

令和7年度伊勢原市行財政改革推進委員会第3回会議録

〔事務局〕 企画部デジタル・行政経営課

〔開催日時〕 令和8年1月28日（水）午前10時から午前11時30分まで

〔開催場所〕 伊勢原市役所2C会議室

〔出席委員〕 8名

小林 隆（委員長）  
相馬 欣行（副委員長）  
佐野 嘉一  
長谷川 幸子  
三浦 智恵子  
宮崎 道名  
山本 栄  
吉野 太

〔事務局職員〕 4名

平野 聡司（企画部行政経営担当部長）  
田中 誉人（デジタル・行政経営課長）  
酒井 健司（発想クルリン課長）  
松永 匡史（デジタル・行政経営課行政経営係長）

〔公開可否〕 公開

〔傍聴者数〕 なし

《議事の経過》

1 議題

(1) 歳入確保に向けた取組について

(2) 窓口時間の一部変更の試行について

2 その他

**※質疑応答・意見等は別紙1のとおり**

## 1 議題

## (1) 歳入確保に向けた取組について

	[質 問/意 見]	[回 答]
1	<p>今年度ふるさと納税の成果である 8,000 万円について、何件の受け入れがあり、1 件当たりの金額はいくらか。</p> <p>1 件当たり 3 万円弱となると高いように思え、継続性を考えると苦しくなってくるのではないか。多く寄附を受け入れている自治体は 2 万円を切るところが多いようだ。何か戦略を立てていることはあるのか</p> <p>私に関わっている町では 1 件当たりの単価が 21,000 円で、参考にしてている茨城県境町が約 17,000 円。好事例の市町に何かヒントがあるのではないかと考える。</p> <p>SNS などで拡散されていくと良い。</p> <p>境町など結果を上げている自治体に参考に視察などすると良い。経営姿勢がまったく違う。</p>	<p>約 3,000 件であり、寄附 1 件当たりの単価は平均で 2 万～3 万円となっている。</p> <p>単価については悩ましい事項である。箱根町の例では宿泊券により単価が高額になっているが、伊勢原市ではなかなか単価を上げていくことは厳しいとも言える。個人的には今の水準で問題ないと考えている。</p> <p>単価にそこまでこだわっているわけではない。伊勢原市はこれまで 1 万円以上の寄附に対して返礼品を提供していたが、今年度に変更して、少額寄附で返礼品を受け取れるラインナップを増やした。少額のかわいい品にファンが付いていくこともあるので、少額返礼品も重要と考えている。</p> <p>なお、今年度、単価が上がった理由として、定期便によるものが大きい。定期便による返礼品を昨年に比べて品数を増やし、寄附が増えたことで単価が上がったと評価している。</p>
2	<p>姉妹都市に関する返礼品などはあるのか</p> <p>全国的に例があるのか知らないが、姉妹都市の茅野市はふるさと納税を 7 億円程度受け入れているので、都市間の活用ができないものかと感じている。</p>	<p>姉妹都市に関する返礼品は出せない基準となっているため、活用はしていない。</p> <p>やりたいとは思っているが、国の返礼品に対するルール規制が大変厳しく、地場産品は基準を満たさないと出すことができない。</p>
3	<p>町の覚悟も必要。境町は 24,000 人の人口で 90 億円ふるさと納税を受け入れている。伊勢原市は 10 万人の人口で 8,000 万円しか受け入れていない。売る気があるのかとも思われてしまう。町をどうしていくのかという気持ちも重要。</p> <p>削るだけでなく、投資施策で稼ぐ方法もある。大東市の健康政策で約 37 億円介護給付金を減らした例もある。必要なものに投資して後で回収するやり方をトップダウンでやり、庁内に浸透させていくことが必要ではないか。出雲市でも企業版ふるさと納</p>	<p>伊勢原市の特性上、以前はハンバーグが寄附の大きな割合を占めていたが、現状はこの商品だけが抜群に売れるという物がない。何かが 1 つでも人気がある返礼品があるとそれに吊られて全体が売れることがふるさと納税の特徴であるため、様々な商品を広く浅く出していくことも必要であると感じている。これはリスクヘッジにもなり、1 つの商品に頼っていたものが総務省の基準が厳しくなり出せなくなったときの対策にもなる。</p> <p>課員も少人数から始まって、増員を経て取組を進めている状況でもあり、まずはふるさと納税を推進しているところである。これからは新しいものにも取り組んでいかないといけないと感じている。</p>

