

市区町村名	愛媛県新居浜市	担当部署	企画部総合政策課
		電話番号	(0897) -65-1210
		所属メール	seisaku@city.niihama.lg.jp

1 取組事例名

四国初！行政職員×地域活性化起業人によるスマートシティ推進「移動型市役所の実装」

2 取組期間

令和5年3月～（継続中）

3 取組概要

離島の大島地区での行政サービスの利便性を図るため、マルチタスク車両を導入し、現地と市役所間をオンライン接続し、各種証明書「住民票、印鑑登録証明、税務諸証明」の発行ができるデジタル環境を構築し、移動型行政サービスを実装した。サービスは順次アップグレードし、マイナポータルと連動した健康保険証の申し込みや公金受取口座の登録、保健師、管理栄養士などの専門職との健康相談が受けられるように整備した。また、選挙の際には移動期日前投票所として活用したり、イベント時限定でマイナンバーカードの新規登録受付を行ったりしている。住民ニーズのヒアリングから提供場所を公民館へ拡大した。行政サービスを可動化することで市民に寄り添ったサービス展開を推進しています。

4 背景・目的

今後、住民の高齢化、免許の返納が進むことにより「マイカーを持たない生活者の増加」及び「自宅からの移動自体が難しい生活者の増加」が想定される。「行政」と「モビリティ」の掛け合わせによる複合的な移動型行政サービスを実現することで市民すべてが一定水準のサービスを受けられることを目的として、マルチタスク車両を導入した。（令和5年3月）

新居浜市では、離島の大島地区で各種証明書の発行をする場合、申請受付をしてから発行するまでにリードタイムが必要であった。（木曜日受付の場合は、翌日発行。金曜日受付の場合は、翌週木曜日発行）移動型行政サービスを活用することで、リードタイムの短縮が図れることから大島での運用を開始した。

5 取組の具体的内容

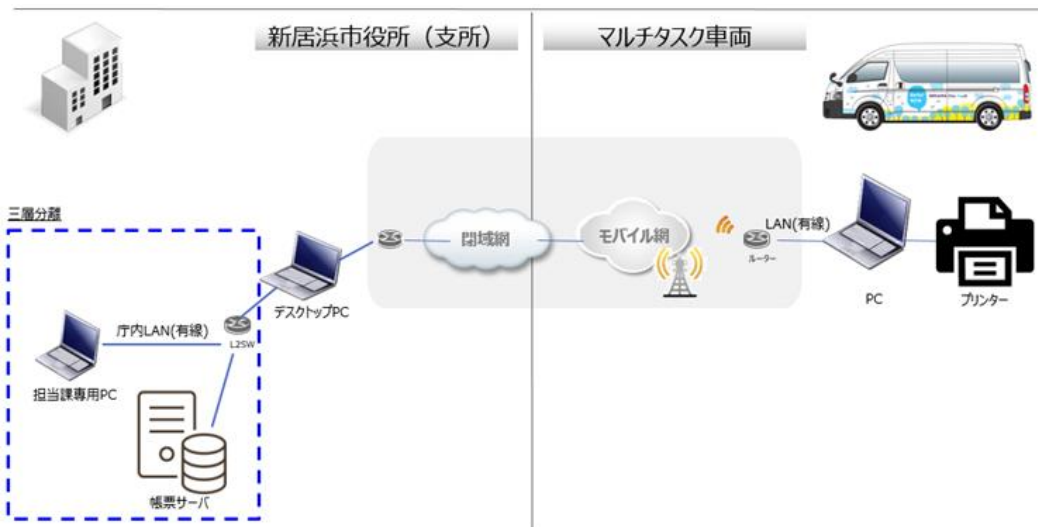
1. 移動型市役所のプロジェクト体制構築

- 行政職員と地域活性化起業人が連携し、移動型行政サービスの早期実装実現
(マルチタスク車両及びシステムの仕様書作成、事業者の工程管理、庁内の運用建付け等)

