

令和4年8月18日

松本市議会

議長 芝山 稔 様

松本市議会総務委員会

委員長 川久保 文良

総務委員会行政視察報告書

総務委員会行政視察をオンラインにより実施しましたので、その概要について報告します。

記

1 期日

令和4年8月4日（木）～8月5日（金） 2日間

2 参加者

総務委員8人、関係理事者2人、事務局随員1人 計11人

3 視察先及び調査項目

(1) 大阪府大阪市

行政手続きオンライン化推進計画について

ア 取組状況

イ 推進体制

ウ 期待する効果（市民の機会損失の算出の考え方など）

エ 主な課題と今後の取組み

(2) 兵庫県伊丹市

LINE防災アプリ「伊丹市防災」について

ア 導入経緯

イ 具体的な機能、活用方法、成果、課題及び今後の見通し

ウ 取組みに係る実務視察（アプリ機能の体験等）

(3) 兵庫県宝塚市

ア DXの推進

(ア) 行政手続きのデジタル化の取組み状況（おくやみ手続きガイドサービス、LINE 通報等）

(イ) DX（AI、RPA等）による組織全体の業務最適化の状況

(ウ) 成果、課題及び今後の見通し

(エ) 取組みに係る実務視察（申請等の具体的実務）

イ 防災放送アプリ コスモキャストの導入

(ア) 導入の経緯（導入、運用経費も含めて）

(イ) 成果と課題

4 概要及び所感

(1) 大阪府大阪市

ア 行政手続きオンライン化推進計画について

日時 8月4日（木）9時59分～11時44分

対応者 大阪市デジタル統括室 デジタル化推進担当課長（中道忠和）、デジタル化推進担当課長代理（田中信吾）、デジタル化推進担当係長（小西来呼）

(ア) 概要

計画策定の検討背景と目的

- ・民間企業の様々なオンライン化され、海外においても行政手続きのオンライン化が進んできている。
 - ・日本行政、特に地方自治体においては、オンライン化の動きが遅れている。
- 上記のにより、将来的に、市民が民間サービス同様に行政手続きをオンラインで完結できることを目的とする。

大阪市の取り組みの主な特徴

- ・全ての行政手続きが対象
- ・「行政手続きをオンラインで完結できるようにすること」が目的
- ・取り組みの効果は2つ
 - 1 市民の利便性向上②業務効率化
- ・課題設定は2つ
 - 1 システムにおける課題②BPRに関する課題
- ・各所属のオンライン化に向けた支援を強化するため、上記①②の担当をデジタル統括室に一元化

取組の効果

- ・市民の利便性向上とともに、行政の業務負荷軽減

オンライン化への課題

システム上の課題

- ・オンラインで申請・手続きが完結できるサービス機能が提供できていない。
- ・モバイルファーストになっていない。
- ・インターネット上で目的のサービスを探すまでに時間がかかる。
- ・電子的なバックオフィスの連携ができていない。

業務上の課題

- ・紙の添付資料を必要としている。
- ・紙ベースでの処理フローから脱却できていない。
- ・業務が標準化されていない。

人・組織の課題

- ・組織横断的に業務プロセス改善を推進する体制が整っていない。

(1) 所感

大阪市のオンライン化への取組の中で、全ての行政手続きの根拠法令、必要となる事務等を可視化し、オンライン化に向けた手法や調整の優先順位を分析し、その中で市民事業者を対象とした全3,000 手続きのうち、面談が必須などオンライン化が困難なものを除外した約1,500 手続きを当面のオンライン化の対象とし令和2 年度約200 手続き、令和5 年度約600 手続き、令和7 年度1500 手続きのオンライン化を目標とし、さらなる前倒しできるよう、また申請手続き、子育て世帯や介護を要する人、平日の開庁している時間に来庁する事が難しい人が対象の手続きを優先的に取り組むなどの方針のもと、課題がある中でオンライン化を推進していた。課題の中にあった行政の旧態依然の姿勢や新たな取り組みに対して消極的であるという話は大いに感銘を受けた。

(2) 兵庫県伊丹市

ア LINE防災アプリ「伊丹市防災」について

日時 8月4日(木) 13時38分～11時20分

対応者 市長付参事(危機管理担当)(武田好二)、総務部危機管理室室長(井手口敏郎)、同主幹(細川隆弘)、同主査(塩見憲司)

(ア) 概要

導入経緯

平成30年に起きた大阪府北部地震、7月豪雨、台風第21号において災害対応に係る脆弱性がわかり、地域防災計画や災害対応計画(BCP や支援計画)で組織体制や運用面での改良をおこなったが、それだけでは同様の災害や南海トラフ大地震が発生した場合現在の職員数では対応しきれないため。

災害対策における課題

- ・非効率な要支援社の安否確認
- ・SNS 情報の活用ができていない。
- ・無線等の「状況が見えない」情報共有
- ・ペーパーでの情報指令・集約管理
- ・情報が届かない現場

機能と活用方法

- ・LINE などの SNS 上で、AI ロボットが人間に変わり利用者と自動で対話するシステムであるチャットボットを活用。
- ・災害情報登録
- ・避難支援
- ・Lアラート連携
- ・気象・防災情報

課題及び今後の見通し

- ・自動配信された内容が分かりにくい。
- ・配信情報の選択性
- ・リッチメニューのデザインが安っぽい。
- ・避難支援機能をハザードに応じて臨機応変に使えるように
- ・被災時の申請手続きをここから全て行えるように
- ・管理画面のメッセージ配信機能に J P E G 対応にしてほしい。
- ・災害時専用 F A Q のチャットボット機能を追加したい。

(1) 所感

本市においても L I N E を使った様々な情報発信がされている。また基本メニューでは電子申請や子育て、防災など市民生活に必要なものがリッチメニューとなっている。また、新型コロナウイルスワクチン接種予約もできる機能もある。こうした中で、伊丹市同様にいかに多くの市民の皆さんに登録をいただくのか課題であると感じた。

(3) 兵庫県宝塚市

ア DXの推進

日 時 8月5日(金) 10時～11時18分

対応者 企画経営部経営改革推進担当 部長(吉田康彦)、同次長(藤田裕之)、同部データ利活用・業務改革担当 課長(堀田真希)、同部デジタルサービス推進担当 課長(清水豊彦)、同部広報課 課長(夏梅竜之介)、市民交流部窓口サービス 課長(佐久間健太)

(ア) 概要

人口減少、少子高齢化などを背景に、デジタル技術を活用して、これまでの事業や組織文化、ビジネスモデルを抜本的に変革し、新たな成長や競争力強化につなげる取組 D X への対応が企業を中心に取り組まれている。

一方、国においては、これまでの省庁間の縦割りを打破し、行政 D X の司令塔となるデジタル庁を創設し、デジタルの活用により、一人ひとりがニーズに合ったサービスを選ぶ事ができ、多様な幸せが実現できる社会を目指している。

宝塚市では、国が目指す姿を実現するとともに、D X の本質である「変革」を重視し、これまでの延長戦での発想や行動にとらわれない職員の育成や、時代の変化に対応できる組織づくりを進め、D X を推進している。

主な推進項目

- 1 行政サービスの変革
- 2 D X の推進に向けた職員意識の醸成
- 3 業務フローの整備や標準化の推進
- 4 市民視点(住民本位)での価値の追求

(イ) 所感

大阪市同様に変革を柔軟に進めるには課題が多いと感じた。宝塚市では変革を柔軟に進める為の組織風土として①明確な方針を共有し、プロセスは柔軟にとらえる②変革を否定しない③職域を超えた働き方をする④データに基づいて具体的な話をするなどの職員の意識改革、変革を推進するため令和3年からの3年間で外部人材の登用や研修の実施などを行っている。

D X の X は人でありサービス利用側もサービス提供側も全て人。人を中心に考える変革が求められるという説明には大いに共感できた。

イ 防災放送アプリ コスモキャストの導入

日 時 8月5日(金) 11時18分～11時52分

対応者 都市安全部危機管理室 室長(総谷圭史)、同部総合防災課 係長(堀田裕介)

(ア) 概要

コスモキャストとは、発災時の様々なツールでの情報発信の一つであり、防災行政無線と連携させた防災放送アプリ。防災行政無線と同じ内容が流れる。

コスモキャストの特徴

- ・放送内容は防災行政無線と同じ
- ・マナーモードにしても音が出る。
- ・受信した放送は録音され、聴き直すことが可能
- ・登録方法が簡単

防災ラジオとの比較

防災ラジオ(販売+貸与) 2,225台

コスモキャスト登録者数 3,043人

(イ) 所感

この防災放送アプリは、多くの市民から防災行政無線が聴き取りにくいと言割れる中、その課題を解決するアプリであると考ええる。また防災ラジオが高額であるのに比べ、イニシャルコストは300万円以下、ランニングコストも60万円と非常に費用対効果が大きいと感じる。松本市においてもコスモキャストの導入を積極的に検討すべきと考える。

