

令和8年度 総務委員会 行政視察実施報告書

1 視察日程

令和8年7月7日（火）～7月9日（木）

2 視察先及び調査事項（詳細は別紙のとおり）

京都府中・北部地域消防指令センター

・京都府中・北部地域消防指令センターについて

滋賀県守山市

・窓口受付時間短縮による働き方改革について

三重県伊賀市

・伊賀市インターネットを介した人権侵害のない社会づくり条例について

3 参加者

委員長 三 好 和 彦

副委員長 森 川 亜 紀

委員 高 木 新 治

八 木 邦 靖

黒 川 理恵子

伊 藤 良 二

川 又 由美恵

真 鍋 顕 伸

越 智 俊 幸

(別紙)

視察先	京都府中・北部地域消防指令センター（管轄人口４０９，８３６人、管轄面積３，２３０．５６㎢）
視察日時	令和８年７月７日（火）１４時００分～１５時３０分
視察目的 （視察先選定理由）	本市では新居浜市・四国中央市との消防指令業務の共同運用において、令和１１年４月からの運用開始に向け協議を進めている。そこで令和６年に共同運用を先行実現した同センターの整備経緯、運用体制及び課題等について実務的な知見を得て今後の参考とする。
調査概要	○京都府中・北部地域消防指令センターについて １ 概要について ６消防本部が管轄する７市３町を対象に消防指令業務を共同運用するセンターである。運用方式は協議会方式で、センター職員は各市町消防本部の身分を保持したまま派遣され、職員数は２４名（毎日勤務３名・交代勤務２１名）で２４時間３部制をとっている。高機能消防指令システムは、指令台３台・指揮台１台で構成され、通常時は１台１回線、最大で１６回線の受付が可能である。主な機能として手書き入力機能、簡易指令システム、Ｌｉｖｅ１１９が導入されている。 ２ 共同運用に至った経緯と期待される効果について 人口減少や財政状況が厳しくなる中、各消防本部が指令システムなどの更新が困難という共通認識を抱えていたことに加え、平成３０年、国の基本指針が改正されたことを契機に共同運用への検討を開始し、令和２年１１月に協議会を設置、令和６年４月に運用を開始した。 共同運用により、情報の共有化が可能となり、大規模災害時に迅速な応援体制が図れ、被害を最小限度に抑えることができる応援体制の強化、整備費や維持管理費等が削減できる行財政面の効果、更には指令業務を行う職員が減員され、現場対応の強化が図られる人的面の効果が期待される。 ３ 共同運用開始前に想定された課題について 手書き入力機能、簡易指令システム、Ｌｉｖｅ１１９システムなど、当時導入可能なシステム機能を取り入れた。 ４ 共同運用開始後の課題について 異動による新センター員の研修不足に伴う現センター員への負担増加が課題。対応策として、異動予定者を対象に事前研修（着任前３か月間）を実施し、対応力の向上を図っている。 ５ 今後の取組について 指令システムの計画的な更新が不可欠である。パソコンの機能やモニ

	ター等はおおむね5年をめどに更新が必要であり、現在メーカーと連携しながら更新箇所・時期・費用の検討を開始している。
所感 (意見・感想・今後の課題等)	共同運用により、高機能な消防指令システムを導入し、限られた人員・財源の中でも災害対応力や専門性を確保している点は、たいへん参考になる取組であると感じた。 今回の行政視察では、同センターについて説明を受けた後、実際の指令業務も見学させていただいた。特に印象に残ったのは、見学中に119番通報への対応を目の当たりにしたことである。指令員が通報者を落ち着かせながら、容体を的確に確認し、必要な応急処置を分かりやすく伝えるとともに、迅速に救急隊へ出動指令を行う一連のやり取りは非常に緊迫感があった。 また、Live 119や簡易指令システムなどのバックアップ体制は、市民サービスの向上と災害時の対応力強化に大きく寄与するものと考えられる。一方で、共同運用後も職員教育や人材育成、システム更新費用への継続的な対応が不可欠であり、広域化による経費削減にとどまらず、市民の安心・安全を最優先とした制度設計が重要であると感じた。 本市においても消防指令業務の共同運用開始に向けて協議を進めていることから、今回の視察で得られた知見をじゅうぶんに生かし、災害対応力の向上と住民サービスの充実につながる体制整備を進めることが望まれる。
その他	視察の様子 

(別紙)

