

報 告 書

令和6年12月26日

北九州市議会議長 田仲 常郎 様

総務財政委員会

委員長 佐藤 栄作

次のとおり報告します。

記

- 1 派遣議員 佐藤 栄作、三宅まゆみ、村上 幸一、戸町 武弘、成重 正丈、
岡本 義之、大石 正信、篠原 研治、井上 純子、村上さところ
- 2 目 的 (1) 窓口DXの取組
(2) 公民連携の取組
(3) 移住・起業プロジェクトの取組 に関する調査研究
- 3 派遣場所 静岡県裾野市、横浜市 及び 奈良県奈良市
- 4 派遣期間 令和6年1月17日(水) から
令和6年1月19日(金) まで 3日間
- 5 用務経過

(1) 窓口DXの取組（静岡県裾野市）

静岡県裾野市では、市役所窓口の待ち時間の短縮や混雑解消に向け、窓口オンライン予約・発券システムを導入し、市民サービスの向上や窓口体制の業務改善に取り組んでいる。

本市においても、市民サービスの向上に向け、同システムの実証実験を行ったほか、「書かない」「待たない」「行かなくていい」区役所の実現を目指して、スマート区役所サービスプロジェクトと銘打ち、令和5年度から本格的に窓口DXを進めている。

本市における窓口DXの取組の参考とするため、裾野市議会において、裾野市デジタル部業務改革課及び環境市民部市民課から説明を受けた後、市民課窓口を視察した。



【説明概要】

- 裾野市では、市長戦略の実現に向けて、市が重点的に実施すべきDX施策を取りまとめた「裾野市DX方針」を定め、日本一市民目線の市役所の実現を目指している。
- 現状の市庁舎は、配慮が必要な対面での相談と証明書の発行など、所要時間の異なる業務が混在しており、来庁者にとって必ずしも居心地がいい環境とはいえないことから、縦割りで業務を処理する場から訪れて悩みが解決する場へと、DXを活用した一体的な改革が求められている。
- 日本一市民目線の市役所を体現するため、市民課では、窓口の混雑解消や待ち時間の縮小を課題として取り組んでいた。
- 課題の解決に当たっては、国内だけでなく海外にも目を向け、デンマークで国内シェア8割と言われるフロントデスク社の窓口オンライン予約・発券システムを使った実証を令和4年12月に開始した。
- このシステムは、各業務の標準時間を設定することで、これまでまばらであった

業務時間を平準化できることが大きな特徴である。

- 市民は、スマートフォンやタブレット等で13日後まで窓口の予約をすることができ、予約時間に市役所でチェックインすると、市民課窓口の管理タブレットに通知が来るシステムである。
- 令和4年と令和5年のゴールデンウィークの繁忙期を比較したところ、発券から8割の利用者が窓口で呼ばれるまでの時間を60分から15分に短縮、また、呼び出しから8割の利用者の手続完了までの時間を90分から40分に短縮できた。
- 繁忙期における待ち時間の大幅な縮減が図られたことから、令和5年10月に窓口オンライン予約・発券システムを本格導入した。
- 実証期間中に、このシステムを使った事前予約者の割合は約29%で、市民アンケートにおいても、窓口が混んでいる、待っているという印象が少なくなり、利便性など総合評価でも高評価を得ている。
- 待ち時間の短縮により、職員の処理時間も適正化され、効率的に業務を行えるようになったことで、時間外での処理件数も減少した。
- 本システムは外国製のため、日本に代理店はあるものの、時差による対応の遅れなど、システム障害時の対応に不安がある。
- 現在、広報等を行っているものの、なかなか予約をして市役所の窓口に来るといふ文化が根付かず、利用率が3%まで低迷していることが課題である。
- システムの利用率向上に向け、市ホームページのトップページへの掲載や、マイナンバーカードやパスポートの受け取りの際に併せてシステムの案内を通知するなど、広報の強化に努めている。

