

## 令和 8 年度 箕面市議会行政視察報告書

## 1 日程

令和 8 年（2026 年）8 月 19 日（水）～ 8 月 20 日（木）

## 2 視察先

## （1）富山県高岡市（高岡市役所）

|      |                                                                                                                                                        |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 視察項目 | 「書かない窓口」について                                                                                                                                           |
| 視察目的 | 高岡市における「書かない窓口」システムの導入プロセス、業務プロセスの変革、他システム連携における技術的課題、市民課を中心とするワンストップ化の運用実態、および市民・職員への導入効果について多角的に調査し、本市が令和 9 年 6 月の稼働をめざす「書かない窓口」システム構築および運用の参考とするもの。 |

## （2）富山県富山市（富山市役所）

|      |                                                                                                                                                                                  |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 視察項目 | 「富山型デイサービス」について                                                                                                                                                                  |
| 視察目的 | 高齢者・障害者・児童が同じ場所で共に過ごす「富山型デイサービス」のこれまでの変遷と共生型サービスの QOL 向上等の具体的効果、担い手となる人材確保策、富山市独自の財政・ハード支援制度、および特区による就労継続支援 B 型（派遣型）連携による高工賃・自立支援モデルについて学び、本市における地域共生社会の推進と共生型サービスの導入推進の一助とするもの。 |

## 3 参加者

|    |                                                                           |
|----|---------------------------------------------------------------------------|
| 議員 | 公明党…楠政則議員（幹事長）、田中真由美議員（議長）、岡沢聡議員<br>箕面政友会…高橋竜馬議員（幹事長）、大脇典子議員（副議長）、中嶋三四郎議員 |
|----|---------------------------------------------------------------------------|

#### 4 富山県高岡市…書かない窓口について

| 項目                          | 内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 備考           |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1. 窓口改革の契機と動機<br>(市民利用体験調査) | <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員自身が実際の窓口で住所異動や証明書の取得を一般市民として体験する「市民利用体験調査」を実施。この調査により市民目線の課題を痛感したことが、本質的な窓口づくり・色分け改善の原動力となった。</li> </ul>                                                                                                                                                                                              | 高岡市役所<br>市民課 |
| 2. 仕事の徹底的な「引き算」             | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「窓口業務支援システム」による自動印字を導入したが、最大の要諦はシステムの機能ではなく、「仕事のあり方の根本的引き算」にある。</li> <li>・過去の軽微なトラブル対策で追加され続けた、職員自身の「心の保険」としての過剰な確認作業を廃止。</li> <li>・一方的な長い口頭説明を廃止し、手続きの流れを視覚的に説明できる小物やサンプルの共同確認へと業務を変更。</li> </ul>                                                                                                      | 同上           |
| 3. 窓口レイアウト・環境整備             | <ul style="list-style-type: none"> <li>・フロント空間の明確な分離               <ul style="list-style-type: none"> <li>① 第1線（受付・聞き取り）</li> <li>② 第2線（入力）</li> <li>③ 第3線（照合・審査）</li> </ul>               という審査動線に基づき、職員の机配置やプライバシーを保護する可動式仕切りスクリーンを整備。             </li> <li>・バックヤードのフリーアドレス化…日中、窓口に出ている職員は固定席に座らない実態に合わせ、固定席を排除して協働打合せ用スペースへ転換した。</li> </ul> | 同上           |
| 4. 窓口案内予約サービスとデータ分析         | <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和7年8月1日に「案内予約システム」を1・2階の全窓口共通に導入。事前予約（利用率約3割）を構築。</li> <li>・1つの番号札でそのまま複数の他課窓口を回れる仕様に変更。混雑状況のリアルタイム配信、順番近づきメール配信機能により待ち時間の有効活用や呼び出し聞き逃しを防止。多言語音声・画面表示にも対応。</li> <li>・客観的データの蓄積により、感覚に頼らない推移分析を可視化し、適切な対策や要員配置へ繋げている。</li> </ul>                                                                        | 同上           |
| 5. ワンストップ推進と「ジレンマ」の克服       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・推進初期、市民課職員（受入側）の「負担増、専門知識不足」への不安と、原課（手渡側）の「誤説明、トラブル対応増」への懸念というジレンマに直面。</li> <li>・解決策として「100%のワンストップを求めない」ことを原則化。「単純なケースは市民課ワンストップ」「複雑</li> </ul>                                                                                                                                                        | 同上           |

