

行政視察報告書

■目 的

深谷市の自治体窓口DX、八王子市のシティプロモーションの推進、町田市のシティプロモーションの推進についての調査

■訪問都市

埼玉県深谷市、東京都八王子市、東京都町田市

■期 間

令和6年11月13日（水）から11月15日（金）まで 3日間

高松市議会

<自由民主党清新会>

派遣議員名簿

大見	昌弘	橋本	浩之
住谷	篤志	笹原	勝彦
牟禮	俊也		

●用務の経過と結果

1 深谷市

《自治体窓口DX》

(1) 取組の背景・目的

「少子高齢化による社会保障費の増大・税収減により、財政状況は厳しさを増す中で、労働人口も減少し、当然ながら市役所の職員数も減少することが想定されるような社会状況の中、市民サービスを維持、向上するためにはより一層、業務の効率化が必要である」という背景のもと、行政改革の一環として平成 30 年度より事業を実施した。

導入当初は総務省の業務改革モデルプロジェクトの事業採択を受け、窓口業務の在り方を見直し、ICTを活用した業務の効率化を行うための事業として、まずはパイロット的に市民課の業務に着手し、その結果を踏まえ、令和元年度に庁内ワーキンググループを立ち上げ、新庁舎に向けたシステムの導入について検討を行ってきた結果、より市民に優しく、分かりやすい窓口の実現と効率的な行政サービスの提供を実現できる「窓口業務支援システム」の導入に至っている。

(2) 取組の内容

市民課では、各種証明発行から印鑑登録、住民異動届に関する書類等について、市民からの聞き取りにより職員が申請書の作成を支援する『書かない窓口』を新庁舎移転後の令和 2 年 7 月から行っている。

本庁舎 1 階市民課窓口に「窓口業務支援システム」であるマイナンバー利用事務系端末及びOCR機器を各 1 台設置しており、職員が市民から住所・氏名・生年月日などの情報や申請内容を聞き取り、マイナンバーカードや運転免許証などの本人確認を行った上で、同システムへ入力することで申請書の作成を支援している。

令和 2 年 7 月、新庁舎の共用開始とともに、運用が始まった書かない窓口は、直近の実績として、令和 4 年度 117,642 件の証明書発行や、住民異動 10,184 件（内訳：転入 4,193 件、転出 3,678、転居 2,313 件）と、数多くの利用実績があった。

(3) 取組の成果・今後の方針

① 成果

市民を始めとした来庁者側からのメリットとして、窓口に来て申請書を探す手間や書き方がわからない、といったことがなく、印刷された内容を確認し、署名するだけで申請することができるため、市民にわかり

やすい窓口の実現が図れている。

さらに、住民異動手続きの際は、職員の聞き取りにより、入力した内容が自動で住基システムに反映されるため、入力時間が削減でき、受付後の待ち時間が大幅に削減できる。さらに、聞きとった内容をシステムが自動判定することで、個々の状況に応じた手続き案内一覧が出力されるため、利用者は迷わずに、そして漏れなく、その他の手続きを済ませることができるようになり、利便性の向上に繋がっている。

申請の受付を行う職員側からのメリットとしては、窓口で聞き取ったデータが住基システムに自動的に反映されるため、職員が行う住基システムへの入力業務や申請書の書き直しといった手戻りがなくなるなど業務の効率化を図ることができている。さらに、これまで記載台で職員が行っていた申請書等の記載方法を説明補助業務が無くなるといった事務の省力化を図ることができている。

また、システムには手続き案内のガイダンス機能があるため、新たに担当となった職員への窓口対応や入力方法の説明が省略でき、教育コストの削減もメリットの一つとして挙げられる。

② 今後の方針

令和5年12月25日に「窓口サービス改善プロジェクトチーム」が発足し、引っ越しなどライフイベントに由来する子どもや福祉関連の手続きまで、市民課に限らず、「書かない窓口」ですべて完結するようシステムの横展開を順次進め、更なる行政サービスの向上のために、早期の実現を目指している。



2 八王子市

《シティプロモーションの推進》

(1) シティプロモーションの目的

八王子市のシティプロモーションは、「活動人口」の増加を図ることで「人口減少社会の中でも、市民の幸せがずっと続く」ことを目的として位置づけている。

「定住人口を増加」という視点だけではなく、八王子という地域（まち）に魅力を感じ、自ら積極的に関わる「活動人口（まちの担い手）」を増やしていくことを重視し、ブランドメッセージの活用による都市のブランド化を進めるとともに、本市の魅力を内外に発信する取組を推進している。

