

令和8年8月24日

鈴鹿市議会議長
野間 芳実 様

地域福祉委員会

委員長 藤浪 清司

委員会行政視察報告書

下記のとおり実施いたしましたので報告いたします。

記

- 1 実施日
令和8年7月28日：愛知県名古屋市、豊川市
7月29日：広島県呉市
7月30日：岡山県新見市
- 2 参加者氏名
委員長 藤浪 清司
副委員長 矢田真佐美
委員 加藤 公友
委員 高橋さつき
委員 南条 雄士
委員 中西 大輔
随 行 田牧 政臣
- 3 視察先及び事項
愛知県名古屋市：トワイライトスクールについて
愛知県豊川市：自治会業務のデジタル化について
広島県呉市：健康寿命延伸の取り組みについて
岡山県新見市：市民センター窓口業務の郵便局委託について
- 4 視察報告
(1) 愛知県名古屋市：トワイライトスクールについて
名古屋市は、愛知県の尾張地方、県西部に位置する人口約230万人、面積約326.45平方キロメートルの政令指定都市である。大都市における多様な放課後ニーズに対応するため、放課後施策を展開している。

ア 経緯

名古屋市が行う小学校施設を活用した放課後施策は、教育長を経験された松原武久氏が市長選挙の公約として掲げ当選し、就任後、教育施策として推進した。平成9年10月に開始された「トワイライトスクール（放課後学級）」が原点である。背景には、核家族化の進展や地域コミュニティ、世代間交流の衰退に対する危機感があった。

その後、段階的に実施校を拡大し、平成25年度にはすべての公立小学校への設置を完了した。これと並行して、女性の社会進出に伴う共働き世帯の増加や、就労支援に伴う留守家庭児童対策へのニーズの高まりを受け、従来のトワイライトスクール機能を基本時間帯とし、留守家庭児童等に配慮した就労支援等としての役割を担う事業とを一体的に実施する「トワイライトルーム」を平成25年4月から開始した。

現在、市内小学校259校中、トワイライトルームを54校、トワイライトスクールを205校で展開しており、スクールからルームへの移行を順次進めている。

イ 事業概要と制度比較

名古屋市では、平成24年3月に策定した「小学校年齢期における放課後施策の今後の方向性」に基づき、トワイライトスクール・ルーム、児童館留守家庭児童クラブを運営し、留守家庭児童育成会に対して、運営助成を行っている。

近年高まる放課後ニーズに対応するため、同市では本事業を「子育て世帯に不可欠なインフラ」と位置づけている。児童の放課後の居場所づくりと、保護者の就労支援を両立する環境を整備している。なお、各事業の具体的な制度は次のとおりである。

(ア) トワイライト事業（小学校施設を活用した放課後施策）

休日、年末年始等を除き、月曜日から土曜日まで開設され、原則として、実施校に在籍又は当該学区に在住する小学校1～6年生を対象としている。

区 分	①トワイライトスクール	②トワイライトルーム
開始時期	平成9年10月開始	平成25年4月開始
実施校所数	205校	54校
事業内容	こどもたちが放課後等に小学校施設を活用し、異学年の友達と自由に遊び、宿題等の学習や読書等の学び、伝承遊びや工作等の体験活動に参加、地域の人々との交流を通して、自主性、社会性、創造性等を育む教育事業。	トワイライトスクールと留守家庭児童等に配慮した就労支援等の役割を担う事業とを一体的に実施。延長時間帯は、おやつを食べふれあいの時間を過ごすほか、こども指導員等が基本的生活習慣の身に付く活動を行う。
対象児童	原則として、実施校に在籍又は当該学区に在住する小学校1～6年生。	・基本時間帯：スクールと同様。 ・延長時間帯：基本時間帯の申込児童のうち、昼間保護者がいない等、子育てへの援助を希望する家庭の児童。

