

## 先進自治体に学ぶ 常任委員会視察報告

多摩市議会では、全国各地の先進的な取組みを調査し、委員会としての視察は、先進地の取組み内容とその背書にまとめ、議会としての政策立案・提案などにつながる。ここでは、昨年の秋に行った視察の要旨をお伝えします。

### DX推進による企業の活性化と市民サービス向上の取組み

#### 総務常任委員会

#### 個々の企業のノウハウを生かすDXプラットフォーム 新潟県新潟市

新潟市では、DX(※)推進を図ろうとしている個々の企業のノウハウを生かし、産業全体のDX推進をすすめるためにDXプラットフォーム推進事業を起ち上げ、これを、新潟市経済部成長産業イノベーション推進室が担っています。同推進室は、市職員5名、新潟市産業振興財団職員2名で構成され、年間事業費は約2,000万円です。

異業種企業が複数で連携し、共通のテーマでプロジェクトを起ち上げ、それぞれの企業のノウハウだけではできないことでも、プラットフォームを利用することで他の企業のノウハウを生かし、新たなイノベーションが起きることをめざしています。たとえば、各企業の製造工程を「見える化」することで空いているラインを効率よく使ったり、物流における人手不足解消のためのドローン活用なども試験的に始まっています。

現状では若い人が就職で東京方面に出て行ってしまう、あるいは農業や食関連の業種が多いなどの特徴を持つ新潟市ならではの現状打開の試みとして先進的な取組みと

考えます。首都圏に位置し、また人口規模、市内企業の規模も大きく異なるという違いはありますが、多摩市でもぜひ参考にしていきたいと思いました。



※DX(デジタルトランスフォーメーション)…デジタル技術の活用によって生活やビジネスを革新すること

#### 市民サービス向上に直接寄与するDX活用 新潟県見附市

見附市では、策定した「見附市ICT推進計画」に基づく取組みの1つとして、北海道北見市で開発された「書かない窓口」のシステムを導入しました。各種証明書、住民票異動届などが必要な市民には直接、窓口に来ていただいて、職員が市民から聞き取りをしながら、市役所でもともと持っている「住民基本台帳」等のデータを活用し、パソコンで申請書をつくり、必要な書類を発行するサービスを2023年1月から開始しています。

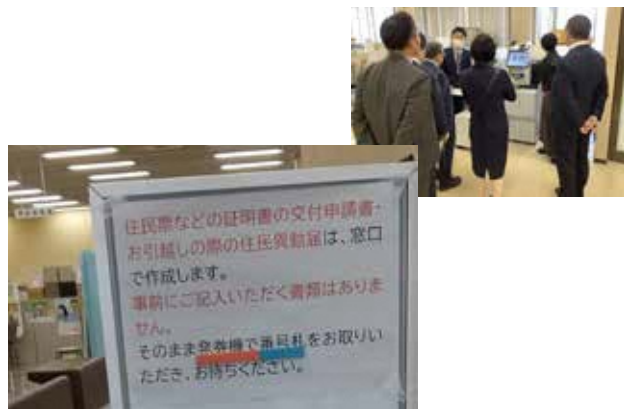
現在では、全部で234種類の書類(申請手続き63、証明受付53、手続き案内118)が「書かない」でもらえるようになっています。多摩市では申請手続き、住民票などの証明書を市役所でもらうときには、事前に申請書に必要な事項を書かなければならず、そのための記載台があり、書き方がわからなければ、説明員の職員に聞くこともできますが、慣れていないとけっこうたいへんです。見附市で事業開始後行ったアンケートでは「86.1%」の方が「満足」と答えています。

事業導入の初期費用は1,700万円前後ですが、国の「デジタル田園都市国家構想交付金」「地方創生臨時交付金」を

充てたので市負担はナシということです。

私たちが現場見学しているときにも、窓口で「免許証など自分を証明するものを持っていない」という市民に、職員が丁寧に対応して聞き取りをしている場面がありました。

市民サービスをわかりやすいかたちで直接向上させるDX活用であり、多摩市にも大いに取り入れることができるのではないかと考えます。



市民課の受付の看板