

令和6年7月 会派きらめき市民クラブ 行政視察結果報告書

1. 北海道旭川市

視察者 関口武雄、坂本俊夫、福田武彦、高田正人、堀内真理子、横田正芳
視察場所 北海道旭川市 ICTパーク
視察日時 令和6年7月4日(木) 15時から16時
視察項目 旭川市ICTパークについて
説明者 旭川市議会事務局議会総務課 課長補佐 工藤貴徳 氏
書記 小林毅 氏
一般社団法人大雪カムイミンタラDMO
総務マーケティング部 マネージャー 服部慎一 氏

視察目的

ICTとは「Information and Communication Technology」の略称で、日本語では「情報通信技術」と訳されている。それはデジタル化された情報の通信技術であり、インターネットなどを經由して人と人とをつなぐ役割を果たしている。東松山市でもICTを用いた教育に力を入れているところであり、ICT端末を活用した分かりやすい授業を推進しているところである。

旭川市ではICTに特化した施設により、人材の育成や地域課題の解決に取り組んでいる。その事例について視察する。

内容

[経緯]

旭川市は北海道のほぼ中央に位置する都市で、古くからの交通の要衝であり、産業と経済の要の街である。人口は約32万人で、道内第2位を誇る都市である。稲作や紙パルプの製造が盛んであり、また物流の拠点となっている。旭山動物園や多数のスキー場を有し年間観光客が500万人である。

市の中心であり、賑わいを見せる旭川駅周辺ではあるが、昨今テナントの撤退等による空洞化が目立つようになり、その対応が急務となっていた。

[施設概要]

まちなかの賑わい、ICTに関心が高い人材の育成、IT関連企業誘致や最先端技術の導入などを目的として、令和3年2月に開設。旭川駅より徒歩約5分の好立地にある元映画館の入っていた3階建ての複合ビルの一画をリノベーションして利用している。1階にハイスペックPCを10台備えたeスポーツ専用のトレーニングジム、フリーWi-Fiが整備されeスポーツを通じた交流を目的としたフリースペースとしてのeコミュニケーションスペースがある。3階に北海道最大規模であるeスポーツスタジアムとして180人収容可能な劇場型イベントホールを備える。またそれ以外として、AIやIoT技術の開発・実証ができる共同実証環境として、最先端の技術を活用した新ビジネスの共創や地域の課題解決をサポートするNTT東日本が運営するスマートイノベーションラボ北海道旭川ルームや、コワーキングスペースやフリースペースなどを備える民間運営のテレワーク施設も併設されている。

[利用状況]

1階トレーニングジムは1時間500円から利用ができる。18歳以下は2時間無料で利用ができる。昨年度は約2,000人の利用者があった。その9割が高校生で、ほぼ男

性であるとのこと。時間帯としては、夕方からの利用が多い。また3階イベントホールではeスポーツの大会等、何かしらのイベントを毎週行っている。本年2月には子どもから大人まであらゆるコンテンツを通じ「楽しむ・学ぶ・創る」が体験できるイベントを開催し、好評を博したとのこと。

スマートイノベーションラボでは子ども向けのプログラミング教室なども開催している。

[運営状況]

今年度予算は約4,000万円であり、その半分が一般財源である。

[成果・課題]

トレーニングジムの会員・利用者は主に18歳以下の高校生であり、若い世代に対しICTに興味を持ってもらうという取組については一定の成果が出ているとのこと。ただし、高校を卒業後、大学進学等で旭川市より転出するケースが多く、継続的な会員とはならないとのことであった。またコストがかかる点で、イベント経費が会場使用料を上回るとのこと、収益化に向けてスポンサー料や広告費等を検討していかなければならないとのことであった。

近隣との連携の事例としては、市内の高専と連携し、高専生が子どもたちへ教えに来るイベントがあるとのこと。高専側も学校のPRができるとのこと、相互利益が見込まれるとのことであった。

所感

eスポーツは年齢・性別・障がいの有無に関係なく多くの人を楽しめるボーダレス競技であり、日本のコンテンツ市場においても今後の成長分野としてゲーム産業のみならず様々な周辺市場・産業への経済効果が期待されている。そのようなeスポーツを核として、人材の育成や地域課題の解決について取り組んでいるICTパークは、他に類を見ない画期的且つ先進的な事例であるといえよう。また、ICTパークにて産官学連携についての取組は街の活性化や人材育成に寄与している事は明白であり、是非参考にすべき点であろう。

