

# 令和7年度 文京区議会総務区民委員会 視察報告書



総社市議会議場にて

令和7年10月29日（水）・30日（木）

# 視察概要

---

## 1 観察日程

令和7年10月29日（水）・30日（木）

## 2 目的及び観察先

(1) 「自治体DX推進の取組」に関する調査・研究

観察先：岡山県総社市

(2) 「アートを中心とした官民一体の観光開発や地域活性化の取組」に関する調査・研究

観察先：香川県香川郡直島町

## 3 観察参加者

委員長 白石 英行

副委員長 金子 てるよし

委員 宮野 ゆみこ

委員 田中 香澄

委員 名取 顕一

委員 浅田 保雄

委員 海津 敦子

委員 山本 一仁

委員 吉村 美紀

同行 高橋 肇 (区民部戸籍住民課長)

随行 菅波 節子 (区議会事務局議事調査担当主査)

随行 糸日谷 友 (区議会事務局議事調査担当主査)

# 「自治体 DX 推進の取組」に関する調査・研究

## 1 観察先

岡山県総社市役所

## 2 観察日時

令和7年10月29日 14時30分から16時30分まで

## 3 観察先概要

人口：69,695人（令和7年10月末現在）

世帯数：30,435世帯（令和7年10月末現在）

面積：211.9 km<sup>2</sup>

## 4 観察内容

### (1) DX 推進の取り組み

行政サービスの利便性向上と業務効率化を目的に、「総社市デジタルで人にやさしいまち推進計画」を策定し、DX の推進に取り組み、これを担う組織として、「デジタル推進課」が設置され、庁内外でのデジタル活用を牽引している。

### (2) 「スマホ市役所」の概要

総社市の公式LINEアカウント上に構築された行政サービスプラットフォームで、住民がスマートフォンから24時間365日、手続きや情報取得を行える仕組みである。例えば、従来の「掲示+申請」型の手続きから、「プッシュ通知+確認」型へと転換し、市民へ給付金などの情報を通知し、確認だけで申請が完了する仕組みの導入のほか、防災情報の確認、ごみ分別案内、道路の不具合通報、避難所情報の提供など、日常生活に密着したサービスを提供し、「めんどくさい」をゼロにする行政サービスを目指している。

また、AIを活用した対話型サービスも導入し、住民からの質問にAIが応答することで、職員の業務負担軽減と住民の利便性向上を両立している。

#### [スマホ市役所ができること]

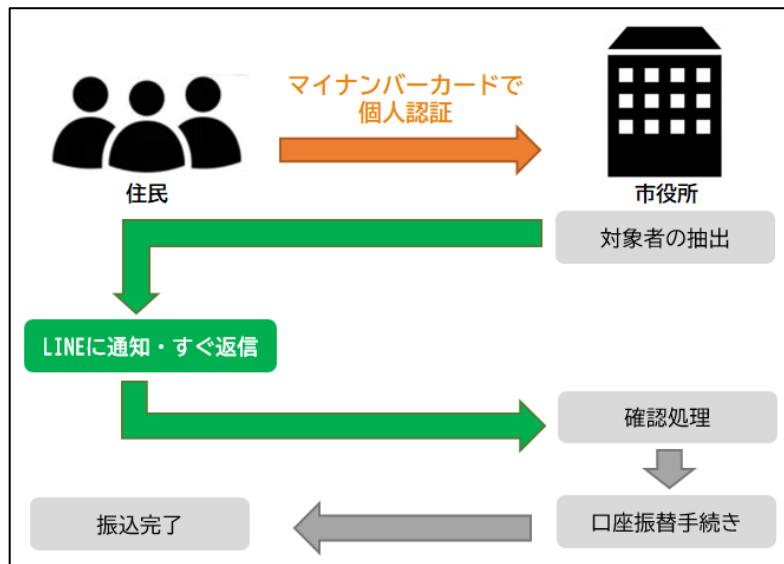
1	質問に回答するだけ 説明書なしですぐ使える 馴染みある対話型UIにより、案内に沿って 回答するだけで手続きが完了	2	郵送も来庁不要 自分のスマホで処理が完結 対象者への個別連絡もLINEで可能 申請書記入の手間や返送の時間がゼロに
3	情報を受け取るだけでなく、 住民側からの発信も可能 市からのお知らせを受け取るだけでなく、例 えば道路の陥没などを発見した場合などは写 真をつけてその場で通報が可能	4	わからないことがあれば 生成AIがお答えします Chat-GPTによるQ&A機能により開庁時間を過ぎ てしまってもいつでもLINEトークから質問でき る