5 各委員の報告書

別添のとおり

6 資料

別添のとおり

行政視察報告書

総務委員会行政視察

令和4年8月4日(木)～8月5日(金)

視 察 先 及び 視察事項	・ 令和4年8月4日(木)	
	大阪府大阪市	1 行政手続きオンライン化推進計画について
		(1) 取組状況
		(2) 推進体制
		(3) 期待する効果（市民の機会損失の算出の考え方など）
		(4) 主な課題と今後の取組み
	兵庫県伊丹市	1 LINE防災アプリ「伊丹市防災」について
		(1) 導入経緯
		(2) 具体的な機能、活用方法、成果、課題及び今後の見通し
		(3) 取組みに係る実務視察（アプリ機能の体験等）
	・ 令和4年8月5日(金)	
	兵庫県宝塚市	1 DXの推進
		(1) 行政手続きのデジタル化の取組み状況（おくやみ手続きガイドサービス、LINE通報等）
		(2) DX（AI、RPA等）による組織全体の業務最適化の状況
		(3) 成果、課題及び今後の見通し
		(4) 取組みに係る実務視察（申請等の具体的実務）
		2 防災放送アプリ コスモキャストの導入
		(1) 導入の経緯（導入、運用経費も含めて）
		(2) 成果と課題

大阪市・・・保育園等の入園申請についてオンライン面談の予約がコロナ禍の現状にあって、利用される保護者にとってもメリットとなった。お子さんを連れて庁舎へ来ることが大変な方もいるので、この点は保護者がほとんどスマホ世代でもあるので、本市でも参考になると考えます。国としても令和7年度までには様々な手続きのオンライン

化の導入が終了できるようにという目標ではあるが、大阪市のように先進的にこれまで取り組みをされている自治体にとっては、二度手間の作業になってしまうという点は納得である。オンライン化への人・組織の課題として「声がけだけでは人は動かない、動くシステムの試作品を持って他の課に営業に行く。」と言われていて、デジタル統括室の職員の意気込みが感じられましたし、本市でも参考にしていきたい。

デジタルデバイドの対応として、無料スマホ教室の開催もされていて、高齢者でも得意とされる方をリーダーとして養成される点も良いと思いました。

伊丹市・・・LINE での防災アプリについては、LINE 公式アカウントを 2 つ用意しており、行政情報などの内容を発信する伊丹市の友達登録が約 6000 に対し、防災アプリは友達登録約 10000 ということで、防災に対する市民の意識の違いや、緊急を要する内容が発信されるものを求めているのではないかと感じます。災害対策において非効率とされる方法は見直ししながら、LINE 防災アプリで情報をいち早く市民が得られるように活用している。水防図上訓練の実証実験で、市民も参加型の訓練が出来る点は本市も取り入れるようにしていけたらと考えます。

本市の LINE ホームページは、防災メニューもあり、また別のメール配信機能を持つ「松本安心ネット」にも登録していると通知は多くなる。しかし LINE では住んでいる地域や知りたい情報を得られるように設定できる部分があるので、伊丹市でもその点が共通課題であるようだ。市民にとっては一番利用されやすいツールである LINE がバージョンアップしていけば更に効果が見られると思います。

宝塚市・・・①デジタルデバイドの対応として、大阪市同様、高齢者対象に無料スマホ体験会を開催されている。

②道路や公園の不具合についての LINE 通報では、通報件数の 9 割以上は不受理・その他という点が課題であるが、市民が気軽に不具合を通報できるので便利である。本市では「なおして！アルプちゃん」という通報アプリがあるが、LINE での利用も宝塚市での課題が解消出来ればより便利かと考えます。

③おくやみ手続き案内コーナーの状況を伺い、ワンストップサービスではないものの、指定のファイルを持って回っていただくことで、職員も直ぐに分かり声がけが出来るようにされていて、利用者の満足度も高い。本市は庁舎の中で回る部署が別棟であったりという不便さに加え、手続き時間もかかるため、苦情をよくお聞きします。早期改善を求めたいです。

④防災放送アプリ（コスモキャスト）については、防災行政無線の聞き取りづらさへの対応として地域の福祉施設、自治会、民生委員にも貸与されている点は評価できると思います。導入コスト（約 300 万円以内）、ランニングコスト（年間 60 万円）についても、許容範囲と思われる。コスモキャストと並行して、高齢者でも利用できる。

所感・・・DXを進める上で、変革を否定しない、職域を超えた働き方をするなどの取り組みを、どこの自治体も苦労しながら推進しようと努力されていると分かりました。変革において意識が必要なＣの項目についても、共通認識が必要だと思います。オンライン申請で来庁する必要がないものが増えれば、窓口業務に携わる職員の人数も変化していく部署なども出てくると思うが、まだ行政手続きにはデジタル化で解決出来ない物もあり、引き続き丁寧なご案内を職員にはお願いしたいです。

宝塚市の視察対応では、担当部長様が自ら、市のアピール紹介画像を作成してご用意くださり、とても嬉しく思いましたし、もてなす側の心を学ばせていただきました。

令和４年 ８ 月 10 日

松本市議会議長 芝山 稔 様

総務委員会委員 内田 麻美

行政視察報告書

総務委員会行政視察

令和4年8月4日(木)～8月5日(金)

視察先
及び
視察事項

・令和4年8月4日(木)

大阪府大阪市

1 行政手続きオンライン化推進計画について

(1) 取組状況

(2) 推進体制

(3) 期待する効果(市民の機会損失の算出の考え方など)

(4) 主な課題と今後の取組み

兵庫県伊丹市

1 LINE防災アプリ「伊丹市防災」について

(1) 導入経緯

(2) 具体的な機能、活用方法、成果、課題及び今後の見通し

(3) 取組みに係る実務視察(アプリ機能の体験等)

・令和4年8月5日(金)

兵庫県宝塚市

1 DXの推進

(1) 行政手続きのデジタル化の取組み状況

(おくやみ手続きガイドサービス、LINE通報等)

(2) DX(AI、RPA等)による組織全体の業務最適化の状況

(3) 成果、課題及び今後の見通し

(4) 取組みに係る実務視察(申請等の具体的実務)

2 防災放送アプリ コスモキャストの導入

(1) 導入の経緯(導入、運用経費も含めて)

(2) 成果と課題

1 大阪市

(1) 行政手続きのオンライン化推進計画

ア 取組状況

①これまでの取組

- ・ 2005 年から電子申請システムの運用をしているが、ICT に対応した対応の遅れがあり、2017 年に推進計画を策定し取り組みを開始。
- ・ 内容は、行政への申請・手続き全てのオンライン化により市民の利便性向上、コスト削減を目指すもの。
- ・ 全庁で抽出した 3 0 0 0 手続きの内 1 5 0 0 を令和 7 年度にオンライン化を図る目標としている。国が進める基幹業務の標準化との関係は切り離した取り組みで、標準化の中身が示された段階で関連手続きの対応を別途取る。
- ・ 現行システムの利用促進を図ることからスタートし、全てのオンライン化による業務改善と負担軽減を実現する推進計画において、現在は主要な行政手続きの電子申請を実現した段階で、次に証明書の電子交付を実現することを目指している。

イ 推進体制

- ・ デジタル統括室にシステム担当（システム構築）と B P R 担当（オンライン促進）を置き各部署の支援を行っている。
- ・ 各所管部署への対応は、声掛けに始まりシステムを具体的に見せ市民益と業務改善を実感してもらう。

ウ 期待する効果

- ・ 市における効果は B P R による業務負担軽減、業務効率化
- ・ 損失効果 = ア（人件費）+ イ（移動費）= 2, 248 円

①（人件費）= 手続きに要する時間 × 時間単位の人件費

$$= 1, 888 \text{ 円} \times 70 \text{ 分} / 60 \text{ 分} \div 2, 203 \text{ 円}$$

②（移動費）= 市役所までの移動費（電車賃等）－書類の郵送代

$$= 360 \text{ 円} - 120 \text{ 円} = 240 \text{ 円}$$

マイナカード普及率を 3 0 % とし 3 0 万人が対象とした場合 1, 4 7 6 百万円となるが、現状は普及率 4 6. 8 % 8 8 9, 0 0 0 人の内実登録者 2 9 2, 4 2 8 人のため 7 1 4 百万円が現実

