

# 令和元年度 会派調査研究報告書

(視察先 1 箇所につき 1 枚)

会 派 名	公明党
事 業 名	先進地視察「RPA 等を活用した窓口業務改革について」
事 業 区 分	研究研修 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">調 査</span>

## 1 上田市での課題と研修・調査の目的

庁内の業務改革モデルの先進地の取組を学び、新庁舎の完成に合わせ、多様化する住民ニーズに対応出来る窓口業務等の改革を進めるための視察研修。

## 2 実施概要

実施日時	視察先	熊本県宇城市
令和元年 5 月 28 日 10 : 00 ~ 11 : 30	担当部局	総務部市長政策室

### 報告内容・感想(まとめ)・市政に活かせること

#### 1、市の概要

平成 17 年、5 町合併により新設された市であり、宇土郡と下益城郡の合併になったことから宇城市と命名。

人口:59,756 人(平成 27 年度国勢調査)、面積:188.61 km<sup>2</sup>、

財政力指数:0.39、経常収支比率:94.9%(平成 28 年度)

平成 28 年に発生した熊本地震による被害が庁舎にも爪痕を残していた。

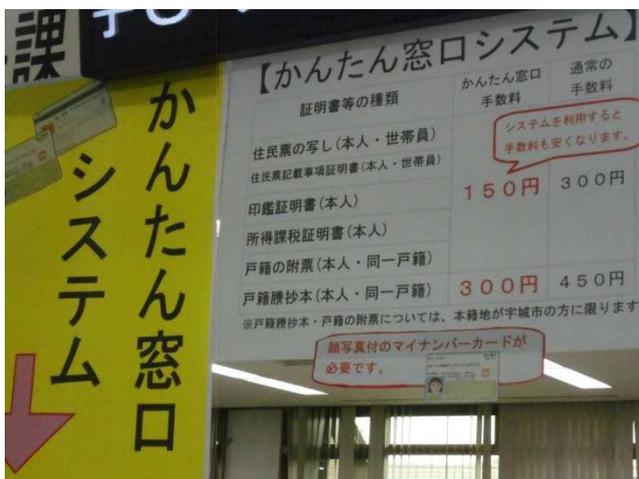


#### 2、視察事項について

取組の背景は、人口減少の中、職員数も減少していき、特に、建築・土木部門は採用にあたって応募がゼロの状況であった。そんな中、平成 28 年に熊本地震が発生し、災害復興業務に対応す

る職員の負担感は膨大になった。このマンパワー不足の解決策として、総務省が、平成 29 年度業務改革モデルプロジェクトに掲げた趣旨と募集する事業内容が、宇城市が取り組もうとする方向性と一致したため、全国初となる RPA 等を活用した窓口業務改革に取り組んだ。

- 3、まず、棚卸しから始め、棚卸し対象業務の抽出にあたっては、全部局に依頼をし、各部局の意識を確認した。RPA の特徴は、定型業務やルーティン業務に向いていて素早く正確かつ無駄なく処理し 24 時間 365 日働くことが出来ること。はじめに、ふるさと納税業務に導入した。費用対効果を上げるためには、複数業務へ一括して RPA を導入し、更に長期にわたって導入継続することで効果が得られるとの考察を聞いた。また、副次的効果として、業務の棚卸しで、作業の見える化ができ、職員の意識改革が進み、そもそもその手続きがいいのかという議論から市民サービスへとつながっていったという事例もあったという。また、業務改善をすることで、コスト削減になり財政健全化へもつながる。実証後の職員の感想も単純な作業がなくなる、早く導入して欲しい等前向きなものだったという。



#### 4、まとめ

上田市においても、定型業務などに RPA を導入することで、その空いた時間で、より付加価値の高い業務等へ人と時間の再配分を行えると考える。新庁舎の完成を見据え、このような最先端技術を導入し、市民サービスの向上につなげて行ければと思う。

\* 視察先の写真等がある場合は添付のこと

# 令和元年度 会派調査研究報告書

(視察先1箇所につき1枚)

