

様式4（参考例）

令和 6 年 3 月 29 日

始良市議会議長 様

会 派 名 市民くらぶ
代表者氏名 上村 親

政務活動報告書

【調査・研修・陳情等】

次のとおり実施しましたので報告します。

活動期間	令和 6 年 1 月 30 日～令和 6 年 1 月 31 日（1泊2日）		
活動場所	・朝倉市（将来の総合窓口のあり方ほか） ・唐津市（稼ぐ力:モーターボート競走事業ほか）		
目的	調査研究		
使途項目	旅費	経路内訳 と金額	様式3、様式5のとおり
所 見	初日の朝倉市は、ワンストップ総合窓口を10年前に既に導入し、新たに新庁舎移転事業が始まっている市である。 このためワンストップ総合窓口の様々な弊害や利点等を現地において聞き取ることが目的の視察であった。 ワンストップ総合窓口に取り組む始良市にとっては、来客者の視線や動線など、市議会の立場から情報提供できるものであった。 始良市新庁舎が開庁するが、総合窓口に早くから取り組んでいる朝倉市の事例を始良市の業務に活かすべきものと提案していきたい。 二日目の唐津市は、モーターボート競走事業を外部組織で行っており、益金の一部が市の「響創のまちづくり基金」に積み立てられ、教育・保育施設給付金や情報化基盤ケーブル推進事業補助金など多くの事業に活用されている。 財政状況が切実な始良市としては、新たな稼ぐ力の一つとして今後検討材料にしてもらいたいことと、税収だけではなく目線を変えて稼ぐ力を新たに見出していく材料となるものであった。 成果物、資料は別添のとおり		
参加者名	上村 親、峯下 洋、小田原 優、 塩入 英明、益森 隆史、大坪 祐輔		

様式 5

旅費計算書〔概算・実績〕

会派名又は議員名（ 市民くらぶ ）

内 訳	航空賃	円	
	鉄道賃	円	
	バス賃 等	円	
	車 賃	48,720 円	レンタカー借上代・ガソリン代
	宿泊料	30,900 円	
	その他	19,340 円	土産代5,720円(朝倉市・唐津市)、通行券420円、高速代13,200円
	合計額	98,960 円	

[illegible]

市民くらし研修

8:00~ トヨタレンタカー	⇒ 10分	8:30出発 始良中央図書館	126Km ⇒ 90分	10:00-10:15 宮原SA	127Km ⇒ 90分	11:45着 朝倉市役所
14:00-15:30 市民課総合窓口	⇒	15:30-17:30 自由研修ほか	⇒	17:30着 AZ甘木ホテル (5,000/人)	⇒	19:00 夕食 現地判断
8:00 ロビー集合・出発	89Km ⇒ 100分	9:40 唐津市役所 到着	126Km ⇒	10:00~11:45 唐津競艇場施設 自主研修	⇒	12:00~12:45 施設内での食事
6Km ⇒ 15分	12:50~13:05 ⇒ 唐津市役所まで移動	13:30~15:00 唐津市役所での 視察研修	⇒	15:00~15:20 唐津市内物産館 "道の駅"視察	72Km ⇒ 80分	15:25~16:45 基山PA 休憩15分
⇒ 17:00~18:20 基山PA-宮原SA 休憩15分	118Km ⇒ 80分	18:35-19:55 宮原SA-図書館	116Km ⇒ 80分	20:00 トヨタレンタカー 始良店で返却手続き		



貸渡料金精算明細書 (兼 ご請求書)

Rental Agreement

お客様控

RA610R

貸渡人 株式会社トヨタレンタリース鹿児島

始良店
始良市東餅田1478

発行年月日: 令和 6年 1月31日

貸渡N: 3557131

電話番号0995-65-0100

(税込)

借 名 称 オダハラ マサル 様
受 住 所 鹿児島県始良市西餅田2009-1
人

<お貸しする車両>

貸渡車両 /7HEV(2201-) 燃料 ハイブリッ
登録N: 鹿児島 300わ4416

料金クラス W2-K 車両クラス W2-K

<ご利用内容>

	予 定 貸 渡	貸 渡	メーター (Km)
着	1月31日20時00分	1月31日19時41分	37,618
発	1月30日 8時30分	1月30日 8時30分	36,985
利用分	1日11時間30分	1日11時間11分	633

