

|       |
|-------|
| 代 表 者 |
| 藤原    |

視 察 報 告 書

令和4年10月27日

会 派 代 表 者 様

呉市議会議員

藤原 広  
阪井 昌行  
檜垣 美良  
上村 臣男

次のとおり行政視察したので報告します。

1. 研修期日

令和4年10月18日（火）～20日（木）

2. 調査項目

神奈川県 横須賀市 ・ 書かない窓口について

---

神奈川県 藤沢市 ・ 大企業撤退による Fujisawa サステイナブル・スマートタウンについて

---

愛知県 名古屋市 ・ 防災カルテについて

---

3. 参加議員

藤原 広, 阪井 昌行, 檜垣 美良, 上村 臣男

## 神奈川県 横須賀市

- ・ 調査項目

書かない窓口について

- ・ 調査対応者

|                      |      |       |
|----------------------|------|-------|
| 経営企画部次長兼デジタルガバメント推進室 | 室長   | 寒川 貴之 |
|                      | 主査   | 大島 健範 |
| 民生局地域支援部窓口サービス課      | 課長補佐 | 沼田 英治 |
|                      | 担当   | 鳥山 愛  |

- ・ 調査期日

令和4年10月18日(火) 午後1時30分～午後3時30分

- ・ 松戸市の概要

人口： 380,492人

世帯数： 165,629世帯

- ・ 調査目的

横須賀市では、来庁した折の滞在時間の短縮を目指し、事前に手続きができるナビを導入した。待ち時間の短縮や共通した内容の記述、主に氏名や住所等を何枚も書く手間を省略して喜ばれている。本市においても「書かない窓口」の導入が可能かについて調査した。

- ・ 調査内容

### 【横須賀市からの説明】

デジタルガバメント推進室が2020年4月1日に設置された。ICTを活用して、行政や社会を改革し、暮らしやすい社会の実践を目指す事が目的としている。

横須賀市に限らず、全国共通の課題として、人口減少・少子高齢化が進んでおり、市の推測では、20年後に職員数が3/4となり、40年後には1/2になる。職員が減っても市民への行政サービスを削るわけにはいかないという視点で、必然的に効率的な市政運営が望まれる。

事業を進めるにあたり、行政運営の壁を感じており、職員間の気質の違いが問題となっている。真面目に勤めているのだが、意識改革には至らない考え方が根本にある。

基本方針は2点あり、①利用者中心の行政サービスを推進、②新たなイノベーションを創発できる地域の実現、である。

各部局のDXの考え方は、何をやるのか・いつまでにやるのか等の取組をベースに、副市長とともに協議を重ね、各部局のDXが進み始めている。

「書かない窓口」の発端は、市役所の繁忙期には、市民の待ち時間が100分になることがあり、これに疑問を感じたことから、入社10年目以内の若手職員からなるWGを2020年6月1日に発足した。

WGの取組として、BPMNの手法を用いて200以上の業務フローを作成し、これを利用者目線で見直したところ、待ち時間の改善のみならず、市民の利便性が上がる仕組みが構築ができた。それらの仕組みを導入すると、事前予約システムにより、来庁してすぐに手続きが可能となり、また、順番が近づくとメールで知らせることもできるため、待ち時間が100分から38分に短縮され、何度も名前や住所を書くような作業を省くことができた。

PCやスマートフォンで、個人の状況に応じて必要となる書類の手続きや持ち物と手続き場所等の確認ができ、さらに、24時間365日いつでも入力可能である。また、他市町村から引越してくる際に、必要な手続きの書類を作成することも可能となっている。

行政以外にも、免許の変更や、ガスの手続きの案内も行っている。

#### 【質疑応答】

Q1：導入に至った経緯と目的について

Q2：主な取組及びその成果について

Q3：市民からの声について

Q4：今後の展開や取組について

Q5：システム導入後の職員数について

Q6：システム導入費用

Q7：時間外勤務縮減の成果について

Q8：手続き等で来庁した場合の市役所駐車場の利用料について

Q9：申請書作成支援窓口(書かない窓口)を始める契機と苦労した点について  
上記内容の質問項目は別紙参照。

(問) 募集したWGメンバーは、デジタルに精通した職員か？

(答) 改革にやる気があるかどうかで人員を募り、職員の意識を重要視した。

(問) 窓口での順番が来た市民への通知方法は？

(答) システムの中に組み込まれているメールにて通知される。

(問) 市民の利用が1割になっているのはどういうことか？

(答) 自宅利用者が1割いるということである。

(問) 窓口では、タブレットの利用により時間短縮ができているのか？

(答) 何枚もの書類に記入する手間を省くことができ、短縮できている。

(問) 子育てに関する手続きは？

(答) 児童手当等は、署名が必要で、他にも来庁が必要となっているものがあり、来庁が必要な書類については、法律の改正がないとデジタルでの対応が難しいため現状のままで行っている。

