

民生常任委員会所管事務調査報告書

西宮市議会議長 八木 米太郎 様

令和6年12月19日
(2024年)

民生常任委員会

委員長 菅野 雅一

副委員長 ありめ こうへい

委員 大原 智

〃 しげひさ 大学

〃 田中 正剛

〃 よつや 薫
(横須賀市は欠席)

〃 渡辺 けんじろう

欠席委員 宮本 けいこ

随 行 藤井 詩織

(よつや委員、宮本委員はウェブ会議システム
を使用して横須賀市の視察を視聴)

民生常任委員会管外視察について、次のとおり報告いたします。

1 調査先及び調査事項

千代田区

- ・千代田図書館について

神奈川県

- ・神奈川県立図書館について

横須賀市

- ・書かない窓口について

2 調査期間

令和6年10月23日(水)～令和6年10月24日(木) 1泊2日

3 調査先対応者

千代田区

地域振興部参事（連絡調整担当）、文化振興課長	事務取扱、	
文化財担当課長	事務取扱	菊池 洋光
地域振興部 文化振興課 図書館係長		秋山 和美
地域振興部 文化振興課 図書館係 係員		伊藤 ゆき
千代田図書館長		小出 元一
千代田図書館 読書振興センター長		神田 守章

神奈川県

神奈川県立図書館長		市川 秀樹
神奈川県立図書館副館長		森 由紀裕
神奈川県立図書館 企画サービス部長		森谷 芳浩
神奈川県立図書館 資料部長		柿澤 淳子
神奈川県立図書館 企画協力課長		小野 桂
神奈川県立図書館 管理課長		三浦 淳
教育局 生涯学習課 企画推進グループ グループリーダー		
		沢 陽平

横須賀市

議会局長		小菅 勝利
議会局 議事課 主任		鈴木 将人

民生局 地域支援部 窓口サービス課 住民記録係 係長
神澤二郎
民生局 地域支援部 窓口サービス課 住民記録係 主任
山口歩美

4 用務経過等

<千代田区> 10月23日(水)

午前10時30分頃、千代田区役所に到着し、調査事項である千代田図書館内を現地視察後、事前に送付した質問項目に対する回答をいただき、質疑、意見交換を行った。

(正午頃視察終了)

<神奈川県> 10月23日(水)

午後2時35分頃、神奈川県立図書館に到着し、市川館長より歓迎のあいさつをいただく。

その後、調査事項について説明を受け、事前に送付した質問項目に対する回答をいただき、質疑、意見交換を行い、その後館内の現地視察を行った。

(午後4時45分頃視察終了)

<横須賀市> 10月24日(木)

午前9時50分頃、横須賀市役所に到着し、小菅議会局長より歓迎のあいさつをいただく。

その後、調査事項について説明を受け、事前に送付した質問項目に対する回答をいただき、質疑、意見交換を行った。

(午前11時26分頃視察終了)

5 視察風景

■千代田区



■神奈川県（神奈川県立図書館）



■横須賀市



委員会行政視察報告書

委員氏名 菅野 雅一

1. 調査の期間

令和 6 年 10 月 23 日（水）～10 月 24 日（木）

2. 調査先及び調査事項

- ・千代田区 千代田図書館について
- ・神奈川県 神奈川県立図書館について
- ・横須賀市 書かない窓口について

3. 概要

【千代田区 千代田図書館について】

千代田区立図書館には、中央館の千代田図書館、特別館の日比谷図書文化館、地域館の四番町図書館、分館の昌平まちかど図書館、神田まちかど図書館の 5 館があり、指定管理者によって運営されている。

平成 28 年度までは、2 つの指定管理者が運営していたが、29 年度からは 1 つの指定管理者が 5 館を運営している。指定管理期間は令和 4 年 4 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日まで。指定管理者は図書館に関するサービス運営・企画全般を担っており、資料収集方針に基づく収集計画や選書も行っている。指定管理料は令和 6 年度の予算ベースで 8 億 9705 万 5 千円。

千代田区立図書館は①千代田ゲートウェイ②ビジネスを発想するセカンドオフィス③区民の書齋④クリエイトする書庫⑤ファミリーフィールドの 5 つのコンセプトに基づいて運営している。

千代田図書館は平成 19 年 5 月、新・千代田図書館として開館。九段下にある千代田区役所の 9 階と 10 階にある区立図書館の中央館である。9 階には、一般図書以外に、ビジネスや出版に関する資料を揃えているのをはじめ、幅広い企画展示を行っている。10 階は、「子ども室」を併設したキッズゾーンで、絵本や育児書などを閲覧できる。特別なコレクションとして「内務省委託本」や「古書販売目録」、「一橋・駿河台図書館業務資料」を所蔵している。また、図書館コンシェルジュが区の施設についての情報やまち情報を提供している。

（提言）

指定管理者制度の導入について検討を

千代田区は平成 17 年 2 月、学識経験者、都立及び区立図書館の関係者などで構成する研究会を発足し、指定管理者制度を導入することのメリット、課題等について具体的な検討に入った。

「新千代田図書館基本構想」（平成 17 年 7 月）や「千代田区立図書館整備基本計画」（平成 18 年 2 月）を策定し、これらに定められたサービスである、

- ① 通年開館を含めた開館日及び開館時間の延長、レファレンス・サービスの拡充など、基本的図書館サービスの向上
 - ② 神保町古書店等との連携
 - ③ 児童サービスの強化、区内学校図書館等への支援
 - ④ ビジネス支援サービスや地域区民活動支援サービスを通じ、情報・知識を創造する公共図書館として新たな社会的役割を果たす
- 一の実現には、民間活用、指定管理者制度の導入が不可欠と改めて判断し、導入を決定したとしている。

指定管理者への図書館運営評価のしくみとして、

- ① 指定管理者による評価
 - ア パフォーマンス指標及び達成目標値の設定による評価
 - イ 自主的評価（利用者アンケート）
- ② 区による評価（定常的評価《接遇を中心とした日常の運営状況の点検・評価》）
- ③ 第三者機関による評価
 - ア 千代田区図書館評議会による運営評価
 - イ 社会保険労務士による労働環境モニタリング
 - ウ 公認会計士等による経営財務モニタリング

を実施している。

本市においても市立中央図書館移転整備で指定管理者制度の導入を検討すべきだと考える。

【神奈川県 神奈川県立図書館について】

神奈川県は目指すべき県立図書館像として

- ① 専門的図書館
 - ・社会・人文系を中心とした専門的な資料や、県域全般を対象とした地域情報・資料を体系的・系統的に収集
- ② 広域的図書館
 - ・神奈川県図書館情報ネットワークシステム（KL-NET）や、相互貸借・資料搬送システムの運用
 - ・人材育成を通じた県内図書館への支援
- ③ 価値を創造する図書館
 - ・本を介して人と人との出会い、学びあう機能
 - ・講座等を通じて専門家と出会い、学びを深める機能
 - ・生涯学習の拠点となる機能
- ④ 魅せる図書館
 - ・モダニズム建築の代表作・前川國男館の魅力を活用した機能
 - ・貴重な蔵書や記録フィルムの活用機能

一の4つの機能の実現を目指している。

再整備の方向性としては、再整備を行う場所について

- ① 県の文化行政の核となるエリアであること
- ② 県内全体の図書館サービスを支える中核施設としての役割から、交通の利便性を考慮すべきであること
- ③ 経済性・効率性の観点から、既存施設の活用が有効であること

一から、これまでの紅葉ヶ丘地区で再整備を行うことにした。

再整備の方向性については、「専門的図書館」、「広域的図書館」としての機能は、3棟全体で担いつつ、新たに「価値を創造する図書館」、「魅せる図書館」としての機能を下記の通り付加することにした。

ア 本館

「価値を創造する図書館」として本館を整備

- ・本を介して利用者同士の交流を促進する「交流スペース」
- ・飲物や会話を楽しみながら読書を楽しめる「くつろぎスペース」
- ・利用者が快適に利用できる「ゆったりとした閲覧スペース」
- ・分散していた閲覧スペースを集約化し、複雑な動線を解消

イ 前川國男館（旧本館）

「魅せる図書館」として改修

- ・前川國男氏が設計したモダニズム建築の魅力を活かし、開放感のある吹抜け空間を活用
- ・所蔵する記録フィルムの放映や、貴重な資料や蔵書の展示を行うスペースを整備（一部は収蔵庫として活用）

ウ 収蔵館（旧新館）

「収蔵庫」として改修し、収蔵スペース不足を解消

- ・概ね20～30年分の蔵書増加に対応できる収蔵スペースを確保

整備にあたっては、県民サービスの低下を招かないよう、開館しながらの工事実施を基本とし、本館、収蔵館、前川國男館について平成29年度以降、所要の庁内調整を経て、順次整備を行うことにし、整備期間としては、概ね7年程度を予定している。

（提言）

特徴の明確化と連携の強化を進めよ

神奈川県立図書館はこれまでから、

- ① 専門的図書館（専門的な資料の収集・提供や、利用者の課題解決へ向けたレファレンスサービスを行う専門的図書館としての機能の充実を図り、県民の調査・研究を支えていく）
- ② 広域的図書館（県内の市町村立図書館等が相互に図書・資料を貸借できる仕組みの運営や、市町村立図書館の司書の育成・支援など、広域的な図書

館としての取組みを継続し、県内図書館のサービス向上を図っていく) 一の2つの機能を進め、特徴の明確化と連携の強化を図ってきた。西宮市立図書館は4つの拠点館と7つの分室でサービスを提供している。市立中央図書館移転整備にあたっては、改めて各施設の特徴や役割を明確化するとともに、さらなる連携強化策を検討してほしい。

【横須賀市 書かない窓口について】

横須賀市は引っ越し窓口の繁忙期である3月における市民の待ち時間が100分を超過することから、待ち時間の縮減のために、書かない窓口を導入した。導入初年度の繁忙期の待ち時間は100分から38分に短縮され、大きな効果があった。

