

調査報告書

委員会名	総務常任委員会
派遣委員	8名
調査目的	当該委員会所管事務調査のため
行先 及び 調査事項	愛知県一宮市：市民が選ぶ市民活動支援制度 静岡県掛川市：AIを活用した住民問い合わせ対応サービスの実証実験 神奈川県相模原市：道路通報アプリ「パッ！撮るん。」
日程	平成30年10月29日（月）～31日（水）
報告事項	別紙のとおり

【愛知県一宮市】○市民が選ぶ市民活動支援制度〔市民協働課〕

1 事業概要

市民活動団体の活動が真に地域や市のためになるかどうかを18歳以上の市民（納税者か否かを問わず）が判断し、個人市民税の1%を市民活動団体への支援金として振り分ける取り組み。支援したい団体は3つまで選択可能であり、支援したい団体がいない場合には、市民活動活性化のために使われる一宮市市民活動支援基金への積み立てを選ぶこともできる。

2 実施状況及びスケジュール（平成30年度実施分）

平成29年	市民1人当たり支援額の公表	平成29年6月1日時点の 個人市民税額の1% 209,145,506円	÷	同日時点の 18歳以上の市民 320,831人	÷	651円
9月22・23日	団体向け制度説明会	〔申請を行うことができる団体〕 1. 市内に事務所があり、継続的な市民活動を行っているか、今後行う予定がある団体 2. 規約、会則、定款等がある団体 3. 法令、条例、規則等に違反する活動をしていない団体 4. 公序良俗に反する活動をしていない団体 5. 宗教的活動または政治的活動をしていない団体 〔申請を行うことができる事業〕 1. 社会貢献に係る分野である事業 2. 営利を目的としない事業 3. 主として市民を対象とする事業 4. 当該市民活動の構成員のみを対象としない事業 5. 交付申請年度に一宮市から別の補助金等の交付を受けていない事業(=国・県の補助金であれば可)				
10月10日 ～10月28日	支援対象事業申請受付	学識経験者等で構成される「一宮市市民活動支援制度審査会」にて調査・審議				
11月20日	支援対象事業の公開	○制度実施にかかる事務経費 約3,300万円。うち全戸配付する応募用紙付きの制度のチラシの印刷代が約460万円で、応募用紙のチェックを行うための臨時職員を6～7名雇用しており、投票率が上がるほど人件費は増加する。 ○制度のチラシには、各団体のPR記事として申請書の内容とPR動画を閲覧できるQRコードを掲載 ○投票方法 窓口持参（市内14か所）、郵送、インターネット投票、また、事前予約により出前受付も可能 ○選択届出結果 ・届出総数 37,557人→（投票率 11.7%）制度開始からほぼ同程度の届け出率で推移 うち有効届出数 35,311人 →無効の理由：氏名や住所、生年月日の未記入・相違が多く、次いで、住所や年齢要件の非該当 ・届け出内容【複数(3つまで)の団体を選択した場合、「市民1人当たり支援額」も等分される】 →1団体選択(79.2%) 2団体選択(11.3%)、3団体選択(9.0%) ・交付決定額：19,237,388円（最高 1,797,126円 最低 17,783円 平均 278,802円） ・支援額が団体からの交付申請額を上回った場合、差額は一宮市市民活動支援基金に積み立てられる				
平成30年 1月25日 ～2月23日	市民の選択届出の受け付け					
3月8日	選択届出結果の公表					
3月9日	変更申請・取下届の受け付け					
4月2日	支援金の額の決定・公開					



○支援金決定額の2分の1までは前払いも可
○イベント系事業では、実施できなかった場合に取り下げになることもある

平成30年度事業（全69事業から抜粋）

団体名	事業名	申請額(円)	選択結果集計額(円)	交付予定額(円)
特定非営利活動法人木曾川文化・スポーツクラブ	地域スポーツ教室紹介事業	2,870,186	1,795,766	1,795,766
のわみ相談所	広義のホームレス及び生活困窮者の自立支援事業	1,924,000	929,376	929,376
音楽療法カキツバタ	講演「音楽を使って脳のアンチエイジング」	139,466	68,362	68,362
神山を良くする会	地域の美化	200,000	207,550	200,000
アートドッグス実行委員会	アートドッグス138	149,600	17,563	17,563
一宮防災ボランティアネットワーク	家具転倒防止支援事業	192,000	224,679	192,000

