

令和7年3月24日

瀬戸市議会議長 小澤 勝 様

# 報告書

ICT活用・DX推進

総務生活委員長 三宅 聡

## 1 はじめに

少子高齢化による人口減少や労働力不足等、急激な人口減少社会への対応として、利用者起点で本市の行財政の在り方を見直し、デジタル技術を最大限に活用して公共サービスの維持・強化と地域経済の活性化を図り、社会変革を実現していくことが急務である。

とりわけ、持続可能な行政経営を目指すために限られた人員と予算の中でいかに地域住民に質の高いサービスを提供するのか、また、窓口等の市民と行政の接点（フロントヤード）に着目し、デジタル技術の活用によってどのように職員の業務効率化を図っていくのか、このような課題の解決に貢献できるよう、BPR（業務改革）の実施を含めた行政手続のデジタル化・窓口DX（デジタルトランスフォーメーション）の実現に取り組む必要がある。

## 2 調査・研究の概要

### （1）DX を実行する上での戦略における現状と課題

あらゆるモノがつながるIoTなどを通じて活用できるデータが爆発的に増加し、AI（人工知能）、クラウド、ブロックチェーン、ビッグデータ等を扱う新たなデジタル技術の活用の可能性が広がっている現代において、DXは不可欠な取り組みとなっている。

DXの必要性に対する認識は高まり、そのための組織を立ち上げる動きがある一方で、市民サービスをどのように変革していくのか、そのためにどのようなデータをどのように活用するのか、どのようなデジタル技術をどう活用すべきかを課題と捉え、先進地である伊丹市の行政視察を令和6年1月に実施した。



### （2）行政視察

## ア スマート窓口導入の経緯

伊丹市は、平成14年の庁舎耐震診断による耐力不足40～70%という結果を受けて、2021年から2030年までの期間に庁舎を建替える計画を策定した。しかし、平成28年に発生した熊本地震で被災市町の庁舎が影響を受け、災害活動の遅れが市民生活に影響を及ぼした事態を教訓に建替え計画の大幅な前倒しに踏み切った。

これにより、着工が令和2年1月、開庁が令和4年4月という、通常の庁舎建替え事業の倍のスピードで施工され、スマート窓口の取り組みが庁舎建替え事業と一体となって実施された。

## イ スマート窓口の概要

「スマート窓口で簡単・便利に手続き♪行かなくていい！書かなくていい！待たなくていい！」の実現を目指した。

### (ア) 事前申請で窓口での手続き時間短縮

- ・スマートホン、タブレット端末での事前申請
- ・窓口で記入する情報の事前入力 他

### (イ) 窓口混雑状況をリアルタイムに確認

- ・番号発券システムの導入（全課共通）
- ・順番が近づいたらメールでお知らせ 他

### (ウ) スマート窓口で簡単便利に手続き

- ・窓口で聞き取り内容を職員がタブレット端末に入力
- ・別の窓口への情報の引き継ぎ 他

## ウ 事業の効果

### ① 市民にとっての効果

インターネット経由で自宅や職場でのオンライン申請が可能になったことに加え、市役所窓口での対面手続きの場合も、タブレット端末を活用することで、従来の「申請用紙を何枚も手書き」する作業を解消した。

スマートホン等の扱いに不慣れな申請者においても、タブレット端末の画面確認のみで申請書を作成する負担を軽減し、窓口での滞在時間の短縮につながった。

こうしたことは、申請者の年齢、インターネット環境に関わらず、デジタルデバイドを生じさせることなく、DX進展の効果を得ることとなった。

### ② 市・職員にとっての効果

窓口で職員が申請情報を聞き取りタブレット端末に入力することで、データ処理が容易となり、関連窓口では申請者情報の再利用が可能となるなど、各窓口で従来の申請用紙が不要となった。

申請用紙の場合、電算処理に要する入力作業を委託(パンチャー)していたが、必要がなくなり委託料を数百万円削減できた。

職員の異動で初めての部署の不慣れな窓口対応においても、タブレット端末で誤入力、入力もれ等を検出し、やり直しや訂正が早期かつ容易にでき職員の負担軽減とともに、確実な事務処理に寄与している。



