

令和6年度 総務委員会 地方都市行政視察調査報告書（案）

1 訪問先及び調査事項

調査日	訪問先	調査事項
令和6年10月28日	宮城県仙台市	「Full Digital の市役所」実現に向けた仙台市DX推進計画2024-2026について
令和6年10月29日	福島県福島市	福島市SDGs未来都市アクションプランについて

2 調査内容

宮城県仙台市

1. 市の概要

仙台市は、宮城県中部に位置し同県の県庁所在地、政令指定都市であり、人口100万人以上を有する東北地方最大の都市であると同時に、市内は自然が豊かで、中心部にも街路樹などの緑が多いことから「杜の都」としても知られている。

仙台市の気候は、仙台湾に面した海洋性気候のため、寒暖の差が少ないのが特徴であり、一年の平均気温は13度前後で季節の区分がはっきりしており、四季折々に彩りを変える豊かな自然は市民に潤いを届けている。地形的には、宮城県のほぼ中央に位置し、東は太平洋に面し、西側は山形県に接している。市域内には、船形山、泉ヶ岳などの山々や、広瀬川、名取川などの河川があり、多彩な自然景観に恵まれており、都市と自然が調和したまちとなっている。また、東北地方で唯一の政令指定都市である仙台市は、約109万人の人口を擁し、首都圏からの良好なアクセスもあいまって、東北地方の商業の中心となっている。

平成23年の東日本大震災では、地震や津波等により、市内各地域でライフラインの途絶、住宅の損壊など様々な被害が生じた。震災を踏まえ、市内全域において減災に向けた取り組み、住まいや生活の再建に向けた各種政策が推進されている。

また、市役所本庁舎の建て替えが実施されており、令和10年度中の供用開始を目指して本年度より工事が開始されている。

面積：786.35km²

人口：109万6,079人（令和6年11月1日現在）

世帯：55万1,366世帯（令和6年11月1日現在）

令和6年度一般会計当初予算額：648,053,000千円

2. 視察経過

仙台市役所本庁舎の議会事務局を訪問し、仙台市まちづくり政策局デジタル戦略推進部行政デジタル推進課職員から説明を受け、質疑を行った。

3. 説明内容

下記の調査事項について、職員より説明を受けた。

- (1) 仙台市DX推進計画2024-2026の概要
- (2) 集中改革期間の実施事項
- (3) 公表・サジェスト仙台について

(1) 仙台市DX推進計画2024-2026の概要

① 「ひと」と市役所の「かかわり」の変革

他の自治体と同様、仙台市の人口も近い将来ピークを迎え、その後、緩やかに減少し、2055年以降は100万人を割り込むことが予想されている。一方で、自然災害や新興感染症の流行など、これまでの経験を超えるような危機は時を選ばずに訪れる。このような中、行政サービスを安定的に提供するためには、新たな技術を積極的に取り入れ、限られたリソースを効果的・効率的に活用していくことが求められる。さらに、自然と都市機能が調和するこの「杜の都 仙台」を、市民一人ひとりの暮らしやすさに目を向けた多様性と包摂性を実現するまちとして発展させていくことが必要となる。これからの市役所が果たすべき役割に向けて、「ひと」と市役所の「かかわり」を変革するDXを実行する。

② 「フル デジタル」の市役所

自治体のDXは、先端技術の導入にとどまることなく「ひと」を中心に据え、暮らしやすさの実現や新たな価値の創出につなげることが重要である。行政サービス・事務事業にデジタル技術を浸透させ、時間や空間にとらわれない柔軟な行政サービスの提供と職員の働き方を可能とする「Full Digital」の市役所を、令和12年度を目途に目指している。

③ 目指すべき市役所のすがた

「とき・ところ」ととらわれないサービスや働き方、「手続き・仕事の場」から「対話・共創の場」へ。

- ア 「ひと」ならではのサービスの提供
- イ 相談しやすい市役所
- ウ スムーズな窓口
- エ 効率化された業務 など

④ 目指すべきまちのすがた

パーソナライズされたサービスを。データから新たなサービスへ。

- ア どこでも窓口同等のサービスを提供
- イ プッシュ型のサービス提供

ウ 民間サービスとの連携

エ デジタル技術で地域の魅力向上 など

⑤ 実現までの道のり

令和8年度までを「集中改革期間」とし、市民と市役所との接点の変革、市役所内部のDXを推進する。また、令和12年度までを「高度化期間」とし、多分野にわたるサービスの変革を実行する。

