

What's New?

(財)東京市町村自治調査会は、東京都全市町村の総意によって設立され、多摩・島しょ地域における広域的課題や共通課題の調査研究、情報提供、多摩地域の広域的市民ネットワーク活動に対する支援などを行っています。

No.281

かゆいところに手が届く！多摩・島しょ自治体お役立ち情報

第5回『窓口におけるちょっとした疑問に関する調査』

調査部研究員 青木 麗雅

市町村における市民課や住民課といった窓口は、住民にとって身近な部署のひとつです。しかし、自分が住んでいる市町村以外の窓口を訪れることはあまりないでしょう。また、市町村の職員にとっても自分の働いている庁舎の窓口以外で業務を経験することはないと思います。

このような中で、各市町村によって窓口にどのような違いがあるのか気になったことはありませんか？

今回は、住民や職員が日ごろ感じている窓口におけるちょっとした疑問について、多摩・島しょ地域の市町村にアンケート調査1を行いました。

当調査会には、窓口業務を経験したことがある研究員と経験したことのない研究員がいます。ちょうど研究員同士で窓口の疑問について話し合っていましたので、どのような疑問があるのかちょっと会話を聞いてみることにしましょう。

人物紹介



Y研究員：多摩地域の市役所から当調査会に出向してきた新任研究員。以前、窓口業務を経験したことがある。



T研究員：Y研究員の職場の先輩で、窓口にはあまり馴染みがない。近々引っ越しを予定している。

Q1. 受付は17時でおしまい？



今度引っ越しをするんだけど、いろいろ手続きをしなければならないなあ。



そうですね。窓口の込み具合によっては意外と時間がかかるので、余裕をもって市役所に行ったほうがいいですよ。



そう思って調べてみたら、引っ越し先の市役所の窓口は17時までとなっていたよ。今住んでいるところの市役所は17時15分までなんだけど、この違いってどうしてなんだろう？



それは窓口での受付時間の違いですね。多摩地域の30市町村のうち、受付時間を17時までとしているところは19団体、残りの11団体は17時15分までとしています。



なぜ違いがあるのかな？



受付時間が17時15分までだと手続きが時間内に終わらなかったり、他の部署や他の市町村との連携がうまくいかなかったりする可能性があるため、条例や規則で17時に受付を終了しているところが多いようです。その場合、原則として17時から17時15分までの15分間は残務整理や片付けの時間などとなっていますが、処理に時間のかからない手続き（証明書の発行など）は柔軟に対応してくれるところもあるようですよ。



Q2. 窓口は平日以外も開いている？



でも、平日はなかなか時間を作れないんだよなあ。



最近の窓口は土・日曜日の開庁（土日開庁）や平日夜間の開庁（延長開庁）を行っているところも多いですよ（表-1・2）。

表-1 土日開庁の状況（N=30）

開庁日	団体数
毎週土曜日及び日曜日	4
毎週土曜日又は日曜日	7
隔週土曜日又は日曜日	5
月一回	3
繁忙期のみ	5
その他	1
未実施	5

表-2 延長開庁の状況（N=30）

開庁日	団体数
毎日	5
週3日	1
週1日	5
月1回	2
繁忙期のみ	1
その他	5
未実施	11

また、通常は土日開庁や延長開庁を行っていないところでも、年度末の引っ越しがピークになる時期や税金・子育て関係などの手続きが集中する繁忙期には、臨時で開庁を行っているところもあります。



おお、それは便利だね！



でも、注意が必要です。市町村によって開庁している窓口が違うので、平日のようにすべての手続きができる場所は少ないのが現状なんです。

ただ、例えば川崎市の統計²によると、窓口における届出（住所異動など）と証明書発行（住民票の写しなど）の取扱件数の割合は、概ね1:2となっています。届出は、多くの住民にとってライフサイクルの節目で必要となるものであり、頻度としても数年に一回程度の手続きだと思えます。窓口の土日開庁や延長開庁を実施するには費用対効果を十分検討する必要がありますがあるのではないのでしょうか。ちなみに、土日開庁と延長開庁の両方とも行っていないところは、多摩地域では4団体です。



うーん、確かにそうだよなあ。引っ越しは今回で2回目だけど7年ぶりだし、絶対に仕事を休めないわけでもないからなあ。そう考えると、あまり来ないお客さんのために全部の窓口を開けて、光熱費や人件費をかけるのはどうなんだろう。



