

総務常任委員会行政視察報告書

1 視察日程

令和4年10月13日（木）～14日（金）（2日間）

2 視察市及び項目

(1) 愛知県一宮市

業務の改善・効率化の取組に関すること

(2) 愛知県長久手市

長久手市みんなでつくるまち条例について

3 人員

委員長 林 隆 文

副委員長 宮 内 鋭

委員 植 田 進

末 永 隆

辰 己 百 恵

林 利 彦

三 田 登

書記 吉 橋 俊 輔

業務の改善・効率化の取組に関すること

(愛知県一宮市)

日時：令和4年10月13日（木） 午後1時30分から

説明者：総務部デジタル推進室，財務部資産経営課

◇視察目的

一宮市では、業務効率化の取組の一つとして、令和元年度より、特定の時期に膨大な単純作業が発生する市税業務にRPA（Robotic Process Automation：ロボットを使った業務プロセスの自動化）を本格導入し、業務の効率化、市民サービスの向上、職員の時間外勤務の縮減を図っており、全庁的に取組を進めている。

また、令和3年3月より、フリーアドレス制の運用を開始し、柔軟な発想や職員同士のコミュニケーションの向上、打合せ等の時間短縮、ペーパーレス化の推進などを図っている。フリーアドレスとは、オフィス内に決められた席がなく、自由に場所を選んで仕事をする制度のことで、従来のような固定席は設けず、共用して使えるスペースを整備するものである。

現在、本市においても、RPA、AI-OCR等を職員課での時間外勤務集計や市民税課での異動届の入力等に導入しており、また、新庁舎整備に当たってフリーアドレス制導入の検討を進めているところであり、一宮市におけるこれらの取組について参考とすべく視察を実施した。



◇視察概要

■RPA等の導入及び効果について

- ・平成30年に、大手ICT企業5社（富士通，NEC，日立システムズ，アイネス（三菱総合研究所と共同））と4つの市税業務におけるRPA実証実験を実施。
- ・実証実験の結果，約50%の作業時間の削減の効果があり，令和元年からの全庁的RPAソフトの導入につながった。
- ・令和2年11月には，RPAをより効率的に利用するため，愛知県内42市町村でAI-OCRを共同導入。利用料は自治体の人口により按分。
- ・AI-OCRは，主に紙データを電子データ化し，RPAと連携しシステム入力するなど業務の効率化に役立てている。令和3年度は，新型コロナワクチン接種の予診票の読み取り等の業務において効果的であった。
- ・令和3年度末時点で，14業務で稼働。約4,200時間（87%）の業務時間の削減効果があった。

■フリーアドレス制の導入について

- ・令和3年3月に働き方改革の一環として，職員同士が気軽に話し合えるようにするため，かつ，ペーパーレス化による書類の整理，資料の削減を目的として本庁舎の一部部署で試行導入している。
- ・対象部署は6階の政策課，市民協働課で22席（職員18名）。9階の観光交流課，産業振興課で30席（職員28名）。計4課で試行導入中。
- ・フリーアドレスオフィスの特徴として，昇降テーブル（スタンドアップミーティングによる会議時間の短縮を図るもの），集中ブース（オンライン会議等で使用するパーティションで囲った空間）等が設けられている。また，職員1人に1つモバイルロッカーを割り当て，パソコン，書類，私物を保管・管理している。
- ・メリットとしては，「職員同士が気兼ねなく，グループの垣根を越えて話し合えるスペースの確保ができた」，「不要な書類等の整理が進んだ」，「ペーパーレス化が進んだ」など。

- ・デメリットとしては、「席が特定されないため、内線電話等の転送の手間がかかる」「時間の経過とともにルールの形骸化が見られ席の固定化が懸念される」など。

◇質疑応答

質問 職員の技術習得のための研修などは行っているか。

回答 講師をお招きしての座学研修に加え、職員が実際にRPAのシナリオを作成し、その成果を披露するRPAシナリオ作成発表会を実施している。発表会には市長も出席し、研修成果や技術の情報共有を行っている。

質問 フリーアドレスを今後他部署にも広げる予定は。

回答 拡大する場合、オフィスの事務什器等の管理や限られた庁舎内のスペースをどうデザインするかなどの課題がある。現段階ではまだ試行中であり、今後検証の上、判断することになる。

◇所感

本市における業務改善・効率化は、今後の人口減少を見据えた行財政改革、また、職員の働き方改革の視点からも大変重要な課題である。

今回視察させていただいた一宮市のこれらの取組は、本市としても大変参考になるものであり、今後の活動に生かしてまいりたい。



長久手市みんなでつくるまち条例について

(愛知県長久手市)

