

視 察 報 告 書

報告者氏名：井坂 直

委員会名：総務常任委員会

期 間：令和5年11月8日（水）～10日（金）

視察都市等及び視察項目：

- ① 大田区：OTA デジタル×Pi0（大田区デジタルプラットフォーム）
について
- ② 飛騨市：飛騨市ファンクラブと Edy の活用について
- ③ 金沢市：I C T活用について

所 感 等：

大田区：OTA デジタル×Pi0（大田区デジタルプラットフォーム）に
ついて

東京都大田区

- ・人口 733,401 人 （令和5年6月1日現在）
- ・職員定数 4,135 人
- ・市議会議員定数 50 人

【大田区は、東は東京湾に面し、北は品川・目黒区に、北西は世田谷区に、西と南は多摩川をはさみ、川崎市とそれぞれ隣接しています。田園調布などの住宅地、臨海部の羽田空港やコンテナふ頭、中央卸売市場である大田市場など物流施設のほか、工場団地、野鳥公園などの都市機能施設が整備されています。】

大田区は「ものづくりのまち」として有名です。東京 23 区で町工場
の数はトップです。昭和の終わり頃には約 1 万もの町工場がありまし
たが、現在は約 4200 まで減少、そのうち従業員 4 名以下の事業所が半数
にのぼる現状に、まず驚きました。

「新規の取引先を開拓したい」、「仲間同士の依頼をスムーズに行い
たい」、「個社ではできないものづくりに挑戦したい」などの悩みに答え

るために立ち上げたのが「デジタル受発注プラットフォーム」です。

大田区・大田区産業振興協会・I-O-T-A合同会社・(株)テクノアにより運営され、2022年12月時点で50社が参画しています。

現場からの「コミュニケーションが苦手だから。コミュニケーションツールを導入したい」、「FAXでやりとりしているが0か8かわからない」といった困りごとにも対応して、解決できているとのこと。

加盟している事業者も、今まで知らなかった仲間と出会えるメリットがあるという評価の声があるようです。

説明を聞き、特に印象的だった話が「12~3年前の過剰なITブームがトラウマになっている経営者の方もいるが、これまで職人が鍛錬を積み習得した技術が、今はプログラム入力したら機械で仕上げられる時代」、「民間投資でプラットフォームをつくった。行政がつくると維持しないといけない。行政はブランド力(ものづくり)を維持するのが役目」と強調されていたことでした。脚本家の山田太一氏が、蒲田の町工場を舞台にしたドラマを思い出しました。熟練の技術・技能を持つ職人が苦勞している仕事を、若手がプログラム入力で仕上げってしまった場面があり、観ているこちらが愕然とした記憶がよみがえります。

時代は明らかに変わっているが、どのように対応すべきか。行政と民間で進める、ものづくり産業のデジタル化支援の取り組みは、本市の工業団地である内川の事業所にとって参考になると感じました。

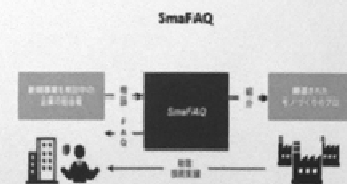
副業人材 商店街・町工場プロジェクト



価値あるけど広告活用されていない
フラッグ・アーケードボードを広告パッケージ化



広告主としてJCOMさんが決定！
2月末から1か月間、蒲田駅東口商店街にて展開



アイデアはあるけど形にできない、プロに相談したい
といったニーズを1時間からスポットサービスで提供

もうひとつ、気をつけなければいけないと考えさせられたのは、「デジタル化とDXは違うことを理解しないとダメ」という言葉でした。

これまで電話やFAXなど手で行っていたことを、メールやSNSなどの通信連絡手段に変えて業務の効率化を図ることを「デジタル化」。

ビッグデータなどのデータとAIなどのデジタル技術を活用してモノやサービス、ビジネスモデルそのものを変革することをデジタルトランスフォーメーション「DX」とあらわすのが一般的なようです。

説明してくださった産業経済部産業調整担当課長は、経済産業省から出向してきており、デジタル田園都市国家構想交付金・通称「デジ田交付金」を活用していることを紹介していました。国の交付メニューに精通している職員がいることは、予算をつけて政策を進める際に、強みになります。

大田区は東海道の街道筋にあります。人や物が行き交う場所は必然的に情報も飛び交うと言われていています。モノづくりのブランド力と同時にDXによるまちづくりをどのように進めていくのか、注目します。



