

総務文教委員会行政視察報告書

- 【視察日】 平成 29 年 8 月 2 日（水）～ 4 日（金）
- 【視察委員】 遠藤孝委員長、油井和行副委員長、大石保幸委員、石井道春委員、小林和彦委員、萩原麻夫委員、天野正孝委員、植田裕明委員
- 【視察先】 ①新潟県三条市 ②福島県会津若松市 ③総務省
- 【調査事項】 ① マイナンバーカードの普及と独自サービスについて
② スマートシティ会津若松について
③ 業務効率化・生産性向上のための霞が関オフィス改革について

【調査概要】

1 新潟県三条市のマイナンバーカードの普及と独自サービスについて

(1) 三条市の概要

2005 年 5 月に旧三条市・下田村・栄町が合併し、三条市になった。県のほぼ中央に位置し、東京から上越新幹線で 2 時間、高速道路も関東、北陸、東北方面とのアクセスも良く、栗ヶ岳・守門岳に代表される県立自然公園の緑豊かな自然に恵まれた都市である。面積 432 km²、人口 99,192 人で全国的に「金物のまち」「ものづくりのまち」として知られている。



(2) 取組の経緯・内容

- ① 平成 17 年度から IBM 社がメインベンダーとなり、平成 18 年度から住基カードを使った 8 種類の独自サービスを提供してきた。新潟県内の 5 自治体と住民情報系システムを導入することで、46 億円ものランニングコストを削減（共同化前 93 億円→共同化後 47 億円）するとともに、独自サービスの提供と住基カードの交付手数料の無料化によって全国平均の 3 倍、全住民の約 14%の市民が住基カードを所持することとなった。
- ② 通常、JPKI 方式では有効期間は 5 年間だが、カード AP による認証方式を採用。条例により、各証明書の交付が、同カードの有効期間と同じく 10 年間となっている。
- ③ 選挙の投票入場受付、避難所の入退所受付、窓口支援など（市役所各種申請書の記載不要）を全国に先駆けて実施、証明書のコンビニ交付、図書館の貸出受付等も行っている。学校も共同化しており、各教師の USB が不要となっている。

(3) 今後の課題

- ① 官民間わず「様々な手続きやサービスが受けられる環境づくり」その恩恵を市民にいかに周知して普及させるかが課題である。

(4) 本市に反映できると思われる点

- ① 平成 15 年 11 月から「街なか行政サービス拡大特区」を設けコンビニ交付を実現している。本市でも中山間地域や市街化地域などコンビニ拠点との提携で証明書の自動交付に向け、早期の導入を検討されたい。
- ② IC カード標準システムの利用について、地方公共団体情報システム機構（J-LIS）が無償で提供する IC カード標準システム（カードアプリケーション）を利用することで、様々な独自サービスを無料で提供されたい。
- ③ マイナンバー不用のサービスについて、マイナンバーとは別な情報を、マイナンバーカードの IC チップの空容量に書き込むことにより、個人情報であるマイナンバーに触れることなく様々な独自サービスが提供できる。
- ④ 窓口支援サービスで、図書の貸し出し、選挙投票受付、災害時避難者受付、及び職員出退勤にパスワード不要の窓口受付をやさしく、スピーディに実現できる仕組みづくりが必要である。
- ⑤ 総務省が進める地域活性化策であるマイキーキープラットフォームを利用した健康マイレージ、商店街の活性化、使われないクレジットカードのポイント等を地方公共団体に移すことの試みはぜひ検討されたい。
- ⑥ 三条市職員の同カード所持率は 85.4%で非常に高く、職員出退勤管理に活用している。本市職員の同カード所持率を高められ、今後活かされたい。（本市の平均は 9.5%）
- ⑦ 国では各保険証機能を搭載する方針とのことである。また、医療機関の診察券機能に関しては、すでに前橋市の医療機関で実証実験中であるので、市立総合病院の診察券を進めてみてはどうか。

(5) その他（感想、意見）

- ① 窓口職員の多忙化は、市民の利便性を考えたとき、今後は ICT 社会になることは必至である。現在、個人の認証基盤として安全性、携帯性及び利便性を兼ね備えたマイナンバーカードを活用した行政サービスが今後も期待される。しかし、高齢化社会や、個人情報の流出や犯罪面でのセキュリティの管理が充分されるかが重要である。
- ② 度重なる豪雨被害等で災害対策を考えながら、民間と連携したサービス展開を志向する前向きな姿勢に感銘を受けるとともに、将来マイナンバー 1 枚で市内サービスがすべて受けられる環境づくりには困難を感じた。
- ③ 市の窓口業務としては、民間委託や臨時職員対応されている藤枝市の状況をどう変えていくか、組織体系を含めた対策が必要である。
- ④ 住基カードからどうやってマイナンバーカードへ更新させるかが課題であり、更にはマイナンバーを利用したのコンビニでの諸証明の発行委託を、どう構築していくのか考えなければならない。

