

総務企画委員会行政視察報告書

1 観察日程 令和7年11月18日（火）から
令和7年11月19日（水）まで

2 観察先及び項目

- (1) 愛知県小牧市 こまきスマート窓口について
- (2) 愛知県一宮市 オープンデータの取組・データ連携基盤の利活用を
始めとするDXについて

3 参加者 委員長 鈴木成夫
副委員長 たゆ久貴
天野かな
ながとり太郎
小林正樹
藤川賢治
吹春やすたか
斎藤康夫
同行 梅原啓太郎（企画財政部長）
深澤亘（市民部長）
随行 山下明（議会事務局）

4 観察概要 別紙1のとおり

5 観察収支報告 別紙2のとおり

(別紙1)

視察概要	
【視察日程】令和7年11月18日	【視察先】愛知県小牧市
【視察項目】こまきスマート窓口について	
【視察目的】 市民窓口における「書かせない窓口」実現までの過程と得られた効果を調査することを目的とする。	
【事業の概要】 こまきスマート窓口とは、来庁した市民が窓口を利用した際に市民が申請書に記入することなく、担当職員に申請内容を伝え、本人確認書類を提示し、職員が聞き取りながら作成した申請書類を確認、署名して申請を完了する方式となっている。利用者は最後に内容を確認し、署名するだけで申請が完了する。これにより利用者が申請書の記載方法に悩むことなく、また、申請書類に住所・氏名を繰り返し書く必要がなくなるというものである。 スマート窓口導入の背景としては、通常、申請書の記入は利用者自身が行うが、手続が複数になると申請書に住所、氏名を何度も記入する必要があり、利用者の負担が大きかつたというものである。そのため、申請手続の利便性向上を目指し、ICT技術を活用して「書かせない窓口」を導入し、手続を簡略化することで利便性の向上を図る事業である。証明書発行手続は、住民記録データを利用して申請書を作成する方式、転入手続は、転出証明をもとに職員が聞き取りを行いながら異動届を作成する方式を採用している。 また、スマート窓口に移行する際に、既存の記載台を撤去して、申請書記入方式の変更を徹底している。事業効果としては、利用する市民の反応は、多くの申請書に繰り返し住所・氏名を書く必要が無くなり負担が減ったということで、概ね良好だったとのことだった。職員側も作業負担が軽減し、事務効率向上につながったとのことである。他にも約1万人程度居住している外国人対応についても、職員・利用者双方の負担軽減につながる事業となっている。	
【所感、課題等】 委員1 利用者視点の改善が結果的にDXとなり、そのスピード感と、行政改革課主導の横断的チームによる円滑な事業構築が印象的だった。小金井市でもニーズへの対応は、スピード感と部署横断的な連携が不可欠だと再認識した。もっと部署を横断的に進めた方がより精度の高いスムーズな事業展開になるものもあるかと考えるので、事業に応じては、事務局機能を持つ課の求心力を高め、組織横断的な推進体制の強化促進にも取り組んでいきた	



い。

委員 2

書かせない窓口の導入によって、より丁寧な窓口サービスが実現されている。先進自治体からのヒアリングを重ね運用フローを検証するなど、作業量が増える部分もあれば、文字の判別など手戻り作業が減ることで、トータルではスムーズになったとのことだった。今後の課題としては、自治体情報システムの標準化対応が挙げられた。本市においてもおくやみ窓口ワンストップ化で得た他課との連携を糧に、更なる取組につながることを願う。

委員 3

スマート化に関し新たな認識を持てた。スマート化を導入する事で、サービス提供側の高効率化が目的かと考えていたが、サービスを利用する市民の利便性向上に重きを置いた施策であることに気付かされた。説明を聞き進めていく中で、対応する職員の負担などが気になり質問したところ、対応職員スキル評価制度や月に一度報告会議を行うなど、制度の維持とサービスの向上を目指しているとのことであった。参考にできる施策である。

委員 4

「書かせない窓口」の取組について視察した。1階には数十の窓口が並んでおり、市民は紙の申請書に記入して窓口へ提出するのではなく、窓口に申請内容を伝え、本人確認書類などを提示後、職員作成の申請書を確認し署名するだけで、申請手続が完了する。多言語対応も先進的で、端末が多言語に対応し、職員が実際にポルトガル語で対応していた。小金井市でもオンライン申請対応と共に考えていくべきだ。

