

令和5年2月7日

草津市議会議長 中嶋 昭雄 様

総務常任委員会
委員長 井上 薫

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5年1月27日（金）
2. 日 程 1月27日（金） 滋賀県米原市
午後1時30分から午後3時まで
・「行政手続のオンライン化について～自治会サイト導入事例から～」
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 井上 薫 副委員長 永井 信雄
委 員 栗津 由紀夫 八木 良人 中島 美徳
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5年2月7日

草津市議会議長 中嶋 昭雄 様

草津市議会総務常任委員会
委員長 井上 薫

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

滋賀県米原市

3. 出張の経過

■令和5年1月27日（金） 13:30～15:00 滋賀県米原市

○「行政手続のオンライン化について～自治会サイト導入事例から～」

4. 研修出席委員名

（委員長）井上 薫 （副委員長）永井 信雄

（委員）粟津 由紀夫 八木 良人 中島 美徳

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

滋賀県米原市の概況

人口等	37,761人 / 14,848世帯(令和5年1月1日現在)
面積	250.39 km ²
概要	・ 県の北東部にあり、古くから中山道と北陸道の分岐点に位置し、新幹線駅がある。 ・ 工業団地が整備されており、製造業が主要産業。 ・ 市内には250以上の湧水や滝がある水に恵まれた地域。

◎ 「行政手続のオンライン化について～自治会サイト導入事例から～」

市議会：今中 力松議長、議会事務局 阿原局長、井上主事

説明者：市民部 自治環境課 磯部課長補佐、塚口主事

1. 自治会サイト導入の背景

- ・ コロナ禍での自治会運営や市役所とのコミュニケーションの取り方として、対面での対応が難しいといった課題があった。
 - ・ 令和2年度に行った自治会アンケートで「自治会の課題について」を聞き取ったところ、「役員のなり手不足」「住民の高齢化」「市からの依頼事が多い」という3つの意見が多かった。
- 令和3年3月に、米原市自治会連絡協議会から、これらの課題に対し、これからは自治会の役員には現役世代の人にも担ってもらえるような環境にしていかなければならない、定年延長により働きながら自治会役員を担う人も増えてくるだろう、そういった現状からも、ICTを活用した自治会と市との新たなコミュニケーションツールとなる自治会サイトの導入を提案された。

<提案書抜粋>

「自治会活動や相互連携の強化に向けた新たな仕組みづくりを提案します」

(仮称)自治会支援サイトを設け、各種報告や申請、相談、情報共有当が行える環境を整備し、ITを活用した自治会連携や事務の効率化を図る環境、仕組みづくりを提案します。

令和3年3月2日 米原市自治会連絡協議会

- これを受けて、市長からの「コミュニケーションのデジタル化は時代の流れであり、後ろ向きにならず、出来ることから始めていく。自治会の方の中には、ICTを苦手とする方もいるかもしれないが、先を見て、使える人から使っていける環境を整える。」という方針で進めていくこととなった。

2. 自治会サイトの機能

お知らせ機能

補助金申請・決定機能

自治会要望・回答機能

お問い合わせ機能

①お知らせ機能

- ・事業のお知らせや集会への出席依頼文など、従来は郵送で自治会長宅に送っていたものを、サイトを通じて発信する機能。

②補助金申請・決定機能

- ・自治会館の修繕・整備や、公園の修繕・整備、備品の購入といった様々な自治会向けの補助メニューの申請・決定を、サイトを通じて行う機能。

③自治会要望・回答機能

- ・米原市では、毎年度6月末に、次年度に向けた自治会要望を8月末に提出いただくように依頼し、提出された自治会要望を各課に振り分けし、次年度予算編成段階で要望について検討し、年度末に来年度実施の有無などを回答している。
- この要望から回答の一連を、サイトを通じて行う機能。

