

行政視察報告書

1. 委員会または会派等 総務委員会
2. 視察期間 平成24年1月30日 から 平成24年2月1日までの 3日間
3. 視察先 (1) 山口県宇部市
(2) 岡山県倉敷市
(3) 広島県呉市
4. 視察項目 (1) 地域コミュニティ施策
(2) CS(市民満足度)向上運動
(3) ジェネリック医薬品使用促進通知サービス
5. 参加者 〔委員〕入江裕二郎、古庄和秀、田中正繁、徳永春男、今村智津子、塩塚敏郎、 平嶋慶二、橋積和雄
〔同行〕永江二郎(副委員長介添人)
〔随員〕平田裕作
6. 考察 別紙のとおり
以上のとおり、報告いたします。 平成 24 年 2 月 8 日 報告者 <u>入江裕二郎</u> 大牟田市議会議長 殿

【別紙】

(1) 山口県宇部市 (平成24年1月30日)

人口 174,064人 面積 287.71平方キロメートル

視察事項 「地域コミュニティ施策」

大牟田市では、従来地域のまちづくりの核となってきた町内公民館の加入数の減少に象徴されるように、地域組織の弱体化が進んでおり、まちづくりの担い手や後継者の不足で困難な状況である。平成21年5月に地域コミュニティ基本指針を策定し校区まちづくり協議会を立ち上げ形成にむけている所です。そこで、本市の地域組織の考える参考にするために、同じように、計画を作成し取り組んでおられる宇部市を視察した。

宇部市の地域コミュニティ

- 昭和57年までに全小学校区(当時17校区)において、校区内の主要団体によるコミュニティ組織(現在の校区コミュニティ推進協議会)が結成された 現在、協議会24校区に(新設、市町合併)
- 地域活動の拠点となる「ふれあいセンター」も全校区に整備
- 「校区コミュニティ推進協議会」を、校区内の主要団体(自治会連合会・校区社会福祉協議会・環境衛生連合会・子ども会・老人クラブなどの10~20団体)により構成

宇部市の地域コミュニティ施策

- 平成16年9月に策定された「新市建設計画」の中で、4つの重点施策のひとつとして「地域コミュニティの充実」を掲げる
- 平成17年4月、市民生活部に地域コミュニティ推進室を設置
- 平成17年7月からの「宇部市地域コミュニティ検討委員会」で検討された方向性に準じて地域コミュニティのさらなる活性化に取り組んでいる

自主的な地域運営への支援

- 地域雇用制度の拡充
行政が執り行なっている各種任意団体の事務を地域へ戻すことにより、本質的な協働体制の仕組みをつくる。
- 市から地域への助成金一本化
地域へ支出されている助成金の一部を一本化し、地域に応じた弾力的かつ効率的な助成金の活用を可能にする。

委員の感想

- 宇部市は地域のみならず力を合わせ考え、行動し、より住み良い地域にしていこう、まちがかわるか?ひとがかわるか?と思い活動されてある。それぞれの地域に住む人たちが自らの力で住み良いまちづくりに取り組みが大事である。
- 地域づくりは一生もの。決してあせらず、長い目でみた地域づくりを進めてあり、地域は一朝一夕で変わるものはない。長い目で見た地域づくりが大事である。

(2) 岡山県倉敷市 (平成24年1月31日)

視察項目 「CS (市民満足度) 向上運動」

これまでの経緯

倉敷市では、行財政改革の基本施策の一つとして「市民参加によるまちづくりの促進」を掲げ、くらし満足度向上をめざす市役所として、高品質のサービス提供をするためにCS運動の推進を職員研修所で実施している。CSとは、カスタマーサティスファクション (お客様満足度) の略称であり、倉敷市では「市民満足度」と捉えている。

この活動は、社団法人日本経営協会関西本部 升谷次雄講師が提唱する「自治体CS経営システム」をベースに展開している。このシステムは、自治体職員の多才な潜在能力を引出すためのボトムアップであり、職員の意識と能力を高め、サービスの改善向上を図るとともに、最終的には職場の活性化を狙いにしている。

