

特集

業務改善で 市民サービスの質を高める

行政サービスの多様化を背景に、ICTを活用した手続きの簡素化、分かりやすい文書作成など、市民の視点に立った業務改善を進め、市民満足度の向上につなげる都市自治体が増えています。

今回の特集では、市民サービスの質の向上が求められる背景や、効果的な業務改善の在り方、また、市役所業務の改善に取り組む都市の事例をご紹介します。

寄稿 1

住民利便性向上策としての「総合窓口」の導入・運用に当たっての重要ポイント

富士通総研 情報化推進室シニアコンサルタント 若林克実

寄稿 2

新庁舎におけるフロアマネジャーと総合窓口の導入について

秋田市長 穂積 志

寄稿 3

市民サービスの向上に向けたコンビニ交付への取り組みについて

生駒市長 小紫雅史

寄稿 4

ICTの活用で魅力あるまちづくり

高松市長 大西秀人



住民利便性向上策としての「総合窓口」の導入・運用に当たっての重要ポイント

富士通総研 情報化推進室 シニアコンサルタント

わかばやし かつみ
若林 克実



背景

地方自治体は住民の福祉の増進のため、日々さまざまな取り組みを行っている。地方自治体の中でも、市町村が所管する業務は住民が窓口で申請・届出を行うものが多く、住民との接点が多い。そのため、市町村が実施している取り組みでは、住民目線からサービス向上を図るものが多い。住民を「顧客」ととらえ、顧客満足度向上を図るのである。その1つが総合窓口である。

総合窓口は、住民の利便性向上のため、住民が関連する複数の手続きを1カ所の窓口で集中して行うことができるようにする業務改善の1つである。住民は、条例や規則などに基づき窓口が分割されているため複数の手続きを1度に行う必要がある場合（引越し、結婚など）、各々の部署の窓口を回らなければならず、不便と感じやすい。その不便さを解消し、住民の利便性向上を図ろうとする業務

改善が総合窓口である。

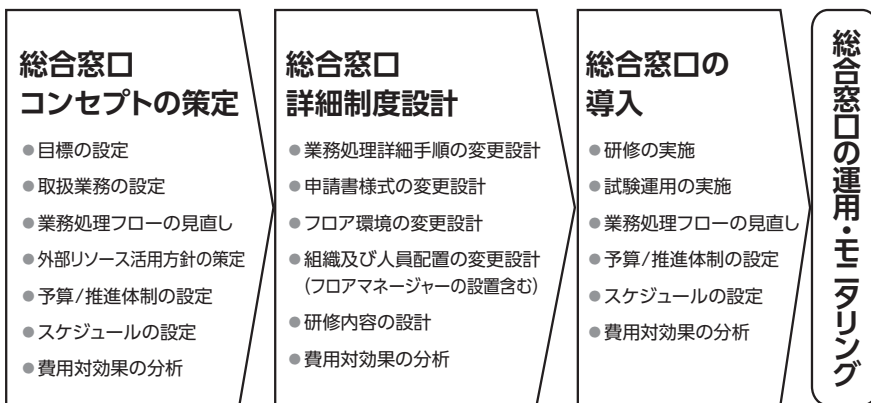
本稿では、筆者のこれまでのコンサルティング経験を基に、総合窓口導入・運用に当たっての重要ポイントについて紹介する。

総合窓口の導入プロセスにおける重要ポイント

総合窓口の導入プロセスは、以下の通りである（図表1参照）。まず、総合窓口によって何を解決するのか、取扱業務は何か、業務処理フローやサービス展開スケジュールはどのようになるのか、について検討を行い、「コンセプト」を明確化することが重要である。外部リソースの活用方針についても、この段階で明確にすることが望ましい。

次に、「詳細な制度設計」を行う。ここでは、マイナンバーにおける本人確認や他部署連携も含め、業務処理フローをさらに詳細に検討する。総合窓口では、複数の手続きを一度に連続して行う必要がある場合のみを

図表1 総合窓口の導入プロセス



取り扱う（転入時における学校転校手続きや国民健康保険異動届など）ことを原則とすることを推奨する。総合窓口のみで、単一手続きの場合も含めて対応を行うことは総合窓口担当職員の業務量の負荷が大き過ぎる。結果的に窓口が混乱し、住民に迷惑を掛けることになりかねないからである。単一手続きの場合には、従来通りの部署（業務主管課）で対応するのが良い。また、申請書書式やフロア環境、人員配置などについても検討が必要である。