開設時間	9 時18 時 (無料) ※ 授業のある日は放課後から	
	8 時17 時 18 時 19 時 基本時間帯 (無料) 延長 (登録) 時間帯 (児童) ※ 授業のある日は放課後から ※ 土曜日は 9 時～18 時(延長時間帯は 17 時～18 時)	
実施場所	小学校施設（1～2 教室）	小学校施設内。スペース確保のため、必ず 2 教室を確保。
利用料等	無料。ただし、保険料として年額 411 円（今年度）が自己負担。このほか、体験活動の材料費など実費相当額を徴収する。	基本時間帯、無料。選択事業は、おやつ代を含む。 ・ 8 時～18 時、月額 1,500 円 ・ 8 時～19 時、月額 6,500 円 ※17 時以降のスポット利用も可能。
運営スタッフ	・ 運営指導者 ・ 地域協力員	・ 運営指導者 ・ 子ども指導員 ・ 地域協力員
登録	/	月単位で登録。 選択事業は、保護者の就労が要件となる。

※運営指導者：事業全般を管理。教育的識見を有し、地域、学校と十分な連携、調整を図り事業を円滑に行うことができると思われる者。
(教員や保育士資格を有する者等)

地域協力員：こどもの活動の見守りを行うボランティアとして活動。活動時間に応じ謝金を支給。愛知県の最低賃金（令和 8 年 7 月時点 1,140 円）としている。市全体で 3,000 人が登録。

子ども指導員：事業趣旨の達成、活動や生活の指導、保護者に対する子育て支援を行う放課後児童支援員。

※トワイライトスクール：1 日平均の参加者、令和 5 年度 36.72 人、令和 6 年度 42.32 人、令和 7 年度 44.2 人。

(イ) 留守家庭児童健全育成事業

留守家庭児童育成会への運営助成、児童館における留守家庭児童クラブを実施しており、休日、年末年始等を除き、月曜日から土曜日まで開設されている。

※ 留守家庭児童育成会については、原則として月曜日から土曜日まで。

区 分	①留守家庭児童育成会への運営助成	②児童館における留守家庭児童クラブ
開始時期	昭和 47 年 10 月開始	昭和 47 年 11 月開始

実施か所数	217 か所（民設民営）	12 か所
事業内容	保護者が労働等により昼間家庭にいない児童に、下校後に適切な遊びと生活の場を与え、その健全な育成を図るため、民設民営の地域の留守家庭児童育成会に対する運営助成を実施。 （対象児童が10人以上の育成会に対し、人数区分に応じて基本額を助成。ほかに、障がい児受入等の加算補助あり。）	保護者が労働等により昼間家庭にいない児童に、下校後に適切な遊びと生活の場を与え、その健全な育成を図る事業を実施。 （市内16区中12区で実施。その他4区の留守家庭児童クラブ4か所は、トワイライトルームへ移行。受入人数は、各30人以下を目安として運営。）
対象児童	市内に住所を有する就労等で下校後保護者が不在となる小学校1～6年生。	保護者が労働等により昼間家庭にいない市内の小学校1～6年生。
活動日 （助成要件）	原則として月～土曜日 （休日、年末年始等を除く） ・月～金曜日：1日3時間以上 ・土曜、長期休業中（月～土）：原則1日8時間以上	月～土曜日 （休日、年末年始等を除く） ・月～土曜日：13時～18時 ・長期休業中（月～土）：9時～18時
実施場所	留守家庭児童専用室（市貸与）、民家（借家）等。	児童館内（留守家庭児童クラブ室）
運営 スタッフ	指導員2人以上（1人を除き、代替可）。	支援員2人以上（児童数によっては1人を除き、代替可）。
実施主体	地域理解と協力を得て自主的に	名古屋市
運営主体	設置される留守家庭児童育成会	児童館の指定管理者
利用料等	保護者負担額は月平均15,000円（おやつ代別途、減免あり）。	月3,000円（おやつ代別途、概ね月2,000円、減免あり）。

