

総務教育環境委員会行政視察報告書

現地視察における調査結果について、下記のとおり報告します。

令和8年1月14日

光市議会議長 森戸 芳史 様

総務教育環境委員会

委員長 河村 龍男

副委員長 藤川 みゆき

委員 仲小路 悦男

委員 中村 讓

委員 中本 和行

委員 仲山 哲男

委員 林 節子

委員 森戸 芳史 (議長)

委員 早稲田 真弓

随 行 山本 大輔

記

- 1 視察年月日 令和7年7月22日(火)～24日(木)
- 2 視察場所 兵庫県加西市 自治体DXについて
兵庫県三木市 書かない窓口について
兵庫県相生市 高齢者等ごみ出し支援事業などについて
- 3 視察調査結果 別紙のとおり

総務教育環境委員会行政視察調査結果

| | |
|------|---|
| 日 時 | 令和7年7月22日（火）13:10～14:30 |
| 市町村名 | 兵庫県加西市（人口 42,265人 面積 150.98 km ² 議員定数 15名） |
| テーマ | 自治体DXについて |
| 視察場所 | 兵庫県加西市北条町横尾1000番地 加西市役所 議会棟協議会室 |
| 応対者 | 加西市政策部情報課 課長 山岡 和宏 加西市政策部情報課 係長 深田 正範 |



自治体DX（デジタルトランスフォーメーション）について

自治体DXとは、地方自治体がデジタル技術を活用して業務やサービスの在り方を根本から変革し、市民の利便性向上と行政運営の効率化を同時に実現する取組を指す。単なる業務の電子化やオンライン化にとどまらず、行政手続、情報共有、データ活用などの仕組みを抜本的に見直し、行政と市民、地域社会との関わり方そのものを変えることを目的とする。

【概要】

加西市では、人口減少や社会構造の変化により行政サービスの継続が困難となる中、デジタル技術を活用した行政運営の変革を進めてきた。新型コロナウイルス感染症の影響を

契機に急速なデジタル化が進行し、令和4年度に「DX 推進計画」を策定。副市長を委員長とする推進体制のもと、全庁的に市民の利便性向上と地域の魅力向上を図っている。

1 DX 推進計画までの経緯

(1) 背景

人口減少により地域の活力が低下し、行政を含む各種サービスの継続が困難になりつつある。

(2) DX 推進計画策定の契機

以前より、若手職員を含む庁内プロジェクトチームを中心に、オンライン申請フォームやチャットツールの活用など、市民生活および庁内業務のデジタル化を推進していた。

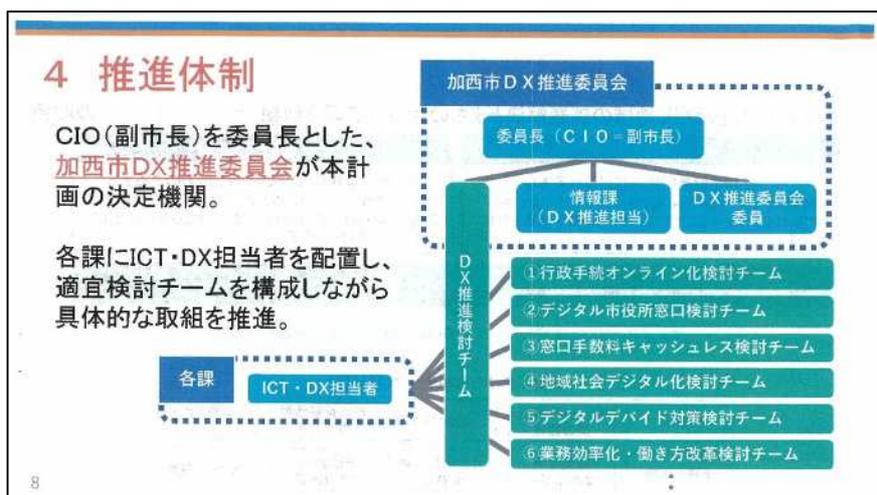
令和2年、新型コロナウイルス感染症の影響による新しい生活様式の定着を契機に、急速なデジタル化が進展するとともに、社会減・人口減少が一層深刻化した。

このような状況下においても、デジタル技術を活用し、住民の利便性を維持・向上させ、魅力ある地域づくりを進める必要があると判断した。

2 取組の推進体制

CIO（最高情報責任者）兼委員長を副市長とし、「加西市 DX 推進委員会」を「DX 推進計画」の決定機関として設置。

各課に ICT（情報通信技術）担当者を配置し、必要に応じて検討チームを編成。各課横断で具体的な取組の検討・実施を進めている。



3 取組の基本方針

(1) くらしにつながる市民サービスの利便性向上

ICT の急速な進展とスマートフォンの普及により、時間や場所を問わず市役所の申請・手続が可能となるなど、行政サービスのオンライン化が進展している。

店頭でのキャッシュレス決済をはじめ、デジタル技術を活用した多様なサービスを提供し、市民生活の利便性向上を図る。

(2) 地域社会の次代を拓く豊かな活力の創造

新しい技術を活用したまちづくりには、次代を担う人材が不可欠である。

人材育成と先端的デジタル技術・データ基盤の活用により、市民が主体的に参画し課題を解決する「スマートシティ」型まちづくりを推進する。

(3) デジタル時代を支える行政基盤の強化

多様化・複雑化する行政業務において、限られた人的資源を有効活用するため、新技術の導入を促進する。

多様な働き方を可能とする職場環境を整備するとともに、デジタル化に対応できる職員育成を進める。

4 加西市 DX 推進計画 取組事項（13項目）

■基本方針1 くらしにつながる市民サービスの利便性向上

1. 行政手続きのオンライン化

市民が時間や場所を問わず利用できるよう、オンライン申請や手続きの仕組みを整備する。

2. 窓口手数料のキャッシュレス化

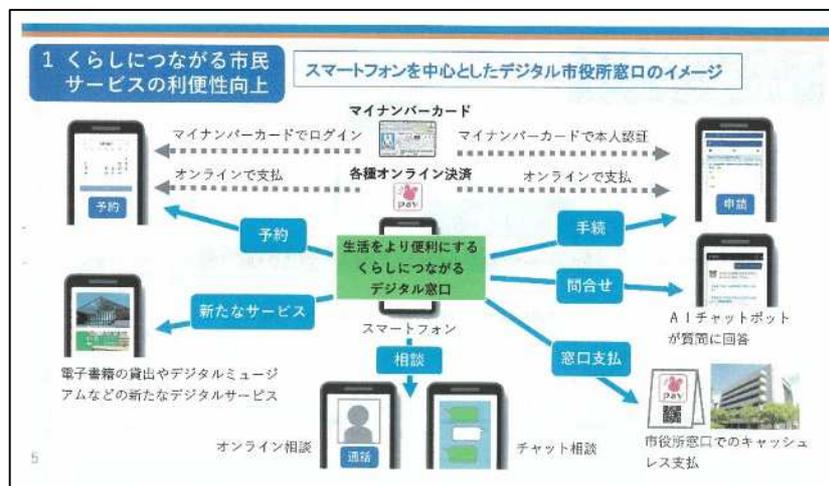
市役所窓口において、スマートフォンなどを活用したキャッシュレス支払いを導入・推進する。

