

市区町村名	松戸市	担当部署	総合政策部 すぐやる課
		電話番号	047-366-7302

1 取組事例名

すぐやらなければならないもので すぐやり得るものはすぐにやります
 ～松戸市の伝統として受け継がれるすぐやる精神の継承～

2 取組期間

1969年（昭和44年）10月6日の発足日より継続中

3 取組概要

市民からの要望や相談に対し、すばやく対応する事で、市民にとって身近でわかりやすい市役所（所属）。

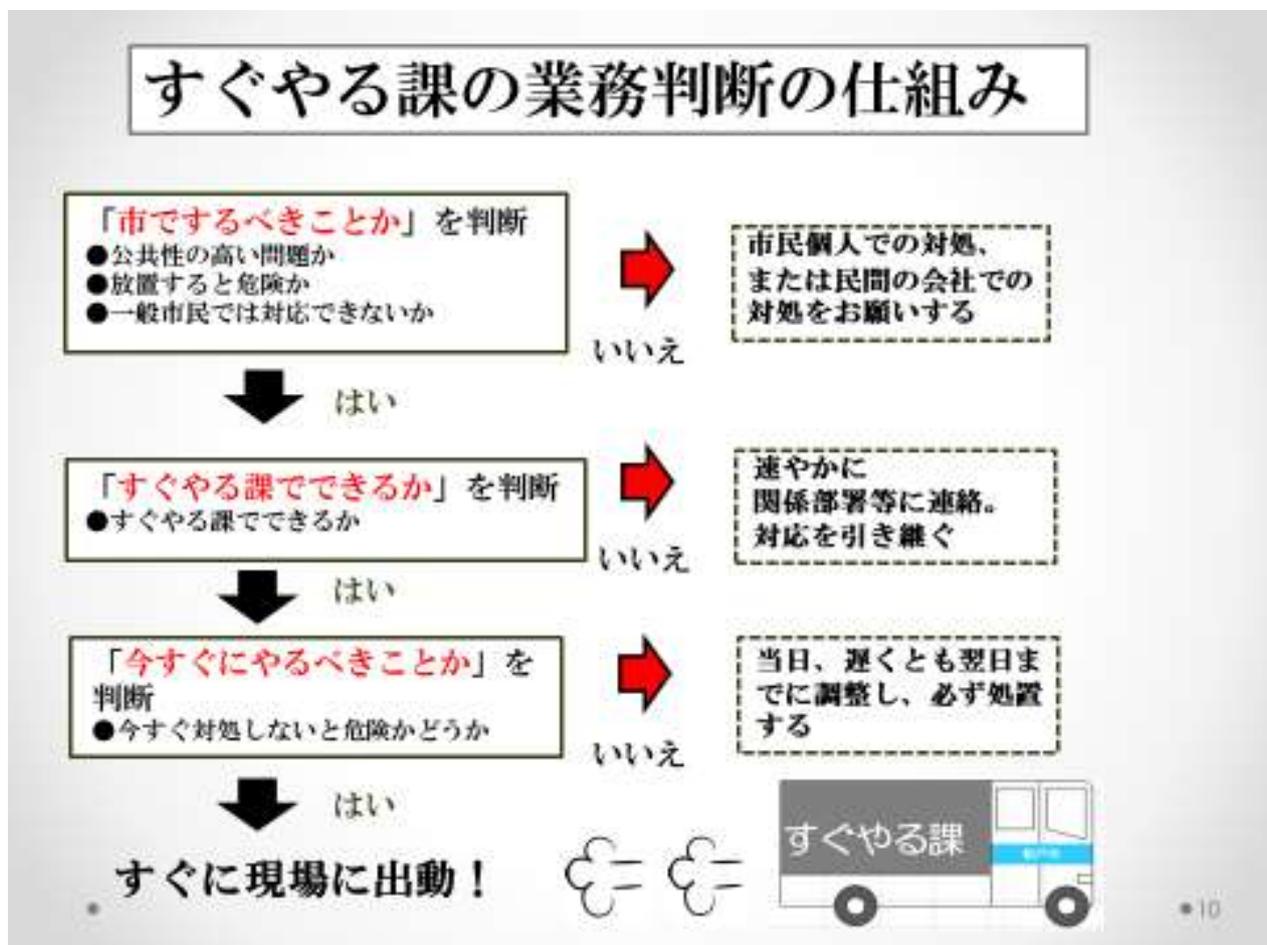
「ワンストップ窓口」の先駆けとして、何処に相談をしたらいいか分からないと言った市民の困り事などに対し、行政と市民のパイプ役としての役割。

