

総務財政委員会 行政視察報告書

1 日程

令和6年8月20日（火）～22日（木）

2 視察先及び視察項目

	視察先	視察項目
1	大分市	行政サービスのオンライン提供と大分市公式アプリについて
2	福岡市	公民連携ワンストップ窓口「mirai@（ミライアット）」について
3	福岡県北九州市	スマらく区役所サービスプロジェクトについて

3 視察委員

- 委員長 高山 雄一 自由民主党大田区議団・無所属の会
- 副委員長 松本 洋之 大田区議会公明党
- 委員 えびさわ 圭介 自由民主党大田区議団・無所属の会
- 天坂 大介 自由民主党大田区議団・無所属の会
- 鈴木 ゆみ 大田区議会公明党
- 清水 菊美 日本共産党大田区議団
- 三沢 清太郎 日本維新の会大田区議団
- 犬伏 秀一 つばさ大田区議団
- おぎの 稔 東京政策フォーラム（都民ファースト・国民民主・無所属の会）
- 庄嶋 孝広 立憲民主党大田区議団

4 視察報告

項目ごとに各会派の視察報告を記載。

(1) 大分市

◆視察項目

行政サービスのオンライン提供と大分市公式アプリについて

(自由民主党大田区議団・無所属の会)

九州地方3日間の視察の初日は、大分市役所で企画部情報政策課ICT推進室室長より「行政サービスのオンライン提供と大分市公式アプリについて」の説明を受けた。大分市では大分市情報化推進計画に基づきアクションプランを作成して、オンライン化の推進、オープンデータの推進、マイナンバーカードの普及・活用、情報格差の是正、ICTによる業務効率化・産業振興、情報セキュリティ対策の6つの視点を定義して取り組んでいる。特に区民サービスの向上や行政事務の効率化に繋がるオンライン申請については、一つのオンライン申請システムを全課で使用しているのが特徴であり、大分市民に分かりやすく提供している。オンライン申請可能件数、利用割合については目標を定めて積極的に取り組んでいる。また、市の公式アプリについても分かりやすく整理されており、一つの公式アプリから、それぞれの部局のサービスへ入ることが可能となっていることが特徴である。



大田区でも情報化推進計画を策定して区民生活の向上に寄与する行政サービスを提供し、「ずっと住み続けたい大田区」の実現を目指し、行政手続きのオンライン化やキャッシュレスの導入等に取り組んでいるが、まだまだ少ない。また、アプリについても、防災や健康ポイント、ごみアプリ等、個別のアプリでさまざま提供している。ただ、行政サービスのオンライン化、公式アプリは提供するだけでなく、多くの区民に利用してもらってはじめて効果が上がったと言える。分かりやすく、そして利用しやすく区民に提供することがより重要であると感じた。

(大田区議会公明党)

大分市では、行政サービスのオンライン化について、大分市情報化推進計画ならびにアクションプランを策定し、主に、オンライン申請や公共施設案内・予約システム、地域医療情報ネットワークなどの取り組みを推進している。

特に、オンライン申請では、令和3年10月から手続きのオンライン化をスタートし、令和6年度末までに年間申請受理件数が500件を超える手続きを完了する計画となっており、行政手



続きのほぼ 100%を達成する見込みとなっている。

また、大分市公式アプリは、公式ラインより登録数が上回っているとの事で、毎年 1 万件程インストール数が増加しており、多くの市民に利用されているアプリと伺った。特に、防災やごみの出し方など生活関連という事もあり利用率が高く、アプリの普及が進んでいるとの事だった。

本区でも今年度予算においても「自治体DXの推進」を掲げ、行政手続きのオンライン化など、区民サービスの向上を目指している。その中でもオンライン申請は、区民ニーズも高く、もっとスピーディに手続きをオンライン化することが求められていると感じている。大分市のように年間申請受理件数 1,000 件以上の業務からオンライン申請を完了させたように、本区でも区民申請率が高い手続きから進めていく視点が大変重要だと感じた。

そして、「書かない窓口」「行かない窓口」となるよう全庁的な取り組みを推進していく体制づくりが大変重要だと感じた。

(日本共産党大田区議団)