### (3) 活用事例紹介

#### ア スーパーファストパス方式による給付申請

「早く・もなく・簡単な」給付金交付で、通知を確認することで、申請書等の記入を行わずに給付を受け取ることができる。

##### [手続きのイメージ]



#### イ その他

##### (ア) 道路・公園の不具合通報

危険箇所の写真を添付し、住民が公式 LINE から市へ通報することができる。また、GPS 機能により、危険箇所の場所も把握でき(マップ上にプロットされる)、通報者とのやり取りや対応状況なども随時 LINE 上でやり取りができる。

##### (イ) お試し住宅宿泊予約

移住希望者がプレ移住のために利用するお試し住宅の手続きが、予約から料金の決済、鍵の受け渡しまで、公式 LINE 上ですべて完結する。

##### (ウ) おむつデジタルクーポン

以前は、紙のクーポンを印刷し各家庭に配付していたが、デジタルクーポンに変更したことで、市役所での印刷・発送業務の軽減、使用する家庭での手間や支払い先の店舗でのクーポンの管理など、それぞれに使いやすく進化した。



▲総社市役所にて説明を受ける様子

#### (4) ワンストップ窓口について

##### ア 目的

来庁者の利便性の向上及び職員の業務効率化を目的に、DX 技術を利用した日本一優しい行政サービスの提供を目指し、あたたかで日本一優しい市役所（困っている時に相談しやすく、地域の中で助けてもらえる環境が身近にあるまち）を目指している。

##### イ 特徴

従来、別々の窓口で行ってきた住民異動、戸籍届出などに伴う複数の手続きを、窓口案内システムや申請書作成システムなどを導入することで、一つの窓口でワンストップ対応を実現している。

##### ウ 新たに導入したシステム

1 窓口案内システム〔市民の待ち時間の軽減 = <b>待たない窓口</b> 〕	
従 来	市民課のみに導入。他課の用件があるときは、窓口ごとに順番を待っていた。
導入後	「待たない窓口」として、窓口受付を一元管理し、何度も発券することなく、1つの受付番号ですべての手続きを行うことが可能となった。
2 申請書作成システム〔市民の書く負担を軽減 = <b>書かない窓口</b> 〕	
従 来	何度も住所・氏名等を書かなければいけなかった。
導入後	「書かない窓口」として、マイナンバーカードや免許証などの本人確認書類を読み取ることで、本人確認と同時に申請書を自動で作成する。
3 窓口申請システム〔市民の待ち時間と移動負担を軽減 = <b>待たない・回らない窓口</b> 〕	
従 来	住民情報異動（転入・転出・転居）と、おくやみ手続きは、複数課を回っていた。
導入後	市民の待ち時間と移動する負担の軽減につながる「待たない窓口・回らない窓口」として、ワンストップ窓口で必要事項を聞き取り、システムで住民異動情報を即時共有することで、複数課での同時処理を実現。また、複数課の担当職員が一つの窓口に来て対応することで、庁内を回る煩わしさがない手続きを実現している。
4 リモート窓口システム〔市民の移動負担を軽減 = <b>回らない窓口</b> 〕	
従 来	離れた部署への用件があるときは、来庁者がその部署まで移動しなければならなかった。
導入後	「回らない窓口」として、市民は1階の窓口にいるまま、異なるフロアの部署と映像・音声により相談をすることが可能である。
5 多言語通訳システム	
従 来	専門職員による通訳を介して会話をしていた。
導入後	専門職員による通訳に加え、32か国語に対応した、透明ディスプレイに表示されるリアルタイムAI通訳で、相手の表情なども見ながら円滑な会話をすることができる。

## エ 事業効果

新たなシステムの導入により、来庁者が「書かない」「待たない」「回らない」手続きができるようになり、利便性が向上した。市民が複数の課を回っていた時と比較し、住民異動やおくやみ手続きで約 60 分から 120 分程度の時間がかかっていたところ、ワンストップ窓口の導入により、書く手間がなく、1箇所で手続きが終わることで、約 40 分から 60 分程度の時間に対応時間が短縮された。

来庁日時によっては混雑しているタイミングもあるが、市民の待ち時間（対応時間）は、約 40%の削減が図られた。



▲配付資料より



▲ワンストップ窓口を見学



▲リモート窓口システムを体験

## 5 質疑応答

Q 1 LINE 以外の電子申請ツールの活用状況と、電子申請全体の中で LINE の利用割合はどのくらいか。

A 総社市も LoGo フォームを利用している。通常業務は、LoGo フォームが中心で、給付金など本人確認が必要な手続きは LINE で構築している。比率は数値化していないが、住民向け通知や給付は LINE、内部事務は LoGo フォームと使い分けている。

