

令和6年11月5日

芦屋市議会議長 帰山 和也 様

総務常任委員長 ひろせ 久美子

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6年10月21日（月）～10月22日（火）
- 2 視察先及び  
視察項目 行政デジタル化推進について（千葉県千葉市）  
自治会支援について（立川市自治会等を応援する条例について）  
（東京都立川市）
- 3 参加者 委員長 ひろせ 久美子  
副委員長 福井 美奈子  
委員 岩岡 りょうすけ、中村 亮介、  
寺前 尊文、橋本 隆、田原 俊彦  
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6年度 総務常任委員会 行政視察報告書

|                      |   |
|----------------------|---|
| 視 察 日 時              | 令和6年10月21日（月） 13時30分 ～ 15時00分   |
| 視 察 先                | 千葉県千葉市  |
| 視 察 内 容              | 行政デジタル化推進について   |
| 視 察 目 的<br>(視察先選定理由) | 「あなたに寄り添うデジタル化」として行政デジタル化推進指針を策定され、活用が進められていることから参考にするため。   |
| 調 査 概 要              | <p>千葉市では、行政デジタル化推進指針を令和4年3月に策定し、デジタル技術を活用することで質の高い行政サービスを持続的に提供し、多様な行政ニーズに応える「あなたに寄り添うデジタル化」を目指している。</p> <p><b>基本的な考え方</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あらゆる分野でのデジタル化</li> <li>・利用者視点に基づくデジタル化</li> <li>・公平で倫理的なデジタル化</li> <li>・誰もが安心して安全に利用できるデジタル化</li> </ul> <p><b>取組方針</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の視点に立ち、個々のニーズを踏まえた行政サービスを提供する。</li> <li>・多様な主体と共創し、課題を解決する。</li> <li>・市役所の業務を効率化・高度化し、職員の力を最大限発揮できるようにする。</li> <li>・デジタル化を推進するための環境を整備する。</li> </ul> <p>① 推進指針を策定するに至る経緯と意を用いた点</p> <p>千葉市として今後想定される人口減少・人口構造の変化、大規模災害や感染症リスクなどに伴う行政上の課題を解決するために指針を策定し、市役所全体でデジタル化を進めていくものとした。</p> <p>また、デジタル化の推進に当たって特に重点的に取り組むべき事項については、その時々々の社会情勢や国、他の地方公共団体等の動向に応じて、課題認識を共有し、迅速に取り組んでいくことが重要であることから、市長をトップに、幹部職員をメンバーとする「行政デジタル化推進委員会」を新たに創設し、組織の枠を超えて重点的に取り組むべき課題について認識を共有し、着実にデジタル化を進めることとした。</p> <p>② 個々のニーズを踏まえた行政サービスを提供するためのデジタル化の特徴的な活用について</p> <p>千葉市では各種手当や健康診査などの受給タイミングについて、市民自らが検索や問合せを行わずに済むよう、市の保有する住民情報を活用し、登録されたLINEアカウントやメールアドレスに対して案内することで受給漏れの防止を図る「あなたが使える制度お知らせサービス～For You～」を提供している。</p> <p>この事業は31の業務（健康診査、がん検診、予防接種、障害・難病児童支援、ひとり親家庭支援など）を対象に世帯構成や税情報などを分析して各制度の受給対象となる市民を抽出し、LINEと連携して個別にメッセージを送信している。</p> <p>がん検診などは予約が増え、その成果が見られるとのことであった。</p> |

**③ 市役所業務の効率化、高度化や職員の力を最大限発揮できるようにするための特  
徴的な活用について**

千葉市では市内各部門が保有する地理空間情報（住所や緯度・経度など位置情報と紐づけられたデータ）を一元的に管理し、地図上で管理・分析・可視化する統合型GISを導入している。

また、HP上で市役所コールセンターと同様の範囲について問合せに答えるAIチャットボットを導入しているため、コールセンター業務や、他部署等に関する内容の市民からの問合せがあった場合にオペレーターや職員が速やかに回答するための補助ツールとしても活用されています。

さらに千葉市では令和5年度に市内業務における「生成AIの活用に関するガイドライン」を策定し、全庁的な運用に取り組んでいる。

**④ 地方公共団体の基幹業務システムの統一化・標準化について千葉市での取組との  
相関性**

システム標準化に対応することで、自治体ごとに異なっている様式や帳票が全国共通化されることなどにより、市民や企業等の利便性が向上する想定である。

また、国の制度改正に伴うシステム改修に対応する職員の負担が軽減されるとともに、業務のデジタル化により効率性が向上する。これらの改善効果により職員が持つる力を、より一層の市民サービスや政策立案に振り向けることができるようになると考えられている。

