

令和5年11月24日

芦屋市議会議長 帰山 和也 様

総務常任委員長 田原 俊彦

総務常任委員会 行政視察報告書

本委員会は、下記のとおり行政視察を実施しましたので、報告します。

記

- 1 日 程 令和5年11月14日（火）～11月15日（水）

- 2 視察先及び
視 察 項 目 デジタルトランスフォーメーションの推進について
（千葉県市川市）
総合計画の廃止と新たな指針の作成について
（神奈川県藤沢市）

- 3 参 加 者 委 員 長 田原 俊彦
副 委 員 長 中村 亮介
委 員 福井 利道、原 なつ子、寺前 尊文、
大原 裕貴、平野 貞雄
随 行 市議会事務局議事調査課 寺川 貴嗣

- 4 視察報告書 別紙のとおり

以 上

令和5年度 総務常任委員会 行政視察報告書

視 察 日 時	令和5年11月14日（火） 13時30分 ～ 15時00分
視 察 先	千葉県市川市
視 察 内 容	デジタルトランスフォーメーションの推進について
視 察 目 的 (視察先選定理由)	市川市は、全国でも高水準でDX化に取り組んでおられ、令和2年4月には、「市川市DX憲章」を策定されている。市川市の全庁あげでの取組については、本市でもDX化の流れを進めているものの、まだまだ途上であり、市川市の先行事例が参考になると考え、視察先に選定したものを。
調 査 概 要	<p>【市川市の概要】 面積 56.39 平方メートル、人口 492,919 人 市川市は、千葉県北西部に位置し、都心から 20km 圏内にあり、都心を中心に、JR や地下鉄など様々な交通網が整備され、高度成長期以降、マンションなどの高層住宅が発達。文教・住宅都市として発展している。</p> <p>① DX 憲章の策定の背景 社会情勢や産業などの変化が著しい現代において、引き続き「住民の福祉の増進を図る」ために、自治体の在り方に、変化が求められている。</p> <p>特に、コロナ禍で浮き彫りになった課題として、「紙・押印文化」「現金主義」「マイナンバー」「過度なセキュリティ」「職場内LAN環境」があげられる。そこで、市長の判断や庁舎の建替え事業も重なり、市川市は、平成 31 年度からDXの推進に着手。令和 2 年 4 月には、「市川市DX 憲章」を策定した。</p> <p>② これまでのDX 事業の具体例 「ワンストップサービス」は、1 階のエリアでは、市民の手續に、職員がパソコンを持参して、処理をする。複数の手續（相続など）がある場合も、職員が代わる代わる来て、市民の対応をし、市民がたらい回しにならないよう工夫をしている。 「オンライン申請・キャッシュレス決済」は、オンライン申請の増加、スマートフォンを使った税金、各種利用料の支払いを行っている。 「児童虐待対策」は、リスク分析による対応の早期化、日々の通報対応や情報収集業務の効率化を図っている。 「IT を活用した災害対策」は、センサーを活用した豪雨対策を実施</p> <p>③ 職員の意識改革（意識の醸成）について 職員研修を令和元年度から実施し、令和 3 年度には、業務改善をテーマにワークショップも開催している。ワークショップは、各業務ごとに具体的テーマを選定し、より実践的に行うことで、職員の意識向上につながっている。</p>

<p>所 感 (意見・感想・ 今後の課題等)</p>	<ul style="list-style-type: none">・市川市がDX化に取り組み始めたのは、国に先立ち、平成31年度からであり、まだDXの言葉が聞かれていない時だった。当時の市長のトップダウン、また庁舎建替えなどの要因もあったものの、ほかの自治体に先行して取り組んでいるだけに、一歩も二歩も先んじていることを感じた。・庁内1階は、市民スペースを大きくとり、窓口コンシェルジュが、来庁者の用件を聞いて、適切な場所に誘導している。職員は、パソコンを持参し、市民の用件に対応している。ワンストップサービスでは、事前に予約することもでき、来庁時間の短縮も図っており、職員からの目線ではなく、市民目線での業務運営であることを感じた。・フリーアドレス（決まった机にしない）を導入しており、机には引き出しもないという。職員が持つ公用のスマートフォンでは、内線につながり、ワンストップサービスで対応している職員が関係する職員と、電話連絡できるため、いちいち机を離れる必要もなく、スムーズな事務手続は、市民満足も高まると感じた。・DX化の進展に伴い、将来において、職員の削減から執務スペースの減少につながることで、市民の利用できるスペースをより、交流や様々な活動スペースにしていきたいとの説明を聞いて、庁舎は、本来市民のものであり、理想的な考え方だと共感した。
------------------------------------	---

