

行政調査報告書「市民文教常任委員会」

令和8年7月8日～10日

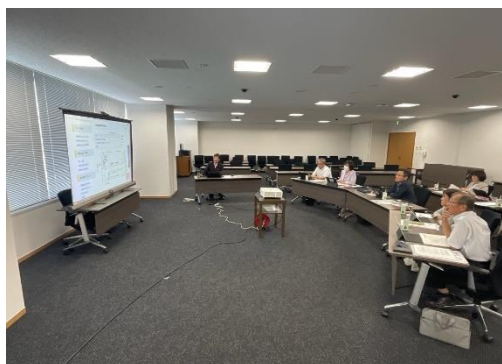
■愛媛県今治市 『「書かない窓口」の設置等の取組について』

今治市では、「人に寄り添う日本一アナログなDX」をコンセプトに、窓口改革を進めている。職員が市民から聞き取りながらシステム入力することで、転入・転出等に伴う複数の申請書を自動作成して手続を支援するという「書かない窓口」の仕組みは、市民の負担軽減と行政事務の効率化を両立させる優れた事例であった。



デジタル技術を活用しつつも、高齢者などデジタルに不慣れな市民を取り残さないという姿勢は、本市が窓口改革を進める上で大いに参考となるものであった。

■香川県坂出市 『フロントヤード改革（行かない窓口）について』



坂出市の「行かない窓口」では、オンライン（ウェブサイト）とオフライン（窓口）を融合させ、市民がシームレスに行政サービスを受けられる環境を目指している。市公式ウェブサイトを「仮想庁舎」と位置づけ、住民目線で再構築し、最短2クリックで電子申請に到達できる導線設計や、お得なコンビニ交付への誘導を徹底することで、窓口利用者の大幅な削減に成功している。

徹底した住民目線での改革は、市民の行動変容を促す上で非常に効果的であると分かった。この改革を外部から招聘した専門人材（CIO 補佐官）が強力なリーダーシップで主導した点も、迅速で効果的なDX推進の鍵となることを示しており、大変印象的であった。

■大阪府河内長野市 『地域活動のデジタル化・自治会活動の支援について』

河内長野市では、自治会の役員の高齢化や担い手不足といった課題に対し、地域活動のデジタル化を積極的に支援している。地域交流アプリを試験導入して検証した結果、特定のアプリに限定せず、各自治会が地域の実情に合わせて自由にツールを選べる補助金制度を創設して地域活動を後押ししていた。



本市の町内会も同様の課題を抱えており、河内長野市が、各自治会の主体性を尊重した補助金制度へ移行した点は、多様な地域の実情に即した現実的な支援策として評価できるものであった。