会 派 名	公明党
事 業 名	先進地視察「SDGs未来都市と自治体SDGsモデル事業について」
事 業 区 分	研究研修 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">調 査</span>

## 1 上田市での課題と研修・調査の目的

持続可能なまちづくりのため、SDGs未来都市及び自治体SDGsモデル事業における取組を学び、少子高齢化等の社会的課題の解決とあらゆる課題に対応できるしなやかな社会を目指すための調査。

## 2 実施概要

実施日時	視察先	長崎県壱岐市
令和元年5月29日 10:00~11:30	担当部局	SDGs未来課

### 報告内容・感想(まとめ)・市政に活かせること

#### 1 市の概要

壱岐対馬国定公園内にある。島としては、全国で20番目に大きい島で古来から慣れ親しんだ名前の島。弥生時代の一支国の王都があった原の辻遺跡があり、麦焼酎発祥の地である。

出生率は全国4位で2.14である。多様な魅力の観光地づくりに取り組み、都市との地域間交流の拡大を図る。「しまごと博物館」「しまごと大学」「しまごと元気館」を目指し、産・官・民一体となって、交流人口の拡大を目指す。

#### 2 市の特徴

人口 27,521人      世帯数 11,614世帯      面積 139,42km<sup>2</sup>

#### 3 視察事項

平成30年6月壱岐市はSDGs未来都市に選定された。全国29自治体の10都市がモデル事業とされその中の一都市である。

提案タイトルが 壱岐活き対話型社会「壱岐(粋)」なsociety5.0(超スマート社会)事業の実施として

経済、社会、環境の3側面の統合的取り組みによる相乗効果の創出

自立的好循環の構築

多様なステークホルダー(利害関係者)との連携

## 壱岐市の将来像としてあるべき5つのイメージ

### 1 1次産業スマートイノベーション

定植から収穫、出荷、販売の流れをシステム化し、IOT及びAIを使って生産自動化。

### 2 EVを活用した高齢者の移動サポート・大気汚染の低減

生産物の輸送技術(自動運転)を活用したEV新システムの導入

高齢者はこのEV新システムで元気に市内を移動。大気汚染をなくしクリーンな環境に貢献

### 3 若年から高齢者まで幅広く交流し、互助関係の確立による安心・安全なまちづくり

交通インフラを整備し、より良い対話交流活性化。

起業経験や将来を見据えた、学習成果により、Uターン人材が、遠隔コミュニケーション活用によって、島外と連携しながら活躍

### 4 クリーンで持続可能なエネルギーづくり

風力エネルギーと蓄電化を推進。

木質バイオマスや焼酎かすを使った再生可能エネルギー活用・研究

### 5 外部から多様な知恵を取り込み、進化と変化を恐れない柔軟で強靱なまちづくり

積極的に外部から企業や人材を招聘し、多様な知恵を集めた対話会を起点に、柔軟な環境変化を創出。

国境の島として、交流により強靱なまちづくりをすすめる。

壱岐市は2015年「壱岐なみらい創りプロジェクト」を富士ゼロックスと調印し、離島の活性化モデルを目指す。これは市民の対話を通じた産業創出や人材育成に取り組んできた。このことがSDGs未来都市モデル事業に結び付くきっかけの一因でもある。島では壱岐市が全国唯一である。

## 壱岐なみらい創りプロジェクトとは

- ・住民との対話会で形成する戦略テーマの設定 - これまで市政に反映できなかったことも、若者などの意見も幅広く獲得
- ・官民協働による離島振興モデル創り - 富士ゼロックス社他、産業クラスター、大学、団体との連携による事業化
- 離島振興事業を創出して、壱岐以外の離島への水平展開の実現へ

