

令和8年7月27日

須賀川市議会議長 佐藤 瞭二 様

須賀川市議会 志政会
代表 五十嵐 伸

視 察 研 修 報 告 書

先に実施した視察研修概要について、下記のとおり報告いたします。

記

- 1 期 日 令和8年7月7日（火）から9日（木）
- 2 研 修 地 福岡県筑紫野市、福岡県古賀市
- 3 視察内容 福岡県筑紫野市「地域コミュニティによるまちづくりの推進について」
福岡県古賀市「窓口のオンライン化の取組について」
- 4 参 加 者 9名
五十嵐伸（代表）、佐藤瞭二、大柿貞夫、小野裕史、熊谷勝幸、古川達也、
関根篤志、松川勇治、深谷勝仁
- 5 概 要 行政調査日程及び調査内容は、別紙資料のとおり

以 上

福岡県筑紫野市「地域コミュニティによるまちづくりの推進について」

1 日 時 令和8年7月7日（火）14時30分～16時00分

2 説明者 福岡県筑紫野市役所 コミュニティ推進課

3 質疑内容

Q、コミュニティ運営協議会における組織構成、事務局体制及び役員の選出方法、担い手確保に向けた具体的な取組みについて伺う。

A、総会で組織構成、事務局や役員を決定。実働部隊として事務局長や事務局員が活動。随時活動内容を共有して対応している。

Q、コミュニティ運営協議会と自治会、PTA、老人クラブ、防犯団体、自主防災組織などの既存地域団体との役割分担、活動内容及び連携体制について、課題とその解決策について伺う。

A、人材不足はあるものの、連携による事業の効率化等で負担軽減している。

Q、コミュニティ運営協議会に対する補助金制度の概要について伺う。

A、地域コミュニティの推進の活動実績があれば、自由配分している。

Q、公共施設（パブリックコミュニティ）の活用状況と、地域コミュニティ施策の活用状況と、地域コミュニティ施策の成果がどのような形で地域住民に還元されているのか伺う。また、地域コミュニティ間格差の是正に向けた取組みについて伺う。

A、住民に対しアンケートを実施（満足度が14.1%から34.2%に上昇した）また、地域住民に対しては、共助をうながすような取組みをしている。

4 所感

（1）五十嵐伸

筑紫野市の地域コミュニティ施策は、昭和51年から取り組まれた長い経緯がありました。昭和51年の小学校区を単位としたコミュニティを設定し、施設の整備を進めることを示し、平成21年は基本構想、平成28年に基本計画の策定、平成28年は市と各コミ協がパートナーシップ協定の締結、平成12年第二次基本計画の策定、令和7年第二次筑紫野市地域コミュニティ基本構想並びに第三次筑紫野市地域コミュニティ基本計画を策定し、多様化する地域課題の解決に向けて、「地域コミュニティによるまちづくり」の取組を更に推進するための基

本的な考え方を示し、時代と共に変化する地域コミュニティを作り上げていました。

今回の研修で感じたことは、望ましい地域コミュニティの姿を作り上げるために、コミュニティ運営協議会が中心となり、市民、自治会、団体が互いに自立し、連携し合う地域コミュニティに市が支援する流れがほぼ出来上がっている状況であると感じてきました。市が何事についても音頭を取って事業に取り組むのではなく、地域の皆様が率先して、情報交換や多世代交流、異業種交流が活発に行われることにより地域に合った事業に取り組み、持続可能な組織が出来上がるのではないかと思います。

現在、当市も地域コミュニティによるまちづくりに取り組んでいる状況ですが、市民、自治会、団体等に取り組むについての基本的な考え方を示し、皆さんに理解をしてもらうことが大切ではないかと考えます。理解なしに、数年で組織の編成をしていくことは、持続性が保たれないし目指す姿・将来展望が見えてきません。長期的な視野で皆さんと一緒に地域コミュニティによるまちづくりを作り上げていくことを提言していきたいと思います。

