

視 察 報 告 書

報告者氏名： 泉谷 翔

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：ICT活用について

所 感 等：

本年度の総務常任委員会他都市調査では、東京都大田区・岐阜県飛騨市・石川県金沢市の3ヶ所に伺い、ICT活用や企業版ふるさと納税などの特徴的な事例について視察を行った。

①東京都大田区「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

現在、大田区の人口は約73万人、日本の空の玄関口である羽田空港をはじめ、大型商業施設や高層マンション群が建ち並ぶ一方で、都市の産業構造としては製造業や卸・小売業が盛んな『ものづくりのまち』としても知られている。大田区はもともと、住宅と工場がひとつの地域に混在している『住工調和のとれたまち』であり、まちの中に目を向けると、3,500を超える町工場が点在している（中小企業は約4,200社）。

こうした町工場は主に金属を素材とした「削る、磨く、形成する、メッキする」といった、ひとつの加工を専門に請け負っている工場がほとんどで、こうした工場が集まった大田区では、自然と競争力が高まり、高度な技術力を育まれてきた。

現在では世界でも特異な『ものづくりの達人が集まったまち』となっており、「大田区に空から図面を投げ込むと、どんなものでも翌日には見事な製品になって出てくる」という言葉が生まれるほどなんだそう。

ひとつの加工に特化した工場が多いため、工場から工場へと加工をまわすことによって、ひとつの部品や製品を作り上げる「仲間まわし」という工業文化が根付いており、これを効率的にデジタル化したのが今回の視察対象となった大田区産業振興協会が運営している大田区産業のデジタル化支援「大田区デジタルプラットフォーム」である。

「仲間まわし」をデジタル化した「デジタル仲間まわし」では、グループ代表やハブ

企業といった「仲間まわし」の中心的企業が各町工場の得意分野を把握し、手間なく最適なパートナーとの連携を促進している。また区内外から幅広く参入企業を募集しており、区の産業発展のみならず、東京都や日本の経済への寄与も含め、今後ますます展開が広がる未来も視野に入れていたことには感銘を受けた。

その他にも、企業の課題に応じて最適な専門チームを編成してきめ細やかな支援をすることでモデル創出や機運醸成を図るデジタル化応援事業や、人材不足を課題としている中小企業と専門分野の副業人材をマッチングさせる副業者の最適化事業など、プラットフォームを取り巻く様々な事業も展開している。

大田区の産業をさらに発展させるデジタル化の事例としては非常に優れていると思った一方で、やはりデジタルデバイドの課題は大きいと感じた。これについては、経済産業省より出向されている大田区産業経済部産業調整担当課長に質問させていただいた。やはりこれまでデジタル機器に触れてこなかった零細企業では、そのスタートラインに立つのは非常に難しいとのことだった。徐々にデジタルプラットフォームへとシフトしていく中で、少しずつお互いに歩み寄る必要があると理解した。

今回、大田区の取り組みを学ぶなかで非常に羨ましく感じる部分も多々あったが、では全く同じことを横須賀で実現できるかということ、なかなか馴染まない点が多くあると感じられた。

ひとつは商工会議所の役割である。現在、横須賀では商工会議所が企業間のネットワークを担っている部分もあり、同様のプラットフォームを構築するには根本的な整備が必要だと考えられる。

そしてもうひとつ、地方の課題として挙げられるのはデジタルデバイドである。DX化を推進するにあたり、D：デジタルは手段にすぎず、技術によって進化するが、X：トランスフォーメーションはそれを利用する人の進化が必要であるため、徐々に意識の変化を促進する必要がある。

都心と違ってお互いが顔を合わせやすいのが地方産業の良いところでもあるため、横須賀にとってまだ必要のない部分と、今後必要になりそうな部分をしっかりと切り分けて参考にしていく必要があると感じた。今後、横須賀の経済活性化を考えるにあたり、今回学んできた仕組みを参考にしていきたい。

