

政務活動費活動報告（視察）

（１）出席者（会派名・個人名）

[公政会]野村博雄、安澤勝、奥野嘉己、伊藤容子、黒澤茂樹、疋田菜穂子

（２）実施日：令和８年２月２日～２月３日

【１．調査の目的】

本市における現状・課題

< 1 >DXを推進し人口減少や少子高齢化による人口構造の変化、情報通信基盤の進化や社会全体のデジタル化に対応すべく鋭意取り組んでいるが、現状ではデジタル化がもたらした効果(紙・作業時間の削減)や市民の満足度などが可視化されておらず、より一層デジタル化を推進しつつ、だれ一人取り残さない持続可能なまちづくりを目指していくことが求められている。

< 2 >インターネットが普及し便利になった反面、人権侵害によって人の生死にかかわる事案まで起こってしまう時代となっており、市民の生命や人権を守るため積極的な取組が求められている。

< 3 >現図書館は市北部に位置し、市の南部地域住民は図書館までの距離が遠く、利用しにくく一人あたりの図書館利用回数や読書量に差が出ている。誰もが利用しやすい場所に図書館を建設する必要があり、現在、中部館建設の取組が進んでいるが、図書館設置計画で定める拠点館建設は、厳しい財政状況の影響もあり建設時期が全く見通せない状況である。

【２．調査地選定理由】

< 1 >（１）調査項目：デジタル化推進への取組について

（２）選定地：広島県三原市[デジタル化を推進して業務改善等の積極的な取組が行われている]

< 2 >（１）調査項目：インターネット上の誹謗中傷防止に関する取組について

（２）選定地：香川県坂出市[条例を制定する等積極的な取組が行われている]

< 3 >（１）調査項目：図書館を活かした人々の交流、まちづくり、人づくりの取組について

（２）選定地：岡山県備前市[個人、事業者、団体等の私設文庫を市が認定することで市民がいつでも、どこでも、誰もが本を手に取り読書に親しめる環境づくりに取り組まれている]

【３．調査結果】

< 1 > [報告書作成者：安澤勝]

担当者：三原市 デジタル化戦略課 課長 池田康弘 氏

課長補佐兼デジタル化推進係長 三信裕司 氏

（１）内 容

○デジタルファースト宣言・実行計画について

令和２年現市長の就任後令和３年度より本格的にデジタル化が推進された。主なポイントとして、『三原市誰一人取り残さない「デジタル化ファースト宣言」』で「業務改革」、「データ活用」、「新サービス活用」の３つの切り口で、市民サービスの向上・行政運営の効率化・関係人口の創出の３本柱に取り組んでいる。市長を本部長としてすべての部長級以上の職員がデジタルファースト

スト推進本部員となり、デジタル化戦略監(CIO、部長)、デジタル化戦略監補佐(広島県から週一で派遣)、デジタル化戦略課長、主幹(広島県から常勤派遣)デジタル化推進担当、デジタル化推進係とシステム管理係とで構成されている。

1. 市民サービス デジタル人材の確保・育成

①行政手続きのデジタル化、②マイナンバーカードの普及・利活用、③データの利活用、④デジタルデバインド対策、⑤地域社会のデジタル化

2. 行政運営 多様な主体との連携

①デジタルツール活用による業務改善、②場所に捉われない働き方改革、③情報システムの全体最適化、④データの利活用(再掲)

3. 関係人口創出 市民のデジタル活用支援

①プロモーションのデジタルファースト、②デジタル・リアルの融合による交流・関係・移住の拡大、③テレワーク等による関係人口の拡大

デジタル化の定義とは、「データとツール(データを扱う道具)を活用して、施策・事務事業の実行と改善・改革を繰り返して、新たな価値の創造につなげること」としている。

ツールを使うことだけがデジタル化ではなく、データを収集・分析して改善・改革を繰り返していくプロセスが重要となる。

市長の公約で、「デジタルを使う人も、使わない人も、市民がデジタルによるサービス向上の恩恵を受けられる三原市」とされ、市民が自らデジタルを使うことによるサービス向上の例として、行政手続きのオンライン化はもちろん、デジタル化による間接的なサービス向上の例として庁内業務の効率化であったり、市内で新しい技術・サービスが提供されることによる市全体のサービス向上を通じて、デジタルを使う人も、使わない人もサービスが向上し、その恩恵を受けている状態を目指している。そして、デジタル化に取り組む市・職員の姿勢として、3つのファースト(ファースト)を意識して取り組む。

