

総務常任委員会所管事項調査報告書(姫路市)

1. 実施期間

令和6年5月9日(木)

2. 調査場所及び調査事項

視察場所:兵庫県姫路市

視察内容:行政情報分析基盤の構築について

オンライン相談・申請窓口、行政手続きのオンライン化について

3. 出席者

安藤 玄一、岸 圭介、山田 昌紀、川添 康大、小沼 富夫、大山 学

【同行職員】

企画部参事(兼)デジタル推進課長 宮嶋 俊道

市民生活部参事(兼)戸籍住民課長 池田 まゆみ

4. 調査の目的及び視察概要

(1) 調査目的

デジタル化と市民サービスの効率化に向けた取組の一環として、姫路市の行政手続きのオンライン化に関する先進的な取組を学ぶための視察を行いました。姫路市は、オンライン相談・申請窓口の設立やチャットボット、ビデオ通話を活用した24時間体制のサービス提供、マイナンバーカードを用いたオンライン申請や電子署名・電子証明書の使用といった多様なデジタル手段を導入しています。これらの取組は、市民の利便性の向上と行政の効率化を目的としており、伊勢原市にとって参考になる点が多く含まれています。

本視察を通じて、伊勢原市のデジタル政策の強化と、より多くの申請をオンライン化するための具体的な方法論を学ぶことが目的です。

(2) 地域概要

姫路市は兵庫県南西部に位置し、美しい瀬戸内海に面した歴史と自然の豊かな都市です。人口約53万人を擁するこの都市は、国宝である姫路城をはじめとした歴史的建造物が多く、国内外から多くの観光客が訪れます。また、先進的な産業基盤も有し、特に食品加工業や機械製造が盛んです。

しかし、過去10年間で約10,000人の人口減少が進行しており、若者の流出や高齢化が進む中、都市の持続可能な発展が求められています。姫路市は、地域の魅力を生かしたまちづくりを進めるため、「姫路市総合計画」を策定し、歴史的文化財の保全や観光振興、産業の活性化を目指しています。これにより、社会の変化に柔軟に対応し、持続可能な成長と市民の幸福を実現するための方向性が示されています。

(3) 視察内容

①「行政情報分析基盤の構築について」

姫路市では、2016 年度から庁内ビッグデータを活用し、人口減少化社会といった課題に対応するための証拠に基づく政策立案 (EBPM) を行っています。この取組は、「ひめじ創生戦略」の一環として行政マネジメントの強化を図るもので、異なる部署や分野にまたがるデータの統合と分析を主な機能としています。このシステムはデータに基づいた意思決定を促進し、行政サービスの質の向上と効率化を実現しています。2017 年度には、総務省の「地域におけるビッグデータ利活用の推進に関する実証」として選ばれ、広範なデータの横断的利用が検討されました。この実証事業の一環として、「地方公共団体におけるデータ利活用ガイドブック Ver.1.0」が作成され、公表されています。

また、行政情報分析基盤の導入にあたり、個人情報リスク評価 (PIA) を実施し、システムが個人情報に与える影響を事前に評価することで、個人情報保護のための措置が講じられました。この視察から明らかになったのは、庁内ビッグデータの有効活用が市政サービスの質を向上させることであり、他市でもビッグデータを活用した政策立案の推進、庁内データの統合と分析システムの導入、そして個人情報保護対策としての PIA の定期的実施が期待されます。

②「オンライン相談・申請窓口、行政手続きのオンライン化について」

姫路市の「オンライン相談・申請窓口」は、2016 年度から市民がインターネットを通じて様々な行政手続きを行えるように設計されたサービスです。このシステムは、子育て支援、福祉、介護、防災など多岐にわたる分野で 40 種類以上の申請手続き及び相談が可能で、市民の利便性を大幅に向上させています。利用開始にはマイナンバーカードまたは専用の ID とパスワードを用いた事前登録が必要です。