|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |    |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|                | <p>な家庭環境等は専門窓口へ手渡し」とルールをマニュアル化して切り分けた。また、資格証の「即日交付」を止め、「後日郵送」に徹底変更したことがワンストップ化（お悔やみ・転入・出生等）を急進させた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ワンストップ対応割合は2～3割に留まり、今後の課題としてさらなる業務簡素化を推進し、8割のワンストップ化を目指している。</li> </ul>                                                                                        |    |
| 6. 導入効果の実績値    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・繁忙期の平均処理時間の実績短縮効果 <ul style="list-style-type: none"> <li>① 住所の変更手続き：改革前 59 分 → 19 分（約 40 分の大幅短縮、約 66%減）</li> <li>② 戸籍の届出手続き：改革前 1 時間 12 分 → 25 分（約 47 分の短縮、約 65%減）</li> </ul> </li> <li>・証明発行窓口の引きが劇的に早くなり、16 時には待合スペースにほとんど人がいなくなる状態を実現。時間外勤務手当の劇的な削減を達成。</li> </ul> | 同上 |
| 7. 職員体制およびサポート | <ul style="list-style-type: none"> <li>・証明発行と住所変更のフロント対応は、ほとんどが会計年度任用職員、戸籍等は職員が担当。</li> <li>・属人性を完全に排除し、マニュアル及び4月中旬以降の窓口対応が落ち着く繁忙期後の OJT 教育により、非常勤職員が均一に高度なフロント対応をこなす強力な支援体制を確立している。</li> </ul>                                                                                                               | 同上 |



## 所感

高岡市での窓口改革は、「システム導入」ではなく「不要な業務の廃止」が本質であった。重複チェッ

クなど、職員がこれまで行ってきた過剰な確認作業を徹底的に捨て去る「引き算の業務改革」が本市においても必要であろう。

また、「受付」と「審査」の完全分離による残業削減と、フロント窓口（聞き取り・印字）はマニュアル化して会計年度任用職員に任せ、正規職員はバックヤードでの高度な審査に専念させて効率化していること、すべての手続きを一人の職員がワンストップで完璧に処理しようとする、職員の精神的負担や学習コストが過大となるため、「単純な申請はフロントで完結させ、複雑なケースは即座に専門窓口へ繋ぐ」という実務的な切り分けと、各種証書の「後日郵送化」による窓口滞留の防止をルール化していることが、現実的かつ効果的であると感じた。

## 5 富山県富山市…富山型デイサービスについて

| 項目                    | 内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 備考             |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 1. 富山型デイサービスの誕生の背景と理念 | <ul style="list-style-type: none"> <li>平成5年、元赤十字病院の看護師である惣万佳代子氏ら3名が退職し、民家を改修してデイケアハウスを開設したのが発祥。</li> <li>高齢者、障がい者（児）、乳幼児など、制度の縦割りを排し、「赤ちゃんからお年寄りまで、障害のあるなしに関わらず受け入れる」という共生型サービスの先駆。</li> </ul>                                                                                                                                     | 富山市役所<br>障害福祉課 |
| 2. 富山型デイサービスの3大特徴     | <ul style="list-style-type: none"> <li>小規模…一般住宅（民家）をベースにし、利用定員15人程度。アットホームな家庭的雰囲気を保つ。</li> <li>共生…利用対象を制限せず、多世代・多ニーズを「ごちゃまぜ」に受け入れる。</li> <li>地域密着…身近な住宅地の中に立地させ、地域住民との日常的な交流や相互理解を深める。</li> </ul>                                                                                                                                  | 同上             |
| 3. 共生型サービスによる具体的効果    | <ul style="list-style-type: none"> <li>高齢者…子ども等と触れ合うことで同じ空間の中で自然に役割を見出し、生きがいが向上。リハビリ動作改善に繋がる。</li> <li>障がい者（児）…家庭的な見守りの中で作業訓練を行い自立に貢献。</li> <li>児童…障害の有無に関わらず、高齢者・障害者と過ごすことで思いやり・優しさを身につける教育効果</li> <li>地域住民…最初は反発もあったが、一人暮らしの認知症高齢者が通所できるよう町内会が「除雪協力」するなどの助け合い意識へ変容。地域住民が市役所ではなく施設に真っ先に福祉相談に来るなど、地域の多世代交流・孤立防止拠点として機能。</li> </ul> | 同上             |
| 4. 専門資格と「支え合い」        | <ul style="list-style-type: none"> <li>「専門資格（専門職）に頼りすぎない」思想…惣万氏は</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                        | 同上             |