委員 5

「書かせない窓口」として、ＩＣＴを活用した申請書等の作成支援、手続の簡略化を図っていた。利用者の記入にかかる手間の負担軽減や、職員の作業負担の軽減・事務の効率化が進んでいた。合計38種類の手続が対象で、このスマート窓口を実施する関係課の窓口には専用の端末とプリンターを設置されていた。小金井市で導入するに当たっての課題は、最初は職員に負担感が発生するのと、窓口のスペースの確保があると考える。

委員 6

DXの一環というよりは「市民サービスの向上」が第一であることで、導入後も非常に好意的に受け止められていると感じた。また、既存システムの改修であり、システム改修費が1,000万円と、極端に高額ではないこともメリットだと思う。導入までの期間が極めて短かったにもかかわらず、他市の導入状況の調査も含め、短期間に進めることができたのはトップダウンのプロジェクトであることが大きかったと思われる。

委員 7

こまきスマート窓口は、「書かずに簡単らくらく窓口」をキャッチフレーズとしている。窓口利用者が住民異動など38種類に伴う手続を行う場合に、同じ情報を何度も書かずには済むようなサービス提供である。①職員に内容を伝える、②本人確認書類や必要な持ち物

を掲示する、③職員が作成した申請書等を確認して署名する、との流れである。そのための準備としてカウンターの改修工事を行い、基幹系端末とプリンターを30台設置した。

委員 8

スマート窓口創設が、自治体DX推進ではなく、市民サービス向上を目的に始まったことが興味深い。窓口の導入により、申請書を記入する利用者負担の軽減だけでなく、1万人程度居住するとされる外国人に対応する職員の負担軽減につながったとの説明に、この取組の効果の高さを感じることができた。

視察概要

【視察日程】令和7年11月19日

【視察先】愛知県一宮市

【視察項目】オープンデータの取組・データ連携基盤の利活用を始めとするDXについて

【視察目的】

小金井市でも求められている自治体DX推進のため、地域課題解消を目的にした一宮市のDX推進事例を考察することを目的とする。

【事業の概要】

一宮市におけるオープンデータの取組は、平成28年12月に「一宮市オープンデータカタログサイト」を公開し、統計データや公共施設情報など、自治体が保有するデータを誰でも二次利用できる形で提供している。これにより、研究者や企業、NPOなど、様々な民間主体によるデータの利活用が可能となっている。

また、自治体内部のみならず、名古屋大学などと連携し、オープンデータの普及・活用を推進している。このようなオープンデータの公開は、行政の透明性や信頼性の向上だけでなく、データをもとにした新しいサービス開発、民間による地域課題の解決、地域経済の活性化につながることを目的としている。

データ連携基盤とDXへの取組については、オープンデータの公開に加え、データの整備・活用を広く、かつ体系的に行うため、データ連携基盤を整備・導入する取組を進めている。一宮市は令和3年7月に「一宮市官民データ活用計画」を策定。これを柱に令和5年からは「一宮市DX推進計画」として再編成・継続中で、令和7年3月時点で、最新版が改訂されている。

市民向けサービスの利便性向上については、デジタル市役所と言われている市公式サイト「イチ・デジ」を開設し、スマートフォンなどを通じて行政サービスのオンライン手続、各種アプリケーションの共通IDでの利用を可能にしている。これにより市民が窓口に出向かなくても、手続がオンラインで可能になり、市民の利便性が向上している。

令和6年7月に発足した一宮市スマートシティ推進協議会（愛称：i-スマ）は、官・産・学が参画するコンソーシアムで、データ連携基盤を「都市OS」と位置付けて、市民の健康支援や子育て支援など、市民生活をデジタル推進でよりよくすることを目指した事業であり、サービスの創出や地域課題解決を行っている。一宮市のDX推進計画は、国の「デジタル田園都市国家構想」の趣旨に準じて、高齢者や障がい者を含むすべての住民が恩恵を受けられる「包摂的なデジタル化」を目指すと明言している。このような発想の



