

令和4年6月21日

八戸市議会  
議長 寺 地 則 行 様

総務常任委員会  
委員長 藤 川 優 里

### 視 察 実 施 報 告 書

本委員会は、次のとおり委員を派遣し、調査視察を実施したので、行政視察等実施要領第2（3）の規定により報告します。

- |            |   |
|------------|---|
| 1 日 時      | 令和4年4月27日（水）～4月29日（金）   |
| 2 視察先・調査事項 | (1) 大分県別府市<br>BEPPU × デジタルファースト宣言<br><br>(2) 特定非営利活動法人 BEPPU PROJECT<br>アートを活かしたまちづくり |
| 3 調査結果概要   | 別紙のとおり  |
| 4 派遣委員     | 藤 川 優 里<br>間 盛 仁<br>高 橋 正 人<br>吉 田 洸 龍<br>上 条 幸 哉<br>五 戸 定 博                          |

- 1 視察地 大分県 別府市
- 2 視察日時 令和4年4月28日（木）10：00から11：30まで
- 3 調査事項 BEPPU × デジタルファースト宣言について
- 4 説明者 別府市 企画戦略部 参事 浜崎 真二 氏  
企画戦略部 情報政策課 主任 明田 舞子 氏
- 5 視察内容 次のとおり

### その1 「BEPPU × デジタルファースト宣言」について

#### (1) はじめに

「BEPPU × デジタルファースト宣言」とは、「市民サービスの向上」、「行政運営の効率化」、「観光戦略による儲かる別府の創出」のためにあらゆる分野で「デジタルのちから」を最大限活用していく市内共通認識となるもの。

#### (2) 目的（宣言）

市民、職員、国、他県に向けて、デジタルのちからを最大限活用する施策により、市民サービスの向上・地方創生・生産性の向上・働き方改革、さらには、観光立国日本におけるモデル都市としてのブランドを確立する。

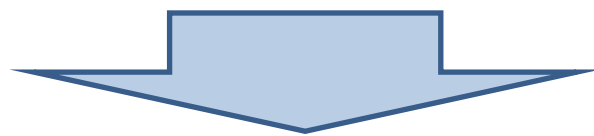
#### (3) 3つの戦略

「BEPPU × デジタルファースト宣言」において、3つの戦略分野について定め、デジタルのちからを最大限に活用し、目的の実現を図るための取組。

<b>市役所職員みんなではじめるデジタルファースト</b>		
市民サービスの デジタルファースト	行政運営の デジタルファースト	観光戦略の デジタルファースト
デジタルのちからを活用し、市民の利便性の向上を実現するサービスを提供する。	デジタルのちからを活用し、効率的な行政運営を行い、余力を生み出し市民に寄り添うサービスへ注力する。	デジタルのちからを活用し、マーケティング・広報・改革・強化を図り、別府の稼ぐ力を増強する。

#### (4) 重点領域

<b>市民サービスのデジタルファースト</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>・窓口サービスのデジタル化</li><li>・問合せ対応のデジタル化</li><li>・厳格なセキュリティー対策</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>…スマホなどを活用した申請受付</li><li>…チャットボットを活用した自動問合せ対応</li><li>…住民の情報を厳格に守る</li></ul>
<b>行政運営のデジタルファースト</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ペーパーレスの推進</li><li>・最先端 I T 技術の活用</li><li>・クラウドサービスの活用</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>…幹部会議などでのタブレット端末の活用</li><li>…R P A、A I などの最先端技術の活用</li><li>…外部の優れたサービスの利用促進</li></ul>
<b>観光戦略のデジタルファースト</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>・デジタルマーケティング体制の強化</li><li>・広報の改革</li><li>・「稼ぐ」仕組みの強化</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>…S o c i e t y 5.0 時代にふさわしい組織・人材・予算強化</li><li>…コンテンツを「作る」と同時に、「届ける」も重視</li><li>…3（製作）：6（伝達）：1（検証）</li></ul>



### 次 期 総 合 戦 略

#### その2 事業の概要

##### (1) 別府市 LINE 公式アカウントの活用について

市民サービスの一環として、情報を直接市民へ届けることを目的とし、LINE を活用したサービスを実施した。

##### サービス提供の経過

- 令和元年 10 月 1 日 別府市 LINE 公式アカウントサービス開始
- 令和 2 年 2 月 25 日 日英対応ごみ分別案内サービス開始
- 令和 2 年 10 月 27 日 A I を活用したごみ分別案内サービス開始
- 令和 2 年 12 月 21 日 セグメント配信／ごみ収集日の通知サービス開始
- 令和 3 年 4 月 1 日 学校連絡網（小学校、中学校、幼稚園）サービス開始
- 令和 4 年 2 月 25 日 ライフイベントごとの手続き案内サービス開始