3. 新たなデジタルサービスの創出

電子書籍貸出・デジタルミュージアムなど、文化・生活に関わる新しいデジタルサービスを提供する。

4. マイナンバーカードの普及促進

本人認証や行政サービス利用の利便性を高めるため、市民へのマイナンバーカード取得・活用を促進する。



■基本方針2 地域社会の次代を拓く豊かな活力の創造

5. 未来を拓く人材の育成

デジタル技術やデータ活用の知識を備え、主体的にまちづくりに参画できる人材を育成する。

6. 地域社会のデジタル化

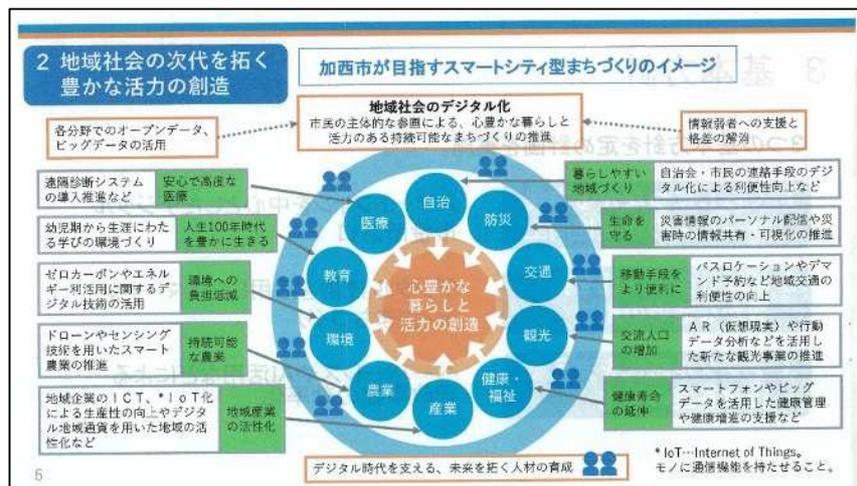
地域全体でデジタル技術とデータ基盤を活用し、スマートシティ型のまちづくりを推進する。

7. データの公開と活用

行政データを公開し、課題解決や新サービス創出につなげ、市民や事業者の主体的関与を促進する。

8. デジタルデバイド対策

スマートフォン操作に課題を抱える高齢者などが取り残されないよう、利用支援や環境整備を進める。



■基本方針3 デジタル時代を支える行政基盤の強化

9. 自治体情報システムの標準化

ガバメントクラウド等の共通システムの活用により、システムの統一化・効率化を図る。

10. 情報セキュリティ対策

マイナンバー系・LWAN系・インターネット系の三層分離を徹底し、情報セキュリティを強化する。

11. 業務の効率化・ペーパーレス化

電子決裁や文書管理システム、モバイルPC・無線LANの活用による押印会議のデジタル化などを推進する。

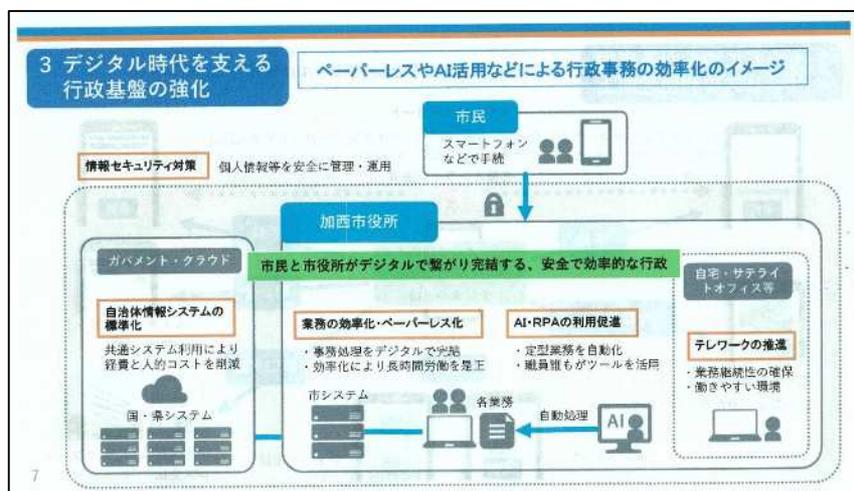
12. AI・RPAの利用促進

AIチャットボット・AI議事録・定型処理のRPA化を導入し、業務効率と職員の

負担軽減を図る。

13.テレワークの推進

災害時や感染症拡大期に対応できる業務継続体制や、多様な働き方（在宅勤務など）を整備する。



主な質疑と回答

Q：DXを進める上で、最初に重点を置いた分野は？

→オンライン申請の仕組みである。まずは、職員向けの公用車の運行記録から始めた。職員自身が便利と感ずることが重要であり、実際その後は市民向けの申請フォームの利用が一気に広がった。

Q：光市でもDXを進めたいと考えるが、取り組む上で一番重要だと実感したポイント、あるいは「これは早めにやっておくべき」と感じたものは？

→まずは小さな改善事例を作ること。それにより次の事例が生まれ、庁内でDXが進んでいくことを研修や説明会などを開いて周知していくことで、さらに改善の流れが進む。あわせて、各課にICT担当者などを置き、組織としてDXが進む体制づくりが重要と考える。

Q：DX推進委員会について、CIO兼副委員長（副市長）制を導入した理由と具体的な役割は？

→元々CIOである副市長が委員長を担った形である。副市長からは、適宜、DXの進め方についての方向性や具体的な指示がある。

Q：「各課にICT担当者を配置して、適宜検討チームを構成し、具体的な取組の検討」とあるが、各所属の職員の中からICT担当者を当てているのか、デジタル技術研修を所属全体でしているのかなど、配置や人選などは？また、具体的な取組の検討には、専

門家のアドバイザー等による関与・協力は？

→毎年、各課から ICT 担当者を報告してもらっている。個別各課の取組にはアドバイザー等の関与はないが、窓口改革などの部署横断的な課題には専門家のアドバイザーの支援を受けている。