・デジタルをファースト(第一)に

あらゆる課題についてデジタルを活用する視点を第一に検討。

・デジタルでファースト(素早く)に

「先ずはやってみる」という姿勢を大切に、試行や実証実験を積極的に行います。

・デジタルのファースト(先頭)に

デジタルの世界は常に新しい技術・サービスが生まれている。既成概念にとらわれず、新しい技術・サービスを取り入れる。

全庁的な業務改善活動「カイゼン塾」の取組として、

令和4年度 塾生 57人 活動内容 各課2業務のカイゼン 124業務
効果 時間 ▲15,160時間 枚数▲171,269枚削減

令和5年度 塾生 58人 活動内容 紙情報ゼロ・事務作業ゼロ 491業務
効果 時間 ▲4,431時間 枚数▲189,680枚削減

令和6年度 塾生 58人 活動内容 各課1業務のカイゼン 100業務
効果 時間▲、枚数▲ともに現在集約中

塾生=主任以下の若手職員 各所属1人(計58人)

講師＝職員(デジタル化戦略監)

回数＝研修年 2 回＋改善活動(数か月) カイゼン活動

監督＝所属長、コーチ＝係長、塾生

メンバー＝所属職員で構成するチーム編成

週 1 回カイゼン活動のミーティングを開催

R4 各所属 2 業務以上 計 120 業務

R5 業務数の指定なし (紙・事務作業の削減)

R6 各係 1 業務 計 120 業務

○カイゼン塾の取り組み事例

消防団員のオンライン出務報告やごみステーションの位置を表し、大型ごみ収集予約のデジタル化をし、市民が収集予約をできるようになり、事業者が担当エリアの予約状況を確認できるようになった。どれも改善・改革を繰り返すことが重要である。

RPA 活用は平成 31 年度にツールを導入し、第 1 期から 4 期の間、失敗・試行錯誤を繰り返しながら現在も取り組んでおられ、初期は 4 件 1,400 時間の削減→14 件 3,000 時間の削減から始まり現在第 4 期令和 6 年度では 74 件 10,250 時間の削減となっている。また、他の活用事例として、令和 3 年～令和 4 年度では高齢者コロナワクチン接種予約事務に取り組んだ成果として、35,000 件分の入力やチェック作業を全て手作業で行った場合であれば約 624 時間必要であるが、デジタル×アナログ(AIOCR+PRA)を活用すれば約 29 時間で処理することができ、約 595 時間の短縮を実現できた。

また、GIS・BI ツールを組み合わせた「防災情報共有システム」の運用をすることにより、統合型 GPS(地理情報システム)とモバイルツールで被害情報や対応状況を随時入力でき、情報収集が即座にできるようになり、避難者数など避難所運営の状況など職員間の情報共有と意思決定に活用できるようになった。利用者にも職員にもオープンデータに興味を持ってもらうきっかけとなるよう、BI ツールで三原市の財政状況や、年齢別人口などを職員がグラフ化している。

○各所属と接点の持ち方

3 つのきっかけで各所属の情報を把握し、担当課＋デジタル化戦略課で業務課題・地域課題の解決に向けて取り組む。

・全庁的なカイゼン活動のきっかけ

令和 4 年度より、全所属参加のカイゼン活動を企画・実施し、担当課とデジタル化戦略課が一緒に課題解決策を考える機会を作っている。アナログの BPR と既存のツール(RPA やローコードツール)では解決できない課題を把握することができる。

・情報システム調達ルールきっかけ

予算要求の流れに RFI 義務化・システム査定を組み込み、担当課の動きをデジタル化戦略課が把握可能となった(令和 5 年度より)

・地域課題解決の実証事業きっかけ

各担当課が抱える課題を一覧にまとめて、令和 5 年度よりスタートアップ企業等から解決策の提案をもらい、実証事業に取り組む。アナログの BPR と既存ツール(RPA やローコードツール)では解決できない課題を把握することができる。