## 友だち数の経過

- 令和2年9月4日 友だち 5,000人
- 令和3年4月11日 友だち 10,000人
- 令和3年8月14日 友だち 15,000人
- 令和4年4月5日 友だち 19,000人

## (2) 職員の業務負担軽減のための“RPA”(※)について

### <取組の目的>

- ① 職員が実施している定例的な業務をRPAに代替させ、職員の定例的な業務負担の減少を図ることで、職員でなければ実施できない複雑な業務（例えば、窓口対応などの対人サービスなど）に割り当てることにより市民サービスの向上を目指す。
- ② RPAを活用することにより、情報システムへのデータ入力間違いの減少や入力結果の確認作業をデータで行うことによる確認漏れの削減など、作業品質の向上を目指す。
- ③ 住民サービスに影響のある事務処理をRPAに実施させることにより、職員の心理的負担の軽減を目指す。

### <対象業務の例>

別府市LINE公式アカウントで、ごみ収集日（燃やさないごみ、缶・びん・ペットボトル、古紙・古布）の前日18:00に該当の地区の登録者に収集日のお知らせメッセージの配信を行っている。

なお、このメッセージ配信は、事前に予約登録している。

#### (処理の流れ)

- ① 職員：各地域の収集日のデータを作成する
- ② RPA：作成した収集日のデータに基づきメッセージ配信予約を登録
- ③ RPA：登録後のプレビュー画面を画像として保存
- ④ 職員：登録内容の確認を行う

※ 登録数は、92件（令和3年11月の登録実績）

### <活用状況>

年度	業務数	縮減時間数
令和元年度	34業務	1715時間
令和2年度	59業務	4611時間
令和3年度	87業務	6000時間

※ RPA（Robotic・Process・Automation）・・・あらかじめ作成した手順に従い、人と同じ作業を実施することができるシステム

### (3) デジタルデバイド対策について

デジタル化を進めていく中で、市民のなかでもスマートフォンを所有していない方や、スマートフォンを持っているが上手に使えない方などがいるのが現状である。国としても、誰一人取り残さないデジタル化ということを提唱していることから、デジタルの活用、主にスマートフォンの活用について、積極的に支援を行っているもの。

#### 実施例①

令和3年度総務省補助事業「デジタル活用支援推進事業」の「地域連携型」事業

##### <実施概要>

スマートフォンの使い方やSNSの使い方などの講座を、公民館など計12箇所で開催し、受講者は112名で、好評を得た。

#### 実施例②

別府市が推進するデジタルファースト事業であるデジタル（スマホ）研修

##### <実施概要>

地域の課題である地域住民の情報通信技術の向上を目指して、別府市の7協議会のうち2協議会が、別府市が推進するデジタルファースト事業であるデジタル（スマホ）研修に取り組んだもの。

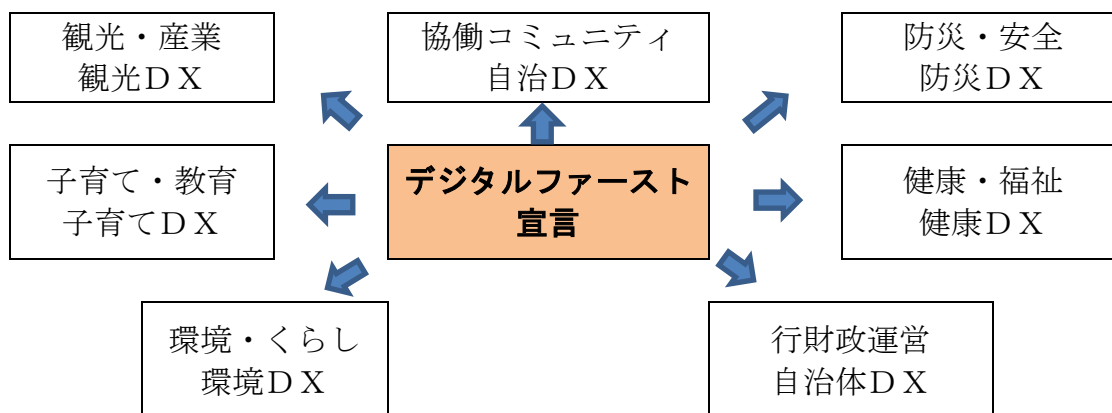
令和3年度は試行的に2協議会主催で実施し、スマートフォン操作に関する研修を計5回で行った。