②岐阜県飛騨市「飛騨市ファンクラブとEdyの活用」について

2023年10月現在、飛騨市の人口は22,224人となっており、5年前の約24,000人と比較すると年間400人弱程度減少している。一時は転入超過になるなど社会減は少ないものの、自然減が圧倒的に多く、人口減少の速度は国の平均を遥かに超えてしまっている。

飛騨市では人口が増加に転じることは無いと捉え、飛騨市のファンを増やすことに注

力するという方向性に踏み切った。2017年に「飛騨市ファンクラブ」を設立し、会員は会員証を市内各店舗で提示することで割引などのサービスが受けられるなどの特典が得られる。また、会員の名刺を作成し配り歩いてもらうことで、これを受け取った人が各店舗に名刺を提示すると同様に特典サービスが受けられるといった様々な手法を考え出している。

さらに、楽天 Edy と提携し、飛騨市ファンクラブの会員証として活用している。会員が楽天 Edy で買い物をすると、利用額に応じて 0.5% のポイントを還元するほか、利用額の 0.1% が企業版ふるさと納税として飛騨市に納められるというユニークな取り組みも注目されている。

しかしながら、ここ数年でスマートフォンなどのデジタル化が急激に進み、プラスチックカードの楽天 Edy の利用が下火となってしまったため、会員 No.8,000 番までを楽天 Edy の対象とするなど、現在は活用方法が見直されている。

こうした「飛騨市ファンクラブ」の取り組みは、当初あつという間に会員数が増えることを見込んでいたが、最初の数ヶ月はなかなか上手くいかず、会員は数十人程度しかいなかった。議会からの指摘もあり、市長が年間に 1,000 人ずつ会員数を増やすと公言してからは、SNS でユニークな動画を投稿し始めたことが話題を呼び、急激に会員数を増やしている。現在では 12,300 人もの会員数に膨れ上がり、思いがけない副次効果も生み出すこととなった。

例えば、ふるさと納税との連動では、2017年には 3.5 億円だった納税額が、2022年には 19.2 億円まで増加している。楽天からの出向職員の活躍も大きかったが、やはりファンクラブ会員の影響による納税額増加に寄与している。

また、ファンの集いや市長と行くバスツアー、コロナ禍でのオンラインの集いなど、ファンとの交流を密にする取り組みや、飛騨市民の困り事をファンクラブ会員が助ける「ヒダスケ」という新たな取り組みにも発展しており、いつしかファンクラブ会員の一部が飛騨市の関係人口増加につながるようになった。こうした取り組みが国にも評価され、各種大臣賞なども獲得している。

飛騨市では、この関係人口についてもしっかりと分析されており、アンケートの結果から基本的に関係人口が飛騨市への移住に繋がるわけではないと、国とは違った方向性も見出している。関係人口を有機的に機能させることで、住民の郷土愛醸成や、さらなる関係人口の増加に結びつけることを目的としている点が非常に素晴らしいと感じた。

今回は楽天 Edy の活用について視察を行ったが、思いがけず関係人口の活用についても話を聞くことができ、大変参考になった。横須賀市においても消費額を上げるための交流人口の増加だけでなく、いかに横須賀のファンを増やして関係人口を増加させるかが今後のキーポイントになると感じている。都市構造の違いが大きいいため、飛騨市の取り組み全てが横須賀に当てはまる訳ではないが、民間連携や市民協働など、今後の横須賀の地域活性化へのヒントをもらったので、最大限に活用していきたい。

③石川県金沢市「ICT 活用」について

金沢市では市の特色を活かした「金沢市デジタル戦略」を策定し、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推進している。これは国の「デジタル社会の実現に向けた重点計画」ならびに「自治体 DX 推進計画」に対応したものとなっており、全国的にみても先進的な取り組みが注目されている。

