

令和7年度

総務企画常任委員会行政視察報告書

令和7年5月14日（水）～ 15日（木）

岐阜県可児市・愛知県西尾市

視 察 報 告 書

次のとおり実施したので報告します。

1 期 間	令和7年5月14日(水)～ 5月15日(木)		
2 場 所	岐阜県可児市	愛知県西尾市	
	人口	99,376人	169,206人
	面積	87.57平方メートル	161.22平方メートル
3 調査事項	総務企画行政について ・地域支え愛ポイント制度について	総務企画行政について ・LINEを活用した行政サービスのデジタル化について	
4 視察内容 所感等	別紙のとおり		
5 視察議員 氏 名	【委員長】木村得道 【副委員長】西川佳克 【委 員】椎名幸雄 澤田敦士 佐々木豊治 芹澤正子 深井優也		
6 資 料	別添		

令和7年5月26日

我孫子市議会議長 様

総務企画常任委員会 委員長 木村 得道



総務企画常任委員会 行政視察報告書

視察地 令和7年5月14日（水）岐阜県可児市
令和7年5月15日（木）愛知県西尾市

出席者 木村得道委員長、西川佳克副委員長、椎名幸雄委員、澤田敦士委員、佐々木豊治委員、芹澤正子委員、深井優也委員

随行者 関千尋主任主事

（1）岐阜県可児市

市制施行 昭和57年4月1日

人 口 99,376人、44,723世帯（令和7年5月1日現在）

面 積 87.57k㎡

視察日時 令和7年5月14日（水） 13時30分～15時00分

視察場所 可児市役所 5階 第一委員会室

調査内容

市の概要：

可児市は、岐阜県の中南部に位置し、県庁所在地の岐阜市及び中部圏の名古屋市から、30kmという立地条件にあり、昭和40～50年代の人口急増、高度成長時代に丘陵地の住宅団地開発によって急速に人口が増加。昭和57年4月に市制施行、平成17年5月には、飛び地である兼山町と合併し人口も10万人を超え、可茂地域の拠点都市として発展を続け、令和4年4月に市制施行40周年を迎えた。市の北端部には日本ラインとして名高い木曾川、中央部には東西に流れる可児川があり、豊かな自然環境に抱かれている。また、承久の乱の大井戸渡の古戦場跡や明智城跡、美濃金山城跡などの歴史と戦国時代にまつわる城跡がある。「ぎふワールド・ローズガーデン」は、世界最大級のバラ園として、多くの観光客が訪れ史跡と自然が調和した都市である。

視察概要と内容について：

『地域支え愛ポイント制度』について、この制度は、世代を問わず、広く市民のボランティア活動への関心を喚起するとともに、世代間の交流を図り、社会参加、地域貢献を行いながら、自らの健康増進、介護予防に積極的に取り組むことができるようにすることで、市民の主体的な地域の支え合い活動を育成、支援するものである。可児市では、人口構造の変化が影響し、市の主な財源となる市税収入の伸びが期待できない一方で、高齢者の増加により医療費や介護にかかる費用が増えていくことが想定され、子どもから大人まで、一人ひとりが地域を支えていくための仕組みづくりとして、平成26年から地域支え愛ポイント制度を開始。そこで、市民・事業者・行政がそれぞれの役割を担い、一体となって

「支え愛のサイクル」という仕組みを構築している事業内容、取り組み等を視察。

ご挨拶：可児市副議長

説明者：地域協働課自治振興係、可児市社会福祉協議会の担当者より説明

1. 事業の背景と経緯

背景：少子高齢化の対応策として、地域で互いに支え合う仕組みづくりのために事業化。

経緯：平成25年度に制度設計を開始し、平成26年度から3年間をモデル事業として実施。その後、平成26年度に当該モデル事業の検証を行い、平成29年度から本格稼働し、12年目になる。