④お問い合わせ機能

- ・日々の市役所に確認したい疑問などの問い合わせを受け、回答する機能。

3. 自治会サイトの構築

- ・令和3年度、まず、この4つの機能を持った既存システムがないか調べたが、結果、全ての機能を満たす既存システムはなかったため、一からシステム構築するプロポーザル方式をとることとした。(機能の詳細は、研修資料「米原市自治会専用サイトシステム機能調書」のとおり)
- ・事前に4者ほど問合せがあったが、実際の応募は1者のみ。(その他応募がなかった理由は、システム構築期間が約2か月間では間に合わない、予算が厳しい、など。)
- ・1者のプロポーザル審査となったが、その審査には、自治会連絡協議会の役員にも審査員になっていただき、実際に自治会サイトを利用する方の声を取り入れられるようにした。
- ・契約締結後、約2か月間でシステム構築し、運用開始1か月前に自治会長向けの操作説明会を経て、令和4年10月から運用開始。

<契約内容>

○契約相手方：日本ソフト開発㈱

○サイボウズ㈱のキントーン（クラウド型業務アプリ開発プラットフォーム）を使用してシステムを構築。

○令和4年度（半年間）契約額

4,854,300円（税込）

→内訳：導入経費3,960,000円（税込）

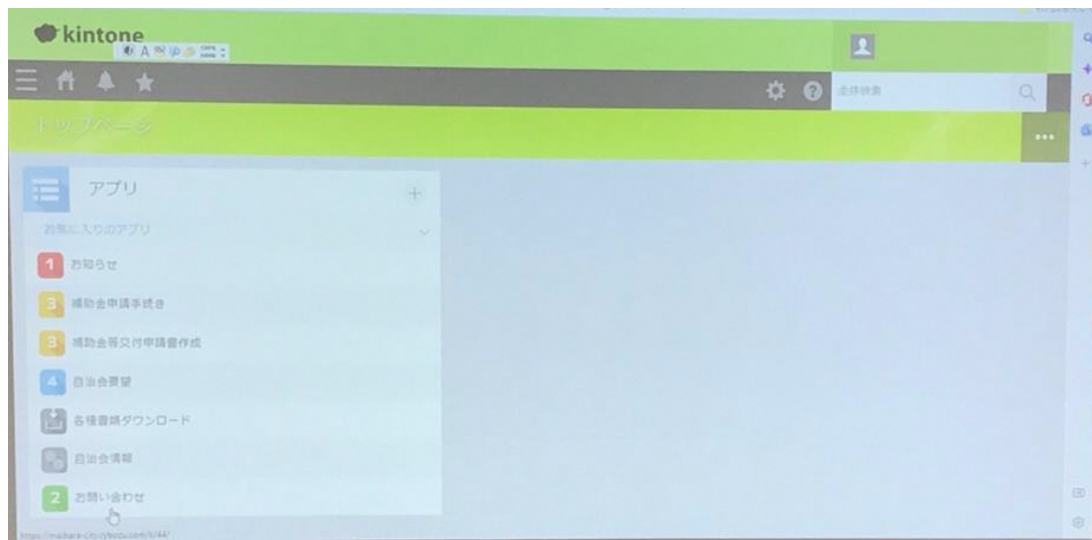
運用経費 894,300円（税込）

→内訳：@990円/月×（自治会48+市2ライセンス）×6月+保守費用

4. 自治会サイト機能の概要

- ・自治会サイトへは、米原市ホームページからログイン画面に入る。
- ・自治会ごとのID・パスワードを入力し、ログインが可能。
- ・①自治会名、②メールアドレス、③パスワード、④自治会印の印影の4項目を登録。

<自治会側ログイン後画面>



② お問い合わせ

- ・問い合わせ機能では、問合せ対象の課を選択し、内容の入力と1GBまでの写真や動画を添付可能。（動画であれば1分程度添付可能）
- ・「保存」ボタンを押せば、その時点で市へ送信される。
- ・市側では、担当課に問合せが来ている通知が来て、当日または翌日に何らかの返信ができるように心がけている。

