

岡崎市議会議長 様

支出番号

会派名 チャレンジ岡崎

代表者名 杉山 智騎

下記のとおり、政務活動を実施したので報告します。

## 政 務 活 動 旅 行 報 告 書

令和 7年 11月 12日提出

|                  |                                      |                     |
|------------------|--------------------------------------|---------------------|
| 活動年月日            | 令和 7年 7 月 16 日（水）～令和 7 年 7 月 18 日（金） |                     |
| 氏名               | 杉山 智騎                                |                     |
| 用務先<br>及び<br>内 容 | 1<br>7月16日                           | 用務先 東京ビッグサイト        |
|                  |                                      | 内 容<br>自治体総合フェア2025 |
|                  | 2<br>7月17日                           | 用務先 東京ビッグサイト        |
|                  |                                      | 内 容<br>自治体総合フェア2025 |
|                  | 3<br>7月18日                           | 用務先 東京ビッグサイト        |
|                  |                                      | 内 容<br>自治体総合フェア2025 |
|                  | 4                                    | 用務先                 |
|                  |                                      | 内 容                 |
| 備 考              |                                      |                     |

# 令和 7 年度 行政視察報告書

令和 7 年 11 月 12 日 (水)  
チャレンジ岡崎 杉山 智騎

## 1. 視察日程

令和 7 年 7 月 16 日 (水) ～ 7 月 18 日 (金)

## 2. 視察先及び視察内容

・自治体総合フェア 2025

## 3. 視察内容

### ○窓口 DX のさらなる進化

鹿児島市 市民局市民文化市民課 市民サービス・DX 担当 主任 原田 太氏  
裾野市 デジタル部業務改革課 デジタル庁窓口 BPR アドバイザー 中原 義人氏  
弥彦村 住民福祉部 住民福祉課 福祉介護係 主任 小川 佳紀氏  
デジタル庁 戦略・組織グループ 調達支援・改革担当 DMP チーム 企画官 吉田 泰己氏  
デジタル庁 デジタル社会共通グループ 情報連携基盤刷新担当 窓口 DX 推進チーム 谷 吉郎氏

- ・窓口 DX の「DX」とは⇒デジタルの力を借りてサービスを変革する  
改革を行うのは⇒人が主役です ※デジタル・システムは脇役、それらの導入が目的ではない
- ・ありたい姿に向かって課題解決していく＝窓口 DX  
自治体窓口に関係するすべての人が、それぞれの視点で窓口業務の課題把握とありたい姿をイメージし、共有したイメージに向かって課題をひとつずつ解決する過程で、さらに、デジタルの力を活用した課題解決も行う。
- ・目指すところは、
  - ◎オンラインで 60 秒以内に行政手続が完結
    - ・スマートフォンでオンラインで行政手続を完結
    - ・自宅や外出先など、どこからでも手続可能
    - ・住民利便の向上と行政効率化
  - ◎窓口にお越しになる方へのサービス向上  
職員の窓口負担軽減と働き方改革
    - ・書類記載の縮減（書かない）
    - ・待ち時間短縮（待たない）

- ・必要な手続をワンストップサービス（回らない）
- ・職員負担軽減等（経験の浅い職員でも対応可能）
- ・窓口でもマイナンバーカードのメリットを実施

- ・キーワードは「共創」・「楽しく」・「一貫してやる」

◎みんなで課題を把握→窓口 BPR アドバイザー派遣（窓口利用体験調査）

◎事例の共有、悩みごとの相談、意見交換→デジタル改革共創プラットフォーム

◎把握した課題をデジタルの力で解決したい→窓口 DXSaaS ※デジタル庁がサポートします

- ・先進的な取組を行っている自治体では

◎鹿児島市

人口 59 万人の大規模自治体として、令和 5 年度に「窓口 BPR アドバイザー派遣事業」を活用して窓口改革に着手、同年度に「窓口 DXSaaS」を導入し、効果をあげています。

◎裾野市

令和 5 年度に「窓口 BPR アドバイザー派遣事業」を活用して窓口改革に着手、窓口予約導入などの改革を行いながら、令和 6 年度に「窓口 DXSaaS」を導入。総務省のフロントヤード改革事業にも取り組むなど幅広く改革を進めています。

◎弥彦村

小規模自治体として、令和 6 年度に「窓口 BPR アドバイザー派遣事業」を活用した窓口改革を進めており、令和 7 年度に「窓口 DXSaaS」導入予定をなっています。