4 背景・目的

松戸市は、昭和30年半ばから激しい人口移動と増加を繰り返しました。これに伴い、市政に対する市民の声が多様化し、特に道路や側溝等の補修や清掃、その他環境衛生の問題等市民生活に直接影響のある要望が多くなりました。また、市の行政機構の増大に伴い、業務内容も複雑多岐にわたる中で、機構間に生ずる諸問題等の改善が必要となりました。松本清市長は、縦割り組織である為に、決済や稟議を通すのに複数日を要し、決済が遅れても役所だから仕方がない、相手が待っていればいいという発想が、官の権威主義であり、お役所仕事の病根と感じていました。そこで、市民が「不親切でスロー」といういわゆるお役所仕事を一掃・根治するべく、市民の声に素早い機動力で対応し、官の病への特効薬になる様な課の発足となったのが、当時の松本清市長発案のもと、昭和44年10月6日に誕生した、他ならぬ「すぐやる課」であります。

5 取組の具体的内容

<p>危険回避処理</p>	<p>土木関係 側溝・側溝蓋の破損 道路上の穴、段差 放置物の撤去</p> 	<p>動物関係 スズメ蜂等の駆除  カラスの雛の保護 </p>	<p>その他市民要望 △側溝内の落とし物 (家や車の鍵、携帯電話等) △私有地から伸びた木の枝や草が通行の邪魔になっている △公道上に動物、あるいは人の糞が落ちている</p>
<p>不快解消処理</p>	<p>側溝清掃 道路清掃 </p>	<p>動物死体処理  ヘビの捕獲 </p>	<p>その他業務 △小学校通学路パトロール (学校保健担当室と連携) △徘徊高齢者探索パトロール (地域包括ケア推進課と連携)</p>
<p>各種要望の整理</p>	<p>要望内容を確認し、関係部署や県や国、民間の関係各所へ案内をする。緊急性が高いと判断した場合はすぐに現場確認。</p>		



・松戸市役所では、新規採用職員の新人研修において、すぐやる課の職員を講師とし、「すぐやる精神」について、当課業務のケース事例などを踏まえながら、経緯や意図する方向性について、精神の継承を行っている。

【上段図】

すぐやる課の業務は、大きく分けて危険回避処理・不快解消処理とその他市民要望の3つに区分されます。

危険回避処理については、道路上の穴、段差、放置物の撤去、側溝・側溝蓋の破損などがあります。

不快解消処理については、動物死体処理、カラスの雛・ヘビの捕獲、側溝清掃や道路清掃などです。

その他市民要望については、側溝内への貴重品を落としてしまった場合の拾い上げなどです。

上記以外では、現地に行った際に、市民の方から相談などを受けるケースも少なからずある事から、内容をお伺いし、担当課へ繋ぐ事やその場でアドバイスをしております。

なお、すぐやる課の対応は、職員が人力で対応出来る範囲である為、頂いた要望について、すぐやる課での対応が困難なケースの場合は、関係各所（国・県・民間の関係機関）へ依頼をし、繋がせて頂いている。

また、当課の業務以外でも、他所属（7課）との連携をする事で市民の安心・安全な生活への一助となっているものと考えております。

【下段図】

すぐやる課職員が電話もしくは現場にて市民の方からの相談・要望を受けた際に、判断していく段階を示しております。職員の状況判断に委ねられる部分は大きいですが、すぐやる課の業務においては重要な部分であります。当然、判断できるようにする為に、経験の長い職員と現場に出る事や率先して電話対応をする様に指示するなど、あらゆる相談を経験する事で、現場での素早い判断が出来る様にしています。

6 特徴（独自性・新規性・工夫した点）

すぐやる課は発足当初、市長直轄の所属として、市民の要望に対して、迅速に対応できるようにしました。

また、子どもから老人まで年齢を問わず一目で課名が分かるようにひらがなの課名にした事も当時の松本市長の強い意向でした。

その後、機構改革により市長直轄であったすぐやる課は、平成25年4月1日より総合政策部の所属となり、時代の移り変わりに迅速に対応しながら、「市役所のコンシェルジュ」的な役割を担っていると各職員も認識している。