（２）佐藤瞭二

福岡県筑紫野市において、新たなコミュニティの在り方として市と区長会とで協議し、将来の地域コミュニティづくりに向けた基本的な考え方を示し、平成21年地域コミュニティ基本構想が示されました。その構想の主なものとして、当初は、7つのコミュニティ区域を設置し、区域に地域の中核となる自治組織を設立、併せて各コミュニティの拠点としてコミュニティセンターを整備することを示されていました。その後、平成28年に「地域コミュニティ基本計画」令和2年に「第2次地域コミュニティ基本計画」昨年令和7年に「第3次地域コミュニティ基本計画」を策定し、確実に施策が促進されていました。基本構想から現在18年目になっており、この施策については、大変な先進自治体であると感じたところです。

地域の課題は、どの地域も様々であり、それぞれのコミュニティ運営協議会を中心に各種事業が進められています。地域コミュニティの在り方は、時代と共に変化しますので、今、地域住民の理解の下、目の前の取り組むべき課題を自分のことと認識し、様々な問題を地域の方々と共に解決していく共通認識であることが重要と考え、市行政の役割としての「公助」、地域のコミュニティ運営協議会の役割としての住民参加の「自助」「共助」を進めることは、どの時代も変わりませんので、住民の理解の向上と、意識が高まる地域であることが重要ではないかと考えます。

筑紫野市においての課題として、長年進めてきた運営協議会の運営や事業展

開において、中心的役割の人材確保、担い手育成、事務局体制強化など様々な問題を抱えていました。

本市においても、先進の取組を学び、地域住民一人一人に理解と協力をいただき、協働の認識が高まるよう努めてまいりたいと思うところです。

（３）大柿貞夫

筑紫野市は、本市の面積の三分の一ですが人口は 10 万 6,292 人と逆に本市より約 3 万 6,000 人多く人口密度の高い地域であり、街の幸福度&住みよさは福岡県内 3 位に選ばれています。さらに、転入超過でも県内 2 位で、若い人から幅広い世代が活躍する活気ある街です。

視察の狙いとして筑紫野市の基本構想における望ましい地域コミュニティの姿と地域コミュニティづくりの方向性を踏まえ地域における自治の中核を担い地域における様々な課題の解決に当たる組織として位置付けしているコミュニティ運営協議会の設立です。

コミュニティ運営協議会は約 10 年がかりで市と各行政区長などと意見を交わし取り組まれてきました。コミュニティ運営協議会の位置付けは本市で言いますと、4 月からスタートした行政センターと同じ組織でありスタッフは市職員でなく地域からの選出で行い運営をしています。

コミュニティセンターは市職員 2、3 名の体制で市民サービスなどに関する仕事となっており、各地区の行政運営はそれぞれコミュニティ運営協議会が自主的に行っていて、予算に関しては、市がコミュニティ運営協議会へ支援し自主運営をしています。

基本的に本市とは地域コミュニティの推進が異なり、先進的に取り組まれている筑紫野市の地域コミュニティによるまちづくりは本市に踏まえ考えますと困難だと思いました。本市で立ち上げている行政センターによるまちづくりの推進を注視し、これからの取組に期待しています。

（４）小野裕史

筑紫野市では、地域コミュニティ連絡協議会を設立し、学校区ごとに現在九つの協議会にて運営を行っている。それぞれの協議会ごとに、地域の課題解決に向け独自の運営を行っている。同じ市内においても、地域性により、それぞれの課題が違っている。そのため、考え方は共感できるものである。

当市において当てはめてみると、コミュニティセンターが八つあり、そこを中心とした課題解決に向けたものが現在行われている。しかし、当市の場合は、行政が中心となっており、若干考え方は違っている。行政と住民が目的意識をもって、コミュニティづくりを行えば、より良いものになるだろう。

当市における旧市内では、人口減少が進んでおり、町内会の運営も以前のように行えない状況である。そのため、将来的には、町内会を合併又は連携することにより、広くコミュニティづくりを行う必要がある。

筑紫野市の運営における考え方を、本市のコミュニティセンターを中心としたコミュニティづくりと融合させることにより、よりよいコミュニティづくりができるのではないかとと思われる。

(5) 熊谷勝幸

筑紫野市では、自治会等の地縁団体とボランティアやNPOなど特定の目的を持った機能団体とが活動の枠を超えてそれぞれの特性を活かしつつ、補完し合いながら地域課題の解決に当たる組織として、九つのコミュニティ運営協議会が設立されている。