- ・「自治体窓口 DX」のカギは「BPR」にあり

◎求められる、業務改革

◎窓口業務は情報処理 業務改革=BPR（フロント・バックヤード）→窓口 DX 成功のカギ

- ・窓口 DXSaaS の機能

◎手続きガイダンス機能

申請者に必要な手続きや手順等を職員に示してくれる機能

◎申請書作成機能

自治体が保有しているデータ等を活用して申請に必要な情報を入力して申請書を作成する機能

◎マイナンバーカードの利活用

マイナンバーカードから読み取った 4 情報等の自己情報を申請書に自動入力できる機能

◎他サービスとの API 連携機能

国や事業者が提供する他のデジタルサービスと連携ができる機能

※上記のほか、特例転入のデータ連携機能や RPA 等を活用した基幹系システムの入力などを行うことによって、さらに効率化が実現できます。

- ・好循環を生み出したい

将来的な働き手の減少＝自治体職員の減少においてサービスの利用者である住民、サービスを提供する自治体職員、双方の「窓口体験」をより良いものにし、それを持続可能とする組織に変えていく

・所感

BPR（業務改革）と業務改善の違いや窓口 DXSaaS、OODA（ウーダ）ループなどとても勉強になった。今まで窓口業務は業務を根本的に変更しないと効率化できないと考えていたことの裏付けができデジタル庁の取組にも深く理解をすることができた。具体的な自治体での先進事例の発表もあり、多くの実績をあげている。本市でも窓口 BPR を推進することで市民サービスの向上を見込めるので、ぜひ取り入れていただきたい。

○福島市における上水道インフラ診断の先端事例

：衛星データと AI 判定で管路の漏水リスクを可視化する

福島市水道局 経営企画課

株式会社天地人 事業開発部 GIS コンサルタント 白坂 滋行氏

・天地人コンパス 宇宙水道局

漏水リスク評価を見える化する解析サービス＋漏水地点管理システム

有収率向上を目指す水道事業体向けのソリューションパッケージ

・日本の水道の技術力

実は、日本の水道は【世界と比べて安価】【安心して飲める水道水】【安定供給されている水道システム】

・日本の水道事業を取り巻く課題

高度経済成長期に整備された管路が老朽化→年間 2 万件超の漏水・破損事故

耐用年数を越えた水道管路の割合が年々上昇中

管路更新率が年々低下している→すべての管を交換するためには、156 年かかる計算

水道料金収入の減少（人口減少、節水意識向上）

電気料金の高騰（浄水場・ポンプ場の運営コスト上昇）

大規模火災からの防災（耐震管の導入→断水長期化リスクの回避が必要）

資材価格・人件費の高騰（塩ビ管は 4 年前の 1.5 倍上昇）

布設工事費の高騰（人件費上昇）

・所感

人工衛星と AI を利用することにより漏水リスク評価を行うことができる。具体的に言えば、人工衛星データ、統計データ、漏水・修繕履歴、水道管ネットワーク、背景地図を合わせることで漏水事故のリスクの高い箇所を割り出すことができる。ある自治体では給水区域の約半分から 86%の漏水を発見するこ

とができた。本市としても今後、他自治体の先進事例を参考にして安全なインフラ整備をしてもらいたい。

○建設費高騰と入札不調多発時代の公共発注の進め方～担い手との対話を通じて～

株式会社山下PMC プロジェクト統括本部事業推進第一部門 部門長 小倉 哲氏

・CM（コンストラクション・マネジメント）とは

CMの役割は、建設プロジェクトを円滑に進めるための、発注者に対する支援全般

・CM方式に期待される効果

- i) CM方式に期待される効果のうち代表的なものは、「発注者体制」「コスト」「品質」の3つ
- ii) その他にも工期、安全、事業的付加価値など、建設生産、管理システムの全般に渡っての効果

・近年の建築業界を取り巻く動向

国も、建設業の持続可能性が損なわれつつある、という認識

◎建設業は、社会資本整備の担い手であるとともに、災害からの復旧に欠かせない重要な担い手であり、こうした役割を引き続き果たしていきながら、多様な社会のニーズに応えるための建設サービスの実現を考える必要がある

◎建設業を持続可能なものとしていくためには、担い手の処遇改善・働き方改革に向けた取組を推進していくことで、新規入職を促進し、将来の担い手の確保・育成を図っていくことが不可欠

◎このため、資材価格の高騰や来年4月からの時間外労働規制の適用といった現下の課題に対応しつつ、各建設事業者において、適正な請負代金・工期が確保された請負契約の下、適切に建設工事が実施されていく環境を整備することが必要