もと進められている一宮市の取組は、行政の透明性、利便性、包摂性及び持続可能性を同時に目指す事業である。

【所感、課題等】

委員 1

市長の強いリーダーシップのもと、市として地域DXの推進を掲げ、スピード一に事業を進めるべく、産学官連携と専門性の高い外部人材の登用を軸に、市民の「暮らしやすさ」向上を目指し、具体的なサービス（子育て・健康アプリ等）を実装している点が極めて印象に残っている。本市においても、産学の力を借りた専門性の高い事業展開は十分にできる可能性がある。更なるDXを推進する体制整備について、研究を続けていきたい。

委員 2

市長のトップダウンにより、令和5年度に検討が始められた。僅かな期間で疾走感をもって産学官、地域住民及び議会を巻き込んで、政策を前に進めていることが注目される。地域の課題解決のため発足された産学官によるコンソーシアムも、会員数が初期から6倍を超えており、WGなど活発な活動が始まり目標設定の的確さがうかがえる。本市においても、第三者的アドバイスをいただくCIO補佐官の配置を検討することも必要と考える。

委員 3

正解のわからない取組へ職員5人でスタートしたこと。手探りで進む状況であったと推察できる。しかし、説明を聞いていると、しっかりととした手応えを感じながら進捗している印象である。地域DX戦略室という担当部局の名前からは役所としての重々しさを感じるが、職員の意識改革や市民のデジタルデバイドへの対策など、使う側である市民への配慮が十分に感じられた。スマートロック導入は我が市でも検討すべきである。

委員 4

自治体DXの取組について視察した。既に都市OS（データ連携基盤）を実装しAPIを提供することで、基本4情報と連繋させた健康支援アプリなどを実装しており、先進的な取組であった。市長からのトップダウンと、早くから名古屋大学の情報系教授をCIO補佐官に据えることで実現できたのだと考えられる。小金井市でも市民の利便性向上と職員の負担軽減を見据えたDX推進を、都市OS構築も視野に考えていくべき。

委員 5

市長の強い意向のもと、地域DXを推進していた。その中で、一宮スマートシティ推進協議会（iスマ）を発足させ、専門家や様々な事業者に参加してもらい、データ連携基盤の利活用の検討などのワークショップや事業提案会などに取り組んでいた。健康支援アプリや子育て支援アプリなど成果を挙げていた。事業者による実践的なアイデアを用いて、市民と行政の関わりにおいても便利になっていくというのは、大きな可能性を感じた。

委員 6

「自治体DX」ではなく「地域DX」であるという視点と、地域の企業を巻きこんだコンソーシアムが特徴である。地域でDXを推進しようという意図が感じられた。外部人材の登用やトップダウンに、プロジェクトチームでの業務やトライアンドエラーが許されるなど、DXやオープンデータの推進には欠かせない組織作りがなされていると感じた。また、国の補助金の活用も重要であると再認識した。

委員 7

一宮市が地域DX事業の導入の目的としているのは、市民の「暮らしやすさ」と「幸福感」の向上である。事業の効率化、行政手続のオンライン化、システム標準化、ガバメントクラウドとは一線を画すものである。地域DXを推進するため検討を始めた。そのため、導入当初のイメージを生涯の健康データ管理（データ連携基盤の活用）、乳幼児期の健康データ管理（子育て支援アプリ）、個人の健康データ管理（健康支援アプリ）とした。

委員 8

地域DX事業に取り組むに当たり、担当者が「正解のわからない取組」と説明されていたことが印象的だった。自治体DX取組の効果を市民に実感してもらうため、健康支援、子育て支援、あるいは公共施設利用時の開錠など、一定の利用ニーズが見込めるもの、スマールステップをクリアすることから始めていたことは本市でも参考にすべきと感じた。

(別紙2)

収支報告

1 予算 384,190円

〈内訳〉 委員旅費 @ 42,910円 × 8人 = 343,280円

1人当たり旅費	交通費	25,010円
	宿泊費	12,300円
	日当	5,600円

職員旅費 @ 40,910円 × 1人 = 40,910円

1人当たり旅費	交通費	25,010円
	宿泊費	12,300円
	日当	3,600円

2 執行額 384,190円

〈内訳〉	交通費	225,090円
	宿泊費	110,700円
	日当	48,400円

3 差引残 0円