

広尾町議会 常任委員会行政視察レポート用紙

議員名

雄谷 幸裕

1. 今回の視察調査での重点項目は何でしたか。また、その理由は。

自分自身が紙の重さ、保管スペースをいやというほど実感しておりペーパーレス会議導入の効果、イニシャルコスト及びランニングコストを知りたい。また、ペーパーレス会議のデメリットを把握しておきたい。

本町では、ワンストップ窓口でも手続きごとに職員が入れ替わって対応しており、過去においては窓口にはベテラン職員を配置していたが、人事の停滞により若い職員が育たない面があった。

システムを導入することで、住民にとって、職員にとっての効果は何か？

2. 実際に視察してみたの感想は。

旭川市議会では、議員自らが議会の改善の取り組みとしてICT導入の検討が開始され、議員間の合意形成に時間を要したもののペーパーレス会議システム、タブレット端末の貸与により議員、職員の双方に非効率な事務作業が改善されている。

初期投資は730万円、運用費用は161万円である。

タブレット端末画面では、同時に2種類の資料の閲覧が限界である。職員側では、PDF形式データを作成、アップロードに思いのほか手間がかかる。

北見市の「書かないワンストップ窓口」により、住民にとって1か所で手続きが終わり、何度も同じことを言わなくて良く、手続きがもれなく案内される。

窓口支援システムの導入で、職員にとっては窓口を回る回数の減少により、窓口の対応時間が減り、他の内部事務や相談業務に注力することができるようになった。また、職員の経験値に影響されることなく、手続き案内書で来庁者と確認しながら手続きが進められている。

市民満足度で行政手続きが利用しやすいと思う割合が、システム導入前の平成29年度は59%だったが、令和5年度は71.5%まで上昇している。

※裏面に続く

提出締切：12月4日（水）

3. 今回の視察調査結果を、今後の議員活動にどのように活かしますか。

DXとは、デジタル技術によって人々の生活をより良い方向へ変えていくことなので、今までの非効率な業務を改善するためにもDXを推進していくことが必要なことから、推進体制を整えることを始めていきたい。

4. その他（自由記載）

※提出いただいた内容は必要に応じて要約等を行い、議会広報で町民にお知らせすることとしていますので、ご了承ください。

広 尾 町 議 会

広尾町議会 常任委員会行政視察レポート用紙

議員名 松田 健司

1. 今回の視察調査での重点項目は何でしたか。また、その理由は。

今回の視察はDX(デジタルトランスフォーメーション)の取り組み先進地である。

旭川市、北見市へ向かい、本町の主要課題である、町政のデジタル化
に向け話を聞いた。

特に、
・議会にふけるペーパーレス化

・書かな窓ロ

について学ばせて頂いた。

2. 実際に視察してみての感想は。

旭川市では、市議会議員全員がタブレット端末を使い、活動を行っている。

・議会資料の配付、様々な連絡のやりとり、データの送受信

をデジタル化するにより、作業の効率化がとれてきている。

北見市では、ワンストップ書かな窓ロの策により、住民の満足度が施行前の40%

から、70%へと上がっていると同時に行政職員の働き方改革にもつながっている。

職員もICTシステムの利用者としての視点に立った考えが印象に残っている。

※ 裏面に続く

3. 今回の視察調査結果を、今後の議員活動にどのように活かしますか。

この度の行政視察で学んだ。ペーパレス会議を実現するためのタブレット端末導入に向け、提案をいいたいと考えております。又、北見市の視察で学んだ事は、現行のマイナシステムの中で、時間や予算を節約出来る。色々な事から取り組んで行く姿勢にとても感謝を受けたので、本町でも町民目線に合ったサービスの向上を為る提案をしたい。

4. その他(自由記載)

旭川市では、タブレットを使ったLINEグループを作り、議員間、行政との連絡、ネット機能を使っている。これにより、議会スケジュールの共有、他にもスムーズにスピード感を持って行える、役場職員や町民も行政システムの利用者あり、その反面、メリットがあることを学んだ。二つからの人口減少社会の中で、今の行政システムを維持していくためには、ICT、DXへの取り組みが不可欠である。

※提出いただいた内容は必要に応じて要約等を行い、議会広報で町民にお知らせすることとしていますので、ご了承ください。

提出締切：12月 4日（水）

広尾町議会 常任委員会行政視察レポート用紙

議員名 志 村 國 昭

視察先：「DX の取組について」旭川市・北見市

1. 今回の視察調査での重点項目は何でしたか。またその理由は

- ・議会におけるペーパーレス化（旭川市）・書かない窓口（北見市の取組）の取組を視察研修し、広尾町での実現を探ること。

2. 実際に視察してみたの感想は。

- ・旭川市議会では、令和元年に DX の普及と導入、検討を開始した。

アナログでは、労力と経費が嵩み、非合理的であるとの判断から先進的に取組む自治体にて視察研修を重ね、令和4年合意を得、令和5年に導入が決定した。

当初は、用紙での請求もあったが、現在は全員、操作が可能となり、印刷経費や事務労力の大幅な削減に繋がった。

また、セキュリティ対策は個々に委ねられているが、問題は生じていない。連絡ツールとしても活用するなど、全員が操作に慣れ、今後、更に活用を拡大するため、オンライン会議ができるようなシステムの導入と予算確保を考えて行きたいとのことであった。