Q 2 LINE 利用には、マイナンバーカード連携が必須なのか。

A マイナンバー連携は必須ではない。給付金など本人確認が必要な場合のみ利用している。マイナンバーや LINE を使えない人向けには、紙申請や認証なしの申請も残しております、排除されない設計としている。

Q 3 協定先である Bot Express 社との契約・費用はどのようにになっているか。

A 月額約 26 万円（年 300 万円規模）のサブスク型であり、1 アカウントごとに料金が発生する。現在、総社市では職員 15 人が自由にアプリを作成可能で、追加費用はなく、共同事業としての特別経費も現状ない。

Q 4 初期費用はどのくらい発生したのか。

A 別立ての初期開発費は不要である。主なコストは月額利用料のみで、契約直後から基本機能を使用することができ、1 アカウント内でアプリやメッセージを何個作成したとしても金額は変わらない。

Q 5 国のシステム標準化の課題で、自治体独自システムのカスタマイズの問題等があるが、このシステムにおける課題はあるか。

A LINE 連携は、基幹系とは独立している。必要なデータを CSV で出せれば運用可能で、標準化に伴う制約は今のところない。

Q 6 調整給付金の支給等では、税情報をどこまで連携して運用していたのか。

A 税額などの個人情報は、庁内システムで管理している。給付額のみを抽出し、該当者の LINE ID に通知するため、すべての税情報を LINE 側に渡す設計にはしていない。

Q 7 マイナンバーの情報に生年月日も含まれているが、LINE 利用の際に生年月日の入力を必要としている理由は何か。

A 第三者申請を防ぐための本人確認キーとして再入力を求めている。入力 UI も高齢者に配慮し改善した。

Q 8 職員の意識改革（DX 推進）にはどのように取り組んでいるか。

A 「失敗したくない」という心理を理解し、課題解決の伴走型支援で成功体験を作る

戦略でやっている。成功事例を横展開し、自然に意識を変えていく。

Q9 地域行事などで参加費の支払いをデジタルにしたい等の要望があつたりするのだが、地域活動でのデジタル化については、どう考えるか。

A 自治会など民間行事で市が直接関わることは出来ないが、電子決済の導入などハーダルを高く感じる分野からではなく、まずは、回覧板の電子化など、すでにプラットフォームが存在している簡易な支援の紹介等、相談にのることで段階的に進めることはできるのではないかと考える。

Q10 ワンストップ窓口の開始にあわせ、新たに導入したシステムはあるか。

A ①窓口案内システム、②申請書作成システム、③窓口申請システム、④リモート窓口システム、⑤多言語通訳システムの5つシステムを新たに導入した。この5つを組み合わせ、「書かない・待たない・回らない」窓口を実現している。



▲総社市役所にて

# 「アートを中心とした官民一体の観光開発や地域活性化の取組」に関する調査・研究

## 1 観察先

香川県香川郡直島町

## 2 観察日時

令和7年10月30日 10時00分から11時15分まで

## 3 観察先概要

人口：2,887人（令和7年4月1日現在）

世帯数：1,578世帯（令和7年4月1日現在）

面積：14.21km<sup>2</sup>

## 4 観察内容

### (1) 直島町の人口推移

1959年頃のピーク時には約7,800人を超えたが、その後は減少傾向が続いている。近年は人口減少率や高齢化率が鈍化している傾向が見られる。

かつての第2次産業（工業）中心から、近年は第3次産業（観光・サービス業）の割合が増加している。「アートの島」というイメージの良さや、観光関連の起業・就職機会の増加により、近年は移住者が増加傾向にある。

### (2) 直島町の歴史

#### ア 企業城下町としての歴史

直島北部には、三菱マテリアルの直島製錬所が存在し、工業地域を形成している。製錬所は、1917年に設立されて以降、島の重要な産業基盤であり、直島は事実上の企業城下町として発展してきた。

#### イ 観光分野の展開

直島の観光産業は、1960年代に藤田観光が着手したリゾート開発が起源となり、1987年に事業が福武書店（現・ベネッセコーポレーション）に継承されたことで、現代アートを軸とする現在の姿へと発展した。

「日本の原風景」の中に「現代アート」と「建築」を置くという「直島文化村構想」のもと、世界的建築家安藤忠雄氏の設計によるベネッセハウスや地中美術館などが整備された。この取組により、直島は「現代アートの聖地」として国内外から注目される文化性の高い観光地へと変貌した。瀬戸内国際芸術祭の会場の一つとしても中心的な役割を果たしている。

