階で、身近な英語を理解し、使用できる生徒の育成という目標達成のために、小中一貫での英語教育への取り組みをさらに充実させる必要があるとのこと。



## iii) 所感

本市の英語教育は、外国人の ALT、日本人の英語サポート ST と、かなりのサポート体制がとられている。にもかかわらず、いまいち効果があがっていない。和泉市の英語教育から学ぶべき点を列挙する。

(1) 小・中 9 か年を見通した一貫した指導計画をたてるべきである。

6・3 計画ではなく、2・2・3・2 計画にする。

(2) 中学 3 年生に英検 3 級の検定料を全額補助をする。

(3) 集中的に英語に触れる環境づくりをする。

- ・イングリッシュキャンプ、・英語村
- ・中学生にはイングリッシュスクール・小学生には子供英語教室



(4) ALT を T1 にするのではなく、担任を T1 にする授業展開に変更する。

(5) 授業はすべてオールイングリッシュを目指す。

以上 5 点を、早急に本市の英語教育に取り入れるべきである。

## ■保育所・幼稚園の園庭芝生化事業について

2月6日(水) 10:00～

### i) 福岡県北九州市

人口 96.1 万人、面積 491.95 k m<sup>2</sup>

日本の産業の近代化を牽引してきた歴史、公害を克服してきた経験を有し将来都市像にも「環境と技術のまち」を掲げ、OECD（経済協力開発機構）から「グリーン成長都市」としてアジアで初の選定。環境分野における先進的な技術力を活かした国際協力にも長年取り組んでおり、16年にはG7北九州エネルギー大臣会合が開催されるなど世界的にも高い評価を受けている。こうした「ものづくり・環境のまち」という本市の強みを生かした産業振興を進めるとともに、充実した子育て環境や住環境など、「住みよいまち・北九州市」の発信にも取り組んでいる。



### ii) 保育所・幼稚園の園庭芝生化事業について

当事業は園庭の芝生化を進める事業である。事業は市の委託を受けたNPO法人グリーンワークさんが行なっている。芝生化の目的を①子供の健康増進②ヒートアイランド現象の緩和、飛砂防止③地域景観の向上④コミュニティの形成⑤環境教育の推進をあげている。芝生化を進めたことで、子どもたちが遊べるようになった。怪我が少なくなった、園庭の温度が下がり、クーラーがいなくなった。管理に携わることにより保育士のチームワークがあがるなどが考えられるとしている。



### iii) 所感

園庭芝生化の成功へのポイントとして、専門家集団である NPO 法人グリーンワークに委託していることがポイントであるとし、以下の 8 つにまとめられることがわかった。

- ① 保育所や幼稚園の要望を取り入れた計画の作成
- ② 関係者に対する芝生化事業に対する理解を得る体制づくり
- ③ 各園に見合った芝生化の規模、位置の計画の作成
- ④ 芝生の種類の限定(ティフトン)
- ⑤ スプリンクラーを設置、タイマーで夜間に散水
- ⑥ 養生期間の確保
- ⑦ 芝生が傷んだら休める
- ⑧ 専門家による管理指導を行う

繰り返しになるが、専門家による計画、維持管理の支援補助が園庭芝生化事業の成功への道であると考えられる。本市においても、あらためて体制を整え着手することが望まれる。



## ■死亡手続き専用窓口「おくやみコーナー」について

2月7日(木) 10:00～

### i) 大分県別府市

人口 11.5 万人、面積 125.34 k m<sup>2</sup>

県の東海岸のほぼ中央に位置し、阿蘇くじゅう国立公園の由布岳・鶴見岳の連山を中心に南北に半円形に連なるトロイデ(鐘上火山)に囲まれ、その裾野が別府湾に続く扇状地。古くから「別府八湯」と呼ばれる温泉郡が点在し、温泉湧出量、源泉数とも日本一の温泉都市。別府国際観光温泉文化都市建設法により国際観光都市として発展。