地域の方々が当事者意識を育むことができるように構築されているように感じた。自助、共助活動における地域の中心として役割を果たす目的であるが、持続可能な組織として定着するためには、地域の人材発掘、育成することが重要であるため、個人で活動に興味を持つ方にも着目して、受け入れ態勢を作っているようで参考になった。

筑紫野市のような取組を当市で実現するには、地域の区長会や地域の団体に理解を得るには時間もかかると思うが、地域の方々が地域に合わせ柔軟に対応しているのは素晴らしいと思うので、当市にも参考になる良いところを取り入れ地域の発展に繋げていきたい。

(6) 古川達也

今回、福岡県筑紫野市においてコミュニティ運営協議会を中心とした地域運営の仕組みについて視察を行った。

同市では、昭和51年の第一次総合計画においてコミュニティに関する考え方が示されて以降、長い年月をかけて区域の設定や組織づくり、活動拠点の整備、市との役割分担などを進めてきた。

現在は、自治会や町内会などを地域活動の基礎としながら、PTA、福祉、防犯・防災などの各種団体が、より広い単位で地域課題を共有し、解決を図る組織としてコミュニティ運営協議会が設けられている。

地域運営に当たっては、「自助、共助、公助」の考え方を基本とし、個人や自治会、コミュニティ運営協議会、行政がそれぞれの役割を担いながら連携している。単に行政の仕事を地域へ移すのではなく、市と地域が互いの立場を尊重しながら協働する考え方は参考となった。

活動拠点となるコミュニティセンターも、地域活動、生涯学習、人材育成、防

災、行政サービスなどの機能を持つ地域の拠点として位置付けられている。また、交付金や事務局体制への支援など、地域の自主性を尊重しながら行政が支える仕組みも整えられている。

一方、第三次筑紫野市地域コミュニティ基本計画には、担い手不足や役員の固定化、自治会と協議会の役割の重なり、自主財源の確保、住民への認知度などの課題も示されている。組織を設置するだけで地域課題が解決するものではなく、運用を続ける中で制度を見直していくことが重要であると感じた。

その一例が、二日市コミュニティの再編である。従来は三つの小学校区を含む大きな区域であったが、地域での協議を経て令和8年4月から三つのコミュニティに再編され、市全体では7から9コミュニティの体制となった。地域の実情に応じ、住民が活動しやすい単位へ柔軟に見直した点は参考となった。

また、今回の視察で特に印象に残ったのは、コミュニティを単位として地域活動を行う考え方が、長年の積み重ねによって市民生活の中に自然に定着していることであった。複数の団体が地域課題を共有し、話し合いながら対応することが、地域活動の基本的な形として受け止められているように感じられた。

一方、地域活動の成り立ちや住民意識は、それぞれの自治体の歴史や地域性によって異なる。須賀川市では、町内会や行政区、公民館などを基礎として地域活動が積み重ねられてきたことから、筑紫野市の制度をそのまま取り入れるのではなく、本市の実情に合った形で参考にすると考える。

しかしながら自治会だけでは対応が難しい課題について複数の団体が連携する仕組みや、活動拠点、事務局体制を支える考え方、制度を固定せず見直していく姿勢は、本市においても参考になった。今後は、既存組織の負担に配慮しながら、須賀川市の地域性に合った連携の在り方を考えていくことが大切であると感じた。

（7）関根篤志

筑紫野市は、福岡市と隣接する立地条件の良さもあり、転入超過自治体であることがまず参考になった。当市も郡山市と隣接するまちとして条件は似ているものの、福島県全体が大幅に人口減少しているという状況からも、市単独での転入超過というのは筑紫野市が特異なものであると理解した。一番驚かされたデータとしては、15歳から64歳という働き盛りとなる、地域を支える世代が、約60%を占めるということで、おのずと税収も町の活気も、当市とはその構造的な違いが大きいのだと理解した。

さらに、一次産業従事者が1.42%と少なく、小規模自治体ながらも完全な商業都市であることも大きい。今回の視察テーマである地域コミュニティであるが、昭和51年から現在に至るまで地域コミュニティに関する問題意識を長年理

