

【総務常任委員会行政視察報告書】

1. 視察期間

令和8年1月21日(水)から1月23日(金)

2. 視察地

神奈川県横須賀市 「DXの推進について」

神奈川県逗子市 「地域コミュニティの推進について」

埼玉県川口市 「多文化共生について」

DXの推進について

神奈川県横須賀市(書かない窓口について・生成AI(ChatGPT)の活用について)

(1)横須賀市の概要

横須賀市は、神奈川県南東部の三浦半島に位置し、東京湾と相模湾の双方に面する港湾都市である。人口は約38万人、面積は約100平方キロメートルで、1907年に市制を施行し、現在は中核市として広域的な行政機能を担っている。

同市は幕末期にフランス人技師ヴェルニーの指導のもと横須賀製鉄所(後の造船所)が建設されたことを契機に、日本の近代化を支えた拠点として発展した。以降、日本海軍の軍港としての歴史を重ね、戦後は海上自衛隊および在日米海軍基地が置かれるなど、防衛拠点都市としての性格を色濃く有している。

経済面では、防衛関連産業や造船業、港湾機能に加え、近年は観光振興にも力を入れており、軍港クルーズや無人島・猿島、記念艦三笠などの地域資源を活用した都市ブランド形成を進めている。一方で、全国的な傾向と同様に人口減少・少子高齢化が進行しており、都市機能の再編、コンパクトなまちづくり、子育て支援、産業の多角化などを重要課題として取り組んでいる。

歴史的背景と基地所在という特殊性を併せ持ちながら、観光・産業振興と都市再生を進めている点が、横須賀市の大きな特徴である。

(2)視察先選定理由

本視察は、横須賀市が推進する「書かない窓口」の導入及び生成AIの行政活用の先進事例を調査し、本市行政サービスの高度化・効率化に資する知見を得ることを目的として選定したものである。近年、人口減少・少子高齢化の進行により、自治体においては限られた人的資源で質の高い行政サービスを維持・向上させることが強く求められている。特に窓口業務においては、申請書記入の負担や手続きの煩雑さが市民満足度に直結する課題となっており、住民目線に立った業務改革が不可欠である。横須賀市は、マイナンバーカードや住民情報システムと連携した「書かない窓口」を導入し、来庁者の記入負担軽減と職員の業務効率化を同時に実現している。また、生成AIを活用した文書作成支援や業務効率化の取組を全国に先駆けて推進し、実証から全庁展開へと段階的に制度設計を行っている点において、極めて実践的かつ参考性が高い。

本市においても、デジタル技術の活用による窓口改革や内部業務の効率化は喫緊の課題であり、単なるシステム導入にとどまらず、運用設計・職員研修・情報セキュリティ対策を含めた包括的な取組を検証する必要がある。そのため、制度設計の背景、導入までのプロセス、課題及び効果検証の実態を直接確認することを目的として、横須賀市を視察先として選定した。

(3) 視察内容

① 書かない窓口について

横須賀市では、来庁者の負担軽減と窓口業務の効率化を目的として「書かない窓口」を導入し、住民異動手続きを中心にデジタル技術を活用した業務改革を実施している。

具体的には、転入・転出・転居等の住民異動手続きにおいて、来庁者が紙の申請書を自筆で記入するのではなく、マイナンバーカードや既存の住民情報データを活用し、職員が内容確認を行いながら必要事項をシステム入力し、最終確認後に出力された申請書へ署名する方式を採用している。これにより、記載誤りや書き直しの発生を抑制し、手続きの正確性と迅速性を向上させている。また、「申請サポートプラス」を導入することで、住民異動に伴い必要となる国民健康保険、児童手当、印鑑登録など関連手続きを横断的に抽出し、来庁者一人一人に最適化された案内を実施している。これにより、手続き漏れの防止とワンストップ化を実現している。

