

令和 5 年度 土浦市議会議員 滝田賢治

行政視察実施報告書

○令和 5 年 7 月 31 日(月)～8 月 2 日(水)

◆行政視察場所

網走市役所・北見市役所・旭川市役所 3ヶ所

◆参加者

参加者：滝田 賢治（郁政会と合同）

○視察内容

網走市役所・・・デジタルファースト宣言について

北見市役所・・・書かない窓口・ワンストップサービス推進事業について

旭川市役所・・・デザイン推進事業について

○7 月 31 日（月）

網走市役所・・・デジタルファースト宣言について

『人口減少、少子高齢化に伴う働き手の減少など様々な地域課題に対応し、ウィズコロナ・ポストコロナ時代においても継続的、安定的に公共サービスを提供していくためには、急速に進展するデジタル技術を積極的に利活用しながら、行政のデジタル化を進める必要があります。網走市は「関係人口創出」「市民サービス」「行政運営」にデジタルファーストで取り組み、誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化により、人口減少や新たな日常に対応した、持続可能なまちづくりを推進することを宣言します。

令和 3 年 9 月 1 日 網走市長 水谷 洋一』

網走市にて宣言されたこのテーマにて本市におけるデジタル化推進への比較や取組について学ぶ。

《網走市役所の取組》

○関係人口創出のデジタルファースト ○市民サービスのデジタルファース

○行政運営のデジタルファースト

《主な質問》

Q：情報発信に利用している SNS の中で何に一番反応が良いか。

A：見てくれている国によってそれぞれ特徴がある。全般的には YouTube。今一番伸びているのが TikTok。インスタグラムも反応が良い。

Q：職員が共有できるデータの範囲について伺う。役職や立場によってアクセスできるデータの範囲は違ってくると思うが、どのようにこの点を構築されるのか。

A：グループウェア、グーグルワークスを利用する。データはクラウド上に置き誰にでもみられるよう

にする。チャットも利用する。

Q：一般の職員にはどのようにこの仕組みを落とし込んでいくのか。

A：まずはゴールをイメージさせたい。仕事が楽になることを理解させたい。

Q：バックアップのシステムなど、専門的な部分は外部に依頼しているのか。

A：外部に依頼している。先行自治体である室蘭市を参考にしている。

Q：チャット GPT の活用は検討されているのか

A：生成 AI が使えるように前向きに検討中。まずはガイドラインを作成していく。特に個人情報の扱い方に注意を払うよう職員へ教育を行う。他の自治体の情報を収集中である。

Q：フリーWiFi は観光客にも使えるようになっているのか

A：現在は主に公民館などの公共施設だけに設置してある。

以上の質問がありました。

《各取組や比較について所感》

デジタル化にすることで業務のスピードや市民の生活向上にはなりますが、やはりデジタル化についていけない方をどうサポートしていくのが鍵であることは間違いのないと思いました。また、デジタル化にすることで、沢山の職員に対する負担をどう軽減するかなどです。更には構築させるためには長い年月が必要である事で各自治体でも中々前進しない現状があります。現在の土浦市 DX がどこまで進んでいるのかを把握しつつ研究が必要だと思いました。やれることから始め市民への理解できるところから進んで構築していけるようにしていきたいと思います。



○8月1日(火)

北見市役所・・・書かない窓口・ワンストップサービス推進事業について

市民への窓口サービス向上を目指すために、先進地として実績を上げている当市の取り組みを実際に窓口にて体験

◆事業概要

「書かないワンストップ窓口」は、市民が各種証明書の交付を受けたり、転入・転出などのライフイベントに関する手続きの際の手間と時間を大幅に削減するサービス。

このような手続きは、市民が市役所へ出向いて申請書に必要事項を記入し、各々の手続きを担当する課の窓口それぞれ提出するのが一般的である。しかし大多数の市民にとって、申請書を記入する機会はそうそう無く、そのため難しく感じたり、窓口をいくつも回る必要があったりし、負担がかかりがちなものである。(例えば子どものいる家族が転入した場合には、転入届の他、上下水道の手続き、子ども医療費助成制度の住所変更、転校手続きなど、複数の申請が必要)

そこで窓口での手続きをもっと簡単・効率的にしたいという職員提案が起きた。本取り組みのきっかけとして、2012年に北見市の新人職員自身が証明書の申請を体験してみたことがあげられる。体験した新人職員は申請書の書き方がわからず、窓口の職員に書き方を教えてもらった。この「新人職員が市役所窓口を利用してみたら実験」にて、利用者目線で課題点を探した。