解して行政運営していることが当市との差なのだろうと感じた。

そこには、一般的に防災用語として使用している自助、共助の精神を防災だけでなく、地域コミュニティの柱として位置付けていることが大きい。

問題としては、各町内会という自治組織があり、その上部組織として、地域コミュニティ運営協議会が各地区にあるという、全国的によくある体制であること。そして、この地域コミュニティ運営協議会自体が、自治会費とは別で運営費を各自治体から徴収しているということ、さらに、行政が町内会加入率を把握していないということと判断した。

しかし考え方として、それでも地域コミュニティが活性化しているのであれば、行政としてはそのスタンスを維持できるのかもしれない。いずれにしても当市においては、各自治会への加入を促進していくことで自助、共助の重要性の市民理解を図ることが最優先であると感じた。

(8) 松川勇治

令和5年に総務省が発表した住民基本台帳人口移動報告において、筑紫野市は転入者が転出者を上回り、福岡県内で二番目の転入超過数(811人)となり、現在も毎年人口が増え続けている。人口構成比率(令和2年)を見ても15歳未満が14.3%、15歳~64歳が59.8%、65歳以上が25.9%と若い世代を中心とした幅広い人口比率になっている。

筑紫野市ではコミュニティ施策として、九つのコミュニティ運営協議会を設置し、各運営協議会の情報交換と活動の活性化を図るため「コミュニティ推進協議会」を設置している。各地域の課題は市民を中心とした各運営協議会で協議され、推進協議会で情報が共有されて、市と意見交換する仕組みになっている。

また、地域まちづくり計画において、「防災、福祉、教育」などの、優先して取り組む事業を設定し整理していることは、注目すべきものである。中でも「御笠まちづくり協議会(御笠コミュニティ)」では、自治会バスも低価格で運行するなど公共交通の手段として活用し、まちづくりとしての交通循環のシステムを構築していることは興味深い。

本市においても、地域の課題は、地域住民と共に協議し解決する必要があると考える。総合計画との整合性を図りながら、各地域に寄り添った形で「地域づくり(地域の一体感の醸成)」「人づくり(担い手の育成)」「まちづくり(地域の課題解決)」を充実させ、循環させることが地域コミュニティを形成するためには最重要であり、最低限必要な条件であると感じた。

(9) 深谷勝仁

今回の視察で最も印象に残ったのは、地域コミュニティの仕組みではなく、

「人と人とのつながりを行政が意図的にデザインしている」という考え方でした。

コミュニティ運営協議会は単なる組織ではなく、自治会、学校、福祉、防災、ボランティアなど、それぞれが持つ力を一つにつなぐ“ハブ”として機能していました。行政は前面に立つのではなく、地域が主役になれるよう支え、役割分担を整理する「黒子」に徹していたことが印象的でした。

特に興味深かったのは、地域課題を「防災」「福祉」「教育」という分野ごとに捉えるのではなく、全てを“人とのつながり”という一本の線で結び付けていたことです。高齢者の見守り、防災活動、子どもの居場所づくりなど、一つひとつは別の事業ですが、実際には同じ人材が関わり、同じ地域で支え合うことで相乗効果が生まれていました。

しかし、筑紫野市全ての地域で同じような取組ができているということではなく、その協議会メンバーの力によっても活動範囲は変わってくることも理解しました。そういったことから、地域人材の育成という視点も重要と感じました。また、行政が何でも担うのではなく、「行政だからできること」と「地域だからできること」を整理し、市民の力を引き出すことが、これからの人口減少社会では欠かせない視点であると改めて認識しました。

須賀川市でも、地域活動の担い手不足が課題となっています。しかし、新たな人材を探す前に、既に地域で活動している自治会、PTA、スポーツ少年団、老人クラブ、民生委員、福祉関係者などが横につながるだけでも、大きな力になります。これから必要なのは組織を増やすことではなく、人と人をつなぐ仕組みをつくることであり、その視点を今後の政策提言にも生かしていきたいと感じました。

