

令和5年8月21日

八戸市議会

議長 小屋敷 孝 様

総務常任委員会

委員長 岡 田 英

### 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5年7月11日（火）～7月13日（木）   |
| 2 視察先・調査事項 | 愛媛県松山市<br>（1）SDG s 未来都市・自治体SDG s モデル事業について<br>（2）松山市におけるDXに関する取組について    |
| 3 調査結果概要   | 別紙のとおり  |
| 4 派遣委員     | 岡 田 英<br>石 橋 充 志<br>土 嶺 直 樹<br>上 条 幸 哉<br>森 園 秀 一<br>寺 地 則 行<br>立 花 敬 之 |

## 【委員会調査報告書】

委員会名	総務常任委員会
派遣委員名	◎委員長：岡田 英                      ◎副委員長：石橋 充志 ◎委員：土嶺 直樹、上条 幸哉、森園 秀一、寺地 則行、立花 敬之
日程	令和5年7月11日（火）から7月13日（木）まで
目的	SDG s 未来都市・自治体SDG s モデル事業及びDXに関する取組を視察し、当市のSDG s の普及啓発並びにデジタル化促進の参考とするため。
視察先	愛媛県松山市（松山市役所）
視察概要	<p><u>調査事項1：SDG s 未来都市・自治体SDG s モデル事業について</u></p> <p>(1)説明者 総合政策部企画戦略課 SDG s 推進担当課長 伊藤 智祥 氏 副主幹 直野 充智 氏</p> <p>(2)概要</p> <p>I：SDG s 未来都市について</p> <p>①背景・目的</p> <p>道後温泉や遍路文化、松山城や太陽の恵み・豊かな自然など先人から受け継がれてきた世界に誇れる松山市の宝を活かした、安全で環境にやさしい持続可能な「観光未来都市まつやま」を実現するため、優れた自然環境や歴史・文化資源、地域主導のコミュニティなどを醸成し、これらの宝を50年後100年後の松山市の素地とし、市の内外の主体が協働で様々な課題を解決し、持続可能なまちの実現を目指している。</p> <p>②具体の取組</p> <p>○経済面</p> <p>松山城、商店街、道後温泉など、都市の魅力をさらに高め、国の内外へ情報発信し、住んでみたい・訪れてみたい観光地に選ばれるまちづくりに取り組む。</p> <p>○社会面</p> <p>都市・交通においては歩いて暮らせるコンパクトシティ+ネットワークを推進し利便性の向上を図り、防災・減災においては全世代型教育を行い、小学生から高齢者まで切れ目のない防災リーダーを育成し、安全・安心で生活に安らぎがある快適な暮らしの実現を目指す。</p> <p>○環境面</p> <p>姉妹都市であるフライブルク市とSDG s 共同宣言を行ったり、環境教育を推進するエコフレンドシップ協定を締結し国際的な交流を深め、持続可能なまちづくりの担い手を育成したり、日照時間が長い地域特性や環境モデル都市であることを活かし、再生可能エネルギーを普及し、脱炭素社会を目指すこと、そして、瀬戸内海国立公園の島々を活用したサステナブルツーリズムを取り入れるなど、温暖な気候や瀬戸内の島々など豊かな自然環境との共生を図る。</p>

## Ⅱ：自治体SDGsモデル事業について

## ①背景・目的

すべての人が現状に満足し、幸福を感じられる地域や、その満足感と幸福感が、社会に適応しながら今後も続いていくと確信できる地域を、持続可能な地域と考え、全員参加でその持続可能な地域を創ることを目指している。

その実現のため、色々な知恵や知見、価値観や人材を有している多様な主体やフラットな立場で意見を出し合う場、自分事として自ら行動し、必要な時には仲間を探し、パートナーシップを形成できる場が必要と考え、プラットフォームとして「松山市SDGs推進協議会」を設立した。

