

# 総務委員会視察報告書



(太宰府市役所前にて)

令和元年7月

# 総務委員会視察報告書

## 目次

<b>I 視察報告概要</b> .....	<b>2</b>
1 視察日程 .....	2
2 視察先 .....	2
3 視察の目的 .....	2
4 視察参加者 .....	2
5 視察研修の概要 .....	2
<b>II 視察内容</b> .....	<b>3</b>
1 市公文書館の管理、運用状況について（太宰府市） .....	3
（1） 公文書館の概要 .....	3
（2） 公文書館設置の経緯 .....	3
（3） 公文書館設置の理念 .....	4
（4） 公文書館の構成 .....	4
（5） 公文書館の役割 .....	4
2 ワンストップ総合窓口「まどかフロア」の取り組み状況について（大野城市） .....	5
（1） 窓口改善を実施するに至った経緯 .....	5
（2） 窓口改善 .....	5
（3） 週末窓口サービス .....	6
（4） コールセンター運営方式 .....	6
（5） 基本コンセプトと定義 .....	7
（6） ワンストップサービスの検討パターン .....	7
（7） 窓口環境の整備 .....	8
（8） 窓口の概要 .....	9
<b>III 委員の感想等</b> .....	<b>10</b>
1 視察を終えて .....	10
2 その他 .....	12

# I 視察報告概要

## 1 視察日程

令和元年7月8日（月）～9日（火）

## 2 視察先

福岡県太宰府市（太宰府市役所、太宰府市公文書館）

福岡県大野城市（大野城市役所）



（福岡空港 Photo:櫻井健一委員）

## 3 視察の目的

地域歴史研究機関と市行政文書の整理、保存機関の両機能をあわせ持つ施設として、平成26年に市公文書館を設置を行い、アーカイブ※を確立してきた太宰府市と、全国で初めてとなる官民連携方式の総合窓口をスタートさせた大野城市の先進事例を調査し、本市まちづくり政策の取組み課題等を研究することを目的とするものである。

（※注）アーカイブ；保存記録、公文書、公文書館、記録保管所、書庫などの意味を持つ英単語。一般的な意味は、将来に残すために保存された記録物や文書類、また、それらの保管設備・施設などのこと。

## 4 視察参加者

委員長	川村成二
副委員長	宮嶋謙
委員	来栖丈治
委員	櫻井健一
同行	辻和徳（市長公室長）
同行	小松塚隆雄（総務部長）
随行	澤田幸一（議会事務局）



（太宰府市 公文書館前にて）

## 5 視察研修の概要

1日目（7月8日）は、太宰府市において市公文書館の管理、運用状況について視察した。

2日目（7月9日）は、大野城市においてワンストップ総合窓口「まどかフロア」の取り組み状況について視察した。



（1日目 太宰府市 公文書館にて）



（2日目 大野城市役所 1階フロアにて）

## II 視察内容

### 1 市公文書館の管理、運用状況について（太宰府市）

#### (1) 公文書館の概要

- 1 公文書館法及び地方自治法の規定に基づき設置
- 2 平成26年4月1日にオープン
- 3 「太宰府市史」の編さん事業の中で設置構想が浮上  
太宰府市史編さん室 ～ 太宰府市市史資料室 ～ 太宰府市公文書館
- 4 市の行政文書、太宰府地域に関わる資料の収集・整理・保存業務の実施
- 5 資料の閲覧や歴史講座の開催など利活用に関する業務の実施
- 6 調査研究活動（「太宰府学」研究）の実施



