

令和6年2月22日

太田市議会議長 矢部 伸幸 様

総務企画委員会委員長 木村 浩明

総務企画委員会視察報告書

- 1 期 日 令和5年10月16日（月）から
10月18日（水）までの3日間
- 2 視 察 地 愛知県豊田市、大阪府堺市、東京都荒川区
- 3 視察事項 (1) 愛知県豊田市議会
・債権徴収管理の一元化と生活困窮者支援について
・DX推進の取り組みについて
(2) 大阪府堺市議会
・堺市総合防災センターの概要について、救急ワークステーションについて
(3) 東京都荒川区議会
・防災ジュニアリーダーの育成等について
- 4 派遣委員 7名
木村 浩明委員長 高野 博善副委員長
清水 梨花委員 前田 純也委員 長ただすけ委員
山田 隆史委員 矢部 伸幸委員
- 5 執 行 者 2名
情報管理課 参事 手塚 光春
収納課 参事 岡部 晃
- 6 随 行 者 議会総務課 係長代理 加藤 正晃
- 7 視察概要 別添のとおり

(1) 愛知県豊田市議会 視察概要

豊田市の概要 (令和5年10月1日現在)

- ・面積 918.32 k m² ・人口 416,880 人 ・世帯数 186,210 世帯
- ・市制施行 昭和26年3月1日
- ・一般会計予算額 (当初) 令和5年度: 1,883 億円
令和4年度: 1,801 億円
- ・議員定数 45 人
- ・政務活動費 (議員一人当たりの年額) 600,000 円

視察事項

「債権徴収管理の一元化と生活困窮者支援について」

・目的

多数の自治体で積年の課題となっているものとして、債権徴収の業務が挙げられる。債権は種類や所管部署が複雑化しており、縦割り行政の弊害といった構造的な問題も立ちはだかる。また、時には強制徴収を進めると生活困窮者を追い詰めることにも繋がってしまうケースもあり難しさが伺える。

本市においては、令和2年度から機構改革に伴い特別滞納・債権管理部門を立ち上げ、また令和3年から債権管理条例に則り、徴収業務に注力しているところである。

愛知県豊田市では、平成21年から債権管理条例を制定し、全債権の徴収一元化と生活困窮者支援の両立が成功しており、窓口の統一による業務効率化が図られ、さらには専門性を求められる業務の一部を弁護士へ委託するなど、債権の特性を整理することに繋がった。こうした実例を本市の参考とすべく視察研究を実施するものである。

・所感

債権回収については、自治体歳入の根幹である市税以外にも給食費や市営住宅使用料等、公債権・私債権が複数存在し、部署間の債権の取り合いや異なる部署で同様の徴収管理・徴収事務を行うことによる非効率かつ煩雑であるといった課題がある。管理の一元化は、「とよたチャレンジプロジェクト」による職員の業務改善案が端緒となったようである。主な内容は、徴収業務において、催告、強制手続、時効による消滅までの業務を公債権・私債権すべて「債権管理課」に統合し、財産調査権や自力執行

権が無い強制徴収公債権以外の債権における裁判所での事務を要する強制手続きについては弁護士へ委託した。債権管理課にまとめることで市税以外の債権滞納者が市税を滞納している率は62%となっており、全体を把握することで、6年間、3億円の歳入額の増加となり効果を上げている。

さらに、納付相談会にて委託された弁護士が生活困窮度の高い者を発見した際、地方税法第22条に係る同意書を取得し、税情報を把握することで、その後の福祉部門への橋渡しにより生活の自立に向けた支援に繋がっている。収入等、生活の一部しか把握できない職員に比べ、生活資金を総括して管理・把握できる弁護士が関わることで、生活再建に直結する可能性が高まるメリットは非常に大きい。弁護士への主な経費は、回収額の3割となり、委任件数は、4年間の実績で累積434件、費用対効果は約3,000万円に上る。委託料は決して安価ではないが、職員だけでは徴収が出来ない事例も多く、好循環を生んでいると思科する。

本市においては、一部給食費の滞納徴収にて弁護士による法的措置を取り入れてはいるが、豊田市のように債権管理を得意とする弁護士へ委託することへの難しさはあり今後の研究課題である。また、収納課と原課における滞納者の情報共有等は図っているものの、生活困窮者に配慮した福祉部署への繋ぎといった連携面では課題を残しており、更なる組織体制の強化が鍵になるといった声が委員から挙げられた。

「DX推進の取り組みについて」

・目的

デジタル技術やデータ活用による利用者目線に立った新たな価値を創造するDX（デジタルトランスフォーメーション）の推進は国の基本方針でもあり、市民生活の利便性や質の向上に欠かせないものとなっている。デジタルの活用により、市民一人一人のニーズに合った行政サービスを選択することができるようになり、多様な幸福が実現しやすい社会の構築を目指すものである。国は令和3年9月1日、デジタル庁を発足し、急速なデジタル戦略を掲げており、マイナンバーカードの発行・運営体制の抜本的な強化を柱としている。本市においても、機構改革に伴い令和4年度より「DX推進」に特化した部署が設置された。

