

令和4年7月20日

草津市議会議長 伊吹 達郎 様

総務常任委員会
委員長 中島 美徳

令和4年度総務常任委員会研修結果報告書
標題の研修結果は、下記のとおりでありましたので報告いたします。

記

1. 期 間 令和4年7月13日（水）
2. 日 程 7月13日（水） **愛知県西尾市**
午後1時30分から午後3時まで
・「LINEを活用した行政手続きのオンライン化」について
3. 参加者 委員8人、執行部職員1人、議会事務局職員1人
委員長 中島 美徳 副委員長 井上 薫
委 員 栗津 由紀夫 八木 良人 永井 信雄
伊吹 達郎 西村 隆行 奥村 恭弘
＜同行＞ 総合政策部理事（経営・DX戦略担当） 荻下 則浩
＜随行＞ 議会事務局 竹田 茉美
4. その他 詳細は別紙復命書のとおり

令和4年度総務常任委員会研修復命書

令和4年7月20日

草津市議会議長 伊吹 達郎 様

草津市議会総務常任委員会
委員長 中島 美徳

標題の研修結果は、下記のとおりでしたので復命いたします。

記

1. 出張の目的

草津市議会総務常任委員会研修

2. 出張先

愛知県西尾市

3. 出張の経過

■令和4年7月13日（水） 13:30～15:00 愛知県西尾市

○「LINEを活用した行政手続きのオンライン化」について

4. 研修出席委員名

（委員長）中島 美徳 （副委員長）井上 薫

（委員）栗津 由紀夫 八木 良人 永井 信雄

伊吹 達郎 西村 隆行 奥村 恭弘

5. 執行部同行者・随行者

総合政策部理事（経営・DX戦略担当） 荻下 則浩

議会事務局 竹田 茉美

愛知県西尾市の概況

人口等	170,694人 / 67,014世帯(令和4年6月1日現在)
面積	161.22 km ²
概要	・県の中南部にあり、自動車関連企業が集積する全国有数の工業都市として発展。 ・農業は茶、植木、花きの栽培や養豚が盛んで、抹茶（てん茶）生産は全国屈指。 ・養殖うなぎの生産量も全国トップ級で、抹茶とともに地域ブランドに認定。

◎ 「LINEを活用した行政手続きのオンライン化」について

市議会：議会事務局 石川局長、議事課 岩瀬課長、小早川主査

説明者：総合政策部 情報政策課 小笠原主査、早川主事

1. 西尾市のDXの取組

(1) 組織・推進体制

- ・幹部職員からなる「西尾市DX推進本部」を設置（令和2年11月）
本部長：市長、副本部長：副市長、本部員：教育長および各部局長
進化の早いデジタル化の施策をスピード感をもって全庁的に取り組むことを目的として設置。
- ・本部の下部組織に「スマート自治体推進プロジェクト」を設置
全庁的にAI・RPAなどのテクノロジー活用の推進・検討を行える体制を整備。
プロジェクトチームは課長級で組織し、その下に係長級でワーキンググループを設置し、事務に即した検討を行えるようにしている。

(2) 西尾市DX推進計画の策定

- ・DX基本方針（令和3年4月策定）→DXの明確化。
- ・DXアクションプラン（令和4年3月策定）→具体的な取組を示した実行計画。

(3) 西尾市のDXの目的

- ◎DXという手段を用いて、UX（ユーザーエクスペリエンス）を向上させること
「市民にとって便利な市役所」「職員にとって働きやすい市役所」を目指す。

2. 西尾市LINE公式アカウントについて

- ・令和2年8月から運用開始
- ・配信システム：KANAME TO（トランスコスモス株式会社）
→知りたい情報を利用者が設定できるセグメント配信、メッセージ定期配信、LINEのメニュー画面をカスタマイズできるシステム。
- ・友だち登録者数：97,054人、登録割合：57.77%（令和4年7月4日時点）
- ・友だち登録増加への取組
①市内全小中学校・保育（幼稚）園の全生徒・児童・園児へのチラシ配布（保護者登録による増を期待）

