

政策経営・総務・財政委員会行政視察概要

1 視察月日 令和6年11月19日（火）～11月21日（木）

2 視察先及び視察事項

（1）愛媛県宇和島市

誰もが利用できる書かない窓口の取組について

（2）高知県宿毛市

宿毛マイナンバーカードサービス「宿毛ID」について

（3）高知県高知市

新図書館等複合施設「オーテピア」について

（4）高知県

南海トラフ地震対策の取組について

3 視察委員

委員長	小松	範昭
副委員長	竹内	康洋
同	山浦	英太
委員	鴨志田	啓介
同	横山	正人
同	渡邊	忠則
同	木内	秀一
同	森	ひろたか
同	いそべ	尚哉
同	みわ	智恵美
同	こがゆ	康弘

視察概要

1 視察先

愛媛県宇和島市

2 視察月日

11月19日（火）

3 対応者

議会事務局長（受入れ挨拶）

企画政策部デジタル推進課長（説明）

企画政策部デジタル推進課デジタル推進係主任（説明）

4 視察内容

誰もが利用できる書かない窓口の取組について

ア 導入背景

令和2年度に総務省が策定した自治体DX推進計画では、基礎自治体である宇和島市もDXを進める必要性があることが明記されており、行政手続のオンライン化や窓口業務の効率化が求められていた。

さらに、新型コロナウイルスの影響により、接触機会の低減や滞在時間の削減が求められるようになり、デジタル技術を活用した窓口業務の改革も急務となっていた。加えて、マイナンバーカードの普及が進む中で、その利活用を含めたサービスの向上も求められており、当時はまだ普及が進んでいない状況であったが、今後の普及を見据えた取組が必要とされた。

また、令和2年度に実施された全庁業務量調査では、フロントヤードにおける紙の申請書の記入、バックヤードにおける職員による手作業の入力が大きな負担となっていることが課題として明らかになっており、業務効率化（BPR）の必要性も明確になっていた。

そこで、宇和島市ではスマート自治体の実現に向けたステップとして、市民が窓口で書類を記入する手間をなくし手続を迅速化すること及び業務効率化による職員の負担を軽減することを目指し、「書かない窓口」の取組を進めるに至った。

イ 運用状況及び導入効果

導入に当たっては、特に、高齢者や障害者など、デジタル技術に

不慣れな人々にも配慮したサービス提供を重視し、スマートフォンを持っていない人々にも対応できるシステムを導入した。

まず、スマート窓口の拡充についてである。これは、宇和島市への転入の際、他自治体で発行した転出証明書をOCRでスキャンしデジタル化することで、転入手続時に市民が書類を手書きする必要がなくなるというものである。市民はタブレットで表示されたデジタル化された異動届書を確認し、署名するだけで手続が完了する。このシステムにより、年間で約300時間の業務時間削減が実現している。

次に、申請書作成支援システムである。これは、マイナンバーカードや運転免許証の情報を利用することで、各種申請書を自動作成できるシステムであり、市民は必要な書類の通数などを入力するだけで、申請書が自動的に作成される。これにより、市民の記入ミスが減るほか、職員にとっても転記のために発生する負担が軽減される。このようなBPRの推進は職員の手作業を減らすだけでなく、職員が市民と対話する時間を増やし、より質の高いサービスを提供することも目的としている。

窓口におけるシステムの利用率は市民課本庁では8割、窓口業務全体でも6割の手続で利用されており、2000人を対象に実施された市民アンケートにおいても、市の行政サービスがデジタル化されていると感じている市民が多いという結果であった。

ウ 今後の展望や課題について

現在は市民課本庁での運用が中心である「書かない窓口」について、今後は市民課以外の窓口にも拡充し、子育てや介護、税務などの手続にも対応する予定である。

また、オンライン窓口の実装も検討している。これは、支所と本庁の担当者が連携し、専門的な相談や手続に対応するオンライン窓口を開設するもので、市民はオンラインでの対応が可能となる。特に、支所では対応しきれない専門的な相談や手続に対して、本庁の担当者がオンラインでサポートすることができるようになる。

