

令和5年8月21日

松本市議会
議長 上條 温 様

総務委員長 川久保 文良

総務委員会行政視察報告書

総務委員会において行政視察を実施しましたので、その概要について下記のとおり報告いたします。

記

- 1 期日
令和5年8月2日（水）～4日（金）
- 2 参加者
総務委員8人、関係理事者2人、事務局随員1人 合計11人
- 3 視察先及び調査項目
 - (1) 島根県松江市
 - ア DX戦略について
 - (ア) みんなにやさしいデジタル市役所計画について
 - (イ) RubyCityMSTSUEについて
 - イ 松江城を中心としたまちなみ整備について
 - (2) 福岡県福岡市
DXの取組みについて
 - (3) 視察に合わせて実施した調査
 - ア 視察調査項目に係る計画等に係る事前学習
 - (ア) 松江市みんなにやさしいデジタル市役所計画
 - (イ) 松江市歴史的風致維持向上計画
 - (ウ) 福岡市DX戦略
 - イ 松江市観光業界からの意見聴取
- 4 概要
 - (1) 島根県松江市
 - ア 日時
令和5年8月3日（木）午後1時30分～午後4時
 - イ 場所

松江市役所

ウ 対応者

松江市議会副議長 柳原 治 氏

松江市政策部デジタル戦略課長 小川 知 氏

松江市産業経済部まつえ産業支援センター 産業支援係長 周藤 はるみ 氏

松江市文化スポーツ部文化財課長 尾添 和人 氏

その他関係職員のみなさん

エ DX戦略について

(ア) 松江市みんなにやさしいデジタル市役所計画

a 策定の背景

行政需要は年々多様化し、事業量が増加する一方、地方都市では人口減少・少子高齢化が課題。増加する行政サービスの担い手が不足している。そこで、デジタル化により行政サービスの維持・向上を目指すもの。他方で、デジタル技術に不慣れな人もいることも踏まえ、「みんなにやさしい」、「ちょうどいい市役所」をコンセプトに令和4年3月に計画を策定したもの

b コンセプトの意味

市民だけでなく、松江市役所で手続きをする人や仕事で松江市と関わる人、松江市職員も含むという意味で「みんな」に、デジタルが不慣れな人にはしっかりとサポートしながら、すべての人にデジタル化の恩恵を提供するという意味の「優しい」と、誰にとっても使いやすく、わかりやすい簡単な仕組みやサービスを目指すという意味の「易しい」。

自分の一番利用しやすいやり方を選んで、手続きやサービスの利用ができる（デジタル・アナログ平行稼働）という意味で、市民にとって「ちょうどいい」だけでなく、業務の内容によって最適なツールを選んで仕事ができるという意味で、職員にとって「ちょうどいい」。

c 目標及び基本方針

行政サービスや業務のデジタル化による人口減少社会における市民サービスの向上を目標とし、①市民サービスの向上、②業務の効率化、③人材育成の3本柱を基本方針とした。

d 第1期実施計画における具体的事業

窓口の混雑緩和のため、市役所来庁前にスマホでデータを事前入力できるようにしたり、申請書に書かずにタッチパネルで選択入力できるようにしたりして、手続きのスムーズ化を図る「書かなくて済む窓口づくり」を実施。今後は他の部署への横展開を考えている。

デジタル化の恩恵を受けにくい高齢者にとって「やさしい」を実現するためシルバー人材センターに委託して「高齢者による高齢者のためのスマホ教室」を実施。講師が受講者と同じ目線でサポートができ、予約枠もすぐに埋まってしまうほどの好評を得ている。

合併により市域が広がったため、公共事業の現場監理業務のうち軽微な確認事項に係る現場立会いにオンライン立会システムを活用し、技術職の業務効率

化を図った。

e 今後に向けて

国がデジタル田園都市国家構想総合戦略を策定したことを踏まえ、計画の基本方針に「社会課題の解決」（スマートアプリ、AIデマンドバスなど庁外のDX）の4本目の基本方針を加える改定を予定している。また、今年度で第1期実施計画が終了することから、来年度に向けて第2次実施計画の策定を予定している。

f その他

行政サービスの提供・享受には、市民、職員といったそれぞれの立場で考えも異なっているはず。「みんなにやさしい」のコンセプトを進めるに当たり、第1期実施計画の取組設定では、各課で着手しているデジタル化に関する個別事業だけでなく、市民からいただいた意見や若手職員から出された意見も取り入れた。

例えば、子供の急病で急な利用が見込まれる病児保育サービスについては、子育て世帯からの「急な病気でも、いつでも手軽に申し込めて預けたい。」という意見、受け入れ機関からの「情報を早く受けて効率的に業務をしたい。」という意見をそれぞれ参考にして、施設利用の登録・予約・キャンセルがスマホやパソコンから24時間対応できる「病児保育支援システム（あずかるこちゃん）」を導入した。

(イ) Ruby City MATSUEプロジェクト

a Rubyとは

まつもとひろゆき氏によりが開発され、1995年に公開されたプログラミング言語。2012年4月に日本で開発されたプログラミング言語として初めてISO/IEC（国政標準化機構／国際電気標準会議）の標準規格（ISO/IEC 30170）として承認された。

b プロジェクトの背景

平成17年の国勢調査で初めての人口減少に直面し、若者の働く場の創出が急務となった。それまで産業の中心だった観光以外の産業で、松江市がオンリーワンで勝負できるものを模索していたところ、市職員がたまたま雑誌で松江市在住のRuby開発者まつもとひろゆき氏を見つけ、Rubyによる産業振興の可能性に着目し、まつもとひろゆき氏に協力を仰いだ。

c プロジェクトの目的

①人を育てる（Rubyエンジニアの育成）、②企業が集まる（松江に行けば優秀なエンジニアがいる）、③雇用を生む（若者に対して働く場を確保できる）の3つを目標とし、これらをループさせ、好循環をつくろうというもの

d プロジェクトの概要

松江市産業経済部まつえ産業支援センターを中心に、①チャレンジづくり、②ひとづくり、③基盤づくりの各分野で、それぞれ個別事業を実施するとともに、Ruby関係で日本最大規模のカンファレンスであるRuby World Conferenceの開催やRubyコミュニティの個人表彰として

Ruby Prizeを実施し、Ruby City MATSUEの情報発信を行っている。

e 個別事業

個別事業としては、Ruby学生人材育成のため、地元大学、高専への講座開催を支援するとともに、ハッカソンやビジネスプランコンテストを開催している。

また、平成24年度の学習要領改訂による中学校でのプログラミング必修化を契機に、市内エンジニアが開発したRubyのビジュアルプログラミング言語「スモウルビー」を活用して平成28年度から市立中学校全校でRuby授業を実施している。令和2年度の学習指導要領改訂による小学校でのプログラミング教育必修化でも、学校現場の現状を踏まえ、Rubyについて教科書、指導案等を開発し、教員をサポートする体制を整えている。

さらには、周辺自治体と連携し、インドからのIT人材受け入れ事業を実施している。

個別事業の中でも、特に小中学校でのプログラミング教育支援では、小中学生へのプログラミング教育に熱心なエンジニアが中心となり、教育現場は手探りのスタートとなるプログラミング教育必修化に向け、「何かできないか」というところからスタートし、実証実験による段階的な手順を踏んで、その中で教育委員会をはじめとした教育現場との連携を図っていった。

f プロジェクトの成果と今後

プロジェクトスタートから、誘致企業は延べ40社に上り、目的としていた「①人を育て、②企業を集め、③雇用を生む」というループの好循環を実現できている。

今後は、これまでの取組みを「Ruby City MATSUE Project 1. X」として継続するとともに、これをベースとして、①事業成長のHUB、②新たな企業誘致戦略、③地元事業会社との連携強化を3本柱とする「Ruby City MATSUE Project 2. 0」を展開する予定

オ 松江城を中心としたまちなみ整備について

(ア) 松江城について

松江城天守は平成27年に国宝に指定された。城山（本丸、二の丸）一帯は昭和12年に史跡指定を受けている。松江市では、松江城を中心として、歴史的なまちなみの整備を進めている。

(イ) 松江市歴史的風致維持向上計画について

歴史的風致維持向上計画は、地域における歴史的風致の維持及び向上に関する法律（以下「歴史まちづくり法」という。）に基づき、市町村が策定するもので、歴史的風致維持向上計画として国土交通大臣から認定を受けると、歴史的風致の維持向上を図るためのハード・ソフト事業で国の交付金を活用することができるようになる。

松江市歴史的風致維持向上計画は、所管の文化財課の事業だけでなく、関係す

る全ての課の事業を網羅した計画で、平成23年2月に全国21番目の認定を受けた（松本市は、平成23全国25番目の認定）。10年計画で現在は第2期計画となっている。

歴史的風致とは、「伝統的な人々の活動と、その活動が行われる歴史的な建造物及び周辺の市街地と一体となった良好な市街地の環境」をいう。歴史的風致を設定するためには、重要文化財級の建物とそれに関係する人々の活動が50年以上存続していることが必要となり、松江市では9つの歴史的風致と、5つの重点区域を設定している。

(ウ) 松江城周辺（旧城下町エリア）の事業

松江城天守関係の事業としては、松江城石垣の調査を行いながら崩落の危険性がある箇所石垣の修理を行う史跡松江城石垣修理事業（平成13年度～）、松江城天守の耐震補強を行った国宝松江城天守耐震対策事業などを実施

堀川などの松江城周辺関係の事業としては、遊覧船のルートを中心に堀川に架かっている橋について、近世城下町の風情を感じさせるデザインに整備する堀川沿線八百八橋づくり推進事業、損傷が目立っていた南側内堀に架かる千鳥橋の改架を行った千鳥橋改架事業、同じく損傷が目立っていた東側内堀に架かる北惣門橋の改架を行った北惣門橋改架事業などがある。特に北惣門橋の改架は、ホーランエンヤが通過する橋として歴史まちづくり法に基づく歴史的風致形成建造物に指定することで、架け替え費用には国の交付金（社会資本整備総合交付金（街なみ環境整備事業））を充当して実施した。

また、松江城周辺の景観計画重点区域においては、個人所有の建築物や工作物に係る修景（城下町風情に配慮した外観の改修）事業に対して支援を行ってきた。これは松江市歴史的風致維持向上計画策定前の昭和48年から継続している事業で、同計画策定後は、北惣門橋改架事業と同様に社会資本整備総合交付金（街なみ環境整備事業）を活用し、建築物30件、工作物12件の補助を実施した。