「保険・医療・福祉」、「まちづくり」で全体の約4割を占める

3 制度導入の経緯

①市民活動助成金制度

市民活動団体における活動資金の確保は大きな課題であるとの考えから、平成18年度に創設した制度で、予算は年100万円。6～7団体に支出し、支出額の合計は年90万円前後であった。

【制度内容】

- ・スタート支援・・・設立2年以内の団体、補助率100%、上限10万円で交付は1回限り
- ・ステップアップ支援・・・補助率70%、上限30万円で交付は2回まで

②本制度の導入

平成18年市長選挙の際、(前)市長のマニフェストで「市民税の1%を市民活動の財源に」とされていた。また、平成19年6月に行った市政アンケートで、多くの市民が市民活動にかかわりが無い、関心がない状態であることがわかったこともあり、当時千葉県市川市で導入されていた、いわゆる「1%支援制度」に近い形であれば、一票を投じることで市民活動にかかわることができ、それまで無関心であった層も巻き込むことができるとの判断から、本制度の導入を決定した。

4 市民アンケート（平成25年11月実施）

市では、市民活動団体の資金面を支援するため、市民活動支援制度を実施しています。この制度についてどのように思いますか。	
良い方法	15.9%
どちらかといえば良い方法	25.0%
良い方法ではない	1.8%
あまり良い方法ではない	4.7%
分からない	47.9%
その他・無回答	4.7%

今後、市民活動運用制度をどのように運用していくべきだと思いますか。	
良い制度であり、今後も現行のまま継続したほうがよい	9.3%
改善すべき点は改善して、より良い制度にしたほうがよい	44.6%
廃止したほうがよい	3.0%
分からない	39.4%
その他・無回答	3.7%

5 課題等

○得票のしやすさ

会員数や会員の関係者が多い団体の実施する事業は多くの票を獲得しやすく、逆に活動に重要な意義があると思われるが、サービスを受ける人数に限られる事業は票の獲得が困難な状況になりやすい。

○対象事業の審査基準

審査会において実態に応じ柔軟に対応しているが、対象になるか否かの線引きについては様々な意見がある。

○支援制度への依存

市としては、本制度を一定期間利用していただいた後に自立した活動につなげてもらうことを目指しているが、継続的に利用することで、事業収入などの自主財源を確保する意識が薄れ、補助金体質に陥ってしまう懸念がある。

〔主な質疑〕

○それまでの市民活動助成金制度にはどのような問題があったのか。

→市民活動のPRにつながっていなかったことが一番の課題であり、当時本制度のさきがけであった千葉県市川市を参考に制度設計した。ちなみに、市川市は既に制度を廃止しているが、現在同様の制度を運用中であるのは、本市の他に、千葉県八千代市、大分県大分市、奈良県生駒市、大阪府和泉市である。

○活動団体数はどれくらいの規模か。

→申請のある団体は毎年70～80程度で推移している。申請のあった団体には全て通し番号を付けており、全体では現在約460団体が登録している。

○活動報告の作成について、活動団体から意見や要望はないか。

→書類作成に不慣れな団体からは、報告様式の簡素化を求める意見もあるが、公金を取り扱う性質上、厳格に行うことはやむを得ない。審査会には活動団体の関係者もおり、そうした方は自団体での取り扱いを引き合いに出し、事業効果の明示があいまいな場合などは、再提出を求める傾向がある。

○支援額が予定より集まらず、事業運営に支障を来すような事例はないか。

→交付決定した団体の約半分は希望額以下であり、届け出結果の公表後に変更申請の受付期間を設けている。中には事業規模を縮小してくる団体もあるが、熱意を持っている団体ばかりなので、事業自体を中止することはない。

○全戸配付している冊子は、各団体の活動がよくわかるように大変工夫されているが、団体が支援金獲得のた

めに個別のPRをすることはあるか。

→選択届出受付期間には、例えば駅のコンコースで周知活動を行うなど、熱心な団体は力を入れている。団体間の獲得競争も激しくなってくる。大きな団体の中には個別のHPを開設しているところもある。