※留守家庭児童育成会への運営助成

運営主体への支援として、民家を賃借した場合、賃料を補助。地元側で土地を用意した場合は、市が建物を整備、無償貸与する補助制度を整えている。

ウ 放課後施策の方向性や課題について

名古屋市におけるトワイライト事業等の今後の方向性や課題は、次のとおりである。

（ア）トワイライトルームへの移行について

名古屋市では、育成会のない学区や育成会があっても待機児童が発生している等の利用ニーズが高い地域において、「トワイライトスクール」を「トワイライトルーム」へ移行を進めている。

また、児童館留守家庭児童クラブに通う児童の小学校において、トワイライト

ルームを実施される場合、当該児童クラブは原則廃止されるが、トワイライトルームで受け入れられない利用ニーズが見込まれる際などには、当面の間、当該クラブを存続し、児童を受け入れることとなっている。

(イ) 課題

①地域協力員の高齢化

事業開始（平成9年）当初から現場を支えている地域協力員も多く、担い手の確保が課題。同市としてはウェブサイトでの告知を行い、広く一般への告知を行うとともに、学生ボランティアを募集し、人材の確保に努めている。

②キャパオーバーへの対応

利用児童数の増加に伴い、放課後に小学校内の空き教室で実施するため、手狭になるケースが発生している。その際は委託事業者と学校が調整し、放課後に使用していない空き教室を一時的に借用、活用することで、児童の受け入れスペースを確保している。

③要配慮児童・外国籍児童への対応

発達障害等の配慮が必要な児童の増加に対し、予算の範囲内で上乗せ配当を行い、現場に対応できる加配スタッフを配置。また、外国籍児童が多いエリアでは、多言語翻訳機を現場に導入して円滑なコミュニケーションを図っている。

エ 所感

トワイライトスクール、トワイライトルームともに、小学校の空き教室を有効活用し実施しており、授業終了後、校外に出ることなく事業に参加できることから、こどもにとっても保護者にとっても非常に大きな安心感につながり、本市においても学校施設の活用を徐々に広げることも必要と感じた。また、運営指導者等のほか、地域協力員の方が入ることによって多世代交流が生まれるメリットがある。

トワイライトスクール、トワイライトルームは、留守家庭児童育成会とも共存できしており、保護者の就労支援の観点においても、こどもの居場所としても、多様なニーズの受け皿として機能している優れた施策であると感じた。

(2) 愛知県豊川市：自治会業務のデジタル化について

豊川市は、愛知県の東三河地方、県南東部に位置する人口約18万人、面積約161.14平方キロメートルの市である。農業、工業、商業のバランスが調和した東三河地域の拠点都市であり、豊川稲荷の門前町として有名である。

ア 背景及び経緯

豊川市は、平成の大合併（一宮町、音羽町、御津町、小坂井町）を経て、町内会数が旧豊川地区の143町内会から合併後183町内会へ増加した。同市では、町内会を束ねる31の連区と、小学校区（26校区）ごとに、1～3連区で構成されるコミュニティを組織している。

同市における町内会の加入率は、全国的な傾向と同様に年々減少しており、平成 27 年度の 74.9%から令和 3 年度には 69.7%となった。背景には、共働き世帯の増加や若い世代の関心の薄れによる活動者の減少、役員の負担増、定年延長の影響等による担い手不足が顕在化している現状がある。

このため、同市は幅広い世代に活動内容や加入のメリットをアピールするとともに、運営の負担を軽減することで、誰が役員になっても働きながら活動できる環境の整備が課題であり、電子回覧板、ホームページを活用した情報共有を行うため、ICT の導入に至っている。

(ア) 電子回覧板「結ネット」の概要

「結ネット」は、町内会加入世帯を対象としたスマートフォンアプリであり、主なメニューは次のとおりである。

①主なメニューについて

町内会回覧板のほか、掲示板、防災防犯情報、総会関連の資料通知、おくやみ情報、校区ごみカレンダーやごみ当番表をお知らせする機能等がある。

このほか、町内会役員への連絡や要望発信を住民ができる機能を有している。

※こども会等の団体に向けた回覧可能。また、外国人住民への対応として利用者端末の言語設定にあわせ、自動翻訳する機能が搭載されている。

(イ) 豊川市の取り組み

豊川市では、全庁的な町内会加入率低下対策の調査研究を目的に、各部の課長補佐級職員で構成するプロジェクトチームを設置。新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金を財源とした電子回覧板の実証実験を企画検討した。

