

【視察調査報告書】

委員会名	総務企画委員会
委員名	【委員】 9名 岩田祐樹委員長、久保井博美副委員長、森屋昌彦委員、西本和也委員、美濃部弥生委員、森喜彦委員、浜中賢司委員、伊藤忠之委員、及川賢一委員
日程	令和4年(2022年)5月10日(火)～5月12日(木)
詳細	
視察日及び視察先	5月10日(火) 福岡県 北九州市
視察内容	北九州市DX推進計画に基づく事務の利便性向上・効率化について
概要	<p>北九州市は令和2年11月に市長を本部長とするデジタル市役所推進本部を設置。全庁一体で整合性をもってDXを推進することをめざし、全ての局区室長を本部員と位置づけた。翌年4月、デジタル市役所推進室を設置し、庁内横断的な総合調整機能を担う司令塔とした。デジタル政策監(総務省出身のCIO補佐官・局長級)をトップに、2部4課(企画調整・サービス実装・システム運用・セキュリティ対策)、総勢46名の体制を敷いた。施策検討・企画の段階からデジタル市役所推進室に相談・確認することを全庁で徹底する一方、限られたマンパワーの下、優先順位をつけている。市民にはデジタル化の恩恵を感じやすく、庁内にはモデルケースを示し気運を高めるよう、子育て施策を重点的に取り組んだ。</p> <p>北九州市DX推進計画では、①目指す方向性の明確化、②各局での取組の整合性担保、③目標到達時期と指標の明確化を掲げた。計画策定にあたっては企業や労働組合、専門家などからなる懇話会を開催し、現在は推進懇話会となっている。懇話会で示されたMMV(ミッション・ビジョン・バリュー)の考えのもと、「書かない、待たない、行かなくていい、市役所へ」「きめ細かく、丁寧で、考える、市役所へ」「働きやすくいきいきと、成果を出す、市役所へ」という3つのスローガンを掲げ、市民サービスの向上、業務効率化を図っている。令和3年度はデジタル窓口・オンライン窓口などほか、AI/RPAの検証実行、ローコードツールによるアプリ開発、業務量調査による業務フロー可視化や共有化を行った。全国の自治体のなかでも先進的にDXを推進している北九州市の現状を視察し、本市の今後の取組における調査研究の参考とした。</p>
委員長所感 (意見・課題・本市への反映など)	<p>●岩田祐樹委員長</p> <p>今後の行政を語るうえで、行政のDXの推進は極めて重要な要素である。本市においてもデジタル推進室を設け全庁挙げて行政のデジタル化に取り組んでいるところであるが、まだ道半ばであり加速させるためにも全庁統一ルールに基づく体制強化が望まれるところであり、その点北九州市におけるDX推進体制は本市にとっても極めて参考となる事例であった。</p> <p>特筆すべきは、市長を本部長とし、すべての局区室・委員会で構成する「北九州デジタル市役所推進本部」の体制は見習うものがあった。</p>

また、全国的に見ても稀である「情報セキュリティ担当」の設置や、DXの推進に向けては優先順位を設け比較的デジタルに強いとされる若年層（デジタルネイティブ世代）が現在子育て世代となっていることから、子育て分野に対して焦点を合わせ集中的な取組みを推進している点も大いに参考となる。

民間企業のノウハウを積極的に取り入れ官民協働の体制も積極的に取り組んでおり大変勉強となった。

委員所感
(意見・課題・本市
への反映など)

●久保井博美副委員長

DXの推進は、いかに、市民の皆さまがその便利さを実感できるかがポイントだと思います。

そのため、市のホームページ「デジタル窓口」などの工夫や、マイナンバーカードを活用した図書館アプリ、デジタルデバインド対策の取組みといった、市民サービス向上に力を入れてこられたことがよくわかりました。

