

令和5年度 総務委員会 都市行政調査報告書

令和5年11月6日から11月9日

- ①熊本市
熊本地震の被害状況及び震災復興計画について
- ②熊本県
熊本県防災センターについて
- ③佐世保市
行財政改革の取組みについて
- ④大分市
自治体DXの取組みについて

所管事務調査報告書（総務委員会）

調査委員

委員長	播磨和宏
副委員長	今 識 史
委員	岡坂忠志
委員	菊地ルツ
委員	大竹口武光
委員	西本嘉伸
委員	石井宏治

同行

総務部総務室長	松原浩司
議会事務局総務課議事係主任	
	石山亮太

総務委員会委員は、所管事務に関する調査のため、令和5年11月6日から11月9日までの4日間において、熊本市（11月7日）、熊本県（11月7日）、佐世保市（11月8日）、大分市（11月9日）を訪問し、本委員会の所管事務中、総合的な行政の推進に関する事項、危機対策に関する事項、情報に関する事項に関し、訪問先において説明聴取、質疑応答及び資料収集を行った。

なお、収集した資料については、議会事務局図書室において保管している。

以下、訪問順にその概要を報告する。

調査項目① 熊本地震の被害状況及び震災復興計画について

調査先：熊本市

調査日時等

日時：令和5年11月7日（火） 10：00～11：30

場所：熊本市議会

説明：政策局総合政策部政策企画課総務班

主査 山本 禄子 氏

主査 松竹 類 氏

主事 中村 雄大 氏

調査概要

1 調査対象事業の概要と調査目的

熊本市は、平成28年に発生した熊本地震により甚大な被害を受けたが、震災復興計画に基づく計画的な取組みにより、令和元年度末までにインフラ・施設及び農水産業の復旧が概ね完了するとともに、被災者の住まい再建に一定の目処がつくなど、着実な復旧・復興が図られた。

こうした取組みの調査を通じ、今後の防災・減災に関する議論の参考とするため調査を行った。

2 熊本地震の被害状況等について ※熊本市分

発生日時	平成28年4月14日 21時26分、平成28年4月16日 1時25分
最大震度	震度7
人的被害	死者：88人、重傷者：772人
住家被害	全壊：5,764件、大規模半壊：8,972件、 半壊：38,964件、一部損壊：82,985件
ライフライン被害	水道：最大約326,000戸、電気：約278,400戸、ガス：約100,900戸
その他被害	がけ崩れ：約4,300戸、液状化：約2,900戸
避難所開設	267箇所（最大）
避難者	110,750人（最大）
特徴	国内の震度7の観測事例としては4例目、5例目に当たり、現在の気象庁震度階級制定後、初めて震度7が2回観測された。 熊本県益城町で観測された計測震度は、国内観測史上最大。

3 震災復興計画と取組みについて

(1) 復興部の新設

- ・被災者支援に係る業務をワンストップで実施するとともに、災害復興事業を統括するための組織として新設
- ・部職員は40人で、発災後から令和3年3月までの設置
- ・復興総務課、生活再建支援課、住宅再建支援課から構成される

(2) プロジェクトチームによる対応

- ・避難所体制検討プロジェクト
- ・住まいと福祉に関するプロジェクト
- ・熊本市民病院再建プロジェクト
- ・熊本城復旧復元プロジェクト など

(3) 被災者の支援相談のためのワンストップ窓口

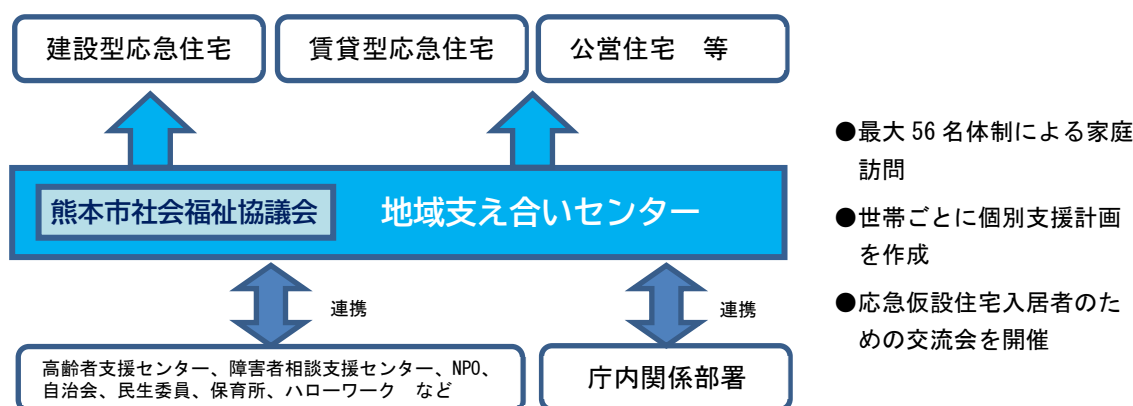
- ・生活再建支援に関する申請受付や各種相談に応じるため、関係部署が連携し、各区役所などに総合相談窓口を設置（復興部が統括）
- ・主な相談内容は、各種給付金（弔慰金、見舞金）、助成金、住宅融資、法律相談など

