

(別紙1)

平成30年11月27日

野田市議会議長 鶴岡 潔 様

総務委員会

委員長 古橋 敏夫 

行政視察報告書

1 視察先及び調査事項

- (1) 佐賀県佐賀市 公共交通デマンドタクシーについて
- (2) 福岡県久留米市 指定管理者のモニタリングについて
- (3) 長崎県長崎市 行政サテライト機能再編成プロジェクトについて

2 視察期間

平成30年10月31日(水)～平成30年11月2日(金)

3 視察報告

- (1) 佐賀県佐賀市 公共交通デマンドタクシーについて

◇ 佐賀市の概要

佐賀市は、九州北西部、佐賀平野の中央に位置する水と緑のまちであり、幕末期には、その先進性と技術力、工業力で維新回天の牽引役ともなった佐賀藩 36 万石の城下町である。平成 17 年 10 月に諸富町、大和町、富士町、三瀬村と平成 19 年 10 月には川副町、東与賀町、久保田町と 2 度にわたる市町村合併を経て現在の佐賀市となる(平成 30 年 9 月末現在人口 234,197 人、面積 431.84 km²)。市内には九州佐賀国際空港があり、韓国の仁川空港や中国の上海をつなぐ定期便が運航しており、毎年 10 月下旬には世界各国から 100 機を超えるバルーンが参加するアジア最大級の国際熱気球大会、「佐賀インターナショナルバルーンフェスタ」が開催されるなど、特に東アジアからの誘客推進を図るなど国際戦略にも力を入れている。

◇ 調査事項の概要 (公共交通デマンドタクシーについて)

【佐賀市公共交通ビジョンの策定】(計画期間 平成 23 年度～32 年度)

275

30.11.27

野田市

佐賀市内の交通網は、市営バス・西鉄バス・昭和バス・祐徳バス、そして市内の真ん中を横切るJR長崎本線とJR唐津線の鉄道である。したがって公共交通の中心的役割はバスが担っていたが、車社会の進展に伴い、バス利用者が減少し経営が成り立たない状況に追い込まれていた。車を運転できない市民にとって、バスは日常生活に必要不可欠な生活の足であり、また、今後の人口減少、少子高齢化社会を見据えた場合、利便性の高い公共交通の構築が必要との結論から、平成23年に将来にわたり市の公共交通を持続可能なものとしていくための基本指針となる「佐賀市公共交通ビジョン」を策定した。

【松梅地区デマンドタクシー事業の経緯について】

佐賀市公共交通ビジョンにおいて、「地域特性に応じた多様な公共交通の実現」を掲げた中で、地理的に山間部であり過疎化・高齢化が進行する北部地域における持続可能な公共交通の確保を目指し、地元住民等からなる検討委員会を設置した上で、移動手段の確保について議論した。その結果、松梅地区（平成30年9月末現在の人口1,252人、480世帯）においては、予約に応じ、運行区域内で予約があった区間だけを複数の利用者の乗り合いで運行する公共交通で、自宅など利用者が希望する場所まで迎えに来て、目的地まで行くことができるデマンドタクシーが運行されることとなった。事業立ち上げまでの経緯は以下のとおりとなる。

・平成16年6月

松梅地区を運行していた路線バス（昭和バス）が廃止になり、当該地区が交通空白地帯となった。

・平成19年4月

地元の要望により、昭和バスに委託して松梅地区内の循環バスの運行を開始。しかし、財政負担と利用者低迷により、運行形態の見直しが必要となった。

・平成23年11月

自治会・老人クラブなどの各種団体で構成される「松梅地区公共交通活性化協議会」を設置。その後、約1年間議論を行った。

・平成24年10月 松梅地区デマンドタクシーの運行を開始。

・平成27年10月 増便を実施し、利便性を向上させた。

・平成30年8月利用者数5万人を達成。

【松梅地区デマンドタクシー事業の内容】

①利用対象者

原則は、松梅地区の住民。（但し、松梅地区外から松梅小・中学に通学する児童・生徒・保護者、松梅地区に勤務している方、松梅地区住民の親戚の方も利用可能）。また、土・日・祝日限定で観光客も利用可能。