現代アートの取組が進む中で、島の玄関口である宮浦港の「海の駅なおしま」や、自然と調和した意匠を持つ「直島ホール」、直島小学校など、著名な建築家による公共建築物も整備されている。



▲直島町役場



▲直島町役場にて説明を受ける様子

### (3) 観光施策の概要

#### ア 主な観光施策

直島の観光施策は、主に現代アートと地域資源の融合による文化性の高い観光を軸としており、その中心には建築家・安藤忠雄氏の作品群や、クロード・モネをはじめとする世界的作家の作品がある。

「ベネッセアートサイト直島」を核として、美術館や屋外作品（草間彌生の「かぼちゃ」など）の設置、そして本村地区の「家プロジェクト」など、アートを島全体に点在させることで、文化的な回遊性を高めている。

古い民家を改修した宿泊施設やアートカフェなど、地元住民や移住者による地域活性化の動きも活発である。

#### (ア) 町内交通の整備

平成14年7月から、直島を訪れた観光客の移動手段として、町営バスを運行している。直島の主要なスポットにバス停を設置、フェリー・旅客船にスムーズに接続できるダイヤ設定など、島内移動の効率化を図っている。

#### (イ) 景観の保護（直島まちづくり景観条例）

町の美しい自然、魅力ある景観及び良好な生活環境を守るために、町民はもとより、町外者も含めた多彩な人々の参画によるまちづくりを進めていくことにより、町の活性化を目指すことを目的に制定された条例。本村地区の一部を重点地区に指定し、家屋の維持修繕やまちづくりに関する研究調査の経費等の補助を行っている。



▲本村地区

#### (ウ) のれんプロジェクト

平成13年に開催された「スタンダード展」にて各家の屋号や歴史からイメージしたのれんを玄関口に飾る企画が開催された。スタンダード展終了後にのれんプロジェクトの実行委員会が発足し、毎年のれんの制作と掲揚を呼びかけるなどの活動を行っている。

## (エ) 屋号プロジェクト

屋号とは直島の古い家が持つニックネームで、江戸時代には家の愛称として呼ばれていた。この古い屋号を残していくこうと行われたのが、このプロジェクトで、本村地区では「屋号マップ」を見ながらの散策を楽しむことが出来る。



▲屋号が飾られた家屋

## (オ) 海の駅「なおしま」

島の玄関である宮浦港の整備に合わせて、旅客ターミナルを町内外の地域間交流の拡大・促進を図るための拠点として位置付け、ターミナル機能と観光機能を併せ持つ「海の駅」として整備された。

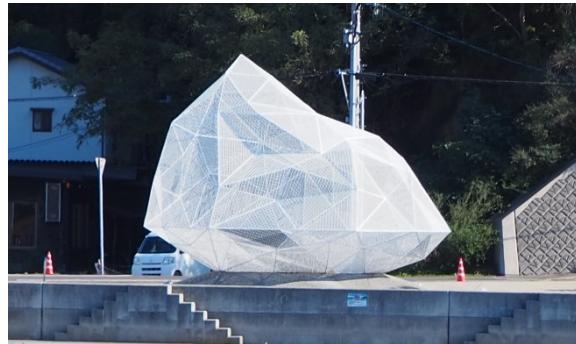
観光案内のほか、地場産業の特産品販売施設やイベントの受入れも行っており、周辺には草間彌生の「赤かぼちゃ」などのアート作品も点在している。



▲海の駅「なおしま」(宮浦港フェリー乗り場)



草間彌生「赤かぼちゃ」2006年 直島・宮浦港緑地



直島パヴィリオン 所有者：直島町 設計：藤本壯介建築設計事務所

▲海の駅周辺のアート作品

## イ 観光施策における課題

観光客の増加に伴うオーバーツーリズムが課題として認識されており、対策が求められている。近年では、アート施設の多くでオンラインチケット制を導入するなど、入場制限や分散化を通じて、スムーズで質の高い鑑賞体験と地域への負荷軽減の両立を図る取り組みが進められている。

## (ア) 関係機関との連携

瀬戸内海及び「島」が新たな観光素材として注目されているが、直島単独だけでなく、様々な関係機関との連携を図りながら、幅広い事業の展開や情報発信をしていく必要があるため、今後は他の市町や離島などとも連携を深めながら、観光事業を進めていくことが求められる。

