

# 管外視察 報告書

平成 29 年 7 月 31 日

|     |                         |
|-----|-------------------------|
| 期間  | 平成 29 年 7 月 25 日 (火)    |
| 場所  | 内田洋行 東京ユビキタス協創広場 CANVAS |
| 担当署 | 地域科学研究会                 |
| 担当者 | 地域科学研究会 大石氏・飯田氏         |

## <視察目的>

窓口業務改革からの市民サービス向上・業務効率化を神戸市政に提案する。

## <概要>

窓口業務改革からの市民サービス向上・業務効率化  
～マイナンバーカードで拓く ICT 新時代～

## <内容>

### 1. 自治体窓口業務改革モデルプロジェクトの推進と今後の展開

講師：総務省 自治行政局市町村課 行政経営支援室課長補佐 前田 茂人氏

#### 1. 地方行革について

##### <地方行政サービス改革の推進>

- 「経済財政運営と改革の基本方針 2015」(H27.6 閣議決定)等を踏まえ、総務省から地方自治体に助言通知に基づく取組を要請  
「地方行政サービス改革の推進に関する留意事項」(H27.8)  
(民間委託等の推進・指定管理者制度等の活用、BPR の手法や ICT を活用した業務の見直し、自治体情報システムのクラウド化の拡大 等)

○業務改革を推進するため、民間委託やクラウド化等の各地方自治体における取組状況を比較可能な形で公表し、取組状況の見える化を実施

○総務省においては、これらの推進状況について毎年度フォローアップし、その結果を広く公表。

##### <地方行政サービス改革①>

- 国・地方を通じて、質の高い行政サービスを効率的・効果的に提供することが必要。

# 管外視察 報告書

## ○行政サービスのオープン化・アウトソーシング等の推進

(民間委託・指定管理者制度等の活用)、自治体情報システムのクラウド化の拡大、PPP/PFI の拡大、公営企業・第三セクター等の経営健全化などの業務改革を推進。

○業務改革を推進するため、民間委託やクラウド化などの各地方自治体における取組状況を比較可能な形で公表し、取組状況の見える化を実施。

民間委託の導入割合(市町村) 平成26年10月1日現在

|       |                                       |
|-------|---------------------------------------|
| 80%以上 | 本庁舎清掃、夜間警備、案内受付、電話交換、一般ごみ収集、水道メーター検針等 |
| 割合が低い | 学校用務員29%、学校給食57%                      |



- 業務改革を推進するため、各地方自治体における取組状況を比較可能な形で公表し、取組状況の見える化を実施(指定管理者制度、民間委託、自治体クラウド等)
- BPRの手法及びICTを活用し、総合窓口の導入・アウトソーシング、庶務業務の集約化等に一体的に取り組む地方自治体を支援する「業務改革モデルプロジェクト」を実施し、優良事例の横展開を図る。
- 業務改革の留意事項に関する助言を行い、地方自治体における取組状況を毎年度フォローアップ(利用者の機会費用や行政コストの削減を目指し、汎用性のある先進的な改革に取り組む市町村の数を平成32年度までに倍増)

## ■地方財政マネジメントの強化

### ○公共施設等総合管理計画の策定促進

平成28年度までに、長期的視点に立って公共施設等の総合的かつ計画的な管理を行うための計画を策定するとともに、公共施設等の集約化・複合化等に踏み込んだ計画となることを推進。

## ■PPP/PFI の拡大

・ **公共施設等運営権制度**の積極的導入や公共施設の維持更新・集約化等へのPPP/PFI手法の導入等を推進。PPP/PFIの導入に係る地方再生措置上のイコールフットィングを図る。

公共施設等運営権制度・・・新制度

# 管外視察 報告書

## 2. (千葉・船橋市) 住民サービス向上と業務効率化～マイナンバーカード活用推進と窓口業務改革～

講師：船橋市 市民生活部戸籍住民課プロジェクト班 千葉 大右氏

業務改革モデルプロジェクトの要点

### ○窓口業務改革

(総合窓口の導入とアウトソーシングの一体的推進)