さらに、「窓口案内システム」により、来庁者の受付状況や呼出番号を可視化し、混雑状況を管理するとともに、窓口配置の最適化を図っている。

これらの取組の結果、繁忙期における住民異動手続きの待ち時間は、従来最大約100分を要していたものが、最大約38分まで短縮された実績が示されており、市民サービスの向上と職員の業務負担軽減の両立が図られている点が大きな成果である。



② 生成AI〈ChatGPT〉の活用

横須賀市では、生成AI(ChatGPT)の行政活用についても先進的な取組を進めている。導入にあたっては、単なるツール配布にとどまらず、職員自らが活用を牽引する体制づくりを重視している点が特徴である。

特に印象的であったのは、現場職員が率先して活用事例を蓄積・整理し、「ChatGPT通信」として庁内向けに作成・配布している取組である。この通信では、実際の業務での活用例(文書案作成、要約、企画立案補助等)を具体的に紹介し、プロンプト例や注意点を共有することで、他部署への横展開を図っている。また、成功事例のみならず、利用上の留意点や情報セキュリティへの配慮についても明示することで、リスク管理と利便性向上の両立を図っている。トップダウン型ではなく、現場主導で文化として浸透させて



いる点が、普及促進の大きな要因と考えられる。

その結果、生成AIは一部の専門部署に限定されることなく、庁内の幅広い業務において活用が進み、業務効率化や職員の負担軽減、政策立案の質向上に寄与しているとの説明があった。

(4) 考察

横須賀市の取組は、単なるデジタル化事例ではなく、「自治体経営の在り方そのもの」を問いただす実践であったと強く感じた。

「書かない窓口」は、住民の利便性向上を出発点に、業務プロセスを抜本的に再設計した改革である。待ち時間を最大100分から38分へ短縮したという成果は、単なる効率化の数値ではなく、市民の時間的負担を大きく軽減した“行政サービスの質的向上”を意味している。重要なのは、ICTを導入したこと自体ではなく、「住民の負担を減らす」という明確な目的のもと、組織横断で取り組んだ点である。また、生成AI(ChatGPT)の活用についても印象的であったのは、現場職員が自ら活用を牽引し、「ChatGPT通信」を作成・共有するなど、挑戦を前向きに捉える組織文化を醸成していた点である。新たな技術は、禁止や制限から入るのではなく、正しい理解とルール整備のもとで“使いこなす”姿勢こそが重要であることを示している。

本市においても、職員数の減少が進む中、従来型の業務体制のまま行政サービスの質を維持することは困難である。だからこそ、デジタル技術を活用した業務改革は「選択肢」ではなく「必然」であると考えます。

今回の視察を通じて、技術導入の成否を分けるのはシステムの性能ではなく、組織の覚悟と姿勢であることを実感した。本市においても、市民の利便性向上と職員の働き方改革を両立させるため、段階的かつ戦略的なデジタル改革を進めていく必要があると強く認識した。



地域コミュニティの推進について

神奈川県逗子市(地域コミュニティの推進について)

(1) 逗子市の概要

逗子市は、神奈川県南東部、三浦半島の付け根に位置する人口約5万7千人、面積約17平方キロメートルの住宅都市である。1954年に市制を施行し、東京・横浜への通勤圏として発展してきた。市域は比較的コンパクトでありながら、逗子海岸をはじめとする豊かな自然環境に恵まれ、「住環境の良さ」を都市の大きな特徴としている。

同市は、温暖な気候と海浜資源を背景に、古くから別荘地・保養地として発展してきた歴史を持つ。現在も海と山に囲まれた落ち着いた住宅地としてのブランド力が高く、子育て世帯や高齢者世帯を中心に一定の居住ニーズがある一方、人口規模が小さいことから財政運営や公共施設の維持管理、少子高齢化対策が重要な行政課題となっている。

産業構造としては大規模な工業基盤は持たず、商業・サービス業が中心であり、観光と居住機能が都市経済を支えている。海水浴シーズンには多くの来訪者が訪れるが、通年型の地域経済活性化や持続可能な都市経営が求められている。

