

総務委員会行政視察概要

1 視察月日 平成30年5月10日（木）～5月11日（金）

2 視察先及び視察事項

・神戸市

日時 5月10日（木）

視察事項 （1）神戸医療産業都市構想の推進について
（2）奨学金返還支援基金について

・大阪市

日時 5月11日（金）

視察事項 （3）市税のクレジットカードによる納付サービスについて
（4）スマートフォンアプリ「P a y B（ペイビー）」を利用した市税
の納付サービスについて
※（3）、（4）について一括して説明を受けた。
（5）オープン市役所について

3 視察委員

（委員長）山田益男、（副委員長）矢沢孝雄、（委員）大島明、山崎直史、青木雄功、
岩崎善幸、河野ゆかり、川島雅裕、佐野仁昭、大庭裕子、飯塚正良、露木明美

4 視察概要

（1）神戸医療産業都市構想の推進について

説明者：神戸市企画調整局医療産業都市部調査課長



ア 事業の背景及び目的

神戸医療産業都市構想は、1995年に発生した阪神・淡路大震災からの経済復興を目的とする震災復興プロジェクトのひとつとしてスタートした。

神戸市は製造業等の重厚長大産業を基幹として発展を遂げてきたが、1990年代後半は日本全体が不況期に突入し、震災復興という課題に対応するためには、新たな産業の柱が必要であるとの機運が高まった。神戸市会及び産業界における神戸空港の活用や外資系医療機器メーカーの誘致による地域中小企業も含めた地域経済の活性化等の意見も踏まえ、21世紀の成長産業である医療分野に取り組むこととなった。

事業の開始に当たっては、当時神戸市立中央市民病院院長であった井村裕夫氏を座長として、京都大学、大阪大学、神戸大学の各医学部長や国立循環器病センター総長、国の関係省庁がオブザーバーとして参画した「神戸医療産業都市構想懇談会」が設置され、「神戸産業医療都市構想」に向けた検討が行われた。

検討の結果、産学連携のもと、神戸市にある人工島・「ポートアイランド」を中心に、高度医療技術の研究・開発拠点の整備による日本初の「クラスター（研究機関や企業・団体等の集積）の形成」が掲げられた。

また、基礎研究から臨床応用及び産業化までの一体的な仕組みづくりのために、「トランスレーショナルリサーチ（橋渡し研究）の推進」にも併せて力を入れて取り組むこととした。

神戸医療産業都市構想はこれらの取組を軸として、「神戸地域経済の活性化と雇用の創出」、「先端医療産業の提供による市民福祉の向上」、「アジア諸国の医療水準の向上」を図ることを3つの目的としており、構想開始から今年度で20周年を迎えた。

イ 事業の概要

神戸医療産業都市は、神戸新交通ポートライナーの「医療センター」駅を中心に南北1.5キロ、東西約1キロの範囲に研究機関や医療関連企業、病院が集積するコンパクトなクラスターである。研究・開発施設を中心とするバイオクラスター、医療機関の集積するメディカルクラスター、スーパーコンピューター等の計算科学に関するシュミレーションクラスターの3つのクラスターから形成されている。

神戸医療産業都市構想の基本的なコンセプトとしては、企業による産業化のみならず、基礎研究を担う研究機関、臨床を担う病院を近接して立地させることで、相互のコラボレーションを促し、新たな医療イノベーションを生み出す仕組みがあげられる。

取組の推進に当たっては、中核的支援組織として、公益財団法人・先端医療振興財団を立ち上げ、医師、研究者、技術者、医療機器・医薬品メーカー関係者を集めて、神戸市と一体となって取組を進めてきた。2018年4月には組織を発展的に改組し、新たに神戸医療産業都市推進機構を設立した。

神戸医療産業都市推進機構は、産官学医の橋渡しをする知の拠点として、先端医療研究センター（IBRI）、医療イノベーション推進センター（TRI）、細胞療法研究開発センター（RDC）、クラスター推進センター（CCD）の4センターを中心に活動している。

先端医療研究センター（IBRI）では、認知症や老化等の健康長寿社会の実現に向けた研究領域にフォーカスした活動に取り組んでおり、医療イノベーション推進センター（TRI）では、臨床研究におけるデータ面での支援活動を行っ

ている。細胞療法研究開発センター（RDC）は、再生医療の実用化の促進に取り組む、クラスター推進センター（CCD）は、企業、関係団体間の交流連携、企業の事業化支援や海外クラスターとの国際連携、広報・周知活動等に取り組んでいる。