あわせて、職員がデジタルツールを効果的に活用し、市民サービスの質を向上させるために、職員向けの研修等についても継続的に実施する予定である。

このような取組を通じ、将来的にはスマート自治体実現の理想の姿である「行かない窓口」となることを目指している。

エ 質疑概要

- Q 書かない窓口の中で、マイナンバーカードを活用している事例はあるか。
- A マイナンバーカード内蔵の I C チップを活用している訳ではないが、運転免許証と同様に券面をスキャンして、あらかじめ氏名等が記載された申請書を印刷することはできる。
- Q I C T の導入による恩恵としては、300時間分の事務効率化を実現したという側面と、市民サービスの向上につながったという側面のどちらが強いのか。
- A 事務効率化の結果として市民の待ち時間を減らすといったサービス向上につながっていると捉えている。そのため、後者の側面が強いと考えている。
- Q プレ申請システムの導入にあたっては、システム間のバックヤードは用意したのか。
- A 宇和島市は単一の事業者がシステム設計をしているので、幸いにもデータ連携のための R P A といったバックヤードの導入は不要だった。
- Q 「書かない窓口」の予算規模はどのくらいか。
- A 約500万円である。
- Q 人件費を2650万円削減したということだが、D X 化のランニングコストはどれくらいか。
- A D X 推進に関する予算全てという意味では、4億円程度を計上している。
- Q 主要な窓口2つを自動化したとあるが、現在はどれくらいの進捗状況か。
- A オンライン申請可能な手続は、窓口全体の6割程度である。
- Q 理想の将来像としている「行かない窓口」に向けて、現時点での構想はあるか。
- A 既存の「電子申請システム」を活用し、データ連携等は R P A を活用することを想定している。



(会議室にて説明聴取及び質疑)



(市役所内にて「書かない窓口」の見学)



(本会議場にて)

視察概要

1 視察先

高知県宿毛市

2 視察月日

11月20日（水）

3 対応者

市長（受入れ挨拶）

議長（受入れ挨拶）

企画課課長（説明）

企画課課長補佐（説明）

企画課情報管理係長（説明）

4 視察内容

宿毛マイナンバーカードサービス「宿毛ID」について

ア 事業実施に至った背景

宿毛市では人口減少や少子高齢化などの社会課題に対応するため、ICT技術の導入やデータ活用を通じて質の高い政策を実現することを目指している。その中でも特に、マイナンバーカードの普及促進に力を入れており、マイナンバーカードを市民カードとして活用し、様々な行政サービスを提供する「宿毛ID」事業を実施している。

「宿毛ID」事業は、国のデジタル田園都市国家構想の「デジタル田園都市国家構想交付金（デジタル実装タイプ マイナンバーカード利用横展開事例創出型）」の採択を受けて進められており、マイナンバーカードを活用した先進的な取組を行い、全国のモデルケースとなることを目指している。

イ サービスの概要

第一に、マイナンバーカードによる園児登降園等管理システムの実施である。これは、子育て支援の一環として、宿毛市立の保育園6園でマイナンバーカードを活用した登園・降園の管理を行うもので、保護者はスマホアプリを介してリアルタイムで子供の状況を確認できるため、安心・安全な保育環境の提供につながる取組である。

次に、マイナンバーカードによる各種施設等利用サービスである。図書館カードといった各市内施設における既存の会員カードをマイ

ナンバーカードに統合するという取組で、市の施設利用の利便性向上を図っている。また、マイナンバーカードを携行することに対する心理的障壁をなくすことも目的としている。

次に、マイナンバーカードによる市民ポイント付与サービスである。このサービスでは市の施設やイベントに参加することでポイントが付与され、そのポイントはスマホアプリで確認・利用できる。ポイントはプレゼント抽選への応募や寄附に利用でき、市民の外出機会促進や地域のイベントへの参加意欲向上にもつながっている。

次に、マイナンバーカードによる証明書発行サービスである。これは、市役所本庁に設置されたキオスク端末を利用して、住民票や印鑑証明などの証明書を発行できるというものである。高齢者にも利用しやすいよう職員が操作方法の説明を行っており、一度市役所内で利用した後には、コンビニ等でも利用ができるようになることを期待している。

最後に、データ活用プラットフォームサービスである。施設の利用情報やイベントの参加情報をデータプラットフォーム上に蓄積し、統計情報として分析することで、データに基づいた政策立案（EBPM）を行っている。これにより、より効果的な行政サービスの提供を目指している。