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |    |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| の関係、安全管理                  | 「専門資格を持っていると立場が固定化し、支える側と支えられる側の上下関係が生じる。邪魔になる時がある。通所される方もお互いに支え合っている」と指摘。15人の定員内でみんなが相互に支援者となる。                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |    |
| 5. 行政の支援制度（富山市独自ハード・ソフト）  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ハード面支援…「富山型デイサービス施設支援事業」をH17から実施。 <ul style="list-style-type: none"> <li>① 新築整備：基準額1,200万円（県1/3、市1/3、事業者1/3）。中心市街地特例（まちなか特例）として、市街地に建てる場合は市が2/3を負担し、事業者自己負担0円で新設可能。</li> <li>② 住宅活用改修（リフォーム）：最大基準額600万円に1/3ずつ補助。スプリンクラー設置（機能向上）にも最大600万円の補助。近年は新築が低迷し補助利用率は低下傾向。</li> </ul> </li> <li>・ソフト面支援…人材育成のため「起業家育成講座（H14～）」「職員研修会（H17～、高齢・障がい・児童の横断総合研修）」等を実施。</li> </ul> | 同上 |
| 6. 特区（H23指定）による就労継続支援B型連携 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者が富山型デイで「有償ボランティア」として作業していた実態を、就労継続支援B型事業所「はたらくわ」として制度上位置づけ、施設外就労先として複数の富山型デイをグループ化した画期的特例。</li> <li>・就労緩和…施設外就労先1箇所につき1名の同行（通常は3名）でOK、利用割合の制限撤廃などの規制緩和。</li> <li>・高賃金実績…特区モデルにより障害者へのR5年度月額平均工賃が「58,811円」を達成（富山県内平均22,434円の約2.6倍）。障害年金と合わせて、障害者の一人暮らし等の自立を選択できる大きな経済的基盤となっている。</li> </ul>                                                                       | 同上 |



#### 所感

富山型デイサービスが民間主導でここまで普及した最大の要因は、富山市（および富山県）が「3ヶ月の運営実績」や「生活介護等の技術援助」などのうち、いずれか1つをクリアすれば共生型サービスとして登録を認めるなど、独自の基準該当要件を極限まで緩和した行政側の制度的後押しにある。

箕面市における共生型サービスの推進に向けても、参入障壁を下げる市独自の柔軟な指定基準（条例・規則）の策定が不可欠であると感じた。また、専門資格を持ったスタッフによる「管理・介護」だけでなく、高齢者・障がい者・子どもが同じ空間で過ごし、お互いにお世話をし合う「役割」を持つことが、認知機能の維持や自立意識の向上に直結しているという事も新たな気づきであった。

障がい者が富山型デイサービス内で「施設外就労」等を行う特例スキームを活用し、富山県平均の約2.6倍にあたる平均月額工賃 58,811 円（令和5年度）を達成している点は極めて画期的で、本市においても、深刻化する福祉人材不足の解消と、障がい者の経済的自立を同時に解決する一手として、「派遣型就労・共生サービス連携モデル」の構築について推進していきたい。