企業の集積は、都市間の誘致活動競争が激しく、特に医療産業においては、固定資産の減免や賃料補助等の一般的なインセンティブの提供のみでは定着が困難な側面があった。このため、神戸医療産業都市においては、クラスター推進センター（CCD）を中心に事業化支援体制の強化やビジネスネットワークの拡大に加えて、川崎市と同様に国家戦略特区指定の活用やレンタルラボ・オフィスの整備による幅広いサービスを提供している。

特区の活用については、神戸医療産業都市を含む地域は、関西国家戦略特別地域及び関西イノベーション国際戦略総合特区に指定されている。規制緩和による基礎研究から臨床応用、治療、リハビリまでをトータルで対応する「神戸アイセンター」の整備における病床規制の緩和のほか、税制支援の面における設備投資に係る法人税の軽減措置等がメリットとして挙げられる。

レンタルラボについては、中小企業が土地を購入して研究所を設置することの困難性を考慮し、国からの補助金等を活用してレンタルラボ、インキュベーション施設を積極的に整備し、3年間の賃料補助を行うことで企業の定着を図っている。

また、神戸医療産業都市の目的のひとつである「アジア諸国の医療水準の向上による国際貢献」を果たすために、海外患者のワンストップ窓口の設置にも取り組んでいる。神戸大学との連携を強化し、海外の医療機関とメディカルクラスター内の医療機関等との国際交流を促進している。

スーパーコンピューター「京」の周辺に計算科学に関連する施設が集積しているシュミレーションクラスターの存在も大きな特色のひとつである。

スーパーコンピューター「京」は、大学や研究機関等の研究利用や産業利用等に使用可能な汎用スーパーコンピューターであり、世界最高性能の処理能力を有している。現在、「京」の次世代機の開発が進められており、実現すれば現在の処理能力の100倍の性能をもつスーパーコンピューターに置き換えられる予定である。

しかしながら、スーパーコンピューターはハイスペックであるため、ユーザーが限定されてしまうという側面もあった。そのため、地元中小企業を含めたスーパーコンピューター利用の裾野の拡大を目的として、神戸市、兵庫県、産業界が協力し、計算科学財団（FOCUS）を設立した。具体的には、財団内にミニチュアのスーパーコンピューター（「FOCUSパソコン」）を設置し、企業への体験機会の提供による普及啓発やスーパーコンピューター高度利用へのステップアップ支援を行っている。

ウ 事業の進捗状況・効果及び今後の目標・課題について

神戸医療産業都市構想における事業の進捗としては、再生医療、医薬品、医療機器、ヘルスケアの各分野における研究及び実践面での取組が特徴的である。

再生医療分野では、i P S細胞を用いた再生医療の取組に最も力を入れている。2014年9月には世界初となるi P S細胞を用いた網膜シートの移植手術を実施するとともに、他人のi P S細胞由来網膜細胞の移植に関する臨床研究にも取り組んでいる。i P S細胞以外にも、角膜やひざ軟骨鼓膜、声帯、骨等の再生医療に関しては、企業治験の段階にあり、2～3年以内には実用化が見込まれる状況である。

医薬品分野においては、スーパーコンピューター「京」の立地特性を活かした「インシリコ創薬拠点の形成」に力を入れている。

現状、医薬品の創薬には基礎研究から承認・販売に至るまでに10年以上の長い期間を要するだけでなく、実験・研究開発に伴う約1,000億円以上の莫大なコストがかかることが課題となっている。

こうした背景を踏まえて、近年、従来ならば細胞や動物を用いた実験を繰り返すことにより行っていた新薬候補物質の探索を、計算機シミュレーションを用いて代替することで、研究開発コストの抑制と開発期間の短縮を図り、効率的な新薬開発を実現する手法である「インシリコ創薬」に期待が寄せられている。

「インシリコ創薬」に当たっては、スーパーコンピューターを製薬現場で実践的に利用するためのアプリケーションが必要となるため、神戸医療産業都市推進機構において現在開発を進めており、やがては製薬会社等産業界への橋渡しを行い、「インシリコ創薬拠点の形成」による神戸発の革新的医薬品開発を目指している。

医療機器分野においては、医療用ロボットの開発に取り組んでいる。

神戸市内に本社を置く総合重工業メーカーの川崎重工業株式会社と臨床検査機器等のソフトウェアメーカーのシスメックスが、共同で合弁会社メディカロイドを設立し、日本製の医療用ロボットの開発を進めている。医療用ロボット自体は、すでに「ダ・ヴィンチ」と呼ばれるロボットが大規模病院において実用・導入化されているが、非常に高額であり、メンテナンスコストも課題となっている。

