

令和6年3月25日

豊川市議会議長 早川 喬俊 様

総務委員長 加藤 典子

総務委員会所管事務調査報告書

本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) PFI手法の活用について

これから人口規模は縮小していき、自治体では厳しい財政状況を強いられる事が予想される中、財政面から公共施設でのPFI手法の活用が今後、検討課題の一つとして挙げられる。民間事業者と連携し、資金、技術的能力、経営能力を活用し、行政にはない視点を取り入れるなど、公共施設のあり方を含め調査が必要と考える。対象とする公共施設については各自治体様々だが、請け負う民間業者の発掘についても知見を深める必要がある。

(2) マイナンバーカードを活用した救急業務の迅速化・円滑化について

救急出動件数は年々増加する一方、現場業務は迅速な対応が求められる。今後、健康保険証と一体化するマイナンバーカードの活用で正確かつ効率的に救急にあたる手法として運用できるのか調査する。

(3) ひめじ防災プラザについて

南海トラフをはじめとした地震、風水害、火災など市民を取り巻く災害の危険性は常に隣り合わせの中、被害を最小限に抑えるためには地域防災力の強化が欠かせない。各自治体でも工夫を凝らし、次世代への防災教育や自治防災会への働きかけを行なっているが本市で今後活用できる事例を調査する。

(4) 防災におけるドローンやICTの活用について

災害が起きた時の情報は関係各課だけでなく、二次被害を防ぐためにも市民との共有も重要となる。立ち入り困難な災害箇所の現状把握のため、空路を活用したドローンが有用だが法整備が整っていない事やメンテナンス等高価なドローンのコスト面等は配慮が必要となる。また市民からの災害情報提供としてLINE等での画像報告は電話での通

報に比べより正確に伝わる手段として実用性があると考え調査する。

(5) 『書かない窓口』について

デジタル庁の発足、マイナンバーカードの普及に伴い、市役所窓口での業務負担軽減、市民の利便性の確保が喫緊の課題となってきた中、本市での窓口業務は依然紙ベースでの申請申し込み書記入が必要であり、利便性が良いとは言えない状況である。特に市民課窓口では順番待ちの市民も多く見受けられる。今後は書かない窓口に加え、国のびったりサービス等オンライン申請を活用した、来させない窓口への早期実施で業務負担を削減することが必要と考え、モデル事業等の先進事例を調査する。

2 調査内容

別紙<調査経過>のとおり

3 調査結果

(1) PFI 手法の活用について

①本市の状況

内閣府、総務省から出された PPP/PFI 手法導入優先的検討規定の策定運用に関する通知では人口 20 万人以上としてきた基準を 10 万人以上の地方公共団体に改められた。(本市は平成 16 年に PFI ガイドライン策定) 新本庁舎建設基本計画が進む中、想定される手法として、分離発注方式、ECI 方式、DB 方式、PFI 方式と手法は様々であるが、資金面、技術面のハード面だけでなく市民サービスの向上などソフト面での維持管理、運営なども含めた PFI 方式による事業選定が可能であるのか、検討が必要。

②先進都市の状況 (兵庫県川西市)

公共施設の老朽化、耐震性不足に早期に対応が必要となり、また土地区画整理事業の推進をする中で限られた財源での実施のため PFI 手法の導入を積極的に検討。平成 24 年財政部局主導の下、PFI 導入基本指針を策定した。民間事業者のノウハウを最大に活用し財政負担削減と平準化を図ることを基本目標とし地元企業への配慮等も視点に入れることとした。平成 24 年 6 月、小学校 5 校の耐震化事業の導入可能性を調査し、同年 11 月に調査結果に基づき PFI 導入を決定。翌平成 25 年 12 月に RO 方式で事業契約を締結し、平成 26 年からの 7 年間管理運営を行ってき

た（現在は終了）。その他、トレーニングルーム提案を実施した市民体育館（22年間 BTO、RO 方式）、太陽光やミストシャワー提案実施の低炭素型複合施設（23年間 BTO 方式）、学校空調整備、市営住宅建て替え、中学校給食センター整備など主に教育施設を中心に PFI 手法を積極的に活用。情報公開も積極的に行い、モニタリング結果や契約締結の内容、業者選定委員会の講評などもホームページで確認できる様提示されている。

③総評

民間活力の導入は資金調達の面だけでなく、事業者からのサービス提案を積極的に実施することがメリットに挙げられる。行政の得意分野だけでなく民間の事業アイデアは新しい視点となり、公共施設のあり方も今後問われていく時代になりうるのではないかと考える。過剰なサービスは不要だが、時代に即した市民サービスの検討において有益な手法であるとも捉えられる。

