

令和4年6月17日

富良野市議会議長 黒岩岳雄様

総務文教委員長 宇治則幸

委員会事務調査報告書

令和4年第1回定例会において、継続調査の許可を得た事件について、下記のとおり結果を報告します。

記

1. 調査案件
調査第1号 ICT利活用について
2. 調査の経過及び結果
別紙のとおり

—別紙—

調査第1号

ICT利活用について

総務文教委員会より、令和4年第1回定例会で許可を得た調査第1号「ICT利活用について」の調査の経過と結果について報告する。

本委員会では、担当部局に資料の提出と説明を求め、富良野市が取り組むICT利活用の現状を把握し、課題と方向性について調査を進めてきた。

ICT（情報通信技術）とは、デジタル化された情報の通信技術であり、インターネットなどを經由して人と人をつなぐ役割を果たしており、IoT（もののインターネット）やAI（人工知能）技術が活躍する社会を表すSociety5.0に位置付けられ、IT（情報技術）が通信技術を利用して「つながる」現代社会と定義されている。今後も、その技術が飛躍的に進化する過程において国が提唱する新しい社会の実現により、生活環境や社会構造、人々の価値観や生活スタイルが大きく変化していくことが予想される。さらに国では地域が抱える諸課題に対して、ICT等の新技術を活用しつつ、マネジメントが行われ、最適化が図られる持続可能な地域をスマートシティと定義しており、スマートシティの推進が、住みよい地域づくり、人口減少、高齢化社会などの課題の解決、またSociety5.0、SDGs達成のカギと捉え、令和4年度に社会実装を目指すロードマップを描いている。北海道開発局では令和4年度以降のスマートシティの全国展開と本格的な社会実装に向け、北海道内地域特有の課題を加味した自治体用ガイドラインの作成に令和元年度から着手し、3か年の事業計画において令和2年度から本市がモデル都市に選定され、スマートシティの形成に向けて提案がされた。その内容はコンパクトシティに向けた中心市街地の活性化、観光振興による人口拡大、農村部の持続可能な地域運営の3つをビジョンに据えたものである。

本市においては令和2年4月にスマートシティ戦略室を設置、富良野市ICT利活用推進計画を策定し、「ひと・モノ・情報がつながるスマートシティ富良野」を基本理念としてデジタル技術やサービスを活用した住みよいまちづくり施策を推進している。大きく行政事務の効率化、市民の利便性向上、情報セキュリティ対策などが柱として挙げられる中、働き方改革戦略提案、地域IoT実装計画、またデジタル専門人材事業を活用しながら具体的な取組、実証実験を含めながら進めている。

行政事務の効率化については各部署の業務調査を行い、現状、課題に関するヒアリングから業務プロセス改革に着手、RPA（ロボティック・プロセス・

オートメーション)の導入、ペーパーレス会議の導入、音声認識による議事録作成の簡素化、押印の廃止、経理事務における単価明細表の廃止、職員のテレワーク試行、虹いろ保育所におけるコドモンの導入などを行ってきた。

市民の利便性向上については第6次富良野市総合計画に掲げる4つのWAを中心にICT利活用を進めており、LINE公式アカウント開設による、まちの情報発信と防災、子育て、暮らしの相談、問合せなどが可能になるよう進めている。窓口におけるセミセルフレジ導入や、コンビニ交付サービスなどが開始されている。実証実験としてもIoT除排雪効率化、AIオンデマンド交通「ちょいのりタクシー」、高齢者の見守りや新たなコミュニティの形成に関する実証実験、デジタル健康ポイント事業などを行ってきた。それらを実施する中では、スマートフォンが必要なことからスマホ教室の開催なども行っている。実証後のアンケート実施や、産官学共同プロジェクトなどによる様々な意見集約を行いながら、今後の実装に向けた取組を進めようとしている。

以上のような経緯とこれまでの調査で確認された事項や国の動向並びに他自治体、各関係機関の取り組みなどを踏まえ、意見交換を行ったところ、委員会として次の点において意見の一致を見た次第である。

1. 市民の利便性向上については、デジタル化への過渡期である現在、従来からあるアナログとの併用も継続するなどの工夫も必要である。その上で、ICT利活用による市民生活で実感ができる具体的なメリット等を紹介するなど、触れてもらう仕掛け、理解、協力を求める活動も重要である。

また、市民に対して公平なサービスの提供となるよう、デジタルに不慣れな方々に対する継続的なサポート体制を望むものである。

2. 庁内業務における事務効率化などでは、個人情報保護などの観点からも、万全を期したセキュリティ対策を講じた上で、ICT利活用を積極的に取り組むべきである。さらに、より効果的な運用を図るため、職員研修の実施やフォロー体制を確立することが重要である。

3. デジタル化を推進する上で、富良野市全体の課題や特徴を整理し、優先順位をつけた中で「まちづくり」に結びつけることが重要である。実証実験を進めていく中では、経済的な波及効果を期待し、災害や避難対策、フィードバックの検証の継続、産官学共同や民間事業者からの意見も集約するなど、様々な意見を取り入れ、より良いものとしていくことで市民へのサービス向上につなげていくべきである。