2 福島県会津若松市のスマートシティ会津若松市の取組について

(1) 会津若松市の概要

古事記、日本書紀に「相津」とあり、蒲生氏郷が旧名黒川を郷里の名にちなみ「若松」と改名した。江戸時代は会津松平藩の城下町として栄え、筋違いの道路や蔵造りの街並みなどに往時の面影を残し、白虎隊や戊辰戦争に象徴される鶴ヶ城や飯盛山など名所・旧跡が残り、多くの観光客が訪れている。酒・陶器等の地場産業が集積する工業都市であり、2004年11月に北会津村、2005年11月に河東町を編入合併、面積383km²、人口124,062人の由緒ある街である。

(2) 取組の経緯・内容

① 会津若松市には元々富士通があり、ピーク時には市内で5,000人もの雇用があったが、リーマンショック以降、規模縮小により、現在では1,500人まで減少した。同市の人口減少率は5%だが、電子部品製造業に係る人口減は50%、出荷額は71%の減少だった。こうした背景による危機感から始まったのがスマートシティ会津若松の施策である。



② 県立会津大学は、ICTに特化した単科大学で入学生の70%が県外出身者で、卒業後は80%の学生が県外へ流出し、市内にいかにか若い世代を留めるかが大きな課題であった。

③ 市内業者ではなく、イオン、日本郵便など全国の手企業が参加する「まち、ひと、しごと創生法各連携協議会」を平成27年に設立した。これにより大手企業が市内で実証実験をし、市内のベンチャー企業もその恩恵にあやかっている。

④ 日本郵便によるマイポスト（インターネット上で郵便受け取り）により、除雪車の状況など市内住民に情報を届ける会津若松プラス、子供向け学習能力サービスなど、データ解析以外にも様々な市民向けサービスの取組が行われていた。

(3) 今後の課題

① 施策実施にあたっては、多くの市民の協力が必要だが、新しい取組に対する抵抗感はかなり強いものであった。またカタカナ語や難解な専門用語が多く、理解いただくのにかなり苦労したとのことで、これらの克服は課題点ともいえる。

② 医療情報の電子化は望ましいものの、各医療機関の秘匿性や患者の奪い合いにもつながりかねないため、現実に行うことは難しいものと考えられる。

③ ICT関連企業集積のオフィス環境整備（首都圏から500人規模の企業誘致）し、会津をICT実証地域（地方創生モデル）に向け、30億円投資（国の補助10億円）するが、果たして思惑通りになるか、今後注視したい。

(4) 本市に反映できると思われる点

- ① 農業分野の土壌見える化・次世代型養液土耕システム培養液の自動供給の検討要す。
- ② 産学官によるスマートアグリ推進、産業大学と連携し ICT の活用をされたい。
- ③ IoT ヘルスケアプラットフォーム事業のデータを活用され健康寿命日本一を目指されたい。
- ④ 母子健康情報サービスや母子電子手帳の電子化、学力向上分野の連携強化、デジタル教材による学習は、電子黒板機能付きプロジェクターを全小中学校に配置の検討を要す。
- ⑤ 総合窓口で申請の添付書類の一覧を画面表示する取組は検討を要す。
- ⑥ 再建された若松城を始め戊辰戦争の史跡などを国内外に発信し、さらに発信方法として ICT をフル活動している町の取組には見習う部分が多くあり、検討を要する。
- ⑦ 観光資源のアプリ化や海外の有名ユーチューバーの招聘等 Youtube の積極的な活用なども行う事も必要で、併せて、市民生活に必要な情報を掲載できるアプリの作成は有効だと思いが検討を要する。
- ⑧ 農業についても、ここでしかできないもの（高付加価値の農産物、藤枝の水で創った作物というブランド化も含む）をつくり、なおかつ、農協の協力も得ながら、農業法人の立ち上げなどによって若者たちの新たな就職先を作ること検討されたい。