視察先	滋賀県守山市（人口 85,978人、面積 55.73km ² ）
視察日時	令和8年7月8日（水）13時30分～15時00分
視察目的 （視察先選定理由）	本市においても課題となっている、窓口業務の効率化および職員の働き方改革に関する先進事例を調査するため、守山市が実施した開庁時間の見直し（短縮）やデジタル化の推進に関する具体的な手法、実施プロセス、そして市民や職員へ与えた影響を視察し、今後の市政運営や窓口業務改善の参考とする。
調査概要	○窓口受付時間短縮による働き方改革について 1 概要について 令和7年5月12日より市役所等の開庁時間を変更。職員の勤務時間（8時30分～17時15分）は変更せず、窓口の受付時間を9時00分～16時45分とし、朝夕それぞれ30分間短縮。窓口時間外における各課（危機管理課、こども家庭センター等を除く）への直通電話は、音声案内へと切り替わるしくみとしている。 2 デジタル化の推進について （1）取組状況について 全ての手続きがスマートフォンで完結することを目指し、行政手続きのオンライン化を強力に推進している。コンビニエンスストア等での各種証明書（住民票の写し、印鑑登録証明書など）の取得も可能としている。 （2）オンライン申請の比率について 現在運用中の手続き ア 専用システム：図書リクエスト、エルタックス、公共施設予約システムなど イ マイナポータル・ぴったりサービス：転出届、要介護認定・更新認定申請、保育園（長時）入所申請など ウ コンビニ交付：住民票（写し）、印鑑証明、戸籍謄抄本、税関係証明など エ オンライン申請システム：市民課・国保年金課の各種窓口申請、幼稚園預かり保育申込など 開庁時間見直しに向け、令和6年度末までにオンライン化9割を目標として取組を進めてきた。令和6年10月時点でのオンライン化状況は約6割であったが、その後新たに就学援助費申請や幼稚園預かり保育申込、粗大ごみの個別収集申込などをオンライン化したことで、目標であったオンライン化9割（手続きベース）を達成している。実際の利用実績（総数）を見ると、市役所全体の手続き総数433手続き、受付総数328,273件に対し、オンライン運用中システムの合計は137手

	続き、受付数 293, 993 件となっている。 これにより、手続数ベースでのオンライン化率は 31.64 パーセントである一方、実際の利用件数ベース（受付数）でのオンライン比率は 89.56 パーセントに達しており、極めて高い割合で市民にオンライン窓口が活用されていることが実証されている。なお、オンライン受付件数（293, 993 件）の主な内訳としては、図書リクエストや公共施設予約システムなどの専用システムが 154, 235 件、住民票等のコンビニ交付が 82, 038 件、市民課等のオンライン申請システムが 42, 861 件と大きな割合を占めている。 3 実施に至った経緯について （１）実施の背景 第 2 次行政経営方針に掲げる職員の意欲・能力を発揮できる組織・人材育成及び行政サービスの質の向上と業務の効率化を推進する一環として検討が開始された。守山市版 DX 推進方針のもと、令和 6 年度末のオンライン化 9 割を目標として行政手続きのオンライン化を推進している。このオンライン化の進捗を踏まえ、市民の利便性を確保しつつ、職員の働き方改革や働きたいと思える職場環境作りを実現するための施策として、開庁時間の見直しに関する方針が取りまとめられた。 （２）直面していた課題 従来は開庁時間の前後において、窓口業務開始のための準備や終了後の片付けを行う必要があった。そのため、窓口を含む全ての職員が参加する中で、ヒヤリハット事案の共有や制度改正の共通理解など、業務上不可欠な情報共有に係る時間の確保に苦慮していた。 （３）開庁時間見直しの目的 ア 適切かつ円滑な窓口業務の実施 窓口対応に追われない時間帯を確保して情報共有を行うことで、スムーズな業務の開始やこれまで以上に適切な事務の執行につなげる。また、創出した時間を所属内の連絡体制の充実や課題の共有、業務の見直しに充て、窓口対応自体の改善を図る。 イ 働き方改革の推進 窓口業務の準備や終了間際の対応によって発生していた恒常的な時間外勤務の縮減を図る。時間外勤務を前提とした労務環境を改善し、適切な労務管理を実現することで、職員がこれまで以上に安心して働くことができる職場を構築する。 ウ デジタル化の推進 全ての手続きがスマートフォンで完結することを目指し、引き続き行政手続きのオンライン化を推進していく。 4 市民への影響について
--	---

