

# 令和7年度 総務委員会 行政視察実施報告書

## 1 視察日程

令和7年5月13日（火）～5月15日（木）

## 2 視察先及び調査事項（詳細は別紙のとおり）

### 埼玉県深谷市

- ・書かない窓口の導入及び申請手続きのオンライン化について

### 茨城県水戸市

- ・自治会への加入促進施策について

### 千葉県木更津市

- ・消防活動用無人航空機（ドローン）の運用について

## 3 参加者

委員長 佐伯利彦

副委員長 佐々木 充

委員 三浦 颯

玉置 公正

柳原 政彦

越智 由美子

川又 由美恵

城戸 力

行元 博

武田 功

(別紙)

視察先	埼玉県深谷市（人口：140,417人、面積：138.37km <sup>2</sup> ）
視察日時	令和7年5月13日（火） 15時00分～16時30分
視察目的 （視察先選定理由）	「書かない」窓口サービスの提供や各種申請手続きのオンライン化を実施し、来庁者の窓口での負担軽減を図るとともに、職員の業務効率化の双方の実現に取り組んでいるため。
調査概要	<p>○書かない窓口の導入及び申請手続きのオンライン化について</p> <p>1 概要について</p> <p>従来、証明書ごとに分かれていた各種申請書を1枚に統一し、発券機で整理番号を取得後、免許証等をOCRで読み取り、ガイダンス画面の質問に回答するだけで申請書データが自動生成される。</p> <p>生成されたデータは基幹系システムへ自動連携され、窓口担当が内容を確認後、証明書等を発行する流れに再設計した。</p> <p>2 取組に至る経緯について</p> <p>少子高齢化、2040年問題（団塊ジュニア世代が65歳以上となり20代前半の若者が親世代の半分となる）等我が国全体の社会的課題を抱える中で、今後の自治体経営について考察した。</p> <p>目指すべき方向として、定型業務に関わる職員の割合を削減し、相談業務や付加価値の高い業務へのシフト、また市が重点的かつ戦略的に取り組むべき事業に職員を集中させるべく、効果的な職員の適正配置が急務であるという考えの下、今回の窓口業務改革の取組が開始された。</p> <p>3 取組に当たっての具体的な検討事項について</p> <p>(1) 庁舎内の推進体制について</p> <p>2019年5月に企画課、ICT推進室、市民課による窓口自動化ワーキンググループを発足した。</p> <p>市民に優しくわ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目指し、新庁舎へ移転する約1年2か月という非常に短いスケジュールで、業務改革を実施した。</p> <p>先進地である船橋市（千葉県）、北見市（北海道）、鎌倉市（神奈川県）の取組を参考にした。その結果、導入すべきシステムの仕様について、以下のような仕様の検討を行った。</p> <p>① 紙申請でなく、データ入力で申請できること。</p> <p>② 免許証等の本人確認情報をOCRで読み込みができる。</p> <p>③ 受け取ったデータを基幹システムとデータ連携ができること。</p> <p>④ 職員向け手続きガイダンス機能があること。</p>

	<p>⑤ システムの横展開をにらみ、窓口間の情報共有ができること。</p> <p>⑥ 将来、スマホからの申請データを取り込みができること。</p> <p>以上、6点の仕様を取りまとめ、プロポーザルにて業者を決定した。</p> <p>(2) 各業務の見直しについて</p> <p>記載台やフロアアドバイザー（案内係）を廃止（手続きに係わる人数が4人から2人へと削減）、また、受付番号の発券機とデジタルサイネージの設置を行った。</p> <p>(3) その他</p> <p>平成30年度総務省業務改革モデルプロジェクトに採択され、以下の取組を実施した。</p> <p>① BPR手法による窓口業務の現状分析（民間企業に委託）</p> <p>ア 業務の棚卸し</p> <p>イ 業務の手順の簡素化・市民の利便性の向上の方策検討</p> <p>② ICTを活用した申請手続きの自動化の実証実験 （対象手続き：住民票の交付、対象者：市職員96名）</p> <p>ア OCRを活用した申請書作成</p> <p>イ 顔認識技術を活用した本人確認の自動化</p> <p>4 取組実績について</p> <p>(1) 費用面での効果について</p> <p>フロアアドバイザーの廃止、ガイダンス機能の教育コスト削減・手戻り削減、自動化による入力時間・手戻り削減で全体として、人件費として約2,300万円の削減を行った。</p> <p>(2) 市民目線及び職員目線での効果について</p> <p>以前と比較して、証明書発行は平均9分、住民異動は平均25分削減できるようになった。</p> <p>手続き案内書の発行により、引越し関連の手続き漏れが防止できるようになった。</p> <p>市民の声としては、</p> <p>「書類を書く手間が省けてとても助かった」</p> <p>「優しいサービス、ご高齢の方や初めての方にとって安心」との反応が寄せられている。</p>
<p>所感 （意見・感想・今後の課題等）</p>	<p>本取組は、住民サービスと職員業務効率を同時に追求する実践的なDX施策であり、2040年問題を見据えた体制強化であると感じた。</p> <p>特に、OCR×顔認証による本人確認の自動化と、一枚化した申請フォームは「書かない・待たせない」窓口として住民の心理的・時間的負担を大幅に削減している。</p> <p>また、BPRに基づく業務フロー再構築が、窓口担当者数の削減と即応体制の両立を実現しており、デジタル機器を単に導入するだけでな</p>

