

令和5年度

八代市議会総務委員会 視察報告書

■視察日程

令和6年1月22日（月）～24日（水）

■視察先

令和6年1月22日 午後 兵庫県尼崎市

令和6年1月23日 午前 兵庫県姫路市

令和6年1月24日 午前 兵庫県神戸市

■視察参加者

【委員会】委員長	中村和美
副委員長	谷川登
委員	太田広則
委員	野崎伸也
委員	百田隆
委員	山本敬晃

【随 行】総務企画部 濱田浩介

議会事務局 松崎広平

■視察先及び目的

1 兵庫県尼崎市

『外国人市民への支援・交流及び姉妹都市との交流について』

全国的にも外国人在留者（市民）が増えている中、尼崎市と本市でも、目的は違えど外国人市民が増えており、多文化共生による様々な問題・課題がある。

尼崎市では行政窓口における多言語化を図るべく、電話通訳、テレビ電話を導入されている。また、外国人が一元的に相談できる窓口として、外国人総合相談センターを運営されている。

新型コロナウイルス感染症の第5類感染症移行後、本市においても海外の姉妹都市との交流が盛んになっており、今後の交流の在り方について検討する必要があるため、尼崎市での取組を視察することにより、今後の委員会活動に生かすことを目的とする。

2 兵庫県姫路市

『マイナンバーカードについて』

姫路市は、「市民一人ひとりが暮らしに満足し、自分らしい生活を送ることができる姫路」を目指し、マイナンバーカードとデジタル技術の活用により、市民がライフシーンの様々な場面で、暮らしの豊かさを実現できるスマート都市を実現する取組を行っている。その中でも、マイナンバーカードを活用した図書館利用、ひめじポイントなど、市独自のマイナンバーカード普及、活用を進められていることから、姫路市の様々な取組、制度設計を参考にし、今後の委員会活動に生かすことを目的とする。

3 兵庫県神戸市

『DXを活用した貴市の取組について』

神戸市は、2020年に中長期的に目指す姿として「スマート自治体」、また、今後5年間の行政運営及び財政運営の方向性を示した「行財政改革方針2025」を策定されており、生産年齢人口の減少、社会情勢が大きく変化する中で「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にするとともに、より重要性が高まる相談業務を充実するなど、将来にわたる市民サービスの維持・向上を目指されている。

DXの推進を「スマート自治体」の実現するための重点項目として位置づけ、デジタル技術やデータを活用し、まちや暮らしをより便利にすることを目指す神戸市での取組を視察することにより、今後の委員会活動に生かすことを目的とする。

大阪府尼崎市

- 1 視察日時 令和6年1月22日(月) 13:30~15:00
- 2 調査事項 『外国人市民の支援・交流及び姉妹都市との交流について』
- 3 事業内容(説明内容)
別添資料のとおり
- 4 主な質疑応答

Q 1 技能実習生の業種にはどのようなものがあるか。

A 1 建設業をはじめ、製造業(金属加工、食品製造)、物流企業が多いことから、ピッキング(梱包等)が多い。特定技能実習生としては、ネパール人がカレー屋を開業、営業していることが多い。

Q 2 相談窓口等を担う国際交流協会の運営について伺う。

A 2 尼崎市では昭和54年に国際交流協会ができ、市役所に事務局・窓口があった。令和5年度からNPO法人となり補助金を活用し活動されている。

Q 3 友好都市との交流で、青少年使節団の構成はいかがか。

A 3 団長、副団長(市職員)を含め、10名で構成。募集後、書類選考しているが、大学生が多い。交流時期としては、9月(夏季休暇中)に行っている。渡航費等に関して、一部補助を行っている。

Q 4 外国人市民増に対する今後の展望はいかがか。

A 4 全国的にも少子高齢に伴い、働き手確保のため、技能実習生や留学生を受け入れる傾向にある。尼崎市は中小企業が多いことから特定技能実習生が増えてくるだろうと推測する。そのようなこともあり、令和6年度にかけて尼崎市多文化共生社会推進指針として、市の方向性を決める計画の策定に取り組んでいる。

【視察の様子】



兵庫県姫路市

1 視察日時 令和6年1月23日（火） 10:30～12:00

2 調査事項 『マイナンバーカードについて』

3 事業内容（説明内容）
別添資料のとおり

4 主な質疑応答

Q1 マイナンバーカードの未申請者が約12%で、20代後半の人の取得率の低いとのことだが、要因はいかがか。

A1 エビデンスはないが、仕事の関係で平日の手続きが困難なこと。独身者の方の必要性の不認識が考えられる。

Q2 ひめじポイント制度の付与に関して、今後、個人以外に団体にも適用することとのことだが、どのような団体を想定しているのか。また、企業へは想定していないか。

A2 ボランティア団体等を想定している。団体で使用する備品購入等、団体活動参加者への飲料代等に充ててもらふことなどを想定している。現時点ではインセンティブ（補助）要素が高いため、企業向けのポイント付与は想定していない。

Q3 貴市における、マイナンバー申請の誤登録、ポイント付与の誤入金の状況は。

A3 現時点では誤紐づけ等の苦情はない。直接キャッシュレス会社や国に問い合わせしている可能性はあるが、本市に報告はあがっていない。

なお、ポイント付与がなくなった以降についても申請の操作支援は継続して行っている。

Q4 職員の出退勤管理、認証プリント機能、セキュリティエリア入退室管理などでマイナンバーカードを活用されているが、利点及び職員の取得率はいかほどか。

A4 マイナンバーカードを活用する事により、別途フェリカカードを発行する必要がないこと。職員のマイナンバーカード取得率は100%ではないが、100%近い数字となっている。

【視察の様子】



兵庫県神戸市

- 1 視察日時 令和6年1月24日（水） 10:00～11:30
- 2 調査事項 『DXを活用した貴市の取組について』
- 3 事業内容（説明内容）
別添資料のとおり
- 4 主な質疑応答

Q 1 DXによる費用対効果はいかがか。

A 1 ペーパーレス化など、紙の量を減らすような目に見える部分もあるが、見えにくい部分、例えば職員の業務量の削減・効率化も重視している。システム導入に関して費用（初期投資）はかかるが、時間外労働等の削減等で財政当局と予算折衝している。DXを用いることにより、市民サービスの向上も検証するため、様々なシステムを導入検討している。

Q 2 ペーパーレス化の現状はいかがか。

A 2 平成29年当時、市役所全体で約1億8千万枚の印刷量があった。大型ディスプレイを用いたペーパーレス会議や市長・副市長レク時のペーパーレス等をはじめ、様々な取組を行った結果、半数以下の削減に成功した。市長レクでは紙資料は一切受け付けないなど徹底している。

Q 3 行政手続きのスマホ化（電子申請）について、機械作業等に疎い老人に対する対応はいかがか。

A 3 デジタルリテラシーの向上という事業で、スマホを持っていただいて、操作に慣れてもらうためスマホ相談などの取組を行っている。市役所や支所などで週1～2回スマホ相談窓口を開設している。スマホを使うことで生活の利便性向上（地図アプリや検索方法）し、外に出るきっかけづくりなどを行っている。行政窓口の電子申請だけに特化した取組ではない。

【視察の様子】



<< 各委員所見 >>

総務委員会 視察所見

議員名【中村和美】

◆視察日：令和6年1月22日（月）

◆視察先：兵庫県尼崎市

◆調査項目：外国人市民の支援・交流及び姉妹都市との交流について

人口 454,620人 面積 50.71km².