- ・住民移動、戸籍届出、各種証明書発行、国民健康保険、介護保険等、別々の窓口で行っている事務手続きをワンストップ化する総合窓口の実施を念頭に業務フォローを見直し、待ち時間の短縮等、住民の利便性向上につなげるもの。
- ・ワンストップ窓口において、単に職員を集約するのではなく、入力業務等のバックヤード業務について、アウトソーシングを積極的に活用し、業務の効率化を図るもの。
- ・申請書の記載に係る利用者負担の改善など、結果として窓口で対応を要する業務について質及び量の両面から軽減する新たな技術や仕組みの導入も合わせて検討するもの。

### 行財政改革とワークライフバランスの両立

#### 行政改革

- ・ BPR による業務改革
- ・ 日中の業務効率化＝時間外勤務の減少

#### 財政改革

- ・ 時間外勤務削減による財政効果
- ・ 人員削減はハードルが高い

#### ワークライフバランス

- ・ 時間外勤務削減による職員負担の軽減
- ・ 今もっとも強い追い風

# 管外視察 報告書

## 3. (新潟・長岡市) 窓口業務改革と市民サービスの向上～アオーレ長岡と総合窓口の取り組み～

講師：長岡市 総務部市民窓口サービス課 課長 柳鳥 和久氏

### アオーレ長岡

- ・長岡市民 28 万人の心の拠り所
- ・人が出会いききと活動する交流の拠点
- ・ナカドマ（屋根付き広場）を中心に、市役所、議場、アリーナ、市民交流ホール、シアターなどが一体となった複合施設（平成 24 年 4 月 1 日オープン）
- ・JR 長岡駅から 3 分、空中通路で直結

### 全国初 1 階&ガラス張りの「議場」

- ・市民と議会の一体感を醸成するため、一階に議場を配置。  
大勢の市民が集まるナカドマに面している。
- ・親子傍聴席を新たに設置するなど傍聴環境の充実はもちろん、ハイビジョンカメラによるケーブルテレビ中継やインターネット配信、FM ラジオによる議会放送も行われる。
- ・活発な議論を目指し、形状は全体が見渡せる「円形すり鉢状」の議場。  
演壇の向かいに質問席を設置し、より活発で深い議論を促がす議場となっている。



HP より抜粋

### 日本一のサービスを目指した「総合窓口」

- ・市民に身近な窓口サービスを集約した「総合窓口」を開設し、『市民により便利な市役所』を実現。
- ・窓口を 1 階フロアに集約。“行きやすい・案内しやすい” 窓口配置。
- ・相談、証明発行などの手続きに合わせ、ワンストップでのサービスを提供。  
複数の手続きも、市民は動かず担当職員が入れ替わり対応。
- ・平日は午前 8 時 30 分から午後 8 時まで、土日祝は午前 9 時から午後 5 時まで開設。

# 管外視察 報告書

## 県内初！障害者施設で共同運営するカフェ「りらん」

- ・福祉のカフェ「りらん」は、県内初の行政施設内で長岡市内の障害者施設が共同運営するカフェ。
- ・障害者の社会参加と自立支援を目的として、市内5つの障害者施設が連携し、日替わりで運営。
- ・各施設で作っているパンやお菓子だけでなく、オリジナルブレンドのコーヒーを用意。
- ・営業時間は、平日お昼時の2時間。
- ・スタッフの笑顔で、いつも明るい雰囲気にも包まれている。

参照：アオーレ長岡 <http://www.ao-re.jp/inspection/information/>

### アオーレ長岡の理念

「市民が主役」そして「市民が成長させる」  
～市民の使いやすさを徹底的に追及～

- ・一般利用は基本「無料」
- ・市民の想いを実現する NPO が運営
- ・ルール作りに市民が参加
- ・維持管理（安全対策・維持管理・清掃等）は行政がしっかりと下支え

