

総務常任委員会 所管事務調査 報告書

総務常任委員会は、令和元年10月16日～10月19日の間、所管事務調査で北海道旭川市の合葬式施設整備について、北見市のワンストップサービス推進事業について調査してまいりました。

旭川市においては、「少子高齢化、核家族化等の進行に伴う墓地の適正管理、承継に対する不安」「葬祭、墓地等に対する価値観の多様化」「民間霊園、寺院等での合葬式施設納骨堂の定着」等が背景にある中、平成27年度に市民アンケートを実施し、400名から回答があった。同アンケートでは、「合葬式施設が必要」と考える方が77%、「市の合葬式施設があれば利用したい」方が42%との結果でありました。

地域まちづくり推進協議会『旭川合葬式施設検討会議』を開催し、平成28年度に施設整備懇談会を開催。さらに、合葬式施設整備基本計画の策定建設予定地地盤調査を受け、平成29年施設設計モニメントの整備を開始し、墓地条例の一部改正を経て同年8月使用申請受け付け開始（庁内に窓口設置）、9月10日に施設使用を始めました。

施設使用者は、旭川市周辺8町にお住まいの方及びお住まいであった方の遺骨を納める方、市営墓地から改葬する方である。使用料は、旭川市民2万6,000円、周辺8町の方は3万9,000円となっております。

令和元年9月末時点で使用者673名、納骨数は1,409体で、お骨を納める本体部分(カロート)は、1万体の収蔵が可能です。

カロート前にはモニメントと献花台も設置されており公園風の園路が整備されていた。休憩所にはモニター等も設置され市民に喜ばれる施設でした。

しかしながら沖縄県では、伝統的な門中墓や家族墓にみられるように他都道府県と歴史的、文化的な背景が異なり、個人で墓地を所有する慣習が根強いことから、このような地域特性に配慮し、特別に個人墓経営を容認してきた。本市においても地域の各所に個人墓がつくられ、その結果、墓地と住宅が混在する市街地が形成されております。

このような現状を踏まえ、増加する墓地需要及び市民ニーズへの対応や生活環境の向上及び計画的な土地利用の推進に向けた墓地の立地と管理のあり方などの基本的な指針となる「宜野湾市墓地基本計画(平成25年3月)」を策定しま

した。さらに、平成 29 年 3 月に策定した「宜野湾市公営墓地整備基本計画」などにに基づき従来型の家族墓とあわせて施設型共同墓の整備を計画していると同っており、担当課に確認したところ、公営墓地整備に当たって利用者や周辺の環境に過大な負荷を与えないバランスのとれた施設整備が求められることから、現況地形を生かしつつ周辺環境と調和した誰もが利用しやすい施設づくりを目指すとの回答を得ました。

北見市ワンストップサービス推進事業については、担当職員から概要の説明を受け、実際の現場を視察しました。

窓口サービス改善の取り組みについては、スムーズな窓口案内のため、フロアマネージャーが一次対応と発券補助を行い、目的の窓口から番号で呼び出しを行います。1 日平均 300～400 人程の市民が来庁するが、フロア内で窓口を探して迷う市民はなくなったとのことであります。

簡単証明申請は年間で約 10 万件程度と同だったが、北見市においては、必要事項が印字された 1 枚の申請書に署名するだけで住民票・印鑑登録証明・戸籍・税証明書等がまとめて申請できる。また、各ライフイベントにあわせて手続チェックシートが充実しており、引っ越しによる転居、転出、結婚、お悔やみなど、さまざまな場面においてチェックシート 1 枚にサインを 1 回するだけで手続が終了することに視察した委員から驚きの声もございました。迅速なサービスを提供する上で、本人確認書類の際は必ず運転免許証、マイナンバーカードの提示が求められており、個人情報等の漏えい防止にも努めていることを申し添えます。

宜野湾市においては、窓口業務委託を行っており、市民の評価はおおむねよいが、繁忙期には 1 時間待つこともあり、安全性を確保した上で手続の簡素化にどう向き合っていくのかが重要な課題であります。

