

## 神奈川県秦野市

公共施設の更新問題については、ハコモノ系と道路、橋りょう、上下水道のインフラ系があり、特にハコモノ系については、この時期は人口の減少と高齢化が進み財政状況が厳しくなる中、本来必要性の高い公共施設まで良好な状態では維持できなくなる。このことが公共施設の更新問題、老朽化問題と呼ばれているものです。

秦野市では、昭和40年代から50年にかけて首都圏のベッドタウンとして、また工場誘致の結果、急激に人口がふえました。経済成長や都市化に伴い集中的に公共施設が整備されたため一斉に老朽化が始まり、同じ時期に更新を行う時期がきます。しかし、近年では、総人口だけでなく、15歳から64歳までの生産人口も減少傾向にあり、その人口は昭和60年と同じ規模となりましたが、ハコモノは当時の1.4倍に達しています。このハコモノは昭和50年代に竣工され、築30年のものは平成30年には7割を超えることになります。この時点でリフォームしないと耐用年数の50年、60年まで使い続けることは困難であるとのことでした。

財政的に見れば、高齢化が進み国民健康保険会計、介護保険会計とも将来赤字となります。この赤字分を、一般会計からの繰入額で補填し続けることは投資的経費の圧縮であるとし、この圧縮がハコモノの一斉改修、更新を阻むこととなるため、その改修や更新に耐えることはできないとしています。

そして、インフラの老朽化は市民の生命に直結しやすく、ハコモノには統合や共有化など工夫の余地があっても、インフラは工夫の余地はないということです。

そこで、秦野市では、担当課だけではなく、市職員全体、市民全てで共有し、危機感を持ち、アイデアを出し合い取組を進めているそうで職員研修も毎年行う事により職員の意識が変わってきたという。

### 〈公共施設再配置の取組み(公民連携の取組み)について

#### 1 庁舎敷地を活用したコンビニエンスストアの誘致

■庁舎敷地を普通財産に切り替え、事業用定期借地契約(契約期間約15年5月)を締結

■建物は、出店者が建設しているため、誘致に当たって市の負担はない。市有建物を使用しないコンビニエンスストアを庁舎敷地内に誘致したのは、全国で初めて

■土地賃貸料収入は、築40年以上を経過し、老朽化している庁舎の維持補修に充当

■店舗で公的サービスを実施(市刊行物の販売、図書館貸し出し本の返却受付、市文化会館公演チケットの販売、住民票の受け渡し〈電子ロッカーによる独自方式〉、観光協会推奨品等の販売〈秦野市観光協会の事務所を併設〉、地場産野菜等の販売)など

#### 2 保健福祉センターに郵便局を誘致し、証明書交付業務を実施

#### 3 保育園跡地を賃貸し、障害者福祉施設を民営化

#### 4 図書館無人貸出サービス「スマートライブラリー」実証実験

■図書貸出・返却手続における無人化の効果を検証するとともに、実験期間中に蓄積するノウハウを活かし、期間終了後における新たな公共施設サービスに繋げる

#### 5 民間活力を利用して中学校の体育館と公民館等を複合化

#### 6 小規模施設を地域に移譲し、独自性のある運営を実施。

#### 7 自治会館を一般開放型に誘導し、公共施設の機能を補完

総合窓口業務の民営委託について

人口増加や市民ニーズの変化（例：待合スペースの不やバリアフリー化の要望）があり、市民サービスの向上と事務の効率化が命題になったそうです。そこで、市長の強いリーダーシップ。総合窓口化・民間委託とも市長就任時のマニフェストに掲載。

市民サービスの一層の向上を図るため、職員による総合窓口の運用は平成 24 年 5 月に開始。25 年 7 月に市民総合窓口、26 年 11 月に福祉総合窓口の委託開始しました。

これにより、繁忙期・閉散期などに合わせた適切な人数配置や人事異動に伴う職員育成の大幅削減などの利点があり、質の高いサービスを安定的に供給できる。

また、導線を第一優先に考え、サインも市民課、福祉を色分け、課の名前が書いているわけではなく目的別に見え易く大きく表記されていました。

■民間業者と職員の役割分担を明確化

①市民総合窓口のコスト 2 億 1,000 万円

→1 億 6,000 万円(▲24%)

②福祉総合窓口のコスト 9,200 万円

→7,300 万円(▲20%)

③市民の満足度が向上(窓口での苦情が減少)

④窓口業務に<sup>はんかんじき</sup>繁忙時期があるが、委託業者が人数を調整することで効率的に運営