「ワンストップ窓口」の先駆けとしても、当課で対応が出来ない案件や相談に対し、市民の要望を適切に読み取り、関係各所へ繋がせて頂いている。

また、近年のコロナ渦においては、保健所を含めた関係部署との連携をし、自宅療養者に対

して、パルスオキシメーターの配布を実施した。様々な状況下で、すぐやる課の機動力を活かし、臨機応変に対応している。

7 取組の効果・費用

発足以来、市民の困り事に寄り添い、早期の解決を行ってきた事により、市民への認知度・期待度は費用等で算出できる事ではないと判断しております。しかしながら、コスト面においては、令和元年度に実施した近隣5市への調査から、当課にて検証を行ったところ、委託化をすれば、現在松戸市すぐやる課直営で対応した場合より、僅かではありますが安価で出来る事が、結果として出ております。

一方で、要望を頂いた市民の方と現地で直接対応する事で、要望以外の相談を頂いたり、パトロール中に見つけた危険箇所等をその場で対応、改善するといった、市民密着型のサービスがすぐやる課ではないと出来ない業務であり、市民からの期待に応え続けられているものです。

◆ 過去5年の要望処理件数の推移

	令和3年度	令和2年度	令和1年度	平成30年度	平成29年度
土木関係	1, 154	786	695	674	677
清掃関係	373	223	239	240	214
動物関係	2, 297 (2, 271)	2, 194 (2, 151)	1, 883 (1, 856)	1, 677 (1, 663)	1, 749 (1, 727)
その他	440	352	278	155	55
合計	4, 264	3, 555	3, 095	2, 746	2, 695

【参考】

電話対応件数	1, 217	1, 052	1, 120	840	87
--------	--------	--------	--------	-----	----

○発足当初は、土木関係が8割近くを占めていた割合が、近年では動物関係が6割前後を占めるようになってきております。カッコ内は、スズメ蜂の巣等駆除の件数を入れてあります。

【パルスオキシメーターの配付件数】

令和2年度	1, 437件	令和3年度	503件	累計	1, 940件
-------	---------	-------	------	----	---------

8 取組を進めていく中での課題・問題点（苦労した点）

課題につきましては、発足当初のイメージから、個人的な都合による事やご近所の問題などの相談を頂く事などがあり、「なんでもやる課」と思われている市民の方もいらっしゃる事です。

また、担当課へ相談をしたが対応して貰えないとの事で、すぐやる課へ対応を依頼してくる市民の方もいらっしゃいます。

これらの問題に対しては、市民と行政のパートナーシップの構築をし、市民が自身で解決すべき問題（自助）、地域で行う問題（共助）、行政がやるべき行政サービス（公助）の役割分担などを明確にする事であると考えています。

9 今後の予定・構想

すぐやる課が発足した当初の目的は、「市民要望に迅速にお応えすること」「市役所全体がすぐやる精神を継承すること」「市政を身近でわかりやすくすること」であると考えております。

発足当初から様々な要望にお応えしてきて、要望累計処理件数は、16万件を超えている状況です。

今後も、市政に対する市民要望は時代と共に変わって来るとは思いますが、迅速に対応する事はこれからも変わらず、市民の身近な問題の早期解決を図り、安全で快適な生活環境の実現に向け、「すぐやる精神」を受継ぎ、継承していきたい。

携帯端末などを利用し、LINEなどを使用し、市民からの要望・通報をタイムリーに受け、迅速に対応出来るようなシステムの構築。

10 他団体へのアドバイス

管理職も含めて今の状況を再認識し、市民に対して市としてどのような対応（サービス）を目指すのかを明確にしたうえで、不足している対応の洗い出しなどされては如何でしょうか。ただし、言動は直ぐに変化を見れると思いますが、精神の部分は気持ちの問題であり、受取り方の問題もあると思うので、長期的な考えが必要ではないかと思えます。

11 取組について記載したホームページ

<https://www.city.matsudo.chiba.jp/kurashi/suguyaru/index.html>