*これまでの主な手続き件数

水道開栓・閉栓 61, 000、コロナ関連申請 51, 000、保育施設申込 16, 000

(2) 所感

- ・ スモールサクセスストーリーを基本とした、できることから始めているオンライン化事業であり現実的な対応がとられている。大都市でも小都市でも行政手続きは同じ種類あるが大都市ほど窓口が多いことから、その手続きの汎用性、一貫性は行政への信頼感につながり効果は大きいと感じる。
- ・ 国が進めるデジタル行政の目的の一つには、人口減少社会における公務員減少への対応であり、基幹業務システム標準化の目的はそこに向いている。大阪市はオ

ンライン化の最終段階を平成7年基幹業務システム標準化目標年と同じとしているが、その時点での人員の方向性は定めていないこと、さらにその先の人口減少時の職員数も現実的なことと捉えていない。BPRの先はそこにターゲットが絞られるべきと感じる。ICT化は先行自治体ほど独自路線が強いため標準化への対応や遅れが生じている。大都市大阪にそれを感じた。

2 伊丹市

(1) LINE 防災アプリ「伊丹市防災」

ア 導入経過

- ・平成30年（2018年）豪雨、台風21号で災害体制の脆弱性
- ・今後の大規模災害時の対応
→現状職員では対応不可能と判断 伊丹市行政LINEと切り離した防災単独アプリ導入

イ 具体的な機能、活用方法、成果、課題及び今後の見通し

- ・災害情報登録：本市の「なおしてアルプちゃん」的なもので広範な災害情報が登録可能
- ・避難支援機能：チャットボットで住民と対話しながら避難場所を誘導する
- ・気象、防災情報、コロナ感染者情報：ウェザーニューズ気象情報の確認→防災無線、HP、FMラジオ等と同時並行
- ・職員参集配信
- ・避難行動要支援者向け専用情報発信（専用IDとPW）

(2) 所感

- ・行政LINEと切り離した単独アプリは受け取る側にとって目的情報として分かりやすい。運用開始後一年で現在登録者が20万市民中1万人は少ないと感じる。市民の防災意識啓発の必要性を感じる。
- ・チャットボット利用の双方向通信機能は重要だが、地域防災組織による避難所開設、避難誘導などの地域防災力の向上があれば避難支援機能を市民が使うかは疑問。都市化した地域力の乏しい場所では有効とも感じる。
- ・災害情報登録機能は統合型GIS及びkintone（データの共有化見える化）への記録などが行われるため、防災情報収集に大きな役割を果たすものと受け止めた。
- ・避難行動要支援者専用の登録は、その状況把握等に地域防災と合わせ二重の確認ができる有効手段。

3 宝塚市

(1) DXの推進

ア 行政手続きのオンライン化

- ・全2,380の内692手続きを対象にして優先順位（国が進める基幹業務システム含む）を付けてオンライン化する。
- ・ビジネスチャットの効果として、職員一人当たり 57.3 時間/年 市全体（834人）で47,700時間（R3実績）→他業務に割り当てられる。との考え

イ DXの状況 考え方

- ・DXは本市と同じ方向で、Dは手段Xは人を中心に考える変革であくまで人を対象として考える。
- ・行政財政経営戦略本部が副市長（CXO）のもと行財政経営変革への取り組み＝DX
- ・CXO補佐官として yahoo 出身の二名（デジタル、社会課題解決）を採用

ウ 防災情報LINE通報

- ・本市「なおしてアルプちゃん」を市のLINEに組み込み、双方向（チャットボット）機能を組み込んだもの。
- ・道路、公園の二種類が通報対象であるが市の受信先がアプリ運用課であることから、担当課へ振り分ける負担が大きい。→有料で自動振り分けサービスはあるが未対応

エ おくやみ手続き

- ・スマホ、パソコンからの引っ越し、保育園関連、出生・死亡等の手続きについてどんな種類があるかどこに行けばよいかを知るシステムがあるうち、お悔みに特化して庁舎内の「おくやみ手続き案内コーナー」でタブレットを活用して必要な手続きのガイドを行なっている。
- ・必要な手続きが一度に確認できることへの評価は高い。必要な手続きをオンライン化で一括できるような取り組みの考えはないと聞く

(2) 防災放送アプリ コスモキャスト

- ・アプリダウンロード後に郵便番号登録で利用開始
- ・防災無線マイク設備親局に連携させ同じ放送内容を流す補完関係
- ・導入費用 300 万円、維持費 60 万円/年

(3) 所感

- ・DX推進に対する担当部長の自信ある説明は説得力があった。
- ・しかし、おくやみ手続きに関しては必要な手続きを漏れなく知らしめることは第一段階であり、併せて必要な手続きをオンラインで可能にすることがDXと思うが、担当課はその気がないと回答し、DX担当部長もそれに対してコメントしない状況は、計画は素晴らしいことを書いているがBPR等実態は現場に落とし込まれていないと受け止めた。

- ・防災情報アプリも課題（情報振り分けの人的負担）をあげているが、手法があることへの対応への言及がこちらの質問に答えたもので、横連携が不足している実態が見えた。

4 全体をととしての所感

- ・行政手続きのオンライン化は時代が要求している必然である。視察した自治体それぞれにその必要性を計画として位置付けたうえで進めているが、3000に及ぶ行政手続きのオンライン化を自治体ごとに行う不合理さを改めて感じた。
- ・国が進める基幹業務システムにおいても、これまで同じ手続きなのに自治体間でのシステムやフォーマットの違いが共通化を進めるうえで一番のネックになっている。資本主義の中、手続きを完結して保存するという手段と目的において手法は自由であり、競争させたうえでシステムを選択してきたという歴史がある。国は新しいシステムを作りそこに移行させるのではなく、デジタル技術だからできる共通させるフォーマットをベンダーの協力により構築させようとしている。だから時間がかかっている。その流れの中にその他多くの行政手続きオンライン化があるという全体像を忘れてはいけない。
- ・本市を見れば基幹業務システムも2社によるものでそのまま共通化へ移行させるものと思われるが、実作業への着手には国の動向を見たうえでの検討が必要であろう。そのなかで、他業務のオンライン化との関係でシステム構築への二重投資はできる限り避けなくてはならない。これは、基本計画のすべてに横たわるDXの推進の名のもと、大きな予算化が想定される中において基幹業務に限らずその他の手続きについてもチェックすることが議会には求められる。
- ・防災情報収集への対応として伊丹市、宝塚市のLINEアプリ活用は直ちに採用すべき。総合防災訓練時に活用できるくらいのスピード感があってもよく、「なおしてアルプちゃん」の進化版としてとらえれば市民理解は進む。
- ・DXにおける行政手続きオンライン化に対して重要な視点は次の通り。
 - ア 業務の標準化がBPRにおける重要な要素である。基幹業務の標準化と同じ視点で捉えれば、手続きに必要な業務にはベースに同じものがあるはずであるから標準化が図られるはずである。住所、氏名入力必須項目は言うまでもなく、フォーマット含めた標準化を庁内全てで行うことが重要である。
 - イ オンライン化によるBPRはなにを目的とするか。市の骨太の方針は目指す姿Xを明確に示しているが、一方業務改善は、Dにより生み出される時間的余裕は将来の職員定数の削減につながるものであること。当面は新しい行政課題への対応が必要であり、そのための組織の在り方を明確にしたうえで取り組むことは重要であり、そのための行政側の話を聞くことは可能である。しかし、人口減少下における近い将来において職員数をこのままに保つことは不可能である。その視

点を常に持ち合わせることなくしてDXを天下の宝刀にしてはいけない。

ウ マイナンバーカードの普及に関する個人情報保護との関係について、行政手続きに必須の個人情報の入力（マイナカードの提示等）はどれだけあるのかを市民に明確に示すことが重要。デジタル化には単にマイナンバーカードが重要で必須との認識を市民に与えてしまえば市民理解は得られない。

令和4年8月9日

松本市議会議長 芝山 稔 様

総務委員会委員 上條一正

行政視察報告書

総務委員会行政視察

令和4年8月4日(木)～8月5日(金)

視 察 先 及び 視察事項	・ 令和4年8月4日(木)	
	大阪府大阪市	1 行政手続きオンライン化推進計画について
		(1) 取組状況
		(2) 推進体制
		(3) 期待する効果(市民の機会損失の算出の考え方など)
		(4) 主な課題と今後の取組み
	兵庫県伊丹市	1 LINE防災アプリ「伊丹市防災」について
		(1) 導入経緯
		(2) 具体的な機能、活用方法、成果、課題及び今後の見通し
		(3) 取組みに係る実務視察(アプリ機能の体験等)
	・ 令和4年8月5日(金)	
	兵庫県宝塚市	1 DXの推進
		(1) 行政手続きのデジタル化の取組み状況(おくやみ手続きガイドサービス、LINE通報等)
		(2) DX(AI、RPA等)による組織全体の業務最適化の状況
		(3) 成果、課題及び今後の見通し
		(4) 取組みに係る実務視察(申請等の具体的実務)
		2 防災放送アプリ コスモキャストの導入
		(1) 導入の経緯(導入、運用経費も含めて)
		(2) 成果と課題