上記の結果を踏まえ、総合窓口の導入を行う。導入に当たっては、総合窓口の本格運用の前に、研修期間や担当職員の事務習熟度向上のための試験運用期間を十分に設ける必要がある。研修期間は、団体の規模にもよるが、短くとも半年から1年は必要である。また試験運用では、利用者数なども考慮すると、休日開庁などを活用し、実施するのも有効である。

業務改善は、「一過性の活動」ではなく「継続的活動」として定期的に見直し、改善し続けることが重要である。総合窓口においても定期的にモニタリングを行い、改善を進めていくプロセスを組み込む必要がある。モニタリングに当たっては、住民からのアンケートのほか、第三者の目からの評価も加えることでさらに、より住民の顧客満足

度向上に役立つ総合窓口に成長させていくことが可能になる。

外部リソース活用方針策定における重要ポイント

ほとんどの市町村が職員数削減を進めている中、総合窓口を導入するに当たり担当職員をすべて正規職員のみで配置するのはかなり

図表2 方針決定要因からみた外部リソース活用方針

方針決定要因/ 外部リソース活用方針	業務量	業務量の増減幅	業務内容の変更 融通性
業務委託推進型	大	大	無
嘱託・臨時職員採用型	小	小	有

困難である、と推測される。そのため、何らの形で外部に人材を求める必要がある。総合窓口のコンセプトを策定する段階において、外部リソースの活用方針を策定しておかなければならない。

外部リソースの活用方針には、大別して2種類の方針が考えられる（図表2）。「業務委託推進型」と「嘱託・臨時職員採用型」である。「業務委託推進型」は、

業務量が大きく、かつ、繁忙期などの業務量の増減幅が大きくなる大規模自治体に向く傾向がある。業務量に応じた契約が可能であるからである。嘱託・臨時職員では、個人単位の採用となり、業務量の大きい場合や業務量の増減幅が大きい場合の対応が困難となるからである。ただし、「業務委託推進型」では、業務内容と業務量が契約により、固定されているため、委託業務に余剰人員があり、別の担当が急遽多忙になった場合でも、別の担当にその人員を振り向けるといった対応は困難である。

「嘱託・臨時職員採用型」は、「業務委託推進型」と逆の特徴を有する。「嘱託・臨時職員採用型」は、「業務委託推進型」に比べ、業務量が大量の場合や業務内容の増減幅が大きい場合には対応が難しい。ただし、業務内容について調整を図ることについては、融通が利く。そのため、日常の窓口運用においても、部署内で柔軟な人員体制を採用することが求められるような小規模自治体では、このパターンが適すると考えられる。

フロア環境の変更設計における重要ポイント

総合窓口を検討するに当たり、軽視されやすいのがフロア環境である。窓口の運用については、十分に検討されていても、住

民が庁舎の入口から入って窓口に至るまでの動線についての検討が十分なされていないケースが散見される。住民に総合窓口を積極的かつ有効に利用してもらうためには、庁舎の各入口からの住民の動線を詳細に調査し、通行の障害になっているものはないか、窓口までのサイン計画は視認性が高く分かりやすいものになっているか、待機スペースは十分かなどについても詳細に設計を行う必要がある。これらの要素も併せた総合的な検討によって、住民の顧客満足度が実現可能となる。

サイン計画とは、住民が目にする案内図や表示をどのような「テーマ」で、「形」「色」をどのようにして、「どこに」「どの順序」で展開するかを設計する計画を言う。例えば、利用する住民の立場から言えば、庁舎の入口から入ったところにある案内図（フロアサイン）と目的の窓口までをつなぐ誘導サインの最初のもものは、フロアサインを正面にして180度以内に配置されていることが望ましい。目的の窓口へ向かうための方向を見失ってしまうからである。誘導サインと窓口を示す表示（コーナーサイン）は、同一の色であることが望ましい。住民から見た場合に視認性が高いからである。

モニタリングにおける重要ポイント

総合窓口導入後のモニタリングについては、多くの自治体が総合案内などに設置したアンケートによって実施している。住民の顧客満足度のさらなる向上のためには、これに加えて、定期的な第三者からの評価をお勧めしたい。評価の方法としては、「ミステリーショッピング」という方法が有効である。この方法は、アメリカにおいて1940年代から行われている方法である。小売業やサービス業に対し、専門調査員が顧客に扮しアプローチを行い、その反応からサービスレベルの評価を行う。