	(1) 市民からの声や意見等について 今回の開庁時間見直し後において、市民を対象とした直接的なアンケート等は実施していないものの、職員向けに実施したアンケート結果における窓口状況や問い合わせの動向を分析する限り、市民からの苦情や大きな混乱、問い合わせ件数の急激な変化などは見られず、市民への影響は軽微であると認識されている。 職員アンケートにおける市民からの問合せ内容・頻度の変化については、変化を感じないが89パーセント(232件)を占めている。一方で、変化を感じるとの回答は11パーセント(30件)であり、その内訳(複数回答可)としては問い合わせが増加・開庁時間中に来庁できないという問い合わせがあったが23件、問い合わせが減少したが10件となっている。また、質疑応答においてスマートフォンの操作が困難な高齢者に対しては個別に対応している。 (2) 窓口受付件数の増減について ア 電子申請やコンビニ交付による全体の減少傾向 市民課における窓口対応(来庁)件数は、コンビニ等のマルチコピー機やオンライン化の取組等により年々減少している。具体的には、令和2年度と令和5年度の比較において、市民課の窓口対応件数は約32パーセント減少している。 イ 各種証明書発行におけるコンビニ交付の増加 各種証明書の発行において、窓口交付は年々減少(令和2年度対比で約40パーセント減少)している。一方で、コンビニ交付は同比較で約370パーセント増加しており、令和5年度には全体の発行件数の約37パーセントがコンビニ利用へと移行している。 ウ 短縮時間帯(朝・夕)の来庁者割合 市民課等に設置されている窓口発券機のデータを分析した結果、全体の90パーセント超の来庁者が9時～16時45分の間に集中している。このデータから、見直しの対象となった朝・夕の短縮時間帯は、もともと来庁者が少ない時間帯であったことが裏づけられている。 エ 開庁時間変更後の窓口動向(影響の捉え方) システムによる集計結果および職員アンケートによる現場の報告等から、一定程度、閉庁間際の来庁件数の増加はあるとされている。しかしながら、極端な窓口混雑の集中などの事象は発生しておらず、受付件数の推移における変化も軽微であると認識されている。 5 成果と課題について (1) 成果について ア 一定の残業時間縮減効果 職員向けアンケートの結果から、開庁時間の短縮が一部の部署において直接的な残業時間の縮減につながっているという一定の成果が確認
--	--

	されている。 イ 閉庁後時間の有効活用による残務整理 短縮された午後４時４５分以降の時間を部署内での打ち合わせや準備・片付け、集中して行う事務作業（残務整理）へ充てることができるようになり、業務効率化が図られている。 ウ 物理的残業抑制策との相乗効果 閉庁後に速やかに残務整理へ着手できる体制が整ったことで、庁内で実施しているパソコン強制シャットダウン運用などの物理的制約による残業対策が、より実効的に機能しやすくなった。 ※参考（物理的残業抑制策の運用状況・令和８年度から）：水曜日（ノー残業デー等）は１７時４５分にパソコン強制シャットダウン及び１８時消灯を実施し、その他の曜日は２０時００分にパソコン強制シャットダウンを実施している。 （２）課題について ワークライフバランスの根本的解決 開庁時間の短縮は、業務効率化のきっかけや残業抑制のサポートとしては有効に機能している。しかしながら、この施策単独のみでは職員のワークライフバランスに関する課題を本質的・根本的に解決するまでには至らないと考えられており、引き続き多角的なアプローチが必要とされている。 ６ 今後の取組について （１）オンライン化・デジタル化（ＤＸ）の更なる推進 オンライン申請の対象を拡大する。郵送やコンビニ交付の利用を促進することで、窓口に来なくてもできる手続きを広げていく。これにより、市民の利便性向上と窓口における負担軽減を図る。 （２）業務フローの継続的な見直しと定着 窓口の準備や片付けの効率化、並びにＡＩ等の活用による事務処理の迅速化を進める。残務や事務処理を勤務時間内に完結できるような、効率的な執務体制を定着させる。 （３）総合的な働き方改革の展開 パソコン強制シャットダウン等による時間管理を徹底する。同時に、職員の健康管理や多様な働き方の支援など、ワークライフバランスの充実に向けた総合的な施策を展開していく。
所感 （意見・感想・今後の課題等）	本市の喫緊の課題でもある職員の働き方改革において、守山市の勤務時間は変えずに、窓口対応時間のみを短縮するというアプローチは非常に現実的かつ効果的である。とりわけ、質疑応答で得られた「壁を隔てて落ち着いて朝の打ち合わせができるようになった」や「引き継ぎがしやすくなった」という職員の生の声は、時間的・精神的なゆとりが、いかに業務品質の維持に不可欠であることを示している。また、この窓口短