（太宰府市 公文書館）



（公文書館敷地内の様子 ※国士館大学キャンパス跡地）

#### (2) 公文書館設置の経緯

昭和60年3月	太宰府市史編さん委員会が発足する
昭和62年4月	太宰府市史編集委員会が発足する
昭和62年12月	公文書館法成立
平成5年5月	市史編さん室において平成5年廃棄分行政文書の選別作業を開始する
平成8年3月	第三次太宰府市総合計画後期基本計画策定 「公文書館構想の調査、研究」を明記（以下第四次総合計画、同後期基本計画にも継続して明記）
平成13年2月	太宰府市史編集委員会、「市史資料室」（仮称）の設置に関する要望書を佐藤市長に提出
平成15年8月	太宰府市史編集委員会、「太宰府市公文書館（太宰府アーカイブ）準備室設置に関する提言」を編さん委員会井上会長へ提出
平成17年3月	太宰府市史全巻刊行（全13巻14冊）
平成17年10月	市史資料室設置内規ができる
平成18年4月	市史資料室開設（市史編さん室から名称を変更）
平成18年9月	第1回太宰府市史編さん委員会（以前の編さん委員会は平成18年3月で一旦解散、編集委員会を統合する形で新たに組織）が開催される
平成20年4月	福岡県共同公文書館基本計画策定
平成20年8月	「太宰府市の歴史・文化に係る資料等の寄贈及び寄託受け入れ規程」「太宰府市市史資料室所蔵資料等利用規程」ができる
平成20年12月	第1回公文書館構想調査研究委員会（市史編さん委員会を改組）開催
平成21年6月	公文書等の管理に関する法律（公文書管理法）成立
平成23年3月	太宰府市行政文書選別・保存審査委員会設置
平成23年11月	第6回公文書館構想調査研究委員会において折田委員が「太宰府アーカイブ（太宰府市公文書館）設立についての提言を行う」
平成24年1月	市長・副市長・高倉副会長・折田委員による会談が行われる
平成24年1月	折田委員を専門委員に選出
平成24年4月	総務部内に情報・公文書館推進課が設置され、市史資料室は経営企画課から所管替えとなる
平成25年2月	太宰府市が国士館大学太宰府キャンパス用地を取得
平成26年2月	市史資料室が太宰府市文化ふれあい館から国士館大学太宰府キャンパス跡地へ移転
平成26年4月	太宰府市公文書館設置

### (3) 公文書館設置の理念

『百年後も誇りに思えるまち、太宰府』のまちづくりに貢献し、市民の役に立つ公文書館を目指す。

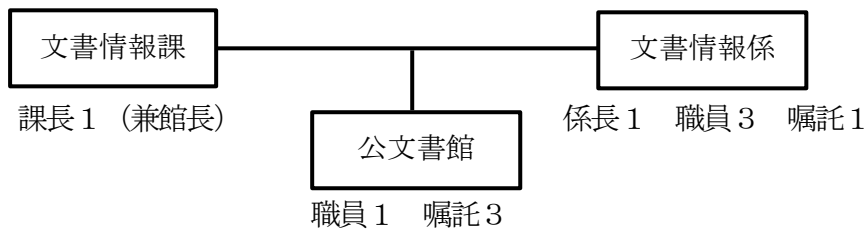
- 1 太宰府地域の資料を守り、後世に伝える。
- 2 自身や地域のことを知る手がかりとなる情報を提供することができる。
- 3 行政の説明責任を果たし、行政運営の透明性、効率性を確保することができる。

市民の地域に対する愛着を醸成し、地域のアイデンティティの形成に寄与し、地域文化の育成につなげる。



(太宰府市での研修の様子)

### (4) 公文書館の構成



### (5) 公文書館の役割

- 1 資料の収集、整理、保存、利用
  - ・市の行政文書のうち、保存年限が満了した文書（非現用文書）を選別し、歴史資料として重要なものを整理、保存し公開する。
  - ・市が発行した刊行物を収集し、整理、保存し公開する。
  - ・太宰府市に関する地域資料のうち、市にとって歴史的な価値がある資料を収集し、整理、保存し公開する。

#### 【地域資料収蔵庫】



受入れた古文書等の地域資料は、クリーニング(虫、カビ除去)を経た後、番号を付し保管する。寄贈資料等はホームページや「年報太宰府学」等に目録を掲載し、公開・閲覧を行う。落下防止用のテープとひもで災害時の落下対策をしている。



### 【行政文書収蔵庫】



大切な資料を守るため、収蔵庫の壁は、鉱物・ゼオライトを使用した板を張り、収蔵庫内の湿度を適正に保つ工夫をしている。ゼオライトには調湿作用の他、有害化学物質(ホルムアルデヒド)吸着の作用がある。