さらにソフト事業として、松江城授業プロジェクトは、松江城を守り伝えるための大変有意義な事業として、専門家からも高い評価をいただいている。これは、松江城天守が国宝に指定された平成27年の翌年度から継続しているもので、市内全小学校の6年生を対象に、学校単位で、松江城及び松江歴史館の見学と松江城天守の歴史的価値や城下町の特徴についての学習を実施する事業である。

(エ) 松江城周辺（旧城下町エリア）の事業

旧城下町エリアだけではなく、旧城下町エリアを含む5つの重点区域を中心に、全市域で取り組んでいる事業として、歴史的建造物保全継承事業がある。松江市では、松江城開府400年祭を契機に松江市全体で歴史を活かしたまちづくりに取り組む機運が高まり、同事業を創設したもの。

これは、松江市登録歴史的建造物制度として、文化財ではないが、歴史的に価値のある建造物を松江市独自に登録し、その所有者に対して修理の補助を行う事業。これまで、旧城下町エリアの11件を含む17件の登録があり、登録物件については、ホームページや冊子などで公表している。

(オ) 史跡指定範囲について

史跡指定範囲図のとおり松江城天守を中心として堀に囲われた上段部分と内堀が史跡範囲となっている(一部市道、神社所有地等を除く。)。全体で約207,000㎡(未指定地を含むと約218,000㎡)の広さがある。

(カ) 堀川の管理と堀川遊覧の運営について

堀川は、河川として河川課が管理をしている。また、堀川遊覧は公益財団法人松江市観光振興公社が運営している。

なお、堀川遊覧は内堀も航行しているため、遊覧船が立てる波により石垣の土が流出するという問題があり、これを保護するために内堀内には防波杭や捨て石(消波ブロック)を設置している。

また、堀には泥がたまっているといった事情はなく、近年では浚渫した経過はない(平成6年度ごろに浚渫した記録あり。)。それよりも、宍道湖とつながっているため水位上昇により遊覧船が橋に接触し航行不能にならないよう水位管理をしっかりと行っている。

堀川は住宅街も通っており、なおかつ堀川側は道路の反対、自宅の裏側に当たる。そのため、遊覧船就航に当たり住民理解を得られるよう慎重に対応した。今では、自宅の堀川側を飾っていただく等、住民にご協力をいただいている。

(2) 福岡県福岡市

ア 日時

令和5年8月4日(金) 午前9時~午前11時

イ 場所

福岡市役所

ウ 対応者

福岡市総務企画局DX戦略部DX戦略課長 安川 浩平 氏

福岡市総務企画局DX戦略部DX戦略課係長 井手 俊輔 氏

福岡市市長室広報戦略室広報課長 深澤 宏子 氏

福岡市市長室広報戦略室広報課広報第3係長 松田 晃 氏

福岡市議会事務局総務秘書課総務係長 山口 哲生 氏

エ LINEを活用した市民への広報について

(ア) 福岡市広報戦略室による情報発信について

広報戦略室では、市政だより(紙媒体)とホームページによる情報発信を基本にしながら、インターネット環境の発達に伴い、YouTubeなどの動画配信や、X(旧ツイッター)、Facebook、LINE、インスタグラムなどのSNSも活用し、あらゆる手段を組み合わせることで広報を行っている。

(イ) 以前のLINEアカウント

平成24年に政令市で初めて福岡市広報戦略室公式アカウントをスタート。全ての「友だち」に対して同じ情報を発信していた(One to Many)。この方法では、本人が望んでいない情報も届いてしまい、結果としてブロックにつながってしまうので、市としては一人ひとりに応じた情報を届けたいという課題があった(One to One)。

(ウ) 福岡市公式アカウント

LINEと平成28年10月に協定を締結し、平成29年4月から福岡市LINE公式アカウントを活用した生活密着情報のOne to One配信（本人の登録により、本人が欲しい情報だけ送られてくるセグメント配信）を開始

公式アカウントでは現在10分野を用意し、受け手側で当該10分野の中から欲しい情報だけを得られるよう設定ができる。なお、気軽に登録してもらえよう、設定の際に個人情報 は求めている。

機能としては、シナリオ型チャットボット（AI型チャットボットではない。）を備え、日常生活のよくある問い合わせについてチャットボットが回答できるようにしている。その他、LINEをポータルとした防災機能、道路・公園損傷報告機能を備えている。

(エ) 取組の成果と今後の活用

平成28年10月にはLINEと連携協定を、平成30年8月にはLINE FUKUOKAも加えた3者による包括連携協定を締結し、LINE側から提供を受けたオリジナルスタンプを配布。オリジナルスタンプ配布の効果が大きかったが、様々な場面で地道なPR活動を行った結果、令和5年8月現在、友だち登録者数は186万人に達した（オリジナルスタンプの効果がなくても毎年4～5万人程度の登録者数がある。）。また、市政情報を得るために利用した媒体として公式LINEは、市政日より、ホームページに次いで、第3位となっている。

ただし、60代以上になるとLINE公式アカウントは市政情報を得るために利用した媒体の5位以内には入っていない。広報戦略室としては、LINEですべてを賄おうというのではなく、市政日より、ホームページ、動画、SNSというあらゆる媒体を駆使して、情報発信ができればいいと考えている（LINEが全てではない。）。

引き続き、「一人ひとりの市民ニーズに応じた情報配信を心がけるとともに、LINEで選択できる情報やサービス分野、機能の拡大に取り組み、LINE公式アカウントをより手軽に、より便利にして、今後もLINEを活用した行政サービスを推進していく。

(オ) その他

市政情報の発信について、ホームページやLINE公式アカウントの活用が進んでも、市政日より（紙媒体）は高齢者を中心に、依然として影響力がある広報媒体であるので、発行部数を削減するとか、デジタルに移行させるといったことは考えていない。現時点では、紙媒体は紙媒体として必要なものと考えている。

オ 福岡市のDXの取組みについて

(ア) DX推進の背景

より一層の行政の効率化が必要となる少子高齢化・生産人口の減少に加え、デジタル技術の飛躍的な発展とコロナ禍における新たな生活様式といったことを背景として、福岡市はスピード感をもってDXに取り組んできた。

DX推進に当たっては、「ノンストップ行政」（そもそも窓口に行かなくても手続きが完結するワンストップ行政を超えた行政）、「人のぬくもり」（デジタルと人的資源の役割分担をして、福祉分野など人のぬくもりが必要な分野に人的資源

を再配置)、「市民目線のDX」(UI(ユーザーインターフェース)の改善など、誰もが利用できるDX)をコンセプト(キーワード)とし、庁内にはDX戦略課を、民間からはDXデザイナーを任命(設置)して官民連携で推進している。

DXデザイナーには、「デジタルサービスの接遇」ともいえるUIについて、専門的・技術的な観点からアドバイスをいただいている。DXデザイナー会議は毎月1回開催し、全庁にわたってデジタルを活用したサービスを導入する際に相談をしているところである。

(イ) 福岡市DX戦略の策定

すでに策定していた福岡市データ活用推進計画を「DX戦略」に改め、令和5年6月に策定。業務効率化により生じた人的資源を「人のぬくもり」が必要な分野に振り向け、これからの時代にふさわしい市民サービスを実現していくことをDX推進の目的と位置付けるとともに、計画期間である4年間のうちに、具体的な施策群である実行項目(全154事業)にどう取り組むかを示したもの

(ウ) 行政手続きのオンライン化

来庁することなく手続きが完結する「ノンストップ行政」実現のため、まずは急速に普及したスマートフォンに十分対応できていなかった旧電子申請システムの課題を踏まえ、電子申請システムを刷新して行政手続きのオンライン化に取り組んだ。令和4年度末までに年間処理件数の90%以上のオンライン化、75%以上のオンライン完結を目指して取り組んだところ、全庁の協力を得てそれぞれ92.1%、83.5%と、目標を達成した。

オンライン化に当たっては、電子証明書による本人確認やクレジットカード決済の導入により、できる限り自宅からのオンライン完結を実現するとともに、高齢者の利用が見込まれるものについては、DXデザイナーからの助言や高齢者自身の意見を参考に、スマートフォンを前提としたより使いやすいUIの実現に注力した。

法的にどうしても対面申請が必要で、オンライン完結ができない転入届などであっても、できる限りスマートフォンによる事前入力・予約ができるようにして、区役所では署名だけというように工夫している。

(エ) リモート窓口

区役所から遠い地域に住んでいる方々、特に福岡市は離島もあり、必要な行政手続きのために船を使って1日がかりの手続きになり、こうした市民にとっては行政手続きの負担が大きく、ノンストップ行政の必要性が高い。こうした課題を解決するため、区役所から離れた地域に限定して離島などの10か所の公民館にリモート窓口を設置するもの

2年間の実証実験により、必要な設備、運営体制、親和性の高い手続・相談を検証しつつ、大きな画面やタッチパネルなど高齢者も使いやすいようUIも工夫した上で、今年度秋から本格導入する予定

(オ) RPAの活用推進

どの自治体でも導入が進んでいるが、RPAを積極的に導入し、年間約13,270時間の業務の省力化を実現している。これにより、職員は窓口業務などに

専念する時間を確保でき、市民サービス向上につながるとともに、判断が必要な業務に専念する時間が確保でき、業務の質の向上が図れている。

導入に当たっては、市場取引予定・結果の公表業務など、RPAに親和性や（単純大量）、導入効果の大きさ（多数回に及ぶもの、時間外勤務に係るもの）も踏まえている。

(カ) アナログ規制の見直し

現在、国において法律上、対面、目視、実地、書面が要求される手続き（アナログ規制）をできる限り撤廃していくという動きがある。福岡市では、これに先行して法律上の規制ではなく、福岡市条例の見直しで撤廃できるものについて、見直しを進め、令和4年6月に市内間の引越し等に伴う住所変更の届出等に関する条例など10条例を改正しアナログ規制を撤廃した。

また、行政目線の見直しだけでなく、市民が不便に感じている市のアナログ的な手続きについての情報を「デジタル改善目安箱」により募集し、令和5年3月までに290件の情報が寄せられ、そのうち51件について市民目線での業務見直しを実施した。