## エ 行政視察を終えての所感 [スマート窓口]

- 伊丹市庁舎建て替えに伴い、市長からのトップダウンで「働き方改革」及び「デジタル化」を宣言したことは、デジタル技術を活用した政策推進に大きな影響を与えたと考える。
- 「ワンストップ窓口」ではなく「スマート窓口」に取り組んだのは客観的データに基づく判断であり、本市も伊丹市と同様であると推察され大いに参考になった。
- 窓口で職員が申請者から必要な情報を聞き取り、名前・住所等をデータ化するが、マイナンバーを活用したQRコードの利用において、関連窓口の手続きに必要な情報は、QRコードを読み取ることで再入力する必要がなくなると感じた。
- キャッシュレス決済の導入で、現金管理の必要が無くなり職員の負担軽減と業務効率の向上が見込める。さらに、市民にとっては、決済時の便利性が向上するため、本市でも取り扱いの拡充を提案していきたい。
- 本市においても、庁内の部署連携に関しては先進的な取り組みを実施しているが、市民サービスの分野に展開するまでには至っていない。高齢化が進む本市においても、デジタルデバイドを感じさせない工夫を加えるなど率先して取り組むべきである。
- AI等の技術革新や働き方改革の推進で、人口減少時代において、新しい市役所が稼働した。本市においても、市役所のスマート窓口化に向けた環境整備のための経費やデジタルデバイス対策など課題があるが、積極的に進めるべきである。
- 一般的な市役所執務室の光景とはかけ離れ、机に紙1枚無いような執務空間は働きやすい環境を実現しているように感じた。



### 3 今後の課題分析と具体的な活用方法

#### (1) デジタルサイネージの今後の課題分析と具体的な活用方法

デジタルサイネージとは、デジタルディスプレイを用いて情報を表示する技術である。この技術を活用することで、情報提供の効率化と市民との双方向的なコミュニケーションを実現し、情報の伝達が迅速かつ正確に行われ、市民の利便性の向上が見込まれる。今後、デジタルサイネージを効果的に活用するためには、以下のようないくつかの課題を克服する必要があると考える。

## **ア 今後の課題**

今後、デジタルサイネージを効果的に活用するためには、以下のようないくつかの課題を克服する必要があると考える。

### **【技術面】**

- デジタルサイネージの設置場所や環境に合わせたハードウェアの選定が必要である。屋外の場合、耐候性や防水性が求められる。
- ソフトウェアの互換性やアップデートの管理が重要で、特に複数のディスプレイを連動させる際には、システムの統一性が求められる。

### **【コンテンツの管理】**

- 表示するコンテンツの質と量を維持するためには、定期的な更新が必要である。古い情報が表示され続けることを避けるため、適切な管理体制を整えることが重要である。  
コンテンツの多様性を確保することで、視聴者の関心を引き続けることが求められる。特に、地域のイベントやニュース、緊急情報など、タイムリーな情報提供が重要である。

### **【コストの管理】**

- 初期導入費用や維持管理費用が高額になる可能性があるため、コストの削減策を検討する必要がある。例えば、既存のインフラを活用する方法や、スポンサーシップを活用する方法が考えられる。効率的な運用を実現するためには、適切な人材の確保とトレーニングが必要で、特に技術的な知識を持つ職員の育成が重要である。



## イ 具体的な活用方法と効果

上記のように、いくつかの課題を克服し、デジタルサイネージを積極的に活用することで、以下のような具体的な効果が期待できる。

### 【市民への情報提供】

- 地域のイベントやお知らせ、緊急情報などをリアルタイムで提供することで、市民の利便性の向上が期待できる。特に、駅や公共施設、商業施設などに設置することで、多くの人々に迅速に情報を届けることができる。
- 観光案内や地域の魅力を紹介することで、観光客の誘致にも貢献する。観光スポットやおすすめの飲食店、ショッピング情報などを表示することで、訪れる人々の満足度を高めることが期待できる。

### 【双方向コミュニケーション】

- タッチスクリーンや QR コードを活用したインタラクティブなコンテンツを提供することで、市民との双方向的なコミュニケーションを実現する。例えば、アンケート調査や意見募集などを通じて、市民の声を反映させることができる。

SNS との連携により、リアルタイムでの情報共有やフィードバックを受け付けることが可能であり、特に若者層をターゲットにした情報発信が効果的である。

### 【防災・減災対策】

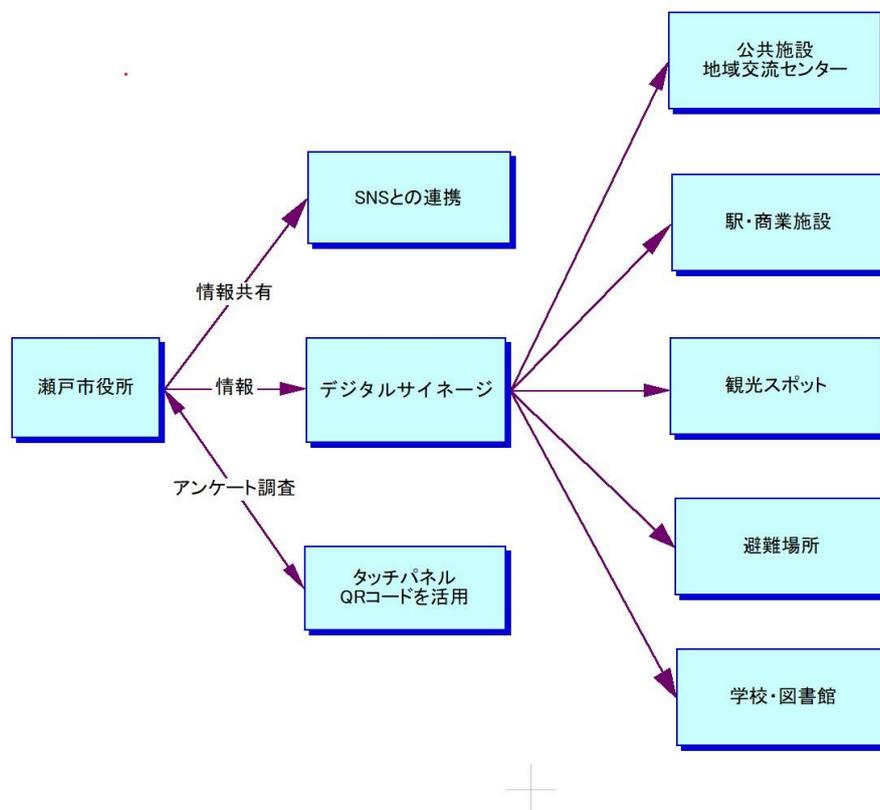
- 自然災害をはじめとした緊急事態発生時に、避難場所や安全情報を迅速に提供することで、市民の安全性向上が期待できる。特に高度な防災システムと連携することで、リアルタイムでの情報提供が可能となる。災害発生後の復旧支援や情報提供にも役立ち、被災者への支援情報やボラ