○外国人市民の概要について。

平成5年12月末現在、外国人市民総数13,100人

総人口の2.88%を占めている。国籍別には、

韓国 朝鮮 6,280人、ベトナム 2,190人

中国 1,690人、ネパール 575人、フィリピン 532人

多国的に尼崎市には、外国人が多いと思った。

在留資格別には、特別永住者 5,761人 永住

者、2,198人、留学 683人等との事。仕事は、

地元の会社で、金属加工会社や食品加工業

への雇用が多い。近年は、ベトナム人の労働

者が増加しているとの事。その為、(外国人^総

合相談センター)を設置。平成2年より、行政窓口

(尾崎市)

の多言化を図るべく、電話通訳、テレビ通訳
を導入したが、利用率が低かった。平成3年5月
から、英語、中国語、ベトナム語の相談員が常駐
しているとの事でした。その為、外国人の課題や
悩みの共有が可能になり、気軽に相談しやす
くなったとの事でした。課題としては、家族で移
民している為、子供の日本語教育対策が
必要との事でした。

◎姉妹都市、友好都市の概要について

現在、ドイツのアウクスブルク市と中国の鞍山^{アンザン}市の
二ヶ国と結んでいる。交流状況としては、青少年使
節団や市青年使節団として、大学生や一般人から募集
を行ない面接で其人を選り派遣する、主に、大学生の
希望者が多いとの事。アウクスブルク市とは、昭和34年
より、姉妹都市提携、鞍山市とは、昭和58年友好都市
提携、小学生から大学生、一般人と書画作品の交換や
高校生との合同演奏等、相互訪問には感心した。

総務委員会 視察所見

議員名【中村和美】

- ◆視察日：令和6年1月23日（火）
- ◆視察先：兵庫県姫路市
- ◆調査項目：マイナンバーカードについて

人口528,798人、面積534.35km²。

マイナンバーカードによる姫路ライフスマート都市実装
事業費3億6,635万円（令和5年） ①姫路市

は「市民一人ひとりが暮らしに満足し、自分らしい
生活を送ることができる姫路」を目指し、

マイナンバーカードとデジタル技術の活用により、
暮らしの豊かさを実感できるスマート都市を実現

する。②妊娠期から子育て期にわたるまでの様
々なニーズに応える切れ目のない支援を事業概要

としている。マイナンバーカードの累計申請件数465,
342件（申請率88.06%）実質申請件数433,

919件（申請率82.11%）と、八代市と比較
しても高い申請率である。

姫路市

カード取得促進の取り組みとしては、大型商業施設でのイベント型出張申請受付、新

聞折込や広報紙、ホームページ、SNS等で事前告知を行ない、加入をすすめるとの事、姫路市の

キャラクターの専用ラッピング車両を導入し、促進を図る。他に、日本語学校や大学にも、出掛け、

PRしているところは、すばらしいも思った。又、姫路市、独自のカードサービスについては、ハッピーバスポイント(5,000ポイント)や禁煙チャレンジポイント(1,000ポイント)

等、生活におけるポイントもたくさんありました。

カードで図書館利用も簡単に出来るとの事

しか、令和5年より、20歳後半の男性の加入率

や施設入居者の加入率が悪いので、

今後の課題との事でした。市民は、150ブランド

1200種類以上のライオナップの中から、ポイントで好きな

商品を選ぶとの事、八代市も、もっと、メンバーカードの普及に勤めなければと思う。

総務委員会 視察所見

議員名【 中村和美 】

- ◆視察日：令和6年1月24日（水）
- ◆視察先：兵庫県神戸市
- ◆調査項目：DXを活用した貴市の取組について

人口 1,499,887人 面積 557.02km²、市職員 20,719名

仕事のスピード化と経費節減の為に、外部委託に依存せず、内製可能な人的体制を構築

① 外部人材の登用、② 内部人材の育成を目指す。

外部より人材を登用する条件としては、三つの募集

方法があり、① 経験者採用（ICT系）システム開発、保守に關わっていたものが多い。

② Job型雇用。庁内の業務改革及びDXプロジェクト

担当として採用。民間企業等におけるICTを

活用した業務改革の経験を有するもの

。職員と協働する中で内部職員の能力向上

③ Job型雇用。特定領域における知識や

経験を有する管理職人材の獲得。

(神戸市)

業 経歴と面接にて、

それぞれ採用している。外部人材の雇用条件としては、全国的に募集を行ない面接で60名位迄は、採用するとの事。経験豊富な人材で、若い職員の勉強にもなり、市民の為にも、良い結果が出ると思った。

②ペーパーレス化の導入経緯について、

神戸市では、年間1億8000万枚の印刷紙の無駄使いが判明、市長のペーパーレス化発言にて、早々取り組む。現在、70%のペーパーレス化が実現し、年間約10億円位の経費節減になっている。ただ、行政手続きのスマート化が必要で、電子申請が多くなる。お年寄りへのスマホ対応が課題であり、スマホ教室や相談室を設置し、週に1~2回、1人30~60分勉強会を行なっているとの事。八代市もペーパーレスを積極的に行なうべきと思う。

総務委員会

視察所見

議員名「谷川 登」

視察日 令和6年1月22日{月曜日}

視察先 兵庫県尼崎市

調査項目 外国人市民の支援・交流及び姉妹都市との交流について

1 尼崎市における外国人市民の概要について

国際別外国人人口割合については、令和5年12月末現在市内人口454,620人で外国人市民総数13,100人、国際別、韓国、朝鮮6,280人{48%}ベトナム{17%}中国1,690人{13%}、ネパール575人、{4%}、フィリピン532人{4%}で、在留資格別では、特別永住者5,761人{44%}、永住者2,198人{17%}、技能実習1,065人{8%}、技術、人文知識、国際業務923人{7%}、留学683人{5%}、特定技能557人{4%}である。

増加傾向の背景については、製造業、建設業などの分野で、働き手として従事する技能実習、特定技能の外国人が年々増加している。

外国人市民における各種支援については、令和2年度に行政窓口の多言語化を図るべく、電話通訳、テレビ通訳を導入したが利用率が低迷、外国人市民にとっては、何を相談したらよいかわからない場合も多いことから、外国人が一元的に相談できる窓口として、外国人総合相談センターを令和3年5月から運営している。