Q：DX人材の育成について、職員採用時にDXを見通した対応はあるか？また、DXに係る職員の人材育成はどのようにしているか？

→デジタル専門職員の採用を行っている。人材育成としては、DXに関連する研修を毎年行っている。

Q：高齢者など、デジタルツールに苦手意識がある方や利用が困難な方への配慮や対（研修等）は？

→「健感ポイントをデジタル通貨への交換」というような多くの方が対象となる事業では、支援窓口を設けて対応している。

Q：高齢者を対象としたスマートフォン教室の実施の状況は？

→令和6年度は、主に防災アプリ・市公式 LINE・デジタル通貨アプリの設定操作支援のスマホ教室を開催（各自治会の公会堂等 計47回 525名が参加）

Q：障害者に対する配慮方法や手続手段への配慮についての具体的内容は？

→防災アプリでは、文字と音声で情報発信ができるため、目や耳が不自由な方にも情報伝達が可能。また音声設定で「やさしい日本語」を設定すると、難しい単語を平易な言葉に変換される機能も有している。

Q：外国人の方が理解できる形での情報配信の現状は？

→防災アプリでは、英語・中国語・韓国語・ポルトガル語・ベトナム語に翻訳可能。

各委員の所感

河村 龍男

計画策定までの経緯について、国の自治体 DX 推進計画が示される以前から若手職員を含む市内プロジェクトチームを作られ、オンライン申請フォーム、チャットツールの活用などで市民生活や市内業務の DX を推進していたので、市の DX 推進計画策定に当たってはプロジェクトチームで検討していた多くのアイデアを国の地域情報アドバイザーの派遣を受けて、3つの基本方針

1. 暮らしにつながる市民サービスの利便性向上

スマートフォンを中心としたデジタル市役所窓口

2. 地域社会の次代を拓く豊かな活力の創造

デジタル技術を活用したスマートシティ型まちづくり

3. デジタル時代を支える行政基盤の強化

ペーパーレスや AI 活用などによる行政事務の効率化を定め計画を実施

推進体制として副市長をトップにし加西市 DX 推進委員会をつくり、各課に ICT・DX 担当者を配置し、検討チームを構成しながら具体的に取組をされており、大変参考になりました。

藤川 みゆき

自治体 DX の取組を視察する中で特に印象に残ったのは、高齢者を対象に無料でタブレットを貸与している施策である。当初は防災用として導入されたが、現在は市の広報や自治会からの放送・連絡も受信可能となっており、情報弱者を生まない仕組みが構築されていると感じた。また、ふるさと納税額が税収とほぼ同額である点にも驚かされ、それが行政サービス向上に大きく寄与していることがうかがえた。さらに、デジタル田園都市国家構想交付金を活用した地域通貨の取組も市民から好評で、地域に活気を与えていた。加えて、各課から選出されたメンバーで構成される DX 推進委員会が設置されている点も、庁内全体で取り組む体制として画期的であり、本市にとっても参考となる好事例であった。

仲小路 悦男

デジタルを活用したサービスの特徴として、使いやすく、実際にメリットが実感できる、そして利用者数が格段に多いことが挙げられる。スマホを活用した「加西市公式 LINE」及び「かさいライフナビ」のサービスがある。スマホがない場合はタブレット端末を貸し出し、人口約 42,000 人に対して約 25,000 人がこれを利用している。この驚異的な利用者数があるため非常に有効な情報伝達手段になっている。自治会の放送・連絡が届くことには注目したい。また、ねっぴ～Pay は市独自の決済アプリで、ポイントが 1.0% と高く、市内の約 290 店舗で利用可能で、約 16,000 人が利用し、令和 5 年度で約 473,000 千円の利用額がある。このような施策ができる背景には、副市長を CIO とした DX 推進委員会の体制の下、各課に ICT・DX 担当者が配置され具体的な取組を推進していることが挙げられる。市民の生活に根差した企画を研究し続ける姿と体制に大いに学ぶところがある。

中村 譲

兵庫県加西市の自治体 DX の取組を視察し、住民サービスの向上と行政業務の効率化を両立させる先進的な姿勢に感銘を受けました。特に、庁内の業務プロセスを見直し、職員自らがデジタルツールを積極的に活用している点は、DX の本質を体現していると感じました。また、ねっぴ～Pay やかさいライフナビなど、住民に寄り添った利便性の高いサー

ビス提供にも力を入れており、デジタル化の恩恵を市民全体に広げている姿勢が印象的でした。光市においても、今後のDX推進に向けて大いに参考となる視察となりました。

中本 和行

加西市では、令和4年度より、自治会連絡・市からの広報デジタル化に取り組んでいます。このことが、政策の一つです。自治体広報のDXについては、運用方法の内容、自治会長や役員の方の負担軽減などの課題を見直しながら市民の満足度の向上を図っている。LINEの活用についても自治会の高い加入率を誇っている。このように、御市取り組みについては、大変見聞を深めることが出来ました。今後の議会活動に活かしたいと思いました。

仲山 哲男

加西市では、生産年齢人口の減少予測から危機感を持ってコンパクトな行政組織で、機能を実現するために、国の自治体DX推進計画以前から、庁内プロジェクトチームにより進めていたDXのアイデアや取組を、国の地域情報化アドバイザーの派遣を受けて「DX推進計画」に取りまとめ、スマートフォンを活用した「窓口のDX」、スマートシティに向けた「かさいミライナカ計画2030」による「地域のDX」、AI活用など「行政事務のDX」の3つの基本方針に明快な将来像が描かれ、力強く取り組んできている。また各課にICT・DX担当者を配置し、必要に応じて検討チームを編成し、連携を活かす推進体制で取り組まれている。

公式LINEではデータ連携基盤「かさいポータル」を通じた給付や地域通貨との連携、防災情報・市広報が届く「かさいライフナビ」には、自治会内での放送連絡に使える機能が備えられていることなど、注目すべき点が多く、推進体制の効果と拝察した。

林 節子

加西市では、デジタル技術による非接触化や行政手続の迅速化・効率化を進めるとともに、地域社会への*DX（デジタル・トランスフォーメーション）の展開による活性化により地域創生を推進していくとしています。

行政手続のオンライン化、地域社会のデジタル化はペーパーレス化につながり、業務の効率化（部署の引継ぎなど）スムーズになります。

光市でも税金などのキャッシュレス決済などは行えますが、機械が苦手な高齢者への支援は重要と感じました。

森戸 芳史

加西市の2025年度の人口は約4万人で、2050年には人口が3分の2に減少し生産年齢人口も半減するとの強い危機感から、市民や市役所にとってデジタルが当たり前と

なるよう DX を令和3年から5か年計画で徹底的に進めている。副市長をトップとしたDX推進委員会を設置し各課にDX推進担当者を置き推進を図っている。デバインド対策として令和6年度は各自治会で年間47回のスマホ教室を開催。危機感の持ち方と各課の推進体制、これでもかというデバインド対策が参考になった。

