

令和6年12月9日

天理市議会議長 大橋 基之 様

総務財政委員会
委員長 市本 貴志

総務財政委員会視察報告書

視察日程 令和6年10月28(月)～10月29日(火)

視察先及び調査事項

1. 鹿児島県出水市 10月28日(月)

13時30分～15時00分

調査事項

「自治体総合窓口 DXSaaS を活用した書かない窓口について」

2. 熊本県合志市 10月29日(火)

9時30分～11時00分

調査事項

「空家の利活用について」

視察議員	委員長	市本 貴志
	副委員長	寺井 正則
	委員	今西 康世
	委員	大橋 基之
	委員	鈴木 洋
	委員	内田 智之

随 行	議会事務局	上田 泰司
-----	-------	-------

1. 鹿児島県出水市

調査事項「自治体総合窓口 DXSaaS を活用した書かない窓口について」

視察先対応者

出水市議会議長

出水市企画政策課長補佐

出水市市民生活課長補佐 他

①目的

本市では、窓口での住民の利便性の向上と職員の業務能率化を目的に、自治体窓口 DXSaaS「書かないワンストップ窓口」の令和9年1月からの導入を目指している。出水市では、以前から市民生活課の窓口を民間委託するなど、窓口業務の効率化等に取り組まれてきたが、令和5年度末からは先進的に窓口 DXSaaS「書かない窓口」を導入している。そこで、出水市の窓口 DXSaaS について、その概要、効果、課題、導入までの経緯・経過・留意点などについて研修を受けることで、本市でのスムーズな導入と効果的な運用につなげる。

②施策概要

出水市では、令和5年7月に開催されたデジタル庁主催の事業者向け説明会を受け事業者の選定にとりかかり、令和5年9月に事業者を決定し令和6年2月から運用を開始している。DXSaaS を選択した理由は、システム標準化により基幹システムをガバメントクラウド上で使用できるようになることと、手続きの標準化につながることを挙げておられた。「書かない窓口」の対象は、市民生活課、税務課及び支所総合市民課が行う転入・転出等の住民異動届、住民票・印鑑登録証明書・納税証明書等の証明書交付申請59手続、児童生徒の転入手続きを対象としている。導入までは、デジタル庁のBPRアドバイザーの派遣によりアドバイスを受けながら、企画政策課が全体の調整役となり、DX推進課が事業者との連絡調整、システムの調達調整を行い、市民生活課と税務課がBPR（プレプリントや手続きのオンライン化）の取組を行った。

窓口の現状における課題を認識し、理想の窓口像を共有、取組を自分事として捉え、職員が同じ方向を向いて取り組むことが重要と考え、職員アンケートや意見交換会を実施し、その内容については庁内に公表し、全庁的に情報を共有し導入を進められた。また導入にあたっては、窓口業務量調査を行い、業務量を数値化して見える化を図り、改善する必要性を認識するきっかけとなった。また、導入に際しては、システムの導入だけでは不十分であり、バックヤ-

ドも含めた業務改革「窓口BPR」が重要となることから、職員が窓口利用体験調査を行い、窓口業務の改善点の気づきが得られ、理想の窓口への改善策を考えるきっかけとなった。なお、窓口利用体験調査は、今後も定期的に実施される予定をされている。

運用の開始にあたっては、市公式LINE、市公式HP、広報誌に「書かない窓口」について掲載し住民への周知・広報を行い、窓口においても対応メニュー表やライフイベントごとに必要な手続きを取りまとめた資料を設置し丁寧な案内を行われた。

業務フローとしては、まず、来庁者の本人確認をした上で、窓口委託事業者が来庁者への聞き取りにより申請書や住民異動届を作成し、来庁者はその内容を確認し申請書に署名を行い、その内容を委託事業者が再度確認する。その内容等がRPAでシステム等に自動入力される。最後に市職員が内容を確認し完了となる。

運用開始後の職員アンケートによると、「来庁者の書く量が減少し高齢者に喜ばれた」、「証明書の申請では、基本的に署名のみとなるため、市民には時間短縮となった」、「記載台を少なくしたため、通路が広くなった」等のメリットが挙げられたが、「窓口でのトータル時間は少なくなったが、聞き取りが長くなるため、感覚としては逆に長く感じる」、「個人情報窓口で言いたくないとの苦情があった」、「間違っって入力した場合の作り直す手間や、間違っったまま出力した際に手書き補正が必要」等のデメリットも挙げられている。

今後は、「書かない窓口」の対象手続きの順次拡大や、コンビニ交付の推進、オンライン申請の拡充、事務処理の見直しによる処理の効率化等を進める予定をされている。

③考察と今後の課題

今回の研修を通じて、導入にあたって現状の課題認識や目指す窓口像を庁内で共有し、同じ方向を向いて取り組むことが大切であると感じた。また、「書かない窓口」は、単に来庁者の申請書等の記入の手間を省くことだけではなく、導入の過程を通じて役所の手続き全般の合理化・効率化の可能性を探ることが重要であり、導入によりできた職員の余裕を対面が必要なサービスに向ける環境づくりが最終の目標となる。出水市で実施されている窓口業務量調査や窓口利用体験調査等は天理市でも実施されているが、スムーズな導入と効果的な運用に向け、出水市の取り組みをさらに研究する必要があると考える。