(4) 震災復興計画の策定（平成28年10月14日策定）

- ・早期の復旧、復興のための基本的な考え方や取り組むべき主要な施策、具体的な取組みを体系的にまとめたもの
- ・計画期間は、平成28年度から平成31年度までの4年間
- ・計画期間終了後、残された課題は総合計画に引き継がれている

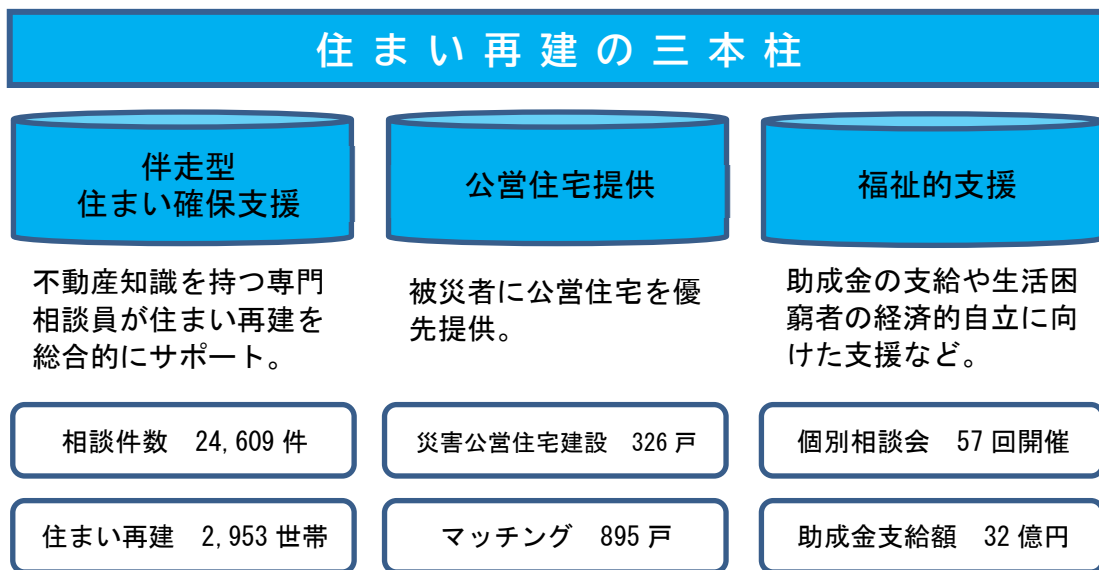
(5) 地域支え合いセンターを中心とした生活再建支援

- ・被災した熊本市民病院の看護師などを専任職員として配置し、被災者の見守りや生活相談、健康相談、地域コミュニティ支援などを実施（各区に設置）



(6) 住まい再建支援

- ・仮設住宅に入居し、住まい再建に支援が必要な世帯に対し、不動産会社などへのつなぎや入居手続きの支援を実施



(7) 復旧・復興の現状と課題

現状

- ・地域支え合いセンターを中心とした見守り支援により、被災者の生活再建を実施
- ・応急仮設住宅等入居世帯は、令和3年12月末で0世帯に
- ・公共事業による被災宅地復旧工事は、令和4年3月末で完了
- ・道路、橋梁、上下水道等の災害復旧は、令和元年度で完了
- ・熊本城ホール開業、熊本駅ビルの開業、アジア・太平洋水サミットの開催など、地域経済の回復と活性化を図った

課題

- ・被災者への切れ目のない生活再建と健康支援
- ・宅地復旧及び耐震化支援
- ・市民、地域、行政の災害対応力の強化及び避難環境の強化
- ・防災教育の推進
- ・震災記録の保存と活用

(8) その他

- ・心のケアが必要な児童生徒の調査及びカウンセリングの実施
- ・防災基本条例の制定（令和4年10月1日施行）
- ・校区防災連絡会、避難所運営委員会の設置
- ・校区単位での震災対処実働訓練の実施
- ・体験型防災学習による防災教育の推進
- ・震災記録誌の発刊 など

主な質疑

Q： 被災した市民病院の移転再建の経緯は。

A： 速やかに病院の機能を復活させること、かつ免震装置の設置など災害に強い建物として再建することを考慮した場合、建て替えではなく、移転再建することが望ましいと判断したもの。

Q： 災害廃棄物処理で苦労したことは。また、災害廃棄物処理計画の見直しの経緯は。

A： 災害廃棄物の仮置き場の確保と調整に時間を要した。また、2か所あるうちメインの廃棄物処理場が被災してしまい、廃棄物処理に支障が生じた。なお、組織改編に伴い、名称変更など見直しの必要が生じたことから、令和5年4月に改正した。

