

令和6年度 企画総務委員会行政視察報告

1. 視察期間 令和6年11月5日（火）～7日（木）

2. 出席者

(1) 委員

委員長 太田 雅久 副委員長 早川 太郎

委員 木村佐知子、石原 喬子、拝野 健、中嶋 恵、松尾 伸子、秋間 洋

(2) 同行理事者

経営改革担当課長 仲田賢太郎 情報政策課長 小野田 登

3. 視察先及び調査事項

(1) 宮城県仙台市 Full Digital の市役所の実現に向けた取り組みについて

(2) 青森県八戸市 広報はちのへのリニューアルにかかる取り組みについて

(3) 北海道函館市 市公式LINEを活用したONLINE市役所について

4. 調査の概要

別紙のとおり

## 【宮城県仙台市】

### 1. 市の概要

人 口 1,065,264人（令和6年8月1日現在）

面 積 786.35㎢

#### 主な特色

- ・東北地方最大の都市で経済や行政の中核都市。県の中央部、仙台平野の中心に位置し、東は太平洋に面し、西は奥羽山脈を隔てて山形県と接する。
- ・江戸時代は伊達62万石の城下町として栄え、明治期以降、国の行政機関や各種教育機関の開設により、東北の治府として、また学都として発展。
- ・市街地と緑が共存する街並みから「杜の都」と呼ばれている。

### 2. 調査事項

Full Digital の市役所の実現に向けた取り組みについて

#### （1）取り組みの概要

仙台市は令和6年3月に、「仙台市DX推進計画2024-2026」を策定した。計画では、デジタル技術の活用により、行政サービスの在り方を見直し、市民の利便性を向上させ、業務の効率化・集約化を進めることで「ひと」中心のデジタル化を進める「Full Digital の市役所」の実現を目指している。

#### （2）取り組みに至るまでの経緯

仙台市では近い将来、人口のピークを迎え、その後減少に転じる見込みである。さらに、市職員の採用倍率も年々減少傾向になることが予想されている。一方で、住民のニーズは複雑化・多様化しており、このような状況下で安定した行政サービスを引き続き提供していくためには、行政のデジタル化は不可欠となっている。そこで仙台市は、令和6年3月に「仙台市DX推進計画2024-2026」を策定し、Full Digital の市役所の実現を目指している。

(3) Full Digital の市役所の実現に向けた道のり

令和8年度までを「集中改革期間」とし、市民と市役所との接点の変革、市役所内部のDXを推進する。

また、令和12年度までを「高度化期間」とし、多分野にわたるサービスの変革を実行する。

## 1. 仙台市DX推進計画2024-2026の概要

### 「Full Digitalの市役所」実現までの道のり

令和8年度までを「集中改革期間」とし、市民と市役所との接点の変革、市役所内部のDXを推進します。また、令和12年度までを「高度化期間」とし、多分野にわたるサービスの変革を実行します。

#### 集中改革期間 (令和6年度～令和8年度まで)

##### 「Full Digitalの市役所」の基盤を整備

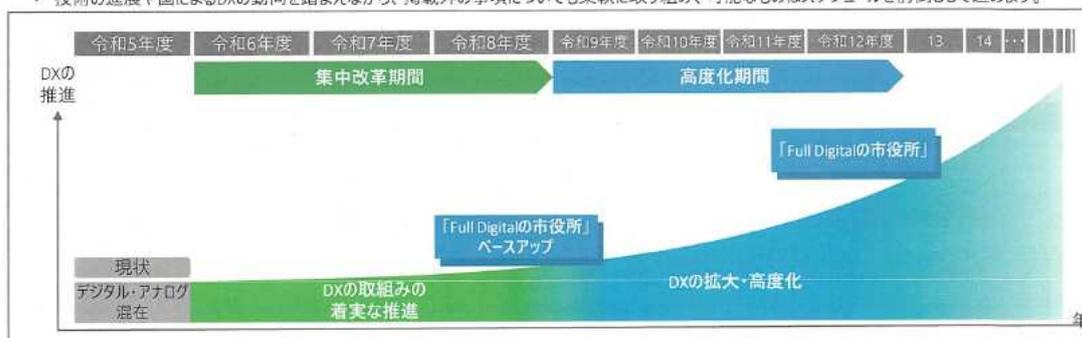
- ・ 窓口サービスの見直し・オンライン手続の充実による市民との接点の変革
- ・ 業務の効率化や集約化により、リソースを確保
- ・ データや情報を活用し、サービスを充実化
- ・ デジタルを活用するための支援など誰にも優しいデジタル化の推進
- ・ DXを進めることができる人材を確保・育成