令和 3 年度の検討開始時点では、自治体向けに特化した電子回覧板プラットフォームが結ネットのほかに見当たらず、先行導入した石川県金沢市への視察や検証を重ね、導入課題をクリアできると判断し、結ネットを採用した。

実証実験は、期間を令和 3 年 7 月 1 日から令和 5 年 3 月 31 日までとし、モデル町内会とその加入世帯を対象とした。また条件として、①加入世帯に対する積極的な導入促進、②実証実験終了後、町内会での継続運用をすることとした。

本事業費には、約 510 万円（啓発物品等購入費を含む）を投じ、参加した町内会の負担は通信料のみとし、アプリを活用した情報発信や効果の検証を行った。令和 3 年度には 10 団体が導入、令和 4 年度には 14 団体が導入し、対象となる約 4,600 世帯のうち、平均導入率は約 34%であった。実証実験中は、混乱を避けるため、従来の紙回覧板も並行して維持した。その後、令和 5 年度より本格運用を開始している。

イ 電子回覧板「結ネット」の導入に向けたプロセス

豊川市が電子回覧板を地域への普及にあたり、実証実験の前後において、町内会役員等との間で、丁寧な調整プロセスを踏んでいる。

(ア) 実証実験前の調整（協力要請と参加町内会の決定）

各町内会の参加意向を確認するため、2 回アンケート調査を実施した。その後、

町内会役員等を対象とした事前説明会を開催し、電子回覧板活用の効果や料金体系等を説明。各町内会において、役員会や総会等を経て、参加の意思を決定する。

しかし、町内会長の ICT 活用に対する関心や理解度により、導入に対する温度差が大きく、また多くの町内会の役員任期が 1 年であるため、前年度に導入を検討していても、新年度の役員の理解が得られず、導入しなかった事例もあった。

このほか、スマートフォンを所持しない人や高齢者への対応、本格運用後のランニングコストの負担に対する理解を得る必要があった。

(イ) 参加意思決定から実証実験開始後の調整（住民への導入促進と周知）

実証実験に参加を決定した町内会には、地域住民への浸透を図るため、住民説明会を開催したほか、案内チラシを全戸配布するなど、町内会住民への周知を図り、導入を進めた。

また、住民へのアプリダウンロード支援は、スマホ教室、交流イベントに電子回覧板についてのブースを設け、市が募集した「町内会 ICT ボランティア」の高校生・大学生等が高齢者に対するサポートを行った。

モデル町内会から寄せられた要望に基づき、仕様の改善等を行った。当初は、小学校区単位での運用を想定していたが、現状の紙回覧板の単位に合わせて、町内会や連区単位で編成することとなる。また、配信メニューの追加や配信先を組単位、役員宛など細かく設定を可能とし、より現場に即した運用としている。