	<p>く、業務プロセスそのものを再設計する視点が不可欠であると再認識した。発券機・デジタルサイネージによる番号呼出しは、混雑緩和と職員配置の最適化にも寄与し、住民の体感価値向上に直結している。</p> <p>一方で、OCR精度やUI／UXの改善、デジタル弱者への支援策が残る課題として挙げられる。これはデータ品質と利用者教育の両輪で対応すべき点であり、本市が導入を検討する際にも、</p> <ul style="list-style-type: none"><li>① 帳票設計の工夫</li><li>② 多様な入力支援</li><li>③ 窓口補助スタッフの配置</li></ul> <p>などを併せて検討する必要がある。</p> <p>総じて、本市においても、「書かない窓口」は職員適正配置と住民満足度向上を同時に達成し得る有望策であると確信した。今後は、本視察で得た知見を基に、庁内横断型の推進体制を整え、段階的な実証と運用フローのブラッシュアップを図りながら、地域特性に即した電子申請モデルの構築を進めたいと考える。</p>
--	--

その他

視察の様子



(別紙)

視察先	茨城県水戸市（人口：265,935人、面積：217.32km <sup>2</sup> ）
視察日時	令和7年5月14日（水） 13時30分～15時00分
視察目的 （視察先選定理由）	人口減少や高齢化が進み、地域がさまざまな課題を抱える中、町内会・自治会への加入促進活動など、地域の課題解決や行政サービスの向上に積極的に取り組んでいるため。
調査概要	<p>○自治会への加入促進施策について</p> <p>1 概要について</p> <p>(1) 加入促進の支援、広報、啓発への取組について</p> <p>水戸市の地域コミュニティは、「1小学校区1市民センター（公民館と統合）」を基本とし、水戸市住みよいまちづくり推進協議会の下、34の地区会、約1,260町内会・自治会、約6,400の班があり、全世帯の約53パーセントが町内会・自治会に加入している。</p> <p>しかし、1998年からの26年間で加入率は約34パーセント低下しており、課題解決に向けた多角的な取組が行われている。</p> <p>水戸市住みよいまちづくり推進協議会では、町内会・自治会の加入率向上に向けて加入促進委員会を設置して、第一生命保険会社との連携による住民アンケート調査や「みと町内会・自治会カード」の導入による加入メリットの可視化等多面的な施策を展開している。</p> <p>(2) 「水戸市町内会・自治会の活動の活性化に関する条例」について</p> <p>町内会・自治会の活動の活性化を推進し、市民が相互につながり支えあいながら、将来にわたり安全で安心して暮らすことができる地域社会の実現を目指すことを目的に作られたもので、かねてから、町内会長や現場の職員から、加入促進や訪問を行う際の根拠が欲しいという声にこたえて制定した。</p> <p>2 取組に至る経緯について</p> <p>町内会・自治会の加入率が低下する中、令和元年度に、水戸市住みよいまちづくり推進協議会に町内会・自治会加入促進委員会を、市役所庁内に地域コミュニティ加入促進検討会議を設置し、市と地区会長が一丸となって、加入促進施策を検討するようになった。</p> <p>3 取組に当たっての具体的な検討事項について</p> <p>町内会・自治会の加入率向上に向けて、主な取組として、下記のような施策を実施している。</p> <p>(1) 第一生命との連携によるアンケートの実施（2020（令和2）年度）</p> <p>水戸市と第一生命保険株式会社との連携事業として、契約者及び</p>