	<p>税を活用した政策誘導を行っている。このように公共福祉とかＱＯＬの向上に繋がるストーリーがあって政策を考えていけないのか。</p> <p>近隣他市にも政策通の職員がいる。そういう方々と交流する勉強会などをやっていかないとあつという間に出遅れてしまう。負けない伊勢原を作るために庁内外の勉強会に参加してもらいたい。できれば首長にも行ってほしい。</p>	<p>今年度は中を固めることを重視した。これまで企画部では商店会等との繋がりが少なかったので、関係強化を図っていった。外の知恵のある人との繋がりは必要と感じており、どうやっていくのかは今後の課題である。</p>
4	<p>市役所の考え方は縦割が多く、本日の話も発想クルリン課だけで動いているイメージが強い。農業や観光、福祉など横串で繋いでいけるのが発想クルリン課だろう。全庁一丸の動きによって数字も変わってくるのではないかと。理事者と考えて組織横断的に動いてほしい。</p> <p>また、今やっていることを変えていくことだけでなく、3年、5年後を見据えて手を打っていただきたい。</p>	<p>全庁的な取り組みとしては、伊勢原は農畜産物が盛んでもあるため農業振興課と連携し、商工会や商店街関連は商工観光課と連携している。連携に当たって原課でノウハウがない面は発想クルリン課が手伝いしている。</p> <p>新しい取組としては、令和8年度の予算編成にあたり財政部門と連携し、原課で創出した歳入は原課の特定財源にできるようにした。このような枠組みを広げていかないと原課もやる気が出ない。意識を変えるため、稼げば自分たちで使えることになると思ってもらえるようにしている。</p>
5	<p>公共施設も一緒に扱ってあげればいい。財産を寝かすのではなく、稼げる状態になるといい。そうすることで協働やPF1にも繋がっていく。発想を変えて、行政財産を正しく使っていくことも必要。</p>	
6	<p>まずは少人数の体制で成果を出していることは立派である。企業版ふるさと納税は新規事業との連携が非常に重要であり、これからさらに成果を上げるためにも事業連携を大事にしていきたい。企業も公共性の事業には投資しやすいこともあり、新しい事業に必要な担当課とコミュニケーションをとって進めてもらえれば結果に繋がっていくのだろう。市内には大きな企業もあるので、その子会社に力を発揮してもらおう方法もあるかと思う。他にも運送系の企業に道路を整備してもらい、ネーミングライツを与えたりとか、ふるさと納税などで貢献した企業も1つの市民として活躍してもらおうなどの発想を持つと良いのではと思う。</p>	

## (2) 窓口時間の一部変更の試行について

[質問/意見]

[回答]

1	<p>試行期間の調査内容について、数値を出すとか、想定があるのか。</p>	<p>想定では、市民の影響度合いとして、アンケートを実施したいと考えている。日中來られる方は当然だが、16:30以降にしか來られない方がポイントだと思うので、どうい</p>
---	---------------------------------------	--

		<p>った理由でその時間に来庁されるのか事情を確認して把握していきたい。9:00 前も事情を確認していき、9:00～16:30 に窓口に来られない方がどの程度いるのか、電話予約でカバーできるのか、この対応でサービスが漏れてしまう方がどのくらいいるのかを調べていきたい。</p> <p>職員側は満足度調査となり、実際に取り組んで職員の負担が増えるようなら考え直さないといけない。</p>
	<p>たとえば事務の時間の確保が目的の 1 つであれば、手続きが何件から何件に増えたとか、相対的に小さかったとしても数値で表せられればいい。数字や金額で表現するのは難しいが、表すことができれば本格実施の説明の根拠となるし、移行しやすいのではないか。</p>	<p>効果は説明していかないと本格実施の理由にはならない。どんな改善ができたか、検討ができたのかは把握しないといけない。</p>
2	<p>1 日の窓口で集中する時間帯や閑散の時間帯はあるのか。</p>	<p>8 月から 1 か月間調査した結果では、9:00～16:30 の時間帯は全体の約 91%であり、短くなる時間帯は 10%満たない状況であった。多い、少ないではなく、少なからずいるので、周知をして減らしていくことが必要と考えている。どうしてもその時間にしか来られない方や変更を知らない方には漏れないように対応していきたい。</p>
	<p>税理士の確定申告無料相談会は、今は予約制になるが、過去予約制でなかった時代を思い出してみると、人数の少ない 16 時過ぎのために全員が残っている理不尽さを感じたこともある。朝は年配の方が並んでいるが、夕方はそれほど来ず、生産性が悪いと思っていた。市役所も同じような状況であれば集中する時間帯に力を注ぐことは価値がある。また、対応する時間帯に来られる人がどういう分類の人かを把握しないといけない。最近是有休を半日で取れる人が増えており、働いている人も時間を決めれば来られるようにはなっている。そうした分類も把握してほしい。</p> <p>実施するねらいを実証できるのかを意識して、なんとなくで済ませないように。</p>	
3	<p>話を聞く限り丁寧にやっているという印象を受け、賛成である。他市町村でも実施している例が増えている。必要などころに人材を投入しなくてはならない。ただ、特定の曜日だけ延長するとか、繁忙期だけ伸ばすとか、柔軟な対応は考えなかったのか。</p>	<p>今回の試行は 5 月からであるが、もし 5 月前から実施するのであれば繁忙期は戻すことも考えていた。まず繁忙期まで約 1 年運用して次の 3、4 月をどうするのか検討していきたい。</p> <p>なお、内部検討時では、一時期戻すとわかりづらいといったことや、特定曜日を延ばすのであればなぜその曜日にするのか、対応が分かりづらくなり混乱するのではという意見があがった。</p>

