

委員会行政視察《愛知県 西尾市》

質問・答弁及び所感

古賀 洋子

議員

西尾市 LINE を活用した行政サービスのデジタル化について

(西尾市 DX 基本方針 2021-2025)

視察事項

問 DX 導入にあたり、こういった反対意見がありましたか。

答 コロナ禍でデジタル化に対する機運が高まっている時でしたので、あまり反対意見はありませんでしたが、一部では「デジタルに対応できない高齢者はどうするのか。」「紙には紙の良さがある。データは消えたり、セキュリティ面も不安だ。」「デジタルと紙の両方で運用することで、かえって職員の負担になる。」等の意見はありました。

問 DX 導入にあたり、他県・市・町の参考とした事例などありますか。

答 DX 基本方針の策定には、千葉縣市川市の DX 憲章を参考にしました。また、国・県との政策の整合性を図るため、国の「自治体 DX 推進計画」や愛知県の「あいち DX 推進プラン 2025」等も参考にしています。なお、公式 LINE の運用は、同じ配信システム (KANAMETO) を使っている熊本市や都城市を参考にしました。

問 電子決済・ペーパーレス化を行うことによってどのくらいの経費削減を見込んでいますか。

答 概算となりますが、情報政策課の予算であるプリンタートナー代が年間約 1,000 万円程であり、仮に 3 割削減できれば 300 万円の経費削減となります。コピー用紙の経費も考えるとさらに多くの経費が削減できます。こういった目に見える経費削減も大事ですが、ペーパーレス化の本質は、紙資料準備による工数増や資料不備による再印刷、保存保管義務など、紙の非効率性を補い、職員が効率的に働けるようになる点であると考えています。

問 DX の横展開はどういう形で考えていますか。

答 まずスモールスタートでサービスの有効性や課題を確認し、効果が期待できるところへ横展開を図っています。令和4年から開始した「スマート申請」では、住民票等の各種証明書の交付からスタートし、現在は市が行う検診の検査キットの購入申請や、長期優良住宅認定申請書などにも対応しています。

問 策定にあたり、庁内の構成メンバーはどのように考えられましたか。

答 西尾市 DX 基本方針の策定にあたり、「DX 推進計画策定ワーキンググループ」を組織し、メンバーは情報政策課が各部署のデジタル化に前向きな職員を指名しました。集合での打ち合わせは3回ほどで、基本亭には庁内のチャットツール内で情報政策課がたたき台を用意し、意見交換をしながら計画案を作成していきました。

所 感

近年急速なデジタル化により、市民サービスへのデジタル化の期待が高まっている。その一方でスマートフォンを持っても便利な機能を使えない高齢者もいる。周南市では平成28年ごろよりいち早くアプリを使つての市民サービスの提供を開始したが、各アプリをダウンロードしないと使用できない問題もあり、周知徹底がされていないことも多い。

このたび、周南市においても一括したデジタルのより良いサービスを提供を提案できればと考え、アプリ利用率の多いLINEを活用した行政サービスを行っている愛知県西尾市に訪問し、学んできた。

西尾市では2021年より幹部職員からなる「西尾市 DX 推進本部」を設置し、下部組織に「スマート自治体推進プロジェクト」を設置した。その翌年2022年よりDX推進計画の策定を行いさらにその翌年2023年にはDXアクションプランをたて、毎年見直しを実施することとしている。西尾市のDXの目的としては「市民にとって便利な市役所」「職員にとって働きやすい市役所」この2本柱の実現を目指すことでDXに取り組んでいる。

現在のLINE登録者数は133,300人(2024.7.25現在)で愛知県内では2位、名古屋では1

位となっており、市民の 78%にあたる人数が登録していることになる。（その中には他市の登録者や転出の市民等も含まれる）配信開始後、4ヶ月で1万人を突破、LINE 無料スタンプの配信（成人式記念スタンプ）、新型コロナワクチン接種のオンライン予約、デジタルクーポンの配布（市内経済活性化事業）など工夫を凝らし、利用者を増やしている。

西尾市では、全国で初めて既存の電子申請システムに「LINE 連携機能」を追加した。LINE の認証情報により電子申請システムに自動ログインすることが出来る。普段から使い慣れている LINE のメッセージで受付状況を通知することで、電子収納機能（オンライン決済）が追加できる。職員の事務の手間も省けペーパーレス・経費削減にもつながる。

これだけの内容で、LINE 公式アカウント（自治体アカウント）費用は無料。配信システム（KANAMETO）14 万円/月 電子申請システム（e-TUMO）5 万円/月 電子収納機能連携 2 万円/月（導入一時金 250 万円）LINE 連携（導入一時金のみ 50 万円）で済み、利便性の向上につながれば導入の検討の余地がある。

利用者の反応は、NISHIO スマート申請者からは「郵送のやり取りや書類、封筒の準備が不要なく、書類の到着までにも1週間程度と短期間で取得することが出来大変助かりました。また、普段使い慣れている LINE からの申請だったので、スムーズに行うことが出来ました。」との声もあり、好評のようです。