最後に、ICTパークの成り立ちとして、当時の副市長が先頭に立って推し進めた事業とのことで、地域との密なる連携の上、現在の運営に至るとのことであるが、先進的な取組を行う上で、欠かせないトップダウン的推進力を備えていたと思われる。東松山市も常にそのような視点、姿勢をもって、取り組んでいくべきだと感じた。



2. 北海道石狩市

視察者 関口武雄、坂本俊夫、福田武彦、高田正人、堀内真理子、横田正芳
視察場所 北海道石狩市 石狩市役所
視察日時 令和6年7月5日(金) 14時から15時
視察項目 自治体DXについて
オンデマンド交通実証運行について
説明者 石狩市総務部DX推進課 課長 小林睦 氏
石狩市企画制作部企画課交通担当 主査 江島紀和 氏

視察目的

自治体DXについて、各自治体において特色をもって推進している。東松山市にとって有益な情報を取り入れるべく、先進的な事例を視察する。

また、オンデマンド交通について、利用が減少した路線バスやコミュニティバスの代替手段や、それまでバスが運行されてこなかった公共交通空白地区の解消を目的として導入されるケースにおいて、東松山市も例外ではない為、先進事例を学ぶ。

内容

○自治体DXについて

[経緯]

石狩市は日本海に続く石狩湾に南北70km程面し、長い海岸線、広大な山林地域を有する、人口約5万8,000人の市である。交易や漁業の中心であった石狩川河口に位置する歴史ある市であり、最近では石狩湾新港とその周辺に広がる工業団地を中心に発展している。

そのような石狩市ではあるが、北海道では札幌市への一極集中が顕著とのことで、隣接する石狩市もその例外ではなく、人口減少局面を迎えている。少ない職員で効率的な行政サービス提供を行う体制への変容が必要であるという課題感があった。特に平日日中の行政サービスの提供では多様化する市民ニーズを充足しきれないため、オンライン上で曜日時間を問わず行政サービスを提供する必要があり、オンライン上でも個々の市民が必要とするサービスを提供する必要があった。

[提供サービス]

・チャットボット

LINE、及びWEB上でチャットボットを活用し、「住民票や戸籍の手続き」や「ごみの分別案内」、「市民からの市道、公園の破損状況通報」に24時間365日対応できるようになった。今までは問い合わせの中心は来庁や電話であったが時間が限られ、また新型コロナウイルスワクチン予防接種に関する問い合わせが非常に増えた時期があり、それに対応するため導入を決めた。導入時期は令和3年3月。市公式LINEと市ホームページでチャットボットサービスを提供。利用状況はLINE上が主で95%である。公式LINEのお友達数は人口の11%である6,774名。全員配信は災害や防災等の緊急情報とメンテナンス情報のみとし、それ以外は知りたい人に知りたい情報を届けるため、セグメント配信を活用している。月間のアクセス数は約2,000件で、旧来の来庁や電話での問い合わせからの移行と推定している。予算は約400万円。

・オンラインガイドマニュアル

利用者の基本的な情報について、いくつかの質問に答えることにより、転入、転出などのライフイベントにおいて、利用者が必要な手続きを明示し、必要書類、窓口等をオンラ

インで確認できるものである。以前より、市民課を始めとする窓口業務では、手続きに関する問い合わせが多く、市ホームページでも必要書類等を掲示しているものの、窓口や電話での問い合わせが多く、特に転入手続きにおいては年間約2,000件、時間にして700時間程度が割かれている。市民からも待ち時間が長い、必要書類が分からず二度手間になったとの苦情が寄せられていた。そこで、オンラインで設問に答えることにより必要な手続きを一覧で表示するガイドをホームページ上に設置したところ、利用者からはやる事が明確になり、申請漏れが防げると好評を博した。予算は約160万円。

[課題、問題点等]

チャットボットについては、セグメント配信に関し発信の都度コストが発生する為、配信数の増加とともにコスト増という問題があるとのこと。

オンラインマニュアルについては、組織変更、手続き内容の変更に従いメンテナンスのコントロールに手間がかかるとのこと。

○オンデマンド交通実証運行について

[経緯]

石狩市西側に面す石狩湾では、石狩湾新港と工業流通団地を要し、産業や物流面での重要な拠点機能を担っている。石狩湾新港地域では700を超える企業があり、約2万人が就業しているが、その通勤手段としては自家用車などが約97%であり、公共交通機関を必要としている割合は決して多くはないが、人手不足等で自社バス等の運行は難しく、また各社人手確保の面からも、マイカー以外の選択肢としての公共交通機関に対するニーズは高まっていた。また市街地においても路線バスの利用が減少傾向にあり、こうした公共交通の課題に対する施策として、オンデマンド交通の導入が検討されていた。

[実施内容]