	<p>電話の録音はやっているのか。電話の相談が増えるにつれ、カスハラが増えている。録音以外にも17時以降は自動受付にするとか、防衛策も考えないと職員を守れない。一緒にやれるといい。</p>	<p>検討の材料としていきたい。</p>
4	<p>検討の中で、早番や遅番など時差出勤の検討はなかったのか。</p>	<p>もちろん検討をした。ただ、早番遅番のためには、現状、職員の人員体制が薄い。1階窓口は職員数が少なく、2班体制にするほどの人数がいらない。</p>
5	<p>自治会で説明を受けたときに、市役所ではICT化やマイナンバーカードの取組など前からやっているが、それでもサービスが足りていない人が来庁していると感じた。数字が表現されていないので、何がメリットにあたるのか成果が見えてこない。市民にとって具体的に何が上がるのか分からないので協力する気にならないとなってしまうのではないか。残業時間となれば職員のこととなってしまう。職員のワークライフバランスも職員向けの改善と捉えられる。</p> <p>銀行も今は短縮しているのが当たり前で人はそれに合わせている。行政も市民に何を負担してもらって、何を提供するのかを具体的に出示してもらえれば理解してもらえる。数値を市民に示してもらえれば理解してもらえるのではないか。結果も含めてお願いします。</p> <p>たとえば来庁者減の所属職員を減らして福祉や子育ての人員に回しますとなれば市民サービスに繋がり、市民としても協力しますとなるだろう。</p>	<p>具体的実現できる取組は窓口担当課と協議していきたい。</p>
6	<p>時間外勤務が減って、それを情報共有や課題解決に充てることは重要なことだと思う。それが市民サービスの質の向上になることをみんなに理解してもらうことが大事。障がい福祉課と付き合いがあるが、短くなった時間を有効に使って福祉サービスが濃くなっていければと感じる。そのためにも「行かない窓口」「書かない・待たない窓口」を充実させてもらえると良い。障害分野では毎年やらないといけない手続きは行かないで出来たらいいと思っている。ただ、やはりわからないところがあると自分では書けないので窓口で対応してもらいたいと思うこともあるので、そのあたりをどう解決できるのか市で考えてもらえるとありがたい。</p>	<p>毎月なら自分でできても、年1回の手続きはどうしても聞きながらの方が安心するということは理解する。オンライン環境を整えても実際は対面のほうが効果的であるケースもあり、そういった方々に受付時間が変わってもしっかりと対応できることが重要だと感じている。</p>
	<p>様々な事情により市役所に来ることができない方もいる。そういう方にどういったサービスができるのか、受ける側が選択できるようになればいい。</p>	

7	<p>個人的にはもっと進めていてもいいと思う。最良の方法の提案として、市川市が窓口予約システムを導入している。システムを進めていくと、事前にアンケート項目があり、年齢や属性、何をしたいのかを選ぶと所要時間が表示され、空いている枠が出てくる。このデータを集めていけば時間帯の来庁者数なども把握できることになる。このようにすでに他市でもやっていることなので、窓口予約の導入をまず始めることが望ましいとも言える。</p> <p>電話の録音は全庁の電話データの把握として必要だと感じる。1年記録を残せばAI等で分析して、他のデータと掛け合わせれば何をすべきかが見えてくる。データがないと根拠のない議論になってしまう。こうした取組がフロントヤード改革の1つにもなっていく。</p>	
---	---	--

### 3 その他

- ・ 次回、第4回伊勢原市行財政改革推進委員会の日程について、3月24日（火）を予定していることを伝えた。

以 上