書かない窓口で導入したシステムは「手続きナビ」と「申請サポートプラス」、「Ms ボイスコール Neo」の3つだ。

「手続きナビ」は市民がインターネットで簡単な質問を順番に答えるだけで、必要な手続きや持ち物、手続き場所を確認できる。引っ越しや結婚、出産、離婚、おくやみ、子育てなどの住民異動に係る必要手続きを事前に確認できる。

「申請サポートプラス」は市民が住民異動関連手続きに必要な届出書等をウェブフォームへ必要事項を入力することで市役所に来る前に一括して作成できる。本庁舎の窓口に設置されているタブレット端末でもこのシステムを利用できる。転居や世帯合併などの住民異動に係るほとんどの手続きが対象。まず、住民異動手続き窓口で導入し、子育て関連窓口にも範囲を広げた。

「Ms ボイスコール Neo」は番号発券機の役割をはじめ、事前予約ができるサービスや待ち時間がリアルタイムでわかる混雑状況配信サービスがある。

運用プロセスについては、

- ① 窓外案内として、職員が住民異動窓口の入口で来庁した市民から手続きしたい内容を聞き、事前予約状況の確認や「書かない窓口」による届出書作成の案内や必要書類の案内を行う。番号発券機を操作し、届出書作成を終えた市民に番号札を渡す。
- ② ライン1（窓口受付）として、申請書を事前に作成した市民について、持参したQRコードから届出書データを復元する。届出書に基づき、市民と届出内容を確認し、受け付ける。
- ③ ライン2（データ入力）として、ライン1で受け付けた住民異動届出内容に基づき、住基システムに入力する。
- ④ ライン3（照合）として、ライン2での入力データの照合を1人または2人の職員で行う。入力データに誤りがあった場合、ライン2に戻す。住民票や印鑑登録、印鑑証明書の発行、国民健康保険証の発行、国民年金データの入力及びマイナンバーカードへ新住所等の追記を行う。
- ⑤ ライン4（付帯事務、マイナンバーカード書換）として、ライン2で作成

された証明書等の照合、就学通知書の作成及びマイナンバーカードのデータ書換を行う。

「書かない窓口」の導入にあたって、記載台のレイアウトを変更した。新たに窓外案内の職員を配置。会計年度職員がライン1を、正規職員がライン2～4を主に担当している。

「書かない窓口」の導入後、申請書について「自宅等で作成」する市民の割合は1割未満。「市役所窓口で作成」する市民の割合は全体の3割程度。申請書の枚数が多く、「書かない窓口」利用による効果が高い転入届に限ると、5割程度。

(提言)

「書かない窓口」の導入を

「書かない窓口」は市役所の窓口においてマイナンバーカードや運転免許証などの本人確認書類を利用して、申請書などに住所・氏名・生年月日を印字し、本人の記入箇所を最小限にする行政サービス。国が導入を進めており、西宮市も検討している。市民が窓口で何度も同じ内容を記載する手間がなくなるなどのサービス向上をはじめ、デジタル技術の導入による職員の業務効率化などが目的。市民が自分で機器のタッチパネルを操作し、申請書を作成する方式や窓口で職員が聞き取りながら一緒に申請書を作成する方式などがある。横須賀市の事例などを参考にして、ぜひ導入すべきだ。

以上

委員会行政視察報告書

委員氏名 ありめ こうへい

調査の期間	令和6年(2024年)10月23日(水)～10月24日(木)
調査先	千代田区 ・千代田図書館について
及び	神奈川県 ・神奈川県立図書館について
調査事項	横須賀市 ・書かない窓口について

西宮市において、「新中央図書館移転整備計画」の参考とする観点から千代田区「千代田図書館」、神奈川県「神奈川県立図書館」と、市役所改革「西宮市DX」を推進していることから、横須賀市役所への視察が実施された。

千代田区【千代田図書館について】

千代田区役所の図書館運営を視察し、非常に印象的でした。指定管理者と行政担当部局が毎月の会議を通じて緊密に連携し、利用者の意見や課題を迅速に反映させている姿勢が素晴らしく、利用者目線に立った運営が徹底されていると感じました。

図書館は「ビジネスを発想するセカンドオフィス」というコンセプトのもと、情報提供やビジネス支援も行っており、地域のビジネスパーソンにも役立つ場所として位置づけられている点が特徴的です。さらに、職員の接遇スキル向上や、利便性を考慮した設備の改善、SNSや広報誌での情報発信を積極的に行っていることから、幅広い世代が気軽に利用できる場となっていることがよくわかりました。

また、SDGsや食品ロスに関する展示など、社会課題に配慮した取り組みが見られ、図書館が単なる「本を借りる場所」を超えて、地域社会に貢献する場として機能していることに感銘を受けました。今後、複合施設として新たに開館予定の四番町図書館も、

地域に根差した存在としてさらに発展していくことが期待されます。
指定管理者制度の導入により、民間の力を活用して効率化とサービス向上を図っている点も非常に参考になります。オンラインサービスやデジタルリテラシー講習の実施、さらには年2回の利用者アンケートで満足度を把握し、90%以上の満足度を維持していることから、時代に即した柔軟な対応ができていると感じました。
千代田区役所の図書館は、地域の文化拠点として区民と共に新たな価値を創造し続けており、他の自治体にとっても参考になるモデルケースだと思います。
(当局への提言)
千代田区の図書館運営を参考に、西宮市が指定管理者制度を導入する場合には、まず指定管理者と行政の緊密な連携を図り、定期的な会議を通じて利用者の意見を迅速に反映できる体制を整えることが重要です。また、図書館をビジネス支援の場として活用し、地域の経済活動を支援するほか、接遇スキル向上やSNSを活用した広報強化によって、幅広い市民が利用しやすい環境を構築することが求められます。さらに、環境や地域課題に関する展示・イベントを行うことで、図書館が地域文化や社会意識の醸成に貢献できるようにし、定期的なアンケートで利用者満足度を把握してサービス改善に活かす仕組みも必要です。指定管理者制度を活用し、民間の専門性や経営ノウハウを取り入れることで効率化とサービス向上を実現し、西宮市の図書館が地域の文化拠点として、市民と共に発展していくことを目指すべきです。
神奈川県【神奈川県立図書館について】
神奈川県立図書館の再整備計画を視察し、現行の「専門的図書館」「広域的図書館」の役割を基盤に、新たに「価値を創造する図書館」としての機能を加え、利用者同士が本を通じて交流できる「交流スペース」や、飲食も楽しめる「くつろぎスペース」を設置していることに感銘を受けました。これにより、学びと交流の場としての魅力が

さらに高まり、複雑だった動線も改善され、快適で使いやすい空間が期待されると感じました。特に印象的だったのは、前川國男氏が設計したモダニズム建築を活かし、「魅せる図書館」として改修されている点です。開放的な吹き抜け空間を活かし、記録フィルムの放映や貴重な資料・蔵書の展示スペースを整備することで、訪れる人を惹きつける力のある図書館としての新しい可能性を感じました。この歴史的建築が再び輝き、文化的価値を伝える場として生涯学習の拠点となることに大きな期待を抱きました。また、旧新館を「収蔵庫」として改修し、今後 20～30 年の蔵書増加に対応するスペースを確保する計画も、非常に現実的で先見性があると感じました。整備工事も県民サービスの低下を避けるために開館しながら進める配慮がなされており、利用者目線の対応が行き届いている点にも感心しました。
神奈川県立図書館の再整備計画は、歴史的価値と利用者の利便性を両立させ、生涯学習の拠点として機能する素晴らしい取り組みであり、図書館の新たな可能性を示すモデルケースだと感じました。
(当局への提言)
神奈川県立図書館の再整備計画を参考に、西宮市の新図書館整備では、生涯学習の拠点として、地域の学びと交流を促す「交流スペース」や「くつろぎスペース」を設け、利用者同士が本を通じて知識を深め合える場とすることが重要。また、視覚的に楽しめる展示を充実させることで「魅せる図書館」としての魅力を発揮し、多世代が関心を持てる場所とすること。さらに、今後の蔵書増加に対応し、収蔵スペースをどのように確保し、蔵書を効率的に管理していくかを考慮したフレキシブルな設計とし、必要に応じて増設可能な構造にすることも必要。これらの工夫を通じて、新しい図書館が市民の生涯学習と文化活動の中心として親しまれる拠点となるよう、計画を進めることを提案します。

横須賀市【書かない窓口について】

今回、横須賀市の「書かない窓口」を視察し、市民サービス向上に向けた先進的な取り組みを実際に見学することができました。導入の背景には、法改正や手続きの変更がないにもかかわらず、繁忙期には市民の待ち時間が100分を超えるという大きな課題がありました。特に、新型コロナウイルスの影響もあって、窓口での密集を避けつつ安全な対応を確保するために「書かない窓口」の導入が決定されたとのことでした。

視察を通じて感じたのは、システム導入後の効果が明確であり、繁忙期の待ち時間が100分から38分に短縮された点です。この改善により、市民の負担が軽減されただけでなく、職員の業務負担も減少し、効率的なサービス提供が実現されていることがわかりました。

導入されたシステムも興味深いもので、「手続きナビ」「申請サポートプラス」「MS ボイスコール Neo」という3つのシステムを組み合わせることで、インターネットによる事前手続きの確認からリアルタイムの混雑状況表示まで、さまざまなサービスが提供されています。これにより、市民が来庁前に必要な準備を整えやすくなり、来庁時のスムーズな手続きが可能になっています。

一方で、デジタルデバインドへの配慮も忘れていない点が印象的でした。「書かない窓口」を利用しない選択肢も提供され、高齢者や障害をお持ちの方には従来どおり紙の申請書を使用した手続きを案内し、職員が丁寧にサポートする体制が整えられています。この柔軟な対応によって、幅広い層の市民が安心して利用できる窓口サービスが提供されていると感じました。