【主な質疑応答と意見】

○窓口DXの目標について

→市民の手続きに要する時間を減らすとともに、行政側も業務自体のプロセスを見直し、効率化を図ることを目標としている。現在、ワンストップ化に向けた業務の洗い出しを行っており、令和6年度に取り組む書かない窓口も、この目標の達成につながると考えている。

○窓口オンライン予約・発券システム導入後の窓口の配置人数について

→窓口の配置人数は変更していない。

裾野市では、市長より、市民の声を傾聴することに時間を使うようにという方針が打ち出されており、4月から市民課窓口を直営に戻すこととしている。これまでの委託では、柔軟な対応が困難なため、直営化して他部署と連動した動きができるよう取り組む予定である。

○フロントデスク社のシステムを導入した理由について

→フロントデスク社のシステムの強みは、市の職員が自身で所要時間を設定できるなど、自分たちでカスタマイズしやすいところである。導入検討時に最適なものであったため、本システムを導入したが、さらに性能が良く安価なシステムが開発されれば、システムを変更することも検討する。

○本システム導入における注意点について

→スマートフォンなどと親和性が低い高齢者に対して、使用方法などの説明に工夫が必要である。

○当日の予約について

→13日後までの予約だけでなく、当日も混み具合によって、その場で予約できるため、昼食をとり帰れるなど、市民も効率的に時間を使うことができると考えている。

○市民課窓口の直営化は、効率化という観点とは異なるが、傾聴という形へ業務の方向性を変えようとしているのだと理解した。

○利用率の向上に当たっては、ポイントなどインセンティブを与える必要性を感じた。

○窓口の混み具合が分かるシステムであれば、なお良いと感じた。

(2) 公民連携の取組（横浜市）

横浜市では、多様化、複雑化した市民ニーズや地域の抱える課題などに対し、企業、NPO法人、大学、自治会町内会、市民活動団体などと双方向の対話を通じて目標を共有し、それぞれの持つ知識やノウハウを最大限活用して、新たな価値を共に創る「共創」を推進している。

公民連携の専任組織である共創推進室の設置や、民間企業などから相談や提案を受け付ける窓口である共創フロントの開設、企業、大学などが同じテーブルに着き、対等かつ主体的に議論しながらアイデアを出し合う共創ラボ、住民の主体的な活動を促進するリビングラボの実施など、様々な公民連携推進施策に取り組んでいる。

本市における公民連携の取組の参考とするため、横浜市会において、横浜市政策局共創推進室共創推進課から説明を受けた。





【説明概要】

- 横浜市では、2002年に、財源確保の視点から、庁内で緊急性や必要性の高い事業を職員自らが企画、提案できるアントレプレナーシップ事業を開始し、これが共創の始まりと考えている。
- さらに2008年に、共創という言葉掲げ、以降、公民連携を推進してきた。
- 2008年、共創推進事業本部の立ち上げと同時に、民間企業等のアイデアや提案を一手に受ける、共創フロントという窓口を開設した。
- 当時は、行政と企業との関係は、委託や、条例や法律で縛る許認可という関係性が主であったが、そうしたところを、対等な立場での対話を重視したことに意義があったと感じている。
- 現在、3つの市政方針である横浜市中期計画2022～2025や財政ビジョン、行政運営の基本方針のいずれにも、政策推進における基本姿勢として、公民連携や協働、共創の視点を位置づけることで、これらを行政の取組全般に浸透させるように取り組んでいる。
- 公民連携推進の専任組織である共創推進室では、室長以下20人が在籍しており、民間や行政内部からの相談や提案を受け、そのマッチングやコーディネート、リサーチやコンサルティングを行う公民連携のハブの役割を果たしている。
- 民間提案の機会の公平性を担保するため、共創フロントのWeb窓口では24時間365日提案が可能である。
- 共創フロントには、テーマ型とフリー型の2つの形式がある。
- フリー型は、テーマを問わず、民間企業等から自由に提案いただくもので、2008年から累計で1,143件の提案があり、2023年末現在、501件の連携が実現している。年間約100件の提案を受け付けている。
- テーマ型は、行政側から課題を提示し、民間企業等から提案を募集するもので、2011年からの累計で170件発信し、調整した件数は年間約20件である。
- 提案の受付に当たっては、市民サービスの質的、量的な向上や、地域性を生かした