デジタル化による成長戦略や地域の活性化、公共分野のデジタル化による利便性の向上などを図っている愛知県豊田市の先進事例を知り、分析することで本市のDX推進の参考としたい。また、併せて高齢者等のデジタル弱者を取り残さないための配慮、求められる人材の育成や確保についても参考とすべく視察研究を実施するものである。

・所感

豊田市は、10年後に実現・実感したい変化をまち、市民・事業者のゴールをイメージしてデジタル強靱戦略を策定したわけであるが、まずは、内閣府DX専門人材の申請により情報化アドバイザーの配置から、総務省からの出向によるデジタル化推進担当専門監を最高デジタル責任者（CDO）として位置付けて推進本部を立ち上げている。更に、補佐官として民間のIT人材を登用しており、こうした外部人材を先導者として活用したことにより、AIの活用、業務アプリ「Kintone」実装、データ活用にも有効なBIツール等、様々な効果を生み出した。また、何と云ってもデジタル化を進める上で欠かせないのが人材育成である。豊田市では、DX関連のEラーニングを初め、情報戦略課がサポートするBPR（業務改善）の伴走支援、さらには根拠に基づいた施策立案を意味するEBPMを推進するため、BI（ビジネスインテリジェンス）ツールを使ったデータ分析、業務の見える化に係る講座を体験できるようにした。

ただ、とかくこうした事業については、首長・幹部の理解を得ることが困難なケースも多いが、若手DX推進プロジェクトによる提案をデジタル化推進本部会議にて副部局長へ発表して意見交換をすることで経営層の理解を深めることにつながった。また、経営層は知識をインプットする場として外部有識者との交流を設ける等、全庁的なDXの推進が図られていることが伺い知れた。

委員からは、DX化イコール人員削減へ結び付けては本末転倒である。子育て世代や若者等、デジタルの敷居が比較的低い年齢層へデジタル化を普及させることにより空いた時間を高齢者等、デジタル弱者への説明に時間を使うことで、今までよりも市民に寄り添う満足度の高いサービスに繋げられる。こうした積み重ねにより自然とデジタル化は進んでいくのではないかとの意見があった。

(2) 大阪府堺市議会 視察概要

堺市の概要 (令和5年10月1日現在)

- ・面積 149.83 k m² ・人口 812,027 人 ・世帯数 372,309 世帯
- ・市制施行 明治22年4月1日
- ・一般会計予算額 (当初) 令和5年度: 4,328 億円
令和4年度: 4,267 億円
- ・議員定数 48 人
- ・政務活動費 (議員一人当たりの月額) 300,000 円

視察事項

「堺市総合防災センターの概要について、救急ワークステーションについて」

・目的

本委員会では年度当初から「防災対策の推進」を重点研究のテーマとして掲げ、半期をかけて様々な議論を展開してきたが、全国的にも希少で大規模な総合防災センターを持つ大阪府堺市を市民の防災意識を向上へ取り組むための視察先として選定した。同センター建設の経緯や、市民向けの施設体験がもたらす防災に対する意識向上の効果、自主防災組織への人材育成強化、大規模災害時における他自治体等からの支援、受け入れ体制についても詳細を知ることによって研究の対象としたい。大阪府は過去に阪神淡路大震災を経験していることから、本市では知り得ない実体験から得た災害時のノウハウが学べることも有意義である。

また、同時に堺市の救急ワークステーションについても視察を行い、ドクターカーの出動件数等の実績や、救急隊員の教育による救命救急士の早期出動による救える命を増やす効果、救急業務を行う上での課題について詳細を学び参考とする。

・所感

堺市消防局は、隣接する2市の委託を含む1本部9消防署1分署9出張所、職員約1,000名で安全・安心を守っているが、北西部に位置する大阪湾に近く、水害発生時に機能低下を招く恐れがあることから、大規模災害発生時、避難等を分岐させるため、市中心部に消防活動拠点として整備したものが堺市総合防災センターである。敷地面積18,900 m²、建築面積4,300 m²、総工費54億円、ランニングコスト7,000

0万円の本施設は、職員の屋外、煙中・熱気訓練等、高度訓練、プールを設置した水難救助訓練に加え、市民の地震体験等の防災啓発施設、緊急車両の終結場所、備蓄倉庫等を兼ね備えている。また、各種学校、自主防災組織、企業等から施設見学を受け入れ、年5万人程度の来場者があり、こうした施設開放により災害の「自分ごと化」へ大きく寄与している。特に、数十年以内に約80%の確率で発生すると言われていた南海トラフ巨大地震では、わずか10分後に大阪湾に津波が到達すると言われていた。日頃から出来る備え等、市民が地震の実体験をできる場所があることの優位性を感じた。