○投票を行う市民はどういった層が多いのか。

→60～70歳代が多い。普段の稼働時間帯が、各団体のPR活動を行う時間帯とフィットしていることや、各団体で中心的に活動している方がほぼ同じ年齢層であることなどから、PR効果がより伝わりやすいためであると考えている。

○PR動画の作成について詳細を聞く。

→動画はPR効果が高いが、そうした作業を自分達で行えない団体について、市民活動支援センターが協力して作成している。

○単位町内会は活動団体にはなれないか。

→本市には810町内会と23連区があり、既に補助金を交付しているので、二重補助は対象外となる。

○審査会の委員報酬はどれくらいか。

→委員4名で約20万円である。

○名簿を悪用したなりすましによる届け出についての対策はあるか。

→手間がかかるが、投票用紙を1枚ずつチェックするしかなく、そのために専任の臨時職員を雇用している。もし同一人物から重複した投票があれば両方無効としており、それは応募用紙に明記している。筆跡が同じものが多いが、その人物が実在しておれば可としており、家族の代筆も禁止はしていない。その他不明な点があれば、記載の電話番号に直接確認を入れることも明記している。

○税の使い道に関心を持ってもらえること以外に、市が考えている本制度の効果はあるか。

→大きいのは、地域パトロールや防災事業など、安心・安全に関する活動に市民活動団体の力を借りることができる点である。

〔委員からの意見〕

○課題もありながら、制度開始から10年間もの間、実績に大きな波もなく継続できている点が素晴らしい。本市にも市民の自主的な活動、特に社会貢献的な活動を行う団体への補助制度はあるが、対市役所だけではなく、市民同士で税の使い道に民意を生かす制度の議論・検討を始める価値はあると考える。

○この制度における投票率の10～12%という数字は高いかどうか判断しかねるが、ボランティア団体やNPOを支援するための新しい発想であるが、一宮市でも認識しているように、制度の効果を高めるためには、活動団体の紹介と市民への広報活動の在り方をセットにして考える必要がある。

○市民や活動団体への周知や予算確保など、実現に向けた課題は多いが、活動団体への支援金制度を市民が判定という点で共通するまちづくりファンドの取り組みの参考にしたい。

○仕組みそのものを本市にも取り入れることは面白いが、本市のまちづくりファンドの仕組みとのすみ分けの点で検討が必要である。また、納税の有無を問わず投票できる点については、専門家の意見も聞き審議する必要がある。

○斬新な発想であるが、本市の特徴に合わせた制度設計や市民税1%財源の確保など、導入に向けた課題は多いと考える。



【静岡県掛川市】 ○A I を活用した住民問い合わせ対応サービスの実証実験〔企画政策課〕

1 事業概要

平成28年9～10月に、三菱総合研究所が提供した自治体向けの「A Iによる総合案内サービス」について、子育て制度・支援に関する分野に限定した実証実験を行ったもの。利用者アンケートでは、継続を希望する声が約9割を占め、今後の改善点として「子育て支援以外でも使えるといい」が最多となった。

こうした結果を受け、三菱総研では、平成30年2～3月に、問い合わせ対応の対象を行政サービス全般に拡大した実証実験を、当市を含む35自治体で実施した。

2 A I の自治体利活用の可能性

掛川市の目指すところ → 公務員の働き方を変えることを目指す

働き方改革の必要性とメリット

- 1 職員のモチベーション向上による市民サービスの向上
→ 自立的職員の増加、自己管理能力の向上、働き手としての成長
- 2 多様な働き方の実現による人材確保
→ 働きやすい、働き甲斐のある職場環境は職員確保にメリット
- 3 勤務時間の低減、業務削減によるコストの低減
→ 業務見直しによる新しい公共・協働・産業の推進

- 1 業務フローの可視化による職員の気づき（業務リフォーム）を促す
→ 事務事業評価、EBPM等の導入により、職員の働き方の実態を把握（ログ解析）し、ムリ・ムダ・ムラを可視化する
- 2 しくみと制度の改正
→ テレワーク、ICT化（ペーパーレス、フリーアドレス）、働く場所の自由度向上（時差出勤、フレックス、短時間勤務）
- 3 トライ&エラーの許容によりチャレンジ意欲を上げる