Q： 避難所への市職員配置の考え方は。

A： 居住地に近い避難所の運営を予め人事課が割り当てており、避難所1か所につき3名の市職員が割り当てられている。なお、任命された市職員は4～5年程度担当する。

Q： 校区防災連絡会及び避難所運営委員会の設置経過は。

A： 熊本地震の被災経験から、迅速な避難所設置・運営が課題と認識しており、熊本地震以降、新たに立ち上げたもので、防災基本条例制定より前に組織した。

Q： 避難所運営には地域住民による共助が重要であるが、自治会の加入率は。また、被災後の加入率の変化は。

A： 自治会の加入率は85%で他市町村より高いが、町内会に加入していても地域でのつながりが薄いケースがあることや、地域によってコミュニティ活動に差があることが課題。なお、具体的な数字を持ち合わせていないが、被災前後における加入率に大きな変化はないと考える。

Q： 令和3年度まで設置されていた地域支え合いセンターの役割は引き継がれているのか。

A： 被災者の生活再建支援に一定の目処がついたため、地域支え合いセンターの設置を終了し、既存の枠組みの中で被災者支援に取り組むこととした。



Q： 防災人材育成の取組状況と課題は。

A： 教本代や受験料など資格取得に要する費用の一部を市が負担している。資格取得後は、市が実施する研修の講師を務めていただくほか、地区防災計画策定に参画いただいている。課題としては、日本防災士機構から防災士の名簿を提供してもらっているが、個人情報のため地域に伝えることができず、地域の防災活動に関わりを持ってもらうことが難しい状況にあったが、令和5年1月から熊本市地域防災リーダー登録制度を開始し、事前に個人情報提供に関する同意を得ることによって、防災士と地域のマッチングが可能になった。

Q： 被災時の情報収集を目的として、市職員にタブレット端末を配付したとのことだが、どのくらいの台数が稼働したのか。

A： 既存のタブレットを活用したものであり、多くの台数が稼働したわけではない。

Q： 総合計画に係る市民アンケートを実施した際、災害復興に関する設問を設けたとのことだが、どのような手法でアンケートを実施したのか。また回答率は。

A： 住民基本台帳から無作為抽出した5,000人に対して調査票を郵送した。回答は、同封の回答票の返送もしくはWebで回収する方法とし、回答率は34.8%。

Q： 復旧・復興事業への予算充実に伴う他の事業への影響は。

A： 当時は、復旧・復興が最優先で予算を編成した。その際、当初予算で計上していた既存事業の見直しを全庁的に実施したほか、国庫補助金、市債などあらゆる財源を活用して予算を編成した。また、予算だけではなく、市職員も復旧・復興対応に当たらなければならなかったため、事業に優先順位をつけた結果、不実行、延期したものがある。

Q： 震災後の寄附の状況は。

A： ふるさと納税のメニューに熊本城復元を追加したほか、熊本城災害復旧支援金や熊本城復興城主を創設して寄附を募った。熊本城災害復旧支援金や熊本城復興城主は、被災後から令和4年度末までに約54.9億円の寄附があり、熊本城復元整備基金に積み立てたうえで、天守閣や石垣など熊本城の復旧に活用した。

Q： 液状化被害があったと聞いているが、事前に被害想定はあったのか。

A： 被害状況を分析した結果、過去に川が流れていた可能性があるかと推測できるが、過去の記録もなく、事前に被害を想定することは困難であったと考える。



調査日時等

日時：令和5年11月7日（火） 13:00～14:00

場所：熊本県防災センター

説明：総務部総務私学局財産経営課

課長補佐 井上 克弘 氏

技師 高橋 裕矢 氏

知事公室危機管理防災課

特別顧問 有浦 隆 氏

主幹 塚本 和子 氏

主事 小田 周平 氏

調査概要

1 調査対象事業の概要と調査目的

熊本県は、政府の現地対策本部や関係機関を受け入れる専用スペース、ヘリポート、備蓄倉庫、展示・学習室などを備えた防災センターを整備し、災害対応機能の強化を図っている。

こうした取組みの調査を通じ、今後の防災・減災に関する議論の参考とするため、調査を行った。

2 熊本県防災センターについて

(1) 施設概要

完 成	令和5年3月末
構 造	鉄筋コンクリート造（免震構造）
階 数	地下1階、地上7階
事業費	約97億円
延べ面積	9,970㎡（うち防災用途2,637㎡） ※大規模災害時は、共用の会議室を災害対応に転用



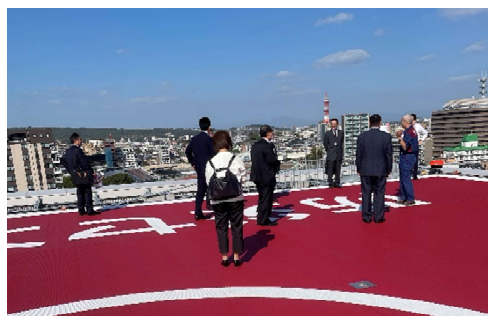
(2) 建設経過

- ・熊本地震の影響により、県央広域本部が入っていた庁舎のうち、熊本土木事務所が大破、熊本総合事務所が中破したことから、建替えによる復旧が必要に
- ・別の建物（行政棟新館）にあった防災センターは、10階に位置していたことやスペースが不十分であるなどの課題があった
- ・上記の課題を解決するとともに、建物の有効活用や建設費の縮減を図るため、3施設の合築整備を決定（面積約4,000㎡、建設費約27億円の縮減）

