

# 調査報告書

委員会名	行財政改革調査特別委員会
派遣委員	9名
調査目的	行財政改革調査特別委員会所管事務調査のため
行先及び調査事項	兵庫県伊丹市：スマート窓口について 兵庫県芦屋市：指定ごみ袋制について 芦屋市議会ハラスメント等防止に関する指針について 大阪府堺市総合防災センター：施設見学 大阪府河内長野市：企業版ふるさと納税 サッカーチームと連携したまちの魅力向上事業について
日程	令和6年5月14日（火）～5月15日（水）
報告事項	別紙のとおり

## ◇ 報告事項

### ○ スマート窓口について（兵庫県伊丹市）

#### 1 制度概要

##### (1) 経緯

兵庫県伊丹市では、令和元年6月に「Smart ITAMI 宣言」を公表している。職員自らが、それぞれの職場のスマート化を図ることで、職員同士、さらには住民とのコミュニケーションや情報共有の時間を生み出し、住民サービスの向上や地域の課題解決に注力し改革することを目指している。

職場のスマート化では、超過勤務レス、ペーパーレス、キャッシュレスを目標にしており、積極的な働き方改革や自治体DXを推進できるよう、新庁舎「スマート庁舎」へ新築移転をおこなった。旧庁舎では130のシステムの分だけLANケーブルが張り巡らされ、各システムの利用には固定席が必要であったが、新庁舎ではシステムの統合、場所を問わず働ける環境、人事異動や窓口の改廃などに柔軟に対応できるネットワークインフラであることが求められていた。

4年11月28日、災害時にも業務継続を可能とした免震構造を採用した災害に強い庁舎を開庁した。大幅な省エネルギー化となる「ZEB Ready」を認証し、環境省が実施する「レジリエンス強化型 ZEB 実証事業」に、大規模庁舎では全国で初めて採択されている。加えて、本庁舎をICTやデジタル先進技術を取り入れたスマート庁舎として整備している。

#### 2 事業内容

##### (1) 「書かなくていい」「待たなくていい」スマート窓口

市役所窓口では専用のタブレットを使用して、職員が来庁者の申請内容を聞き取りながら、一緒に申請書を作成する。来庁者は、署名等の必要最低限の記入だけで“簡単”に申請書を作成できる。来庁者の本人確認方法は、マイナンバーカードを使用することにより、名前・住所等の基本情報を自動で読み取り可能で、聞き取りを省略できる（免許証等でも確認可能）。

また、事前申請をした来庁者は、職員に二次元コードを提示すれば、オンラインで回答した内容で申請書を作成するため、時間短縮につながる。

さらに、住所の転居届や死亡届（おくやみコーナー）等では、複数の窓口で手続きが必要となるが、初めに来庁した窓口で聞き取った名前や住所等は、二次元コードを利用して別の窓口に引き継ぎ可能なため、何度も同じ情報を聞き取る必要がない。

##### (2) 「行かなくていい」オンライン申請

オンライン申請なら、市役所が開いていない休日や平日の夜間等「いつでも」手続き可能であり、市役所に行かなくても自宅や職場等「どこでも」手続きができる。

#### 3 導入効果と課題

##### (1) 導入効果

最も大きな変化は、一部の部署を除いて記載台と紙の申請書がなくなったことである。

また、申請書等のPDF出力によるペーパーレス化も進んだ。

市民アンケートでは、申請書を作成する負担が減ったという声が多く挙げられた。また、手続きの時間が短くなり、記載台で記入する手間が減ったとの声もあった。

オンライン申請については、市役所に足を運ばなくてよいため、往來の負担が少ないことや、市役所の開庁時間を気にせず手続き可能となったとの声があった。

市役所職員側からは、市民の役に立っていると思うという意見や、時間の効率化につながったという意見があげられ、新規採用職員や異動してきた人の記入漏れは少ないとの意見があった。

## (2) 課題

高齢者は、オンライン申請のアカウント登録が一人では行えないため、難しいといった課題がある。職員側からは、これまで来庁者に記載台で記入して申請書を持参してもらっていたが、市民が窓口に来て、一から書類を作成することになったため、手間が増えたとの意見があった。

## 4 主な質疑

Q 市役所の手続きがオンラインと対面どちらも選ぶことができるということだが、現在のオンラインおよび対面それぞれの利用者の割合は、どのくらいか。

A 全体の申請数は把握していないが、スマート窓口による手続きでは、5年度は約3万8,000件の申請があった。オンライン申請は約2万6,000件の申請があった。

Q スマート窓口導入により、市民の動線はどうなったのか。

A 記載台で申請書を記入してから窓口で手続きを行うのではなく、窓口に来て本人確認書類を提示してもらう流れになった。一般的には職員がタブレット操作を行い、市民は内容を確認してサインをして手続きを終える。