（2）マイナンバーカードを活用した救急業務の迅速化・円滑化について

① 本市の状況

消防署本署の建て替えによる総務委員会での調査はこれまで行ってきた。ハード面の整備計画が進む中、ソフト面いわゆる業務改善や消防署員の処遇改善なども同時に進める必要があると考える。救急出動件数は前述の通り増加する中、搬送中の患者の状況把握業務が正確かつ簡素化されることで隊員の負担軽減にもつながると考える。マイナンバーカードの健康保険証との紐付けは全国でも約 5 割となり令和 6 年 12 月には一体化されることも決定した。往診履歴、服薬状況等把握できる情報が増えることで搬送先での治療、処置に迅速に繋げる救急業務でのデジタル活用が本市に活かせるのか調査する。

②先進都市の状況（兵庫県姫路市）

総務省消防庁のモデル事業として救急業務でのマイナンバー活用実証実験に取り組んだ。姫路市は人口 57 万人の中核市で救急隊数 18 隊の中 5 隊がこの実証実験に参加。手順としては、救急隊が傷病者にマイナンバーカードの所持、健康保険証の利用登録を確認後、本人確認、同意確認後、カードリーダー等で薬剤情報、健診受診情報、医療機関や透析の確認など行うことができる。出動実施件数 5,863 件のうちカード保持者

は 1,310 件、そのうち保険証利用が 295 件、その後の同意は約 9 割と高い。時間短縮想定は現場到着、傷病者への接触後から現場出発までの車内収容時間であるが、通常業務と異なる対応が増え一時的に滞在時間が増加。約 2 ヶ月の実験期間であったが週ごとに救急隊の習熟度があがり 4 分程度の短縮結果となった。現場対応の隊員の声では、有用性が高いが同意の部分が課題とのこと。意識の有無や重篤患者への署名は負担となるため、今後の改善を図るなど令和 7 年の本格運用を目指す。

③総評

マイナンバーカードの所持、健康保険証の利用登録が必須となる事業だが、今後、免許証等の紐付けも行われ所持に繋がることは予想される。救急業務の負担軽減はもちろんだが、家族も把握していない受診歴や本人も症状（視覚聴覚障害や認知症等含む）により説明ができない場合など傷病者の負担軽減にも繋がるのが理解でき、迅速さを求められる救急業務では有用性を感じられた。

(3) ひめじ防災プラザについて

①本市の状況

本市では令和 2 年 4 月供用開始した防災センターがある。開設と同時にコロナ禍に突入したため、防災啓発事業はままならなかったが、災害対策本部での指令業務、本庁舎職員の密を避けた業務負担軽減のため有用に活用はできた。また本市では令和 5 年 6 月の豪雨被害もあり、今後さらに地域防災力を高める必要性は高まってきていると感じる。この機会を逃さず、市民の防災意識の高い今だからこそ啓発事業もより効果的に行う必要がある。

② 先進都市の状況（兵庫県姫路市）

鉄筋コンクリート造 6 階（基礎免震構造）のひめじ防災プラザは市民の防災意識向上のための学習施設、消防、防災危機管理機能を併せ持つ中枢拠点施設として平成 19 年 4 月に共用開始。年間 2 万人の来場の中には小学校の授業学習もあり、体験型の防災教育施設としてリアルな街並みの再現や 3D 映像シアター、消防士体験、煙の中の避難体験など楽しみながら学ぶ工夫が随所に見られた。イメージキャラクター Bee が防災教育の補助役割を果たしている。2F 以上は防災センター機能を果たし、消防司令室センターや災害対策本部など運用。

③総評

本市防災センターと規模の違いは見られるものの体験ゾーンでは防災、消防ともに子供達への啓発を重点に利用促進を図る視点がうかがえる。触って見て知る、防災ではよりリアルに当事者意識を持つことが求められるため、その点は本市防災センターでも工夫されているが、より楽しみながら体験するアミューズメント性が見られた。屋内施設で整備することは財政上負担となるが、啓発のための工夫は参考としたい。

(4) 防災におけるドローンや ICT の活用について

① 本市の状況

平成29年豊川市防災ドローン航空隊発足より飛行訓練等や空撮等に活用されている本市のドローンだが、令和5年6月の豪雨被害による崩落した現場確認（御津町）、国道1号線の水没による通行止め被害（小坂井町）では空撮での報告等も実施された。実際は夜の豪雨状況ではドローン運転もままならず現地へ向かうことも困難なため翌日の状況確認となったが、災害の状況を市民と共有することも必要だったと考える。また同時に市民からの通報対応のため職員の人員が割かれ、現場対応の人員が確保できなかったことも課題となった。市民が独自で共有した Google マップ活用の通行止め情報などは二次被害に備え非常に効果的であった。本来行政が率先してデジタル活用すべきとも考える。