料金種別 その他 料金割引率 0%

添 付 品 安心Wプラン 1

乗車人数 1名

返却営業店舗始良店 0995-65-0100 返却府県県内

運転者氏名 小田原 優 様

項 目	予定料金	精算料金
基 本 料 金	36,300	36,300
カード割引額 (0%)	0	0
その他割引額 (0%)	0	0
*	0	0
小 計	36,300	36,300
免 責 補 償 料	2,200	2,200
特 別 装 備 料	0	0
添 付 品 料 金	1,100	1,100
ワンウェイ料金	0	0
燃 料 代	0	0
引 取 配 車 料	0	0
ご 利 用 額	39,600	39,600
リース無償代車	0	0
N O C	0	0
免 責 実 費 料	0	0
お 支 払 額	39,600	39,600
予 約 金	0	0
船 乗 車 券	0	0
当 日 預 り 金	39,600	39,600
クレジット	VISA (住友) カー	
預 り 金 合 計	39,600	39,600
マイル・ポイント利用	0	0
ご 請 求 金 額	0	0

株式会社 トヨタレンタリース鹿児島

登録番号: T1340001003009

今回ご利用額 39,600円
10%対象 39,600円 内消費税 3,600円

TOYOTA Rent a Car

トヨタレンタカー予約センター

0800-7000-111 無料

<http://rent.toyota.co.jp>

この
請求
金額
内訳

領 収 書

領収書N: 0274664

令和 6年 1月31日

始良市議会市民くらぶ

様

Receipt

領 収 金 額 39,600 円

(税抜金額 36,000 円)

現金・小切手 0 円
クレジット 39,600 円
交通系 IC 0 円

収入印紙

トヨタレンタカーをご利用いただき、誠に有り難うございます。
ご利用料金として上記金額を正に領収いたしました。
(なお、扱者印無きもの、又は金額訂正したものは無効です)

営業店舗 始良店
住 所 始良市東餅田1478
電話番号 0995-65-0100

株式会社トヨタレンタリース鹿児島

本社 鹿児島県鹿児島市東餅田5番地5

扱者印



Toyota Rent-a-Car is an official rental car partner of Hertz. Should you have any questions regarding this Rental Agreement/Receipt, please do not hesitate to ask the Toyota rental counter staff, or contact your home country's Hertz Customer Service Center. Thank you for renting from Toyota and Hertz.

①

陸
奥
蒸



領 収 書

市民くらぶ 様

¥5,720-

但し、お薬代

消費税

434円を含む。

として上記正に領収いたしました。

薩摩蒸氣屋 始良店
〒 899-5431
鹿児島県始良市西餅田 3 2 2 2
TEL 0995-67-8800

※財布等にはさんで保管する場合は、
印刷面を内側に折り保管をお願いいたします。

No.000001-4791-5200
2024年01月29日

ご利用ありがとうございます。



料金所では一旦停車してください。

領 収 書

料金所

問い合わせは、西日本お客さまセンター
フリーダイヤル 0120-924-863
記番号をご利用にならないお客さまは
6-6876-9031 (通話料有料)

24年 1月30日 11時36分

車種 普通

金 ¥5,510-

※料金は10%です

加治木

株式会社

区室島1-6-20

領 収 書

始良市議会 市民くらぶ 様

金 額	千	百	拾	万	千	百	拾	円
			4	3	0	9	0	0

但し ① ご宿泊代 2. ご飲食代 3. ()

税 率	金 額 (税込・税抜)	消費 税 額 等
10 %	¥4,920.00	¥4,920.00
%		

上記のとおり正に領収いたしました

2024年 1月30日



株式会社 アメイズ
AZ HOTEL CHAIN

本社
〒870-0105 大分県大分市西餅田 1-17
TEL.097-524-3301 FAX.097-521-8500
URL <https://www.az-hotels.co.jp>
登録番号: [redacted]

担当者印

※店印、担当者印なきもの、金額訂正のもの及び複写によらないものは無効。

ご利用ありがとうございます。
厳木多久有料道路
通行券(領収書)