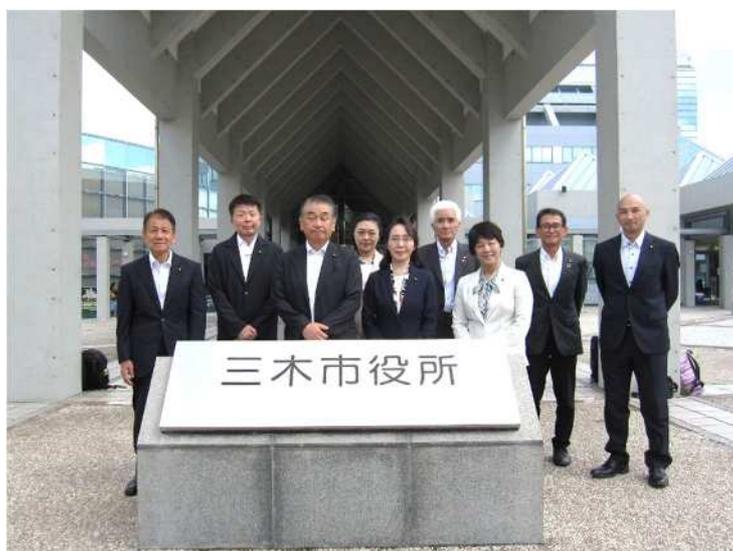
早稲田 真弓

私が加西市DX推進のポイントだと感じたのは、下記の4点です。

1. 「かさいミライナカ計画2030」という将来都市像を明確に掲げた総合計画が策定され、それに基づいて事業が進められている。
2. CIO（副市長）を委員長としたDX推進委員会が方向性や具体的指示を出し、各課にICT担当者が配置され、検討チームを構成しながらDXが進む組織体制づくりができてきている。
3. 高齢者を対象としたスマホ教室を多数開催（令和6年度47回525名参加）し、市民にも学習機会を提供している。65才以上にはタブレット無償貸与・通信費無料なので取り組みやすい。
4. 「自治会内の放送、連絡が届く」「健幸アプリ」など市民目線の便利なサービスを展開している。

本市も加西市同様将来推計人口の減少により、まちの活力が低下し、行政を含めさまざまなサービスの継続が困難になりつつある課題の解決策としてDXを推進していくべきだと改めて感じました。

| | | | |
|------|---|---------|-------|
| 日 時 | 令和7年7月23日（水）10:00～11:30 | | |
| 市町村名 | 兵庫県三木市（人口 74,872人 面積 176.51 km ² 議員定数 16名） | | |
| テーマ | 書かない窓口について | | |
| 視察場所 | 兵庫県三木市上の丸町10番30号 三木市役所 6階 委員会室 | | |
| 対応者 | 三木市総合政策部デジタル推進課 | 課長 | 寺井 勝宣 |
| | 三木市総合政策部デジタル推進課 | 係長 | 吉田 公彦 |
| | 三木市総合政策部デジタル推進課 | | 長棟 廣成 |
| | 三木市市民生活部市民課 | 課長 | 西本 敬子 |
| | 三木市市民生活部市民課 | 課長補佐兼係長 | 濱口 明子 |



書かない窓口について

～市民課窓口の市民サービス向上と業務改善の取組～

1 市民課窓口の課題

（1）市民の方の負担

- ・窓口が混雑し、待ち時間が多い
- ・申請書に記入するのが手間
- ・複数の課にわたる手続の場合、それぞれの課に移動、申請書記入、本人確認書の提示などが必要

（2）職員の負担

- ・申請書に記入の情報をシステムに入力するのに時間がかかる

特に、外国人の氏名には苦戦

- ・住民異動の場合、ヒアリング項目が多岐にわたり、経験が必要



【企画政策課主導で、ボトムアップによる改善に取り組む】

2 改善に向けた検討

(1) 令和元年より企画政策課、法務情報課（現：デジタル推進課）、市民課で協議を開始 ※外部の専門家には依頼しない

(2) 検討内容

- ・コンビニ交付を拡充し、市役所に来なくてもいい、さらに窓口の混雑緩和を目指す
⇒令和3年1月から2種類を7種類へ、手数料を窓口より150円安く
- ・総合窓口の導入を目指す
⇒「統合施設型」の総合窓口へ
- ・書かない窓口の実現を目指す



【市民の手続きにかかる負担軽減と職員側の業務改善】

3 書かない窓口の導入

(1) 日立システムズから新システムの共同研究について提案

- ・転出証明書をOCRで読み取り、住民情報をデータベースから取得し、システム上で異動届を作成し、異動届データを住基システムの入力に活用し、入力の手間を省く
- ・日立システムズ以外のシステムを利用する申請書にも活用可能