「市民により便利な市役所」に向けた3つの柱

- ① たらいまわしのない市役所
- ② 時間を大切にする市役所
- ③ 信頼される市役所



総合窓口

# 管外視察 報告書

## POINT 1

総合窓口を構成する11の窓口 課の表示⇒目的別の表示

- ① 総合ガイド
- ② なんでも窓口
- ③ 証明書発行窓口
- ④ 住所変更戸籍届出窓口
- ⑤ マイナンバーカード窓口 → 「たらいまわしのない」市役所
- ⑥ パスポート窓口
- ⑦ 健康保険年金窓口
- ⑧ 福祉窓口
- ⑨ 市営住宅窓口
- ⑩ 税金窓口
- ⑪ 会計課窓口

POINT 2 総合窓口を運営する 13 課と執務室

- 1階に窓口機能を集約（これまで1階から3階に分かれていた。）
- 2階にバックヤード

POINT 3 窓口の開設時間を拡大

|     |              |
|-----|--------------|
| 平日  | 8時30分から20時まで |
| 土日祝 | 9時から17時まで    |

POINT 4 ワンストップサービスの提供

- ワンストップ証明
- ワンストップ届出

POINT 5 総合案内サービスの強化

- 市役所コンシェルジュの配置
- 案内誘導員の配置

POINT 6 日常的な町内会相談窓口を設置

POINT 7 「おもてなしの心」でお客様をお迎え

# 管外視察 報告書

## 4. 公共サービス改革と窓口サービス、ICT の今昔

講師：電子自治体推進パートナーズ会長 諸橋 昭夫氏

### 1. 地方自治体と内部統制

## 4つの目的

- 1. 業務の有効性・効率性 → 行政サービス改革  
(公共サービス改革法)
- 2. 財務報告の信頼性 → 財務改革  
(地方財務健全化法=自治体版SOX法)
- 3. 法令などの遵守 → コンプライアンス
- 4. 資産の保全 → 資産・債務改革  
(公会計改革=基準モデル)

## 6つの構成要素

- 1. 統制環境
  - 2. リスク評価と対応
  - 3. 統制活動
  - 4. 情報と伝達
  - 5. モニタリング(監視活動)
  - 6. ITへの対応 ⇒ IT統制
- 
- 2. 公会計と事務事業評価
  - 3. 公共サービス改革法
  - 4. マイナンバーカードの利活用
  - 5. 委託と PPP

# 管外視察 報告書

## 5. (東京・豊島区) モバイルワークの活用による業務の改善と区民サービスの向上

講師：豊島区税務課長 (前 CISO) 高橋 邦夫氏

### ■2009年にシステム共通基盤を構築し、地域情報プラットフォーム準拠■

先駆的にシステム共通基盤の構築を行い、その後のシステムオープン化を地域情報プラットフォーム準拠により、マルチベンダー環境で実現。システム関連経費の削減、セキュリティの向上を図る。

### ワークスタイルの変革1(モバイルワーク)

#### 無線LANとタブレット端末を利用したモバイルワークの実現



- 全ての業務エリアを無線LAN化
- 本庁舎のパソコンを無線LANに対応
- 会議資料のペーパーレス化
- 会議の活性化(どこでも会議)
- 事前準備の省力化 など

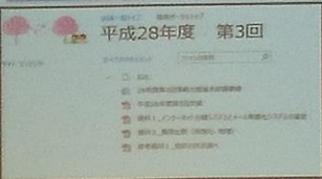
#### 全ての管理職員にタブレットと携帯電話を配付



- Windowsタブレットとモニター・キーボード・マウスを配付  
(表示の拡張機能で別画面表示)
- 電話をなくし、全ての電話連絡は携帯電話に
- 閉域網サービスでどこでもテレワーク
- 家でも出張先でも決裁が可能 など