<筑紫野市 視察風景>



福岡県古賀市「窓口のオンライン化の取組について」

1 日 時 令和8年7月8日（水）13時30分～15時00分

2 説明者 福岡県古賀市役所 デジタル推進課

3 質疑応答

Q、窓口オンライン化に取り組むに至った背景及び解決しようとした課題について伺う。

A、国の自治体DX推進計画に準拠している。

Q、現在オンライン化している主な行政手続と利用状況について伺う。

A、【LINE】確定申告受付、税証明、定額給付金（SFP）【ぴったりサービス】保育所入所申込【ふくおか電子申請サービス】上下水道開始等届、国保脱退手続き【kintone】文化財照会。※各情報データは、各担当課にて管理。

Q、幅広い世代の市民、職員や議会からの反応、窓口業務量の変化について伺う。

A、コンビニ交付率が毎年上昇していることから、窓口業務の負担軽減につながっている。市民や職員、議会からの苦情等は特にない。

●平均コンビニ交付率（令和5年 43.4% 令和6年 52.7% 令和7年 56.0%）

Q、デジタル弱者への対応策について伺う。

A、令和8年6月から令和9年3月までの期間、古賀市役所をはじめ、地域活動サポートセンターなどで「スマホおたすけ窓口」を設置し対応している。

Q、ポットエクスプレスやガブテックエクスプレス等のオンライン化に要したシステム導入の費用、年間運用経費、国庫補助制度の活用状況について伺う。

A、年間運用経費（3431 千円 ※単費）、公的個人認証サービス手数料（292 千円）、SNS 情報発信等サービス使用料（3036 千円）、キャッシュレス決済手数料（103 千円）、導入費用は特になし。

4 所感

（1）五十嵐伸

職員の働き方改革、市民への利便性等があり、よい取組であると感じました。デジタル推進課が設置され、中心となって進められていますが、若い年代から高

高齢者まで特に問題がなく取り組まれているようでした。取組に当たっては、高齢者によるデジタル化への講習や若い世代へのLINEの登録や友達登録等の依頼、出来る取組から進めていることが、市民に受け入れられているのではないかと感じます。

デジタル化によるメリットとして、休みの日でもライン申請等の手続きが出来ることや、高齢者がわざわざ役所に出向かなくても良いなどがあるが、デメリットもあると思う。相対してコミュニケーションをすることにより良い情報等も得られることもある。いずれにせよ、良い組織が出来上がることが大切だと感じますので、今回の取組についても当局に提言していきたいと思います。

（２）佐藤瞭二

古賀市では、DXをdXと表示し、d（手段）X（目的）、すなわち、目的達成に向けた手段を時代背景に併せて、変化させていくという考え方をお持ちでした。そこから「ペーパーレス」「キャッシュレス」「予算資料自動化」「精算の効率化」を進め、様々な業務の見直しを行い、更なる市民サービスへの向上へ活用していました。

DXの推進の当初は、スマート自治体として国の指導を受け、「チャットボット」「オープンデータ」「2040 問題」を整理し、2019 年の「COVID-19（新型コロナウイルス感染症問題）」の発生により一時期「BPR」「AI-OCR」「ノーコード」「テレワーク」など進めていましたが、2023 年からは、「生成AI」「EBPM」を活用し、新たなDXの在り方を進めていました。その中で、デジタル推進課を設置して、それらを一つ一つ進めて現在に至っていました。

現在古賀市においては、「RPA」「AI-OCR」「生成AIガイドライン」「kintone」「LINE」「こばまっぷ」「こがねAI」「窓口短縮」などを進め、内容は多岐に渡っており、職員の理解度の高さが、最終的に市民に還元されていくものと感じたところです。

古賀市でオンライン申請のツールとして「公式LINE」「マイナポータル」「電子申請システム」「kintone」「Questant」を内容に合わせ、使い分けていることも参考になったところです。

本市において、このデジタル推進に向け取り組む上で、DX推進アドバイザーの確保は、必要な措置と考えます。早々に取組に活かしていただきたいと申し上げます。

今回の視察の中で伺った「窓口オンラインの取組」ではないのですが、「こがまっぷ」において市が保有する地図情報に様々な情報を落とし込み公開可能なものを、インターネット上で公開している内容は、別の観点から取り組むべきことでは無いかと考えているところです。