コンパクトな市域と比較的小規模な人口規模を背景に、市民参加型のまちづくりや環境政策、子育て支援など、きめ細かな行政運営を特徴とする自治体である。

(2) 視察先選定理由

逗子市が設置する市民交流センターは、市の中心部に立地し、市民活動の拠点として多世代・多分野の交流を促進している施設である。地域コミュニティの再構築や市民協働の推進が全国的課題となる中、同施設はその中核的役割を担っている点に着目し、視察先として選定した。

同センターは、指定管理者として株式会社パブリックサービスが運営を担い、行政と民間のノウハウを融合させながら、貸館機能にとどまらず、市民活動支援、相談機能、情報発信、人材育成などを一体的に展開している。単なる「場所の提供」ではなく、「活動を生み出し、つなげ、広げる拠点」として設計・運営されている点が特徴である。

人口減少や地域関係の希薄化が進む中、自治体においては行政主導のみならず、市民主体のまちづくりをどう支援するかが重要な政策課題となっている。本市においても、地域活動の担い手不足や世代間交流の機会創出などが課題となる中、官民連携による運営手法や施設機能の具体的な仕組み、成果と課題を直接確認する必要があると考えた。

以上の観点から、地域コミュニティ推進の実践事例として、逗子市市民交流センターを視察先として選定したものである。

(3) 視察内容

本視察では、施設全体の機能及び運営状況について館内を案内いただき、具体的な活用実態を確認した。

同センターは、市の中心部に立地し、市民活動・生涯学習・多世代交流の拠点として設計されている。館内には会議室、研修室、市民活動スペース、交流ラウンジ等が整備され、登録団体による自主活動のほか、講座・ワークショップ・市民企画事業などが活発に展開されている。

特徴的であったのは、単なる貸館施設ではなく、「活動を支援する拠点」として機能している点である。センター通信の定期発行やホームページを活用した情報発信により、イベント情報や団体紹介、参加者募集等を広く周知している。これにより、市民同士の横のつながりを生み出し、新たな活動の創出につなげている。また、施設内には温水プールも併設されており、健康増進機能を兼ね備えていることも大きな特徴である。運動機能と市民活動機能を複合させることで、利用層の拡大と日常的な来館動機の創出を図っている点は、地域コミュニティの裾野を広げる仕組みとして有効であると感じた。

さらに、指定管理者である株式会社パブリックサービスが運営を担い、行政との連携のもとで柔軟な事



業展開や企画立案を行っている。民間ノウハウを生かしながら、市民活動支援・相談対応・情報集約機能を一体的に提供している点が、同センターの強みである。

全体として、施設整備と情報発信、運営体制が有機的に連動し、市民交流の「場づくり」と「仕組みづくり」を同時に実現している事例であると認識した。

(4) 考察

逗子市市民交流センターの取組は、単なる公共施設運営ではなく、「市民主体のまちづくりを制度として支える仕組み」を具体化したものであると感じた。

まず重要なのは、同センターが“貸館施設”にとどまっていない点である。センター通信やホームページを活用した積極的な情報発信により、活動団体同士の横の連携を促し、新たな市民活動の創出につながっている。施設はハードであるが、その価値を高めているのはソフト、すなわち運営の思想と仕組みである。また、温水プールを併設するなど、健康増進機能と市民活動機能を複合化している点は、日常的な来館動機を生み出す工夫として極めて有効である。単発的なイベント拠点ではなく、「日常の中で人が集まる拠点」として設計されていることが、持続的なコミュニティ形成を支えている。

さらに、指定管理者として株式会社パブリックサービスが運営を担い、行政と民間の役割分担を明確にしている点も示唆的であった。行政が全てを抱えるのではなく、民間の柔軟性や企画力を生かしながら、市民活動支援を展開していることは、限られた財源と人的資源の中で持続可能な施設運営を行う上で重要な視点である。

人口減少や地域関係の希薄化が進む中、地域コミュニティの再生は待ったなしの課題である。本視察を通じ、施設整備そのものよりも、「活動を支える仕組み」「つなげる役割を担う人材」「継続的な情報発信」が不可欠であることを再認識した。