国の官民データ活用推進基本計画から大分市独自のオンライン化の推進計画の取り組みを伺った。令和 6 年度末までの年間申請受理件数が 500 件を超える手続きをオンライン化とするとのことである。主な取り組みは公共施設案内・予約システム、医療介護情報ネットワークなど。DX推進体制は統括部長と課長を新設し、各課にはDX推進の実務担当者を置き、課題や取り組み案の検討など中心的な役割を果たしているという説明に意気の高さを感じた。今後も高齢者・障害者などのデジタルデバイド対策にも努力をしていただき市民に喜ばれるDX推進と、効率化した分のマンパワーを他に生かすという姿勢に期待する。公式アプリについてはゼロベースから独自に始められたとのことである。ごみの出し方機能のアプリについては、きめ細かで生活に根ざしていると感じた。また、市民の意見や地域との連携においてオープンデータを活用したアイデアを募集してコンテストを開催したとのことであるが、賞金も出したことも関係したのかもしれないが、応募作品の総数の多さ、内容の多彩さ、参加者の幅の広さに驚いた。今後も生活に密着したアプリの新たな機能の提供を期待する。丁寧な説明をいただき視察を受け入れていただいたことに感謝する。大田区においても検討できる点が多いと思う。



(日本維新の会大田区議団)

行政サービスのオンライン提供と大分市公式アプリについて学んだ。私が特に印象に残った点は 5 点、①国や県の計画と整合性をとりながら大分市独自の個別計画を 6 年にかけて（前期 3 年、後期 3 年）推進してきたこと、②副市長を C I O、企画部長を C I O 補佐官として、情報政策課が DX 推進担当を担い各部局や課と庁内連携して推進してきたこと、③外部機関（有識者 8 名）が DX 計画策定時から議論に参加した

こと、④イニシャルコストは抑えつつ(598,320円)、随時機能追加で年間申請受理件数が500件を超える手続きをオンライン化してきたこと、⑤アプリコンテストなどを通じて市民や地域と連携してきたこと。

ややもするとITベンダー主導でアプリ開発するとイニシャルコストが非常に高く、彼らのソリューションに併せる形をとる事で市民や地域の要望とかけ離れたものになりがちだが、大分市はそのようなことにならなかったのは情報政策課に民間感覚を持ち合わせた方がいらしたことが大きい。



民間クラウド(MS、Amazon、Google等)の活用も何処かに固執することなく、要件に合うものを柔軟に活用している点も好感が持てた。まだ大分市公式アプリのインストール件数が少ないことを課題に挙げられていたが、公式アプリに愛称を付けたり、活用にインセンティブを付けたり、ケーススタディをアニメ化したりする事で更なる利用が期待できそう。大田区のDX推進はつい先日のシステム障害でも分かるようにITベンダー主導のため、これからもいいなりの状態が続くであろう。大田区もDX推進にも民間感覚を持ち合わせた、ITベンダーや有識者と対等に話し合える方の登場が待たれるところである。

(つばさ大田区議団)

概要

大分市の情報化推進計画は、デジタル技術を活用し、行政、教育、福祉、経済の効率化と市民の利便性向上を目指す施策です。この計画は、現代の急速な技術進化に対応するため、市全体のデジタルトランスフォーメーションを促進するアクションプランとして策定されました。

事業の主な柱

- ・デジタル化の促進: 各種行政サービスのオンライン化を推進し、市民が自宅からでも簡単にサービスを利用できる環境を整備。
- ・教育のICT化: 学校でのICT教育の充実を図り、こどもたちがデジタルリテラシーを早期に習得できるような教育環境の整備を目指しています。
- ・データ活用: 大分市は、蓄積されたデータをもとに市民のニーズを分析し、行政の効率化を図るとともに、新たなサービスの創出にも取り組んでいます。

驚いたのは、行政サービスのオンライン提供の取り組みでした。申請受理件数の多い手続きからオンライン化をすすめた結果、令和6年度末までに、申請受理件数500件以上を超える手続きを全てオンライン化されるのです。