一部の地方自治体では、窓口担当者の接客態度改善のために「接遇調査」という名称で実

施している。この手法は、調査員の質が調査結果の質に直結しやすい。そのため、調査員の質の平準化を図るために、「調査ストーリー」と「調査項目」「評価尺度」「評価のためのチェックポイント」を詳細に示した調査票を基に実施する必要がある。

調査項目の一部を、以下に示す（図表3）。一般的な接遇を評価する項目に、窓口担当者の業務知識が「総合窓口の担当者」として適正か否かを図る項目を追加する。ここでは、9番や10番といった表現で追加している（さらなる詳細化も可能）。ただ、「業務知識」という形で調査するのはあまり適切でない、と筆者は考える。住民は窓口業務について、専門家ではないため窓口業務の知識については評価できないからである。9番や10番といった表現で、あくまで間接的に住民の立場から評価するのが適切である。

総合窓口の成功に向けて

本稿では、筆者のコンサルティング経験を基に、総合窓口の導入・運用に当たっての重要と思われるポイントを示してきた。本稿が、少しでも総合窓口の実現に向けて検討されている方々のお役に立てば幸いである。

図表3 モニタリング調査項目(例)

番号	主な調査項目(例)
1	待ち時間への配慮
2	要配慮者へのケア
3	挨拶
4	身だしなみ
5	話を聞く態度
6	言葉づかい
7	声
8	話すスピード
9	説明のわかりやすさ
10	説明の丁寧さ

新庁舎におけるフロアマネジャーと 総合窓口の導入について

秋田市長（秋田県）

穂積 志



はじめに

秋田市は、平成28年8月31日現在の人口が31万5620人、面積906・09km²の中核市で、西は日本海、東は太平山に囲まれた自然豊かな緑あふれるまちである。

平成9年4月に中核市へ移行し、平成17年1月の近隣2町との合併もあり、行政需要の拡大や市民ニーズの多様化に伴う執務スペースの狭隘化が進んでいったことから、庁舎の新・増改築を繰り返した結果、部局の分断化が進み、同時に窓口も分散化された。そのため、新庁舎建設について、時間をかけ議論を重ねるとともに、建設基金の積立でも行ってきたが、平成26年には、法定耐用年数である50年を迎え、老朽化に伴う耐震性の不備などもあったことから、新

庁舎建設計画を具体化することとした。

取り組みの背景

本市の4代目となる本庁舎建設については、平成23年に新庁舎建設基本構想を策定し、基本方針に「市民サービスの向上を実現化する庁舎」「ユニバーサルデザインを取り入れた人にやさしい庁舎」を盛り込んだ。

また、フロア構成については、窓口業務を主な業務とする課所室を低層階に配置するゾーン区分方式とした。

総合窓口は、ライフイベントを主体とした手続きと、これに関連した各種手続きを取り扱うことを前提とし、総合窓口の実現性を検討するため、平成24年度から取扱候補事務の抽出、検証を行った。

また、新庁舎建設にあたり行った市民ア

ンケートでは「分かりやすく、利用しやすい総合窓口」を求める声が上がっていたこともあり、大規模事業で、注目度も高い新庁舎の建設では、長寿命化する建築物に対応した近未来型の窓口を構築することが有用だと判断した。

課題と整備方針

総合窓口の検討課題では、地方自治体の窓口サービスの評価の低い理由として「縦割り行政の弊害」「職員能力の差」「窓口のフレキシビリティの低さ」といった点が挙げられていることから、これら抽出された課題に対して重点的に対応することとした。

そこで、総合窓口のコンセプトを「待たせない」「歩かせない」「分かりやすく、的確な対応」「業務の正確性・効率性の向上」とし、



フロアマネジャーと番号発券機

その具現化を図るため、業務支援ICT等を活用した総合窓口の整備を目指した。

新庁舎本体工事にあたっては、総合窓口の担当者を実施設計および仕様書作成の段

階から参加させることで、「証明書のみを取り扱う証明窓口と各種申請等を取り扱う届出窓口を区分し、分かりやすくする」「フロアマネジャーと窓口番号案内システムを導入し、どこかの窓口で、いつ頃手続きができるのかを推測できる環境を整える」「総合窓口で取り扱う事務は基本的にワンストップで手続きが完了できるよう総合窓口支援システムを構築し導入する」という考え方を反映させた。

課題への対応については、新庁舎1階における3カ所の出入口から来庁される方の案内等を考慮して、新たにフロアマネジャーと窓口番号案内システムを導入し、フロアマネジャーの案内と番号券の配付により、来