（３）大柿貞夫

古賀市は、福岡市の北東部に隣接しており面積は約 42 km²で人口が約 5,8 万人のコンパクトシティで住みやすいまちとなっています。市の運営体制は一般職員が 329 名、会計年度職員は 48 名で行政運営に当たっています。

古賀市では、デジタル庁のスタートからいち早く庁舎内での推進体制を立ち上げデジタル行政へ向けて取り組まれ、同時にペーパーレス化・オンライン申請へと取り組み、窓口業務の時間短縮などに貢献されオンライン化へと取り組まれました。

令和元年から多様な生き方を保護する働き方改革を理念に掲げ推進してこれ、受付時間の短縮はその改革の一環であり、背景には以前から挑戦してきたデジタル実装の成果とのことでした。特に、窓口のオンライン化となるとデジタル弱者と言われる高齢者への対策は、スマホおたすけ窓口の設立により、スマートフォン操作に自信がない人のために定期的に教室を開催し、個々に窓口で相談を受けフォローされています。

本市においても、今年度より窓口業務の時間短縮を実施していますが問題などは起きていないようです。視察の狙いは、窓口のオンライン化ではありますが、古賀市では、本市同様にジチタイワークス W E B の活用、職員自らのアイデアの提案など活発に業務改善へ取り組まれています。働き方改革は職員一人一人のやる気が結果的に目標達成へ繋がるものと考えます。

（４）小野裕史

全国的に、D X 推進はどの自治体も行っているが、古賀市の場合は、スモール d、ラージ X と表記することにより、独自の考え方を入れながら推進している。基本的には、庁舎に来庁せずに、様々な申請等を行えるようになっており、その結果、来庁者が減り、窓口開設時間を 9 時から 16 時とすることができた。

本市も現在、窓口開設時間は古賀市と同じであるが、本市の場合は、働き方改革の一環として決定をしている。本来は、古賀市のような流れが理想である。D X の推進は、地域性もあり、一概に全てをデジタルによって行えるものではなく、状況に応じた対応が臨機応変にできることが重要であると思う。

人口減少が進む中、職員数が減ることが見込まれるが、行政サービスが年々複雑化しており、マンパワーの限界も考えられるため、効率的に D X を推進することは、当市も含めた全国自治体の課題である。

古賀市も本市も、D X に対する根本的な考え方は同じであるが、年代別人口分布等を考えた D X 戦略を推進しなければならない。単に、仕事の効率化のみを求めるのではなく、トータルで行政サービスの質が向上することが望まれる。

（５）熊谷勝幸

古賀市では、デジタル活用による窓口業務の効率化と住民サービスの向上について調査を行った。住民票等のコンビニ交付や各種手続のオンライン化が進められており、市民の利便性向上と職員の業務負担軽減を同時に実現している点が非常に印象的で、デジタル弱者となる高齢者等へのフォローや支援体制の重要性が改めて認識できた。

本市においても、古賀市での先進的な取組や課題感を参考にして、デジタル活用と対面窓口を融合して、市民の方々が利便性の高い窓口改革の推進に取り組んでいきたい。

（６）古川達也

今回視察を行った古賀市では、デジタル技術を活用した市民サービスの向上と行政運営の効率化を進めており、市公式 LINE や電子申請、証明書のコンビニ交付など、市民が市役所へ来庁しなくても利用できる行政サービスの拡充に取り組んでいる。

私は、令和 7 年 12 月須賀川市議会定例会の一般質問において、「窓口業務の改善に向けたＤＸの取組について」を取り上げ、市民目線の市役所ＤＸ改革、キャッシュレス決済の導入及び今後の展望について質問を行った。その中では、住民票等のコンビニ交付の利用促進、高齢者をはじめとするデジタル機器の利用に不慣れな市民への支援、窓口受付時間の短縮と市民サービスの維持・向上などについて、市の考えを質したところである。

このような問題意識を持って古賀市を視察した中で、特に印象的であったのは、同市が一般的な「ＤＸ」ではなく、デジタルを意味する「d」を小文字に、変革を意味する「X」を大文字とした「d X」と表記している点である。