しかし、視察を通して課題も見えてきました。事前に書類を作成して来庁する市民の割合はまだ低く、利用促進が必要です。SNS や広報誌での周知活動が行われているとのことですが、さらに市民の意識を高める工夫が求められます。市民の多くがこのシステムを利用することで、より大きな効果が期待できるでしょう。

最後に、導入コストや運用コストも具体的に把握でき、システム構築費用や機器購入
費などの初期費用は約 1,300 万円、年間の運用費用は約 220 万円と適切なコスト管理
がなされている印象を受けました。また、RPA の導入も検討されたものの、現状では
手作業の方が効率的との判断に基づき導入が見送られており、柔軟な判断で運用され
ている点も好感が持てました。
全体を通して、横須賀市の「書かない窓口」は、先進的な技術を取り入れつつ、市民
に寄り添ったサービスを提供する好事例だと感じました。今後、他の自治体でも参考
にされることが期待される素晴らしい取り組みでした。
(当局への提言)
西宮市でも、横須賀市と同様に、繁忙期における市民の待ち時間短縮や窓口の混雑緩
和に向けた取り組みを強化することが望まれます。西宮市 DX 推進指針に掲げられてい
る「市民サービスの質向上」を実現するために、引っ越しや年度末などの繁忙期にお
いても市民が円滑に手続きできるよう、事前申請やオンラインサポート機能を活用し、
窓口での待ち時間削減を目指すべきです。横須賀市では、「手続きナビ」「申請サポー
トプラス」「MS ボイスコール Neo」といったシステムを導入し、インターネットでの
事前手続き確認やリアルタイムでの混雑状況の確認ができる体制を整えています。こ
うしたシステムを導入することで、市民は来庁前に必要な準備ができ、窓口での手続
き時間が大幅に短縮されるとともに、待ち時間の可視化が市民の来庁タイミングの調
整に役立ち、窓口の混雑緩和にも貢献しています。
また、西宮市の指針にもある「デジタルデバイド対策」にも注力するべきです。横須
賀市では、デジタルに不慣れな市民に対しても配慮し、紙の申請書や職員による代筆
サポートを提供しています。こうした柔軟な対応により、高齢者や障害のある方々を
含むすべての市民が利用しやすい窓口サービスを実現しています。西宮市においても、
デジタル化を推進しつつ、デジタルデバイド層へのフォロー体制を強化することで、

誰一人取り残さないサービスを目指すべきです。

さらに、システム導入や運用にかかるコスト管理の適正化と、柔軟な運用体制の構築も重要です。横須賀市では、RPA 導入を一時検討したものの、データ補正の手間が増えることから効率的ではないと判断し、手入力に戻す柔軟な対応をとっています。西宮市でも、実際の運用段階で評価と改善を繰り返し、効率性と費用対効果を最大限に高める必要があります。さらに、市民が新しいシステムを十分に理解し、活用できるよう、SNS や市広報誌を活用した周知活動や説明会の開催を積極的に行い、事前申請や予約システムの利用促進を図ることも重要です。

総じて、横須賀市の「書かない窓口」は、市民サービスの効率化と利便性向上を両立させる先進的な取り組みであり、西宮市の DX 推進指針にも沿う事例です。今後、西宮市においてもこれらの提言を基に、市民が利用しやすく、効率的な窓口サービスを提供するための取り組みをさらに強化していくことを期待します。

委員会行政視察報告書

委員氏名 大原 智

調査の期間	令和6年（2024年）10月23日（水）～10月24日（木）
調査先 及び 調査事項	千代田区 ・千代田図書館について 神奈川県 ・神奈川県立図書館について 横須賀市 ・書かない窓口について

① 東京都千代田区

（取り組みの概要）

千代田区は、7万人の区民に対し、千代田区で働くビジネスパーソン（昼間区民）が、約90万人いると言われている。

そこで、教育・文化・社会生活の発展に向けて、基本的人権としての知る自由を保障するため、千代田区民及び昼間区民への基本的な行政サービスとして、図書館サービスを提供している。

区立図書館の中央館である千代田図書館は、5つの機能コンセプト、例えば、区民のもう一つの「書齋」、またビジネス支援図書コーナーのある「セカンドオフィス」、図書館コンシェルジュによる千代田区の地域案内（千代田ゲートウェイ）などの機能を果たすために、区内の大学、書店、古書店、文化施設等関連機関とも連携し、図書館サービスの充実を図っている図書館である。

また、区役所移転に伴い、平成19年4月より指定管理者による運営を開始し、同年5月7日、九段第3合同庁舎9階・10階の高層階ビル内で開館し、現在に至る。

（感想・意見）

千代田区が抱える地域特性（圧倒的な昼間区民の数、古書の街など）に応じたコンセプトに基づき検討された機能に納得することが多かった。

また、区役所と同じ場所にある利便性と、一方では、高層階に設置していることで、気軽に利用しにくいという面から、現役の中高生などの利用にはなかなか結び付かないのではないかとこの当局の皆様のジレンマも感じた。

指定管理者による運営は、避けて通れないところでもあるが、事業の継続性、リスク管理など、いかに密接な連携体制を作るかについて、指定管理者の共同事業体として運営されている千代田図書館に学ばせていただきながら、本市においても検討する必要を感じた。

（当局への提言）

- ・本市の地域特性を十分吟味して、文教住宅都市の魅力をさらに引き出すような取り組みを検討すること。
- ・新中央図書館の立地条件を鑑み、ビジネスパーソン、小中高生を含めた現役学生、商店街の皆さんとよく協議を行い、必要なサービスを導入すること。

② 神奈川県

（取り組みの概要）

神奈川県教育委員会では、平成 28 年 10 月に策定した「県立図書館の再整備に向けた基本的な考え方」を基に、県立図書館の再整備に向けた検討を進めてこられた。

この再整備において、従来の機能である「専門的図書館」、「広域的図書館」に新たに付加された「価値を創造する図書館」や「魅せる図書館」の機能を持った現図書館が、令和 4 年に供用開始された。

4階建ての本館は、1階を社会科学資料の閲覧、2階を歴史・神奈川資料の閲覧、3階を人文科学資料の閲覧、4階を学び・交流フロアとして、利用者が上層階に上がるにつれて、「広く学ぶ」、「深く学ぶ」、「共に学ぶ」ことを館全体で目指している。

（感想・意見）

床面積における各スペースにおける部門別のイメージは、他の図書館でもよく見かける光景ではあるが、各フロアを使っている利用者の学びが深まるイメージでの構成については、大変感銘した。

特に「価値を創造する図書館」として、県の生涯学習情報サイト「学び style かながわ」と連携したLib活など、図書館を訪れた県民の方々が、知的な豊かさを得て、社会参加や自己実現に結びつけていくきっかけとなるよう、図書館の専門性や広域性を活かして本や人との出会いの機会を提供し、県民のさらなる学びにつなげていくことを支援することに挑戦している取り組みは、本市においてもぜひ取り入れてもらいたい機能と感じた。

書庫については、県立図書館の性質上、収集・保存の観点から、公開書庫として、県民の利便性を図っているが、収集と廃棄のバランスを求められる市立図書館は、その性格は同じではない。限られたスペースをいかに使うか、検討の余地がある。

（当局への提言）

- ・外部専門家である全体監修者の指導を仰ぎながら、本市が進めることにふさわしい統一感のある基本計画、基本設計、実施設計とすること。
- ・市民の学びと活動を後押しする図書館構成とすること。
- ・書庫のあり方については、旧図書館跡地の活用も含めた市立図書館としての役割や可能性をよく検討すること。

③ 神奈川県横須賀市

（取り組みの概要）

神奈川県横須賀市では、令和3年3月に、住民異動手続きにおいて、HP上で簡単な質問に順番に答えていくだけで必要な手続きを調べられる【手続きナビ】、かつ、それらの手続きに必要な届出書類等を電子で一括して作成できるサービス【申請サポートプラス】を導入した。

背景としては、“行政の手続きは複雑で何枚も申請書を書く”といったイメージどおり、実際に住民異動窓口でも様々な手続きを紙で届け出しなければならず、市民の負担となっており、100分を超える待ち時間の短縮を早急に解決する必要に迫られていたものである。

併せて、事前予約したり、現在の窓口待ち時間を確認できるサービス【窓口案内システム】を導入することで、待ち時間を最大38分に短縮するなど、市民の利便性向上に大きな成果をもたらした。

（感想・意見）

この取り組みは、市民の負担軽減を主目的として、手厚いITサービスを導入したもので、そのため、職員の配置数等の軽減には直接つながってはいない。

本市も、繁忙期においては、やはり市民を2時間以上待たせてしまう現状もあり、今後、必ず導入すべきサービスであるので、改善するのは、何のため、誰のためにと、いう目的観をしっかりと持つことが必要だと感じた。

また、横須賀市では、システム導入にあたっては、待ち時間の解決のための方策という一つのことに終わらせず、本来、他部署の業務にかかわるような案内等も取り入れた。この姿勢は、しっかりとこちらも見習うべきである。

(当局への提言)

- DX を効果的に推進するために、業務を可視化して現状分析を行い、検討が必要な課題を明確にすること。
- 従来の業務プロセスに慣れ親しんでいる組織文化の変革や職員の IT に関する知識不足の改善に取り組むこと。
- 令和7年1月に予定されている国の標準システムを根底に置いた、本市のニーズに即した DX 化を進めること。

委員会行政視察報告書

委員氏名 _____ しげひさ 大学 _____

調査の期間	令和6年(2024年)10月23日(水)～10月24日(木)
調査先	千代田区 ・千代田図書館について
及び	神奈川県 ・神奈川県立図書館について
調査事項	横須賀市 ・書かない窓口について