地域活性化の推進など、行政側のメリットだけでなく、企業側の新たなビジネスチャンスの創出についても考慮し、最終的には、ウィン・ウィンでの新たな価値の創出を目指している。

- 最近では、特定の部署を決めてマッチングさせるだけでなく、企業からのプレゼンを聞いて、事業課が自ら連携を考える場づくり、共創のオープン化にも取り組んでいる。
- 横浜市では、従来、ボランティアベースで行われていた地域活動等に、稼げるというビジネスモデルを視点に加え、持続可能性を担保できるような仕組み「サーキュラーエコノミーplus」の活動を支援している。
- 市内では、地域住民が暮らしを豊かにするためのサービスやものを生み出したり、より良いものにしていくための活動「リビングラボ」も行われており、現在、約15か所のエリアで、空き家を活用した活動などが展開されている。
- 新たな公民連携の発信・対話の場として、ヨコラボというイベントを5日間開催した。特に、教育委員会と連携し、子供たちが市庁舎をジャックして活動を行うなど、子供たちが地域活動の楽しさや成功体験を積むことで、将来につながる地域活動の基盤づくりを目指している。

【主な質疑応答】

- 公民連携における公平性の担保について
 - 横浜市では、共創推進の指針を定め、しっかりと共有することで、公平性の担保に努めている。この指針では、共創を進める姿勢、在り方として、「対等・対話の原則」、「目標共有の原則」、「アイデア保護と透明性確保の原則」、「役割分担と責任明確化の原則」の4つの原則に則って公民連携を進めている。
- 公民連携における契約行為について
 - 共創フロントでの連携については、契約行為に直結しない進め方をしている。協定や覚書は締結するが、行政側からの予算の執行や費用負担がないことを伝えた上で、双方にメリットがある連携のスキームを構築している。
- 公民連携における行政財産等の利用について
 - 予算の執行がなくとも、企業側が行政財産や公有地を使用する事例はある。企業からの提案を受けた後、行政側にもメリットが見いだせれば、条例や規則に基づいた手続きを経た上で、連携に向けた行政財産等の利用を行っている。
- 市内事業者との公民連携について
 - 公民連携に意欲のある事業者には市外事業者が多く、市内事業者には、まだ共創の考え方が浸透していない印象である。市内事業者ともより連携できるよう、共創の概念を共有していくことが課題である。

○公民連携で生まれた新たな価値について

→民間事業者が必要なくなったものを行政が有効利用することで、新たなサービスが生まれた事例もある。また、大学などと新たなアプリを開発したことで、市民サービスがより効果的になったという事例も、新たな価値の創出と認識している。

○共創推進室の役割と課題について

→提案の中には、企業の営業である提案も多く、また、行政側にも公民連携に理解のない部署もあるため、民間と行政の両者に配慮したコーディネートに努めているところである。数多くの提案があるため、行政側のニーズや課題解決に向け、プライオリティが高いかどうかを考慮し調整している。