②利用方法

事前の利用登録が必要。（観光客以外）

③料金（デマンドタクシーを乗り降りするごと）

大人（中学生以上）300円 ※運行区間により一部400円

小学生以下は大人の半額で、1歳未満は無料

割引制度あり（回数券、定期券、高齢者用、障がい者用）

④利用状況

平成30年9月末現在、登録者数782人、利用者数51,073人

行き先は学校、病院、買い物などで、おおよそ決まっている。7月、8月の夏休み以外は、毎月約1000人の利用者があり、現状は毎年、前年を上回る利用者となっている。

⑤経費（運賃収入以外にかかる経費）

年間約660万円の経費がかかっているが、その内300万円は国からの補助を受けており、実質360万円が市負担。なお、過去に松梅地区で運行していた巡回バスには約760万円の経費を要していた。

⑥利用者からの声、意見、要望などについて

- ・他の公共交通機関がないので助かる。
- ・病院・金融機関・買い物などに、気軽に出かけられるようになった。
- ・自宅の前で乗り降りできとても便利で感謝している。
- ・1時間に1本位運行してほしい。
- ・中学生まで子供料金になると助かる。

◇ 視察時の状況

①視察時間 午後1時30分～午後3時00分

②視察会場 議会棟 第2会議室

③対応者職氏名 佐賀市議会事務局 副局長 花田 英樹氏

佐賀市議会事務局 議会総務課 石井 伸史氏

④説明者職氏名 佐賀市企画調整部 企画政策課

交通政策室副室長 小林 茂子氏

交通政策室主査 井上 知子氏

交通政策室専門員 中島 由紀子氏

交通政策室 納富 健一郎氏

◇ 所 見

① 視察の目的

現在、日常の移動手段を鉄道やバスなどの公共交通機関に頼らざるを得ない人が多く存在するなか、少子高齢社会の到来や核家族化の進行、または、人口減少により公共交通機関の運行範囲の縮小などによって、日常の移動に不便を強いられる交通弱者がさらに増えてきている。これら交通弱者の対策が全国的な課題となっているなか、利用者にとって便利なドア・ツー・ドアでの移動ができ、また、バス運賃並みの低運賃で利用が可能なデマンドタクシー事業が注目されており、野田市の交通弱者対策にも参考になると考え視察するもの。

② 市政との関連性(視察地選択の理由等)

市内にも自動車が生活に欠くことのできない地域があり、そういった地域では自分で運転ができない方にとっては公共交通機関に頼らざるを得ず、日常の移動に不便を強いられている方もいる。現状、野田市における移動手段の確保策としては、まめバスのほかには、福祉施策として通院や訪問等にタクシーを利用する際に、70歳以上のひとり世帯の方や介護保険の認定を受けている方などを対象に運賃の一部を助成する福祉タクシー事業を実施している。今後の交通弱者対策において、まめバスについては運行体系の見直しなどにより更なる利便性向上に向けた検討を進めることはもちろんのこと、まめバスが運行していない地域などの交通不便地域の解消も重要な課題である。佐賀市では、交通不便地域に住む市民への対策として、事前に一度利用者登録をすることで、好きな時間に自宅から目的地までの直接移動が可能であり、さらに低運賃で利用できるデマンドタクシー事業を実施している。また、土日及び祝日に限り、観光客の利用もできるようにするなど、「生活の足」を確保するだけでなく、観光振興においても一