### ii) 死亡手続き専用窓口「おくやみコーナー」について

#### ・おくやみコーナー設置までの経緯

○市長からの強烈的なトップダウンにより、H27.7 にプロジェクトチームが結成。

#### 提言政策三本柱

- (1) たらいまわしゼロ作戦
- (2) 訪れる人にとって居心地の良い空間づくり
- (3) 福祉コーディネーターによる寄り添う市役所の実現

○H28.4より実務開始。H28.5.16開設

・おくやみコーナーの所属と人員

総務課市民サービスカイゼン係：2名

グランドフロアーのフロアマネージャー：1名

・届出書の一括作成方式について

全ての届出書の記入が可能な情報をいただくための「お客様シート」を作成。

記入してい

ただいたお客様シートのとおり「入力シート（エクセル）」に専任職員が入力をする各届出書ができる仕組みとした。届出書一括作成のしくみは手作り。各課のワード様式の届出書のは全てエクセル様式に変更し、「入力シート」のこの項目はこの届出書のここに反映されるという関数を使用。

・手続きが必要な課の抽出作業について

各課への来庁者の連絡についてはIPメッセージというフリーソフトを使用。チャットのような機能。IPメッセージを利用して「No.〇のお客様です」と、手続きが必ず必要な課と必要かどうかわからない課だけに送り、返信を待つ。多くの関係課職員にこのソフトを導入し、各職員のPCにポップアップで表示されるように設定し、即時に気づくようにした。ただし、コーナーでの情報の混乱を防ぐため、返信するのは各業務1名とし、手続きが不要な場合のみ返信するよう決めている。（手続きの必要な場合は判別がコーナーでも出来るケースが殆どのため、返信なしは案内必要な課と判断）

○年金業務については届出書の作成補助は行わず（生計同一証明書のような申請に添付する書類は作成補助の対象）必要書類の案内に専門性を要するため、手続きに必要な全ての書類の一覧表を様式化し、その様式に担当課が故人に応じて必要部分にマークをし、コーナーに「No.〇の方は〇〇年金の一覧表です」と返信。それを選択してコーナーで出力した「必要書類一覧表」を遺族に発行する工夫をした。

・成果

電話での死亡手続きの問い合わせ→「死亡」に関する事務の窓口となる部署（コーナー）ができたため、電話のたらいまわしが解消された。

ご遺族が来庁できない場合→必要最小限の情報を伺い入力した情報を流し、各課が必要書類を出力し、コーナーで取りまとめて郵送。市としての総合的な対応が可能となった。



固定資産業務はおくやみコーナーからの情報提供で手続き漏れが減少し、相続人への関係書類発送件数が7割程減少。

「どこでなにをしたらいいのかわからない」という遺族の心理的負担軽減、届出書作成の負担軽減となり、市民の満足度が上がった。また、関係課窓口・遺族の両者にとっても、事前準備による受付時間の短縮が実現されている。(感覚として各課3割程度の短縮)

・工夫

さらに、コーナーでの入力作業も、死亡情報を利用し、システムを改修し入力作業の正確さと迅速化を実現している。

なお、この死亡情報を関係課と共有し、手続きの要・不要の事前確認も開始。関係課の抽出時間の短縮を実施。

最近「市役所以外での手続き案内一覧」を作成し様々な死亡手続きの周知に努めている。

iii) 所感

岡崎市民から実際に「親が亡くなったときに、市役所でたらいまわしにあった。」「もらった書類がA3一枚で細かい字でまったくわからない。」「申請期限があるものがあって、もらえるお金がもらえなかった。」と色々とうかがってきた。別府市では申請が必要な書類を全て用意してくれ、しかも二度手間がないよう共通な部分には入力済みのもの。そして、行く課も事前に調べてくれ、一覧表ももらえる。その一覧に沿って窓口をおとずれるだけ。必要書類作成、窓口一覧ができるまで30分ほどでできるという素晴らしい仕組み。また、窓口に行くときには、庁内連絡で訪問を把握しているから窓口に行って、再度説明の必要もない。しかも、「お待ちしておりました」と声をかけるというサービス付き。この事業の素晴らしいところは開発スタートしてから1か月半で運用を開始したところ、予算0で女性職員が自分でエクセルを利用して、作り上げたものというところ。この仕組みはどの自治体でもやろうと思えば、必ず導入できる。そして、成果は非常に大きなもので、市民の方々にとっても喜ばれるもの。本市には必ず導入するよう強く要望し、働きかけをしていきます。