ンティア活動の募集など、必要な情報を迅速に伝えることが期待できる。

### 【教育・啓発活動】

- 健康促進や環境保護、交通安全など、市民の意識向上を図るための啓発活動に活用することは効果的である。特に映像やアニメーションを用いた視覚的なコンテンツは、より理解を深めることができる。

学校や図書館、公共施設などでの教育プログラムを通じたコンテンツを組み込むことで、子どもから大人まで幅広い層に対して情報を提供することが期待できる。



## (2) デジタルデバイドの今後の課題分析と具体的な活用方法

デジタルデバイドとは、情報通信技術（ICT）の利用において生じる格差を指すもので、この格差は、年齢、地域、経済的背景などさまざまな要因によって生じ、市民の生活の質や社会参加に影響を及ぼすことがある。デジタル技術の普及が進む中で、この格差を解消することは重要な課題となっている。

今後のデジタルデバイド対策において、以下のような今後の課題が挙げられる。

## ア 今後の課題

### (ア) 高齢者のデジタルリテラシー向上

高齢者は、他の世代に比べてデジタル技術の利用が難しいと感じることが多い。このため、高齢者向けのデジタルリテラシー教育を強化し、日常生活や社会活動におけるデジタル技術の活用方法を普及させる必要がある。



### (イ) 地域間の格差是正

地域でデジタルインフラの整備状況や利用環境に大きな差が生じることのないよう、インターネット接続環境の改善やデジタルサービスへのアクセス向上が求められる。

### (ウ) 経済的格差の解消

経済的な理由でデジタルデバイスやインターネット接続を利用できない市民に対して、補助金、機器貸付制度等の導入を検討し、平等なアクセスを実現することが重要である。

## イ 具体的な活用方法と効果

デジタルデバイド対策として、以下の具体的なプログラムを導入することで、市民のデジタル技術利用を促進することが期待できる。

### (ア) デジタル技術の利用習得

庁舎内のセルフ端末をサポート付きで操作を実体験させ、来庁せずコンビニエンスストア等での交付手続きを促すよう誘導を図る。

市内の公共施設で、年齢やスキルレベルに応じた無料のデジタル講座を定期的を開催する。

デジタル技術の利用を市民が体感する機会を創出することで基本的な

デジタルリテラシーの向上が期待できる。

#### (イ) デジタルデバイスの貸出制度

経済的な理由でデジタルデバイスを購入できない市民に対して、図書館や公共施設でのデジタルデバイスの貸出制度を導入することで、デジタルサービスへのアクセスへの支援が期待できる。

#### (ウ) オンラインサービスの拡充

市役所の手続きやサービスのオンライン化の拡充を進め、市民が自宅から簡単に行政サービスを利用できる環境を整える必要があると考える。また、オンラインサービスの利用方法を説明するガイドや動画を提供し、誰でも利用しやすい環境整備も重要である。

## 4 まとめ

デジタル技術の活用による住みよいまちづくりは、あらゆる市民が、それぞれのライフスタイルやニーズに合った安全で安心感を持った心豊かな暮らしを営むことができるようにすることであり、仕事や暮らしの質の向上に資する新たなサービスの創出、持続可能性の向上、Well-being（多様な幸福感）の実現等を通じて、デジタル技術の恩恵を市民や事業者が享受できる社会を目指すこととなる。

本市のICT活用、DX推進により、行政サービスは劇的に変革されると想定され、業務の効率化、市民サービスの向上、災害時の業務継続性の確保等、多岐にわたる分野でのメリットを期待し、「どこでも誰もが便利で快適に暮らせる社会」の実現に向け推進していく必要があるものとする。

以上