#### (イ) 住民の参加意識の向上

観光事業は地域住民の理解と協力のもとに成立しているが長きにわたってこれを支えているボランティアスタッフ等の高齢化が進み、後継者の不足が顕著である。そのため、子どもやその保護者など、若い世代をターゲットにした取組を増やし、住民を巻き込んで魅力ある観光地づくりをしていくことが重要である。

#### (ウ) 受入体制の充実

観光協会で展開している事業を中心に、ベネッセアートサイト直島や地元事業者との連携を深めながら、さらなる受入体制の強化に努め、訪れた方に「島」の魅力を提供できる体制を作っていく必要がある。

### (4) ベネッセアートサイト直島

直島、豊島、犬島を舞台に、株式会社ベネッセホールディングス、公益財団法人福武財団が展開しているアート活動の総称であり、日本最初の国立公園に指定された瀬戸内の美しい自然、地域固有の文化のなかに「現代アート」と「建築」をおくことで、特別な場所を生み出していくことを基本姿勢としている。

直島には、ベネッセハウス、地中美術館、新直島美術館などの施設がある。

#### [主な施設]

##### 家プロジェクト

島の中心部、役場や郵便局、銀行などの島の行政や生活の中心である本村地区で展開されているアートプロジェクト。江戸時代から続く古い家屋、神社、寺などの跡地に、それまで営まれていた生活や伝統に根付いていた空間をアート作品として再生、新たな空間を生み出している。現在、7軒が公開されている。

家プロジェクトの第1弾として完成した「角屋（かどや）」は、200年ほど前に建てられた家屋を、漆喰仕上げ、焼板、本瓦を使って元の姿に修復したもので、現代アートが地域や島民の生活に介在する契機にもなった作品である。



▲本村地区の家プロジェクトを見学する様子

## 5 質疑応答

Q 1 自治体と民間企業の一体的な開発について、特定の企業との連携は難しいと思うがどう決断したか。

A 島の南側を観光エリアとして、町づくりを進めたことがまず大きなところだと思う。もともと瀬戸内海は、民間が島一島を買ったりしていた土地柄であり、また、直島は塩田としていた大きな土地があったという条件が揃ったことが、スムーズに開発につながった。町として、ベネッセを誘致したわけではなく、結果として民間活用の下支えを町がしたもの。

Q 2 有名な草間彌生の赤いかぼちゃなど、屋外作品の管理費はどうなっているか。

A ベネッセと町で折半している。

Q 3 こうした活動は、ベネッセにどのようなメリットがあると考えるか。

A 企業イメージのアップにつながっていることは間違いないところだと思う。島全体の活性化への貢献等を希望したもので、町からは依頼していない。

Q 4 2009年にオープンした直島銭湯「I♥湯」や評判になった「家プロジェクト」は、古民家を活用したアートであるが、所有者との交渉に町は関わったのか。

A 「家プロジェクト」は、現在7か所あるが、ケースバイケースである。例えば、一番初めの「角屋」は、元々は町職員の家で、古くて困っていたところから、ベネッセが展開したプロジェクト。30年前から始まっていて少しづつ増えている。「南寺」ももとは地域の高齢者集会施設だった。交渉は民と民の話し合いがメインである。

Q 5 「のれんプロジェクト」という発想は町からの提案か。

A 町企画室で、コンサルトと住民のワークショップを開いて、考え方を提案してもらい、アイデアを集めてスタートした。

Q 6 オーバーツーリズムに対して、住んでいる住民からの声はどういったことが上がっているか。

A 不快に思っている人もいるのは事実であるが、ひとつひとつ丁寧に対応している。30年間そのように対応して解決している。住民の理解も一定あるものと思っている。もともと江戸時代幕府直轄の土地だったので、人の往来が江戸時代からあり、人の往来に寛容な土地柄だった。人がたくさん入ってくるのに抵抗はなかったと思う。三菱マテリアルに外部から人（従業員）が入っているのも影響があると思う。ただクレームはあるのは事実である。

Q 7 企業城下町の三菱マテリアルは、このアート事業と関わっているのか。

A 直接は関わっていない。三菱は人材確保と町の形成に寄与したいという考えで、ベネッセは直島のブラインドイメージのアップと、すみわけされている。

Q8 税収は三菱からが多いと思うが、アート事業には使っているのか。

A ほとんど税金は使っていない。作品のメンテナンスしか使っていない。観光客がきて、しっかりお金を使ってくれるのが大きい。民宿、飲食店が3件から60件に増えている。また、2年後には新たに外資系ホテルがオープンするので期待している。