業務効率化の「デジラボ」は、大きな効果を発揮されており、AIによる議事録作成など、本市でも検討してはいいのではないかと思います。

●森屋昌彦委員

北九州市では全庁一体で整合性をもってDX推進に取り組んでいる。

デジタルネイティブ世代が子育て世代となっていることを踏まえ、子育て分野に焦点を当て集中的に取組を進めている。12項目の取組を推進しているが、どれも市役所、地域全体にとって必要なことだと思う。また全国初のマイナンバーカードを活用した図書館アプリ実証も面白い取組だと思った。八王子市では初段階だが、是非このDXを進めていきたい。

●西本和也委員

今回、北九州市のDXに対する取組みを学ばせていただきましたが、まずは、北九州市が全庁をあげてDXに取り組んでいることが印象に残りました。

なかでも、情報セキュリティ係を配置し、各所管の情報セキュリティを管理しているとのことでしたが、各所管が行いたいデジタル業務を精査し、セキュリティ対策を講じていくことが主な役割であり、情報管理の観点から、大変に重要な視点であると認識しました。

また、市民目線に立ち、DXになじんでいる世代を対象に市業務のDX化を図るとして、子育て世代を対象にDX化を推進しているとのことでしたが、これらの取組みが、第1回日経自治体DXアワード大賞の受賞につながっていると感じました。

●美濃部弥生委員

デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様なニーズに応えられる社会を作るためには、市区町村の役割は極めて重要であり、自治体のDXを推進する意義は大きいと考えます。北九州市では、全庁一体でDXを推進しており、各部署は施策検討の段階からデジタル市役所推進室に相談をする体制が整っている点が素晴らしいと感じました。また、業務の効率化を図るために、市のすべての業務を対象に「業務量調査」を実施

された点も基礎資料作成のビッグデータ取得の重要なポイントだと思えます。そして北九州市が取り組んでおられる市民サービス「行かなくてもよい」「書かない」「待たない」は、本市にとっても大きな課題であり、「テレビ会議システム」を使った相談窓口と共に、早急に推進すべきだと思います。

●森喜彦委員

事務の効率化のためには、現場からの発案、デジタルツールを現場の運用にすり合わせる事が重要であり、ツールに合わせて現場の運用を変えるようなやり方では失敗することが多い。北九州市の場合、DX化に関する全庁横断的な情報共有・相談体制を構築したことが、現場レベルの様々な事務改善につながっていると感じた。

●浜中賢司委員

今回のDX推進計画の視察ですが、本市でも課題としている各所管との連携について、組織の考え方が参考になりました。所管とのやり取りはデジタル市役所推進室が中心となり、「デジ室に相談しているか」などの声掛けをしっかりと行うことが政策推進の中心となっているようです。このことは、どの自治体も考えそうな事ですが、案外重要と感じました。

●伊藤忠之委員

DXを進めるにあたり、デジタル推進室が中心となってDXを進めるのではなく、各所管がDXに対し、北九州市は積極的であった。

また、明確なゴールを設定し、進めている。

●及川賢一委員

すべての業務を対象に抜け漏れなくDXを進めるためには、必要な取り組みだと思うが、BPRを進めるために、市役所の全業務の業務フローを作成して、改善点を洗い出しているという取組に驚いた。DXの推進にはデジタル関連の所管だけでなく、すべての所管の協力が求められるが、まさに全庁一丸となって取り組んでいこうという姿勢の表れだと感じた。