## 年4回の対話会を実施

H27年、H28年で学生：525名 市民：366名 島外企業：175名のべ1,066名が参加。

## 第1回対話会から生まれた9つのテーマ

### 福岡にうってでるぞ テーマ3

壱岐商高と壱岐高良両高生徒による「みらい創りプロジェクト ロゴマーク」を作成し、路線バスに高校生デザインのラッピングが施された

### 壱岐の空家で民泊 テーマ4

空き家情報の収集や活用アイデア募集のFacebook立ち上げや、遊休施設活用による交流スペースづくりを実施・・・テレワークセンターの開設

#### あいさつによる地域活性化 テーマ6

サイクルフェスタ、企業研修での来島者への応援やウルトラマラソンの手作りの手旗やメッセージフラッグを作成・・・イベントや来島者の送迎等にメッセージフラッグを活用

#### 第2回対話会はテーマが11生まれた

テーマ：人口増加するために今すべきこと

実現したいこと：若者の流出を防ぐ

高校生が情報交換を行える場を作る

喜ばせたい相手：若者

テーマ：壱岐 生き 健康づくり

実現したいこと：壱岐の島 健康・長寿の島

家族や友人とウォーキング

喜ばせたい相手：壱岐市民・運動不足の方・病院と医者・行政関係者

参加者は学生が122名、市民83名、島外企業54名

等々

#### 第3回対話会からは8つのテーマ

テーマとして

- ・ 壱岐への移住者を増やす
- ・ 島外から来た人が壱岐で楽しんでもらうにはどうしたらよいか
- ・ 医療でつなぐ壱岐のみらい
- ・ 高校生防災活動等々

参加者の内訳は学生が304名と一般184名より多い

#### 第4回SDGs対話会開催

内容

SDGsとは何かから開催された。

この他にもイノベーションサマープログラムが2017, 2018年行われている。

目的は

壱岐の高校生、大学生と世界中の大学生がイノベーション教育と地域の、ソーシャルキャピタルを活用して、持続可能な産業や文化伝承のイノベーションを生み出すことを学び、実践する。

高校生への期待

進学・就職に向けた思考能力の育成、海外活躍への興味喚起

対象地を中心とした地域交流、地域貢献に役立つアイデアの創出

大学生への期待

大学や域外で学ぶことの大切さを高校生へ伝達、宣伝・口コミ効果

グローバルな視点からイノベーション教育を実践・・・東大生への期待

地域の視点から課題・アイデアへのマネジメント・・・地域大学生への

期待

## イノベーションサマープログラムの構成

地域の若い世代の人材育成を目的としたもので、自らの成長機会を得るため、地域課題や対話から生まれたテーマを題材に提言を取りまとめ、発信する。

### プログラムは3つのステップ

フィールドワーク、ワークショップ、提言 でテーマ領域別にチームを編成し実施。  
全国発表会へ向けて活動を行ってきた。

## 感想

### 注目点

吉岐市の将来像として若者から高齢者まで幅広く交流し、互助関係の確立による安心・安全なまちづくりとあるように対話会は年4回開催し、多くの市民も学生もさらには島外の企業も対話会に参加していることが、魅力ある吉岐を作っていく土台になっている。

また学生の参加者が多いのが未来に期待が持てる。若者に任せる精神が素晴らしいと感じる。吉岐市SDGsモデル事業は始めて間もないが、目的として生産から販売まで、各工程でテクノロジーを組むことで、2030年にあるべき6次産業の姿を実現する。

スマート農業ではスマート農薬散布、スマート土壌管理、スマート技術伝承等スマートデバイスを活用し農業の効率化・最適化を支援する。また他の産業への応用にもつなげていく。

規格外品ECマーケットにより市場から外れた生鮮品に付加価値をつけwebを活用した直売体制を整え食品ロスの解決を目指す。

今年度、当市において、総合計画の見直しを行う中間年となる。SDGsに基づいた目標の見直し、学生を中心とした上田未来会議での取り組みなど、着実に自治体SDGsを推進できるようチェックを行っていききたい。

\* 視察先の写真等がある場合は添付のこと

# 令和元年度 会派調査研究報告書

(視察先 1 箇所につき 1 枚)

会 派 名	公明党
事 業 名	先進地視察「壱岐みらい創りサイトについて」
事 業 区 分	研究研修 <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">調 査</span>