千代田区 千代田図書館について
【沿革】
明治20年 大日本教育会附属書籍館として開館
明治29年 帝国教育会附属書籍館に改称
明治41年 東京市立日比谷図書館開館
明治45年 東京市立神田第一簡易図書館に改称
大正2年 東京市立一橋図書館に改称
大正12年 東京市立一橋図書館、関東大震災で焼失 翌年ニコライ堂敷地にバラックで開館
昭和4年 東京市立駿河台図書館と改称
昭和18年 市立駿河台図書館は都立となる(昭和25年から区立へ) ※東京都政施行
昭和20年 都立日比谷図書館、東京大空襲により焼失
昭和26年 図書館法により利用料が無料となる(昭和25年から区立へ)
昭和30年 九段下に新館完成。千代田図書館として開館
平成19年 区役所移転に伴い、九段第3合同庁舎9階・10階に移転 同年4月より指定管理者による運営開始(5月開館)

平成 29 年 区立図書館 5 館（千代田図書館・日比谷図書文化館・四番町図書館・昌平
まちかど図書館・神田まちかど図書館）の一体運営を開始
【概要】千代田区
・総人口 68,899 人、世帯数 39,501（千代田区 HP 住民基本台帳より 令和 6 年 11 月
現在)
・1947年に誕生
・商業都市、学園都市、国家機能集積都市
・特徴は、皇居、国会議事堂、官庁街、東京駅を有し、日本の首都機能が集積されて
いる
・大手町や丸の内内のオフィス街があり、また下町風情の古書店や商店を有した神田が
あるなど、様々な顔があり多彩な魅力を持つ都市として形成している
・大学、短大の数は全国で一番多い東京の中でも、千代田区が最も多い ※千代田区
HP より令和 4 年度現在（大学 14 校、短大 5 校）
【概要】千代田図書館
・千代田区立図書館は 5 館（千代田図書館・日比谷図書文化館・四番町図書館・昌平
まちかど図書館・神田まちかど図書館）ある
・北の丸公園に面した千代田区役所 9 階・10 階にある
・指定管理者制度を使っている
・ビジネスパーソン支援を行っているため、区民以外にも平日は 22 時まで開館
・5 つのコンセプトに基づいて運営している
「千代田ゲートウェイ」「ビジネスを発想するセカンドオフィス」「区民の書齋」
「クリエイトする書庫」「ファミリーフィールド」

<ul style="list-style-type: none"> 職員体制の規模は5館合わせて、正規職員5名、指定管理者職員196名（うち図書及び読書振興部門職員132名、うち司書83名）
<ul style="list-style-type: none"> 図書館利用者を増やすための取り組み
<p>① 利用者の立場に立った接遇（各企業、区立図書館全体、公的機関等の研修、及び区の接遇チェック等によりスキル向上を図っている）</p>
<p>② 日常的な利便性の向上（利用者からの要望・意見から、改善できるものは改善するようにしている。また、一般になじみの薄い「情報探索コーナー」や「ナクソスミュージックライブラリ」の利用方法等については定期的な講座を開催している）</p>
<p>③ 広報の徹底（ホームページ、区の広報紙、チラシ、YouTube、図書館情報紙等で情報発信を行っている）</p>
<p>④ 多彩な企画（ウォール展示や地域連携展示による読書推進、子ども向けの時期ごとのイベントや一般向けの神保町街歩きや落語会等、多彩なイベントを開催している）</p>
<ul style="list-style-type: none"> 地域コミュニティとの連携イベントや教育プログラムで10階にある児童向けスペースを利用し、「おはなし会」や「一時預かり」なども行っている
<ul style="list-style-type: none"> 指定管理者制度を導入したことにより、区の特徴でもある、神保町の本屋、区内の大学、出版社などと連携がスムーズに行え、キャッチーなイベントや蔵書をすぐに取り入れる体制ができている
<ul style="list-style-type: none"> 蔵書数は約20万点（視聴覚資料含む）
<ul style="list-style-type: none"> 延床面積3,710.71㎡、座席数は閲覧席251席
<ul style="list-style-type: none"> 関東大震災、第二次世界大戦によりいずれも焼失した経緯がある
<p>【所感】</p>
<p>正直、視察前に思っていたことはThe東京！しかも千代田区！丸の内公園に近い図書</p>

<p>館！「東京だからできる」「東京でしかできない」と決めつけていた。</p>
<p>入り口から高級そうな装飾などがあって、「お金をかけたからできる」という勝手なイメージを持っていた。</p>
<p>実際に行くと、それまで勝手にイメージしていた「The 東京！」というような図書館とは全く違い、庶民目線を損なわず、いわゆる「図書館らしさ」の雰囲気も壊すことなく、図書の配架や企画なども「利用者目線」に立った作り方をされていたことに驚いた。</p>
<p>まずは、勝手なイメージをしていたことに猛省した。千代田図書館のご関係者の皆さま、申し訳ございませんでした。</p>
<p>図書館の機能としては、指定管理者制度を導入したことによって柔軟な対応ができています。</p>
<p>まちの本屋さんを盛り上げる企画や、大学生と一緒にやって行う企画など、区の特徴を大いに生かしている図書館だと感じた。</p>
<p>また千代田区の特長として、関係人口が多い地域なので、利用者は区民だけではなく、貸出しも含め、郊外からも多く利用されているという。</p>
<p>何よりも、特に印象に残ったことは利用者の声を大事にしている。</p>
<p>常にアンケートを確認して、細かなところにまで目配り、気配りができているからこそ、迅速な対応をしている。</p>
<p>例えば、消しゴムカスボックスを各席に用意されていたり、貸出しバスケットを設置されていた。</p>
<p>消しゴムカスボックスや貸出しバスケットなどは、当然初めから想定していたわけではなく、利用者の声を聞き速やかに実施されている。</p>
<p>そうした細やかな「配慮」とすぐに「実行」できているのは、「利用者目線」を大事にしているからだと深く感心した。</p>

これからの西宮市立図書館が目指すべき姿勢は、何よりも「利用者目線」であると強く感じた。
神奈川県 神奈川県立図書館について
【沿革】
昭和 29 年 県立図書館設置
昭和 31 年 個人貸出の開始
昭和 33 年 相談室の開室
昭和 47 年 文化資料館の設置、一般利用の開始(図書館に併置され従来の資料から郷土資料はすべて分離し、同館に引き継ぐ)
昭和 55 年 協力車の本格実施(試行は昭和 52 年)
平成 2 年 神奈川県図書館情報ネットワーク・システム(KL-NET)稼動(平成 3 年 4 月から本格実施)
平成 4 年 協力車に加えて、宅配による搬送システムの開始
平成 5 年 文化資料館の廃止、および「かながわ資料室」「新聞・雑誌室」「国際資料室」を新設(県立公文書館の開館にともない、地方行政資料等は公文書館に移管し郷土資料が図書館に残る)
平成 17 年 県内市町村図書館 OPAC 横断検索開始
令和 3 年 神奈川県立図書館・音楽堂が神奈川県指定重要文化財(建造物)に指定
【概要】
・基本理念は、「知」を集積し、新たな「知」を育む「価値創造」の場として、神奈川の文化と産業の発展、社会づくりに寄与します、としている

<p>・目指すべき県立図書館像は、現在の県立図書館の専門的、広域的機能を基本に、新たに「価値を創造する図書館」、「魅せる図書館」としての機能を持つ</p>
<p>・社会、人文系の資料、神奈川に関する資料、視聴覚資料などを収集、提供し、高度な学習ニーズに対応できるよう、課題解決型のリサーチ・ライブラリーへの展開を目指している。また、市町村図書館等と相互に密接な連携を保ちながら、全県域を対象とした図書館サービスの向上を図る役割も担っている</p>
<p>・専門的図書館とは、専門的な資料の収集・提供、レファレンスサービスの充実を図り、県民の調査研究を支える図書館</p>
<p>・広域的図書館とは、県内の市町村立図書館の相互貸借や、司書育成の支援に取り組み、県内図書館のサービス向上を図っていく図書館</p>
<p>・価値を創造する図書館とは</p>
<p>① 蔵書の魅力を引き出す配架を行う「開架スペース」</p>
<p>② 貴重な資料を目にすることができる「展示スペース」</p>
<p>③ さまざまな利用者ニーズに対応できる「貸出・レファレンスカウンター」</p>
<p>④ 本を介して利用者同士の交流を促進する「交流スペース」</p>
<p>⑤ ゆっくり読書を楽しめる「くつろぎスペース」</p>
<p>⑥ 利用者が快適に利用できる「ゆったりとした閲覧スペース」</p>
<p>・魅せる図書館とは</p>
<p>① 前川國男氏が設計したモダニズム建築の魅力を活かし、開放感のある吹抜け空間を活用</p>
<p>② 所蔵する記録フィルムの放映や、貴重な資料や蔵書の展示を行うスペースを整備</p>
<p>・平成 29 年度から本館（新館）、收藏館（旧新館）、前川國男館（旧本館）の 3 棟において施設、設備の老朽化や資料の收藏スペース不足などの課題に対応するとともに、新たな魅力を備えた図書館とするための再整備を実施している</p>

<p>・本館（県立図書館）は、「価値を創造する」機能を持ち、収蔵館はその名の通りの機能を持ち、前川國男館は、「魅せる」機能を持たせている</p>
<p>・職員数は、109人（うち司書職員数が81人）</p>
<p>・収蔵可能冊数 50万冊</p>
<p>・延床面積 3,759.78 m² 地上4階建て</p>
<p>【所感】</p>
<p>神奈川県立図書館は今年70周年を迎えた。</p>
<p>周辺地域や他の都道府県立図書館と比較すると年数は浅いが、建設時にコンセプトを持って建てられているだけに、建物としての外観や周辺の景観はとても美しい。</p>
<p>前川國男氏が提唱した「価値を創造する」という理念を継承し、伝承していくことを根本にされている。</p>
<p>この理念に基づいて作られているからこそ、ブレることはない。</p>
<p>館内は言うまでもなく、リニューアルオープンして間もないのでとても綺麗だ。</p>
<p>開放的な空間で、シンプル且つ白を基調にしたデザインで、図書館なのに話ができるスペースも用意されている。加えて予約制で個室も備えている。</p>
<p>また何よりも印象に残ったのは、「魅せる図書館」の役目として、貴重な資料を収蔵している資料室にも入館証さえあれば入れて、資料も貸出しはできないが、館内で閲覧することも可能だ。</p>
<p>率直に、居心地のいい開かれた県立図書館だと感じた。</p>
<p>横須賀市 書かない窓口について</p>
<p>【概要】横須賀市</p>

