

# 視 察 報 告 書

報告者氏名：公明党 土田弘之宣

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. 【東京都大田区】OTA デジタル×PiO（大田区デジタルプラットフォーム）について
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
3. 【石川県金沢市】ICT活用について

## 1. OTA デジタル×PiOについて（11月8日）

視察1日目は東京都大田区役所を訪問し、デジタルプラットフォーム「OTA デジタル×PiO」の視察を実施した。

大田区の人口は734,114人、面積は61.86k㎡で23区の中で最大であり、人口は第3位、閑静な住宅地、にぎやかな商業エリア、臨海部には工場や物流施設が集積しているなど、多様な地域性を有している。

「OTA デジタル×PiO」は、大田区内の中小企業を対象としたデジタル化支援プラットフォーム。

大田区の中小製造業は約4200社で、その半数以上が従業員数名の零細企業で構成されている。特色としては、独自の技術力・技能を持っているが単独で

は受注が厳しいため「仲間まわし」という横の連携でチームとして運営している。この特色を生かしデジタルによってより効率的にサポートするのがデジタル化支援プラットフォームである。



事業内容は、

- ① 各支援機関等がリアルで提供してきたセミナー、商談会、専門家助言等をワンストップかつ双方向で提供することで、デジタルの利便性や重要性の認識を高める。
- ② 企業特性を踏まえた、最適なデジタル化に向けた情報提供や専門家・スタートアップ等による助言など、中小企業のデジタル導入に向けて、きめ細かなサポートを実施。
- ③ 現在、大田区企業はもちろんのこと、区外からも多くの大手企業、専門人材、支援機関等が参加。リアル空間での支援との連動により、付加価値の高い支援を展開。

デジタル化支援としては、以下の4つの事業を提供している。

- ① デジタル化応援事業：企業の課題に応じて最適な専門チームを編成して支援することでモデル創出・機運醸成を図る。
- ② デジタル仲間まわし：仲間まわしネットワークのデジタル化により効率化し、高付加価値をつける。
- ③ 副業者の最適化：多様化する経営課題への対応を図る必要がある。人材不足の状況にある中小企業と専門分野を有する副業人材とのマッチングを実施。
- ④ デジタル化に向けた基礎的な知見の獲得、リテラシー向上。

メリットとして以下の3点があげられる。

- ① デジタル化に関する最新情報を得ることができる
- ② デジタル化に必要な人材やノウハウを簡単に見つけることができる
- ③ 他の中小企業と交流することで、新たなビジネスチャンスにつながる

所感：

「OTA デジタル×PiO」は、大田区の中小企業の特徴を生かした上でデジタル化を推進する非常に有効な事業である。

特に「デジタル仲間まわし」については、地理的、立地的な条件で大企業の進出が厳しい本市にとっても、デジタルを活用した非常に有効な手法である。

本市でも、このようなプラットフォームを活用した中小企業支援を構築していく必要性を感じた。

## 2. 飛騨市ファンクラブと Edy の活用について (11 月 9 日)

視察 2 日目は岐阜県飛騨市役所を訪問し、飛騨市ファンクラブと Edy の活用の視察を実施した。

飛騨市の人口は 22,224 人、周囲は 3,000m を越える飛騨山脈などの山々に囲まれ、総面積 792.53 km<sup>2</sup> の約 93% を森林が占めており、年間を通しては、平均気温 11 度で自然に恵まれた地域。



「飛騨市ファンクラブ」は、飛騨市を応援する全国のファンの方々が集うコミュニティ。具体的には、以下の 3 つのサービスを提供。

- ① 飛騨市に関する情報発信
- ② 飛騨市の魅力を発信するイベントの開催
- ③ 飛騨市の魅力を体験できるツアーの企画・実施

ポイントとしては、「地域外の人との交流」である。「飛騨市ファンクラブ」を作ることにより「飛騨市に心を寄せてくださる方の存在」をファンとして見える化したことである。

まずは、直接コミュニケーションをとれる仕組みを構築するため、2017 年にファンクラブを設立し、現在 12,300 人を突破。No.8000 までの会員証には Edy 機能を持たせ、利用額の 0.1% が楽天から飛騨市に寄付される仕組みを組み込んだ。

