

1 調査事件

行財政の効率的運営及び重要施策の推進について

2 調査概要

(1) 名古屋市（人口 2,326,664人）

ア 行政手続きのオンライン化と市役所内におけるDX推進について

名古屋市では、国による自治体DX推進計画の策定やデジタル庁創設などDXに向けた動きが急速に進む中、副市長をトップとする市役所DX推進会議を設置し、その下に各局の幹事会、プロジェクトチーム、ワーキンググループを配置することにより、市役所DXを推進していくこととしている。また、市役所DXの目指す姿（市民一人ひとりに適した市民サービスを提供し、市民サービスを向上させる）の実現に向けて、全体方針として「デジタルの活用を前提にあらゆるサービスや業務を「変革」させ、職員のリソースを“職員だからこそ可能”な付加価値の高い業務にシフトする」を掲げ、市民サービス、働き方・業務、情報システム、組織・風土の4つの分野での個別方針とその目指す姿を定めた、市役所DX推進方針（仮称）の策定に取り組んでいる。

個別方針の市民サービスの目指す姿である「「来庁不要の市役所」の実現に向けた行政サービスの変革」に向けて、行政手続きのオンライン化に取り組んでおり、具体的な取組として、国の法令に基づく行政手続については、令和3年10月から電子申請システムを利用開始しており、スマートフォンやタブレットからの申請・届出や、PDFなどペーパーレスでの交付事務、手数料のクレジットカード決済などを行っている。一方、条例等に基づく行政手続に係る電子申請の実施に当たっては、個別の条例に、書面であることの義務づけや様式などを定めていることがオンライン化の障害となっていたことから、手続がオンラインでできるよう、様々な条例を通則的に束ねた「名古屋市情報通信技術を活用した行政の推進に関する条例（オンライン化条例）」を令和3年12月に制定した。今後は子育てや介護関係の手続きを中心にオンライン化を進めていく予定としている。

次に、個別方針の働き方・業務の目指す姿である「「オンラインやデータ中心の柔軟な働き方」の実現に向けた内部事務の変革」に向けて、令和2年度に、会計年度任用職員の給与支給の入力業務などにRPAを導入したことで、約99%の業務削減を達成した。また、アンケートなど手書きの書類をスキャナで読み込んでデータ化するAI-OCRの活用

により約68%の業務削減を達成した。

そのほかの個別方針の実現に向けては、メール送信・確認や紙・エクセル等での集約、決裁作業などの「人の判断が不要な作業」を無くし、定型業務を大幅に削減する「ワークフロー基盤」の検討や、システム標準化への対応を進めることとしている。

イ スポーツによるまちづくりについて

名古屋市では、中日ドラゴンズや名古屋グランパスをはじめとしたプロスポーツのトップチーム数が政令市ナンバー1という強みを貴重な資源と捉え、スポーツを通じての交流人口の拡大や地域活性化、都市ブランド向上などを図るため、産学官民の力を結集し、「スポーツで名古屋の未来を照らす」をコンセプトとした名古屋スポーツコミッションを令和3年9月に設立した。名古屋スポーツコミッションは、「大会・イベント誘致と開催支援」、「スポーツツーリズムの推進」「地域活動の活性化」「事業の創出」を4つの柱としており、今年度は、スポーツに親しみを持ってもらうための地下鉄貸切車両を使ったプロモーション活動や、スポーツとビジネスをつなげる試みとして、プロスポーツの集客をアップさせるためのアイデアコンテストなどを実施した。

また、同じく今年度スタートしたジュニアアスリートサポート事業では、今後活躍が期待されるジュニアアスリートの成長をサポートするため、名古屋市立大学病院の協力の下、ジュニア選手へのメディカルチェックやアドバイスなどを通じて、ジュニア選手のスポーツ障害の予防と選手寿命の延伸を目的とした事業に取り組んでいる。

今後の取組として、近年特に外国人の関心が高い日本古来の武道を活かした「武道ツーリズム」が注目されていることから、尾張藩8代藩主・徳川宗勝が弓道を奨励した歴史や、弓道場の数が全国1位であること、名古屋市中心地区に所在する矢場町が由来であることなど、名古屋市に馴染みの深い「弓道」に着目し、8月には全国中学生弓道大会を開催している。今後は世界弓道大会の誘致や弓道と市域の歴史的な観光資源を活用した武道ツーリズムの取組を進めることとしている。

(2) 神戸市（人口 1,518,943人）

ア 行政手続きのオンライン化と市役所内におけるDX推進について

神戸市では、人口減少や働き手の減少、新たな感染症リスクといった現状課題を踏まえ、デジタル技術やデータを活用し、人々の生活をより

よいものへと変革するため、「持続可能な新しいまちづくり、スマートシティの実現」「市民サービスの飛躍的な向上と市役所業務の効率化」「誰一人取り残さない、人にやさしいデジタル化」という3つの柱を掲げ、「繋がる」「便利」「やさしい」を合言葉に、DX施策に取り組んでいる。