(2) 集中改革期間の実施事項

① 概要

集中改革期間においては、市民と市役所との接点の見直しによる市民負担の軽減を図るほか、内部事務の効率化を実行し、生み出したリソースをサービス向上に活用する。

② 窓口サービスの充実

「書かない窓口」システムをはじめとしたデジタルツールの活用により、窓口手続きにおける市民負担の軽減を目指す。

③ オンライン手続きの充実

多くの市民がデジタル化の効果を実感できるよう、受付件数が上位100の手続について、重点的にオンライン化に取り組む。

④ 業務・職場のデジタルシフト

印刷用紙の購入量を50%削減し、柔軟で効率の高い業務環境づくりを目指す。

⑥ 業務の集約化

業務の性質から3類型に分類して、業務の集約化・効率化を進め、市民サービスの充実や新たな社会課題への対応に振り向けるリソースを創出する。

⑦ 誰にも優しいデジタル化

デジタルになじみの薄い方でもデジタルサービスにアクセスでき、デジタルの恩恵を受けられるよう、誰にも優しいデジタル化に取り組む。

⑧ DX人材の確保・育成

研修体系の見直しを図り、人材育成部門との連携により職員を育成することに加え、DXの知見を有する人材の採用や民間企業等からの受入れを組み合わせ、DX推進に必要な人材を確保する。

(3) 公表・サジェスト仙台について

① 概要

本計画におけるDXの取組み状況は随時公表するとともに、手続等に関する意見を取り入れながら利用者の目線に立ったDXを推進する。

② 仙台市デジタル改善目安箱 サジェスト センダイ Suggest SenDXi

利用者の目線に立ったサービスをデザインしてDXを推進していくために設置しており、

寄せられた情報はDX施策の検討や実施に役立てている。

4. 主な質疑応答

- (問) デジタル化によって生み出されるリソースを割り当て、住民一人ひとりに対して濃くふれあうことのできるサービスの提供をするためには、DXに関する計画だけを推進していくだけでは実現することは難しいと思うが、濃く、深く住民に寄り添うためには併せて何が必要だと考えているか。
- (答) デジタル化により効率性を高めたその先として、一例としては、市内の各区役所に地域との総合的な調整を行う役職や担当チームを新たに設置している。これまでの住民との提携的なやり取りに留まらず、本庁の施策を導引するなど、地域との橋渡しをするような業務が必要と考えている。
- (問) DXを推進していくと固定費が急増すると思うが、具体的なコスト削減策はあるか。
- (答) 対策として、2点挙げると、1点目は今後構築していく予定の「電子郵便ポスト」の導入が考えられる。これは仙台市の公式アプリケーションである「SENDAI ポータル」に総務省の補助金を活用し、新たな機能として追加するもので、これまで郵送していた書類等を電子上でやりとりで完結できるような機能である。郵送料の値上がりを見れば、この機能が浸透すればコストカットができると考えている。2点目としては、新たにシステムを導入するとランニングコストとしてシステムベンダーの人件費が発生するが、極力コストを抑えられるよう、職員でも作成できる所謂ローコード開発ツールを活用できる場面ではこれを用いていくことが例として挙げられる。
- (問) デジタル化を推進したことにより、住民に対して濃く・深くふれあうことのできるサービスを提供できた成果をどのように見ていくお考えなのか。
- (答) サービスの質が上がったことを成果としてどのように評価していくかということについて、一例として、需要が急増するような相談受付業務等について、DX化することにより、社会のニーズに対してしっかり対応できる、ということが考えられる。
- (問) どの層の職員にまでDXを推進させていく予定なのか。
- (答) 本市の職員は全部で約1万4千人おり、うち約5千人は小中学校の教員や事務員であり、他にも交通局の運転士や市立病院の看護師などもおり、事務職員に限ると約5千人となる。職種によってDX化の必要性に濃淡があるが、早急に進めていかないといけないのは事務職だと思っている。ただ、消防士や看護師、保育士も現場の業務でタブレット等を使うことも多々あるため、現業の職員も含めて全職員でDX化に取り組んでいる。
- (問) DX推進調査特別委員会があるが、そこではどういった議論が展開されているのか。
- (答) 昨年度のテーマはAIやデータの利活用としており、視察を行ったり、有識者に話を伺ったりしていただき、最終的に当局の方に提言をいただいた。
- (問) 生成AIについては活用が進んでいるか。