③ 補助金等交付申請書作成 → ③ 補助金申請手続き

- ・「補助金等交付申請書作成」の機能で申請書類を作成し、「補助金申請手続き」の機能で市へ提出する。
- ・必要項目を入力すると、その内容が申請書に反映されて印字できるようになる。
- ・補助金によっては、独自様式が使用されていて、この機能で作成できないものもあるが、その際は、ワードファイルや手書きで作成したものを写真撮影したものを添付し提出す

れば申請可としている。

- ・従来は、申請書、決定通知書、実績報告書、交付確定書、請求書、全てのやり取りに押印を必要としていたが、極力押印を減らすために、最後の請求書だけ押印を必要とし、それ以外は押印不要とした。
- ・請求書に印影データで押印し、システムで提出すれば良いため、**補助金申請から請求までの一連を、市役所への登庁不要、郵送も不要で完結することができる**ようにした。
- ・**市長印を押印する必要がある文書も、本システムに登録した市長印の印影データで押印し、サイトを通じて正式通知として送ることができる**ようになっている。

4 自治会要望

- ・従来から自治会要望の際に使用している「自治会要望調書」の様式をシステムで入力できるようにした。
- ・入力する項目は、優先順位、種別、要望年度、継続・変更の別（昨年度からの継続要望か、昨年度要望から変更しているか）、路線名等、数量・内容、要旨説明などの項目。
- ・自治会要望に対しては、限られた予算や法的なことも関係し、全てに毎回100%回答は難しいことから、次年度に積み残していくものもあるため、システムの機能として、前年度要望から複写できる呼び出し機能がある。
- ・継続要望は呼び出し、新規要望を入力するだけで、要望調書を作成できる。

5. 自治会サイトと紙や対面の併用対応

- ・現在、108自治会中、48自治会が利用登録し、10自治会程度が実際利用している。
- ・従来からの紙印刷や郵送、対面の対応も継続しており、自治会サイトは新たな選択肢が増えたものとして、どの方法をとっていただいても良いようにしている。
- ・自治会サイト導入の説明会では、ひとまずは紙や対面の併用対応の継続希望の意見がほとんどであった。
- ・また、1年で自治会が交代する自治会もあるため、毎年、自治会長に対してこのシステムの使い方説明会をしてほしいという希望もあった。
- ・本システムの導入は、自治会とのやり取りを自治会サイトに集約していくことが目的ではなく、自治会サイトでのシステム対応という選択肢を増やすことを目的にしているため、併用対応が前提であった。

6. 今後の計画や展望

- ・令和5年度までは、市側では自治環境課のみがシステム操作を行う予定。
- ・市役所内で新たな取組を始める時には、やはり人手不足の課などからは反対を受ける可能性もあるため、**令和5年度中に各課に自治会サイトを使ってもらえるための職員**

用運用マニュアルを十分に検討して整備し、令和6年度から各課で自治会サイトを
使用できるようにしていきたい。

- ・各自治会内でのICT化を推進し、自治会長あて送付文書以外の全戸配布や回覧文書
も電子ファイルの伝送での対応を目指す。

→印刷費削減、送料削減、発行物の校正期間の短縮などにつながる。できる自治会、で
きる組から開始してもよいのではないかと考えている。

- ・デジタル・ディバイドの課題への対応策としては、ICTが苦手な自治会に対しては、
自治会サイトは選択肢を増やしただけで、紙や対面の対応も含めてやりやすい方法でし
ていただいていいと、まずはICTを嫌煙されないよに気を付けながら、少しでも前向
きになってもらい、「やれることからしていこう」と自治会に思ってもらえるような
アプローチをしていき、利用自治会数を増やしていきたい。

