

## 総務市民委員会 行政視察報告書

視察日程 令和7年5月13日（火）～15日（木）

視察先 青森県おいらせ町

青森県八戸市

参加者 委員長 三宅 繁博 副委員長 吉田善三郎

委員 佐藤 駿 石津 裕之 山川 和孝 山本 照男  
谷 國光

### 【青森県おいらせ町】調査事項：災害時の防災伝達について

人口25,031人 面積71.96平方キロメートル 議員定数16人（令和7年3月末時点）

#### 1 観察目的

本市では、気象状況の悪化や建物の防音設備の進化により、屋外の防災無線スピーカーからの音声が聞きづらい現状があり、市民への情報伝達が十分できていないという課題がある。そのようなことから、各家庭等屋内へ災害関連情報が確実に伝達できるよう、特に独り暮らしの高齢者等への情報弱者に配慮した仕組みづくりについて検討し、市民の安心と安全に避難できる施策を先進的に取り組まれているおいらせ町の事例を調査するもの。

#### 2 おいらせ町の取組について

おいらせ町では、災害時の緊急情報や行政情報などを防災行政無線で広報している。

特徴は、屋外拡声子局（町内の62か所に設置）のスピーカーのほかに、各家庭に戸別受信機を設置している。

戸別受信機を設置することで、屋外拡声子局から遠距離や、住宅の防音化などにより屋外拡声子局の音声だけでは聞き取りにくい情報も、屋内で情報を聞くことができるようになる。

取り組むようになった背景には、住宅の気密化が進み、屋外スピーカーのみでは、屋内滞在者への情報伝達が困難になったことや、屋外スピーカーによる放送が、騒音に感じるという意見があった。

戸別受信機の利用率は約83%である。また、設置に係る工事費や機器・材料費は町で負担し、設置者の負担はない。

#### 3 事業実施の流れ

平成13年から15年

旧百石町において、希望する世帯及び事業所に戸別受信機（アナログ）を設置し、併せて親卓等の放送設備を更新した。

⇒財源として、防衛施設周辺民生安定施設整備事業補助金の活用

平成20年から21年

未設置であった旧下田町区域の希望する世帯及び事業所に戸別受信機（デジタル）を設置し、併せて親卓等の放送設備を更新した。

⇒財源として、市町村合併推進体制整備費補助金の活用

平成27年から28年

旧百石町区域の戸別受信機をアナログからデジタルに交換し、併せて本庁舎（旧市下田町役場）の親卓等の放送設備を改修。分庁舎（旧下田町役場）の親卓は撤去した。

⇒財源として、防衛施設周辺民生安定施設整備事業補助金の活用

#### 4 初期費用および運用コスト

- ・初期費用：親卓の更新工事費（87,450,000円）  
設置工事費（1件当たり39,050円）、戸別受信機（1台当たり60,000円）、  
アンテナ（1セット当たり14,850円）
- ・運用費用：年間保守費用（8,437,000円）

#### 5 課題

- ・屋外アンテナの設置が不可欠であり、その際アンテナケーブル引込みのため、外壁に穴が開く。
- ・中継局等を設置し、机上の計算では町内全域で受信できることとなっているが、一部地域で受信感度が弱い。
- ・戸別受信機の劣化が見られ、放送を受信できない場合には、個別に対応し、受信機を交換する必要がある。
- ・広報などで正しい電池交換の方法を周知しているが、正確な方法を知らないままに使用している場合がある。
- ・設置費、資材費、保守費が高騰し続けている。

#### まとめ

本市単独（10割負担）の導入では、初期費用及び運用費用面において、多額の費用が予想されるため、国の対象補助金が必要であり、かつ全戸対象ではなく、例えば高齢者でもまずは独居世帯に限定する方式で進めなければならない。今後税収の確保が難しく緊縮財政が求められることを想定すると、市民の安心に寄与するものではあるが、優先順位の観点から時期尚早であると考える。

各世帯での戸別受信機については、多くの市民が既に保有しているスマートフォン等を活用することで、新たに購入する費用削減にも寄与できないか、また既存の放送設備等で親卓の代替機にならないかを含めて、引き続き本件について調査し、市民の安心に寄与する災害時の情報伝達方法を研究する。

## 【青森県八戸市】調査事項：はちのスマート窓口

人口213,735人 面積305.56平方キロメートル 議員定数22人（令和7年3月末時点）

### 1 観察目的

市民の窓口での各種申請について、八戸市が導入している先進事例である『書かない窓口・待たない窓口・行かない窓口』を調査することで、市民サービス向上に寄与するよう研究する。