(2) ブランドメッセージの制定

八王子市には、年間 300 万人もの人が訪れる高尾山をはじめ、都内で初めて日本遺産として認定された「霊気満山 高尾山～人々の祈りが紡ぐ桑都物語～」を構成する豊かな自然や歴史文化、織物・染物のまちとして築き上げてきた伝統など、全国に、そして世界に誇れる地域資源がたくさんある。

しかし、多様な地域資源に恵まれているがゆえに、「八王子ってどんなまちなの？」と聞かれると、その答えはバラバラで、統一的な魅力発信が難しいという課題があり、そこで、八王子市ならではの魅力を一言で表し、目指すまちの姿をだれもが共有できる言葉として、ブランドメッセージ「あなたのみちを、あるけるまち。八王子」を平成 31 年 3 月に制定した。

ブランドメッセージの作成から決定に至るまでのすべてのプロセスで市民に参画し、このメッセージを自分事として捉えてもらえるよう工夫されていた。

まず、最初に行ったことは、公募市民と職員で構成される「八王子ブランドメッセージつくろう・えらぼうプロジェクト」の立ち上げである。

このプロジェクトは、八王子市をひとつの「ブランド」として捉え、市内・市外問わず、より広く、より多くの人に、その魅力を伝えるためのブランドメッセージをつくり、選ぶことを目的としている。

メンバーは 4 つのチームに分かれ、まちの魅力を再確認する市内ツアーや、八王子市の魅力を言葉に紡ぎあげていくワークショップを平成 30 年 8 月から 10 月まで実施し、ワークショップのコーディネーターや、プロジェクトの監修は東海大学文化社会学部広報メディア学科河井孝仁教授に、コピーライターは、地元出身のコピーライターに依頼し、プロジェクト活動から得られた発見や感動をもとに、4 つのメッセージ候補案を作成した。

さらに、4つの候補案から最終案へ絞り込む段階では、全市民に「ブランドメッセージ総選挙」を呼びかけ、投票所での直接投票・ウェブ投票を実施し、市内の小中学生にも学校での投票を行い、最終的には約2万5千票の投票の結果「あなたのみちを、あるけるまち。八王子」に決定した。

(3) シティプロモーションの進め方

ブランドメッセージの制定により、市にはこれまで以上に八王子を「あなたのみちを、あるけるまち。」にしていくための事業推進が求められており、その実現には、シティプロモーション担当部署だけでなく、職員の一人ひとりが「市民のあるけるまちをつくる担い手である」という意識をもち、所管ごとの施策充実や、情報発信力の向上が肝要とのことであった。

このことから、八王子市のシティプロモーション推進にあたっては、アウトタープロモーション（庁外）だけではなく、庁内の意識醸成に向けた取組（インナープロモーション）を重要視し、インナープロモーションとアウトタープロモーションを両輪として同時に進めることを大切にしている。

それぞれが相互に関係し合うことで好循環を生みだし、めざすまちの実現により近づくことを狙っている。

(4) 今後の展開

八王子市では、シティプロモーションの今後の取組として、魅力の磨き上げや発信、市民の参加を促進することを目指しております。

今後の取組として、多様なメディアを活用した情報発信やブランドメッセージの活用による魅力を磨き上げ、市民を巻き込んだ目的設定や発信の仕組みづくりや、シティプロモーションの意義や取組みについて理解を得るための施策を展開し、魅力の磨き上げや発信に参加しやすい場づくりを行い、最終的には、行政の手を離れて市民主導で自走できる体制の構築を目指すものである。



3 町田市

《シティプロモーションの推進》

(1) シティプロモーションの目的

「まちだシティプロモーション」は、「まちだ未来づくりプラン」の進捗と推進を前提としたコミュニケーション活動、つまり、「まちだ未来づくりプラン」に付随している情報発信活動で、現状の町田の魅力、そして「まちだ未来づくりプラン」の推進で新たに生まれる魅力を、継続的に市内外にアピールすることで、市民に対しては、市民であることの誇りを醸成し、「自慢したいまち」意識を向上させ、また、市外からの来訪者に対する「おもてなしの心」を育み、市外居住者に対しては、まちに対する憧れを醸成し、来訪意欲を向上させ、魅力を体験してもらうことで定住意欲を高めることである。

(2) 基本方針

① 戦略的・継続的コミュニケーション（情報発信）の積極展開

シティプロモーションは、ターゲットに向けた情報発信活動です。「まちだシティプロモーション」においても、町田の魅力に関する情報発信について、量的・質的に充実させることを最優先に考えている。