「ダ・ヴィンチ」の内部部品には、日本製の部品も使用されていることを踏まえて、日本の技術を活かして、低コストかつ正確な技術品質を備えたロボットの開発に取り組んでおり、2019年度の市場への出品、2030年度の売上高1,000億円を目標としている。

また、大手企業による取組だけでなく、神戸医療産業都市構想においては、地域の中小的なものづくり企業にも医療用ロボット開発の分野に参入してほしいとの願いを有している。医療機器という薬事のハードルが高い分野であることを考慮

し、神戸医療産業都市推進機構におけるサポート体制として、医療機器メーカーや薬事行政に精通したコーディネーターを配置し、ものづくり企業へ適切なアドバイスを提供することで、新たな医療機器の誕生につなげる医療機器等事業化促進プラットフォーム事業を展開しており、約50件の実績がある。

また、薬事承認を要さない分野において、今後の需要が見込まれる介護支援機器・リハビリ機器の開発支援にも取り組んでいる。

ヘルスケア分野においては、ヘルスケアサービス開発支援事業における「ヘルスケア市民開発サポーター」の取組が特徴的である。

市民生活に近いヘルスケア製品・サービスの事業化に当たって、企業と研究者のマッチングに加えて、一般市民からモニターを募集し、「ヘルスケア市民開発サポーター」として参画していただく取組である。

データ収集やアンケート調査への協力を通じて有効な製品開発につなげると同時に、神戸医療産業都市構想への理解を深めてもらうという効果もあり、2018年3月末での登録者数は1,073名となっている。

神戸医療産業都市における一連の取組内容の効果として、進出企業数は2018年3月末で344社、雇用者総数は2017年12月末で9,200人となっている。

経済効果としては、2015年の市内経済効果が1,532億円、税収効果が53億円と推計しており、目標のひとつであった「神戸地域経済の活性化と雇用の創出」については、一定の役割を果たしているものと考えている。

クラスター内におけるレンタルラボ及びインキュベーション施設への入居率も2018年3月末で約9割を超えており、施設整備は企業誘致における有効な手段と想定している。

しかし、近年、国においては施設への補助金が減じている傾向にあるため、国家予算要望等の場を通じて、施設の重要性について訴えながら、支援の要望を行っていきたいと考えている。

今後の目標としては、ベンチャー支援事業があげられる。海外の先進的なクラスターに共通しているのは、ベンチャー企業に対するスタートアップ支援であり、支援の充実が自律的なクラスターの発展には重要であると考えている。

神戸市は300社以上の企業があるが、ベンチャー企業の割合がまだ少なく、支援の仕組という点では弱い面があると考えている。

川崎市はベンチャー企業支援の分野での施設群が充実しており、スタートアップしたばかりの企業が使いやすい環境整備がなされていると認識しているため、神戸市においても環境整備に積極的に取り組んでいきたいと考えている。

エ 主な質疑内容等

(委員) 海外クラスターとの国際連携の進捗状況について

(説明者) 現在、提携を行っているおもな海外クラスターとしては2つある。

ひとつは、アメリカ西海岸最大のバイオクラスター形成地であるサンディエゴに拠点を持つ、ライフサイエンス関連の企業・団体が加盟する非営利団体「BIOCOM」であり、平成28年に覚書(MOU)を締結している。もうひとつは、ドイツ北部地域のハンブルグ州のバイオクラスター支援機関である「ライフ・サイエンス・ノルド」と提携を行っている。

過去には、海外の複数のクラスターと交流を結んでいた時期があるが、覚書(MOU)の締結は形式的なものであり、締結後に具体的にどのような連携や共同研究、ビジネスマッチングを行うのかが重要となる。しかし、議論が成熟しないまま、覚書(MOU)を先に締結して成果が得られなかったという教訓があった。現在は原点に立ち戻り、本当に意味のある交流、Win-Winの関係を結べるクラスターとの交流が重要であるとの認識から、2つのクラスターと提携を行っている。

今後も海外展開に力を入れていくため、2018年4月に海外専門のコーディネーターを新たに配置して、海外のクラスターに関する情報収集を行っている。

(委員) レンタルラボにおける3年間の賃料補助経過後の企業の定着率について

(説明者) 数値等は把握をしていないが、確認した限りでは、撤退企業の撤退理由は3年間の賃料補助期間の満了のためではなく、事業の統合・再編によるものであると伺っている。