3 実証実験実施の背景

住民ニーズの多様化

休日開庁、ネット手続き等

行財政改革による人手不足

ノウハウの継承、長時間労働

伝わらない情報発信

HPにおける情報の重層化

三菱総合研究所からの提案

■自治体の課題と意義

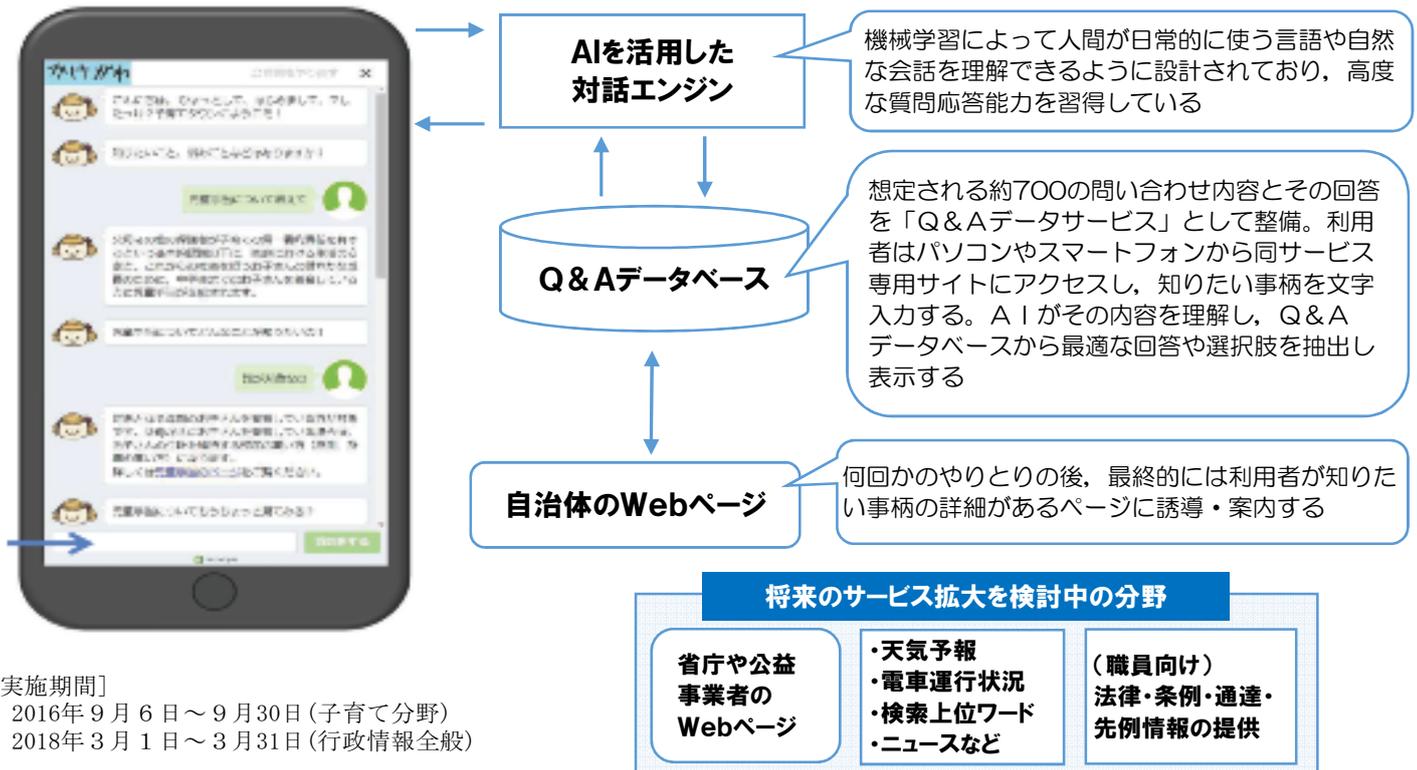
- ① 職員の負担軽減
→ 電話や窓口での問い合わせ対応業務をA Iが代替する。将来は無人化。
- ② ベテラン職員のノウハウ継承
→ ベテラン職員が大量退職する中、経験に基づくノウハウを若手に継承。民間委託も容易に。
- ③ 外国語対応など従来の職員が苦手とした業務への対応
→ 日本語以外の言語や、視聴覚障害者との円滑なコミュニケーション。
- ④ 分野横断での情報提供
→ 複数の担当部署にまたがるユーザー視点の情報提供も容易に。