大阪府大阪市の取り組みから

行政手続きのオンライン化を大阪市は先進的に実施している自治体であることが分かりました。市民の利便性向上や職員の業務負担の軽減を目的としていることは理解できたが、未だ道半ばであり、システムの機能の検討や業務改革と合わせて推進することが

必須であることが課題である。市民・事業者を対象とした3,000の手続きのうち面談が必須等オンライン化が困難なものを除外した15,000の手続きをオンライン化していく目標という事だが、マイナンバーカードが無くても出る手続きが現在は殆どということだった。マイナンバーカードの普及の急ぐ理由は標準業務の20業務を国が指定していて個人情報の利活用ができるようにするねらいがあるのではないかと思った。

伊丹市の取り組み

ライン防災アプリの活用で被災状況の状況把握や発信安否確認、避難所情報が分かりタイムリー情報を得られるツールだと思う。ただ、防災チャットボットに入れる情報や学習能力等が課題でもあると思う。

宝塚市のDXの推進の取り組み

民間から二人のCIO補佐官を登用しての本格的な取り組みをしている自治体である。人を中心に考える変革、トランスフォーメーションであることがベースにある。研修を重視した取り組みを実施していた。

ライン通報

本市にも「なおしてアルプちゃん」があり有効活用されているが、その後の担当課の対応がどうなっているのか？不明なことが多い為に宝塚市のようにHPに公開をすることが出来ると良いと思った。

おくやみ手続き案内

葬儀後の家族の負担軽減につながっているいい取り組みである。

Graffer手続きはおくやみ以外でも様々なライフイベントに関わる案内のデジタル化も期待されるので本市も活用していったらどうか？

防災放送アプリ

防災無線が聴き取りにくい状況は本市でもあり、屋内でのコスモキャストの活用は有効だと思われる。様々なツールを活用しての防災減災対策が必要だと思う。

全体を通しての感想

DXとデジタル化を推進している自治体の話を聞くことが出来参考になった。

住民の福祉の増進が自治体の本来の役割なので、そのあたりを外さずに市民サービスの向上と職員の業務負担の軽減をベースにしたデジタル化を進めて欲しい。

国が進めている20業務の標準化をいずれは本市も進めていくことになると思われるがカスタマイズ出来る様にして市の独自サービスの継続を望む。個人情報が今後どのよ

うに利活用されていくのかが重要である。個人情報是人権である。それがどのように利活用されるのか？どのような規制をかけていくことが重要である。EUでは自己情報コントロール権を基本的な権利として位置付けている。今後は個人情報保護審議会の役割が重要であり、市民に開かれたデジタル化、市民の意見を尊重したデジタル化を望む。

令和4年8月15日

松本市議会議長 芝山 稔 様

総務委員会委員 塩原 孝子

行政視察報告書

総務委員会行政視察

令和4年8月4日(木)～8月5日(金)

視 察 先 及び 視察事項	・ 令和4年8月4日(木)	
	大阪府大阪市	1 行政手続きオンライン化推進計画について
		(1) 取組状況
		(2) 推進体制
		(3) 期待する効果(市民の機会損失の算出の考え方など)
		(4) 主な課題と今後の取組み
	兵庫県伊丹市	1 LINE 防災アプリ「伊丹市防災」について
		(1) 導入経緯
		(2) 具体的な機能、活用方法、成果、課題及び今後の見通し
		(3) 取組みに係る実務視察(アプリ機能の体験等)
	・ 令和4年8月5日(金)	1 DXの推進
	兵庫県宝塚市	(1) 行政手続きのデジタル化の取組み状況 (おくやみ手続きガイドサービス、LINE 通報等)
		(2) DX(AI、RPA等)による組織全体の業務最適化の状況
		(3) 成果、課題及び今後の見通し
		(4) 取組みに係る実務視察(申請等の具体的実務)
		2 防災放送アプリ コスモキャストの導入
		(1) 導入の経緯(導入、運用経費も含めて)
		(2) 成果と課題

◎大阪市

・ 大阪市のマイナンバーカード申請数と交付枚数は 1,283,389 枚、46.8%。政令市の平均には達していない。大きな山を越えた微増。まだまだ伸びを獲得していかなければいけない状況。オンライン申請がほとんど

・ 出張申請窓口開設キャンペーンについて

商業施設、公共施設等、身近な場所に申請窓口を開設して、まちなかへ向いて市民に呼

びかけ、市民の目に留まるよう広報も行っている。写真撮影も行い 15 分から 20 分程度で申請受付をして、後の郵送で届けられる。キャンペーン期間中は、キャンペーン広告をラッピングした、シティバス・マイナンバー出張申請号が市内を走行し広報を行い、路線運航がない日は、申請手続きができる移動式の申請窓口として活用。吉本興業との包括協定があり、芸人のアインシュタインによるチラシ、動画を作成

・保育園の入園手続き

面談を必須にしており、毎年、長蛇の列となっており、市民の方をお待たせすることに加えて、コロナ感染防止対策、蜜を回避することから、オンラインで予約を実施。令和 3 年度実績では、オンライン予約が 88.7%、待ち時間は、平均 65 分が 18 分に 47 分の削減の成果。保護者世代はスマートフォンを普段からの利用が多く、オンライン化のハードルも低く、予約の基本設定はオンラインの設定とした。

・これまでの取り組み

行政オンライン推進計画は平成 29 年度策定し、行政手続きの棚卸しを行い、全庁的にすべての行政手続きを総洗いした。30 年度は、システム調達で優先的に取り組む手続きの選定と検討を行い、翌年、令和元年にシステム構築となった。令和 2 年度夏運用開始。ここでコロナ禍もあり、想定外であったが、オンライン化を進めてきたことから、コロナ関係の申請で多く利用され、運用に合致した。

平成 29 年、申請手続き業務に関する調査で 6 割がオンラインや郵送交付の導入で来庁不要となるとの調査結果

オンライン化の段階的導入のステップでは、第一段階：現行システムの利用促進、第 2 段階：時期システムの導入により主要な行政手続きの電子申請を実現、第 3 段階：証明書等の電子交付を実現、第 4 段階：さらなる業務改革により、業務負荷の軽減を実現、以上の 4 段階としているが、現在は第 2 段階と第 3 段階の間の取組み。

・大阪市の取組の主な特徴として、すべての行政手続きが対象としており、行政手続きをオンラインで完結できるようにすることが目的。効果は市民の利便性向上と業務効率化の 2 つ。課題は、システムにおける課題と BPR（再構築・業務改革）に関する課題の 2 つを設定して、各所属のオンライン化に向けた支援強化をするために、担当をデジタル統括室に一元化している。

以上の取組みによって、市民の利便性向上とともに、業務負荷軽減などの効果が期待できる。具体的に、市民効果としては、自宅のパソコンやスマートフォンから手続き可能。来庁に伴う交通費、時間、手間の削減。手数料など支払いが電子決済で可能。提供サービスの均一化、申請が 24 時間 365 日受付できる。書類の種類にもよるが待ち時間の削減。複数の窓口へ行かずに済むことで、申請情報の記入回数の削減（ライトワン）。行政側、職員側の効果としては、記載内容のチェックの自動化・省力化・迅速化、洋式変更対応の省力化・迅速化、書類紛失などによる個人情報の漏洩の未然防止、事務進捗状況の可視化など、業務負荷軽減や業務効率化が期待できる。

・オンライン化の課題

システム上の課題：オンラインで完結できるサービス機能が提供できていない。ネットでサービスを探すことに時間がかかるなどといった、モバイルファーストになっていない。電子的なバックオフィスの連携が出来ていない

業務上の課題：紙の添付資料を必要としている。紙ベースでの処理フローから脱却できていない。業務が標準化されていない。

人・組織の課題：業務プロセス改善を推進する体制が整っていない。

以上の課題解決には声掛けだけでは動かない。具体的な仕組み・システムを合わせて声掛けすることで介入しやすくして、動きやすいきっかけづくりで推進していく。

・新型コロナウイルス関連業務におけるデジタル化の取り組み

対策支援情報検索サイトの開発、営業時間短縮等協力金申請、ワクチン接種予約システム開発支援、コロナ対応業務効率化ツール開発、コロナワクチンマップ開発、保健所業務効率化 PT、以上の取り組みの中で、特に、営業時間短縮等協力金申請について、多くの飲食店がある大阪市であり、令和3年1月は48,512件のうち約2万件、9月47,846件のうち約1,5万件のオンライン申請があり、オンラインシステムが整っていてよかった点