その中で、会員にとっても、以下のようなメリットがある。

- ① 飛騨市の最新情報や旬な情報をいち早く得ることができる。
- ② 飛騨市の魅力を共感する仲間とつながることができる。
- ③ 飛騨市を訪れる機会が増える。

### 所感：

視察では、実際に「飛騨市ファンクラブ」を担当している企画部総合政策課ふるさと応援係長からお話を伺った。

「飛騨市ファンクラブ」は、飛騨市の魅力を全国に発信し、飛騨市を応援する仲間を増やすための重要なツールであると感じた。

本市でも、このようなファンクラブを活用するなど、市の魅力を全国に発信し、市民の皆様の誇りを高める必要性を感じた。

### 3. ICT活用について（11月10日）

視察最終日は石川県金沢市を訪問し、ICT活用の視察を実施した。金沢市の人口は457,719人、面積は468.81km<sup>2</sup>。江戸時代に加賀藩が工芸振興に力を入れたことを背景に、金沢には今でもさまざまな伝統工芸産業が継承されている。中でも金箔の生産は全国シェアの98%を誇っている。

明治時代以降、湿度の高い土地柄から繊維産業が発達し、その後、繊維機械が作られるようになると、さまざまな分野へと技術が波及し、現在では工作機械や食品関連機械など、多様な機械工業が発展している。IT関連産業も盛んで、このほかにもアパレル産業、出版、印刷工業、食品産業など多彩な産業構造を有している。



#### 【金沢市のDXの概要】

2019～2022年度に「ICT活用推進計画」からスタートし、2021～2022年度に「金沢市デジタル戦略」を進め、2023～2025年度に「金沢市DXアクションプラン」が実行中である。

#### 【金沢市デジタル戦略】

基本理念「誰ひとり取り残されないデジタル戦略都市・金沢」を掲げ、「実現に向けた5つの基本方針」として、①新しい生活様式における行政サービスの提供②職員の働き方を改革するスマートワークの実践③地域社会におけるデジタル化の促進④デジタル社会の担い手の育成⑤デジタル化を実現するための環境整備を定めた。

基本方針については、デジタル技術革新に速やかに対応すべく、金沢市DX会議やデジタル戦略推進本部の議論を経て、実装すべき施策をバージョンアップさせていくこととし、基本方針にバージョンを付与している。

#### 【DX推進担当部署の設置】

情報政策課と行政経営課を統合し、デジタル行政戦略課を2021年4月に設置。

### 【DX 外部人材の活用】

金沢市 DX 会議を設置し、外部委員として企業、大学などから 6 名をメンバーに選定。

### 【具体的な取り組み】

- ① R P A (人間がコンピューター上で行っている定型作業をロボットで自動化) と A I - O C R (印字や手書き文字を高精度で認識しデジタル化) を活用し、
  - ・「避難行動要支援者名簿入力業務」では、34,000 件の入力業務 (想定作業時間 約 5,816 時間) を 737 時間 (約 87%削減) に減らした。
  - ・その他の事例として、2021 年度は、「高齢者福祉保健台帳更新業務」「地域生活支援給付費明細書受付業務」など 49 業務で、約 9,834 時間、平均 76%削減
  - ・2022 年度は、「預金調査回答結果入力業務」「非課税世帯給付金業務」など 105 業務で、約 12,153 時間、平均 77%削減
- ② 行かなくていい市役所：住民票等のコンビニ交付サービス、電子申請サービスを導入した (HPV ワクチンの定期予防接種 (44% (432 件) が電子申請)、入札参加資格申請など)。
- ③ 書かない、待たない市役所：申請書の事前作成サービス、窓口のキャッシュレス決済、児童扶養手当の新規受付
- ④ フリーアドレス (オフィスの中で固定席を持たずに、ノートパソコンなどを活用して自分の好きな席で働くワークスタイル。個人の席を決めずに空いている席を使う形式で、その時オフィスにいない人のスペースを有効活用できる。) を導入し、約 70%の職員が快適度、職場内のコミュニケーションの活性化を感じている。
- ⑤ ペーパーレス会議の推進：会議室にモニターを設置し、上層部から導入。約 7 割以上実施している課は 2022 年度は 100%、コピー機利用枚数も 2019 年度比で 42%削減。
- ⑥ 人材育成：DX に必要な人材の育成に向けて、業務をそのままシステム化するのではなく、業務をよく知る職員が現場発の DX を創出し、業務を抜本的に見直すことによりシステムに合わせることにした。  
一般職員向けデジタル研修を進め 2 年間で育成。その中から一部の職員は、デジタル行政推進リーダー育成研修へ。

所感：

金沢市のデジタル化の特徴は、迅速な意思決定を可能にすべく、市長を本部長とするデジタル戦略推進本部を設置し、地域社会におけるデジタル化の促進により全庁に留まらず町内会など全市的にすすめている。また、トップダウンで進められているため、全ての部署が同じ意識でデジタル化を進め着実に実績を積み重ねている。

本市では、トップダウンではなく現場発で進めるやり方であるが、ChatGPT の先進的な活用など着実に実績を作っており、実施された項目から改めて方向性が間違っていないことを確認できた。今後も他都市の先進事例を参考にしながら常にアンテナを張りながら本市のデジタル化を進める必要性を感じた。