(問) BPMN業務フローの内容と考え方について伺う。

(答) BPMNとは、Business Process Model and Notationの略で業務の効率化を上げる事を目的に、物事の手続きを可視化し、良い方向に持っていく手法の事である。成果的な主要企業では採用されている手法で、業務の効率化・生産性を上げることができるDXとして活用されているものである。

#### 【呉市での展開の可能性】

- ・本市においても、人口減少・少子高齢化に直面している。職員の業務内容について、どこに課題があるのかを可視化していくことは重要と考える。また、職員の慣習を打破することにより、業務の効率化を図り、市民の失われた時間を取り戻すとともに、利便性を高めることは、本市においても必要と考える。
- ・新庁舎に移転してから大幅な改善がされているが、待ち時間の短縮などの市民サービスの向上を図る事は大切で、将来的に職員数の減少も視野に入れた場合、本市にも導入が必要と考える。また、市民が事前に申請することやデジタル化にすることにより、多くの書類を必要としないため、市民にとっても大いに魅力的な市民サービスと考える。

### 神奈川県 藤沢市

#### ・調査項目

大企業撤退による Fujisawa サステイナブル・スマート・タウンについて

#### ・調査対応者

|     |      |    |    |
|-----|------|----|----|
| 経済部 | 参事   | 青木 | 将徳 |
| 経済部 | 課長補佐 | 小泉 | 康理 |
| 経済部 | 主査   | 木村 | 健  |

#### ・調査期日

令和4年10月19日(水) 午後1時30分～午後2時30分

#### ・松戸市の概要

人口： 441,547人  
世帯数： 198,213世帯

#### ・調査目的

本市では、日本製鉄(株)瀬戸内製鉄所が令和5年9月に閉鎖するとの発表があり、現在、2基ある高炉を含めて全ての敷地内にある工場を撤去することが決定している。撤去後の土地利用については、まだ決定していないため、本市同様の状況を乗り越えた藤沢市を調査した。

・ 調査内容

【藤沢市からの説明】

2007年1月15日に松下グループ3社のうち2社が、工場閉鎖・撤退を表明したが、同年2月8日に藤沢市からその撤退跡地の土地利用をパナソニックに要望する。同年9月にパナソニックから藤沢市に「エコタウン構想」の提案を受ける。このパナソニックからの提案を翌年の2008年2月に同意し、協議していくことが決まった。同年11月には、残っていた松下グループの1社が撤退を表明する。これを受け、翌年の2009年に本格的に藤沢市とパナソニックとの事業協議が始まった。

2010年11月、「Fujisawa サステイナブル・スマート・タウン」に関する基本合意の調印式を行う。

2011年5月に9社1市による「Fujisawa サステイナブル・スマート・タウン構想」の共同記者会見を行い、2013年には「まちびらき」を行った。それを経て2018年には1000世帯、3000人もの入居数となっている。総事業費は600億円である。

【質疑応答】

今に至るまでに乗り越えた困難のエピソードや撤退に伴う人口減少についての話を聞きながら、現在の本市の状況等を伝え質疑応答を行った。

【呉市での展開の可能性】

- ・ 本市での展開について、現時点では未決定のことが多いため、明確な計画を提案することは難しいが、藤沢市の事例は、本市の問題を打開するための成功事例として参考となる。

**愛知県 名古屋市**

・ 調査項目

マイタイムライン作成のための防災カルテについて

・ 調査対応者

|         |         |   |        |    |    |
|---------|---------|---|--------|----|----|
| 防災危機管理局 | 地域防災室   | 室 | 長      | 成瀬 | 聡志 |
| 防災危機管理局 | 地域防災室   |   | 地域防災係長 | 服部 | 俊輔 |
| 防災危機管理局 | 地域防災室   | 主 | 査      | 天埜 | 智博 |
| 防災危機管理局 | 危機管理企画室 | 主 | 査      | 山口 | 修平 |

・ 調査期日

令和4年10月20日(木) 午前10時00分～午前11時00分

・松戸市の概要

人 口： 2,300,949 人

世帯数： 1,137,433 世帯

・調査目的

行政が作成した地域ごとの特性や災害の歴史などをまとめたカルテを使って、地域ごとの防災活動を推進されている点について、呉市民の命と生活を守るための地域防災の対応事例として参考になると考え調査した。

・調査内容

【名古屋市からの説明】

「地域防災カルテ」とは、地形等による災害リスクなどの地域特性や地域の防災活動状況など、地域防災に関する各種情報を学区ごとに整理したものである。その「地区防災カルテ」を活用して、地域住民と役所・消防署が一緒になって、地域の課題を検討し、それぞれの地域の特性やニーズにあった防災活動を推進していく。

避難所の電源確保の取組として、カセットボンベ式発動機付き発電機による電源確保を行っている。非常用電池は、避難所でテレビを視聴する際に利用している。また、自動車販売会社との協定を行うなどして確保している。