さらに、システム標準化に合わせて、住民情報を活用して届出書の作成を支援する「書かない窓口」の取組を進めることにより、窓口業務における手続時間の短縮や市民と職員双方の負担軽減を図る予定である。

**⑤ 主な市民手続における「対面(窓口)受付」と「デジタル受付」のシェアについて**

千葉市では、行政手続の原則オンライン化を目標としており、令和3年度末までに手続件数ベースで約8割の手続をオンライン化している。

令和4年度以降はオンライン化された手続のオンラインでの手続利用率の向上に努めており、令和5年度末時点で48.9%の利用率となっています。

なお、「千葉市基本計画 第1次実施計画」においては、令和7年度末までに利用率を50%とすることを目標にされている。

**⑥ デジタル申請におけるキャッシュレス決済の実装についての現状と課題**

千葉市では、電子申請の窓口として県と共同調達で「ちば電子申請サービス（NTTデータ関西社：e-tumo）を運用している。

本システムは、オンライン化された手続での収納について、キャッシュレス決済の手段が設けられており、「Pay-easy」による電子収納を取り扱っている。また、そのほかに住民系証明書交付等、「ぴったりサービス」でオンライン化している手続の一部についても、ぴったりサービスの電子収納機能を利用している。導入後の課題として、電子収納に対応した手続が少ないことや、電子収納可能な手続においても電子での収納実績が少ないことから、引き続き市内・市外へ向けた広報を行い、積極的な電子収納の活用を促進する方針である。

**⑦ デジタル化による業務効率化について**

デジタル化による業務の効率化については、業務の効率化が図られるとは思いますが、今の業務に追われてなかなかシステムを導入できない現状があることや、市内での共有・周知が不十分であることから、思うようには進んでいないことが課題であり、全

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
|                                    | <p>庁的に進むよう取り組んでいるところであるとのことである</p>   |
| <p>所 感<br/>(意見・感想・<br/>今後の課題等)</p> | <p>特に個々のニーズを踏まえた行政サービスを提供するためのデジタル化の取組では、各種手当や健康診査などの受給のタイミングで、市民自らが検索や問合せを行わずに済むよう、市が保有する住民情報を活用し、登録されたLINEアカウントやメールアドレスに対して案内し、受給漏れの防止を図るサービスを展開していることや、マイナンバーカードの普及が進められているが、マイナンバーカードを取得していなくてもこのサービスが受けられるよう取り組まれていることも参考になった。</p> <p>今の本市においてもデジタル化が遅れを取っているということはないが、千葉市では、より市民のサービスにつながるデジタル化への取組が行われていることは大変参考になった。デジタル化が進むことによって取り残される市民を出さないようにすること、市民により丁寧な対応が行われることが求められる。</p> <p>また、デジタル化により市民サービスが向上することはもちろんであるが、職員の業務も効率化され、業務の負担が軽減されることも求められる。</p> <p>市民にとって便利な運用が行われるように思う反面、個人情報の保護などセキュリティ対策、情報の取扱いについてのルールづくりが求められると感じた。</p> <p>これからさらに進められるデジタル化への向き合い方を考えさせられた。</p> |