### ペーパーレス会議の実践

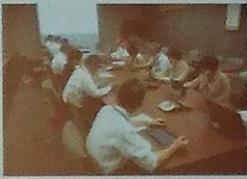
#### 職員ポータル内に会議資料の保存場所をルール化



平成28年度 第3回

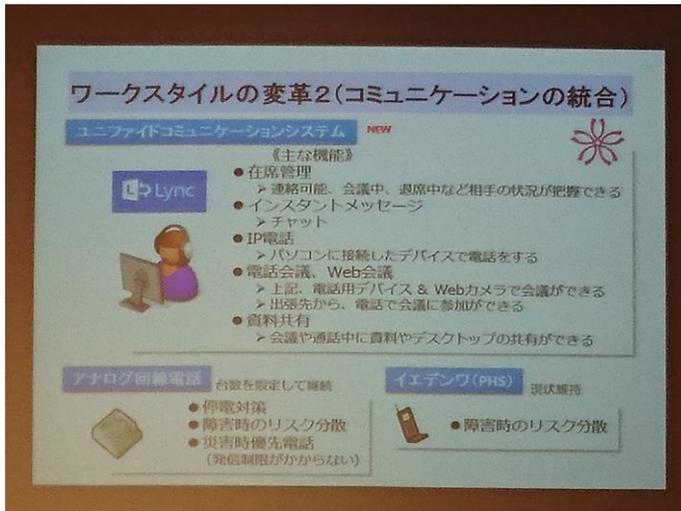
- 議案
- 議案資料
- 議案資料の保存場所
- 議案資料の保存場所
- 議案資料の保存場所
- 議案資料の保存場所

#### 管理職員はタブレット・一般職はノートPCを持参



- 管理職員主体の会議は原則ペーパーレス化
- 職員同士の打ち合わせもだんだんとペーパーレス化に
- 会議資料の保存場所に会議録を保存することで、会議参照情報に
- 全PCにDocuWorksDesk搭載でマーカーや付箋を付けて保存可能
- 事前準備の省力化は計り知れない

# 管外視察 報告書



参照：講習時のスライドより抜粋

## ワークスタイルの変革3 (ICカード職員証の活用)

- ・デュアルチップ (タイプ B とフェリカ) 職員証を様々な認証に活用し、セキュリティを確保。

### これまでは

- ・庁内 LAN パソコンへのログイン認証
- ・仮想デスクトップへの SSO 認証で活用
- ・

### 庁舎移転後は、

- ・職員専用エリアへの入室時認証
- ・出勤時間・退社時間管理のタイムレコーダー連携
- ・複合機と職員証連携によるどれでも出力 (プリンタ指定不要)
- ・複合機スキャナーと連携でデータがメールで届く。

