

総務常任委員会視察報告書

総務常任委員会委員長 城 處 裕 二

1 日 に ち	令和5年10月5日（木） 10時00分～12時00分
2 視 察 先	兵庫県三木市
3 参 加 者	委員長：城處裕二 副委員長： 寺島芳枝 委員：獅子野真人、葉狩拓也、成田康弘、柴田雅也、石田浩司 情報課長：山崎興一 議会事務局長：河地孝彦
4 調 査 内 容	業務におけるデジタル化の推進について
5 所感、主な質疑の内容、提言事項、課題等	<p>三木市は、東経 135 度の日本標準時子午線上に位置し、神戸市、大阪市からも比較的近くアクセスも良い。三木金物をはじめとする伝統産業があり、酒米として知られる山田錦の生産は日本一である。また西日本一位となる 25 のゴルフ場を有しており、近年ではゴルフのまちとしての取り組みも盛んである。</p> <p>デジタル田園都市国家構想に基づく「スマートシティモデル事業」に着手、モデル地区として住民の利便性の向上、業務効率化による行政サービスの更なる向上を図りながら、『誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化』を目指している。</p> <p>【主な質疑内容】</p> <p>デジタル化の推進体制について</p> <p>デジタル推進課の設置に合わせて、三木市 DX 推進本部を設置すると共に課単位や業務部等でデジタル化推進員を選任し、全庁的に DX を推進する。特に各課にまたがる大きな課題については、専門の部会『システム標準化部会』『電子文書部会』『電子申請・キャッシュレス部会』『地域のデジタル化部会』を設置し課題解決に向けた取組を実施。</p> <p>市民課窓口の課題</p> <p>市民課窓口の混雑緩和のため、市民の手続きにかかる負担軽減と、職員側の業務改善を目指す。まずは市役所に来なくても良いをコンセプトにコンビニ交付を拡充した。マイナンバーカードの利便性を実感、使用を促進するため 7 種類の証明書を発行可能とし更にインセンティブとして窓口手数料より 150 円安く手数料を設定した。これにより全体の 40%を超える利用となった。次に複数の申請に記入が必要となり手間と時間を要する住民異動手続きに着目、書かない窓口の導入に着手した。日立システムズとの</p>

共同研究により三木市の運用にあったシステムを開発、導入にかかるコストも軽減できた。システムの概要は、転出証明書を機械で読み取り、システム上で異動届を作成、入力の手間を省く。同時にタッチパネルによるアンケートを行い、条件に応じた手続き案内一覧表を自動で作成、担当職員の経験によらず市民を迷うことなく必要な手続き窓口へ誘導することを実現した。

デジタルディバイド対策

健康づくりの増進を入口に、「マイナンバーカードの普及と利活用」を推進するためNTTデータのアプリ「アスリブ」を導入、『みっきい☆健康アプリ』を開始。健康づくりを通して、スマホや電子マネー等に慣れ親しんでもらう。そしてマイナンバーカードも活用。健康アプリの説明とスマホ教室を合わせて実施。令和4年度は、国・県の協力のもと5回、令和5年度は、更にソフトバンクと連携協定を結び45回以上を計画実施中である。

【所感、提言事項等】

市民サービスの向上と業務改善を目指し、市民にも職員にもメリットのあるものでなければいけないと感じた。また電子申請やキャッシュレス決済など一つ一つではなく全体の業務フローも視野に入れながら構築していく必要性を感じた。またデジタル化により窓口やバックヤードのレイアウトに影響が出ることも知る事が出来た。新庁舎の建設を控え考慮に入れるべき事項である。

6
写 真 等



三木市役所前にて