(2) 日立システムズのメリット

- ・窓口担当者の意見を取り入れたシステム開発を行うことができる

(3) 三木市のメリット

- ・三木市の運用にあったシステムを開発、導入ができる
- ・導入に係る経費の圧縮を図ることができる

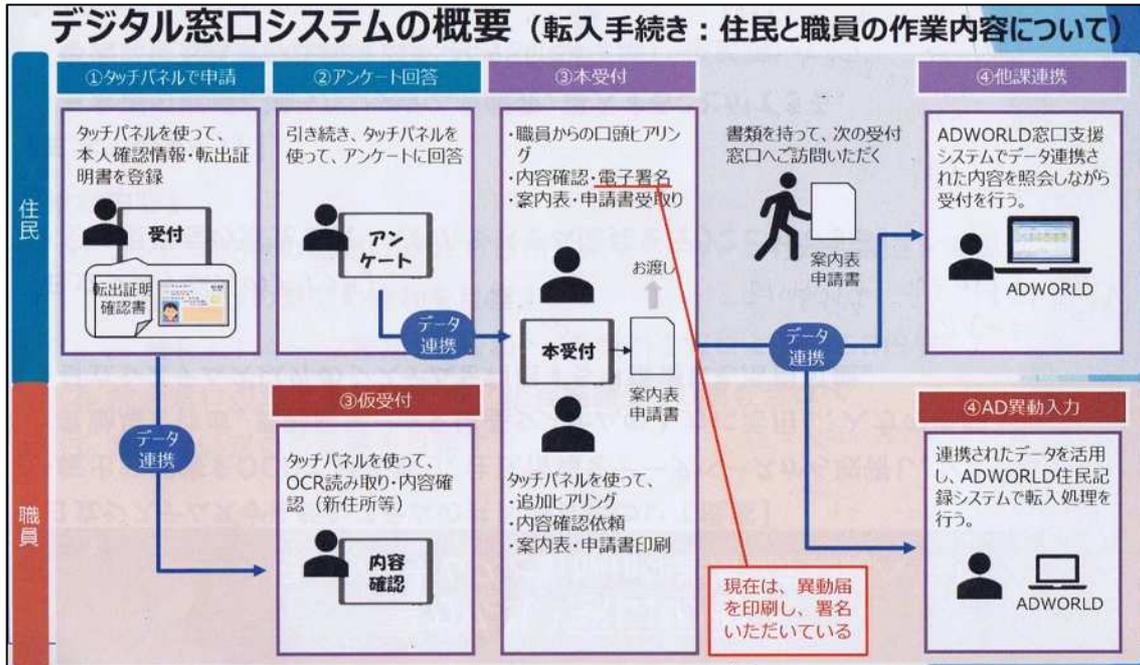


【次世代型スマート窓口システムの導入に向けた共同研究のための協定締結】

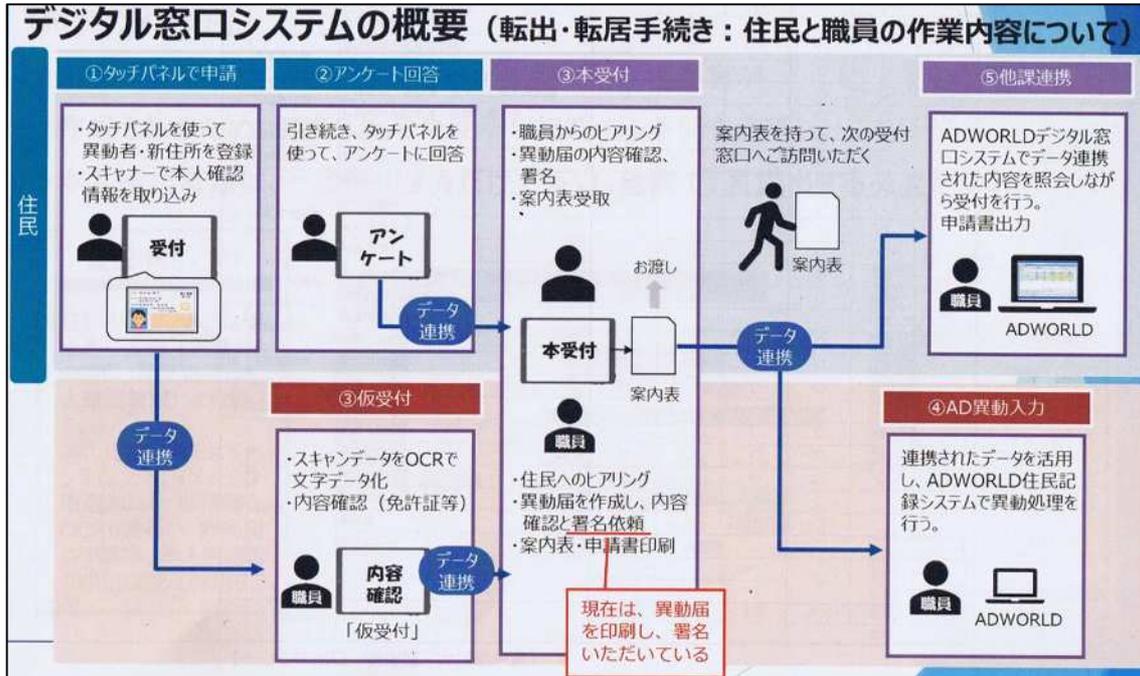
(令和2年5月1日)

4 デジタル窓口の導入効果について

(1) 令和3年10月25日から転入手続きの運用を開始



(2) 令和5年10月23日から転出・転居手続きの運用を開始



(3) 市民のメリット

- ・市民課以外の申請書にも氏名等が記載された申請書が作成されるため、何度も氏名や住所を書く手間を省略

- ・本人確認書類は一度提出するだけでよく、他の課で再提出する必要がない
- ・手続き案内一覧表が自動で作成されるため、市民は迷うことなく必要な手続き窓口に行くことができる

(4) 市民課のメリット

- ・住民記録システムへデータ連携されるため入力時間が削減され、事務の効率化と市民の待ち時間の短縮を図ることができる
- ・年齢によって必要とする手続きはシステムが自動で判断し、それ以外の手続きはアンケートにより判断するため、職員の経験年数によらず、レベルの高い市民サービスが提供できる
- ・書類がデータ化されているため、再確認・検索が簡単にできる
- ・職員間での情報共有もシステムで行うことができる



5 デジタル窓口 理想と現実

(1) 想定外のこと

- ・コロナ禍により開発の遅れが生じた
- ・日立システムズのテスト環境と三木市の環境の違いによる動作の違い
- ・改ざん防止の仕組みが OCR 読み取り精度に影響

(2) 市組織としての問題点

- ・市民課が導入したシステムという意識が強く、関係課の中にはシステムを活用することに積極的でない場合がある

(3) システムの機能改善は現在進行形

- ・デジタル窓口システム導入後も引き続き改善要望を行い、機能改善を実施
※多言語対応など

6 三木市のこれから

(1) デジタル窓口システムの拡充を目指す

(対象手続きを増やす、あらかじめ自宅でアンケートに答えて市役所での滞在時間を短くする など)

(2) 総合窓口に向けた取組を開始する

(3) 行かなくても e (イー) 市役所の取組を進める

主な質疑と回答

Q：アトラス情報サービスのデジタル窓口の実証実験の内容は？

→三木市の健康管理システム導入事業者であるアトラス情報サービスからの提案で、吉川支所に実証事業として端末 1 台を設置した。実証実験開始後、いくつかの不具合が発生し、システムの安定性に問題があり、システムのプログラム修正等に時間を要したため、実証期間は短期間であったが、実際の申請用紙として利用した。

Q：予算、経費、財源は？

→<初期導入費用>

約 1,740 万。内訳は、共同研究費 100 万円と転入約 940 万円と転出転居約 700 万円だが、転入は新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金 (10/10)、転出転居はデジタル田園都市国家構想交付金 (1/2) を活用したため、市単独費は転出転居の半分 350 万円と共同研究費 100 万円で、実質 450 万円となっている。

- ・令和 2 年度 (転入処理)
共同研究費：100 万円 (市単独)
導入委託料：533 万 8,300 円
- ・令和 3 年度 (転入処理)

導入委託料：403万400円（主に導入作業）

※財源 新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金

・令和4年度

国の転出入ワンストップサービス導入の為、保留

・令和5年度（転出・転居処理追加）

導入委託料：701万8,000円

※財源 デジタル田園都市国家構想交付金

<運用費用（ランニングコスト）>

月額約40万円

Q：書かない、待たない、行かない窓口へと進んでいくと思われるが、今後の展望は？

→デジタル窓口の活用で「書かない」、子育て相談や、行政相談で利用しているオンライン予約システムで「待たない」、汎用電子申請システムで「行かない窓口」を充実していく。財源は、国の新しい地方経済・生活環境創正交付金及びデジタル活用支援債を利用している。併せて、だれ一人取り残さないデジタルデバインド対策として、スマホサポ号を実施している。

