

# 令和4年度 総務委員会行政視察報告

## [参加委員]

委員長 原 真也

副委員長 山見敏雄

委員 入江幸江、瀧川 勉、其原義信、宮川英之、有田 敦、大田たける

## 記

### 1 視察年月日

令和4年11月7日（月）～11月9日（水）

### 2 視察先及び視察事項

- (1) 千葉県市川市「自治体DXの取組について」
- (2) 埼玉県草加市「防災公園の整備について」
- (3) 東京都渋谷区「LINE公式アカウントについて」

### 3 視察目的

#### (1) 自治体DXの取組について

デジタル技術を活用した行政の業務改革を効果的に推進し、さらなる市民サービスの向上に資する取組の参考とするため、窓口業務のワンストップサービスなどの先進事例を調査研究する。

#### (2) 防災公園の整備について

災害発生時に公共用地を有効に活用するために、必要となる機能や設備を検討する際の参考とするため、マンホールトイレやかまどベンチなどの防災設備が整備されている公園について先進事例を調査研究する。

#### (3) LINE公式アカウントについて

行政手続のオンライン化を進め、さらなる市民サービスの向上を図るための取組の参考とするため、LINE公式アカウントを活用した先進的な事例を調査研究する。

## 4 視察概要

### (1) 千葉県市川市 自治体DXの取組について

人口減少、少子高齢化、デジタル技術の発展により人々のライフスタイルは多様化し、自治体へ求められるニーズにも変化が生じていた中、新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、行政手続におけるデジタル化の遅れが表面化したことで、行政サービスの在り方を根本的に見直す契機となり、令和2年12月、政府において「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」が決定され、目指すべきデジタル社会のビジョンとして「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」が示されました。こうしたことを受け、地方自治体においては、運営する行政サービスにデジタル技術やデータを活用して住民の利便性の向上と業務効率化を図り、新たな価値を創造することで行政サービスの更なる向上につなげていく自治体DXの推進が進められています。

市川市では、全国に先駆けてSNSを利用した住民票申請サービスを開始するなど、早期にDX関連事業に着手し、令和2年4月に公開された市川市DX憲章において、DXの推進を、単にデジタル化を進めるだけの取組ではなく「業務の無駄を削って価値創造にシフトする改革」と定義づけ、これまでの市役所業務の「投資対効果の向上」により、新しい「価値創造」に挑戦するために職員のリソースを再配置し、新しい価値がもたらす質の高いサービスの提供に向けて、積極的に取り組まれています。

その中で、新しい市庁舎での窓口業務の開始も新しい価値創造の契機として位置付け、令和3年1月の新市庁舎の業務開始と併せて、各種窓口業務のワンストップサービスを実現されています。

本市においても、市民視点を第一に変革に取り組むことをDXの基本としていること、また、今後新しい本庁舎の整備も控えていることから、市川市での先進的な取組は非常に参考になると考え視察先に選定しました。

#### ア 日時

令和4年11月8日（火）

10時00分～11時30分

#### イ 対応

市川市役所

企画部 DX担当理事

財務部 管財課

## ウ 内容

### ◎市川市DX憲章の策定

#### 策定の背景

社会情勢等の著しい変化により求められる自治体のあり方の変化、コロナ禍で浮き彫りになった日本社会のIT化の遅れによる課題の数々を解決するため、平成31年度からDX関連事業に着手し、DXの推進にあたっては共通の理念の必要性を感じ本憲章の策定に至ったもの。

#### 策定の目的

組織を挙げて整合性のとれたDXを計画し遂行するために、必要な指針及び判断基準を明文化し、庁内に限らず市川市に関連するすべての人との間で、認識を共有するためのガイドラインとする。

#### 憲章の内容

マインド、マネジメント、デジタル技術の項目ごとに基本方針を、セグメントごとのあるべき姿と施策、マイルストーンを定義し、代表的な実現テーマとして、ワンストップの実現、ワンスオンリーの実現、電子市役所の実現を掲げている。

