

市区町村名	福島県 いわき市	担当部署	総合政策部 スマート社会推進課
		電話番号	0246-22-7473

1 取組事例名
・いわき版 MaaS 推進プロジェクト「行政 MaaS」 ～出張行政サービス「お出かけ市役所」の取組み～

2 取組期間
・令和2年度～（継続中）

3 取組概要
<p>・ いわき版 MaaS 推進プロジェクトにおいては、<u>サービスを移動する行政 MaaS</u>、<u>人を移動する観光 MaaS</u>、<u>モノを移動するおつかい MaaS</u> の3つの取組みを進めています。</p> <p>そのうち「行政 MaaS」では、中山間地域等における行政サービスの利便性向上を図るため、オンライン相談機能等を搭載した車両を活用し、<u>出張行政サービス「お出かけ市役所」の実証</u>を進めています。</p>

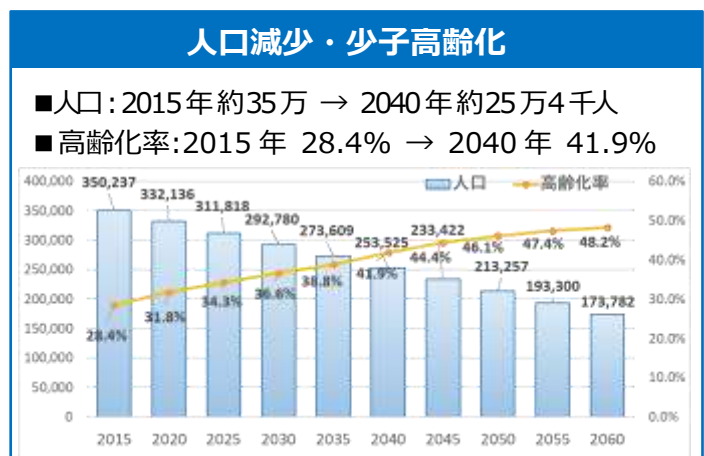
4 背景・目的

【本市の課題・背景】

1 人口減少・少子高齢化

・ 人口減少が進む中、2015年に約35万人であった人口は何も対策をしなければ、2040年には約25万4千人、2060年にはほぼ半数の17万4千人まで減少する見込みとなっています。

