

令和7年10月2日

武豊町議会議長

石川 よしはる様

武豊町議会総務企画委員会

委員長 鳥居 美和

令和7年度

## 武豊町議会総務企画委員会視察先検討報告書

### 1. 視察先選定に至る経緯

令和7年5月頃から、総務企画委員会視察先の検討を行った。

当委員会では、

- ① 本町の庁舎が老朽化及び新庁舎建設の課題
- ② 町民のニーズに応じたコミュニティバスの運行方式
- ③ 窓口における合理的配慮についての対応

主に上記の議題等が挙がった。

これらの課題を調査研究するための視察先を選定することが確認された。事業展開を行っている自治体として、次の候補が挙げられた。

- ① について：滋賀県守山市、米原市、近江八幡市、甲賀市。京都府八井手町、京丹波町、奈良県大和郡山市、明日香村
- ② について：滋賀県長浜市、静岡県長泉町
- ③ について：京都府八幡市

### 1-2. 協議内容（抜粋）

前項で挙がった候補地の中から、視察先の検討を行った。

以下、協議内容（抜粋）。

#### ●新庁舎について



滋賀県守山市の庁舎は、仕事の内容に合わせて働く場所を選択できる自由度の高い新しい働き方を採用している。職員一人ひとりが仕事の内容やコンディショ

ンに応じて、ふさわしい場を選択することで、業務効率の向上を図る。更に時間・場所・仕事の柔軟性が高まり、働くことへのモチベーションが高まっている場は、創造性も高められる場所となる。これから多様化していく働き方にも対応できるフレキシブルな庁舎である。建物内に住民が交流できるスペースも設けられるなど、用事がなくても来てもらえる庁舎となるような工夫もされている。

(写真、図は滋賀県守山市役所HPより引用)

### ●窓口での合理的配慮について

愛知県が手話言語条例を制定したのは平成28年のこと。現在、愛知県内で条例制定している自治体は16。知多半島では、大府市、知多市、常滑市。中でも、常滑市は、県内で一番に手話言語条例を制定。それを契機に、手話言語の普及啓発が徐々に広がりつつある。

京都府八幡市のKOTOBALは、「AI」による機械通訳。操作は簡単で、利用開始時に言語選択を行うだけ。発話者がかかる度に行っていたボタン操作が不要。全32言語に対応し、自治体用語も登録しているため、職員の方のストレスなく利用できる。スピーディーな対応（転入・転出手続き、マイナンバーカードの申請、書類や制度の説明対応等）が可能。更に「人」によるビデオ通訳。遠隔にいる通訳者にも予約不要で接続可能。トラブル対応・緊急時の対応も、正確なコミュニケーションが可能。最大20言語+手話通訳を、同じアプリ上からワンタッチ操作。心理面の不良時の初動対応やトラブルへの対応や学校現場での三者面談など、きめ細かな対応が求められる場面でも正確なコミュニケーションを可能とする。

当委員会では検討の末、京都府八幡市の窓口対応に係るタブレット端末導入について、滋賀県守山市の新庁舎見学を目的に2市へ視察依頼することとなった。

#### 2. 視察目的

京都府八幡市：窓口対応に係るタブレット端末導入について

滋賀県守山市：新庁舎について（見学含む）

#### 3. 質問事項

別紙の通り

#### 4. 視察行程・予算額

(1) 別紙の通り

(2) 予算額（概算）：議員1人あたり 34,680円（日当・宿泊費含む）

## 武豊町議会 総務企画委員会行政視察 事前質問事項

令和7年10月30日（木） 京都府八幡市

「窓口で円滑なコミュニケーションを図るためのタブレット端末（音声筆談・手話通訳・多言語通訳機器）導入について」

### 【質問事項】

1. タブレット端末導入に至った経緯を教えてください。
2. 導入の初期費用、活用した支援制度（補助金等）について教えてください。
3. システムの維持費について教えてください。
4. 導入による効果・メリットを教えてください。
5. 当面の懸案事項を教えてください。
6. 窓口での円滑なコミュニケーション確保のため、予約はできますか。
7. システムを使用した職員の所感はいかがですか。
8. サービス利用者の反応はいかがですか。
9. 利用状況（1日の利用者数等）はどうですか。

## 武豊町議会 総務企画委員会行政視察 事前質問事項

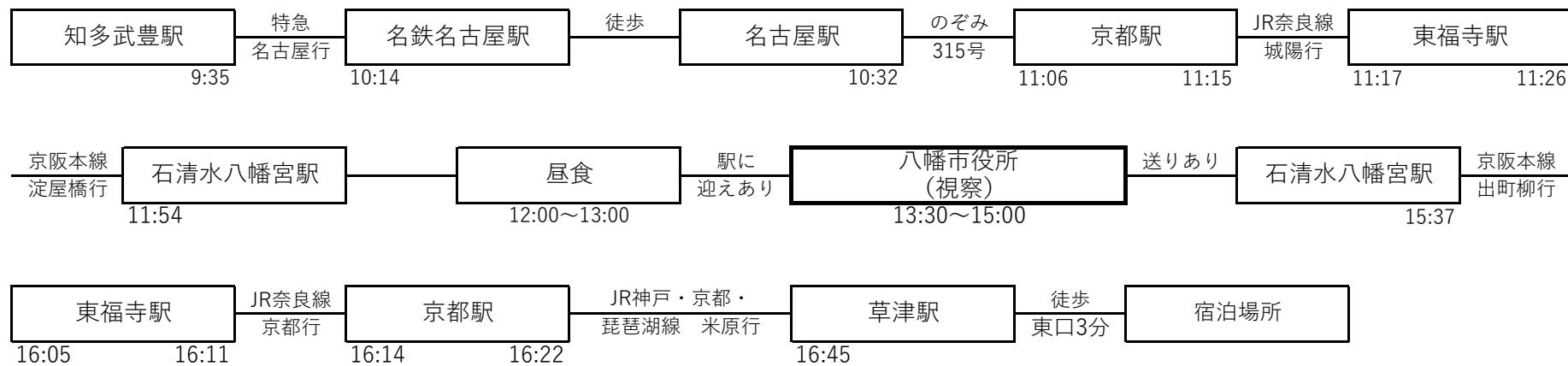
令和7年10月31日（金） 滋賀県守山市  
「守山市役所新庁舎『つなぐ、守の舎（もりのや）』について」

### 【質問事項】

1. 新庁舎建設のための資金計画、基金(積立金)、その他財源等を教えてください。
2. 建設工事の事業者選定方法について教えてください。
3. 耐震対策、免振構造等を教えてください。
4. 新庁舎のコンセプトについて教えてください。
5. 議場の特徴について教えてください。
6. 5月から開庁時間の変更をされていますが、設計の段階から、将来の働き方改革を見据えて、施設管理・整備面での考慮がされましたか。
7. 市民から要望があり実現した事はありますか。（例えば、庁舎の色イメージ、動線、部署の配置、バリアフリー、憩いのスペースなど）
8. 新庁舎への市民の方の意見・感想（満足度）はどうですか。アンケート調査等は行ってみえますか。
9. オープン2年が経ち、職員からの反応・反響、新たな意見等はどうですか。
10. A B R導入による、職員のモチベーションアップや業務効率向上への効果はいかがですか。問題点等はありますか。

## 総務企画委員会 行程表

◎1日目：令和7年10月30日（木） 【集合時間】9:20 【集合場所】名鉄知多武豊駅



◎2日目：令和7年10月31日（金） 【集合時間】8:40 【集合場所】宿泊場所フロント前