(5) その他（感想・意見）

- ① 基本戦略「会津大学を中心としたアナリティクス産業 ICT 関連企業の集積」「歴史・文化観光や産業教育観光による地域連携と交流促進」「既存産業・資源を利用した効率化・高付加価値化による仕事づくり」「伝統と ICT を融合させた人・企業が定着したくなるまちづくり」「結婚。出産・子育て支援と教育環境の整備」は素晴らしいと感じた。
- ② デジタルアート事業、子どもの居場所づくり ICT の体感、地元企業の技術力強化対策に積極的に取り組んでいる。
- ③ 会津若松市は江戸時代幕末の歴史で白虎隊や戊辰戦争で日本の国が大きく変革した地域でもある。その伝統的時代背景と ICT・IoT 産業など新しい感覚が融合し、古きを守り、新しきを取り入れる行政と寛容な市民感覚が素晴らしいと感じた。

3 総務省の業務効率化・生産性向上のための霞が関オフィス改革について

平成26年の夏、政務3役の省幹部から、公務部門での事例視察を踏まえ、電子政府担当部局における目に見えた解かりやすい取組事例を実践するよう指示を受けた。

安倍内閣の目指す「働き方改革」は公務部門でも課題となり、高市早苗総務大臣は、公務部門におけるテレワークの推進を積極的に主導した。特に、「企業や自治体への波及効果」を期待しての「働き方改革」への取組であるが、オフィス改革で見えた課題の克服に向けた様々な取組について、研修を受けた。



(1) 取組の経緯・内容

- ① 室内の机をビジネスデスクから幅120cmのテーブルに変え、各職員用のキャビネットを集約化して、室内の一角にひとまとめにしたことにより、室内空間が大きく広がり、室内の有効活用が図られた。ペーパーレスをめざし、机上に紙の書類をおかず、すべてパソコン内の文書で仕事をやりとり、机の配置も役職にこだわらない平準化を行うことで、結果、職員同士のコミュニケーションもより円滑となり、大幅に意思決定の迅速さが図られた。
- ② 固定電話をやめ、すべてPHSを用いている。ただし、法制担当課については、外部からの問い合わせの電話も多いため、固定電話を用いている。法制担当は、過去の記録や法令関係の文書活用も多いため、オフィス改革は困難と見られていたが、実際に取り組んでみると、固定電話以外はほとんど改革ができています。
- ③ パソコンの無線化を行い、パソコン同士を無線LANで結び、仕事をしている。

(2) 今後の課題

- ① 予算1,000万円で達成したと言っていたが、これまでの蓄積があつての話であろう。ソフト面の対策以外にもハード面において、職員が使いこなせるようになるまでは、相当の苦労があると思う。
- ② オープンにしすぎて、秘匿性の強い会議はしにくいのが現状である。
- ③ テレビ会議等、通信手段を用いての会議等で、ある程度、テレワークを実施しているが、セキュリティの問題から、会議に出席するには生体認証が必要である。

(3) 本市に反映できると思われる点

- ① 行政には個人情報等、秘匿性が強い書類も多く、コピー複合機はマイナンバーカードがなければ利用できない仕組みとなっている。
- ② 霞ヶ関の各省庁では、95%が電子決済となっている。電子化前は、起案者や決裁者を拘束することが少なくなく、また、文書として保存管理することで、事務所内に一

定の容積を要することとなっていたが、両者ともその必要はなくなり簡易になっている。

- ③ 会議室の確保、会議資料の作成が職員の負担になっていた例が多く、本事業を進めてからは、両者ともに負担軽減が図られ、非常に楽になったとのこと。本市も取り入れ、意思決定の迅速化、役所内空間の有効利用を図るべき検討してみてはどうか。

(4) その他（感想・意見）

- ① 「なくしたから得られる時間がある」、「さよなら紙、上司との壁」、オフィス改革の原点を総務省内に表示してあるのは素晴らしい。
- ② 働き方改革の本丸である総務省では、仕事上必要とこれまで考えていた書類が机周辺になく、まとめて壁側などに置くことによって、仕事スペースの拡大確保ができる。更には会議の場所が容易に作れるし、場合によってはテレワークによる作業が可能であること、会議がパソコン上でできるということ等によって、明らかに効率的な職場環境が保たれている。
- ③ 本議会タブレットが議場以外でも活用できる点を活かし、現在のシステムのアプリ化などで議員が使いやすいものにする努力が必要である。
- ④ 会議室の確保の手間が確実に減り、若い職員の業務量の削減に繋がっている。
- ⑤ オープンにするのはよいが、上司、部下の上下関係が保たれるのか、やや疑問に感じた。また、服装が非常にラフにも感じた。一般市民が多く立ち寄る部署ではないので、特に問題はないだろうが、直接、市民と向き合うことが多い市役所では、市民からの疑問の声も上がるのではなかろうか。