又、外国人の相談員を設置することで、外国人ならではの課題や悩みの共有が可能であり、外国人相談者にとって気軽に相談しやすい場の提供に務めている。姉妹都市、友好都市の概要については、ヤンマー株式会社の創業者で小型ディーゼルエンジン開発者である山岡孫吉氏が、発明したディーゼル博士ゆかりの地あるアウクスブルク市に、昭和32年にディーゼル記念石庭苑寄贈されたことが締結のきっかけとされている。

今後の方向性と予定については、令和6年度コロナ禍のため令和2～5年度の間延期していた尼崎市青年使節団アウクス市訪問予定を計画中である。

本市においても、外国人の相談員を配置することで、課題や悩みの相談しやすい場の支援が必要と考える。

総務委員会

視察所見

議員名「谷川 登」

視察日 令和6年1月24日{水曜日}
視察先 兵庫県神戸市
調査項目 DXを活用した貴市の取り組みについて

神戸市の人口{1,499,732}人、世帯数{746,146}世帯、面積{557,02 km²}である。神戸市役所では、デジタル技術を活用して、市民がいつでも、どこでも、簡単に行政サービスを利用できる区役所窓口をめざす取組を行っている。

まず、①電子申請、郵送申請の拡大による手続きの利便性の向上②相談支援業務の充実遠隔相談も導入している③事務の自動化や業務集約による業務の効率化に取り組んでいる。

スマート自治体実現に向けた人的体制の構築体制については、コロナ対策など、スピードが求められるものは、内製化、外部委託に依存せず外部人材の登用、内部人材の育成については、ICT系枠採用者が20名{経験者}、又公用車の運転日報は、アプリで無駄な紙、無駄な業務、無駄なコストを減らすことに成功し全庁への取組を行っている。

又、ペーパーレス化の導入のきっかけについては、デジタル戦略部の担当者発案で、複合機の最適配置と印刷環境を統一化することによるスケールメリットを生かした印刷コストの削減を目指して、市役所全体の印刷枚数調査を行い年間推計約1億8千万枚という膨大な印刷量が判明したため、取組開始を行い効果を市長及び副市长報告しペーパーレス化実現をしている。

本市においても、ペーパーレス化の目標と環境整備に積極的に行うべきと思う。

総務委員会

視察所見

議員名「谷川 登」

視察日 令和6年1月23日{火曜日}
視察先 兵庫県姫路市
調査項目 マイナンバーカードについて

マイナンバーカードによる更なる市民の利便性の向上を推進するため、姫路市庁内の子育て支援、健康づくり保険医療、ボランティアに係る事業が一体となってひめじポイント制度を導入している。

姫路市申請率及び交付率については、累計申請件数 465,342 件で、申請率 88,06%で実質申請件数が、433,919 件申請率 82,11%である。

マイナンバーカード取得促進の取り組みについては、新聞折り込や広報誌、ホームページの他、SNS での事前告知も実施し、大型施設のショッピングモールなどでの申請受付、マイナポイント設定支援を行っている。

図書館利用サービスについては、令和5年3月より図書館システムの更改にあわせ、マイナンバーカードによる図書館利用登録者について、貸出上限冊数を増加、貸出上限冊数1人につき6冊、マイナンバーカード利用登録には、12冊マイナンバーカード普及促進に取り組んでいる。

今後の展望については、介護施設、障害者施設、高齢者向け施設での出張申請の希望調査を実施し、希望のあった施設、団体と調整して、令和5年12月より出張受付を開始している。

今後の申請率及び交付率贈に向けた取り組みについては、マイナンバーカードを取得するメリットについて知ってもらうため、令和6年3月に新聞一面広告の掲載をして、今後の申請率及び交付率贈に取り組んでいる。

本市においても、今後の申請率及び交付率贈に向けた取り組みをして行かねばならないと思う。

総務委員会 視察所見

議員名〔太田広則〕

- ◆視察日：令和6年1月22日（月）
- ◆視察先：兵庫県尼崎市
- ◆調査項目：外国人市民の支援・交流及び姉妹都市との交流について

○外国人市民の支援・交流について

尼崎市の技能実習生は、殆んどが「製造業、建設業界に従事しているという事で、技能実習生と言えは「農業関係」という枠の認識を一掃する説明で、自治体の特色に依り違い、又、それを外国人の人が送んできてくるとの実感が改めて強くなった。

次に支援については、市内にしっかりと相談センターが「多言語通訳で設置しており、さらに「各刺せんぼ」の「尼崎中外国人のための生活マナーガイド」を制作しており、このカードがあるならば、外国人が「安心して生活する事が出来る」とも良いカードであると思った次第で、大変に参考にされた。さらに説明の中で、ネパールセバシクラ

ジジの外国人が、越前市内のカレー屋さんに従事している人が増え来ている。にっくは羨望であった。

○姉妹都市との交流にっく

姉妹都市アウクスブルク市が、ディーゼルエンジンを開発者である日本のヤンマー(株)の創業者小田路吉が、ディーゼルエンジンの発明者ディーゼル博士のゆかりの地に記念石度苑を寄贈してきかけとなった姉妹都市である。という事で、良く理解出来た一方で、友好都市の中国の鞍山市においては、理由も行ったが、何故、鞍山市を友好都市に選んだのかが、最後まで不明係であった。

アウクスブルク市、鞍山市共に古くから交流を継続させている中で、特に鞍山市においては、30周年を境に相互交流を始めたとの事で、交流の継続の難し、大変を知り得る事が出来た。

本件においても、外国人市民の増加、友好姉妹都市交流等、今後欠かすべし内容で大変参考となった。

総務委員会 視察所見

議員名〔太田広則〕

- ◆視察日：令和6年1月23日（火）
- ◆視察先：兵庫県姫路市
- ◆調査項目：マイナンバーカードについて

○マイナンバーカードの現状について

姫路市の申請率が88%、残り12%に苦慮されている事に、何処の自治体も同じである事を痛感した。

○マイナンバーカードの取組み推進の所で目を引いたのが、何と云ってもラッピングカードを導入しての出張申請のサポートをしている事であった。これはいいアイデアだと思った取組である。

○姫路市独自のマイナンバーカード各種サービスについて

ふめじポイント制度を導入し、子育て、健康増進、介護予防等、市民が積極的に参画出来る様な工夫を凝らしたポイント制度になって折、さらに市長が医者であるとの理由から、医療関係のポイント、例えば大腸がん検診によるポイント。