ウ 電子回覧板の活用による効果

町内会での電子回覧板の導入は、平常時および災害時の双方において、次のような効果をもたらしている。

(ア) 平常時利用における効果

① 労力の削減

情報の一括配信が可能となり、回覧板の作成・配布や回収に係る役員の労力が大幅に削減される。

② 迅速な意見集約、住民への参画促進

行事の出欠確認、住民からの意見集約、総会議案決議に対しての表決をアプリ上で容易にでき、結果についてもエクセル出力が可能となった。

③ 過去の回覧情報の蓄積

住民が過去の回覧情報を確認でき、行事当日に時間・場所等の再確認が可能となる。また、役員が過去の運営方法や前年度の回覧等を確認するツールとして定着している。

④ 素早い情報共有が可能

おくやみ情報、不審者情報、行事の雨天中止等の急を要する連絡の発信が可能となった。

(イ) 災害時利用における効果

災害時モードに切り替えることで、住民の安否確認や支援の要請を収集することができるほか、避難所の開設や通行止めの箇所等の情報発信も可能となる。

(ウ) 効果のあった活用事例

令和5年6月2日の大雨により、一部地域で被害を受けた。被害を受けた地区の町内会長は、電子回覧板を活用し、地域の被災状況を発信。災害復旧時には、浸水家屋の消毒申請の希望者を電子回覧板で集約し、90世帯分を一括集約し、速やかに市へ申請できた事例がある。また、他の町内会では、電子回覧板上で組回覧板や広報等が不要な世帯を募るアンケートを実施。希望を把握することで、回覧板の数や配布にかかる負担軽減を図った事例がある。

また、町内会の行事等の写真を電子回覧板で紹介したところ、回覧を見た方が「こんなイベントがあるなら参加してみたい」といった若い方の声もあり、地域活動への関心と理解につながっていた。

エ 実証実験で電子回覧板活用の課題

町内会独自で継続運用を可能にするため、連区長会・参加町内会等・事業者・市の4者が協働し、電子回覧板の活用促進を図る体制を整え、財政面および技術面での支援体制を構築している。

(ア) 財政面について

①導入や運営にかかる必要経費

導入時の初期費用として1団体4万4,000円（実証実験参加団体は不要）が必要となるほか、システム管理面でのランニングコストとして「基本料金（月額）」と「利用料金（月額）」がかかる。

- ・基本料金：登録世帯数に応じた段階制
- ・利用料金：1世帯あたり月額11円。世帯内で親子などが異なる端末で、利用した場合でも、世帯あたりの金額でとどまる。

②市による財政的支援

市は「地域コミュニティ ICT 活用促進事業補助金」を創設。令和5年度より初期設定費用及びランニングコストのうち、4分の3（1,000円未満切り捨て）を補助している。

③事業者からの資金支援

アプリ内にバナー広告を掲載する「結ネット応援事業所（協賛企業）」を募集。受領した協賛金は「支援に直接関わった町内会等へ8割」「すべての町内会等へ2割」の比率で分配される。これにより、町内会によっては補助金と協賛金で実質的な自己負担額ゼロ円での運用を可能としている。

④参加町内会の補助金申請や受領について

町内会ごとの個別申請や契約、料金支払いの事務負担を軽減するため、連区長会が一括して代行する仕組みとし、各町内会は補助金および協賛金分配分を差し引いた実質的な利用料を年度末に連区長会へ支払う形をとっている。

オ 所感

豊川市の電子回覧板は、業務効率化や役員負担軽減に加え、災害時の迅速な情報共

有や過去の回覧履歴の蓄積等、住民・役員の双方にメリットがある優れた施策である。

特に、町内会等の利用するグループ単位でメニューをカスタマイズできる点に強みがあり、個別自治会単位での運用にとどまらず、こども会など市民全体で使える仕組み等、本市でも必要であると感じた。

電子回覧板の運用にあたっての課題であるデジタルデバイド対策は、学生等の町内会 ICT ボランティアを介することで、世代間交流を創出しつつ、町内会組織を身近に感じていただく機会として、効果的であった。

(3) 広島県呉市：健康寿命延伸の取り組みについて

呉市は広島県南西部に位置する人口約 19 万 5,000 人、面積約 352.8 平方キロメートル、瀬戸内海に面し、古くから造船や鉄鋼などの臨海工業都市として発展してきた市である。

ア 経緯

呉市は、平成 20 年当時に厳しい財政危機に直面したことを契機に、国保財政の健全化と市民の生活の質（QOL）向上を目指し、全国の自治体に先駆けてレセプトデータのデータベース化を導入した。

当時、広島県内で随一の「医療費が高いエリア」として知られていたが、その要因は、①高い高齢化率、②高度な地域医療資源の豊富さにより、人口 10 万対病床数が 2037.8 床と全国比 1.72 倍にのぼり、受療行動が容易であったことなどが挙げられる。