### ◎市川市のDX推進

#### 進捗状況

- 令和元年度 推進本部の立ち上げ、憲章策定に着手
- 令和2年度 憲章の策定・公開、担当部署の設置、ワンストップサービス開始
- 令和3年度 業務改善研修の実施、事業・業務への展開
- 令和4年度 業務効率化に向けたITツールの活用拡大

#### 取組事例

- ・新本庁舎業務開始と併せた窓口業務のワンストップサービス
- ・オンライン申請・キャッシュレス決済、ITを活用した災害対策
- ・職員を対象とした実践力と知識向上のための研修実施

#### 今後の展開

職員の業務負担軽減のため、AI-OCRシステムや議事録作成システムなどITツールの利用拡大を図り、相談や支援等の市民と向き合う仕事、企画立案等のアイデアや実行力を求められる仕事へ対応していく。

## エ 所感

D X憲章の策定・公開は、取組の意義や整合性、市民への提供価値等のガイドラインを市内外に向けて明示することを目的とされ、これまでに、市が保有する情報を各部局横断的に検索できるシステムの構築により相談業務の充実を図られるなど、投資対効果を向上させて業務を効率化し、そうして創出した時間で行政主導でしか成しえない課題の解決に向けて取り組まれており、大変参考になりました。

特に、令和2年の庁舎の完成と同時に開始されたワンストップサービスは、窓口業務を「かたまり」とし、総合受付で来庁者の用件を詳細に確認した後、相談ブースにおいて、市職員が順次入れ替わり対応するというもので、その実施に当たっては、事前予約制を導入して待ち時間の短縮を図ったり、キャッシュレス端末を導入し、スピーディな決済の実現を図ったり、申請書はシステム上で職員が作成し、市民は電子サインをするだけで手続きが可能となるなど、市民目線でのサービスが徹底されていました。

さらに、スムーズな住民対応を可能にするため、システムの無線化やフロアの配置も工夫がなされていました。窓口業務を展開する庁舎1階は、フロア中央に手続きスペースであるワンストップテーブルが、待ちスペースの市民等交流スペースと一体的に配置されており、広い空間と天井の高さが、待合ストレスの軽減効果につながり、足を運びやすい庁舎となっていると感じました。

執務フロアにおいても、部署間の壁を取り払い、物の配置の工夫により、全体的にすっきりとした業務スペースとなっていました。あわせて、ペーパーレス化によって、職員の机にはPCと少量の書類のみで、人事異動も含めてレイアウトの変更や職員の移動が容易にできるようになっており、業務能率にも好影響をもたらしていると考えられます。

自治体D Xの潮流は、自治体職員の仕事の在り方を大きく変化させるものであり、改めて、D Xの実践力と知識の向上の研修をはじめとする人材育成、市民への意識定着が重要であると感じました。

本市においても、現在整備を進めている新本庁舎での業務開始を機に、セキュリティ対策の強化と併せて、窓口業務のワンストップサービスの検討など、市民の利便性を高めるため、組織を挙げて積極的なD Xが展開されるよう、取り組んでいく必要があると思いました。



## (2) 埼玉県草加市 防災公園の整備について

地震、異常豪雨など自然災害が多い日本において、「災害に強いまちづくり」は自治体の大きな課題となっています。

草加市では、草加市地域防災計画において、災害に強いまちづくりの推進として、災害発生時に、避難者の安全確保と災害応急活動の円滑化と資するとともに、火災の延焼防止効果を高めるため、災害時に有効なオープンスペースとして防災機能を備えた公園、広場等の整備・充実に取り組み、その設備を利用した市民団体主催による合同防災訓練が開催されるなど、市民の防災意識の醸成、災害対応力向上が図られています。

整備されている設備や機能などについて調査研究することで、本市において今後整備が予定されている新本庁舎をはじめとする公有施設等の災害対策機能向上の参考とするため、視察先に選定しました。