## 令和6年度 総務常任委員会 行政視察報告書

|                      |  |
|----------------------|--|
| 視 察 日 時              | 令和6年10月22日(火) 10時00分 ～ 11時30分  |
| 視 察 先                | 東京都立川市   |
| 視 察 内 容              | 自治会支援について(立川市自治会等を応援する条例について)  |
| 視 察 目 的<br>(視察先選定理由) | 自治会活動の継続性、自治会役員の担い手不足などの課題があることから、自治会の活動支援等の取組について参考にするため。   |
| 調 査 概 要              | <p>立川市自治会等を応援する条例は、自治会役員の高齢化、現役世代の自治会への関心の低下などが顕著にみられたことから、安心して暮らすことのできるまちづくりのためには、コミュニティーの向上が必要であるとの機運が高まり、議会や自治会関係者から自治会への支援強化について要望があり、平成31年に条例が制定されるに至った。</p> <p>「立川市自治会等を応援する条例」の制定や自治会活動への支援に関する取組について、主に次の点を調査した。</p> <p>① この条例を制定するに至った経緯、制定する過程での課題、その解決についての取組</p> <p>平成27年には自治会加入率が44.97%だったが年々総世帯数が増える中でも加入率が減少してきた。自治会はよりよい地域社会を創っていくために、地域の様々な課題解決に取り組みながら普段の暮らしを支える最も身近な組織であるのに、担い手不足や活動が厳しい状況が生まれてきた。そのことから加入率の向上への機運が高まり、平成31年3月に「立川市自治会等を応援する条例」を制定した。</p> <p>② 条例第8条に市が必要な支援を行うことについて規定されているが、特徴的な支援は何か</p> <p>加入世帯増加への取組として自治会等への助成制度の充実を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自治会補助金</li> <li>・自治会連合会補助金</li> <li>・集会施設等設置補助金</li> <li>・防犯灯設置補助金</li> <li>・<u>児童参加地域事業補助金</u></li> <li>・<u>コミュニティ用品補助金</u></li> <li>・防犯灯撤去補助金</li> <li>・集会施設等賃借料補助金</li> </ul> <p>*下線は、自治会応援条例の制定を受けて補助を開始した補助金</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・児童参加地域事業補助金・・・餅つきやバーベキュー、クリスマス会など子どもが集まる活動に補助する。この補助金を活用した事業で32世帯が加入した。</li> <li>・コミュニティ用品補助金・・・ビデオカメラ・プリンター・ホワイトボード・カラオケなど備品の購入費補助。この補助金は備品の耐用年数が長いため、あまり活用されてない。</li> </ul> <p>③ 条例制定後の取組、効果と見えてきた課題</p> <p>立川市は都心との交通結節点であり、マンション建設の増加に伴い、不動産会社と連携して、自治会への加入の呼びかけが行われている(住宅関連事業者の協力(条例第</p> |

|                               |  |
|-------------------------------|--|
|                               | <p>7条))。</p> <p>また、条例制定後の加入率は、転出者が多く、減少傾向にあるが、補助金の活用など(市による支援(条例第8条))自治会の活動は活発さを増している。</p> <p>なお、大山団地というところは、地域の方による積極的な働きかけにより、加入率100%となっている。</p> <p>一方、市民から補助金についての問合せが増えたことにより業務が増えたことやマンションの増加に伴い総世帯数は増加したが、転出者も多く一人暮らし世帯も多いため、つながりを持つことが難しいことが課題となっている。</p> <p><b>④ 自治会と市の独立性について</b></p> <p>自治会はいくまでも任意団体であることから、市は指導的な立場にはない。車の両輪としての関係を保っている。補助金の活用については、総会の資料などを確認している。連合会の会議には市として参加している。</p> <p><b>⑤ 自治会での意見を自治体としてどのように捉え市政に反映しているか、住民の総意として捉えるのか</b></p> <p>年々、加入率の減る中で、住民全体の総意と捉えるのは困難である。</p> <p><b>⑥ 今後の自治会支援で検討していること。</b></p> <p>大学との連携を進め令和5年度に連携協定を締結している。大学からの提案で公園でのスタンプラリーなど楽しみながらの加入促進の活動を進めている。</p> <p>条例を制定するに当たりパブリックコメントを行う過程の中で自治会に関心が寄せられていったが、条例制定後5年が経過している中では加入率も伸び悩んでいる。</p> |
| <p>所 感<br/>(意見・感想・今後の課題等)</p> | <p>自治会の加入率の向上をどう継続させていくことができるのか苦慮されていることが分かった。これは立川市だけでなくどの市町でも同じ課題だと感じた。</p> <p>立川市は、地域柄高層マンションも多くなっていることから管理組合への丁寧な説明で加入を勧める取組や自治会等への助成制度を充実させている。立川市職員との質疑応答・意見交換の中でも、本市(芦屋市)もマンションが多く建設されていることから、今後、不動産会社などと連携を持ったり、マンション管理組合の規約に自治会の加入に関する事項を入れることができれば加入率も上がるのではないかと意見も出され、今後の課題がより明確になり、自治会の加入率向上のヒントが得られたと思う。</p> <p>条例制定後に児童参加地域事業補助金、コミュニティ用品補助金の2つを新たに設けられ、活用し加入が進んだことも報告されている。やはり、より活発に活動していくには補助金という支援も必要であると感じた。</p> <p>本市でも自治会の加入率や担い手不足も含め課題があることから、自治会への支援の充実について参考になった。少しずつできるところから進められるよう求めていきたいと思う。</p>  |

視察の様子（令和6年度 総務常任委員会）

視 察 先 ①

10月21日  
千葉県千葉市



千葉市役所を訪問しました。



千葉市業務改革推進課、情報システム課の職員の方にご説明いただきました。

視 察 先 ②

10月22日  
東京都立川市



立川市役所を訪問しました。



立川市市民協働課の職員の方にご説明いただきました。

※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。