<p>所感 (意見・感想・今後の課題等)</p>	<p>契約依頼者に自治会加入チラシを配布するとともに、加入可否や加入に対する考え方等を把握するアンケートを実施した。</p> <p>(2) みと町内会・自治会カード事業 (2022 (令和4) 年1月～)</p> <p>町内会・自治会加入世帯1枚ずつ、家族で使える名刺サイズのカードを配布する。市内の商店や飲食店等が協力し、買い物などでカードを提示すれば、各種優待サービスが受けられる。</p> <p>(3) 啓発の強化</p> <p>各種媒体 (SNS・広報みと・フリーペーパー・市民ガイドブック・QRコード・自治会チラシ) を活用した広報啓発活動を実施した。</p> <p>(4) 「水戸市町内会・自治会の活動の活性化に関する条例」の施行 (2025 (令和7) 年度～)</p> <p>(5) その他の加入促進事業</p> <p>「町内会・自治会加入率の向上」をテーマとした市民懇談会や茨城大学学生による政策提言発表会を開催、マンション及び大規模住宅団地に入居する世帯の勧誘に向け、加入促進マニュアルの改定を検討している。</p> <p>4 取組実績について</p> <p>特に、2022 (令和4) 年1月から始めたみと町内会・自治会カード事業は協力店が350店舗となり、導入後3年間で約33万回利用があるなど、利用実績があがっている。</p> <p>5 課題について</p> <p>各種施策を展開しているものの、町内会・自治会の加入率の低下が続いている。一方で、みと町内会・自治会カード事業など各種施策を展開していなければ、低下はもっと進んでいたと分析している。</p> <p>みと町内会・自治会カード事業は、協力店が300店舗を超えたあたりから、なかなか追加店舗を増やすことが難しくなっている。</p> <p>町内会・自治会加入勧誘事業は地域の理解が得られなければ進めることができないため、地区会長がやる気があっても、地区役員の反対により、事業を推進できない場合などがある。</p> <p>条例の制定をしたものの、理念条例であるため市民に浸透するのに時間を要している。</p> <p>6 今後の取組について</p> <p>水戸市の町内会・自治会の中には電子回覧板の導入などデジタル化に取り組む町内会・自治会もあるため、継続的に相談や支援をしつつ、他の町内会・自治会へ横展開できるようにしたい。</p> <p>町内会・自治会の解散が相次ぐため、一つの予防法として、再編や広域化に向けてマニュアル等の作成を行っていきたい。</p>
------------------------------	---

<p>所感 (意見・感想・今後の課題等)</p>	<p>町内会・自治会離れが全国的課題となる中、水戸市のアプローチは、「メリット可視化」「多層的な勧誘動線」「制度的裏付け」を組み合わせた実践的モデルであり、素晴らしい成果を上げられていると感じた。</p> <p>特に、優待カード事業は、住民に直接的な利得を提示しつつ、地域経済の循環にも寄与しており、“加入＝地域で得をする”という新たな価値観を住民へ浸透させている。</p> <p>一方で、協力店拡大の頭打ちや、戸別訪問の地域差、理念条例の認知不足など、「制度を作った後の運用・広報フェーズ」で課題が顕在化している点は、示唆に富むものであった。</p> <p>加入促進を加速するには、</p> <ol style="list-style-type: none"><li>①カード事業へ電子決済・ポイント連携を加え利用頻度を高める。</li><li>②マンション管理組合や大学との連携で若年層ルートを確立する。</li><li>③条例を活用した行政手続き優遇など実利的施策を追加する。</li></ol> <p>といった多面的な拡張が不可欠と考える。</p> <p>また、市民センターを核とした「1小学校区＝1拠点」の体制は、コミュニティ圏域を明確化し、行政情報と住民自治を有機的に接続する好例であり、本市でも人口規模や地理条件に合わせた拠点再編を検討する価値があると感じた。</p>
------------------------------	---

その他

視察の様子



(別紙)