糖尿病予防歯科検診ポイント等、なる程と思われ
る様な検診ポイント制であると感じた。

唯ひめじポイントは複数の事業を総称して
ひめじポイント事業として折、ひめじポイントという
施策を極断する様なポイントは存在せず、施策間
でのポイントの合算が出来ない、という事でポイント制
度の難しさを介間見た様で大変勉強となった。

さらに貯まったポイントを商品に換える為に
义母が民間のギフト会社との連携についても
ぜひ必要項目であるという事も大変に参考と
なった。

ギフト会社との連携が全てではないが、市民に
貯めて頂いたポイントの交換目的の1つとして
の施策例を勉強する事が出来、大変有意義な
研修であった。

総務委員会 視察所見

議員名【太田広則】

- ◆視察日：令和6年1月24日（水）
- ◆視察先：兵庫県神戸市
- ◆調査項目：DXを活用した貴市の取組について

○当初、神戸市の防災についてだった様だが、
能登地震の対応で時間取れずに、DXの活
用について変更になったと聞いて、理解出来たが、
本昔は阪神・淡路大震災から復興した神戸
の防災の取組みも知り得たかった。

○DXについては神戸市は政令市の中でも中核
の都市であり、人口も財政規模も本市と比べ
ものにならないであろうとの予測で、研修に望ん
だが、冒頭の担当課長のDXの導入の要因、
経緯、現状の説明を50分にかけてお聞きした
所で、その予想は的中した。

その中で一番印象に残った所は、神戸市の
内製化に取組む考え方の説明とその取組みで

おらう内容であった。

- ・スピードや柔軟性を求められる事業は内製化
- ・大規模複雑ITシステムについては従来通り外部委託で対応という事であった。

特に内製化については職員の専門のスキルが必要であり、積極的に外部人材の登用を図って来た。また経緯が説明の中で良く解かる事が出来た。

質内で判明したITシステム戦略部60名の内、20名が内製化システムに取組んでいる事が分かり、この位の職員数であれば、との納得の人数であった。

唯、令和年度からは一定のマネジメント経験又は職務経験のあるフルタイム型採用、任期の定めなしの管理職員を雇用する方向との事で、その人にかかる人件費や費用対効果については、相当な金額と時間が「かかると」おらうと推測した次第でありませう。

DXの取組みについては、財源の確保は有れば「何でも取組む」との思いを強くした視察視察であった。

総務委員会 視察所見

議員名【 野崎 伸也 】

- ◆視察日:令和6年1月22日(月)
- ◆視察先:兵庫県尼崎市
- ◆視察項目:外国人市民の支援・交流及び姉妹都市との交流について

1. 尼崎市における外国人市民の概要について

・国籍別外国人人口割合

令和5年12月末現在(市内人口454,620人)

外国人市民総数13,100人(総人口比2.88%)

(国籍別)

韓国・朝鮮 6,280人(48%) ※30年前は1万人以上いた

ベトナム 2,190人(17%) ※10年前は386人で5.7倍に増加

中国 1,690人(13%)

ネパール 575人(4%)

フィリピン 532人(4%)

(在留資格別)

特別永住者 5,761人(44%) ※韓国朝鮮人がほとんど

永住者 2,198人(17%) ※韓国朝鮮人がほとんど

技能実習 1,065人(8%) ※八代55% ベトナム人の流入増

技術・人文知識・国際業務 923人(7%) ※エンジニア

留学 683人(5%) ※ネパール、バングラディッシュのカレー料理人増

特定技能 557人(4%) ※2号になると家族が呼べるので人口増が予想される

・増加傾向の背景

製造業、建設業などの分野で働き手として従事する技能実習生、特定技能の外国人が年々増加している。

※弁当製造や物流会社での就業増、尼崎市は中小企業が多い町。各所で2~3人の外国人労働者が就労。まばらに働いているのでコミュニティが少ない。

2. 外国人市民における各種支援内容について

・外国人総合相談センター設置の経緯

R2年度に行政窓口の多言語化を図るべく、電話通訳・テレビ通訳を導入したものの、当初は利用率が芳しくなかった。(R2:8件、R3:65件、R4:125件)

外国人市民にとっては行政窓口の敷居が高く、複合的に課題を抱えている場合や、何を

相談したらよいかわからない場合も多いことから、外国人が一元的に相談できる窓口として、外国人総合相談センターをR3.5月から運営（英・中・ベトナム語の相談員を常駐）している。

またコロナ禍後の入国緩和によりネパール人の留学生が多数来日されたことから、令和5年度からは週1回ネパール語相談員を配置し相談対応を行っている。

外国人の相談員を配置することで、外国人ならではの課題や悩みの共通があり、外国人相談者にとって気軽に相談しやすい場の提供に努めている。

3. 外国人総合相談センターの相談状況等について

・相談センターの概要

時間：平日 10時から 16時まで

場所：本庁舎中館 7階 ダイバーシティ推進課内

相談員：英語（中国籍）、中国語（中国籍）、ベトナム語（ベトナム籍）を各1人配置

※R5年度はネパール語の相談員を週一回配置

・相談状況（R4年度実績）

延べ相談件数：932件（相談回数 755回） ※フェイスブック等口コミで増加した
〈内訳〉

窓口の手続きに関すること 278件

生活、暮らしに関すること 260件

コロナに関すること 118件

子ども、子育てに関すること 111件

在留資格に関すること 50件

日本語学習に関すること 48件

就労に関すること 23件

婚姻に関すること 11件

その他 33件

4. 姉妹都市・友好都市の概要について

・アウクスブルク市との姉妹提携の経緯

尼崎市にあるヤンマー(株)創始者（小型ディーゼルエンジン開発者）がディーゼルエンジン発明者のゆかりの地アウクスブルク市に1957年、ディーゼル記念石庭苑を寄贈したことがきっかけ。これを機にアウクスブルク市民から姉妹都市にとの機運が高まり1959年日独で初の姉妹都市連携となった。

・周年行事

これまで節目ごとに記念行事を開催、代表団の交流や記念品交換を実施。2019年5月、アウクスブルク市で提携60周年記念式典が開催。アウクスブルク市から寄贈されたモニュメントの多数を総合文化センター横の公園に設置しアウクスブルク広場として整備。

・青年使節団の派遣交流

1971年アウクスブルク市からの使節団を受け入れて以降22団、延べ258人を受入れ、尼崎からは1972年から19団189人を派遣。ホームステイや施設視察、市民との交流を実施。

・今後の方向性と予定

2024年度はコロナ禍で延期した尼崎市青年使節団がアウクスブルク市を訪問予定。

・鞍山市との友好都市提携の経緯

1978年尼崎市少年音楽友好使節団が鞍山市を訪問、交歓演奏会を開いて異文化交流を行ったことがきっかけ。1980年に友好都市提携を結んだ。

・周年行事

友好都市締結より5周年ごとに市代表団の相互訪問等を行ってきたが、30周年を最後に実施していない。一方、尼崎市議会では5周年ごとに鞍山市へ代表団を派遣し、鞍山市長等へ表敬訪問すると共に市内企業、学校視察を行っている。