助となす面をあわせもつ取り組みであり、野田市が今後検討すべき交通不便地域の解消に向けた施策の参考になると考え選択した。

③ 市政の課題等に対し参考になった点等

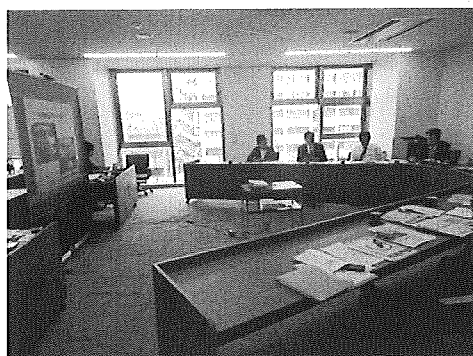
佐賀市内は、北部を昭和バス、南部・中部を市営バス、西部を祐徳バス、昭和バス、東部を西鉄バスの民間を含め4社が路線バスを運行しており、さらに市内中央をJR線が横断する形で交通網を形成している。市北部の山間部に位置する松梅地区では、鉄道駅もないため路線バスが唯一の公共交通となっていたが、平成16年にこの路線バスが廃止されたことで、全くの交通空白地帯となり、自家用車以外の生活の足が失われてしまった。地元の要望もあり、路線バス廃止の3年後には循環バスの運行を開始したが、こちらも、利用者の低迷などにより見直しをせざるを得なくなった。こういった経緯から、地域住民の当事者意識が高まり、地元住民等から組織される検討会議で1年間議論を重ねスタートしたのが「松梅地区デマンドタクシー」である。山間部の人口1,252人の地域で、年間1万人を超える利用者をかぞえ、平成24年から7年間で累計利用者は5万1千人を超えるなど、確実に地域には欠かせない移動手段となっている。このデマンドタクシーの利用者が順調に推移している要因として、

- ・事業立ち上げまでに、地域住民等から組織される公共交通検討委員会で運行内容について十分に議論を重ねたこと（9回の協議会を短いスパンで集中的に行った）。

- ・地域住民が、お互いに利用を呼び掛けあうことにより、毎年利用者が増加していること（過去の路線バス、巡回バスの廃止から住民意識の変化）。

- ・子供から、お年寄りまで幅広い年代で利用されていること（通学にも利用されている）等が挙げられるが、最大の要因は、地域の移動手段をみんなが維持・確保しようという機運が生まれていることにあると考える。佐賀市公共交通ビジョンの基本理念に「みんなが守り育てる快適で利用しやすい公共交通の構築」とあるが、自治会をはじめ、地域住民が中心となって課題を共有していくことの重要性をあらためて感じた。野田市においても、旧関宿町、南部の福田地区等、デマンドタクシーの導入を要望する声があるが、現状鉄道以外は一部を除き、コミュニティバスが主な公共交通となっている。地域によっては、高齢化率30%を大きく超えており、利用

しやすい公共交通の確保は喫緊の課題となっている。市当局においても、デマンドタクシーやタクシー、企業バスの利活用などの多様な運行事例等を研究しつつ、コミュニティバス検討専門委員会に諮りながら地域特性に応じた公共交通を検討していただいているが、あわせて、今後は地域住民が交通手段の確保について主体性を持って考えていくような働きかけをしていくことも重要であると感じたものであり、野田市の交通不便地域の解消に向けた施策へ生かしていきたいと考える。



(2) 福岡県久留米市 指定管理者のモニタリングについて

◇ 久留米市の概要

久留米市は、福岡県の南西部に位置し、筑後川と耳納連山に育まれた食材の宝庫であり、米、小麦や多彩な野菜にフルーツが実り、川の幸であるうなぎや鮎、エツなども有名。JR久留米駅前広場には(株)ブリジストンの世界一大きいタイヤや、久留米出身の近代洋画家 青木繁、坂本繁二郎の代表作のレプリカが飾られているほか、「からくり時計」も親しまれている。市制施行は明治 22 年 4 月 1 日で、現在は、人口 305,581 人、世帯数 133,555 世帯、総面積：229.96 k m²の福岡県南部の中核都市である。