Q9 今後、オーバーツーリズムに対しての再開発と環境の維持の両立はどう考えているか。

A 地中美術館は入場制限したが、その分、新しくオープンした直島新美術館に人が集まっているのが現実であるが、今後、町づくり協議会を設立して、官民一体で整備していく方法を考えている。住民の意見を聞きながら進めていきたい。

Q10 新人のアーティストの発掘についてはどう考えているか。

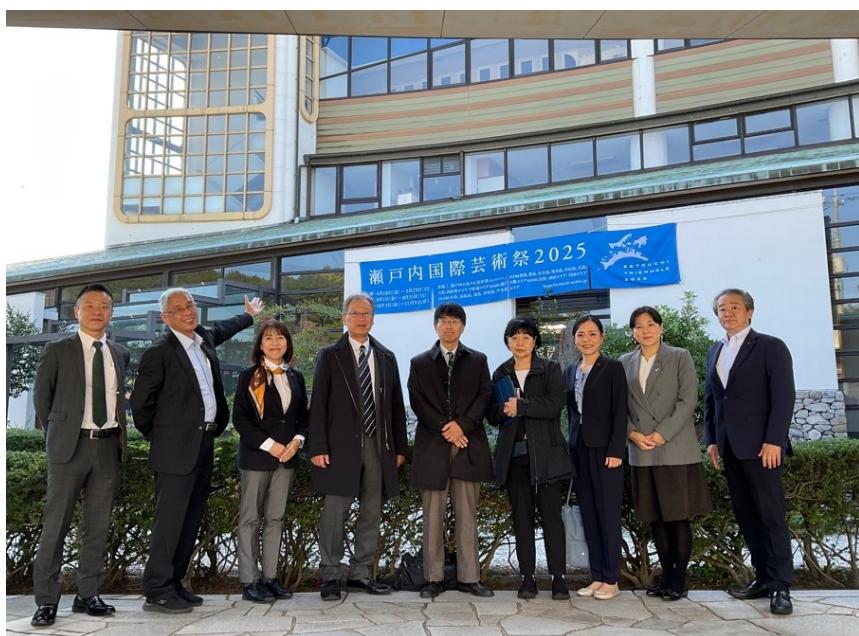
A 直島小学校などは、当時、東大の学生だった方が設計し、その後もいくつかの町施設をお願いした。当時の町長が文化といったことにとても注力されていて、昭和30年代からこの考え方方が一貫して根幹にあると思う。

Q11 銅の製錬は亜硫酸ガスが発生するが、環境に対してはどう克服してきたか。

A その時代、時代の法規を対応し、法の規制を遵守し、環境への配慮をしている。環境の町というキーワードを町づくりの施策の重要項目にしており、企業も環境に配慮しながら協力してくれている。

Q12 外資系ホテルなど大きな企業が入ってきているが、地元の事業者との関りはどうなっているか。

A 外資系ホテルの参入については、町長筆頭に相当協議を行った。景観や自然といった直島の特性を壊さないなどの遵守を確約してもらう等はしている。宿泊施設に関しては、中間価格帯の宿泊施設がほとんどなく、低価格帯の施設と高価格帯の施設で、ある程度のすみ分けが出来ていると考えている。



▲直島町役場にて

## 視察を終えての感想

### 地方の強みは地方の魅力

委員長 白石 英行

総社市は「日本一優しい役所」を目指し、約7万市民へ行政サービスを展開しています。完全ワンストップとして、役所ロビーの1階でコンシェルジュ相談、各課への予約を一元管理している。相談内容が複雑なものは、「日本一優しい役所推進課」で各担当部署とオンライン対話により問題解決し、役所で「書かない、待たない、回らない」を実行しています。また、市民の「面倒臭さ」を解消する為、「行かない」窓口としてLINEとBot Expressを活用し、「スマホ市役所」を実施しており、サービスの利用者年齢が若年層だけでなく高齢者にも多く利用されている実態報告があり、今後の展開に期待がされます。



直島町では、瀬戸内国際芸術祭で来場者の23%を占める魅力構成について把握をさせて頂きました。視察当日は海外からの来島されている方々が殆どであり、その知名度に圧倒されました。島民と行政、地場産業との連携やベネッセ誘致と恵まれた環境資源を活かした成果を拝見し、空き家問題など行政課題解決の為に芸術ブース活用など、芸術家とのコラボにより展示を増やす努力が素晴らしい。島の歴史や環境を保持され、DX社会の中で、感性を磨かれる体験の場としての活躍が期待されます。