ただ、行政としては住民のニーズがないわけではないので、バランスの加減が非常に難しいですね。特に、住所異動に関してはピークが年度末に集中し、それに伴う各種手続き（国保・子育て・学校関係など）も増加する傾向にあるため、このニーズとピークにマッチするような窓口開庁が今後さらに求められると思います。

Q3. 窓口以外でも証明書は取れる？



住所異動や各種手続きは窓口に行かなければならないけど、住民票の写しなどの証明書は別に窓口でなくてもいいんじゃないの？わざわざ市役所まで行くのも面倒だし、コンビニで取れるところもあるみたいだけれども…？



証明書のコンビニ交付は増えつつありますが、まだまだ導入している団体は少ないですね。多摩地域では三鷹市と小金井市が導入済み、町田市が導入予定ですが、全国的には平成23年4月現在で41団体（導入率約2.3%）³しか導入していません。



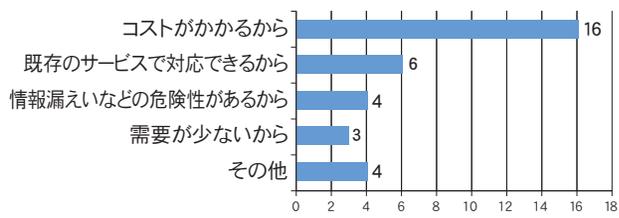
コンビニならいつも行くから便利なんだけどなあ。なかなか広がらないのはなぜだろう？



やはり一番のネックはコストの問題だと思います（図-1）。



図-1 コンビニ交付を導入しない理由
(多摩地域30市町村・複数回答含む)



一般的に、導入費用として約3,000万円、維持費用として年間約500万円程度かかり、そのほかにコンビニ事業者への委託手数料が証明書1通あたり120円必要となっています。⁴



ええ!? そんなにかかるの?自分が住民票の写しを取るのには年に1回あるかないかだから、そんなに費用がかかるなんてもったいない気がするなあ。



確かに、コンビニ交付は便利かもしれませんが、それに代わるようなサービスもありますよ。例えば、日野市では市内の郵便局で証明書を発行していたり、福生市では電話予約をしておけば体育館などの公共施設で証明書を受け取れるサービスを行っていたりしています。こういった既存のサービスを住民にもっとアピールすればいいのになあと思います。



へへ、そんなサービスをやってるなんて知らなかったよ。確かにもっとアピールしてもらえば利用しやすいね。



それに、平成22年に策定された国のIT戦略本部による「新たな情報通信技術戦略」において、個人に番号を割り振り、納税記録や年金、医療などの社会保障情報を管理する共通番号制度「マイナンバー」を導入することや、インターネットなどにより自宅で証明書が取得できるようにしていくことが盛り込まれました。さらに、「各種の行政手続の申請等に際して、既に行政機関が保有している情報については、原則として記載・添付が不要となるよう行政機関における適切な情報の活用を推進する」ことも位置付けられ、将来的には証明書自体が不要になる可能性もあります。

Q4. 外国語などへの対応は?



ところで、最近は外国人の住民も増えているけど、窓口で手続きなどの説明をする場合に言葉の問題は大丈夫なのかな?



基本的に窓口に来る外国人は英語を話せる場合が多いので、職員も英語で対応することが多いようです。窓口で英語を話せる職員が配属されていない場合でも、他の部署にいる英語を話せる職員に応援を頼んだり、外国人向けの案内を活用して身振り手振りでコミュニケーションをとったりしています(図-2)。



市町村でも英語が必要な時代になったんだね。

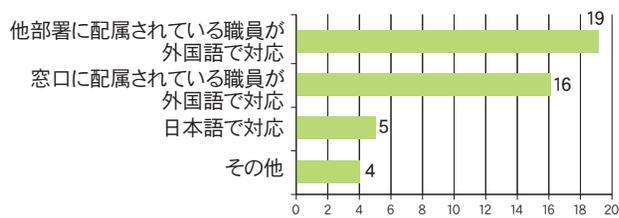


英語以外の言語にも対応可能なところが増えてきていますよ(表-3)。私はまったく話せませんが…。

表-3 対応可能な言語
(多摩地域30市町村 複数回答含む)

言語	団体数
英語	24
中国語	12
韓国語	8
スペイン語	5
フランス語	3
ポルトガル語	2
タガログ語	2
ドイツ語	2
タイ語	1
ロシア語	1

図-2 窓口での外国人への対応
(多摩地域30市町村・複数回答含む)