申請はネットで行い、決済はクレジットカード。書類は市役所から郵送をする為、市民は一切、市役所に足を運ばなくて済む仕組みです。

全ての手続き件数のうち、94.9%がオンライン化されることとなります。

次の大分市公式アプリですが、市民に対してアプリコンテストをしたり、アプリ開発講座を開催する等、市民目線で公式アプリを作っていくそうです。

アプリコンテストの受賞アプリの中には「自習室検索アプリ」や、「ヤングケアラー

支援アプリ」等、学生さんが作ったアプリも入っていました。

担当の方は、アプリコンテストやアプリ講座に人が来なかったらどうしよう、と心配されたようですが、予想外の応募に、嬉しい悲鳴です。

大分市の情報化推進計画は、多くの成功事例を提供しつつ、まだ課題も残されています。視察の結果を踏まえ、大田区への導入の参考にしたいと感じました。

(東京政策フォーラム(都民ファースト・国民民主・無所属の会))

大分市で行政サービスのオンライン提供の情報化施策を進めている。ハザードマップのような防災情報の市民への提供など、様々な情報をアプリで集約して見れるようになっており、観光情報や暮らしに役立つ情報など様々となっている。アプリでは「ごみの出し方・ごみ収集情報の通知」もされており、これは市民にとっても、また通勤通学などのために市内に引っ越してきた方や外国人といった方にとってもありがたいと感じた。自治体のDX、ICTといった場合、様々なSNSの活用やHPなどでの情報発信を行う自治体が多い。しかし、市民からすれば操作方法やアカウント、利用目的が違う様々なツールを活用するよりもアプリで市の生活情報を一元化できた方がありがたい。大田区でもHPやSNSだけでなく、ラインなど、プッシュ型の通知も採用しているが、一元管理された発信媒体は必要かもしれないと感じた。アプリの開発などには多額の費用も掛かり、情報の取捨選択、何を区民が必要とするかなどの課題はあるが、大田区でも採用していただきたいと考える。

(立憲民主党大田区議団)

大分市では、令和元(2019)年6月に「大分市情報化推進計画」を策定し、その6年間の計画期間の後半3年を期間とする「大分市情報化推進計画アクションプラン2022-2024」に基づき、行政サービスのオンライン提供を進めています。令和6年度末までに年間申請受理件数が500件を超える手続きをオンライン化することをめざしています。

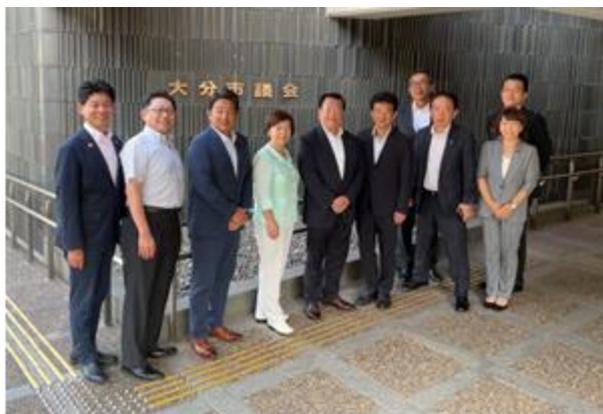
中でも興味深かったのは、「おおいた公共施設案内・予約システム」。大分市を中心に7市1町でつくる連携中枢都市圏「大分都市広域圏」において、他市町の公共施設の利用状況の閲覧や予約ができるシステムです。連携中枢都市圏を形成するメリットになっていると考えます。

やはり視察の目玉は、「大分市公式アプリ」。平成26(2014)年度に運用開始した、市民に身近な行政情報や行政サービスなどをまとめたポータルアプリです。私もスマホに入れてみましたが、洪水ハザードアプリや電子母子手帳アプリ「おーいたっち」などのアプリ、最も多く利用されている「ごみの出し方」(ごみ収集情報の通知機能あり)、オンライン申請をまとめた区ホームページへのリンクなどを格納し、市民の利便性を高めるものになっています。