日時：令和4年10月14日(金) 午前10時から

説明者：市長公室企画政策課

◇視察目的

長久手市は、2005年の愛・地球博（日本国際博覧会）を機に、都市部へのアクセスの向上から住宅地の整備が一層進み、人口が急速に増加し、住民の平均年齢が40.4歳となるなど、全国で最も若いまちとなった。

そのような中、長久手市は、平成30年に、まちづくりの基本的な事項や市民、議会及び市の役割等を示す「長久手市みんなでつくるまち条例」を定め、将来像である市民主体のまちづくりの実現を目指している。

本市においては、今後、少子高齢化による人口減少が予測されており、税収減、社会保障費の増、公共施設の老朽化、災害時の対応など、顕在化する様々な諸問題に対し、市民が主体となるまちづくりはさらに重要性が増すと思われる。長久手市におけるこのような取組について参考とすべく視察を実施した。



◇視察概要

■長久手市みんなで作るまち条例とは

- ・長久手市の将来像（市民主体のまち，つながりのあるまち）に向けたまちづくりのルールであり，市，市民，議会の行動・活動を後押しするもの。
- ・長久手市は転入者が多く，様々な人が暮らしており，コミュニティーの希薄化など，課題が多様化している。今後は高齢化や人口減少等の問題が深刻化していく中で，行政だけで全ての課題に対応するには限界がある。
- ・市の取組には，市民の気づき，アイデア，協働が必要となることから，市民との対話が重要であり，市と議会だけで物事を決めたり，主導しすぎるまちづくりではなく，市民が主体となるまちづくりを行うため，みんなで作るまち条例を制定した。
- ・条例制定に当たっては，条例検討委員会（自治KEN）を立ち上げ，ワークショップ方式のタウンミーティングの中で，条例に盛り込む内容の検討，市長への提言など，市民を巻き込みながら条例を制定していった。
- ・条例における重要なポイントとして，情報共有・市民参加・協働をまちづくり3原則として掲げ，これを念頭にまちづくりを進めることが定められている。

■課題に対応するためのまちづくり

- ・おおむね小学校区単位の地域で，市民自身が暮らす当該地域の課題のことを考え，主体的に実行できるよう，まちづくり組織の設置を進めている。
- ・小学校区単位という小さな単位でまちづくりを進めることによって，一人一人に寄り添うことができ，顔が見える関係性が生まれ，地域の課題を地域で解決することにつながると考えている。
- ・ハード面では，まちづくり組織の活動の拠点及び市民の交流の場となる共生ステーションを現在4つの小学校区に設置している。

■ 条例の周知・啓発活動

実施年度	取組内容	対象
H30	新規採用職員研修にて条例内容について紹介	新規採用職員
	条例パンフレットの全戸配布	市民
	条例施行記念シンポジウム開催	市民
	条例をテーマに若手勉強会を実施	職員
	まち詩の楽曲及びPR動画の制作・周知活動	市民
R1	新規採用職員研修にて条例内容について紹介	新規採用職員
	【条例啓発事業】4コマまんが募集	市民
R2	新規採用職員研修にて条例内容について紹介	新規採用職員
	条例に基づく計画策定ガイドラインを作成	職員
	条例解説書（ポケット版）を職員に配付	職員
	条例をテーマに若手勉強会を実施	職員
	【条例啓発事業】川柳募集	市民
R3	新規採用職員研修にて条例内容について紹介	新規採用職員
	【条例啓発事業】まちの活動大募集！	市民（小学校4～6年生）

■ 条例の検証

- ・ 5年ごとの条例の検証が定められており、令和5年6月で丸5年となるため、現在検証を進めているところである。
- ・ 検証に当たり、「市民にとって条例がまちづくりに関わる主体性を後押しするものとなっているか」、「行政（市職員）にとって条例をまちづくりのルールとして意識して職務に当たることができているか」を議論のポイントとしている。

◇質疑応答

質問 市と市民の距離が近くなることによる議会の関わりについて。

回答 確かに市長と市民の距離は近いが、それによって議会が蚊帳の外になるようなことはない。議会も含め三者で条例の推進に参加していただいている。

質問 共生ステーションの整備について。

回答 もともと地域に公民館のようなものがなく、共生ステーションの設置に当たっては民間の空き店舗等、既存の建物を譲り受けたものを改修したものや、新築の施設については児童館等との複合施設として整備した。

質問 まちづくり組織の取りまとめ役となるコーディネーターについて。

回答 有識者ではなく、地元・地域に根づいた方を相談員として雇用している。また、各地域に市の職員1名が担当として参加し、活動を見守っている。

◇所感

この条例によって「市民が主体のまちづくり」がすぐに実現するわけではないが、将来を見据えて種をまき、「市民が主体のまちづくり」が文化として定着するよう大切に育てていこうとする思いが感じられた。

今回視察させていただいた長久手市の取組は、本市としても大変参考になるものであり、今後の活動に生かしてまいりたい。