(3) 施設の機能

ヘリポート

- ・ 県防災消防ヘリコプターのほか、県警ヘリコプター、自衛隊ヘリコプターが離着陸する想定
- ・ 対応できるヘリコプターは中型まで
- ・ 航空灯火設備の設置により夜間の離着陸が可能
- ・ 耐久性の高いアルミデッキ製



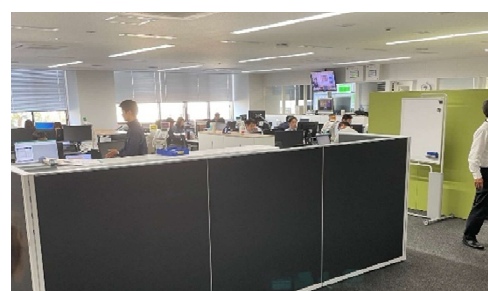
オペレーションルーム

- ・ 多くの自治体では、情報収集までは行われるものの、救助は消防に任せるといった考え方が多い
- ・ 熊本県では、情報収集のみならず、情報分析、救助部隊の活動調整を担うことで、迅速な災害対応を可能に（減災オペレーションの考え方）
- ・ 自衛隊が行うオペレーションを参考としている
- ・ 状況図、行動図、経過図、ハザード図、気象台情報を指揮台に展開し、本部長が判断、指揮しやすいように情報を一元管理
- ・ 指揮台の周りに、航空統制台や活動調整台、情報処理台を設置し、それぞれに班長を配置し、班長が担当する情報を分析したうえで指揮台に報告、集約する
- ・ 大型モニターのほか、複数の小型モニターを設置して常に情報を共有
- ・ 壁一面がホワイトボードになっていて書き込むことが可能（一般的なホワイトボードは場所をとるため、オペレーション対応の支障になる）



執務室

- ・ 多様な働き方、効率的な働き方を目指してフリーアドレス制を導入
- ・ 平時から危機管理課や土木部、農林部など約180名の職員が勤務



宿直室・仮眠室

- ・ 宿直室はテレビ、ベッド、シャワー完備
- ・ 宿直室、仮眠室いずれも複数の部屋を設けたため、男女別に運用することも可能



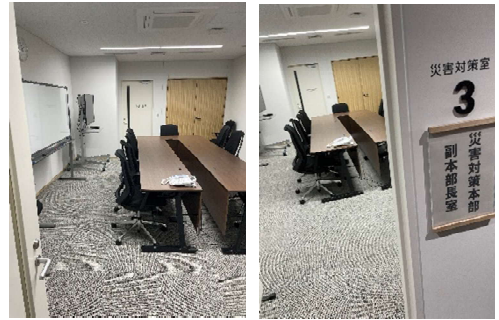
災害対策本部会議室

- ・平時は会議室として使用
- ・災害対策本部会議開催時は、移動式の大型モニターを中央に設置して会議を行うことも可能



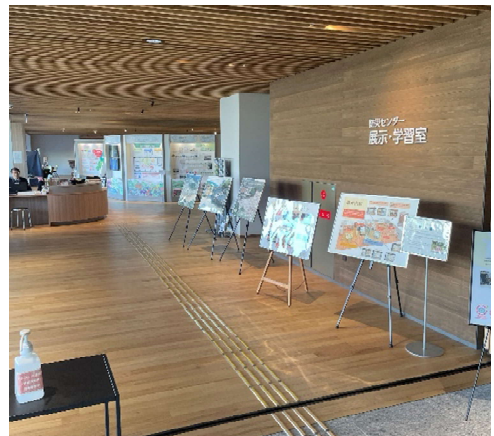
本部長室・副本部長室・テレビ会議室

- ・熊本地震の際、本部長（知事）と副本部長（副知事）が待機する場所がなかったことが課題
- ・本部長室、副本部長室は災害対策本部会議室とつながっている
- ・国からオンライン会議を要求されることがあり、オペレーションのスペースを占有してしまったことからテレビ会議室を設置



展示・学習室

- ・過去に県内で発生した大規模災害の経験や教訓、災害発生メカニズムなどをパネルやプロジェクションマッピングなどにより学ぶことができる
- ・地域防災の担い手育成や、児童生徒の防災学習の拠点としても活用
- ・VRを活用した水害や地震の疑似体験が可能
- ・熊本地震 震災ミュージアムの中核拠点