○議員からの紹介について

→議員にも共創の仕組みをしっかりと理解いただいている。市民サービスの向上に向けた連携企業の紹介は実際にあり、事業に結びついた事例もある。

○リビングラボについての地域や自治会の理解について

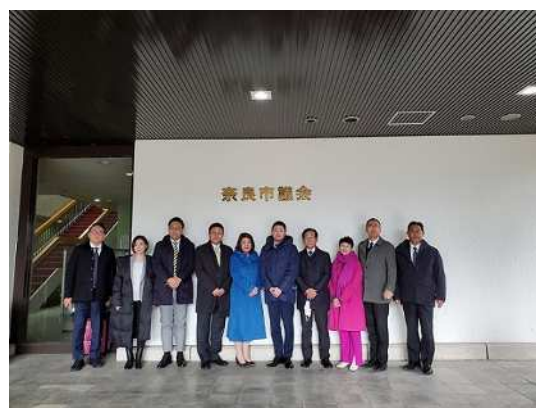
→現在ある15のリビングラボの中には、自治会と連携した好事例もあれば、地域や自治会に理解いただけていない事例もある。地域や自治会との連携は重要であるため、今後の活動において自治会との関わり方などを整理していきたいと考えている。

(3) 移住・起業プロジェクトの取組（奈良県奈良市）

奈良県奈良市では、地域の担い手不足や市民サービスの縮小など人口減少に伴う様々な問題が全国的に取り上げられる中、移住・定住の促進に向けて、様々な取組を積極的に進めている。

中でも、県外に住む参加者が、地域に根ざす市内の企業と一緒に、新規事業に取り組む、移住・起業プロジェクト「ならわい」は、奈良市との継続的な関係を築くきっかけを作ることを目的とした特徴的な取組である。

本市における移住・定住の取組の参考とするため、奈良市議会において、奈良市秘書広報課及び産業政策課から説明を受けた後、ならわいの運営に携わっている創業支援施設BONCHIを視察した。





【説明概要】

<移住・定住について>

- 奈良市では、第2期奈良市総合戦略において、人口の社会増減に係る目標値を設定し、選ばれるまちを目指している。
- 奈良市では、2019年から4年連続で転入超過を達成しており、2022年の社会増減数はプラス842人となっている。
- 特に、ゼロ歳から14歳の年少人口の社会増減は、プラス413人と関西圏で1位である。子育て世帯の転入が増加しており、子育てしやすいまちのイメージが定着し始めたと考えている。
- 関西圏からの転入者が約半数で、東京都を含めた関東圏からの転入者が3割から4割である。30代や40代の転入者が多く、移住に関する問い合わせも、この世代からが多い。
- 奈良市では、2020年に移住専用の情報誌「ならりずむ」を発行しており、宿泊施設や都内のアンテナショップなどで配布し、観光だけではなく、移住する場所としても魅力的な町であることを発信してきた。
- 2021年から、お試し居住を開始した。当時、コロナ禍で宿泊施設が廃業に追い込まれる中で、市内のゲストハウスなどの小規模宿泊施設と連携した支援制度を設置し、現在も制度を継続している。
- 移住検討者が、自分が歓迎されていることを認識して、奈良市を選びやすくなるように、支援メニューの多さや密な情報提供を心掛けている。
- 奈良市においても、就職などを機にした20代の転出超過が課題となっている。今年度から、学生のまち支援係を設置し、「地域に飛び出す学生支援」や「なら産地学官連携プラットフォーム」など、奈良市で学生生活を送って良かったと感じられるような、学生に向けた支援プログラムを充実させている。
- 二地域居住も増えていることから、奈良市出身のクリエイターを対象に、登録型人材バンクを整備し、奈良市での仕事に関わりやすくする仕組みを開始した。