ウ ポイントを活用した未来型投資寄附の取組

上述した市民ポイント付与サービスを活用した事業として、未来型投資寄附の取組がある。これは、市民が「宿毛ID」で貯めたポイントを市民が立案した政策に寄附できる仕組みであり、この寄附が目標値に達した場合には、その構想の実現に向けて市が事業化を行うとされている。具体的事例として、宿毛高校の生徒が発案した津波避難タワーへの公衆無線Wi-Fi整備プロジェクトがある。令和6年6月18日から寄附を受け付け、約1か月で目標の1万ポイントに到達した。この寄附により、津波避難タワーに公衆無線Wi-Fiが整備されることとなった。

このように、未来投資型寄附は、市民が自らの行動で貯めたポイントを地域のために活用することで、地域社会の発展に貢献することを目指している。

エ 今後の展望

今後も「宿毛ID」事業を拡充し、市民サービスの向上を目指している。具体的には、以下のような展望がある。

まず、コミュニティバスとの連携である。マイナンバーカードを利用してコミュニティバスの乗車時と降車時に情報を収集し、データに基づいた運行経路の最適化を図る計画である。これにより、バスの運行効率が向上し、市民の利便性がさらに高まることが期待されている。

次に、子育て世帯への支援強化である。出産をされた方に対して「宿毛ID」のポイントを付与し、そのポイントを提携店で利用できるようにすることで、子育て世帯の負担軽減を図る予定である。これにより、子育て世帯が地域のサービスを利用しやすくなり、地域経済の活性化にも寄与することが期待されている。

オ 質疑概要

Q 「マイナンバーカードによる園児登降園等管理システム」に関して、保育園児がマイナンバーカードを首からぶら下げることに對する特定個人情報の取扱い上の課題はなかったのか。

A マイナンバーカード自体に内蔵されている情報は限定的であり、紛失したからといって他人に悪用されるリスクは少ないと考えている。また、マイナンバーカードではなくQRコードを使用することも可能である。

Q クラウドファンディングのポイント付与について、施設を実際に利用したかどうかはどのように確認しているのか。

A フレイル予防の意味合いも強い事業であるため、その場所に足を運ぶことが大事だと捉えており、実際に利用しているか否かは問わないこととしている。

Q クラウドファンディングで目標額に到達した事業と、しなかった事業のその後の取扱いはそれぞれどのようなになっているのか。

A 目標額を達成した場合は、予算案として議会に諮られることになる。一方で、目標額に到達しなかった事業は実施されない。

Q 「宿毛ID」を活用した高齢者向けの施策はあるか。

A 65歳以上の方が市内の運動ジムへ行くとポイントが付与されるほか、各地域で開かれるサロンでも健康測定によってポイントが付与される仕組みである。

Q 「宿毛ID」の周知活動にはどのようなものがあるか。

A 保育園や工業団地等へ市役所職員が出張し周知している。そのほかにも会計年度任用職員を2名採用し、市役所内での案内を行っている。

- Q 具体的に何をすると何ポイントもらえるのか。
- A 代表的なものとしては、利用者登録が200ポイント、施設訪問が10ポイント、月1回のイベント参加が50ポイント、ボランティアへの参加が100ポイントである。200ポイントで景品の抽選応募が可能である。
- Q クラウドファンディングの内容はどのように周知しているのか。
- A アプリ内で現在募集している一覧が見られる仕組みになっている。
- Q クラウドファンディングで目標額を達成できなかった場合、投入したポイントはどうなるか。
- A 消失し、ポイントの返却などはされない。
- Q 第一回のクラウドファンディングの目標達成が1万ポイントであり、達成のためのハードルが低いように感じるがどのように捉えているか。
- A 事前には景品抽選へも多くのポイントが流れると考えていたため、このポイント設定としたが、実際には予想より多くの寄附が集まった。達成ポイントの値については、今後検討するつもりである。
- Q 景品抽選の当選確率はどのくらいなのか。
- A 1割くらいである。
- Q 「宿毛ID」の事業の予算はどのくらいなのか。また、クラウドファンディングによって決定した事業の予算は別立てということか。
- A システム関係で約1000万円程度である。クラウドファンディングによって実施される事業については完全に別立てである。
- Q 「宿毛ID」は住民基本台帳システムと連携しているのか。
- A 連携等は行っていない。
- Q 「宿毛ID」を選挙時の本人確認等で活用するつもりはあるか。
- A 将来的には選挙や高齢者支援の分野等にも拡充していきたいと考えている。