・青年使節団の派遣

尼崎市からは2013年以降4団39人を派遣。鞍山市からは2014年以降3団33人を受入れ、ホームステイ、施設視察、市民との交流を実施。

【質疑抜粋】

Q: 外国人への住宅の提供などはあるか？

A: 古い市営住宅を活用し、手入れなどしない代わりに低料金で貸し付けを行っている。

Q: 近年ネパール人の増加が著しいが理由は何か？

A: ネパールは世界の中で最貧国、今でも日本で働くことが憧れと思われているのが一因。

Q: 青年使節団の年齢層、募集要項等は？

A: 大学生が多い。書類選考で選定している。旅費は市からの一部補助がある。

【所見】

- ・八代市では最近、港間の交流やTSMCの関係から台湾基隆市、新竹市との交流が活発で、友好都市である中国北海市との交流が乏しくなっているように感じる。中国の政治的圧力がある中、民間レベルの交流を広げていくことが大事であると考え。引き続き交流が続くよう八代市、市議会にも働きかけたい。
- ・外国人支援の件、八代では農業実習生が非常に多いが、尼崎市では貴重な企業人材としての需要に対し、外国人労働者が活躍している様子が伺えた。また、多言語の相談室の設置には喋れる職員が集まらない課題があるが広く広範囲への情報収集が功を奏した事例を伺った。
- ・八代市では国際交流協会が立ち上がって間もないが尼崎市での歴史は長く、既に自立されているとのこと。八代市も協会の自立に向けつつも、その間の行政の関わり合いを綿密にそして連携していくことが、外国人の生活安定、安心につながるものと考え。担当課には引き続きの対応をお願いしたい。

総務委員会 視察所見

議員名【 野崎 伸也 】

- ◆視察日：令和6年1月23日（火）
- ◆視察先：兵庫県姫路市
- ◆視察項目：マイナンバーカードについて

1. 姫路市におけるマイナンバーカードの現状について

・申請率及び交付率

累計申請件数：465,342 件（88.06%）死亡者等を除く実質申請件数：433,919 件
累計交付件数：415,788 件（78.68%）保有枚数：389,903 件（73.78%）

・申請促進のための取組

- ① 大型商業施設でのイベント型出張申請受付
R4 年度 10 回実施 R5 年度 16 回実施予定
- ② 店舗、介護・障害者施設、外国人向け日本語学校へのお出張申請サポート
専用ラッピング車両の活用など

2. 姫路市独自のマイナンバーカードによる各種サービスについて

・各種ポイント付与制度

① 令和3年度総務省自治体マイナポイントモデル事業による「姫路ポイント制度」

概要：市民の利便性と満足度の向上推進のため市内の子育て支援、健康づくり、ボランティア活動に係る事業が一体となって姫路ポイントを導入し市民の健康増進や地域ボランティア活動など市民参画推進を図ると共にマイナンバーカードの普及につなげる。

ねらい：ポイント付与する各事業への市民参画を推進し事業効果を高める、マイナンバーカードを普及促進し行政手続きのオンライン化、自治体DX推進による業務効率化の推進。

・R3 年度モデル事業抜粋

施策名	対象者	ポイント数	予算額	申請数	付与実績
ハッピーバースポイント	住民登録され転出していない新生児	2,000	900 万円	329	658,000
糖尿病予防歯科検診ポイント	糖尿病重症化予防歯科検診の対象となり検診を受診した人	500	その他 4 事業合計 72 万 5 千円	13	6,500
介護ボランティアポイント	介護支援ボランティア活動をしマイナンバーカードによるポイント付与を希望する人	110~ 5,500	82 万 5 千円	3	8,140

※姫路ポイント制度は R4 年度も総務省のモデル事業を活用し、R3 の反省を生かし、事業を増やすなどして実施。しかしながら申込期間が 3 か月間と短いこと、キャッシュレス決済事業者が少ないこともあり利用件数が伸びなかった。この反省を踏まえ R5 年度は独自ポイント制度を実施。

② 令和5年自治体ポイント(ひめじポイント)について

姫路ポイント事業とは：子育て支援、健康づくり、ボランティアへの参加などの市の事

業へのインセンティブとしてポイントを付与する事業の総称。同じポイント付与の枠組みを用いるハッピーバースポイントや国保特定検診ポイント、介護ボランティアポイントといった複数のポイント事業を総称して「ひめじポイント事業」としており「ひめじポイント」という施策を横断するようなポイントは存在せず、施策間でのポイント合算もできない。R5より施策の目的に沿った交換先を限定できるように設計(例:子育て世代なら西松屋など)。

事業の目的:ポイントを付与する各事業者への市民の参画を推進し、事業効果を高める。マイナンバーカードの普及を促進し行政手続きのオンライン化、自治体DX推進による事業効率化を推進する。

ひめじポイント	
ハッピーバースポイント	国保特定保険指導ポイント
大腸がん検診ポイント	糖尿病予防歯科検診ポイント
禁煙チャレンジポイント	母子歯科保健ポイント
介護支援ボランティアポイント	通いの湯 参加ポイント
多子世帯への出産祝いポイント	婚活サポートポイント

【今後のひめじポイントの検討事項】

◆ポイントの統合

ポイント事業ごとに申請、給付からひめじポイントを設けポイント事業への参加でポイントを貯めるへ(少額ポイント事業を実施しやすく)

◆インセンティブとしてのポイント事業以外の事業とのシステム統合

市内の各事業で給付事業実施時に調達・構築から市統一プラットフォームの利用へ(調達コスト・システム構築コストの圧縮、市民、店舗の利便性向上)例:給付事業、ふるさと納税事業、プレミアム商品券事業など

◆地域活性化

全国共通的に使えるキャッシュレス決済サービスのポイントやギフトクーポンに交換可能なポイントから市内加盟店で使えるポイントへ

③ 図書館利用サービス

- ・マイナンバーカードの利用者証明用電子証明書を活用した図書館利用を実現【全国初】(H28.11.27~)
- ・マイナンバーカードの複数の自治体サービスでの共通利用開始【全国初】播磨圏地域連携中枢都市圏 対象:8市8町計43館・室(H29.2.19~)
- ・図書館利用登録等のオンライン手続き開始(R4.3.1~)システム更新にあわせ貸出上限を1人6冊→12冊へ拡充。