・オンライン手続き抽出方法

すべての行政手続きの根拠法令、必要となる事務等を可視化し、オンライン化に向けた手法や調整の優先順位を分析した。全部局を巻き込んだの取り組みで大変な作業で、約3,000の手続きを洗うことの労力は、事業者に委託して出来るものではない。すべて職員の労力

約3,000の手続きのうち、面談が必須など、オンライン化が困難なものを除外した約1,500の手続きを当面のオンライン化対象とし、令和2年度に約200、令和5年度に約600、令和7年度に1,500の手続きのオンライン化を目標として進めているところ

・体制

デジタル統括室に、システム担当とBPR担当を設置して相互に連携して各所属への支援を行っている。具体的に、利用者側・職員側のシステム利用フロー案を提示⇒手続き案を作成⇒手続き案の設定内容を研修で説明⇒職員からの問い合わせ対応

24区役所のオンライン化に関する支援。事例として、城東区役所から、子育て相談のリモート実施の提案があり、保育・子育て相談をリモート相談窓口として実施して好評を得ている。

・うまくいかない手続き

とりあえず手続きを公開することが最優先にと、現状の紙ありきのまま、申請様式の書類をそのままオンラインに載せている。申請者とのやり取りは必要に応じて電話やメールで行えばよいと考えていることなどがあるが、悩みながら行っている状況であるが利用者目線を考えていくことが大切

・デジタルデバイドに対する対応

大阪市は 65 歳以上の方は約 50 万人

苦慮しているところであるが、使えるものすべて使うとの考え方で、多様な主体との連携を推進。教えるリーダーを養成している。時間はかかるが場づくりも。

・急な支給等におけるシステム改修迅速化の対応

クラウドサービス等を提供している企業による支援。ローコードツール等を活用し職員が迅速にシステム開発（加古川市。神戸市の事例）

専門人材による確保として、企業から専門人材を自治体に派遣（大阪府の事例）

企業経験有する人材を職員として採用（東京都の事例）

オンライン化の動きが遅れていることはどこの自治体でも課題であり、その進捗状況は様々である。その中で、大阪市は、行政手続きをオンラインで完結できるようにすることを目的として、推進計画を策定し、行政手続きの棚卸しを行った。目的を明確に示し、全庁あげて、優先的に取り組む手続きの選定と検討を行い、デジタル統括室が、具体的な支援を行っていることは、オンライン化推進につながっていると思う。

また、その統括室の取組みが、各所属からの問合せ、意識の変化となって、変化してきているのだと感じた。そして、もともとの、オンライン化の取り組みを行ってきたことで、コロナ対策にもすぐに対応できたことに加えて、コロナ禍、アフターコロナを見据える検討の加速行い、対面での対応機会をできる限り減らす取り組みも行い、市民の利便性向上と職員の業務負荷軽減の効果が表れていることは大変参考となった。

◎伊丹市

伊丹市では、LINE 公式アカウントは、防災情報に特化した情報を配信する「伊丹市防災」とイベント情報を配信する「伊丹市」の 2 つを別々に運用

1 つだと沢山の情報となることと、防災は市民にとって必要な情報との判断による。

伊丹市防災 友達登録数：約 10,000 令和 3 年 6 月 1 日から運用開始

（伊丹市 友達登録数：約 6,000 令和 2 年 10 月 1 日から運用開始）

伊丹市防災の配信内容：防災情報、土砂災害警戒情報、震度、雨量、河川の水位情報、アラート情報、避難所開設情報、新型コロナウイルス感染症新規感染者数など。

・導入経緯

平成 30 年度に発生した、大阪府北部地震（伊丹市内最大震度 5 弱）、7 月豪雨、台風 21 号において、災害対応に係る脆弱性がわかり、地域防災計画や災害対応計画で組織体制や運用面の改良を行ったが、それだけでは同様の災害や南海トラフ大地震が発生した場合、現在の職員数では対応しきれないことを実感したとの事

以上から、マンパワーに加えて、もっとデジタル技術、SNS、AI など活用できないか

研究が始まった。災害対策における課題として、要支援者対策不足、SNS 対策不足、アナログ情報処理、BCP 対策不足、4 点を絞り込んだ。

要支援者対策：電話による安否確認では、膨大な時間を要しマンパワーの限界があった。

SNS 対策：被害情報、停電情報を効果的に活用できなかった。関西電力からの情報が入ってこなかった（停電情報システムがパンク状態だった）。問合せ、苦情も多く来た。Twitter では停電情報がたくさんツイートされて把握していたが、職員が確認していないこと、フェイクニュース対策も不十分であった。有用な情報もある中で活用できなかった。

アナログ情報処理：電話や無線だけではイメージがわからない状態。言葉のやり取りだけでは正確な情報を把握できない。実際、無線報告で、民家に大きなトタンが乗っているとの報告であったが、実際は調査部が現地確認すると、長さ 90 m 幅 15 m の想定を超えた状況であった。写真や位置情報など、正確・詳細な情報が必要。言葉だけでは伝わらない。

BCP 対策：市民からの通報に対して、情報を紙でのやり取りすることは集約に時間を要する。災害対策本部内、避難所等、情報が届かない、リアルタイムの情報がお互いにわからない状況

・以上の課題解決をするための実証実験

市民からの情報を早く正確に集めるという視点から、「SIP プロジェクト国家レジリエンス（防災・減災）の強化」の一環として開発が始まっていた防災チャットボット S O C D A を活用できないかと実証実験を行った。令和元年 5 月から、Twitter 情報訓練や L I N E 防災アプリを使った訓練や避難行動要支援者安否確認モデル事業の実証実験を開始。水防図上訓練、総合防災訓練において、災害情報収集機能、安否確認機能について実証実験を行った。その後令和 3 年 6 月より本格運用開始

・機能と活用方法

災害時情報登録：災害時の身のまわりに起こる災害事象と投稿を地図上に集約し。利用者全員に共有する。収集された情報は A I によって集約して表示される。各個人に最適な情報提供ができる。

避難支援：（実証実験中）現在地、生活地、避難先など登録して地点の避難行動の危険度を総合的に評価し、ユーザーごとにカスタマイズされた、より適切な避難を提案する。最終的な判断は個人

Lアラート連携：Lアラートシステムと連携して本部で入力したLアラートの避難所、避難指示情報をL I N E アプリで確認できる。

気象・防災情報：ウェザーニューズの気象情報を、伊丹市のピンポイント情報として提供

・周知方法

広報紙、ホームページでの啓発。出前講座の開催も。

避難行動要支援者関係者向け：関係者へ専用IDとパスワードを送付し登録してもらう。登録された方には優先配信

- ・職員参集情報配信

従来の職員参集メールと並行してラインによる職員参集の実施。職員専用の台風情報等取得機能の付与予定

- ・課題、今後の見通し

自動配信された内容がわかりにくい⇒わかりやすい言葉に改善している。

配信情報の選択制について機能実証中

避難支援機能をハザードに応じて臨機応変に使えるように検討

たくさんの情報発信では、逆に迷惑がられて見てもらえないとのことから、市民への情報の必要性の観点と災害経験から、防災に特化した情報発信として、使い慣れたLINEを活用したとのこと。松本市でLINEアプリがあるが、ワクチン接種登録の際必要で登録した、情報が多すぎるとの声も伺う。市民への情報発信としては必要であると考えが、伊丹市の防災に特化しているところは参考となった。また、松本市では、防災情報は屋外スピーカーからも配信されるが、自宅への受信機の必要性の声も聞かれる中で、あらゆる情報伝達手段の一つとして、多くの利用があるLINEの活用は今後の検討になり、また、地域の防災組織での活用もできないかとの関心も持った。

◎宝塚市

- ・DXの推進（DXによる組織全体の業務最適化）

「X」人を中心としたトランスフォーメーションが重要である。

国から示されている行政手続きのオンライン化に加えて全 2390 の手続きがある。うち、優先度を勘案して 692 手続きについて順次整備を進めている。国の令和 7 年度までの計画に合わせている。令和 2 年度 of 取り組みとして、ペーパーレス化、ビジネスチャットの試験、WEB会議システム、テレワークシステムをそれぞれ導入した。例えばビジネスチャットでは、職員 1 人当たり 14.1 分・年間 57.3 時間、別の業務に充てることが出来た。

RPAの活用状況では、令和元年度以降、業務プロセス改善の中で、RPAによる自動化が適切であると見込まれる業務について順次進めている。令和元年度では、8 課 13 事業に適用し、1,169 時間、令和 2 年は前年相当（1,170 時間）、令和 3 年は 1,101 時間の効果時間を得た。課題としては、専属的に携われる人や時間の余力を創出する業務改革上の課題。組織横断的には組織風土の醸成が大切であり強力的に進めている点。標準化の取り組みということでは、複数部局をまたぎ、スモールスタートとして成功事例を