(委員) 企業のスーパーコンピューターの利用に係る国からの費用補助について

(説明者) 施設利用に係る光熱費等の実費は負担が必要であるが、スーパーコンピューターの利用料自体は基本的には無料となっている。国のプロジェクトとして行っている事業でもあるので、国の技術力向上につながるものであれば、企業活動による利用も許容されているが、研究成果を必ず公表することが条件となっている。

(委員) ヘルスケア市民開発サポーターへの報酬の有無及び製品利用による事故が発生した場合の対応について

(説明者) ヘルスケア市民開発サポーターへの報酬は発生しない。事故発生時の想定については、スキーム設計時に苦心した点でもあり、モニター試験実施に当たり、開発企業もしくは研究者と市民開発サポーター間で、別途モニター契約を結ぶことにより対応する取り扱いとしている。

(委員) 企業集約による雇用者の増加に伴う交通機関の渋滞や昼食環境等の現状について

(説明者) 非常に大きな課題であると認識している。交通機関であるポートライナー

は、朝のラッシュ時には東京の電車並みに混雑する状況となっており、運営事業者によるダイヤの改正や車両の長編成化も検討されている。

昼食環境の改善についても、企業から要望が寄せられている。神戸医療産業都市推進機構としても、都市環境の改善のために関係企業を交えて課題解決に取り組んでいきたいと考えている。

(委員) 医療機器等事業化促進プラットフォーム事業に参加する地元中小企業の業種について

(説明者) 医療機器に取り組んだことのない異業種の企業が、コーディネーターによる支援等を通じて製品開発に取り組んだ例もあれば、元々医療機器関連の事業に携わっている企業に対して支援を行ったこともある。

神戸医療産業都市推進機構としては、地域経済の活性化の観点から異業種や地元の中小企業の参入を可能な限り促進していきたいと考えている。異業種や地元の中小企業の参入を可能な限り促進していきたいと考えている。

(委員) メディカルクラスター内に立地する医療機関の神戸市外からの患者の利用状況について

(説明者) メディカルクラスター内に立地する医療機関のうち、兵庫県立こども病院は西日本でも有数の医療機関である他、陽子線治療を行う神戸陽子センター、眼科領域に特化した神戸アイセンター病院等も日本で数少ない医療機関であるため、多くの利用があり、個別の医療機関が特色ある医療を提供している。

(委員) 神戸医療産業都市構想の事業費について

(説明者) 平成30年度の事業費は約37億円であり、20年間の総事業費は約4,400億円となっている。このうち神戸市の負担額は約700億円で、残りは国の負担額となっている。

(委員) 進出企業数及び雇用者数の目標値の設定について

(説明者) 以前は、海外クラスターを参考に進出企業数500社等の数値目標を掲げていたが、現在では数よりもクラスターが実際にどのような効果を発揮しているのかを重視しているため、具体的な目標値は設定していない。

(2) 奨学金返還支援基金について

説明者：神戸市企画調整局政策企画部産学連携課係長

ア 事業の目的

神戸市の人口動態は、平成27年度から人口減少が始まっており、大学等の入学期には転入超過、就職期には転出超過となっている。

大学卒業後の神戸市内の中小企業への就職及び市内定住を促すことにより、人口増加と中小企業への人材供給の一助とすることを目的としている。

イ 事業の概要

奨学金返還支援基金による支援制度には、戦略産業等就職者支援制度と若手起業家支援制度の２種類がある。

- ・ 戦略産業等就職者支援制度

大学等を卒業し、新卒で指定業種に係る市内に本社がある中小企業に正社員として就職する方で、３年以上勤務予定かつ就職日以降に神戸市内に３年以上定住予定の方を対象としている。指定業種は、「医療・健康・福祉」、「航空・宇宙」、「環境・エネルギー」、「IT」、「海洋・海事」、「創造産業」の６分野である。