◇ 調査事項の概要（指定管理者のモニタリングについて）

平成 16 年 12 月に久留米市公の施設の指定管理者の指定の手続に関する条例を制定し、平成 18 年 4 月 1 日から指定管理者の導入を開始した。指定管理者制度を導入している公の施設において、事業者によるサービスの提供が条例、規則、協定書等に従って適切かつ確実に履行されているかどうかを確認するため、久留米市指定管理者制度モニタリングマニュアルに基づいてモニタリングを実施しており、会計年度終了後にはモニタリングレポートを作成し、市から指定管理者に通知するとともに、市ホームページにて公表をしている。

【モニタリングマニュアルの作成までの経緯】

平成 18 年に起きた埼玉県ふじみ野市のプール事故や上越市で指定管理者が破たんし直営に戻さざるを得なくなったという事例が発生する中、久留米市はより一層の実態に即したチェック機能を的確に行うことが求められ、また、市議会からは指定管理後のチェック機能強化や、モニタリング結果の公表も求められていた。また、市民や公募選定時に落選した事業者等への説明責任も含め客観的な評価の仕組みを構築する必要があるという基本方針の下で制度設計を進めていった。

【指定管理者のモニタリング】

①モニタリング項目

- ・業務の履行状況の確認
- ・サービスの質に関する確認
- ・サービスの安定に関する確認（収支関連や自主事業を含む）

②モニタリングの時期

時間やコストが必要以上に負担にならないよう、またモニタリング自体が目的化することのないように設計するという視点を踏まえ、四半期ごとに定期的に実施し、会計年度終了後には一年間の総括としてモニタリングレポートを作成する。

③サービスレベルの要求水準の設定と結果判定

市が求める水準を事前に設定することが重要であり、具体的には、施設の性質に応じた項目や内容、求めるレベルをあらかじめ設定して指定管理者に通知しておき、その達成状況をモニタリングレポートの中で判定する。

【モニタリング評価実施による成果及び課題】

モニタリングレポートを公表することによって各施設の結果判定、総括コメント、改善点を市議会に定期的に報告するとともにホームページに掲載し制度の透明性を図ることや、アンケートを実施する事業者が利用者の声をどのように反映しているかという評価も可能となっていることが成果と言える。また、モニタリングを行うことによって目的や求める基準が明確になることで、指定管理者の選定にも良い影響を与えている。一方で、10 年経過した中で、モニタリングが形骸化してきていることが課題となっている。

◇ 視察時の状況

①視察時間 午前10時00分～午前11時55分

②視察会場 議運・特別委員会室

③対応者職氏名 久留米市議会事務局 議事調査課長 本松 寿史氏

久留米市議会事務局 議事調査課 野田 匡昭氏

④説明者職氏名 久留米市総務部行財政改革推進課

改革推進チーム 主査 大谷 祥之氏

改革推進チーム 田中 宏明氏

改革推進チーム 永田 夕雅氏

◇ 所見

① 視察の目的

指定管理者制度は、公の施設について民間事業者等が有するノウハウ等を活用することにより、住民サービスの質の向上を図っていくことで、施設の設置目的を効果的に達成するために導入された制度である。住民のニーズが多様化するなか、効果的な住民サービスを継続して提供するためには、指定管理者に対する市のチェック機能をより一層働かせることが重要になってくると考えることから指定管理者のモニタリングについて視察するもの。

② 市政との関連性(視察地選択の理由等)

久留米市では、指定管理者制度を導入している施設において、指定管理者による公共サービスの履行に関し、条例、規則、協定書等に従い適切に、かつ確実に実施されているかを確認すると同時に市が示しているサービス水準を満たしているかを監視するために「指定管理者モニタリングマニュアル」に基づきモニタリングを実施している。適切で効果的なモニタリングを実施することで、制度の安定的運用に大きく寄与しているとのことである。野田市においても、コストの削減及び市民サービスの質の向上を図るべく指定管理者制度を活用しており、またフォローアップ審査という形で指定管理者による公共サービスが適切に行われているかのチェックも実施している。今後も、指定管理者による行政サービスを厳しくチェックすることが住民サービスの質の向上を担保することになるもので、市の重要な責務であることから、久留米市のモニタリング評価の取り組み