サービスの特徴として、24 時間 365 日利用可能であり、どこからでもアクセスできる点、進行中の手続きの状況をオンラインで確認できる点、必要書類をデジタル形式でアップロードできる点、そして PC、スマートフォン、タブレット端末からのアクセスが可能である点が挙げられます。利用に際してはインターネット環境の確保と利用規約への同意が必要です。

このシステムにより、姫路市は行政サービスのデジタル化を推進し、市民のアクセシビリティを高めることでサービスの効率化と質の向上を図っています。

5. Q&A

Q1. 行政情報分析基盤の構築で、施設利用個別データの児童と施設のクロス分析が可能となっていますが、このデータは職員からのリクエストによるものですか？出せるデータはどのように決まるのですか？

A1. 政策担当課からの要望により、施設の適正配置や待機児童解消のために各データが構築されました。複数のデータを掛け合わせるアプローチが比較的活用されています。

- Q2. ビッグデータ内で相関関係を調べることにより、今まで見えなかった問題が明らかになった事例はありますか？
- A2. 校区間の異動状況を分析したところ、同一校区間での転居が多いことが明らかになりました。移住の希望については、比較的近隣への移住が多いことがわかりました。これを施策に反映させるためには職員のスキルが求められます。
- Q3. 初期コストと毎年のランニングコストはどのくらいですか？外注している部分と市役所内で、専属の職員は何人必要ですか？
- A3. 構築費用は2,250万円、利用料は年360万円、機能拡充のための委託料は年間5500万円です。専属の職員としては、係長1名と担当者2名が他の業務と兼務しています。
- Q4. 地区ごとの0歳から3歳までの子どもの数や保育園の定員、利用児童数、充足率のデータは有用ですが、公立保育園が少ない伊勢原市のような場合、データをどのように施策に生かせるか等ご苦労はありますか？
- A4. 職員のマインドセットが大きな課題です。分析やエビデンスに馴染みのない職員が多く、市が保有するデータを分析し可視化できる職員も少ないため、人材育成や意識改革が必要です。EBPM(エビデンスに基づく政策形成)においては仮説設定が重要であり、人口減少緩和や適応にも取り組む必要があります。
- Q5. 「地方公共団体におけるデータ利活用ガイドブック Ver.1」に記載されている予測・予防型サービスや、リアルタイムデータを活用した都市マネジメントなどの実現には何年くらいかかると考えていますか？
- A5. 予測予防型サービスは、子どものIDにさまざまな情報を紐付けてAIによるスクリーニングを行い、不登校やヤングケアラーなどの潜在リスクを予見し対応することを想定しています。プッシュ型の電子通知サービスはすでに進行中です。
- センサーや通信技術の利用については、下水道部門で水位計を用いたアラートシステムや、スマート農業におけるセンサー利用が実証レベルで検討されています。これらのサービスは姫路版スマートシティ事業の一環として、短中期的に展開を目指しており、2～5年程度での実施を目指しています。デジタル田園国家構想の補助金を活用し、地方創生エンジンとして若者や子育て、教育分野への取り組みを強化していく予定です。
- 各施設での無料利用のための「どんぐりカード」のデジタル化も進められており、QRコードでの入場や顔認証も可能です。母子健康アプリを通じての乳幼児健診のデジタル化も進行中で、PCでの結果確認が可能となります。
- さらに、姫路市学習プラットフォームではタブレットを利用して地域や公民館での学習機会をメタバース上で提供しています。これらの取り組みにより、姫路市はデータ駆動型の効率的で住民満足度の高い都市形成を目指しています。

5. 所感

兵庫県姫路市における行政情報分析基盤及びオンライン相談・申請窓口の視察を通じて、データに基づく政策立案と市民の利便性向上の取り組みが市政サービスの質をどのように変革しているかを確認しました。姫路市は、庁内ビッグデータの効果的な利用とデジタルサービスの導入により、行政の効率化と市民のアクセスを改善しており、特にオンライン相談・申請窓口は40種類以上の手続きを可能にし、時間や場所に縛られない利便性を市民に提供しています。