Q マイナンバーカード発行状況はどのくらいか。

A 伊丹市人口が約20万人で、マイナンバーカードの交付枚数が約16万枚で、住民基本台帳の人口比に対して約80.1%である。

## 5 委員の意見

- ・スマート窓口（市役所職員による代行入力方式）は、来庁者サービスの向上につながると思われるが、業務処理手順の問題点の洗い出しも行いながら慎重な検討が必要と思われる。
- ・高齢化が進み、事務手続きが自身では行えなくなる市民が増加する可能性があるため、時代に合った対策が必要だと思う。
- ・オンライン申請は、スマートフォン等の端末所持が必要で、高齢人口が多い高知市では、課題が残ると考えられる。その際に伊丹市のスマート窓口を導入することで、待たない窓口運営になり市民満足度の向上につながると考えられる。



- 指定ごみ袋制について
- 芦屋市議会ハラスメント等防止に関する指針について（兵庫県芦屋市）

## 指定ごみ袋制について

### 1 制度概要

#### (1) 指定ごみ袋制の導入の背景

芦屋市の家庭ごみステーションに排出されるごみ袋は、無色透明の袋に限定されておらず、黒いごみ袋や段ボール等が使用されていた。そのごみ袋の中に、家電製品や金属、瓶、缶等の資源物が多くあり、分別状況が悪い状態であった。市民の分別意識を高めるためには、毎日使用のごみ袋を変えることが有効と考え、指定ごみ袋制度の検討を開始した。

他自治体の情報収集や、市民へのアンケートを行いながら、ごみ処理料金を上乗せする有料化ではなく“単純指定ごみ袋制度”を採用することとなった。その後、令和4年6月議会での議決を経て、5年4月より試行開始し、5年10月より指定ごみ袋の運用に至った。

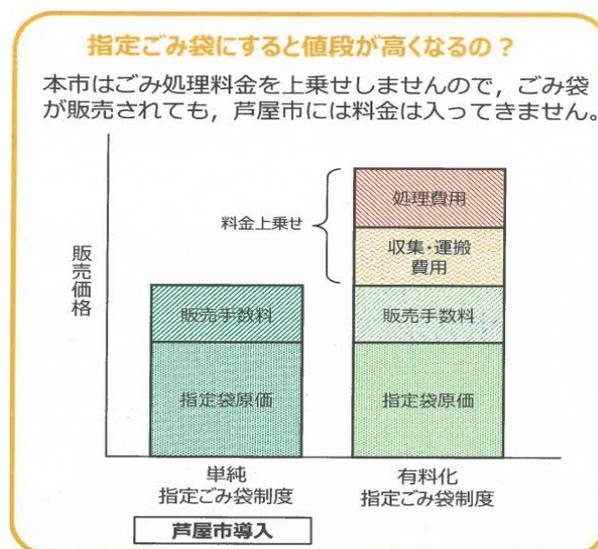
#### (2) 指定ごみ袋制の導入の目的

燃やすごみの分別を推進することで、ごみの減量を実現し未来に自然環境を残すため、また、市民に危険なごみを意識してもらうことで、安定したごみ処理の運営を継続していくことを目的としている。

### 2 指定ごみ袋制の詳細

#### (1) 指定ごみ袋制の料金について

ごみ袋の有料化とは、ごみ袋の代金にごみ処理料金を上乗せする方法だが、芦屋市の指定ごみ袋制は有料化ではない。あくまでごみ袋のお金がかかるのみで、指定ごみ袋の製造に税金は使われていない。



#### (2) 指定ごみ袋制の周知方法について

5年10月からの本格運用に際し、市役所ホームページやSNS、広報紙やごみカレンダーを作成し周知を行った。また、芦屋市ハンドブックを作成し、芦屋市全戸に配布した。市民説明会は要望があれば休日でも出向いた。さらに、若年層への周知を想定し、インターネット広告を活用した。

### 3 指定ごみ袋制導入の効果

4年度の下半期の生活系ごみが11,210トン/年であったが、指定ごみ袋制を導入した5年下半期は10,425トン/年に減少した。また、1人1日当たりの家庭系ごみ排出量も4年度の下半期507.1（グラム/人・日）から5年下半期は468.4（グラム/人・日）まで減少した。

### 4 主な質疑

Q ごみ袋の有料化を選択しなかった理由

A 芦屋市の近隣市がごみ袋の有料化をしておらず、近隣市との均衡を考えて有料化はしなかった。また、ごみの減量を目的として導入したため、有料化は選択しなかった。

Q ごみ袋製造業者の数はどのくらいか

A 6年5月時点で3社が製造している。市民にとっては、購入するごみ袋の選択肢が広がるうえ、市場原理が働いて価格が抑えられるメリットがある。また、製造業者を1社に限定しないことで、安定的に供給可能である。