3. 今後の展望

・新たな連動サービスの予定等

マイナンバーカードによる姫路ライフ・スマート都市実装事業(デジタル田園都市国家構想交付金事業 デジタル実装タイプ採択事業)を活用し下記事業を予定

マイナンバーカード等による受付チェックイン、認証ゲート入場機能 PHR型「姫路ライ

「健康手帳アプリ」 乳幼児健診等のデジタル化 デジタルによる妊産婦等健康サポート
市民共創型子育て情報デジタルガイド データ連携型の電子通知サービス
・今後の申請率及び交付率増に向けた取組 これらの事業でマイナンバーカードを活用し、市民カード化構想を具現化する。

【質疑】

Q: 累計申請率 88.06%だが残り12%の年代構成とその理由等の分析はあるか？

A: 20代後半と施設入所者の申請率が低い。独身者はポイント利用に対する関心が薄い様子

Q: 姫路ポイントでR3・4の申請件数が思いのほか低いがこの理由は？

A: 国のスキーム縛りがきついのと申請期間が短かかったのが原因。

Q: 姫路ポイント事業以外の事業にも使えるようシステム一本化はどこまで進んでいるのか？

A: まだ出来ていない。

Q: マイナンバーカードの活用に安全性を疑う声が多く申請に躊躇する人もいる。対策あるか？

A: 新聞一面広告でメリット周知を実施予定。マイナンバー制度、カードの安全性を広報する。

【所見】

- ・マイナンバーカード創設期から多くのチャレンジを進められた地道な努力が、現在の普及率に現れている。市長自らが先頭に立ってマイナンバーカードの利便性を訴えられたことで、様々な国の実証実験等への採択に繋がったものと思われる。八代市でももっと多くの国事業へ採択を目指して取り組んで貰いたい。
- ・姫路ポイントの様々な事業実施により市民参画が発揮されれば、健康増進や地域コミュニティ強化、地元圏での消費拡大による活性化、人口流入も考えられる。まだまだ無限の利用可能性があるので八代市も是非取り組むように勧めたい。
- ・特に興味を持ったのは姫路ポイント事業で活用しているプラットフォームを統一化することで他事業、例えばプレミアム商品券事業なども新たに構築するコストが削減できる可能性があるということ。一回しか、単独でしか使えないシステムに高額な予算が必要となっている現状があり非常に勿体ないと思う。姫路市発で全国にも広がるよう今後の開発に期待している。八代市でも調査研究してもらおうよう伝えたい。

総務委員会 視察所見

議員名【 野崎 伸也 】

- ◆視察日:令和6年1月24日(水)
- ◆視察先:兵庫県神戸市
- ◆視察項目:DXを活用した貴市の取組について

1. 神戸市におけるDX導入の要因と経緯

◆スマート自治体実現に向けた人的体制の構築

外部委託に依存せず、内製可能な人的体制を構築

- ① 外部人材の登用
- ② 内部人材の育成

内製化の考え方

- ① ローコード、ノーコードツール等を活用、スピードと柔軟性必要な物は内製化
- ② 大規模複雑定型的なシステムは従来通り外部委託 例:住基、介護システム等

内製化を実現した要因と事例

- ① 外部人材、経験者採用で高いスキル持つ者と内部人材の協働
- ② 成功事例の水平展開や研修による内部人材のスキルアップ
さらに業務提案を受け入れる組織風土が後押しをしている
→以前の財政難対応が続いたことから業務改革には抵抗が少ない

外部人材の登用

- ① H26年度から job 型プロジェクト任期付き採用最長 5 年
- ② H29 年度から経験者 ICT 枠採用 約 20 名
- ③ R6 年度から job 型プロフェッショナル型採用で管理職人材の獲得を目指す

2. Kintone の導入

経緯

- ・下水道処理現場担当者より設備点検業務の業務改善相談があった
→デジタル化専門官よりローコードツールkintoneの活用が提案され試行的にスタート
- 成功事例の創出
- ・保健課の歯科健康教育事業
→FAX、電話、メールによる情報伝達で生じる職員の業務負担、作業ミスが発生していたが、情報伝達をスマホから提出可能に。また専用ページで出務管理表が確認可能となった。
- ・成功事例の庁内発信
→上記成功事例を庁内イベント KOBEGovTech 見本市で担当課自ら登壇し発信
→庁内に kintone を活用した業務改善の認知度を向上させる
- ・民間企業との協業
→2019.4 サイボウズ社との事業連携協定締結で職員向け研修会、ノウハウ習得のフォローなど実施。現場課職員自ら業務改革を進めるようなキーマンを育成。

- ・ナレッジ共有

- 庁内イントラネットに kintone の製品情報や学習コンテンツを掲載また、庁内コミュニティーを通じて職員向けの研修や情報共有を実施

- ・成功事例の積み重ね

- 公用車運転日報アプリを作っただけでなく多くのアプリで業務を効率化していった。
2020.11 幕張でのサイボウズイベントにも職員が登壇し発表するなど職員のモチベーションUP

- ・現在の流れ

- すぐに運用開始できる環境・継続的に相談を実施する体制で kintone 活用をサポート

3. Tableau の導入

BI ツールとダッシュボードとは

- ・BI ツール: BusinessIntelligenceツールの略称でデータの可視化など意思決定のためのアプリケーションソフトウェア

- ・ダッシュボード: 自動車の計基盤のように複数のデータを可視化し一覧できる画面

住基データダッシュボードの徹底活用

- ・ことあるごとに幹部報告資料に添付 住基データのダッシュボードは庁内の需要が高い
データ分析の信頼度向上→個別分析依頼の増加

成功事例の積み重ね

国勢調査結果、北神急行市営化の分析、2010 年実施将来人口推計の検証、産業団地勤務者の居住地分析、所得と移動に関する分析、保育所の最適配置、若者の移動動向、エリア別移住施策の検討 等々現在 80 余りのダッシュボードを活用中

4. ペーパーレス化の重要性

ペーパーレス化は行政DXにおいて一般に思われているよりはるかに重要

【ペーパーレス化の意義】

① 紙の使用量削減

② 様々なデジタルツール導入の基盤作り←こちらのほうがはるかに重要

業務改善・BPRのための様々なデジタルツール・手法は電子データ化されていないと始まらない。(例)AI, Kintone、自動審査、Tableau、EBPM、テレワーク、遠隔会議、ビジネスチャットツール、RPA、フリーアドレス・・・

ペーパーレス化の導入経緯

【きっかけ】

デジタル戦略部の担当者の発案で複合機の最適配置と印刷環境を統一化することによるスケールメリットを生かした印刷コストの削減を目指して市役所全体の印刷枚数調査を実施
→年間推計 約 1 億8千万枚という膨大な印刷量が判明