## ②具体の取組

## ○庁内組織の整備

松山市SDGs推進本部を設置し、松山市の各部局がSDGsの考え方を積極的に取り入れ、将来にわたり活力ある持続可能なまちづくりを推進したり、関係する施策を分野横断的な視点から相互に連携させ、総合的かつ効果的に実施している。

## ○市民意識の醸成

松山市SDGsサポーターズクラブを創設。個人として「自分ひとりでできること」「仲間をつくってできること」「自分にはできないけれど、できる人を応援すること」など、一人一人が取り組める行動を推進し、市民意識を醸成する。

## 調査事項2：松山市におけるDXに関する取組について

(1)説明者	総合政策部デジタル戦略課	課長	山田 慶人	氏	
			主幹	御手洗 安晴	氏
				藤原 康太郎	氏
	総合政策部システム管理課	課長	福田 昌樹	氏	
			副主幹	泉市 竜谷	氏
			副主幹	渕野 隆行	氏

## (2)概要

## ①背景・目的

松山市では、国の「自治体DX推進計画」及び「デジタル田園都市国家構想基本方針」や、松山市が策定している「松山市情報化推進指針」に基づき、デジタル技術の活用による地域課題の解決や、市民生活の利便性の向上、職員のセキュリティ意識の向上などに取り組んでいる。

また、県内市町すべての首長が参加して「愛媛県・市町DX協働宣言」を行い、県と市町が協働してデジタル技術を効果的・積極的に活用することで、誰ひとり取り残されないデジタル社会の実現に向けて「チーム愛媛」として取り組んでいる。

## ②具体の取組

## ○行政手続きのDX推進－窓口DXの推進－

・市民課窓口などで一部実施している、デジタル技術による手続きを

簡素化する、いわゆる「書かない窓口」の拡充を検討するなど、市民の利便性の向上と職員の事務を効率化するための窓口DXを推進している。

- ・更なる手続きの簡素化に向け、職員勉強会を実施し、事務の流れなどを検証する予定としており、国が進める「自治体窓口DX SaaS（サーズ）」の動向も注視しながら「書かない窓口」の拡充を検討していきたいと考えている。

#### ○庁内DXの推進 – AI（人工知能）・RPAの推進 –

- ・AIを活用し、音声や文字列のデータ化、また状況に応じた案内など、知的行動を職員に代わってコンピュータに行わせることで、業務時間の削減や事務負担の軽減及び市民サービスの向上等につなげている。

#### ※RPAとは…

データの集計やシステムへの入力などのパソコン上の定型作業を、職員に代わってソフトウェアロボットに行わせることで、業務時間の削減や事務負担の軽減及び入力ミスの防止等につながっている。

#### ○地域のDX推進 – デジタルデバインド対策 –

- ・高齢者などデジタルの活用に不安がある方を支援するため、民間事業者と連携してスマートフォン講習会を実施している。

#### ○県・市町協働事業 – 高度デジタル人材シェアリング –

- ・外部有識者の知見を取り入れながら質の高いDXを広域的に実現するため、高度デジタル人材を県と市町が共同で確保し、自治体ニーズに応じ、専門的な知見やネットワークによるサポートや広域的な連携に向けた助言・提案を行う体制を構築している。



#### 調査事項1：SDGs未来都市・自治体SDGsモデル事業について

八戸市においては、SDGsの視点を取り入れたまちづくりを目指すべく、第7次八戸市総合計画の中に位置づけられているところであり、職員に対するセミナーや、市民に対するイベントを開催し、意識の普及啓発に努めているところである。

今回は、愛媛県松山市のSDGsの取組を視察した。松山市は令和2年7月に四国で初めてのSDGs未来都市に選定され、また、先導的な取組として自治体SDGsモデル事業にも選定された。松山市は平成25年に環境モデル都市に選定、また、ドイツのSDGsに取り組んでいたフライブルク市と姉妹都市の提携をするなど、未来都市申請にあたっての素地が以前からできていたことが大きい。また、松山城、道後温泉など観光資源も豊かで、第3次産業就業