支援方法は、指定業種の企業で３年以上勤務し、神戸市内に３年以上定住の条件を満たした後に、一括して支援金を支払うものであり、上限は１５０万円である。

募集人数は１０名程度であり、支援内容としては、日本学生支援機構の第一種(無利息)奨学金の就職日時点の返済残額の２分の１を支援するものである。

- ・ 若手起業家支援制度

神戸市内で起業する３５歳以下の方で、神戸市内で起業後３年以上事業を継続予定で、神戸市内に３年以上定住予定の方を対象としている。

支援方法は、３年以上の神戸市内での事業継続及び神戸市内に３年以上定住の条件を満たした後に、一括して支援金を交付するものである。

募集人数は１０名程度であり、支援内容としては、日本学生支援機構奨学金の起業日時点の返済残額の２分の１を支援するもので、上限は１５０万円である。

いずれの制度も、提出書類や審査会等による審査を経て、対象候補者の決定を行う。

ウ 事業の進捗状況・効果について

本制度は平成２９年度から開始されており、認定人数は戦略産業等就職者支援制度が６名、若手起業家支援制度が２名となっている。

エ 今後の予定・課題等

課題としては、募集人数が少ないこともあり、知名度の向上が課題であると考えている。広報面において、学生への周知のみならず、学生の家族や民間企業へのアプローチについても検討している。

また、財源についても、今後は実際に対象者が就職した中小企業からの寄附金

を獲得できないか考えている。

オ 主な質疑内容等

(委員) 募集人数の将来的な拡大に対する考えについて

(説明者) 財源に限りがあるため、現在は推移を見守っている状況ではあるが、上限額を引き下げて、募集人数を拡大することなどが考えられる。

(委員) 認定人数が少数にとどまっている理由について

(説明者) 若手起業家支援制度については、起業を志向する人数が少ないことや対象年齢が35歳以下ということで、返済すべき奨学金の残額が少ない場合などが考えられる。

戦略産業等就職者支援制度については、周知不足が原因と考えられるので、大学との連携も含めて、広報活動に積極的に取り組んでいきたいと考えている。

(委員) 戦略産業等就職者支援制度で認定を受けた6名の指定業種の内訳について

(説明者) 「医療・健康・福祉」分野で2名、「IT」分野で1名、「創造産業」分野で2名となっている。

(委員) 支援上限額の設定理由及び勤務年数・定住予定年数を3年以上に設定している根拠について

(説明者) 支援額の上限を150万円に設定している理由としては、奨学金を借りている大学生の平均返済額が約300万円であるため、その半額として設定している。

勤続、定住年数の3年間については、最低限その期間は神戸に在りてほしい年数として設定した。

(委員) 審査会の構成について

(説明者) 神戸市役所庁内の関係部署の部長級及び課長級に加えて、若手起業家支援制度の場合は、中小企業診断士や企業経営者等に参加していただいている。

(委員) 条件満了後に交付される支援金の所得上の扱いについて

(説明者) 神戸市内に3年定住、指定業種への3年勤務等の条件を満たした後に支援金として支払を行うが、当該支援金は神戸市が日本学生支援機構に代理納付を行い、全額が奨学金繰上返済に充てられる形となる。

本人の収入にはなるが、税法上の課税が生じる収入とはならないことを税務署に確認している。

(3) 市税のクレジットカードによる納付サービスについて

(4) スマートフォンアプリ「P a y B (ペイビー)」を利用した市税の納付サービスについて

説明者：大阪市財政局税務部収税課長

大阪市財政局税務部収税課担当係長



ア 事業の背景及び目的

平成18年の地方自治法改正により、地方公共団体における歳入の納付において、クレジットカード会社を指定代理納付者として納付させることが可能となった。地方税においても、地方税法第20条の6「第三者納付」の規定に基づき、指定代理納付者であるクレジットカード会社が立て替え払いにより、納税者に代わって納付を行うことが可能となった。

こうした背景を踏まえ、納税者のライフスタイルの変化に対応する形で、利便性の向上及び納付機会の拡充を図ることを目的として、平成28年12月15日より全国初の新たな方式により市税のクレジットカード納付サービスを導入した。

また、クレジットカードを持たない納税者のライフスタイルの多様化に伴う、より利便性の高い納付方法を求めるニーズにも配慮し、更なる納税環境整備の一環として、平成30年の1月からスマートフォンアプリ「P a y B (ペイビー)」を利用した市税の納付サービスを政令市で初めて導入した。

イ 事業の概要

大阪市におけるクレジットカード納付の利用に当たっては、「コンビニ収納用バーコード」が印刷された納付書、スマートフォンまたはタブレット端末、クレジットカードの3点が必要となる。

全税目が利用対象であるが、納付額は30万円までとなっている。利用可能なカードブランドは、V i s a、M a s t e r c a r d、J C B、A m e r i c a n E x p r e s s、D i n e r s C l u bの世界5大ブランドである。