その他

- ・非常用発電機（高層階に設置）、鋼板製受水槽、緊急排水貯留槽、無電源自動ドア、備蓄倉庫などを設置しているため、ライフライン遮断後、最低72時間は災害対応を継続可能
- ・壁や床、天井に東京オリンピック・パラリンピックの選手村ビレッジプラザで使用された県産木材を「レガシー材」として再利用（約130㎡）
- ・各階のフロア表示に色を割り当てる（フロアカラー）など、ユニバーサルデザインに配慮
- ・自然採光の積極的活用とLED照明の採用、地中熱を活用した空調設備の採用など、環境と共生する庁舎を目指した

調査日時等

日時：令和5年11月8日（水） 10：00～12：00

場所：佐世保市議会

説明：行財政改革推進局

局長 吉田 裕一郎 氏

主幹 岩崎 祐一 氏

課長補佐 森 紀彦 氏

総務部DX推進室

前田 和也 氏

調査概要

1 調査対象事業の概要と調査目的

佐世保市は、行財政改革推進計画に基づき、書かない・待たない窓口、庁内共同事務の標準ルール運用、民間事業者からの提案制度構築、ふるさと納税型クラウドファンディングの導入などに取り組み、行政サービスを持続的に提供できる「スマート自治体」への転換を図っている。

こうした取組みの調査を通じ、今後の行財政改革に関する議論の参考とするため調査を行った。

2 行財政改革の取組みについて

(1) 第6次行財政改革推進計画の成果と課題

- ・「職員の意識改革」、「適正な行財政規模への是正と受益者負担の適正化」、「官民連携の推進」の3つの視点で取り組んできた
- ・計画期間中の収支不足額の解消（目標96.20億円→実績107.5億円）や定員管理の適正化（目標1,930人以下→実績1,821人）といった基本目標は概ね達成
- ・Park-PFIの手法による公園整備や現業職場の見直し、自治体新電力会社との連携などにより、改革工程表に示した各種取組みは、概ね順調に進捗と評価
- ・第6次行財政改革推進計画の取組みを継続してもなお、歳入、歳出の乖離が今後も見込まれる状況を踏まえ、引き続き、行財政改革に取り組む必要がある

(2) 第7次行財政改革推進計画の概要と推進体制

- ・取り巻く環境や描く将来像に合わせて、3C（チャレンジ、チェンジ、コミュニケーション）の視点を持ち、生産性の向上を常に意識し、不断の改革・改善を実行するため策定
- ・第6次計画は「量をどう落としていくか」という考えで進めてきたが、第7次計画は「量から質」に考え方を転換し、『スマート自治体への転換』を目指す姿とした
- ・3つの基本方針と9つの方向性、アクションプランに定める49の取組みにより推進
- ・第6次計画で定着した取組みは盛り込まず、新規・拡充の取組みに重点を置く
- ・市長をトップとする行財政改革推進本部が中心となり進捗を管理するほか、市議会、附属機関である行財政改革推進会議の意見を聞きながら推進



(3) アクションプランに定める主な取組み

書かない・待たない窓口

- ・平成29年度より総合相談窓口を設置して市民負担の軽減に一定の効果をあげていたが、デジタル化などにより、さらなる利便性の向上、効率的な窓口対応を図る
- ・オンライン手続きの拡大、待合スペースでの申請入力、来庁者の分散化、相談チャネルの拡充、RPAやAI-OCRの導入による内部処理の自動化などにより推進

庁内共通事務の標準ルール運用

- ・事務の生産性向上につながる意見を庁内アンケートにより聴取し、作成
- ・主な内容は「資料は必要最小限」、「照会の回答期限は7営業日以上」、「会議資料は事前配布」、「会議時間は原則1時間」など

民間事業者からの提案制度構築

- ・官民連携推進のため、民間企業と地方公共団体が対等な立場で意見交換を行う場として平成28年度に佐世保PPPプラットフォームを設置
- ・年3回程度会議を開催し、講演による自治体職員の理解促進や具体的な案件に対する民間企業への事業説明や意見交換などを行っている

ふるさと納税型クラウドファンディングの導入

- ・自治体がふるさと納税制度を通じて特定事業への寄附を募る手法で、様々な課題解決や新たな財源確保のための手段の1つとして取り入れている
- ・どのような事業でも資金調達するのではなく、公的関与が妥当と判断できる事業に充当することと整理
- ・現在、文化財の3DCG化やガストロノミーツーリズム推進などの寄附を募集中

BPRの推進

- ・スマート自治体への転換に向けては、ビジネスプロセスを根本的に考え直し、抜本的にデザインし直すことが重要
- ・業務概要の可視化により課題の抽出や分析を行うため、全庁業務量調査を実施
- ・職員が担うべき業務（コア業務）、職員でなくてもできる業務（ノンコア業務）に分類し、会計年度任用職員の活用やICTによる自動化、外部委託などにより正規職員が行うノンコア業務を最小化することで、適正な人員配置につなげる