LINE 通報の機能もあり、道路・公園・などの損傷通報機能や河川・水路の異常、動物の死骸発見などが市民側から市のほうへ通報できる。24 時間いつでも通報可能なので、開庁時間をまたなくてもよいメリットがある。職員側も位置情報と写真が取得でき、電話での聞き取りが不要となることから時間と手間が省くことができる。

その他のデジタルサービスとして「AI チャットボット」「手続きナビ」「窓口混雑状況」「施設予約」「子育てフォロー配信」「防災無線の自動連携配信」などがある。これらを鑑みれば周南市においては「はぴはぐ by 母子モ」「周南通報アプリ」「ごみの分別に使えるアプリ」など統合でき、利便性の向上が図れる。

西尾市ではサービス享受の格差については高齢者デジタルサポーター制度やキャリア（民間：ソフトバンク）によるスマホ教室などでデジタル格差解消を地道に取り組むことにしている。周南市も民間の協力を得ながらこういった取り組みが必要と考えます。

1 時間半のレクチャーをいただいたが、目からうろこのことも多く、時間が経つのがあっという間でした。ご教示いただいた内容はわが市でもすぐに始められることも多く、これらのことを今後しっかり執行部へ提言していきたいと考えます。まずわが市で EX化に対する取り組むための推進本部を立ち上げ、プロジェクトチームの発足の予算を確保すべきと提言したい。

非常に有意義な視察であった。

① 7月31日(水) 石川県白山市

～「ごっちゃん」プロジェクトについて～

● 白山市の概要

白山市は、平成17年2月1日、1市2町5村の広域合併により県内最大の市域と第二の人口規模を有する都市として誕生した。石川県加賀地方の中央部、県と金沢市の南西部に位置しており、海岸部から山間部までおよそ2700メートルの標高差と環境変化にとんだ市全域を「白山ジオパーク」として日本ジオパークに認定されている。総面積は、754.93平方キロメートルで石川県全域の18%を占め、市町村域としては県内最大の広さである。人口は、112,639人(令和5年3月31日現在)。世帯数は、45,916世帯となっている。

● 視察内容

1. 地域再生計画の名称

多世代参加による生涯健康・活躍をめざす【ごっちゃん】プロジェクト

2. 地域再生計画の区域

白山市の区域の一部(出城地区)

3. 事業の目的

白山市、学校法人金城学園・金城大学、社会福祉法人佛子園の3者が連携・協力し、「タウン型・大学連携型CCRC」【多世代交流・多機能型拠点の整備】の実現による定住・定着を促進する。

生活活躍のまち構想：中高年齢者が希望に応じて地方やまちなかに移り住み、地域の住民(多世代)と交流しながら健康でアクティブな生活を送り、必要なに応じて医療・介護を受けることが出来るような地域づくりをめざすもの。

※CCRC：kontinuing Care Retirement Community の略

4. 事業の目標

(1) 住民自治

地域住民が地域の課題や意見を共有し、主体的に問題解決・発展できるまちづくり

(2) 多世代交流

高齢者、子ども、障がい者、子育て家族、学生などを含む地域住民が「ごっちゃんまぜ」で安心・安定して暮らせるまちづくり

(3) 生涯健康・生涯活躍

中高年齢者が健康で生涯活躍できるまちづくり

(4) 子ども・若者の定住、定着

地方創生活動の実践を通して学び、次世代を担う大学生や若者が定着・定住するまちづくり

5. 事業の概要

社会福祉法人佛子園が運営する行善寺(平成27年完成)並びに「B's」(平成

28年10月完成)の多機能施設(出城地区・北安田町)を中核とし、障がい者向けグループホーム、サービス付き高齢者住宅、学生等が居住するシェアハウス、学生住宅等を配置し、地域の高齢者のまちなか居住や地域・多世代交流等を支援する取組を実施する。

なお、「B's」においては、自治会室、診療室、地域健康促進施設(プール・健康促進機器の設置)、小規模保育施設等を設置し、高齢者・障がい者を含む地域住民の健康増進・管理をすることで「健康でアクティブな生活」支援するためのプログラムを提供する。

また、金城大学と連携により、地域住民の健康増進・維持に対する効果を定量的・学術的に探究するとともに、学生の社会参加を促し、次世代のリーダーの育成と本市への定住を促進する。

その他、自分たちの地域のことを自分たちで考え解決していく取組や障害にわたる学習活動や社会的活動への機会の提供を行うとともに、健康づくりや介護予防、生活支援ボランティアの養成など様々な事業を通じて、多世代が地域で元気に暮らし続けることができるまちづくりを進める。

● 周南市で考えられること

このような多世代が参加して共に連携・協力し、それぞれが安心して暮らしていくことができる試みは、これからの少子高齢化により人口減少していく日本においては大変注目される考え方だと感じた。高齢者、子ども、障がい者、子育て家族、学生などを含む地域住民が「ごちゃまぜ」で安心・安定して暮らせるまちづくりは、ソーシャルインクルージョンの具現化とも言える。