クレジットカード納付の流れは、まず大阪市税クレジットカード納付サイトにアクセスし、画面上の案内に沿って、スマートフォンやタブレット端末のカメラ機能を使用して納付書のバーコードを撮影する。読み取りに成功するとクレジットカードの決済情報入力画面に遷移するので、クレジットカード番号等の情報を入力する。データ入力完了するとクレジットカード会社による与信照会が行われ、納付処理手続が完了すると、納付完了メールが納税者に届く仕組みとなっている。

手続が完了した納付データは、クレジットカード会社から、大阪市が採用している既存のコンビニ収納データ伝送方式により、コンビニ収納代行業者に送信されたのち、大阪市に送信され、最終的に財務会計システムや税務事務システムに取り込まれ、処理が行われる。

大阪市においては、平成18年以降、クレジットカード納付の導入が懸案事項であったが、初期費用や納税者が負担するシステム使用料が高額であることが課題となり、導入に踏み込めない状況であった。

初期費用が高額となる大きな原因としては、税情報の誤入力等による不足や還付の発生を防止するための突合を行う、情報連携サーバーの設置が必要になること、データの送受信を行うための財務会計システムや税務事務システムの改修費用が発生することなどが挙げられる。

そこで大阪市では、既存のコンビニ収納データ伝送方式を活用することで、手続に係る税データの送受信が発生させないことで、システムの初期費用や運用費用をほぼ不要とすることができた。

コンビニ収納データ伝送方式を活用するクレジットカード納付方法は、全国初の試みとなり、導入・運用コストを抑制したことで、システム利用料の一部を市が負担し、広範な活用が可能となった。国税や多くの都市で導入されているクレジットカード納付方法では、税額や納税者番号等の税情報を入力が必須となるが、大阪市の場合には税情報の入力が必要で、バーコードの読み取りだけで手続が済ませられるため、納税者にとって、わかりやすく操作が簡易な納付手法であると認識している。

「Pay B（ペイビー）」は、リアルタイム口座引落としサービスであり、事前に利用する金融機関に対応したアプリケーションをスマートフォンやタブレット端末に登録を行う。登録完了後は、納付書に印字されているコンビニ収納用バーコードを読み取ることで、アプリに登録した金融機関口座から金融機関での手続きなしで即時に引き落とされ、市税の納付が可能となっている。

ウ 事業の進捗状況及びサービス導入による徴収効果

平成29年度の1年間で、利用件数は70,589件、利用金額は約27億円となっている。平成30年度は、4月の1か月間で利用件数が13,789件、利用金額は約11億円となっており、昨年度と比較しても非常に多くの納税者に利用されているものと考えている。

クレジットカード納付の導入状況としては、国税においては平成29年1月から導入されており、都道府県では東京都や大阪府が導入を行っている。

川崎市においても平成30年4月から導入が開始され政令市レベルでも導入が進んでいる状況である。

「Pay B（ペイビー）」については、導入開始後間もないこともあり、平成3

0年4月の1か月間で利用件数が74件、利用金額は約600万円となっている。

エ 今後の予定・課題等

さらに多くの納税者にクレジットカード納付を利用していただくため、市ホームページやチラシ、ポスター、区広報誌等で周知を図っているが、更なる周知拡大のため、新たな広報活動や勧奨方法について検討していきたいと考えている。

「P a y B (ペイビー)」については、金融機関によって対応アプリケーションが異なり、現在22の金融機関で16種類のアプリが存在しているため、利用者にとって分かりにくい側面があることが課題であり、周知の工夫が必要であると考えている。

オ 主な質疑内容等

(委員) クレジットカード納付における市のシステム利用料の一部負担額について

(説明者) 市が負担する額は1件当たり31円に消費税を乗じた金額となっているので、概算で約33円となる。

(委員) コンビニ収納データ伝送方式による新たな費用発生の有無について

(説明者) 納付書に記載のバーコードは、コンビニ収納用のものをそのまま流用しているため、新たな追加費用は発生しない。そのため、クレジットカード納付あるいは「P a y B (ペイビー)」のための仕様変更等も不要となっている。

(委員) サービス導入による未納防止への影響について

(説明者) 統計として把握が難しい側面があるが、クレジットカード納付は手元に現金がなくても納付が可能であるため、納税者からクレジットカードによる納付で済ませる旨の報告が現場では寄せられている。

(委員) 市税納付額に占めるクレジットカード納付の割合

(説明者) 割合としては、全体の約2パーセントに満たない数値である。

(委員) 収納率への影響について

(説明者) 近年、市全体の市税収納率は向上しているが、クレジットカード納付あるいは「P a y B (ペイビー)」の寄与の程度については把握が困難であると考えている。