2. 具体的な取り組み内容

1) 「地域支え愛ポイント制度」と「地域通貨Kマネー」

「地域支え愛ポイント制度」とは「子育て世代の安心づくり」と「高齢者の安気づくり」に資するボランティア活動に対して、地域支え愛ポイントを交換し、ポイントを市が発行する地域通貨Kマネーと交換、寄附することができる制度である。

「地域通貨Kマネーの」とは可児市が発行する地域通貨で市内の協力店（約530店舗）で使用できる。



(Kマネーサンプル)

2) 地域通貨Kマネーの入手方法と交換、付与

地域支え愛ポイント制度に参加することでポイントを貯めてKマネーに交換するには、ボランティア活動者として、社会福祉協議会の窓口に登録し、ポイント手帳を受け取る。そして、ボランティア活動1回につき、1ポイント（シール1枚）2時間以上の活動は2ポイントが付与される。1日に付与されるポイントは1つの付与機関での活動につき、2ポイントを上限とする。10ポイント単位（1,000円）での交換で1年間（100ポイント/年）最大1万円が付与される。

3) 市が支出する補助金及び報償費の一部をKマネーで交付

市内全体で33種類が流通し、その例として、補助金では、住宅新築リフォーム助成金、集会施設整備補助金、防犯灯設置補助金など。また報償費では、スポーツ大会出場激励金、75歳高齢者記念品、資源回収事業奨励金などに毎年約8千万円が

流通している。

4) 販売と換金

可児商工会議所や市内14地区の連絡所で販売。Kマネーは市内の協力店で使用できる。その後、協力店は市が指定する金融機関窓口で換金することができる。

3. 各ボランティア内容の詳細

高齢者の安気づくり⇨移動支援、宅老所、生活支援サービス、介護予防支援活動など
子育て世代の安心づくり⇨キッズクラブ、子育てサロン、こども食堂、学習支援など

4. 年度ごとの取り組み実績

	R1	R2	R3	R4	R5	R6
ポイント付与団体数 (団体)	198	215	209	216	210	222
ボランティア登録者 数(人)	2,301	2,354	2,407	2,609	2,923	3,081
ポイント付与数(ポイント)	43,762	20,457	24,449	24,639	35,624	41,239
内ポイント交換者数 (人)	1,030	1,069	601	598	802	930
交換金額(千円)	3,983	4,053	1,981	2,259	3,297	3,818

ボランティア登録者の住所では、R6年度で3,081人中、市内2,907人、市外(県内)122人、市外(県外)52人であった。ボランティア登録者の年齢階層では、70～79歳が1,242人(40.31%)で最も多く65歳以上が全体の64.57%を占めていた。ボランティア活動の内容では、サロンが35%、子育てサロン14%、託児7.68%であった。最後にポイント交換の状況では、35.65%が年内に交換、39%がポイントの繰越、25%がポイント未交換であった。

5. 事業予算(R7年度)

予算額：138,516千円

歳出内訳：3,580千円(需用費)、4,152千円(委託料)、99,784千円(負担金)、31,000千円(貸付金)

財源内訳：特定財源99,784千円(地域通貨発行収入)、31,000千円(地域通貨資金貸付金元金収入)

一般財源7,732千円

6. 今後の展開

地域通貨Kマネーの電子化について平成30年度から各企業への情報収集等を行い、研究を進め令和4年2月に「DX推進実行計画」が策定され、地域DXの推進として

地域通貨「Kマネー」の電子化を検討。現在は、Kマネー・スマホアプリ検討部会で協議中。

所感：

今回の視察を通じて、可児市が展開する『地域支え愛ポイント制度』は、少子高齢化という構造的課題に対し、市民参加と地域資源の活用を基盤とした極めて実効性の高い取り組みであると実感した。