所 感

者の割合が約8割と商業都市の色が濃い。その中で、安全で環境にやさしい持続可能な観光未来都市まつやまを未来像とした。経済面、社会面、環境面の3側面から様々な取組を進め持続可能なまちの実現を目指している。

自治体モデル事業の仕組みについては、プラットフォームとして松山市SDGs推進協議会を設置し、多くの産学民官金などの団体が参加し、情報の共有や勉強会を行っている。また、行政の補助金を頼らないヒト、モノ、カネの出し合いで自ら持続可能な地域づくりに貢献できるようにしている。市においてもSDGs推進本部を設置し、各部局が積極的にSDGsの考え方を取り入れている。また、市民に向けSDGsのサポーターズクラブをつくり市民の意識の醸成も図っている。

しかしながら、松山市においても今後の課題として、SDGs推進協議会の会員は増えているものの、活動が停滞していたり、市民への醸成もうまく図れていないという現実があった。また、うまく公民の連携が取れていないということでもあった。その中でも、課題解決に向け、子どもたちへの浸透を図るべく、指導者としての大学生のボランティアを募集したり、公民連携の窓口を市に設置したりと努力を重ねている。正直、八戸市より取組は進んでいると思っていたが、選定された未来都市なりのさらなる課題があるということが分かった。市民へのSDGsという名前は浸透しているが、具体的な行動や広げ方を模索している状況にある。職員についても、政策にSDGsの目標のマークが張り付いているがどれだけの職員が意識してその政策について実行しているかといえども言い難いということであった。未来都市に選定されてからも、官や民への浸透については簡単にはいかないのだろう。

八戸市においては、今、始まったところではあるが、仮に未来都市を掲げるために、経済、社会、環境の分野でどういう取組をし、何を主軸として、SDGsに取り組むかは必要な視点になってくるであろう。これまでの市民への意識啓発を進めながら、次のステップへと移るにはどのような視点でこれから取り組んでいくか方向性も大切になると思う。

#### 調査事項2：松山市におけるDXに関する取組について

八戸市は、市民サービスや行政事務のデジタル化を加速させるべく、八戸市デジタル推進計画のもと、すみよいデジタル、はたらくデジタル、うみだすデジタルを基本目標に取組を進めているところである。

今回は愛媛県松山市の取組を視察した。松山市においては、松山市情報化推進指針2019に基づき、松山市情報化推進アクションプランが年度ごとに定められ、取組が進んでいるところである。

取組の内容としては、八戸市と同じく市民サービスの向上や行政事務のデジタル化に鋭意取り組んでいるところである。中でも注目したのは、デジタル化が進む中で、デジタルに取り残されそうな高齢者の方々などへのデジタルデバインド対策である。スマートフォン教室を地区の公民館全てで開催し、令和4年度は609人が受講する盛況ぶりであった。また、県内の郵便局約100ヶ所と連携をとりながら、web方式で、30分程度のやり取りをしながら、スマートフォンの操作を個別に教えるシステムは画期的である。地元の携帯業者とタグを組んで、費用はかけず、国の補助金で賄っているということである。デジタル

化が進む中で、いかに取り残さないようデジタル弱者を一人一人拾い上げていくかという視点も大事なポイントとなってくるだろう。

八戸市においても、公共施設のキャッシュレス化、今年秋の市民向け総合アプリの導入を予定している。それにより、市民生活の利便性が向上し、庁内においても行政事務が効率化され、そこに余力が生まれることによって、また違う大切な業務を遂行することができるのであれば、大変意義深いことと思う。半面、その部分をしっかりとフォローをしていく体制やデジタル人材の育成や配置も大切な部分である。デジタル化はもちろんこれから必要な取組ではあるが、同時に市民に寄り添ったアナログの部分であるサポート体制もより重要視されるべき事項であることを強く感じた。八戸市においてもこの部分についてもこれから充実させながらデジタル化を図っていくべきである。