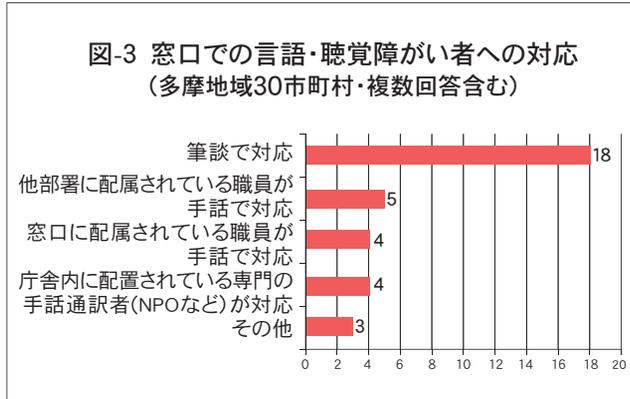


多摩地域も国際化してるなあ。



最近は外国人だけでなく、障がい者への対応も充実してきてますよ。例えば、言語・聴覚障がい者と筆談ができるように筆談ボードを設置したり、手話のできる職員を窓口配置したりしているところもあります。

図-3 窓口での言語・聴覚障がい者への対応
(多摩地域30市町村・複数回答含む)



さらに、あきる野市のように、有志の職員(窓口以外の職員も含む)が自主研修の一環として手話の通信教育に取り組んでいる例もあります。



窓口って今まであまり馴染みがなかったけど、各市町村によって違いがあったり、いろいろ工夫をしたりしてるんだね。



まとめ

今回の調査で取り上げた疑問は、住民や職員が一度は感じたことがあるのではないのでしょうか。

従来の窓口は、どちらかというと「待ち」の部署であり、疑問を感じても積極的にアクションを起こすことは少なかったと思います。しかし、これからの窓口は、住民のニーズや社会情勢の変化などを敏感に感じ、的確に対応していく必要があると思います。また、職員自らの提案により変わっていきける部署であってほしいと思います。

疑問に思ったままではなく、どうしたらそれを解決できるのか。

今回の調査が、「窓口におけるちょっとした疑問」の解決のヒントになれば幸いです。

次回の連載は、「庁内の共通業務の集約化に関する調査」です。

1 多摩・島しょ地域の39市町村を対象に、平成23年11月1日現在において、(1)窓口の開庁状況、(2)コンビニ交付の導入状況、(3)住民票の記載内容、(4)窓口の対応状況について、アンケート調査を行いました。

2 「自動交付機による証明書発行の基本的な考え方」(平成23年3月 川崎市)

3 (財)地方自治情報センターの集計をもとに、(財)東京市町村自治調査会が導入率を計算しました。

4 「コンビニエンスストアにおける証明書等の自動交付(コンビニ交付)導入検討の手引き(第1.0版)」(平成22年4月 (財)地方自治情報センター)

第19回 TAMAとことん討論会

多摩地域のごみの量は、全国平均を下まわり、高いリサイクル率を維持しています。しかし、ごみの中には、資源としてリサイクルできる古紙が含まれており、まだまだごみを減らすことはできそうです。

そこで、今回のTAMAとことん討論会は、「古紙」をテーマにさまざまな事例を聞きながら、知っているようで知らない古紙リサイクルについてあらためて考える場をつくることにしました。

古紙リサイクルは市民が参加しやすいリサイクル活動のひとつです。異なる立場の人から新しい情報を得ることで、日々の暮らしにおける紙との関わりを考えるだけでなく、討論会終了後も、自分の住む地域の課題解決へのヒントにしたり、取り組みのきっかけにすることも可能です。

一過性のイベントではなく、多摩地域全体の古紙リサイクル推進につながるような討論会を目指しています。ぜひご参加ください。

テーマ

もっと減らせる TAMAのごみ ～古紙は紙の原料です!～

- **日時** 平成24年1月29日(日) 午後2時～午後5時30分(終了予定)
- **会場** アウラホール(多摩市関戸1-11-1 京王聖蹟桜ヶ丘SC・A館6階)
- **参加費** 無料 ただし、希望者は資料代500円(事前申込者は400円) 報告書500円(後日郵送)
事前申込締切は1月20日(金)です。詳細はお問い合わせ下さい。
- **主催** 第19回TAMAとことん討論会実行委員会
(特定非営利活動法人東京・多摩リサイクル市民連邦
財団法人東京市町村自治調査会多摩交流センター)
- **後援** 東京都 東京都市長会 東京都町村会 多摩市



