

令和 7年 3月 28日

豊川市議会議長 柴田 輝明 様

総務委員長 木 本 朗 善

総務委員会所管事務調査報告書

総務委員会の所管事務についての調査結果を報告いたします。

1 調査項目

(1) 「フロントヤード改革について」

総務省では、マイナンバーカードを活用した住民との接点の多様化・充実化、窓口業務の改善などを通じて、住民の利便性向上と業務効率化を図る「自治体フロントヤード改革」を推進しており、人口規模別の総合的な改革モデル等を伴走支援しながら構築し、横展開を図る総合的なフロントヤード改革をさらに進めるため、「住民の希望に沿った窓口の実現」と「職員の時間を生み出す業務フロー」に重点を置いた汎用性のある先進的な取組であり、特にこれまで複数の窓口に分かれていた行政手続きを1ヶ所の窓口で、もしくは1回の手続きで完了させるサービス、ワンストップサービスなど、引越しをした住民の転入届、マイナンバーカードの住所変更、転校手続きなど複数の窓口で手続きを行う手間がありました。その都度待ち時間を最小限に抑え、住民の負担を減らす住民目線で窓口業務を改善する取組を行っている状況や課題等を調査しました。

(2) 「生成 AI の活用方法について」

令和5年12月末時点での総務省の調査によると、生成AIの導入は自治体の規模によって大きな差が生じているが、都道府県では半数以上に当たる51.1%がすでに導入を完了し、政令指定都市でも40.0%が導入を進めている。一方で、そのほかの市区町村における導入率は9.4%にとどまっており、自治体の規模による導入状況の二極化が浮き彫りとなっている。日本の自治体は今、深刻な岐路に立たされており、少子化による人口減少において自治体職員の数は減少が見込まれる現在、特に地方では、若手職員の採用難やベテラン職員の大量退職により、人材の確保と技能の継承が喫緊の課題となっている。

一方で、住民からは従来と同様、あるいはそれ以上の行政サービスの質が求められているため、減少した職員数でこれを担わなければならない。AI導入は、限られた人員で質の高い行政サービスを維持するための切り

札として期待されていることから、先進的な取組を行っている状況や課題等を調査しました。

(3) 「災害と復興について」

被災した穴水町の現状・本市との比較や今後取り組むべき課題等を直接伺い、意見交換を含め調査を行いました。

令和6年1月1日16時10分に、石川県能登地方を震源とするM7.6の地震が発生し、石川県輪島市及び志賀町で震度7、七尾市、珠洲市、穴水町及び能登町で震度6強を観測したほか、北陸地方を中心に北海道から九州地方にかけて震度6弱～1を観測した能登半島地震ですが、令和6年12月24日時点での能登半島地震の被害は、死者が489人（うち災害関連死261人）、全壊家屋は6,445棟と報告されています。そのなかで、42人（うち災害関連死22人）の死者が確認された穴水町を今回の視察先として選定し、発災時から復興に至るまでの状況や課題等を調査しました。

(4) 「南海トラフ地震への防災対策について」

減災に向けた取組みや運営方法、現状の課題等の調査を行いました。近年、全国各地で台風や集中豪雨などの自然災害が猛威を振り、豊川市においても南海トラフ地震や大規模災害の発生が懸念される中、堺市においても南海トラフ地震や上町断層帯地震などの大規模災害が懸念されることから、防災に関する中核拠点施設として、消防職・団員の教育・訓練のみならず、地域の連携強化・地域防災を担う人材の育成、大規模災害時における全国からの応援部隊の集結場所や備蓄支援物資の集積配送拠点など、自助、共助、公助の連携による地域防災力の向上を図り、災害に強い都市の形成を推進することを目的として建設された堺市総合防災センターを調査しました。

2 調査内容

別紙<調査経過>のとおり

3 調査結果

(1) 「フロントヤード改革について」(千葉県市川市)

①本市の状況

本市では、「豊川市情報化推進基本方針（令和4年1月改定）」を基盤として、最新のデジタル技術を活用することで市民の多様なライフスタイルに沿った行政サービスを提供している。また、市役所の手続きや業務を効率化することで、スマート市役所の実現を目指している。また、市役所新庁舎の建て替えと次世代に向けて、現在、職員の作業効率改善にはAI-OCRやRPAなどのオートメーション化の導入や、市民の利便性向上

