

令和 7 年 12 月 2 日

富良野市議会議長 渋 谷 正 文 様

総務文教委員長 大 西 三奈子

委員会事務調査報告書

令和 7 年第 2 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 DX の推進について

2. 調査の経過及び結果

別紙のとおり

=別紙=

調査第1号

DXの推進について

総務文教委員会より、令和7年第2回定例会で許可を得た、事務調査第1号「DXの推進について」の調査の経過と結果について報告する。

本委員会では、担当部局にデジタルでの資料の提出と説明を求め、本市におけるDXの推進の現状と課題を把握した。さらに都市事例調査を実施し、他市との比較を踏まえながら調査を進めてきたところである。

富良野市DX推進計画は、「ひとに優しいデジタル都市をめざして」を基本理念とし、デジタル技術を活用して組織や社会の変革を図るため、3つの視点を踏まえて8つの基本施策を掲げている。本委員会では、市民の利便性を高める地域社会DXと、行政内部の効率化を図る庁内業務DXにおいて、特に「暮らしのデジタル化とデジタルデバイド対策」と「デジタル人材の育成」に重点を置き、加えて「オープンデータ・官民データ利用」と「行政手続きオンライン化」、「AI・RPAの利用」の項目に沿って調査を進めてきた。

暮らしのデジタル化については、市民生活の質の向上に直結する重要な分野であり、本市のDX推進戦略の根幹を成すものである。本市の計画における基本的な考え方のひとつにある「デジタル化は Well-being に結びついているか」という視点は、市民の誰もがICTの恩恵を享受できるデジタル社会の実現に不可欠である。

これまで社会課題を解決するために、デジタル健幸ポイント、書かない窓口、スマートレジ、保育環境、母子手帳、ごみ分別、除雪管理などデジタル技術の導入を進めてきているが、中でも、AIオンデマンド交通「ふらのり」は、市民からの関心が高いサービスであるが、車両が1台に限られ、都市計画区域に限定された運行エリア、登録されていない医療機関の存在、運行曜日や時間帯の制限など、現状では十分に市民ニーズに応えられていないと考えられる。特に農村部や郊外に居住する高齢者は移動手段が限られ、これまで住んできた地域では生活しづらい環境となる例も見られるなど、市民の生活維持に不可欠な「交通の足」を確保する観点からも、エリアの全市的な拡大や増便・増車等、柔軟な体制整備が求められるとの意見が多く出された。

また、既存公共交通との連携や再編により財源確保を図ること、縦割り型の予算執行の見直し、市全体の交通体系の最適化など、単なるデジタル化の改善にとどまらず、交通政策全体を見渡した変革（イノベーション）が必要である。将来

にわたり安定したサービスを提供できるよう、持続可能な収支バランスを考慮した運行モデルの検討も必要であるとの意見も出された。

その他、デジタル健幸ポイント導入事業や粗大ごみのオンライン申請など、令和 4 年度以降に随時開始された市民向けデジタルサービスは一定の評価がある一方、行政手続きのオンライン化を含め、多くの市民に十分に認知されていないことが課題として挙げられた。

行政手続きのオンライン化については、市民の利便性向上と行政の業務効率化という二つの側面からも、市民がその存在を広く認知し、容易に利用できる環境をさらに整備することが必要である。周知不足と、ホームページ等からのアクセスのしにくさの課題に対する対策が求められる。

次に、デジタルに不慣れな方への支援として「デジタルデバイド対策」があり、本市の DX の成否を左右する基盤的課題である。現状、スマートフォン教室や、自治会向け研修会が実施されているものの、参加人数は限られ、十分な対策とは言い難い。

市民向けデジタルサービスが進むほど、ICT を使いこなす力の有無による不公平が生じやすくなるため、より実効性のある支援体制の構築が不可欠である。委員会では、市役所本庁舎及び各支所の窓口で、オンライン手続きを直接支援できる体制の整備や、市民への分かりやすい周知、ホームページの工夫が必要であるとの意見が一致した。また、市内中小企業の DX 支援については、企業窓口担当と DX 推進の所管部局との連携の必要性について意見が出され、ヒト、モノ、カネからくる課題解決に必要なデジタル化に事業者が積極的に取り組める環境整備の必要性についても確認した。

デジタル人材の育成については、暮らしのデジタル化などの地域社会 DX 及び庁内業務 DX の双方を支える、大変重要な役割を担うものである。本市では、令和 5 年度から DX 推進チームを設置し、デジタル推進員を選定している。出勤簿管理アプリの内製化や、AI を活用した業務の効率化など、早期からの取組が成果を上げている。

令和 9 年度までに全職員の 20%に相当する概ね 50 名程度をデジタル人材として育成する目標は評価されるべきであるが、育成後の人材活用方針が明確でないとの指摘もあった。今後の課題として、組織内で知識を共有・展開する仕組みづくりや、デジタルに強い職員のアイデアを生かす組織風土の醸成が必要であるとともに、育った人材の地域社会 DX に貢献する活用の必要性も議論されたところである。育成の中間年であることを踏まえ、属人的な取組で終わることなく、戦略的な人材配置や全庁的な能力向上の体制整備が今後、必要とされる課題と考えるところである。

今回の調査を通じ、全序的な DX 推進体制を強化する必要性が確認された。組織的・戦略的に推進するためには、明確なビジョンの設定が必要不可欠であると考えることから、都市事例調査先の釧路市が基本理念に掲げる「スマートフォンの中に市役所がある」のように、市民と職員に分かりやすい「るべき姿（目標）」を明示し、そこから逆算して施策を構築するバックキャスト型のアプローチが有用である。また、管理職を含むチームで業務改善に着手し、あわせて若手職員の働きがいに着目し、ボトムアップの発想を取り入れた組織風土づくりを進め、既存の業務 フローを全序的に見直し、不要な手続きや慣例を整理する「業務の棚卸」を定期的に確認することが重要であるとの意見の一一致を見た。

これらを踏まえ、本委員会で更なる議論を重ね、次の 4 点について意見の一一致を見た次第である。

1. 暮らしのデジタル化の推進について

これからもデジタル化の社会実装の推進に期待するところであるが、AI オンデマンド交通「ふらのり」については、より充実した広範囲な需要に対応し、市民ニーズに応えた形での持続可能な運行体制を図られたい。

2. デジタルに不慣れな方への支援（デジタルデバイド対策）の強化について

本庁舎及び各支所に、スマートフォン等によるオンライン手続きを直接サポートできる体制を整備し、市民周知とアクセスしやすいホームページの見直しを検討されたい。

3. デジタル人材の育成と活用について

育成したデジタル推進員の知識を組織内、また、地域社会で展開できる仕組みを整え、デジタル技術を生かす組織風土を構築されたい。

4. 全序的な DX 推進体制の確立について

ウェルビーイングに資するデジタル化を図るため、市民に明確に伝わる目標を掲げ、既存の業務フローを見直し、不要な手続きや慣例を整理する「業務の棚卸」を定期的に実施できる環境の整備として、みんなで取り組む体制を図られたい。