

総務常任委員会 行政視察報告書

令和7年1月21日

釜石市議会議長 様

釜石市議会

総務常任委員会

【視察報告者】

委員長 三浦 一泰

副委員長 菊地 広隆

委員 千葉 榮

委員 細田 孝子

委員 工藤 聡一郎

※ 菊池秀明委員は欠席

【随行者】

DX 推進室長 黒澤 直人

事務局 川崎 愛

1. 視察の概要

総務常任委員会では、令和7年1月19日から21日にかけて、北九州市および福岡市において行政視察を実施した。本視察は、人口減少や少子高齢化、職員不足といった課題を背景に、行政DXの推進や市民サービスの質をどのように維持・向上させていくかについて、先進自治体の取組を調査し、釜石市の今後の行政運営および政策立案に資する知見を得ることを目的として実施したものである。

2. 視察日程および視察先

(1) 令和7年1月20日（火） 北九州市役所

【視察項目】DX推進計画の取組について

(2) 令和7年1月20日（火） 福岡市役所

【視察項目】リモート窓口事業の取組について

3. 視察内容

(1) 北九州市におけるDX推進計画の取組について

北九州市では、DXを単なる情報システムの更新やIT化として捉えるのではなく、行政運営全体を見直すための経営改革として位置づけている。市長を本部長、副市長を副本部長とする『デジタル市役所推進本部』を設置し、局長級職員が参画する全庁横断的な体制を構築している点が大きな特徴である。

具体的な取組としては、マイナンバーカードの普及促進を基盤に、各種行政手続のオンライン化を進めるとともに、kintoneやRPAを活用した業務の効率化・標準化を全庁的に推進している。これにより、従来は職員が手作業で行っていた入力や転記作業が削減され、業務時間の大幅な短縮につながっているとの説明があった。

また、行政事務センターを設置し、各部署で分散していた定型的なバックヤード業務を集約することで、業務の属人化を防ぎ、繁忙期にも柔軟に対応できる体制を構築している。これにより、現場職員は企画立案や市民対応など、より付加価値の高い業務に注力できる環境が整えられている。

さらに、生成AIについては、職員の業務を支援するツールとして段階的な実証を進めており、文書作成補助や情報検索支援、相談記録の作成補助など、実務に即した活用を重視している点が印象的であった。一方で、AIの精度向上やチェック体制の確保など、導入後も継続的な改善が不可欠であることが課題として示された。

(2) 福岡市におけるリモート窓口事業の取組について

福岡市のリモート窓口事業は、オンライン申請が難しい市民や、区役所への来庁が困難な高齢者・障がい者等を主な対象として実施されている。本事業は、業務効率化や経費削減を主目的とするものではなく、市民サービスの質を維持・向上させるための施策として位置づけられている点が特徴である。

具体的には、公民館や出張所など市内 13 か所に専用端末を設置し、市民が端末の操作を行うことで、区役所職員と映像を通じて相談や申請支援を受ける仕組みとなっている。職員は遠隔操作により申請書作成を支援し、必要書類の確認や説明を行っている。

令和 6 年度の利用実績は 274 件であり、相談内容の多くは高齢者福祉や障がい者支援に関するものであった。利用者からは、移動の負担が軽減されたことや、対面に近い形で相談できる点について、高い評価が寄せられているとの説明があった。

一方で、年間の運用コストが比較的高いことや、応答側となる職員の待機体制・業務負荷の在り方など、費用対効果や持続可能性の面で検討すべき課題も明らかとなった。

(3) 将来課題としての釜石市内半島部過疎地域全体への展開

釜石市が進める『コンパクトシティ+ネットワーク』の考え方に基づけば、今後は、都市機能を集約した中心市街地と、半島部をはじめとする過疎地域全体をどのようにネットワークで結び、行政サービスを持続的に提供していくかが重要な政策課題となる。

福岡市のリモート窓口事業で示された考え方は、特定の地区に限定した取組にとどまらず、釜石市の半島部に点在する集落全体を対象とした、『広域的・分散型行政サービスモデル』として応用できる可能性がある。

これは、行政手続や相談を地域で完結、あるいは中心市街地と円滑につなぐ仕組みを構築することで、来庁困難者への支援のみならず、過疎地域における行政との接点を維持・強化することを目的とするものである。

今後は、既存の公共施設や地域人材の活用、ICT 環境の整備、費用対効果の検証を行いながら、半島部過疎地域全体を視野に入れた段階的な実証・検討を進めていくことが望まれる。

4. 総括

今回の視察を通じ、北九州市および福岡市の取組はいずれも、人口減少社会において行政サービスをどのように維持し、市民との関係を再構築していくかという共通の課題に対する実践例であることを確認した。

北九州市の DX 推進は、全庁体制と明確なガバナンスの下で、業務改革と職員の働き方改革を同時に進める点で、釜石市にとって大いに参考となるものであった。

また、福岡市のリモート窓口事業は、市民サービス向上を第一義とする施策であり、『コンパクトシティ+ネットワーク』を進める釜石市にとって、半島部過疎地域を含めた広域的な行政サービスの在り方を考える上で、重要な示唆を与えるものであった。

本視察で得られた知見を踏まえ、釜石市の地域特性や規模に即した形で、行政 DX およびネットワーク型行政サービスの検討を進めていく必要があると考える。



北九州市議会



福岡市議会