(キ) データを活用したプッシュ型行政への取組み

行政サービスは、申請があってから行政が対応する（申請主義）ではなく、そもそも申請がなくとも行政側から対応する（プッシュ型）に、究極的には変わっていく必要であるという市長の考えを元にして、国のほうにも訴え（デジタル臨時行政調査会）、市としてもできることから取り組むもの。令和5年3月には具体的な取組みとして、一人ひとりの属性やニーズに合わせた情報をプッシュ型で届ける福岡市公式ポータルサイト「ふくおかサポート」をオープンした。

「ふくおかサポート」は、利用者が自身の意思でマイナンバーカード登録又は簡易登録をして利用者区分をするとともに、利用者自身が受け取りたい情報（現在、就学援助、第3子優遇事業、高齢者乗車券、がん検診、よかドック、特定保健指導及び歯科節目検診の7項目）を選択することにより、個人情報 の適正管理を図りつつ、精度の高いプッシュ案内を目指している。

また、「ふくおかサポート」には、図書館デジタル貸出カード及びデジタル身分証の機能や、おすすめ情報やお住まいの区役所混雑状況の表示といった機能も加えて、より利便性を高めている。

(ク) ツナガル+について

平成28年に発生した熊本地震の際に、駐車場での車中泊など状況把握・支援が困難な指定避難所以外への避難者が多数発生したことを踏まえて開発した防災アプリ。指定避難所へスムーズに非難するための機能だけでなく、指定避難所以外の場所へ避難した場合にも市へ情報提供・支援依頼ができる機能を備えている。

(ケ) まとめ

行政サービスを利用する方には、高齢者や障害者もいるので、そういった方もストレスなく使えるようなユーザーベースのUIを意識し、UIについては不断の努力が必要

今後は、デジタル化によって市民にデジタルの恩恵や便利さを実感してもらうフェーズであり、市長がよく言っていることだが、新しい行政サービスの実現、福岡市が先行的に変わっていくことによって日本全体をよくするという気概をもって取り組んでいく。

(3) 視察に合わせて実施した調査

ア 視察調査項目に関係する計画等に係る事前学習

- (ア) 日時 令和5年8月2日(水) 午前10時～午前11時30分
- (イ) 場所 松本市役所
- (ウ) 内容 書記による資料説明

イ 松江市観光業界からの意見聴取

- (ア) 日時 令和5年8月2日(水) 午後7時～午後7時30分
- (イ) 場所 ホテル一畑
- (ウ) 内容 ホテル一畑 取締役執行役員総務部長 太田 修弘 氏

5 所感

- (1) 松江市では、人口減少下であっても、DX・デジタルの力で行政サービスの質を維持・向上させることを目指すとともに、デジタルに慣れている人も慣れていない人も、利用しやすい、ちょうどいい市役所にすることが大切であるとして「松江市みんなにやさしいデジタル市役所計画」を策定した。市民にも、職員にも、「みんなにやさしい」のコンセプトのとおり、シルバー人材センター会員が講師となって「高齢者による高齢者のためのスマホ教室」、保育所AI入所選考システム、RPAの導入など、具体的な取組みとして、市民や現場の立場に立った施策が充実していた。

また、「Ruby City MATSUEプロジェクト」は、人材(Rubyエンジニア)育成、企業集積、雇用創出をループさせる産業施策により、「松江＝プログラミングのまち」、「松江に行けば優秀なエンジニアがいる」というブランド化も実現している。実際に、成果として雇用人数2倍、売り上げは3.5倍、エンジニア数5.6倍、誘致企業40社など大きな成果を上げていた。本市においても大都市圏にはないオンリーワンとなる産業施策が必要であると考えます。

松江城は、平成27年7月8日に国宝の再指定を受けおり、松本城と同じく国宝5城の一つである。それだけでなく、松江城第3代城主であり、松平氏10代に及ぶ治世の礎を築いた松平直政は、1638年に松本城から移封しており、松江市は本市とも縁が深い。史跡や堀川などに当時の石積みなどが残るとともに、松江城周辺には小泉八雲記念館や松江歴史館などが全体の調和の中で整備されていた。本市では外堀復元に向けた検討がされているが、街全体との調和、三の丸など松本城周辺整備との考えも含めた堀のあり方の再考も必要なのではないか。

- (2) 福岡市では、誰もが支障なく利用できる市民目線のDXを推進している。具体的には、民間の専門人材4人をDXデザイナーに任命し、DXデザイナーは新たなシステム、サービスの導入時に必要な機能や工夫を的確に助言していた。高齢者乗車券の申請や水道の手続きなど行政手続きのオンライン化に取り組み、行政手続きの年間処理件数のうち90%以上のオンライン化と、75%以上のオンライン完結を実現すると

いう「結果」も出していた。

それだけではなく、PCやスマホを使いこなせない市民に対して、誰もが便利なることを目的に区役所から離れた市民に対してモニター越しに職員と話しながら手続きや相談ができるリモート窓口を設置したり、災害時に必要な支援が行えるよう熊本地震を教訓にしたアプリを開発したりするなど、人のぬくもりや優しさといったことにも気を配ったDXを進めていた。福岡市のDXの取組みは、市民を第一に考え、市民目線に立ち、現場をよく理解したDXであると感じた。

松江市、福岡市ともに、単なるデジタル推進ではなく、市民の立場に立った施策が推進されており、10年20年先を見据えた取組みや計画が実施されていた。どちらの市でも人への優しさやぬくもりを感じられる政策が推進されていた。

行政視察報告書

総務委員会行政視察		令和5年8月2日(水)～4日(金)
視察先 及び 視察事項	1 島根県松江市	(1) DX戦略について
		(2) 松江城を中心としたまちなみ整備について
	2 福岡県福岡市	(1) DXの取組みについて

1 島根県松江市

- 人口20万772人 山陰の中央に位置し、宍道湖、国宝「松江城」、「玉造温泉」など観光業を中心に第3次産業の比重が高い。宍道湖で採れる「シジミ」が名産。島根大学、島根県立大学が立地。昭和26年、日本で最初の「国際観光都市」の指定（全国で市町村）。松本との共通点が多い、中核市

(1) DX戦略について

ア みんなにやさしいデジタル市役所計画について

説明：政策部デジタル戦略課

課題→市役所の事業量増加・人口減少・人材不足

目的→人口減少下でも行政サービスの質を維持、向上

解決→デジタルの力で「みんなに やさしいデジタル市役所計画」

↓	↓
松江に住む人	デジタルの恩恵で「優しい」
松江にかかわる人	使いやすくわかりやすい「易しい」
松江市役所職員	

→ちょうどいい市役所（令和4年3月策定）

期間→令和4年～11年まで

基本方針→①市民サービスの向上

- ・書かない窓口（スマホで事前入力したデータで手続き）
- ・スマホ教室（シルバー人材センター会員による）
- ・許可保育所選考を10秒（保育所AI入所選考システム）

②業務の効率化

- ・文書管理システム導入、公文書電子化、押印廃止、ペーパーレス
- ・アンケートや統計集計などの単純作業を自動化（RPA導入）
- ・建設現場にオンラインで立会（システム導入）

③人材育成

- ・毎月の啓発、ITリテラシーテストの実施

デジタル戦略課体制→課長+公募によるCIO補佐官（任期付き）+

3係（DX推進係、情報システム係、統計係）計23名
組織目標「伴走」（庁内DX推進はDX推進係が窓口）

イ RubyCityMATSUEプロジェクト

説明：松江産業経済部 まつえ産業支援センター

課題→2005年人口が減少に転じる

目的→若者が働く場所をつくる

解決→松江市在住「まつもとひろゆき」氏開発のプログラミング言語

【Ruby】を活用したプロジェクトの立ち上げ

目的→IT人材を育てる→企業が集まる→雇用創出

「松江に行けば優秀なエンジニアがいる」

「産業振興施策」

実施→①「交流の場」づくり

松江オープンソースラボ設置…研究、開発、交流の場として無料開放
年間利用者約5200人

※地方創生拠点整備交付金、地方創生推進交付金活用

②日本最大規模のカンファレンス

Rubyの普及と利用促進を図るため顕著な活動実績や功績を顕彰

※ふるさと納税企画「Matz 葉ガニ」(MatzはRuby考案者の名前から)

③学生人材育成

「Rubyプログラミング講座」(島根大学+松江高専)

「システム創成プロジェクト」(島根大総合理工学部)

「松江city Hack!!」(産学官連携)※就職に向けマッチング

「ビジネスプランコンテスト」(しまねOSS協議会と共催)

④小中学校でのプログラミング教育

小学校でプログラミング教育の必修化

スモウルビー活用したロボコン

⑤インド・ケララ州IT人材確保

インターンシップ受け入れ

圏内のIT企業への就職

成果→誘致企業延べ40社

雇用人数2倍(平成18年~令和3年)売上3.5倍

Rubyエンジニア数5.6倍

Rubyシステム開発件数7.6倍 売り上げ4倍

【所感】

デジタルという最先端の取り組みの根本に「人」への温かいまなざしが感じられ、それ故に取組みのスピードが速いのだと感じました。特に「誰も置き去りにしない」という弱者へのサポート、また市の職員を大切にされている姿勢が印象的でした。Rubyという核をもつことで「若者」や学生、子供たちへの未来への展望が開けていく様子が素晴らしかったです。人口減少といわれながら松江市の未来には明るい光を感じます。

(2) 松江城を中心としたまちなみ整備について

説明：文化スポーツ部文化財課

課題→戦後の高度成長により家庭生活排水流入により、堀川の汚濁が進んだ
昭和60年ごろから観光客誘致が問題に

施策→平成8年度に宍道湖から堀川への通年導水開始

平成9年遊覧事業開始。新造船した15隻のうち7隻を市が購入

11回の会議を重ね就航準備が進められた

→住民理解（景観・プライバシーなど）

堀川のごみ清掃

遊覧コース沿いの土砂流出

年間を通じての運行→屋根やサイドカバー設置(冬はこたつ)

結果→観光入込み数は、コロナ前まで年間増加傾向に

平成19年には乗船者数が300万人を突破

松江の中心部を流れる内堀、外堀を巡るため、掘割のある街としての魅力、城下町の風情を感じることができる（小泉八雲記念館、武家屋敷、染物屋の名残など）。

補足→松江城について関ヶ原合戦後、松本城から松平直政が松本城より移封し、そば打ちの文化を伝える。天守は1935年より国宝であったが、1950年文化財保護法により格下げとなる。以後、市民による国宝化運動が繰り広げられる。平成24年松江神社より、建築年を「慶長1611年」とする祈祷札が発見され、平成27年国宝に再指定される。→観光客の増加