これは、デジタル技術の導入そのものを目的とするのではなく、デジタルを手段として行政組織や市民サービスを変革することに重点を置くという、古賀市の明確な理念を示したものである。単に紙による手続を電子申請に置き換えるのではなく、何のためにデジタル技術を活用するのかという目的が、市長をはじめ職員間で共有されていることが、取組を進める原動力になっているものと感じた。

古賀市では、住民票等のコンビニ交付の利用が大きく増加しており、来庁者数の変化を把握した上で、窓口受付時間を午前 9 時から午後 4 時までに短縮している。また、窓口業務終了後に確保された時間を、事務処理だけでなく、職員間の情報共有、業務改善及び政策立案などに活用し、市民サービスの向上につなげる方針としている。

須賀川市においても、オンライン申請や証明書のコンビニ交付、引越しワンス

トップサービスなどの導入を進めるとともに、令和8年5月から本庁舎及び出先機関の窓口・電話受付時間を午前9時から午後4時までに短縮している。短縮によって生み出された時間を業務改善や政策立案などに活用し、市民サービスの向上につなげるという考え方についても古賀市と共通するものであり、両市が同様の課題意識を持って取組を進めていることを確認することができた。

窓口受付時間の短縮は、市民から見れば、行政サービスの後退と受け取られる可能性もある。そのため、単に窓口を開けている時間を短くするのではなく、オンラインで完結できる手続やコンビニ交付などの代替手段を充実させるとともに、短縮によって生み出された時間をどのように活用し、どのような市民サービスの向上につなげたのかを分かりやすく示していく必要がある。

また、デジタル化を進める上では、スマートフォンやオンライン手続の利用に不安を抱える市民への支援も欠かすことができない。

令和7年12月定例会の一般質問において、私は、高齢者をはじめとするデジタル弱者、いわゆるデジタルデバイドへの対応について質問を行った。須賀川市では、機器の使用に不慣れな方を対象に、民間事業者と連携し、各コミュニティセンターなどにおいてスマートフォン講習会を実施している。

過去3年間の実施状況は、令和4年度が9回、参加者92名、令和5年度が5回、参加者88名、令和6年度が8回、参加者73名となっている。参加者からは、基本的な操作やこれまで知らなかった機能を学ぶことができたとの声が寄せられており、地域に出向いて学習の機会を提供する取組として一定の成果を上げているものとする。

一方、古賀市では、スマートフォン教室で寄せられた要望などを踏まえ、市役所内に予約不要の「スマホおたすけ窓口」を設置し、スマートフォンの操作に関する個別相談に対応している。

須賀川市が、各地域のコミュニティセンターなどに出向いて行う講習会型の支援を中心としているのに対し、古賀市では、市役所を訪れた際などに、利用者が抱える個別の困り事について気軽に相談できる支援を行っている点に違いが見られた。

支援方法には違いがあるものの、両市とも、行政手続のオンライン化を進める一方で、デジタル機器の利用に不慣れな市民を取り残してはならないという共通の課題意識を持っていることを確認することができた。

須賀川市においては、これまで取り組んできたスマートフォン講習会を継続するとともに、古賀市の個別相談型の取組も参考にしながら、講習会に参加することが難しい方や、日常的な操作に関する困り事を抱えている方が、身近な場所で気軽に相談できる支援の在り方について検討することも必要であると感じた。

今回の視察を通じ、窓口のオンライン化とは、単に行政手続をデジタルに置き

換え、職員の業務を効率化するだけのものではないと改めて認識した。市民が市役所へ来庁しなくても手続きができる選択肢を増やす一方、対面による支援を必要とする市民には丁寧に対応し、デジタル化によって生み出された時間を、相談支援や業務改善、政策立案など、人にしかできない仕事へ振り向けることが重要である。

古賀市が掲げる「デジタルは手段であり、変革が目的である」という「d X」の理念は、令和7年12月定例会の一般質問において私が提起した、市民目線によるDX改革の方向性と重なるものであった。

須賀川市においても、窓口受付時間の短縮やデジタル技術の導入を目的とするのではなく、その先にある利便性の向上を市民が実感できるよう、オンライン手続きの拡充、デジタルデバイドへの支援及び行政内部の業務改革を一体的に進める必要があると感じたところである。

