



# 報 告 書

令和4年度総務消防常任委員会管外行政調査及び研修を令和4年7月19日(火)から21日(木)まで実施いたしましたので、その概要を次のとおり報告いたします。

令和4年8月12日

名取市議会 議長 菊地 忍 様

総務消防常任委員会

委員長 郷内 良治



## 記

- 1 期 日 令和4年7月19日(火)～21日(木)
- 2 視 察 先 (1)北海道北見市  
(2)北海道網走郡美幌町  
(3)北海道網走市
- 3 参 加 者 (1)委 員 委員長 郷内 良治 副委員長 熊谷 克彦  
委 員 菊地 昌夫 委 員 大友 康信  
委 員 佐藤 正博 委 員 長南 良彦  
委 員 小野寺美穂  
(2)執行部 なとりの魅力創生課課長補佐 守 正樹  
(3)事務局 主 事 高橋 桃花
- 4 行 程 別紙のとおり
- 5 調査事項 別紙のとおり

# 令和4年度 総務消防常任委員会管外行政調査及び研修行程表

	行 程	宿 泊	視察自治体	調査事項
7月19日 (火)	<p>【集合 午前6時30分 仙台空港2階 ANAカウンター前】</p> <p>ANA3145便 仙台空港 7:35 ⇒⇒⇒ 新千歳空港 8:45 9:35 ⇒⇒⇒ ANA4861便 女満別空港線〔北見〕北見BT行 10:20 11:10 ⇒⇒⇒</p> <p>徒歩 北見市役所 徒歩</p> <p>北見BT 11:10 11:52 ----- <b>北見市議会視察</b> ----- 北見駅 16:16 (昼食) 14:00~16:00</p> <p>石北本線 徒歩</p> <p>⇒⇒⇒ 網走駅 17:23 ----- ホテル 17:30</p>	<p>ホテルルートイン網走駅前</p> <p>〒093-0046 北海道網走市新町1丁目 2番13号 (電話：0152-44-5511)</p>	<p>北海道北見市</p> <p>人口 113,748人 (R4.5.31)</p> <p>面積 1,427.41km<sup>2</sup></p> <p>住所 北海道北見市大通西3丁目1番地1</p> <p>電話 0157-25-1185</p>	<p>ワンストップサービス推進事業について</p>
7月20日 (水)	<p>石北本線 タクシー 美幌町役場</p> <p>網走駅 8:44 ⇒⇒⇒ 美幌駅 9:16 ----- <b>美幌町議会視察</b> ----- 9:30~11:30</p> <p>タクシー 石北本線</p> <p>----- 美幌駅 ⇒⇒⇒ 網走駅 14:51 (昼食) 14:16</p>	<p>北海道網走市新町1丁目 2番13号 (電話：0152-44-5511)</p>	<p>北海道網走郡美幌町</p> <p>人口 18,352人 (R4.5.31)</p> <p>面積 438.41km<sup>2</sup></p> <p>住所 北海道網走郡美幌町字東2条北2丁目25番地</p> <p>電話 0152-77-6559</p>	<p>移住支援及び空き家対策について</p>
7月21日 (木)	<p>タクシー 網走市役所 タクシー</p> <p>網走駅 9:15 ----- <b>網走市議会視察</b> ----- 網走BT 13:20 (昼食) 9:30~11:30</p> <p>〔網走〕女満別空港行 ANA4866便 ANA1228便</p> <p>⇒⇒⇒ 女満別空港 13:55 14:35 ⇒⇒⇒ 新千歳空港 15:25 15:45 ⇒⇒⇒ 仙台空港 16:50</p>	<p>北海道網走市</p>	<p>北海道網走市</p> <p>人口 33,658人 (R4.5.31)</p> <p>面積 471km<sup>2</sup></p> <p>住所 北海道網走市南6条東4丁目1番地</p> <p>電話 0152-44-3326</p>	<p>DX推進計画について</p>

## 令和4年度 総務消防常任委員会管外行政調査及び研修の総括

総務消防常任委員会委員長

郷内 良治

### 1 北見市 「ワンストップサービス推進事業について」

北見市の当時の窓口サービスは、庁舎もバラバラ、窓口もバラバラ、申請書もバラバラ、対応もバラバラという状況であり、このような窓口業務に疑問を持っていた職員もいた。その解決策としては、単にマンパワーの増を図るという考えでは困難との認識であった。

少子高齢化による働き手が減少しているが、一方、手続きや事務作業量は増加している傾向にあり、これらにも対応する必要があった。

2012年に、若手職員が市長に窓口のワンストップサービス推進事業等についてプレゼンを行い、市長の一定の理解を得たので、同事業を展開する運びとなった。まずは、予算をかけないでできることから始め、証明書の統合化、申請書様式の標準化・簡素化、手続きチェックシート作成等を行い、ワンストップ化に努め市民サービスの向上に取り組んでいる。

また、職員にとっても、申請書等の標準化・簡素化等により、業務の効率化も図られている。

これからも、書かない、回さない、漏れない、との考えのもと、ワンストップサービス推進事業に取り組むこととしている。

### 考察

窓口における転出、転入等業務、各種申請業務、証明書交付等のサービスを、市民目線で取組み、表示も課名でなく、申請内容・業務内容等を表示していることも市民にとって分かりやすい。

個人情報保護等様々な課題を乗り越え、市民目線で、ワンストップサービス事業を推進していることは参考にすべきと勘案する。本市においても、市民目線で、ワンストップサービス推進事業等市民サービスの向上が図られるよう期待をする。

### 2 美幌町 移住支援及び空き家対策について

美幌町は、現在、人口が約18000人であるが、年に200人が減少している。少子高齢化を踏まえ、人口減少は大きな課題である。人口減少はやむを得ないが、少しでも減少の幅を少なくするとの考えである。

東京等で開催される移住フェアに参加する等の取組みのほかに、移住の体験をできる施設等も整備をしている。

今日のデジタル社会を踏まえ、移住特設サイトを立ち上げ、具体的な情報提供に努めるとともに、リモートワークもでき得るような方策も講じている。

また、人口減少により、管理の行き届かない空き家も目立ちはじめこともあり、平成31年に美幌町空き家等対策計画を策定した。北海道空き家情報バンクへの登録を行うとともに、空き家を適切に管理するよう所有者等に促している。リフォーム等に助成を行い管理が行き届くような環境づくりに努めるとともに、空き家を移住者への住まいの提供という考えで対応をしている場合もある。