2014年には「北見市ワンストップサービス推進計画」を立案した。来庁者が最初に訪れた住民異動窓口で、できるだけ多くの用件を終えられるようにして、負担感や二度手間を減らすのが目的。2016年には計画実現の一環として、「窓口支援システム」を導入した。窓口職員が来庁者の同意を得た上で、システムを操作しながら、来庁者と一緒に手続きの受付を進めていく。本人が記入しなければならなかった氏名や住所などは、市が保有する住民情報を活用して印字される仕組みになっており、市民は内容を確認してサインするだけで申請書を完成させることができる。市民が書くのは基本的にサインのみ。タイトル通りの「ワンストップ」で「書かない窓口」である。

そしてこの業務改善によって、来庁者の手続きが簡素になるばかりでなく、職員は確認の手間がなくなり事務時間削減につながっているのも大きなポイントである。



《主な質問》

Q：このシステムの品質改善は現在も続けているのか。

A：年に2回課長級が集まり、見直しを行っている。

Q：ここまでの大きな改革が出来た理由、きっかけは？

A：小さな成功体験があった。やってみたらうまくいった、この積み重ねだと思う。また職員研修の中で当時の市長にプレゼンをして、プロジェクトが始動した。

Q：現在の庁舎は2年前に出来たばかりの新しい建物だと伺ったが、こちらの事業との関係性は？

A：出来る事からやってみようと、今までの積み重ねの
集大成を新しい庁舎に詰め込んだということだと思う。

Q：利用者の声は？

A : 「回らなくていいのですか？」と言われる。

手続きが1か所で済んでいるのが利用者にとっての一番のメリットではないだろうか。

来庁してから書類を受け取り帰るまでの時間短縮が来ている。

Q：職員の時短や作業量の減少はどの程度か。

A：計測していないので数字では表せないが、職員の時間外は減っていると思われる。

Q：クレームを受ける頻度など、窓口での対応に何か変化はあるか。

A : クレームは明らかに減っていると思う。ワンストップになったことで案内漏れや待ち時間が減ったことが要因にあると思う。

《各取組や比較について所感》

ワンストップ窓口を体験し驚きを隠せなかったです。上記にもあるように今回は転入・転出についてデモ体験をしましたが、一か所の窓口で全てが完了してしまうスピーディーな手続き、職員の対応が何とも言えなかったです。このワンストップ窓口が構築されるまで約10年という年月がかかったそうです。自分自身 土浦市役所にて手続きした経験あるんですが、この書類は対応してる課を紹介しますんで手続きを済ませてからまた来てくださいという行ったり来たりと大変な思いをした経験があります。こういったことが1か所で済むことが出来れば土浦市も広範囲です。各地域で楽に書類手続きができる場所が増え市民やお年寄りにも喜ばれるんじゃないかと思いました。今後の市への対応についてワンストップサービスを導入し時間はかかりますが、未来の市役所として目指したいと思いました。

手続き案内書		※本館で手続き可能な手続きはすべて記載しております。 ※本館で対応できない手続きは、関係機関へお問い合わせください。 ※本館で対応できない手続きは、関係機関へお問い合わせください。 ※本館で対応できない手続きは、関係機関へお問い合わせください。	
項目	内容	受付時間	備考
1	住所・氏名・世帯の変更	1階/住居・戸籍 (要)印鑑	
2	各種証明書の交付申請	1階/住居・戸籍 (要)印鑑	
3	マイナンバーカード 紛失等の再発行手続き(住所・氏名の変更)	1階/住居・戸籍 (要)印鑑	
4	住民票の住所変更<都区内>	1階/住居・戸籍 (要)印鑑	
5	住所・氏名・世帯の変更(市内転居)	1階/住居・戸籍 (要)印鑑	
6	小学校 転校手続き(学校の指定・入学通知書の交付)	1階/教育委員会 9:30~17:00	
7	保育園の園庭出退席変更<都区内>	1階/子育て支援課 (要)印鑑	
8	水道の手続き(使用開始・中止、名義変更)<都区内>	上下水道課センター 0157-25-1178	
9	マイナンバーカードの再発行手続き	1階/市民生活課 (要)印鑑	

○8月2日(水)

旭川市役所・・・デザイン推進事業について

自治体が進めるデザインとはどのようなものを学び、地域の特産品のブランド化、地域のアイデンティティ作りなど

◆ 事業概要

旭川市は北北海道の中核都市であり、豊富な農畜産物や海産物、木材等の物流拠点となっていることを背景として、家具・木製品、機械金属、食品加工など多様なものづくり企業が集積している。特に家具・木製品の分野では「国際家具デザインフェア旭川」や「旭川デザインウィーク」などデザインをテーマとした取組を長年行っており、令和元年10月には、国内3都市目となる「ユネスコ創造都市ネットワーク」のデザイン分野での加盟認定を受けた。今後市内に集積しているデザインのノウハウを地域の強みとして、消費者ニーズの把握や商品開発、人材育成等における旭川企業へのデザイン経営の導入促進や、市民に向けたデザインの普及を図ることで地域産業の活性化やデザイン都市としての魅力向上を図っていく。