## 2 資料の情報提供

- ・収集した行政文書、地域資料等や太宰府の歴史に関する情報を提供する。

## 3 資料の調査・研究・普及活動

- ・収集した行政文書、地域資料等を分析し、それに基づいた歴史やアーカイブの研究を行う。
- ・調査、研究の成果を「年報 太宰府学」で発表したり、歴史講座などで紹介し、収集した資料が広く活用されるよう普及活動を行う。



(太宰府市公文書館での研修の様子)

## 2 ワンストップ総合窓口「まどかフロア」の取り組み状況について（大野城市）

### (1) 窓口改善を実施するに至った経緯

- ・市長の選挙公約で、「窓口サービスの改革」を掲げた。  
顧客指向への転換、市民満足度の向上

### (2) 窓口改善

- ・市民満足度の向上とコスト削減の両立を目指す
- ・市民満足度に向けての施策【※市民満足度向上策3点セット】 (大野城市役所前にて)
- ①週末窓口サービス・・・・・・・・平成18年8月試行開始、平成19年11月本格実施
- ②コールセンター・・・・・・・・平成19年6月試行開始、平成19年11月本格実施
- ③総合窓口「まどかフロア」・・平成20年5月グランドオープン

↑ ↑ ↑

※アクセスチャネル※の多様化と、それぞれのチャネルのワンストップ化の推進を図っている（お客様のニーズに応じて窓口を開く）。

(※注)チャネル；ビジネスの分野では、手段、広告や販売、マーケティングなどにおける顧客へのアプローチ手段の分類を表す用語として用いられる。

### (3) 週末窓口サービス

- ・開庁日時 : 第二、第四土曜日 午前9時30分から午後0時30分まで
- ・職員勤務時間 : 午前9時15分から午後1時まで (振替対応)
- ・従事職員数 : 行政職員17人 (案内2、国保医療2、収納2、子育て支援2、市民5、市税2、長寿支援1、こども未来1) 委託職員12人 (案内2、受付5、国保医療2、料金2、入力1)
- ・来客状況 : 開庁1回あたり平均人数・平均件数  
 平成27年度 161人・151件  
 平成28年度 163人・171件  
 平成29年度 134人・143件

業務ごとの利用割合	証明コーナー及びしょうめい君	30%
市民窓口サービス課利用		37%
国保年金課利用		11%
子育て支援課利用		8%
市税課利用		3%
料金施設課利用		2%
収納課利用		7%
その他 (長寿支援課等)		2%



(大野城市役所庁舎前 週末窓口サービス案内板  
Photo: 櫻井健一委員)

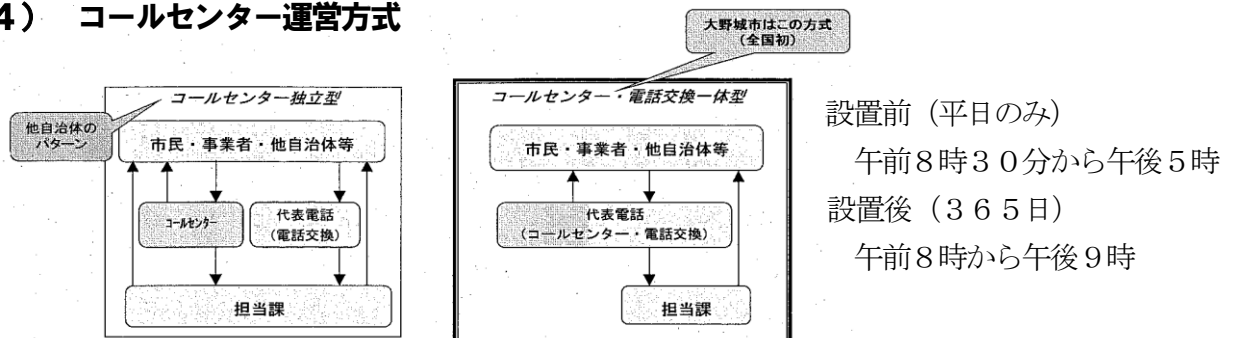
#### ・発行できる証明書

住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍謄抄本、除籍謄抄本、改製原戸籍謄抄本、戸籍附票の写し、年金現況届証明書、所得証明書、課税(非課税)証明書、納税証明書、固定資産についての各証明書、名寄せ台帳の写し