<移住・起業プロジェクトについて>

- 奈良市の税収構造は、大阪のベッドタウンとして発展したため、市民税が中心となっており、法人税がかなり低い状況である。人口減少社会の中で、税収構造のバランスをとる必要があり、法人からの税収を増やすための取組に力を入れている。
- 奈良市は、観光の町や住みよい町として認識されているが、そこに加えて、良い仕事ができる町、働く町としても選ばれるように取り組んでいる。
- その拠点として、中心市街地の商店街の中に、創業支援施設「BONCHI」を設置している。当初は商業振興施設であったが、途中から方向性を変更し、この町が面白くないため刺激のある東京に行くという前に、自分で面白いまちにするきっかけづくりや、チャレンジできる場として提供している。
- コロナが終息する中で、令和4年度から、ならわいプロジェクトを開始した。主なターゲットは関東圏で、3人1組になって、奈良市に根づいた企業の新規事業に4か月かけて取り組み、それを通して、奈良市で働くということをイメージする場を提供するものである。
- 最終的には移住につながればと考えているが、観光以外の、もっと深いつながりを持つ関係人口が創出できればという思いで取り組んでいる。
- ならわいプロジェクトでは、本気度の高い方を選考するため、参加料を徴収するほか、奈良市への交通費も自費とするなどハードルを高くし、内容の濃い取組を行っている。
- 参加者の中には、移住に比重を置いている方と起業に比重を置いている方がおり、令和4年度からの2年間で18名が参加し、2名奈良市に移住いただいた。
- 今年度は、中間発表を奈良市で開催したことで、最終発表についても精度の高いものになったが、やはり交通費が自費であることが参加者のネックになっており、来年度の課題である。
- 今年度は、ならわいを発展させ、学生が地元企業や他大学の学生などと交流することで、多様な仕事の選択肢を知り、創業の機運醸成や関係人口の創出を図ることを目的とした、学生向けの創業機運醸成事業「ならわい for students」を開催した。

【主な質疑応答】

- 人口が社会増となっている要因について
 - 「共働き子育てしやすい街ランキング」では関西圏で1位になるなど、子育てしやすい町のイメージが定着し始めたのではないかと考えている。奈良市には学校が多く、教育環境が充実しているほか、小学校の放課後児童クラブでは夏休みなど給食のない時期の昼食提供事業を行うなど、子育て支援にも力を入れている。

○移住・定住に向けた情報発信について

→不動産事業者と連携し、新築マンション等の販売員の方向けの研修に参加し、奈良市の教育や子育て環境、周辺の施設などをレクチャーさせていただくなど、様々な移住希望者との接点に入ることで、情報提供などソフト面での支援を充実させるよう努めている。

○お試し居住を利用した後、実際に移住につながった実績について

→お試し居住利用者は、6割から8割の方が30代から40代で、利用者の3割から4割がすぐに移住の決断されている。さらに、残りの約4割が数年以内の移住を希望し、1割がいつか移住したいと回答しており、9割近くの方が奈良市にプラスのイメージを持っていると考えられる。

○お試し居住を利用する際の事前の相談について

→現在は利用希望者が多く、観光目的での利用を防ぐため、利用開始前のオンライン相談は必須にしている。ただし、効率が上がるように情報提供を強化し、事前相談を受けた利用者の満足度を高めるようにしている。

○定住・移住に係る奈良市の強みについて

→教育、子育て支援、観光などに幅広く力を入れている。特に教育においては、テストの結果を分析し、児童一人一人の理解度や苦手分野に合わせた復習教材を提供する「学びなら」事業やA Iドリルを全市立小学校で導入するなど、民間で開発されているものを公立でも積極的に活用していることが強みである。

○奈良市公式動画チャンネルについて

→職員全員が市の広報マンとしており、職員が自分たちで撮影し、その日のうちに編集、公開できるようにしたり、動画の生配信も行っている。今までの歴史都市というイメージに加え、温故知新というようなことをしっかり伝えていける町をスローガンに掲げて取り組んでいる。

○学生への支援について

→市内企業数社と合同で、大学でプレゼンテーションを行うなど、まずは市内企業を知ってもらう取組を行っている。また、就職等で一度市外に出ても、実績を積んで戻ってきたくなるような町にしていくことに力を入れている。

○ならわいと観光産業との関係性について

→現在、奈良市は観光客数は多いが、消費単価が低い状況である。そのため、奈良市に長期間宿泊し、消費してもらえそうな方々をターゲットにするなど、奈良市の中でお金が回ることに着目した質を高める取組をしていく必要があると考えている。産業においても、ならわいの取組など、奈良市の中で新しいものを生み出して、奈良市の中で循環させていきたいという思いで取り組んでいる。

