

行財政改革推進調査特別委員会行政視察報告書

- 1 視察日程 令和4年11月7日（月）から
令和4年11月8日（火）まで

- 2 視察先及び項目
 - (1) 宮城県亶理郡亶理町 自治体DX・公民連携について
 - (2) 宮城県仙台市 自治体DXについて

- 3 参加者 委員長 渡辺 ふき子
副委員長 水谷 たかこ
岸田 正義
坂井 えつ子
遠藤 百合子
宮下 誠
斎藤 康夫
渡辺 大三
水上 洋志
同行 富田 絵実（自治体DX推進担当課長）
山口 晋平（情報システム課長）
随行 渡辺 知子（議会事務局）

- 4 視察概要 別紙1のとおり

- 5 視察収支報告 別紙2のとおり

(別紙1)

視 察 概 要	
【視察日程】 令和4年11月7日	【視察先】 宮城県亶理郡亶理町
【視察項目】 自治体DX・公民連携について	
【視察目的】 1 自治体DXの推進について先進事例を学び、今後の市役所改革に活かす。 2 デジタル技術の活用と公民連携について先進事例を学び、市民生活に活かす。	
【事業の概要】 1 自治体DX推進についての考え方 高齢者等の町民が最大に恩恵を受けられる取組にしよう。 (1) DX推進のための取組 ・ 庁内にDX推進プロジェクトチームを結成。 ・ 若手中心の希望者に加え、保育課を含めた各課1名を選んで39名で結成。 ・ 役職を超えて意見が言える関係をつくり、施策の決定権も与えている。 (2) 取組の内容 ・ LOGOフォーム使った庁内連携と、チャット機能を使った町民からの通報制度を活用し情報収集している。(道路の陥没など) ・ 町民の利便性を考え、オンライン申請の窓口を作っている。 ・ 事務事業の削減を図るなど、業務量の削減に活かしている。 (3) 官民連携と外部人材の活用 ・ 国の「地域活性化起業人制度」を活用しリコージャパン(株)と協定を結んだ。 ・ 毎月1回DX推進プロジェクトチームの会合を開いて、DXに関する職員向け説明会の実施やマネジメントアドバイスを受けている。 2 民間提案制度について (1) 町民サービスの向上や業務効率化、町有資産の維持管理及び自治体経営に貢献する提案を受け、事業者を選定して随意契約を結び事業化を図るもの。2件を選定。 ・ (株)クラウドシエンと連携し、官民をつなぐ会員制のWEBサイトを構築し、民間事業者とのマッチングを行っている。 ・ (株)ワンテーブルと連携して「ワタリトリプルシープロジェクト」を採用し、観光構想を進めている。	

【所感、課題等】

委員 1

P Tでは役職名で呼ぶことを禁止するなどフラットな関係を意識し、D X計画はコンサルではなく外部人材によるPMO方式を採用し、若手職員が手作りで進めている。デジタル化の恩恵を受けるのは高齢者などデジタルと無縁な人との目的のもと、L I N Eなど共通の基盤ツールを検討しているが、先だってL O G Oフォームアプリを職員の私用携帯にも導入し、情報共有を図るなど東日本大震災の教訓が随所に生かされていると感じた。

委員 2

D X推進プロジェクトチームには保育所などの現業を含む各所属から1名ずつ参加し、原則月1回の会議を重ねている。上下関係とならぬよう役職に関係なく「さん付け」で呼ぶなどの工夫も重要だと感じた。外部人材が常駐し、全職員に「業務内容調査」をし、課題の把握から改善につなげられるようD X推進計画を策定中とのことだった。

民間提案制度は、「他にない提案内容」と「予算」も含めた提案をも求めている点には驚いた。

委員 3

外部人材を登用してD X推進計画を進めている。庁内横断的な「D X推進プロジェクトチーム」を希望者+各課1名の若手人材を募って新設し、リコージャパンのマネジメントを受けながら、業務量の改善等を図っている。民間提案制度では2社の提案を採用し、会員制ウェブサイトの構築や、観光拠点の賑わいの創出に取り組んでいる。名産の「はらこめし条例」は面白い。高齢者等の市民が最大の恩恵を受けるD X推進との目的に優しさを感じた。

委員 4

亘理町では、全庁横断的な組織であるD X推進プロジェクトチームを設置し、勉強会やツールの操作研修、新規ツール導入可否の協議等を実施し、意識醸成に取り組んでいる。また、D Xに関する計画は策定中であり、外部人材登用により作成を進めている状況である。内部の人材育成は、D X推進プロジェクトチームメンバーを原則固定化することで、各部署で中心となるような役割を持つ。小金井市においても同様な取組が必要である。