関連するユニークな取組みが、令和5(2023)年度に開催した「アプリコンテスト」。市民のアイデアを生かしたアプリを募集するもので、初学者のためにアプリ開発講座も並行開催。アプリ開発部門に15作品、アイデア部門に22作品の応募がありました。学生グランプリをとった自習室検索アプリなど、当事者ならではのニーズが掘り起こ

され、「シビックテック（テクノロジーで市民の力を生かし、地域課題の解決を図る）としても素晴らしいですね」と感想を述べさせていただきました。

大田区にも、「防災アプリ」「はねびょん健康ポイントアプリ」「ごみ分別アプリ」などがありますが、まとめたポータルアプリがあると便利だと考えます。



(2) 福岡市

◆視察項目

公民連携ワンストップ窓口「mirai@（ミライアット）」について

(自由民主党大田区議団・無所属の会)

福岡市が進める施策「mirai@（ミライアット）」とは、事業者と市をつなぐワンストップ窓口であり、公民連携のハブとして、相談・提案受付、対話、関係者調整、フィールド提供等を一元的に行い、提案実現のサポートを行うというものである。その上で求める提案とは、先端テクノロジー、社会貢献活動、革新的アイデア、自社の強みなどを活かして社会課題や行政課題の解決や、市民サービスの高質化・効率化を目指すプロジェクトである。随時募集している相談・提案の視点としては、自社のソリューションで行政課題を解決する形での公民双方のリソースを活用した共同事業や、新たなサービスの創出を目指すことを目的として自社の実証実験の支援を要請してもらい、先端技術や革新的なテクノロジーを活用することでそれを達成しようと企図する「福岡市実証実験フルサポート事業」が挙げられる。加えて随時募集とは別に、一定期間「テーマ」を決めて提案を募集するテーマ型募集も実施している。対話を通じた共同事業の例としては、インフラテック、防犯カメラを活用した客引き対策、プラントテックなどがある。福岡市実証実験フルサポート事業の例としては、キャッシュレス、ビヨンドコロナ等がある。このような窓口・受付から実施に至るまでの一連の流れがパッケージ化されていることを評価し、とりわけ区民サービス向上及び区民生活の安全確保の観点をまずは主として参考にするとともに、今回の行政視察においての市の説明者であった職員が当該事業における専門的知見を持った経験者採用枠の人材であることに、



併せて着目すべき点であると考え。民間経験及び専門的知見を持った人材が、自治体側として当該事業を進めるといった状況が生んだ実績であるという側面について、事業内容だけでなく人事に関しても一考を投げ得る内容であった。

(大田区議会公明党)

福岡市は、公民連携のハブとしてワンストップ窓口を設置し、更なる行政サービスの充実に取り組んでいる。本区でも、公民連携デスクを設置し、積極的に取り組みを進めているが周知されていない現状があると思う。

公民連携のハブ機能を持つことは、地域の多様な課題解決や持続可能な発展にとって非常に有益であるし、ハブ機能を通じて、より良い未来を築くための基盤を整えることができると思う。しかし、そのためには適切な人材、ガバナンス、そして持続的なパートナーシップの構築が重要となる。

本区としても、地域の課題に対して適切なパートナーを迅速に見つけ、課題に対する多角的なアプローチをし、解決が加速するよう取り組んでいただきたいと思う。

持続可能な開発目標（SDGs）の達成に向けた取り組みも、公民連携によるハブ機能を通じて強化することが可能となり、地域全体が持続可能な開発に向けた一貫した取り組みを進めやすくなるとも考える。更なる取組みに期待したい。

(日本共産党大田区議団)

「ミライアット」とは、事業者と福岡市をつなぐワンストップ窓口であり、相談、提案受付、対話、関係調整、フィールド提供などを一元的に行い、提案の実現をサポートするものとのこと。所謂公民連携のハブ機能である。福岡市の人口は増加（平成30年160万人から170万人）し、九州地方で最も発展している自治体の一つであり、先端テクノロジー、社会貢献活動、アイデア、事業所の強みの発揮など事業所からの相談や提案は多数であろうと想像できる。それを24時間365日随時受け付け、相談提案件数1,000件超え、採択プロジェクトが170件を超えている。説明いただいたタッチ機能を活用した地下鉄の実証事業、ビーコンを活用した「大切な人」の見守りサービス、スマートサイクル事業、ドローンを活用した橋りょう点検支援実証事業のいずれも市民の暮らしに密着した事業が多いと感じた。連携のポイントの「市民サービスの向上」「地域の課題解決」を今後も大事にしていきたい。大田区においてもこのような視点の公民連携についての検討が課題と思う。視察を受けていただき感謝する。