【取組開始】

ペーパーレス化を目指すべく現デジタル戦略部や所属局において大型ディスプレイを用いたペーパーレス会議の試行実施

→効果を市長へ報告したところ市長・副市長レクのペーパーレス化実現

その後、資料共有を可能とするファイルサーバーの導入もあり全庁に急速に展開

【本格化】

ペーパーレス化の機運が醸成される中、全庁的な働き方改革(業務改革)に取り組むにあたりペーパーレス化を業務省力化・電子化による生産性向上の重要な項目と掲げ取り組みを強化

ペーパーレス化の目標と環境整備

目標:平成29年度の印刷量を基準とし令和6年までに本庁舎等無線LAN導入所属で60%削減それ以外の所属で30%削減 年10億削減 前倒して達成予定

■目標管理の実施

局ごとに目標値を設定し半期ごとに目標達成状況をイントラネットで公表、所属ごとの使用実績を庁内ダッシュボードで見える化

■環境整備等

無線LAN導入、職員証認証複合機導入に伴う印刷環境の最適化、ペーパーレスFAXの導入、会議室等への大型ディスプレイ設置、全庁ファイルサーバの導入、フリーアドレスの導入支援、市長・副市長説明の完全ペーパーレス化

ペーパーレス化を通じた業務効率化の将来像

○自治体DXの目的は大きく2つであり両方を実現しなければ持続可能な取組とならない

- ① 市民の利便性向上
- ② 業務効率化

→市民は便利になったが職員は大変になったでは担当課にDXへの拒絶反応を生む

○市民の申請や市民の通知の電子化もそれ自体で①市民の利便性向上という効果はあるが同時にその先にある内部処理の②業務効率化も見据えた取り組みが必要

行政手続きのスマート化

電子申請、郵送申請のサポート、窓口滞在時間の短縮→R7年度末までに70%の手続きをスマート化(R5.3:52%)

e-KOBE:神戸市スマート申請システムの運用

オンライン申請・審査・電子交付・カード決済機能等を備えたWebサイト

特徴

- ・市民にとって入力しやすく間違えにくい画面
- ・アカウント情報を登録しておくことで申請時に入力する項目をあらかじめ表示されて時短に
- ・職員自らが申請フォームを作成し公開することが可能

バックヤード完全自動化(市民税0申告)

市民税のオンライン申請導入と併せて作業が残る審査や登録業務等のバックヤード業務を完全自動化し更なる作業時間の削減を目指す

- ・職員業務量の削減→空いた時間を市民サービスへ、職員削減

スマート区役所の検討

デジタル技術を活用して市民がいつでもどこでも簡単に行政サービスを利用できる区役所窓口を目指す取り組み

- ・電子申請、郵送申請の拡大による手続きの利便性向上

- ・相談支援業務の充実※遠隔相談も導入
- ・事務の自動化や業務集約による業務の効率化

5. 行財政改革

職員数の削減

震災後財政難に陥ったことから職員数の削減が行われた

H7年 21,728 人→R2 年 12,822 人 実に 8,906 人▲40%の削減

働き方改革推進チームの設置

H29.6に結成 部門横断的メンバーで構成

ステップ1 無駄な業務をやめる ステップ2 やめなければ業務の発生量や処理頻度を減らす ステップ3 減らせなければ業務のプロセス・発想をかえる

働き方改革の取組実績①業務生産性向上

行政事務センターの設置 (H29.6)、ペーパーレス化本格開始 (H30.5)、Kintoneの導入 (H30.5)、タブレットの全庁導入 (H30.11)、Web会議システム本格稼働 (h30.12)、グループウェア・チャット導入 (R1.5)、旅費システム導入 (R2.6)、MS365ツール本格導入 (R2.6)、セキュアプリント導入 (R3.4)、消耗品発注システム導入 (R3.12)、電子契約システム本格導入 (R4.6)

取組実績②職員働く環境・条件

フリーアドレス導入 (H29.9)、フレックスタイム制度導入 (H29.11)、在宅勤務制度の取得要件緩和 (H31.1)、無線LAN導入 (H31.3)、サテライトオフィス開設 (R2.3)、テレワーク全職員利用可能に (R2.6)、内線電話のモバイル化 (R3.4)

取組実績③市民サービス向上

AIチャットボットの導入 (H30.9)、KOBEスマートナビ導入 (H29.11)、FAQ検索システム導入 (H31.1)、Kintone 等ローコードツール本格導入 (R2.6)、市営施設キャッシュレス本格導入 (100 施設以上) (R3.4)、e-KOBE:神戸スマート申請システム稼働 (R3.7)

これからの予定

財務会計システム改修を契機とした支払い事務の再構築、スマート区役所実現に向けた取り組み、システム標準化を契機とした市民サービスの再構築、データ連携によるバックヤード業務の自動化・効率化、RPA の全庁的な普及促進、AI を活用した知識・ノウハウの共有、庁内データ連携基盤整備・EBPM の基盤構築、本庁舎再整備を契機とした顔認証導入、もっとどこでも仕事ができるかんきょうの実現 (徹底したペーパーレス化・電子化) などなど

6. AI の活用

生成 AI の理解を深める取り組み

2023.5 庁内デモンストレーションの実施

生成 AI に対する職員の理解を深め活用方法や課題について議論するため生成 AI の画面を見ながら意見交換会を開催

条例の改正

神戸市情報通信技術を活用した行政の推進等に関する条例の改正

- 条項を追加 :AI チャットボットにプライバシー情報等与えてはならないと規定
- 生成 AI の利用ガイドラインの策定
 - 業務で生成 AI を利用する際に遵守すべき事項を解説。試行利用にあわせて第一版を庁内で周知
- 試行利用
 - 2023 年 6 月から約 3 か月間 対象者:神戸市職員約 100 名 利用環境:神戸市が独自に構築した利用環境
- 試行目的
 - 利用環境が安全かつ適切に利用できるかの検証、検証用ガイドラインのブラッシュアップ、活用方法のアイデア収集や有効活用のためのナレッジの蓄積、課題や問題点の収集、利用コストと業務改善効果の検証
- 試行利用の事例紹介
 - ペルソナ(架空の市民モデル)毎に市の事業に対する課題感や優先事項を生成
 - 事業実施前のシュミレーション(壁打ち)として活用の可能性
- AI 全般に対する市独自ルール作り
 - チャット GPT 以外の AI 技術の発展、AI の利用に伴うインシデントの発生、様々な AI 技術を活用した行政サービスの拡大
 - 神戸市独自のルール作りに着手(R6.2 議会へ条例提案した:全国初)

【質疑】

- Q:ペーパーレス化の金額効果は?
- A:年間約 10 億円を見込む
- Q:デジタル関連部門に携わる人は何名くらいか?
- A:デジタル部門が 4 つあり総勢 60 名、DX の主担当者は 20 名程度