（7）関根篤志

古賀市は、人口規模でいえば当市よりも小さく、福岡市に近い立地という好条件以外で何を全面に出していくかというところで、DXを推進してきたであろう経緯がある。現在の古賀市長が就任以来、紙を完全に廃止することを強力に推進し、またデジタル推進課が自主的に動く機動チームのように自由に業務改善と効率化を一手に引き受けている、そんな印象だった。

特に一番に記憶に残ったのは、各種証明書のコンビニ発行を推進するために暫定的に1枚10円という破格な手数料で市民の証明書発行を庁舎外に誘導したことは大胆な施策である。また、窓口の短時間化について、市長が15時までで良い、としたところを、職員が16時までにしたほうがいい、と進言した話などを聞くに、大胆に改革を進める市長と市民サービスの維持を図る市幹部職員とのバランスに苦労している様子も見受けられた。確かにDX推進はデジタルデバイドを置き去りにしないための対策との両輪が今の時代は必要とされるが、市長による改革が大きく進められている印象であった。

さらに、独自のAIを作り、それらを市民サービスにも用いている点においては、正に先進事例であると思えたが、個人的には災害発生時の電力ダウン等の際のリスク管理がどこまで想定され整備されているかが気になったところである。いずれにしても、当市として推進すべきDXの在り方にとって大きく参考になるものであった。

（8）松川勇治

国の進める自治体DX推進計画に準拠し、窓口のオンライン化に取り組んでいる古賀市は、LINE（確定申告受付、税証明、定額給付金ほか）やk i n t

one（文化財照会）などを積極的に利用している。デジタル弱者に対しても「スマホおたすけ窓口」を設置するなどして対応している。

しかし、職員の業務量の増加やデータの取り扱い、システム標準化に際しては、課題も多いようである。

自治体窓口のオンライン化は、住民サービスの向上や行政の効率化が期待される一方で、解決すべき課題もあり、自治体DXを進めるには窓口対応を中心として対応しつつ、慎重に窓口のオンライン化を進める必要があるように思える。例えば、メリットとしては「24 時間いつでも手続きが可能、待ち時間や移動時間の削減、行政事務の効率化、災害時や感染症流行時にも継続可能、ペーパーレス化の推進など」。デメリットとしては「デジタル格差（デジタルデバイド）、情報セキュリティのリスク、対面相談の機会の減少、導入・運用コスト、システム障害への依存など」。

本市の方向性として、窓口のオンライン化は、「全てをオンライン化する」のではなく、住民が「オンライン」と「対面」のどちらでも選べる環境を整えることが重要であると考え。特に、相談業務や福祉、子育て支援など人との対話が重要な分野では対面窓口を維持し、各種証明書の申請や住所変更など定型的な手続きはオンライン化を進めることで、住民の利便性と行政サービスの質の両立を維持しつつ、最も重要なのは、デジタル化そのものを目的とするのではなく、「住民にとって利用しやすく、誰一人取り残さない行政サービス」を実現することだと感じた。

（９）深谷勝仁

今回の視察で最も印象に残ったのは、DXそのものよりも、職員一人ひとりに「業務を改善する」という意識が根付いていることです。システムを導入することが目的ではなく、現場から改善提案が生まれ、それを組織全体で後押しする文化が醸成されている点に大きな価値を感じました。

また、デジタル化を進める際には市民からの反発や苦情が多いのではないかという印象を持っていましたが、実際には想定していたほどの苦情はなく、LINEなど市民が日常的に利用しているツールを活用したことで、自然に受け入れられていることも印象的でした。そういったことから、DXは「市民に合わせる」という視点が重要であることを改めて認識しました。

一方で、全てのデジタル化が高い効果を生むわけではないという点も参考になりました。例えば、ホームページのチャットボットは、Q&Aを作成・更新するための労力に対し、利用効果は限定的との説明がありました。新しい技術を導入すること自体が目的ではなく、費用対効果や運用負担を十分に見極めながら進めることの重要性を感じました。

須賀川市においても、まずは新たなシステム導入ありきではなく、職員の改善意識を高め、小さな成功事例を積み重ねながら、市民サービス向上につながるDXを着実に進めていくことが重要であると感じた視察となりました。

<古賀市 視察風景>