### 視察を終えて

副委員長 金子 てるよし



総社市のDX化について、庁舎の建て替えによる市民の来庁時の窓口ワンストップ化とLINE活用での手続き簡素化について視察を行った。新庁舎では職員の座席が窓口の来庁者を向いて配置され、自治体庁舎における住民対応の在り方について1つの方向性を示唆するものと捉えました。また、LINE活用で給付金支給事業の迅速化を図った取り組みでは、税情報含む個人情報をLINEを通じて扱っており、各自治体で模索されている研究課題の一つだと感じました。

直島町は銅精錬工場が歴史をもち、亜硫酸ガスなどによる被害と回復にとりくむなかで、1987年に藤田観光が撤退した後の観光事業を福武書店が参入した経過があることが分かりました。

事業者により建築やアート作品を展開するなかで生じる課題に対応し、町はバスや宿泊確保などの基盤整備に懸命に取り組んでおり、町役場に展示してあった直島女文楽の振興にも期待したいと感じました。

## 視察を終えて

宮野 ゆみこ

総社市では、マイナンバーカードとLINEアカウントを紐づける「スーパーファストパス方式」により、給付金などの支給を迅速かつ漏れなく行う仕組みを導入していました。このシステムは文京区では現在、学務課のみで活用されていますが、区民の利便性やコストパフォーマンスを考慮すると、全局的に展開していくことが望ましいと感じました。また、ワンストップ課では、住民の手続きに関わる窓口が1階フロアに集約されており、別の階の課ともモニターで即時につながる体制が整っていました。職員と住民双方の負担軽減が図られており、まさに「住民目線の行政運営」が実現されていると感じました。

直島町では、空家を活用した観光施策が定着し、空家や空家予備軍の情報が行政に届きやすい環境が整えられていました。民間との協働によりユニークな活用が進み、街全体に活気が生まれていました。観光客の増加によるオーバーツーリズムの課題にも、地域住民との対話や分散型観光などの工夫で対応しており、持続可能な観光地経営の好例と感じました。

今回の視察を通じ、行政サービスの利便性向上と地域活性化を両立させるために、文京区でも積極的に取り入れるべき視点を多く得ることができました。



## 総社市の役所革命は優しさが詰まっていた

田中 香澄



日本一市民に優しい市役所を目指す岡山県総社市のDX推進の取り組みについて視察させていただきました。令和7年4月新庁舎オープンと同時に窓口改革がなされて、職員が皆来庁者に向いた座席の配置になっていたことと、何よりデジタル推進課が置かれている部の名前が「あたたか市民部」と伺い、感動しました。「書かない窓口」「待たない窓口」「回らない窓口」、そして、最終形として、行かない窓口「スマホ市役所の設立」というコンセプトに魅力を感じました。庁舎を訪れることが困難な方にも業務負担が軽減される職員にとっても双赢で、本区のDX推進の参考になりました。

また、香川県直島町の「アートを中心とした官民一体の観光

開発や地域活性化の取組」について学ぶため、瀬戸内国際芸術祭、その中で家プロジェクトを視察させていただきました。直島は、島まるごと美術館”を掲げ、暮らしと観光を両立する、人もまちなみも美しく、心が洗われるようでした。アーティストと地域住民の協働によって小さな島に大きな感動を生み出していました。来島者を町ぐるみでおもてなしするとの機運醸成や関係機関との連携、ガイドブックや土産物の開発など取り組みを進めていることも、本区の地域活性化の取組の参考になりました。

## 視察を終えて

名取 顕一

岡山県総社市のDXの推移の取り組みと、直島町のアートを中心とした官民一体の取り組みについて視察してまいりました。総社市は、新庁舎を令和7年4月に供用開始と同時に、書かない窓口待たない窓口、回らない窓口を目指し、Bot Expressのシステムをフル活用していることである。導入当初は職員に多少の抵抗はあったものの、住民サービスを優先し、導入されたことは、評価します。文京区でもある部署ではこのシステムを利用しているとの事だったが、是非、研究し庁内各所でこのシステムを活用して欲しいと願っています。

香川県の直島町では、島の3つのエリアに分けて、産業エリア、居住エリア、アートエリアそれぞれに特徴を持たせている。産業エリアでは三菱マテリアルの精錬所があり、110年前から稼働しており、町の大きな産業となっています。また、アートエリアでは、ベネッセがアートサイト直島とし、海中美術館、新美術館、草間彌生の作品等が評判を呼び、インバウンドが多く訪れる島となりました。そのため、地元の住民との共生がこれからの課題だと感じました。このように両事業の共通点は、民間の力を最大限生かしているところであり、文京区でもしっかり民間の力を活用して欲しいです。