オフィス改革の推進

- ・職員が生き生きと働き、イノベーションを創出できる職場風土を醸成することが、生産性の向上、ひいてはスマート自治体への転換につながる
- ・主な取組内容は、フリーアドレスの導入、会議室へのモニター設置、テレワークの推進、集中ワークスペースの設置、ペーパーレスによる執務スペースの整理など

(4) 業務改善運動（SWITCHプロジェクト）及び業務改善コンテスト（S-1グランプリ）

- ・SWITCHプロジェクトは、自分の職場の中で働き方を改善し事例を報告する「業務改善部門」と全庁共通事務の課題解決アイデアを提案する「提案部門」に分けて庁内から取組みを募集するもの
- ・取組みはS-1グランプリとして発表を行い、最優秀賞を市長が表彰

【SWITCHプロジェクト】
S(Servise)・・・市民サービス向上等を目指して
W(Work)・・・仕事のやり方を
I(Idea)・・・アイデアを出し合い
T(Talk)・・・話し合いながら
CH(Change)・・・良い方向に変えていく



昨年の実績

<業務改善部門>		<提案部門>	
提案件数	302件	提案件数	33件
提案課	67課	採用件数	27件

(5) させぼ式20%ルール

- ・複数部局で対応が必要な行財政改革の課題に対して、部局横断的に取り組む体制を制度化（令和5年9月1日から運用開始）
- ・勤務時間の一部（20%以内）を使って、担当業務以外の政策、施策の企画立案の活動に従事することができる（8名の職員が制度を活用中）
- ・活動時間は、従事職員が勤務時間内で業務効率化などにより捻出

主な質疑

Q： SWITCHプロジェクト実施の経緯は。

A： 同様の業務改善運動は豊田市が先行して取り組んでおり、年間、何千件もの業務提案がなされていた。行財政改革の推進に当たっては、職員の意識改善が最も重要と考えることから、豊田市の取組みを参考に検討し、令和3年度から実施した。

Q： 自治体新電力会社の取組みは、第7次計画以降も継続して取り組んでいるか。

A： 従来、電力会社に支払っていた費用を地域内に留めるためのダム機能となることを目的として設置したものであり、現在も継続して取り組んでいる。市内の電気代削減はもとより、避難所への太陽光発電システム設置など、佐世保市と連携した取組みが実施されている（佐世保市が株式の90%を保有）。佐世保市が連携中枢都市となって展開している広域都市圏の市町にも参画してもらい、発展的に事業を進めている

Q： 自主財源確保の取組みは。

A： ふるさと納税が増加しており、新たな収入として期待している。また、受益者負担の適正化の考え方にに基づき、施設使用料を適正水準まで引き上げる見直しを3年に1度実施して自主財源の確保を図っている。

Q： Park-PFIの手法による中央公園のリニューアルの概要、利用状況は。

A： 市の中心部に位置する公園について、老朽化対策、全天候型の子供の遊び場がほしいという市民ニーズを踏まえ、周辺一帯を含めてリニューアルすることとし、Park-PFIの手法を取り入れたもの。地元の造園関係の事業者がつくる特別目的会社と契約。利用状況について、具体的な数字は持ち合わせていないが、当初の目標を上回っている状況。

(現地視察の様子)



Q： させぼールの作成に当たり参考にした事例は。

A： 当時、事務の標準ルールを作成している自治体が2か所程度あり参考にはしたが、独自性を持たせるため、市内アンケートの結果に重点を置いて自前で検討した。

Q： 職場の風通しの良さの実現に際し、庁内でハレーションは生じなかったのか。また、職員への啓発で工夫した点は。

A： 行財政改革の推進に当たっては、これまでいくつもハレーションがあった。現在も、何か新しいことを考える際には障害が生じる。物事を変える際は、皆が納得できるやり方を選択するほか、将来に向けて今何をすべきかを重要な視点としてきた。また、副市長をトップとした行財政改革推進本部会議において、各部局と対話をしながら丁寧に進めるとともに、副市長から各部局に協力を仰ぐなどして理解を得てきた。

Q： SWITCHプロジェクトの提案者の年代的特徴は。

A： 幅広い年齢から提案がなされているが、比較的、若手職員からの提案が多い。



調査日時等

日時：令和5年11月9日（木） 10：00～11：30

場所：大分市議会

説明：企画部情報政策課ICT推進室

室長 渡邊 真治郎 氏

次長 衛藤 賢治 氏

企画部情報政策課管理担当班

主査 川野 和也 氏

商工労働観光部商工労政課商工業企画担当班

主査 秦 幸治 氏

大分市教育委員会 文化財課

主査 串間 聖剛 氏

調査概要

1 調査対象事業の概要と調査目的

大分市は、情報化推進計画に基づき、デジタル人材の育成、RPAの導入による働き方改革、デジタル商品券を活用した消費喚起、文化財のデジタルアーカイブ化のほか、デジタル技術を活用したノウハウ・アイデアを民間事業者から募集し、公民連携で社会実装を目指す事業などに取り組み、ICTを活用した市民サービスの向上や地域における情報化を図っている。