一方で高齢化率は右肩上がりで見込みであり、人口減少や高齢化に伴う担い手不足や地域経済の縮小、コミュニティの崩壊等が懸念されています。



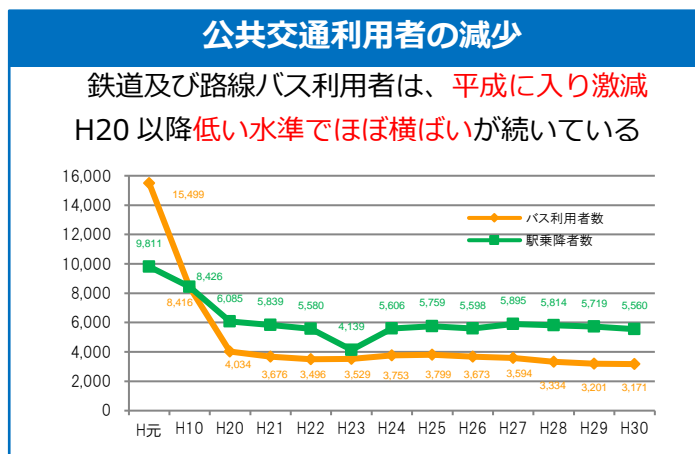
2 自家用車依存の都市構造

・ 本市は、交通手段がマイカー等という方の割合、いわゆる自動車分担率が約77%となっており、中核市で最も高く、極端な車社会となっています。



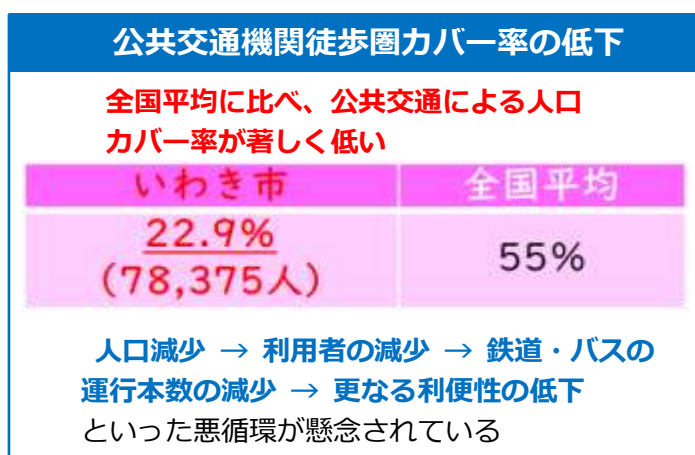
3 公共交通利用者の減少

- ・ 鉄道や路線バスの利用者は、平成に入り激減し、平成 20 年以降低い水準でほぼ横ばいが続いており、自家用車に依存した都市構造となっています。



4 公共交通機関徒歩圏カバー率の低下

- ・ 公共交通による人口カバー率は、全国平均 55%に対し本市は 22.9%と低く、生活者、さらにはビジネスや観光で本市を訪れた方の交通手段の確保が課題となっています。
- ・ 高齢化が進む中で運転免許証の自主返納が推奨されていますが、中山間地域等においては、自家用車に代わる移動手段の確保が困難な場合も多く、生活に支障をきたす恐れが生じています。



5 行政サービスの維持・向上

- ・ 公共施設等の多くは昭和 41 年の市制施行前後から高度経済成長期にかけて整備されたものが多く、老朽化が進行していることや、今後人口減少が進むことが見込まれていることなどから、公共施設の再編が検討される中、いかに行政サービスを維持・向上していくかが課題となっています。
- ・ 移動手段の確保が困難な方、コロナ禍の中で子育て世代や高齢者など外出を控えたい（控えさせたい）方に必要な行政サービスを提供するためには、デジタル技術を積極的に活用することも一つの解決策になりますが、デジタルが苦手な方やオンライン手続きの環境が整っていない方など多いため、それらの方々が必要な行政サービスを受けられる環境の整備も必要とされています。

【目的】

中山間地域等における行政サービスの利便性向上やスマートシティの推進、
将来を見据えた行政サービスの構築による、市民の生活利便性の向上

多様化する市民需要に対応した行政サービスの構築
Society5.0 に対応した行政サービスの構築

5 取組の具体的内容

【行政 MaaS の取組み】

1 実証期間

令和3年10月21日（木）～令和4年1月20日（木）

令和4年4月8日（金）～4月26日（火）（令和4年3月16日に発生した地震に伴う災証明申請受付）

2 取組内容

令和2年度にオンライン相談サービスの実証において活用した「マルチタスク車両」に、新たに地域イントラネット環境（VPN）を整備し、各種相談業務に加え住民票や税証明書等の申請受付及び発行業務を行うとともに、マイナンバーカード新規申請業務を行う等、業務内容を拡充し実施。

3 主な活用業務

内容	地区	担当課
住民票、税証明等発行、 マイナンバーカード交付申請等	山間部・市街地	市民課・税務課・市民税課・資産税課・ 田人支所・川前支所・中央台市民 SC
市総合防災訓練	沿岸部	災害対策課
聴覚障がい者の遠隔手話相談	市街地	障がい福祉課
栄養相談（地元スーパーとの連携）	市街地	保健所地域保健課
母子健康相談（栄養・心理）	山間部	こども家庭課
中学生対象出前講座（模擬選挙）	市街地	選挙管理委員会
市民講座「スマートライフ体験講座」	市街地	中央台公民館
暮らしの保健室	市街地	スマート社会推進課 （中央台みらい会議）
り災証明書申請受付等	市内全域	市民税課

行政サービスの利便性向上 × 行政の DX 推進

4 各業務での活用状況

住民票等の発行、マイナンバーカード新規申請



市総合防災訓練

栄養相談



遠隔手話相談



模擬選挙



5 実施結果

○ 令和3年10月21日（木）～令和4年1月20日（木）

■ 運用回数：34回（申請業務4地区・20回、相談業務9回、その他5回）

■ サービス提供者数：90人（申請業務58人、相談業務32人）

※その他取組説明者数：678人

	回数	利用（相談）者数				取組説明者数	備考	
		住民票等	マイナンバーカード	相談	計			
申請業務	川前	8回	2人	17人	—	19人	92人	
	田人	6回	0人	1人	—	1人	28人	
	中央台	5回	3人	30人	—	33人	55人	
	常磐	1回	—	5人	—	5人	50人	
	計	<u>20回</u>	<u>5人</u>	<u>53人</u>	—	<u>58人</u>	<u>225人</u>	
相談業務	<u>9回</u>	—	—	<u>32人</u>	<u>32人</u>	—	<ul style="list-style-type: none"> ・地元スーパーと連携した栄養相談 ・母子健康相談 ・中央台みらい会議と連携した暮らしの保健室 	
その他	<u>5回</u>	—	—	—	—	<u>453人</u>	<ul style="list-style-type: none"> ・市総合防災訓練 ・市民講座 ・スマートタウン体験型説明会 ・模擬選挙 	