## 考察

美幌町における特性としては、空き家対策を移住支援の方策の一つとして具体的に実践しているところである。空き家・空き店舗を活用し、移住者への支援を行うという発想に学ぶべき点がある。また、実際に移住体験できる施設を整備し、冬の体験等も出来るようにしていることは移住者の安心感の醸成につながると思われる。実際の生の姿を体験していただくという姿勢も大事であると認識をした。

次の時代を見据え、リモートワークにも取り組んでいるとのことであるが、どこでも仕事ができるという概念にもとづき、地方の豊かな環境とリモートでの職場環境は、地方にとって大きな可能性を見出す施策と思われる。本市においても参考にでき得るのではないかと思慮したところである。

## 3 網走市 網走市 DX 推進計画について

網走市は、令和3年9月にデジタルファースト宣言を行っている。デジタル化で、人口減少、少子高齢化に伴う働き手の減少等の地域課題に対応することとしている。また、関係人口創出、市民サービス、行政運営等デジタルファーストで取組み、持続可能な街づくりを進めるとのことである。

DX推進計画の基本方針として、関係人口のデジタル化、市民サービスのデジタル化、行政運営のデジタル化、地域社会のデジタル化を謳っている。

現在この方針に基づき、様々な施策に取り組んでいる。関係人口のデジタル化においては、デジタルマーケティングの強化、観光プロモーション等である。新サービスのデジタル化においては、行政手続きのオンライン化やワンフロアストップサービス等である。行政のデジタル化においては、業務改革（電子申請、電子決済等）、テレワーク、業務自動化等である。地域社会のデジタル化においては、誰一人取り残されないデジタル社会を目指し、セミナー・講座の開

設をしている。また、公共施設のWi-Fi環境の充実、地域公共交通等におけるデジタル技術の活用等も考えている。

最後に、令和3年度に市議会議員と部長級以上に、タブレットが導入され、令和4年度から課長級以上に導入されるということであった。

## 考察

網走市は、令和3年9月に、デジタルファースト宣言を行っている。市民や職員における意識の醸成に一定の役割を果たしていると捉えたところである。

また、グーグル関連会社から、デジタルマーケティングアドバイザーを迎えているとのことである。その役割は大なるものと認識をした。

人口減少や少子高齢化社会における、働き手の不足や行政サービスの安定的な提供を行うため、デジタル化を活用しようとしている。

また、地域社会の活性化の一つとして、デジタルも活用しスポーツ合宿等を行い、関係人口の創出等の一助になっていると認識をしたところである。

市議会議員・部長等にタブレットを導入し、ペーパーレス化が図られ印刷物の削減にいたったことは、意義あることと捉えている。

デジタル化によって、すべて解決するかのような印象を受けるが、災害時の対応等の課題、個人情報保護及び情報流出への対応等についても真剣な対応が必要と思慮する。

デジタル化により、より多くの方々と触れ合い、物理的な距離感を縮減し、心温める地域社会が形成されるよう念願する。

総務消防常任委員会 2022 管外行政調査および研修報告

◎7月19日(火)北海道北見市議会視察 14:00～16:00

[報告議員：佐藤正博 菊地昌夫]

### 【北見市の概要】

・市制施行：平成18年3月5日、旧北見市、端野町、常呂町、留辺<sup>るべしべ</sup>薬町の1市3町の合併により、新北見市が誕生

面積：1,427.41 km<sup>2</sup>（都市計画・市街化・市街化調整区域）

・人口：113,642人 世帯：61,923世帯（令和4年6月30日現在）

（～14歳：10.6% 15～64歳55.4% 65歳以上34%）

・気候：最高気温35.8℃ 最低-28.1℃ 日最大降雪26cm（全て令和2年）

・会計予算 令和4年度 116,606,455,000円

・産業別就業人口（第1次6.5% 第2次16.5% 第3次73.4% 残不明）

・玉ねぎ生産量日本1位。 ホタテ収穫量全国1ないし2位。

焼き肉店数は飯田市、石垣市に次いで全国3位。

「\*カーリングのまち北見市」

### 【行政視察研修テーマ】

ワンストップサービス推進事業をはじめとする、「書かない・待たせない証明書等発行の窓口サービス改善事業」について

#### \*研修次第

- ・参加者及び北見市担当の紹介および挨拶
- ・挨拶：郷内委員長・北見市議会飯田議長
- ・事業内容説明および質疑応答

### 【事業内容の説明】 \*北見市の窓口サービス改善の取り組みについて

**変えたい。変えなければいけない。**

#### ①市民は市役所を選べない。

・手続きが煩雑で難しくても、それをしないと市民は目的を達成できない。  
 ・庁舎バラバラ、窓口バラバラ、申請書バラバラ、対応バラバラは、行政の都合を市民に無理強いしているだけ。

・市は東西に110kmあり、北見市役所を中心に東端の常呂まで43km。

<sup>るべしべ</sup>西端の留辺薬まで67km。教育委員会も本庁舎から8km。

支所はあるが、本庁舎に来ないと出来ないことが多い。

## ②自治体が直面する現実を、この先どうするのか。

- ・ 少子高齢化による働き手の減少、手続きや制度による事務作業量増加。
- ・ 分厚いマニュアル、ベテラン頼り、口伝頼りくでんで DX 対応をどうするのか。

## ③マンパワーでの解決は困難。業務のやり方に疑問＝窓口改革へ。

## ④何のため、誰のための業務改善か？

- ・ 窓口サービス向上と業務効率化が、職員のための業務改善にもなった。

### 市が行ってきたこと

#### ① 2012年、新人職員が利用者目線で窓口利用する実験から始まった。

- ・ 記載台を探す⇒申請書を探す⇒目的で申請書がバラバラ⇒書き方は？  
⇒窓口職員がひたすら説明
- ・ 予算をかけずできることから実施：若手職員が市長にプレゼン。
- ・ 2013年度事業化：職員自身の体験による考え方の変化が改善の原動力。

