

総務委員会行政視察概要

1 視察月日 令和7年5月14日（水）～5月15日（木）

2 視察先及び視察事項

・仙台市

日時 5月14日（水）

視察事項 （1）民間企業との連携窓口「クロス・センダイ・ラボ」について

・郡山市

日時 5月15日（木）

視察事項 （2）DX郡山推進計画について

（3）郡山市STANDARDについて

3 視察委員

（委員長）春孝明（副委員長）嶋凌汰（委員）浅野文直、野田雅之、各務雅彦、岩隈千尋、林敏夫、浜田昌利、工藤礼子、宗田裕之、市古次郎、那須野純花

4 視察概要

（1）民間企業との連携窓口「クロス・センダイ・ラボ」について

説明者：まちづくり政策局政策企画部プロジェクト推進課長

まちづくり政策局政策企画部プロジェクト推進課 主事

ア 背景及び目的

（ア） 設立の背景

仙台市では、市民ニーズの多様化を踏まえた市民サービスの拡充や、地域・社会課題等を市民自身が解決するための力を発揮し、得意分野を生かして協働できるような環境整備を進めている。

一方、非営利活動を主とした協働の取組だけでは解決できない課題が増加している。また、自ら保有しているノウハウや高度な技術を社会課題の解決に生かしたいと考えている民間企業や大学等が増加している。

（イ） 設立の目的

以前は、民間企業等からの相談や提案は関係部署が都度対応していた。しかし、担当部署が不明確な案件や、担当部署が複数にまたがる案件については庁内の情報共有不足等により、民間企業等からのアイデアを生かしきれないという課題が散見されたことから、クロス・センダイ・ラボの設置に至った。

イ クロス・センダイ・ラボの概要

(ア) 概要

民間企業等のノウハウや技術をいかし、市民サービスの向上や複雑化・多様化する行政・地域課題の解決に寄与するため、令和元年１１月に民間企業との連携窓口である「クロス・センダイ・ラボ」を設置した。民間企業等からの提案を一元的に受け付け、課題解決に向けた連携や実証実験のサポートに取り組むほか、問合せ内容に関する最適な所管部署の紹介等の調整を担う。

事務手続の流れとしては、民間企業等から事業の提案を受けた後にヒアリングを通じて提案内容を明確化し、担当部署を決定した上で事業を引き継ぐ。また、事業の実施に当たり、広報活動を行っている。

(イ) パートナーシップ推進事業

民間企業等から行政課題や地域課題の解決に向けた提案を幅広く受け付けるものである。自由な提案内容を募集する通常受付方式と、市が設定した課題に対する提案事業を受け付ける課題設定型方式を採用している。課題設定型実証実験の公募については、実証実験費用の半額（上限５０万円）を市が補助する。また、実証実験後に有用性が認められた場合、特命随意契約が可能となる制度を設けている。

(ウ) 実証フィールド支援事業

A I、自動走行及びドローン等の実証実験を促進するため、必要な手続きに関する電話・窓口相談の受付、また、関係機関、実証実験のフィールドとなる土地及び施設の管理者等と調整し、民間企業等による実証実験の円滑な実施を支援する。

ウ 実績・効果

(ア) パートナーシップ推進事業の実績

I T教育プログラムの宣伝・活用について民間企業から提案を受け、教育関係部署との調整を行った。調整の結果、令和６年７月に仙台子ども体験プラザにて、市内の中学生を対象としたプログラミングイベントの実施に至った。

また、家具・インテリア販売を展開する企業であるI K E Aと連携し、太白区保健福祉センターの内装の一部リニューアルを実施した。具体的には、待合スペースのソファの設置や、授乳室において身長を視認可能とする壁面の改装、また、安全対策として棚の角等にクッションを設置したこと等が挙げられる。