②全庁的な普及への取組、各課への普及策の照会・実行

各課に登録者数増加に貢献できる普及策を考えてもらい、実行した。

→※①と②の取組を4か月行い、約1万人の登録者増につながった。

③LINE無料スタンプの配信（成人式記念スタンプ）

・ダウンロードから3か月間使用可能なLINEスタンプを限定8個無料配布。スタンプをダウンロードする際に、西尾市公式アカウントと友達登録を必要とする。

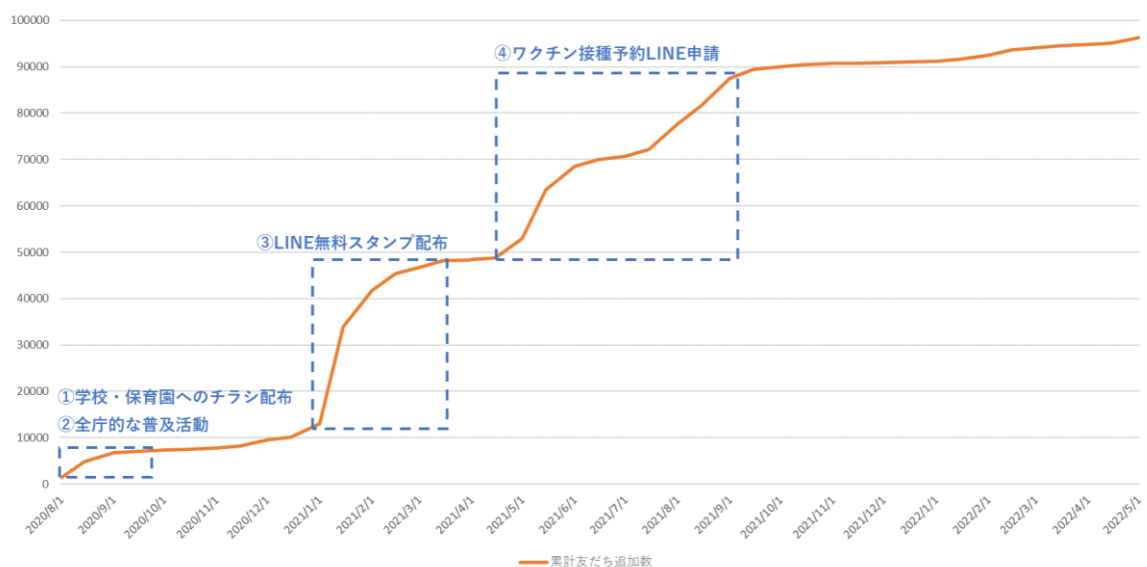
・費用：LINE社へ利用料200万円、スタンプの掲載コンサル業者へ100万円、スタンプのデザインは得意な職員による内製で0円、計300万円

→※③だけで約37,000人の登録者増。

④新型コロナワクチン接種のオンライン予約（申請の入口をLINEに）

・申請の入口をLINEとし、30,000人以上の登録者増。

○友だち登録者数の推移



3. LINEを活用したオンライン申請

(1) LINEと電子申請システムとの連携（令和4年2月～）

・既存の電子申請システム（草津市電子申請システムと同じ㈱NTTデータ関西の「e-TUMO」）に「LINE連携機能」を追加。

①西尾市公式LINEからワンクリックで申請画面にアクセス

→わざわざ市ホームページから申請ページを探す必要がなくなる。

②LINEの認証情報により電子申請システムに自動ログイン

→一番のメリット。Webサービスは利用者登録が必要になり、心理的ハードルが高いため、LINEによる自動ログインは利便が良い。

③普段から慣れているLINEのメッセージで受付状況を通知

→LINE連携前はメール通知であったが、他のメールと埋もれてしまう、メールを

使ったことがない高齢者がいる、受信拒否設定で届かないなど、不便があった。

④個人情報や申請内容は電子申請システム内でのみ扱うため安全

→NTTデータ関西の国内のサーバにデータ保存され、セキュリティ対策は安心。

(2) L I N Eを活用したオンライン申請の実施の背景

- ・西尾市L I N E公式アカウントの有効活用。L I N Eを情報発信のプラットフォームに→さらに市のデジタルサービスの玄関口に。
- ・利用者登録不要、使い慣れたL I N Eからのアクセス。市民の利便の追求。
- ・電子収納機能との親和性
- ・導入費用50万円のみで、維持管理費用不要。