	縮化は単なる時間削減にとどまらず、全ての手続きがスマートフォンで完結を目指す強力なデジタル化の推進とセットで構築されている点が重要である。 本市においても、市民の利便性を損なわないためのオンライン申請の拡充を進めつつ、開庁時間の見直しやパソコン強制シャットダウン等の物理的な抑制策を組み合わせた、実効性のある働き方改革を早急に議論・推進していく必要がある。
その他	視察の様子  The photograph shows a group of approximately 12 people, mostly men in suits and one woman, seated around a large, U-shaped wooden conference table in a modern meeting room. They are all looking towards the center of the table, appearing to be in the middle of a formal meeting or discussion. The room has a whiteboard in the background and recessed ceiling lights.

(別紙)

視察先	三重県伊賀市（人口 83,894 人、面積 558.23km ² ）
視察日時	令和 8 年 7 月 9 日（木） 9 時 00 分～10 時 30 分
視察目的 （視察先選定理由）	三重県伊賀市が令和 6 年 4 月 1 日に施行した伊賀市インターネットを介した人権侵害のない社会づくり条例は、ネット上の誹謗中傷や差別的投稿による人権侵害を防止し、市民が加害者にも被害者にもならない豊かな社会を目指している。本条例は、単なる理念の提示にとどまらず、実効性を意識した内容となっており、地方都市における人権擁護とデジタル社会の在り方を考える上で、非常に示唆に富む先進事例である。
調査概要	○伊賀市インターネットを介した人権侵害のない社会づくり条例について 1 概要について 当該条例は、従来の伊賀市における部落差別をはじめとするあらゆる差別の撤廃に関する条例を基礎としつつ、昨今のインターネット環境の変化に対応するために策定された。 （1） 条例の 3 つの柱 ア ネット上の人権侵害の防止 市、議会、市民それぞれの責務と役割を規定している。 イ 教育・啓発の強化 子どもの発達段階に応じたネットリテラシー教育や社会教育の推進を定めている。 ウ 相談支援体制の整備 被害者だけでなく、行為者（加害者）等への相談支援を盛り込んでいる点が大きな特徴。 2 制定に至った経緯について 近年、インターネットや SNS は、日常生活を送る上で切り離せないものとなり、インターネットの特性や、SNS の正しい使い方を理解していないと、何気ない投稿をきっかけに、誹謗中傷を受けたり、自身の投稿で誰かを傷つけることもあるため、市議会における政策討論会や総務委員会等での議論、更にはパブリックコメントの実施を経て、市長部局と議会が連携して条文を練り上げ、会派をまたぐ複数の議員が発議し、全会一致で可決された。 3 効果について （1）削除要請の規定 市がプロバイダー等に対して、人権侵害情報の削除要請を行なえることを明文化。伊賀市では、以前からモニタリングを行っており、条例施行後も差別的な動画の削除に成功するなどの成果を上げている。 （2）行為者（加害者）への支援 無意識の偏見（アンコンシャス・バイアス）により、自覚すること

	なく差別を行ってしまうケースに着目し、行為者が自らの行為を理解し、二度と繰り返さないための支援を行う。 4 課題認識について (1) 専門的な知識を備えた職員の育成 人権を取り巻く多種多様な状況の中、専門的な知識を一定備えた職員の育成が大きな課題と認識し、啓発教育を進めながら、職員のスキルアップを図ることが重要。 (2) 継続的な啓発活動の推進 気軽に相談してもらえるようインターネットフォームも用意しているが、いまだ実績がなく、継続的な啓発活動がたいせつと認識。 5 今後の取組について 令和9年度に向けて、第三者機関の設置を含めた相談体制の更なる充実を目指し、包括的な人権相談救済体制に関する条例の制定に関し検討方針の作成を推進。
所感 (意見・感想・今後の課題等)	地方自治体の条例で、市民によるSNS等を用いた発信に対し、直接的な制限や罰則を設けることは、憲法が保障する表現の自由に抵触する可能性もあり、慎重を期す必要があるが、SNS等の誹謗中傷対策条例等の制定は喫緊の課題との思いを強くした。 また、伊賀市議会は、災害時等の緊急事態が発生した場合や、これまで市長が専決処分していた事案などを迅速に審議するため、令和5年7月から議長の判断でいつでも会議を開くことのできる通年議会を導入する中、議会基本条例にうたう政策討論会などのしくみを積極的に活用し、鋭意、実効性の高い条例づくりに取り組んでおり、本市としても学ぶべきことが多いと感じた。
その他	視察の様子 