## 視察を終えて

浅田 保雄



総社市のDX推進は、単なる技術導入にとどまらず、市民生活に寄り添うサービスの提供、戦略的広報、業務の刷新といった多角的な視点から展開されており、地方自治体の先進事例です。また、「スマホ市役所」は、LINEを活用した行政サービスのプラットフォームで、申請不要の給付金手続きやAIによる問い合わせ対応など、住民の利便性を大幅に向上させるための積極的な取り組みが展開されていました。特に「スマホ市役所」は、市民がスマートフォンから24時間365日行政サービスを利用できるように設計されたデジタル窓口です。総社市LINE公式アカウント上に設置されていました。総社市のスマホ市役所は、単なるデジタル化ではなく、住民の「めんどくさい」をゼロにするという理念を明確にしているところが学ぶ点にあると感じました。行政サービスのあり方そのものを変革する先進事例で、文京区においても学ぶ点です。

# 日本一、市民にやさしい市役所をめざして — 総社市の挑戦

## 海津 敦子

役所で、こんな経験はありませんか？

窓口で「ここ担当ではないので…」とたらい回しにされたり、同じ書類を何度も書かされたり、待ち時間が長かったり、日中しか手続きができなかったり、多くの人が一度は感じたことのある“役所あるある”です。今年4月に新庁舎をオープンした総社市は、こうした課題を解決するため「ワンストップ窓口」を設置しました。

マイナンバーカードや免許証を読み取るだけで申請書が自動作成され、転入・転出やおくやみの手続きも一度の聴き取りで完結。複数課の職員がその場で対応・連携し、市民が窓口を移動する必要がありません。

さらに給付金などの制度は、住民から申請を待つ「プル型」ではなく、行政が該当者に知らせる「プッシュ型」へ。届いた通知を確認するだけで手続きが完了します。

「日本一市民に優しい市役所をめざす」総社市の改革で最大の壁は、前例踏襲からの職員の意識改革だといいます。慣例にとらわれず、「住民のために変わる」という強い意志がDX推進の原動力に。

文京区も今こそ、慣習の殻を破り、約300億円が見込まれるシビックセンターの大規模改修だけでなく、「区民のための行政サービス」そのものを見直し、真に区民に寄り添う“意識の改修”を進めてほしい——そう強く感じた視察でした。



## 自治体DX推進とワンストップ窓口について

山本 一仁



総務区民委員会の行政視察として、今回は岡山県の総社市を訪問させて頂きました。DX推進の取組状況とワンストップ窓口の効果について調査・研究をさせて頂きました。総社市は、令和2年にデジタル化推進室が設置され、以来様々な取組を経て現在では情報管理部と統合する機構改革が行われ、DXの推進が更に前進することとなりました。また、書かない・待たせない・回らない窓口の設置から、庁舎を訪れる事なく電子申請やSNSを活用した、行かない窓口へと発展させたワンストップ窓口について学ばせて頂きました。中でもリモート窓口システムは文京区では事例が無く、また公式ラインを活用した道路や公園等の不具合情報の通報は、本区としても参考になる取組みであることが確認できました。

今後としては、総社市のような幅広い分野でのDXの活用を推進し、区民サービスの更なる向上に繋げると共にDX推進部局の強化を目指して行ければと思わせて頂きました。

## 総務区民委員会の視察を終えて

吉村 美紀

総社市では、LINEを活用した「スマホ市役所」を提供しています。文京区でも、給付申請にてLINEを活用した事例もあるが、主としてLogoフォームを活用しています。総社市における電子申請媒体について質問したところ、やはり主としてLogoフォームを活用しているようでした。LINE申請の方が出来ることが広がるが、慣れるまではハードルが高いと感じる職員もいるとのこと。LINEを活用した給付申請とLogoフォームの住み分け等、今後の研究に期待をしたい。

「瀬戸内国際芸術祭2025」の開催に伴い、直島町には観光客が多数訪れていました。古民家を改築しアート展示をしている家プロジェクトでは、庭を水中に沈めている家、光るデジタルカウンターを水中に配置している家等、建築家の個性に魅了されました。

町の公共施設は全てアートの要素を取り入れ、建築家に建築を依頼しているようであり、まちづくりとして一つの成功例を目の当たりにしました。

オーバーツーリズムが課題であるが、今後まちづくり協議会を設立し住民にとって適切な開発を行っていくとのこと。その効果に期待したいです。

今回の視察で学んだことを生かせるよう精進したい。