所感等：

飛騨市：飛騨市ファンクラブと Edy の活用について

岐阜県飛騨市

- ・人口 22,311 人（令和 5 年 4 月 1 日現在）
- ・職員総数 484 人
- ・市議会議員定数 14 人

【飛騨市は平成 16 年に 2 町 2 村が合併して誕生しました。北は富山県、南は高山市、西は白川村に接しており、周囲は 3,000m を超える飛騨山脈などの山々に囲まれ、美しい自然資源が点在しています。

年平均気温 11 度で四季の移り変わりを肌で感じることができ、自然に恵まれている地です。】

企画部総合政策課 ふるさと応援係長の説明で、「観光というよりは製造業がメインである」ことを冒頭に聞いて、意外に思いました。



市内産業の状況として、非鉄金属製錬業（鉛リサイクル、亜鉛、金属粉、アルミダイカスト製品、電線・ケーブル等）や医薬品、自動車部品、セラミック製品、電子部品、給水栓、砥石、木製家具、粉末冶金（金属の粉末を「金型」に入れて圧縮して固め、高温で「焼結」して精度の高い部品をつくる技術）、粉末加工などの製造業をはじめ、農業では飛騨牛に代表される肉牛畜産や高齢地野菜のトマトやほうれん草などの栽培が盛んに行われていることが、いただいた資料からわかりました。製造業が盛んであるということは、良質の水が豊富にあることをあらわします。

街並みを見ると、「雪止め」が屋根全体に設置されていることから、冬期には、かなりの量の雪が積もる地域であることがわかります。

雪が多く積もるということは、雪解けによる天然水も確保できる地域ということ。山脈を持つ地域の特色です。2枚の画像を見ると、屋根に「雪止め」がつけられているのがわかります。

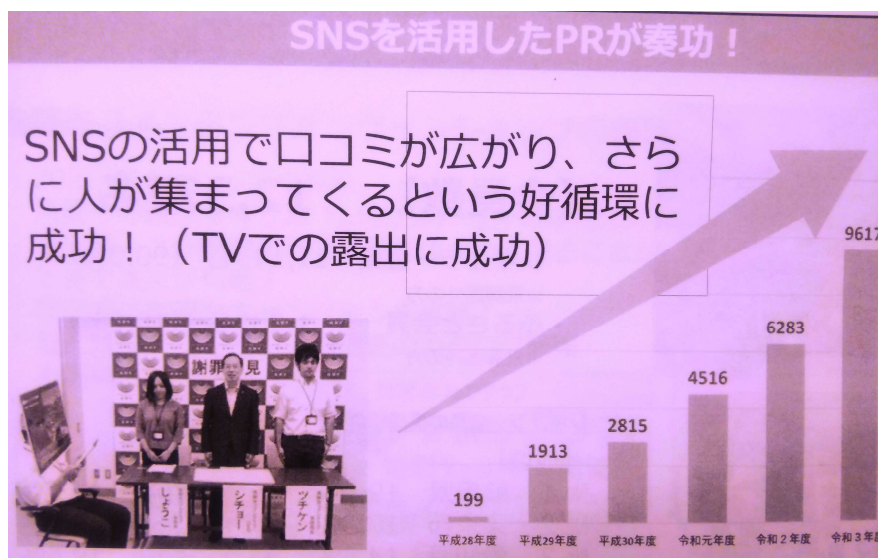


四季の移ろいが感じられる、そんな魅力ある飛騨市も人口減少と高齢化が加速しています。解決策として「地域外の人との交流」をポイントにあげて、「飛騨市ファンクラブ」をつくり、飛騨市のファンを見える化する取り組みを立ち上げました。

大ヒットアニメ映画の「君の名は」で、沢山の人に来て、「また来ます」とファンになってくれたことが大きいようです。

ファンクラブ会員には、宿泊特典や割引クーポンなどの会員特典をつくりますが、電子地域通貨でカードレスの取り組みも進めました。また、電子以外に紙媒体の「おもてなしクーポン」も作った背景には、「あたたかみがないので紙をちぎって対話をしてもらう」ことを狙ったとのことです。

最初は会員の確保に苦戦しました。スタートして2カ月、会員は身内ばかりで数十人。議会で目標会員数を問われた市長は、一方的な指示で「1年間で1,000人」と豪語。職員も「1,000人は無理」と思ったと率直に仰っていました。市長はその後SNSを活用して、「おもしろいことが起きている」と口コミで評判になり、さらに飛騨市に人が集まってくるという好循環に成功しました。汚い市長の机を片付けて「400人突破」とPR動画をつくり、「謝罪会見」もTVで紹介され、成功したことはインパクトがあったようです。また、ファンクラブ会員とのオンライン交流や、市長や職員が飛騨牛と酒、お土産を持参して全国どこでも行く「お出かけファンクラブ」を開催するなど、ファンとふれあう交流にも市長自ら率先して取り組んだことには、注目します。「意外と盛り上がる」と俯瞰した担当職員の方の説明は、大変わかりやすいです。