(委員) 利用者の年代別の傾向について

(説明者) クレジットカードを頻繁に使用する若年層を初め、高齢層からの電話での問合せも多く寄せられている。

(委員) 事業者委託による納付サイト活用の納付方法ではなく、コンビニ収納データ伝送方式を採用した理由について

(説明者) 川崎市も大阪市も委託事業者は同じ納付サイト運営事業者（株式会社エフレジ）である。クレジットカード納付には、2種類の方法があり、川崎市が採用している方法は、サイトの運用を業者に委託し、クレジットカード

納付用番号等の必要事項を納税者に入力いただくマルチペイメントネットワーク方式で、大阪市はバーコード読み取り方式である。

初期費用及び利用者のシステム利用料の負担抑制する観点から、大阪市では後者を採用した。

(委員) マルチペイメントネットワーク方式を採用した場合の初期費用及び運用費用について

(説明者) システムの種類等にもよるが、本市が試算したところ、サーバー設置等の初期費用が約3,000万円～4,000万円、毎月の固定費用が数十万となっている。

大阪市ではそうしたコスト面を考慮し、コンビニ収納データ伝達方式を採用したが、デメリットもあり、カメラ機能を使用するため、端末の機能差や納付書の状態、撮影環境によってはバーコードの読み取りに支障が出る場合がある。

川崎市が採用しているマルチペイメントネットワーク方式の場合は、納税者が入力した納付者番号等の税情報がサーバー上で突合処理されるので、読み取り不能等が発生しないというメリットがある。

(委員) コンビニ事業者による税情報等の個人情報等の管理について

(説明者) 納付書に記載のバーコードには氏名等の個人情報は含まれていないため、コンビニ事業者が個人情報を把握することはない。

バーコードのデータに基づきカード番号や与信照会等の実際の個人情報処理を行うのは、クレジットカード納付のサイト運営事業者であり、当該事業者において、世界規格のセキュリティポリシーに基づき適切に個人情報の管理を行うものである。

(5) オープン市役所について

説明者：大阪市政策企画室市民情報部広報担当課長

大阪市政策企画室市民情報部担当係長

ア 事業の目的

市政運営の透明性を確保し、市民の市政への参加を促進することにより、市民本位の開かれた市政を実現するために、施策の発端から決定・実行に至るまでの施策プロセスの「見える化」に取り組むものである。

イ 事業の概要

オープン市役所は、「施策プロセスの見える化」、「市民の声の見える化」、「予算編成過程の公表」、「公金支出情報の公表」の4つの柱で構成されている。こ

のうち、「施策プロセスの見える化」が特徴的な取組で、「施策カルテの作成」、「庁内会議のオープン化」、「要綱・要領等のオープン化」の3つの内容に細分化されている。

① 施策カルテの作成

施策カルテは、大阪市の施策の概要や発端、進捗状況等について簡潔にまとめたもので、市ホームページで公表することにより、施策プロセスの「見える化」を図るものである。

施策カルテの掲載項目としては、①概要、②発端（きっかけ）、③寄せられた意見、④今後の予定、⑤進捗状況等で、これらに加えて会議資料や要旨を掲載し、行政の専門知識を有しない一般の市民の方でも、施策に対する理解を深められる仕様としている。

施策カルテの対象となる主な施策としては、「特別職、所属長等から実施指示があった施策」、「戦略会議、大阪府市統合本部で議題となっている施策」、「運営方針に掲載している施策」、「市会で検討を約した施策」、「市民の関心が高く、積極的に情報公開をしていくべきと所属が判断する施策」などがある。

平成26年6月からは、重点的に推進している施策については、必ず施策カルテを作成している。

② 庁内会議のオープン化

市政運営の透明化及び市民に対する説明責任をより一層推進する観点から、庁内会議を原則として報道関係者にオープン化する取組である。

なお、庁内会議の定義としては、①「規定、要綱等により設置され、構成員に市長、副市長及び局室区長のうちいずれかが含まれる会議」、②「市としての意思決定に関係する会議や複数の局室区にまたがって連絡調整を行うことを目的とする会議」、③「市民や報道機関の関心が高く、公開の要請が特に高いと思われる会議」としている。

