

皆さま方には、平素より市政運営にご協力をいただき、
厚く御礼申し上げます。
それでは、7月の月例記者会見の資料について説明いたします。

【市長】

資料No.1「日本一市民目線の市役所に向けた”頼りになる窓口”の取組み状況」についてです。

窓口予約システム、おくやみコーナー、窓口直営化、書かないワンストップ窓口の4点について報告させていただきます。

別紙をご覧ください。1 年のうちで最も混み合うゴールデンウィークの処理時間を、令和5年と令和6年で比較すると、呼出し待ち時間は約 6 割、手続処理時間は約 4 割から 6 割、滞在時間全体は約 5 割の削減が図られました。

これは予約システムの導入による平準化と、直営化に伴うアナログ改革の両方の成果によるものです。

これら 4 点の取組みは、市民課やその他の窓口担当課が、デジタル部の支援のもと、市民目線を最優先に考え、部や課の枠を超えて、市役所全体で一丸となって取り組んだ成果であります。

詳細は、市民課の加藤課長代理から説明します。

【市民課 加藤課長代理】

市民課の取組内容について報告させていただきます。

1つ目は「窓口予約システムの導入」です。令和4年12月からの実証実験を経て昨年の10月からシステムを本格導入しました。導入効果は先ほど市長が別紙で説明をしたとおりとなります。

事前予約率は10月～3月までの平均で約4.3%であり、事前予約の拡大が今後の課題です。現在対策として、窓口来庁者へのアンケートとともに、窓口予約の案内も一緒に行っています。また、市ホームページにも「ウェブ窓口予約に進む」のバナーを付け、より事前予約に誘導しやすい環境を整えています。

2つ目は「おくやみコーナー」です。昨年12月から3月までの死亡届数223件に対して受付合計200件と、約90%の方の手続きをサポートすることが出来ました。予約率は約56.5%と、高い予約率となっています。死亡届提出時に二次元バーコードを付けた「おくやみコーナーご案内」の紙をお渡しするとともに、電話での予約も行い、予約率の向上を図っています。

また、利用アンケートによると、「良かった・大変良かった」が全体の98%と高い評価をいただいています。1ヶ所で手続きができたこと、丁寧な説明、手続きを網羅的に把握できたこ

となどを評価いただきました。

3つ目は「窓口直営化」です。4月1日から窓口を職員による直営化としました。導入効果は、先ほど別紙でお示ししたとおりです。

令和5年度の委託料と人件費の合計約1億5百万円が、令和6年度では見込み額8,300万円となり、約2,200万円の削減となりました。人数は、令和5年度の延人数25人が令和6年度は17人となり、8人の削減となっています。

また、4月よりパスポート業務の直営により、収入印紙や県証紙の売りさばき手数料が収入となります。昨年度の交付実績で55万円程度を見込んでいます。

4つ目は「書かないワンストップ窓口の推進」です。昨年度より継続的に改善を行っています。最終的にシステムを導入し補完をしていく予定ですが、それまでに、アナログでやることで取り組んできました。

具体的には、窓口レイアウトの変更、什器(じゅうき)・機器類の配置及び動線の見直し、窓口の増設、データの取得、課内協議と研修による改善、気付きシートの活用、手続きチェックシートの導入などを実施しました。

これらの成果として、市民課利用者を対象とした窓口の満足度調査にて、7点以上の方が約86%、9点以上の方が約64%という評価をいただきました。

今後は更に、レイアウト変更や、「らくらく窓口」システム、「書かないワンストップ窓口」システムの導入などに取り組んでいきます。

最後に、今後も関係する窓口担当課とともに市民の利便性を一番に考え、証明発行や届出業務はより早く、傾聴が必要な相談業務はしっかりと時間をかけて対応できるよう、市民の声をききながら、よりよい窓口にすべく絶え間ない改善を引き続き行っています。

【市長】

資料No.2「富士山火山避難図上演習の実施について」です。

令和3年3月、17年ぶりに富士山ハザードマップが改定され、これに伴い昨年3月に富士山火山防災対策協議会が「富士山火山避難基本計画」を改定しました。

また、昨年7月には静岡県地域防災計画の火山防災対策編も大きく書き換えられました。

裾野市におきましても、今年4月に地域防災計画の「富士山火山広域避難計画」を「富士山火山避難基本計画」と名称を変え、改定しました。

計画改定の初年度である今年は、市としてやるべきことは大きく2つあります。

まず、一つ目は、市民への計画の周知啓発です。毎年、7月に区長と自主防災会長に集まっていたき、自主防災会活動の一環として実施しています「役員訓練会」の場を活用し、「富士山火山避難」の図上演習を7月20日(土曜日)市民文化センター多目的ホールで実施します。

実際に富士山が噴火した場合、災害発生時は各自治組織での防災活動の中心となることが想定されます。

実際に自分達が居住する地域の避難要領や区としての共助活動等について、考え・作業することにより、自分達が行う共助活動を具体化することができるものと考えています。

今回の演習で区長・自主防災会長に理解・認識していただいた内容を、10～12月に予定しています地域防災訓練で広めていただく予定です。

また、各自主防災会の皆さんや市内支援企業の協力により、行政区内の細分化・デジタル化を行い、自主防災会が具体的に共助活動を行うための基盤を整備することができました。