- (答) 活用していく方向性である。
- (問) データを活用したまちづくりについて、取り組みを教えてください。
- (答) 一例として、市内中心部に通行量を計測できるセンサーを約30個設置し、そこで得た情報をBIツールとして市民の方々に公開している。デジタルなので24時間365日データを取り続けることができるため、正確な情報を用いて検証していくことができた。
- (問) 職員はBIツールを活用しているか。
- (答) 人材育成の研修の中でBIツールの活用研修を今年度から始めている。
- (問) 防災のDXに関して、ロードマップを教えてください。
- (答) 防災の分野に関しては本計画よりも先行して取り組んできたため、今回の推進計画には明確に取り上げてはいないが、震災により半壊した住宅の罹災申請の手続きにDXを活用するなどの用意はある。
- (問) 仙台市デジタル改善目安箱 Suggest SenDXi について、市から提案者への回答を見させてもらったが、「改善に向けて検討していく」との回答については計画にあるDXの集中改革期間内に対応する予定なのか。
- (答) 明確にいつまで、という対応期間を決めているわけではないが、市民からいただいた貴重なご意見なので、デジタル推進課が各所管をサポートし、庁内の中で調整をして対応していきたい。
- (問) システムを調達する際のガイドラインはあるか。
- (答) デジタル戦略推進部でシステムの調達支援を行っており、新たにシステムを入れる場合には、予算要求をする前に当部に相談し協議を行うこととしている。そのなかで担当者の方で所管に聞き取りを行い、助言をしている。
- (問) 効果測定の仕組みは内部でどのようなになっているか。
- (答) 一義的には予算要求の段階で財政課の査定を受ける際に、是々非々で判断している。
- (問) IT専門の民間人材の活用にはどのような取り組みがあるか。
- (答) NTT東日本と連携協定を結んでおり、その一環として、デジタル推進専門官という役職の方を常勤で1名、当部に常駐してもらっており、民間の知見を踏まえてアドバイスをいただいている。
- (問) DXリーダーの育成や職員全体の底上げについて、どのようなメニューを立てているか、具体例を教えてください。
- (答) 研修体系について、現在新しいものに入れ替えているところであるが、すでに実施していることとして、DX推進人材に関して、昨年度からBPRプロジェクト研修というメニューを設けた。全庁から40名程度選抜をして、各所管の業務改善に向けて具体的にどのようなDX対策が取れるかなど、実践的な人材育成を行っている。

福島県福島市

1. 市の概要

福島市は、福島県の北部に位置し、温泉と果物が豊富な、人口およそ27万人を擁する、古くは養蚕と阿武隈川の舟運で栄えた城下町である。

西は奥羽山脈に連なる吾妻連峰、東は丘陵状の阿隈高地に囲まれた福島盆地の中心に開けており、南北に阿武隈川が流れている。阿武隈高原に囲まれた福島盆地は、果物の生産が盛んで、名物の桃をはじめ、年間を通じて瑞々しい果物が収穫されるフルーツ王国として知られている。市の気候は内陸性気候であり、典型的な盆地気候の特徴を示し、四季の寒暖の差が激しく、夏は暑く冬は寒い。降水量は6月に多く2月に少ない夏雨型になっている。

福島駅東口には、市出身で連続テレビ小説のモデルとなった日本を代表する作曲家・古関裕而のモニュメントがあり、また、2021年には東京オリンピック野球・ソフトボール競技があづま球場で開催された。

