

Interview:  
新潟県 燕市さま

## いつでもどこにいても、 市民と行政がつながる環境を

旧3市町が合併し、新しい燕市が発足して約7年。それまで分散していた旧庁舎の統合を機に住民にさらにやさしいサービスを提供しようと、同市はコミュニケーション基盤を刷新した。

Interview: TSUBAME CITY, NIIGATA

## 災害に備え、無駄をなくす。それが自治体の使命

新潟県中央部に位置する燕市は、洋食器を中心とした金属加工技術の街として古くから知られる。今年5月、静かな田園風景の中に溶け込むように、シンプルなたたずまいの「無駄を省いたスリムな新庁舎」が完成した。



燕市 総務部  
総務課 情報政策係主事  
渡辺 貴志氏



燕市 教育委員会  
学校教育課 指導係主事  
佐野 大輔氏

最近では金属加工職人たちの要望から生まれた「背脂ラーメン」発祥の地としても全国的な知名度を上げている燕市。同市は、2006年3月の旧3市町合併後も各庁舎に分散して業務を続けてきたが、市民のさまざまな声に素早く対応するため、2013年5月に新庁舎へ移転し、すべての行政機能を統合した。

「これを機に、携帯電話の内線化をスタートさせました。庁内はもちろん、学校や水道局など、庁舎外にある部署とも直に連絡をとり合い、タイムリーかつ迅速にコミュニケーションを図れるようになりました」と語るのは、教育委員会の佐野大輔さん。通話コストも統合前の60%以下と、大きな削減効果が出ているという。

Service & Solution:

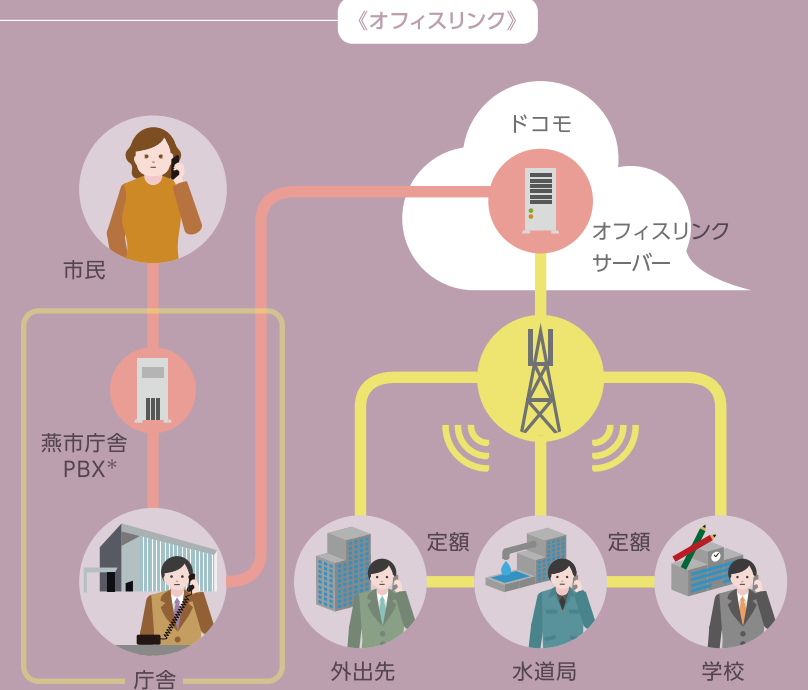
## 市民サービスが向上し、災害時にも安心

### 二重化された通信網の特長

新庁舎の開庁にあたっては、費用性・機能性・効率性・防災性を重視したインフラ作りが行われた。庁内PBX\*と連携した「オフィスリンク」によって、固定電話と145台の携帯がシームレスに定額料金でつながる環境に。たとえば市民からの問い合わせが固定電話に入っても、担当者の携帯に直接転送し、かけ直すことなく対応できる。さらに「災害時にPBXがダウンしても、ドコモさんの回線が残っているのは心強い。通信設備への信頼性が向上しました」と、総務部の渡辺貴志さんは胸を張る。

### 健全な財政運営への取組み

燕市はまた、携帯内線の通話ログをチェックすることで、長電話には注意喚起を行い、あまり使われていない携帯電話は別のセクション用に切り替えるなど、無駄を省いた稼働率アップを追求。健全な財政運営を心がけている。



\* PBX (Private Branch eXchange): 構内電話交換機。電話局で使われている局内交換機に対応し、企業内に設置して外線電話と内線電話同士を交換する装置。

Interview: TSUBAME CITY, NIIGATA

## 親切でやさしい市役所になる

“縦割り行政”から、  
幅広くつながる行政へ

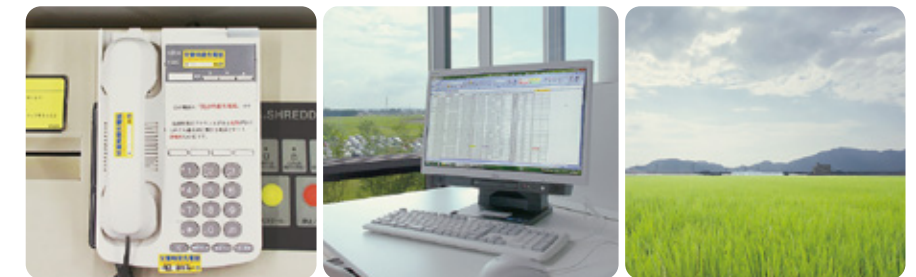
庁舎内外のコミュニケーションが円滑になったことで、住民サービスの向上にもつながった。鈴木力市長はこう語る。

「三つの庁舎に分散していた頃は、市民のみなさまや職員に苦勞をかける場面が多々ありました。それが一つになったことで、本当の意味で総合的・横断的な行政の基盤ができました。そして携帯内線によって市民のみなさまからの問い合わせに迅速・確実に対応できるようになり、より親切でやさしい行政が行えるようになってきたのです。燕市役所は変わったねと、みなさまから喜ばれるよう、これからもITの有効活用を積極的に進めていきます」。



燕市長  
鈴木 力氏

燕市 www.city.tsubame.niigata.jp



株式会社NTTドコモ  
新潟支店 法人営業部門  
法人営業担当主査  
勝田 禎宏

燕市さまへ営業担当者からのコメント  
燕市のさらなる発展に向けて、これからも市民のみなさまや職員の方々にもっと喜んでいただける“親切でやさしい市役所”のコミュニケーション環境づくりのお手伝いをさせていただきます。