### 2 導入内容

#### ・書かない窓口

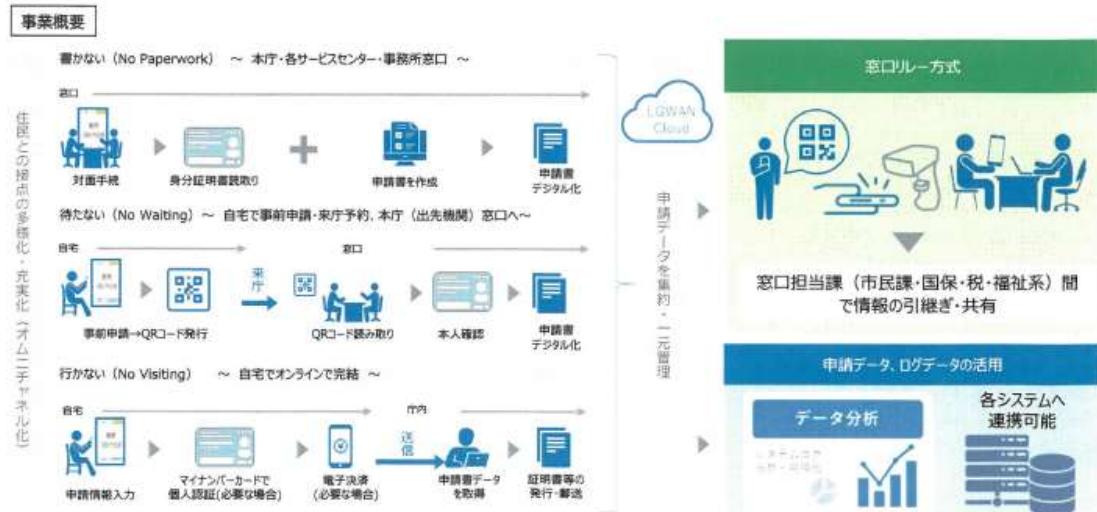
窓口では、専用のタブレットを使用し、マイナンバーカードなどの本人確認書類から住所・氏名・生年月日などの本人情報を取得することで、手書きが不要となり申請書の記入の手間が大幅に軽減される。

#### ・待たない窓口

住民票などの交付申請や転入、転居などの住民異動手続を行う際に、事前にスマートフォンで申請に必要な情報を入力することで、窓口での書類記載が簡便になる。

#### ・行かない窓口

市役所に行くことなく、スマートフォンやタブレットから本人確認や手数料の支払いまで、オンラインで全ての手続を完結することができる。



### 3 初期費用および運用費用

初期費用：69,229,020円 運用費用：14,400,000円（年間）

総務省の自治体フロントヤード改革に応募し採択され実施

### 4 改革の効果・さらなる業務改革の検討

① 申請書記入ゼロ～申請者情報入力部分のデータ連携

- ・利用者の記入時間はゼロ。代替で職員が入力するが、住基4情報連携やマイナンバーカード等の読み取り機能により、トータルの時間は短縮。
- ・本館1階記載台と紙の申請書を撤去し、レイアウトの最適化を実施。
- ・記入ゼロのため子供を抱っこしたままの申請が容易。また、紙への記入が困難な高齢者にも好評。
- ・申請書の記入漏れ、ミスの減少。

※申請書によっては電子署名あり

#### ②リレー方式、その他複数申請

- ・手続チェックシートの発行により迷いなく案内され、2番目以降の窓口の申請者入力時間は非常に短い。(QRコード読み取り)
- ・単独窓口による複数申請(サービスセンターなど)の場面では、大幅な時間の短縮が図られている。→実質ワンストップ窓口

#### ③窓口体験調査(窓口BPRアドバイザー派遣事業)における課題の解決

- ・体験調査報告の気づき、提言の主なもの14項目に対し、10項目について対応。
- ・書かない窓口での手続において比較すると、氏名、住所、生年月日を記入する項目が50%減少した。(90回→45回)

※障がい福祉、保健所での手続を除く

#### ④利用者満足度

- ・全体満足度は、元々高い数値から上昇しており、非常に高い数値(91.8%)となっている。
- ・利用者の体感としても、申請時間や手続の簡便さに対する満足度について数値が上昇しており、導入効果は高い。
- ・令和6年2月末現在で確認されたクレームは4件。20倍しても80件÷全体54,126件=0.15%と非常に低い。

※クレーム件数の20倍程度は潜在的な不満層がいると言われている。

#### ⑤職員満足度

- ・書かない窓口の導入により、利用者の申請書への記入が無くなった分、職員の事務負担は増大するが、ゆびナビぷらす導入前後で職員の満足度はそれほど下がっていない(むしろ若干増加)。モチベーション・エンゲージメントに関する数値も落ちていない。
- ・勤続年数が長い層(5年以上)の数値は相対的に低く、若手(4年未満)の方が満足度が高い傾向にある。

### まとめ

おいらせ町同様に、本事例においても国の補助金活用が可能であり、市民からの要望が多く、決められた予算内において優先順位が高いものであれば、市民サービス向上に寄与するものであるため導入に向けて検討する意義はあると考えられるが、八戸市は人口約22万人の中核市であり、国や県からの補助金も約500億を超える自治体であるた

め、そのような自治体と比較すると現時点で本市が導入するのは、時期尚早である。

八戸市のコンセプトである、「そもそも市役所に市民を来させない取組を強化する」については、これからの人員不足や窓口のスペース不足を考えた場合、理にかなったコンセプトであり、本市も取り入れるべき考え方の一つであると言える。本市では行政MaaSマルチタスク車両（B e s - P a）が活用されているため、既存サービスの取組内容を見直す等、市民がより近い場所へ出向くことなどを主眼に、行かない窓口をはじめとする市民サービス向上等の実現に向けて調査研究を進めたい。

本視察を通して、現在の市民窓口センターを中心に提供している窓口業務をはじめとする市民サービスに対して、市民の意見（不満や要望等）がどのようなものであるか、市民の声を吸い上げる仕組みも検討する必要があると考えられた。

④庁舎レイアウトの変更（ビフォーアフター）

本館1階エントランスホールから正面



本館1階 案内ブース



本館1階 旧マイナンバー窓口 → セルフ端末スペース



⑤書かない窓口の様子