## その3 評価（成果、課題）

### (1) 成果

「BEPPU × デジタルファースト宣言」を行ったことにより、進むべき方向が明確になり職員の共通認識が生まれ、新型コロナウイルス感染症や加速する国のすすめるデジタル化、市民サービス向上、行政運営の効率化などに対応できていると評価している。

**デジタルファーストの考えが各分野に浸透し  
“分野DX”へ発展、デジタルファーストの実現を加速**



## (2) 課題

### ●前提：デジタルの取組みへの要求は、今後ますます加速する

課題① 新たなデジタルの取組みやサービスが創出される

- ▶ 最新の技術やサービスを監視しながら市にとって有効な取組を市全体で行っていくための組織の強化

課題② 市民の状況に応じたサービスを常に考えて実施していくこと

- ▶ スマホ研修、わかりやすく丁寧な説明、使いやすいサービスなど

## その4 今後の方向性

### (1) 国のすすめるデジタル化への対応

(自治体デジタル・トランスフォーメーション (DX) 推進計画)

#### ① 自治体の情報システムの標準化・共通化

2025年度を目標とし「(仮称) Gov-Cloud」の活用に向けた検討を踏まえ、基幹系17業務システムについて国の策定する標準仕様に準拠したシステムへ移行する。

#### ② マイナンバーカードの普及促進

2022年度末までにほとんどの住民がマイナンバーカードを保有していることを目指し、交付円滑化計画に基づき申請を促進するとともに交付体制を充実する。

#### ③ 自治体の行政手続のオンライン化

2022年度末を目指して、主に住民がマイナンバーカードを用いて申請を行うことが想定される手続(31手続)について、マイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続を可能にする。

#### ④ 自治体のAI・RPAの利用促進

上記①、③による業務見直し等を契機にAI・RPA導入ガイドブックを参考にAIやRPAを導入・活用を推進する。

#### ⑤ テレワークの推進

- ・テレワーク導入事例やセキュリティポリシーガイドライン等を参考に、テレワークの導入・活用を推進する。
- ・①、③による業務見直し等に合わせ、対象業務を拡大する。

#### ⑥ セキュリティ対策の徹底

改定セキュリティポリシーガイドラインを踏まえ、適切にセキュリティポリシーの見直しを行い、セキュリティ対策を徹底する。

## (2) デジタルファースト推進計画の推進

**目標** 市民のためのデジタルファースト～ ポケットの中にもう一つの市役所を～

- ▶ 「24時間× 365日× どこからでも」行政サービスを利用することを実現する
- ▶ 市民の状況に応じた最善な方法で行政サービスを提供することを実現する

3 本 柱		
いかになくていい市役所	またなくていい市役所	情報が直接とどく市役所
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 電子申請</li> <li>・ 受付、処理</li> <li>・ 手続案内</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ AIによる自動回答</li> <li>・ 問合せ自動対応</li> <li>・ 混雑確認</li> <li>・ 待ち時間の減少</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 災害情報、緊急情報</li> <li>・ 自分の希望する情報</li> <li>・ ごみ収集日、お知らせ</li> <li>・ 学校連絡網</li> </ul>



行政運営の変革
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 定例業務はロボットが実施</li> <li>・ 窓口対応に専念できることで丁寧な対応が可能</li> </ul>

## 6 所感

- ・ 3つの戦略分野を定めたデジタルファーストの取組は、国の進めるデジタル化や分野DXへ対応するもので、当市のデジタル推進にとっても貴重な学びの機会となった。特に観光など、デジタルの力による地方創生の取組やデジタルデバインド対策は地方自治体の共通課題であり、具体的な事例は大変参考になった。今後も別府市の自治体DX推進や「行かない、待たない、情報が直接届く市役所」の実現に向けた取組を注視していきたい。
- ・ 別府市では、LINE公式アカウントを開設し、プッシュ型の情報提供や問合せ対応など、その機能を最大限活用し、デジタル化の推進を図っている。  
また、LINE公式アカウントは無料で開設することができ、作業も比較的簡単であるとのことである。当市も導入することで、大いに市民サービスが向上し、その他職員の業務負担の軽減や防災減災対策にも波及効果が期待されるものと考えます。
- ・ 今回、別府市のデジタルファースト宣言について視察を行い、そこでは市民だけでなく、職員に対しても良い影響を与えている印象を受けた。特に、RPAを活用して職員の業務負担軽減を行い情報システムへのデータ入力間違いの減少や確認漏れの削減などの作業品質の向上を図り、これにより市民サービスの向上を目指して取り組んでいるとのことととても良い取組であると感じた。今回学んできたことをしっかりとフィードバックして市政の発展に活かしていきたい。