(会議室にて説明聴取及び質疑)



(本会議場にて)

視察概要

1 視察先

高知県高知市

2 視察月日

11月20日（水）

3 対応者

図書館・科学館担当参事兼市民図書館長 （受入れ挨拶及び説明）

図書館・科学館課長 （説明）

図書館司書 （説明）

4 視察内容

新図書館等複合施設「オーテピア」について

ア 設置経緯

オーテピアの設置計画は、老朽化・狭隘化した高知県立図書館と高知市民図書館の本館を統合するために始まった。平成22年8月に高知県知事と高知市長が基本構想の着手に合意し、同年10月に新図書館基本構想検討委員会が発足、平成23年4月に「新図書館基本構想」が策定され、さらに同年7月に「新図書館等複合施設整備基本計画」が策定された。平成26年7月に建築工事が開始され、建設中には免震装置の偽装問題などの障壁もあったが、計画は進行し、計画から8年を要して、平成30年7月にオーテピアが開館した。

オーテピアの設置は、単に図書館の統合だけでなく、地域の生涯学習や文化の発展、中心市街地の活性化を目的としている。また、県立図書館と市立図書館の合築は日本初の試みであり、効率的な運営と多様なサービスの提供を目指している。

イ 施設概要

オーテピアは前述した県・市の合築による図書館だけでなく、声と点字の図書館、高知みらい科学館といった計4館を有する複合施設である。このうちオーテピア高知図書館は、縣市図書館の役割分担を明確にすることで効率的な運営を行い、機能の強化、蔵書及びサービスの充実を図ることを、声と点字の図書館は、視覚に障害のある県民・市民への読書支援や情報提供の拠点施設としての役割を充実させることを、高知みらい科学館は、次代を担う創造性豊かな

人材の育成を図り、科学的な見方や考え方を養う知的創造活動の場を提供することを、それぞれ基本コンセプトとしている。

設計理念としては、「大きな樹を育む施設」をうたっており、4つの知が一つの幹に寄り添うような施設づくりを行っている。あわせて、帯屋町や追手筋からの来館者の動線を確保し、周辺の町並みになじむ外観を持つ「にぎわいをつくる」施設であることを重視しており、わかりやすいフロア構成とユニバーサルデザインを採用することで、利用者にとって「愛着のある施設」となることを目指している。

ウ 質疑概要

Q オーテピアは小学校の跡地に建設されたとのことだが、元々あった学校はどうなったのか。

A 他の小学校と統合されたことによる解体であったため、既に閉校となっている。

Q 建設中に住民からのクレーム等はなかったか。

A 騒音等に関してはかなり配慮を行ったため、目立ったトラブルはなかった。

Q 旧高知県立図書館は現在どうなっているのか。

A 建物はまだ残っており、高知県立公文書館として運営されている。

Q オーテピアの約7000平米に及ぶ敷地面積についてどう考えているか。

A オーテピア高知図書館では現在、168万冊の所蔵のうち40万冊が開架されているが、閉架スペースは早くも手狭になってきている。そういった意味では、面積は広いほどよいと思っている。

Q 図書館は単に本を読む、借りるといった以外にも、人が集う場所としての役割が重要だと思うが、書籍のデジタル化等も進む中で、延べ500万人もの来場者があった最大の要因は何と捉えているか。

A 合同イベントや出展ブースなど、図書館の活用法を周知することに力を入れてきた。このような連携事業を地道に行ってきたことが実を結んだのではないかと考えている。

Q 利用者のターゲットとしては子供が第一に考慮されるのか。

A 子供に利用してもらうことは大きな目的の一つであるものの、一方で利用者自体は40歳代～50歳代が最も多いとのアンケート結

果も出ている。登録者ベースでは、3万4000人のうち3722人が12歳未満の利用者である。

Q 県との共同運営にしたことによるデメリットは何かあるのか。

A 運営側の視点では多少煩雑に感じるところはあるかもしれないが、市民サービスという面では共同運営にはメリットしかないと考えている。

Q 来館者の7割が高知市民ということだが、県内遠方の人が本を借りる方法はあるか。

A 分館を各地に配置しているため、そこでも貸し出すことができる。来館者ではなく利用者で見た場合は県内や市外の割合も多くなる。

Q 県内学校への書籍の配送便などはあるのか。

A 学校へ直接配送することはしていない。ただし、県内21か所の分館には配送便が出ており、最寄りの分館にて受渡しを行ってもらっている。

Q 建築デザインに木材が多いが、理由や工夫した点などを知りたい。

A 高知県は森林率が8割を占め、全国で最も高いということもあり、建物のコンセプトは「Tree」となっている。閉架スペースが建物の中央部にあり、幹としての役割を果たしているなど、全体のデザインも樹木をイメージしている。