4. 今後の計画や展望

(1) 西尾市版「スマート申請」(令和4年9月～)

- ・電子申請システムに電子収納機能を追加。決済までスマートフォンで完結。
今まで住民票の申請は、電子申請で用意されていたが、200円の交付手数料がかかるため、手数料支払いのために郵便局で定額小為替を購入し郵送したり、窓口で支払いが必要であったりして、電子申請利用者がいなかった。→電子収納で解決。
- ・既存システムへの機能追加で、費用を抑えながら実現可能。
- ・住民票等の申請がスマートフォン1つで申請・本人確認・決済までが完結。

(2) オンライン施設予約の入口に(令和4年10月頃～)

- ・L I N E公式アカウントから、施設予約システムにスムーズなアクセス。オンライン予約可能施設数の拡大。

(3) L I N E市民レポート(道路などの損傷通報機能)(令和5年度～)

- ・市民がL I N Eで道路損傷や公園遊具等の不具合を通報できる。
- ・市民：気づいたときに24時間いつでもL I N Eで通報が完結できる。
- ・職員：位置情報と現場写真を取得でき、電話聞き取りよりも早くて正確、現場確認が省略できる。既存のL I N E配信システムへの機能追加なので安価に実施可能。

5. その他

(1) その他の西尾市L I N E公式アカウントの便利機能

- ・A Iチャットボット
→市民からの問い合わせに対しA Iチャットボットが自動で回答を行うサービスで、24時間いつでも利用可能。草津市と同様。
- ・手続きコンシェルジュ(ホームページの追加機能。業者名：㈱フューチャーイン)
→引っ越しや出産などのライフイベントごとに、簡単な質問に答えるだけで必要な手続きや持ち物を提示するサービス。はい・いいえの簡単な質問に答えるだけで、その人に必要な手続きの種類が分かる。
- ・防災無線の自動連携配信

→防災無線で放送される内容をLINEでも配信するサービスで、放送が聞こえない人や市外にいる人にも確実に伝達。

(2) LINE公式アカウントに対する住民の反応、意見について

- ・「新型コロナウイルス感染症のワクチン接種予約がLINEからできて便利だった」、「LINEから広報紙が確認できてよい」、「LINEから手続きできる申請を増やしてほしい」といった反応や意見あり。
- ・職員の反応として、LINE登録者数が増えるにつれて、丁寧な情報発信への職員のやる気が高まっていった。

(3) サービス享受の格差について

- ・高齢者スマホ教室などでLINE公式アカウントの登録の援助、便利機能の紹介を実施。
 - ・格差の解消と並行して、電子申請などのサービスを使いたい人が便利に使える環境をしっかりと整備。
- 電子での利用が増えればその分、高齢者などの福祉分野に多くの人員と時間を充てられる＝DXの本質

(4) 費用対効果について

- ・LINE公式アカウントは配信も無料であり、登録者数が多いほど費用対効果が大きい。
- ・電子申請（スマート申請）は類似のサービスと比較し、5年間の利用総額で計算すると費用は約1/4に。

サービス	システム/サービス名 等	費用（税抜）
LINE公式アカウント	公式アカウント（自治体アカウント）	無料
	配信システム（KANAMETO）	8万円/月（基本7万+防災無線連携1万）
電子申請	電子申請システム（e-TUMO）※愛知県内で共同利用	約60万円/年（約5万円/月）
	電子収納機能連携（スマート申請4決済対応）	2万円/月（導入一時金250万円）
	LINE連携	導入一時金のみ50万円

(5) 今後の課題

- ・各担当課でLINE投稿の質に差がある。
→リッチメッセージで伝わりやすい配信を目指している。投稿時のガイドラインはあるものの、職員のスキルによってレベル差があり、職員に対し伝わりやすい投稿方法の周知や研修が必要。
- ・10代、20代の若い世代（市役所に用事のあまりない世代）の登録者が少ない。
→若い世代が関心を持ち、登録してもらえるような取組の実施。