佐賀県道路公社
事業者登録番号 T4-3000-0500-0291
2024年01月31日(水) 09:43
車線04-3320 責任者 3060
車 種 普通車
現 金 ¥210
上記金額には消費税10%を含む

便利でお得な回数券もあります。
厳木多久料金徴収所 TEL0952-75-5511

④

ありがとうございます。



一旦停車してください。

収 書

多 久

お問い合わせは、西日本お客さまセンター
フリーダイヤル 0120-924-863
上記番号をご利用にならないお客さまは
06-6876-9031 (通話料有料)

24年 1月31日 9時40分

車種 普通

通行料金 ¥1,590-

※通行料金の消費税率は10%です

(現金)

一入口料金所一 甘木

西日本高速道路株式会社

大阪府大阪市北区堂島1-6-20

登録番号: [redacted]

取扱番号2 [redacted]

ENEOS

納品書(領収書)

2024年01月31日 17:17

売上

上

様 M

6-020092-49999 001

現金フリ

車両番号

軽自動車

0026-00

レギュラー

P14

数量

10.22L

*

単価

197円

¥2,013

(OR-ポン引き) 1円

-¥10)

値引後単価 196円

¥2,003

(内消費税 53.80円)

(税50)

合計

¥2,003

(内消費税1円)

¥2,003

内消費税等

¥182)

お預り

¥10,000

お釣り

¥7,997

現金で支払った場合、お釣り額は、お釣りの額です。

三愛リテールサービス株式会社

オプリスステーション北熊本

熊本県 熊本市 北区

改番町 1563

TEL:0962235027

SS-020092

登録番号:

シートNo 4236-05

ターミナルNo 3684-3686

001

2024/02/01

お釣り換券

2024年01月31日 17:17

預り金額

10,000円

釣り銭金額

7,997円

受付No 4236

ご利用ありがとうございます。
熊本多久有料道路

通行券(領収書)

佐賀県道路公社

事業者登録番号 14-3000-0500-0291

2024年01月31日(水) 15:00

車線03-1988 責任者 2005

車種 普通車

現金 ¥210

上記金額には消費税(¥)を含む

便利でお得な回数券もあります。

熊本多久料金徴収所 TEL:0952-75-5511

ご利用ありがとうございます。



料金所では一旦停車してください。

領収書

料金所 加治木

お問い合わせは、西日本お客さまセンター
フリーダイヤル 0120-924-863
上記番号をご利用にならないお客さまは
06-6876-9031(通話料有料)

24年 1月31日 19時08分

車種 普通

通行料金 ¥6,100-

※通行料金の消費税率は10%です

(現金)

一入口料金所- 多久

西日本高速道路株式会社

大阪府大阪市北区堂島1-6-20

登録番号

取扱番号

納品書(領収書)

2024年01月31日 19:27

売上

上

様 M

6-970481-49994-001

現金フリ

0026-00

レギュラー

P-07

36.50L

*

195円

¥7,117

(内ガソリン税53.80円)

¥1,964)

合計

¥7,117

(消費税10%対象)

¥7,117

内消費税等

¥647)

日米ユニテッド株式会社鹿児島支店

DD始良バイパス店

鹿児島県 始良市西耕田496-1

TEL:0995-65-1700

SS-970481

登録番号: T3120001049022

シートNo 4392-01

2024/01/31

6年 2月 14日

始良市議会議長 様

会 派 名 市民くらぶ

代表者氏名 上村 親

調 査 研 究 報 告 書

下記のとおり実施しましたので報告します。

記

1 日 程 令和5年1月30日～31日

2 場 所 30日 福岡県 朝倉市 31日 佐賀県 唐津市

3 目 的 【朝倉市】総合窓口サービス(ワンストップ窓口)の現状と課題

将来の総合窓口の在り方について

その他

【唐津市】市財政に対するモーターボート競走事業収益金の位置付けについて

令和4年度響創のまちづくり基金活用事業について

その他

4 活動の実施状況及び成果を確認できる書類は、別紙資料添付

5 政務活動費支出額及びその使途に関する書類は、別紙資料添付

6 政務活動費の支出に係る領収書の原本は、別紙資料添付

7 議員参加名 大坪祐輔、益森隆史、塩入英明、小田原優、峯下洋、上村親 以上6名

朝倉市の所見

窓口サービス向上を目指した挑戦

「職員が動きます、職員出張方式」と

「窓口フロアの改修」によるワンストップ窓口サービス

ワンストップ窓口サービス導入に至る経過

平成20年の第1次朝倉市総合計画で行政サービスの向上を計画

平成22年窓口業務満足度調査を実施 職員意識調査で94.2%がワンストップ窓口が必要である。「本所でも支所でも1ヶ所で手続きが済む便利な総合窓口の開設をめざすことになりました。」