(日本維新の会大田区議団)

「mirai@」（ミライアット）とは、民間事業者と福岡市をつなぐワンストップ窓口を指し、公民連携のハブとして、提案受付、サポート、情報提供・情報発信等を一元的に行い、関係部局等と連携しながら、民間提案の実現をサポートしている。

本取組は福岡市側からすれば民間事業者の持つ先端テクノロジーや革新的アイデアを効率的に行政サービスに取り込むことができ、民間事業者からすれば自社のソリューションの提案先がワンストップ窓口なのでわかりやすい利点がある。

翻って大田区の場合、国や東京都の動向を注視するという大義名分の下、率先して

民間事業者の持つ先端テクノロジーや革新的アイデアを取り込む熱意に乏しい現状がある。その一方、防災や福祉や健康増進等で公民連携事例が増えてきているのも事実である。区長のトップダウンで福岡市のような組織改正が成されれば、行政だけでは解決が困難な課題に民間企業や大学等のアイデアを更に取り組める機会が一層増えるであろう。

(つばさ大田区議団)

概要

福岡市が進めている公民連携プラットフォーム「mirai@」は、市と市民、企業、教育機関などが協力し合い、地域の課題解決を目指すための取り組みです。このプラットフォームは、特に新技術やデジタル化の活用を通じて、スマートシティ構築を推進しています。

事業の主な柱

・スマートシティ推進：福岡市では、IoTやAIを活用した都市機能の改善が行われています。特に交通、環境、医療分野でのデジタル技術導入が進んでおり、市民生活の質向上を目指しています。

・市民参画型のプロジェクト：mirai@では、市民や地元企業が直接プロジェクトに参加できる仕組みが整備されており、特に中小企業やスタートアップの育成にも力を入れています。

全国各自治体共に、民間と提携して事業を進める公民連携が花盛りです。が、お役所お得意の「縦割り行政」により、事業課単位の公民連携はあっても、全庁横断的な連携は少ないように感じます。

そんな中、福岡市役所においては事業者と市をつなぐワンストップの窓口を作りました。事業者側からの提案、相談、対話、関係者調整、フィールド提供を一元的に行い、提案の実現をサポートするものです。

本年3月31日現在、この窓口寄せられた提案、相談は1,000件を超え、採択されたプロジェクトは170件を超えたそうです。

また、注目すべきは採択されたプロジェクトのうち1/3がスタートアップ企業からのものだった事です。

本事業の応募資格は、たった一つ。

プロジェクトを実施出来る事業者、であることです。

事業者の所在地は不問ですが、個人や提案内容を自ら実施出来ない事業者は除かれます。

mirai@は、福岡市において成功を収めつつある革新的なプラットフォームであり、その取り組みは他の都市や地域においても有効に機能する可能性があります。しかし、導入にあたっては市民教育や財政計画の整備が課題として浮上しています。

(東京政策フォーラム(都民ファースト・国民民主・無所属の会))

福岡市では民間事業者と福岡市をつなぐワンストップ窓口として2018年5月から「mirai@」を設置している。公民連携のハブとして提案受付、サポート、情報提供や発信を一元的に行い、提案の実現のためのサポートをしている。市内に担当の課を置いて職員も配置しており、民間のアイデアを市民サービス向上に活かすための施策をしっかりとした体制を組んで実現しているのが現状だ。未だ行政だけでは解決が困難な課題も多くある中、AI・IoT等の先端技術を活用することで、これらの課題を解決し、市民がより暮らしやすい福岡市を実現できる可能性があるとのことだが、これはどの自治体でも同じで大田区でも同様のプロジェクトを始めるべきではないかとも思える。