このようなファンクラブ会員との交流を通して、遠方から「スタッフとしてお手伝いしてもいいですか」と飛騨市に来てくれる会員があらわれました。市は、「観光客以上、移住者未満」という「関係人口」に着目し、5,000人の会員にアンケートを行い、大学の協力のもと論文を発表。これまでの意見をくつがえす結果があらわれました。

- ① 関係人口は、「移住しない・移住したくない」が圧倒的に多い。
- ② 滞在日数は重要ではないが、1度滞在しているかどうかは重要。
- ③ 関係地に対する愛着度が高まる要因として、
 - ・友人や知人が多い
 - ・印象深い経験

これらのことが研究でわかったことですが、説明を聞いて資料を見て、とても説得力を感じました。「そこで知り合った人と人との関係や有用感が得られると、地域への愛着が高まる」という分析は、観光に力を入れる方針の本市にとって参考になる研究結果です。

その後飛騨市は、市民や事業者の困りごとを解決するために、市外の方の力を借りて交流しながら助け合いを生み出す「ヒダスケ」というプロジェクトを進めています。コミュニティづくりにも役立っている効果があり、少しずつ賑わいが生まれて、地域の魅力を維持する原動力になっている効果は貴重です。議会視察がとても増えていることも納得できます。

説明のなかで、ふるさと納税の実績について、その数字に注目しました。2017年3.5億円から、2022年19.2億円に大幅アップした要因として、楽天から一人の社員を2年間、飛騨市に派遣してふるさと納税担当にしたことが大きな結果を導いたようです。

ふるさと納税自体、もはや純粋な寄附・納税とは言えずに「官製通販」と批判を受け、過度な自治体間競争が問題化して制度そのもののあり方が問われていますが、十分な実績を上げている自治体の成功事例を直接目にするると、将来この制度が見直された場合を考えてしまいます。

どこかの自治体は必ず税収が減ってしまう競争原理が強いふるさと納税制度に依存することなく、地場産業を維持・発展させる自治体独自の施策も必要だと考えますが、飛騨市はすでにファンづくりを強化することで、地域の持続性を高めていると感じました。



所感等：

金沢市：ICT活用について（金沢市のDXの取り組み）

石川県金沢市

- ・人口 457,736人（令和5年11月1日現在）
- ・職員数 3,210人
- ・市議会議員定数 38人

【金沢市は本州のほぼ中心に位置し、明治22年（1889年）の市制施行以来、近隣町村との度重なる編入・合併によって市域を拡大し、平成8年（1996年）には中核市に移行しました。

県庁所在地として交通網や商工業も発展しており、北陸有数の都市として高い利便性も持ち合わせています。日本海側気候で、雨の多い地域です。】

金沢市は、2019年に策定したICT活用推進計画を継承して、国の「デジタル社会の実現に向けた重点計画」及び「自治体DX推進計画」に対応した上で、市の特色をいかした「金沢市デジタル戦略」を2021年3月に策定しました。「誰ひとり取り残さないデジタル戦略都市・金沢」を基本理念に掲げ、行政のみならず、地域社会のデジタル化をさらに加速する取り組みを進めています。

「金沢市デジタル戦略」策定にあたり、まずは庁内、行政職員のDXを進めたと、総務局デジタル行政戦略課 担当課長と係長の方が説明されました。

外部人材を積極的に活用するにあたり、策定の次の4月に設置した金沢市DX会議には、日本マイクロソフトや金沢工業大学・慶応大学の教授などを外部委員として招き、DXに必要な新たな技術の提案・助言や庁内横断組織であるデジタル戦略推進本部との連絡調整を行っています。

具体的な取り組みとして、電子申請サービスなどの「行かなくていい市役所」、窓口のキャッシュレス決済などの「書かない、待たない市役所」をフレーズに掲げていますが、申請数と様式数も伸びているとのこと。実際には、児童扶養手当の新規受付も内部処理をRPA等で自動化するなど申請者が書くことをなるべく省略するようにしていますが、申請前に事前に1時間程度、相談を行うのでその分の市民負担は生じてしまうようです。

庁内では、フリーアドレスとして職員個人の事務机をやめて、テーブルを自由に使用する形式を導入。これは横須賀市役所でも一部の組織で行っていますが、デメリットとして帰属意識が薄れてしまう影響もあることを、私は心配しています。金沢市では職員にアンケートを行い、快適度・コミュニケーションの活性化・ペーパーレス化・生産性向上につながっているかを調査しました。結果、概ねプラスの傾向にあることが判明し、不便の声が多いという予想と異なったのは、参考になります。