首都圏からのアクセスの良さも魅力で、高速道路交通網も整備されており、福島県の政治、経済、文化の中心や拠点として発展を続けている。

面積：767.72 km²

人口：27万1,892人（令和6年11月1日現在）

世帯：12万3,259世帯（令和6年11月1日現在）

令和6年度一般会計当初予算額：1,177億円

2. 視察経過

福島市役所本庁舎の市議会事務局を訪問し、福島市政策調整部政策調整課職員から説明を受け、質疑を行った。

3. 説明内容

下記の調査事項について、職員より説明を受けた。

- (1) SDGs 未来都市選定について
- (2) SDGs 未来都市アクションプランの策定について
- (3) SDGs に関する各種事業について

(1) SDGs 未来都市選定について

① 背景

福島市では、市独自の様々なまちづくりを進める中で、SDGs 17の目標達成に資する経済、社会、環境の取組を進めてきた。こうしたなかで、市の新たな総合計画（※）の策定にあたり、SDGs との関係性を改めて整理した。

※第6次福島市総合計画 まちづくり基本ビジョン

② 経緯

新たな総合計画の策定を進めるなか、各施策とSDG sとの関係をより明確にするため、SDG s未来都市への応募の検討を開始。総合計画における経済・社会・環境の取組をベースに、新しい切り口として、若い世代を町なか呼び込む施策「若者の居場所づくりと創造力向上プロジェクト」を提案し、令和3年度「SDG s未来都市」等への応募を行った。

○ 選定までのスケジュール

令和2年12月27日：内閣府より公募の事前連絡

1月19日：募集開始

令和3年 3月 1日：議案書等の提出

5月21日：SDG s未来都市に選定

③ 提案内容

ア 提案タイトル

東日本大震災と原発事故から10年、世界にエールを送るまち ふくしま

イ 統合的取組の事業名

若者の居場所づくりと創造力向上プロジェクト

④ 現状

令和3年度から始まった新たな総合計画に基づき、各施策を進めるなかで、SDG sの取組も推進している。また、SDG sに関する普及啓発のため、市民を対象とした出前講座や取組を発信すべく地元新聞社のSDG sイベントへのブース出展等を実施している。

⑤ 選定されたことによるメリット

東北地方のSDG s未来都市で構成される「東北SDG s未来都市ネットワーク」への参加により、優良事例の水平展開や自治体間の連携、直接的な住民への取組発信が図られる。

(2) SDG s未来都市アクションプランの策定について

① 背景

令和3年5月21日に「SDG s未来都市」に選定されたことにより、内閣府から提示されたスケジュールに沿って、アクションプランを策定した。

② 取組状況と進捗管理

アクションプランと紐づく市総合計画における各施策の実施により、アクションプランの取組を推進した。また、3年間の計画期間において、有識者の確認を得ながら、前年度の取組に対する進捗評価シートを作成した。

③ 第2期アクションプランの策定（計画期間：令和6年度～令和8年度）

ベースとなるメインテーマや構成は第1期から変更せず、各施策のリバイスを中心に見直しを行った。また、市の総合計画の指標と連動していることから、指標項目も継続とし

た。

(3) SDG sに関する各種事業について

① 経済

原発事故による風評被害や新型コロナウイルスの影響による経済活動の停滞などに対応するため、賑わいのあるまちづくりを中心とした施策を進めている。新たなビジネス交流拠点となるクリエイティブサロンの運営や福島駅前軽トラ市の開催、駅前へ「新規出店誘導区域」を設置し、中心市街地の活性化を図っている。

② 社会

人口減少が進行していく中で、子育て世代に選ばれるまちづくりや、多様性の相互理解の促進を図るための施策などを進めている。官民一体で福島市出身の作曲家である古関裕而氏のレガシーを活用しながら、子育て環境の充実を図るため、待機児童対策推進パッケージとして、保育の受け皿の拡大や保育士の確保・定着に取り組んでいる。

③ 環境

豊かな環境を次世代に伝えるべく、放射線対策や「福島市ゼロカーボンシティ宣言」に基づく施策などを進めている。再生可能エネルギーの活用や地産地消等を図りサステナブルな観光地づくりを実現していく。

