

令和 7 年度 総務常任委員会 行政視察報告書

視 察 日 時	令和 7 年 5 月 1 2 日(月) 午後 13 時 30 分から午後 15 時 00 分		
視 察 先	岡山県総社市	人口 (R7.3 月末現在)	69,450 人 30,069 世帯
		面積	211.90 km ²
担 当 職 員 等	あたたか市民部 部長、参与、次長 あたたか市民部 デジタル推進課 課長補佐、主任		
視 察 内 容	・ デジタル化の取り組みについて		
視 察 目 的	各市町村において、自治体 DX の推進がはかられるなか、岡山県総社市において「スマホ市役所」の設立や、デジタル技術を活用した防災への取り組みなど、様々なデジタル技術を用いた行政運営について本市において将来的にかなり参考になるものとして視察を行った。		
調 査 概 要	「市民に徹底して寄り添う日本一優しい市役所」を目指すなか、市民の方々の利便性向上や円滑な行政手続きを実現するため、令和 2 年 1 1 月に総合政策部にデジタル化推進室を設置しデジタル技術を用いた行政運営を行っている。 今回の視察においては主に①「そうじゃ流ワンストップ窓口構想」②「スマホ市役所」の 2 点の取り組みについて説明を受けた。 ①「そうじゃ流ワンストップ窓口構想」 1 フロアで住民異動などの手続きが完結する「書かない・待たない・回らない」市民サービスを提供する。市民課を「ワンストップ課」と改称し従来は転入や転出、死亡届の提出の際には利用者が市民課から他の課へ回っていたが、市民課だけで発行していた受け付け番号を各課共通にし、ブースで待っている利用者のところへ各課から担当者が出向いて手続きを説明し、処理する形に変えた。離れた部署の担当者との相談が必要な場合は、ブースでオンライン通話をすることもできる。 マイナンバーカードや運転免許証などの本人確認書類を読み取ることで、手で書かなくても申請書を自動作成できるシステムや、AI を活用して 32 カ国語を通訳できる機器も導入した。 ②「スマホ市役所」 めんどくさいを 0 にするという理念のもと総社市と株式会社 Bot Express にて、総社市 LINE 公式アカウント上に「総社市スマホ市役所」を開設、PUSH 型通知サービスを開始した。 総社市 LINE 公式アカウントから、マイナンバーカードを使って事前登録をした住民に対して、対象となる給付金などの行政サービスを PUSH 通知で知らせ、給付金の種類によっては申請まで対応可能。さらに分別が分からないごみの品目名を入力するとすぐに方法		

令和 7 年度 総務常任委員会 行政視察報告書

	が示されるほか、近くの避難所の確認なども A I 機能を使いスマホで 2 4 時間確認することができる。総社市役所には様々な手続きなどで年間約 3 4 万件の届け出があり職員の負担軽減も期待されている。
所 感	資料での説明を受け、総合情報システムを使用させていただいた。システムへのログインは LINE を起動するだけなので非常に簡単である。また、各アイコン表示も分かりやすく、それをクリックすると詳細な情報を得ることが出来る。さらには、市内、市外で情報を分ける努力もあった。今回の視察先総社市の DX システムは本市として参考にする価値が十分にあると思われる。本市において DX システムの導入を進め拡大することで奈良県が各市町村の職員の業務軽減をはじめヒューマンエラーの減少、市民サービスの平等化、カスタマー問題等々をはじめ、なんといっても市民の満足度向上につながるのではないかと感じた。導入、研究されることを期待する。