横展開していく事が重要となっていく。DXの本質である変革や、人を中心として考えるサービスデザイン思考に基づく業務プロセスの変革に取り組んでいくことも重要であり、この事を進める上で変革を行うための余力の創出と組織横断的な取組としてつなげていかなければならない。以上を課題としながらひとつひとつ進めている状況

令和３年度から、変革を推進するする３年間として、その中の一つとして、外部人材の登用として、伴走型として２名のＣＸＯ補佐官を登用して、職員、管理職とのミーティングなど行い意識改革を行っている。また、ワーキンググループを設置して、助言・提案、調整、伴走の支援をいただき、スモールスタートしながら成功体験を積み重ねて、庁内へ横展開を図っていききたい。

ＣＸＯ補佐官 ２名ともヤフー出身の方 ・宮崎光世氏：行政DX推進、デジタルリテラシー、AI、ビッグデータ活用 ・石原弘子氏：チーム及びコミュニティのセルフマネジメント、組織化支援、人材育成コーチング、メンタリング等

サービスデザインの本質とは、本当に求めていることは何か、潜在的な真のニーズ、課題にアプローチすること。恩恵を受けるのは人であり、人を中心に考える変革、トランスフォーメーションが大事である。

全職員対象として、データ利活用・サービスデザインの研修を講義型、ワークショップ型を入れながらライトからヘビーまでの研修を計画している。職場で抱えている課題をワークショップ型で解決の方向に向けていく事も予定している。

行政事務のオンライン化では、2390 の事務のうち優先度が高いものから、順次進めており、行政事務のオンライン化等DXを進める中で、人を中心とした考え方、コミュニケーションを大切にしているところが印象的な点であった。そして、DX推進の目的を明確に示して、市民、職員、人を大切にした取り組みを目指して具体的に集中して行っているところがよく理解できた。また、職員の意識改革についても全庁あげて、外部人材を登用して、時代の変化をとらえて、組織力・人材力の強化に向けた取組みがよく分かった。

・LINE通報について

スマートフォンアプリ（LINE）で道路の陥没や標識の損傷など道路施設に係る不具合と公園遊具やフェンスの破損など公園施設の不具合情報を通報できる仕組み。2019年12月1日から運用、約1万人が登録。通報すると市民相談課が受信、担当課が現場確認、対応状況をホームページで公開される。通報件数は増加傾向であるが不受理・その他の割合も高い状況。市民相談課の職員が目視で内容を確認して、各担当課に振り分けていて負担が多いことが課題。担当課へのメールの自動振り分け等昨日の拡充を検討予定

松本市では道路に関しては、なおしてアルプちゃんがあるが、道路に限ってのものであり、公園に関することは松本市にない取り組みである。興味本位で登録して、通報と関係ない方が多いことは特徴的なことで、このような入力の対応、担当課への自動振り分けが課題である。自動振り分けした場合のメールのパンクが懸念されるとのことで、研究もしなければいけないところである。

・おくやみ手続き案内コーナーについて

導入背景：市民の方がお亡くなりになった際に、ご遺族が様々な手続きを行う必要があり、不安や同じような申請書を何度も書く必要があるといった声を受けており、必要な手続きをまとめてご案内することで不安解消、氏名等の共通事項を記載した主要な申請書を一括作成し、ご遺族の負担を軽減することを目的とした「おくやみ手続き案内コーナー」を設置した。

おくやみ手続きハンドブックの発行：パソコンやスマホ等でWEB上からアクセスして、簡単に利用できる手続きガイドサービスの導入。窓口サービス課カウンターにおくやみ手続き案内コーナーを開設し、混雑時は2席まで増設して対応

利用の流れ：受付表の記入⇒受付表の内容と聞き取り内容を元に iPad で手続きガイドサービスに入力し、必要な手続きの洗い出しをする⇒結果を元に必要な手続きの申請書類を一括印刷。（複数の申請書への記入の手間を省略）⇒その書類をもって庁内関係課を回っていただくようご案内

関係書類はすみれ色のファイルに入れて、持って回ってもらい、職員もわかり声掛けの配慮もでき、すぐに窓口での対応ができる。

様々な手続きが重なると、不安や負担感を感じるが、その不安や負担が少しでも解消されることは、市民にとってとても良いことであると思う。特に、おくやみに関することは心労的な不安など抱えての手続きとなり、また高齢者にとっても手続きは大きな負担となっていると考え、このような手続きは、わかりやすく、また負担軽減となることはとても良いことである。

・防災放送アプリ コスモキャストについて

発災時は様々なツールで情報発信を行っている。

防災行政無線：令和2年度から市内45か所のスピーカー運用を開始。災害・緊急時の際放送

防災放送アプリ Cosmo Cast コスモキャスト：防災行政無線と連携させた防災放送アプリ。防災行政無線の放送と同じ内容が流れる。雨の日や室内のいるとき防災行政無線

の舗装が聞き取りにくいときコスモキャストアプリが役立つ。マナーモードにしても音が出る。受診した音声放送は録音され、聞き直すことが可能。登録にはダウンロードと郵便番号の 2 ステップでユーザー登録ができ簡単。導入には、コスモキャスト（子局）に情報伝達するための、コスモマスター（親局）の調達。音声情報を送信するためコスモマスターと防災行政無線マイク設備と連携させる。

導入には 300 万円、ランニングコストは 60 万円

屋外行政無線からの音声聞き取りにくいとき、このアプリが大変役に立つ。発災時の情報伝達手段は様々な形があり、市民の選択肢が広がることは大変良いことだと思う。

また導入コスト、ランニングコストともに安いと感じた。今後このアプリ、あるいは同様のアプリについて、市民への情報発信については有効なものであるとも感じた。松本市では、まつもと安心ネットでの情報発信もあるがそのこととの比較もしながら、整理することなど含めて検討できるとよいのではないかと思う。

令和4年8月30日

松本市議会議長 芝山 稔 様

総務委員会委員 阿部 功祐

行政視察報告書

総務委員会行政視察

令和4年8月4日(木)～8月5日(金)

視 察 先 及び 視察事項	・ 令和4年8月4日（木）	
	大阪府大阪市	1 行政手続きオンライン化推進計画について
		(1) 取組状況
		(2) 推進体制
		(3) 期待する効果（市民の機会損失の算出の考え方など）
		(4) 主な課題と今後の取組み
	兵庫県伊丹市	1 LINE防災アプリ「伊丹市防災」について
		(1) 導入経緯
		(2) 具体的な機能、活用方法、成果、課題及び今後の見通し
		(3) 取組みに係る実務視察（アプリ機能の体験等）
	・ 令和4年8月5日（金）	
	兵庫県宝塚市	1 DXの推進
		(1) 行政手続きのデジタル化の取組み状況（おくやみ手続きガイドサービス、LINE通報等）
		(2) DX（AI、RPA等）による組織全体の業務最適化の状況
		(3) 成果、課題及び今後の見通し
		(4) 取組みに係る実務視察（申請等の具体的実務）
		2 防災放送アプリ コスモキャストの導入
		(1) 導入の経緯（導入、運用経費も含めて）
		(2) 成果と課題

大阪府大阪市 令和4年8月4日（オンライン）

大阪市行政計画オンライン化推進計画について（デジタル化推進課長中道様）

マイナンバーカード普及率46，8％で政令市平均に達せず。一時期急激に普及したが現在は微増傾向である。

普及についての取り組みは、出張窓口キャンペーンを行い、お店、地域の施設、ショッピングセンター、などに出向いている。本人確認後写真撮影も行いその場で申請書類を作成。郵送で届ける。吉本でのチラシ掲載、ラッピングバスなどの広報に力を入れている。

保育園の申請手続きについては大阪市の大きな取り組みだと自負している。

申請時の面談が必須であるが、多くの方を待たせていて長蛇の列となっていた。

この解消のため、面談をオンラインで予約可能とした。3年度は申し込み数14,200件の内88,7%がオンラインでの申し込みであった。待ち時間が65分であったものが18分にと改善した。（スマホ使用に問題の無い世代である）

行政手続きオンライン化推進計画

市民の時間費用の軽減 優先順位 全庁的な取り組みなど多くの時間をかけてきた。

平成29年度から取組を始めた。5年超の時間を擁している。

平成29年から行政手続きの棚卸を行いすべての手続きを洗い直した。

30年度システム調達、令和元年システム構築、令和2年度運用開始。コロナの拡大によりコロナ関係の手続きに多く利用された。

優先順位は、子育てや介護世帯、平日の来庁が出来ない方などの移動が難しい方を対象に選定した。

背景と目的は、役所のオンライン化は民間と比較すると進捗が遅い。ショッピングや店の予約などが瞬時に行えていることから利便性を向上させる必要があった。

2005年電子申請システムを運用していたが多く利用されなかった。

画面を見やすくスマホに対応して現在の民間が行っていることと同水準にすることとした。

目指す申請手続きの在り方は、すべての手続きをオンライン化すること、紙の資料添付なく完了すること、リアルタイムに行政情報を入手すること、マイナンバーカードの活用もできること、必要最低限の申請・手続きをワンストップで行える、縦割りでなく市民にわかりやすい画面構成。