委員 5

D Xの恩恵を受けるのは町民であり、デジタルから最も遠い高齢者である、と自然に話されていた。震災の経験を踏まえ、非常時にいかに情報を伝えるか、「町民の誰もが見やすく、かつ必要な情報を得やすくすることが行政としての務めである」という考え方が徹底されていた。提案型の公民連携事業は、財源も企業から募り実施しており、企業・市民・行政にとって「三方よし」となっており、小金井市にはない発想で大変参考になった。

委員 6

震災の試練を乗り越えて、新庁舎を建設し復興を果たしつつあることと思う。D Xについては、市民サービス向上、D Xと縁遠い高齢者のみなさんのためと努力されていること

はその通りだと思う。市職員の意識改革が必要とのことで本市でもそれが大切だと感じた。民間の提案制度について新しい工夫を積極的に行なっていることを今後学んでいきたい。

委員 7

外部人材の登用によりDXを自前で進めており、業務内容調査実施を経て、課題等の整理をしている。地域活性化起業人制度の活用でデジタル専用人材の受入れをリコージャパン（株）と、官と民を繋ぐ情報発信強化と民間事業者からの提案発信を（株）クラウドシエンと、観光構想ワタリタウン・ベイエリア・コンセプトの具現化を（株）ワンテーブルの3社と進めている。小金井市にあっても必要に応じ外部人材の登用を進めることが望ましい。

委員 8

職員の私物スマホに連絡用のチャットアプリ（ロゴチャットモバイル版）を入れることへのハードルをどう乗り越えたかとの質問に、「自分も当初大きな抵抗があったが、3.11で大きく被災した自治体として、災害時の利活用を見越して取り入れたというのが最大のポイント。今ではほとんどの職員が導入済み」との回答。新しいデジタル化の波に果敢に挑戦する意欲は、こうした使命感に裏付けられていることを実感し、非常に感銘を受けた。

委員 9

民間提案制度は「町民サービスの向上」「業務効率化」「町有資産の維持管理」「自治体経営に貢献する提案」を選定し、提案者との随意契約を前提に事業化を図るものである。震災の被害が著しかった「鳥の海エリア」には民間提案によりトリプルCプロジェクト（カルチャー、クリエイティブ、チャレンジ）を採用。スケートボードパークはもうすぐ完成。親しみやすい包装の災害食ゼリーの全戸配布など意欲的な取組が高く評価できる。

視 察 概 要

【視察日程】 令和4年11月8日

【視察先】 宮城県仙台市

【視察項目】 自治体DXについて

【視察目的】

- 1 自治体DXの推進について先進事例を学び、今後の市役所改革に活かす。
- 2 デジタル技術の活用と公民連携について先進事例を学び、市民生活に活かす。

【事業の概要】

1 自治体DX推進について

(1) 仙台市DX推進計画策定の経緯

- ・平成4年の「情報化基本計画」から始まり、平成28年の「ICT利活用方針」へ。国の動向を受け、令和2年11月デジタル化ファストチャレンジ（できることはすぐ実行）に取り組み、令和3年に「DX推進計画」を策定した。



(2) DX推進計画の概要

- ・目指すまちの姿 [: D - S e n d a i] （デジタルでみんなワクワクスマートシティ）
- ・デジタル推進検討懇話会設置（学識経験者・市民・企業・デジタル関係者・コンサルタント）（令和2年12月～令和3年6月）
- ・デジタル行政推進本部設置（本部長・市長、副本部長・副市長、委員・各局区長）
- ・デジタル戦略推進部（行政デジタル推進課・まちのデジタル推進課・情報システム課）において、各課でデジタル技術を活用した課題解決を推進。
- ・DX推進に資する人材育成：あらゆる部門においてDXの意義や推進計画が目指すまちの姿の理解を深めること。職員一人ひとりの意識醸成が不可欠。管理職向けICT活用セミナー開催。デジタル見本市にてデジタルツール活用事例を紹介。

2 デジタル化事例

(1) まちのデジタル化

- ・スマートフォンを活用した稲の深水管理栽培・町内会電子回覧板・ドローン等を使った防災関連施策・公共交通や施設の入館料が購入できるサイト「仙台Ma a S」運用。中山間地域である宮城地区における電子回覧システムについては詳しくお話を伺った。

(2) 行政のデジタル化

- ・窓口のキャッシュレス決済・行政手続きのオンライン化拡大・市総合管理センターにA Iチャットポットサービス導入・サーバ型R P Aを運用・A I議事録作成システムの本格導入・業務改善プラットフォーム（K i n t o n e）導入。