しかし、フリーアドレスを行ってから半年の期間なので、長期的に見る必要性もあるのではないのでしょうか。「別の係の仕事がわかった」という声もあったようですが、民間では

- ① 誰がどこにいるかわかりにくい
- ② 集中力の低下
- ③ 必要書類や持ち物のセキュリティや管理の問題

以上の理由から、フリーアドレスを廃止している企業もあるようです。

職場におけるコミュニケーションの活性化はとても重要であり、以前から私は「のびのびと仕事ができる公務現場」の環境整備を訴えていますが、ハード面よりもジェンダー平等の視点からの処遇などソフト面の改善が求められている感があります。

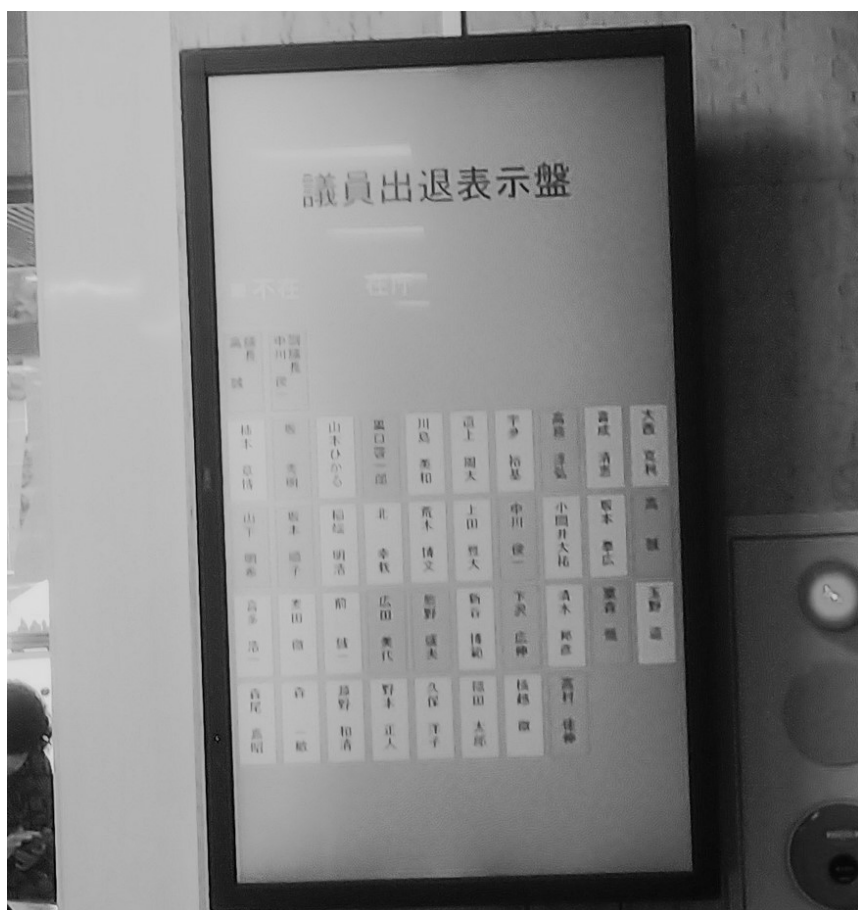
説明を聞き興味深かったことは、DXに必要な人材を計画的に育成していることでした。意外に若手職員がエクセルやワードなど基本的なパソコン操作が出来ないことがあり、卒論もタブレットでつくるレベルであることなどがわかり、採用2年目（2021年より1年目）の職員向けにエクセル・ワード・PDF編集・グループウェア・Windows操作の効率的な使い方などを研修していることに驚きました。私もパソコンを扱うレベルには、全く自信はありませんが、「誰ひとり取り残さないデジタル戦略」には、まだ多くの課題があることを表しています。



DXを進めるにあたり、自治体の業務は大きく変わることはまちがいません。説明のなかで、デジタルの進化は早いので、半年に1回は逐一チェックしていくことにしたと仰っていましたが、情報セキュリティ対策をはじめ、適切かどうかを監視するにも専門的な知見が必要となります。

人材育成を継続的に行わなければ公務が出来なくなるのであれば、果たして「効率化」、「生産性の向上」と言えるのか疑問です。

国の方針のもとで、地方自治体が苦勞している現状は、腕抜きをして事務にあたる昔と変わらないかもしれませんが、市民サービスの量と質の向上に寄与するかを見定めることが、議員に求められることを痛感します。



金沢市議会では、出退表示板がデジタル化されていました。

利便性は良いと思われませんが、実際に市民から見て、どこの会派の誰が登庁しているか、わかりやすく表示することも大事だと気づかされました。