○ならわいにおける受入れ企業について

→まずは、経営層レベルの方がしっかり関わることができる企業を対象にしている。受入れ企業側のメリットとしては、東京を中心とする参加者のスキルや知見、外部からの新たな意見を得られることである。そのため、これからの自社の在り方に課題を持っている企業に対して、新たなアイデアが得られるきっかけや、雇用につながるといったことを提案している。また、奈良市が元気になるためであれば協力するという受入れ企業もある。

6 意見交換（1月24日 総務財政委員会）

視察後、委員会で各視察先の取り組みについて意見交換等を行った。

【主な質問・意見】

（1）窓口DXの取組（静岡県裾野市）

- 裾野市では、DXによる業務効率化により、市民課窓口を直営に戻すことが非常に特徴的であった。
- 業務改善を進める部署と事業を行う部署は、組織の目的が異なるため、整合性が取れず、DXが進みにくい印象を受けた。市民にとってのメリットやコスト削減などについて市の基準を各部署と共有し、DXを進めていく必要性を感じた。
- 窓口DXの推進においては、市民の利便性向上と職員の負担軽減という2つの視点で見ていく必要がある。
- 市民の待ち時間の削減による職員配置に変更がなく、職員の待ち時間が増えることにデメリットを感じた。
- 多額のランニングコストが必要になるため、本市でシステムを導入する際は、一斉ではなく、必要な区から導入するなどの工夫が必要である。
- 窓口オンライン予約・発券システムの導入に当たっては、日本製のシステムを検討されたい。
- DXにおいては、市民センターでの証明書発行や手続を可能にすることも検討すべきである。

（2）公民連携の取組（横浜市）

- 横浜市では、中期計画の基本姿勢や行政運営の基本方針、財政ビジョンの中に協働、共創の視点を位置づけ、政策を推進している。この明確な位置づけが公民連携の推進に非常に重要であると感じた。
- 本市においても、まずは市全体で公民連携の理念を共有していくことが必要である。

- 共創推進室はWeb窓口で24時間連絡可能で、機会の公平性を保つために誰でも提案ができる体制を整えていることが画期的であった。
- 本市においても、民間からの提案のコーディネートに注力できる専門部署を設置する必要性を感じた。
- 行政が抱える課題をオープンにして、市内の企業や学生がチャレンジできるようなシステムを作ることが、本市が目指す稼げる町につながると感じた。
- 横浜市のリビングラボのように、住民の主体的な地域社会活動を促進し、フォローするといった行政の関わり方も、今後の公民連携においては非常に重要な取組である。

(3) 移住・起業プロジェクトの取組（奈良県奈良市）

- 奈良市では、転入や移住のサポートに専任の担当者を配置していた。
本市においても組織の在り方を見直し、市を挙げて移住・定住を促進する必要性を感じた。
- 奈良市では、子育て支援のメニューなどを不動産会社にも情報共有することで、子育て世代の流入につながっていることが印象的であった。
- 教育や子育て政策の充実が、奈良市における転出の減少につながっていると感じた。
- 奈良市では、全職員が市の広報マンとして、市のPR動画の編集や発信等を行っており、その熱量に圧倒された。本市においても、市職員のスキルを活用して、定住・移住に結びつけられたい。
- 奈良市の「ならわい」は移住希望者に新規事業を任せるとあり、インターンよりも企業に深く関わるため、定住につながる印象を持った。
- 創業支援施設「BONCHI」は、カフェや本屋、イベントスペースなどが併設されており、誰もが立ち寄れる開かれた場所であった。本市のコンパス小倉にも、もっと人が呼び込めるような取組の必要性を感じた。
- 本市における人口増加の取組においては、JRを活用したまちづくりを検討されたい。

7 随員職員	議事課委員会担当係長	松永 知子
	議事課委員係長	伊藤 大志