② 先進都市の状況（兵庫県神戸市）

平成28年度災害時のドローン活用の調査研究を防災科学技術研究所に委託、ドローンを保有するのではなく協定による事業者との連携でコスト面に考慮したが、発災直後に迅速な対応が可能かは課題となる。これまでは、主に広報としての活用（アナウンスドローン）で外出自粛やワクチン接種の呼びかけ、避難誘導訓練等を実施したが音の指向性が高い事から効果は良好、市民の関心も高いことがわかった。今後は KOBE モビリティフィールドで実証実験等を行なっていくが、新技術をいかに防災に利用するか検討していく。

また LINE を活用した災害情報共有では LINE アカウント災害用 AI と友達になった市民が投稿していくことにより AI が情報整理、地図上に表示されたものを行政と市民が共有する仕組み。令和元年度から

実証実験を行い、大雨警報発表時や台風、大雪時に活用。令和6年度の本格運用に向け予算化の予定。通報件数は多い時には376件と市民参加率も高いことがうかがえる。訓練として阪神淡路大震災時の写真を送信してもらうことで当時の振り返りと共に新たなICTシステムを市民と協働で作り上げる意識向上も図った。(友達登録10,195人、投稿数2,409件)

③ 総評

本市では東三河ドローンリバー構想推進協議会発足から物流、作業省力化、人材育成に加え、災害対応研究も重ねてきた先進事例を誇るが、ドローンを寄贈されたことも大きく、今後のドローン保持についてはコスト面も配慮が必要となる。今回の豪雨災害の様な夜間の災害に対する照明等の搭載や画像の解像度などに対応していく必要がある。LINE活用に関しては本市でも導入に向け進んでいると認識しているが、友達登録が前提となるため、どの様に周知していくかは課題となる。訓練としては市民が積極的に参加投稿する機運を高めることも重要となる。

(5) 『書かない窓口』について

① 本市の状況

自治体DXの推進に伴い、NTT西日本との業務委託等で本市でもBPRを進めてきている。オンライン申請の活用やタブレット端末での業務処理、また情報セキュリティ研修等も含め『書かない窓口』実現に歩を進めているところではある。マイナンバーカードの普及率も着実に増加しておりこれらを活用する事により業務改善が図られていくが、初動では混乱が見られる可能性は否めない事、またマイナンバーカード所持を希望されない方も一定数いる事、財源の確保等も課題となる。これらを踏まえた今後の本市での導入にあたり調査する。

② 先進都市の状況

(埼玉県深谷市)

平成30年総務省のBPRモデルプロジェクトの補助事業採択を受け、翌年よりICT推進室の立ち上げ、令和2年7月に『書かない窓口』を実現した。これからの自治体経営として職員数の増加が見込めない事、業務も多様化する中、正規職員の適正配置を目標に、業務の棚卸しから始ま

り、業務過多の部分を洗い出し、簡素化、効率化することから始まる。実証実験等を行い、次の5つの方策に取り組むこととした。(1、申請書の統一化、2、審査の標準化(簡素化)、3、業務のマニュアル化、4、決済IT化、5、保管書類のデータ化)

当初予定していたOCRの活用(免許証の読み込み)は、進めていく中で精度の問題があり、手動で生年月日等を確認の方がより単純化された事など解決策を伺うこともできた。デジタル技術はあくまでも手法であり目的ではないため、より単純化、時短できる方法を模索されていることがうかがえる。

市民は、住民異動、印鑑証明、税証明、住民票、戸籍証明など従来それぞれ申請書記入が必要だったものは1枚にまとめられ、さらに印刷された記載内容を確認し署名するだけとなる。コストは4360万円程(モデル事業の補助)だが、人件費の年間コスト2360万円ほど削減可能と試算、約2年で採算がとれるとのこと。

(東京都日野市)

令和3年度住民情報システムの改修の際、日野市、立川市、三鷹市の3市協働で調達(経費削減のため)したが、その際に無料オプションが装備されており、導入について検討行った結果、web申請システム、チャットツール(関係各課の連絡用)を採用導入することとした。窓口は市民窓口課、支所等でも対応可能。Web申請システムは事前にスマホやPC等で必要事項を入力後、QRコード化したものを窓口で提示すると申請書が印刷されるもの。窓口での滞在時間は減少するが、マイナンバーカード申請と重複する、必要事項の入力不備での申請のやり直し、申請書ごとのQRコードが必要であるため、入力作業は簡素化されないなど、件数は伸びていない。もともと無料でのオプションであったためコスト面では負担はないが、対応する中で業務改善は見られず、本市同様マイナンバーカード利用でのコンビニ交付等を勧めている。