<p>・総人口 370,968 人、世帯数 166,224 (横須賀市 HP 推計人口より 令和 6 年 11 月現在)</p>
<p>・明治 40 年 (1907 年) 市制施行</p>
<p>・国内最大の軍港都市として特異な発展をしてきたが、終戦によって占領軍が軍港を全て接收され重大局面を迎える。その後、占領軍の接收も徐々に解除され、昭和 25 年に「旧軍港市転換法」の制定により、旧軍用財産は教育、産業、公共施設へと逐次転用され、「平和産業港湾都市」へと着実に進展していった。平成 13 年には中核都市に移行し、迅速できめの細かい行政サービスや独自のまちづくりを進めている</p>
<p>・米軍関係施設は、3 施設 (4 か所) あり、市域の 3.3%が提供されている</p>
<p>・自衛隊関係施設は、37 施設 (37 か所) あり、米軍施設と合わせて市域の 6.2%を占めている</p>
<p>・日本の近代化が始まったまちとして、歴史を大切にしている近代化遺産を伝承している</p>
<p>・平成 11 年にカレーの街宣言を行い、よこすか海軍カレーなど明治 41 年の海軍カレーを再現したり、毎年カレーフェスティバルを開催したりと、カレーにちなんだ情報発信を積極的に行っている</p>
<p>・約 10 年前に人口減少が一番多い市として、不名誉な形でクローズアップされたが、様々な独自の施策を実施している</p>
<p>① 結婚新生活支援事業</p>
<p>② 給食センターが完成し、全中学校の完全給食が開始</p>
<p>③ 横須賀港と北九州と結ぶフェリー航路が開通</p>
<p>④ 横浜 DeNA ベイスターズファーム施設開設</p>
<p>⑤ ルートミュージアムの拠点となる「ティボディエ邸」が完成</p>
<p>⑥ 生成 AI 開国の地として、全国でいち早く導入した</p>

【概要】 書かない窓口について
・ 住民負担軽減、手続き時間短縮、待ち時間の短縮、住民目線
・ 手続きナビ（引っ越し、結婚、出産、離婚、おくやみ、子育て）、申請サポートプラス（転居、国外転出転入（日本人、外国人）、在留資格取得変更、世帯合併、世帯分離、世帯主変更、住所設定、転出取消、転出証明書再発行、転入未届）を導入
・ 繁忙期の待ち時間 100 分から 38 分に短縮された
・ 導入コスト合計 ¥13,262,096、運用コスト（年） ¥2,229,780
【所感】
海に面していながらも山もあり、自然と都会が上手く交わっている街という印象を受けた。
米軍関係者や外国人が集うカフェやバーも多く立ち並び、一緒に横須賀を盛り上げていこうとしている意気を感じられ、横須賀市は、素敵な人たちが集うところだと素直に思った。
横須賀市役所は、古い建物とはいえ、綺麗にメンテされているなど感じた。議場も見せてもらい、とても清潔感があったので、つい内装工事をされたのか、思わず聞いてしまったくらい丁寧に使われていることに感銘を受けた。
今年横須賀市は 117 年、西宮市は 99 年であり、横須賀市は本市の 18 年先輩にあたる。
書かない窓口について、当局からの説明を受けたが、答えづらいような質問に対しても、とても丁寧にお答えいただいた。
仕事とは言え、この丁寧な姿勢が全体的な風土としてあるのかなと感じられた。
ここでも、私はとても大切なことを学ばせてもらった。「住民目線」だ。
書かない窓口の導入に至った背景として、待ち時間を短縮させるというところから端

を発している。
スムーズに対応するために、窓外案内という届出書作成や必要書類の案内などを行う
係を取り入れている。
実際、現場で確認して驚いたことは、総合受付の方から「どちらの窓口をお探しですか？」と、私にまで声をかけてきたことだ。
キョロキョロしていたので、心配してくれての行動だったと思ったのだが、等しく皆さんへも同じように声をかけられていた。
本市ではまず、見かけられない光景だった。
また、横須賀市は独自の行政サービスとして、「まちづくり出前トーク」という事業を展開しており、ご希望のテーマを選択して事前申請すると、市の職員が指定された場所へ出向き、約1時間話すという内容の取り組みを実施している。
「住民目線」を重視しているからこそその事業だと、深く感動した。
本市でもこの「住民目線」という、大事な視点をぜひ取り入れてもらいたいと思った。
(当局への提言)
① 当局に限らず全庁にいえることだが、利用者側の目線に立ち、迅速且つ柔軟な対応を心掛けること
② 西宮市立図書館は、利用者目線に立った運営を行うこと
③ 西宮市立図書館は、アンケートや市民の声をできるだけ反映させるように取り組むこと。また、アンケートや市民の声から実施した事例集を作成したり、HPに掲載して周知広報を行うこと
④ 当局は、きめの細かい行政サービスを実施すること（例．横須賀市のまちづくり出前トーク）
⑤ 庁舎総合案内所では、来館者に挨拶を行うなど、積極的な声掛けを実施すること

委員会行政視察報告書

委員氏名 田中 正剛

調査の期間	令和6年10月23日（水）～10月24日（木）
調査先 及び 調査事項	千代田区 ・千代田図書館について 神奈川県 ・神奈川県立図書館について 横須賀市 ・書かない窓口について

■千代田区

○千代田図書館について

東京都千代田区（一般会計予算 695 億円（令和 6 年度）、人口 6 万 6 6 8 0 人（令和 2 年国勢調査））が設置する千代田図書館を訪問しました。

現在、西宮市では、阪神西宮駅北側において敷地整序型土地区画整理事業（大街区化）及び、市街地再開発事業が計画されており、市は、その大街区の一部を取得し、新図書館を整備する方針が示されました。そこで、整備後のことを想定し、指定管理者により管理されている公立図書館を調査するため、千代田図書館を視察させていただきました。

<事業の概要>

千代田区では、千代田図書館、日比谷図書文化館、四番町図書館、昌平まちかど図書館、神田まちかど図書館の 5 つの区立図書館を設置されており、平成 1 9 年度より指定管理者制度を導入して、すべての区立図書館の運営を指定管理者が担っています。視察させていただいた千代田図書館は千代田区本庁舎と国の合同庁舎との複合施設となっています。

- ・蔵書数（令和 5 年度、千代田図書館のみ）：約 21 万 2000 冊
- ・入館者数（令和 5 年度、千代田図書館のみ）：約 39 万 4000 人
- ・職員体制（5 図書館全体）：区職員 5 名、指定管理者職員 196 名（うち司書 83 名）
- ・指定管理者（5 図書館、令和 8 年度までの契約）：千代田ルネッサンスグループ
- ・指定管理料（令和 5 年度決算、5 図書館全体）：8 億 7663 万円（資料費・事業費含む）

となっています。

来館者利用状況調査を実施して利用者ニーズを把握し、図書の配置や企画などが工夫されていました。また、区の担当職員とは月に一回程度会議をし、コミュニケーションを図っているとのことでした。

<意見・感想等>

西宮市が設置する4つの拠点図書館と1つの分室の休館日を、市内一律で毎週月曜日と第1木曜日の月5日と、年末年始、蔵書点検を行うための特別整理期間としているのに対して、指定管理者制度を導入している千代田区立図書館は、年末年始、特別整理期間以外は、すべて月1日のみを休館日にして運営されています。そして、千代田図書館は第4日曜日を休館日に設定され、その他の図書館は第1、第2、第3日曜日、及び第1月曜日に設定し、ビジネスで利用されることが多いという図書館の役割に合わせた休館日の設定がなされるとともに、休館日をずらすことで、年末年始と特別整理期間を除いて常に利用できる環境を実現されていました。また、開館時間も、千代田図書館では、平日は10時から22時、土曜日は10時～19時、日曜日は10時～17時となっていますが、他の2か所の図書館では、月曜日から日曜日まで常に9時から20時までとなっているなど、区内で一律とすることなく、利用者のニーズに合わせた運営もなされている点に注目しました。

また、設計が利用者のニーズに合っていなかった部分についても、例えば、建設後の利用状況を見て、会議室を取り潰して中高生用の閲覧席を確保するなど、ハード面でも民間事業者の創意工夫も随所見られました。公民複合施設の整備については、設計段階から、限られた財源で最大限ニーズに合わせた図書館サービスが提供できるような運営を見据えた建設を可能とする事業手法を選択する必要性を強く感じました。

以上の通り、指定管理者による図書館運営の妥当性、適正に効率よく運営されている様子を確認できたと考えています。

そこで、千代田区の指定管理者制度導入前の区職員の配置を伺ったところ、司書の雇用はなく、正規職員8名が通常のジョブローテーションの中で異動が行われていたため、指定管理者制度への移行はスムーズに進んだ様子でした。また、非常勤職員9名、業務委託職員30名については、徐々に区非常勤職員から業務委託業者の割合を増やしていったとのことでした。一方で、西宮市の場合、現在、市立図書館は直営で運営されており、正規職員26名、会計年度任用職員54名を雇用していることから、市内の全市立図書館分室を指定管理者制度へ移行することは困難であり、まずは、新図書館の管理から指定管理者制度を導入できるよう準備を進めるよりほかないと感じました。