### ア 日時

令和4年11月8日（火） 14時30分～11時30分

### イ 対応

草加市役所

都市整備部みどり公園課  
課長、課長補佐



### ウ 内容

#### ◎草加中央防災広場について

##### 広場の概要

東武スカイツリーライン草加駅東口から歩いて数分、マンションが立ち並ぶ住宅街にある広場で、面積は約7,266.59㎡。

##### 整備の経緯

草加団地（現在のコンフォール草加）の建替え事業に合わせ、住宅・都市整備公団（現在の独立行政法人都市再生機構）と草加市が連携し、平成7年5月に両者で締結した「草加団地の建替に関する基本協定書」に基づき、土地を取得し、活用方針について、市民の方々の意見を伺う中で、防災広場として位置づけ、草加市が整備を行ったもの。

### 整備までの流れ

|          |   |
|----------|---|
| 平成 4年    | 中央住吉地区整備構想検討調査                                      |
| 平成 7年 5月 | 「草加団地の建替に関する基本協定書」締結                                |
| 平成10年 9月 | 草加団地建替え事業着工   |
| 平成16年 3月 | コンフォール草加完成  |
| 平成18年 7月 | コンフォール草加計画保留地検討委員会から「コンフォール草加計画保留地の必要性及び活用方策について」提出 |
| 平成20年    | コンフォール草加計画保留地活用方針を策定                                |
| 平成23～24年 | 用地取得（約7,300㎡）                                       |
| 平成25年    | 建設工事  |
| 平成26年 4月 | 草加中央防災広場として供用開始                                     |

### 整備方針

地元住民等から提案された意見を踏まえた活用テーマである「憩いの場」、「賑わいの場」、「安心の場」と、既に整備済みであった隣接する中央二丁目公園との繋がりに配慮した整備方針を掲げる。

- ◇憩いの場 …木陰や休憩場所にコミュニティ形成の機能を期待。休憩舎や、かまど式ベンチを整備し、災害時に活用。
- ◇賑わいの場 …オープンスペースは、イベント開催や誰もが気軽に楽しめる空間とし、災害時には一時避難場所として活用。
- ◇安心の場 …災害時の一時避難場所として活用するため備蓄倉庫等を整備。

### 防災関連施設の整備状況

防災井戸、防災あずまや、防災時掲示板、ソーラー照明、大型車両駐車スペース  
かまどベンチ（2基）、防災トイレ（6箇所）

### 事業費（※社会資本整備総合交付金を活用）

【用地取得費】 (単位：円)

| 年度  | 総事業費        | 補助基本額       | 交付決定額       |
|-----|-------------|-------------|-------------|
| H23 | 381,380,000 | 360,000,000 | 120,000,000 |
| H24 | 761,994,530 | 641,400,000 | 213,800,000 |

【工事費】

| 年度  | 総事業費        | 補助基本額       | 交付決定額      |
|-----|-------------|-------------|------------|
| H25 | 117,600,000 | 110,000,000 | 55,000,000 |

## エ 所感

草加中央防災広場については、用地取得や整備に向けては複雑な背景等もあったようですが、草加市と市民が話し合いを重ねて、平常時は市民の憩いの場として利用し、また、災害等緊急時には防災活動を行うことができる機能を備えた広場としての整備が実現したとのことでした。

広場の整備により、一時避難地の収容割合の向上、公園・広場不足の解消、一時避難地や延焼遮断帯となりうる公共空地不足の解消が図られたとともに、定期的に市民団体主体の防災訓練が行われ、市民の防災意識高揚につながっているとのことでした。災害発生時には、市職員が現地に行けないことを前提に、市民団体や地域関係者による自主運営を基本として、備蓄倉庫等の鍵を近隣の町内会で管理され、防災訓練の際には、かまどベンチを使用した炊き出し、防災あずまややマンホール型防災トイレの設営等も行われるとのことで、自主防災対応力の向上が図られていました。

また、今回の視察では、整備についての説明を受けた後、広場に移動して、実際に設置されている防災設備を見学しながら、懸念される点についても説明をしていただきました。特に、広場に6基設置されているマンホール型防災トイレについては、浅井戸から人力で水を汲み上げ、勾配がつけられた配管を通して本管へ流れる仕組みとなっているものの、流せる水の量がそれほど多くないことから堆積し悪臭や虫湧きが懸念されること、また、地震等で管路が破損して汚物を流せなくなる可能性もあることから、梱包式汚物処理トイレ（ラップポンという介護用品を活用）へ移行する考えであるとのことでした。他にも、広場は住宅地に隣接していることもあり、地域住民との約束により、騒音対策等を含めた広場内の警備のために管理人を常駐させているなど、維持管理に苦慮されているとのことでした。