このデータは、各区において、いろいろな場面で活用していただきたいと思います。

二つ目は、計画策定時に明らかになった課題等を修正し、より実効性高い計画にすることです。

今回、関係防災関係機関、地域のみなさん、市役所が参加し、課題解決のためのワークショップを行い、これを計画に反映させたいと考えております。

なお、今回の演習は、内閣府モデル地区訓練として実施します。

火山防災エキスパートのご支援をいただき、より専門的な知識・見解等を得られるものと考えております。当日の取材をよろしくお願いします。

【市長】

次に、資料No.3「名札の表記の変更について」です。

令和6年7月1日から、職員のプライバシー保護及びカスタマーハラスメント対策の一環として、職員の名札の表記をこれまでの、顔写真、所属、氏名から所属、名字のみに変更いたします。

同様の動きは、民間や自治体で広がりつつあると聞いています。

SNSの普及で、名札から個人情報を検索されたり、インターネット上に名前が公開されたりしてプライバシーが侵害される懸念があるため、また、SNSで個人攻撃したりするカスハラ被害が全国的に相次いでおり、職員からの要望もあったことから変更することにいたしました。これまでは職員の責任感向上のためフルネーム表記を導入していましたが、表記がフルネームでも名字でも職員の責任感是不会変わるものと考えております。

実際に名札から職員のプライバシー被害やカスハラ被害があったわけではありませんが、予防的に導入することにより、職員には不要な心配を抱えずに職務に専念してほしいと考えています。

【市長】

次に、資料No.4「出水期における佐野川護岸復旧工事の一時中断について」です。

令和5年6月1日～3日の豪雨により佐野川護岸が決壊した市道1-5号線(裾野市千福地先)は、車両通行の安全が確保できないため、寿橋から景ヶ島橋までを現在、車両通行止めとしています。

復旧工事については、令和6年5月末まで工事を実施してきたところですが、6月1日から10月31日にかけて、梅雨や台風等により川の水位が高くなりやすい期間になります。

この期間は大雨やそれに伴う河川の増水に注意が必要なシーズンとなるため、工事を一時中断しています。

工事の再開は、11月1日を予定し、令和7年3月末までに完了予定です。交通規制は、令

和 7 年 3 月末まで引き続き車両通行止めです。当該道路を使って通勤・通学等をされている皆様には大変ご迷惑をおかけしますが、ご理解ご協力をお願いします。

【市長】

マウ ント フ ジ ス ソ ノ ア ウ ト ド ア ス ポ ー ツ

次に、資料No.5「スパルタン／Mt.FUJI SUSONO OUTDOOR SPORTS

フェスティバル
FESTIVAL」についてです。

アメリカ発の世界最大障害物レース「スパルタン」が、富士山麓の準高地環境下である、裾野市のスノーパークイエティで、7 月 20 日(土曜日)に開催されます。

スパルタンに合わせて、Mt.FUJI SUSONO OUTDOORS SPORTS FESTIVAL と題して、レース参加者・来場者のおもてなしのため、体験型スポーツコンテンツ・飲食ブースの出展、市外から来場される皆様へ、裾野市の観光・スポーツツーリズムのPRを行います。ぜひ、事前の告知と当日の取材をお願いいたします。

【市長】

次に、資料No.6「2024 富士山すその阿波おどり」についてです。

2024 富士山すその阿波おどりが8月 31 日(土)に、裾野駅前ロータリーと、駅前通りで開催します。お手元のカラー両面刷り A4 サイズのチラシをご覧ください。

富士山すその阿波おどりは、コロナ以降、規模を縮小しており、昨年度は日中に裾野駅前ロータリーで開催しました。今年度は、コロナ渦以前と同規模とまではいきませんが、会場を裾野駅前ロータリーと駅前通りに拡大し、時間帯も夜に開催することになりました。

イベントの概要は、チラシの裏面をご覧ください。開催時間は 16 時から 20 時で、参加連は地元連5連を中心に、招待連も参加する予定です。阿波おどり以外にも、キッズダンスや一輪車のステージなども予定されています。

また、会場には約 40 店舗出店予定のマルシェ「はじまりの森」や、商店街、協賛企業などの地元店舗の出店も予定されており、おまつりの雰囲気盛り上げます。

阿波おどりの楽しさや、魅力をお届けできるイベントになるよう、実行委員会の若い皆様頑張っています。事前の告知と取材をよろしくお願いいたします。

【市長】

次に、資料No.7「富士山すその花火まつり」についてです。

今年の富士山すその花火まつりは、6月27日(木曜日)に

実行委員会が開催され、11月16日(土曜日)に開催することが

決定しました。会場は、昨年と同じ裾野市民文化センターになります。時間やイベントの詳細につきましては、現在、実行部会で検討中ですので、決定しましたら改めてお伝えします。ぜひ、事前の告知と当日の取材をお願いいたします。

【市長】

次に、資料No.8「すそのんポロシャツ2024の販売について」です。

毎年この時期恒例であります、

市マスコットキャラクター“すそのん”がプリントされたポロシャツ、「すそのんポロシャツ2024」が発売となりました。

ダイバーシティ インクルージョン

今年のデザインテーマは、「DIVERSITY & INCLUSION」。すそのんイラスト原作者が、多様性をパズルとして表現し、市民と手を取り合うすそのんをイメージしてデザインされました。ポロシャツの売り上げは、市内にあります就労継続支援施設「みどり作業所」の運営費に充当されます。たくさんの方にご着用、ご愛用いただき、内外に向けて「裾野市」と「すそのん」をPRしていただくとともに、障害を持たれた方の就労支援にも繋がればと考えます。周知につくましてよろしくお願いいたします。