#### ② 具体的に証明申請書の統合化を行った＝アナログの見直しで済む。

- ・ 住民票、印鑑証明、戸籍証明、税証明の誰が、誰の、何を必要なのか。  
これだけで書く回数と窓口を回る回数が減った。

#### ③ 申請書様式を標準化し、簡素化し、事務処理が効率的になった。

- ・ 市役所の様々な窓口業務の様式を、共通的なデザイン・レイアウトに。
- ・ 氏名、生年月日、住所などの記入位置は統一的なレイアウト。
- ・ 課や手続きごとに、本人確認の基準・手順が異なっていたものを統一。
- ・ 本人確認を前提に、押印の必要性に乏しい認印を原則省略化。

#### ④ どこまでも利用者の視点から考えること。

- ・ 「利用者」とは携わる職員も、業務や仕組みの利用者。
- ・ 自分たちの業務や仕組みの使いにくい点をひとつひとつ改善すること。
- ・ 窓口業務は情報処理である。手続きの種類や方法、必要な情報を整理し、システムとして活用出来るかがカギとなる。

#### ⑤ 「手続きチェックシート」で、関連する手続きが迅速にできる仕組み創り。

- ・ 引越届や戸籍届の際は、世帯の状況に応じ様々な手続きが必要となる。  
「届出と一緒にどんな手続きをしたらいいのかわりたい」との声に、必要な手続きや持ち物などをまとめて確認できる「手続きチェックシート」作成。
- ・ 転入、転居、転出、婚姻、出生、離婚、死亡届の目的別7種類の必要情報をわかりやすくまとめて伝えることで、手続きもれなどを無くし、市役所に何度も足を運んだり、必要な持ち物が足りず、「窓口を行ったり来たり」市役所のあちこちで確認する必要が無くなった。

### どのように変わったか

- ① 証明書のワンストップ化
  - ・様々な証明書を一か所で、一枚で、一回でとれる。
- ② 書かない＝プレ印字による受付時間の短縮。
- ③ 回さない＝ワンストップ窓口により、カウンターを移動しない。
- ④ 漏れない＝一か所で終わらない場合も、次の手続きの有無がわかる。

### 【感想】

市民の感じている要望や困りごとに対し、役所としても市民目線でしっかりと課題として捉え、取り組んだこと。

そして、そのために、「何とかしよう」との情熱と、どこまでも市民のためにとの思いで、役所として困難で煩雑なサービス改善事業に挑んで来た結果、市民にも喜んでもらえる業務形態にたどり着いたことは、心から尊敬の思いです。

説明を伺いながら、その一生懸命さが伝わってきて、感動しました。業務サービス改善へ、その取り組みにあたっての原点と、市民サービスの取り組みへ、あるべき姿を教えてもらった気持ちです。

名取市においても、さらなる市民サービスのため、一日も早く、本事業が導入されることを心から望むところです。

ありがとうございました。

以上



▲説明の様子（委員）



▲説明の様子（執行部）



▲説明の様子（窓口）



▲北見市議会議場にて

令和４年度 総務消防常任委員会管外行政調査及び研修 報告書 第２日目

日時 令和４年７月２０日（水） 午前９時３０分～午前１１時３０分

場所 北海道網走郡美幌町

報告者 長南 良彦 熊谷 克彦

研修項目 移住支援及び空き家対策について

美幌町議会 議長 大原 昇氏

総務福祉常任委員会委員長 稲垣 淳一氏

議会事務局長 遠国 求氏

美幌町説明員 総務部長 小室 保男氏

政策課長 沖崎 寿和氏

政策統計グループ 辻 宏美氏

1 歓迎のあいさつ 稲垣総務福祉常任委員会委員長

- ・美幌町は、内地からの移住者により開発され、約１２０年になる。
- ・道東の畑作地帯であり、主に小麦、ビート、馬鈴薯を生産している。また、ビートを生産していることから、製糖工場もある。
- ・陸上自衛隊駐屯地がある。現在、７００名程度。昔は１３００名いた。約１００億円の経済効果がある。災害や豪雪の際は、自衛隊は大きな役割を果たす。

2 あいさつ 郷内総務消防常任委員会委員長

- ・ご多忙の中、視察を受け入れていただき感謝申し上げます。
- ・東日本大震災時には、９５４名が亡くなり、未だ行方不明３９名。大きな被害を受けた。全国、世界各国からの支援により、復旧・復興ができた。
- ・現在、市では、人口が増加しているが、人口が減少し、空き家が目立つ集落もある。改めて感謝申し上げます。
- ・先進的な取り組みをしている貴町から、いろいろ学んでいきたい。

3 研修項目 北海道美幌町における移住支援及び空き家対策について

説明 美幌町 総務部政策課長 沖崎 寿和氏

前段 町の特徴

- ・人口について

昭和６０年（１９８５年） 人口 約２６６００人

令和4年（2022年） 約18000人

37年で約8000人が減少  
現在、年に200人が減少している状況。

1 移住特設サイト「びほろ暮らし」について

- ・目的 町への移住者及び関係人口を図るための情報発信
- ・財源 令和2年度 コロナ関係の地方創生臨時交付金を活用
- ・サイト内容 動画 写真
- ・アクセス件数 令和3年度 22092回  
令和4年度 8766回
  - ・今後の課題→→→生活環境の整備
  - ・ひとつづくり→→→ 意欲のある人の醸成

2 東京圏及び札幌圏に向けての直接的な移住推進の方策について

- ・移住フェアに参加（年2回程度、オンラインもあり）  
例年 東京都内や大阪府内で開催されている。
- その他
- ・移住相談拠点施設の整備  
テレワークも可能。

3 空き家対策について

(1) 経緯について

- ・平成27年 空家等対策の推進に関する特別措置法 制定
- ・平成31年 美幌町空家等対策計画を作成

(2) 内容について

- ・空家等の発生抑制 適切な管理等
- ・空家等の利活用 北海道空家情報バンクへの登録
- ・管理不全な空家等の解消 特定空家等の解消

(3) 実施による効果について

- ・北海道空き家情報バンクへの登録 3件
- ・管理が行き届いていない件数。計画策定時（平成29年）と比較して、令和3年は、50件が減少した。

(4) その他

- ・住宅・店舗棟リフォーム促進事業について  
住宅リフォームに 最高で50万円の補助  
店舗のリフォームに補助金 最高で100万円

※他 別添資料の通り説明がなされた。その後、本委員会委員から、以下のような質疑がなされた。

質→特定空家について

答→空家対策協議会で施策の方向性が議論されているが、特定空家と指定している空家はない。

質→管理不全な空家の実績について

答→平成29年度と令和3年度と比較して50件解消されている。空家等について追跡調査をしている。種々対策を行い空家解消に努めている。

質→空家除去後の固定資産税について

答→空家除去については、最大で50万円を補助している。更地になると固定資産税が（地方税では）数倍に上昇する。空家対策協議会でも話題になるが、全国的な課題と認識している。