例えば「行かなくていい市役所」は、横須賀市でも実施している住民票等のコンビニ交付サービスはもちろんのこと、令和3年4月からは住民票等の電子申請にも対応している。他市でも実施しているサービスではあるが、生活に必要なほとんどの書類を電子申請により取得・申請することができるのは市民サービスとして優れていると感じた。

また、文字を光学的に自動認識する OCR や内部処理を自動化する RPA などの技術活用により、窓口で申請者による記入作業を極力省略しているほか、内部処理の自動化や申請書の事前作成サービス、キャッシュレス決済の導入や申請書の事前作成など、きめ細やかなサービスを提供することで「書かない、待たない窓口」を実現している。

また、他の自治体に先駆けて、固定席をなくす「フリーアドレス」の導入にも踏み切っている。特に2020年春から使用している第二本庁舎では、供用開始時から全部局においてフリーアドレスとするなど、かなり徹底されている様子だった。

他にも様々な取り組みを行っているが、DX化を本格的に推進するまでは情報部門にスキルを集約し、業務をそのままシステム化するという流れだった。しかし、その後、業務を抜本的に見直し、システムに合わせる必要があると考えるようになったそうで、業務をよく知る職員が現場発のDXを創出する必要があるとのことだった。

そのため、「デジタル行政推進リーダー育成研修」を用意して市の職員に参加してもらうことで、内部からスキルの向上を図るとともに、市役所全体の意識改革にも取り組んでいる。特に研修の内容は技術的なものだけではなく、主に利用者の一連の行動に着目し、サービス全体の設計を考える『サービスデザイン思考』を高める人材育成に力を入れている。

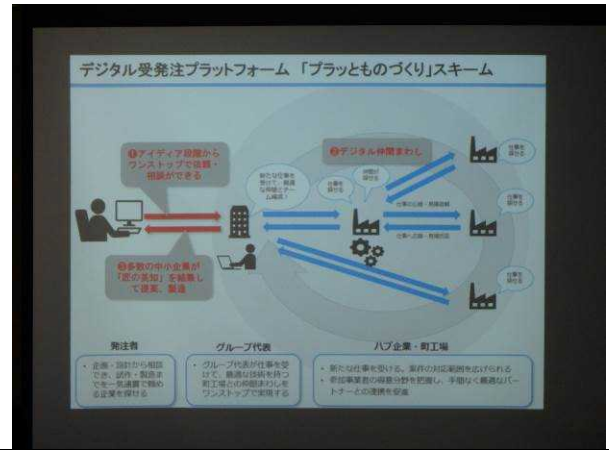
今回、様々な取り組みや事例を紹介していただいたが、そのなかでデジタル化は無理に進めようとするとなればそれが目的となってしまう逆効果の可能性も感じた。必要に応じてDX化に取り組んでいくなかで、やはり鍵となるのは人材育成だと実感した。

全国的な流れとしてはデジタル化を推進していかなければならないと、それ自体が特別視されてしまっている感があるが、現在の時流から考えればごく自然な流れであるため、あまり囚われることなく自然に推進していけるのがベストだと考えをあらためることができた。

今後の市役所サービスを考えるなかで、いずれにしても大切になるのは人材育成であり、デジタルに特化させる訳ではなく、利用者の立場に立ってサービスの在り方を考えた時に、必要な技術を必要なだけ引き出せるような人材と、柔軟な体制が必要であると実感できた視察内容だった。

今回、3日間にわたり視察を行うなかで、各市区の概況や地域課題とともに、それぞれの取り組みについて学ぶ機会となった。あらためて横須賀においても丁寧に課題を洗い出し、横須賀に合ったやり方や技術をもって、それに取り組む姿勢が必要だと考えさせられた。市の政策が進んでいくなかで、必要に応じて過去の事例や先進的な技術をしっかり引き出していけるよう、今後も他都市の事例や過去の歴史から学びを得ていきたい。

東京都大田区



岐阜県飛騨市



石川県金沢市