#### ・取り扱いできる手続き

戸籍届(出生・婚姻・死亡等)の預かり、転入・転出・転居・世帯変更届・マイナンバーカード(個人番号カード)の受取り、印鑑登録(新規・廃止・亡失)申請、転入学・転出学通知書の交付、原動機付自転車の登録・廃車、税相談および市民税申告、児童手当申請、児童手当現況届、保育所入所申込書の配布・受領、留守家庭児童保育所に関する申請、水道・下水道料金の支払い、転入時の水道・下水道利用開始届、転出・転居時の水道・下水道利用中止届、納税相談、市税・介護保険料・後期高齢者医療保険料の納付

### (4) コールセンター運営方式



## (5) 基本コンセプトと定義

### 【基本コンセプト】

- ・市役所に来られた方全ての方に「わかりやすく」「使いやすく」「心地よく」「手続きが早く終わる」窓口を構築することを基本コンセプトとした。
- ・誰もが安心して市役所に来庁できるよう、ユニバーサル・デザインの理念に基づき、ハード・ソフト両面からの整備を行うこととした。

### 【総合窓口の定義】

- ・市民の方がいくつもの窓口を移動して行っていた手続きを可能な限り「一つの窓口」で終わらせる。
- ・6つのコーナーを設置し、それぞれの市民ニーズにあわせたオーダーメイド感覚の窓口サービスを提供する。
- ・ライフイベントに係る付随申請・手続きの確実な案内をする。



(大野城市での研修の様子)

## (6) ワンストップサービスの検討パターン

### 【パターン1】職員派遣型・・・各原課から職員を派遣する。

従来型のワンストップサービスの実現方法であり、組織を超えて職員を配置することで、お客様へのサービスレベルの向上を図る。ただし、職員を多く必要とし、ITを活用しなくても実現できる。(※大野城市の現状パターン)

### 【パターン2】窓口総市民課型・・・機構を変え各原課の職員を市民課に集める。

ワンストップサービスを行う原課を統合することで、職員派遣型で起こりがちな事務分掌の縦割りの考えを排除し、スムーズな業務運営が行われる方法である。ただし、組織が巨大化するため、業務フローの見直しを行い、ITを活用したシステム化を行わないと、職員派遣型と同様にコストだけが増大する。

### 【パターン3】スーパーマン型・・・職員一人一人が高い知識を持つことでサービスを実現する。

従来のシステムを変えることなく、職員の知識レベルで各業務システムを横断的に使いこなし、お客様を動かさずに申請受付・異動処理を完了する方法である。職員に高い業務知識を必要とし、サービスレベル維持のための業務研修や人事異動などの影響を受けない体制作りが必要とされ、住民移動の多い自治体や大規模自治体には不向きである。



## (7) 窓口環境の整備

### ① フロントオフィス業務とバックオフィス業務の切り分けによる業務効率化

- ・ 窓口受付業務の一元化における委託化及びIT化の推進



(フロントオフィス)



(バックオフィス 視察の様子)

### ② 来庁者の利便性の向上

- ・ 窓口への職員常駐化による窓口対応時間の短縮
- ・ 窓口案内表示システム導入による待ち時間の見える化



(待ち人数把握モニター Photo: 櫻井健一委員)



(お呼出し番号表示モニター)

### ③ 来庁者の立場に立った快適な空間づくり

#### <ハード面>

- ・ 福祉のまちづくり支援事業補助金を活用し、高齢者、障がい者をはじめとした社会的ハンデキャップがある方でも、快適で安全に利用できる窓口環境が整う。
- ・ お客様の待ち状況に合わせて柔軟に業務毎の受付カウンターの数を変更できる。
- ・ 色弱者等にも分かりやすく見やすいサイン表示(色や形で区分)をする。
- ・ 使いやすいカウンター(申請受付はローカウンター)の整備。
- ・ 幼児連れの来庁者のためにキッズコーナーを常設。