にはオンライン申請や住民票の写しをはじめとする市区町村の各種証明書が、コンビニエンスストア等の店舗で取得出来る。マイナンバーカードを持っていれば、いつでも、どこでも、すぐに受け取りが可能なコンビニ窓口発行などは行われているが来庁者に対してのワンストップサービスについては現在のところ市民サービスの向上には至っていない状況であるが他市の事例を基に徐々にフロントヤード改革の準備が進められている。

②先進都市の状況

市川市役所では、手続きに来庁された方が、それぞれの窓口を自身で回るようになっていた。令和3年1月の新第1庁舎開庁に合わせてワンストップサービスの導入も開始した結果、ライフイベントについては転出の手続きに来られた方で、お子さんがいる場合は児童手当や子ども医療費助成の手続き、国民健康保険の資格喪失手続きなど、関連する手続きは1カ所の窓口で済む仕組みになっていた。窓口については従来のようなカウンター型の窓口ではなく、プライバシーに配慮しつつ、開放的な場所に置かれたテーブルで、職員が相談や手続きを行っており、手続きの内容に応じて、必要な機能をまとめた端末を用意し、柔軟な窓口対応をおこなっていた。また、オンライン申請やキャッシュレス化についても127のオンライン申請手続きが可能であり各所管課において作成可能なオンライン申請フォームを導入の他、キャッシュレス決済については市税・固定資産税等、保育料をはじめ各種利用料がスマートフォンで24時間いつでも支払い可能であるなど電子市役所の実現に向けての取り組みがなされていた。

③総評

多くの全国自治体が、資料のデータ化やペーパーレス化などDX化を進めていますが、現在も紙ベースの業務が定着しており、アナログ文化のままではワンストップの導入も困難であると感じています。今回のワンストップ窓口とデジタル化は密接な関係にあり、ワンストップ窓口を導入する場合には、組織改編や体制変更も必要であることも改めて感じました。各部署の業務を洗い出し、担当業務を割り振りし直す、さらにフローも整理するとなると、かなりの労力が必要な為、導入に対して職員の労力とスキルが必要になります。実際に市川市においてもワンストップサービスを開始した後も日々課題を検証し、随時見直しを行う事でサービスの継続ができていく状況でした。しかし、市民サービスの点では

1階と2階の窓口手続きを対象に事前に予約することで1階にあるワンストップエリアでまとめて手続きができることは、来庁時間の短縮が図られると共に、わかりやすく効率的であると現地を見ることで取り組みの必要性を実感することができました。

(2)「生成AIの活用方法について」(神奈川県横須賀市)

①本市の状況

本市においては現在、庁舎内でのChatGPTの導入はされていないが他市の事例などを参考に今後、導入の検討を必要とする可能性を見据えて視察候補地に選定をした。テクノロジーの進化と共に何年後かには気が付けば当たり前のように利用している可能性も否定はできない状況である。市民サービスにおいてはChatGPTに比べて比較的对応難易度の低い単純な質問に対するAIチャットボットは豊川市のホームページに導入がされている。

②先進都市の状況

横須賀市は、全国の自治体に先駆けてChatGPTを令和5年4月20日に全庁での利用を開始し、業務効率化や市民サービスの向上だけでなく、職員の意識改革や自治体間の連携強化など、行政DXを多角的に推進し、課題解決に向けた職員の創造性を引き出し、新たな行政サービスを生み出す挑戦が大前提にありました。

生成AIの活用は単なる業務効率化だけでなく、職員のデジタルリテラシーの向上、市民サービスの質の向上にも繋がるという考え方でした。ChatGPTそのものが、行政DXを強力に推進するツールとして位置づけて、全庁を挙げて積極的な活用を図っており、ChatGPT導入の効果は利用開始からの約1ヶ月間で、全職員約3,800人の半数に当たる約1,900人がChatGPTを利用していたそうです。主な用途は、文書の案の作成や校正、知りたい情報の検索・調査、アイデア出しなど、職員向けの利用者アンケートでは、実に80%以上の職員が「仕事の効率が向上した」との結果が出ており、一定の効果が表れていました。また、ChatGPTの導入を単なるツールの導入と捉えておらず、全庁的な意識改革の好機だと捉え庁内全体の行政手続きの合理化をけん引するデジタル・ガバメント推進室から職員を派遣し、各部のDXを進め、例に挙げると健康部にデジタル・ガバメント推進室の職員を配置し、健康部の業務のDXの推進をするなどし、ひとつの部局のDX化が、他の部局にも影響を与えるよう各部局にDXが波及していました。