CS運動を推進するためには、以下のことを基盤として進めている。

年1回のアンケート (5段階評価) によりお客様 (市民) が評価する。

分科会 (プロジェクトチーム) 方式をとり、

関係する部署の職員が全員参加する。

現在までの取り組み状況

平成17年に本庁1階の12課 (約280人) を対象にスタート。

平成18年度に全7支所 (約450人) 。

平成19年度に本庁2階の税務部、市民環境局 (約200人) 。

平成20年度は保健所、経済局 (約220人) 。

平成21年度は範囲の拡大は行わず、内容の見直しと充実を図る。

平成22年度は本庁水道局、教育委員会の出先部署 (約200人) 。

平成23年度は本庁1, 2階の未実施部署と本庁3 ~ 5階 (約200人) 。

このように職員約3, 400人の内1, 500人以上が参加している。

分科会方式について

職場横断的にテーマごとに分科会を設置し、毎月一回開催している。課長補佐以下級は全員参加とし、課長職以上は色々な支援をする。分科会への参加は職員の希望を重視し、年度ごとに替わる。分科会の主なものとしては、

重点項目推進チーム テーマと目標値を設定する。重点項目は、1か月単位で変わる。

CS評価チーム 重点テーマ達成率と評価を行う。各分科会に参加し情報収集と提供を行う。

CS推進PRチーム 庁内LANや放送設備の活用、新聞、チラシ、ポスター、ワッペンの作成など、職場内および市民に対するCS運動のPRを行う。職員のモチベーションを維持するなどの後押しをする。

CSセルフチェックチーム 市民対応について10項目、職場のルールについて10項目の20項目について3カ月をめぐり毎日自己チェックを行う。

コミュニケーション向上チーム 3つのワーキンググループを柱に、コミュニケーションの向上を図る。電話応対向上ワーキンググループ 話し方、説明能力向上ワーキンググループ コミュニケーション量向上ワーキンググループ

クレーム防止と改善チーム 様々なクレームに関して、その予防と対策を検討し対応を行う。

CS調査チーム 対象全部署の「お客様満足度」を計るアンケートを秋の3週間で実施。集

計分析を行い、他の分会へ反映させる。

「誰のために仕事をしているのか」という基本と「将来の市役所のために職場風土を良くして行こう」という考え方に基づき、CS向上運動を推進していく中で、職場横断的に開催される分科会活動は、メンバーの問題形成・解決力、企画・デザイン力、調査・分析力など分科会の特性に応じた能力を発揮する機会が与えられる。さまざまな分科会活動を通じて、職員の潜在化した能力の活性化と組織の総合力の押し上げにつながっている。また、いろいろな部署のメンバーで構成されているので、職員間のコミュニケーションの増幅と連携協力ができる人脈の拡大に役立っている。そして、分科会の幹事（リーダー）は、年齢などに関係なく人選され、多くの若手職員がなっている。幹事は、組織のマネジメント能力や活動成果の発表などプレゼンテーション能力の開発につながっている。

CS向上運動を通して、市民へのサービスの質の向上と職員の意識改革、組織の活性化など相乗効果は得られているが、CS活動の負担が大きいという声も聞かれる。

考察

意見交換の主なものとしては、以下のとおり。

CS向上運動の具体的な効果について 横断的な交流により、風通しの良い職場環境ができ、仕事がやりやすくなる。CS活動に参加していない部署もあるので、温度差ができています。

アンケートの形式や内容等について 毎年秋に3週間の期間で実施し、5段階評価と自由記述とする。内容は、挨拶・待ち時間・応対（説明の仕方）・服装等の身だしなみ等であるが、部署に応じて内容を変えてある。アンケートの回収は、1万以上に上る。結果公表は職員のみで、市民への公開は検討中。アンケートは、市民に直接手渡しして書いていただく。

公民館などの施設の老朽化に対する評価が低い。教育委員会などCS活動の期間が短いところは評価が低い。

市民の要望の高い施設改修などの予算が伴うものは、改善提案をして、庁舎管理課で手続きも含めて予算要求をする。

重点項目について 評価の低いものはフィードバックして他のやり方などを検討して1か月後に再チャレンジする。

各課におけるミーティング等について CS活動に関しては決まっていない。毎週月曜日にCS活動を確認することが自然定着している。毎朝始業5分前に当日の行動予定を確認。

これまでの取り組みの庁内評価や市民の感想について 毎年の定点評価により、実感がわいてくる。市民アンケートをしている部署はそれを基に評価できるが、無い部署の評価が難しい。市役所の雰囲気は良くなった。