質→魅力あるあるまちづくりを課題と提起しているが具体的な方策は。

答→移住には、住宅の支援、生活の支援、仕事の支援が必要。移住者の希望に沿った対応が必要。また、地道に移住者や住民の満足度をあげる施策を立案していきたい。人口減少がやむを得ないと考えるが、一般論になるが、魅力を創出しながら、情報発信等を行っていきたい。

質→移住支援体験住宅の宿泊料金は

答→1泊1300円 冬期は1泊1950円。

質→相談の内容は。

答→移住者するには、やはり、仕事が無いと生活できないので、仕事の相談も多い。介護関係の仕事であれば、町内に病院、施設等があることも紹介している。また、農業に携わりたいという希望の方も、農家等を紹介。現実的に、仕事が無くて移住できない方もいる。

質→移住者の冬の体験は、

答→美幌の冬も体験していただき、ある意味で冬の住みづらさも認識していた

だきたい。その上で実際の移住につなげていきたい。

なお、部屋の中は、暖かい。

質→空家の件数が減になっていたり、割合が増えていないが具体的な方策は。

答→空家バンクに登録したり解消になった事例や民間の不動産が対応している場合もある。

質→移住で、働き盛りの方もいる。空家の活用は。

答→空家を活用し起業を検討する場合もある。また、空き店舗を活用することもある。空家、空き店舗を活用しても移住も対応している。

質→空家対策協議会における不動産業者との連携は

答→不動産業者と連携している。空家の減で相応の役割を果たしている。

質→奨学金返還の助成は

答→令和4年度から職種を限定しないで助成に取り組む。

質→陸上自衛隊駐屯地の方々の移住は

答→700名住んでいる。退官しても住んでいる方もいる。

## 所感

北海道美幌町においては、空き家への苦情を少なくするという取り組みも行っているが、移住支援において、空家を積極的且つ具体的に活用し住まいの提供を行ったり、空き店舗を活用し起業支援を行っている。空家を移住支援の有効な方策の一つという考え方の創出には、参考にでき得るのではないかと考える。

また、サイトを作成し情報発信していることは、今日のSNS社会を踏まえ、重要な取組みと思慮する。さらに、東京、大阪で開催される移住フェアにも積極的に直接参加しようとしていることも肝要と思われる。

名取市は、人口増であるが、地域によっては、すでに人口減になっている。集落の機能維持が困難になりつつある地域もあるのではないかと思慮する。このような本市の状況を踏まえ、美幌町の移住支援や空家対策を参考に市土の均衡ある発展を目指すべきと考える。



▲説明の様子（委員）



▲説明の様子（執行部）



▲美幌町議会議場にて

## 管外行政視察調査報告書 総務消防常任委員会

報告者 小野寺美穂委員、大友康信委員

調査項目 : 網走市 DX 推進計画について

日 時 : 令和4年(2022年)7月21日(木) 9:30~11:30

場 所 : 北海道 網走市役所

説明者 : 企画総務部企画調整課デジタル化推進室参事 山縣叔彦氏

・はじめに議会事務局次長 石井公晶氏のご案内により網走市議会 副議長 金兵智則様より網走市の紹介とご挨拶をいただいた。本委員会 郷内良治委員長から感謝と挨拶を申し上げてから、テーマである網走市 DX 推進計画についての説明を受けてから質疑応答をいただいた。

沿 革 : 網走市 人口 33,658 人(令和4年5月31日現在) 面積 471.00 平方キロメートル

網走地方で人類の生活が始まったのは、おおよそ2万年前からであり、国の史跡に指定されているモヨロ貝塚をはじめ、今も残る数多くの遺跡群がそれを証明している。

明治5年北見国網走郡の呼称が定まり網走村の名が与えられた。その後、開拓史根室支庁網走出張所の所在地となり、網走支庁(現在のオホーツク総合振興局)が設置された。

明治、大正期は網走を中心に交通網の整備が進んだ。陸海の交通の要衝となった網走は、オホーツク海の大漁田を擁する水産業を始め、農林・畜産の1次産業を基軸とする加工業が栄えた。公官庁や事業所が集中し、文化施設の整備が進み、昭和20年2月11日市政を施行した。

その後、交通基盤の拡充による交流の活発化と積極的な都市整備、産業振興等により、オホーツク圏の先駆けにふさわしい発展を遂げた。先見の明を持って観光振興に力を注ぎ、官民一体となった全市的な取り組みで観光都市網走の進展を続けている。

平成元年は実学主義を重んじる東京農業大学がオホーツクキャンパスを設置し国際交流センターを開設。1次産業の後継者や地域産業の担い手の育成に傾注した教育で、優秀な人材を輩出。その後、日本体育大学附属高等支援学校が開校、自然豊かな網走で、豊かな人間性や個性、社会性を育む教育を進めている。

また、近年はスポーツ合宿にも精力的に取り組み、ラグビーでは国内外の代表選手を始め、トップリーグと学生チームが網走で力を高めているほか、陸上やスケート、パラスポーツの一流選手も網走を合宿地に選んでいる。

現在は、本格的な人口減少、少子高齢化社会を迎え、市民、団体、企業、行政などが、様々な形で連携を図り、一体となって、街の持つポテンシャルを最大限に活かしながら、誰もが安心して暮らすことのできるまちづくりを進めている。

# 網走市 DX 推進計画について

## 計画の目的

人口減少、少子高齢化社会を迎え、経済成長、社会保障費、人手不足、インフラ、公共施設の老朽化などの課題が顕在化するなかで、新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、私たちは「新しい生活様式への転換」「働き方改革」「DX の推進」など様々な変革の必要性を突きつけられている。特に、デジタル技術の活用は、生活のあらゆる場面で、よりいっそう加速することが見込まれている。