- **プログラム** (敬称略)
 - 開会のあいさつ

■ リレー講演

古紙リサイクルの基礎
多摩地域の古紙リサイクルの実態

資源新報社専務
東京・多摩リサイクル市民連邦

太田原 覚
池田 干城

■ 古紙回収の取り組み事例

町内会をベースにした資源回収
集団回収の事例1
集団回収の事例2
再資源化事業者の立場から

荒川区 環境清掃部清掃リサイクル課職員

東大和市湖南自治会 会長 楯谷 昭夫

調布市緑ヶ丘自治会 会長 森田 利雄

多摩市リサイクル協同組合 理事長 佐々木義春

■ パネルディスカッション

古紙リサイクルを進めるためには・・・

コーディネーター
東京・多摩リサイクル市民連邦

山本 耕平

■ 閉会のあいさつ

- **問い合わせ先** 第19回TAMAとことん討論会実行委員会事務局
特定非営利活動法人
東京・多摩リサイクル市民連邦事務局内
☎ 090-3818-7006
Eメール tokoton@renpou.org
(詳細は<http://www.renpou.org>)



● 前回のTAMAとことん討論会



オール東京62市区町村共同事業 みどり東京・温暖化防止プロジェクト

みどり東京・温暖化防止プロジェクトでは、平成23年度も自然環境保護および地球温暖化防止についての普及、啓発を目的とする市区町村の自主事業に対する助成を行っています。今回は多摩市と府中市の事業について紹介します。

多摩市「お店にかえそうキャンペーン」

多摩市では、地球にやさしい資源循環型社会の構築を目指して、平成20年から「お店にかえそうキャンペーン」を実施し、資源の店頭回収の一層の促進を図っています。

平成23年度で第4回をむかえる本キャンペーンは、9月28日より約1か月間実施されました。市民の方が牛乳パック等の紙パック類を30枚集め、市内指定のエコショップ認定店舗にお持ちいただくと、お店でそれを回収し、交換に多摩市オリジナルエコグッズを1つもらえるものです。また、集まった紙パック類は、お店のリサイクルルートで適正に資源化処理されトイレットペーパーや段ボールの原紙になります。

平成22年度の第3回キャンペーンからは、交換の対象を紙パックに加えて、アルミつき紙パック、マルチパックに拡大しています。これらのパック類は、アルミ加工や防水加工がされているためリサイクルが困難なことから、燃やせるごみとして焼却処分するしか方法がありませんでした。

これを行政・店舗・リサイクル業者・マルチパック製造メーカーが、それぞれ協力し、リサイクル処理する試みを始めました。これにより、本来ならば、ごみとして捨てられ、燃やされていたものを資源としてリサイクルすることでごみ減量と資源化の推進、ひいては地球環境の保全につながります。

平成23年度は、店頭回収実施店舗も増え、回収量も増加していることから、本キャンペーンに対する市民の方の認知度も高まってきています。

キャンペーン概要

- 期間：平成23年9月28日～10月22日
- 回収量：約3.8t
- 多摩市オリジナルグッズ(交換品)と配付目的

- ① ハローキティエコバッグ・・・「ハローキティにあえる街」をPR。レジ袋削減を推進
- ② 東京ヴェルディ・恵泉女学園大学オリジナルタンブラー・・・使い捨ての紙カップ、プラスチックカップなど容器包装の削減
- ③ 電球型蛍光灯・・・白熱電球からの切り替えを促し、消費電力を節減する
各：1,000個程度

- 参加店舗数：13店舗
- 交換品デザイン協力：株式会社サンリオエンターテイメント
恵泉女学園大学
東京ヴェルディ1969フットボールクラブ株式会社



©'76,'11 SANRIO APPROVAL
No.P031215-06

●ハローキティエコバッグ



●オリジナルタンブラー



●電球型蛍光灯



●牛乳パック類を集める



●オリジナルエコグッズプレゼント

府中市「第6回 府中環境フェスタ」 「あきかん～第3回 府中エコ博～」

府中市では、環境啓発事業として、環境月間である6月に「府中環境フェスタ」、11月には、秋の環境イベントとして「あきかん～府中エコ博～」を開催しました。

第6回となる「府中環境フェスタ」は、6月4日(土)に府中公園で開催し、来場者数は延べ5,252人でした。

会場では、市民団体、事業者、学校によるパネル展示や体験型ブースを通して、環境に優しい取り組みや製品について紹介したほか、自転車発電機体験コーナーや緑のカーテンコーナーなどの節電に関する催しを実施し、夏の電力不足解消に向けて、市民が節電に努め、自らのライフスタイルを転換し、省エネ活動を推進していただくよう啓発しました。また、自然体験コーナーでは、楽しみながら環境について学べるよう、鳥の巣箱や木の実細工作りなどを行い、多くの子どもたちでにぎわいました。