本市において、現在、防災公園は整備されていないものの、マンホールトイレの設置の検討や、住宅地に整備を予定している公有施設もあることから、整備後に判明した課題などは大変参考になりました。

防災機能を備えた施設の必要性を感じるとともに、設置のメリット・デメリット、整備後の維持管理の在り方など方向性を見定めながら、改めて、しっかりと検討する必要があると考えます。



マンホール型防災トイレ設備の確認の様子

### (3) 東京都渋谷区 LINE公式アカウントについて

近年、DX推進の機運が高まったことに伴い、多くの自治体でSNS等を活用した行政手続のオンライン化の取組が進められています。

渋谷区においては、新型コロナウイルス感染拡大以前から積極的にDXに取り組まれ、テレワーク制度の導入やペーパーレス化などを実現されています。

その中で、区庁舎には誰も来ないことがハッピーだという考え方の下、「来庁者ゼロ」を目指し、区庁舎に足を運ばなくても区のあらゆるサービスを受けられる体制づくりとして行政手続のオンライン化に取り組むため、平成29年にLINE株式会社と包括連携協定を締結、全国の自治体で初めてLINE公式アカウントを開設し、子育て支援情報のセグメント配信を開始されました。住民票や税証明の申請、各種講座・面談予約などあらゆる窓口機能をLINE上に実装し、現在では30を超える行政手続が行えるまでに拡張されています。直近では、出産助成金制度である「ハッピーマザー出産助成金」をLINEから申請可能にし、セブン銀行ATMで助成金を受け取れるというサービスを開始されるなど、全国に先駆けて先進的に取り組まれています。

本市においても、「行かなくてもいい市役所プロジェクト」として、あらゆる市民が、いつでも、どこでも簡単に行政手続が可能となることを目指しており、渋谷区の先進的な事例は、今後の本市における取組の参考になると考え、視察先に選定しました。

#### ア 日時

令和4年11月9日（水） 10時00分～11時30分

#### イ 対応

渋谷区

デジタルサービス部

デジタルサービス推進担当課長





## ウ 内容

### 区公式アカウントの導入経緯と取組経過

|       |  | 友だち登録者数の推移<br>(各年度4月1日時点) |
|-------|--|---------------------------|
| H28年度 | LINE株式会社と包括連携協定締結<br>庁内横断WG設置<br>LINE公式アカウント開設<br>セグメント配信                    |                           |
| H29年度 | AIチャットボット実証試験  | 【2,524人】                  |
| H30年度 | AIチャットボット(子育て・ごみ)<br>位置情報施設検索  | 【6,539人】                  |
| R1年度  | 子育て関連予約受付<br>eKYC実証実験<br>AIチャットボット総合分野拡大                                     | 【9,723人】                  |
| R2年度  | eKYC実装<br>住民票等申請受付、通報受付、予約受付、<br>成人式参加申込 etc                                 | 【15,275人】                 |
| R3年度  | 出生通知票受付<br>にこにこママ申請、国保加入・脱退、<br>営業許可申請手数料、<br>新型コロナワクチン基礎疾患申告、<br>新島宿泊補助 etc | 【29,802人】                 |
| R4年度  | JPKI実装<br>印鑑証明書申請、障がい者関連サービス多数、<br>保育料還付請求、ハッピーマザー出産助成金 etc                  | 【50,649人】                 |