提案は随時募集をしており、採択されたプロジェクトは福岡市のHPでも公開されている、中には誰もが名前を聞いたことがあるような企業も参画していたり、九州大学なども一緒に取り組んでいるプロジェクトもあった。行政で難しい取り組みを民間を巻き込み連携して実現させる手法として、優れているように感じる。大田区の公民連携の参考にしたい。

(立憲民主党大田区議団)

福岡市の公民連携ワンストップ窓口「mirai@(ミライアット)」。民間事業者からの提案を受け付けるとともに、市から課題提示も行っています。企業等のセールスではなく、あくまで社会課題や行政課題の解決のために行うもの。平成30(2018)年5月のmirai@開設から令和6(2024)年3月末までに、相談・提案件数は1,000件、採択プロジェクトは170件にのびります。



対話を通じて企業等のソリューションで行政課題を解決する「共働事業」では、例えば、スマートシェアサイクルを他都市に先駆けて導入しています(令和2(2020)年度から導入)。企業等のテクノロジーの実証実験にフィールドの提供などを行う「実証実験フルサポート事業」では、例えば、クレジットカードのタッチ決済機能を活用して福岡市営地下鉄に乗れる実証実験を行っています(今年度から社会実装)。

また、令和5(2023)年度からは「スタートアップ公共調達サポート事業」も始め、スタートアップ企業の先端技術などを実証実験し、課題解決に有効な場合は市との契約に直結させる取組みもしています。組織上も、産業支援の部局(経済観光文化局創業推進部企業連携課)に所管を移しました。

大田区でも、公民連携基本指針を定め、企画課に公民連携デスクを設け、企業等からの提案を受け付けていますが、福岡市に比べ、提案を生かすメニューが明確でないといえます。例えば、現在、「大田区熱中症対策コンソーシアム」を立ち上げ、大塚製薬や東邦大学と連携するとともに、さらに協力・提案する企業等を募っていますが、

こういった取組みを増やすことをめざすなら、メニューの創設も必要かもしれません。

なお、大田区では、区の費用負担なく、企業等のノウハウを課題解決に活かす方法をとっていますが、質問したところ、福岡市でも、市の負担は人件費以外（職員体制は6名）0円で行っているとのことでした。



(3) 福岡県北九州市

◆視察項目

スマらく区役所サービスプロジェクトについて

(自由民主党大田区議団・無所属の会)

北九州市における「スマらく区役所サービスプロジェクト」とは、当市のDX推進計画に掲げた市民サービス提供体制の将来像である、書かない、待たない、行かなくていい市役所の実現に向けた、システム標準化等も見据えた区役所窓口のDX推進の取り組みである。目指す具体的な姿として、区役所に行かずにスマートフォンにより簡単に手続きができるようにすることや、仮に区役所窓口に行く場合にあっても、書類の記載や待ち時間といった負担の軽減を図ることをはじめとして、区役所以外でもサポート体制の環境整備、定型・大量業務を集中処理するバックヤードの整備も挙げられる。これらにより、市民及び職員の負担を軽減することによって、より効率的で快適な手続きを目標としている。大田区においてもコンビニエンスストアを利用した証明書等の発行・交付を行っているが、これは同市においても利用率の向上が目指されている、一層推進すべき、有効な施策となっている。また同市では、交付物の原則事後交付化（郵送）により、滞在時間の軽減を重視した対応に努めるなど徹底されているが、区にとっても区民及び職員の負担軽減は、手続きの簡素化・効率化が、同時に職員の業務負担軽減になるとの相乗効果に鑑みて、可能な限り追求すべき施策であり、区として今後如何なる対応が必要であるかを検討するに資する、有意義な行政視察となり得たものとする。



(大田区議会公明党)

北九州市は、「書かない」「待たない」「行かなくていい」市役所の実現に向けて、区役所窓口のDX化を推進している。目指す姿を達成するために、昨年度は、オンライン手続きの利用促進、窓口オンライン予約・発券サービスや証明書のコンビニ交付の利用促進とデジタルデバインド対策を実施し、手続きのオンライン化率はすでに 83.8%でオンライン利用率も 45.6%と本区と比較してもかなり取り組みが進んでいる。