視察の様子



視察日及び視察先	5月11日(水) 福岡県 大牟田市
視察内容	防災リアルタイム情報について
概要	<p>令和2年7月の豪雨では、猛烈な雨が降り続き、河川の氾濫により、浸水・土砂災害など甚大な被害を受けた。災害発生時の問題として、情報収集を市民の通報に頼っていたため、被害の全貌がつかめなかったこと、また通報が消防・警察に集中し処理が追い付かなかったため、市役所へ必要な情報が流れてこない等の課題があった。</p> <p>これらの教訓を生かして「防災情報集約システム」を導入し、被害現場からLINEを用いて情報収集等を行えるよう構築を行った。それに加え、収集した情報をリアルタイムで市民へ発信する「防災リアルタイム情報」を導入した。このシステムは、市民やマスコミからリアルタイムの状況を画像で確認できるのでわかりやすいといった評価を得た一方、課題として画像の送信元が市職員および消防団に限定しているため、被害が大きくなると画像の送信が困難になること、また画像に写りこんだ個人情報の処理をする人手が必要となるなどがあげられる。課題対策として、令和3年度からは災害対応の執行体制を強化するなど効率化を進めている。</p> <p>これらのことから、豪雨災害から多くの経験をし、様々な取組を行ってきた大牟田市を視察し、所管事務調査のテーマでもある効果的・効率的な防災・減災体制の強化を図るための参考とした。</p>
委員長所感 (意見・課題・本市への反映など)	<p>●岩田祐樹委員長</p> <p>令和2年7月豪雨災害(時間雨量最大100mm)の教訓を活かし大幅な防災対策の見直しを行ったとのことであるが、大牟田市はもともと干拓によって街が形成された歴史から沿岸部は海拔0m地帯が続いており、当時、有明海へのポンプ場が停止したことにより市域の26%が水没した。</p> <p>本災害を受け、「防災情報集約システム」の導入を行い消防団・市職員から災害現場の画像にLINEを活用し、迅速に情報集約を図る事とし、市ホームページ上にて通常時はハザードマップとしての活用を行い、災害時には、このハザードマップ上に被害箇所等がアップされる仕組みとなっており、災害情報や避難所の状況等を市民が情報を取れる状況となる点は極めて参考となった。</p> <p>また、水位計や河川監視カメラの情報も組み込まれており、市民やマスコミからは情報を画像で確認でき解り易いとの評価を受けている。</p> <p>くわえて災害時の執行体制の強化では、市長の直轄に防災危機管理室(10名規模)を新たに設置。前回被害時における教訓を活かしたものであり、災害時ほどマンパワーが必要であったことから予め研修等を行ない、大規模災害時における初動期の体制強化を図ったとの事である。</p>
委員所感 (意見・課題・本市への反映など)	<p>●久保井博美副委員長</p> <p>デジタルを活用し、防災情報をいかに速く、正しい情報を、市民に伝えるしくみを学ぶことができたと思います。個人情報の問題など、課題もありますが、開設した避難所や、混雑状況などの情報を、ピンポイントで知ることができるのは非常にいい仕組みだと思います。</p>

●森屋昌彦委員

大牟田市では国や県と協力し、ライブカメラを39か所、水位計をリアルタイムで見れるようにした。本市においても、令和元年東日本台風での氾濫箇所や危険な場所に、国や都と連携して是非とも進めていきたいと思う。

大牟田市では防災情報集約システムを導入している。被害状況をLINEで市の職員や消防団等が配信し、情報収集を行っている。早期情報収集のためにも、本市にとっても是非進めていきたいと思う。

●西本和也委員

大牟田市では、市域の開発により、海面よりも低い土地が存在することから、大雨による冠水が多発することから、市民に対し、災害情報を速やかに伝達する必要がありました。

そうした背景から、令和2年7月豪雨災害を受け、検証委員会を立ち上げ、市民に対する継続的な情報発信、リアルタイム浸水深の情報共有をすべきとの結論に達し、大牟田市ホームページより「防災リアルタイム情報」を開設したとのことであります。これには、市職員や消防団が災害現場の写真や情報を収集しているそうです。

医療機関との連携など課題はあるものの、一定の効果を得ているとの説明がありました。

●美濃部弥生委員

災害時の情報提供は直接生死に関わることが考えられるため、大変重要であります。令和2年7月豪雨の大きな被害を受けられた大牟田市は、情報が集められなかった反省から、防災情報集約システムを導入されました。この情報をご高齢者を含めた市民にいち早く伝えるという点では、少し課題が見えました。