③総評

2022年に策定された「横須賀市基本構想・基本計画」において、「変化を力に進むまち。横須賀市」という未来像が掲げられて、新たなテクノロジーの活用についても明記されています。市長が積極的に ChatGPT を推進したことだけでなく、共有された未来像があったことが推進の力になったと、説明していただいた職員の方が言及されていました。横須賀市は 3,800 名全員でのスタートであったり、活用のために様々な工夫がされていたりと、「まず始めて、やりながら調整していく」という取り組み姿勢を、しっかり形にしている点が素晴らしいと感じました。職員に機密情報等の入力をしないようにと徹底されていますが、条例で利用方法を定めることや、分厚いガイドラインは設けられておらず、使い方をいくつか示しており、その中には「やってはいけないこと」として、

- ・ 個人情報を使った質問
- ・ 機密情報を使った質問
- ・ 庁外に出る文章を作って、校正せずにそのまま使う

の 3 点が示されており、

「正しい使い方」としては、

- ・ 人間が作った文章・条件を基に作文・要約・校正してもらう
- ・ 対話を重ねて発想に使う
- ・ 業務の進め方のアドバイスをもらう
- ・ 案出しをしてもらう
- ・ Excel の関数を作ってもらう

「好ましくない」には、

- ・ ネット検索の代わりに事実を知るために使う

全体でこの 9 点のみのルールで運用がされており、ルールが少ない理由はルールが難しくなればなるほど利用のハードルが高くなり、触らなくなってしまう恐れがあると考えられたため、最低限のルールに止め、多くの職員が頻繁に使えるようにしてきたということでした。

やはり効果があると周りからのデジタルツールへの見え方も変わる事がよく分かり、様々なデジタルツールに積極的に触ることと、多くの周りの人たちを巻き込むことで、DXを進めていく速度は大きく変わることが分かる視察でした。

(3) 「災害と復興について」

①本市の状況

豊川市では昭和 20 年 1 月 13 日午前 3 時 38 分 23 秒に愛知県三河湾で発生したマグニチュード 6.8 (Mw 6.6) の直下型地震である三河地震以降大きな被害の出た地震は発生しておらず、近年では必ず起こると言われている南海トラフ地震が危惧されている状況である。地震以外の災害は令和 5 年 6 月 2 日から 3 日にかけて、台風 2 号の接近に伴う梅雨前線の活発化により線状降水帯が発生し、市内の各観測点において 24 時間雨量が 400mm を超える観測史上最大の雨量を計測した豊川市大雨災害が記憶に新しい。

本市では平成 28 年 2 月策定（平成 30 年 3 月、令和 2 年 4 月、令和 3 年 3 月改訂）を基に、強靱化計画の視点から再構成し、市民生活の各分野にわたり重大な影響を及ぼすおそれのある大規模な地震災害に対処するため、市及び各防災関係機関がその全機能を十分に発揮し、相互に協力して総合的かつ計画的な防災対策の推進を図ることにより、市民のかけがえのない生命、身体及び財産を地震災害から保護することを目的とする「豊川市地震対策アクションプラン」がある。

②被災現場の状況（石川県穴水町）

視察時は発災から 1 年経過していることもあり、町の中心部では、発災直後の状況は見受けることはできなかった。概ね国の支援もあり倒壊した家屋の解体や主要道路の復旧も進んだ状態であった。

しかしながら中心部を出ると完全な復興までは、まだ程遠く所々に倒壊した家屋も手付かずの状態に残っており、道路についても隆起によって起こった段差で車が揺れる箇所やがけ崩れも手付かずの状況であった。穴水町では発災直後に災害救助法が適用されたが上下水道は報道にもあったように断水・使用不可状況が続き、インフラはストップした状況が続く中、自衛隊を始め各都道府県から支援や物資が届き始め 2 日後の 1 月 3 日にプッシュ型物資支援が開始されるが、道路の寸断や事故車両によって避難所への配送が遅延する状況も発生した。また、発災直後は近隣住民の安否確認を行政では手の届かない、地域住民の助け合いなどによって自発的に行い町内会の力を改めて感じたとの話も聞くことができた。穴水町に入ったのは 1 月 7 日であり、発災した時期と同時期という事もあり身をもって体感することができた。気象状況については積雪はないものの、みぞれ混じりの雨が降り気温は 5℃であったが体感温度はさらに低く感じた。