網走市では「関係人口創出」「市民サービス」「行政運営」「地域社会」にデジタルファーストで取り組み、誰一人取り残されない、人に優しいデジタル化により、新たな日常に対応した持続可能なまちづくりを推進するため、「網走市 DX 推進計画」を策定した。

## 1、計画策定に至る経緯について

### (1) 新庁舎建設整備の基本構想

2020 年

8 月 網走市の新庁舎建設基本構想のなかで基本方針の 1 つとして「効率的で情報化に対応できる庁舎」が示された。

11 月 新庁舎建設に関わる ICT 研究グループを立ち上げ、12 月末に「新庁舎建設に向けた ICT 等の導入に関する提言」をまとめた。

### (2) デジタル化推進室の設置

2021 年

2 月 現在のデジタルフェローとのファーストコンタクト

4 月 キックオフミーティングを開始、デジタル化推進室を設置。

当初は副市長と部長職 5 名(企画総務部、市民環境部、観光商工部、建設港湾部、学校教育部)、課長職 4 名(総務防災課、財政課、商社整備推進室、企画調整課)の 10 名体制で開始。(翌年 4 月より情報政策課を含めた 11 名体制となる)

### (3) デジタルファースト宣言

8 月 現在のデジタルフェローの紹介により、デジタル化推進室参与としてグーグル関連会社よりデジタルマーケティングアドバイザーを業務委託で迎え入れる。

#### 網走市デジタルファースト宣言

人口減少、少子高齢化に伴う働き手の減少など様々な地域課題に対応し、ウィズコロナ・ポストコロナ時代においても継続的、安定的に公共サービスを提供していくためには、急速に進展するデジタル技術を積極的に利活用しながら、行政のデジタル化を進める必要がある。網走市は「関係人口創出」「市民サービス」「行政運営」「地域社会」にデジタルファーストで取り組み、誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化により、人口減少や新たな日常に対応した、持続可能なまちづくりを推進することを宣言します。

令和 3 年 9 月 1 日 網走市長 水谷 洋一

#### (4) 網走市 DX 推進計画策定

10 月 2022 年度の政策検討開催

11 月 それぞれの課で実施するデジタル化の内容を把握。若手のやりたいことを提言書に盛り込んだたたき台の作成をスタート

- ・自治体デジタルトランスフォーメーション(DX)推進計画
- ・新庁舎建設に向けた ICT 等の導入に関する提言
- ・政策検討会の原課資料網走市 DX 推進計画(抜粋版)の 3 つの資料をもとにドラフト版 Ver1.0 完成

2022 年

1 月 原課の 2022 年度政策を反映したバージョン 2.0

2 月 ドラフト版バージョン 3.0 完成 部長会議と議会説明を経て [網走市 DX 推進計画]をリリースした。

## 2、具体的内容について

### (1) 網走市 DX 推進計画の基本方針

#### ① 関係人口創出のデジタル化

デジタルを活用したマーケティングやプロモーションで 網走市の魅力を広く発信し、「訪れたいまち」を目指す。

#### ② 市民サービスのデジタル化

デジタルの力でもう一つの市役所をつくり、「手のひら行政」を目指す。

- ◎ 行政手続のオンライン化 ◎ 証明書のコンビニ交付
- ◎ キャッシュレス決済の導入 ◎ 高齢者等のデジタル活用支援

#### ③ 行政運営のデジタル化

デジタルを活用した業務の効率化により、「持続可能な行政 運営」を目指す。

- ◎ ペーパーレスの推進 ◎ WEB 会議・テレワークの導入 ◎ AI・RPA 等の先進技術の活用

#### ④ 地域社会のデジタル化

今後、デジタル技術の活用が、様々な分野で急速に進むことが予想されている。GIGA スクール構想の推進や AI デマンドバスの導入などに加え、事業者や団体などの地域課題の解決に向けた、デジタル技術の活用と人材育成を支援する。また、公共施設では、Wi-Fi の充実を図るほか、スマートフォンの使い方を学ぶ講座の開催など、誰 1 人取り残されない、人に優しい地域社会のデジタル化を目指す。

## (2) 基本方針に沿った具体的な取り組みについて

### ① 関係人口創出のデジタル化

デジタルを活用したマーケティングやプロモーションで 網走市の魅力を広く発信し、「訪れたいまち」を目指す。

#### ① デジタルマーケティングの強化

#### ② 観光プロモーションの改革

#### ③ デジタルコンテンツの充実

観光など関係人口の創出にあたっては、デジタルマーケティングを意識したエビデンスに基づく効果的な施策の展開を図りより多くの方に、網走市の魅力を最大限に伝える、仕組み作りの構築を目指す。

また、デジタル化により、蓄積されるデータを活用し、よりの確なプロモーションなどの観光政策への反映に加え、データの連携により、ふるさと納税、移住などの政策会の展開や観光事業者等が顧客の分析が可能となる体制作りを進め、地域全体として、相乗効果を生む関係人口の創出を推進する。

#### ①-① デジタルマーケティングの強化

デジタルマーケティングを強化するため外部専門人材を登用し専門的見地からの支援、助言により職員の意識改革を図る。またデジタルマーケティングによりターゲットとコンセプトを明確化し、観光、物産などの情報とコンテンツに磨きをかける。

主な取り組み

◎外部人材の登用。

◎デジタルマーケティング研修の実施。観光・ワーケーションを切り口に、ふるさと納税や移住へつなげる仕組みづくりの検討と構築。

〈担当 観光課、商工労働課、企画調整課、デジタル化推進室〉

#### ①-② 観光プロモーションの改革

積極的にマーケティングの考えを導入し、ターゲットの選択と集中を意識した効率的かつ戦略的な観光プロモーションを推進する。観光データの分析により、根拠を重要視した PDCA サイクルの実現を目指す。

主な取り組み

◎マーケティング的思考の研究と導入。

◎SNS 広告や動画広告など、ターゲットを意識したプロモーションの検討、実施。

◎プロモーションに関するノウハウの蓄積と改善。YouTube 動画作成をホームページとリンクさせ予約を取り付けるなど。 〈担当 観光課〉

#### ①-③ デジタルコンテンツの充実

ターゲットやコンセプトを明確にした、新たなデジタルコンテンツの導入、充実により、網走の魅力を最大限に伝える、仕組み作りの構築を目指す。また、観光ウェブサイトでのPRから、予約、決済等が可能なシステムの導入など、より便利な観光を推進する。