しかしながら、伊勢原市の現在の規模と手法を考慮すると、現状の方法でまだ対応可能であり、このビッグデータを使用した政策立案のイメージが掴みにくいと感じました。さらに、費用対効果の面で本市への導入は厳しいと感じています。

今後の展望として、姫路市のシステムのセキュリティ強化、利用者インターフェースのさらなる改善、AI技術の統合などが考えられますが、伊勢原市においてはより適切な規模とコストのバランスを見極める必要があります。この視察から得られた知見は、他の自治体での同様のシステム導入に向けた貴重な基盤となり、持続可能な市政運営に向けた一歩を示していますが、伊勢原市においては慎重な評価が必要であると考えられます。





総務常任委員会所管事項調査報告書(三木市)

1. 実施期間

令和6年5月10日(金)

2. 調査場所及び調査事項

視察場所:兵庫県三木市

視察内容:書かない窓口について

3. 出席者

安藤 玄一、岸 圭介、山田 昌紀、川添 康大、小沼 富夫、大山 学

【同行職員】

企画部参事(兼)デジタル推進課長 宮嶋 俊道

市民生活部参事(兼)戸籍住民課長 池田 まゆみ

4. 調査の目的及び視察概要

(1)調査目的

三木市での2021年10月から導入された「書かない窓口」の実際の運用を視察し、その効果を確認したいと考えました。このサービスが実際の市民の手続きの利便性をどの程度向上させているかを直接確認すること、特に高齢者や障がい者に対するアクセシビリティの向上がどのように達成されているかを理解すること、そして職員の業務効率がどのように改善されているかを評価することが重要な目的です。

また、近年他市での「書かない窓口」導入例と比較し、職員の負担軽減が実現しているかを検証し、システム導入の技術的詳細とコスト分析を行い、導入コストと運用コストを調査したいと考えました。また、伊勢原市での導入の可能性とその経済的実現性を検討し、このシステムを他の行政手続きやサービスに拡張する可能性も探ってまいります。

さらに、市民の受入れ度と満足度を調査し、サービスの改善点や市民からのフィードバックを収集することで、市民中心のサービス設計への洞察を深めたいと思います。

(2)地域概要

三木市は兵庫県の中南部に位置し、神戸市の北西に隣接しています。市は東経135度線、日本標準時の子午線上に位置しており、市の南部には人口が集中しています。2023年7月31日現在、三木市の人口は74,335人です。

市内の主要な地形は美嚢川沿いに形成された市街地で、歴史的には三木城を中心に戦国時代の城下町が築かれていました。江戸時代からはこの地区で金物製造が始まり、現在も主要産業として発展しています。

1970年代以降、京阪神地域のニュータウン開発の影響で志染町広野を中心に住宅地が開発され、人口が急増しました。現在、三木市は神戸市のベッドタウンとして機能しており、約21.1%の市民が神戸市へ通勤しています。

市の南西部には歴史的な街並みが残る旧市街地があり、新興住宅地は一戸建てが並び閑静な住宅街としての性格を持っています。また、西側の大村地区には大規模店舗が集まり、新たな商業地区としての顔を持つ一方で、北部では水田やゴルフ場が広がる自然豊かな環境が保たれています。

このように三木市は、その豊かな自然環境と歴史的背景、そして都市開発による現代的な住環境が融合した多様な魅力を持つ地域です。

(3) 視察内容

「書かない窓口について」

三木市は 2021 年 10 月から、市民の利便性を向上させるために「書かない窓口」を導入しています。この新しい窓口サービスは、従来の住民異動手続で必要だった申請書の記入を省略し、タッチパネル操作のみで転入届、転出届、住所変更届、転居届などの手続きを完了できるように設計されています。利用するには、マイナンバーカードまたは専用 ID とパスワードを用いて事前に登録する必要があります。

このシステムの導入により、申請書の記入が不要になるだけでなく、手続時間と窓口での待ち時間が短縮され、高齢者や障がい者でも利用しやすくなっています。導入以来、市民の満足度が向上し、窓口職員の業務効率も大幅に改善されました。