○The Meet 広島オープンアクセラレーター(広島県事業)への参加

The Meet 広島オープンアクセラレーターとは、広島県では DX の推進と地域の課題解決に取り組むため、県内の 14 市町とスタートアップ企業をマッチングする Gov-Tech-Challenge で各市町が有する地域課題や、自治体が抱える住民向けサービス、行政事務に関する課題などについて、革新的なアイデアや技術を持ったスタートアップ企業と一緒に解決したい市町が参加している。エントリー条件として、ギャンブル、政治、宗教、反社会的 content、公的にふさわしくない content の企業、法律に違反する企画は NG。で、スタートアップ、中小企業、その他団体等(大企業を除く)がエントリー可能。

令和 5 年度は公表した課題 24 課から 35 件 52 社がエントリーし、採択は 4 社

令和 6 年度は公表した課題 15 課から 26 件 50 社がエントリーし、採択は 3 社

令和 6 年度は市独自で 8 社と実証事業を実施している。

令和 6 年度 The Meet で三原市が公表した課題 26 件あった

テーマ①「関係人口の創出・産業振興」の課題解決に挑戦したい! (7 件)

IT 人材の育成・確保による起業・サテライトオフィス誘致の環境整備 など

テーマ②「まちの安全・安心」の課題解決に挑戦したい! (7 件)

火災予防に対する市民の意識改革のための新サービスの活用 など

テーマ③「地域づくり」の課題解決に挑戦したい! (6 件)

地域活動(ボランティア、町内会など)の活性化

テーマ④「行政サービス」の課題解決に挑戦したい! (6 件)

税務関係の市民からの問い合わせ対応の効率化/迅速化

○実証から実装へ

事業継承マッチングプラットフォーム「relay」を活用して、全国から後継者を募集。

結果、事業継承サイト掲載の 2 事業のうち、1 事業はマッチング成立。

デジタル田園都市国家構想交付金(デジタル実装タイプ)の活用状況はデジタル実装タイプ(TYPE1)を 3 年間で 8 件 事業費合計 2 億 2,000 万円活用している。

・市民向け三原市公式 LINE 友だち約 33,170 人

・災害・コロナ・市政情報の発信

・保護者向け連絡ツール すぐーる 保護者→学校 欠席連絡、健康観察など

学校→保護者 学校だより、アンケートなど

令和 5 年 1 1 月より SNS ショートメッセージの配信サービス開始している。

デジタル庁「道路占用許可申請のデジタル化の先行実施に参加。令和 5 年度に開始し(全国で 6 自治体)令和 6 年 4 月以降も継続中。道路占用許可申請とは、電気・電話設備を道路上に設置するなど道路を継続して使用する際に、道路法に基づいて各道路管理者の許可を得る手続きのこと。n 国土交通省及びデジタル庁は、全国の自治体でシステム(e-Gov)を利用可能にし、手続きのデジタル化(電子申請)を進めることを予定しており、三原市は令和 5 年 8 月から国の取組に協力する 6 自治体のうちの 1 自治体として、運用面の課題整理を目的とした先行実施に取り組んでいる。

(2) 考 察

本市でも全庁的にデジタルツールを活用しているが、デジタルに関するスキルが異なっているのではと感じる。三原市でもこうした課題が浮き彫りになっている。また、高齢者も多くデジタルを使えない、不得意等デジタルの波に取り残されている感は否めない。便利ではあるが行政も市民も使いこなしてこそデジタルの恩恵を100%得ることができる。デジタル化をより推進していくのであれば、デジタルに対応することによるお得感があれば市民に浸透するのではないか。例えばマイナンバーカードを普及させる際のポイント進呈のようなお得があれば市民の反応は上昇する。行政と市民が一体となったサービスの提供が求められており、「三原市に住んでよかった」と実感し、市外に住む人たちに「三原市を応援したい」と思われるまちづくりを目指しておられる三原市のデジタル化の取組は本市にとっても参考になると考える。

本市においてもデジタル化の効果を可視化し、今後ともだれ一人取り残さない持続可能なまちづくりを推進していかなければならない。

< 2 > [報告書作成者：野村博雄]