Q 県立図書館と市立図書館が併設されているとのことだが、貸出しのシステムも2つあるのか。

A 建設時に統一したため、システム自体は1つである。そのため利用カードは1枚であり、返却は県・市どちらの施設からでも可能である。



(会議室にて説明聴取及び質疑)



(オーテピア高知図書館内にて施設見学)



(オーテピア高知図書館入口にて)

視察概要

1 視察先
高知県

2 視察月日
11月21日（木）

3 対応者
高知県南海トラフ地震対策課課長 （受入れ挨拶及び説明）
高知県港湾・海岸課課長 （受入れ挨拶及び説明）
南国市危機管理課課長 （説明）

4 視察内容

南海トラフ地震対策の取組について

ア 南海トラフ地震による被害想定

地震によって発生する津波には、数十年から百数十年に一度程度の頻度で発生し大きな被害をもたらすL1津波と、数百年から千年に一度程度の極めて低頻度で発生し甚大な被害を及ぼす最大クラスの津波を指すL2津波がある。次に発生する地震の規模をあらかじめ特定することは困難であるため、高知県では被害想定にあたり万全を期すために、規模の異なるこの2つの津波を想定し、幅を持たせた対策に取り組んでいる。

最大クラスの被害想定は以下のとおりである。まず、経済被害としては全国で約220兆円の損失が発生すると試算されている。これは国家予算の2倍以上であり、国難とも言える規模の災害である。人的被害については、高知県では最大で4万2000人の死者が出ると想定されており、そのうち津波による死者は3万6000人に達すると予測されている。高知県西部の土佐清水市や黒潮町では、最大34メートルの津波が予想されているほか、各沿岸部においても1メートルを超える津波が最短で3分で到達するとされている。

また、地震発生後には、高知市内で約2メートルの地盤沈降が予測されており、この地盤沈降により、さらに津波が発生しやすくなると考えられている。加えて、満潮・干潮の影響で長期的な浸水被害が続くとも予測されている。

このように津波による被害は計り知れないが、一方で、津波によ

る被害を減らすことが災害全体の被害軽減に直結することを意味している。

イ 南海トラフ地震対策行動計画の策定

このような状況から高知県は、南海トラフ地震対策行動計画を策定し、対策に向けた様々な取組を進めている。南海トラフ地震対策行動計画は、被害の軽減や発災後の応急対策、速やかな復旧・復興に向けた事前準備など、県や市町村、事業者、県民がそれぞれの立場で実施すべき具体的な取組をまとめた南海トラフ地震対策のトータルプランである。

この計画は、平成20年に制定された「高知県南海地震による災害に強い地域社会づくり条例」に基づく実行計画として、平成21年に第1期行動計画が策定された。その後、東日本大震災や熊本地震、さらには新型コロナウイルス感染症の影響など、過去の大震災の教訓や新たな課題に対応しながら、計画は段階的に進化してきている。そのため、平成24年の時点で4万2000人とされていた想定死者数は、令和4年3月時点では約8800人まで減少させることができている。将来的には想定死者数を0人とできるよう、今後もさらなる取組を進めていく予定である。

ウ 計画に基づく取組

高知県の南海トラフ地震対策行動計画は、地震発生直後から復旧・復興までの3つのフェーズに分かれている。

(ア) 命を守る対策

津波避難計画の策定、避難場所や避難路の整備、避難路の現地点検や実践的な訓練といった、地震発生直後に命を守るための対策である。避難計画については高知県沿岸の19市町村全てで津波避難計画の策定が完了しており、津波の避難路についても整備が完了している。また、避難が間に合わない方々のための対応として、シェルターの整備も行っている。