(受付カウンター)



(キッズコーナー Photo: 櫻井健一委員)

<ソフト面>

- ・フロアマネージャーを配置し、来庁者を目的の窓口まで案内する。
- ・申請書様式の簡素化を図る。（※申請様式の一元化）
- ・受付窓口におけるトラブル(苦情)等発生に対して、瞬時に対応する。  
⇒呼び出しボタンを設置する。



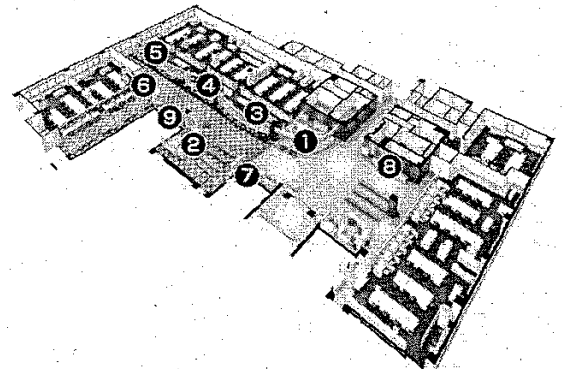
(フロアマネージャー配置状況 Photo:櫻井健一委員)



(サイン表示 Photo:櫻井健一委員)

## (8) 窓口の概要

- ①「総合案内センター」  
市役所へ訪れた方の用件が出来るだけ速やかに完結させられるよう、用務先へ繋ぐためのサービスを提供する。
- ②「証明コーナー」  
戸籍の証明、住民票の写し、印鑑登録証明、税証明等を一括して取り扱う。
- ③「異動受付コーナー」  
戸籍の異動(出生・婚姻・死亡・転籍など)、住所の変更(転入・転出・転居など)、印鑑登録、住所の変更に伴う国民健康保険、国民年金、児童手当、小中学校の指定、介護保険等の手続きを一括して取り扱う。
- ④「国保・医療・年金コーナー」
- ⑤「子育て支援コーナー」  
証明コーナー及び異動受付コーナーに属さない各課固有の業務に関する届出及び相談を受け付ける。
- ⑥「福祉サービス案内コーナー」  
福祉関連の主な窓口業務を一本化して、案内・簡易な申請書類かり・交付などのサービスを行う。



- ⑦「簡易申請端末機『しょうめい君』」  
市民カード所持者を対象に住民票、印鑑登録証明、税証明を簡単な操作で発行できる。
- ⑧「情報スペース」  
電子広報による市政情報の発信を行う。
- ⑨「キッズコーナー」  
お子様連れのお客様が自由に遊べるスペースを常設。



(総合案内センター)



(簡易申請端末機 しょうめい君 証紙券売機)