これまで市側の業務を中心とした縦割りの窓口では、窓口毎に職員へ何度も説明、時間がかかる、各課それぞれの書類に同じことを何度も書いていただく等、横の連携がほとんどとれていない。そこでワーキンググループ(実務担当職員)における検討を行い、ワンストップ窓口サービスの考え方として、[実現に向けた基本方針]を定めた。]

[各職員が同じ窓口に通ってくる「職員出張方式」と、窓口を1箇所に集約する「総合窓口方式」により実現。どちらかの方式ということではなく、それぞれのメリット・デメリットを考慮したうえで、うまく組み合わせて理想的な窓口サービスを目指す]

しかし、組織機構の見直しや施設面、電算システム等の大規模な整備等、十分な検討と、一定の経費を要するため、すぐに実現するには困難であることから、フロアマネージャー2名を配置して、現行の組織体制で実施可能な「職員出張方式」により試行開始した。

職員のリレー方式では、無駄な時間がかかることから、次のように再検討をしている。

どうやって情報を共有し短時間で終わらせるか。について予め、「各課へ連絡した後にリレーを開始する。お客様から先に情報をもらう。」

そこで、転入お客様シートに必要な箇所を記入してもらい各課が共有して手続きをする。

1、【窓口フロア改修等環境整備】

[目的]

住民目線でのサービス提供による手続きのワンストップ窓口化に取り組む中、誰もが利用しやすい窓口、明確かつ迅速な対応ができる窓口を実現する。

「住民満足度の向上」

わかりやすい動線とサイン計画

来庁舎に優しいデザイン・仕様

プライバシーに配慮した窓口業務

「職員満足度の向上」

業務動線やカウンターレイアウト・什器レイアウトの見直しによる業務の効率化

「継続的な住民サービスの向上」

窓口改善をきっかけとした職員の意識改革

窓口環境整備 2、整備の基本方針

- ① 1階フロア全体を、「市役所の顔」としてお客様を気持ちよく迎える空間にする
- ② 誰もがわかりやすく、使いやすい窓口環境の提供

③ プライバシーに配慮したやさしい空間にする

窓口環境整備 3、案内サイン整備による来庁者の動線確保

- ① 来庁者が案内を要せずして総合受付カウンター又は必要とする窓口へ行くことができる
- ② 来庁者が不明な方については、総合案内における案内の徹底
- ③ わかりやすいサイン表示とし、ワンストップ窓口サービス対象の来庁者、諸証明書発行対象の来庁者、それ以外の窓口サービス対象者をそれぞれ適切に誘導

窓口対応用カウンター整備

ロー・ハイカウンター(手続き毎に色分け表示)、椅子、プライバシーボード(仕切り板)の設置

- ① 窓口カウンターは相談しやすいローカウンター(車椅子対応)
- ② 諸証明書等の発行はハイカウンター
- ③ プライバシーを確保できるパネル(仕切り)を設置
- ④ 電算端末等の配線並びにディスプレイ(画面)及び資料等が見え難いよう個人情報保護への配慮

窓口環境整備 4 相談コーナーの整備

- ① プライバシーに配慮した相談コーナーを設置し、相談内容に応じて利用

待合ロビーの整備

- ① 出入り口の設定、フロアレイアウト等により、現行よりもゆったりとした待合空間を確保

- ② 情報コーナーを隣接して設置し、待ち時間を利用して活用できるものとする【テレビ・ディスプレイ・パンフレットスタンド】

窓口環境整備 5 受付番号発行機・表示器整備

- ① ワンストップ窓口化に伴い待ち時間が長くなる・・受付番号発行機及び表示器の設置により、来庁者が待ち状況を視認
- ② 見通しの良い執務スペースになるように執務室内(課と課の境界)に背の高い什器の配置をしない
- ③ 滑りにくい素材の使用や点字サインの設置等来庁者の安全性に配慮