ビゲーシオンを搭載した総合窓口支援システムにより、人事異動直後の年度当初でもシステム判定の補助などで、事務経験によらず誰でも受付可能とし、かつ、対応する事務のどれかが繁忙となった場合でも最大窓口数に応じた対応が可能となった。

また、窓口番号案内システムの発券機能により、その時々々の来客状況を分析できるため、個別の事由にもきめ細かな対応が可能となった。

さらに、事務処理時間の縮減方法として、電子申請システムを申請書の代行作成だけでなく、住民基本台帳データについてもシステム連動により同時にデータ更新を行うことで、システム入力作業を削減し、転入・転居後の新たな情報で申請が必要な他の各種手続きを、最小限の作業で処理することができるようになった。

ワンストップ型総合窓口の状況

フロアマネジャーと総合窓口は、平成28年5月6日の新庁舎での業務開始とともに導入した。

来庁された方は、これまでどの手続きを、

そして、総合窓口での取扱事務では、ナ

動線を確立した。

庁された方を受付から証明書等交付まで一元管理することで、効率のかつ迷わせない

どこの窓口で受付してもらえるのか分からずに迷うことがあったが、新庁舎ではフロアマネジャーが総合案内カウンターと1階の総合窓口周囲に配置され、用件を伺い目的の窓口案内することにより、迷わずに行くことができるようになった。

また、住民票や税証明などの申請書や転入・転出などで必要な住民異動届とそれに伴う児童手当などの複数の申請書類への記入が、電子申請システムの代行作成により不要となった。

そして、手続きごとに受付窓口が変更となり、かつ、担当者も代わるため何度も初めから用件の説明をしなければならなかったことによる負担が、ワンストップ型の総合窓口となったことで解消された。

フロアマネジャーと総合窓口への声

新庁舎のオープンからまだ約5カ月ではあるが、総合窓口のこれまでの利用者アンケートでは、過半数を超える方から総合評価で「良い」評価をいただいている。

中でも、「窓口の職員」「フロアマネジャー」「番号発券機」が高評価となっている。

「窓口の職員」の評価内容としては、「対応が良く待ち時間がなく、スムーズに用事が済んで助かった」「手続きが簡素化されて早くなって良くなった」「他の手続きも相談でき親切で良かった」など、受付窓口においては、基本的事項のヒアリングが一度で済まされるため、他の手続きの相談や案内などに時間を費やすこともできることが、「丁寧」「親切」といった感想につながり、かつ、簡潔に手続きが処理されている様子がうかがえた。

また、「フロアマネジャー」が自ら声掛けをし、必要に応じた課所室や待合を案内するなど、積極的な対応で来庁者を立ち止まらせることのないようにしており、フロアマネジャーの評価内容としては、「うろうろしていたらすぐ声を掛けてくれて安心した」「親切に案内してもらい、スムーズに手続きが済んだ」などの感想が多く寄せられている。

そして「番号発券機」の評価内容としては、「番号での呼び出しで大きなモニターに表示されるので分かりやすい」「発券機の分かりやすい説明で迷うことがなかった」など、音声と画像の両方による働き掛けで、広い場

所でも効果を発揮できており、また、フロアマネジャーとの連携による相乗効果で、スムーズな受付につながっているものと考えられる。

旧庁舎の窓口と比較すると、フロアマネジャーにより課所室別業務別に案内されていることが、市民満足の向上に寄与しているとともに、窓口にいる職員が、来庁された方の問い合わせにより他課を案内したり、説明を行わなければならないといったことがなくなり、本来の窓口業務に専念できている。

今後について

今後も多様化する市民要望に対応するために、取扱事務については、制度の新設や改正等に伴う課所室の配置変更などにとらわれない総合窓口支援システムの汎用性を生かして、時流に合わせた入れ替えを行うなど、総合窓口の可能性を検討していくことになると考えている。

また、職員対応等のソフト面においても、個別の対応に十分配慮しながら市民満足度の向上を図っていきたい。

市民サービスの向上に向けた コンビニ交付への取り組みについて

生駒市長（奈良県）

小紫雅史



取り組みの背景

■市外で働く市民のニーズ

大阪府、京都府や奈良市と隣接する生駒市は、大阪難波を通過して阪神電車の神戸三宮駅まで直接運転されている等、大阪、京都、奈良、兵庫の中心地へのアクセスが非常に便利になっている。このため、本市における生産年齢人口の約7割の市民が市外へ通勤・通学しており、休日や時間外にも各種証明書の取得サービスを希望する市民が多い特徴がある。