### 運用体制

#### ○統括企画管理者(デジタルサービス推進担当課長)

全体管理、プランニング、プロジェクト進行管理・指示、各種デザイン・設計、  
関連部署統括、対内外の窓口統括、各種ルールの策定

#### ○担当部署担当者

配信メッセージ運用、各種サービスの利活用、サービスの活用周知

#### ○運用担当者(ICTセンター職員2名)

配信メッセージ管理・運用、セグメント管理、公式アカウント管理・運用、  
予算管理・支払請求対応

## ◎LINEを活用したサービスについて

### **AIチャットボット**（H29.8実証試験開始、H30.4正式運用開始）

平成30年度から子育て・ごみ分野に関するAIチャットボットの運用を開始し、令和2年から総合分野を対象を拡大。

自然言語処理によるダイレクト応答とカテゴリ検索の選択式応答に対応。

### **予約**（R1.9開始、R2.5～GovtechExpress開始）

妊婦面接や育児学級等の面談、講座等の予約や融資相談等の窓口予約等を受付。職員があらかじめ予約枠を設定し、LINEから予約された情報を確認して当日に備える。従来の電話受付、空き時間の確認等の手間がなくなり、自動で予約が完結する。前日にはリマインダーが自動で通知を配信。

### **通報**（R2.4開始）

道路、公園（遊具等）の不具合、落書き等についての区民等からの情報提供をLINEで受付。現場の写真と位置情報を送信してもらい、職員は通報された情報から位置情報と現場の写真により、場所を特定し、迅速な情報共有、対応が可能。令和4年9月から災害通報も開始している。

### **申請手続**（R2.4開始）

令和4年10月時点で、約30の手続に対応。本人確認は、JPKI（マイナンバーカードを利用した公的個人認証）とeKYC（AI顔認証）により行い、手数料はLINE Pay決済で対応している。

### **ハッピーマザー出産助成金申請**（R4.7開始）

出産助成金の給付申請にかかる実証実験を開始。セブン銀行「ATM受取」を希望された場合、職員が送金操作を行うとセブン銀行に支払情報が連携され、申請者には送金のお知らせが配信される。その後、ATMで即現金の受け取りが可能。

## ◎利用者の反応

他の申請や手続についてもLINEで利用できればよいと思う、今までの申請方法と比べて便利だと思うかというアンケートに、約98%の方が好意的な回答をされている。

## エ 所感

渋谷区では、子育て関連事業からLINE公式アカウントをスタートさせたということであり、スマートフォンを日常的に使う世代を掴むサービスが効果的に展開されていました。

令和元年度から妊婦面接や育児学級の面談、講座等の予約手続がLINE上で完結する事業を開始されたことで、従来の電話対応に係る時間が激減し、予約情報を確認して当日に備えることができるなど、業務の効率化に高い効果が現れているとのことでした。

通報事業についても、区民や発見者が手軽に通報できるようになったことから、結果的に情報が増え、蓄積されたデータが、パトロール活動にも役立っているとのことでありました。

さらに、令和2年からGovtechExpressという拡張ツールの導入により、機能を簡単に開発できるようになったことから、部局職員からのアイデアや要望を受けて様々な行政手続の実装に取り組まれているとのことでした。

特に、本年7月から実証実験として取り組まれているハッピーマザー出産助成金申請事業では、LINE上で簡単に申請できるだけでなく、日本全国のセブン銀行ATMでの受け取りを可能にしたことで、里帰り出産や、DVなどの問題で世帯主への送金には問題がある場合でも出産者本人へ確実に助成金を届けることができるというものでした。この送付金方法は、口座情報の記入ミス等によるやり取りも不要となるなど、行政にとってのメリットも大きく、本市においても多くの事業で活用できる可能性があると考えます。

また、渋谷区の各種手続は、チャット形式で自然言語処理によるダイレクト応答とカテゴリ検索の選択式応答で分かりやすく、かつLINE上で完結する仕組みとなっており、高齢者の利用においても特に問題なくスムーズに運用ができているとのこと、手続を利用された市民の方のアンケートでも、多くの方が好意的な評価をされていました。

多様化している市民の利便性向上と、本市職員の業務効率向上に貢献するためのツールとしての有用性を改めて認識しました。

本市においても、LINE公式アカウントを活用した行政手続のさらなる拡大を目指すとともに、スムーズな検索や申請に結び付くような仕組みの構築等、市民にとって、より利便性の高いサービスが提供できるよう研究を進めていく必要があると感じました。