【所感】

同じ国宝を有する城下町として、内堀、外堀が現存していることに大変魅力を感じました。特に遊覧船から見る、水辺の生き物や、城下町風情は、とても魅力的で往時を感じさせるものでした。地元住民の方からの理解も素晴らしいと感じました。

中でも、船頭さんによるガイドが印象的で、低い橋をいくつも潜る際に、全員で体がかがめるなど、低い橋の下を潜るというマイナス面を面白みに変えているのは、素晴らしいと思います。観光地の魅力といっても、最終的にはそこに暮らす人の息遣いや心に触れることで満足度が増すと思いました。

松本では遊覧は不可能でも、お城のガイドさんや街並みガイドさんによって、松江と同じかそれ以上の満足度を与えられると、松本の城下町としての可能性を感じます。

2 福岡県 福岡市

● 人口156万人 福岡県西部に位置し九州第一の政令市。博多駅、博多港、福岡空港を有する。特に、空港から世界の主要都市へのアクセスが5分で世界48都市中1位（2位シンガポール、3位東京、4位ニューヨーク）。商業、文化、教育の都市機能も集積。観光地としても人気を博す。

(1) DXの取り組みについて

ア 公式LINEについて

説明：福岡市市長室広報戦略室広報課

課題→市民への情報発信の強化。平成24年広報戦略室公式アカウント運用当時は、緊急性の高い内容のみ一斉にPUSH通知

施策→平成28年LINE社との協定を締結により「ONE to Many」から、

- ・「One to One」のパーソナライズした情報へ
- ・当初、防災、ごみの日、子育て、お知らせ（イベントなど）をセグメント配信
- ・令和5年度には「防災・気象情報、学校、税金、防犯・交通安全、消防（火災・緊急）健康・暮らし、市政だよりまで拡充
→欲しい情報だけをタイムリーに配信（セグメントは年代と住まいのみ）
- ・生活情報はチャットポットが回答
※チャットポットのシナリオデータを他自治体に無償提供
- ・道路・公園損傷情報受付（全受付案件中 10%をカバー）
- ・LINE社との包括協定締結時 記念のスタンププレゼント
➡一機に100万人増加

結果→令和5年度LINE登録者数186万人（全国ダントツ1位）

引越時期に年間4.5万人が登録（市政だよりにQRコード掲載）

今後の課題

- 一人ひとりのニーズに応じた情報配信（本人の望まない情報は送らない）
- ・選択できる情報サービス分野の拡大
- ・LINEを利用した行政サービスの推進

【所感】

LINEの登録者数のみならず、離脱率の低さ、市民の生活に根付いていることに感動。セグメント受信数を重視し、PUSH型にしないことで、より使いやすい情報源となっている。また、10代～40代の市政情報を得るツールとして活用されている（各世代3位）ことは想像に難くないが、どの世代も紙の「市政だより」が一番で、月2回タブロイドで発行されているものを市民が待ち望んでいることに驚きが。このような政令都市で、LINEもDXも進んでいても、血の通った（ように感じる温かみのある紙面でした。）アナログが大切だと気づかれました。

イ DXの取り組みについて

課題→少子高齢化、生産人口の減少（人口だけでみると毎年増加している）

デジタル技術の飛躍的な発展に対する対応

行政サービスのデジタル化、非接触のサービスの必要性(コロナ禍で顕著に)

目的→窓口に行かなくても手続きができる「ノンストップ行政」実現

DXで効率化した分、人材を福祉などに再配置（「ぬくもり」）
高齢者など、誰もが支障なく利用できる「市民目線のDX」（UI改善）
施策→令和2年DX戦略室創設→職員とDXデザイナーによる民間連携
※月1回のDX推進会議（副市長をTOPに）→ひろゆき氏（2ちゃん開設者）など4人



誰もがわかりやすいインターフェイス

- ・新電子申請システム（スマホで入力しやすい画面）
- ・新たなシステム・サービス導入（ワクチン接種空き状況、モバイルどんたく）
- ・市職員への広報デザイン研修

令和5年「福岡市DX戦略」策定 → 「だれもがデジタルの恩恵を実感」

↳ デジタルデータを活用し、手続き等の利便性向上や日常的問題解決
地域、経済活動の活性化や行政事務の効率化

「暮らし」「まち」「しごと」「行政」の観点を支える基盤に

実現→ ● 「ノンストップ行政」 → 来庁せず行政手続き完了

- ・新電子申請システム（スマホで入力しやすい）
- ・住民票の写し、税務証明書の交付
（マイナンバーカードで本人確認手数料のクレジット決済）
↳ 証明書を自宅へ郵送
- ・高齢者乗車券申請（70歳以上、交通費一部助成）
→ 1ページに表示、見やすい、シンプル、ボタンを大きく
※DXデザイナーの意見を反映
※高齢者向けPC教室でのデモンストレーション、アンケート
➔ 高齢者乗車券 利用者前年比3.2倍
満足度4.4（5点満点）
- ・引っ越しオンライン予約
転入は対面（法規制）だが、手続き前に情報入力済に、予約はカレンダー
利用者前年比3倍
満足度4.2（5点満点）
- ・行政手続きオンライン化
水道使用開始、中止（利用者2倍）
就学援助継続申請（約半数がオンラインに移行）
屋外広告手続き2回来庁→0回で完結

● リモート窓口

- ➔ PCやスマホを使えない高齢者でもデジタルが活用できる。区役所が
遠い方もモニター越しで職員と話しながら、手続き、相談ができる
（公民館で）。
- ➔ 離島を含め10か所で実施

➔福祉、介護、健康、医療分野でのニーズが多い。

工夫：大きな画面、タッチパネル

導入されれば、
利用したい9割

2年間の実証実験済➔令和5年秋から本格導入

- RPAの活用（令和元年より）➔年間13270時間の自動化
 - ➔窓口業務に専念でき、市民サービスの向上。全体的業務知識、職員が判断すべき業務に専念でき、業務の質が向上
- アナログ規制の見直し
 - 令和4年より➔条例、規則、要項等の点検開始➔475条項洗い出し完了例）市内間の住所変更は届け出不要➔年間25000件以上不要に
- データを活用したプッシュ型行政
 - 一人一人の属性やニーズに合わせた情報をプッシュ型でお届け
 - ➔「福岡市公式ポータルサイト」
 - 例）就学支援制度、高齢者所車検、特定検診、保健指導（40～74歳）
図書館デジタル貸出カード、デジタル身分証明書（不正利用防止のため時間を表示←DXデザイナー）、おすすめ情報表示、住まいの区役所混雑状況
- ツナガル+
 - 災害時、迅速捕捉、支援の必要性を掌握（平成28年熊本地震の教訓）
 - ➔自分に合った避難所を選ぶ（ペット可など）
指定避難場所への誘導
必要物資の要請
- キャッシュレス決済大幅拡充
- 福岡市オープンデータサイトに統計情報や施設の位置など430種類のデータを公開（令和5年5月時点）
- mirai@
 - ➔民間事業者と福岡市をワンストップでつなぐ窓口
- ドローン活用で橋梁など点検活動、離島への輸送などの効率化

【所感】

政令都市で先進的にDXを進めていることは、視察前から予想できていたが、DXを推進する根底に「一人ひとりに寄り添いたい」という姿勢があり、そこから全てが出発しているため、どこまでも細やかで、「だれひとり取り残さない」というメッセージを強く感じました。特に離島やお年寄りなど、DX弱者への温かなまなざしを感じます。

また、DXデザイナーの協力によるところの効果も大きく、民間の連携がうまくいっているのも成功の要因に感じました。

この点は、先に視察した松江市とも共通していました。

何のためにDXを推進するのか・・・この「なんのため」を忘れないことが、実はDXを推進させる加速度に一番必要ではないでしょうか。

ただ、情報の取得の仕方が、松江が「個人のニーズ」を尊重するのに対して福岡はデータをもとに「プッシュ型」である点が正反対であり、どちらが市民にとって、より良いのか、今後の動向を見ていきたいと思います。

いずれにしても本市のDX推進にとって、とても意義深い視察になりました。

令和5年8月21日

松本市議会議長 上條 温 様

総務副委員長 大久保 美由紀

行政視察報告書

総務委員会行政視察		令和5年8月2日(水)～4日(金)
視察先 及び 視察事項	1 島根県松江市	(1) DX戦略について
		(2) 松江城を中心としたまちなみ整備について
	2 福岡県福岡市	(1) DXの取組みについて

令和5年8月2日～4日にかけて行われた総務委員会の行政視察に関してご報告いたします。

1 島根県松江市

(1) DX戦略について

松江市においても松本市を含めた全国の地方自治体と同様、少子高齢化や人口減少に伴い、行政サービスの維持・管理に危機意識を持っている。

社会構造の変化や多様化する価値観に対応するために、市役所の事業量も増加していく中で、「誰一人取り残さない」地域差社会を構築するべく、DX及びデジタルを活用して行政サービスの質を維持・向上させる事を目指している。

松江市全体のDX推進の第一歩として、「みんなにやさしいデジタル市役所計画」を策定し、まずは市役所の中からデジタル化していくことを目指している。

そして、デジタル技術に慣れていない人、そうでない人のどちらも利用しやすい「ちょうどいい市役所」にすることで、松江市総合計画で掲げた「夢を実現できるまち 誇れるまち 松江」達成を、DX推進という観点から下支えしていきたいとのことであった。

「みんなにやさしい」の「みんな」とは、松江市にすんでいる人・市外に住んでいて松江市役所で手続きをする人・松江市に転入する人・仕事で松江市に関わるひと・松江市職員を指し、「やさしい」とは、デジタルに不慣れな人に対してはしっかりとサポートし、全ての人にデジタル化の恩恵を提供するという意味の「優しい」、誰にとっても使い易く、分かり易い簡単な仕組みやサービスを目指すという意味の「易しい」を指すものであるとのことであった。

そして、「ちょうどいい市役所」とは、利用する「市民」にとって自分の一番利用しやすいやりかたを選び、手続きやサービスの利用が出来て、働く「職員」が業務内容によって最適なツールや仕組みを選択できることにより、「市民」「職員」の双方にとって「ちょうどいい」を実現したいとのことであった。

上記を「デジタル市役所計画」として、「松江市総合計画」の期間と揃えた令和4年度～令和11年度の8ヶ年計画で実施し、基本方針として、①市民サービスの向上、②業務の効率化、③人材育成、を掲げている。