行政手続きのオンライン化の具体的な取組としては、市民がいつでも、どこでも、早く、簡単に行政サービスを利用できるよう、「電子申請」「WEBサイトを通じた郵送申請の支援」「窓口滞在時間を極小化する取り組み」を「行政手続きのスマート化」と定義し、これらを実現するため、令和3年7月から、電子申請のプラットフォーム（神戸市スマート申請システム「e-KOBE」）をスタートさせている。なお、令和3年度の行政手続きスマート化カバー率（計画値）は約20%となっており、今後の推進に当たっては、特に市民の申請件数が多い40の手続を優先的にスマート化するものとして選定し、令和7年度末には全体の約234万件のうち、約164万件のスマート化、カバー率70%の達成を目標としている。

次に、市役所内におけるDX推進の取組として、神戸市は、阪神淡路大震災を経験し、財政の悪化に伴う行財政改革の結果、平成7年度に比べ職員数は約33%削減したことにより、仕事は増えているが職員は減っている、職員1人当たりの負担は増えているという状況が生じていることから、平成29年に人事・労務部門も含めた部局横断的な「働き方改革推進チーム」を結成し、デジタル化によるスマートなワークスタイル、働きやすい職場を目指し、検討を進めている。

平成29年には、市民からの申請が受付・起案・決裁が現在どの段階にあるかが分かるシステムを導入するとともに、市民からの問合せに対応することができる「行政事務センター」を業務委託により設置した。また、庁内で席を固定せずに、日によってデスクや場所を変えながら仕事を行うことができる「フリーアドレス制」を40職場において導入を開始した。平成30年には、大型ディスプレイ設置によるペーパーレス化、AIチャットボット、タブレット（1000台）、WEB会議システムの導入を実施した。令和元年度からは、ビジネスチャットの全庁導入などを進めている。また、令和3年4月からは、本庁舎1号館庁内電話のモバイル化（スマホ化）を行っている。

今後の課題としては、庁内における高度な専門人材の不足や、職員全員のICTリテラシーの底上げが挙げられる。これらについては、デジタル化専門官等のジョブ型雇用の活用、庁内公募による人材確保、IC

T 関連民間企業への派遣研修などを行うことにより、解決を目指している。

イ 避難者支援について（災害時の宿泊費助成、帰宅困難者対策、コロナ禍における避難所運営）

神戸市では、まず、1点目として、新型コロナウイルス感染症が流行する中、大雨・台風などの災害時に妊産婦等がホテル等に避難する宿泊費の助成事業を令和3年4月から実施している。実施の理由としては、避難所の密を避ける目的もあるが、コロナ禍の中、避難所への避難に不安を感じる妊産婦等が、新型コロナウイルス感染症を恐れるあまり、避難せずに災害の被害に遭ってしまうというリスクに着目し、こういった不安の声に応えるため、同事業を実施するに至った。

対象者は、「市内の土砂災害警戒区域に居住している」「妊娠中や乳児を養育中である」などの要件があり、事前登録制となっている。現在までの利用実績は4件にとどまるが、登録者数は120名程度となっており、コロナ禍の中、避難所への避難に不安を感じる妊産婦等の心の不安を取り除くことや、いざというときの安全安心に貢献している。

次に、2点目として、神戸市では、阪神淡路大震災時に多数の帰宅困難者が駅周辺に発生し、大きな社会問題となった経験から、様々な帰宅困難者対策を実施している。

対策としては、一斉帰宅抑制、帰宅支援、一時滞在確保を3つの柱としており、大規模災害時、徒歩帰宅が可能な者に対しては帰宅支援を行うため、コンビニ事業者や外食事業者とあらかじめ協定を締結し、非常時には水やトイレなどの提供を行うこととしている。なお、協力事業者にはステッカーを交付している。また、大規模災害時の一時滞在施設として23施設、収容人員2万人弱を確保しており、一時滞在施設や集客施設、交通事業者、警察、警備会社等で、三宮周辺地域帰宅困難者対策協議会を設立し、検討会や訓練、啓発動画の作成などを行っている。

最後に、3点目として、コロナ禍における避難所運営では、内閣府が示すと通りの避難所運営が求められている中、神戸市の特色として、設営や資器材の配備、検温の実施など、従来よりも避難所に人員を要することから、9つの区役所の職員による従来の2名体制に加え、本庁の役割を定めた庁内カウンターパート制を敷き、区役所2名と本庁1名による3名の職員を配備できるような体制を整えている。

また、避難スペースのレイアウトは、「フェーズ1」では1人16㎡となるよう区画し、込み合ってくると、「フェーズ2」として1人4㎡と

総務委員会（委員長班）

なるよう区画するマニュアルとなっており、状況に応じた柔軟な対応を行うこととしている。