主な取り組み

- ◎観光ウェブサイトのリニューアル。プロモーション動画、画像の制作。
  - ◎旅前、旅中、旅後についての情報を発信、収集を意識したデジタルツールの検討・導入。
  - ◎オンライン予約、決済サービス等の検討と導入。
- 〈担当 観光課と商工労働課〉

#### ①-④ テレワーク環境の充実

新たな生活様式への転換の中で、テレワークは「新しい働き方」の1つとして注目されている。今後、さらに増加が見込まれる年から地方への「新しい人の流れ」を取り込み、地域の活性化を図るため、テレワーク環境の整備に取り組む。

主な取り組み

- ◎コワーキングスペースの開設（8月～9月開設オープン予定）
  - ◎各種プロモーション等における施設情報の発信。
  - ◎シェアオフィス、ワーケーションなどに関する利活用検討。
  - ◎国の予算で導入と道外の利用が課題
- 〈担当 商工労働課、観光課〉

## ② 市民サービスのデジタル化

デジタルの力でもう一つの市役所をつくり、「手のひら行政」を目指す。

- ◎ 行政手続のオンライン化 ◎ 証明書のコンビニ交付
- ◎ キャッシュレス決済の導入 ◎ 高齢者等のデジタル活用支援

これまでの「書面」「押印」「対面」の考え方から、「書かせない(ペーパーレス)」「待たせない」「オンライン」を基本とする考え方に移行し、天候、移動、時間、感染症などに影響を受けることなく、どこでも誰もが市民サービスを享受できるよう、「手のひら行政」を目指すとともに、常により良いサービスの提供を目指して改善を図る。また、デジタル機器を使える方ばかりでないことを念頭に年代などを考慮した政策の展開やサポート体制の充実、構築に努める。

## ②-① 情報システム標準化、共通化

基幹業務システムについては、国の策定する標準仕様書に準拠したシステムへ移行し、業務フローの可視化と業務の見直しを推進し、効率化を図る。(令和7年までに移行)

【基幹業務】住民基本台帳、介護保険、障害者福祉、就学、固定資産税、個人住民税、法人住民税、軽自動車税、選挙人名簿管理、国民年金、後期高齢者医療、生活保護、健康管理、児童手当、児童扶養手当、子供子育て支援、国民健康保険、印鑑登録、戸籍、戸籍の附票。

主な取り組み

◎全庁的、横断的な推進体制の構築。

◎移行計画の策定と実施。全庁的な業務プロセスの可視化と見直し。(BPRの推進)

◎よくなる点は、全国的なシステムの標準化によりシステム改修時の各人事務等の作業が省力化され自治体経費の削減につながる。

◎担当は情報政策課、介護福祉課、社会福祉課、子育て支援課、健康推進課、税務課、戸籍保険課、学校教育課、選挙管理委員会。

令和6年12月に新庁舎ができるので業務改善のチャンスと捉えている。

## ②-② 行政手続きのオンライン化

行政手続きについては、押印廃止を基本に見直しを進めながら、マイナンバーカードを用いての申請が想定される手続き(31手続き)のうち、子育て(15手続き)、介護(11手続き)について、オンライン化を図ります。また、その他の手続きについてもオンライン化を推進する。

主な取り組み

◎行政手続きの押印廃止

◎子育て、介護の26手続きをオンライン化。各種証明書、申請手続きのオンライン化。

◎公共施設オンライン予約システムの導入(現在進行中) その他オンライン申請可能な業務の洗い出し。

◎よくなる点については、スマホやパソコンから24時間、365日いつでも申請が可能になる。移動時間や待ち時間の節約になる。業務の効率化によりマンパワーを行政サービスの向上へ充てることができる。

〈担当 介護福祉課、子育て支援課、戸籍保険課、社会教育課、情報政策課、職員課、その他担当課〉

## ②-③ ワンフロアストップサービスの導入

住民の転入、転出、出生等のライフイベントに関わる手続きについて「書かせない、待たせない窓口」を導入する。

主な取り組み

◎各窓口における業務フロー、窓口レイアウトの改善。番号発券システムの検討、導入。

◎手続きの事前システムの導入。窓口支援システムの導入。(東京都渋谷区仕様に近いクラウドシステム)

◎よくなる点は、関係する全ての手続きに対応することができ、待ち時間も少なくスムーズな手続きが可能となる。

〈担当は戸籍保険課、介護福祉課、社会福祉課、子育て支援課、営業経営課、学校教育課、建築課、その他担当課〉

#### ②-④ 証明書等のコンビニ交付

マイナンバーカードを利用してコンビニエンスストアなどに設置されているキオスク端末から、各種証明書が取得できるサービスを導入し、市民の利便性の向上を図る。

主な取り組み

◎コンビニ交付の対象証明書は、印鑑登録証明書、所得証明書、課税証明書、戸籍証明書、戸籍の附票の写しとする。

〈担当は、戸籍保険課、税務課〉

#### ②-⑤ キャッシュレス決済の導入

税、使用料、手数料等について、電子マネー、QRコード、クレジットカードなどのキャッシュレス決済の導入を推進する。

◎税については、国の進捗状況に合わせて導入。

◎その他の使用料、手数料等についても、対象とする品目の検討を進め、順次導入。

◎水道料金、下水道使用料のスマホ決済(バーコード決済)

〈担当 教育課、戸籍保険課、建築課、都市管理課、税務課、介護福祉課、営業経営課、その他関係課〉

#### ②-⑥ 情報発信の多様化(マルチチャネル化)

「伝わる情報」「求められる情報」を意識した、情報発信に努めるとともに、情報発信の多様化(マルチチャネル化)を進める。また SNS を活用し、住民との双方向の情報共有を図る。

主な取り組み

◎ 広報誌の多様化 (マルチチャネル化)

◎ 防災情報多様化 (マルチチャネル化)

◎ GIS・GPS 機能を利用した情報収集システムの導入 (道路損耗情報やヒグマ出没情報など)

◎ アンケート調査のデジタル化

〈担当 企画調整課、総務防災課、都市管理課、都市整備課、農林課、上水道課、下水道課、生活環境課、健康推進課、その他関係課〉

#### ②-⑦ マイナンバーカードの普及促進

マイナンバーカードは今後のデジタル社会の基盤となるもので、国は 2022 年度末までにほぼ全国民にマイナンバーカードが行き渡ることを目指している。本市においてもマイナンバーカード交付円滑化計画に基づき普及促進を図る。