④ 総合的な取組（若者の居場所づくりと創造力向上プロジェクト）

上記①～③の三側面をつなぐためには、若者の力・アイデアが必要であり、また、将来を担う若者が育つことが重要であり、若者の参加・企画を促すような取組を進める。大学生や若手社員を対象とした登録型ボランティア事業を行い、若者の力を生かした事業活性化や課題解決を図る。また、街なか若者活動促進事業として、主体的にイベントを開催する大学生・高校生を対象とした、開催経費への補助を実施している。

⑤ ステークホルダーとの連携事業

SDG sに積極的に取り組む地域事業者と連携し、市が事業者の取組を広く発信することで、自律的好循環を生み出すためのきっかけづくりを行う。

ア ふくしまサステナブルおもてなし宣言

観光事業者に対し宣言書を交付し、市のホームページで取組事業を発信

イ 働く女性応援企業認証

女性が活躍できる職場づくりや、仕事と家庭の両立に対する支援を積極的に行う企業市独自の基準で認証し、広く公表

ウ 食品ロス削減マッチングサービス「ふくしまタベスケ」

市内の店舗と消費者とを食品ロス削減をテーマにつなぐマッチングサービスを導入。ユーザー登録をすることで、消費期限が近い商品をお得に購入できる。

4. 主な質疑応答

(問) どのようなかたちで市の計画の中にSDGsの内容を盛り込んでいるのか。

(答) 10年先を見据えた目指すべき将来のまちの姿として市の将来構想を掲げ、その5年間のなかで大きな方向性として基本方針を定め、それを実現する手段・手法として重点施策・個別施策を定めている。これらのあらゆる施策にSDGsの視点を持って取り組むというつくりになっている。

(問) アクションプランのなかに「若者のための～」という言葉があり、また、資料のなかでも人口の将来推計の部分を大きくクローズアップされており、持続可能なSDGsというなかで、自治体としては人口をコントロールしなければならないということが最大の目標という認識で良いか。

(答) 10年、50年、100年先を見据え、「福島市」というアイデンティティを持ちながら自治体として継続していくためには人口というものは無視できるものではない。人口減少の大きな問題というのは、消費が減ることが最も大きなポイントかと思う。消費が減ると商圈として価値や利点が落ち、企業の参入が減り、働く場所として若い方に選んでもらえなくなり、仕事を求めて首都圏に出て行ってしまう。このため、街づくりそのものに若者に関わってもらい、一緒に街の魅力や価値を高めていくという視点を総合計画のなかでのSDGsで謳い、さらにSDGs未来都市アクションプランのほうにも掲げている。

(問) 当区でもさまざまな事業者と協定を結びながら取り組んでいるが、なかなかその先の連携が取れていない。福島市では事業者とどのように連携しているのか。

(答) SDGsという取組自体に各事業者が価値を見出して、社会貢献の側面の持ちながら何か一緒にやれないかというご相談をしたことは何度かあった。ただ、市の方針としては、SDGsのために何かを行うということではなく、あくまでも街づくりのなかで、その結果・成果としてSDGsに貢献していきたいというものであるため、現在のところは各事業者の取組事業をホームページで発信しているに留めている。

(問) SDGsの17の目標について、この部分に力を入れたいからこのような施策を追加しようというよりは、これまで実施していた事業をSDGsにプロットしているかたちになっていると思うが、どのようなお考えで取り組んでいるのか。

(答) SDGsのためになにかをする、ということではなく、街づくりの中で結果的にSDGsに貢献しているという進めの方が、市民の方々にも認知・認識のしやすさも断然変わってくる考えている。新しく市の総合計画をつくる段にあたっては、マトリックス図等を用いて市民の方々の街づくりにSDGsが大きく関わっているということを確認した。さらに、その確認したプロセスの中で経済・社会・環境の三側面を繋ぐ「若者」という新しい視点を未来都市アクションプランに取り入れている。

(問) SDGsの推進体制の面で、福島市では政策調整部が推進の所管となっているとのことだが、具体的にこちらの部ではどのような業務を担っているか。

(答) このような事業ができないか、と新しく事業が生み出される際に、初動としてそれを事業の姿にするという役割を担っており、それが自立できるようになればしかるべき所管部に引き継いでいっている。