2. 鹿児島県合志市

調査事項「空家の利活用について」

視察先対応者

合志市議会副議長

合志市議会文教経済常任委員会委員長

合志市都市計画課長

(株)こうし未来研究所代表取締役 他

①目 的

本市の空家の利活用については、空家バンクを設けており、空家所有者と利用希望者の連絡調整・各種情報の提供を行うほか、地域と連携してスムーズな利活用をお手伝いしており、空家バンクの運営は特定非営利活動法人空家コンシェルジュが行っている。

合志市でも空家バンクを開設しているが、平成 27 年に合志市と地域事業者が出資して設立された(株)こうし未来研究所が包括的に業務委託を受け、「相談」から「調査・分析」、「管理・改修」、「有効活用」までを行っている。本市とは違うアプローチで空家バンクを開設されており、その取り組み、効果、課題、包括的な業務委託に至った経緯について研修を受けることで、本市の効果的な空家の利活用につなげる。

②施策概要

合志市では、年々空家が増加する中、適正な管理が行われていない空家が防犯・防災・環境・景観の阻害等多岐にわたる問題を生じさせ、周辺住民の生活環境に悪影響を及ぼす恐れがあり、早急な対策が求められていることを背景に、平成 29 年 4 月に空家等対策計画を策定された。しかし、策定から 5 年が経過した時点で、空家数が前回調査時(6 年前)から 100 件以上増加していたことが判明し、これまでの空家対策を振り返り、相談体制、行政と民間の連携強化等を新たな計画に追加された。新たな計画にむけ、空家所有者にアンケートを実施し、その結果「建物の相続未登記」、「所有者が遠方に居住している」、「空家の管理費用」等、多くの課題を把握された。そして、上位の関連計画や合志市における空家等に関する課題を踏まえ、「市民が快適な環境で暮らすことができる」を基本理念とし、空家対策を進めていくうえでの主な課題として、「これまで以上に管理不全な空家等の増加」、「空家等所有者への意欲啓発等、適切な管理

の促進」、「周辺に及ぼしている空家等への早急な対応」を設定し、「特定空家等の発生抑制と空き家の利活用促進」を今後5カ年の目標に定め、空き家対策施策として「空家化の予防・抑制」、「空家等の活用・流通促進」、「管理不全の防止(適正管理)」、「管理不全状態の速やかな解消(除却)」、「跡地活用の誘導・促進」を掲げられた。。

合志市から包括的な業務委託を受けている(株)こうし未来研究所は、平成27年にまちづくり会社として、合志市と商工会や地域事業者が出資して設立された会社であり、公益性を保ちながら、地域づくり・まちづくり関連事業、公共公益施設の活用・管理運営事業、市街地開発・企業誘致活動などを行っていたが、地域や市政に精通していること等を理由として包括的な業務委託を受け、合志市空家等対策計画に基づき、建築士協会、司法書士会、宅建協会等とも連携しながら、官民連携による空家対策事業に取り組んでいる。

令和6年度の業務委託契約額は約780万円で、空家の相談受付業務、情報発信業務、意向調査・空家の利活用に係る事業、相続等の権利調査に関する法律業務(司法書士と連携)、空家等の調査業務(宅建協会、設計事務所協会と連携)、管理不全空家・特定空家の相談・調査等を行っている。

空き家に係る相談窓口の利用件数は、令和3年度83件、令和4年度61件、令和5年度49件となっている。空家相談会は令和4年度に4回開催し相談件数は9件、令和5年度に7回開催し相談件数は7件となっている。空家バンクの登録件数は、令和2年度新規4件・継続3件、令和3年度新規2件・継続5件、令和4年度新規0件・継続2件、令和5年新規3件・継続1件となっており、成約件数は令和2年と令和4年に1件ずつとなっている。

年々増加する空家件数に対し、空き家バンクの登録件数は伸び悩んでおり、効果的な活用には至っていない。今後は、空き家所有者や利用者への資金面でのサポートを行い、利活用や流通の促進を図るため、奨励金の交付制度を検討し、空家の解消を図って行かれる予定。

③考察と今後の課題

合志市では、市と地元事業者が出資し設立した「まちづくり会社」に空家対策を委託し、宅建業界とも連携し空き家バンクを運営している。民間のノウハウを積極的に活用し事業を行うところに特徴があると感じた。しかし個人の所有である空家の利活用には、所有者の意識や、市場のニーズとのミスマッチなど課題が多く、空家バンクの効果

的な活用にはなかなか至っていないとの説明も受けた。本市の空き家バンクも効果的な運用には至っていないが、合志市の民間のノウハウの活用など良いところを参考とし、今後も研究を重ねていく必要があると考える。