石狩湾新港地域で働く従業員を送迎する「通勤オンデマンド交通」と、生振・緑苑台・花川・樽川地区等、市街地を移動するための「市内オンデマンド交通」の2つのサービスを同時に実証運行している。いずれもアプリでの利用が可能で、「市内オンデマンド交通」に限っては電話での予約も受け付けている。運行時間は通勤オンデマンド交通では7時から9時及び17時から19時、市内オンデマンド交通では7時から19時。28名乗車可能な小型バス2台と、8名乗車可能なワンボックスカーで運用。システム運用については、イスラエルmoovit社のシステムを独自カスタマイズして使用。

[課題、問題点等]

自動運転については、冬のシーズンに関し、雪の影響があるため難しいとのことであった。

今後について、実証実験を基に、実際の利用動向や必要とされるサービスレベルを明確にしたいとのことである。特にニーズへの対応、利便性、持続性を高次のバランスで確立するために、多角的な検証を行う必要があるとのこと。地域に根差した持続可能な交通サービスとして導入を目指していきたいとのことである。

所感

自治体DXに関し、各自治体が特に必要としている箇所について対象を絞り、市民の利便性を第一に考えるという認識が必要である。導入に向けては、石狩市の自治体DXスローガンであろう『『使える』から『使いたい』へ』と思わせることが出来るような自治体DXを目指して、東松山市も取り組んでいくべきである。

またオンデマンド交通について、実証実験では市民の満足度について、高い評価を得ている反面、一定数の課題、出発到着時間の不安定さや予約が取れない等、もあることが分

かっている。その課題を解決し、最大公約数的な住民サービスを提供することが必要であろう。公共交通機関の維持については、石狩市に限らず、東松山市、また日本全体に共通する問題でもある。喫緊の課題として、検討を続けなければならないということを感じた。





3. 北海道札幌市

視察者 関口武雄、坂本俊夫、福田武彦、高田正人、堀内真理子、横田正芳
視察場所 北海道札幌市 札幌市公文書館
視察日時 令和6年7月6日(土) 9時30分から11時
視察項目 札幌市公文書館について
説明者 札幌市公文書館(札幌市総務局行政部) 館長 池田剛 氏
管理係長 高井俊哉 氏

視察目的

歴史資料として重要な公文書等を保存し、一般の利用に供している施設である公文書館について、その意義、必要性を学ぶべく視察する。

内容

[経緯]

市政の重要事項に関わり、将来にわたって市の活動又は歴史を検証する上で重要な資料となる公文書を適切に保存し、市民等の利用に供することを目的に設置された。

[施設概要]

施設は統廃合により廃校となった小学校を複合施設として改修し、その一部を利用している。施設専有部分の延床面積は2,569㎡であり、書庫部分はその約2割にあたる1,073㎡である。それ以外に、閲覧室や常設展示室、講堂を設けている。開館は平成25年7月1日であり、昨年開館10周年であった。

[利用状況]

来館者は年間2,000～3,000人、閲覧室利用者は600～800人である。コロナにより令和2～4年度の来館者は数百人台と激減となったが、閲覧室利用者については500名前後と、それ程大きく変わらない推移となっている。利用内容としては、移管された文書数がまだ1万件とそれほど多くなく、こちらはあまり利用されていないとのこと。主だった利用目的として、市史編纂の資料が非常に多く、特に写真が多く保存されているので、そちらの閲覧、複写の利用が多いとのこと。メディア関係、例えば北海道のテレビ局等、が資料を探しに訪れることがあるとのことであった。

[運営状況]

予算の推移は3,500万円前後であったが、令和6年度は4,000万円強となった。その半分以上は人件費であるとのこと。

[問題点]

現在のキャパシティでは20年分の保存が可能とのこと、残り約9年分の保存が可能とのことである。今後について、新しい施設も必要とのことであるが、現在の5～6倍の規模は欲しいとのこと。また、現在の立地がハザードマップ上の洪水浸水想定区域に該当するため、速やかな移転が必要とのことであった。公文書保存に関する養成機関は北海道内になく、人材の確保については難しい面もあるとのことであった。

所感

意思決定の際にどのようなプロセスを経ているか、それを紐解く資料を集めた公文書館である。「賢者は歴史に学ぶ」と言われる程に、正に公文書館の意義はそこにあるのではないか。東松山市も当然に先人の積み重ねの中に存在しているわけであるから、過去の意思決定の資料を未来に繋げる為のレガシーとして、きちんと保存、管理、そして有効利用す

る必要があるのではないだろうか。その為の公文書保存について、しっかりと議論し、東松山市でも取り組んでいくべきと考える。