② 情報発信活動を効果的に進めるためのシンボルの作成

シティプロモーションを効果的に推進していくためには、外に向けてのアピール力の強い「シンボル（キャッチフレーズやロゴマーク等）」を掲げることが効果的であり、また、「町田市に関するインターネット調査」で「町田の魅力を発信するためのシンボルがあった方が良いと思うか？」と質問に、52.9%の市民が「シンボルは必要」と回答を得て、「まちだシティプロモーション」の推進にあたって、①効果的にコミュニケーション活動を進めるために有効であること、②市民の求心力になり、外へのアピール力が強いこと、③一定の条件の下で市民あるいは市内事業者が、主催イベントなどで自由に使用でき、共通のアイコンとして活用できることの条件を踏まえたシンボルの開発である。

③ 「町田らしさ」を意識した都市イメージの構築

個々の都市には、それぞれ「都市イメージ」が存在し、このイメージがその都市に独特のもので、かつ、良好なものである場合、他都市と比較して、「住み続けたい」、「将来的に住んでみたい」、「行ってみたい」などの気持ちを誘引する力を発揮する。言い換えると、積極的な情報発信などにより、都市イメージを市内外に浸透させることで、都市の魅力や価値が高まり、その結果、有利な結果をもたらすことが期待できる。

④ 幅広い市民参加を促す仕組みづくり

「まちだシティプロモーション」は“オール町田体制”で推進し、「まちだシティプロモーション」は、行政の一部署だけでは成功は困難であり、行政が横断的に取り組むべき活動で、また、町田市が市民と協働で取り組まなければ成功できない活動である。

(3) 今後の取組

シティプロモーションを取り巻く環境変化や、町田市のシティプロモーションの現状・課題を踏まえ、3つの戦略を設定し、市民が「愛着」や「誇り」を持って住み続け、市外の人々が町田市への「関心」「憧れ」を抱き、いつか住んでみたいという意欲を高めることで、「市内外から選ばれ続けるまち」の実現を目指している。

① 戦略1：町田の魅力をみんなで発信

町田の魅力を「発信発見できる機会」の創出とともに、それを「誰かに伝えたい気持ち」を盛り上げます。町田で暮らしている方だけではなく、学んでいる方や働いている方など、町田市に関わる人々が「町田市のことをおすすめしたくなる」仕掛けを作り、まちの魅力を「伝えたい気持ち」を高める。

また、行政・団体・事業者が「まちの情報」を互いに共有し、連携するとともに、それぞれの持つ広報ツールを活用して、オール町田で、町田の魅力を市内外に発信する。

② 戦略2：町田の暮らしへの共感獲得

実際に町田市での暮らしを楽しむ人の言葉で、町田市の空気や雰囲気魅力を魅力的に伝えることで、より多くの人の「共感」を獲得し、最終的には町田市を「訪れる」人や、「住む、住み続ける」人を増やしていき、行政による既存の広報媒体と民間サービス等を活用しながら、町田市への関心度や興味に合わせて、効果的・継続的なプロモーション活動を展開する。

③ 戦略3：一人ひとりが広報マン

職員一人ひとりが広報マンであるという意識を持ち、行政全体の広報力の向上を図ることで、町田市での、子育てや教育、経済・観光、スポーツ・生涯学習等といった様々な分野において、「選ばれ続けるまち」を目指す。

まちだで
好きを
続ける



(深谷市)



(八王子市)



(町田市)



●その他（所感等）**■深谷市（自治体窓口 DX）**

本市では、自治体窓口 DX を推進するため、これまでオンライン申請の拡充と、まずは、アナログでの業務改革に取り組むため、国の窓口 BPR アドバイザー派遣事業を活用して、現状の課題やあるべき姿について検討を進めているところです。

そのような中、埼玉県深谷市では、人口減少・少子高齢化等により、職員数の増加が見込めないことや、市民の要望がこれまで以上に多様化する中で、窓口業務支援システムによる窓口業務の効率化に取り組んできました。

具体的には、各種証明書発行の際に、本人確認書類を読み取り、自動入力し、ガイダンス機能によりヒアリングを行い、申請書をデータ化し、申請者は内容を確認して署名するだけという「書かない窓口」の取組を行っております。

また、バックヤードも含めた業務改革「窓口 BPR」にも取り組んでおり、基幹システムへのデータ移行を自動入力し、職員は審査をして交付するだけという仕組みを構築しています。

この取組により、1つの手続きに係る人員が4人から2人になり、人件費は約2,360万円の削減を実現しています。

また、交付までの所要時間は、証明書発行業務でこれまで平均約20分だったのが約7分に、住民移動業務では平均45分だったのが約13分と大幅に削減しています。

今後は複数の担当課でも横連携できるよう更なる取組を進めますという強い決意をお聞きしました。

市民からは「とても便利なサービス。素晴らしい取組だね。さすが深谷市さん。」「全部の自治体で取り入れてほしい。」などの意見があり、深谷市の職員によると、市民からの苦情がほとんど無くなったとのことでした。