#### 高度化期間 (令和9年度～令和12年度まで)

##### 「Full Digitalの市役所」の完成

- ・ サービスの在り方を一層パーソナライズしたものへと変革
- ・ 「ひと」ならではの仕事に注力
- ・ 多様なデータを活かして地域の魅力を高めるまちづくり
- ・ 全ての市民が利便性を実感できるサービスを提供
- ・ 多様な人材の活躍とライフイベントに沿った働き方の実現

- ・ 技術の進展や国によるDXの動向を踏まえながら、掲載外の事項についても柔軟に取り組み、可能なものはスケジュールを前倒して進めます。



(視察資料より)

(4) 集中改革期間の取り組みの概要

①窓口サービスの充実

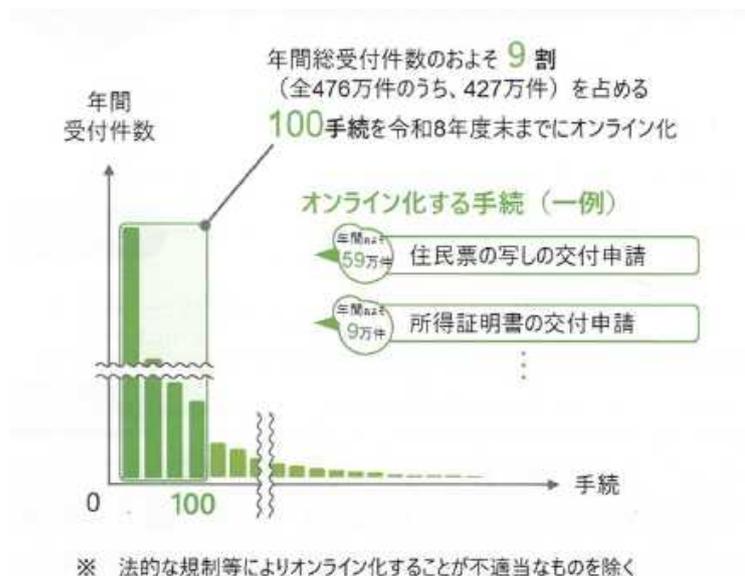
オンラインでの手続きに不安のある方や来庁による手続きが必要な方が、より便利となるよう書類作成の自動化や事前予約システムを導入するなど、窓口手続きの煩雑を解消する。

取り組みとしては、「書かない窓口」システムの導入や動画による制度説明の実施などを予定している。

②オンライン手続きの拡充

便利で簡単なオンライン手続きを構築し、利用しやすい「行かない」窓口の実現を目指す。

令和8年度までの重点取り組み事項として、年間総受付件数のおよそ9割を占める上位100手続きをオンライン化することを目指している。



(視察資料より)

③業務・職場のデジタルシフト

業務の自動化やテレワークの利用促進により、紙を前提としない業務への移行を進め、執務環境の改善や多様な働き方の実現を目指す。

令和6年度には、業務で使用する職員のパソコンをB5サイズのものに変更し、自宅に持ち帰ることで、テレワークが出来る環境を整備する予定となっている。

④業務の集約化

業務を「申請・届出事務」、「証明事務」、「内部事務」の3類型に分類し、業務の集約化・効率化を進め、人的資源を市民サービスの充実や新たな行政課題への対応に振り向ける。

⑤データ利活用

データの利活用を推進し、「仙台市がもつ都市としての利便性と地域の豊かきの融合」と「持続可能な環境・社会・経済の構築」によるスマートシティの実現を目指す。

また、仙台市が保有するデータをオープンデータ化するとともに、データの連携・流通がしやすい仕組みを構築することで、複数のデータを組み合わせた新たなサービスの創出を目指す。

⑥誰にでも優しいデジタル化

デジタルになじみの薄い人でもデジタルサービスにアクセスでき、デジタルの恩恵を受けられるよう、誰にでも優しいデジタル化に取り組む。

⑦DX人材の確保

職員の研修体系の見直しを図り、人材育成部門との連携し職員を育成することに加え、DXの知見を有する人材の採用や民間企業等からの受け入れを組み合わせ、DX推進に必要な人材を確保する。

(5) 現在実施している主な取り組み事例

①申請書セルフ作成支援システム

マイナンバーカードを読み取りユニットにかざすことで、マイナンバーカードに格納されている「氏名」、「住所」、「生年月日」、「性別」の情報を申請書の必要事項欄に印字することができる。