こうした取組みの調査を通じ、今後の自治体DXの推進に関する議論の参考とするため調査を行った。

2 大分市情報化推進計画策定の経緯

- ・大分市地域情報化計画や大分市電子自治体推進プランなどにより情報化を推進
- ・官民データ活用推進基本法の施行を受け、現行計画であった第4次大分市地域情報化計画を廃止し、大分市における官民データ活用推進計画として、また総合計画で掲げる都市像を情報化の面から実現するための計画として大分市情報化推進計画を策定

3 大分市情報化推進計画の概要と推進体制

(1) 計画及びアクションプランの概要

- ・総合計画の個別計画として位置付け、国や県の関連計画との整合性を図る
- ・下位計画としてアクションプランを策定し、計画期間6年間で前期、後期に分け、43の個別施策を盛り込んでいる

(2) 計画及びアクションプランの施策体系

- ・「オンライン化の推進」、「オープンデータの推進」、「マイナンバーカードの普及・活用」、「情報格差の是正」、「ICTによる業務効率化・産業振興」、「情報セキュリティ対策」の6つの視点を計画で定義
- ・アクションプランでは、計画で定義する6つの視点をさらに掘り下げ、13の情報化施策、43の個別施策を定義

(3) 計画策定及び進捗管理における推進体制

- ・外部組織では、学識経験者や民間企業、市民などで構成する地域情報化推進委員会で進捗を管理
- ・内部組織では、副市長をトップとして部長級が参画するデジタル推進本部、情報政策課長をトップとして主管課長が参画するデジタル推進委員会で進捗管理

4 関連施策の概要

(1) 公民連携DX推進事業（民間提案）

- ・民間企業より、自社のソリューションを用いた実証実験の提案を受け付ける
- ・令和5年度は、オンライン窓口を活用したデジタルデバインド対策、電子取引基盤による会計事務のDX化、電子契約システム導入による業務効率化、データ利活用・分析ツールによる業務改善の4件の提案があった

(2) デジタル人材育成

- ・5つのデジタル人材像を定義し、デジタル人材の育成を推進

デジタル人材像	対象	実施内容	実施方法
①デジタル技術などに関する基本的な知識を有する人材 (デジタル基礎)	全職員	DX研修コンテンツを動画配信し、DX推進への理解を深める。	オンライン研修
②ICTツールを活用し、業務の効率化を図れる人材 (業務効率化)	希望者	本市で使用しているICTツールの活用について学び、利活用できる人材を育成する。	集合またはオンライン研修
③DXに関するデジタル技術に精通し、業務改善を推進する人材 (業務改善)	希望者	最新のDX関連ソリューションを活用して作業の自動化や手続きのオンライン化など庁内業務のDXを推進するため、各ソリューションの概要や活用方法などを実践可能なレベルまで習得する。	集合またはオンライン研修
④AI技術に精通し、データに基づいた政策立案及び課題解決を推進する人材 (AI活用)	希望者	機械学習、ディープラーニング、データサイエンスなどのAI技術の理解や活用について学び、AI技術を利用できる人材を育成する。	集合またはオンライン研修
⑤データを利活用した施策を推進する人材 (データ利活用)	希望者	データの重要性と利活用のメリットを理解するとともに、他自治体等の事例を知ることで、業務において、EBPM等、データ利活用できる人材を育成する。	集合またはオンライン研修

- ・動画視聴、集合型研修、eラーニングなど様々な手法によりデジタル人材を育成
- ・副市長や教育長、部長などの幹部職員を対象としたトップセミナーを実施

(3) 業務におけるRPAやAIの導入状況

- ・システムへの入力作業など、9課20業務においてRPAを導入
- ・既存業務のペーパーレス化など、7課9業務においてAI-OCRを導入

- ・RPA、AI-OCRの導入による削減効果は5,799時間（令和4年度）
- ・このほか、AI議事録の導入（令和4年度 削減効果2,060時間）や保育所におけるAI入所選考システムの導入（令和4年度 削減効果10日）により業務改善を図っている

(4) デジタル商品券（おおいたPay）

- ・大分市プレミアム付商品券事業のデジタル版として提供される電子商品券
- ・株式会社フィノバレーのデジタル地域通貨プラットフォーム「MoneyEasy」のシステムをベースに構築し、株式会社大分銀行と県内のITベンダーである株式会社オーイーシーが取り扱いを始めた「デジタル商品券発行スキーム」を採用
- ・大分市が交付する補助金により大分商工会議所が実施主体として運営し、株式会社オーイーシーが受付やシステム構築、おおいたPayの管理を行っている

(5) 文化資源のデジタルアーカイブ化

- ・市内の文化財や史跡、行事、伝統芸能などの文化資源の保存、公開、活用が目的
- ・一元的に管理するデータベース、文化資源のデータを公開するWEBサイトを構築
- ・歴史資料館、図書館、美術館の資料を中心に約1,700件をオープンデータとして公開
- ・使いやすいユーザーインターフェースや高精細画像ビューア、3Dデータを採用
- ・公開から5カ月弱で約1万件のアクセス