- 1 視察地 特定非営利活動法人 BEPPU PROJECT (大分県 別府市)
- 2 視察日時 令和4年4月28日(木) 13:00から15:30まで  
 (レクチャー 13:00から14:30まで)  
 (まちあるき 14:30から15:30まで)
- 3 調査事項 アートを活かしたまちづくりについて
- 4 説明者 代表理事 中村 恭子 氏  
 プロジェクトマネージャー 竹平 洋基 氏
- 5 視察内容 次のとおり

## BEPPU PROJECTの活動について

### (1) BEPPU PROJECTとは

#### ア 活動目的

地域の創造的なエンジンとしてアートを活かした課題解決や価値創出を行うことを目的とし、アート体験の提供や多様なジャンルでの創造的な課題解決を通し、多様な価値が共存する魅力溢れる地域の実現を目指すソーシャルベンチャー。

#### イ 運営体制

2005年に発足し、2006年にNPO法人化。現在は職員17名で活動している。  
 (2022年売上規模 約2億円程度)

### (2) 主な活動内容及び各種事業

#### ア 文化芸術振興事業や学校へのアウトリーチ

##### 【混浴温泉世界】(グループ展による芸術祭)

主催は、別府現代芸術フェスティバル「混浴温泉世界」実行委員会で、交流人口の多様化を目的に市民が主体となり2009年より3年毎、3回のみ開催。  
 (2016年から別事業として継続)

イベント名・期間	コンセプト	参加者数
混浴温泉世界 2009 (2009年4月11日～6月14日)	従来客ではない若年層 女性客にリーチ	約92,000人
混浴温泉世界 2012 (2012年10月6日～12月2日)	地域の課題とアーティストが向き合う	約117,000人
混浴温泉世界 2015 (2015年7月18日～9月27日)	別府の持続的なファン増加を目指す	約54,000人

(※)

※ツアー型のため参加者は減少したが、販売チケットは完売した。



**【ベップ・アート・マンス】(市民文化祭) <2017年実績>**

主催：別府現代芸術フェスティバル「混浴温泉世界」実行委員会  
期間：2017年11月1日～12月3日(33日間) ※毎年秋に開催  
会場：別府市内各所(個人宅含む)

内容：会期中、別府市内で開催される文化イベントは、質や規模は問わず何でも登録可能。イベントに助成金は出ない。パンフレットやWeb広報、連絡窓口及び販売窓口を代行。

集客：10,005名/予算：約7,090千円

**【その他のイベント】**

名称	開催年
「i n B E P P U」(個展の芸術祭)	2016年から
「梅田哲也 i n 別府」(個展の芸術祭)	2020年
「廣川玉枝 i n B E P P U」(個展の芸術祭)	2021年
「国東半島芸術祭」(他地域での取組)	2014年
「国東半島での新たな展開」(他地域での取組)	2020年から

**イ 移住・定住に向けた環境整備事業**

移住者の増加を目的とし、別府市・大分県の新たな強みとなった「アート」の可能性をさらに拡大するハードとソフトからなる多様なアート事業によって、世界から目的的地とされる別府市への成長を目指すもの。

**ウ クリエイティブ×企業による産業振興事業**

(事業名：「CREATIVE PLATFORM OITA」)

少子高齢化・人口減少、消費者ニーズの多様化など地方における慢性的な課題を新たな視点で解決すべく、企業や地域の課題を整理し事業後のビジョンを組み立てた上で、適切なクリエイターとマッチングする取組。2016年から大分県が事業化しB E P P U P R O J E C Tが受託し事業の推進を図るもの。