そのため、本市では、市内7カ所の公共施設（土曜、日曜も開館）に市民サービスコーナーを設置し、住民票の写しや印鑑登録証明書などの各種証明書発行サービスをより近くで、また土日も利用できるようにし、市民の利便性の向上と窓口サービスの向上に努めてきた。

しかしながら、現行の市民サービスコーナーは、午前9時～午後5時までの対応となっており、平日の朝早くや夜間の窓口サ

ビスを求める声が多数寄せられていた。

このような背景のもと、本市の特徴を踏まえつつ、きめ細やかな行政サービスの実現のため、低コストで時間外や土日の証明書交付サービスを実現できるコンビニ交付を検討、実施することとした。

具体的な取り組み

■コンビニ交付サービス開始およびサービス

拡充の経緯

東京都渋谷区、東京都三鷹市、千葉県市川市が平成22年2月からコンビニ交付を開始されるとの情報を得て、このコンビニ交付で市民ニーズに 대응することができると確信し、導入に向け、急ピッチで検討、準備作業に取り組み、以下のようなサービスを全国に先駆けて進めてきた。

平成23年4月 住民票の写し、印鑑登録証明書

書のコンビニ交付サービス開始

（奈良県下初、全国4番目）

平成24年1月 戸籍証明書を追加（全国初）

平成25年12月 住民票記載事項証明書を追加

（全国初）

平成26年1月 所得・課税（非課税）証明書を追加

追加

平成28年1月 個人番号カードに対応

平成28年5月 本籍地証明書交付サービスを追加（全国初）

追加（全国初）

■コンビニ交付の概要

コンビニ交付は、個人番号カードまたは住民基本台帳カード（以下「住基カード」）を利用し、全国のコンビニエンスストア等のキオスク端末（マルチコピー機）で市区町村が発行する証明書を取得できるサービスである。

また、利用時間帯は毎日午前6時30分～午後11時（年末年始、メンテナンス日を除く）であり、市役所の閉庁日や開庁時間外でも利用できる。

―本市交付証明書―

- ・住民票の写し
- ・住民票記載事項証明書
- ・印鑑登録証明書

図表1

年度末	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
件数	9,068	18,852	27,003	28,758	31,102
交付割合	5.2%	10.4%	11.1%	13.5%	14.9%
窓口受付システム等	3.3%	7.5%	9.1%	10.0%	10.1%

図表2

年度末	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
累積枚数	6,232	15,373	20,346	24,548	28,336	34,880

- ・ 戸籍の全部事項・個人事項証明書
 - ・ 戸籍の附票の写し
 - ・ 所得・課税(非課税)証明書
- **コンビニ交付の普及対策**

(1) 徹底的な広報活動

コンビニ交付を普及するためには、住民基本台帳カードの普及も考慮した広報活動を実施していく必要があることから、

- ① 住基カードの交付申請書付パンフレットの配布やポスターの掲示と各自治会への回覧
- ② 市役所ロビーに横断幕の設置や窓口において証明書交付用封筒、庁舎内および各施設の電子掲示板での掲示

③ 広報用のぼりを各公共施設やコンビニエンスストアに設置

④ 民間バスの広告掲載

などさまざまな方法で実施した。さらに、本市ではケーブルテレビが普及していることから、市政情報等をお届けする広報番組「ラブリータウンいこま」や「いきいきタウン」といった、広報テレビでの紹介も行った。

(2) 住基カードの無料交付・イベント会場での申請臨時受付、個人番号カード

申請用臨時窓口開設

住基カード普及に向け、交付手数料の無料化を実施し、顔写真の撮影も無料で実施した。また、平日の開庁時間に来庁が難しい市民に対応するため、月2回程度、平日の開庁時間の延長や休日開庁を実施した。さらに、成人式や講演会などの会場入り口で、臨時的に住基カードの申請受付を行うとともに、写真撮影も実施した。

現在は、個人番号カードの普及促進のため、個人番号カード申請用臨時窓口を開設し、顔写真の撮影も引き続き無料で実施している。

(3) 窓口との手数料格差、個人番号カードへの対応

住民票の写し、印鑑登録証明書、住民票記載事項証明書、所得・課税(非課税)証明書および戸籍の附票の写しについて、窓口の手数料が1通300円に対し、コンビニ交付手数料は、1通150円、戸籍の全部・個人事項証明書も窓口の手数料が1通450円に対し、コンビニ交付手数料は、1通250円とした。