国保特別会計への一般会計からの繰り入れを原則として行わない方針のもと、限られた財源の中で医療費適正化と健康増進を両立させるため、データ分析に基づくアプローチを展開することとなった。

イ 取り組み内容

呉市におけるデータヘルス事業は、レセプトデータと特定健診データを一元化、突合し、対象者を階層化してピンポイントの支援を行う点に特徴がある。主な事業内容は以下のとおりである。

(ア) ジェネリック医薬品利用促進通知（平成 20 年度～）

レセプト分析により、先発薬との差額が 100 円以上発生する対象者のうち上位 3,000 人へ 2 か月に 1 回、差額を「見える化」したハガキを送付。重複通知を避けるため、過去の送付履歴と最新リストの突合処理を実施している。

開始 2 年目で対象者の 70%、現在では 80%以上（令和 3 年時点で 89%）が切り替えを完了し、令和 3 年 3 月までに累積約 24.7 億円の薬剤費の削減を実現した。

(イ) 特定健診・特定保健指導

国基準の項目に加え、尿潜血、随時血糖、および呉市独自の「推定食塩摂取量」を追加して生活習慣病の早期発見を強化している。特定健診実施率は、平成 20 年に 16.3%から、令和 6 年に 29.9%となっている。

(ウ) 重複・頻回受診の適正化

月 15 日以上の通院者や 3 つ以上の医療機関の重複受診者を抽出し、保健師が訪問面接する。無理な受診抑制ではなく、患者の精神的・身体的苦痛に寄り添うアプローチを実施している。

(エ) 生活習慣病放置者フォロー事業

糖尿病、高血圧、脂質異常の治療を 3 ヶ月以上中断している放置者をレセプトから見つけ出し、保健師が電話・訪問で介入。介入者の 37% が受診を再開した。

(オ) 糖尿病性腎症重症化予防

呉市の高額医療費の最大要因である人工透析（1 人当たり年間約 350 万円）への移行を食い止めるため、患者を 5 つのステージに階層化する。

(カ) 骨粗鬆症重症化予防プロジェクト（平成 29 年度～）

要介護要因の上位であり、寝たきり原因となる転倒・骨折を予防するため、「骨粗鬆症地域包括医療体制検討小委員会」を三師会とともに設置する。歯科健診時のパノラマ X 線写真から骨折リスクを判別し、整形外科へ繋ぐ多職種連携や市民公開講座を民間企業と共同展開している。

ウ 予算配分

特定健診や各種重症化予防などの健康寿命延伸に関わる保健事業費は、原則として国保特別会計から充当されており、一般会計からの実質的な持ち出しを行わない予算スキームとしている。また、初期の電算化にあたっては、高額な初期費用を組まず、通知やデータ処理の件数に応じた単価契約を採用することで、導入初期の市の財政負担をゼロに抑える工夫がなされている。

エ 共同運用（多職種・多部署）の効果

(ア) 組織体制の見直し（健康政策グループの新設）

平成 30 年度に福祉保健課内に「健康政策グループ」を新設。以前「衛生部門（健康づくり）」と「介護部門（介護予防）」で別々に管理・実施されていたデータと計画を一元化する。特定健診から介護保険まで横串を刺すことで、高齢者の健康状態に応じた切れ目のない支援体制を実現した。

(イ) 多職種連携（地域総合チーム医療）による成果

主治医・歯科医師・薬剤師が、それぞれの専門的アプローチ（治療、特定健診の受診指導、口腔ケア、残薬管理・服薬指導）を有機的に結合。結果として、糖尿病性腎症から人工透析へ移行する新規透析導入者数を大幅に減少させた。

(ウ) 事業の効果

各事業の効果測定は、単なる主観や感覚ではなく、特定健診結果及びレセプトの治療群・非治療群の数値を長期的に追跡、比較することで、財政効果及び健康改善効果を客観的に証明している。

オ 課題

(ア) 特定健診受診率の低さについて

特定健診の受診率は、平成 20 年の 16.3%から地道な受診勧奨と制度改善により、令和 6 年 29.9%と向上したものの、依然として低く、国保加入者全体の健康状態を網羅的に把握しきれていない点が課題である。