なお、実際の事業推進に対し、補助金は出ないが、相談件数135件、事業者とクリエイターの成約が56件実現した。

**その他の取組事業**

- ・福祉施設へのアウトリーチ・障害者アート
- ・新たな観光需要を掘り起こす情報発信事業
- ・製品のブランディング・六次化産業

### (3) 「観光地型・文化芸術創造都市としての別府」実現に向けたビジョン

全国的な観光地であり、戦災を免れ外国人が多い地域性を活かした多様な文化の取組と地域資源を融合させた事業によって、新たな魅力の造成と市民意識の醸成を図るとともに、携わる人材が生き生きと活躍し続ける市民中心都市・別府の実現を目指す。

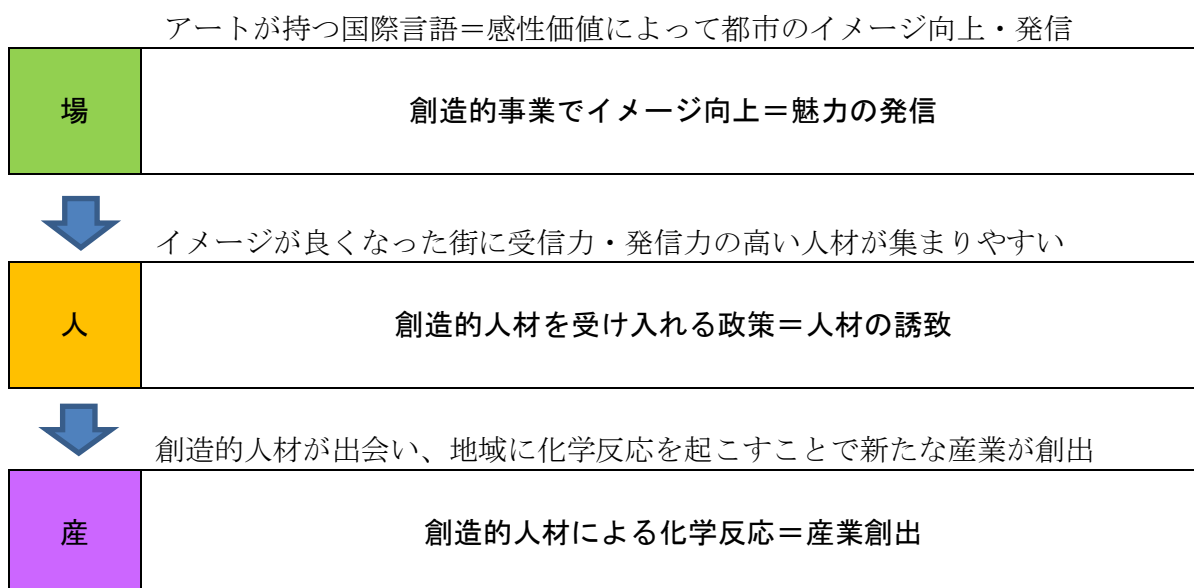
#### ア 別府市の背景と現在

背景	大型温泉観光地の別府市は、新たな時代の変化のなかで鮮度を失い、この街に定住しようとする若者が減少している。そこで、多様性を受け入れ変化に対応した地域社会を支える文化基礎の創出が求められる。
----	--



現在	混浴温泉世界やBAMの開催によって、全国でもアートの町・別府市と認識されるようになった。インバウンド4000万人時代を視野に、地方創生の成功モデルとして位置づけ、この動きをますます加速化したい。
----	---