○ 令和4年4月8日（金）～4月26日（火）（り災証明申請受付）

■ 運用回数：9回（り災証明申請受付業務9地区・18回）

■ り災証明申請件数：56件 ※その他相談件数：5件



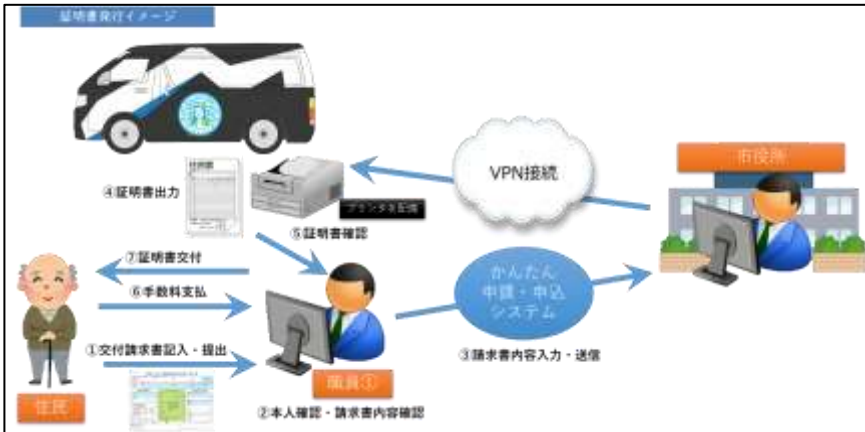
【（参考）いわき版 MaaS 推進プロジェクトの取組み】

デジタル技術の活用や次世代交通等の新たな移動手段の確保等により、移動の効率性や利便性の向上を図るとともに、サービスが地域に向くという視点から、行政や地域サービスと連携した新たなサービスを構築することにより、市民生活の快適性の向上や地域経済の活性化につなげることを目的として実施。

行政MaaS サービスの移動	観光MaaS ヒトの移動	おつかいMaaS モノの移動
<p>出張行政サービス 『お出かけ市役所』 の実施</p> 	<p>観光移動に対応した タクシー配車アプリ の導入等</p> 	<p>地元スーパーと連携し 宅配サービス実施に向 けたシステムの導入</p> 

6 特徴（独自性・新規性・工夫した点）

○ 証明書発行体制の構築



既存機器（端末・プリンタ）を使用することによる費用削減

既存のシステム（かんたん申請・申込システム）を使用することによる費用削減

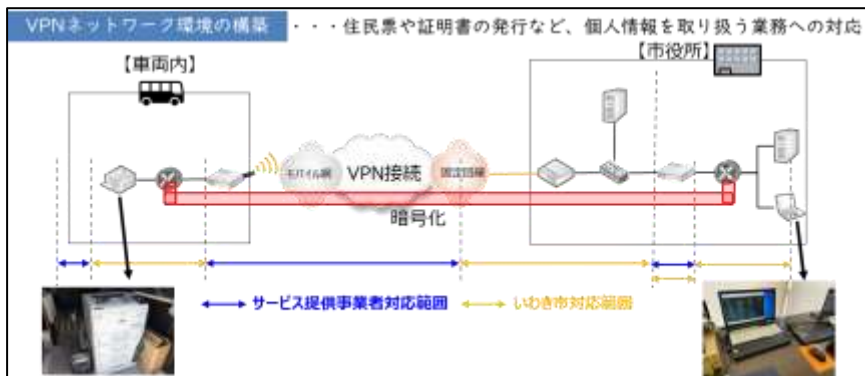
現状の人員体制で対応が可能

- ①住民が交付請求書の記入・提出
- ②添乗職員が本人及び請求書の内容を確認
- ③添乗職員が「かんたん申請・申込システム（※）」へ請求書の内容を入力・送信

※福島県が県内市町村に提供している共同電子申請システム

- ④庁舎にいる職員が受信した「かんたん申請・申込システム」の内容を確認し、証明書の出力操作を行うことにより車両内プリンタより証明書出力
- ⑤添乗職員が証明書を確認
- ⑥住民が手数料の支払い
- ⑦添乗職員が証明書を交付