第3回となる「府中エコ博」は、11月3日(木・祝)にルミエール府中で開催し、来場者数は延べ2,408人でした。

2011年は国連が定めた国際森林年であることから、会場では、「^{コッ}CO₂CO₂減らそう二酸化炭素～国際森林年～」をキャッチフレーズに、市民、市民団体、事業者、学校での環境への取り組みについて紹介する「エコ自慢」展示のほか、忌野清志郎作絵本「ブーアの森」原画展や姉妹都市である長野県佐久穂町との間で締結した森林(もり)の里親促進事業森林整備協定などのカーボン・オフセット事業の紹介をしました。

また、市内の(株)東芝、東芝ソリューション(株)、サントリー酒類(株)、日本電気(株)による環境先進企業の取り組みや東京農工大学による省エネ設備を備えたブルーベリー工場についての発表会のほか、東京農工大学の学生によるごみ問題をクイズ形式にしたエコレンジャーショー、環境講演会「放射能について学ぼう」を開催し、環境に対する意識の啓発を行いました。環境講演会では、講師に東京農工大学大学院農学研究院准教授で同大学農学部放射線研究室長の三浦豊氏を迎え、放射能についての基礎知識や健康への影響などについて講演していただきました。

なお、今回のエコ博で発生した二酸化炭素については、オール東京62市区町村共同事業「みどり東京・温暖化防止プロジェクト」におけるカーボン・オフセットクレジットの共同購入事業により、オフセット(埋め合わせ)しています。



●「第6回 府中環境フェスタ」の様子



●自転車発電機体験コーナー



●自然体験コーナー(木の実細工作り)



●「第3回 府中エコ博」の様子



●忌野清志郎作絵本「ブーアの森」原画展



●東京農工大学の学生によるエコレンジャーショー



●環境講演会「放射能について学ぼう」



体験型一般公開講座

みどり東京・温暖化防止プロジェクトでは、都民を対象に東京の自然を体験・再発見し、地球温暖化防止や都民の自然保護に対する意識を養い、人々の行動が環境に配慮したものとなるように動機付けをすることを目的に「体験型一般公開講座」を実施しました。



●ガイドウォーク



●森林ヨガ

奥多摩町森林セラピー

- ・日程 ①10月31日(月)、②11月1日(火)、③11月2日(水)
- ・参加者 66名

奥多摩町森林セラピーは、血圧・アミラーゼの測定などの健康チェックに始まり、森林ヨガ、セラピー食、ガイドウォークなど充実したプログラムで実施されました。

参加者からは「大自然の中での森林ヨガはととても良かった」「リラックスでき、みどりのもつ癒しの効果を感じた」などの意見が多く、参加者は心も体もリフレッシュし、森林の効果を体験できたようです。

檜原村森林セラピー

- ・日程 11月4日(金)
- ・参加者 24名

檜原村森林セラピーでは、日本の滝百選に選ばれている払沢の滝を見学し、都民の森でセラピー食の昼食後、1時間程セラピーロードを歩き、最後は数馬の湯で一日の疲れを流していただく盛りだくさんのメニューでした。

参加者からは「セラピーロードはウッドチップが敷き詰めてあり、とても歩きやすい道だった」「セラピー食がおいしかった」などほとんどの参加者から満足した感想をいただきました。



●払沢の滝



●都民の森でのガイドウォーク

※森林セラピーは、ガイドウォークなどでガイドが現地を案内するため、1回当たりの参加人数は20名前後を適数としています。



●薬師池公園



●鎌倉古道

町田市フットパス

- ・日 程 11月8日(火)
- ・参加者 66名

町田市フットパスは、「秋の鎌倉古道と薬師池公園を訪ねて」と題して、小田急線玉川学園前駅をスタートし、薬師池公園、鎌倉古道、鶴見川沿いを経て鶴川駅まで約13kmを歩きました。