### 5 委員の意見

- ・ 高知市でも、たびたび議論されてきたごみ袋の有料化の問題であり、芦屋市では、指定ごみ袋制度により分別やごみの低量化を目指している。この制度であれば、市民の理解が得やすいのではないかと感じたが、様々な検討課題は残る。
- ・ 高知市でも将来的に検討していかなければならない問題だと感じた。



## 芦屋市議会ハラスメント等防止に関する指針について

### 1 芦屋市議会ハラスメント等防止に関する指針策定の背景

近年、職場におけるハラスメントに関する問題が取り上げられることが多くなり、ハラスメントのない社会の実現に向けて、関係法律が改正され、ハラスメント防止対策の強化がなされた。また、芦屋市では令和2年に執行機関側で職員間のハラスメント事案が発覚したことや、令和3年に議員が不適切にハラスメント事案を取り上げたことが判明したこと等から、芦屋市議会ではハラスメントの理解を深め、ハラスメント事案が発生した場合に対処方法を定めることにより、議員・職員の誰もが働きやすい、議論のしやすい職場づくりを目指して策定した。

### 2 ハラスメント事案が起こった際の対応

#### (1) 議員相談員

議員間でのハラスメント事案の対応については、議長のほか、副議長及び議長があらかじめ指名する議員2名（以下4名を「議員相談員」という）が対応する。議長があらかじめ指名する議員は、4名の議員相談員が男女同数になるように指名する。

#### (2) 議員相談員の対応

他の議員からハラスメントを受けた議員は、議員相談員にハラスメント事案への対応を相談できるものとする。議員相談員が相談に対応するときは、原則として2人で対応するものとする。ハラスメント事案について対応を求められた議員相談員は、対応時、対応方針についての相談者の意向を尊重し、かつ、関係者のプライバシーを厳守し、対応する。

### 3 ハラスメント研修の実施状況

2年11月にハラスメントの定義など基礎的な知識の研修を行い、4年2月にハラスメントの相談対応についての研修を実施した。今後も適宜、実施する予定である。

### 4 主な質疑

Q 芦屋市議会ハラスメント等防止に関する指針を策定する際に気を付けた点はあるか

A ハラスメントを受けた相手に対し、「どう伝えたか」ではなく、「どのように伝わったか」ということを意識できるようにした。また、議員間のハラスメント事案は、議員間の話し合いで解決することを基本とし、議員相談員の設置に至った。

Q 専門家の意見はどの段階から、どのように反映したのか

A ハラスメントの定義は正確を期すため、国や他の公的機関の資料を参考にした。専門家の意見は求めているが、コンプライアンス担当部署の意見を参考にした。

### 5 委員の意見

- ・代表者会において条例化を検討することが望ましいと感じた。

## ○ 堺市総合防災センターの施設見学（大阪府堺市）

### 1 施設概要

近年、全国各地で台風や集中豪雨などの自然災害が多発し、大阪府堺市においても南海トラフ巨大地震や上町断層帯地震など大規模災害の発生が懸念される中、堺市の防災に関する中核拠点施設として、消防職・団員の教育・訓練のみならず、地域の連携強化・地域防災を担う人材の育成、大規模災害時における全国からの応援部隊の集結場所や備蓄支援物資の集積配送拠点など、自助、共助、公助の連携による地域防災力の向上を図り、災害に強い都市の形成を推進することを目的とし、整備した。

平成27年度に土地を取得し、土地がため池であったため、平成29年9月から敷地造成工事等を経て、令和4年4月から【堺市総合防災センター】として運用を開始した。

### 2 見学内容

堺市総合防災センターは、防災啓発施設、水難救助訓練棟、総合訓練棟、救助訓練棟、災害活動支援棟、屋外訓練場の6つの建物で構成されている。

防災啓発施設内にて、国内で発生している災害を振り返り、堺市の地理的特徴や災害の歴史について、映像による災害学習で学んだ。また、起震装置での地震体験、堺市の備蓄倉庫に収納されている備蓄資機材のうち、マンホールトイレの使用方法の見学を行った。

### 3 委員の意見

- ・防災意識向上や、消防組織のサテライト拠点としての役割をもつ総合防災センターとしては素晴らしい。高知市では、各消防局の環境整備が進んでいるため、同様の機能をもつ拠点整備は難しいが、防災意識向上については、各種イベントや出張教室を活用できればよいと思う。
- ・日頃から市民の方々が、気軽に体験できるコースがあることは、素晴らしい取り組みであると感じた。
- ・被災体験をしておくことで、被災した際に役立つと感じた。