また、とても画期的だと感じたのは、窓口の予約方法が、転入などの窓口で相談しながら進める手続きの際には、職員が予め設定した時間枠に、市民がスマホで予約するため、待ち時間がほぼないという事だ。本区でも窓口の混雑状況を確認するシステムを導入しているが、待ち時間を他の用事に使うなど有効に使うことはできるかもしれないが、待ち時間の削減とはならない点があるので、参考にされたい。

そして、必ず職員が減っていく時代がくるので、職員しかできない業務、例えば相談や支援、アウトリーチなどに従事できる体制づくりを今から構築している。本区でも職員減や人材確保など同様な課題認識を持っており、職員ではなくてもできる業務を抽出し、バックオフィス化して効率化を図るなど、参考にしてみたい。

(日本共産党大田区議団)

北九州市においては昨年7月よりバックヤードを立ち上げ、役所に来る市民を半減し、かかる職員の仕事量も半減となり、市民の満足度を上げるために、局長級のプロジェクトチームを年2回、実務者協議は随時行って進めてきたとのことである。ただ職員を減らすというのではなくマンパワーとできた時間をアウトリーチや相談支援にシフトしていくとのことである。役所に来て「待たない、時間がかからない」をめざしているとのこと。コンビニ交付、窓口の予約にオンラインシステム化、受付デジタル化、事後交付化など様々な取り組みを伺った。活用できた市民から喜ばれるだろうが、スマホの扱いが不慣れな方やDXになじみのない方々への対応について質問したところ、様々な観点から支援が行われているとのことであった。落ちこぼれてしまう方がないように公平なサービス提供が重要と思う。全庁をあげて、時間、人数、フローの分析をすすめられて「職員でなくともできる業務」を精査し、市民課を行政事務センターへと、令和8年実現に向けているとのことである。しかし、まだまだ顔と顔の安心間を求める市民も多いのではないかと思われるが、市の取り組みへの説明がされ信頼関係ができていのだと思う。

今後の人口減や市職員の確保など課題はどの自治体でも抱える問題である。スマホやDXを活用してのサービスの向上は重要であることはいままでもない。大田区においても同様な課題がある。北九州市の努力を伺い、大田区においても大いに参考になると思った。視察を受け入れていただき丁寧な説明をいただいたことに感謝する。

(日本維新の会大田区議団)

北九州市が進める「スマらく区役所サービスプロジェクト」は、市民サービス提供体制の将来像として、“書かない”“待たない”“行かなくていい”区役所をモットーに、2023年7月、副市長をトップに各局横断で始まったプロジェクト。3年後には“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いる。

“行かなくていい”取り組みの一つとしてコンビニに設置してあるマイナンバーカードで証明書交付ができるキオスク端末がある。この仕組み自体は大田区でも導入済みであるが、北九州市は区役所（大田区でいうと地域庁舎相当か）に導入している点が大田区と異なる点。区役所への導入理由は「使い方がわからない方に区役所で使い方を伝えていけばコンビニでの利用拡大に繋がる」と考えて、とのこと。大田区でも本庁舎に一台あると更なる利用拡大に寄与するのではないかと感じた。

オンライン予約は窓口コマ数と対応時間を職員自らリアルタイムで細かく設定可能。大田区ではリアルタイム設定はおろかオンライン予約もできていないため、まずは本庁舎での導入が待たれるところである。

北九州市の取組は市民の利便性向上だけでなく、職員の作業効率向上にも寄与している。将来的に職員数が減少しても区役所サービスの質を維持することが期待されており、大いに参考になった。

(つばさ大田区議団)

概要

北九州市の「スマらく区役所」は、地域住民の生活を支援するための先進的な行政窓口として注目されています。このプロジェクトは、行政手続きの効率化とデジタル化を進め、市民の利便性を向上させるために設置されたモデルオフィスです。特に高齢者や障がい者に向けたサービスの拡充に重点を置いており、地域社会の多様なニーズに対応しています。



事業の主な柱

- ・スマートシティとデジタル行政の推進：スマらく区役所では、地域住民がオンラインでの手続きや情報取得を容易に行えるデジタルサービスを導入しています。さらに、各種申請書類の提出や問い合わせがスマートフォンやパソコンから可能となっており、役所窓口での待ち時間を大幅に削減することに成功しています。