を参考とするため選択した。

③ 市政の課題等に対し参考になった点等

野田市の指定管理者制度の特徴は、広くさまざまな分野に導入していることが挙げられることから、久留米市の指定管理者モニタリングのやり方を野田市にそのまま導入することはできないと考えるが、今回の視察を通して参考にすべき点は多くあった。主なものとして、「市が指定管理者に求めるサービスの要求水準を明確に設定すること」、「公共施設のあるべき市民サービスの向上を進めていくための具体的な基準を設定していくこと」、「達成しようとするレベルと現状のギャップを埋めるための具体的な方策と考察をすること」、「市民ニーズをどのようにキャッチしていけばいいのかを検討すること」等が重要であり、野田市が現在行っているフォローアップ審査に生かしていくことや、外部審査の実施等も含めて市による指定管理者のチェック機能の強化に向けた検討を進めていくべきと考える。しかし、このモニタリング自体が目的化したり、モニタリング実施のために必要以上に時間やコストをかけ、業務に支障をきたすようなことがあっては本末転倒である。また、野田市の指定管理者制度の導入の対象が、保育所などの福祉の分野も含まれていることから、参考になった項目を野田市版として加えるだけでは十分ではないと考える。福祉の分野における指定管理者には、子供や障がい児等が日々の保育や療養を担う施設であるため、野田市としての保育観や子供観を明確にして、どのような福祉の視点で育ちを支援していくのかという共通とすべき視点が求められており、より高みに立った方策が求められていると考える。久留米市では、10年にわたる経験と実績を視察させていただいたが、野田市においても指定管理者のチェック機能の有効性を高めるためにさらなる検討をすべきタイミングであると考えられる。



(3) 長崎県長崎市 行政サテライト機能再編成プロジェクトについて

◇長崎市の概要

長崎市は、長崎県の南部に位置し、五島灘、橘湾などに面し、天然の良港に恵まれている一方、市域の背骨を通るように山稜が位置し、急峻で平地が少ない地形となっている。平成9年4月の中核市への移行や平成17年に香焼町、伊王島町、高島町、野母崎町、外海町、三和町、平成18年に琴海町を編入合併し市域が広がり、平成30年4月1日現在の推計人口は、418,134人で、世帯数は187,586世帯、面積は、東西42km、南北46kmにおよぶ約406km²になっている。昭和20年8月9日には原子爆弾投下によって壊滅的な被害を被ったが、戦後は長崎国際文化都市建設法により都市整備が行われ復興し、現在は核兵器廃絶と世界恒久平和を訴える国際平和文化都市としての役割を果たしている。また、ことしの7月には、長崎と天草地方の潜伏キリシタン関連遺産が世界文化遺産として登録されるなど国内外から多くの観光客が訪れる都市である。

◇ 調査事項の概要 (行政サテライト機能再編成プロジェクトについて)

【背景と目的】

長崎市は、市制施行以来、周辺の町村との合併により市域を広げており、その際、合併地区の住民の利便性を考慮し、旧町村役場を昭和の合併地域については「支所」(12カ所)、平成の合併地域には「行政センター」(7カ所)として設置してきたが、支所・行政センターは提供するサービスの内容や配置されている職員の規模も違うなど住民サービスにおける課題を抱えていた。このプロジェクトでは、住民が住み慣れた地域をこれからも暮らしやすい場所とするために、「市民にとって身近な業務は身近な場所で対応する」、「市民生活に密着した専門的な業務は集約して拠点で対応」、「本庁を中心に行っている業務を拠点へ分散」の3つの視点から、全ての支所・行政センターを「地域センター」に変更、さらに、新たに地域における職員の拠点となる「総合事務所」(4カ所)を設置し、地域センターと総合事務所で地域をささえるとして平成29年10月から新体制をスタートしている。