この寒さの中で被災され避難生活を余儀なくされたと思うと被災された被災者の不安感には耐えがたいものがあった。

③総評

今回の穴水町での視察を通じて、災害は想定外の事が頻発するという事を穴水町長から直接聞くことができました。実際に被災された地域に入り現場の混乱ぶりや事前に準備しておくべきであった課題を被災された方々から直接聞くことができる貴重な時間でした。

閉庁時や公共施設の休館日に発災した場合の職員の対応体制によって指定避難所の開設の遅延が発生し、開設は発災の翌日であったとの事で本市においても家屋の倒壊や道路の通行止めなどによる避難所開設の遅延が発生することも考えられることから再確認することや災害は季節を選ばないことから避難所開設後の冷暖房器具の準備もとても重要であることを改めて感じることができました。

穴水町ではインフラの停止により寒さの中で発災後、温かいお風呂に入る事も出来ずに避難生活をされている方も多くいたとの事でした。車が使える方で、約 90 k m離れた金沢市の入浴施設で体を温めることができたのは発災 1 週間たってからだという事でした。平時には住民の命を最優先に考えた防災計画も勿論必要であるが、想定外が多くあるという事を前提に多くの被災地の発災後の課題を本市の気候や地形、市民の生活スタイルに照らし合わせ想定外を少しでも減らす減災への取組を再確認することが必要と感じました。

(4)「南海トラフ地震への防災対策について」(大阪府堺市)

①本市の状況

豊川市では現在、「東海地震」、「東南海地震」、「南海地震」及びこれらの連動地震など、南海トラフを震源とする大規模地震の発生が危惧されている。想定される震度はマグニチュード 8. 6、最大震度 6 強とされている。本市で災害が発生した場合、行政は確実な初動体制を取る必要があり、そのためのハードとして、全ての機関が一体的な対応を行う中枢拠点を「災害対策本部機能の強化」、「災害対応体制の強化」、「地域防災力の強化」の 3 つを基本方針として整備し、令和 2 年 4 月 1 日、供用開始された。

令和 4 年 3 月には豊川市役所地震対策業務継続計画【想定：南海トラフ地震編】を改定され平成 26 年度に豊川市が実施した小学校区別被害予測調査により「過去地震最大モデル」における被害想定については、建物倒壊による死者数は約 100 人とされ、浸水・津波では約 20 人、合計 120 人の想定であり、揺れによる全壊が約 2, 100 棟、液状化・津波・浸水・

急傾斜地崩壊等による全壊も含め、全壊合計は約 2,940 棟とされている。令和 6 年 8 月 8 日 19 時 15 分には南海トラフ地震臨時情報（巨大地震注意）が発表され、市民の緊張が高まった。

②先進都市の状況

近年、全国的に異常気象による台風や集中豪雨などの自然災害が猛威を振り、堺市では南海トラフ地震や上町断層帯地震など大規模災害の発生が懸念されており、「堺市総合防災センター」は防災に関する中核拠点施設であり、大規模災害発生時には災害応急対策の拠点施設としても活用されます。また、平時においてはガイドスタッフによる実践的な防災体験ツアーに参加できる学習施設でもある。

堺市内で想定される震度 7 の地震体験をはじめ、煙暗闇の中行う避難体験、倒壊模擬家屋を用いた救出体験、実際の炎を用いた消火体験、水圧ドア体験など、一度体験しておきたいけれど、家庭や学校では出来ないたくさんの防災体験が出来ます。未就学児向けのキッズコースもあります。

また、敷地内には消防隊の訓練施設が併設されているため、訓練をしている時は間近で消防車や訓練の様子を見学できる他、来館者がくつろげるカフェも設置されており、カウンター席、テーブル席、テラス席があり、小さなお子さん向けのキッズスペースも完備されており、防災用品・非常食の販売も行っている。カフェスペースのみの利用も可能で、市民が気軽に防災に触れることができる施設となっている。

③総評

堺市と本市の防災センターの大きな違いは、堺市では消防行政が防災行政を管轄していることであった。

約 18,900 km^2 の広大な敷地内には災害時の拠点となることから、ヘリポートや災害活動支援棟があり、災害活動支援棟には能登半島地震へ災害支援に行っていた車両や資材も収納されていた。