そして印象的だったのは、深谷市は「庁舎が新しいからできるんだとよく言われますが、それは全く関係ありません。やる気さえあればどこの自治体でも実現可能な仕組みです」ということでした。

本市においても、深谷市の取組を参考に、窓口DXの早期実現に向けて取り組む必要性を感じました。

■八王子市、町田市（シティプロモーションの推進）

本市では、暮らす人や訪れる人が Well-being な心地よさを感じ、本市に関わるすべての人から「選ばれるまち」となることを目指し、「高松市シティプロモ

ーション推進ビジョン」を策定しました。人口減少や少子高齢化が進む中、都市間競争に勝ち抜くためには、まさに「選ばれるまちづくり」の推進が不可欠です。

こうした状況の中、東京都八王子市では、持続的に選ばれる都市を目指し、平成 27 年 6 月に「八王子市シティプロモーション基本方針」を策定しました。特筆すべきは、行政が一方的に地域の魅力を発信するのではなく、市民自らが発信するほうが効果的かつ効率的であるとの考えのもと、市民とともにプロモーションを進める方針を打ち出した点です。

また、他の自治体との競争ではなく、「市民とともに歩む方向性を示す」ことに重点を置き、すでに暮らしている人が幸福を実感できるまちづくりを進めています。

具体的な取組としては、ブランドメッセージやロゴマークの選定過程で市民による総選挙を実施し、小・中学生には実際の選挙で使用される投票箱を用いた投票を経験させることで、主体性を育むとともに主権者教育の一環としています。また、ブランドメッセージを地域事業者とコラボレーションし、ネクタイ型ピンバッジや地ビールのラベル、銘菓のパッケージにロゴを採用するなど、民間企業との連携も図っています。

八王子市の取組から学ぶべき最も重要な点は、シティプロモーションを推進する上で、市民や市内事業者の参画が不可欠であるということです。本市においても、地域全体で「選ばれるまちづくり」を進めるため、市民とともにシティプロモーションを推進していくことが求められます。

また、東京都町田市では、「市民が愛着を持って住み続けたいまち」「魅力にあふれ何度でも訪れたいまち」を目指して、「まちだシティプロモーション基本方針」を 2012 年度に策定しました。

その後、町田市が、市内外の人にとって「住みたい」「住み続けたい」「学びたい」「働きたい」「買い物や遊びに訪れたい」「育てたい」という“選ばれるまち”となるためには、より戦略的にシティプロモーションを進めていくことが重要であることから、「まちだシティプロモーション基本計画 22-26」を策定しました。「まちだシティプロモーション基本計画 22-26」では、戦略①「町田の魅力をみんなで発信」、戦略②「町田の暮らしへの共感獲得」、戦略③「一人ひとりが広報マン」という 3 つの戦略を設定しています。

戦略①では、町田市の魅力を「発信・発見できる機会」の創出とともに、「誰かに伝えたい気持ち」を盛り上げることで、町田市の魅力を、行政、市民、団体、事業者等といったオール町田で発信し、「住みたい、住み続けたい」と選ばれ続けるまちになることを目指しています。

また、町田市の活気や魅力を市内外に効果的に発信するシンボルとして、ロゴマーク「いいことふくらむまちだ」を広く活用しています。

戦略②では、町田市での暮らしを楽しむ人の想いや言葉にフォーカスして、届けたい相手に合わせてメディアを選択し、効果的な情報発信を行っています。テレビ（首都圏キー局）新聞5大誌、WEBメディア等で広く町田の注目コンテンツを取り上げてもらえるように、市が積極的に各メディアへ情報を売り込んでいます。

戦略③では、情報発信の効果的な内容やタイミング、ターゲットに適したメディアを選択する知識やスキルを高め、職員一人ひとりがプラットフォームとして、さまざまな部門をつなぎ、親和性のある情報を集めて組織横断的な情報発信をしています。

また、時代にあった広報媒体の活用、情報発信の効果測定をすることで、行政全体の「広報力」を向上し、戦略①や戦略②の取り組みを後押ししています。

町田市のシティプロモーションでは、市民、団体、事業者、行政が連携し、オール町田で取り組み、それぞれが役割を持って推進することの重要性を学ぶことができました。

今回、八王子市、町田市の視察を通じて感じたことは、シティプロモーションを推進する上で最も重要なことは、行政が一方的に進めるのではなく、市民、市内事業者、行政が連携して取り組むことであり、プロセスの段階から市民参画していただくなど、総合的かつ戦略的に推進していかなければいけないということです。

本市においても、八王子市や町田市といった先進都市の事例を参考にしながら、シティプロモーションを積極的に推進していかなければなりません。