また、複数の申請書を一度に作成することも可能なため、「氏名」や「住所」などの同じ内容を繰り返し申請書に書く必要がなくなる。



(視察資料より)

②字幕表示システム

話した言葉を来庁者に向けてスクリーンに字幕表示することができる。来庁者が話した言葉を職員に向けて字幕表示することもできることから、聴力に不安のある方などの説明に活用することができる。

また、133言語にも対応しているため、日本語から外国語に、外国から日本語に翻訳して表示することもできる。



(視察資料より)

(6) 今後の展開について

「仙台市DX推進計画2024-2026」の取り組み状況を随時公表するとともに、市民の意見を随時受け付ける「仙台市デジタル改善目安箱 Suggest SenDXi (サジェスト仙台)」を実施し、市民の目線に立ったDXを推進していく。

3. 主な質疑応答

(問) 業務で使用する職員のパソコンを自宅に持ち帰ることで、テレワークが出来る環境を整備するとのことだが、課題をどのように認識しているか。

(答) 個人情報の漏洩が課題であるため、個人情報はクラウドに格納し、外部からはアクセスできないような設計を検討している。

(問) 「仙台市デジタル改善目安箱 Suggest SenDXi (サジェスト仙台)」ではどのような意見

が多いのか。

(答) 子育て世代から、保育園の入所や児童館の申し込みなどの手続きや申請をオンライン化してほしいという意見が多い。

#### 4. まとめ

「仙台市DX推進計画2024-2026」は、デジタル技術の活用により人との関わりを希薄化させるのではなく、むしろ強化することを目指している点が特徴的である。行政サービスのデジタル化を進めながら、それによって生み出された資源を対面での相談対応などの「ひと」にしかできない業務に振り向けることで、行政サービスの質的向上を図っている。

本区では、行政手続きのオンライン化やペーパーレス化などに重点を置いている情報化推進計画を策定しており、キャッシュレス決済の導入やデジタル行政窓口の整備などを進めているところである。仙台市における「ひと」との関わりを重視したデジタル化推進の取り組みは、本区においても大いに参考になるものであった。今後は、区民の声を積極的に取り入れながら、誰もが利用しやすいデジタルサービスの実現と、人的サービスとの最適な組み合わせを一層追求していくことが期待される。



視察の様子



仙台市議会議場にて

### 【青森県八戸市】

#### 1. 市の概要

人口 216,032人 (令和6年7月31日現在)

面積 305.56km<sup>2</sup>

#### 主な特色

- ・ 県の南東部、太平洋に面し、江戸時代には八戸藩の城下町として栄えた。県内でも比較的温暖で降雪量も少ない。臨海部には工業港や漁港、商業港が整備されている。
- ・ 全国有数の水産都市であり、イカ類の漁獲量は全国屈指。港の背後に工業地帯が形成された北東北随一の工業都市でもある。スケート、アイスホッケーが盛んで「氷都」を発信している。

#### 2. 調査事項

広報はちのへのリニューアルにかかる取り組みについて

(1) 概要

八戸市では令和5年4月に、「読みやすく、市政がよくわかる、読みたくなる広報」をコンセプトに表紙デザインを一新し、全ページフルカラーにするなど広報紙をリニューアルした。

広報紙は、平均36ページの冊子を月1回発行しており、市内に全戸配布している。市の取り組みのみならず、親子のコミュニケーションツールとして活用する「広報はちのへ」を目指し、紙面コーナーの再構築や新企画の連載をしている。

(2) 経緯

リニューアル前の広報紙では、制度の周知に関する内容が多く、市民目線で読むことのできる記事が少なかったことなどから、市の取り組みを市民目線で分かりやすく伝えることのできる広報紙を目指し、リニューアルすることとなった。

また、子育て世代に対して、子育て施策をもっと知ってほしいというコンセプトから、メインターゲットを子育て世代とした。

(3) 主なリニューアルの内容

・表紙デザインの一変

より多くの市民の目に留まるよう、斬新かつシンプルな表紙デザインに変更した。「いっしょに、よむ・しる・はなす」というキャッチコピーには、家族で一緒に読んで欲しい、市民と共に八戸を創っていきたいという想いを込めている。

## 表紙デザインを一新



(視察資料より)

- ・右開きから左開き・横書きに  
読みやすさを考慮し、表や電話番号、メールアドレスなどが見やすく、読者の視線移動がスムーズな左開き・横書きのレイアウトに変更した。



(視察資料より)