なお、住基カードから個人番号カードへ切り替わったことから、その対応として、個人番号カードの申請用臨時窓口開設、交付用臨時窓口開設、電話での交付予約、休日開庁・窓口延長、交付所要時間短縮への取り組み、住基カードと同様に徹底的な広報活動などを実施し、個人番号カードの普及促進に努めた。

■ **コンビニ交付事業の実績と効果**

(1) コンビニ交付証明書の交付状況(図表1)

コンビニにおける各種証明書の交付件数は、平成27年度には1万8542件(全体の14.9%)となった。これに市民自ら庁舎設置端末を操作し、証明書の申請を行う、窓口受付システムの交付件数は、1万2560件(全体の10.1%)であり、あわせて全体の約1/4がセルフ方式での交付サービスを利用している。利用者からは、時間を気にすることなく証明書を取得できて便利で高い評価を得ている。

また、個人番号カードが急速に普及していることから、今後もコンビニ交付の利用件数が増えていくと考えている。

(2) 住基カード・個人番号カードの普及状況(累積発行枚数(図表2))

住基カードの交付率は、平成22年度末には6232枚(5.23%)と低迷だったが平成28年3月末には、住基カードと個人番号カードを合わせて34880枚(28.9%)と大幅に増加した。これは、積極的な普及活動や住基カードの無料交付に加え、コンビニ交付の付加価値も大きいと考えている。

■ **業務時間内・外と市内・市外店舗の利用状況**

コンビニ交付の利用状況を見ると、業務時間外では45.5%、市外店舗では31.9%が利用されており、開庁時間外の利用が多く仕事前や仕事帰り、休日に証明書を取得していると思われる。

■ **窓口業務の改善**

コンビニ交付の実現とともに、市民課窓口

の証明業務も自動化・簡素化が必要と考え、現在、市役所市民課にコンビニエンスストアに設置している多機能端末機（マルチコピー機）と同機種を1台設置し、証明窓口の自動化を図っている。

なお、コンビニエンスストアでの機械の操作が分かりづらいという人に対し、このマルチコピー機で職員が操作説明を行うことにより、次回からは、コンビニエンスストアで利用してもらう狙いもある。

■全国初の本籍地証明書交付サービスの開始

平成28年5月からは、全国初となる個人番号カードのJPKI認証方式を利用した「コンビニエンスストアのマルチコピー機による本籍地証明書交付サービス」を開始した。これまでコンビニ交付の対象外とされていた、「住所地と本籍地が異なる利用者」に対する戸籍証明書、戸籍の附票の写しの提供が可能となり、利用者は、全国のコンビニエンスストアで廉価に戸籍証明書を取得できるようになった。郵送請求に要する時間および費用の軽減が図れることから、特に遠方に住む利用者にとっては非常に便利なサービスであり、広域サービスであるコンビニ交付の真骨頂といえる。また、本市にとっても郵送請求事務の軽減など大幅な事務の効率化が図れた。

今後の課題

■JPKI認証方式の課題

個人番号カードでのコンビニ交付は、JPKI認証方式を採用しているため、利用者証明用電子証明書の有効期間が5回目の誕生日で失効する。継続利用するには、電子証明書の更新とその費用が必要となることから、利用者証明用電子証明書の有効期間を個人番号カードの有効期間とするなど、市民および自治体に負担のかからない方策を検討していただきたい。

■個人番号カードの普及促進

さらなるコンビニ交付の利用率を上げるためには、個人番号カードの普及が必要不可欠であるため、引き続き広報活動に取り組む。また、個人番号カードの普及のためには、個人番号カードのさらなる利便性向上が必要不可欠であり、今後、予定・検討されている個人番号カードの利活用を期待したい。

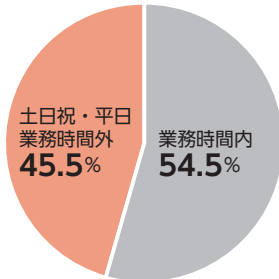
おわりに

本市の特性、市民のニーズ、時代の流れ等を適切につかみ積極的に取り組んだ本事業は、今やコンビニ交付といえば生駒市と言われるほどの成功を取ることができた。しかし、これに満足することなく、ますます厳しくなる財政状況を考慮しつつ市民サービスの向上、窓口事務の省力化に向けて、平成30年度にコンビニ交付等の証明書交付率30%を目指す。

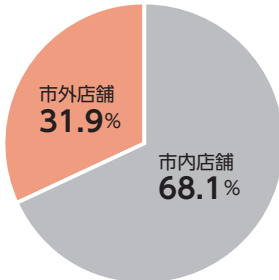
ICTの利活用による市民の利便性の向上に積極的に取り組んでおり、今回の提案・実現は市民課を中心とした職員の力が大きい。本分野のみならず、新しいことにチャレンジし続ける市役所、そして市民との協働によるまちづくりを進めていきたい。