距離が長く最後まで歩けるか心配されていた参加者も多くいましたが、参加者同士も交流しながら全員が最後まで歩くことができ、人気の鎌倉古道のほか、昔ながらの里山風景や雑木林、田畑、歴史の面影、鶴見川沿いでのカワセミを楽しむことができました。

森林セラピー・フットパスとは？

「森林セラピー」とは、森林の癒し効果を科学的に裏付け、医療、リハビリテーション、カウンセリングなど森林環境を総合的に使いながら健康を増進していく取り組みで、森林レクリエーションを通じた健康回復・維持・増進活動です。

「セラピーロード」とは、「森林セラピー研究会」認定の散策路です。認定に当たっては、ストレスを減らすなどのリラックス効果や、血圧を下げる・脳の働きを鎮静化させるといったデータが実証されています。

「フットパス」はイギリスが発祥で、高い山のないイギリスではとくに「森林や田園地帯、古い街並みなどを楽しみながら歩く道」をさし、全土にフットパス網が整備されています。近年は日本でもフットパスへの注目が高まりつつあり、元々あった里山の小道や古道などをベースに、「歩く道」として整備する自治体や市民団体が増えています。

市長会から

平成23年11月25日(金)に、市長会議が開催されました。主な内容については、下記のとおりです。

○東京都等からの連絡事項について

「多摩振興プロジェクト」事業に係る平成24年度予算の要求状況と、計画している60事業の概要について、東京都総務局から説明がありました。要求事業の主なものには、多摩南北道路主要5路線の整備やスポーツ祭東京2013開催準備の推進等、多摩振興を一層充実させる施策が挙げられています。

また、東京都スポーツ振興局から「2020年オリンピック・パラリンピック競技大会招致」について、招致活動の基本方針や開催都市決定までのスケジュール等の説明がありました。

なお、東京都市長会は、11月30日に特別区長会と東京都町村会の3団体連名で、「第32回オリンピック競技大会及び第16回パラリンピック競技大会の東京招致に関する決議」を行いました。

○『平成24年度都市税制改正に関する意見』の実現方について』の申し入れについて

東京都市区長会は、11月17日に全国市長会が提言した「平成24年度都市税制改正に関する意見」について実現が図られるよう、民主党税制調査会筆頭副会長に対して緊急に申し入れを行ったことを報告しました。

とっておき特産物

第8回 昭島市



●鍋料理(イメージ)

昭島市は、昭和29年に昭和町と拝島村が合併して誕生し、今年で市制施行57年が経過しました。当時の拝島ネギの評価は、柔らかく甘みが強いと評判が良く、栽培も拡大して20人程が市場に出荷していました。

しかし、栽培しやすい新品种が発売されるにつれ、拝島ネギの栽培面積が減少していき、平成18年頃には数軒の農家が自家用に栽培するに留まる状態でした。

昭島市と農業委員会では、平成19年に拝島の農家より拝島ネギの種子を譲り受け、東京都農林総合研究センターに系統選抜を依頼し、品質の調査を重ねてきました。その結果、肉質が軟らかく、食味に優れる等の特性が確認されました。現在は数軒の農家が種子を増やすため栽培をしていますが、今後は生産者組織に働きかけ、栽培、販売、PR等を協議し、「拝島ネギ」の復活を目指しています。

昭島といえば水道水が地下水100%のおいしい水で有名ですが、この拝島ネギも再起を果し、隠れた特産品から、昭島市を代表する特産品に成長するかも知れません。

●系統選抜圃場(東京都農林総合研究センター)

ネギ「拝島ネギ」

冬に美味しい料理の代表は、鍋ですよ。鍋といえば、長ネギが欠かせません。関東では白い部分が多い根深(加賀・千住・下仁田)ネギ、関西では葉(九条)ネギが主流です。

今回、紹介するネギは「拝島ネギ」です。昭和の初期に水戸で種子を入手し拝島で栽培を始めたため「拝島ネギ」と命名されました。特徴は、生では辛みが強い反面、熱を加えると甘味が強くなるので鍋料理に最適です。平成10年頃までは、直売用に栽培・販売が継続していました。



拝島ネギ

一般的な根深ネギ(夏扇)



(記事、写真提供:昭島市市民部 産業活性化室
☎ 042-544-5111 代表)

発行 (財)東京市町村自治調査会
責任者 桑原正志
〒183-0052 東京都府中市新町2-77-1
東京自治会館4F
TEL 042(382)7722・0068
ホームページ <http://www.tama-100.or.jp/>