本市においても、単なる施設活用ではなく、地域活動を可視化し、つなぎ、広げる拠点づくりの視点が必要である。市民主体のまちづくりを支える体制整備こそが、今後の地域政策の重要な柱になると強く感じた。



多文化共生について

埼玉県川口市(川口市における外国人の現状について)

(1) 川口市の概要

川口市は、埼玉県南東部に位置し、東京都と荒川を挟んで隣接する人口約60万人規模の中核市である。面積は約62平方キロメートル。東京都心へのアクセスに優れ、首都圏のベッドタウンとして発展してきた都市である。

同市は古くから鋳物産業で栄え、「鋳物のまち」として全国的に知られてきた。高度経済成長期以降は住宅都市化が進み、近年はマンション建設や再開発事業により人口が増加傾向にある。特に外国人住民の割合が高いことが特徴で、多文化共生政策が重要な行政課題の一つとなっている。

産業面では、製造業の伝統を持ちながらも、現在は商業・サービス業の比重が高まり、都市型経済へと構造転換が進んでいる。また、東京都に近接する立地を生かし、交通利便性を背景に人口流入が続いている。

一方で、急速な人口増加や多様化に伴い、教育、子育て支援、治安、外国人支援施策、地域コミュニティ形成などの分野で新たな課題も顕在化している。中核市として一定の権限を有しながら、都市規模に見合った行政運営と持続可能なまちづくりを進めている自治体である。

(2) 視察先選定理由

川口市は、人口約60万人を擁する中核市であり、全国的にも外国人住民の割合が高い自治体として知られている。特に近年は特定国籍の住民増加が顕著であり、多文化共生政策、生活支援、教育、地域コミュニティとの関係構築など、多面的な課題に直面している。

人口減少社会が進む中、外国人住民は地域社会を支える重要な構成員となりつつある一方で、言語の壁、生活習慣の違い、就労環境、子どもの教育問題、地域住民との摩擦など、現実的かつ具体的な課題も顕在化している。川口市は、こうした状況に対し、登録状況の把握、相談体制の整備、多言語対応、地域との調整など、行政として実務的な対応を積み重ねている自治体である。

本市においても、今後外国人住民の増加が想定される中、受入体制の整備と地域との共生のあり方は避けて通れない課題である。理想論にとどまらず、現場で実際に起きている課題とその対応策を直接確認し、政策的示唆を得ることを目的として、川口市を視察先として選定した。

本視察は、外国人登録状況の実態把握に加え、共生施策の成果と課題、地域社会との関係構築の実情を多角的に検証し、本市における今後の政策立案の基礎資料とするため実施したものである。

(3) 視察内容

本視察では、川口市における外国人登録状況を踏まえた多文化共生施策の全体像について説明を受けた。同市は外国人住民数が年々増加しており、特定の国籍に偏在する地域もあることから、行政サービスの在り方や地域との関係構築が重要な政策課題となっている。

1. 多文化共生推進事業

川口市では「第2次多文化共生指針」に基づき、外国人住民を地域社会の一員として位置づけ、生活支援・情報提供・相互理解促進を柱とする施策を体系的に展開している。単発事業ではなく、計画に基づく中長期的な取組である点が特徴である。

2. 外国人相談窓口の設置

多言語対応可能な相談窓口を設け、在留資格、生活困窮、子育て、教育、就労など多岐にわたる相談に対応している。専門機関との連携体制も構築し、ワンストップ的な支援を目指している。

3. 行政サービスの多言語対応

各種手続き案内や重要文書について多言語化を進めるとともに、通訳支援体制を整備している。特に生活に直結する情報(ごみ出し、医療、学校関連等)については重点的に対応している。

4. 外国人住民向け情報発信

広報紙やSNS、ホームページを活用し、外国人向け情報を発信している。さらに、外国人向けポータルサイトを立ち上げ、生活情報、防災情報、制度案内を一元的に掲載している点が実務的である。