<市に対する提言>

【1】新図書館を整備するにあたっては、指定管理者制度を導入し、ニーズに臨機応変に対応できる運営を実現していただきたい。

図書館の基本計画の策定は、民間の図書館運営に関する専門性を有する指定管理者による運営を前提に、設計されるよう提言します。

現在、4図書館に配置されている正規職員26名、会計年度任用職員54名が3図書館になった際に適正に配置できるよう、新図書館開館と同時に閉館される中央図書館の職員を他の3図書館に適正に配置できるよう、中央図書館の閉館までに準備していただきたいと思います。

【2】新図書館を整備するにあたっては、見た目よりも、完成後の運営や効率的な維持管理を重視し、市民サービスに最大限配慮した運営を実現できるよう、設計段階から民間の専門家の発想を活かせる整備手法を検討していただきたい。

新図書館が計画されている公民複合施設の整備については、P F I 手法等民間的手法による整備手法にて実施されるよう提言します。

【3】開館日並びに開館時間については、市内一律とするのではなく、市民の利用状況や図書館の果たす役割に応じた休館日の設定と開館時間の延長を検討していただきたい。

新図書館を整備するにあたっては、中央図書館を駅前に移転する利点を生かし、他の市立図書館より開館時間を延長することを検討していただきたいと思います。併せて、既存の市立図書館及び分室についても、新図書館の整備の検討に合わせて、立地やICT技術の進展等の社会情勢の変化を考慮して、その果たすべき役割と機能を再度整理し、開館時間や蔵書の選別を見直していただくことを提言します。

【4】休館日を減らすとともに、各図書館の休館日をずらすことで常にどこかの図書館が利用できるようにするなど一層のサービスの向上を図っていただきたい。

新図書館を整備するにあたっては、現在の中央図書館を駅前に移転する利点を生かし、真に中央の図書館としての機能を果たすために、休館日を減らすことについても検討していただきたいと思います。

■神奈川県

○神奈川県立図書館について

神奈川県（一般会計予算 2 兆 1045 億円、人口 923 万 7337 人（令和 2 年国勢調査））が設置する神奈川県立図書館本館を訪問しました。

現在、西宮市では、阪神西宮駅北側において敷地整序型土地区画整理事業（大街区化）及び、市街地再開発事業が計画されており、市は、その大街区の一部を取得し、新図書館を整備する方針が示されました。そこで、予定されている新図書館と同規模かつ近年整備された公立図書館について、特にハード面での内容を検討するうえでの参考とさせてもらうため、現地にて説明を受け、視察させていただきました。

<取組みの概要>

構造は、延床面積 3,759.78 m²、地上 4 階、収蔵可能冊数 50 万冊となっており、現在の蔵書数は約 19 万冊となっています。

職員数は 109 名（うち会計年度任用職員は 56 名、臨任職員 6 名）となっており、そのうち司書職員は 81 名（うち会計年度任用職員 40 名）の体制で運営されています。

県立図書館としての役割として、専門的図書館と広域的図書館をコンセプトにして再整備が進められており、視察させていただいた本館は、「価値を創造する」役割を果たす図書館として整備されていました。

- ・蔵書の魅力を引き出す配架を行う「開架スペース」

- ・貴重な資料を目にすることができる「展示スペース」
- ・さまざまな利用者ニーズに対応できる「貸出・レファレンスカウンター」
- ・本を介して利用者同士の交流を促進する「交流スペース」
- ・ゆっくり読書を楽しめる「くつろぎスペース」
- ・利用者が快適に利用できる「ゆったりとした閲覧スペース」

が整備されています。

県立図書館はほかに、同敷地に、旧新館を収蔵館（20年から30年分の蔵書増加に対応）として、旧本館を前川國男館（魅せる図書館）として再整備中です。

本館の周辺には飲食店がなかったことから、館内に猿田彦珈琲さんを設置して飲食スペースも設けられています。

デジタルアーカイブや電子図書館サービスが提供されていますが、デジタル化するための予算措置と、利用促進が課題とのことでした。

また、ソフト面での特徴的な取組みの一つとして、図書館を目いっぱい活用して学んでいただく「Lib活」が挙げられます。図書館の中での「部活動」のように、同じ興味を持つ仲間とともに、専門家の知見を活かしながら交流を通じて知識を広げ、探求心を満たす学びの取組みです。

また、神奈川県生涯学習情報サイト「学び style かながわ」の運用も行われています。

<意見・感想等>

県立図書館の役割として、県内の市町村立図書館の相互貸借や司書育成の支援に取り組み、県内図書館のサービス向上を図られており、西宮市立図書館においても、兵庫県立図書館との役割分担を意識して整備を進めるべきと感じました。

また、より専門的な資料の収集、提供、レファレンスの充実が図られ、県民の調査研究を支える図書館として設計され、資料は永年保存されているそうです。西宮市立図書館においては、蔵書の保管については必要最小限とし、兵庫県立図書館との連携を強化して、市立図書館は市民に身近な図書館としてより多くの方が利用しやすい図書や資料の収集、居場所づくりに力を入れるべきと感じました。

ブックディレクターである幅允孝氏に神奈川県教育委員会の顧問として、県立図書館の空間演出などに携わっていただいたそうで、可動式の公開書庫や、調査研究するための個室研究ブースやリーディングラウンジ、静寂読書室など、ゆっくりと読書や調査ができるスペースが設けられている点が印象的でした。新図書館の整備にあたっては、外観よりも図書館機能に重点を置いていただきたいと思います。可動式の閉架書庫など、メンテナンスに費用が掛かることが想定される機能については、市立図書館の役割を踏まえて慎重に検討するべきと感じました。

横浜市の中心であるJR桜木町駅からは少し離れた坂の上にあり、近隣には巨大な横浜中央図書館もあることから、県立図書館の利用も若者が増加しているとのことでした。また、最近の公立図書館には、民間事業者が運営するカフェが入ることが流

行しており、ゆっくりと過ごすには必要な機能と感じますが、一方で、視察した日が平日の午後ということもあって利用されているお客様が見られませんでした。阪神西宮駅北側に新図書館を整備するのであれば、周辺の商業環境を勘案して、図書館内にカフェ等の飲食店を入れる必要があるのか否か、将来的に店舗が撤退した時のことも想定して設計する必要があると感じました。

<市に対する提言>

【1】新図書館の整備にあたっては、本市の財政状況と兵庫県立図書館との役割分担を勘案し、収蔵冊数を極力抑え、過度な規模にならないように注意していただきたい。

蔵書数については、厳選して閉架書庫のスペースを過分にとることのないよう設計を進めていただきたいと思います。

【2】新図書館の整備の検討にあたっては、駅前に移転整備し利便性が向上するという利点を勘案し、他の3つの拠点図書館の役割を改めて整理していただきたい。特に、開館時間については、市内一律とするのではなく、その役割ごとに設定していただきたい。

高齢者や若者の居場所として機能を充実するために、平日の開館時間の前倒しと閉館時間の延長を検討していただきたいと思います。

■横須賀市

○書かない窓口について

神奈川県横須賀市（一般会計予算 1,689 億円、人口 388,078 人（令和 2 年国勢調査））を訪問しました。

マイナンバー制度や ICT 技術を活用して、転入届や証明書発行など、窓口での手続における住民の負担を減らすことと、市職員の業務負荷の軽減を目的とした「書かない窓口」について、先進的に導入されている横須賀市での効果や有効性を確認するため、現地で説明を伺い、現場を視察させていただきました。

<取組みの概要>

手続きナビ、申請サポートプラス、窓口案内サービスが導入され、フロアのレイアウトも工夫されていました。

・手続きナビ：24 時間いつでもどこでも確認可能で、いくつかの質問に答えていくことで自分に必要な手続きがわかるサービス。事前に必要な手続きや持ち物を調べることで手続き漏れや書類不足がなくなるというメリットがあるそうです。

・申請サポートプラス：オンライン上で申請書を作成できるサービス。自宅で申請書を作成することで市役所に滞在する時間を減らせ、名前や住所を一度入力すると複数の申請書に反映されることから、同じ情報を何度も入力、記入する必要がなくなるというメリットがあります。

・窓口案内システム：事前予約したり、待ち時間を確認できるサービス。事前予約することで来庁してすぐに手続きができ、自分の順番が近づいてくるとメールでお知らせが届くため席を外すことができます。

システムを導入するために要したコストは 1326 万円、システムを運用するために必要なコストは年間 223 万円となっています。

窓外案内の職員を配置し、ライン 1（窓口受付）、ライン 2（データ入力）、ライン 3（照合）、ライン 4（付帯事務、マイナンバーカード書換）に分けて、バックヤードを見直し、正規職員と会計年度職員の配置を見直し、具体的な数値は計測していないものの、実感として情報処理時間も短縮できたそうです。ただし、タブレットからの申請書のプリントアウトなど、職員の事務負担が増加するというデメリットがあるとのことでした。

また、RPA（ロボティック・プロセス・オートメーション：業務自動化）の導入も検討されたそうですが、文字や住所表記等のデータ補正が必要となり、すべての職員の操作習熟も難しく、職員による手入力よりも時間がかかったため、運用を取りやめたそうです。

上記の 3 つのシステムを導入するとともに、バックヤードの業務プロセスを見直した結果、転出入の多い 3 月の待ち時間が最大 100 分から最大 38 分へと短縮されたとのことでした。

<意見・感想等>

「書かない窓口」の利用による効果が高い転入届に限ると 5 割ほどの利用があるようですが、自宅等で申請書を作成される方の割合はまだ 1 割未満ということで利用促進が課題とのことでした。市役所の窓口を利用する頻度が少ない市民にとっては、申請書の作成に慣れていないことから、自宅で事前に書類を整えるとなるとかえって時間がかかることになる方にとっては、「書かない窓口」のシステムを利用しづらいのではないかと考えられます。