■自治体のホームページを活用する

- ① 自治体職員における業務としてのホームページによる情報発信は基本となっている
→ ある程度信頼性のある情報
- ② 特に制度に関する情報は、改正があっても修正される
→ 最新の情報になっているはず。
- ③ 人工知能で全て回答を作成しない
→ できるだけ導入しやすい形に
- ④ チャットボットで言葉と会話から利用者が必要としている情報に導く
→ 会話を使うことで、必要な事項の単語がわからなくても導くことが可能。行政用語は利用者にとって難しい
- ⑤ 職員側の作業も少ない
→ 既存のページに案内することで、Q&Aを一から作成する必要がない。ある程度の用語やフォーマットの統一。

4 実施体制と実施内容

～ A I スタッフ総合案内サービスの仕組み～



5 実験の成果と課題

■ アンケート結果 (2018年実施分)

- ・市民の約7割が便利であると回答。
- ・評価できる点として、いつでも気軽に使える点が挙げられている。
- ・改善すべき点として、幅広い分野の情報や会話のバリエーションを増やすことが挙げられている。
- ・利用者の約9割が制度の継続を希望している。

■ 職員の反応

- ・提供しようとしていた情報は伝えられたと思う。(実用性はある)
- ・分野を増やせばより使いやすくなる(イベント情報、総合案内等)。
- ・チャットボットによる会話が必要な情報につなげられた。
- ・雑談を増やしたらよい。(職員が言うとは指導になるが、ロボットが伝える分には角が立たない)
- ・多少の作業はあったが、ホームページを作成する段階で行えば手間ではない。
- ・これまで電話や窓口の問い合わせ件数を集計していなかったもので、削減効果を判定しにくい。
- ・ホームページ掲載業務の優先順位を上げる必要がある。

[主な質疑]

○今回の実証実験に参加された自治体はすべて、「行政情報標準化・AI活用研究会」に参加しているとのことだが、この研究会の詳細についてお聞きする。

→三菱総研が主催する自治体向けの研究会であり、参加は無料。自治体におけるAIの活用についてはまだまだ手探り状態である中、年3回程度、参加自治体間でそれぞれの課題等について情報交換を行う場となっている。

○今回の取り組みによって、貴市の今後の総合案内業務にどのような効果があると考えているか。

→システムに蓄積された情報量が多いほど直接の案内業務が削減されるのは間違いない。効率よく情報を整理するためには、やはり各課の業務整理が必須である。

○今回の取り組みを踏まえ、AIの活用を広げる予定はあるか。

→一例として、市民向けだけではなく、庁内向けのICT関連のヘルプデスク等でもAIを活用できるよう、情報を蓄積していきたい。また、申請書のOCR処理にAIとRPA(ロボットによる業務自動化の取り組み)を活用することも昨今のトレンドになりつつあるので、そうした分野にも導入を検討していく。

○AIやRPAについては関東・東海地方が先進のイメージがあるが、要因は何と考えているか。

→都市部で開催されるそうした関連企業が集まる推進フェアなどに情報収集しに行きやすいことがある。なお、本市は周辺の4市1町でそれぞれの情報政策部門担当者の会合を月1回開催するなど、情報交換を行える場があることも大きい。

○実証実験に参加された市民の年齢層は把握しているか。

→アンケート結果では、20歳代、それと60～70歳代が多く、働き盛りの30～40歳代が少なかった。高齢者でもスマ

ホ利用者がふえている。

○スマホを持っていない人の利用はどうか。

→確かに課題ではある。紙媒体の充実はもちろん、別の情報発信ツールも検討していかなければならない。また、情報をとりに庁舎まで来られることが多い高齢者向けに情報発信用のデジタル窓口することや、A Iスピーカーについても実験的導入し、ニーズ等を踏まえて本格導入を検討している。