本市においても、情報の伝達は大きな課題であると感じています。

●森喜彦委員

現場からの情報収集、それを速やかに処理し、市民に情報提供することは重要だが、本市のように市域が広く、道路や河川、急傾斜地などが多いところでは、寄せられた情報を集約整理して提供するまでの中間処理に多大な労力が必要になる可能性がある。災害時の情報共有は、未整理であっても迅速であることが求められる場合もある。目の前の情報をどのように整理し、活用するのは、市民の防災意識の向上と併せて取り組んでいくべき課題であると感じた。

●浜中賢司委員

九州、大牟田市の地域が水害の被害が多発する地域であり、多くの経験から、「防災情報集約システム」の導入につながったのではないのでしょうか。情報量や担当者に対する人的な問題もあるようですが、身近なツールを使ったシステムをまず稼働させていくこと、段階的に改良していくことも含めて参考になりました。

●伊藤忠之委員

リアルタイム情報を市民に早期に伝えて市民の安全を確保するために努力していたが、国道や県道等の情報を与えることができず、市の限界を感じた。

●及川賢一委員

防災リアルタイム情報のシステムから学ぶことも多かったが、それ以上に、このシステムを子供や高齢者も含めて浸透させるための取り組みとして、学校での年10コマの授業や、年40回の出前講座を開催していること。その成果として50%を超える市民が公式LINEに登録しているという点に、行政と市民の意識の高さを感じた。

視察の様子



視察日及び視察先	5月12日(木) 熊本県 熊本市
視察内容	熊本市における防災・減災対策について
概要	<p>平成28年4月、最大震度7以上の地震が立て続けに2回、震度6以上の地震が7回発生した。これは観測史上初である。人的被害のうち死者は88人、住家被害は、全壊が5764棟、最大避難者数は110,750人となるなど、当時の熊本市防災計画の想定を、大幅に上回る事態となり、既存の防災マニュアルでは役に立たなかったほどの混乱状況であった。熊本市は、この時の体験を教訓として、その後の防災対策に生かすため、浮き彫りになった課題とそれに対する対策を検討実施してきた。避難所運営においては、職員中心の運営の限界などを課題としてあげ、校区防災連絡会の設置、推進など、避難所運営組織強化に取り組んでいる。また、災害発生時に、人的・物的資源を効果的・効率的に配分するための「非常時優先業務」を整理し、業務継続計画に位置づけた。デマ情報や、謝った情報が飛び交ったことを受け、LINEを活用した情報発信の仕組みづくりや、防災情報システムの構築を行った。備蓄・支援物資においては、備蓄食料不足、マンパワー不足などの課題を解消するため、物資供給計画を策定したほか、避難所ニーズの把握のため、情報管理の一元化に取り組んだ。さらに、災害対応のキーワードは「市民・地域・行政の力を結集」と掲げ、過去最大規模となる、市民と市職員合わせて1万3,000人による合同避難訓練などを実施している。このように大規模災害を、実際に経験したことを教訓に、取り組んでこられた熊本市の防災対策を学び、本市における防災対策強化の参考とした。</p>
委員長所感 (意見・課題・本市への反映など)	<p>●岩田祐樹委員長</p> <p>熊本地震の被災時には全国から救援物資が送られてきたが、あまりにも多くの物資が届いたことにより、当初は物資の配布が困難をきたしたことを受け、民間の配送業者のノウハウを活用し、配送拠点の集約化・合理化を行った点は、勉強となった。</p> <p>被害時にはありがたいことであるが、想定をはるかに超える救援物資が全国各地より届いたことによるトラックの渋滞や荷捌きの問題が露呈したことからも、平時から災害時を想定したシミュレーションを行い民間企業との災害協定の締結や荷捌き作業のルール化や、配送センターの設置・運用マニュアルの策定が本市においても肝要と考える。</p> <p>災害時には、復旧対応や被災者の救助作業ばかりにフォーカスされがちであるが、本市のように市域が広く人口も多い自治体だからこそ本取組みを参考に民間企業との協働体制の構築や発災時を想定した検証が必要であると感じた視察となった。</p>
委員所感 (意見・課題・本市への反映など)	<p>●久保井博美副委員長</p> <p>平成28年の、想像を絶する熊本地震を実際に体験された方からの言葉は、非常に重く感じました。まさに、過去の体験を教訓として、業務の改善に取り組んでおられ、例えば、市民や市の職員が参加しての大規模な防災訓練や、小学校区ごとの校区防災連絡会の平時の取り組みは、市民の日頃からの防災意識が高まる大変素晴らしい取り組みだと思いました。</p>