デジタル庁が推奨する自治体窓口DXは、「書かない」「待たない」「回らない」ワンストップ窓口となっていることから、横須賀市の取組みは、「書かない」と「待たない」を実現しているものの、「回らない」は実現されていませんでした。また、職員数の削減などのコスト削減効果は今のところ見込めないとのことでしたので、本市において「書かない窓口」の導入を検討するにあたっては、費用対効果を勘案しつつ、ワンストップサービスや市役所内の業務プロセスの効率化と合わせて、慎重に検討した方がいいと感じました。

<市に対する提言>

【1】まずは事前予約ができるシステムを導入することで窓口での待ち時間を減らしていただきたい。

申請の事前予約ができるようになると申請者の負担は相当減少すると考えられますので、まずは、事前に準備してきた市民が待ち時間の短縮効果を享受できるよう検討していただくことを提言します。

【2】費用対効果を十分に精査して、書かない窓口のシステム導入については慎重に検討を進めていただきたい。

市民の負担軽減、職員の負担軽減という費用対効果を勘案し、業務プロセスの見直しとワンストップ窓口の実現と合わせて「書かない窓口」が実現できるよう、慎重に検討を進めるよう提言します。

以上、視察報告並びに意見とします。

民生常任委員会行政視察報告書

民生常任委員会委員

よつや薫

2024年10月23日

【千代田図書館(千代田区役所内)】

〔視察概要〕

千代田区役所の9階と10階に開設されている館内の見学からじっくりと拝見させていただきました。

まず、9階のレファレンスサービスカウンターや、館内ガイドツアーや本探しのお手伝いをしてくれるコンシェルジュブースなどがわかりやすい位置に配され、一般開架ゾーンと、調査研究ゾーンが広くとられています。全体の印象として広い空間の、静謐な空気の中かで、本と接し、調べものをする事ができる印象です。

10階に子ども室、授乳室と児童書コーナー。子ども室から授乳室とトイレへの動線がわかりやすくなっています。

平日は夜10時まで開館しており、約250席ある閲覧席のうち、一般閲覧席約200席、一日2時間借りられる個人ブース席(キャレル席)では、有線LANコネクタと電源コンセントがあり18歳以上の大学生や閲覧券を持つ社会人で16席などと、インターネットでの調べもの専用のパソコンを設置しているインターネット席4席など。

夜10時まで開館しており、仕事後のビジネスマンの利用時間も余裕をもてるようになっています。

運営の指定管理者については、千代田ルネッサンスグループとして6つの企業がそれぞれの専門分野をいかした図書館運営をされています。

電子図書をインターネット上で貸出・返却できるシステム、キャレル席、コンシェルジュサービス、企画展示、こども広場などがその得意分野の表れとして機能していると感じました。

事前の質問に対するお答えの中かで、運営する中で改善された点は、という質問に対して、「都心の真ん中にあることで、ビジネス関連のニーズに応える環境を用意しましたが、開館時には幼児向けのファミリー空間を設けたものの、中高生向けの空間はなく、一時的に会議室を学習室に変更し、8年前には中高生専用席を設けました。現在は、それでも不足だとの声が上がっています」とのお答えをいただきました。

はじめに全館を拝見させていただき、ご説明いただくというこちらの予備知識が薄い時点で、まず、図書館全体の雰囲気と各コーナー、施設の配置など、直に感じる事ができるというご案内は新鮮でありました。

千代田区民の人口にたいして、昼間のビジネスパーソンが約 90 万人になるということで、他の地域とは違った地域性を活かした図書館運営を追及されている印象です。

〔意見・提言〕

運営主体についての是非は分かれるところかもしれませんが、区当局と毎月一回の調整会議や、多様な企業のグループとしての運営の利点が活かされていると感じました。

運営していくなかでの改善点も機に応じて行われ、利用者の状況に応じた改善の柔軟性も参考になると感じました。

【神奈川県立図書館】

〔視察概要〕

めざすべき県立図書館像は、従来の専門的図書館、広域的図書館に、新たに、価値を創造する図書館、魅せる図書館という二つを加えて、4つの機能の実現とされています。

新しく開館した本館が、価値を創造する図書館を担うことになっています。

魅せる図書館は、前川國男館が担っています。

収蔵可能冊数は、約 50 万冊。1～3 階に資料と閲覧席、4 階に学び交流エリア、ディスカッションルーム(予約制)、個室(予約制)、研究ブースなどが設置されています。上層階に行くにしたがって、学びを深く学び 4 階とともに学ぶ、というコンセプトになっています。4 階は、壁を移動させることができ、フレキシブルな空間とされています。

3 階は、人文科学資料、閲覧エリア、リーディングラウンジ、2 階には、歴史・かながわ資料、レファレンスデスク、1～3 階に公開書庫、2 階にはまた別に静寂読書室。1 階は社会科学資料、閲覧エリアと、予約資料受取室、図書返却ポスト、そして、飲食可能なリフレッシュエリアやライブラリーショップとしてオリジナルグッズも販売。また、1 階のギャラリーは展示だけでなく、映像を映すことも可能となっています。

県立図書館として、収集した資料を永年保存。また、リサーチライブラリーとして神奈川の歴史的背景や立地条件に留意して、生涯を通じた学びと研究、地域の課題解決に必要な資料、情報収集、保存などを行い、適切かつ快適な環境を提供されている。

また、生涯学習の相談デスクも設けられており、電話、メール、直接の相談(計 218 件、昨年度)も受け、生涯学習の拠点としての機能も果たされています。

「学び style かながわ」では、市町村の生涯学習情報とリンクしており、県内の大学、社会教育施設のイベント情報も載せておられる。これらの情報は相談デスクの情報コーナーに配架などして、提供されています。

現状の職員体制は、正規・再任用を合わせて 47 名(うち司書 35 名)、臨時的任用職員 6 名(いずれも司書)、会計年度任用職員 56 名(うち司書 40 名)という内訳でした。

また、各課との連携はもとより、市町村との連携の肝要さも指摘されています。

開館当初に予想できなかったこととしては、閲覧席数の不足のクレームなどが増えているとのことでした。

〔意見・提言〕

県立図書館ということで、市町の図書館とは異なる使命がありますが、特に閲覧できる資料だけでも相当数のものがあり圧倒されました。その保存、維持も将来にわたって県の負担とはなるが、県民の知の財産として非常に有用で貴重なものになると考えます。

市としては、どの程度のどのような資料収集を行うのか問題ではありますが、県との連携がより重要になってくるのではないかと感じました。

また、図書館の立地条件からいえば、駅から徒歩7、8分という点では、現状の西宮市中央図書館の距離感と類似の点があり十分な存在意義を感じました。

〔二つの図書館を拝見した上での意見〕

二つの図書館を見学させていただいて、非常に参考になった面が多々あり、取り入れられるところはすべて考慮していただきたいと思います。

しかし、そもそも、静謐な環境での読書という点からすると、現状の中央図書館は非常に良好だと感じてきましたが、あえて街なかの利便性を重視し、市の中心地に近いところに置くというのであれば、どういう目的なのか、その存在意義の合理的理由と、機能面での充実、市民が求める資料収集や、調査研究に資する、様々な書籍・資料の充実が必要だと感じます。また、本を探しに図書館に来る、という従来の利用方法だけでなく、電子書籍やデジタル資料を予約してネット上で受け取るという市民のニーズが近い将来徐々に増えてくると予測される面があるとするなら、ハードとしての図書館のあり様は相当慎重に行われるべきではないかと考えます。

以上

委員会行政視察報告書

委員氏名 渡辺 けんじろう

調査の期間	令和6年(2024年)10月23日(水)～10月24日(木)
調査先 及び 調査事項	千代田区 ・千代田図書館について 神奈川県 ・神奈川県立図書館について 横須賀市 ・書かない窓口について

○千代田区 千代田図書館

【概要】

○2007年2月竣工。区役所との合同庁舎の9階、10階部分。延床面積約3700㎡。

○5つのコンセプト:1.千代田ゲートウェイ、2.ビジネスを発想するセカンドオフィス、3.区民の書齋、4.クリエイトする書庫、5.ファミリーフィールド

○蔵書数:約22万冊

○開館日:年間会館日数349日。

○開館時間:平日10～22時、土曜日10～19時、土日祝年末年始10～17時。指定管理者の提案による。当初の開館時間は平日19時まで、土日祝は17時までであった。

○閲覧席:約250席。

○入館者数:令和5年度394,278人。一日平均1,130人。指定管理者制度導入時は約26万人であった。ピーク時は約100万人。利用登録者実数19,929人。区民は6,076人で約3割。他市で一般的な数値は9割くらい。区民専用席がある。土地柄区民以外の利用も想定している。

○個人貸出冊数:令和5年度234,270冊。一日平均671冊。

○指定管理者制度:指定管理料876,636,041円(令和5年度)。区内5館を一つの指定管理者が運営している。指定管理者は6社によるコンソーシアムである。コンソーシアム内の企業の入れ替わりはあった。公募の際には他の事業者から応募もあった。図書及び読書振興部門職員の司書資格保有率は62.9%である。業務水準で6割以上とされている。制度導入はコストカットを目的とするものではなく、より良い区民サービスの提供に前向きに取り組むためである。

○目標設定:年2回アンケートを実施しており、満足度90%を目標としている。「千代田区立図書館年報」に各項目に対する目標値と実績が記載されている。

○平均滞在時間:2時間が29.7%、3～5時間が50.0%。滞在型図書館としてより長く滞在しやすいように椅子等にもこだわっている。

○書庫:除籍を適切にできるかが需要である。指定管理者の判断で除籍している。報告はするが、承認制ではない。

○調査研究ゾーン(セカンドオフィス):ビジネスに役立つ資料を揃えている。実際に起業につながった事例がある。旬の資料である必要があり、都度入れかえることが重要である。ブックビネガーと連携してビジネス書

のリストアップをしている。

○その他

- ・中高生専用ブースがあり、消しゴムのかすいれが置かれている。
- ・1F にブックポストがあり、自動貸出機は館内に1台設置されている。
- ・コンシェルジュブースでは地域情報の案内をしている。
- ・区内にある各県のアンテナショップの紹介をしている。