③総評

今回、書かない窓口として2市を比較することが出来、対照的な結果を見る事となった。日野市に至っては、失敗までとは言わないが、実装した後に業務過多になった部分など手のうちまで報告され、視察としては非常に学びが深いものであった。本市では深谷市事例の様に、既に自治体DXに向け業務の見直しを行ない、実装に向けて予算計上もしているが、申請だけでなく各種申し込みが必要な関係各課での導入について今後

期待するところである。

4 総務委員会からの提言

(1) PFI手法の活用について

本庁舎、消防署本署、総合保健センターなど大型建設事業が立て続けに予定されている中、本市では資金調達として合併推進債を前提に計画を進めており PFI 手法については検討中とのこと。本市の PFI 手法導入例としては斎場会館、赤塚山公園の Park-PFI に加え、現在、下水道事業での提案募集もされているが、物価高騰、資材高騰が依然続く中、提案する民間事業者がいなければ実施できないなど課題も大きい。今後の経済動向も注視しながら本市の財政状況を見据え、また市民サービスの向上に寄与する手法を検討すること。

(2) マイナンバーカードを活用した救急業務の迅速化・円滑化について

マイナンバーカードに付与する情報の内容によって活用は様々だが、紙の健康保険証の廃止に伴い一体化することで今後、医療現場、救急現場での活用促進は図るべきである。迅速対応を求められる救急業務において導入時の現場の混乱は不可避だが、長い視点で業務負担軽減を目的に実証研修を重ね導入検討いただきたい。また傷病者のカード保持率も課題となるが市民の身を守る意識向上に寄与できるマイナンバーカードの有用性の周知徹底を図ることも共に進めていきたいと考える。

(3) ひめじ防災プラザについて

本市防災センターはコロナ禍が開け、ようやく本格的に啓発事業に活用されていく。防災学習や訓練は形式的なものであってはならないが平常時に危険な訓練を行うことも難しい。体感型での防災学習は対応を身につけさせ習慣的に意識づけること、また親子での遊びの中から記憶に結びつけることも啓発としては効果的である。

(4) 防災におけるドローンや ICT の活用について

ドローンの災害活用については保有している本市の方が先進的だと感

じたが、被害状況等は市民と行政双方で情報提供することが必要だったと考える。夜間や荒天での活用には課題が残るが今後の法整備や機器の技術向上等踏まえ、積極的に活用しコストパフォーマンス考慮する必要がある。また LINE 活用にしても同様、災害時の市民の不安は状況の全貌が見えないこともあるため、位置情報や被害状況を共有していくことが求められる。避難行動についても危機意識が各々違う為、全体での災害状況、避難状況を確認できるツールにより行動を誘導するのに効果があると考え、早期に導入を検討されたい。

(5) 『書かない窓口』について

今回 2 市で対照的であった実践例だったが、途上である自治体 DX の現実であると感じる。先進的に進める場合予算上は国の補助が得られるが緻密な制度設計も必要であり、システム事業者の提案に頼ることは後戻りのできない行政には不向きである事も見受けられた。本市でも業務過多の部分を削ぎ落とし、出来るだけ業務削減に向け簡素化、効率化することはもちろん、市民側の目線でオンライン申請を促進し、書かない窓口から、来させない窓口まで飛躍することを願う。また、申請手続きだけでなく、地域要望書や通報、各種申し込み書など精査し、全庁的にデジタル化の促進にも寄与していただきたい。

別紙

<調査経過>

令和5年7月7日（金）

「調査事項、視察項目の決定」

令和5年7月26日（水）～7月28日（金）

視察の実施

26日 兵庫県川西市 「PFI手法の活用について」

27日 兵庫県姫路市 「マイナンバーカードを活用した救急業務の迅速化・円滑化について」
「ひめじ防災プラザについて」

28日 兵庫県神戸市 「防災におけるドローンやICTの活用について」

令和5年12月13日（水）

「調査事項、視察項目の決定」

令和6年1月23日（火）～1月24日（水）

視察の実施

23日 埼玉県深谷市 「書かない窓口について」

24日 東京都日野市 「書かない窓口について」

<意見交換会>

令和6年3月8日（金）