現在、資料への書き込みが思うようにできない。複数の資料の同時閲覧ができない。タブレット端末の充電管理などのデメリットもあるようだが、徐々にシステムのアップグレードを考えていきたいとの考えを聴き、本町議会においても、数年前からペーパーレス化が話題になる中、今後の課題として、継続的な調査、検討を重ねる必要性を感じた。

・北見市の書かない窓口の実践について

令和3年支援システムを活用し、窓口業務のワンストップの実現に取り組んでいる。これまで、住所・氏名・世帯の変更などの届出の場合、それぞれの担当課（係）窓口への申告、申請が必要であったが、現在は窓口課の受付で対応が可能となり、住民が多岐にわたる窓口での手続きが不要となった。

・書かない窓口でのトラブルなどは発生していない。

・反発の声は聞かない。

・窓口利用者からは、スムーズな対応を評価されている。

・複雑業務には時間を要するが、バックヤードでの業務が削減された。

・アナログ部分の改善が図られた。等々

行政側として、人にやさしいシステムと感じており、現在時点で特に追加しなければならない事項はないが、必要が生じればシステムの追加を行う考えとのことである。

◎感想として、多少時間はかかるが、複雑多岐にわたる窓口を転々としなければならない住民負担の軽減で、大幅なサービス向上に繋がったと感じた。

※提出いただいたレポートは、町ホームページに掲載することとしていますので、ご了承ください。（この用紙をPDFデータにして掲載します。）

広尾町議会 常任委員会行政視察レポート用紙

議員名 山谷 照夫

1. 今回の視察調査での重点項目は何でしたか。また、その理由は。

(1)旭川市「議会におけるペーパーレス会議」の導入経過、事業概要などでの重点項目は、ICT化、ペーパーレス化の取組を開始したのは、行政か、議会側か。また、ペーパーレス会議のデメリット、注意する点は、その理由は、ICT関連の議員研修や先進地事務調査等の積み重ね、議員の意識醸成がまず必要である。そして会議で全てペーパーレス化できない事もあるのでは。

(2)北見市「書かない窓口」の導入経過、事業概要の重点項目は、住民目線の利便性と職員目線での効率化が鍵となるが、住民要望か、職員側の改善提案等なのか。また、証明書類がない場合は、その理由は、窓口サービス改善で住民が便利になるのか、行政業務がラクになるのか。今後、証明書類ない住民の窓口サービスの対応とDX推進の関係も課題となるのでは。

2. 実際に視察してみての感想は。

(1)旭川市のICT化は、DXの波到来、議会でもICT導入を。新庁舎移転を機に取組。R元、議会運営委員会が開始、R2年議会が道外の先進地(3市)視察。R5年1月庁舎移転後に導入した。タブレット端末は「扱いやすい、議会導入事例が多い、side BOOKs導入を議運で決定。全額公費、無償貸与とした。資料へ書き込み、複数資料の同時閲覧が困難、充電状態注意。

(2)北見市のポリシーは、「書かない、やさしい、窓口を回らない」利便性の向上と業務の効率化を「ファストフ化」が大切である対面窓口をデジタル化させる必要と。なんのために、誰のために業務改革? 新人職員による「窓口利用体験調査」2012年。利用者目線で予算かけずできることから改善を。若手職員が市長にプレゼン。市長の決断2013年より事業化となった事印象的。

※ 裏面に続く

3. 今回の視察調査結果を、今後の議員活動にどのように活かしますか。

行政視察は、当面の行政課題に直接結びついていることですがDX推進に対する意識醸成を図りたい。「議会におけるペーパーレス会議」については、調査結果等を今後の常任委員会の取り組みの中で、ICT活用や導入の調査、研究等の活動に、できることから反映、活かして行きたい。

また、「書かない窓口、ワンストップ」においては、本町の行政窓口状況の現状の把握と、その課題等の問題意識をもちたい。若い職員による「窓口利用体験調査」など予算をかけず、できることから実施等の可能性についてを探ることも。所管事務調査や行政改革の先進事例や利用者目線の業務効率化の一環として行政を少しでも動かしてい。

4. その他(自由記載)

議会がタブレット端末の導入の場合は、ペーパーレス会議システムには例えば「わかりやすい、扱いやすい、見やすい、議会導入事例が多い、画面が大きい」という声があるのか。Side Booksの検討も考えられる。予算化の財源は交付金の活用と全額公費で無償貸与、それに関する誓約書と各議員と交わすことが現実的では。

自治体が本当に解決すべき課題は、今後職員数が減る一方で、行政課題は多様化する。今のままだと通常の行政サービスの維持すら困難になり、災害時などはもちたえられないのでは。

コロナ禍を経験していくことで、多くの議員や職員がオンライン化、ペーパーレス化のメリットを感じたのでは。

※提出いただいた内容は必要に応じて要約等を行い、議会広報で町民にお知らせすることとしていますので、ご了承ください。