6. 質疑応答

Q. 市役所担当課は自治会に対して、システム対応と紙対応のダブルコスト状態になって
いるかと思うが、今後、各課もシステムを使えるようにするなどして、そのダブルコス
トの省力化は見込めるのか。

A. 正直、省力化は見込めないと考える。導入時からわかっていたが、費用対効果の側面
で見たときには、このシステムは市側に余りメリットがない。ただ、自治会の課題に対
しては、何とか一助になるようなシステムにしたいという気持ちで、優先すべきはそち
らだという判断で導入した。

長期的には、広報紙を伝送する等の効果につなげたいと思っている。しかし、短期・
中期的には、費用対効果を出すのは難しいと考えている。超長期的には、何とか費用対
効果のあるものを目指したい。

市役所として、自治会運営がコロナ禍の時期も含めて、かなり危機的状況になってい
ることに対して、何らかの対応をしっかりと行い、自治会の中で、自治会運営が維持で
きるように、どういった努力ができるかを考え、自治会サイトシステムをまずは作る
ということに至った。

システム費はコロナ交付金の活用で一般財源からの支出はないが、職員人件費につい
ては、システム対応と紙対応がダブルコストでかかっている。ただ、その費用をかけて
でも、今は自治会満足度として成果を出すようにしたいと考えている。

Q. なぜライセンスを自治体が持たないのか。将来的にリスクが高いのではないか。たま
ったデータの権利が日本開発にある状態では、当該会社が倒産したらデータの引継ぎは
できないのではないか。今後検討されてはどうか。

A. サイボウズのキントーンというシステム自体、クラウドシステムしかない。買取がで
きないシステム。市の帰属とするようなシステムが提案できそうな会社も他にあったが、

コストが合わないということで応募がなかった。

仮に契約先の会社が倒産しても、サイボウズ社のキントーンを利用しているので、サイボウズ社があれば大丈夫と考えていたが、今後また確認する。

Q. 導入前に、市と自治会との関係、市から自治会へ求めることなど、総点検されたのか。

A. 総点検を含めて、令和5年度の1年をかけて、各課が自治会とのやり取りを検証し、システムが複雑化しないようなやり方にできればと考えている。例えば、補助金の申請様式を統一化するなど。このシステム化を通じて、いわゆる業務の標準化もあわせて行いたい。各課へシステム運用を任せていくための課題でもあると認識している。

Q. このシステム導入によって、自治会の方は変わってこられたか、変わっていきこうとされているか。

A. 実際はなかなか変わってきた様子はないのが正直なところかもしれないが、お知らせ機能などを頻繁に利用いただいている自治会もある。

Q. 一般市民が自分の町内会の状況を知るために、公開することは考えていないか。

A. 今回、システムのID・パスワード登録の際に、個人メールアドレスではなく、これを機に自治会のメールアドレス取得を勧めた。住民全員ではないにしろ、少なくとも副自治会長などの役員にもID・パスワードを共有することで、共有できるように提案した。

今後、公開する範疇については各自治会で考えていただくものとする。その先に、例えば、ここは公開、ここは非公開といったように設定出来ないか要望があれば、カスタマイズを検討したい。

Q. 自治会は自治会サイトという選択肢が増え、サービス向上につながっている。しかし、今は自治環境課が他課の自治会への回答管理もしており、自治環境課の業務負担は大きいのではないかと。自治環境課職員の業務負担について、率直な感想を聞きたい。

A. 今はまだ、108自治会中48自治会の登録で、実際は10自治会の利用程度なので、負担というまではないが、手間は確かに増えている。

現在は、お知らせ機能とお問い合わせ機能の利用が多いが、毎日問い合わせが来るといった状況ではないので負担ではないが、来年度以降、補助金や自治会要望機能の利用が始まると、負担増は見込まれる。