6. 質疑応答

Q. 組織推進体制の中にD X対策の専門職はいるか。

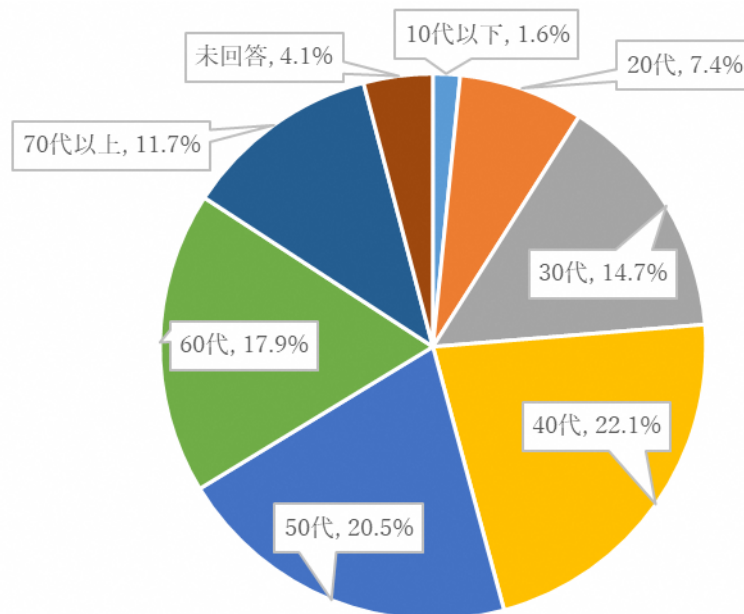
A. 専門職は配置はしていない。外部人材の登用といったことが言われているが、西尾市では考えていない。

Q. 資料5 ページに記載の手続きの流れには時間はどれほどかかるのか。コンビニ交付のほうが早いのでは。

A. 申請してから1 週間程度はかかる。コンビニ交付の方がはるかに利用者・職員ともに時間がからず手間が無く、メリットがある。

Q. 年代別のLINE登録者数は。

A. 受信設定の際に、地域と世代を選択するようになっており、集計結果は以下のとおり。



Q. 高齢利用者の声は。使いやすさについての苦情は聞いていないか。

A. 「新型コロナ感染者数を教えてくれて助かる」といった声は、感染拡大時には聞いたことがある。苦情は特に聞いたことはない。

Q. 通報機能への回答対応はどのようにされる予定か。

A. システム導入時は、通報に対する返答はしない予定としている。すべてに返信対応は職員で実施しきれないという現場の声を聞いているため。システム導入後の市民の反応をみて検討していく。

Q. 回答をしないと、ある一か所の通報箇所に対して何人も通報してきたりすることになった場合、職員の手間もかかるのではないか。何等かの返答対応は必要ではないか。

A. 通報後には、「個別での返答は行いません」という注意書きは出る設定しておく。他市事例でもそのように対応しているところは多い。

→関連意見：草津市では、以前に道路通報アプリを2年間実施したが、通報しても音沙汰無しであると、通報箇所が改善されるのかといった問い合わせが多くあったと聞いている。

Q. 今後の計画・展望では学校関係での利用の話はなかったが、欠席連絡をLINEで行うなど、計画は何かあるか。

A. 学校は今年度から「すぐーる」という教育現場向けの連絡システムの導入が決まってしまうっており、別アプリであるため連携には至らなかった。LINEで連携できれば、LINE登録者数増にもつながられるメリットや1つのツールに集約できるメリットもあったのだが、残念に思う。