- ・2色印刷から全ページフルカラーに  
分かりやすさを考慮し、2色刷りから全ページフルカラーに変更した。



(視察資料より)

- ・コーナーカラーを設定し、インデックス化

## コーナーカラーを設定、インデックス化



(視察資料より)

- ・コーナーの再構築  
市施設のイベント情報と、講座や催しの情報を一つにまとめ、「イベントあらかると」としてコーナーを再構築した。

## コーナーの再構築



(視察資料より)

・「子どもファースト事業」のコーナーの新設

「お知らせ」や「健康ガイド」に分散していた子ども・子育てに関する情報を集約し、「子ども・子育てインフォメーション」とし、併せて親子で参加できるイベント情報もピックアップして掲載。

## 子どもファースト事業をわかりやすく紹介 「子ども子育て関連記事」の集約 毎月2P



(視察資料より)

・広報計画シートの試行

リニューアルに伴い、編集権限を広報統計課に集約し、総頁のコントロールを図りながら、市として一体感のある広報とするため、市の広報活動を統一的・一体的に検討できる体制とした。

また、複数媒体を組み合わせた情報発信（メディアミックス）の促進に向け、広報統計課との窓口となるよう各課に広報担当者を配置した。情報発信を行う際には、ターゲット・目的・メッセージ設定だけでなく、「自分事として捉えてもらう」「詳しい情報を調べてもらう」「詳しく正確な情報を提供する」仕掛け等を記載する広報計画シートを導入し、各課に助言を行う取り組みをしている。

(4) リニューアル後の評判について

右開きで縦書きの前の方が読みやすかったという意見もあったが、フルカラーで以前より読みやすいなど好意的な意見が多く、リニューアル後のターゲットである子育て世代には特に評判が良い。

(5) 今後の課題・展開について

ア. 課題

- ・特集記事に2ページ割り当てているが、取材内容を十分に掲載できていない。
- ・お知らせやイベントの記事の情報量が多く、見づらい。
- ・メディアミックス、クロスメディア（ターゲットを絞った情報発信）の考え方が浸透していない。

#### イ. 今後の展開

○特集記事・子どもファースト事業記事の見直し

⇒それぞれ2ページから4ページへ拡大し、隔月掲載。

⇒子どもファースト事業の記事も広報統計課で取材・作成し、両記事ともより掘り下げた記事へステップアップ。

○広報計画シートの活用（メディアミックスの促進）

⇒広報はちのへを入り口としたメディアミックスを促進し、庁内への浸透を図り、併せてクロスメディアの促進を図る。

#### 3. 主な質疑応答

（問）子育て世代にターゲットを絞っているが、高齢者の方へのデジタル・デバインド対策は何か行っているのか。

（答）高齢者の方へはインターネットの講習を随時行っており、デジタルへの移行に協力していただけるように働きかけを行っている。今後も、広報紙とデジタルを並行した運用をしていきたいと考えている。

（問）広報統計課の役割が大きいと感じるが、広報統計課の職員のスキルアップはどのようにやっているのか。

（答）担当職員には年に1回、イラスト編集の研修などの受講を必須としている。

#### 4. まとめ

広報はちのへのリニューアルは、単なるデザインのリニューアルだけでなく、広報計画シートの導入やメディアミックスの促進など情報発信の仕組みそのものを見直す取り組みとなっている。リニューアル後は、家族で楽しみながら読むことのできる広報紙として、ターゲットとした子育て世代から特に好評を得ている。

本区においては、読みやすい広報紙を目指し、内容を端的にまとめ、詳細は二次元コードでHPに誘導するよう工夫している。方向性は異なるが、それぞれの地域特性に合った広報紙とするため、住民に分かりやすく情報を伝えたいという目的は同じである。八戸市のこのような取り組みが、今度どのように進んでいくのか注視していきたい。



視察の様子



八戸市議会議場にて

## 【北海道函館市】

## 1. 市の概要

人 口 237,790人（令和6年7月31日現在）

面 積 677.87km<sup>2</sup>

## 主な特色

- ・道の南端部に位置し、道内でも比較的温暖で降雪量も少ない。本州とは陸・海・空の交通網で結ばれ、函館空港や、北海道新幹線駅－函館駅間にはアクセス列車がある。
- ・1859年に日本最初の国際貿易港として開港し、以後は青函連絡船の北海道の玄関口、北洋漁業の基地として発展。
- ・特別史跡五稜郭跡は道南有数の桜の名所となっている。