寺の中に温泉があり、厨房を併設し食事する場所も作ることで、人が集まってくる場所になる。高齢者、障害者が楽しく話をしながら、過ごせるところになっている。すぐ横には、医療機関が存在し、必要な場合対応できる。

元総合支援学校を利用した建物内には運動できるスペースがあり、そこで様々な方が運動している。広めの部屋は無料で利用できるようになっており、自治会の会議やその他自由に使われているとのこと。

本市にはこのような施設もなく、民業への影響もあまり存在しない。国の補助金等を利用して運営されている。そのような主体者や場所があれば、本市独自の社会資源を活用して十分に実施できる事業だと考える。

会派視察所感＜兵庫県 芦屋市＞

視察日時:令和6年8月1日(木) 13:15～14:45

視察事項:無電柱化の推進について

周南市は徳山駅から動物園までのエリアを都心軸と位置づけ、駅前の再開発に取り組んでおり、10数年前に比べると大きく変化している。さらに、旧市民館の跡地利用計画も浮上している。当然、景観条例も定められており、景観の維持と開発という2つを調和した事業展開が求められる。

都市整備において無電柱化は1丁目1番の施策であるが、周南市においてはPH通りとごく短い、1路線に留まっている。

「芦屋」というネーミングから、おしゃれでスマートな街並みを想像する方は少なくないと思う。まさに、芦屋市の無電柱化の取り組みは、国際文化都市という看板の基に、推進されており、市民の70%以上の方の理解があるという説明であった。が、約30年前(平成7年 1995年)に発生した阪神淡路大震災時に、電柱が倒れ通行が不能、そのため救援車輛の交通等に大きな支障があったという経験が、無電柱化に対する理解となっているのが、本当のようである。

昭和3年、高級住宅地(東洋一の別荘地)である六麓荘の開発当初から地中化が進められ、平成7年度より都市基盤整備事業の実施に合わせ、地中設備の再整備を行い、震災後も引き続き平成20年12月に完了しており、ここから無電柱化がスタートしている。

平成30年11月に全国4番目に無電柱化推進条例が施行され、芦屋川沿

い、そして新規宅地開発時の無電柱化に取り組まれている。無電柱化は道路までは市、個人所有地は電線会社の担当となっている。施工にあたっては一番の苦労は、市と電線会社と所有者(市民)の3者の協議と同意とのこと。地域全員の方の同意が必要なため、市が家人との仲介役になっている。その労力は推して知るべしである。

効率性の観点から、市の内部的には水道・下水道工事と合わせることはもちろんのこと、当然、ケーブルTV、NTT、ガス各会社との連携・調整も必要であり「工事自体は簡単であるが、協議・調整が全て。関連会社の方も条例があるからこそ協力してもらえる。」という担当者の言葉には思わしくない。

質問としては、

問 無電柱化推進の背景は。

答 (所感の冒頭)国際文化都市としての整備であるが、阪神淡路大震災時に、電柱が倒れ通行が不能、そのため救援車輛の交通等に大きな支障があったという経験が、無電柱化に対する市民の理解となっている。

問 無電柱化の状況と今後の計画は。

答 市道 221.48km のうち 34.46km。 無電柱化率 15.5%

芦屋川兩岸、再開発事業地域、区間整理事業地域を計画。

問 無電柱化に対する予算と財源内訳は。

答 コストは 1km5.3 億円。国、市が 50%

問 ふるさと納税を財源にしているが、特に令和2年度は多いが。

答 平成30年度から寄付を募っており、令和5年度まで約5,800万円。令

和 2 年度は約 2,600 万円と突出しているが、1 人の市民の方の高額寄付である。ほとんどは市外の方からで 1 人 3 万円程度である。

問 無電柱化の効果と住民の評判は。

答 景観が一番の効果。地域全員の同意をいただくのに時間が係るため、電柱を抜き取るまでに概ね 7 年間かかり、すぐに効果が見えない。

問 道路下 35cm の地中化とのことだが、事故等はないか。

答 一般的な地中化は 70cm であるが、経費節約のために 35cm としている。もちろんアスファルトを敷設しているので、今まで事故はないが、地中のため水に弱い。(津波も含め)

確かに無電柱化は、景観維持には大きな効果があると思う。ただ、そのために国の 50% の補助があるとはいえ、間違いなく電柱化より高額な財源(税金)が必要である。また敷設後の管理を考えれば、電柱化のほうが明らかに簡単で安価であると想像できる。市民の理解が絶対条件であり、時間がかかる。芦屋市の場合、条例を設置しているから今後も継続して取り組まなければならないと言っても過言ではない。周南市は条例は設置していない。また、市民からの強い要望もない。今後のまちづくりにおいては無電柱化は限定的にならざるを得ないと感じたが、都心軸においてモデル路線を設けることは検討の余地はあるのではないか。