今後もこのような取り組みをさらに発展させ、市長就任以来の目標である「みんなで創る、日本一楽しく住みやすいまち」の実現に向け、引き続き取り組む所存である。

業務時間内・外の利用状況



市内・市外店舗の利用状況



多機能端末機

ICTの活用で魅力あるまちづくり

高松市長（香川県）

大西秀人



取り組みの背景

今、わが国は、本格的な人口減少、少子・超高齢社会を迎えており、それぞれの自治体には、人口減少対策を講じながら地方創生を図っていくという困難な課題への対応が求められている。

また、現代社会は、その成熟に伴って、一人一人の多様性を尊重しようとする意識が高まる一方で、人と人との絆きずなの大切さが再認識されてきており、市民一人一人が個人として尊重されながら、地域との関わりを広げていくことができる、老若男女の笑顔あふれる元気な地域社会の形成を図っていく必要がある。

そのような状況の中、情報通信技術（ICT）の飛躍的な発達、それに伴うパソコンやスマートフォンなどの情報通信機器の普及などにより、われわれの日常生活は、大きく変化している。

情報化の進展は、市民や企業などさまざま

な主体が、距離を問わず、瞬時に、情報を収集・発信し、コミュニケーションを行うことを可能とし、それにより、人口減少社会にあっても、人とまちが活気にあふれ、すべての人が心豊かに暮らせる、魅力あるまちづくりにつながっていくものと考えている。

民間ビル活用事業

高松市では、人口減少や少子・超高齢社会に対応するために、目指すべき都市構造の考え方として、「多核連携型コンパクト・エコシティ」の推進を掲げており、その施策の柱が中心市街地の活性化である。

本市中心市街地にある瓦町駅は、県内の要所を結ぶ私鉄、高松琴平電気鉄道3路線（琴平線・長尾線・志度線）のほか、生活バス路線等が行き交う公共交通の結節拠点である。平成26年3月末、その駅ビルで営業していた百貨店が撤退することとなり、これを契機に、本市では、同駅ビルに公共サービスの充

実や市民の利便性の向上が図れる施設を設置し、周辺商店街を含めた地域のにぎわいの拠点機能および、公共交通結節機能のさらなる



瓦町FLAG8階(市民交流プラザIKODE瓦町内)に“市民サービスセンター”を開設

強化に寄与していくことを念頭に置き、その利活用について検討を行うこととした。

その結果、行政窓口サービス、フィットネスルーム、会議室、スタジオ、ギャラリー、市民活動団体の活動拠点、図書館、イベント展示コーナーおよび、子どもコーナーなどの多様な市民サービス機能を備えた複合施設「市民交流プラザIKODE瓦町」を同駅ビル8階に整備し、平成27年10月のビル全体のリニューアルオープンに併せて開設している。

この施設は、年末年始の休業日を除き、土日・祝日も含め、午後9時まで開設しており、行政窓口では、一定の制約はあるものの、住民票、戸籍、税関係の証明書の発行や福祉関係の申請書の取次などの窓口業務を行い、市民の利便性の向上に大きく寄与している。

また、高松琴平電気鉄道株式会社の発行するIC乗車カード「IruCa」で、当該窓口にて各種証明書の発行手数料等の納付を行うことができるが、当日に電車・バスに乘車しカードを利用した方には、手数料納付分のポイントを加算することにより、公共交通機関の利用促進を図っている。

また、IKODE瓦町以外でも、同駅ビルの2階改札前コンコースや、ペDESTリアルデッキなどのスペースについては、関係省庁との協議の結果、収益事業や商業利用に対する制限が緩和され、一定の利用基準に基づき、イベント等の会場として活用できることになり、にぎわい創出空間とし

て期待されている。

今後も、多くの人が本施設に来場することにより、中心市街地の活性化に貢献できると考えており、周辺商店街も含めたにぎわいづくりに向けて、より一層、関係団体と連携を深めるとともに、公共交通利用促進を絡めた事業も展開していきたい。

マイナンバーカードを利用した コンビニエンスストアにおける証明書の交付

本市では、平成28年1月からのマイナンバーカードの交付開始に伴い、カードの有効活用および市民の利便性向上のため、同年2月15日から、コンビニエンスストアにおいて、カードを利用した住民票の写しなどの証明書自動交付サービスを行っている（コンビニ交付）。