## 1 上田市での課題と研修・調査の目的

地方創生につながる「自治体 SDGs」の取組、先進モデル構築を目的に選定した「SDGs 未来都市」について、地方自治体と民間企業等が地方創生 SDGs 官民連携プラットフォームの先進事例を視察するため。

## 2 実施概要

実施日時	視察先	長崎県壱岐市
令和元年 5 月 29 日	担当部局	一般社団法人 壱岐みらい創りサイト
報告内容・感想(まとめ)・市政に活かせること		
<p>1、視察先：一般社団法人 壱岐みらい創りサイトの概要</p> <p>2015 年 11 月から市(市長:白川博一氏)と富士ゼロックス長崎株式会社(本社:長崎県長崎市、社長:秋山富也氏)は、一般社団法人 壱岐みらい創りサイトを創設。</p> <p>「壱岐なみらい創りプロジェクト」を展開する中、その活動が平成 28 年度総務省「ふるさとテレワーク推進事業」に採択された。</p> <p>2、視察事項について</p> <p>「壱岐なみらい創りプロジェクト」は、観光客誘致、人口増につながる新しい産業の育成、住みやすいまちづくりを目指して住民を中心とした対話会を通じて「みらい創り」のための戦略テーマを抽出、官民協働による離島振興モデルとして、壱岐市の未来を自ら描き創造していく活動です。活用されていない空き家や施設を多様な人々が集まる場所にしたいという市民の活動から生まれたのが壱岐テレワークセンターです。</p> <p>・みらい創り対話会</p> <p>第 1 回：平成 27 年度/全 5 回、28 年度/全 5 回 (延べ参加者数 1,066 人 = 学生：525 人、市民：366 人、島外企業：175 人) 9 つのテーマを抽出</p> <p>第 2 回：平成 29 年度/全 5 回 (延べ参加者数 259 人 = 学生：122 人、市民：83 人、島外企業：54 人) 11 つのテーマを抽出</p> <p>第 3 回：平成 30 年度/全 6 回 (延べ参加者数 488 人 = 学生：304 人、一般 184 人) 8 つのテーマを抽出</p>		

吉崎市民や企業が活用することで地方への仕事の流れを創出し地域活性化を目的とした「吉崎テレワークセンター」を、9月29日にオープン。「原の辻遺跡」内の倉庫をリニューアルした施設で、10月から富士ゼロックス長崎をはじめ5社が利用する予定でスタートした。

同センターは吉崎の歴史や自然を生かしたリゾート型テレワークを目指し、島外企業のサテライトオフィスや吉崎拠点開設に伴うスタートアップ拠点、市内在宅ワーカーがクラウドソーシングにより新たな仕事を創出する拠点、起業者の事業拠点としての利用を想定している。

### 3、施設概要

吉崎テレワークセンターは鉄骨平屋建てで、サテライトオフィス、コワーキングスペース、授業形式のレイアウトにも対応可能なセミナースペース、大型プロジェクターなどを備えたプレゼンテーションスペースがある。すでに富士ゼロックス長崎、富士ゼロックス地域創生営業部/コミュニケーション技術研究所の他、福岡や東京から4社の社員を含め、約10名がサテライトオフィスで働いている。また、同施設利用者向け短期滞在型住宅も2018年3月に完成した。



### 4、まとめ

吉崎市と富士ゼロックスとの関りは長崎市へ出向していた職員が富士ゼロックス長崎の社員と業務で知り合い、その後も交流してきたという。視察した取り組みは当然、市長の判断によるところが大きいが、市の発展に強い熱意を持っている職員がいたということがこれまでの取り組みにつながっている。

特に市の将来を担ってもらいたい学生を中心に一般市民や島外企業の人材まで巻き込んだ対話の場の創設と継続。課題から取り組むべきテーマを抽出したことが官民の協働を加速させたと考える。

市の取り組みと連動し、今後の具体的な取り組みに注目したい。

\* 視察先の写真等がある場合は添付のこと