(イ) 命をつなぐ対策

県内で8か所ある総合防災拠点の整備、避難所の確保と運営体制の充実、備蓄の促進及び応急期機能配置計画の策定といった、地震発生後の応急期において、助かった命をつなぐための対策である。備蓄は基本的には個人で3日分をお願いしているが、津波や土砂災害で備蓄品が使えない場合も想定されるため、県と市が公的に備蓄を行い、不足するものについては事業者と協力して流

通備蓄を進めている。

(ウ) 生活を立ち上げる対策

生活再建のための対策として、復興のまちづくり計画を事前に策定し、住民と合意を得るようにしている。また、災害ケースマネジメントの取組では、被災者一人一人の被災状況や生活状況を把握し、専門的な支援を行うことで、支援が必ず受けられるように取り組んでいる。このように復旧・復興期において、被災者の生活を再建し、地域社会を立ち上げるための対策を行っている。

エ 高知港の三重防護による地震・津波対策

三重防護の基本方針は、津波の侵入を防ぎ、被害を最小限に抑えることである。この対策は、平成28年から国と県が共同で進めている。具体的には、三つのラインで高知市を守る構造となっている。

第1ラインは第一線防波堤である。ここでは津波を低減することを目指している。第2ラインは湾口津波防波堤であり、津波の侵入を防ぐ役割を果たしている。第3ラインは浦戸湾内のかさ上げで、これにより津波の影響のさらなる軽減を図っている。この三つのラインが連携して機能することで、高知市全体の被害の軽減を目指している。

この三重防護の対策は、L1津波と、最大クラスのL2津波の両方に対応している。L1津波に対しては、津波の侵入を防ぐ防災効果を持たせている一方、L2津波に対しては、避難時間を稼ぐ減災効果を持たせることを目的としている。これにより、住民が避難するための時間を確保し、浸水深を減少させることを図っている。

事業期間は平成28年度から令和13年度までの16年間であり、総事業費は640億円である。このうち、国直轄事業が390億円、県事業が250億円となっている。なお、これらは第1ラインを含まず、第2ラインと第3ラインの事業費である。

また、浦戸湾には7つの大きな河川が流入しており、津波の遡上を防ぐことを目的として、河川堤防の耐震対策も進めている。

さらに、整備がされなかった場合の浸水範囲と、整備がされた場合の浸水範囲を比較した長期浸水被害のシミュレーションといった取組も行っている。

オ 質疑概要

Q 自助・共助の促進のための広報活動などは、どのような取組を行っているか。

- A 地域の防災活動の参考となるよう、自主防災活動の事例集を作成している。また、防災学習会の講師派遣や避難訓練のアドバイスを行う「こうち防災備えちよき隊」を派遣しているほか、防災士の養成講座等も開催している。
- Q 県内各市町村や各機関との連携について、各主体のそれぞれの役割分担や情報共有の仕組みはどのようなものか。
- A 全市町村で応急期機能配置計画を策定し、事前に必要な機能の配置を計画しておくことで、発災時に特定の施設や用地に競合しないようにしている。
- Q 元日の能登半島地震の発生や8月の南海トラフ地震臨時情報の発表を受けて、見直しされた取組はあるか。
- A 能登半島地震については、県で独自に調査分析を行っており、秋ごろに取りまとめをした上で、その内容を踏まえ、次期第6期計画に反映させる予定である。南海トラフ地震臨時情報については、今年の発表を受けてということではないが、県として「『南海トラフ地震臨時情報』発表時における住民の事前避難の検討手引き」を令和元年に作成しており、市町村がガイドラインに沿った検討をスムーズに進められるよう、県の考え方を取りまとめている。
- Q 2メートルの地盤沈下が予想されるとのことだが、昭和南海地震の際に1.2メートル沈下しているところからさらに2メートル下がるということなのか。
- A そのとおりである。現在そのための対策として、堤防のかさ上げなどを行っている。
- Q 市内を見ると一階部分を駐車場利用にするなど、高さを設けている建物が多いように感じたが、これは浸水被害等を意識していることなのか。
- A 災害対策というよりは、高知市内には平野部が少ないため、土地の有効利用の一環という意味合いが大きいと思われる。



(委員会室にて説明聴取及び質疑)



(高知県議会議事堂前にて)



(南国市スポーツセンタータワーにて現地視察)