令和5年度 総務常任委員会 行政視察報告書

視 察 日 時	令和5年11月15日（水） 10時00分 ～ 11時30分
視 察 先	神奈川県藤沢市
視 察 内 容	総合計画の廃止と新たな指針の作成について
視 察 目 的 (視察先選定理由)	藤沢市は、現状の総合計画の課題（策定に多くの時間や労力がかかる等）を整理する中で、市長の交代があっても、継続できる仕組みが必要と考え、新たに総合指針への取組を考案され、実施されている。当然、市長交代は、本市でも同様であり、今の総合計画の代替りの可能性はあるのか、検討するために視察先として決定した。
調 査 概 要	<p>【藤沢市の概要】</p> <p>面積 69.56 平方メートル、人口 444,092 人</p> <p>藤沢市は、神奈川県南部に位置し、相模湾に面した気候温暖、風光明媚な自然環境に恵まれたまち。東京から 50 キロメートル圏内であり、JRをはじめ交通の便にも恵まれている。湘南地域の経済・文化の中心的都市として発展している。</p> <p>① 総合計画の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・策定に多くの時間と労力、経費がかかる。 ・市の事業が総花的に位置づけられているため、重要さや緊急さが見えづらい。 ・多くの事業を位置づけた長期計画のため、実施するに当たって財政上の担保が十分にできない。 <p>② 総合計画の仕組みを廃止できる要素</p> <ul style="list-style-type: none"> ・多くの事業は、継続的に実施している。 ・個別計画もあり、計画的に事業は実施されている。 ・地方自治法の改正（H23）により、総合計画の策定義務がなくなっている。 <p>以上から、総合計画の仕組みを廃止して、新たな市政運営の指針に変更する。</p> <p>③ 新たな市政運営の総合的な指針</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市長の交代があっても継続できる仕組み ・期間は、市長の任期に合わせる。 ・わかりやすい体系と構成にする。 ・そのときの社会情勢に即した、市の重点化計画として策定 ・時間や経費を極力かけずに策定する。 <p>④ 総合計画と総合指針との主な違い</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合指針の構成は、階層を行わない。 ・総合指針の計画期間は、4 年 ・総合指針の策定期間は、11 か月

	<p>⑤ 策定体制</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 検討委員会（部長級）と専門部会（中堅職員）で検討 ・ 市民意見は、市民意識調査、ワークショップ、パブコメ、各種団体との意見交換などで収集 <p>⑥ 長期的な課題と短期的な課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 市民や職員による課題抽出に基づき、課題を時間軸でとらえ、長期・短期（喫緊）の課題に分類 ・ 分類した課題について、市民・職員が重点的に取り組む課題を再精査し、目標設定・重点施策化 <p>⑦ 評価・見直し</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 市民満足度調査をはじめとして、実行期間内に寄せられた意見や提案を集約しながら、施策の評価と見直しを行う。 ・ 事業については、行政評価（事務事業評価）により、毎年度改善を図る。
<p>所 感 （意見・感想・ 今後の課題等）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 視察を通じて感じたことは、総合計画のあり方をさらに議論をする必要があるのではないか、という点だった。 ・ 藤沢市の例では、地方自治法の改正（H23）により、総合計画の策定義務がなくなったことや、策定に多大なコストと労力、時間がかかっていることから見直しの機運が高まったようだが、本市でも、総合計画の策定には、委託コストをはじめ、時間や労力がかかっていることは、共通している課題である。 ・ 総合計画の目的を達するための、アプローチとして藤沢市の場合、「新たな総合指針」に置き換え、実効性を高めていると感じた。同時に、その期間も、これまでの長期にせず、市長の任期（4年）に合わせたことは合理的である。 ・ 一方、まちづくりの基本となる総合計画を廃止し、ほかの代替手段とすることは、本市全体に多大に影響することでもあり、検討にあたっては、慎重を要するものの、議論する価値はあるのではないか。

視察の様子（令和5年度 総務常任委員会）

視 察 先 ①

11月14日
千葉県市川市



市川市役所を訪問しました。



市川市行政経営・DX課の職員の方にご説明をいただきました。

視 察 先 ②

11月15日
神奈川県藤沢市



藤沢市役所を訪問しました。



藤沢市企画政策課の職員の方にご説明をいただきました。

※この「視察の様子」のページは市議会事務局職員が作成しています。