【取り組みの経過】

・平成20年7月31日～平成22年2月19日

「支所等あり方検討プロジェクトチーム」を設置

構成：市職員 17 名、開催回数：23 回

総合窓口や地域のまちづくり支援機構を備えた「支所」、専門的な分野について迅速な行政サービスを提供するための「総合支所」に再編する考えが示された。

・平成 22 年 8 月 27 日～平成 24 年 12 月 20 日

「長崎市支所等あり方検討委員会」を設置

構成：外部委員 18 名、開催回数：12 回

「支所」について、行政センターでしか受付できない手続きについても取り扱いができるよう拡充し、地域と行政とのパイプ役や市民の困りごとを関係機関に繋ぐワンストップ窓口の考え方が示された。また、「総合支所」については、保健や土木などの市民生活に密着した業務について、職員を拠点に集約して行う考えが示された。

・平成 25 年 3 月 18 日～平成 26 年 2 月議会

「市議会市庁舎・支所機能再編検討特別委員会」を市議会に設置。

構成：議員 11 人、開催回数：11 回

市民に対し十分な説明責任を果たし、幅広い意見を聞き入れる機会を設け、機能的で効率的な市民サービスの提供や地域の活性化に取り組む旨の要望があった。また、再編成における業務の選定にあたっては、各地区においても市民サービスの低下とならないよう配慮し、また、総合支所の場所や所管区域の選定にあたっては、既存の地域コミュニティや交通事情等への配慮はもとより、地域住民等の意見を踏まえううえで検討する旨の要望があった。

・平成 27 年 1 月から支所機能を拡充

支所や行政センター等の機能再編成に先立ち、支所で取り扱う各種申請の受付業務について、専門的な業務を除き、行政センターと同程度の範囲に拡充。

・平成 28 年 11 月 市長による地域説明会、パブリックコメントの実施

・平成 29 年 2 月市議会定例会に関係条例案及び予算を提案。

市民への周知不足を理由として、施行日を平成 29 年 7 月 1 日から 10 月 1 日に修正し可決された。

・平成29年10月1日～行政サテライト機能再編成実施。

【再編のポイント】

住み慣れた地域が暮らしやすい地域であるためのポイント（①近くで用事を済ますことができる。②困りごとをスピーディーに解決する。③地域の特性に合った対応をする。）を実現するために市役所の組織を見直すとして、支所と行政センターの全てを地域センターに変更。さらに、現場に近いところで仕事ができるよう、本庁や行政センターから専門職員を集めた拠点である総合事務所をつくった。地域センターと総合事務所の機能等については下表のとおりとなる。

	地域センター	総合事務所
機能	住民・地域の窓口（手続きや相談をすること）	職員の拠点（専門職員が地域に出向くところ）
設置数	20カ所	4カ所
設置場所	現在の支所・行政センターと本庁舎 ※中央地域センターは本庁舎（本館1階）に設置。	東：東長崎土地区画整理事務所、中央卸売市場管理棟 南：旧三和行政センター 北：琴海南部総合センター 中央：本庁舎
主な業務	・地域のまちづくり活動の支援（例）地域で活動する団体等の連携促進、地域が主体的に行う地域活性化の取り組みの支援など ・各種証明書交付（例）住民票の写し、戸籍謄本、印鑑登録証明書、所得証明書など ・各種届出、申請受付（例）住所異動、婚姻届、出生届、高額療養費支給申請、身体障害者手帳交付申請、児童手当の現況届など	・地域センターと連携した地域のまちづくり活動の支援（例）地域の団体が連携して活動する組織づくり及び運営の支援など ・土木業務（例）道路、公園等の維持補修、災害対応など ・保健活動（例）健康診査、健康教室、訪問指導、相談、地域の福祉・保健に関する啓発やネットワークづくりなど ・生活保護の実施（例）相談、面接、保護の決定、訪問調査など

【成果と課題】

新体制は平成29年10月から大きな混乱もなくスタートし、全体的には所期の目的どおり機能しており好評である。ただし、市民に対して改編に関する案内等の周知・理解がまだ不十分な面があることや、仕事のやり方も含めた大きな改編であることから、市民や現場の意見を聞き改善を行っている状況である。