主な取り組み

◎ 出張申請窓口の開設

◎ 時間外窓口の開設

◎ マイナンバーカードの普及に向けた、情報提供と政策の検討

◎ マイナンバーカードの保険証利用登録の推進

〈担当 戸籍保険課〉

### ③ 行政運営の取り組み

#### ③-① 業務改革(BPR)の徹底(書面、押印、対面の見直し)

行政手続及び内部手続について、基本的に雄印を廃止し、電子申請、電子決済、電子契約、電子入札などのデジタル技術の導入により、業務改革(BPR)を推進する。

またペーパーレスを基本とした業務改革(BPR)の推進により、サステイナブルな行政運営を目指す。

主な取り組み

- ◎ 行政手続の押印廃止
- ◎ 電子申請の導入
- ◎ 電子決済の導入
- ◎ 電子契約、電子入札の導入
- ◎ 業務改革 (BPR)の推進

〈担当、総務防災課、企画調整課、財政課、情報政策課、会計課、都市管理課、その他関係課〉

#### ③-② 多様な働き方の推進

長時間労働の是正、働きがい、働きやすさ、女性の活躍推進に加え、感染症対策の観点から、多様な働き方と業務の効率化を推進するため、テレワークの導入を進める。

主な取り組み

- ◎ テレワークに係るルール、セキュリティ、業務範囲等の課題整理
- ◎ スモールスタートによる実証実験と、検証
- ◎ 導入に向けた環境整備

〈担当、職員課、情報政策課〉

#### ③-③ 人工知能(AI)、業務自動化(RPA)などの先進技術の活用

定型業務へのデジタル技術の導入を促進し、事務負担の軽減を図るとともに、チャットボットなどの技術の導入により、24 時間対応、多言語対応などの環境整備を推進し、多様な市民ニーズに応える行政運営を目指す。

主な取り組み

- ◎ 業務フローの可視化
- ◎ AI/RPA 化する業務内容の検討、導入
- ◎ AI チャットボットの検討、令和 5 年度導入に向けて検討
- ◎ スタートのタイミングを計っている。

〈担当 全庁 〉

### ③-④ セキュリティー対策

国が示す「三層の対策(マイナンバー利用事務系、LGWAN 接続系、インターネット接続系の分離)」を基本に必要なセキュリティ対策に取り組むとともに、「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」を踏まえ本市の情報セキュリティポリシーを見直す。

主な取り組み

- ◎ セキュリティー対策の実施
- ◎ セキュリティーポリシーの見直し(総務省のガイドラインに合わせて進める)  
〈担当、情報政策課〉

### ③-⑤ オープンデータの推進

2020 年から公開している「網走市オープンデータカタログ」をベースに、本市が保有するデータのオープンデータ化をさらに推進し、地域課題の解決、地域の活性化、行政事務の効率化を図る。

主な取り組み

- ◎ オープンデータの可視化による情報発信の推進
- ◎ GIS を活用した位置情報の公表
- ◎ 水道、下水道台帳のオープンデータ化
- ◎ オープンデータの推進  
〈担当 情報政策課、都市整備課、都市管理課、上水道課、下水道課、戸籍保険課、その他関係課〉

## ④地域社会の取り組み

### ④-① 誰一人取り残されないデジタル化

「誰一人取り残されないデジタル社会」の実現を目指し、デジタル化推進セミナーや高齢者などに向けたデジタル活用講座の解説等を推進するとともに、公共施設の Wi-Fi 環境の充実を図るなど、利用者視点による政策を推進する。

主な取り組み

- ◎ デジタル化推進セミナー等の開催
- ◎ 高齢者等に向けたデジタル活用講座の解説、支援の推進。
- ◎ 公共施設の Wi-Fi 環境の充実  
(担当、市民活動推進課、介護福祉課、情報政策課)

#### ④-② 教育のデジタル化(GIGA スクール構想の推進)

教育現場における ICT 利活用環境の強化、端末の持ち帰りも含めた利活用の促進、デジタル教材の活用により、多様な子供たちに対して個別最適な学びと共同的な学びを一体的に充実させ「誰もが、いつでもどこからでも、誰とでも、自分らしく学べる社会」を目指す。

主な取り組み

- ◎ GIGA スクール構想の推進に係る環境整備  
(電子黒板、配信用端末、カメラ、マイク)
- ◎ GIGA スクール構想のデジタル教材導入  
(Google 自治体パートナープログラム)
- ◎ 教職員のスキルアップ  
(担当、学校教育課)

#### ④-③ 地域公共交通

デジタル技術の導入、推進により、地域公共交通が抱える地域課題の解決を図り、持続可能な公共交通の構築を目指す。

主な取り組み

- ◎ 公共交通のオープンデータ化
- ◎ AI デマンドバス実証実験、導入検討
- ◎ キャッシュレス決済の導入拡大
- ◎ 今年が3年目で来年から実走する。  
(担当 商工労働課)

#### ④-④ 地域社会のデジタル化

農業、漁業、観光、医療、教育など様々な分野における地域課題の解決に向けた、デジタル技術の活用と人材育成の取り組みを支援し、デジタル化によるメリットを幅広く享受できるよう、地域社会のデジタル化を推進する。

主な取り組み

- ◎ 地域におけるデジタル人材の育成、確保
- ◎ 地域産業や中小企業のデジタル・トランスフォーメーション支援
- ◎ デジタル技術を活用した高齢者の見守り支援  
(担当 デジタル化推進室、観光課、商工労働課、介護福祉課、農林課、水産業課)

### (3) 事業による効果について

- ・ペーパーレス化の推進

令和3年度に市議会議員と部長職以上、令和4年度は課長職以上に、タブレット端末機器と会議・情報共有アプリケーションを導入。(SideBooks、LINEWORKS)