(イ) 実証フィールド支援事業の実績

主に建設現場の暑熱対策を目的として、A Iカメラ「カオカラ」が活用されていたところ、仙台市内の児童館における実証実験を行えないか民間企業から提案を受け、実施に至った。市内の児童館にカオカラを設置したことで、施設職員が児童の体調変化を迅速に把握可能となった。

(ウ) 効果

当該窓口の設置に伴い、担当部署及び相談先の明確化が実現し、関係部署の相互連携を充実させることができた。また、民間提案型の実証実験の実施に当たり、相談先を簡明化・一元化したことで、民間企業等からの提案に対して伴走型支援を丁寧に行うことができた。

提案事業の件数は、令和7年3月時点の実績で、パートナーシップ推進事業においては、143件、そのうち実現したものは42件である。また、実証フィールド支援事業は47件、そのうち実現したものは20件である。

エ 今後の展望

クロス・センダイ・ラボを通じ、行政と民間企業等が連携した上で様々な行政課題及び地域課題の解決、また、市民ニーズを踏まえた対応に取り組みながら、企業活動の促進や地域の活性化を目指して当該事業を更に活用していきたいと考えている。

※主な質疑内容等

(委員) I K E Aとの連携に至った経過について

(説明者) I K E A側から、家具の寄贈先・受入先について問合せがあった。当初、福祉部門への寄贈を前提としておらず、提案内容を受け調整した結果、保健福祉センターにて事業を実施することとなった。

(委員) パートナーシップ推進事業における費用負担について

(説明者) 企業側が費用を負担している。

(委員) 市側が実証実験費用を負担した事例について

(説明者) 実証実験後、有用性が認められた場合において特命随意契約後、市が上限50万円を負担することになるが、実証実験段階で市が費用を負担した事例はない。

(委員) パートナーシップ推進事業において市が費用を負担する可能性について

(説明者) 実証実験後、有用性が認められた場合は、市側で上限50万円を負担する可能性はある。

(委員) クロス・センダイ・ラボの人員体制について

(説明者) まちづくり政策局プロジェクト推進課に配置されている11人の職員で、電話受付、民間企業等からのメール対応、調整業務等を行っている。

(委員) クロス・センダイ・ラボに係る予算について

(説明者) 年度当たりの予算は約100万円を計上している。内訳としては講師謝礼、広報関係費用等である。

(委員) 民間企業等の参加促進に向けた取組について

(説明者) 市が実施しているセミナー等において、クロス・センダイ・ラボに関する

る広報を積極的に行い、民間企業等の参加促進を図っている。こうした取組を通じ、当該事業の認知度は上昇傾向にあると認識している。

（委 員）市側の課題設定に当たる傾向について

（説明者） 市側の課題設定において特定の分野に偏る傾向はないと認識している。

（委 員）参加企業の所在地の傾向について

（説明者） 市外企業よりも市内企業の割合が多いと認識している。

（委 員）事業提案に当たる受付方法について

（説明者） 所定の様式に限定しておらず、メールや電話等にて受け付けている。

（委 員）実証実験実施後の民間企業等との連携について

（説明者） 保健福祉センターの内装の一部リニューアルを契機に、I K E Aから別途、事業提案を受けた。

（委 員）当該事業の実施における課題について

（説明者） 従来は民間企業等からの提案内容に関して担当部署が不明確なことによって複数の部署に問い合わせる必要があったことが課題であったが、クロス・センダイ・ラボを通じて一定程度、課題が解消されたと認識している。今後も引き続きクロス・センダイ・ラボの更なる周知・広報活動を行い、官民連携の取組を進めたい。



（２）D X 郡山推進計画について

説明者：政策開発部 D X 推進監

政策開発部 D X 推進課 D X 戦略係長

ア 計画の構成

郡山市まちづくり基本指針に基づき、「ミッション（使命）」、「ビジョン（実現したい未来）」、「バリュー（共通の価値観）」の3つを軸に構成し、策定した計画である。

（ア） ミッション

誰もがデジタルの恩恵を受ける「こおりやま」の実現を掲げ、時間・場所を問わず市役所にアクセス可能な環境を目指している。

（イ） ビジョン

ミッションを達成できるよう、市民・事業者・行政等が有機的に連携し、十分なサービスを提供可能とするため、「市民サービスの向上」、「行政事務の効率化」、「生活の質の向上」の三本の柱を軸としている。

