

コールセンター設置へ

問

市民からの電話での市政に関する基本的な問い合わせに対し、各部署で対応せずに総合的な電話案内窓口を設置し、市民に迅速に、分かりやすく情報提供する「コールセンター」の設置が必要であり、各部署での効率的・効果的な業務遂行に大きな利点があると考ええる。

①23年度にコールセンター設置を予定しているようだが、どのような体制で、どのような段取りで行うのか伺う。

②宮崎市では、アウトバウンドにより、住宅使用料・保育料などの未納催告業務を開始して成果をあげており、本市でも早期に開始すべきと考えられるがどうか。

答

①「市政情報コールセンター」については、代表電話を活

用し、現在の電話取り次ぎや案内業務に、新たに市民からの簡易な問い合わせに対応するコールセンター業務を加えて、24時間、1年を通した運営体制を整備していく。

あわせて、市民からの問い合わせに迅速かつ的確に対応するマニュアルとして、「よくある質問集」を2千問程度作成する必要があるため、今年度当初から全庁を挙げてその整備に取り組み、本年10月開設を目指していく。

②21年9月から、アウトバウンドでの納税催告センターを設置し、市税、国民健康保険税の滞納者に対し、電話などでの早期の納付勧奨を実施し、新規滞納者の抑制に成果をあげており、今後、効果的な手法や費用対効果などを総合的に勘案し、税以外の徴収金への拡大を検討していく。

ごみ分別収集から1年

その評価と検証は

問

ごみの発生抑制、減量化、資源化に関する施策を講じ、排出量は順調に減少してきている。

①プラスチック製容器包装、白色トレイ、紙パックの分別収集を開始してから1年が経過するが、評価と検証は。

②家庭から排出された焼却ごみの組成分析調査やごみ減量化などに関する意識調査の結果の分析とその活用は。

これにより、22年度までに市民一人1日あたり210グラム削減する減量目標は達成でき、ごみ処理費用も約7千万円削減できる見通しである。

②ごみ組成分析調査で、賞味・消費期限が切れた手付かずの「もったいない生ごみ」は、焼却ごみの生ごみの中に約10%含まれていた。また、意識調査における意見を参考に、生ごみ処理機の利用拡大や堆肥化などを重点事業に位置づけていく。

③ごみの減量化、資源化を進めるためには、「見える化」が重要と考えるがいかがか。

答

①プラスチック製容器包装は着実に資源物として分別され、紙やペットボトル等の搬入量も増加し、焼却ごみ量は21年度と比較して約11%、約1万7千トン減少する見込みである。

資源物は分別してごみステーションへ



まちづくりセンターの機能と役割は

問

市民協働のまちづくりの推進のため、地域活動団体やNPOなどさまざまな活動主体の基盤整備や中間支援機能を有する「まちづくりセンター」が設置されようとしている。

そこで、まちづくりセンターは既に存在する各種団体や機関と、どのように連携を図っていくべきか、また、どのような役割を担うのか伺う。

さらに、「行政のスリム化」には市民協働が不可欠であり、行政業務の切り出し・委託と各種団体の支援・育成が大切であると考えるがどうか。

答

これからのまちづくりは、様々なまちづくり活動主体が連携して地域社会を支え合う、市民協働のまちづくりへの取り組みが重要であり、各地域での

各活動団体の連携は、市内39全地域に設置されている、それぞれの「地域まちづくり組織」が担うものである。

また、民間ができることは民間が担うという基本的な考え方のもと、委託が効果的で適切なものは、今後とも委託を推進し、官と民がそれぞれの特性と強みを発揮し合い、官民一体で積極的に取り組んでいく必要がある。

このため、民の活動の中心となる地域団体やNPOなどの育成・支援は大変重要であるため、平成24年1月にまちづくりセンターを開設し、活動基盤が脆弱なNPOの自立化などを支援するためのオフィスの提供や、会計・税務などの団体運営への相談対応、まちづくりの担い手となる人材育成などに取り組んでいく。

※アウトバウンド…事業者が対象者などに電話をかける、発信業務のこと。