(6) その他特徴的な取組みや効果の高い取組み

- ・公式アプリの公開、無料公衆無線LANの提供、超高速ブロードバンド環境の整備
- ・行政手続きのオンライン化 など

5 今後の自治体DX推進の展望

(1) 庁内における推進体制の強化及び人材育成

- ・各課に配置しているデジタル推進員をはじめとしたデジタル人材のさらなる育成
- ・各部局による主体的な取組みを促し、庁内全体でDXの推進を図る
- ・市民向けセミナーの実施など、庁外におけるデジタル化及びICTの利活用を推進

(2) 市民サービスの向上、業務効率化に資する主な取組み

- ・書かない窓口、行かない窓口の実現に向けた取組みの推進
- ・ローコードツールやノーコードツールを活用した内部事務（バックオフィス）の効率化
- ・財務会計システムにおける電子決裁の導入（令和5年度末までに導入予定）

主な質疑

Q： 情報化推進計画の策定や事業の推進における外部人材登用の状況は。

A： DXを推進する以前からコンサルタントを活用し、最適化（ホストコンピュータからサーバー、クラウドへの移行）に取り組んできており、引き続き、計画策定や事業推進に協力を仰いできた。また、情報化に関する資格や民間経験を有している職員を採用している。

Q： DX 推進に係る予算は。

A： 情報政策課におけるDX推進事業の令和5年度予算は、1億6,600万円程度。各課における取組みの予算は把握していない。

Q： デジタル推進員の配置は人事部局の主導によるものか。

A： デジタル推進員の意欲向上を図るため、人事制度と絡めることが理想だが、人事上の手当てではなく、情報政策課から各課に依頼して1名選出してもらっている。現時点では、デジタル推進員の意識が低いなどの課題があり、今後、役割を位置付けていきたい。

Q： ローコードツールやノーコードツールは全庁で統一したシステムを導入しているのか。また、どのようなシステムを導入しているのか。

A： 今年度中にサイボウズ株式会社のKintoneを導入することが決定している。このほか、公民連携DX推進事業の提案事業の1つであるデータ活用・分析ツール「Tableau」もノーコードツールとして捉えている。

Q： 文化資源のデジタルアーカイブ化の事業費は。また、進捗状況は。

A： システム構築費が779万円で公益財団法人図書館振興財団の助成金（2分の1）を活用している。ランニングコストが95万円。現時点でデジタル化を終えているのは一部に留まっており、日々デジタル化の作業を行っている。

Q： おおいた Pay の操作に慣れない方や操作端末を保有していない市民への対応は。

A： 紙の商品券も取り扱っており、利用者が選択する方式。また、委託事業者から職員を派遣してもらい電子商品券利用のためのサポートセンターを設けている。

Q： 生成 AI に対する認識は。

A： 令和5年7月より庁内検討チームを立ち上げ、生成AI活用の検討などを行い、同年9月に生成AI活用の手引きを策定した。生成AIは便利である一方、著作権や情報漏洩など取り扱いに注意が必要と認識しており、取り急ぎ、庁内に注意喚起を行ってきた。それを踏まえつつ、積極的にどう利活用するかを主眼において手引きを策定した。

Q： 電子入札や電子契約など契約事務における ICT 化の状況は。

A： 電子入札については大分県が中心となって県下の市町村向けにサービスの調達を行っており、全てではないが電子入札が実現している。電子契約は、大分市においても導入を検討している状況。なお、電子納品は令和 5 年度から実施している。

Q： 超高速ブロードバンド環境整備の財源、整備エリアは。

A： 国の補助事業やコロナの交付金を活用しているほか、地方債を充てている。大分市は補助金を交付して、NTT西日本が事業主体となって整備するもの。これまで未整備エリアだった大分市の西側（野津原）の山間部、南側（大南）の山間部、東側（佐賀関）の海沿いのエリアを整備するもの。

Q： 市民のデジタルデバйд対策は。

A： 情報化推進計画の次期計画策定に向けた市民アンケートで意見を聴取しており、ICTの取り扱いや理解に関して、60代以下と70代以上で大きな差が生じることが判明した。情報化推進計画において、情報格差の是正を柱の 1 つに掲げていることから、取組みの重要性を認識している。これまで、社会教育部署においてICT講習を行ってきたほか、今年度から公民館や高齢者サロンでスマートフォン講座を実施している。

どのような手段を講じていくかは今後の課題と考えており、次期の情報化推進計画は、高齢者に配慮した計画としたい。

Q： 公式アプリと公式 LINE は、並行して運用する考えか。

A： いずれも機能が充実してきており、重なる機能もある。一方、公式アプリは自由な発想で開発できる関係から、公式LINEと比べて制約なく運用できる。また、公式アプリの利用者が公式LINE登録者の 3 倍のため、公式アプリを上手に活用していきたいが、余計な労力がかからない程度には両立したいと考えている。