5. 交流イベント・講習会の実施

住民相互の理解促進を目的としたイベントや講習会を実施し、日本人住民と外国人住民が交流する機会を創出している。文化紹介、防災講座、生活ルール説明会などを通じ、地域での共生意識醸成を図っている。

6. 日本語学習支援事業

日本語教室の開催やボランティア育成を通じ、日本語能力向上を支援している。言語習得は就労や教育のみならず、地域社会との摩擦軽減にも直結する重要施策であると説明があった。

7. 災害時の外国人対応

災害発生時に備え、多言語による防災情報発信や避難所対応の整備を進めている。外国人住民が取り残されない体制構築を重視している点が印象的であった。

8. 課題:一部外国人によるトラブル増加

一方で、一部外国人住民による生活ルール違反や地域トラブルが増加していることも現実的な課題として挙げられた。共生施策の推進と同時に、地域住民の不安軽減や秩序維持の観点も重要であるとの説明があった。

川口市の取組は、

- ① 受入体制整備(相談・多言語化)
- ② 情報発信の強化(ポータルサイト)
- ③ 相互理解促進(交流事業)
- ④ 言語支援(日本語教育)
- ⑤ 危機管理対応(防災)

を体系的に組み合わせた包括的政策である。一方で、人口急増地域特有の摩擦や課題も顕在化しており、「共生」と「秩序維持」の両立が今後の大きなテーマであることが明確になった。

(4) 考察

川口市の取組は、多文化共生を理念にとどめず、「行政実務としてどう支えるか」を体系化している点に大きな意義があると感じた。

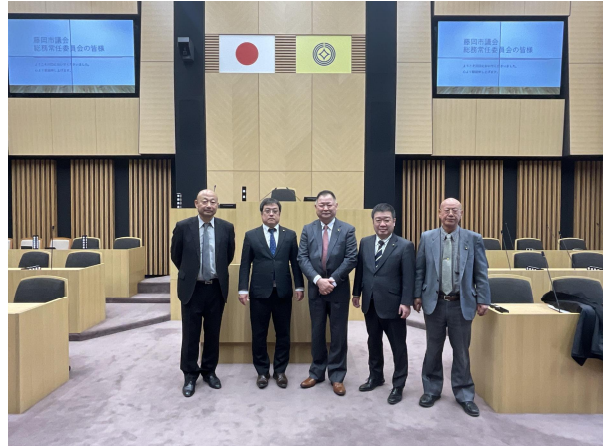
まず評価すべきは、第2次多文化共生指針に基づき、相談窓口、多言語対応、ポータルサイト、日本語学習支援、防災対応までを一体的に整備している点である。外国人住民を“支援対象”としてではなく、“地域社会の構成員”として位置づけ、生活基盤の安定と相互理解の促進を両輪で進めている姿勢は、人口減少社会における自治体の現実的対応として重要である。

特に、日本語学習支援や生活ルール周知は、単なる福祉施策ではなく、地域トラブルの未然防止や社会統合の基盤づくりであると理解できる。言語の壁を乗り越える支援は、就労、教育、地域参加の全てに直結する根幹施策である。

一方で、一部外国人住民による生活ルール違反や地域摩擦の増加という課題も率直に示された点は重い。共生は理想だけでは成立せず、秩序維持、ルール遵守、地域住民の安心感確保との両立が不可欠である。行政は「受入れ」と「責任ある地域参加」の双方を明確に示す必要があると感じた。

今後、本市においても外国人住民の増加が見込まれる中、場当たりの対応ではなく、指針策定を含めた戦略的な体制整備が必要である。同時に、地域住民の不安や負担感にも丁寧に向き合い、バランスの取れた政策設計を行うことが求められる。

多文化共生は理念ではなく、地域社会の安定と持続可能性に直結する行政課題である。本視察は、その現実と向き合う重要な機会となった。



以上のとおり、報告いたします。

令和8年3月2日

総務常任委員会

委員長 阿野 剛士

副委員長 青木 貴俊

委員 大久保協城

湯井 廣志

吉田 達哉