また、堺市救急ワークステーションは、同一管内において救命救急センターが無かったことから、市立総合医療センターの新築移転に併せて同施設内に「施設設置型」として平成27年に新設・運用開始された。

本市においては、消防本部が太田記念病院と協定を結び令和3年11月からドクターカーの運用を開始しているが、主に専用車として病院へ配置し、事案に応じて救急救命士と医師・看護師が出動して救急車とドッキングポイントにて合流する。この体制は、早期医療による適切かつ迅速な対応を図る「派遣型」と言われている。

堺市は、本市と異なり、病院の敷地内に併設しているため「設置型」と言われるものであるが、全国でも24ヶ所と希少な事例である。主な導入効果として、病院と併設のメリットを活かした早期対応による救命効果、救急救命士と医師との綿密な連携や実習による教育効果、搬送時間の短縮、受け入れ件数の増加等、結果に表れており円滑化が図られていると感じる。特に、救急では指定病院の受け入れ可否によるたらい回しとなった結果、救える命が救えなかった、もしくは重篤化した事例があるが、消防・病院の相互見解を毎朝のミーティングやカンファレンスですり合わせるにより良好な信頼関係を築き、1回応需率も年々増加しており成果が表れている。人口や自治体財政規模等を勘案すると、本市への導入は困難であるが、消防と病院の懸け橋となる救急ワークステーションの効果は非常に高いことが伺い知れた。

(3) 東京都荒川区議会 視察概要

荒川区の概要 (令和5年10月1日現在)

- ・面積 10.16 k m² ・人口 218,729 人 ・世帯数 121,343 世帯
- ・市制施行 昭和7年10月1日
- ・一般会計予算額 (当初) 令和5年度: 1,133 億円
令和4年度: 1,071 億円
- ・議員定数 32 人
- ・政務活動費 (会派所属議員数に乗じた額を半期ごとに会派に交付)
月額 80,000 円

視察事項

「防災ジュニアリーダーの育成等について」

・目的

重点研究事業を進めるにあたり、多くの委員から「市民の防災意識向上をはかるために重要となるのは、自分の身は自分で守るといった自助の意識を高めることにある」との意見が多く挙がった。そこで「防災の自分ごと化」を進めるための画期的な取り組みの一つとして、中学生を「防災ジュニアリーダー」として育成することで、効果を挙げている東京都荒川区の事例を参考とすべく、視察研究を行うものである。荒川区の中学生に係る防災ジュニアリーダー育成は、自主防災組織構成の課題である高齢化や人口減少対策、担い手不足の解消にもつながり、将来を見据えた防災への取り組みとして大変興味深いものである。いずれ来る人口の流出を抑制する側面からも視察研究の対象としたい。

・所感

荒川は明治時代に発生した甚大な洪水被害の発生を教訓として、上流から集中的に隅田川へ流れて被害が発生しないよう人工河川（荒川放水路）を設置した。荒川区は、2つの河川の分岐に隣接していることに加え、全体の約6割が木造住宅密集地域として都内1位の地域危険度に指定され、今後想定される首都直下型地震災害の被害想定を含め、災害への危機意識は非常に高い。そのため、ハード面として、建て替えへの助成支援、道路拡幅整備等を行うとともに断水対策のため、自家発電機と防火水槽を繋ぐ永久水利施設による訓練を行う等を行っている。また、

ソフト面として、区長発案の「自分たちの町は自分たちで守る」、「助けられる人から助ける人へ」という理念の元、10年、20年後を見据えて防災ジュニアリーダーの育成が必要として、意識の醸成を図ることとなった。区内の中学校10校、各校30人程度、計300人もの生徒が創設した「防災部」に入部している。主な活動としては、東日本大震災で復興途中の岩手県釜石市との交流を図ったり、防災に関する講義を受け、水害が発生したらどうするかといったテーマに対する意見交換を行う防災対策会議、ジュニア防災検定の受験、区を上げての防災イベント「あらBOSAI」での積極的な広報活動、災害機器の操作訓練への参加、保育園との合同避難訓練等、様々な活動を行っている。自主防災組織の高齢化や消防団等における担い手不足は本市においても喫緊の課題である。自ら考え行動する力を育み、防災情報の共有、地域交流にも寄与する防災ジュニアリーダーを推進する荒川区の取り組みは課題解決への一助になると感じる。ただし、地域の担い手として育った子どもたちが大学進学や就職等を経て地元に戻らないケースもあり今後の関わり合いをどうするかといった課題に対する声も挙がった。

委員からは本市においても宮城県石巻市へ職員を派遣する等、交流を図ってきた経緯もあり、中学生や高校生同士による交流から防災意識を更に高め、将来的に地域へ還元出来るシステムを作ることが出来るのではないかとの意見があった。