Q. オンライン施設予約の決済に関して、LINE活用される予定はあるか。

A. 施設予約システムは県で共同利用しているものであり、西尾市の意向だけでは決められず、昨年度決済連携について要望したが、他市はそこまで費用をかけて実施しないという考えであるため、予約をするのみにとどまっている。

Q. 施設予約では、予約はされているが料金未払いや、予約だけが入っていて当日利用がないといった問題が発生しているという全国的な事例を聞いているが、こういった問題はLINE連携によって解決されるものか。

A. LINEは連携の入口になるのみで、予約システム自体が改善しない限りはそういった課題は解消されない。西尾市においても、施設予約をしても結局窓口で支払いに行かなければならないといったことが課題ではあったが、その解消にまでは至らなかった。

Q. お悔やみの際は様々な手続きを時間があまりとれない中で行わなければならないので、何かオンラインを活用して工夫をされていることはあるか。

A. LINEから手続きコンシェルジュ機能で手続き紹介をしている。また、市役所にはお悔やみコーナーを設置している。オンラインではないが、死亡届を出されたときにワンストップで手続きが済むようにしている。

Q. 草津市のLINEは情報発信にとどまっているが、市民の関心は、災害時、市民の現場情報を市に伝えて、指示を受けるなど、やり取りをしたいといった要望がある。そういった防災に関しての計画はあるか。

A. 危機管理課と防災に関する連携について検討はできていないのが現状。市民の安否状況の確認をLINEを活用してできればメリットはあると思う。防災アプリでプッシュ通知により災害時の危険地区を知らせたりといったことは取り組んでいる。

Q. AIチャットボットの回答精度を上げるには、職員の手間が莫大にかかる。回答精度を上げるための策はあるか。

A. 現状は、AIチャットボットが回答できなかった質問について、毎月各課に紹介し、見直している。Q&Aを丁寧に見直していくしか回答精度を上げていくしかないと考えている。

Q. 手続きコンシェルジュでは、一律に網羅的に回答しないと手続き数を絞ることができないが、転出一つで22問もあり、電話だったらすぐに済むのにと、手間に感じて使わ

なくなってしまう人もいるのではと考える。こういった課題についていかがか。

A. オンラインですべて済ますには、全ての設問に回答してもらう方法しかないのではないと思う。一般的なものの説明の回答になってしまう。利用者の選択肢の一つとして用意しておくことがサービスの一つであると考えている。

Q. A I チャットボットについては草津市でも回答精度については課題となっている。他市事例では、キーワードからではなく、知りたいことを絞っていく方式もあると聞いている。また今後貴市とも情報交換をしていきたい。

また、D e g i 田甲子園に西尾市が愛知県代表としてエントリーされた経緯や、デジタル田園都市国家構想推進交付金の活用をされているのか教えていただきたい。

A. D e g i 田甲子園へのエントリーについては、西尾市から応募したのではなく、愛知県から応募が少ないため応募してもらえないかと勧めがあった。交付金活用は現状していないが、L I N E 通報機能には活用できるのではないかと検討している。

Q. L I N E 登録者数増やすには、草津市は何をすべきか。

A. 費用は掛かるが、一番効果を見込めるのはL I N E スタンプ無料配布であると考えている。



5. 所感

西尾市では、令和3年度より市長、副市長、各部局長が中心となって「西尾市DX推進本部」を設置され、職員全員に理解しやすいDX基本方針、DXアクションプランを作成されておられ、今年2月よりL I N Eを活用した行政手続きのオンライン申請を始めておられました。

L I N Eの登録者数は、市民の約58%にあたる97,054人で、愛知県内でトップ。L I N Eの認証情報により電子申請システムに自動ログインできることや、情報配信が無料でできるなどのメリットが多数あり、大変有効であると思いました。

そして、電子申請システム自体は、草津市が採用しているものと同様のNTTデータ関西提供の「e-TUMO APPLY」なので、草津市でもL I N E連携の導入は可能であると思いました。しかし、マイナンバーカードとの兼ね合いや学校関係や防災といった様々

な情報との共有や連携などができていない面もあり、またA Iチャットボットや手続きコンシェルジュの精度にも不安があり、課題や改善があるように感じました。

とにかく、市民の半数がLINE登録していることは大変大きな強みであり、毎月運用状況などを確認し見直しなどもされていることから、西尾市では、今後ますます行政手続きのオンライン化が進むとともに、ますます市民サービスの向上が図られるものと感じました。

最後に、質疑応答においても活発な意見交換ができ、今後の所管事務調査を進めるうえで、とても参考になる大変有意義な研修となりましたことをご報告します。

西尾市の成功事例や様々な工夫を草津市の取り組み状況に照らしながら、本委員会としても今後の調査・研究を進めていきたいと思います。

文責 総務常任委員会
委員長 中島 美徳