職員証を持ち歩く習慣の醸成、どこでも働ける環境が実現

多様なワークスタイルに対応できる情報セキュリティの強化

職員証を個人認証と組み合わせ、どこでも認証できる仕組みを構築

## ワークスタイルの変革4 (入出力環境の統合)

庁舎移転前は各課契約で各課設置していた複合機 83 台を、一括契約・集約配置により 46 台に統合。

情報セキュリティの強化とどこでも働けるという柔軟性を実現。

職員証とパソコンがあれば、出先職場の職員が本庁舎で普通に事務処理。

# 管外視察 報告書

ワークスタイルの変革で出力枚数が 2/3 に減少  
初年度でプリント枚数 600 万枚減。全体の 33.6%削減。

## ワークスタイルの変革5（会議スペースの有効活用）

会議室管理システム 会議室に iPad を置きネット上で管理。

- ① 「入室」を押すと「使用中」に変わる。
- ② 入室時には忘れずに「入室」ボタンを押す。
- ③ 終了時「退室」を押すと、その場で「空室」に変わる。

これまでは、会議室を予約してから打ち合わせの日程を決めていたが、このシステム導入により、コミュニケーションの延長上のミーティングへ変わった。

会議室の見える化効果

- ・会議室事前予約は7割だが実際は稼働率4割が判明。夕方15時以降は空いている。

### ■全国初の新庁舎での無線 LAN サービス（1APで2サービス）

1台のアクセスポイントで、職員用と来訪者用無線 LAN を管理。

⇒セキュリティ対策にも寄与。

（職員用）

- ・5GHz帯での通信
- ・一般のスマートフォンでは認識されない
- ・IEEE802.1xのEAP-TLS方式で接続制限
- ・接続語にPCの検疫を行い、パッチを強制適用

（来訪者用）

- ・2.4GHz帯での通信
- ・職員用と物理的には同一で論理分割されたNW
- ・センタースイッチから先は物理的にも分割
- ・エリアWi-Fiとして、豊島区のWi-Fiグループに参加

### ■区議会ポータル導入の目的・方針・主な機能■

目的：議会運営の効率化と文書量の減少を図るため

方針：①区議会議員専用のグループウェアを導入する。

- ② クラウドを活用し、専用回線、専用システムを構築しない。
- ③低コストによる導入

機能：①議会資料閲覧

- ② スケジュール管理機能
- ③ お知らせ（掲示板）機能
- ④ どこからでもアクセス可能

# 管外視察 報告書

## ■議員へのタブレット導入

新庁舎移転後、全理事者がタブレット端末によるペーパーレス会議を開始する方針

↓

全議員（36名）にタブレット端末を貸与

↓

27年第二回定例会の常任委員会からタブレット端末を持ち込み、紙資料の削減を目指す。

[参考]平成25年度 資料印刷枚数 217万枚 印刷コスト約 650万円 (1枚3円で試算)

↓

タブレットのお金が生み出せた。

区議会ポータル及びタブレット端末導入経費等

[新規導入経費]

### ○区議会ポータル

平成26年度 ポータルサイトの構築：94万円 (office365を使用)

平成27年度 議員研修：18万円

### ○iPad 貸与 (議員用36台+事務局用4台)

平成27年度

4年間の機器、通信量 (LTE) 込のレンタル契約

(KDDI)：873万円 → 218万円/年 印刷コスト約 650万円の 1/3 まで削減。

消耗品：20万円

## iPad 及び区議会ポータルの利用による効果

- ① 議会資料の電子化による文書量の削減 (ペーパーレス化)
- ② 区議会ポータルや iPad の利用により自宅や議員控室で委員会資料の閲覧が可能になった。(会議の効率化)
- ③ 議員と事務局の情報共有 (議会の日程、掲示板) により、議会活動を円滑に行うことが可能になった。

## <所感>

ICTによる様々な業務改革が市民サービスの向上や行政・議員の業務効率化に非常に有効であることを改めて認識した。特に豊島区での業務効率化は目を見張るものがあり、神戸市においても非常に寄与するものであると思った。

神戸市ではすでに議員は議場へのパソコン等持ち込み可であり、議場において迅速な情報検索や資料検索に有益である。豊島区での事例からも、議員への答弁に必要な資料や情報がすぐに検索できるという利点は、理事者\*1にとっても貢献度は大きいということが判明した。神戸市でも管理職の web 会議やペーパーレス化に取り組んでいるとのことで、コスト削減、行政の業務負担軽減化に大いに期待しているところである。

# 管外視察 報告書

\*1

理事者（りじしゃ）

市長、行政委員会（教育委員会、選挙管理委員会、農業委員会など）、行政委員（監査委員）など、行政の仕事を行う機関のことを指します。

議会用語の解説 50 音順

<http://www.city.obihiro.hokkaido.jp/sigikai/gikaiyogokaisetu.data/yougokaisetu.pdf#search=%27%E8%AD%B0%E4%BC%9A%E7%94%A8%E8%AA%9E+%E7%90%86%E4%BA%8B%E8%80%85%27>

以上