また、過去には市内の自治会を対象としたインセンティブ制度を実施していた。自治会から対象者に声掛けをいただき、自治会ごとの特定健診受診率の向上幅に応じて、市からその自治会に対して報奨金を支払う仕組みであったが、受診率の向上には直結しなかったため、今年度から特定健診を受けた国民健康保険被保険者に抽選で地域通貨「マイクレポイント」を付与する取り組みをはじめた。

(イ) 効果実証までに要する長期間を要する評価の難しさ

特定健診に基づく重症化予防や骨粗鬆症対策の効果は、数年～十数年単位の推移を見て検証する必要がある。単年度や短期間では効果が見えにくいため、事業理解を得るためのエビデンスの継続的な発信が必要である。

カ 所感

呉市は全国に先駆けてレセプトデータ分析を行っており、「複数のデータを掛け合わせた分析」等、先進的な取り組みを行っていることを確認したほか、ジェネリック薬の促進通知や、重複受診・頻回受診者に対する個別訪問指導など、医療費の適正化に強力に取り組んでいる姿勢は素晴らしいものであった。

本市でも、特定健診の受診率向上の取り組みや医療費を増大させないためのデータに基づくヘルスケア施策を推進する体制が重要である。糖尿病予防や若い時期からの「介護予防のための骨粗鬆症対策」など、医療費・介護給付費双方の抑制に直結するピンポイントな重症化予防策は、今後の施策展開に不可欠であると感じた。

(4) 岡山県新見市：市民センター窓口業務の郵便局委託について

新見市は、岡山県北西部、高梁川の源流域に位置しており、人口は約 2 万 5,000 人、面積は約 793.29 平方キロメートル、岡山県内では 2 番目の広さを誇り、面積の約 86% が森林を占める中山間地域の市である

ア 経緯

設置の経緯は、急激に進む人口減少や高齢化率約 43%といった少子高齢化に直面する中で、将来にわたって安定した行財政運営を行うため、令和 4 年度に「新見市行財政改革大綱」を策定したことに始まる。大綱に掲げる「持続可能な組織体制づくり」の一環として、一部の利用件数が極端に減少している有人出先機関における窓口業務の民間委託の検討を進めていた。

(ア) 出先窓口の利用低迷

新見市は高齢化の進展等に伴い、一部市民センターの窓口の利用件数は減少、職員を常駐配置して維持する費用対効果の最適化が急務となっており、また少子化により自治体職員の採用や人的資源が制限される中、分散する出先機関への適正な人員配置が困難になっていた。そのため、デジタル推進や専門的相談対応等

の重要課題へ職員をシフトし、本庁業務への重点化を図る必要があった。

(イ) 日本郵便株式会社との包括委託

そのような中、日本郵便株式会社より「過疎地域における郵便局ネットワークを存続させるため、行政窓口業務を包括受託したい」との要望が寄せられた。

新見市の本庁業務への重点化を図りたいニーズと日本郵便株式会社の中山間地域における拠点の維持を目的とした狙いが一致したことで、身近で地域からの信頼が極めて厚い、地域の郵便局ネットワークを自治体の「共同総合窓口」として再定義する試みであり、既存地域インフラである郵便局との協業が行政サービスを廃止することなく、サービスを提供できるため、包括委託の協議が加速した。

その結果、令和8年2月3日に日本郵便株式会社と「市民センター等窓口業務包括委託」の包括的な契約を締結した。

新見市内には、旧町単位の4箇所の支局、12箇所ある市民センターのうち、これまで会計年度任用職員1名体制で運営していた、特に取扱件数の少ない4箇所の市民センターを選定し、同年4月1日より市内4箇所の郵便局（新郷、足立、新砥、万歳）において運用が開始された。

イ 委託内容と効果

委託された郵便局において提供される行政サービスは、住民の利便性を高水準で維持するため、総務省の郵便局事務取扱法に定めるもの及び市の独自事務を合わせて約25業務である。