担当者：坂出市 市民生活部人権課 課長補佐 西野博幸 氏
人権係 係長 山田知恵 氏

(1) 内 容

坂出市は人口47,238人(令和8年1月1日時点)、面積92.46km²の市で、中心部は海岸沿いに平坦に開け綾川を中心に豊かな田園地帯が広がり、瀬戸内海にも面し瀬戸大橋沿いに島々が連なり瀬戸内海国立公園となっている。かつては「塩のまち」「塩の積み出し港」として栄え、戦後の高度経済成長期には塩田跡地を活用した港湾開発や番の州地区の埋め立て等により、全国有数の「港湾工業都市」となった。瀬戸大橋開通や四国横断自動車道の整備等により、現在では、本州と四国を結ぶ鉄道網及び高速道路網の要衝となっている。

2023年8月実施の人権に関する市民意識調査で、「日本におけるさまざまな人権問題について、あなたが関心のあるものはどれですか。」との問いに「インターネット上の人権侵害」が大きな割合を占める中、2024年3月の市議会定例会一般質問でインターネット上での人権侵害事案について取り上げられ、市長が条例を制定する旨答弁、2024年6月10日～7月11日にはパブリックコメントを実施し、2024年9月市議会定例会で「坂出市インターネット上の誹謗中傷等の防止に関する条例」が全会一致で可決され、2024年10月1日施行された。

条例では、インターネットの普及は社会に大きな恩恵をもたらしている一方で、匿名性、不特定多数性等、その特性に起因した誤った情報や嫌がらせによる風評被害、他人の名誉や感情を傷つける誹謗中傷、プライバシー侵害等の様々な問題が発生し、深刻な社会問題となっており、こうした状況を重く受け止め、インターネット上の誹謗中傷等の防止に関して、市の責務および市民等の役割を明らかにするとともに、施策の基本的事項を定め、これを推進することにより、市民がインターネット上の誹謗中傷等の被害者にも行為者にもならないよう努めることを目的としている。

本条例は、広範多岐にわたるインターネット上の誹謗中傷等の問題については国において規制するべきだと考え、県内の他市町と連携して国に対して実効性のある法整備を要望していくこと

とし、罰則規定を設けていない理念条例となっているが、先進自治体の中には、助言、説示、あっせん、勧告などの罰則規定を設けている自治体もある。(佐賀県、三重県等)

条文中の「侵害情報には該当しないが著しい心理的、身体的もしくは経済的な負担を強いる情報」については、「情報流通プラットフォーム対処法」や総務省のガイドラインに準拠するものであり、市の責務としての取組としては具体的には「情報リテラシーの向上に向けた啓発活動」と「相談体制の整備」の2本柱で、法律相談については市が委託する弁護士(利益相反等も考慮し6名に委託している。)に初回のみ無料で相談できる体制を整備した。現在利用は1件だけ、更に周知を図っていきたい。

条例制定を受けて、他市町や各種団体等からの問い合わせもあり、本市の条例制定後、県内他市町において同様の条例制定の動きが出ている。

現在、香川県下、県と8市9町で人権課題に関し横断的な連携を取っており、インターネット上のモニタリングおよび事業者への削除要請も行っており、法務局とも人権侵犯事件における対応で連携を図っている。

(2) 考 察

インターネットが普及し便利になった反面、人権侵害によって人の生死にかかわる事案まで起こってしまう時代となっている。こうした時代において、このような条例始め自治体が市民の生命や人権を守るため積極的に取組みを進める事は必須と言え、本市においても更なる積極的な取組が行われる必要があると感じた。

< 3 > [報告書作成者：黒澤茂樹]

担当者：備前市立図書館長 竹林幸作 氏

図書館活動課主査 平川 大 氏

(1) 内 容

誰もが気軽に本に触れられ、読書に親しめる環境をつくり、市民の読書習慣の定着を図ることを目的に、中央図書館を核にし、2つの分館、地区公民館、ご近所図書館、おうち文庫などいくつかの категорияに分けて市内の様々な場所で、「まちじゅうどこでも図書館」事業を開始されている。

この取組は、令和3年5月に就任した松畑教育長が、市の教育大綱の基本理念である「すべては子どもたちのために—みんなでつくる教育のまち・備前市」に基づき、特に、「みんなでつくる」を具現化するため、「図書館のまち備前市」—「まちじゅうどこでも図書館」として、まちづくり・人づくりの中核を担う拠点とすることを目指されたのがきっかけとなっており、市長も全面的にバックアップされた取組である。