上記の窓口環境整備をしながらフロアの改修等を図っている。

I 検討・改善事項 繁忙期の対応

- ① フロアマネージャーの有効活用
- ・来庁者のスムーズな案内(総合受付への案内とその他への案内)
 - ・申請書の記載方法の説明
- ② 手続き待ちの来庁者に、市の生活情報や観光案内等を配布し待ち時間を有効に利用していただく
- ③ 手続き業務毎にカウンターを設置するが、利用者が多い場合は、業務区分を超えた他のカウンターを有効利用

2 手続き時間の短縮

- ① 内部伝達の運用改善(該当課の有無確認・お客様の情報共有)

② ワンストップ・フローシートの作成(お客様の必要な手続きの把握)

③ 手続き漏れ防止と処理状態確認のため、移動種別毎のチェックシートを利用

3 書類の簡素化

① 1枚の書類で、移動に係る届出の手続きや複数の証明書等が申請できるように改善

4 実務・接客対応の向上等

① 窓口サービス向上委員会の開催、毎月1回の定例会(苦情等があれば随時開催)

5 本庁舎以外の所管に係る手続等への対応

① 小中学校の手続きは、年齢判断により学校に持参する用紙をシステムから出力しお客様

様へ⇒市民課から教育課へ情報伝達

② ゴミの出し方は、窓口で環境課作成のパンフレットを渡す

以上のような説明を受け質問に入りました。

転入者がどの窓口手続きが必要か、転入お客様シートにチェックを入れ込むようにして

いるが、このシステムは外部委託によるものか。

回答 市の職員が作成したものです。

窓口発券機とシステム導入経費の財源は

回答 企業広告を入れ込んで、導入経費からすべてを賄った

新庁舎をフリーアドレスにした理由は

回答 スペースが狭隘な庁舎対策から発想したものである

証明発行カウンター(エントランス)は、ソフト(優しい)な印象を受ける。この緩やかな

アールのカウンタースペースは、職員による提案か

回答 プロポーザル応募者の提案である

高齢者等来庁者の安全性(エントランスの滑りにくい床素材と椅子、座面のクッション)の配慮は

回答 滑りにくい床素材を使用している。やわらかいクッションのある座面でキャスター付きの椅子を採用している。また、色合いは落ち着いた雰囲気のもの、明るい色を採用している。

個人情報等に配慮の必要な方への対応は

回答 証明発行カウンターとは別に相談コーナー(ワンストップ)で対応する

追加資料の「お亡くなり後の手続き案内」(縦縞色の紙)について、相続手続きは精神的につらい時期に行います。遺族代表者(喪主)の負担軽減になるのか

回答 負担の軽減となる。遺族代表に渡している

市役所新庁舎(新築工事中)の職員一人当たりの執務スペース面積は

回答 プロポーザル応募者の提案で、スペースデザインにより固定席から自由席に変わる予定です。また、天井は、30 cmから 50 cmほど高くなる予定です。

以上の説明を受けた後、実際に受付・ワンストップの窓口を視察しました。

フロアマネージャーのスムーズな案内に何か家庭的な雰囲気が感じられました。支所が2か所ありましたが、そこについては職員全員で窓口対応をしている状況でした。全体的には、今後新庁舎が令和8年に完成予定であり、更なるサービス向上ができるとの

説明を受けました。

結びに、今回の視察を受け入れてくださいました、関係各位の皆様にお礼を申し上げます。

その他の資料として、【お亡くなり後の手続きご案内】

ご遺族様へ

このたびのご不幸、謹んでお悔やみ申し上げます。

身近な方がお亡くなりになられた際には、多くの手続きが必要となり大変なご負担であろうかと拝察します。

この案内をご活用いただき、少しでもご負担の軽減となればと存じます。 資料原文

【あさくら“縁”結び課】

本気の「恋」探しませんか 利用料無料

朝倉市は、少子化対策の一環として縁結びに取り組んでいます。

尚、詳細につきましては別紙をご参照ください。