特に注目すべきは、ボランティア活動をポイント化し、それを市内で流通可能な地域通貨「Kマネー」として還元する仕組みによって、地域内での助け合い活動の促進と経済循環が同時に実現されている点である。このような制度設計は、地域住民の社会参加意欲を喚起しつつ、地域経済の活性化にも資するものであり、今後の地域福祉政策における有効なモデルと考える。また、支援対象が高齢者から子育て世代まで多岐にわたっていることにより、世代間の交流や地域全体のつながりが生まれていることも、制度の大きな特徴である。制度の持続性と発展性が、制度開始以来10年以上にわたり継続している実績からも明らかであり、自治体主導による「共助」の基盤づくりとして高く評価できる。

本制度の運用においては、行政だけでなく、社会福祉協議会や商工会議所、地方銀行などの関係機関との連携が不可欠であり、地域全体で支え合う体制づくりの重要性を再確認する機会となった。

本市においても、地域住民が主体的に地域課題の解決に関わることができる仕組みの導入・活用を検討するうえで参考になると考える。

(2) 愛知県西尾市

市制施行 昭和28年12月15日

人 口 169,206人、69,489世帯（令和7年5月1日現在）

面 積 161.22km²

視察日時 令和7年5月15日（木） 10時30分～12時00分

視察場所 西尾市役所

調査内容

・LINEを活用した行政サービスのデジタル化について

1. 事業に取り組むことに至った経緯について

西尾市は、自治体向けLINE公式アカウントが無料で1つ作成できることをきっかけにアカウントを取得。当初は、イベント情報などの情報発信をメインとしてきたが、自治体DXにおける行政サービスのデジタル化に取り組む過程で、幅広い世代で利用が浸透しているLINEを、西尾市のデジタルサービスの玄関口として推進する方針とした。その後は、新しく提供するデジタルサービスは、LINEと連携することができないかという観点を重視し、取り組んでいる。

2. 事業の概要について

西尾市が提供する様々なデジタルサービスを西尾市LINE公式アカウントから利用できるように行政サービスのデジタル化に取り組んでいる。現在は、住民票の写しなど諸証明の申請を、申請から本人確認、決済、証明書の郵送受け取りまでをオンラインで完結する「スマート申請」をはじめ、道路や公園遊具等の損傷・不具合を市役所に通報できる「LINE通報」、窓口の混雑状況が分かる「窓口混雑情報」、24時間質問に回答する「AIチャットボット」などのデジタルサービスをLINEから利用できている。また、各課からイベントの案内や行政情報など市民にとって有益な情報を随時プッシュ型で配信している。

3. 登録者数増加についての取り組み

令和2年8月から運用開始。配信システムはKANAME TO（トランスコスモス社）とGovTechExpress（BotExpress社）を利用。令和7年5月13日時点の登録者数は、144,778人で愛知県内3位。登録割合は、約85%で愛知県内3位となっている。友達登録者数の増加に向けた今までの主な取り組みとして、

- ① 市内全小中学校・保育（幼稚）園の全生徒・児童・園児へのチラシ配布。
小中学校（全35校）には、16,520人、保育（幼稚）園（全38園）には、5,875人に、計22,395人に配布
- ② 全庁的な普及への取り組み
窓口へのQRコードスタンド設置、封筒や案内へのQRコード印刷などを実施。
- ③ LINE無料スタンプの配信（成人式記念スタンプ）
配信期間を令和2年12月末から令和3年3月に行い、約37,000人の登録者数増加。
- ④ 新型コロナワクチン接種のオンライン予約（申請の入口をLINEに）
令和3年5月から接種券の発送のたびに登録者数が増え、約30,000人以上の増となる。これにより、運用開始から2年後の令和4年12月には登録者数が10万人を超えた。
- ⑤ デジタルクーポンの配布（市内経済活性化事業）
令和6年6月から8月まで、市内での飲食、買物に使えるクーポンを配布し約33,000人以上の増加となる。このデジタルクーポン配布により、登録者数が14万人を超えることとなった。

以上、5点について取り組んだ。

4. 情報部門と担当課の連携手法について

市公式LINEの運用については、情報政策課と広報広聴課が担当している。LINEを活用したデジタルサービスの取り組みについては情報政策課が担当し、メッセージ配信に関する管理運用や配信時のデザインのチェックなどは広報広聴課が担当している。

