

総務委員会 行政視察調査報告書

- 1 視察日 2022年10月17日（月）～19日（水）
- 2 視察先 調査事項
○北海道北見市
・「書かない窓口」をはじめとした行政DXの推進について
○北海道旭川市
・ICTパークについて
- 3 視察者
委員長 村岡峰男
副委員長 松井正志
委員 浅田徹博
委員 太田智博
委員 小森弘詞
委員 田原宏二
委員 前田敦司
当 局 谷口雄彦（デジタルトランスフォーメーション推進部長）
議会事務局 山本慎二



北見市：説明を聴く委員



北見市：市役所1階ロビーにて



旭川市：ICTパーク トレーニングルームにて



旭川市：ICTパーク コクゲキにて

日 時	2022年10月17日(月) 午後3時30分～午後5時00分
視 察 先	北海道北見市
調査項目	「書かない窓口」をはじめとした行政DXの推進について
調査内容	北海道東部に位置し、人口約11万4千人、約1,400k㎡の面積は全国の市で4番目の広さであり、玉ねぎの生産が日本一のまち。豊岡市が注力するDXの一つであるオンライン申請窓口の業務改善に先進的に取り組まれてきた。河野大臣がSNSで紹介するなど多くの自治体から評価・注目されている「書かないワンストップ窓口」の経過と背景、今後取り組む上での課題などについて調査を行った。
所 感	<p>業務改革としての窓口サービス改善は、総合計画に基づき2009年度から始まり、2013年度に策定したワンストップサービス推進計画に沿って、フロント業務を担うシステムを独自開発されてきた。その結果、「行革甲子園2016」でグランプリを受賞されている。</p> <p>特に印象深かったものは、市民の目線で窓口対応を考える「カスタマージャーニー（顧客の行動を旅に例えたもの）」という取り組み。新人職員が来訪者として実際に窓口を訪れ、手続きを行い、市民の気持ちを体感するもの。転居に関しては様々な窓口での対応となり、分かりにくく多くの時間を費やした。このような取り組みから「住民の負担軽減・利便性向上」を、人口減少に伴う職員数の減少、経験の浅い職員の増加などの理由から「職員の業務の効率化」などを目的とした業務改革が進められた。</p> <p>住民票や戸籍証明などの申請書の保存年限が異なり、市役所内の保管や手続きが煩雑だったため、申請書を共通様式にすることや、本人確認の統一の実施、押印省略化など、アナログでもできるところから取り組みを始められ、常に来庁者目線で効率的かを考え行動された話には感銘を受けた。</p> <p>市役所に入ってすぐのところに大きな総合案内という文字のカウンターがあり、そこには1名の職員と端末が設置され、来庁者が自分で端末を操作し、受付を済ませると呼び出し番号が印字された紙が出てくる。慣れた方なら分かりやすい方法であり、さらに職員が居ることで安心感がある。続いて、呼び出し番号による案内で窓口に行き、そこからは職員のヒアリングのみで、必要な書類申請を行う。ヒアリングを元に職員が作成した申請書が即時に印刷され、最後に内容確認と署名を行い申請完了。さらには関連する申請もその場で行うことができ、まさに「書かないワンストップ窓口」である。</p> <p>窓口サービスを行う専門の部署として「窓口課」が設置され、戸籍住民、税、国保、医療費助成、子ども支援など、それぞれの業務の担当課から事務委任を受け、サービスを提供されている。</p> <p>来訪者に対して本当に親切な取り組みだと感じるが、その一方で取り組み当初は職員から変化に対する反発があったという。新たな変化に反発はつきものだとも考えられるが、DX元年を掲げる豊岡市では積極的にトランスフォーメーションに取り組んでほしいと感じる視察となった。</p>

日 時	2022年10月18日(火) 午後1時30分～午後2時30分
視 察 先	北海道旭川市
調査項目	ICTパークについて
調査内容	<p>北海道内自治体第2位の人口約32万5千人、面積747k㎡(人口密度435人/k㎡)、3つの大学、1つの高等専門学校を有するまち。常設の施設としては全国唯一のeスポーツ専用施設が2021年に開館し、注目を集めている。どのような経緯で事業開始に至ったのか、導入時の背景や利用状況、整備にあたり苦労された点などを中心に、調査を行った。</p>
所 感	<p>ICTパークは、まちなかの賑わい、ICTに関心の高い人材の育成、IT関連企業誘致や最先端技術の導入などを目的として、2021年2月に開設された施設であり、管理・運営は一般社団法人大雪カムイミンタラDMOが行っている。</p> <p>ICTパークという名の通り次の5つの施設が複合している。①高性能PC10台が並び、高校生以下が無料で使用することが出来る「トレーニングジム」、②NTT東日本が設置し、AIやIoT等の先端技術による地域産業の課題解決や社会実装を推進し、プログラミング勉強会などの次世代育成も含めた先端技術の研修なども行う「スマートイノベーションラボ」、③誰でも無料でフリーWi-Fiに接続しeスポーツを楽しむことのできる「eコミュニケーションスペース」、④企業が運営し顔認証でセキュリティ管理されている「コワーキングスペース」、⑤昭和時代から市民に親しまれていた映画館をリニューアルして客席をそのまま利用し、大規模なイベントなどを行うことが出来る施設として運用されている「コクゲキ」(約180名収容可能)である。</p> <p>ICTパーク事業の開始のきっかけはNTT東日本からの打診だったが、そこに加えて、映画館オーナーの理解と協力があり、市としても、「若者による中心市街地の賑わい創出」「観光客の滞在場所確保」「ICT人材の育成とプログラミング教育の推進」「通信技術の急速な発展に伴うテレワークなどの働き方の多様化への対応」などの必要性を感じ、事業が推進された。</p> <p>事業開始からeスポーツの大会や、オンラインで他市の高校生との交流会など多くのイベントを開催しており、時にはゲーム好きお笑い芸人などの有名人を起用するなど多くの注目を集めている。また、近年では教育旅行での施設利用や、不登校・ひきこもりの子どもたちの社会復帰のきっかけとしての役割も担い始めている。</p> <p>施設の運営に対して備品リース代、DMOへの委託金、プログラミング教室の開催など年間約1億円の市費を投入されており、そのままの形で豊岡市で実施することには課題が多いとも感じた。その一方で、利用者のほとんどが20歳未満であり、ICT人材育成や教育旅行・不登校支援の面などで採用することが出来る内容があるほか、今や高齢者にとってもオンラインゲームなどは当たり前の社会となっており、若者と高齢者が共通のステージで交流を深めることのできる可能性も感じられる視察となった。</p>