計画に基づく具体的な施策として、シルバー人材センター会員が受講者も講師も同じ目線でスマホを勉強できる「高齢者による高齢者のためのスマホ教室」や、「書かなくて済む窓口」づくり、単純作業を自動化して効率化を図る「RPAの導入」、五人の職員が1週間の期間を要した認可保育園の入所選考を僅か〈10秒〉で完了できる「保育所AI入所選考システム」などその他にも様々なものが導入されている。

(2) 松江城を中心としたまちなみ整備について

松江城は、全国で現存する12天守の内の一つであり、国宝に指定されている。

松江市の旧城下町エリアは、松江城を中心に堀割りがなされ、江戸時代からの道筋や町割り、寺社建築や松本市ではあまり見られない武家屋敷などに代表される歴史的な建築物や街並みがよく残されている。

松江城天守は、戦前・昭和10年に一度国宝に指定されたが、天守閣の建築年が確定していなかったため、昭和25年に重要文化財へ格下げとなった。

その後、行政・市民による国宝化運動が繰り広げられる中、平成24年に建築年を慶長16年(1611年)とする祈禱札が松江神社で発見されたことにより、平成27年に再び国宝に指定された。

江戸時代を通じて松江城を取り囲む堀川は、人々の生活に密接な繋がりのある移動手段であり、また生活用水であったことからその貴重な機能を維持すべく松江藩の家臣による「泥さらえ」が毎年行われるなど、堀川の保全に務めていた。

しかし、戦後の高度経済成長期に生活排水の流入等により堀川の汚濁が進んでしまっただが、行政による下水道整備事業や宍道湖から浄化用水を堀川へ導入する浄化事業や、市民による春秋2回の環境美化活動「クリーンまつえ」等の市民運動によって今日では水質が保たれている。

また、市や青年会議所が観光客誘致等を議論する中で堀川の航路としての活用が提案され、平成9年より遊覧船事業が開始された。

堀川遊覧船のルート上からは、当時の武家屋敷等の歴史的なまちなみを「裏側」からみることができ、堀川に架かる橋を潜るときは高さの制限から屋根を畳み、身を屈める必要のある箇所もあったが、それも含めた見所が沢山ある。

松江城周辺にて観光業に従事されている方の意見として、交通網の問題を挙げられていた。松江城を中心としたエリアは一方通行の箇所が多数存在し、繁忙期は慢性的に駐車場が不足しており、公共交通機関は路線バス以外の選択肢が殆ど無いとのことであった。この点は、松本市と共通する課題であると感じられた。

そして、松本市との違いとして、「インバウンドの恩恵が少ない」との意見が述べられていた。

松本城は、長野県内においても海外からの観光客に人気のスポットであると各種機関の調査や報道等においてなされており、この点は松本市の強みと云えるのでは

ないだろうか。

1638年より明治維新まで松江藩を治めた松平家は、現在の我が松本市を有する信州松本藩より移封された歴史があり、親近感を覚えるものである。

松本城と同じく松江城も国宝に指定され、また同じくユネスコ世界遺産への登録を目指す立場からも、平成28年6月定例会の一般質問において、阿部功祐議員が質問されたように、松本市と松江市による姉妹都市提携を目指すことはとても意義深いことではないだろうか。

2 福岡県福岡市

(1) DXの取組について

福岡市においては、昨今の市民ニーズの多様化への対応や、「これからの時代にふさわしい市民サービス」を実現するべく、「誰もがデジタル化の恩恵」を実感できることを目指して「福岡市DX戦略」を策定している。

取組方針として、十分なセキュリティを確保した上でデジタル技術やデータを積極的に活用し、「暮らし」、「まち」、「しごと」、「行政」の4つの観点のDXに、これらを支える「基盤」を加えた5項目を推進項目として、手続き等の利便性向上や日常生活等の課題解決、地域活動・経済活動の活性化や行政事務の効率化に取り組むとしている。

DX推進の背景として、少子高齢化や生産人口の減少等の「人口減少社会の到来」、AIやRPA等の技術の発展・活用による「デジタル技術の飛躍的な発展」、更には社会・行政サービスのデジタル化の遅れが明らかになった「新型コロナウイルス感染症の発生」により生じた、非接触サービス等のニーズを踏まえた新しい生活様式の実践に応えるためとしている。

その実現のために、窓口へ行かなくても手続きが完結する「ノンストップ行政」を実現し、デジタルで解決できることはデジタルに任せ、市役所の人的資源は福祉など「人のぬくもり」が必要な分野に再配置し、更にはユーザーインターフェースの改善等により、高齢者を含め誰もが支障なく利用できる「市民目線のDX」の推進を目指している。

そして、令和2年11月に市のデジタルトランスフォーメーションの取組を強力に推進するため、市の職員と民間のDXデザイナーによる官民連携のプロジェクトチーム「DX推進課」を創設し、「誰もが使いやすく分かりやすい」ユーザーインターフェースの導入や仕組みづくり等を推進している。

行政手続きのオンライン化において、令和4年度は年間処理件数の90%以上をオンライン化し、75%以上をオンライン完結させるという目標を大幅に上回る水準で達成し、今年度は更にこれを加速させるとしている。

福岡市では、「申請主義からプッシュ型行政への転換に向けた新たなチャレン

ジ」として、〈待ちから攻めへ〉データを活用したプッシュ型行政への取り組みを行っている。

「プッシュ型行政」とは、市民が利用できるサービス等を行政側から積極的に案内する仕組みとして、「子育て・教育」分野における「就学援助・第3子優遇事業」の案内、「健康・医療・福祉」分野における「高齢者乗車券・がん検診・特定保健指導・歯科節目健診」の案内等を、「本人の同意に基づき」その制度の利用対象となる可能性のある場合に、個別にプッシュ型でお知らせを受け取ることができるサービスを行っている。

(2) デジタルをめぐる福岡市の環境として、LINEグループとの協働

平成25年にはLINEグループの国内第2拠点を誘致し、平成29年4月から市の公式アカウントを開設、令和5年1月時点で183万人の友だち登録者数を達成し、その数は全国1位である。

また福岡市では、日常生活のよくある問い合わせについて公式LINEにおいてチャットボットが回答する取り組みを行っており、導入している「問い合わせチャットボット機能」のシナリオデータを、全国の希望する自治体に無償提供する取り組みを行っているとのことであった。

松本市としても、その先進的な技術を取り入れて市民生活の利便性向上と発展に取り組むことは非常に有益であると考えられる。

令和5年8月21日

松本市議会議員 上條 温 様

総務委員 宇留賀 響

行政視察報告書

総務委員会行政視察		令和5年8月2日(水)～4日(金)
視察先	1 島根県松江市	(1) DX戦略について
及び		(2) 松江城を中心としたまちなみ整備について
視察事項	2 福岡県福岡市	(1) DXの取組みについて

1 島根県松江市

(1) DX戦略について

18年前(2005年)の国勢調査で人口減少したことをきっかけに「若者が働く場所をつくる」必要があると、プログラミング言語ルビーの開発者である松本氏が、松江市在住だったことで、氏を名誉市民に任命、「Ruby City Matsueプロジェクト」を開始。「IT」を核に、IT教育、人材育成、IT企業の好循環が生まれている。「まつえ産業センター」を中心に、さまざまな施策を進めている。特に印象的だったのは、市内外の「エンジニア」が出会い、技術を高める交流の場を設けたり、島根大学や島根高専との連携、小中学校でおこなっているITプログラミング教育「スモールビー」を行ったりしていることです。地方創生交付金を使い、拠点を整備、独自のイベントや研修、ロボコンで盛り上がっています。今ではIT人材が育っていることから、人材を目当てに述べ40社の誘致につながっているとのこと。

また、DX戦略では、シルバー人材センター会員が講師となり、高齢者による高齢者のためのスマホ教室を市の出前講座として行っており、高齢者のやりがいにもつながっているようです。これは本市でも検討できるのではないかと思います。

「みんなにやさしいデジタル市役所計画」の「子育て世代のための病児保育サービス」では、申請手続き、利用登録、予約、キャンセルがすべてネットで24時間対応できるシステムを開発運用しているとのこと、驚きました。また、保育園の入園申請をAIが処理することで、手入力したり、どこの園に入園するかを職員が調整したりする労力を省力化でき、入園決定までの手続きが迅速になったとのこと。

(2) 松江城を中心としたまちなみ整備について

国宝5城(姫路城、彦根城、犬山城、松本城、松江城)のひとつ松江城。松江城天守は、面積が現存天守中2位、高さは3位。高い石垣の上に立つ白と黒の望楼型城で、高い豊かな木々と内堀、外堀に囲まれています。松本城の藩主、松平直政が信濃松本藩(松本城)から移り、松平氏が10代にわたって城主を務めた縁がある。その際、そば打ちも伝わったとのこと、現地では「出雲蕎麦」として提供されている。松江城内には、松平直政が松本から松江に移ることになったことを松本の家臣に伝える手紙が掲示されている。共に世界遺産登録を目指す松江と松本は、歴史的にかなり共通点があり、もっと連携しても良いのではないかと。

街並みは、お城を中心に神社や歴史館などが点在し、風情ある風景はお堀をめぐる「乗り合い小舟」からも臨むことができる。松江市には「茶の湯条例」が施行され、お抹茶と和菓子をいただけるお茶処が人気とのこと。視察させていただいた日は猛暑であったが、お城周りには、歴史館、小泉八雲記念館、県立図書館などが点在し、暑さ、寒さなどから逃れたり、ひと休みできたりするスポットがあるのがよい。これからのまちづくりには、猛暑対策で避暑スポットが必要ではないか。

2 福岡県福岡市

(1) DXの取組みについて

まず、広報課からLINE活用についての説明を受けた。平成28年にLINE社と協定を締結し、情報発信強化に努めてきた福岡市。当初は情報を登録者全員に送りつけていたが（One to Many）、不要な情報を送りつけることでブロックされてしまうことから、受け取る側が欲しい情報を登録しておくセグメント発信（One to One）に切り替えたという。LINE社の好意で福岡オリジナルスタンプを配布したところ、友だちが10万人となり、さらに翌年同じく別のオリジナルスタンプを配布したところ、100万人になり、現在186万人。ただ、市外の方も多いため、友だちの登録数だけで評価できない。チャットボットのシナリオデータを希望する自治体に無償提供している。松本市もさっそく依頼したらどうだろう。また、紙媒体による広報とは一線を画していることも印象的だった。紙媒体（タブロイド判、月2回発行）も全戸に配布しているし、反応が良いため廃止は考えていないとのこと。市がやっていることを広報し、広く知らせることは市がやらなくてはならないことであり、LINEだけでは限界がある。タブロイド判広報紙を一部いただいて来たが、市の情報の他に、住んでいる区ごとの情報も掲載されており、かなりもりだくさんであった。