マイナンバーカードの交付やマイキー I D 設定支援の専用窓口の設置についても国から求められており、そのスペース確保に頭を悩ませている状況と同っておりますが、本庁の耐震改修工事が終わり次第、少しでも市民の利便性向上に向けた業務効率化を進め、窓口サービスの改善を目指し対応していただきたい。

視察地の概要

◎旭川市「合葬式施設整備事業」について

・合葬式施設とは

合葬とは一般的に、2人以上の遺骸または遺骨を葬ることである。行政における合葬式施設とは複数の方の遺骸または遺骨を1つの共同の墓を用意し利用することを指す。旭川市では市民及び隣接8町の町民に利用可能な合葬式施設を整備している。

・旭川市と宜野湾市との比較

	人口 (人)	面積 (km ²)	標準財政規模 (千円)
旭川市	340,211	747.66	81,755,431
宜野湾市	96,546	19.80	18,695,754

・整備にいたる経緯

少子高齢化、核家族化などの進行に伴う墓地の適正管理、承継に関する不安、葬祭・墓地等に対する価値観の多様化、民間霊園・寺院等での合葬式施設・納骨堂等の定着の背景がある中、平成27年度の市民アンケート、地域まちづくり推進協議会、意見交換会、「旭川市合葬式施設検討会議」を開催した。平成28年度には「旭川市合葬式施設整備懇談会」の開催、「合葬式施設整備基本計画」の作成、建設予定地地盤調査を実施。平成29年度には施設設計、施設・モニュメント整備開始、墓地条例の一部改正を行い、平成30年度に使用申請の受け付けを開始し、施設使用開始。使用料は旭川市民が26,000円、周辺8町民が39,000円。



※合葬式施設、及びモニュメントの写真(旭川ホームページより)

・運用開始後の状況

初年度(平成 30 年度)

平成 30 年 8 月 10 日より使用申請を受け付け、9 月 10 日～11 月 24 日の期間納骨。

使用者数：298 名、納骨数：608 体

令和元年度

使用者数：375 名、納骨数：801 体

◎北見市「ワンストップサービス推進事業」について

・ワンストップサービス推進事業とは

市民にとって手続きにかかる時間・手間・負担感が少なく、わかりやすく、やさしい窓口サービス。

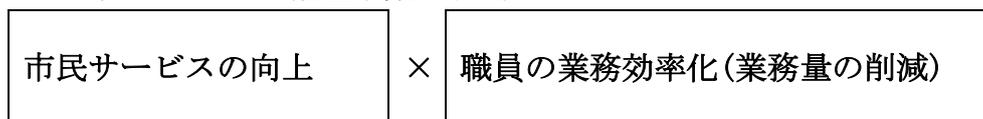
・北見市が目指す姿

- ① 利便性の向上/手続もれの防止
- ② 手続に必要な時間の短縮
- ③ 職員の業務効率化/業務量の削減



総合窓口の実現、システムのアシストを活用して B P R を実施し、事務改善を図る。

・ワンストップサービス推進事業の目的



・ワンストップサービス推進事業の観点

1. 事務処理の流れ変更
2. I C T の活用
3. 手続の見直し・簡略化
4. 案内・情報提供の向上
5. 職員の対応力向上
6. 窓口環境の改善・効率化

・北見市と宜野湾市

	人口 (人)	面積 (km ²)	標準財政規模 (千円)
北見市	121,226	1247.41	35,122,353
宜野湾市	96,546	19.80	18,695,754

※平成18年3月5日1市3町が合併、面積1,427 km²、東西の長さ110km。

・運用開始後の状況

申請書記入＋手続時間の削減例

- ① 1人世帯で転入 : 6分 → 3分
- ② 4人世帯で市内転居 : 7分 → 2分
- ③ 住民票と所得課税証明書 : 6分 → 1分40秒

平成28年度 愛媛県主催「行革甲子園2016」グランプリ受賞

平成29年度 総務省「業務改革モデルプロジェクト」受託