各委員の所感

河村 龍男

市民課窓口の市民サービス向上と業務改善の取組について、窓口の課題として市民側は

1. 窓口が混雑し待ち時間が多い
2. 申請書に記入するのが手間
3. 複数の課にわたる手続の場合、それぞれの課に移動し、申請書記入や、本人確認書類の提示などが必要で手続に時間がかかる。

一方、職員として

1. 情報をシステムに入力するのに時間がかかる、外国人の氏名には苦戦
2. 住民移動に伴う各種手続のためのヒアリング項目が多岐にわたる、経験が必要等のそれぞれの違いについて問題を整理し、おりしも民間事業者と書かない窓口の導入について連携協定を締結し、窓口担当者の意見を取り入れたシステム開発を行うことができ、経費の圧縮を図ることができた。

デジタル窓口導入効果として

1. 何度も氏名や住所を記載しないのでよい
2. 本人確認は一度提出するだけでよい
3. データ連携で事務の効率化と待ち時間の短縮

今後はもっと出花たる窓口システムの拡充を目指し、総合窓口に向けた取組、行かなくて済む市役所の取組を進めたいとのことでした。

藤川 みゆき

「書かない窓口」は、市民が複数の課にまたがる申請を行う際に、同じ内容を繰り返し記入せずに済む点が大きな利点であり、本人確認書類のスキャンによりデータが自動反映されていた。これにより、市民課では事務の効率化、待ち時間の短縮、職員間の情報共有も円滑に行われていた。令和2年のコロナ禍を機に補助金を活用して本格導入され、その後も令和4・5年と国の補助金を効果的に活用し、サービスが順調に拡充されていた点が印象的であった。背景には、デジタル推進課の存在と、管理部門と技術部門の明確な業務分担があり、それが取組を力強く支える原動力となっていると感じた。

仲小路 悦男

書かない窓口は光市においても今年度から実施に向けスタートしたが、大いに参考になる点があった。三木市において令和元年から企画政策課、法務情報課（現：デジタル推進課）、市民課で協議がスタートしたが、全て職員で行い、外部の専門家には依頼していないことは画期的なことである。そしてボトムアップによる改善とすることにより、必然的に現場で使えるシステムを目指すことになる。そのため、理想を掲げつつ、その時点で可能なことが実施されている。そして、日立システムズとの共同研究においても、細部まで良く理解している職員であるため、システムの内容、経費についても適切な対応ができていく。そういうことから、まず転入・転出・転居について実施し、これに伴う福祉の届出等は同じフロアで来庁者が移動する方法をとりながら、今後の改善とし、動かない、更には行かない窓口を目指している。自分で研究することの重要性をつくづく実感した。

中村 譲

兵庫県三木市の「書かない窓口」を視察し、住民が申請書類に記入することなく手続きが進む仕組みを見学しました。タッチパネルでの入力やスキャナーでマイナンバーカードを読み込んで本人確認をするなど、市民の負担を大きく軽減している点が印象的でした。また、入力ミスの防止や待ち時間の短縮にもつながっており、業務効率化とサービス向上を両立する好事例と感じました。光市においても、今後さらに進むデジタル化の中で、こうした先進的な取組を参考に、誰もが使いやすい窓口づくりを進めてまいりたいと思います。

中本 和行

窓口で、何処に行けば良いかわからない、書類が足りない、いつ呼ばれるかわからないなど、何処の市でも起こっている問題に対してシステム導入で、順調な手続きが出来て、職員の負担軽減に繋がる。光市も書かない窓口は、導入しておりますが、さらに発展させ時間、労力をより効果的に活用して、市民一人一人に寄り添った、サービスの実現が出来

るように推進しなければなりません。自治体の担い手不足も懸念される中でデジタル化の重要性がますます増えることを再認識致しました。より見聞を深めることが出来ました。

仲山 哲男

三木市では、令和3年より「転入」、令和5年より「転出・転居手続」について、デジタル窓口を導入して改善を続けてきている。受付前にタッチパネルで必要事項を入力し、本人確認も一度で済ますことにより、待ち時間や入力時間が短縮でき、手続案内一覧表を自動で作成され、市民が迷わず各窓口での手続ができることに加え、職員側も経験年数によらず的確な受付事務が行うことができ、他課も住民記録システムへのデータ連携・情報共有により事務が効率化できる上、再確認・検索も可能となり、現在のところ人件費の削減には至っていないものの、職員の効率的活用に繋がられているとのこと。

また、デバインド対策にも力を入れており、多言語対応にも取り組み、誰一人取り残さない市民サービスに向け、「書かない窓口」を軸に向かうべき方向として、好事例と感じた。以前からシステムを職員が独自開発してきており、県内他市と頻繁に連絡会議を持つなど推進環境も参考になった。

林 節子

三木市では、令和3年よりデジタル窓口の運用を開始。タッチパネルを使って簡単に手続が開始されました。

市民課窓口では、どこの窓口でも混雑しており、待ち時間が長いため、利用者や職員の負担も大きくなります。外国人となると手続きは大変ではあるが、タッチパネルで言語を選べるため職員ともに負担が軽減されます。

市民でなくても個人カード持参で申請書が作成できるのも良いと感じました。

森戸 芳史

人口減による職員数の減少は避けて通れないためデジタルや AI、アプリ等を最大限活用し、人間は企画や判断を要する仕事に注力できるよう業務の改善が常に行われている。デバインド対策もこの夏だけでスマホ教室が50回近く開催されるということで加西市同様にしっかり取り組まれている。書かない窓口、行かない窓口を目指してデジタル窓口が推進されている。光市としても早急な対応が必要だと感じた。

早稲田 真弓

三木市は令和元年の協議開始から、コロナ禍によるデジタル化に後押しされ、企業との共同研究によりシステムを開発・導入し、実証実験を行ない、「書かない窓口」を導入する期間のタイミングが良かったと感じました。さらに、必要な財源を令和3年度は新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金(10/10)、令和5年度にはデジタル田園都

市国家構想交付金（1/2）を利用できたのは大きな推進力となっていると思います。システムの開発・導入に関しては多額の予算を必要とするので、しっかりとした財源の確保を本市においてもお願いしていきたいです。

また、公民館（10カ所）にスマホコンシェルジュという職員を配置し、また7月から9月の2カ月間でスーパーマーケットを含む50回の研修を行っており、市民のデジタル化の推進にも力を入れていました。