若手には、キーボードのついたクロームブック導入。

議会資料、部長会議資料、予算ヒアリング資料等の印刷物削減。

令和5年までは紙文書併用。令和6年より電子決済システムの導入とともに、完全ペーパーレス化。

- ・市民利便性の向上

窓口対応による手続きのワンストップ化、いずれは窓口での手続きがなくなる。

- ・業務効率化による労働時間短縮

職員 働き方改革 マネジメント改革

### (4) 今後の課題について

#### ① 関係人口創出の取り組みにおいて

- ・デジタルマーケティングの導入により得られるデータ及び分析結果と、ふるさと納税のデータを相互利用したターゲット分析による新たなターゲット層へのデジタルマーケティングの実施。

ターゲットの移住、定住に向けたアプローチ手法と有効な施策。

- ・スポーツ合宿に訪れる多数の実業団チームとの連携による関係人口創出の取り組み

- ・ワーケーション・サテライトオフィス誘致

- ・税、使用料、手数料などのキャッシュレス決済の導入。決済手数料、決済手段の選定、費用対効果。

- ・基幹系システムの標準化、共通化に合わせたBPR（業務改善）の推進とワンフロアストップサービスのデータ連携などの次の展開。

#### ② 行政運営の取り組みにおいて

- ・電子決済、電子契約、電子入札の導入、回覧文書の電子化。

電子メールで届いた文書を印刷して押印回覧している現状であり、一括でやらなければ進まない。

- ・多様な働き方改革の推進

テレワークを実施する環境がなかったため、ルール、セキュリティー、業務範囲を1から作っていかなければならない。

- ・セキュリティー対策

総務省が示す「地方公共団体における情報セキュリティーポリシーに関するガイドライン」と多様な働き方の推進、新庁舎のネットワーク構築を考慮したセキュリティー対策。

業務系はタブレットのメール等と共有できない壁。

### ③ 地域社会のデジタル化において

- ・農業、漁業、観光、医療、教育などの各分野における地域固有課題の把握。
- ・課題に対する豊富な知識と知見を持つデジタル人材の育成。

### ④ 全体的な課題

- ・様々な分野のデジタル実装。身近なことから少しずつ、便利になったことやデータを積み重ねてやり続けていくこと。
- ・基礎固めをしてから、様々な分野の連携と組み合わせを重ねて次のステップに進める。
- ・データの連携基盤整備。

参考資料 網走市 DX 推進計画（抜粋版）・2022年度事業計画（2022/07/19 時点）網走市 DX 推進計画について  
デジタル推進室より提示された資料

### ⑥ 質疑応答

Q, デジタルデバインド(格差)の解消についてどのような取り組みを考えているか  
具体例や知恵、情報などあれば？

A, 子どもたちには GIGA スクール構想により配られたタブレットを、どこでも使えるように WiFi 環境のインフラ整備を拡大していく。

高齢者には老人クラブや公民館などで、市の職員によるスマホや PC の講座を開催する。

講師が携帯電話会社だと、付き合いで買わされる警戒心を持たれるようである。

庁内向けには、職員全員に Google 社長や幹部（陣内）の講演会の聴講やオンラインで学ぶ講座を受講してもらい、デジタル化活用の意識を学ぶ機会を作っている。

研究ワーキンググループ 16 名には 5TB のクラウドが使えるクロームブックが渡されている。

Q, 連動できない基幹系・情報系や各課の異なるサーバーの連携などの課題について

A, 基幹系や情報系、メールなどのほか、連動できないものを 3 層分離している。基幹系はクラウドに上がれば共有できる。マイナンバーカードと情報系との間には RPA（ロボット）を挟み込む。

渋谷区では、4 層に分離している。

## (5) 考 察

令和3年9月1日に デジタルファースト宣言を行った網走市において、今後の自治体のデジタル化の意義や意味・その必要性や手法について研修を行った。この国の少子高齢化社会は定着しつつあり、それは人口減少、人手不足を一層加速化かつ深刻化させている。

網走市におけるデジタル化推進計画の基本方針は、①関係人口創出のデジタル化②市民サービスのデジタル化③行政運営のデジタル化④地域社会のデジタル化となっている。つまるところ、「人がいない中でどのようにして町を維持していくのか」という地方自治体が抱える、避けて通れない究極のテーマにどう挑むのかということになると思われる。

市民の利便性を第一に考え実行する為のツールであるという明確な理由がある一方で、地域社会の取組として、「何をデジタル化したいのか。するべきなのか。できるのか。」などまだまだ模索中な部分もあるとのことで、確かに一朝一夕では解決しない部分も多いのは想像に難くない。デジタル化ではないが、窓口の案内表記を市民の必要性に沿って、目的別にするというのは、今回視察で訪れた北見市、美幌町でも実践されていて、市民の利便性向上という課題解決方法として有効であると思われる。

網走市は、様々な種目のスポーツ（プロアマ問わず）の合宿が盛んに行われており、交流人口はもとより、地域への思いや愛着を持つ関係人口創出の大いなる一助となっていると感じた。つまり、まちづくりは、やはりその街にあるものや持っている特性などを活用するしかないわけであるから、ないものは創ることも蔑ろにはできないにせよ、何にどれだけの予算や時間を使えるのか、それは市民のニーズなのか、見極めは必要であると考えます。

デジタル化に向けた意識改革とは何か。自治体の業務をデジタル化する為には、やはり外部の協力は必須であり、またシステムの連携なしには成し遂げられない。そのために調整が必要な部分も多く存在する。また「デジタルファースト宣言」に縛られている面も否めないという話も伺った。これはつまり、ゴールはどこなのか。ゴールは何なのか。もしくは、それは本当にあるのか。あるとして、道は何本あるのか。目的なのか結果なのか。あるべき姿とは。という地方自治体が通常業務の中でぶち当たる壁を超える為に一番必要なものは、デジタル化だけでいいのか。ということになるのではないかと。

政府内閣官房が6月に示した「デジタル田園都市国家構想基本方針（案）」には基本的考え方として～「全国のどこでも誰もが便利で快適に暮らせる社会」を目指して～とある。初日に訪れた北見市において「デジタル庁の思惑通りにはいかない点が多々ある」というお話を聞いたが、やはり、デジタル化こそがすべての問題を解決するというような流れや方向性に対して、ある種の疑問符も握っておくべきではないかとも考える。

調査に対して惜しみなく資料提供とご協力をいただいたことに感謝するとともに、網走市と本市の市民生活がより便利で豊かになるように願いながら今後も注視していきたい。



▲説明の様子（委員）



▲説明の様子（執行部）



▲網走市役所前にて