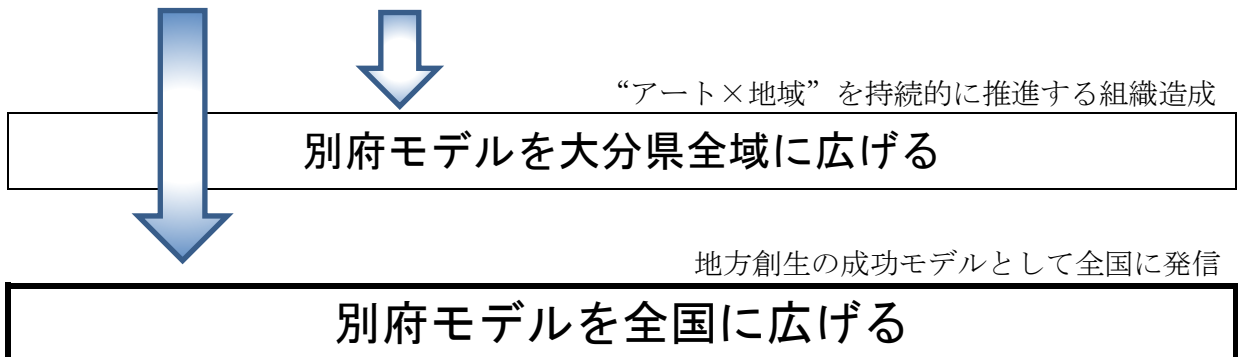
#### イ 文化芸術創造都市の実現に向けたプロセス



## ウ 今後の展望

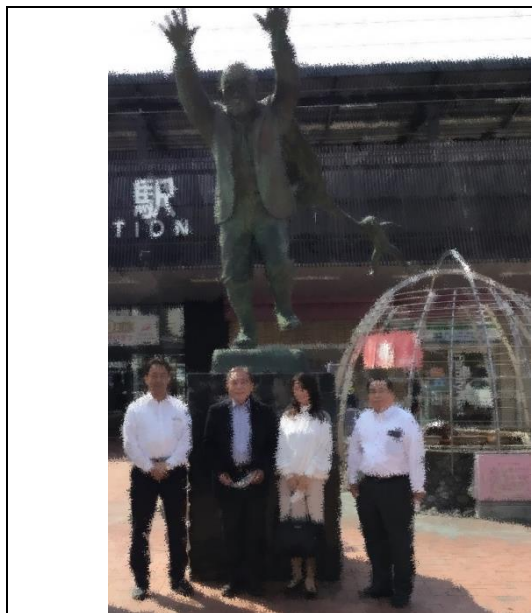
別府モデルを大分県全域及び全国に広げるための取組を推進する。

ビジョン：「観光地型・文化芸術創造都市としての別府」	
【芸術振興】	優れた作品の鑑賞機会と若手作家の応援 ・別府ならではの手法を開発し、この場でしか体験できない作品を紹介 ・次代を担う若手作家を発掘し応援するための企画を実践する
【人材育成】	多様な事業の現場を学びの場として利用 ・事業を推進する人材を育成し、今後のまちづくり従事者として成長 ・多様な価値を広く紹介することで青少年の健全育成につなげる
【観光推進】	観光地別府の新たな魅力発信事業として利用 ・アートという国際的な共通語＝感覚的な価値によって全国に魅力を発信 ・新たな魅力発信によって若手層女性客など交流人口の多様化を目指す
【地域活性】	文化芸術を地域活性化の核として活用 ・空き家を整備しクリエイターのニーズ合わせた移住促進を図る ・様々な活動を通して地域経済の活性化や新規産業創出に寄与する



## まちあるき

- 当団体の視察プログラムの1つである別府市内の「まちあるき」を通して、「アートを活かしたまちづくり」を間近で見ることができた。(様子は次のとおり)



油屋熊八(※)の像  
(別府駅前にて)



別府市南部児童館  
(旧別府郵便電話局を再利用)



カフェ  
(空き家をリノベーション)



別府のまちの、ミュージアムショップ  
「SELECT BEPPU」  
(長屋の古民家をリノベーション)

あぶらや くまはち  
※油屋 熊八(1863年—1935年)・・・別府や湯布院の観光の父。日本初の女性バスガイドの生みの親、温泉マークを一般に広めた。



清島アパート（※）



作業場  
（真ん中：大学生のクリエイター）



フリーに書き込みできる板  
（アパート内の廊下）



作業場  
（芸術作品の製作中）

きよしま  
※清島アパート・・・移住・定住に向けた環境整備事業として、解体寸前のアパートをクリエイター専用のアトリ兼共同住宅として再生したアパート

## 6 所感

- アートを活かしたまちづくりとして、イベントや移住・定住、クリエイターと企業のマッチングによる産業振興、ブランディング・六次産業化などの多岐にわたる事業展開や取組は、示唆に富む内容であり、新たな気づきにつながった。  
また、「まちあるき」では、空き家・古民家のリノベーションやアパート再生等の社会課題の解決とまちづくりの取組が一体的に行われていることをリアルに体感できる有意義な視察となった。
- アートを活かしたまちづくりについて、まちの資源の価値や魅力の造成、市民意識の醸成を図り、市民が中心となって街づくりを進めているとのことであった。  
当市では、主に中心街の衰退の流れを食い止め、人流を生み出し活性化を図ることが喫緊の課題である。市民が中心となり、当市ならではの魅力的な街づくりを進めていく上で、参考となる取組であった。
- まちあるきにおいて、古民家や古アパートが、カフェやクリエイターの作業場として再生された姿を間近で拝見し、別府＝温泉地ということだけではなく、地域一体となって様々な取組が行われており、大変参考となるものであった。