三木市では、この書かない窓口の利用促進のために利用方法の講習会を開催し、広報活動を強化し、窓口職員の研修を行っており、今後は手続きの対象をさらに拡充していく予定です。

5. Q&A

Q1. 転入手続きの書かない化により、住民の手続時間はどれほど短くなりましたか？市の経費は削減されましたか？また、市民の利便性向上は金額として試算していますか？

A1. 例えば、3 人家族の転入手続は以前は 110 分必要でしたが、70 分に短縮されました。経費は、職員を削減することはできていないため、目に見える削減はありません。導入のための経費は 1,740 万円かかりましたが、市の負担は少なくなっています。市民の利便性向上の金額試算はしていません。

Q2. 初期コストと毎年のランニングコストはどのくらいですか？外注している部分と市役所内で、専属の職員は何人必要ですか？

A2. 初期コストは 1,740 万円、ランニングコストは毎月 40 万円です。専属の職員はいません。

Q3. 転入者のための書かない専用窓口はありますか？あるとしたら、それはいくつでしょうか？1 日平均何件の転入手続をしていますか？

A3. 専用窓口はありませんが、専用の机があり、タッチパネルと読み取り装置を用意しています。繁忙期は一日平均約 30 件、通常時は約 15 件の転入手続があります。

Q4. 手続の簡素化やオンライン化は、不正などのリスクを上げることがあると思いますが、特別な対策をしていますか？

A4. マイナンバーカードを使用することで不正などのリスクを防いでいます。

Q5. 窓口の数の変更やレイアウトの変更はしましたか？

A5. カウンターの構造上の制約があり増やすことはできませんでしたが、空いている場所に机を設置しました。

Q6. 将来的にどのシステムを使用する予定ですか？

A6. 兵庫県のシステムは使用しません。標準化対応はマイナンバーシステムと市の独自システムで行います。18 業務の標準化は 6～7 年かかります。

Q7. 日立システムズがパッケージとして製品化しているということですが、導入した例をご存じですか？

A7. 広島県や静岡県裾野市での導入例があります。

Q8. 多言語対応を進めると言いますが、三木市には外国籍の方はどのくらいいますか？

A8. 約 2,500 人の外国籍の方がおり、特にベトナム系の方が多いです。

Q9. 日立システムズの営業から共同研究になったのはどのような経緯ですか？

A9. 元々日立システムが三木市の住民基本台帳のシステムベンダーであり、お互いの思惑が一致したため、共同研究に至りました。

Q10. 就学援助の申請も必要だというような、収入に応じての住民サービスの申請も、このシステムで判別できて、転入時の手続一覧表に載るのですか？

A10. タブレットのアンケートには収入に応じたサービスの申請に関する項目があり、対面だと聞きにくい個人情報もアンケート形式なので答えやすくなっています。これにより、転入時の手続一覧表にも反映されます。

5. 所感

三木市が 2021 年 10 月から導入した「書かない窓口」は、従来の転入転出手続における多大な時間と労力の負担を軽減することを目的としています。視察した委員の話の中で転入転出手続は、我々が日々市役所で手続する内容ではなく、情報が不足していました。実際の転入手続では、膨大な書類に住所や氏名などを記入する必要があり、これには一般的に 2 時間以上を要しているとのこと。また、個性的な文字での記名が読み取りにくいという問題もあり、デジタルデータへの変換作業が職員にとって大きな負担となっていたという報告もありました。

これらの課題を解消するために導入された「書かない窓口」は、タッチパネルを用いた簡便な操作で手続きを完了でき、申請書の記入が不要となりました。これにより、手続き時間の

短縮とともに、窓口での待ち時間も大幅に削減され、高齢者や障がい者も含め、すべての市民がより容易にアクセスできるようになったとのこと。市民にとっての利便性を考慮し、この大変効率的な事業の導入を急ぐべきであると感じています。

三木市では今後、手続の対象をさらに拡充し、効率的なサービスを更に多くの行政手続に適用していく計画だそうです。