神奈川県 神奈川県立図書館

【概要】

○令和4年供用開始。

○目指すべき県立図書館像：以前からの専門的図書館、広域的図書館に加えて、価値を創造する図書館、魅せる図書館の機能を付加。県立の図書館として収集保存の役割を担っており、基本的に永年保存である。

○延床面積：4フロア計 3759.78 m²

○蔵書冊数：975,526 冊、雑誌 8,691 タイトル

館内には約 191,000 冊、他は外部所蔵庫等に収蔵

○貸出冊数：1 日平均 300 冊

○利用者数：年間約 24 万人(西宮市立中央図書館 25 万人)

○座席数：342 席(閲覧席 313、リフレッシュエリア(食事可能資料閲覧不可)29)

他に静寂読書室 10、研究個室 10、研究ブース 39、オープンテラス 6、学び交流エリア 63、ザ・リーディングラウンジ 14 席

○利用ニーズ：図書館を取り巻く環境が大きく変化している。利用者層は従来の高齢者層から比較的若い層の利用が中心となっており、利用者層の広がりを実感している。蔵書の提供にとどまらず生涯学習やより質の高いサービスの提供を日々追及している。

○生涯学習：サイト「学び style かながわ」、館内に生涯学習相談デスクを設置しており、拠点としての機能を果たしている。トップページへのアクセス数は令和5年度開設から約8カ月で約 13,600 件。1 日あたりにすると 57 件。デスクでは市町村や大学での生涯学習に関する案内など幅広く情報収集し提供している。学習相談者は年間 218 人(電話相談を含む)。サイトは市町村の生涯学習デスクとリンクしている。県内のイベントなども紹介している。また、Lib 活により結果として、多世代間の交流も発生している。

○利用者評価：アンケートを年一回実施。電子書籍の満足度では、「わからない」が7割あったため、XでのPR、チラシ配布、県立高校への呼びかけを実施した。特に満足度が高い点としては、本館の新しい施設、多様なニーズに応じた閲覧席、様々な世代の利用者が交流できるエリアが評価されていると分析。

○改善ポイント：自習スペースとしての利用が予想以上に多かった。特に、土日は席が不足し、読書をした人からのクレームのご意見もある。

利用者にとって県立図書館の役割が理解されておらず、通常の書庫が少ないという意見をいただくこともある。

○飲食：閲覧席では蓋つきの飲料の持ち込みが可能。現時点で資料の破損は確認されていないが、水滴が机に広がっている様子は見られる。他に飲食が可能なエリアを一か所設置。そこでの資料閲覧は不可。

○座席予約システム：これまでメールやエクセルで職員が実施していたが、導入により職員の業務が軽減された。

【両図書館を視察しての所感】

○千代田図書館では、座席を壁面に配置するなど、面積が有効活用されていると感じた。神奈川県立図書館は県立図書館という特性上、一般的な書籍はなかったが、エントランスでの大河ドラマにちなんだ展示や快適な居場所としての工夫を感じた。

両図書館ともに当初想定していた利用ニーズと実際の利用ニーズの違いがあったとのこと。ソフト面に関しては一度スタートしたらそのままではなく、オープンしてから利用実態を踏まえて修正できる余地が必要である

と感じた。

【図書館について本市に対する提言】

○施設スペース、財源が限られていることから、生涯学習や観光案内といった余計な機能は盛り込まず純粋な図書館であるべきである。

○当初想定していた利用ニーズと実際の利用ニーズの違いがあった場合でも利用実態を踏まえて修正できる余地を残しておくべきである。特に、座席数に関して、千代田図書館のように壁面を効率良く使うなど、利用実態に即したかたちでより多くの利用が可能となるようにすること。

横須賀市 書かない窓口

【概要】

○成果:導入初年度は繁忙期の待ち時間が100分から38分に短縮。これまで1人の職員が複数実施していた業務に窓口担当、入力担当、照合担当などライン制を導入。適正を踏まえて配置することで内部処理の効率化も実施。その分の職員を案内担当の職員として配置しており、職員数に変化はない。

○導入に至った経緯:繁忙期に市民の待ち時間が100分を超過した。また、コロナ禍で密をさけるために混雑解消が大きな課題であった。令和2年に住民異動窓口研究WG(ワーキンググループ)を発足し、およそ200のフローをピックアップしてそれぞれを分析した。導入にあたってWGで、「自宅であらかじめ必要事項を記載して来庁できるほうが良いのではないか。」「ナビシステムで確実に手続きができるようにすべき」などの意見があり、どのような機能が必要かを検討した。

○対象業務:引っ越し、結婚、出産、離婚、おくやみ、子育てに係る住民移動が伴う業務

○導入したシステム:

1.手続きナビ案内に従って質問に答えることで自分に必要な手続きがわかる。

2.申請サポートプラスオンライン上で申請書を作成できる。一度入力すると手続きが複数の場合でもそれぞれの申請書に入力内容が反映される。自宅で申請書を作成して持参するか、現地窓口にて入力してその場で印刷することが可能である。次の手続きに関して事前の届出書作成が可能:

転居、国外転出、国外転入、在留資格取得変更、世帯合併、世帯分離、世帯主変更、住所設定、転出取消、転出証明書再発行、転入未届

3.窓口案内システム:事前予約や待ち時間を確認できる。順番が近づくとメール配信されるため、窓口から離れることも可能である。事前予約をすると番号区分が異なり、順番が優先される。なお、本市においては①と同機能の「スマート手続きナビ」と③のうち待ち時間の確認は対応済みである。

○コスト:

・導入コストー約1326万円(現在利用されていないRPAコスト約600万円は除く)

・年間運用コストー約223万円(手続きナビ保守管理委託量198万円は他課と共同利用のため全庁的な費用としてシステム担当課で計上)

○利用率:自宅等で作成が1割未満、市役所窓口で作成が全体の3割である。利用による効果が高い転入はうち5割である。転出よりも家族構成によって手続きが複数にわたる転入手続きが利用によるメリットが大きい。高齢者でデジタルデバインドがある方、入力が苦手な方、手書きに慣れている方には無理に利用をすすめない。目的が手続きに係る時間短縮を目的としているため。来庁した際に案内係がその都度確認はしている。

○現地:タブレットとプリンター8セットが設置された机と手書き用の机も設置されていた。導入前は立ったまま記入していたが、現在は落ち着いて手続きができるように椅子も設置されている。タブレットには申請サポートプラスの画面が表示されており、外付けキーボードでの入力も可能である。コーナーのスペースを角で分離し、植え込みで文字が見えないようにするなどの配慮がされていた。

【課題】

○認知度向上:利用率が高くなれば、申請者の時間短縮及び案内を担当する職員の配置数削減につながるため、更なる周知が必要である。対策として、印刷物を水道検針事業者配布して開栓の際に渡すように依頼している。他に、

- ・自衛隊 3,000 枚(所属する部隊に住所をおかなければならない)
- ・防衛大学校 1,000 枚、
- ・不動産業者 1,200 事業所、
- ・引っ越し業者 10 社に対しても配布依頼をしている。

○操作性:申請サポートプラスから窓口案内システムの時間予約ページへのリンクがうまく配置されておらず、両方とも利用している率は高くない。今後、デザインや配置の見直しが必要である。

RPAを導入したが、データ補正が不完全な場合の不都合やすべての職員が操作習熟することが難しいため、手入力をしている。一方で、RPAに対応するように入力フォームを作成しているため、記載内容は紙と同じ場合でも入力項目が多くなる。

例:住所について手書きであれば「西宮市六湛寺町 10-3」と入力できるが、「西宮市」「六湛寺町」「10-3」それぞれ別の項目に入力しなければならない。

現在はキーワード検索が主であるため、市HPのトップページからのリンクがない。西宮市はトップページから「スマート手続きナビ」と「市民部窓口の混雑状況」へのリンクがわかりやすく配置されている。

○セキュリティ:家庭で入力した内容が市役所のデータにそのまま反映されて、市役所で印刷をすることができれば利便性は格段に向上する。しかし、総務省の方針で、基幹システムへの自動連携がセキュリティ都合上不可である。そのため、自宅や申請サポートプラスで入力した項目をそのまま反映させることができず、職員が再入力をしなければならない。

【所感】

書かない窓口というが、実際には手書きのかわりに入力する、もしくは事前に自宅で書類を作成することで当日の手続きをスムーズにすることを目的とするシステムである。事前に自宅で入力して印刷することは手間がかかるため利用率が低いのは仕方がないが、手書きよりも入力する方が早い人にとってはメリットがあり、職員が文字を正確に判断できることで時間短縮につながるという点では便利なシステムであると感じた。

予約システムは利用者にとって時間短縮効果が大きい。現時点では予約してから、窓口に行って入力、印刷をして手続きをする流れをとると、時間短縮のメリットが大きい。

【提言】

○本市の「スマート手続きナビ」という言葉はわかりにくく感じるので、市民によりわかりやすい表現へと見直すこと。

○日時予約システムを導入すること。

○一つ一つの業務フローを見直し、職員が1人で担っていた業務をラインごとの分業に見直すなど業務改善につなげること。

○本市でも導入が検討されているが、検討にあたっては以下の点を踏まえること。

・書かない窓口の仕組みが自治体によって異なるため、導入している自治体の事例を十分に調査・研究する必要がある。

・基幹システムと連携できないのであれば、費用対効果や利便性向上という点でメリットは薄い。導入ありきで検討すべきではない。

・おくやみコーナーと仕組みに共通点があるので、局内だけでなく、既存のシステムと共同利用することでコス

トを下げるできないか局を超えての調査・研究する必要がある。

○仮に導入する際には、市民が入力する項目について、住所を一つの項目内で入力できるようにするなど項目数を減らし、利便性向上につなげること。