次にDXについて。DXデザイナーを4名も起用していることに驚いた。ユーザーの使い勝手、使いやすさのアドバイスなどをいただいているそうだ。各区の公民館でのリモート窓口や、RPAの活用で市民の来庁回数を減らし、業務の自動化を進め、職員の早朝、土日休日の労働時間を減らす効果を出している。

また、今年度からは「申請型行政」を「プッシュ型行政」へ変換する「モバイルサイト ふくおかサポート」の運用を開始している。就学援助、第三子優遇、高齢者乗車券、がん健診など、個別にプッシュ型で情報を配信する。例えば、図書館に行けない方でも、登録や貸し出しに来館する必要が無く、電子書籍を借りることができる。また、デジタル身分証は、市の施設を優待して利用できるなど、運転免許証返納後の高齢者へのサービスに活用が見込まれる。

「ノンストップ行政」という行政手続きのオンライン化では、市民が時間や場所の制限がなく行政サービスを受けられる。例えば、一度も来庁せずに休日保育の利用申請やキャンセルができるなどといったことだ。ちなみに松本市は、申請時は受

付窓口に来庁する必要がある。

D Xが福岡市民の利便性の向上や業務の効率化を推進し、誰もがデジタル化の恩恵を実感できることを目指し、7人の部署（総務企画局D X戦略部）で担当しているという。松本市も、誰もがオンライン行政の恩恵を受けられるよう、推進してもらいたい。

令和5年8月21日

松本市議会議長 上條 温 様

総務委員 神 津 ゆかり

行政視察報告書

総務委員会行政視察	令和5年8月2日(水)～4日(金)
視察先 及び 視察事項	1 島根県松江市 (1) DX戦略について
	(2) 松江城を中心としたまちなみ整備について
2 福岡県福岡市	(1) DXの取組みについて

【松江市】

1 DX戦略について

(1) DX戦略についての背景

ア 「行政サービスや業務の効率化による、人口減少社会における市民サービスの向上」を目標に「市民サービスの向上」、「業務の効率化」、「人材育成」を3つの柱として市役所のデジタル化を推進している。「みんなにやさしい」のとおり、デジタルに慣れている人もそうでない人にも恩恵あるデジタル化を進め「ちょうどいい」市役所になるよう取り組んでいる。

イ 松江市は世界的に注目されているプログラミング言語Ruby（ルビー）開発者のまつもとゆきひろ氏が市内に在住していることもあり平成18年より「Rubyの街」という地域ブランドの創出を目指した施策を展開している。

ウ 同プロジェクトを中心にIT人材の育成等に取り組んだ結果、市内にIT企業の集積が実現（島根県のIT企業数は、2011年約40社から2023年には110社超、そのうち70社以上が松江市）地方都市では珍しいIT先進地である。

(2) みんなにやさしいデジタル市役所の概要

ア コンセプト

「これまでの取組を活かした市全体のDX推進の第一歩として、まず市役所の中からデジタル化しその際に新しい仕組みを取り入れるだけでなくデジタル技術に慣れているもそうでない人も利用しやすい」、「ちょうどいい」市役所になるよう取り組んでいる。そして現在の手続きやサービスをもっと良くして頼れる市役所になることで松江のあるべき姿「夢を実現できるまち 誇れるまち松江」を達成できるよう下支えをしている。

「みんな」とは松江市に住んでいる人、市外に住んでいる人等全てを、「やさしい」とは不慣れな人等にサポートし誰にとっても使い易く分かり易いことを、「ちょうどいい」とは市民にとっても市職員にとってもを、それぞれ意味している。

イ 具体的な施策

高齢者による高齢者のためのスマホ教室や議会答弁資料作成システムの導入等

(3) 所感

「市民サービスの向上」の取組みとして「書かなくて済む窓口」や「業務の効率

化」の取組みとして会議のペーパーレス化など様々な取組みを一步步進めているよう感じた。なお、実施計画に掲載している取組みは進捗状況により、柔軟に修正したりしており、みんなに分かり易い対応をしていると切に感じました。

2 松江城を中心としたまちなみ整備について

(1) 松江城周辺の概要

松江城を中心として江戸時代に形成された掘割や道筋、街割が今も良く残っており、神社建築や武家屋敷、茶室等の歴史的な建築物が集中している地区である。この地区では、伝統文化として江戸時代に盛んになった茶の湯文化がいまも息づいており平成31年4月には「松江市茶の湯条例」が施行されている。

(2) 松江城の概要

関ヶ原の合戦のあと、徳川軍勝利に軍功があった堀尾忠氏が出雲隠岐24万石を与えられ、父堀尾吉晴とともに月山富田城に入城するも、地形的に近世城下町を作るのにふさわしい場所ではなかったことから城地移転計画、湿地帯の現在地に築城（1611年）。丘陵を削り湿地帯を埋めて侍町を作り掘割で区画した。その後幾多の経過を経て1638年に松平直政が信濃松本藩（松本城）から加増移封。松平直正政の縁で直正没後350年にあたる平成28年には松江市市立博物館において特別展「松江藩主松平直政の生涯」が開催され当時の松本市立博物館長が「松江直政と松本」について講演に招かれ松本市立博物館で、「松平直政没後350年パネル展」を実施している。

なお、松江城天守は国宝保存法により国宝に指定され、1950年の文化財保護法施行により当時建築年が確定しなかったため重要文化財に格下げとなったが、松江神社から建築年を慶長16年とする祈祷札が見つかり、平成27年7月8日に国宝の再指定を受けた。

(3) まちなみ整備について

古代出雲の繁栄を物語る豊富な古墳群や神々をまつる神社が数多くあり出雲神話に因んだ祭礼や伝統行事が行われている。

また、松江城を中心として近世に形成された城下町が良く残り、茶の湯文化が息づくほか、伝統的な祭礼行事も行われ、それらが一体となって良好な歴史的風致を形成している。

しかし、近年全国的に見られる人口減少、高齢化、中心市街地の空洞化などの要因により当市でも歴史的景観の悪化や、伝統的な祭礼行事の担い手不足が生じているとのこと。このような状況の中、松江市固有の歴史的資源を見つめ直し最大限活かしていくことが「まちづくり」を進める上で重要と考え指針となる計画を定めた。この計画は歴史まちづくり事業を効果的、効率的に推進するため「重点的・優先的に整備するエリア」（重点区域）と「エリア毎の整備事業」を定めた。

(4) 重点区域と整備事業について

- ア 城下町エリア 江戸時代に形成された城下町地区
 - イ 国府跡周辺エリア 古墳時代から奈良時代の遺跡群や神社がある地区
 - ウ 美保関エリア 海運で栄えた美保関の港文化がみられる地区
 - エ 鹿島エリア 佐太神社を中心とした地区
 - オ 宍道エリア 近世山陰道を中心として宿場町の町割りの残る地域
- (5) その他として重点整備エリアに限らず市内全域で取り組んでいる事業
- ア 歴史資源を巡る「まちあるきマップ」の作成
 - イ 歴史的資源「まち歩き案内・説明板」の設置
 - ウ 松江市史の編集、ふるさと文庫の製作 等

(6) 所感

松江城は日本にわずか5つしかない「国宝の城」のうちの一つである、雄々しくも優美な歴史遺産であり日本最強の城でもあり戦いに備え堅牢な造りが特徴のようである、その周辺には長さ約3.4kmの堀川が周囲を囲み松本城と比較することは適当ではないかもしれないが、個人的には松山城のほうが勇壮に感じ有意義な視察であった。

【福岡市】

1 DXの取組みについて

(1) 推進の背景

- ア 人口減少社会の到来
- イ デジタル技術の飛躍的な発展
- ウ 新型コロナウイルス感染の発生
- エ 区役所等窓口に行かなくても手続きが完結する「ノンストップ行政の実現」
- オ デジタルで解決できることはデジタルに任せ他の人材資源は福祉等「人のぬくもり」が必要な分野に再配置できるように。
- カ 高齢者を含め、誰もが支障なく利用できる「市民目線のDX」の推進 等

(2) 民間人材の登用

民間専門人材「DXデザイナー」の設置（DXを強かに推進していくため、4名に委嘱し、誰もが使いやすく分かりやすいUIなどアドバイスを受けるもの）

(3) 行政手続きのオンライン化

来庁することなく手続きが完結する「ノンストップ行政」の実現

- ・ 住民票の写し・税務証明書の交付申請等オンラインで申請できるサービス（マイナンバーカードによる本人確認と手数料の支払いを行い申請すると証明書等が自宅等へ郵送される。）
- ・ 高齢者乗車券の申請（70歳以上の市民を対象に交通費の一部を助成）
- ・ 引っ越しオンラインの予約
- ・ 水道の使用開始・中止の届出

- ・ 就学援助の継続申請
- ・ 屋外広告物に関する手続き

(4) リモート窓口の対応

- ア PCやスマホを持っていない、使いこなせない高齢者を含めデジタル技術を活用したサービスにより誰もが便利になること。
- イ 区役所から遠い地域に住んでいる方も近くの公民館でモニター越しに職員と話しながら手続きや相談が出来る仕組み
- ウ 公民館は全ての地域にあるため地域コミュニティのための住民にとって身近な施設である。→令和4年度の実施場所は離島も含めて10か所

(5) リモート窓口の相談対象業務

- ア 高齢者住宅福祉サービスに関する相談
- イ 保育施設の利用に関する相談
- ウ 保険料の納付相談
- エ 身体障害者手帳、療育手帳Aをお持ちの方、有料道路の割引受付等

(6) LINEを活用した市民の広報について

- ア 福岡市広報戦略室の情報発信
- イ 福岡市広報戦略室LINE公式アカウント運用スタート
- ウ LINE社との包括連携協定締結
- エ 生活密着情報「One to One配信」スタート（スタート時にPR施策を展開）
- オ 包括連携を記念したLINEスタンププレゼントを実施するとともに、多くの行政情報を発信している

(7) 所感

福岡市は人口約161万人（政令市5位）、人口増加数・増加率（政令市1位）、若者の割合（政令市1位）、空港アクセスの短さ5分（世界48都市中1位）、開業率6.3%（21大都市中1位）という好立地条件の大きな市であり、担当者の説明の中の、多くの施策を実施し国を動かすという言葉が印象的でした。