## 2. 調査事項

市公式LINEを活用したONLINE市役所について

## (1) 概要

函館市では、市民に市政情報を効果的・効率的に提供するほか、市民が市政情報にアクセスしやすい環境を整えるため、令和4年9月に市公式LINEを導入した。現在では、税証明書の請求や出産・子育て応援給付金の申請等を市役所に来庁することなく、スマートフォンを使用し、簡単に手続きすることができ、今後も更なるサービスの拡大を予定している。

## (2) リニューアルをした経緯

令和4年9月に市公式LINEを導入し、同年11月に市民アンケートを実施した。その結果、市の情報だけでなく、オンラインで出来る手続きを増やして欲しいといった意見が数多くあったため、サービスを拡充することとなった。

## (3) サービスの特徴と内容

## ・主な申請可能な手続き

行政証明関係：税証明書、住民票の請求

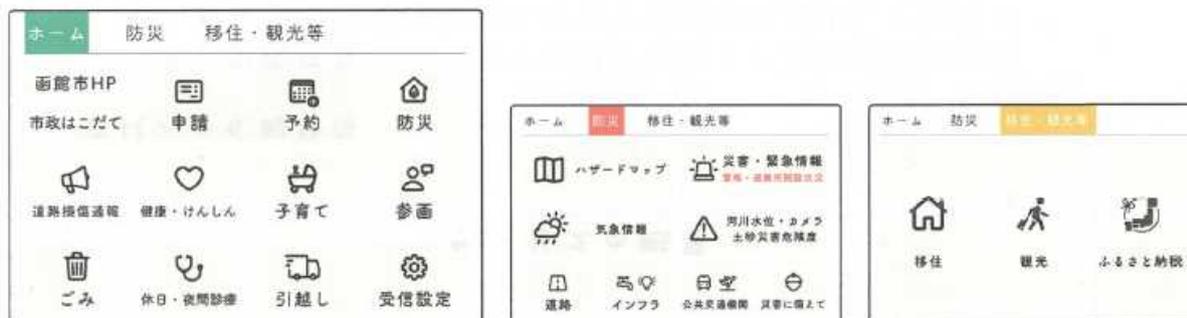
子育て支援関係：出産・子育て応援給付金、産後ケア事業

生活関連：上下水道の使用申請、道路異状の通報、町会加入申込み

その他：選挙関連手続き、救命講習申込みなど

・システムの特徴

申請にあたってはスマートフォンの画面上に表示されるメニューを選んでいくことで、知りたい情報を会話形式で調べることができるほか、オンライン申請や施設予約などを行うことができる。



(視察資料より)

(4) リニューアルにあたって工夫・苦勞した点について

・申請フローの最適化

紙申請からの単純な移行を避け、LINE向けに申請項目を再設計し、質問項目の簡素化による利用者の負担軽減を図った。

・既存システムとの関係

既存のウェブフォームとLINEであえて使い分けをせず、市民に使いやすい申請を選んでもらうこととした。

・担当課の負担軽減

LINE申請のシステムを担当しているデジタル課が先導し、計画立案や申請デモ等を担当課に提案することで、業務の負担を減らす工夫をしている。

(5) 導入効果

利用実績

- ・産後ケア申請のLINE利用率 : 約100%
- ・出産・子育て応援給付金申請のLINE利用率 : 約 80%

(6) 今後の展開について

オンライン手続きの増加にあわせ、現在、32,830人の登録者数を函館市の人口の半分である約10万人にしたいと考えている。



(視察資料より)

3. 主な質疑応答

(問) LINEから個人情報の流出を懸念している人が多いと思うが、どのような対策を取っているのか。

(答) LINEは、あくまでデータの通過点となっており、LINE上には個人情報は一切残らないシステムとなっている。

(問) 道路異状に関する通報でいたずら情報などはあるのか。

(答) 今までいたずら情報などはない。写真と一緒に道路異状の情報が来るので、電話でのやり取りよりも正確に情報を把握することが出来ている。

#### 4. まとめ

函館市の公式LINEは、子育て支援に関するお知らせの配信はもちろん、手続きや申請の窓口として使うこともできる。特に、24時間いつでもどこでも手続きできるというLINEの特徴は、時間に追われがちな子育て世帯にとって大きな利点となると考えられる。実際にLINEを使用した申請率は非常に高く、子育て世帯の多くがLINEを通じて手続きをしていることが視察を通して分かった。

本区においても、区公式LINEの登録者数は日々増加しているが、市の広報をお知らせするだけでなく、暮らしをもっと便利に、もっと快適になるようサポートをしている函館市の取り組みに今後も注視していきたい。



視察の様子



函館市議会議場にて