

行政視察等報告書

令和5年6月20日

長野市議会議長 寺 沢 さゆり 様

報告者氏名（代表）
総務委員会委員長 北澤 哲也

この度、行政視察をしましたので、その概要について下記のとおり報告いたします。

記

- 1 視察区分 総務委員会行政視察
- 2 視察者氏名 北澤 哲也、松井 英雄、手塚 秀樹、黒沢 清一、三井 経光、小林 史子、和田 一成、東方 みゆき
- 3 随行者 書記 奥田 由香里
- 4 視察期間 令和5年5月22日（月）～ 令和5年5月23日（火）
- 5 視察先及び視察事項

視 察 先	視察日時	視 察 事 項
静岡県 静岡市	5月22日（月） 午後1時30分～	移住・定住推進に関する取組について
神奈川県 横須賀市	5月23日（火） 午後1時 ～	書かない窓口について

6 調査概要

月日	視 察 地 (市町村名等)	考 察 (所感、課題、提言等)
5月22日	静岡県 静岡市	<p>【移住・定住推進に関する取組について】 〈概要〉 全国的な人口減少・少子高齢化時代にあつて、政令市の静岡市においても1990年（平成2年）の約73万9千人をピークに人口減少の傾向にある。2020年には70万人を下回り、国立社会保障・人口問題研究所によると、2030年には約65万人と推計されている。こうした状況が続くことで、経済の収縮、都市の魅力の低下、地域の担い手不足やコミュニティの衰退など様々な問題が引き起こされることが懸念される。</p> <p>そのような中、2023年から2030年までを計画期間とする第4次静岡市総合計画において人口活力の向上の考え方を定め、取組を推進している。</p> <p>総合計画では、将来的な人口減少が確実視される中、人口規模にだけ目を向けるのではなく、「定住人口」、「交流人口」、「関係人口」に係る施策を総合的に推進することで、人口活力を高めていくとしており、静岡市の移住・定住の取組においては、step1情報発信、step2移住相談、step3移住準備・支援、step4定住支援として、段階に応じた様々な施策を全庁挙げて各局連携により展開している。</p> <p>【個別事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・静岡市移住支援センター 東京有楽町の交通会館に全国初、唯一の市単独ブースを設け、相談員2名で対応している。相談件数は、平成27年の287件から令和4年には1,036件にまで伸び、コロナ禍において移住というワードが取り上げられたことも要因の一つと考えられる。 ・移住コンシェルジュ・移住相談員 平成30年に企画課内に「移住コンシェルジュ」を配置した。また、令和元年には清水区地域総務課内に「移住相談員」を配置した。相談件数は、平成30年は145件であったのに対し、令和4年には企画課で236件、清水区で26件と増加傾向にある。 ・移住セミナー、移住フェア 平成27年のセミナー参加人数は94人であったが、令和4年には270人まで増加した。移住フェアの取組としては、中部5市2町が連携して「静岡まるごと移住フェア」に出展し、相談人数は、平成27年の150人から令和4年には297人に伸びている。 ・移住体験ツアー・まち歩き案内 5市2町連携により現地でのツアーを開催している。コロナ前は宿泊を伴うツアーを開催していたが、令和2年と令和3年はオンラインでの開催、令和4年は日帰りで開催した。まち歩きは1時間程度、中心市街地を歩き、暮らす目線で見させていただいているとのことで、実施回数は、平成29年は4回だったが、令和4年は23回となった。