予算規模、職員数等スケールは異なるものの、行政サービスという点では考え方は同じであるという原点に立ち、少しでも参考にしながら本市の住民サービスに邁進して行きたいと心新たにしました。

令和5年8月21日

松本市議会議長 上條 温 様

総務委員 村上 幸雄

行政視察報告書

総務委員会行政視察		令和5年8月2日(水)～4日(金)
視察先 及び 視察事項	1 島根県松江市	(1) DX戦略について
		(2) 松江城を中心としたまちなみ整備について
	2 福岡県福岡市	(1) DXの取組みについて

1 島根県松江市

(1) DX戦略について

ア 計画策定の背景

市役所の仕事は総合サービス業と捉え、人口減少下にあってもDX・デジタルの力で行政サービスの質を維持、向上させることを目的とする。松江市ではみんなにやさしいデジタル市役所計画を令和4年(2022年)3月に策定した。

イ 「みんな」、「やさしい」、「ちょうどいい」とは

みんなは、松江市に住んでいる人、松江市役所で手続きする人、転入する人、仕事で松江市と関わる人、職員を指す。やさしいは、優しいと易しいを指し、ちょうどいいは、市民にとって自分の一番利用しやすいやり方が選択できるデジタル・アナログ並行稼働を指し、職員にとっては、業務の内容によって最適なツールや仕組みを選んで仕事をするができることを指す。

ウ デジタル市役所の計画

松江市総合計画の期間と揃えた8年計画とし、令和4年から1期2年の実施計画を策定している。

エ 第1期実施計画の取り組み

(ア) 転出入等にあたって書かなくて済む窓口をつくっている。事前にスマホ入力したデータをかざしたり、タッチパネルで選択したりして手続きをスムーズに行えるようにしている。

(イ) スマホの出前講座の実施。総務省の補助金を取り込み、シルバー人材センター会員が講師となり、高齢者による高齢者のためのスマホ教室を開催。受講者も講師も同じ目線でスマホを勉強でき好評を博している。

(ウ) 認可保育所の入所選考をAIシステムにより行っている。各保育所の空き状況と入所希望情報、兄弟姉妹情報をAIでマッチングするシステムにより調整した結果、選考が早く内定通知も速やかに対応が可能となった。

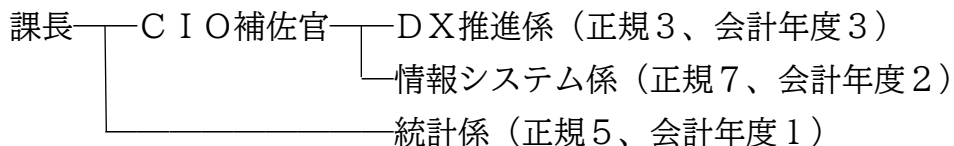
(エ) 文書管理・電子決裁システムの導入。公文書を電子化し電子決裁で押印廃止・ペーパーレス化も実現した。

(オ) RPA(ロボテック・プロセス・オートメーション)とは、事務系の定型作業を自動化・代行するツールのこと。アンケートや統計情報の集計、申請一覧の作成などをRPAの活用で、作業を自動化し、人的・財政的負担を軽減している。

(カ) 建設工事等の離れた現場にオンライン立合いシステムの導入。建設工事担当者は複数の工事現場を監理し何度も現地を訪問している。そこでこのシステムにより軽微な確認事項はオンラインで現場の業者につないで時間を節約している。

(キ) ITリテラシー（ITを理解し操作する能力）に個人差があり、一部職員に負担が集中する傾向がある。そこで役職に応じた階層別の研修会の実施を準備中である。

オ デジタル戦略課の体制



3係23人態勢

カ 今後に向けて

デジタル市役所計画の追記改定と共に、第2期計画の策定を進める。デジタル化には多額の経費が掛かるので経費獲得のため国・県や他市の情報収集に注力していきたい。

(2) 松江城を中心としたまちなみ整備について

ア 松江市歴史的風致維持向上計画（第2期）「国土交通省所管」に基づいて24の事業を進めている。松江市歴史的風致維持向上施設とは、松江市固有の歴史的風致を維持及び向上させるために必要な道路、公園、緑地、広場、河川、海岸といった公共施設のほか、看板等の案内施設や、体験学習施設などの公用施設、また旧宅などの歴史的な建造物を復元した公的施設や地域の伝統を反映した人々の活動が行われる場などを含み、歴史的風致の維持及び向上に寄与するものである。主な事業は次のとおり。

(ア) 史跡松江城石垣修理事業 変形や落石、近代以降の積みなおし等により、近世期の風貌を失った石垣を江戸時代の工法で復元するもの

事業期間＝H13～R9、修理予定面積＝1,100㎡

(イ) 国宝松江城天守耐震対策事業 震度6強の大地震に耐えうる補強等について、文化庁や有識者の指導のもと、文化財的価値を損なわないよう最小限の範囲で実施する。

(ウ) 国宝松江城天守防災施設等整備事業 ノートルダム大聖堂や朱里城跡の火災の発生状況に鑑み、国宝松江城天守の防火に係るソフト・ハード対策を抜本的に見直す。

(エ) 堀川沿線「八百八橋づくり」推進事業 堀川に架かる橋梁（特に遊覧船ルート沿線）を近世城下町の風情を感じさせるデザインに整備し、橋の往来や堀川遊覧船から見る景色をより風情のあるものに充実させていく。

(オ) 千鳥橋改架事業 損傷が目立つ千鳥橋を、江戸期の絵図などを参考に当時の

姿を感じられるよう整備する。事業費約7,500万円

(3) 所感

松江市は人口規模が20万人と松本市とほぼ同規模、国宝松江城、中核市、江戸時代松平直正が松本藩から出雲国へ入封したことなど、本市と数多くの共通点があり親しみやすい都市である一方、山陰で交通の便が悪く訪問する機会の少ない都市でもある。

DX戦略については、世界的に注目されているプログラミング言語Ruby（ルビー）開発者のまつもとゆきひろ氏が松江市内に在住していることに着目し、「Rubyの街」という地域ブランドの創出を目指した施策を展開している。その結果市内にIT企業が70社集積し、地方都市では珍しいIT先進地（シリコンバレー化）となっている。市役所のDXにおいても地方都市の先頭を走る意欲的な取り組みを実践していると感じた。

松江城を中心としたまちなみ整備については、城をめぐる史跡指定範囲が21.8haと松本城と比較して圧倒的に広く、堀も周囲を遊覧船で一周できる昔のままの堀が残されていた。城を中心にして堀に架かる橋を順次改修し江戸時代の風情を感じさせる街にしていくという、行政の強い意志を感じた。

2 福岡県福岡市

(1) DXの取り組みについて

ア LINEを活用した市民への広報について

(ア) 福岡市の概要

人口=約161万人（政令市5位）、人口増加率=（政令市1位）

空港アクセスの短さ=5分（世界48都市中1位）

開業率=6.3%（21大都市中1位）

(イ) 福岡市広報戦略室の情報発信

福岡市市政だより（紙）全戸配布、ホームページ、動画、

SNS（チャット、フェイスブック、LINE、インスタグラム）

(ウ) 情報発信強化に向けた課題

旧来の方法 市から同一情報を市民に送る（One to Many）。

新しい方法 市からパーソナライズした情報を送る（One to One）。

防災情報、ごみの日、子育て、イベントなど欲しい情報だけをタイムリーに配信（29.4スタート）

スタート時にオリジナルスタンプ配布などPR施策を展開した

結果、サービス開始後2日間で友達10万人突破

現在の友だち数は約186万人

イ DX推進の背景

- ・ ノンストップ行政の実現（たらい廻しの排除）

- ・ デジタルでできることはデジタルに任せ、市役所の人的資源は「人のぬくもり」が必要な分野に再配置
- ・ 市民目線のDX（市民がストレスなく利用できる仕組み）
協力に推進するため令和2年11月にDX推進課を創設し、市職員と民間人材のDXデザイナーによる官民連携のプロジェクトチームを立ち上げた。

ウ 「DXデザイナー」主な活動実績

- ・ スマートフォンでもシンプルで入力しやすい新電子申請システム
- ・ ワクチン接種空き状況検索システム
- ・ モバイルどんたくシステム

エ 行政手続きのオンライン化

- ・ 旧電子申請システムを刷新し、(株)グラファの「スマート申請」を利用しスマホ対応とした。マイナンバーカードによる電子署名、クレジットカード決済可能（令和3年4月）

この結果、行政手続きのオンライン化は、令和4年度末時点で年間処理件数の90%以上を達成した。

【具体例】・住民票の写し、税務証明等は申請が完了すると自宅へ郵送

- ・ 高齢者乗車券申請、引っ越しオンライン予約、水道の使用開始・中止の届け出、就学援助継続申請、屋外広告物に関する手続き

オ リモート窓口

PCやスマートフォンを持っていない、あるいは使いこなせない人も、近くの公民館でモニター越しに職員と話しながら手続きや相談ができる仕組み

相談対象業務：高齢者在宅福祉サービス、保育施設利用、国保・介護保険・後期高齢者医療保険の保険料、身体障害者手帳、療育手帳Aを持っている人の有料道路割引受付など

カ RPA（ロボテックプロセスオートメーション）の活用事例

鮮魚市場、食肉市場、青果市場の取引予定・結果の公表方法が、法改正により従来の市場内掲示からインターネットによる公開に変更された。インターネット公開業務をRPAにより自動化。この自動化により、職員の土日・時間外の出勤が不要に、年間約700時間相当の業務が効率化された。

キ アナログ規制の見直し

国は、目視や対面などを義務づけたアナログ規制（対象約1万条項）を一掃するため、令和3年から見直しを開始。デジタル庁から先行自治体として評価されている福岡市では国に先行して条例、規則、要綱等の点検を開始。点検の結果、アナログ規制7項目に該当する条例のうち9割以上が国の法令等による規制であることが分かった。令和5年1月末現在、条例を含めアナログ規制475条項の洗い出しが完了。国の動向を注視しながら、規則や要綱、マニュアル等について速やかに見直していく。