◇ デザイン都市加盟までの流れ

- 2017年6月 IFI インテリア宣言を承認する調印
- 2018年12月 UCCN デザイン分野で加盟認定に向けた発起人会設立
- 2019年3月 あさひかわ創造都市推進協議会設立
- 2019年5月 日本ユネスコ国内委員会へ申請・ユネスコへの推薦が決定
- 2019年6月 旭川市がユネスコに申請書を提出
- 2019年10月 ユネスコ創造都市ネットワークデザイン分野で加盟認定



◇ あさひかわデザインウィーク 2023 開催 6月17日～25日

- ・デザインシンポジウム ～持続可能な未来をデザインする～
 - 第1部 基調講演 第2部 パネルディスカッション
- ・ADW 交流会
 - サポーター、道内外のデザイナー、バイヤー等約350人が参加
- ・旭川デザイン会議
 - デザイン都市旭川を、エッジを立ててアピールするためのテーマを設定し、デザインを実践している人と地元の人が意見を交換し、都市の魅力を高めるために取り組む

◇ 旭川デザインセンター

旭川家具・クラフトが一堂に集結する複合施設。約1,000坪の空間に約30のメーカーが常設ブースを設け、約1,200点の旭川家具・クラフトを販売している。「一生もの」の家具から、旭川観光のお土産にぴったりの木工品など、豊富な品揃えがされている。さらに、ユネスコ・デザイン都市に認定される旭川市における「産業観光拠点」として、旭川家具の歴史や、ものづくりについて学ぶことのできるミュージアム、ギャラリー、体験工房も併設。一年を通してデザイン、

インテリア、ライフスタイル等を提案、発信する企画展やコレクション展、ワークショップ等を開催している。



◆ 主な質疑応答

Q：ふるさと納税の支援金の活用は？

A：返礼品を選んでもらうばかりではなく、デザイン振興基金に活用している。

Q：デザイン手書き会議とはどのようなものか。

A：事前に市内の学校に案内をし、クリエイタークラブから講師を派遣してもらいワークショップを開催する。参加の市民から、子供たちには貴重な体験となったとの感想をもらっている。効果としては、まだわずか2年間なので目に見えるものはないが、将来デザインを学びたいという子供が出てきている。

Q：産業振興課が担当となっているが、デザインの専門分野はどなたが担当されているのか。

A：職員がデザイナーに依頼をして一緒に進めている。

Q：基本計画の見直しをどのように進めていくのか。またもし市長が交代した時にどのように継続させていくのか。

A：市長を先頭に進めて行く。暫くの間は現市長のもと継続できる。もし交代しても考え方がぶれないようにしたい。

Q：プロポーザル方式を採用しているが、業者にはそれぞれ個性がある。柱となる部分は？

A：一つの課題を深掘りし、しっかりと向かい合っていく。市民が課題に向かい合い、解決していく過程と結果が見えるようにしたい。

Q：KPIとなる評価部分は？

A：産業振興として行っている以上、数字として捉える必要があると考えている。企業の売り上げがどのように伸びたかなどで評価をしたい。

Q：ふるさと納税はデザイン振興にどれだけの割り当てが向けられているのか。

A：産業振興基金があり、こちらが1500万円、ふるさと納税が300万円。

Q：このデザインの考え方を32万の市民にどのように共有させていくのか。

A：正直難しい。これに関わる人たちと相当のコミュニケーションを取っている。この積み重ね。
気づいてもらえるきっかけ作りに一生懸命に取り組んでいる。

《各取組や比較について所感》

各地域でもあるように、地域の強みをブランド化にして知ってもらい活用してもらい取り組みが多くなってきてます。土浦市でも花火があり、霞ヶ浦があり、自転車サイクリングロードがあり、いろいろな魅せるものが沢山あります。それぞれの部分を市民にどのように共有させていくのが課題であります。市民と行政のコミュニケーションを取ること更にはいろいろな各団体とのコミュニケーションを積極的にとることが第一歩だと思います。デザインやアイディアに関連する土浦市各課に声をかけブランド化に意識の高い市民との会談を今後行っていきたいと思います。



3日間行政視察、初めてということもあり郁政会の皆さんと一緒に学んできましたが、各地域ではいろいろな特色があり行政と市民との連携があつての地域づくりを感じることができました。今後も行政視察を通して土浦市のまちづくりに為になることを学び皆さんに報告し実践できるよう挑戦と継続して参ります。以上を持ちまして 土浦市議会議員 滝田賢治 行政視察報告とさせていただきます。