本市の証明書自動交付サービスについては、これまでも、平成8年11月に本市独自の証明書自動交付機を導入して以降、本庁舎1階市民課、香川支所、ゆめタウン高松（商業施設）に各1台、計3台を設置し、登録制による市民カード、住民基本台帳カードを使用した住民票の写し等の交付サービスを行ってきた。

今回のコンビニ交付の開始により、従来の住基カード等による証明書自動交付機との併用でサービスを提供できることとなった。

なお、現在、コンビニ交付の対象としているのは、住民票の写し、印鑑登録証明書、市



G7香川・高松情報通信大臣会合

県民税の所得課税証明書および納税証明書であるが、平成29年4月からは、戸籍事項証明書および戸籍附票の発行（本籍が高松市にあり住民票が市外にある方も、登録により取得可能）を追加すべくシステム改修を行っている。さらなる利便性の向上を目指している。

ICTを活用したまちづくり

本市は、瀬戸内海に面し、美しい自然に恵まれた都市であり、コンベンション機能や、ICTを活用した全県的な遠隔医療ネットワークの導入などの、情報通信分野の先進的

● 急増する外国人観光客等の受入環境をパッケージで整備



かがわWi-Fi高松 (SSID: KAGAWA-WiFi_Takamatsu)

- ・接続時間: 1回30分×回数無制限
- ・12言語対応
- ・サービスエリア: 高松中央商店街の街路(アーケード下 総延長2.7km) サンポート高松周辺、ことடன்瓦町駅及び駅前バスターミナル、高松空港、高松市役所 1階市民ホール

JR高松駅周辺・中央商店街エリア等フリーWiFi整備



中央商店街等での多言語音声翻訳アプリの普及

デジタルサイネージによる多言語・観光情報発信



観光情報発信用デジタルサイネージ

- ・設置場所: フェリー乗り場、サンポート高松、JR高松駅、ことடன்瓦町駅、高松空港
- ・機能: 本市観光Webサイト「高松旅ネット」と連携し、タッチパネルにより、観光情報やイベント情報を検索可能。(6言語に対応)

カテゴリー3*を目指すJR高松駅内観光案内所



*日本政府観光局 (JNTO) の認定カテゴリーの最上位。多言語対応や広域観光の案内機能等が求められる。

な取り組みが評価され、本年4月に、伊勢志摩サミットの関係閣僚会合である「G7香川・高松情報通信大臣会合」が、日本で初めて開

催された。

また、本市では、平成25年10月に「高松市創造都市推進ビジョン」を策定し、産業、ものづくり、観光、文化、スポーツ、国際交流などに関する施策を一体的に推進することにより、高松の都市ブランドイメージの向上を積極的かつ効果的に図りながら、「瀬戸の都・高松」の魅力を全世界に発信している。

近年、高松空港の海外直通定期路線が充実したこともあり、外国人観光客が急増しており、2020年の東京オリンピック・パラリンピックの開催や大規模な国際会議の誘致も見据えて、ICTを活用した、外国人観光客等の受入環境整備に取り組んでいる。直近では、JR高松駅周辺エリアや、アーケードの総延長が約2.7kmの、日本有数の規模を

誇る高松中央商店街の街路全域などに、公衆無線LAN「かがわWiFi高松」を整備したほか、高松中央商店街における多言語音声翻訳アプリの普及推進、市内各所の交通結節点等に多言語対応の観光情報発信用デジタルサイネージの設置などを行った。今後は、これらの利用状況等のデータを収集・分析し、新たな観光ルートの開発や、プロモーションの対象の絞り込み、効果的な観光案内表示の設置など、戦略的な観光施策の立案に生かしていく考えである。

また、最新のAR(拡張現実)やVR(仮想現実)の技術を用いて、現存しない高松城の天守等を再現した「バーチャル高松城」や、日本書紀に記載の残る7世紀に造られた古代山城屋嶋城やしまのきの城門を再現した「甦る屋嶋城」など、ICTと文化を融合させることによって、観光客の満足度向上とさらなる観光客誘致につなげるとともに、市民への歴史・文化教育の普及にも取り組んでいる。このほかにも、本市では、多様化する市民ニーズや社会情勢の変化に効率的に対応するため、ICTの積極的な活用を推進しており、市民の利便性向上や、行政の効率化に取り組んでいるところである。今後も、「G7香川・高松情報通信大臣会合」が開催された都市として、ICTを活用したまちづくりの取り組みを加速させていく考えである。