情報部門として、新たなサービスを始める際には担当課に直接声を掛けてみたり、庁内に広く照会をかけてみたりするなど、希望する課とヒアリングをしながらサービスを構築している。その際、市民の利便性向上だけに限らず、職員の事務負担軽減にもつながるよ

うに設計した上で、サービスを開始できるように心がけている。

今では登録者数が多いことで、担当課からLINEを活用できないかという問い合わせも受けるようになってきている。

5. 取り組みに対する市民、市外からの反応について

証明書等の交付申請がオンラインで完結できる「スマート申請」は、市内外の利用者から「普段使い慣れているLINEからの申請だったのでスムーズに行えた」「市役所に行かずにスマホだけで証明がもらえて便利だった」等の声が挙がっている。

また、二十歳の集いの式典チェックインや、窓口事前予約等の取り組みについても、「LINEからの利用が便利だった」「今後も続けてほしい」という声が挙がった。

6. 事業を行う上での問題点や解決方法等について

2点課題があると認識している。

1点目は、さらなるデジタルサービスの拡充。新たなサービスの導入や既存の手続きのオンライン化を推進することで、市民がデジタルサービスの恩恵を享受でき、便利を実感できることが必要と考える。一方でデジタルが苦手な方についても、従来の対面式でのサービスを継続しつつ、上手くデジタルを活用して従来の方法よりも便利なものにしていくことが必要と考えている。

2点目は、バックヤードも含めた事務フローの改善。手続きのオンライン化・デジタル化が進む中で、データで受け付けた申請情報をいかに効率良く職員が処理できるか、というバックヤードに対する事務改善に取り組むことも課題と考えている。データ連携やRPAのようなツールを活用し、業務効率化への取り組みを進めていきたい。

7. 事業の今後の展望について

今年度夏頃に市公式LINEのリニューアルを予定している。メニューデザインの刷新と、防災メニュー・子育てメニューなどの充実、さらに県内初の自動翻訳機能による多言語配信などを実装し、より多くの市民に便利に利用してもらえるよう、引き続き取り組んでいく。

○所感

西尾市はDXの取り組みにおいて、幹部職員からなる「西尾市DX推進本部」を令和2年11月に設置。本部長は市長、副本部長には副市長が就任し、本部員には教育長および各部局長の構成とした。また下部組織に「スマート自治体推進プロジェクト」を設置。全庁的なAI・RPAなどのテクノロジー活用の推進と検討を行える体制を整備した。

令和3年4月には、DXを明確化し、職員全員が目的を共有するための共通ビジョンである「DX基本方針」を策定。令和4年3月には、具体的な取り組みを示した実行計画である「DXアクションプラン」を策定し、毎年見直しを実施している。

西尾市のDXの目的は、「DXという手段を用いて、UXを向上させること」として、

※UX（ユーザーエクスペリエンス）ユーザーに対し、便利・使いやすいといった経験

を提供すること。ユーザーとは、西尾市に関わるすべての人【市民・事業者・職員・関係人口】と定義している。

「市民にとって便利な市役所」「職員にとって働きやすい市役所」の2本柱の実現を目指している。

西尾市において、約85%の登録割合を示す要因の一つに、DX推進本部員に教育長および部局長の体制として、全庁的な取り組みとしたことと思われる。それは、運用開始時に、全小中学校および全保育（幼稚）園の全生徒・児童・園児へのチラシ配布を実施し、保護者を含めた関係者の登録が進んだことからであることが分かる。また、財源は国の予算を活用したことでもあるが、デジタルクーポンの配布も登録者数の増加に貢献している。

幅広い世代で利用が浸透しているLINEを活用し、スマート申請や行政サービスのデジタル化の具体的な取り組みを、毎年見直しを進めながら実施していることなど、現在我孫子市でも実施しているDXの推進、スマート申請、行政サービスのデジタル化などの取り組みを更に進めていく上においても参考となる事業であると思われる。