### III 委員の感想等

#### 1 視察を終えて

——太宰府市——

- 平成 26 年 4 月 1 日に市公文書館が設置され、同時に「百年後も誇りに思えるまち、太宰府市」をめざし、行政文書にかかる「文書資料部門」と地域資料にかかる「太宰府学研究センター部門」という 2 つのしっかりした組織体制が確立されている。市が作成した行政文書は、保存年限が満了した文書を第 1 次、第 2 次評価による選別作業を経て、保存・廃棄が決定されており、統一目線で整理されることは適正な判断といえ、本市も採用すべき取り組みと考える。
- 古文書などの地域資料は、太宰府に関わる資料収集による「太宰府学」の構築をめざすとともに、調査・整理を経て公開業務を行い、また出前講座やパネル展、見学会など行い啓発に努めているなど、公開を基本にしていることは、本市も参考にすべき管理、運用と言える。
- 行政文書は膨大な量であり、行政の説明責任を果たすための取り組みを積極的に行うためにも行政文書の適切な管理が課題として残る。また、どこに歴史的・文化的価値を見出し残すのか、文書の評価選別の方針を本市の実態に合わせて構築することが必要と感じた。
- 歴史的文化的な風土の中であって、市民の方々の歴史に対する認識の深さが、公文書館の設立と運営を支えている事がわかりました。それは古いものばかりでなく、現在の営みもやがては歴史の 1 ページになるとの考えから、地道な積み重ねが、その活動の基礎となっていることから理解できます。また、その歴史をまち作りに活かそうとの情熱にも心を打たれました。公文書館の運営においては、公文書と歴史資料の 2 つの分野において、アーカイブが確立しており、また、一部デジタル化を進める事により、市民による活用を促進している点がすばらしいと感じました。
- 市民に対する出前歴史講座等も積極的に展開されており、行政と市民が一体となって文化的なまち作りに取り組んでいることが、市民の心に地域アイデンティティの醸成に役立っている事がわかりました。また、行政文書を歴史的観点からとらえ直して、後世へ伝え活かす、その考え方は大いに参考になりました。
- 市の将来像である「歴史とみどり豊かな文化のまち」実現を図るため、①生きがいと尊厳を持ち安全で安心して暮らせる福祉と教育のまち②快適な生活空間と自然とが共生する環境にやさしいまち③地域の特色と豊かな資源を活かした魅力と活気あふれるまちの 3 つの目指すべき方向を掲げ、「百年後も誇りに思えるまち太宰府」まちづくりに対する考えは素晴らしいと感じました。



(市役所でのパネル展示状況)



(電子展示室 ホームページ抜粋)



- 公文書館は、湿度を一定に保つ管理費や保存のための技術費などから約900万円の予算を投じているとのことであったが、来館者は1日当たり1人から2人に満たない程度、閲覧等も年間35件程度と利用は伸びない状況。太宰府市としては編集編纂に当たられた市史刊行までに20年、公文書館設置までにも20年以上を費やし、市長も何人か変わる中で、大業と言える仕事が行われたと賛辞を贈る以外にない。歴史のまちでありながらこれまで町史もなく、この度の市史編纂が歴史書づくりは初めてで、しかしその動きから公文書館に移行していった事例はこの地ならではのものであり、将来的には評価されるものと考ええる。
- 太宰府市は、日本各地からまた海外からの文化、技術、知識が集まる西の都として栄えたことから多くの文化財があり、市の研究を市民に知ってもらったり、資料の情報提供を呼びかける事により郷土愛が生まれている。
- 施設運用には、主に人件費として年間8,988千円の経費がかかっている。資料の重要度に応じて、資料が痛まないよう壁に特殊なものを使い、湿度の管理や外部からの進入時に靴を履き替えるなど徹底した管理がされている。
- 令和ゆかりの地としても注目され、地域資料を公開するなど啓発活動を行い更なる観光客を増やしている。



(公文書館内歓迎パネル Photo:櫻井健一委員)

#### ——大野城市——

- 市長の選挙公約である「窓口サービスの向上」を実現するため、トップダウンで窓口改善がスタートされ、市民満足度向上に向けて、①週末窓口サービス(第2・第4土曜日 9:00~12:30)開庁②コールセンター(8:00~21:00 年中無休)開設③総合窓口「まどかフロア」開設の3つの施策の方針に据え、これらが有機的に連携することによって、市民の利便性を向上させ、お客様満足度の評価は、改善前の55.9%から72.0%へと大きく向上していることは、取り組みの方策が評価できる内容であったと言えます。
- 来庁者全ての方に「分かりやすく」「使いやすく」「心地よく」「手続きが早く終わる」をコンセプトに、フロアマネージャーを常時3~4名配置し、来庁者を目的の窓口まで案内するなど、今までの行政窓口としては考えられない、市民目線を考慮した大規模な改革となっていることに感心しました。
- ハード・ソフト面から取り組み、フロントオフィス業務とバックオフィス業務を切り分け、受付業務を一元化して民間事業者を活用し、コスト削減のためIT化を進めている。また、使いやすいローカウンター、申請書の簡便化など、きめ細かな施策が組み合わされている。市民を「お客様」ととらえ、お客様の身になって満足度を向上



(総合窓口「まどかフロア」)



(情報スペース)