		<ul style="list-style-type: none"> ・お試し住宅 市街地の2カ所、中山間地域1カ所で長期滞在する機会を提供している。市街地喫区では、概ね55歳以上のアクティブシニア向けに有料老人ホームで実施している。 ・まちごとテレワーク推進事業 活動拠点である「いちぼし堂」にて、都市型地域協力隊員がテレワーカーをターゲットに、お試しテレワーク住居の企画などを行っている。今年度は2名を増員し、首都圏人材へ更なるアプローチを実施する。お試しテレワーク体験事業は、平成30年は9社35名、令和4年は45社65名が参加した。 ・遠距離大学等通学費貸与事業（新幹線通学費の貸与） 若年層の地元就職・定住を目的として市内に住民登録をし、県外の大学等へ通学する30歳未満の方を対象に、新幹線通学費の1/3を貸与している。平成28年の申請者は178人、地元就職率は54.1%、令和4年の申請者は101人、地元就職率は64.4%であった。 <p><考察> 静岡市への移住者のデータを見ると、各種の移住促進施策を利用した県外からの移住者は、平成27年から令和4年までで438世帯、869人となっており、移住前の居住地は、全体の29%が東京、24%が神奈川、12%が埼玉、6%が千葉で、首都圏の方がターゲットとなっており、成功していると言える。また、年代でも20歳未満、20代、30代、40代の移住者が全体の78%と若い世代の移住に成功している。</p> <p>2017年静岡県の県外大学進学者数は12,462人で、4年後の2021年の県内へのUターン就職は約3,400人で、率にすると37%であるのに対し、遠距離大学等通学費貸与事業を利用した学生の地元就職率が64.4%と高く、この事業の効果が現れている。</p> <p>また、静岡市では、南海トラフ地震など心配する声も多く、相談されているとのことであった。長野市においても、令和元年東日本台風災害発災を踏まえ、安全・安心をしっかりと築き、説明できるようにすることが大切と考察する。</p>
5月23日	神奈川県 横須賀市	<p>【書かない窓口について】</p> <p><概要> 横須賀市が抱える問題として、20年後の職員数は3/4、その先は1/2となることを見込まれ、市役所業務が成り立たなくなるのでは、という懸念があった。効率的な行政運営は必然だが、①今のままで良い、②別に困っていない、③昔からこのやり方である、といった公務員気質の壁がある。このような状況を変えるため、デジタル・ガバメント推進方針を策定し、①行政サービスのスマート化、②行政事務の効率化、③民官連携の強化、④デジタル・ガバメントを推進する職員の育成を柱とした。また、副市長を本部長とした推進本部を設置し、ICT戦略専門官を着任させ、各部局の企画提案により、DXを推進している。</p> <p>業務の見直しに当たっては、To-Be BPMN業務フローを用いて、業務開始から終了までのあるべき姿をイメージしたフローを作成した。</p>

住民異動手続きにおいては、繁忙期の市民の待ち時間が100分を超過することもあったことから、手続きの見直しのため、令和2年6月1日に住民異動窓口研究WGを発足し、入庁10年目までの職員を対象とした若手のメンバーの公募も実施した。

利用者目線、職員目線で、現状の問題をイメージし、それをT o - B e（あるべき姿）として解消方法を検討し、次のシステムを導入した。

【導入システム】

- ① 手続きナビ（2021年グッドデザイン賞）は、いくつかの質問に答えることにより、必要なサービスを24時間いつでも確認することが可能になり、手続き漏れや書類不足を防ぐことができる。
- ② 申請サポートプラスは、オンライン上で申請書を作成するシステムで、事前入力により、市役所に滞在する時間を短縮できるほか、名前や住所を一度入力すると複数の申請書に反映できるため、同じ情報を何度も入力しなくて済む。
- ③ 窓口案内システムは、事前予約や現在の待ち時間を確認できるシステムで、事前予約により、来庁してすぐに手続きができる。また、自身の順番が近付いてくるとメールで知らせてくれるので、席を外すこともできる。

これらのシステムの導入により、最大100分あった窓口の待ち時間が38分にまで短縮できたなど、来庁者の利便性が向上した。

〈考察〉

横須賀市は、窓口の混雑、どこに行けばわからない、いつ呼ばれるか分からず席を離れることができない、書類が足りず手続きができないなど、どこの市でも起こりうる問題に対し、システムを導入することで、スムーズな手続きを実現した。事前入力した内容をQRコードにして、それを読み取って住基端末へ取り込むことで自動入力ができるため、入力時間が短縮できるだけでなく、手入力によるミスを減らせるなど、職員の負担の軽減や業務の効率化にもつなげている。

市民生活が多様化し、自治体の担い手不足も懸念される中、行政のデジタル化の重要性が増しており、行政窓口で申請書類を記入しなくても簡単に手続きができる書かない窓口は、その“第一歩”と考える。

一方、行政サービスのデジタル化と聞くと、効率ばかりを追い求め、不慣れな高齢者を置いてきぼりにしてしまうものという誤解が一部にあるが、デジタル化の恩恵は若い世代だけでなく、むしろ高齢者や障がいのある方にこそ大きいと考える。

書かない窓口は、長野市でも一部導入をしていることから、今後、さらに発展させ、効率化により生み出された時間や財源を使って、住民一人一人に寄り添った、きめ細かなサービスを実現することが重要と考察する。