【所見】

- ・震災から財政難になった事から職員の削減が始まりH7年 21,728 人→R2 年 12,822 人 実に 8,906 人▲40%の削減が実現されたとのことに驚いた。デジタルの活用により業務効率化が進むことで人員削減、市民サービスの向上に繋がることが学習できた。八代市での取り組みがどこまで進んでいるのか不明確だが、神戸市の取組で見習うべきものが沢山あるのではないかと感じた。是非、八代市担当課と話をしてみたい。
- ・様々なデジタルツールの試行利用が割と簡単とは言わないがサクサク進められ、問題点や改善点を抽出し本格稼働に結び付けている事例が多数あった。職員内部で興味を持ち触る活用することに躊躇なく取り組む姿勢、土壌があるように感じた。八代市では取り組み方に工夫も必要かと思うが是非、若い世代からチャレンジできるような環境提供が必要と感じた。

総務委員会 視察所見

議員名【 百田 隆 】

- ◆視察日：令和6年1月22日（月）
- ◆視察先：兵庫県尼崎市
- ◆調査項目：外国人市民の支援・交流及び姉妹都市との交流について

尼崎市の人口は約46万人。その内外国人は12000人。

尼崎市は工業都市であり、若体力不足の解消に技能実習生、特定技能者の外国人が増加している。本市と違い農業への従事者は少ないこと。

現在外国人が増加していることから言語の問題等諸問題が生じている。外国人居住者に対し一応市役所が対応しているが、敷居が高いことである。その相談所として外国人総合相談センターが設置されており、彼らの相談窓口になっている。一方では国際交流に力を入れており姉妹都市としてドイツのフランクフルト市、友好都市として中国の鞍山市等であり、その活動に対し補助金を出したり充実を図っている。受け入れ体制の充実、多文化共生事業の促進に積極的であることが理解できた。

総務委員会 視察所見

議員名【 百田 隆 】

- ◆視察日：令和6年1月23日（火）
- ◆視察先：兵庫県姫路市
- ◆調査項目：マイナンバーカードについて

このことは国策事業でもあります。しかも今年には保健証
の発行とあわせてとっており、自治体間では目標達成
の差の差を付けている

本市は昨年12月現在約72%の申請率であり、姫路市
には12月現在約82%の申請率であり、差の差の差。

目標達成の取組と見れば、本市は自治体間ではあるが
新聞折込み、広報紙、ポスター、SNS等による
制度の導入も同じである。また、その機会ととって
場所、送付等への出向や達成率向上の努力が申
である

また、マイナンバーカードの普及と12月12日の情報漏れ
懸念とあり、このことにより進捗の原因が1つあり
今後の課題である

総務委員会 視察所見

議員名【 百田隆 】

- ◆視察日：令和6年1月24日（水）
- ◆視察先：兵庫県神戸市
- ◆調査項目：DXを活用した貴市の取組について

神戸市には6u21f スmartシティを実現するに力き方
改革とDX推進を同時進行で行っている。

DX推進とあるには5s. 力き方改革にそつあか4. 中2-
DX推進の一分野に2. 10-10-V2比を達成している。

このことは市民の利便性向上、業務の効率化に資する
ものである。そのほか、紙の需要が減少するこれは好ましい。
推進事業は時代の要請でもある。

又、神戸市では、そのほかの2比より、令和7年度末に
70%の手続きスマート化を目標としているとのことである。
今後を期待する。

総務委員会 視察所見

議員名【 山本敬晃 】

- ◆視察日：令和6年1月22日（月）
- ◆視察先：兵庫県尼崎市
- ◆調査項目：外国人市民の支援・交流及び姉妹都市との交流について

尼崎市では令和5年12月末現在で、総人口の2.88%にあたる13100人の外国人市民が住み暮らししており、近年は製造業・建設業などの分野で働き手として従事する技能実習、特定技能の外国人が年々増加しているとのことである。

外国人市民における支援内容としては、令和2年度に行政窓口の多言語化を図るため、電話通訳・テレビ通訳を導入したものの、当初は利用率が芳しくなかったという。そのような結果から、外国人市民にとっては、行政窓口の敷居が高く、複合的に課題を抱えている場合や、何を相談したらよいかわからない場合も多いことから、外国人市民が一元的に相談できる窓口として、外国人総合相談センターを令和3年5月から運営しており、英語、中国語、ベトナム語の相談員が常

駐しているそうである。

また、コロナ禍後の入国緩和により、ネパール人の留学生が多数来日されたことから、令和5年度からは、週1回ネパール語相談員を配置し、相談対応を行っているそうである。ネパール語相談員の方は、日本の大学に通っている学生であり、協定を結んでいる近隣4市から探して、確保に努めたとのことである。八代市では、カンボジアの技能実習生が増加しているが、カンボジアのクメール語が話せる相談員がなかなか見つからないという問題があるので、例えば、熊本市などと協力して、クメール語の相談員の確保に努めてもらいたいと思う。

外国人の相談員を配置することで、外国人ならではの課題や悩みの共有が可能であり、外国人相談者にとって気軽に相談しやすい場の提供に努めることが肝要であると思うので、是非、本市でも力を入れて取り組んでいただきたいと思います。

総務委員会 視察所見

議員名【 山本 敬晃 】

- ◆視察日：令和6年1月24日（水）
- ◆視察先：兵庫県神戸市
- ◆調査項目：DXを活用した貴市の取組について

神戸市では人口減少が止まらない中、財政も大変厳しい状況にあったため、職員の業務量の削減を第一に考え、働き方改革とDXの推進に取り組んでいるとのことであった。

まず、神戸市ではスマート自治体に向けた人的体制の構築に向けて、従来は原則外部委託となっていた市のシステムに関して、コロナ対策などスピードが求められるものは「内製化」するようにしたそうである。そのために、①外部人材の登用、②内部人材の育成に取り組んだそうである。考え方としては、ローコードツールやノーコードツールなどを活用し、スピードや柔軟性が求められる事案に対応するシステムは「内製化」で対応し、大規模、複雑な定型的なシステムは、従来どおり「外部委託」で対応するというものである。

内製化を可能とした要因は大きく2つあり、まず、外部人材（Job型雇用）、経験者採用といった高いスキルも持つ

者と内部人材の協働、そして、成功事例の水平展開や研修による内部人材のスキルアップである。さらに、この2つの要因に業務提案を受け入れる組織風土が後押しすることで、「内製化」が可能となったということであった。

また、行政DXにおいて、重要となるペーパーレス化にも取り組んでおられ、平成29年度の印刷量を基準とし、令和6年度までに本庁舎等無線LAN導入所属で60%削減、それ以外の所属で30%削減を目標とし、金額にして、約10億円の削減に取り組むそうである。

これまでの行財政改革により、神戸市では、平成7年に21728名いた職員が令和2年度では12822人と、8906人、率にして40%の削減を実現したそうである。八代市でもDXに力を入れて取り組んでいるので、目に見える成果を期待したいと思う。