○今回の実証実験の経費はどれぐらいか。

→実験そのものにかかる経費は基本的には無料である。もしシステムを導入するとすると、来年度予定している市のホームページの一機能として位置づけられるもので、本市のような10万人規模の自治体であれば月額15万円程度のランニングコストがかかる。ちなみに、来月から3カ月の実証実験を再度行う予定である。

○システムの実証実験に当たって、各課の現状分析は行ったのか。

→行政改革部門が各課のヒアリングを行っており、主にR P Aによる作業の自動化を行っており、こちらのA I部門と情報共有しながら進めている。

○今回の実験に必要なQ & Aデータベースを作成するに当たって、庁内で様式等の標準化といった作業は行ったか。

→今回は三菱総研からフォーマットと想定問い合わせが提供されたので、各課で行うのはその回答とURLを記載する作業のみであった。また、今回の実験は、行政情報標準化・A I活用研究会に参加する自治体がすべて参加しているので、それらから得られたノウハウも集約されている。

○貴市に特化した仕様などはないか。

→実験の際に、各課から回答を修正したいとの要望がかなりあったので、次回の実験ではそうした点も改善したものを使用できるようになっている。

○方言への対応はどうか。

→よく聞かれることだが、情報の蓄積によってクリアできている。

〔委員からの意見〕

○本市の財政状況を勘案すると、A I技術導入におけるコスト抑制は必須条件となる。本サービスはクラウド型で提供されるものであり、そうした条件をクリアできると同時に、他の自治体の共同利用でA Iにノウハウを蓄積させることにつながっている点で優れた仕組みである。

○市民ニーズにしっかり対応するためには、職員が市民一人ひとりとしっかり向き合える体制づくりが必要であるが、今回の取り組みはA Iありきではなく、まず今の業務を検証し働き方を変えることから出発している点は本市も見習うべきである。また、本市はコールセンターを設置しているが、A I活用に関しては他自治体の動きを十分情報収集した上で論議に入る必要がある。

○現在、本市のコールセンターは多数の市民から良い評価をいただいております。市民案内分野へのA Iにおいては、コールセンター業務を軸にした検討が求められる。掛川市では、A Iの導入目的に職員の働き方改革と業務の効率化を目指す方針がしっかり据えられており、この点についてもしっかりと検証するとともに、I C Tを利用できない環境にある市民への対応もポイントになる。

○本市の市民案内業務に導入する場合、コールセンター業務の見直しや検討も必要であり、A Iの活用をミックスすることで、市民の利便性向上と職員負担の軽減を両立できると考える。

○本市のコールセンター業務において、時間外利用及び障害者や外国人への対応を補完できる点に本事業の有用性が見込まれる。導入に必要な環境整備として、システムの情報源となるホームページの充実や庁内全体の業務改善が上げられるため、そこに振り分ける人員や体制づくりが成否を分けることになる。職員の負担軽減については定量的な効果測定が困難であり、有効とは断言し難い。



【神奈川県相模原市】○道路通報アプリ「パッ！撮るん。」〔路政課〕

1 事業概要

「パッ！撮るん。」は、市所管の道路の破損状況を市民がスマートフォンのカメラで撮影し、その写真を必要事項とともに市の所管課にメールで通報するための無料アプリケーションであり、3カ月の試用期間を経て平成27年度から運用している。

破損個所を写真で直接確認するため、これまでの電話等による通報と比べて、通報者が詳細な状況説明を行う必要がなく、また、スマートフォンのGPS機能を使用することで、正確な位置情報も送付することが可能である。