## ○ 企業版ふるさと納税

### サッカーチームと連携したまちの魅力向上事業 について（大阪府河内長野市）

#### 1 河内長野市の概要と課題

##### (1) 概要

河内長野市は大阪府の南東端に位置し、大阪府内で3番目に広い面積を有する。市域の7割は森林で、大阪市のベッドタウンとして開発団地が多数造成され、人口を増やしてきたまちである。とくに河内長野市南花台地区は、ニュータウン開発から40年が経過し、当時入居した世代は70歳を超えるなど、少子高齢化・人口減少が進んでいる。

##### (2) 課題

全国各地にある開発団地の共通の課題として「空き家・空き地の急激な増加」「まちの担い手の減少」「地域コミュニティの縮小」「公共交通や商店等の維持困難」などの問題があり、まち全体の機能の維持が困難な状況となる可能性がある。

#### 2 サッカーチームと連携したまちの魅力向上事業の詳細

##### (1) 背景

「住み慣れた地域で安心して快適に住み続けられ、かつ多様な世代の新たな住民を惹きつける、超高齢社会の活気あるまちのモデル実現」をめざす取り組みで、「大阪府市医療戦略会議提言（平成26年1月）」に示された7つの戦略の1つとして『スマートエイジングシティ』が掲げられ、現在、河内長野市を含む、大阪府内で複数のモデル地域での取り組みを推進している。河内長野市では26年度に開発団地再生モデル構築を目指す『咲っく南花台プロジェクト』が立ち上がり、地域住民を主体に公・民・学連携でまちづくりを進めることとなった。

地域住民の声、専門家の意見、さらに連携する事業者等の声も聞き、検討を進めてきた結果、子育て世代が魅力を感じる場、憩いの場、多世代が交流できる場となる公園を整備するとともに、その一部にサッカー場を建設し、なでしこ1部リーグに所属する【スペランツァ大阪】の本拠地として誘致することを決定した。

##### (2) 企業版ふるさと納税について

企業版ふるさと納税とは、国が認定した地方公共団体の地方創生プロジェクトに対して企業が寄付を行った場合に、法人関係税から税額を控除する仕組みである。地方創生の更なる充実・強化に向けて、地方への資金の流れを飛躍的に高める観点から、企業が寄付しやすいよう損金算入による軽減効果（寄付額の約3割）と合わせて、最大で寄付額の約9割が軽減され、実質的な企業の負担が約1割にまで圧縮されるなど、より使いやすい仕組みとなっている。

##### (3) 企業版ふるさと納税の寄付のメリットについて

河内長野市ホームページへの寄付企業名の掲載のほか、サッカースタジアム内にネームプレートを掲出するため、企業のPR効果を期待できる。また、企業版ふるさと納税による寄付をきっかけとしてパートナーシップを構築し、様々な事業において、河内長野市と連携を図っていく。

### 3 サッカーチームと連携したまちづくりへの期待

- ①チームが新たな担い手となり、これまでなかった地域活動を創出
- ②交流人口増加に伴う生活機能の維持
- ③交流人口増加に伴う地域内経済循環の創出
- ④サッカーチームの本拠地を持つまちとして、新たな娯楽や盛り上がりの創出によるまちの魅力向上

### 4 主な質疑

Q ふるさと納税をしてくれる個人や企業を広げることには苦労があると思うが、どのような工夫をしているのか。

A 【スペランツァ大阪】の運営母体である株式会社コノミヤを中心として、ふるさと納税の募集や実態調査等、企業にも協力いただいている。事業者から、様々な企業に案内をしてもらうことによって、企業版ふるさと納税が集まりやすい仕組みになるという形で行っている。

Q 企業版ふるさと納税について、企業への働きかけ等、どのように行っているのか。

A 河内長野市の一般的なプロモーションだけではなく、株式会社コノミヤで取引先向けの懇親会なども開催されており、企業に対して説明をしてもらっている。また、河内長野市長みずから取引先企業などをお願いをしている状況である。

Q 女子サッカーチーム「スペランツァ大阪」を誘致したきっかけ

A 【スペランツァ大阪高槻】という名前で、大阪府高槻市で活動していたが、ホームスタジアムを保有しておらず、高槻市内の空きグラウンド等を活用しているという状況であった。常時使用可能な練習場所を探していたという状況であったため、河内長野市へ誘致した。

### 5 委員の意見

- ・プロスポーツチームとタイアップした街の活性化には魅力を感じた。
- ・企業と市民と地域との連携等、いろいろなつながりの中、うまくマッチしたらすごいことができるものだと感心した。
- ・企業版ふるさと納税を活用したサッカーチームとの連携による地域活性の取り組みは、学びが多かった。高知市においてもスポーツを推進しているため、河内長野市と同じ状況ではないが、検討の余地は十分にあると感じている。