視察で得た情報を整理し、本市でも、待たない・書かない窓口の実現に向けて提案できるよう検討していきたいと考えます。

| | |
|------|--|
| 日 時 | 令和7年7月24日（木）10:00～11:30 |
| 市町村名 | 兵庫県相生市（人口 27,974人 面積 90.40 km ² 議員定数 14名） |
| テーマ | 高齢者等ごみ出し支援事業などについて |
| 視察場所 | 兵庫県相生市旭1丁目1番3号 相生市役所 議会事務局内会議室 |
| 応対者 | 相生市市民生活部環境課 主幹兼係長 大角 潤矢 相生市市民生活部環境課 係長 井上 勇治 |



1 高齢者等ごみ出し支援事業

(1) 事業概要

平成28年4月から、ごみステーションまでごみを出すことができない高齢者や障害者等の世帯を対象に、ごみの戸別収集を実施している。通常の収集日に合わせ、指定された場所（玄関先）に出したごみを収集するもの。指定された場所には、ふた付きポリ容器の設置が必要。安否確認の希望者には、戸別収集時にごみが排出されていない場合は安否確認を行う。

(2) 導入経緯

高齢者世帯や単身高齢者の増加に伴い、ごみ出しの負担軽減を図るため。

※高齢化率 平成28年34%、令和7年37.7%

(3) 対象者

次のア～ウのいずれにも該当する方

ア 市内に住所があり、居住している

イ 自らごみステーションまでごみを出すことが困難で、援助してくれる人がいない
ウ 次のいずれかに該当

(ア) 65 歳以上で介護保険法に規定する要介護 2 以上の認定を受け、訪問介護（ホームヘルプ）を利用している方、またはその世帯

(イ) 身体障害者手帳、療養手帳、精神障害者保健福祉手帳のいずれかを所持し、障害福祉サービスの居宅介護を利用している方、またはその世帯

(4) 申請手続

申請書を担当課窓口へ提出（（本人。または親族等の代筆可能）

※訪問介護利用の人はケアマネジャー、居宅介護利用の人は相談支援専門員による、生活状況確認が必要

(5) 利用状況

現在は 0 件。

過去実績は、平成 28 年度 2 件、令和元年度 1 件、令和 2 年度 1 件

2 資源ごみの取組

市役所近接の市民体育館敷地内に「市役所資源ごみ総合回収拠点」を設置し、家庭から出るリサイクル可能なごみをまとめて効率よく回収するとともに、市民の利便性向上と分別意識啓発を推進している。

(1) 設置経緯

市内に民間企業が段ボールの無料回収ボックスを設置したことにより、市の歳入が減少していた。民間企業の回収ボックスは 24 時間 365 日いつでも利用可能であることが市民の利用につながっていることが明確であったため、市民のごみ排出の利便性向上及びごみ分別意識の向上を図るとともに、市の歳入増につなげるため。

(2) 設置年月日

令和 5 年 3 月 ※それ以前は平成 24 年 10 月から市役所敷地内に設置

(3) 開設時間

夏期（4 月～10 月） 8：00～18：00

冬期（11 月～3 月） 8：00～17：00

※毎週水曜日、年末年始、市のイベント時は閉鎖

(4) 出せるごみ

資源ごみ全般

(5) 施設管理

業者委託

(6) 直近3年間の収集実績

| | ごみ全体収集量 | ごみ全体収集量のうち資源ごみ量 | 資源ごみ量のうち総合回収拠点分 |
|-------|---------|-----------------|-----------------|
| 令和4年度 | 9,188t | 938t | 292t |
| 令和5年度 | 9,186t | 825t | 237t |
| 令和6年度 | 9,014t | 777t | 227t |



3 廃棄物から取り組む脱炭素

(1) ペットボトル水平リサイクル

リサイクル事業者等と協定を締結し、食品、飲料用のペットボトルを原料化し、新たな食品・飲料用のペットボトルに再利用する取組

※令和6年度ペットボトル出荷量 68 t

(2) プラスチック製品リサイクル

相生市美化センター（一般廃棄物処理施設）へ直接持ち込まれたもの、粗大ごみとして出されたものについて手選別により分別をし、それらをリサイクル業者へ有価物

として売却

※令和6年度プラスチック出荷量 15 t

(3) 食用廃油リサイクル

家庭系の食用廃油のみ回収し、リサイクル業者へ有価物として売却

※令和6年度廃油出荷量 5 t

(4) 剪定枝リサイクル

相生市美化センターへ持ち込まれた剪定枝について、チップパーで粉碎し、有価物として売却

※令和6年度チップ材出荷量 34 t

4 廃棄物処理施設整備

相生市美化センター（一般廃棄物処理施設。平成7年竣工）の老朽化に伴い、新炉整備について、民間企業と公民連携協定を締結し、民間の資金・ノウハウを活用し、行政・民間企業の役割を明確にし、施設整備・運営を行う。

※協定締結者：相生市、大栄環境(株)、三菱重工環境・化学エンジニアリング(株)

(1) 行政・民間の役割

| | |
|------------------------------|---|
| 相生市 | <ul style="list-style-type: none">・事業用地の確保（市有地の貸付）・相生市内の一般廃棄物（可燃ごみ）及び下水汚泥の処理委託（処理委託料の支払）・関係住民への説明・施設の整備、運営時のモニタリング |
| 相生エコサービス(株) （協定締結2社の出資会社） | <ul style="list-style-type: none">・施設の設計施工業務（費用含む）・施設の運営、維持管理業務（費用含む） |

(2) 施設概要

焼却施設 施設規模 220t/日（最大処理能力）

処理規模 200t/日（平均的な処理量）

併設施設 発電施設、破碎選別施設、貯留ヤード

(3) 処理対象

一般廃棄物（相生市ほか）、下水汚泥（相生市）

建築廃材等（相生市の承認を得たもの）

地域の課題ごみ（海岸漂着ごみ、漁業系ごみ、農業系ごみなど）

災害廃棄物（相生市及びその周辺で発生したもの）

(4) 稼働予定

令和11年4月

主な質疑と回答

Q：高齢者等ごみ出し支援事業の対象者要件を要介護2以上としている理由は？

→他市の先進事例等を勘案し、要介護2としている。

Q：高齢者等ごみ出し支援事業は対象者がポリ容器の設置が必要とのことだが、ポリ容器の色や大きさなどの指定は？対象者自身で設置は困難では？

→ポリ容器の色や大きさなどの指定はない。ケアマネジャー等に設置の協力や調整等していただいている。

Q：高齢者等ごみ出し支援事業の利用者が0になった要因は？また、拡大に向けた考えは？

→利用者が施設入所したため0となった。潜在的な利用者はいると考えているため、公民含めて福祉部門と連携を図りながら利用拡大を図る。また、高齢化の進行を踏まえ、要件緩和や民間事業者への補助など事業内容の見直し等も考えていきたい