破損状況の対応事例は、通報者に通知するとともに、市のホームページでも公開している。

2 アプリケーションの概要



iOS、アンドロイドに対応する。もちろん無料

事前の利用者登録は「必要なし」

開発を手掛けたのは、相模原市に本社を置く地元企業



破損個所の近景と遠景の2枚の写真を添付して送付する



スマートフォンのGPS機能をオンしておくことで、場所を自動で表示。該当箇所のピンを手動で動かすことも可能

通報を受ける際に取得したメールアドレスは、市個人情報保護条例に基づき適正に管理



破損個所の状況に近い項目を選択する。該当項目がなければ直接手入力することも可能。

路政課システム班が通報を確認し、管轄の土木事務所等に連絡。簡単な穴埋め等であれば職員が即時対応。所管外施設の通報も担当課、関係機関に連絡

3 導入の目的と経緯

- 平成15年度 「道路情報通報システム」開発
- 携帯電話で位置情報と現場写真をメールに添付して送付するシステム。平成20年度までの5年間運用するも、携帯電話の頻繁な機種発売ごとにシステムの改修が必要で、加えて、利用実績が5年間の登録件数約260件、通報件数約470件と振るわず、運用中止となった
- 平成26年3月 定例会における質問で「アプリ開発」が取り上げられたことを契機に検討開始
- 平成26年7月 「アプリ開発」に関する庁内合意
- 平成26年8月 「アプリ開発」事業者公募
- 平成26年9月 「アプリ開発」事業者決定、協定締結、開発
- 開発者の株式会社アーバングラフィックは、開発費用(約300万円)と保守・管理費用(約40万円/年)を全て負担し、市はアプリのPR活動を行うという役割分担
- 平成27年1月 試験運用開始
- 平成27年4月 本格運用開始

- 管理瑕疵による事故の未然防止←4つの土木事務所が日常的なパトロールを行うも、なお見落としあり
- 道路の破損個所等に係る市民の通信手段の増←電話、来庁、メール+スマホアプリ
- 電話による通報からアプリによる通報への移行←破損個所・状況の正確な把握により迅速な対応可能に

4 運用状況

○実績（平成30年9月時点）

- ①アプリ総ダウンロード数 6,589件（Android 3,023件 iOS 3,566件）
- ②アプリからの通報件数（全通報に占める割合）
平成27年度 351件（5.1%） 平成28年度 463件（7.6%） 平成29年度 533件（9.3%）
- ③アプリからの通報時間帯
平日時間内 37% 平日時間外 25% 土日祝祭日 38%
- ④通報件数（総数 2,085件）
道路等の破損 1,692件 庁内他部署案件 119件 庁外案件 148件 その他 126件

★庁内各課の対応情報は、相模原市道路情報管理システムに蓄積し、以降の道路の維持管理の計画づくりに活用★

○市民反応

- ・本格運用開始以降、市の対応やアプリの使い勝手に対する意見はほとんどなし
- ・ツイッターでのつぶやきに端を発し、テレビ放送やインターネットのニュースで取り上げられたことで、ダウンロード数及び通報件数がアップ

5 普及促進の取り組み

平成28年10月	専用サイト開設
29年4月	リーフレット改訂
30年6月	紹介動画放映
30年8月	ポスター、バス車内広告
	相模女子大学と協働で2種類のPR用動画を製作し、市内の路線バス内等で放映

[委員からの意見]

○迅速に対応し、結果も同様に伝えることで市民との信頼関係が生まれるため、本市でも導入が望まれる。

○市民からの通報に対応して終わりではなく、対応状況の公開と情報の蓄積により後の道路計画に生かしていることなど、フォロー体制がしっかり作られている点がよかった。

○日常生活にスマホの活用が浸透していることが前提の仕組みであり、今回の分野に限らず、本市サービスにおいてもスマホ利用を見据えた仕組みを重点化すべきである。

○市民からの通報を受けとる手段としてはよくできており、本市においても導入を検討すべきである。その際、受け取った通報への対応は、これまで通り所管課が適切かつ迅速に対応するものであり、通報の中に含まれるであろう市民のトラブルにも丁寧に説明していくような対応が、システム全体の市民反応にもかかわってくることを心がける必要がある。

○市道整備にかかる負担軽減については本市でも過大となっているが、本サービスは多くの自治体でも導入実績があり、有効性が示されている。事業実施における事業者と市の役割が明確になっており、中でも経費の面でも過大な負担を必要としない点が大きい。

○こうした通報を受けた後、いかに迅速に対応できるか、また職員負担が増すことにつながらないかがポイントであり、質疑の時間があればそのあたりの状況をぜひ確認したかった。