- ・デジタルインフラの整備：行政手続きのオンライン化が進展し、各種サービスへのアクセスが容易になった点が高く評価されているようです。

- ・地域住民の満足度向上：高齢者向けのサポート窓口や障がい者支援サービスが充実しており、地域の包括的な福祉の実現に貢献しています。

- ・デジタルデバイド：特に高齢者やデジタル技術に不慣れな住民にとっては、オンライン手続きへの移行が障壁となっており、さらなる教育やサポート体制の強化が必要です。

スマらく区役所の成功を基に、他の市政分野でも同様のデジタル行政サービスが展

開されることが期待されています。特に、デジタルデバイドの解消に向けた支援策を強化することが、さらに包括的な市民サービスの実現に寄与すると考えられます。

北九州市スマらく区役所は、行政サービスの効率化と地域住民の利便性向上に向けた先進的な取り組みを実施していることを体感いたしました。視察結果を基に、大田区においても同様の取り組みが展開され、スマートシティ化がさらに推進されることを期待いたします。

(東京政策フォーラム(都民ファースト・国民民主・無所属の会))

北九州市では「書かない」「待たない」「行かなくていい」区役所の実現に向けて「スマらく区役所サービスプロジェクト」を開始した。スマらくはスマホでらくらくという意味で、区役所に行かずにスマートフォンで、区役所に行かなければならない場合も窓口で書いたり、待つ時間を減らす、区役所以外でもサポートする環境を整備して、来庁者の減少、職員の負担の減少、市民の滞在時間の減少を図るものとなっている。少子高齢化の社会では電子機器などの扱いに慣れない高齢者、また行政施設までの移動が大変な方が増えていく中で、現場で住民の生活を支える職員は減っていくことが懸念される。そうした状態に対応するためには普及率8割を超えるスマートフォンを活用していく事は当然の視点となり、中でも役所に来なくていい、来ても時間を減らすというのは良い着眼点だと考える。目的意識や課題設定がなくツールの導入を進めても住民のためにはならない。大田区でそれが実際にできているのかを調査していきたい。

(立憲民主党大田区議団)

北九州市では、「北九州市DX推進計画」(令和3(2021)年12月策定)で掲げた「書かない」「待たない」「行かなくていい」市役所を目指す取組みの一環として、オンラインで手続きが済む、7つある行政区の区役所に行く場合でも書く機会・待つ時間を減らす「スマらく区役所サービスプロジェクト」を進めています。

将来的に職員数を確保できない時代が来る中で、市民の来庁者数や滞在時間を半減し、職員の作業時間を半減することで、職員でないとできない業務に振り向けることができるようにするためです。

令和5(2023)年度には、オンライン手続きのポータルサイトとして「スマらく窓口」を設け、スマホやタブレットで見やすいデザインにしたところ、令和6(2024)年度末現在で、手続きのオンライン化率83.8%、実際のオンライン利用率45.6%にまで高まってきました。

また、DX先進国デンマークの企業フロントデスク社から無償提供されたシステムを使い、スマホで窓口に行く時間を予約する(電話の場合でもAIが音声を認識して予約する)ことで、市民にとっては待ち時間の大幅減となり、職員にとっては余裕を持った対応につながっています(5年度に実証実験、6年度より社会実装)。

他にも、6年2月までに全区役所にコンビニ交付端末を設置し、マイナンバーカードを使ったコンビニ交付件数は全交付件数中の24.4%となっています。

大田区でも、区ホームページのトップに「来庁せずにできる各種手続き等のご案内」

を設け、窓口DXの見える化を図るようになっていきます。郵送申請やコンビニ交付、スマホでの窓口予約や申請書作成（住民票の写し、印鑑登録証明書、転出届、転居届、転入届）、区役所本庁舎の戸籍住民窓口や特別出張所の混雑状況のリアルタイムでの提供など、北九州市同様に窓口DXを進めています。今後、区民の認知度と利用を高めしていくことが重要と考えます。