各委員の所感

河村 龍男

ごみステーションまでごみを出すことができない高齢者や障害者等の世帯を対象に、ごみの個別収集を実施、通常の収集日に合わせ、指定された場所（玄関先）に出したごみを収集します。指定された場所には蓋つきポリ容器の設置が必要で、対象者は

1. 市内に住所があり居住している方
2. 自らごみステーションまでごみを出すことが困難で、援助してくれる方がいない方
3. 次のいずれかに該当する方
 - ① 65歳以上で介護保険法に規定する要介護2以上の認定を受け訪問介護を利用している方、またはその世帯
 - ② 身体障害者手帳、療育手帳、精神障害者保健福祉手帳のいずれかを所持し、障害福祉サービスの居宅介護を利用している方、またはその世帯

最近では申込世帯が少ない状況で線引きの基準見直しも検討が必要ではないか、周辺自治体でも同様の取組がされており、ごみの焼却炉の更新に合わせ検討したいとのことでありました。

市役所資源ごみ回収拠点について、民間企業の回収ボックスは24時間365日いつでも出せるので、市民のごみ排出の利便性の向上及びごみ分別の意識向上を図り歳入増につなげるため設置。なかなか好評で列を作って待つほど盛況でありました。不法投棄対策にも役立つ良い取組であると思われました。

藤川 みゆき

相生市の視察では、高齢者のごみ出し問題が本市と共通している一方で、財政を生み出す仕組みづくりを同時に進めている点が印象的であった。中でも、ごみ総合回収拠点の設置が特徴的であり、年末年始を除き毎日開設されており、視察時も複数の市民が資源ごみを持ち込んでいた。常時受け入れが可能となれば、資源ごみが収入源となり、同時に可燃ごみの減少にもつながると考えられる。また、公民連携により締結された協定に基づく焼却施設の運営も注目すべき点である。市有地に民間施設を整備することで、固定資産税などの税収が期待できるうえ、発生する熱エネルギーを活用した発電により、地域電力として余剰電力を還元する仕組みなども大変参考となった。

仲小路 悦男

この事業の利用が、現在0件、過去においても合計4件であると聞き驚きであった。兵庫県内では28市のうち17市で実施し、利用の多い市もある。制度を作り、必要に応じて利用できる環境を整えることが重要であると感じた。ごみの処分は市単独の施設で行っているが、ごみの分別では光市と同じように細かくなっており、色々な点で多く共感できた。担当者が非常によく理解していて、あらゆる観点からごみ対策を検討して、今後の人口減少等も含めて、より効果的な方法を目指している。ごみステーションの設置に対する自治会への補助金を今年度から廃止したことなどは、その一例と言えよう。今後のごみ処分については、市の施設を持たずに、令和11年度から、民設民営でそこに処分を依頼することで進めている。しかも具体的に民間事業として成り立つ規模等も緻密に計算されている。この事業は大いに参考となると考えられる。

中村 譲

相生市の高齢者ごみ出し支援事業を視察し、地域ぐるみで高齢者を支える仕組みに感銘を受けました。訪問介護などの民間事業者との連携や、必要なポリ容器の設置に関しては代金を頂ければ設置をするサービスも行っており、利用者の負担軽減への工夫が随所に見られ、持続可能な地域福祉のあり方を学ぶ貴重な機会となりました。光市でも高齢化が進む中、安心して暮らせる地域づくりのために、このような先進事例を今後の施策に活かしてまいります。

中本 和行

ますます、高齢化社会が進む状況です。ごみステーションにごみを持っていくことが困難であり、高齢者・障害者世帯など、独居高齢者など含め、分別作業も大変である。様々な課題がある中で今後は、全てのごみ収集は、玄関先で収集する制度を確立しないと行けない状況であると強く感じた。市民が現在のごみ収集にどんな要望を持っているか等、聞く機会も必要であると思う。全国の自治体での、ごみ問題は、共通した大きな課題である

と認識しました。

仲山 哲男

高齢化率が37.3%と光市よりやや高い相生市では平成28年度から、サポートが必要な65歳以上の高齢者世帯と、障害福祉サービスの居宅介護利用者の世帯について、玄関での個別回収を行なってきた。市直営で行なっているルート回収の途中で個別回収することで、予算計上は無い。これまで4件対応してきたが、施設入所等により現在は0件となっており、今後、条件の緩和や社協・シルバー・民間団体との連携による有償支援の補助など、必要な世帯を支援できるよう改善を考えていることなど、実際の支援の状況と方向性について示唆の多い視察となった。

また、持ち込み型資源回収拠点も視察したが、ここでは、紙・金属・PETボトル・ガラス等に加え、廃プラスチック・食用廃油・剪定枝まで回収し、有価物として売却している。現在、老朽化した相生市単独で運営する処理施設に代わり、公民連携協定により民設民営での美化センター設置を進めており、注目していきたい。

林 節子

相生市では、資源ごみ、高齢者のごみの取組に積極的です。高齢者のごみ出しは、どの地域でも問題になっています。障害のある方や高齢になると足の悪い方も増え、ステーションまで持って行くことが困難になります。相生市では、対象者の方が申請を行えば、玄関先のごみを回収してくれます。光市でも高齢化が進みごみを持っていけないと、耳にします。回収は大変ですが、重要な支援事業と感じました。

森戸 芳史

事業開始から10年が経過し4件の利用があり、現在は利用者がいない。周辺市町でも取組があり実績はある。事業手法は直営なので、社会実験を行っている周南市の結果を参考に光市としても試験的に取り組んでみてもよいのではないかと。

早稲田 真弓

平成28年より高齢者等ごみ出し支援事業を行っている相生市を視察したのですが、過去の利用状況も少なく、現在はゼロであることに大変驚きました。また、ごみ袋の販売価格が10枚で460円と、とても高いのにも驚きました。

市役所本庁前の敷地に資源ごみ総合回収拠点があり、視察の短時間の間にも次々と市民がごみを運んできており、いつでも自分で出せるのでとても便利だと感じました。ぜひ、本市でも設置するよう提案していきたいです。

相生市では、美化センターの老朽化に伴い、廃棄物処理施設の新炉整備の予定があり、そこでは、災害廃棄物や海岸漂着ごみ等も受け入れ予定であり、これからの時代に必要な

施設の整備が期待されます。

本市では、高齢化によるごみ出しが困難であるとの市民の意見を多数受けています。相生市の高齢者等ごみ出し支援事業実施要綱などを参考に、ごみ出し支援事業が展開できるよう引き続き調査研究を進めていきたいと思いをします。