オンライン化の進め方は、29年度の棚卸で3,329の手続きのうち27%はオンラインで完結。33%は郵送と組み合わせで来庁不要。約6割の手続きが役所に来なくても完了する。決済はクレジットカード。

段階的な導入を検討している。4段階を想定しているが、まずはシステムの利用の促進をはかる。押印についての問題は電子交付を研究中。現在は2,5段階上にあると認識している。同時に電子化に向けた条例や規則・要綱等のルールの見直しを検討している。

特徴は、すべての行政手続きを対象としている事。効果は市民の利便性向上業務の効率化。課題については、システムにおける課題とBPR（業務行程の再構築）これらの解決に向けてデジタル総括室に一元化。

市民には、自宅のスマホから手続きが行える。手間と交通費の削減、受付時間の拡大（365日24時間）提供サービスの均一化（人による対応では市民の感じ方が様々）。待ち時間の削減。申請情報の記入回数の削減（一度の記入で情報を共有）。

行政では、業務行程の変更には大きなエネルギーが必要であるが確立してしまえば、チェック内容の自動化、ミスの撲滅、処理の迅速化、書類の紛失が無い、事務の進捗情報の可視化。

添付資料が必要な場合が課題（紙ベースから脱却できない）

業務の標準化が出来ていない。など

また、市民への効果を費用計算できない。

オンライン申請に民間の力がどれほど生かすことができるのか

いくつもの業務内容の違う会社が集まっているような構成で役所が成り立っており、オンライン化の完結には、多くの努力と時間を要するものだと思う。

役所の仕事を想像してみると、住所氏名だけで行える申請はすぐにでも出来そうですが、証明書などの添付書類をデータで取得できて PDF で添付が可能になればオンライン化も進展するでしょうけれど、国、県などとの連携が国の推し進めるデジタル標準化の在り方でどのようになっていくかが全国的な課題だと思う。

大阪府伊丹市 令和4年8月4日（オンライン） 防災危機管理室塩見様

L I N E防災アプリ「伊丹市防災」について

25キロ平方の市域に一級河川と二級河川が流れている。

阪神淡路大震災や台風による平成30年豪雨災害を経験したことから「L I N E防災アプリ」を取り入れて防災に力を入れてきている。（実験的な機能もあり完成されたシステムではない）。

伊丹市にはL I N E公式アカウントが二つあり、令和3年6月より運用の「伊丹市防災」では防災情報、Lアラート情報、訓練情報、気象情報、コロナ関連、啓発情報、災害情報機能、避難支援の機能があり登録者数10,000人

令和2年10月より運用の「伊丹市」では市の取り組みやイベント情報などの行政情報、広報誌、直近の話題、日本遺産や伊丹大使など。各サービスへのリンクが可能。QRからすぐに友達登録が可能

平成30年大阪府北部地震、同7月豪雨、同台風21号を受けて組織改正を図ったが、同様な災害や南海トラフ地震などが発生したことを想定すると、現在の職員数では対応しきれないと判断。

要支援者の安否確認には、膨大な時間を要する。21号の折に対象者1,968名に職員78名が電

話による安否確認を行ったが、1日半かけて1,170名と連絡が取れたが、電話なし、不通、留守が788件あった。

大規模停電を市民からの電話により情報収集。

医療や特養関係からは発電機の貸し出し要請があった。

市民の発するSNS情報を有効に活用できない。

映像の無い情報は状況判断に影響する。

避難所等で不足しているものなどの集約に時間がかかる。

以上の事から、市民からの情報をいかに早く正確に集めるかという点から、防災・減災の強化の一環として開発が始まっていた防災チャットボットSOCDA（ソクダ）「ライン防災アプリ」の活用を2019年からモデル事業として実証実験を開始した。

水防図上訓練では市民にも参加してもらい、LINEを通じて集まった情報をKINTONE（キントーン）で一括処理して災害指令書进行处理するまでを行った。

（チャットボットとはAIロボットが利用者と自動で話をする事）

一人一人と対話し必要な情報を提供・収集を行う。

災害時に事象の投稿をすれば、地図上に集約、利用者間で共有できる。

個人の地域ごとに河川の水位や避難情報を提供できる。

プッシュ型で警報・河川水位・職員参集情報。

プル型でピンポイントの気象・防災情報

多くの機能があり、毎日使うわけではないのでその機能を災害時に活かしきれるか不安があるが、市民の家の周りの状況をこのアプリで送信するだけで、多くの被害状況がつかめるし、全体の様子も把握できるので、有効なアプリだと思う。

兵庫県宝塚市 令和4年8月5日オンライン 経営改革指針担当部長（行財政経営全般）吉田康彦様
高級住宅地の様相のある都市、人口約23万人市域101km²のうち平野部は約25%のみ、残りは急傾斜地を含む田園地域で土砂災害も懸念される。宝塚歌劇があり観光都市でもある。平成27年より人口減少傾向にある。高齢化が進んでいるからこそDX推進は立ち止まらない。

DXの推進

骨太の方針は示していないが、行財政改革の中でDXに関する計画を示している。（R3年4月策定）。財政基盤、組織基盤、デジタル・データ基盤の三つを強化していく（時代の変化に適応し続けるための基盤づくり）。DXの推進。

財政基盤では、「規律に基づく財政運営、市税等の債権の適正な管理、使用料・手数料などの受益者負担の適正化、新たな歳入の確保、特別会計・地方公営企業・外郭団体などの健全化」

組織基盤では、「機能的で連携の取れた業務執行体制整備、外部人材を含めた人材の最大活用、職員

の意識改革、多様性の推進」

デジタル・データ基盤では、「オンライン手続きのできる仕組みの構築、職員の能力発揮できる ICT 環境の構築、データ整備データ分析のための基盤構築、セキュリティ対策と ICT 利活用が困難な方への配慮」

DX の推進では、「行政サービスの変革・推進に向けた職員意識の醸成・業務フローの整備や標準化の推進・市民視点での価値の追求」

行政手続きのオンライン化では、2、390の事務のうち692について順次進めている。ペーパーレス化、ビジネスチャットの使用、ウェブ会議、テレワーク（R2年よりすべて導入）ビジネスチャットの効果を職員にアンケートを実施。一日14,1分を別の事に業務を充てられた。年間57,3時間、全体では約47,700時間（834人）

職員がパソコンを通じて必要な情報にアクセスし必要な人と情報共有を図り職員が行う作業に無駄がない作業スタイルを目指す。

令和元年よりRPA（業務自動化）の導入により職員は人でなければならない業務にシフトしていく。元年度は8課13事業において1,169時間の効果。2年度は10課17事業において1,170時間の効果。3年度は9課16事業において1,101時間の効果を得た。

課題は、専属的に携われるか。時間の余力を創出できるか。業務改革の取り組みと通常業務の優先度などに認識の差があり、組織風土の醸成ができるか。組織横断的な取り組みが必要。既存の業務改革だけでは困難、強い取り組みが必要。

変革の取り組みでは、組織も変わらなくてはいけない、働き方も考え方も変わる中でどうしたらいいか。明確な方針の共有、プロセスは柔軟に考えていく、変革を否定しない、まずはやってみる、職域を超えた働き方のために横との連携・市民・民間企業との連携、データを読み解く力が必要（判断基準とするために）これらを庁内で進めていく。

外部人材の登用、2名を伴奏型で登用（管理職とのミーティングや1対1の研修もある）課題ごとのワーキンググループにも参加、R4年6月からの変革推進体制（11名）にも助言、研修等の伴奏を担っている。

三つのワーキンググループにおいて、建設中の第二庁舎（本庁舎隣）の窓口をデジタル化も踏まえながらどのようにしていくか（窓口改善）（スマートオフィス創造）（地域経済向上）検討中

（事前質問への答え）

市民に時間や場所を問わず行政手続きができて利便性が向上する。申請書を手書きしなくても済む。来庁の必要がなくなる。市民の経費節約が豊かな生活に繋がるだろう。

マイナンバーカードが無く対面での申請でも、手書きはなくなっていくだろう。

高齢者に対して無料のスマホ講習会を開催。（携帯会社が無償で）R4年180人目標
マイナンバーカードの普及により証明書の発行は減っていくものと思われる。

LINE通報

LINEで道路・標識・公園の破損や遊具などの不具合をLINEで通報できる仕組み2019年12月1日より運用。

LINEで友達追加を行う、通報項目を選ぶ、不具合の内容と写真を添付し住所と詳細を送る、市民相談課が受理、自動応答によりメッセージが届く、担当課に転送・現場確認、市ホームページに通報内容と担当課の対応を掲載。