この災害活動支援棟は大規模災害発生時などに、全国からの緊急消防援助隊等の集結場所や待機・宿泊場所となる。全国からの援助隊については、前日の穴水町では全国からの援助隊の宿泊場所が課題であると言われており、堺市では既にこの課題を解消している事に、これまでの教訓が生かされていると感じた。また、消防局庁舎などが被災した場合における代替機能、支援物資の配送拠点機能を持つ広域的な災害応急対策の拠点施設とすることで、円滑な受援体制を確立しているとの事で、本市

においても学ぶべき施設であり、市民にとって災害時の安心に繋がる心強い施設と感じた。

4 総務委員会からの提言

(1)・(2)

ワンストップ窓口によるメリットは、市民サービス満足度の向上です。複数の手続きが必要となる場合でも、窓口を何度も行き来したり、同じ説明を何度も受ける必要がありません。反対に職員はワンストップ窓口の実現により住民の要望に対し、総合的な対応が求められます。

職員はこれまで複数の課で対応していた業務をすべて行わなければならない場合もあるため、マニュアルの整備も含め、対応できる職員の育成がワンストップ窓口導入の課題であるが、総合窓口を設置する際には、総合的な内容に幅広く対処できて、必要に応じて担当課にエスカレーションできる職員の育成が大変重要になります。生成 AI 技術の急速な普及等を踏まえ、本市の DX を推進していくうえでも、ChatGPT などのデジタル化が進めば窓口での業務が減り、職員の負担も軽減されるため、職員にとってもやさしい窓口となることが期待されています。新庁舎開庁に向け総合窓口の選定、確保できるスペースや、職員体制を鑑みて、本市に適したワンストップ窓口の開設と計画的に人材確保・育成に取り組んでいただく事に期待をします。

(3)・(4)

これまでの大きな震災から広く学術関係者により科学的に分析され、多くの教訓を我々は学んできました。被災地ではその教訓を次世代に伝承するとともに、国内で共有され今日の防災や備えに繋がっています。しかしながら、災害時には防災計画を進めていても多くの想定外が発生することは、災害が起きるたびに多様化している事も事実です。実際、発災直後に能登半島地震へ災害派遣に行かれた自衛隊員の方から「発災直後に災害救助に現地に入ったが、現地行政は混乱し、どこに救助に行けばよいのか指示がなく待機時間が長く、自衛隊としては独自に救助・救援に向かった。この部分については豊川市も事前に考えておくことが重要である」と助言をいただきました。現地に視察に行き、穴水町では「災害対応の課題」の中に、国の応急対策職員派遣制度に基づく総括支援及び対口支援の受入体制の知識と経験不足が課題と認識しておりました。本市においても事前に孤立集落になりうる可能性が高い地域の把握や国等からのリエゾンや支援自治体との災害対応の取組みを改めて確認しておくことを求めておく。

また、防災は災害への備えだけでなく、災害関連死を出さない 1 日も早い復旧・復興を見据えた防災・インフラ整備を計画していく事も必要である。

堺市総合防災センターでは市民向けの啓発動画を使って、発災直後に行政ができる事には限界があります。と市民に向けてはっきりと伝えていました。本市においても自助・共助・公助の役割の位置づけと配分をはっきりと伝えていく事が大変重要だと感じています。

阪神淡路大震災でも発災後 72 時間の壁は地域住民、町内会による共助によって多くの命が救われたと説明があったように地域社会の強い絆を再構築していくためにも、災害に強い安全・安心なまちづくりを意識してもらえるソフト事業を進めていただける事に期待をします。

別紙

<調査経過>

令和6年7月11日（木）
調査事項、視察項目の決定

令和6年11月12日（火）～11月13日（水）
視察の実施

令和6年11月12日（火） 千葉県市川市
「フロントヤード改革について」
令和6年11月13日（水） 神奈川県横須賀市
「生成AIの活用方法について」

令和6年11月21日（木）
調査事項、視察項目の決定

令和7年1月7日（火）～1月8日（水）
視察の実施

令和7年1月7日（火） 石川県穴水町
「震災と復興について」
令和7年1月8日（水） 大阪府堺市
「南海トラフ地震への防災対策について」

<意見交換会>

令和7年3月10日（月）
総務委員会終了後