◎これらを実現していくために、公共工事のみならず民間工事も含めて、受発注者間・元請下請間での建設工事の請負契約等のあり方について、必要な見直しを検討していく必要があるのではないか。

・不調の発生動向 ～不調は増えているのか？～

身近な公共工事では、不調発生率も限定的で、落札率も横ばい傾向

→自治体担当者にとっては、不調不落も実感が弱い？

・不調不落発生の要因

- i) 技能労働者不足や働き方改革に伴う実質作業時間の減少
- ii) 資材価格高騰や人件費上昇
- iii) 工事の大規模化や、半導体工場・データセンター等、高度な施設整備の増大
- iv) それに伴う、特にゼネコン・大手サブコンの繁忙度の増大
- v) 既存施設の老朽更新需要の高まりによる、新築対応の余力の減少

・コストとプライスは別物

発注者の要求が「コスト」の前提になるが、最終的に重要なのは「プライス」

発注者が「この価格でできるはず」と一方的に考えていても立ちゆかない

#### ◎コスト

ゼネコン社内での積算時の工事原価（＋適正利益）。設備サブコンやメーカー見積項目は、ゼネコン各社の調達力により差が出る場合もあるが、規模が同等のゼネコン間では一定程度に収斂。発注者が正確な金額を把握することは不可能。

#### ◎プライス

ゼネコンの営業判断を加えた、見積金額

#### ・コスト低減の工夫

◎免震構造等において各ゼネコンが有する特許工法（得意な工法）の採用等によるコスト低減

◎各ゼネコンが得意とする調達先（資材メーカー等）との早期の調達交渉によるコスト低減

◎施工計画の視点からのコスト低減（建物配置や形状の工夫により仮設工事費（楊重・搬入計画や、既存施設への影響対策）の低減）

◎設備サブコン等の早期参画により、設備配管ルート等の合理的設計によるコスト低減

◎納期に時間を要する資材の早期発注（発注から納入までに1年近く要する建築資材もあり、工事契約ができて、工事着工できず待ち期間が発生するスケジュール遅延を防止）

#### ・プライス低減の工夫

◎プライス低減には、確実な効果を保証できる手法論はない

◎定量的に捉えにくく、市況動向により有効な手法が異なる

◎一品生産である建築工事においては、施工会社の工夫の余地は大きい

会社・担当者のやる気を引き出し活かすことが、プライスにも大きく影響する

#### ・公共工事の宿命と課題

普通地方公共団体は、一般競争入札又は指名競争入札に付する場合においては、政令の定めるところにより、契約の目的に応じ、予定価格の制限の範囲内で最高又は最低の価格をもって申込みをした者を契約の相手方とするものとする（地方自治法第234条第3項）

→「入札」は、①契約相手方、②契約金額、③契約工期を「1回」で決めることができる優れた手法

→供給側（担い手）が、定常的に生産余力を抱えていることが前提の発注方式

#### ・公共発注における工夫 ～いくつかの具体策～

①応募者となる設計事務所、ゼネコン、サブコン等へのサウンディング

②事業内容についての早期の情報提供

③応募者が参加しやすい条件設定

④提案段階での応募者との対話実施や、幅広いVE提案余地の工夫

⑤入札方式に拘らず、プロポーザル方式のような柔軟な手法の採用

⑥DB方式やECI方式についても、「目標金額を遵守する」ことだけに

囚われない側面からの採用の検討

・まとめ

- ◎労働力不足と時間外労働規制などにより、需給ギャップは容易に解消しない
- ◎発注者が「欲しいときに調達できる」仕組みは、常時生産余力があることが前提で、  
    今後はそのような前提が立ちづらい
- ◎「競争」と「マッチング」の両立が必要になる
- ◎従来の手法に囚われず、柔軟な制度運用が求められる

・所感

本市にとって非常に身近なセミナーで自分にとっては危機感をもっている「建設費高騰と入札不調多発」。セミナーの中で「自治体担当者にとっては、不調不落も実感が弱い？」という内容には『その可能性もあるのか』と妙に納得してしまった。そして、PDCA が追い付かない時代に入っているとの説明もあった。対策として本市も取り組んでいるものは多くあったが、まだやらなければいけない検討が多くあることが見えてきた。これからも入札の不調不落が多発するかもしれないが、問題意識をしっかりと持って改善していく必要がある。

