

様式第7号（第5条関係）

視察結果報告書

東松山市議会議長

藤倉 憲 様

会 派 名 清和会

代表者名 井上 聖子

[illegible]

1. 北海道富良野市

- ・視 察 者 井上聖子、米山真澄、平澤牧子
- ・視察場所 北海道富良野市
- ・視察日時 令和7年8月26日（火）14時00分から16時00分
- ・視察項目 スマートシティの推進について
- ・説 明 員 スマートシティ戦略室 西野室長

スマートシティ戦略室スマートシティ戦略課 木村課長

・視察目的

本視察は、自治体 DX の必要性が叫ばれている昨今において、AI を活用した市役所内の業務効率化や「書かない窓口」などの市民の利便性向上を目指した、スマートシティの取組を学ぶことを目的とするものである。富良野市では、スマートシティの取組として、市役所内の DX と地域社会の DX として多種多様な事業を展開している。いかにして市役所内で自治体 DX の取組を進めていったか、職員の意識改革を含めた実装プロセスを把握し、今後の東松山市における政策立案および DX 推進の参考とすることを目的とするものである。

・要旨（報告事項）

富良野市では、「Society5.0、2025年の崖、デジタル手続法」などの国の動向、「人口減少、少子高齢化、労働力不足、庁舎建設」などの令和2年頃の社会情勢を踏まえて、市役所内のDXと地域社会のDXを統合してスマートシティに取り組むことになった。

市役所内DXとしては、まずは庁内3007業務を棚卸しし、業務内容と業務量を調査すると共に、庁内全35課にヒアリングを実施し、業務上の負担の把握やICTとの親和性が高い業務を抽出するなどして、庁内に点在していた課題を分類し整理していった。そうした現場の声を踏まえて、「庁舎内の無線LAN整備」「ペーパーレス会議」「書かない窓口」「電子決裁導入」「RPAの構築」「AI議事録作成システム」などの各事業を実施していった。

地域社会DXとしては、IoT除排雪効率化やAIオンデマンド交通、デジタル地域通貨などの実証実験を行い、必要な施策を取捨選択していった。その結果、「LINE公式アカウントによる情報配信」「ホームページリニューアル」「虹いろ保育所に保育支援システム」「デジタル健幸ポイント」「除排雪効率化システム」「AIオンデマンド交通ふらのり」などの各施策を実装した。

そうした取組の結果として、例えば紙使用量（令和3年度比）89万枚36%の削減、電子決裁による業務削減年間4085時間、書かない窓口によって住

民票発行4分短縮、印鑑証明発行2分短縮など、データとして確実に業務効率化と市民サービス向上の効果が現れている。

こうしたスマートシティの取組を支えているのが、副市長直轄としたスマートシティ戦略室の設置がある。全庁的にDXを推進していくために、市長、副市長、スマートシティ戦略室長、スマートシティ戦略課の役割を明確にすると共に、全庁横断的にデジタル人材の育成に取り組んでいる。各部からDX推進委員を若手職員から2名選出してもらい、NTT 東日本から派遣されたICT利活用推進アドバイザーと共に開発したプログラムに則って、AIを学ぶと共に実際にアプリを作成したりするなどして、デジタル人材を育成している。スマートシティの取組はこうしたデジタルに精通した職員を増やし、各課で重要な役割を果たして貫うことで推進している。

【総論】

<推進体制について>

令和2年4月から総務部においてスマートシティ戦略室を設置し、3名体制でスタートさせた。令和3年4月からは4名体制として副市長の直下に組織編成した。

<役割について>

首長：DXの推進に当たっては、仕事の仕方、組織・人事の仕組み、組織文化・風土そのものの変革も必要となる中、首長自らがこれらの変革に強いコミットメントを持って取り組む。

CIO：首長の理解とリーダーシップの下、最高情報統括責任者を中心とする全庁的なDX推進体制を整備する。CIOは言わば、庁内マネジメントの中核であり、庁内全般を把握するとともに部局間の調整に力を発揮することができるよう、副市長等であることが望ましい。

CIO補佐官：CIOを補佐する体制を強化するため、CIO補佐官等の任用などの取り組みを進める。スマートシティ戦略室長が対応する。

DX推進担当部門の設置：自治体においてDXを円滑かつ強力に推進するためには、DX推進担当部門の設置が必要である。DX推進担当部門には、積極的にデジタル技術やデータを活用して自治体行政を変革していくDXの司令塔として、企画立案や部門間の総合調整、全体方針や個々のDXの取組の進捗管理等を行うことが期待される。スマートシティ戦略課が対応する。

<年間予算について>

地域社会 DX に関連する事業（デジタル健幸ポイント、LINE・ホームページ、保育支援システム、除排雪効率化システム、AI オンデマンド交通ふらのり）に置いては、令和3年度1485万円、令和4年度2048万円、令和5年度2210万円、令和6年度2826万円となっている。

【業務効率化】

<生成 AI ガイドラインについて>

生成 AI の利用についてはガイドラインを策定しており、利用禁止の業務、データ入力時の注意点、生成物の利用時の注意点などを細かく取り決めている。主な活用事例は、文書作成、アイデア出し、イラスト作成、Excel 関数の検索などである。当日配布された説明資料の表紙で使用されていたイラストは、実際に生成 AI で作成されたものを使用していた。