具体的に、「まちじゅうどこでも図書館」は、備前市立図書館本館を中心に据え、図書館分館・公民館の図書コーナー、学校図書館(但し利用は児童・生徒のみ)などに加え、「備前市まちじゅう図書館認定要綱」により、市内で運営する個人、事業者、団体等の私設文庫を「ご近所図書館」、さらに自宅の一部を開放する「おうち文庫」・「縁側本棚」などを市が認定することで、市民がいつでも、どこでも、誰もが本を手に取り読書に親しむことが可能となった。

その成果として、各認定施設が図書（読書）を目的として利用することが可能となり、知的好奇心や読書意欲を刺激する環境づくりと交流促進に寄与している。現状は、各認定施設の主目的の利用者が中心となっているが、図書に興味を持つ利用者が多くなっている。

各認定施設の利用方法（貸出、開館時間等）は、当該認定施設の運営者に一任しており、市として施設の運営に口出しすることはない。また、各公民館へ配置する図書の選書や図書の入れ替えについて、市の図書館司書が関わることはない。各認定施設の図書は、運営者や利用者の寄附で配架されていて、結果として少し古い本が多くなっている。

予算措置としては、まちじゅう図書館全体で、ブックエンド等の消耗品費ということで10万円計上しているだけである。

課題としては、「まちじゅう図書館」を具体化するに当たり、事業の周知、広報とともに「まちじゅう図書館」として申請してもらえる施設を探し、声かけをすることが大変である。また、自宅の一部を開放する「おうち文庫」や「縁側本棚」については、個人情報（住所、名前など）の公開が必要なこと、自宅に不特定多数の人が訪れることとなるため、安全面での不安対策やその解消が必要となる。

この事業の最大のメリットは、市民がいつでも、どこでも、誰もが本を手に取り読書に親しむことができる環境づくりを実現することである。事業の実現のため課題や様々な労力も多々あるが、行政と地域の新しい図書館連携の形として、図書館利用の増加と読書習慣の向上につながるものと考えている。

(2) 考 察

最近の活字離れが進む中で、市民がいつでも、どこでも本を手に取り読書ができる環境をつくることは大きな意義があると考えます。彦根市では現状、市の北部に彦根市立図書館があるが、この1館では市民の読書環境を向上させることは並大抵のことではない。少子高齢化が進む中、まず図書館までたどり着けないことも多いと考えます。移動図書館はあるが、その配架量は図書館と比べかなり少ない。本市の計画では4館体制とのことであるが、厳しい財政状況を鑑みれば、いつこの体制が出来上がるかもわからない。

このような中、地域の公民館や個人、事業所、団体等にある私設文庫を利用出来れば、それをきっかけに利用者間や施設の管理者等などとも交流の輪が広がることも考えられる。「ご近所図書館」の現地も見学したが、運営者が集めた小説や、多くのマンガが揃っていた。特にマンガは高校生が学校の帰りにこの図書館へ寄り、読んでいるからこそ活気の源にもなっていると思う。また、古民家を改装したカフェでの交流スペースや、絵本と児童書に特化したご近所図書館もあり、福祉の面からも人が集う場所にもなっていると考えます。

但し課題については内容にも記載したが、安全・安心と個人情報の保護や対策である。このことは、制度や認定施設の広報、利用促進等をするに際し、十分な配慮が必要で、各種ツールを利用して情報発信を進めることとの板ばさみとなっている。

この「まちじゅう図書館」は備前市以外にも静岡県袋井市や群馬県太田市、長野県小布施町などでも取り組まれている。また愛荘町でも「図書館・学校図書館と地域の連携協働による読書のまちづくり推進事業」（文部科学省事業）に取り組まれている。

私設文庫と連携することは少し課題も大きいことから、市内にも私設文庫はあるが、本市の読書環境を見た場合、まずは市立図書館と地区公民館図書、学校図書館のシステムを繋げ、多くの市民や児童生徒が多くの本に出会える環境を提供する取組から始めるべきであり、市民憲章にある、文化の香り高いまちの創造につながるのでは考える。