LINE登録者10,000人通報件数は2019年950件—2021年15,774で、97～99%が不受理。市で対応できない通報とまったく関係ない通報が多い。担当課への振り分け作業が不効率であるため不受理数とともに課題となっている。

お悔やみガイド

GRAFFER手続きガイド 簡単な質問に答えていくだけで、必要な手続きや持ち物がわかる、手続き案内サービス

宝塚市では、結婚・出産・引っ越しなどの加えて「お悔やみ窓口」で活用。

死亡届は葬儀会社が行っている。遺族が葬儀後に様々な手続きに来る。どこへ行けばいいのかという問い合わせが多いことからお悔やみ窓口を設置した。手続きハンドブックを作成（死亡関連手続きを記載、葬儀会社を通じて遺族に配布）同時に web 上にお悔やみ手続きガイドを掲載して均一な案内サービスをしている、お悔やみ窓口の紹介を載せてある。

案内コーナーで受付表に記入（アイパット使用）。記入の結果必要な手続きを一括印刷。これをもって担当課を回る。専用のスミレ色のファイルを持って回ることによって担当課での識別がしやすい。最後にアンケートに答えてもらっている。90%以上が対応に満足の答え。

質問への答え

時間削減の効果は比べる材料がないが概ね60分～90分で終了

担当課の距離はあるが概ね好評

防災放送アプリコスモキャット

災害時には、多くのルートを使い情報発信が必要

防災行政無線の導入にあたり検討してきた。令和二年から防災行政無線を運用し、市内45か所のスピーカーを使い災害・緊急時の際に放送している。屋外は防災無線、屋内はコスモキャット（防災行政無線と連動）外の音が聞き取れない時にコスモキャットが有効である。マナーモードでも音が出る。受信した音声は録音されて聞き直しが可能である。

登録はアプリをスマホにダウンロードして郵便番号を入力。

防災ラジオ貸与数約８００台

防災ラジオ販売数１，４２５台

コスモキャスト登録者３，０４３人

株サークル・ワン（コスモキャスト）

初期投資３００万円 年間６０万円

令和４年 ８月 １９日

松本市議会議長 芝山 稔 様

総務委員会委員 柿澤 潔

行政視察報告書

総務委員会行政視察

令和4年8月4日(木)～8月5日(金)

視 察 先 及び 視察事項	・ 令和4年8月4日(木)	
	大阪府大阪市	1 行政手続きオンライン化推進計画について
		(1) 取組状況
		(2) 推進体制
		(3) 期待する効果(市民の機会損失の算出の考え方など)
		(4) 主な課題と今後の取組み
	兵庫県伊丹市	1 LINE防災アプリ「伊丹市防災」について
		(1) 導入経緯
		(2) 具体的な機能、活用方法、成果、課題及び今後の見通し
		(3) 取組みに係る実務視察(アプリ機能の体験等)
	・ 令和4年8月5日(金)	
	兵庫県宝塚市	1 DXの推進
		(1) 行政手続きのデジタル化の取組み状況(おくやみ手続きガイドサービス、LINE通報等)
		(2) DX(AI、RPA等)による組織全体の業務最適化の状況
		(3) 成果、課題及び今後の見通し
		(4) 取組みに係る実務視察(申請等の具体的実務)
		2 防災放送アプリ コスモキャストの導入
		(1) 導入の経緯(導入、運用経費も含めて)
		(2) 成果と課題

大阪市

1 行政手続きオンライン化計画

所感

大阪市の目指す行政の申請・手続きのオンライン化は、その目的を市民の利便性向上、

コスト削減としており、明快である。また、具体的目標として

1 ほぼすべての手続きをオンライン化。②紙の添付資料なし。③リアルタイムに行政情報の入手が可能。④マイナンバーカード等により必要最低限の入力。⑤ワンストップですべて完結。⑥直観的な入力が可能。としており、これもわかりやすい目標である。

平成 30 年から取り組んできているオンライン化の段階的導入のステップにおいて、現在は第 3 段階を迎えており、システム間連携・証明書等の「電子交付」を実現することを目指しているが、令和 7 年へ向けた国の動向もあり、システム導入の今後については各方面との調整が一層必要となる。（これは本市でも同様。）

一方、大阪市においては市民の利便性向上とともに、業務の負荷軽減、業務の効率化取り組みの柱としている。オンライン導入による市役所の効果として、自動化・省力化・迅速化・個人情報漏洩防止・事務進捗の可視化・不適切事象の発生防止などが効果として挙げられている。こうした業務効率化も重要な視点であり、大阪市におけるこれらの目標等は本市の施策展開に際して、チェックすべき重要な要素である。

次に推進体制については、「より強力にオンライン化を推進するため、業務改革部門をデジタル統括室に一元化」しているとのこと。こうした体制は参考にすべきではあるが、業務改革においては難しさを伴うことも想定されることから、本市としてはよく吟味して体制を整えるべきと考える。また、行政手続きのオンライン化における第一線事業場への展開にあたっては、何度も検証を重ねる取り組みが重要と考える。

最後にデジタルデバイト（情報格差）解消へ向けては、教えるリーダーの養成や、中学生、高齢女性等の育成が挙げられていたが、今後に難しさを伴うと感じた。特に高齢者へは、地道な取り組みや「小さな成功体験」を重ねていただくことが重要と感じた。

伊丹市

1 LINE 防災アプリ「伊丹市防災」

所感

災害対策において電話、ファックスなどでは情報に限界があり、改めてデジタル情報の優位性を再認識した。また、装備品貸出情報などもデジタルが優位である。

市内の災害状況把握において住民や市職員からのデジタル情報を集約し、対応地域・個人に適切な指示が出せる LINE アプリと伊丹市災害チャットボットは、本市としても導入へ向け検討すべきと感じた。特に避難支援にあたっては避難行動要支援者へは早期避難を提案し、住宅避難が可能な地域在住者へは在宅避難を提案、さらに浸水想定区域在住者へは公共施設への避難を提案できるなど、実際の災害想定に即したものであり、高い効果が期待できるものである。また、チャットボットによる住民との対話においては指示がより確実に避難対象者に届けることができ、具体的に行動を起こすことができるものとなっている。

他にも「気象連携」や「L-A L E R T」（災害情報共有システム）とも連携し、必要

な情報が入手しやすくなっている。

一方で、市民の側から見た使い勝手や必要情報の選択などは途上のようなものであるが、より良いものとしていくための実証を重ねている。防災アプリに登録者数は約 1 万人とのこと。男女比率は男性 32.8%, 女性 76.2%。50 代以上の登録が 53.7% のことであり、比較的高い年代と女性の防災意識の高さが見て取れる。

本市としても LINE を活用しており、こうした機能を追加して防災に活用していくことを検討すべきと感じた。

宝塚市

1 DXの推進

所感

宝塚市における課題として、総人口減、生産年齢減、年少人口減、高齢人口増、その結果 2045 年には生産年齢人口と老年人口が等しくなる一方で、人口減少により将来的には現在より少ない職員数でサービスを維持提供する時代を予測。そこで新たな行財政経営方針として、住民本位の DX に取り組むこととした方向性は大いに理解のできる。DX を推進するにあたり、組織風土の変革や専門人材の登用など、だれのために「変革」するのかを追求する姿勢には学ぶべき点が多い。

その一環としての「おくやみ手続き」については、デジタル化を推進することでこれまで 3 時間ほど要していた時間を 1.5 時間ほどに短縮することができ、また対応する職員の習熟度に左右されないサービスが可能となるなど、メリットは大きい。

LINE 通報は、道路の陥没や標識の損傷、公園施設の不具合情報などを通報できるシステムであり有効なものである。現時点、通報内容の対応部署を担当課の職員が振り分けているが、今後は振り分けも自動にしたいとのこと。本市では同様のシステムとして「なおしてアルプちゃん」があるが、宝塚市の取組みを参考に改良すべきと感じた。

2 防災放送アプリ コスモキャスト

所感

防災アプリ「コスモキャスト」は、防災行政無線と同じ情報をスマホにて受けとれるシステムである。本市における防災行政無線の課題は、雨の日、風の強い日、屋内などにおいて聞き取りづらいことにあるが、コスモキャストはこうした課題を解決するものである。本市においても導入するメリットは大きいと考えるが、現在とのシステムとの連携、導入と維持コスト（宝塚市では初期投資 300 万円、ランニングコスト年間 60 万円。）の問題等、課題はあるものの、検討すべきシステムと感じた。

令和 4 年 8 月 26 日

松本市議会議員 芝山 稔 様

総務委員会委員 芝山 稔