

# 総務文教委員会視察報告書

【視察日】 令和元年7月25日（木）～26日（金）

【視察委員】 多田 晃委員長、増田 克彦副委員長、山本 信行委員、松崎 周一委員  
山根 一委員、岡村 好男委員、大石 信生委員

【視察先】 （1）福岡県大野城市 （2）福岡県福岡市

【調査事項】 令和元年7月25日（水）福岡県大野城市 総合窓口の運営について

## ①市の概要

福岡都市圏の南部に位置し、JRや西日本鉄道のほか、九州自動車道や福岡都市高速道路など交通の便に恵まれており、古くから博多と大宰府を結ぶ交通の要衝としての役割を果たしている。

面積 26.89k㎡、人口 100,382人

## ②取り組みの経緯・内容

市民の新しい窓口として「まどかフロア」を平成20年5月にオープンし現在に至る。「まどかフロア」は、それまでいくつもの窓口を移動しなければ出来なかった手続きのほとんどを1つの窓口で完結できるワンストップサービスとなっている。

窓口業務は多岐にわたっており、関連する部署も多く、部署間の利害調整を図りながらの取りまとめは極めて難しい課題であったが、平成17年9月の市長選挙で初当選した井本市長の選挙公約として「窓口サービスの改革」が掲げられ、この窓口事業がスタートした。それ以前より実施されてきた「週末窓口サービス」と「コールセンター」を合わせ、3点セットとして顧客志向への転換をしつつ、市民満足度の向上を図っている。

## ③今後の課題

- ・満足度については、「開庁時間」という少し特殊なものを除く、対応や時間や設備など中身に係る部分については平均して約70%と市民の採点はかなり厳しく、さらに改善の余地が残っている点
- ・独自の「市民カード」の利便性が高く、これにより自動交付機で証明書発行ができるため、国が推進しているマイナンバーカードの普及が進まず逆に苦慮してしまっている点

## ④本市に反映できると思われる点

- ・顧客志向の視点（お客様という発想）
- ・自動交付機（大野城市でいう「しょうめい君」）の設置。ただし、カードは独自ではなくマイナンバーカードと関連付けたほうが望ましい。
- ・窓口サービス顧客満足度調査の実施
- ・コールセンターの設置。（ここで処理できる案件も多く、職員は他のサービスに集中できる。）
- ・人員配置だけでなく庁舎スペースや設備の問題もあり、早急に総合窓口の設置は困難であるが、民間委託業務への配分やフロアの配置など可能性のある部分での利便性向上を目指し検討することはできる。



【調査事項】 令和元年7月26日(金) 福岡県福岡市 福岡市実証実験フルサポート事業「キャッシュレス」プロジェクトについて

①市の概要

福岡市は福岡県内最大の都市であり、九州の中核都市でもある。陸海空のそれぞれの玄関口、博多駅、博多港、福岡空港が5km、10分圏内にあるコンパクトシティで、広域交通ネットワークが充実し、人口や観光客が増え続けている。面積 343.46k m<sup>2</sup>、人口 1,591,123人

②取り組みの経緯・内容

日本は治安が良く、持ち歩く現金を奪われるような場面が少ないため、他の先進国や近隣のアジア諸国に比べキャッシュレス決済の浸透率が圧倒的に低いという現状がある。インバウンド客の多い福岡市はキャッシュレス決済の需要が多かったことから、「キャッシュレスFUKUOKA」を合言葉に、市がキャッシュレスの実証実験をフルサポートすることで、福岡市と民間が一体となって、キャッシュレス機運の向上を図り、その普及を促進した。(楽天ペイ・LINE Pay・PayPay・Alipayなどのキャッシュレス決済)市の公共施設、屋台(35軒)を含めた民間施設また、タクシー(305台)など現金決済の行われるあらゆる場面にキャッシュレスを導入した。このプロジェクトの1つの特徴として、市側は人件費以外の経費がほとんど掛からないことが挙げられる。施設や店舗等への端末設置についてはキャッシュレス決済事業者が基本的には無償で行った。

公共施設を含む事業者にとっては事務の効率化、人材不足の解消、インバウンド消費の取り組みなどのメリットがあり、消費者にとっては小銭を持たずに買い物ができるなどのメリットがある。またこの実証実験の副次的効果として、キャッシュレス決済を扱う業者2社が、福岡オフィスを開設し、企業誘致にもプラスに働いている。

③今後の課題

- ・利用者に安心を与えるためのセキュリティ強化の推進
- ・QRコードの統一化・共通化(総務省主導でそのような動きがあるとのこと。)
- ・Wi-Fi環境の整備(キャッシュレスだけでなく、災害時にも有効。)
- ・高齢者への浸透対策

④本市に反映できると思われる点

- ・事業者と決済企業との間を福岡市が取り持つことで、導入がスムーズに進んだとのことである。この手法は参考にできそうである。
- ・決済事業者による導入企業とのマッチングを図るための説明会
- ・福岡市では既に取り組んでいる、市税収納などへの対応

