

# 総務経済委員会行政視察報告

視察第2日 佐賀県武雄市 2025年 5月15日(木)

## ●視察先・視察項目

### 武雄市

## 「行政改革プランと窓口業務民間委託について」

### 武雄市の概要

武雄市は、佐賀県の西南部に位置し、平成18年3月 武雄市・山内町・北方町の合併で誕生した杵藤地区広域市町村圏域の中心都市。

市の北端の川古川、西の松浦川の流れによる岩木盆地。神六山から潮見川を経て六角川にそそぎ川澄盆地。市中央を東西に横切る武雄川を含む2河川が武雄北方盆地を形成し、白石平野と連なり、武雄市の穀倉地帯となっている。

※いで湯(1300年)と陶芸(400年)のふるさと武雄

人口と面積 (2025年4月時点)

○人口: 45,959人

○面積: 195.40km<sup>2</sup>



## 1 視察目的

### 1. 行政改革プラン

本市合併と時期が近く、1市2町の合併であった。合併による効果を発揮しながら行政サービスの最適化やスリムな組織と定員適正化により財務基盤の強化を図ってきた。第4次(令和3年度～令和7年度)行政改革プランにおいては、市民一人一人が幸せに暮らすことができるまちづくりを推進しながら、長期的に持続可能な健全な財政運営を目指すことを新たな基本目標としており、本市の状況によく似ていることから行政改革に向けての取り組みについて視察する。

### 2. 窓口業務民間委託

合併支援措置の地方交付税廃止に加え、職員数の適正化による人員削減があるも、市民サービスの質を維持する必要から第4次行政改革プランにて行政サービス業務の民間委託方針が示され、市民課窓口業務が選択。令和3年10月からの委託開始による成果と市民の反応について視察する。

## 2 視察内容

### ① ・ 行政改革基本プラン

#### 視察対応者

議会事務局 江上議会事務局長

総務部財政課 藤井課長 朝重係長

武雄市は、平成18年3月合併以来、3期15年間にわたって行政改革に取り組んだ。合併効果を発揮しながら、地方交付税の財政支援措置の終了を見据え、行政サービスの最適化・スリムな組織・定員の最適化を進め、財政基盤の強化を図ってきた。

合併後15年間で約87億円



	計画期間	基本目標	目標(億円)	実績(億円)
第1次	H19～H22	市民参加と市民・行政の協働 合併効果発揮	53	41
第2次	H23～H27	合併支援措置の終了を見据えた財政基盤強化	13	14
第3次	H28～R2	合併支援措置の終了を見据えた財政基盤強化	20	32
			86	87

## 改革プラン

### 1. 基本目標

人口減少社会において持続可能な財政基盤強化

### 2. 基本方針

#### 1. 行政サービスと資産を見直す

民間力活用(行政サービス業務民間委託) 事務事業見直し 公共施設マネジメント

#### 2. 行政サービスのデジタル化

行政手続きのデジタル化

行政事務の効率化

#### 3. 市民とつながる 地域を活かす

市民協働 地域経済活性化

#### 4. 職員の働き方と職場を考える

働き方改革

人材育成と活性化 定員適正化

#### 5. 将来へ持続できる経営を目指す

歳出削減(9億円)

歳入確保(6億円)



### 3. 計画期間 令和3年度から令和7年度

## ②・窓口業務民間委託 民間力活用（行政サービス業務民間委託）

### 視察対応者

議会事務局 江上議会事務局長

福祉部市民課 元澤係長 力安副主幹

・市民課窓口の住民サービス向上  
令和3年10月から業務委託開始



### 1. 行政サービスにおける業務の民間委託

**目的** 専門的知識・技術・経験を有する民間事業者に委託することにより、民間事業者のノウハウを活用した安定かつ効率的な窓口サービス提供体制を構築するとともに、公権力の行使や行政サービスの企画・立案・相談など公でしか担えない業務に財源や人材などの限られた行政資源を集中させることにより、多様化する行政ニーズにこたえる体制を整え、持続可能な質の高い行政サービスを実現

#### 第1期民間委託

令和3年10月～令和6年9月 委託料1億3,835万2,818円（税込）

#### 第2期民間委託

令和6年10月～令和9年9月 委託料2億2千万円

委託業務内容 31、内他課業務 こども家庭課2 健康課1 総務課1

### 2. 民間委託後の職員の数

令和2年4月 26人

令和7年4月 13人

### 3. 市民の反応

市民アンケート 毎年度実施

- 第1期民間委託 ●委託開始当初【窓口対応時間がかかりすぎ】  
【他課との連携うまくいっていない】の意見あり
- 委託者と協議・業務改善により  
令和4年5月に約7割のお客様から満足いただける結果を得た
- 委託者と協議・業務改善策継続により  
更に満足度向上し、利便性は向上したと捉えられた
- 第2期民間委託 ●委託業者変更・業務量増加あるも委託者と協議・業務改善策を行い、満足度向を図る

#### 4. 効果と課題

	事前想定	評価
効果	人事異動に左右されない安定的な窓口サービスの提供	3月から4月の繁忙期 順調な業務遂行
メリット	住民サービス（接遇）	アンケート結果 好評価
	繁忙期・繁忙時間に応じた適切な人員配置	フルタイムとパートタイム（4時間）の組み合わせ 柔軟に対応
	人件費削減効果 長期的視点が必要	年間1千万円の削減効果
課題	市職員の能力育成	課題あり
デメリット	市職員の窓口対応減少 新規配属職員の業務能力取得に時間がかかる	新規配属職員と既存職員とで確認を行うが、様々なパターンから時間を要する

#### 5. 市内の市民雇用

第1期民間委託 15人の内8人

第2期民間委託 14人の内7人

#### 6. 現金の取り扱い

委託業者が集め ⇒ 翌日金融機関へ 釣銭用小口現金保有

### 3所感

本市と同時期の平成18年3月に武雄市・山内町・北方町の新設合併の市である。合併支援措置の地方交付税の廃止に加え、職員適正化に基づく人員削減、市民サービスの質を維持することの必要性を重視し、令和3年度からの第4次行政改革プランにて行政サービスの民間委託を推進し、10月より1期目の民間委託が開始された。

これは、武雄市は合併後行政サービスの民営化を果敢に実践、市民病院（平成21年）保育所（平成20年朝日保育所・平成26年武雄保育所）の民営化、更に武雄図書館（平成24年）をはじめ7施設の指定管理を実施した。行政サービスの民営化により大幅な歳出削減ができ、第3次行政改革の期間から2代目小松市長の英断により、前述の民間委託としたことを大きく評価する。本市も様々な山積した諸課題（不祥事を含む）を抱える行政運営において、議会の堅実な行動にて二代表制の役割を果たし、市民の負託に応えてゆくことを肝に銘じ議会活動に邁進して行くべきと思慮する。

文責 総務経済委員会 山口洋一