<ペーパーレスの効果について>

全庁、各執務室に設置している複合機から印刷された紙の合計枚数は令和3年度は249万枚だったが、令和6年度は160万枚となり、35.9%の削減効

果があった。

【スマート自治体】

<書かない窓口について>

令和4年度の庁舎建設に併せて導入された。導入費用は2530万円。北見市のシステムを導入している。

<電子決裁について>

メリット：承認フローが自動化され、出先機関から文書の持ち運び不要。出張先でも承認可能。文書の印刷・保管に要する経費の削減。過去の起案文書の検索・閲覧が可能。

デメリット：導入コストは1830万円。紙文書の決裁時のように「職員が説明に来なくなった」との声も聴かれる。コミュニケーション不足。

<RPA・AI 議事録作成について>

RPA：職員がパソコン内に入力していた作業をロボットが自動的に実施。11業務に導入

AI議事録作成:打ち合わせや収録した音声を、AIが文字変換して議事録を作成。

【デジタル人材の育成】

<DX推進委員の選定について>

選定の考え方

- ・業務内容に精通している方
- ・日常業務に課題を感じており、改善意欲がありそうな方
- ・自分の職場のDXを進めてくれそうな方

20～30代の若手から、部長が各部から2名選出。

<プログラムの開発について>

NTT 東日本の ICT 利活用推進アドバイザー 1 名とスマートシティ戦略室 4 名の 5 名で集中討議して人材育成のプログラムを作成した。事前準備と約半年間の実証実験を経て、2024 年度から本格運用を開始した。

<育成目標とフローについて>

- ・令和9年度までに富良野市職員の20%、概ね50名程度を育成する予定。

計 11 回のミーティングに参加し、業務フローの作成や DX ツールの操作体験、ローコードアプリを作成し、ICT 利活用推進本部会議において 1 年間の取組の発表、並びに市長から認定がある。

DX 推進委員は活動初年度に「DX 推進チーム」に所属し、庁内共通業務の DX 化を経験。翌年度以降は、自組織の DX 化を推進し、継続的な役割を果たす。

<NTT のサポートについて>

- ・ワークショップ時のファシリテーター
- ・ローコードアプリ作成時のサポート

<年間事業予算について>

令和 7 年度デジタル人材育成業務委託料：489 万円

【AI デマンド交通ふらのり】

<事業概要について>

従来の定時・定路線型交通では対応が難しくなっている生活交通の確保を目的として導入された、AI 配車型の公共交通サービスである。

(1) 運行方式

- ・ 予約制（事前または当日）
- ・ AI が複数予約をまとめ、AI が最適な運行ルートを自動生成
- ・ 相乗りを前提とした運行
- ・ 決められた停留所間を柔軟に運行

(2) 利用方法

- ・ スマートフォンアプリによる予約
- ・ 電話予約にも対応（デジタル弱者への配慮）

(3) 対象者・利用目的

- ・ 高齢者の日常生活移動（通院・買い物等）
- ・ 自家用車を持たない市民の移動手段確保

<各種データについて>

利用者数・利用件数（2023年11月～2025年7月）

- ・ 延べ件数：5632件
- ・ 延べ人数：6793人

男女比

- ・女性 84 %
- ・男性 16 %

年代比

- ・ 60～80代で約 70 %

予約比

- ・ 電話 65 %
- ・ スマホ 35 %

目的地までの到着時間

- ・ 概ね 3分～11分

<年間予算について>

令和7年度歳出予算： 1226万円（運転委託、コールセンター委託等）

令和7年度歳入予算： 148万円（運賃収入）

・視察結果、所感

富良野市のスマートシティの取組は、人口減少や高齢化、労働力不足といった地方自治体共通の課題に対し、デジタルを駆使して業務効率化を図っていくかという先進事例であると感じた。

特に、市役所内 DX と地域社会 DX を一体としてスマートシティに位置付けている点は参考になった。書かない窓口や電子決裁、RPA、生成 AI の活用といった庁内改革は、職員の業務効率化だけでなく、市民サービスの質の向上にも直結しており、実際に紙使用量の削減や時間短縮といった数値成果が示されている点は説得力がある。

一方で、電子決裁導入において「職員が説明に来なくなった」といった声があることから、DX 推進においては効率化と職員間・市民とのコミュニケーションの在り方をどう両立させるかが重要な課題であると感じた。こうした点は、当市で DX を進めていく際にも十分留意すべきである。

AI オンデマンド交通「ふらのり」は、高齢者を中心に実利用が進んでおり、電話予約が全体の約 6 割を占めていることから、デジタル弱者への配慮が大切であることが伺える。デジタル化を進めつつも、誰一人取り残さない制度設計が必要不可欠である。

今回の視察を通じて、スマートシティとは、庁内・地域内の課題を正確に捉え、

それに適したデジタル技術を選び、運用し続ける仕組みをつくることであると
感じた。当市においても、将来を見据えた DX 推進の在り方について、改めて検
討していきたい。