ク プッシュ型行政へ

従来の申請主義からプッシュ型行政（市民が利用できるサービス等を行政側から積極的に案内する仕組み）への転換に向けたチャレンジ

【事例】 就学援助、第3子優遇事業、高齢者乗車券、がん検診、よかドッグ、特定保健指導、歯科節目検診、区役所混雑状況

ケ 「ツナガル+（プラス）」の開発

平成28年の熊本地震を教訓として、災害時の危機管理システムを開発した。熊本地震では、駐車場での車中泊や公園でのテント泊など指定避難所以外への避難者が多数発生し、状況把握が困難で支援までに時間が必要であった。「ツナガル+（プラス）」は指定避難所以外へ避難した人々に所在を登録してもらい、それに対して、市では支援内容を把握し回答を送信する双方向のやり取りが可能なシステムとなっている。

コ キャッシュレスの拡大

令和3年9月から利用できるキャッシュレス決済を大幅拡充

- ・ クレジットカード VISA、マスターカード、JCB、アメックス等
- ・ 電子マネー 交通系ICカード（9種類）、iD、楽天Edy、WAON、nanaco
- ・ QRコード決済 LINE Pay、PayPay、楽天ペイ、d払い、auPAY等

サ オープンデータ

市のサイトにおいて統計情報、施設の一情報、新型コロナに関する情報など約430種類のデータを公開している。

【事例】 あんしん給食管理（学校給食の献立確認機能、アレルギー献立情報）

シ 民間事業者との共働

ドローンによる橋梁点検の効率化、用品・医薬品等をドローンで島へ運搬

(2) 所感

福岡市のDXの取組みは、極めて先進的かつ挑戦的であり、我々地方都市の1周も2周も先行していると感じた。担当する市役所の人材や財力、周辺民間IT企業の人材が本市とは質・量ともに規模が違うとはいえ、我々の目指すDXの方向性は確認できた。福岡市は人口161万人の政令指定都市であり、我々の視察を受け入れてくれたことに感謝したい。

今回総務委員会の行政視察で先進都市を訪問し、現場に足を運び、担当者の詳細な説明と職務上の工夫をした点や苦勞をした点などを率直に伺えたことは大変参考になりました。今後の職務の参考にしてまいりたいと思います。

令和5年8月21日

松本市議会議長 上條 温 様

総務委員 上條 温

行政視察報告書

総務委員会行政視察		令和5年8月2日(水)～4日(金)
視察先 及び 視察事項	1 島根県松江市	(1) DX戦略について
		(2) 松江城を中心としたまちなみ整備について
	2 福岡県福岡市	(1) DXの取組みについて

1 視察内容

(1) 松江市のDX戦略について

世界でも国でもデジタル化が進む中、松江市ではデジタル化で行政サービスの維持・向上を目指すとともに、デジタル技術に優れている人もそうでない人も利用しやすいちょうどいい市役所を目指し、「松江市みんなにやさしいデジタル市役所計画」を令和4年3月に策定した。

ちょうどいいとは、市民にとってはデジタル・アナログ並行稼働、職員にとっては最適なツールや仕組みを選んで仕事をするができる状態。基本的には市民サービスの向上はもちろん、人材育成、各課の情報を利用できるなど利便性も狙う。

計画は令和11年度まで4期に分けられ、現在は1期目、見直しながら柔軟に対応する。第1期の事例としては、シルバー人材センター会員による「高齢者による高齢者のためのスマホ教室」で、大変好評。保育園の入所選考では、これまで5人で1週間かかっていたものが一人10秒で選考でき、1週間の時短になっている。業務の効率化では、rpa（ロボテックプロセスオートメーション）を導入し、アンケートや情報集計など単純作業を効率化している。建設工事で軽微なものについては、オンラインによる現場確認も導入している。

デジタル戦略課は課長と係の間に外部から採用したCIO補佐官を置く。

観光以外で勝負できるものを探して、Rubyプロジェクトを立ち上げる。開発者である松本ゆきひろ氏とコラボ、企業が集まり、雇用を生むオンリーワンの都市を目指す。2006年に拠点となる松江オープンソースラボを指定管理にて開設。小学校でもプログラミング教育でRubyを導入。これまでの取り組みで、雇用、売り上げなど数倍に達し成果を上げている。さらに新規事業を検討

議員からの質問で、DX戦略でのRubyの位置付けは、松江市の強みの一つと捉え、産業戦略の柱とはするが、庁内で運用する内部システムをRubyで開発したものに限るわけではない。病児保育では急な病気にも対応するため登録・予約・キャンセルを24時間対応のシステムにした。また、市公式LINEから離脱されないために、情報を市から送りすぎるのではなく、その人が求める情報に限定するなどを検討中。議会答弁のAI作成はせず、あくまで職員が作成している。

(2) 松江城を中心としたまちなみ整備について

松江城天守は重要文化財であったが、平成24年に松江神社で祈祷札が見つかったことで平成27年に国宝指定される。

歴史的風致維持向上施設の整備及び管理では、松江城石垣修理はじめ36の事業を上げ取り組んでいる。5つの重点区域に大別できる。すでに終了している事業もあるが、令和11年までの事業としている。松江城天守防災施設事業では防災施設の更新や見直しの中でカメラの増設など検討している。松本城や犬山城とともに世界遺産を目指す研究も加わる。事業費としては、千鳥橋改良では7,500万円、北惣門橋改良では1億5,000万円を国と市で半々に負担、など。スケールの大きさと共に、その一つ一つにしっかりとした計画を持ち取り組んでいる。

小泉八雲記念館では、日本を深く愛し、理解した八雲を実に魅力的に浮き彫りにしていた。松江城を取り囲む堀川遊覧では、護岸に波止の波消しブロックが設置され、沿線の家も徐々に遊覧に協力的になって、お客さんから喜んでいただける状況を作り出していると説明を受けた。

(3) 福岡市のDXの取組みについて

役所の窓口に行かなくても手続きが完結するノンストップ行政（英語的にはおかしいかもしれないと言いながら。窓口にワンストップもさせない＝窓口に行かないで済む、という意味）実現を目指す。人の力は福祉分野に傾注できるようにしたい。職員の接遇力を高めて誰もが支障なく利用できる市民目線のDX推進へ令和2年にDX戦略課を設ける。市の職員と民間人材のDXデザイナーによる官民連携のプロジェクトチームとする。DXデザイナーは4名に委嘱。見やすく入力しやすい的確なスマホなど実績を上げている。

福岡市DX戦略としては、業務の効率化と共に人のぬくもりを重要視し、誰もがデジタル化の恩恵を実感できることを目指す。くらし、まち、しごと、行政など5項目を推進項目とする。行政手続きのオンライン化では30%が申請、満足度は5点中4.4など高評価。就学援助は半数がオンライン申請、何度も役所に足を運ぶことがなくなる分野もある。住民にとって身近な公民館で手続きや相談ができるリモート窓口を10か所に設けた。2年の実証実験を経て今年秋から本格運用。参加者からも評価は高い。

国による目視や対面などを義務付けたアナログ規制をなくして行くためにも取り組む。大分県と福岡市が先行地域となる。市民からも不便に感じるアナログの手続きを募集し見直しを実施中

プッシュ型行政への取組みを試行。就学援助など申請前に役所から必要となりそうな対象者に案内する。申請主義の行政に新風を吹き込む取組みとして注目

2 所感

(1) DXについて

それを好む市民にも、好まない市民にも、また職員にも、ちょうどいいあり方が全国どこでもテーマなのであろうと思う。同時に、福祉的な寄り添い型の必要な分野には従来の温かみが変わらず求められている。何でもかんでも「DXについて来

い。」では市民からそっぽを向かれる。行政手続きが早くなること、保育園の手続きが格段に速くなることなどはもちろん喜ばれることで、福岡のようにプッシュ型のサービスまで始まろうとしていることは、そこにむしろ期待値以上の物を見出した思いだった。一方で、DXのもともとの目的の危険性をどこの自治体も語らずに推し進めようとしているが、わかっているにもかかわらず進めなければならない、いろいろ言っても仕方がない、自治体の持つ宿命というものの付き合い方を改めて感じた。

(2) お城を中心としたまちなみ整備について

松本城とは比べ物にならない規模の松江城と一緒に世界遺産を目指すことには無理があると感じた。そこまで背のびをしなくてもと正直思う。松江城のきめ細かな整備計画、出雲という歴史性、この地のすばらしさをもっともっと引き出してほしいと切に思う。

令和5年8月21日

松本市議会議長 上條 温 様

総務委員 犬飼 明 美

行政視察報告書

総務委員会行政視察		令和5年8月2日(水)～4日(金)
視察先 及び 視察事項	1 島根県松江市	(1) DX戦略について
		(2) 松江城を中心としたまちなみ整備について
	2 福岡県福岡市	(1) DXの取組みについて

それぞれの市の取り組みは、ほぼ同様な取り組みを、資料で説明を受けた。

考察

- 1 島根県松江市
- 2 福岡県福岡市

(1) DX戦略について

総合サービス業の市役所において、それぞれの部署での担い手の減少の中、DXの力で、業務を維持、向上させるため、国の「デジタル田園都市構想」の下に、国民生活全体をDXで活性化を図るべく地方が推進すべきところであるが、DXといった専門分野に、取り組み方針までは向き合えたが、地方独自での対応が難しい局面を徐々に迎つつある。

「一人一人の市民生活にちょうど良い」サービス提供のために、職員の業務遂行に、情報利用を部局横断でできるよう基本方針を定め、計画期間を決めて取り組みたいようだが、遂行途上で、機器に慣れる出前講座等を企画するなどの、職員の資質向上が大きな課題になっている。

以上のような課題克服に、民間企業との協定締結が行なわれ、行政主導なのか、民間主導なのかが曖昧になっている。

LINE等の利用は簡単に出来るように、民間がシナリオを作り、簡便さを行政がPRするという方向が定着しつつある。

この事は、更なる方法を、商業ベースで進むことも念頭に置かなければ、現在でも、RFM分析や、レコメンドが、WEB上で見られるが、果たして市民益になるのかは難しい局面、岐路がそこにあるように思う。

これまでも、これからも、個人データを行政に預けることに違和感を持たない様に取り組みなければならないと強く、強く感じた。

(2) 松江城を中心としたまちなみ整備について

元々の、城下町をほぼ引き継いで来れたことは驚きである。

その上に更なる取り組みが検討されることで、時代を超えた取り組みとなり、市民の矜持が、共同体の意識がお城にあれば、世界遺産といった合言葉が、真実味を

帯びて、街並み整備が更に進むように思う。

令和5年8月21日

松本市議会議長 上條 温 様

総務委員 太田 更三