●森屋昌彦委員

熊本県では平成 28 年に大地震によって甚大な被害を受けた。特に避難所では想定を上回る避難者が殺到し、2,000 人を超える避難所もあった。また、被害者支援の遅れが目立った。

そこでBCP「業務継続計画」を策定。何を優先して行うか、被災状況を職員全員が共有。定期的な訓練の実施、受援計画を策定。

本市でもいつ起こりえるかわからない大地震、是非参考にしたいと思いません。

●西本和也委員

熊本城の正面にある熊本市役所を訪問し、眼前の石垣がまだ崩れたままになっているところを見て、熊本地震による災害の甚大さを直接感じました。

また、熊本地震の発災確率は0.1%であったとのことですが、首都直下型地震の発災確率と比べても、いつどのような災害がどこで発災してもおかしくはないとの認識を新たにしました。

熊本市の説明員の結論は、備えが重要であるとのことでした。平時の備えこそが、有事に活かされるとの教訓は、日々実践していかなければならないことを学びました。八王子市議会からも、防災対策の強化を一層強く発信していかなければならないと考えています。

●美濃部弥生委員

熊本地震を实际体験された方のお話を伺えたことは、大変貴重な時間でした。避難所運営が上手くいかなかったことから、校区防災連絡会を立ち上げ、平常時から事前協議を行っているのは素晴らしい取り組みであり、本市も一部の学校だけでなく、全市的にこの取り組みが出来るようにすべきと考えます。

●森喜彦委員

未曾有の災害の前にマニュアルは役に立たず、限りある人的・物的資源を臨機応変に組み替えながら対応された様子がよく分かった。市民・地域・行政が日頃より危機管理意識を持ち、事態に柔軟に対応していくことが重要だが、災害の種類や時間、規模によって誰がどのように対応するのがベターなのかは変わりうる。熊本市は地震や水害など大きな自然災害を何度も受けている中で、市民や民間企業も含めて対策がブラッシュアップしているように見受けたが、自分の地域に置き換えて学ぶべきところが多いと感じた。

●浜中賢司委員

熊本市への視察は全国でも話題になった熊本地震の対応でしたが、ニュース等で知る情報はほんの一部で、現実には予想を超えて大変な危機状態だったようです。特に避難の状況説明では業務継続計画の見直しの説明を受け、職員の災害に対する意識の統一、優先順位の決定、事前の訓練などの反省を含め、被災者支援の遅れをなくそうとする努力が参考になりました。

●伊藤忠之委員

現在の災害対策はどこまでの災害規模を知るべきであり、それ以上に対する対策や見直しも常に必要である。特に市の施設や市域の特徴も改めて見直すべきである。

●及川賢一委員

災害現場での消防職員の苦勞について伺い知ることができた。その一方で、現場の消防職員と、DXを推進する所管での期待の違いにも触れることができたように思う。災害現場での負担軽減や効果的な救助のためにDXで何ができるのか？現場へのヒアリングを通じて、現場と一緒に改善案を検討していくような体制が必要だと感じた。

視察の様子