(ア) 郵便局事務取扱法に定める事務

戸籍謄抄本等の交付、納税証明書の交付、住民票の写し等の交付、戸籍の附票の写し等の交付、住民異動届（転出証明書の交付）、印鑑登録証明書の交付、印鑑登録の廃止届の受付の7つの業務。

(イ) その他の業務

国民健康保険、国民年金、後期高齢者医療制度、児童手当関係、介護保険、子育て支援医療費関係等に係る届出書や申請書の受付。公民館の利用申請書の受付、鍵の貸出等の18業務がある。

(ウ) 郵便局での窓口業務の流れ

住民が提出した申請書の内容を郵便局員が確認した後、市が整備したスキャナーを用いて市へデータ転送し電話連絡。連絡を受け、市職員が内容を確認・審査して問題がなければ、郵便局のプリンターに証明書を出力する。郵便局員が出力された証明書を確認の上、住民へ提示し、手数料を徴収して住民へ交付する仕組みである。不慣れな処理が発生した際は、郵便局から本庁へその都度確認、指示を受ける相互連携体制を構築している。

なお、日本郵便とは情報管理に関して、契約書において厳格な個人情報保護条項を盛り込み、自治体と同等の厳重な管理基準が担保されている。また、委託にあたり、窓口の質を確保するため、業務開始前の3月下旬に、市の担当職員が各郵便局を直接訪問し、申請受付からスキャンデータの送受信、リモート印刷、契

印、交付、実機を使って手数料徴収にいたる一連の流れをシミュレーションする研修を実施している。

(エ) 予算配分・初期投資

①初期投資

セキュアネットワーク接続工事、契印機や複合機等の機材整備、看板整備費等の初期費用を市が全額負担している。

②委託料

日本郵便への支払いは、「固定委託料」＋「1件あたりの重量制手数料」＋「一般管理費」としている。

ウ 共同運用の効果と課題

(ア) 効果

①経費負担の大幅な削減

市民センターの維持にかかる人件費、管理運営費を委託料金に置き換え、行政負担を最適化。

②持続可能な行政サービスの提供

最寄りの郵便局へ委託することで住民の移動負担を最低限とし、身近な場所で各種証明書を取得できる体制を維持。

③地域インフラの維持効果

郵便局に新たな来客と手数料収入が加わることで、日本郵便の過疎地における局存続を財政面から副次的に支える地域安定化に直結している。

(イ) 課題

住民合意と形成について、「出先市民センター廃止」が先行すると住民の不安を煽るため、「身近な郵便局が役場になる」という利便性キープのメリットを丁寧に説明し合意形成を図られている。

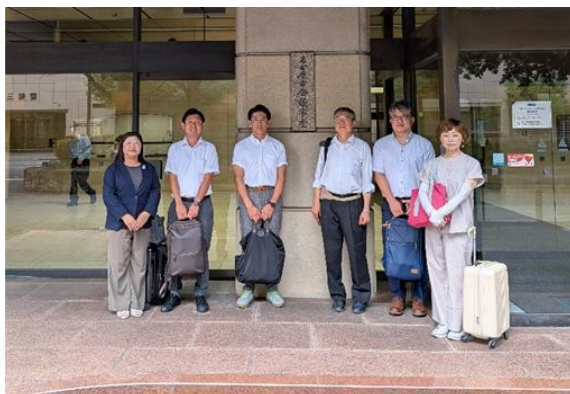
エ 所感

既存地域インフラである郵便局へ市民センターの窓口業務を包括委託することは、行政の経費負担の削減のみならず、郵便局と行政の双方がメリットを享受できる関係であり、市民サービスを大きく低下させない手段であった。

市民センターが担っている複合的な役割やコンビニ交付サービスでの証明書発行が普及してきていることも踏まえ、本市に合った最適なあり方を検討することが必要であると感じた。

5 視察写真

(1) 名古屋市会



(2) 豊川市議会



(3) 呉市議会



(4) 新見市議会



以上、視察報告とする。