Q. 米原市ホームページの自治会ページは非常に見やすいと感じたが、自治会サイト更新に伴ってホームページもリニューアルされたのか。

A. そこまで至ってはいないが、これを機にホームページの見直しも今後行っていきたいと考えている。来年度、米原市のホームページ、いわゆる玄関口からのアプローチなど

も見やすくしていきたい。一般市民向け、自治会向けといった情報の切り分けの整理など、情報発信の最適化が必要だと考えている。

Q. 導入後、利用している自治会からの使い勝手に対する反応はあるか。

A. 保存ボタンと言いながらも、押すと市に送信されるという造りについて、キントーンプラットフォームの仕組み上、「送信」の表示に変えることができない。これは事前に分かっていたが、一定の型がある中に機能を当てはめていっているの、細かい設定がしにくいというデメリットがある。想定はしていたものの、わかりにくいというお声をいただいているため、現在、業者に改善できるかどうか相談しており、できる限り頂いた声は取り入れて、使いやすいものにしたいと考えている。

Q. 例えば、1年間市に問い合わせた蓄積データを抽出し、紙印刷したりできるのか。

A. CSV出力機能はあるため、エクセル出力して、見やすくする編集は必要ではあるが、可能である。自治会総会の資料として活用いただくなど、今後そういったお声があるかもしれないと考える。

Q. システム導入方針を決めてから、実際にサイト開設まで非常に短期間で実施されているが、プロポーザル入札までに自治会にどの程度具体的に説明をされて進めていったのか。

A. 令和3年12月の役員説明や、令和4年5月の自治会連絡協議会の会議で、全自治会長に説明した資料を本日の研修資料として使用している。当然ながら、実際のシステム自体がまだない状態での説明なので、言葉で肉付けし、どのようなことができるシステムを構築していくかを説明した。

Q. プロポーザル募集時点で初めてサイボウズ㈱のキントーンの家が出てきたのか、それとも、それ以前から、これを使えばほぼ実現できるだろうという情報を得られていたのか。

A. 令和3年度の上半期に、既存のシステムで実現できるものはないか様々な電算事業者を確認していた段階で、サイボウズ㈱ならできるのではないかと話が出て知った。

Q. 運用経費について、ライセンス料が半年分で894,300円。しかし50ライセンス、月990円であればもう少し安い計算となるので、この金額には他の費用も含まれているのか。

A. クラウドにデータ保存するためのクラウド利用料も含まれている。日本ソフト開発㈱の保守費用が含まれている。



5. 所感

米原市が自治会サイトを導入されたきっかけは、「コロナ禍で対面での相談がしにくい。また自治会長のなり手が少ないため、自治会長も含めて、町の役員が現役世代となってきた。このことで、市役所の開庁時間内では活動しにくいので対策を願いたい。」という自治会側からの要望提案であったとのことでした。

そこから約1年半という短期間で本システムを運用されたということにまず感心させられました。昨年10月からの運用開始であるため、まだ見えない部分もあるかと思いますが、役員のなり手が少なく高齢化が進むに連れてデジタル・ディバイドの課題がある中でも、108自治会中、約半数の48自治会が利用登録されていたこと、また、現在のところは特に支障なくその運用がされているというお話から考えても、少なくとも市民の利便性の向上にはつながっているものと思いました。

また、今回のシステム化には、ダブルコストの課題や職員の業務負担増の課題もあるとのことでしたが、利用者側（自治会）の選択肢を増やしたことで市民満足度は上がっているのではないかと思います。

今回、市民サービスの向上と地域社会の維持・発展、さらには行政サービスの効率化を目指す取組の参考にするべく米原市を視察させていただきましたが、当市でも「自治会長の業務を軽減すること」については、これまでからの大きな課題の一つであることを考えても、職員の業務削減やダブルコストの課題は残るものの、市民の満足度を上げるという大きな効果につながっていると感じました。

今回の米原市の取組は、当市が目指している「ICTで豊かさを感じられるようなまち」につながると考えますので、本委員会としても今後は是非参考とし、調査・研究を進めていきたいと思いました。

文責 総務常任委員会
委員長 井上 薫