○公共施設予約が変わる！スマホ一つで簡単予約の新時代

株式会社パストラーレ 企画マーケティング部

・「いつでも貸館」導入のメリット

- ◎全国 4,500 施設の導入実績。低コストでフル機能の施設予約システム
- ◎予約台帳を電子化 自動化で手間を削減、デジタルサイネージにも対応
- ◎許可書系帳票の発行を省略化 ペーパーレス化の推進
- ◎さまざまな集計・統計資料に対応 利用状況を可視化
- ◎窓内での対応時間を短縮化、窓口へ行かなくてもOK
- ◎支払い、鍵管理や利用者登録時の本人確認を全てオンライン化

・導入事例

◎静岡県磐田市

人口：約 161,945 人

導入時期：2022 年 1 月

導入期間：約 6 か月

施設数：109 施設 372 室場 84 分割（体育施設、市民会館、学校開放施設、交流センター）

キャッシュレス決済：導入

スマートロック連携：導入

◎静岡県藤枝市

人口：約 136,50 人

導入時期：2024 年 3 月

導入期間：約 6 か月

施設数：64 施設 230 室場（体育施設、市民会館、学校開放施設、交流センター）

キャッシュレス決済：導入

スマートロック連携：導入

・所感

今回の自治体総合フェアで一番注目していた事業の一つ。本市の大きな問題である施設予約システム。利用者からは予約のやり方が不便。施設によって予約方法が違う。料金を払いに窓口に行く必要がある。鍵を取りに行かないといけない。キャンセル後が空き施設になっている。など要望や意見は非常に多いのが現状である。これを一気に解決してくれるのが「いつでも貸館」である。本市で導入できるかの検討や費用対効果など検討する余地は十分ある。

○シニアに寄り添う免許返納と再教育による移動支援の選択肢

～運転寿命を軸に高齢者の社会参加を促進～

鈴鹿医療科学大学 保健衛生学部 助教 野口 佑太氏

株式会社第一興商 エルダー事業 部長 大坪 直木氏

・DK エルダーシステムとは

楽しさと実効性に加え、テクノロジーを活用したユーザビリティの高い専用機器を開発・展開

平成 12 年の介護保険制度創設を受け、平成 13 年より介護予防事業や高齢者施設におけるレクリエーション機器として DK エルダーシステムの導入を推進。令和 4 年発表の最新機器「FREEDAM LIFE」では、13 万曲以上のカラオケ楽曲と、運動・口腔・認知機能の維持改善が期待できるコンテンツを 1,500 種類以上搭載。

・科学的に証明された歌唱の効果

2014 年、歌唱が心身に与える影響を、鶴見大学歯学部斎藤一郎教授との共同研究により可視化。同年、学術論文「Possible benefits of singing to the mental and physical condition of the elderly（高齢者の心身の状態に歌がもたらす効果の可能性）」を、国際学術誌「BioPsychoSocial Medicine」で発表。世界最大の医学図書館「アメリカ国立医学図書館」に収載され科学的エビデンスとして確立した。

・エビデンスに基づくコンテンツ開発

利用者の状態や目的に応じ実効性と持続可能性の高いプログラムを開発・提供

・自治体が抱える課題

地域の「通いの場」創出に向け、自治体からの課題・要望事項

◎人が集まらない、回を重ねる毎に人数が減る

→楽しく継続できるプログラムを展開したい



◎来る人はいつも同じ女性の方ばかりで、男性の参加率が悪い

→男性が参加したくなるプログラムを展開したい

◎教室を担える担い手が不足している

→地域住民主体で実施できるプログラムを展開したい

◎高齢者だけでなくあらゆる世代を巻き込みたい

→子供や現役世代など、多世代で楽しめるプログラムを展開したい

⇒「歌と音楽＝カラオケ」の「人を集めるチカラ」「人を楽しませるチカラ」で解決！

・担い手育成を通じて広がる、持続可能な健康づくり

現在地域住民が支える持続可能な健康づくりを目指し、各地で担い手の育成に取り組んでいる。

・所感

DK エルダーシステムはエビデンスに基づいたコンテンツ開発をしており、「音楽を使う」「体をつかう」「目で観る」「カラオケ・ゲームを使う」と実効性と持続可能性の高いプログラムを開発して提供している。介護施設に約 24,500 カ所、自治体関連施設は約 3,500 カ所の導入実績がある。広島県坂町では通いの場×地域の担い手創出として町内生活圏 18 カ所で地域住民による介護予防教室を推進したり、高齢ドライバー×介護予防事業として介護予防と運転技能維持向上を兼ねた講習会を実施。本市でも高齢者が集う施設がいくつかあるので、先進事例を調査し、導入を検討してみるのも一つの手だと感じた。