○ セキュリティが保たれたネットワークの構築



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

情報管理部門を交えたネットワーク構築事業者との綿密な打合せの実施

○ アウトリーチ型のサービス提供

日付	サービス内容	対象地域
11/9	1. 申請・届出 2. 証明書の発行	いわき市
11/17	1. 申請・届出 2. 証明書の発行	いわき市
11/19	1. 申請・届出 2. 証明書の発行	いわき市
11/24	1. 申請・届出 2. 証明書の発行	いわき市
11/26	1. 申請・届出 2. 証明書の発行	いわき市
11/30	1. 申請・届出 2. 証明書の発行	いわき市

お出かけ市役所

【お出かけ市役所について】
 申請・届出・証明書の発行など、個人情報を取り扱う業務への対応
 申請・届出・証明書の発行など、個人情報を取り扱う業務への対応
 申請・届出・証明書の発行など、個人情報を取り扱う業務への対応

お問い合わせ先
 電話：0246-22-1111
 FAX：0246-22-1112
 メール：info@iwaki-city.jp

“つどいの場”など、人が集まる場を効果的に活用し、事業周知を兼ねながらサービスを提供

7 取組の効果・費用

【利用者の声】

- 行政 MaaS を利用された方に、聴き取りによる調査を行った中では、好意的な声が多く寄せられました。
 - ・ 支所から家が遠く不便だったので便利になる。
 - ・ 車の運転ができなくなったときのことを考えると重要なサービスである。
 - ・ 支所が移転すると自分で行けなくなるので、移動してきてもらえると安心できる。
 - ・ つどいの場など、みんなが集まるところに合わせて来てもらえるのは便利。
 - ・ 移動手段のない高齢者には良い取組み。
 - ・ マイナンバー申請の写真も撮影いただけるのはありがたい。

- 実証を行った各地区からは、好意的な声、サービス内容や対象地域の拡大等を期待（要望）する声が多く寄せられました。
- マイナンバーカードの新規申請の需要が高いことが把握できたところです。
- 模擬選挙で活用したことにより、選挙での移動投票所としての運用面での課題や実現可能性を把握することができました。

出張行政サービスは、「生活利便性向上」につながるとともに、中山間地域や郊外型住宅地等に暮らす高齢者等の「暮らしの安心」を支える取組みにつながることが期待される。

【令和3年度事業費（行政 MaaS 分のみ）】

- 委託料
 - ・ ネットワーク構築業務委託料 他 : 約 200 万円
- 使用料・賃借料
 - ・ マルチタスク車両リース料 他 : 約 440 万円

計 : 約 640 万円（ふるさと納税基金繰入金を充当）

8 取組を進めていく中での課題・問題点（苦労した点）

- 証明書出力やマイナンバー関連業務について、実証開始前の関係課協議においては、本事業に対する懐疑的な意見や、新たな業務負担となることによる非協力的な対応が見られた部分があったが、調整の結果、最終的には実証事業の実施が可能となった。

⇒ 必要に応じ、トップダウン等による事業推進も必要。

9 今後の予定・構想

【今後の取組案】

- **提供サービスの拡充**
 - ・ 地域ニーズに対応した困りごと相談の実施（申請業務×相談業務の同時実施）
 - ・ 対応する申請業務の拡充
- **実施エリアの拡充**
 - ・ 新たなエリアでの実施による住民ニーズの把握等
- **申請手続きのデジタル化**
 - ・ 申請書の電子化
 - ・ 証明書発行手数料のキャッシュレス決済導入 等
- **実装を見据えた検討**
 - ・ 実施体制の確保、車両購入のための財源確保
 - ・ 災害対応等、車両の効果的な活用の検討 等

10 他団体へのアドバイス

全国の地方都市が少子高齢化を伴う人口減少により、財源の縮小から、行政事務のDX推進や公共施設の統廃合等による効率化を図りながら、地域住民への行政サービス提供の維持に努められる中、多くの課題を抱えているところかと思えます。

本市で実施した出張行政サービス「お出かけ市役所」の取組みは、新たなハード的な整備を必要とするものではないため、市役所の立地場所等にとらわれないサービスの提供が可能なものです。

また、災害時は移動手段を失っている方がいることも想定されることから、マルチタスク車両により被災地へ速やかに駆けつけ、り災証明等の申請手続きや現地対策事務所としての利用も可能です。

少しでも他自治体での行政サービス、相談業務、災害対応等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

- ・ フラシティいわき MaaS
<https://iwaki-maas.grats.jp/>
- ・ いわき版 MaaS 推進プロジェクトについて
<http://www.city.iwaki.lg.jp/www/contents/1635475678284/index.html>