させようという基本的な考えに則り、それをできるだけローコストで実現するために、大胆な改革と日々の改善を積み重ねている取り組みは、かすみがうら市のこれからの業務改善にも大いに役立つものと感じました。

- ・「大幅に変えないと変わったと思われない」をコンセプトにしていることから、大幅なレイアウト変更は無論のこと、民間委託でコストを抑制することで人員も約20名増員している。加えて民間委託職員が市民のことをお客様と普通に呼び対応していることから、自然と職員の意識改革にもつながる効果があり、大野城市の窓口サービスの改革は、全てにおいて参考にすべき内容であり、当市も早急に見直しされることを期待する。
- ・番号発券機を設置し、待ち人数を表示したり、子ども連れの人のために「キッズコーナー」を常設、プライバシー保護に配慮した使いやすいカウンター、来庁した人が「どこに」「何があるか」すぐにわかるサイン表示、フロアマネージャーが案内サービスを行うなど先進的な取り組みと評価できる。
- ・簡易申請端末機を活用し、住民票写し、印鑑証明、現年分所得証明書、現年分納税証明書等が発行でき、先に証紙券売機で支払うことにより、おつりを待つ時間まで削減していることに、当市としても参考できると感じました。
- ・民間業者をとり入れた結果、訪れた市民を「お客様」と呼ぶように職員の意識が改革され、また、佐賀市を参考に大野城市版のFAQデータを作成し、対応時間の短縮を図っていることに関心を持ちました。



(証紙券売機 Photo:櫻井健一委員)

## 2 その他

### (1) 太宰府市【市公文書館の管理、運用状況について】

- ・公文書館で扱う行政文書の選別、保存、廃棄等は、「行政文書選別・保存審査委員会」で作成した基準(太宰府市文書保存マニュアル)に沿ってなされている。
- ・行政文書の価値評価については、公文書館担当者が存廃棄リストを作成し、「行政文書選別・保存審査委員会」で審査のうえ、価値評価等を決定している。
- ・デジタル化への対応状況としては、行政文書は未対応であるが、地域資料は閲覧用として一部カメラ撮影によりデジタル化されている。
- ・行政文書の公開については、情報公開条例に沿った手続きにより公開される。  
※公開請求の受理→公開するか否かの決定(受理翌日から14日以内)
- ・年間の経費については、ほとんどが人件費である。(平成31年度参考; 8,988千円)

### (2) 大野城市【ワンストップ総合窓口「まどかフロア」の取り組み状況について】

- ・ワンストップ総合窓口導入後のメリットについては、業務に必要な人員を正職員のコストと比較すると比較的安価に確保できること、また、職員の負担が減少しデスクワークに集中できるようになった。
- ・マイナンバーカード導入による今後の効率化、改善策等については、現在検討中である。尚、証明書はまどかフロア出張所で交付しているため、コンビニ交付の実施は当面の間考えていない。

- 官民連携の内容については、原則、受付・入力は委託、審査照合及び交付は職員というルールで運営している。これらを分担することにより、速さと正確さが向上した。
- ワンストップ総合窓口実現のための庁内情報の一元化については、ソフト面では、窓口関連の各課で総合窓口連絡会議を組織し、窓口に関する情報を共有している。また、ハード面では、共通基盤によるシステムを活用し各種業務の情報を共有している。
- 人材教育として、市職員については、5月頃に住民異動届、印鑑登録、戸籍の各種届出など7回に分けて研修を行っている。尚、委託職員については、基本的に委託職員が実地研修を行うこととしている。
- 委託職員に対して、直接指揮命令ができないこと、また、人員数の指定ができないため、閑散期、お客様の少ない時間帯に過剰感がある。
- 官民連携の中で、民間業者が市民をお客様と呼ぶことで、職員も必然的に市民をお客様と呼ぶようになり、結果的に偶然にも自然な感じで接することができ良い方向となったと考えられる。
- 常に市民の立場に立ち、お客様が何を求めているかを考え、気を配るよう職員及び委託職員に指導している。また、日常のコミュニケーションを図り、業務がスムーズに行えるよう取り組んでいる。