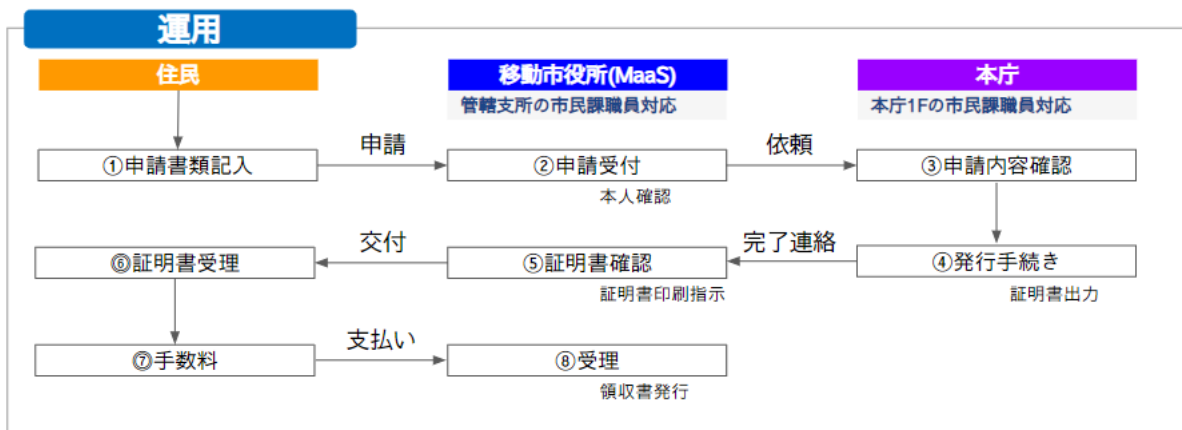


2. 各種証明書発行のシステム構築

- VPN環境を整備し、庁舎内と変わらないセキュリティレベルのネットワークを構築



3. 各種証明書発行の運用建付け



4. サービス実装後の改善施策

- 市民の認知度向上 (大型ショッピングモールでの展示・チラシ配布等)
- 市民アンケートによる、新たな追加サービス検討・アップグレード実施
(マイナンバーカードの健康保険証利用申し込み、公金受取口座の登録、図書の貸出し (大島))
- 市民アンケートによる、新たな提供エリアの拡大 (公民館)・提供時間の見直しで業務効率化

7 取組の効果・費用

- 令和5年3月16日(金)～令和6年5月31日(金)
マルチタスク車両運用回数：96回(大島地区：50回、各公民館：29回、その他イベント等：17回)
移動型市役所：602件
各種証明書発行：41件
マイナンバーカード新規登録受付、マイナポータルと連動した健康保険証の申し込み、
公金受取口座の登録：94件、図書館：36件、その他問い合わせ等案内：179件
健康相談：175件
移動期日前投票所：2回(愛媛県知事選挙、愛媛県議会選挙)77人投票

【令和4年度事業費】

- 導入費用委託料
- | | | |
|-----------------------------------|---|----------------------|
| ・マルチタスク車両導入 | 他 | ：約1,500万円(1台あたり) |
| ・各種証明書発行システム改修費
(閉域ネットワーク構築含む) | 他 | ：約620万円 ランニング費用：約6万円 |

8 取組を進めていく中での課題・問題点(苦勞した点)

サービス実装後の市民の認知度

- ・市民の利用促進に向けて、広報活動の強化を行った
 - ☑ 市政日より「移動型市役所の専用ページ」で取組紹介
(大型ショッピングモール、地域イベントでの展示・チラシ配布等(約500人))
 - ☑ 移動型行政サービスの満足度調査
 - ☑ 事業者のイベント「医療MaaS・行政MaaS共創ミーティング」参加(全国の事例収集)
 - ☑ 先行自治体の視察(サービス内容及び運用面を比較し、改善点や向上点の見直し)

9 今後の予定・構想

新居浜市では、市民にとって必要な行政サービスの効果・効率的な行政運営を推進している。従来のコンビニでの各種証明書の交付・税金の納付に加えて、令和6年3月には本庁での「書かない窓口」「行かない窓口」「キオスク端末」の運用開始を行っている。令和6年度末には、支所(上部・川東)廃止に向けた検討を進めているため、更なる効率的な運営を図る必要がある。移動型市役所を活用することで、定期的に出張手続きするなど、支所の補完措置としての利便性を維持していく。また、プロジェクトチームを発足し、移動型市役所の最適な運用方法を再検討し、次年度以降へ反映していく。

10 他団体へのアドバイス

超高齢化社会を迎えつつある現在では、来庁が難しい方への行政サービスの公平な提供も大きな課題と言えます。少しでも他自治体での参考となれば幸いです。

11 取組について記載したホームページ

移動型市役所(MaaS車両)

<https://www.city.niihama.lg.jp/soshiki/seisaku/niihamaidousiyakusyoo.html>

新居浜市MaaSシティ推進サイト

<https://maas.city.niihama.ehime.jp/>