視察先	千葉県木更津市（人口：136,736人、面積：138.90km <sup>2</sup> ）
視察日時	令和7年5月15日（木） 10時00分 ～ 11時30分
視察目的 （視察先選定理由）	災害発生時に迅速な被害状況調査や情報収集ができるよう、消防活動用無人航空機（災害用ドローン）を導入し、操作者の育成推進など、防災対策に取り組んでいるため。
調査概要	<p>○消防活動用無人航空機（ドローン）の運用について</p> <p>1 概要について</p> <p>木更津市では、令和2年度より無人航空機（以下、ドローンと言う。）の運用を開始し、令和4年度には赤外線カメラを搭載した機体を新たに導入し、現在3機保有している。</p> <p>また、ドローン操縦者の確保（現在29名）、現場の可視化や情報収集体制の強化を図っている。</p> <p>2 取組に至る経緯について</p> <p>これまでは、災害現場を上空から俯瞰的に見る手段としては、消防ヘリコプターによる映像転送システムしか方法がなかった。</p> <p>平成28年頃、総務省消防庁から各県に無償貸与の資機材として、ドローンが配布され、その後、各訓練においてドローンの活用が増えたことが導入のきっかけとなった。</p> <p>ドローンには、3つの特徴（簡単、軽量、安価）がある。</p> <p>①操作と申請がものすごく楽（10時間の訓練で許可承認を得ることができ、ゲーム感覚に近い操作方法が非常に便利）で、簡単なのに上空から大事な情報が消防本部に送信できる。</p> <p>②簡単に持ち運びができ、災害現場においては大きな利点である。</p> <p>③赤外線カメラやズーム機能を備え付けた物になると高価になるが、機体のみで考えた場合、人命救助に関わる災害対応資機材としては、安価である。</p> <p>以上の点から、消防活動の一助として、貢献が期待されることから、令和2年度に導入を行った。</p> <p>3 取組に当たっての具体的な検討事項について</p> <p>以下の点について検討を行い、令和3年1月に、消防活動用無人航空機運用指針を策定した。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・管理責任者（警防課長）の設定</li><li>・適当災害（どんな災害で使用するのか）</li><li>・運用要員の編成（原則4名以上）</li><li>・関係機関との連携は必須</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運用前の確認事項（原則として、日照時間内での飛行、天気・風速の確認、バッテリーの残量、飛行経路の確認、GPS アンテナの稼働）</li> <li>・運用要員の養成（随時、運用養成訓練を実施）</li> </ul> <p>4 取組実績及び現在の運用状況について ドローンの運用実績として、34 件（約 4 年間）であり、火災発生時の情報収集、火災原因調査、要救助者の捜索、検証資料での活用を目的として活動している。</p> <p>5 課題について 課題として、以下の点が挙げられる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・機種が古くなると、バッテリーの持ちが悪くなる。また、バッテリーの生産が終了し対応ができない。</li> <li>・天候に左右されるため、毎回飛行できるわけではない。</li> <li>・消化活動等を優先させるため、消防職員に余裕が無い場合、飛行させるための専用部隊の立ち上げを検討しなければならない。</li> <li>・操縦員の更なる確保を目指す。</li> </ul> <p>6 今後の取組について 費用対効果にも優れ、今後も市民の安心・安全のため積極的に活用し、人命救助にあたっていきたい。</p>
<p>所感 (意見・感想・今後の課題等)</p>	<p>今回の視察を通じて、木更津市消防本部におけるドローン導入は、災害対応における視点転換を象徴する先進的な取組であると強く感じた。特に、空中からの俯瞰的な視野と赤外線カメラによる可視化技術の導入は、従来の地上活動では困難であった「迅速な状況把握」と「安全な意思決定支援」を実現している。</p> <p>映像伝送によって、複数の隊員が、情報を共有できる点も特筆すべきであり、現場での指揮命令系統の的確さが向上していることが想像される。加えて、災害時以外にも応用可能な機能性を有している点が、今後の地域課題解決にも大きく寄与すると確信した。</p> <p>また、赤外線サーモグラフィ搭載のドローン技術を、現在市内で深刻化しているイノシシや猿などの野生動物被害対策にも応用できる可能性がある。赤外線映像により夜間や山林においても動物の熱反応を捉え、行動パターンの把握や生息域の特定が行いやすくなる。これは農作物被害の抑制や住民の安全確保にとって、有効な手段となり得ると感じた。</p> <p>防災・減災の枠を超え、農村地域における獣害対策、あるいは広域監視やインフラ点検等、多様な用途での横展開が期待されるものであり、</p>

当市においても、現場の声を活かした柔軟な導入検討を進めていく必要性を改めて認識した。

その他

視察の様子