【所感、課題等】

委員 1

窓口手続きのデジタル化など業務改善をできる所から始めたファストチャレンジなど行政のデジタル化がまちのデジタル化につながり、それが人を中心としたD Xにつながることを挿絵やロゴで市民にわかりやすく表現している。既にR P AやA I議事録作成支援システム、K i n t o n e業務改善アプリの導入で成果が出ており、このような小さな成功事例を積み上げで職員の機運醸成を図っている点は大いに参考にすべきである。

委員 2

「みんなでワクワクスマートシティ：D-S e n d a i」という名称とイラストを使ったD Xの周知には親しみを感じた。庁内で、業務改善プラットフォームなど新たなツールを導入する際は、決裁不要で現場判断で気軽に試せるようにする、各課での取組を共有する「デジタル見本市」で事例に触れる機会を設けるなど、成功事例を増やしていく手法は参考になった。担当職員を置き、各課に出向いた伴走型でのフォローは必須と感じた。

委員 3

仙台市D X推進計画策定の経緯、D X推進計画の概要、まちのデジタル化、行政のデジタル化、D X推進に資する人材育成について大変詳しく興味深い説明を伺った。特にデジタル化ファストチャレンジ（できることはすぐ実行）の考え方は、有識者や外部講師の助言を受けながら、計画策定から実証実験、本格稼働へと用意周到に計画を進めるうえで大事な視点と感じた。必要などころに必要な財源を使う、先進的な取組の実行が参考になった。

委員 4

仙台市のD X推進計画は令和3年に策定され、令和4年に改定している。その計画では具体的な取組の一部として「まちのデジタル化」10項目と「行政のデジタル化」7項目が紹介されている。一部の地域で電子回覧システムの取組も行なっている。試行の色が強いが様々な可能性を感じた。平常時の連絡のほか、独居高齢者の安否確認も可能であるし、災害時の安否確認もできる。また、若い年代の町内会加入も進めることができそうである。

委員 5

通常の見本市のように、業者が夢のような未来像を語るのではなく、庁内で実践している事例を紹介する「デジタル見本市」を当市でも実施してほしい。自分に身近な例の方が問題意識の醸成や「やってみよう」という気持ちになるのではないか。また、電子回覧板については、環境や背景が違うとはいえ、抱えている問題点は共通のところもあり、若者

～子育て世代の自治会加入に役立てることができないか、検討していきたい。

委員 6

D Xの推進に当たり、民間との連携を重視して取り組んでいると思う。計画の策定段階から民間の意見を聴く努力を行ない、民間の知識や技術の活用について積極的に行なっていると感じた。各分野でデジタル化を進めていく方向が示されており、過疎地域においてデジタル技術を活用して利便性を向上させる取組は大切だと思う。都市部での活用は検討課題だと感じた。

委員 7

目指すまちの姿としてウェルビーイングの考え方が中心軸であることに注目したい。電子回覧導入は、住民意見を踏まえアプリ版で運用開始した点を評価したい。運用のメリットとして連合町内会への一斉配信、町内会同士での情報交換が可能なこと等を挙げ、デメリットはセキュリティ対策のための二重認証の費用、役員の変更や新規登録の認証作業の手間等を挙げている。小金井でも「マチマチ」導入の経緯も参考とし、導入の再検討をしても良いのではないかと感じた。

委員 8

D Xは、まず業務の改善からスタートするが、実際には多忙な業務があり、容易ではない。どのように克服しているのかと疑問を投げかけた。ご担当者からは、日々の業務をこなすなか、現場の職員が業務の改善を考えるのは実際には大変。それでもデジタル担当として各部署へ入りつつ伴走型支援に力を入れ、なんとか進めてきた。今後は組織の拡充を目指している。とのこと。やはり本腰を入れて取り組むには、体制を整えることも重要だと感じた。

委員 9

電子回覧システムの導入は、自治体D Xを高年齢層が享受できるようにするインフラづくりとしても有効だと感じた。仙台市のD X推進計画は、愛称が「: D - S e n d a i」。「: D」は笑顔を横にした形である。あらゆる人にD Xによる恩恵を享受してもらえよう、屋外に飛び出での体験型スマートフォン教室を開催しており非常に好評のようだ。行政のデジタル化→まちのデジタル化→ひとを中心としたD Xの概念はわかりやすく感じた。

(別紙2)

収 支 報 告

1 予 算 426,400円

〈内 訳〉 委員旅費	@42,840円	×9人	=	385,560円
	1人あたり旅費	交通費		22,440円
		宿泊費		14,800円
		日 当		5,600円
職員旅費	@40,840円	×1人	=	40,840円
	1人あたり旅費	交通費		22,440円
		宿泊費		14,800円
		日 当		3,600円

2 執 行 額 426,400円

〈内 訳〉	交通費	224,400円
	宿泊費	148,000円
	日 当	54,000円

3 差 引 残 0円