被災者生活再建支援システムの構築については、当時、被害調査による様々な支援を横断的に行ったり、被災者の情報を共有し管理できる仕組みがなかったため、作業効率が悪く、支援漏れや申請手続きの重複により、被災者の生活再建に遅れが生じていた。しかし、ICTを活用した一元的な実施・管理システムを導入したことにより効率的に被災者の生活再建に向けて支援することが可能になった。

【質疑応答】

(問) 各地域のカルテを作成することになった経緯は何か？

(答) 学区ごとの防災意識の程度が異なり、避難意識を高めるため。

(問) 住民との協力体制はどのようなものだったのか？

(答) 行政側がカルテを作成し、学区(267学区)ごとに自治会長・消防団・ボランティア団体などと話し合いを持った。中心者は联合会会長になってもらった。

(問) 防災カルテの個人版であるマイタイムラインについて、どのように進めているか？

(答) 地区防災カルテを使って、家庭・世帯ごとに作成している。

【呉市での展開の可能性】

・本市は、各地区の自主防災組織の活動や意識は低く、有事の体制が整っていない状況である。また、防災リーダーの育成はしたものの、活動が明確でないため、

自主防災組織での動きがみられない。災害時の個人の動きもあやふやで、「いつ・どこで・どの様に」避難するか等も明確でなく、他人事になっているのではないかとの懸念もあった。

この度の名古屋市の地区防災カルテは、地区ごとの特性や歴史などを知ることから始まり、自分たちに何ができるかを学び、災害時にどの様に動くかを考えるきっかけとなる資料であった。また、地区防災カルテを用い、地域住民を行政側が支援しながら話し合いを進め、意識を高めている。

本市においても、地域によって災害の種類が異なり、過去にあった災害を詳しく知ることは、効率的な行動も取れると考える。しっかりと調査した資料を基にそれぞれの地区が話し合い、地域に合った地区防災カルテを作成し、自分たちの地区で利用していくことは、マイタイムラインを作成していく仕組みのひとつとして検討する余地があると考ええる。

## Q1. 導入に至った経緯と目的について

経緯は、住民異動手続きをするのに市民の待ち時間が「100分」を超過している事に疑問をもったこときっかけです。当初の目的としては、この待ち時間を縮小することを掲げました。同じ思いをもった入庁10年目までの職員を対象にしたワーキンググループを発足し(2020年6月1日)検討開始。

WGの中で、BPMNの手法を使って200以上の業務フローを作成し、利用者目線で見直しを行い、待ち時間だけでなく市民の利便性を考え仕組みを構築していきました。



## Q2. 主な取組及びその成果について

- ・業務フローの見直し
- ・フロアレイアウトの変更
- ・システム(手続ナビ、申請サポート、窓口システム、タブレット)の導入

を行いました。  
成果としては、

- ・最大待ち時間が短縮できたこと。
- ・申請書の作成が簡単になったこと。(名前や住所の入力が1回で済む)などをはじめ、市民サービス向上につながっています。

### Q3. 市民から声について

まず、市役所にタブレットが置いてあるということに驚きの声をいただくことができました。

実際に申請サポートプラスを利用された方からは、「簡単で使いやすい」といった声をいただきました。

#### Q4. 今後の展開や取組について

職員側の事務の効率化をするため、入力したデータを利用し住基システムへの入力をRPAを使い実現しようと考えています。

また、その他の窓口業務で取り入れることが可能な業務があれば、横展開も考えております。

今年度は、こども関係の手続きを行っている部署でも同じ仕組みを導入しました。

## Q5. システム導入後の職員数について

書かない窓口の導入が直接的な理由ではありませんが、  
1名削減しています。

## Q6. システムの導入費用及びランニングコストについて

### 【導入】

|                     |             |
|---------------------|-------------|
| 申請書サポートプラス初期構築業務    | 3,905,000円  |
| 変更_申請書サポートプラス初期構築業務 | 3,960,000円  |
| 手続きナビ初期構築業務         | 4,730,000円  |
| 計                   | 12,595,000円 |

### 【ランニング】

|                 |            |
|-----------------|------------|
| 手続きナビ保守管理委託     | 1,980,000円 |
| 申請サポートプラス保守管理委託 | 924,000円   |
| 計               | 2,904,000円 |

## Q7. 時間外勤務縮減の成果について

数値としての時間外勤務縮減成果はわかりません。

システムの導入とともに、その前段で業務フローの見直しをしていることから、業務の効率化が図られていると考えられます。

Q8. 手続等で来庁した場合の市役所駐車場の利用料について

市が負担しています。

## Q9. 申請書作成支援窓口(書かない窓口)を始める契機と苦勞した点について

契機については、(1)で申し上げたとおりです。

苦勞した点としては、WGメンバー内では目的と効果を共有できているので、実現まで何をすべきか理解を得られていました。しかし、実際に業務を行っている職員は、“長期間根付いた業務”を変える事自体に抵抗があり、理解を得られなかったことでブレーキがかかってしまうことが多々あった事です。