（ウ） バリュー

D X推進に係る取組を実施するための「バックキャスト思考（将来予測）」、「デザイン思考（利便性の配慮）」、「ユーザーオリエンテッド（利用者志向）」、「B P R（業務改善）」、「情報セキュリティ」の5つの共通した価値観及び基本的な考え方を定めている。

イ 計画の推進体制

（ア） D X関連6法活用推進本部

市のD X推進を担う主体であり、担当の副市長を本部長とし、他の副市長を副本部長、その他各部局長を本部委員として構成している。

（イ） D X推進アドバイザー

外部員を3名配置しており、D X推進計画及び計画を具現化するアクションプラン等への提案・助言を行っている。

（ウ） デジタルリーダー・デジタルマネージャー

市職員のうち、各課単位でデジタルリーダーを、各部単位でデジタルマネージャーをそれぞれ選任した上で、市のデジタル人材の育成及び全庁的なI C Tスキル向上に取り組んでいる。

ウ 取組内容

ビジョン（実現したい未来）の中で、「ペーパーレス」、「キャッシュレス」、「フェイルレス」、「カウンターレス」、「ムーブレス」の5つのレスを位置付けることで、D Xの更なる推進を図っている。

（ア） ペーパーレス

紙資料の電子化を行っており、電子決裁率は庁内で100%を達成しており、そのほか会議資料のデジタル化や、オンラインによる入札等を実施している。また、紙の印刷枚数を定期的にモニタリングし、紙の印刷縮減に努めている。

（イ） キャッシュレス

令和２年１月から支払方法の多様化に係る取組を段階的に推進している。市税等のクレジット・コード決済や施設等窓口におけるキャッシュレス化を実施したことで、電子決済率は年々上昇している。

(ウ) カウンターレス

時間・場所を問わず市役所にアクセス可能な環境整備を行っている。具体的には行政手続のオンライン化や、ハンコレス等を実施している。

(エ) ファイルレス

台帳類のデジタル化、データベース化による行政事務の効率化を図るものであり、従来は紙で対応していた台帳のデジタル化を行っている。

(オ) ムーブレス

移動時間の削減に資する取組を示唆している。オンライン会議の利用拡大や、I o Tの活用による河川水位のモニタリング等を実施している。

※主な質疑内容等

(委 員) デジタルデバイド対策について

(説明者) 民間企業が主体となってスマートフォン講習会を実施している。

(委 員) 行政センターアプリにおける転入届の取扱いについて

(説明者) 行政センターアプリ (K i n t o n e) を通じて転入届の申請を行うことが可能である。

(委 員) 市民サービスセンターの今後の整備方針について

(説明者) 市民サービスセンターを拡充・縮小する明確な方針はないが、窓口の縮小については、市民意見を丁寧に聴取した上で慎重に判断すべきであると認識している。

(委 員) デジタルマネージャー等における資格取得に係る助成について

(説明者) 資格取得に係る助成・補助等は行っていない。

(委 員) 外部人材の雇用に係る検討状況について

(説明者) D X推進に継続して取り組むことが重要であると認識していることから、大手システムエンジニア等の専門的な外部人材の雇用はせず、地域単位でのベンダー育成に注力している。