◇ 視察時の状況

①視察時間 午前10時00分～午前11時50分

②視察会場 市庁舎第1会議室

③応対者職氏名 長崎市議会議長 五輪 清隆 様

長崎市議会事務局 嶋津 圭人 様

④説明者職氏名 長崎市総務部行政体制整備室室長 濱口 一成氏

長崎市総務部行政体制整備室 大場 一寿氏

◇ 所見

① 視察の目的

野田市は、平成15年に関宿町と合併し、新野田市として15年が経過した。新市の速やかな一体感の醸成、住民福祉の向上を図るとともに新市の均衡を図るため、新市建設計画に基づき市政運営を行っているなか、住民ニーズの多様化、少子高齢化の進行や情報化社会の急速な進展等、市を取り巻く環境の変化に伴い、市に求められる役割も変化してきていると考える。住民が暮らしやすい、利便性の高いまちのためには、柔軟な発想、さらには、組織の見直し等を含めその時代に合致した行政サービスの仕組みづくりが必要になると考えることから視察するもの。

② 市政との関連性(視察地選択の理由等)

長崎市は、周辺町村との合併をかさね市域が広がってきた経緯がある。合併の際には、地域住民の利便性を考慮し、旧町村役場を支所・行政センターとして設置してきたが、住民のニーズの多様化、少子高齢化の進行、地域住民同士の関係の希薄化など社会情勢の変化によって、支所等に求められる役割も変化してきている現状を踏まえ、支所・行政センターと地域コミュニティとが連携しながら、住民が住みなれた地域をより暮らしやすい場所とすることを目的とした行政サテライト機能再編成プロジェクトに取り組んでいる。長崎市では、地域の代表や学識経験者からなる検討委員会の意見を踏まえ、暮らしやすい地域のために地域全体を見渡し、支える体制づくりを進めている。野田市も合併により南北に細長い市域となっており、旧関宿地域と旧野田地域の一体感の醸成を図るべく様々な施策に取り組んでいるところであるが、全市域の住民の利便性向上は、常に進めていくべき取り組みと考える。今後の公共施設の再編成を含む行政サービス

のあり方を改めて検討する上で参考になると考え選択した。

③ 市政の課題等に対し参考になった点等

長崎市は、野田市に比べ、面積約4倍、人口約3倍と規模こそ違いますが、南北に長い市の形状及び急速に進む少子高齢化、情報化社会の急速な変化、倫理観の多様性、地域住民同士の関係の希薄化、住民ニーズの多様化等の社会変化の点で野田市と同様な課題を抱えている。この「行政サテライト機能再編成プロジェクト」は、正規職員28人増員（人件費2億2,400万円増）という行政改革による職員の人員削減とは逆の向きであるが、市内4カ所に総合事務所を設置し、その各事務所に決定権のある部長級の所長をおくことで、本庁より近いところから現場に迅速に行くことができ、地域の実情にあってスピーディーな対応ができるなど住民の利便性向上はもちろんのこと、まちづくりを支援しやすくなることに大きな期待が持たれる。また、身近な手続きや困りごとについては、市内20カ所にある地域センターで対応するなど、総合事務所と地域センターでその地域を支える体制をつくることで、地域コミュニティの自立経営に向けて、希薄になりつつある住民同士の関係改善に資することにも繋がると思われる。組織再編に当たり、事業の洗い出しや振り分け、仕事のやり方を縦割りから地区割りに変えるための職員研修（全27回開催）にかなりの労力を費やしたとのことであり、またシステム改修費に3億円、そして、大幅な人員増員によるきめの細やかな専門チームでの対応と行政サービス向上に対する姿勢は目覚ましいものがあると感じた。この施策を進める上では、長崎市特有の観光収入による税収が大きな後ろ盾となっていることを鑑みると、野田市で導入するにはクリアすべき課題はあると感じたが、地域全体を見て地域コミュニティと連携し課題解決するという、地域とのつながりを重視する市役所機能の再編成は大変参考になる施策であった。