なお、会議の内容に個人情報等、大阪市情報公開条例に定める非公開情報が含まれる場合や公開が適当でないと主催者（市長等）が判断する場合は、例外的に非公開とすることもある。例外的に非公開とした庁内会議についても会議開催後には、会議資料、会議要旨を市ホームページに掲載することにより、オープン化に努めている。

③ 要綱・要領等のオープン化

大阪市の各局室区が制定、運用している要綱や要領、指針、ガイドライン等をホームページで公開するものである。名称や形式を問わず、市民生活及び事業活動に直接影響があると各所属が判断するものも対象としている。

ただし、既に取りまとめて公表されている情報（大阪市例規データベースに

含まれる条例、規則その他の規定等) や事務マニュアルや一過性の募集要項等は対象外としている。

ウ 事業の進捗状況・効果について

① 進捗状況

施策カルテについては、平成25年3月15日から本格運用を開始し、平成26年6月からは、重点的に進めている施策については、当該施策の位置付けや市民の関心の高さに鑑み、必ず施策カルテを作成することとした。

庁内会議のオープン化については、まず平成24年1月30日に報道機関に対するオープン化を開始した。その後、平成24年4月25日に会議要旨や会議資料等をホームページに掲載する本格運用を開始した。

要綱・要領等のオープン化については、当時の橋本徹市長が、地方行政が国の中央省庁等からの要綱等に縛られている点を問題視し、市民生活に影響する要綱等のオープン化を指示したことが端緒となり、平成25年2月から運用が開始された。対象となる要綱等が約4,000件以上あり、古い要綱はデータではなく紙媒体でしか存在しない状態であったため、入力し直す作業を行った。平成25年11月には内部規則等にも対象を拡充し、約2年の期間をかけて全件の処理を行った。

② 実績及び効果

施策カルテは平成29年9月時点で367施策分を掲載している。庁内会議のオープン化については、平成29年9月までに7,021件の会議を掲載し、要綱・要領等のオープン化は平成30年1月時点で4,820件を掲載している。

効果として、事業開始以降、市政モニターアンケートにより、「大阪市がどのように施策を決定し進めていくのかわかりやすいと肯定的に回答した市民の割合」を指標として確認しており、平成24年度は56パーセント、平成25年度は60パーセント、平成26年度及び平成27年度は59パーセント、平成28年度は76パーセント、平成29年度は72パーセントとなっている。また、オープン市役所の認知度に対するアンケートに対しては、「名前だけ知っている」場合も含めると、直近3年間の平均で45パーセントの方が「知っている」と回答している。

エ 今後の予定・課題等

本格運用を開始して数年が経過したが、各取組について、継続的かつ安定的に運用するため、検証及び改善を行っていきたいと考えている。

全般的な課題としては、庁内の各部署の現場レベルにおいて、掲載内容にばらつきがある場合があるため、要件等の内容理解を徹底させることが重要であると

考えている。

オ 主な質疑内容等

(委員) ホームページへの掲載以外の媒体への公表の有無について

(説明者) オープン市役所の取組の公開については、ホームページ上での掲載のみとなっているが、広報紙等を活用して周知には努めている。

(委員) 非公開対象となった要綱・要領等の割合について

(説明者) 現時点では、非公開となっている要領・要綱等は存在しない。

(委員) 掲載した施策情報の公開期間について

(説明者) 施策自体が継続している間は、原則的に公開される状態となる。

(委員) 一連の取組に係る職員の業務量の把握について

(説明者) 各所属部署において、通常業務と並行して作業を進めているため、追加の予算措置等はされておらず、本取組に係る業務量についても集約等による把握は行っていない。

(委員) 市民から寄せられる意見の集約方法及び年間件数について

(説明者) 電話や手紙も含めた寄せられた意見をデータベース化している。

受付件数は、平成27年度は7,085件、平成28年度は6,240件となっている。

(委員) 事実でない情報や誹謗・中傷的な意見が寄せられた場合の対応について

(説明者) 寄せられた意見に他人を傷つけるような言い回しがある場合は、削除するなど表現に配慮した上で要旨を作成し、ホームページ上に掲載している。また、仮に事実に基づかない内容であったとしても、意見の要旨は掲載し、回答で正しい情報を記載する対応をとっている。

(委員) 市長の交代等で施策全体が大きく変更となった場合における、施策カルテ等の更新対応について

(説明者) 本取組の開始以降、政治状況に大きな変化がないため、想定の話となるが、仮に政策変更が生じた場合でも、施策カルテ等による更新と説明を行うものとする。本施策は政治的に左右されるものではなく、行政としての責任として行うべきものと考えている。