(委 員) コンサルティング会社への委託状況について

(説明者) 委託業者の得手・不得手な分野によって、取組方針が偏向的となることが懸念されるため、委託はしていない。

(委 員) 当該計画における対象の事務部局について

(説明者) 市長事務部局を始め、教育委員会も当該計画の対象となっている。

(委 員) 自治体クラウドの利用状況について

(説明者) 郡山市では１５種のシステムを用い、２０業務に自治体クラウドを導入している。現在は利用期間の延長に係る入札を実施している。

(委 員) ペーパーレスの取組に係る電子文書の取扱いについて

(説明者) 従来は紙で取り扱っていた文書を、文書管理システムを通じて電子化しており、電子データを公文書として位置付けている。

(3) 郡山市 S T A N D A R D について

説明者：総務部行政マネジメント課 主査

ア 背景及び目的

平成 27 年度における新たな公会計制度の導入等により、市役所全体として業務量が増加傾向にあった。同年度に業務量の可視化を目的とした全庁的な業務量調査を行った結果、全庁的な共有業務に関する負担が大きく、各課の固有業務に影響が及んでいたことから、共通業務の負担軽減や市の取組の効率的施行等を目的とし、平成 28 年度に郡山市 S T A N D A R D を策定した。

イ 郡山市 S T A N D A R D の概要

効率的・効果的な業務量の削減手法をまとめたものであり、庁内における共通業務のうち、業務量が相対的に多い業務を対象としている。

(ア) 文書関係業務

業務全体の件数の削減及び業務 1 件当たりの処理時間の削減を目標としている。具体的な取組手法として、照会等の依頼に関する必要性の検討、照会の簡明化、メール送付時は主管課の経由を極力避ける等が挙げられる。

(イ) セミナー等関係業務

実施効果の検証をしていないセミナーや効果が認められないセミナー等は実施を再検討すること、対象者を明確にした上で必要最低限で動員を行うこと、市民及び他自治体職員の協力を仰ぐこと等を取組手法として掲げている。

(ウ) 庁内会議関係業務

庁内会議の種類を「意思決定会議」、「情報共有会議」、「意見交換会議」、「調整会議」の 4 つに分類し、会議の目的を明確化した上で開催方法を検討することや、必要最低限の関係者のみを招集すること、会議は 30 分以内とすること、会議録は会議の目的及び成果が明瞭となるように作成すること、以上 4 点を業務削減に向けた手法として提示している。

ウ 取組の成果

郡山市 S T A N D A R D の策定当初は、約 5 万時間の業務量削減を見込んでいたが、令和 3 年度に全庁的な業務量調査を実施した結果、策定前の平成 25 年度と比較して、削減された業務量は約 6 万 3,000 時間であった。令和 2 年度以降は新型コロナウイルス感染症拡大の影響による関係業務の縮小が一定程度影響したこと

が想定されるが、郡山市STANDARDの策定による業務効率化の積極的な取組によって当初の見込みを達成できたと認識している。

エ 今後の課題

各課の固有業務が年々増加傾向のため、共通業務と併せて総業務量の削減に取り組みたい。また、窓口業務の効率化に向けたオンライン申請の拡充等を更に進めることが効果的であると認識している。

郡山市STANDARDの取組効果の検証を踏まえて業務削減に係る取組の改善を進めていきたい。

※主な質疑内容等

（委員）当該計画における対象について

（説明者） 市長事務部局を始め、教育委員会等も当該計画の対象である。

（委員）全庁の業務量の算出方法について

（説明者） 分単位まで細分化せず、主に業務負担割合を中心に算出して時間を積み上げている。そうすることで、業務量調査を回答する各部署の負担を軽減しながら、毎年業務量調査を実施している。

（委員）照会回答業務の効率化に係る取組方針について

（説明者） 照会回答業務において、該当がない場合は回答不要とする方針を郡山市STANDARDにて掲げている。ただし、回答不要とすることで本来回答が必要な照会への回答を失念する懸念が一定程度あると認識している。

（委員）庁内会議関係業務の効率化に係る取組方針について

（説明者） 会議の必要性を十分に検討した上で、不必要な会議は可能な限り縮減することが望ましい。議題等に応じて書面開催やオンライン会議等の手法を適宜検討することも必要であると認識している。