倉敷市は、お客様（市民）に対するサービス向上のためには、職員の能力を高めると同時に、サービスを生み出す職場の風土を良くすることが課題と考え、行財政改革の実施計画の中で、全庁的な市民満足度向上運動を実施し、質の高い市民サービスを目指している。その結果、業務改善によるサービスの向上と職員の能力および組織の活性化に結びついている。

職員研修所の事業として、職員の自発的な運動展開をすることにより、職員の意識改革・能力の向上、行政サービスに対する市民満足度の向上、組織の活性と風通しの良くなった職場環境など、相乗効果による改善が多く見られる。

他市で行われているISOの導入など、方法は違っても目標とするものに対して努力・実行していくことが大切なことである。「市民の目線で考える・成果を検証し改善する」「職員が変われば市政も変わる」などの色々なテーマで各自治体での取り組みはされているが、「住みよい・住みやすいまちづくり」を念頭に、他の自治体で実践しているものの中からより良いもの

を取り入れ、自分たちにあったものに作り変え、実行していただきたいと考える。

(3) 広島県呉市(平成24年2月1日)

人口 244,714人 国保被保険者 約57,000人 高齢化率 28.9%
視察事項 「ジェネリック医薬品利用促進通知サービス」

呉市では、医療費負担の軽減と国保財政の健全化を図るため、平成20年7月から、国民健康保険被保険者に対し「ジェネリック医薬品促進通知サービス」を実施した。その結果、平成20年7月から平成23年3月までの累計で15,907人がジェネリック医薬品に切り替え1億円以上の削減効果があったと見込まれている。

大牟田市も医療費負担の軽減、国保財政の健全化に取り組んでおり、呉市の先進的な取り組みから学ぶため、視察した。

差額通知、全国初導入の動機

呉市が差額通知導入に踏み切ったのは、景気低迷や急速な高齢化で市財政が急速に悪化したから。しかも呉市の医療費は全国平均を大きく上回り、国保財政を圧迫している。差額通知サービスにより、後発品への変更が進めば、患者も市も負担する医療費が抑制できることから導入することを決定した。

導入までの取り組み経過

- 平成18年5月、医師会、薬剤師会と事前協議を始める
- 平成19年8月、呉市地域保健対策協議会に、ジェネリック医薬品検討小委員会を設置、市販後調査を医師・薬剤師・看護師を対象に実施
- 平成20年1月、システム導入予算満額内示、2月20年度予算を報道にプレス、新聞報道により、全国から強烈な反応
- 平成20年4月、医師会・歯科医師会・薬剤師会に説明会開催(2回)、6月に市民公開シンポジウム「みんなで考えようジェネリック医薬品」開催
- 7月に第1回ジェネリック医薬品促進通知

ジェネリック医薬品促進通知サービスにおける削減効果

実績削減額	平成20年度	44,525,577円
	平成21年度	88,713,223円
	平成22年度	114,406,671円
	合計	247,645,471円

主な質疑・応答

Q 庁内での導入までの論議は？

A 「健康管理増進システム」計画のなかで「医療費の適正化」「被保険者・保険者の負担軽減」の一環として取り組んだ。

Q 医師会との連携の取り組みは？

A 市民公開シンポジウムを医師会などの主催で開催した。市も共催した。医師会・薬剤師会・歯科医師会との連携は絶対に大切である。

Q ジェネリックに切り替えてもらうために、どんな努力をしたか？

A 市民向けに出前説明会を実施した。市のホームページにも動画を出してPRした。

Q 現在のジェネリック利用率は？

A 呉市は21%程度である。

Q 今後の課題はどんなものがあるか？

A 差額通知をより効果的に出したい。直接出向いて市民の声を聞いて生かしたいと考えている。

委員の感想

- 大牟田市も高齢化の進展で、医療費が増え続け、国保財政を圧迫している。国民健康保険税の値上げも進められようとしている。医療費の適正化、被保険者の健康維持、増進は緊急の課題である。
- 全国に先駆けて差額通知に踏み切った呉市が、具体的に年間約1億円もの効果を出していることは、昨年11月からスタートした大牟田市にとっても、学ぶべきことが多い。
- 導入開始時は「医師の処分権の侵害だ」「医師と患者の信頼関係を損ねる」など、地元医師からの反発もあったそうだ。医師会や薬剤師会などとの事前の学習会などの努力が大切と感じた。
- 貴重な効果があがっているが、全体の国保財政を考えれば微々たるものである。健康管理増進の全体的な取り組みの前進があらためて大切だと痛感した。