

令和6年3月1日

天理市議会議長 大橋 基之 様

総務財政委員会
委員長 内田 智之

総務財政委員会視察報告書

視察日程 令和6年1月24(水)～1月25日(木)

視察先及び調査事項

1. 愛知県豊明市 1月24日(水)
13時30分～15時00分
調査事項「オンデマンド型乗合交通(チョイソコ)について」

2. 愛知県豊田市 1月25日(木)
9時30分～11時00分
調査事項「自治体DXの推進について」
豊田市自治体DXの概要及びデジタル人材の育成

視察議員	副委員長	寺井 正則
	委員	今西 康世
	委員	東田 匡弘
	委員	大橋 基之
	委員	市本 貴志

欠席委員	委員長	内田 智之
------	-----	-------

随 行	議会事務局	青木 一朗
-----	-------	-------

1. 愛知県豊明市

調査事項「オンデマンド型乗合交通(チョイソコ)について」

視察先対応者

豊明市議会議長

豊明市議会事務局長

豊明市企画政策課交通マネジメント担当係長 他

① 目的

超高齢社会が予想される中、今後は買い物弱者や交通弱者が増加することが見込まれ、病院・薬局・買い物など高齢者の生活や健康に必要な近隣のお店へデマンド型交通で送迎することにより、健康寿命を延伸させ、いつまでも健康に暮らしていくことができる地域を作っていくことが重要である。また、増加傾向にある高齢ドライバーによる交通事故の問題があり、代替えの移動手段が極めて限られている地域においては、なかなか免許を返納できない状況にある。本市においては、これまでデマンドタクシーとコミュニティバスを運行してきたが、令和6年度からこれらの交通システムを一本化し「チョイソコサービス」を実施するにあたり、既に約5年の運行実績のある豊明市の事業について視察した。

② 事業概要

チョイソコとは、地域の交通不便を解消し、主に高齢者の外出促進に貢献するものであり、従来のデマンド型交通と異なり、民間企業が事業主体となり、エリアスポンサーによる協賛を得ることで採算性を向上し、単なる運航のシステム提供に留まらず、高齢者の健康増進につながる外出促進のコトづくりを推進するシステムである。

《チョイソコの特徴》

(1) 高齢者利用に最適化された運航システム

チョイソコは会員登録された利用者から乗車依頼を受付し、最適な乗り合わせと経路を計算し、目的地まで乗合送迎で運ぶ仕組み。

(2) エリアスポンサー協賛型のビジネスモデル

チョイソコは、地域のタクシー事業者と提携して運行し、エリアスポンサー（自治体や事業者）からの協賛・広告料により、運営費用の一部を支えることで、これまでよりも採算性高く運営を維持することが可能。

(3) 地域密着型コミュニケーション

会員に毎月「チョイソコ通信」を郵送し、運行に関する更新情報を伝えるとともに、お出かけしたくなる様々な情報を発信。

更に、移動手段の提供だけではなく、「コトづくり」としてイベント等を企画し、外出促進を図り、また、スポンサーを集めた一大イベントや他自治体とのコラボ企画も実施。

③ 考察と今後の課題

(1) 地元交通事業者との調整

地域公共交通を運行するにあたり、停留所設置場所の安全の確保や既存交通事業者の経営に与える影響などを考慮する必要がある。

(2) スマートフォンやP Cを活用した予約の推進

利用予約の90%以上が電話予約であり、自治体DXを推進するためにも必要である。

(3) コスト削減に向けた取り組みが必要

協賛企業からの協賛金獲得、広告料、利用者増による乗合率の増加など。

(4) 利用者の利便性の向上や外出促進

利用者の希望に沿った停留所の設置や高齢者などが出かけたくなるイベントの企画など地域の活性化。

(5) 高齢者の外出促進

交通・医療・福祉・介護予防・地域活性化・観光など各所管の連携で事業の効果を上げる必要がある。

豊明市は、市郊外から市街地へのオンデマンド型乗合交通(チョイソコ) 乗り入れと市街地循環のコミュニティバスを運営し、福祉部局と連携して80歳以上の方を対象に初乗り運賃を補助するタクシーチケットも発行し、高齢者の外出支援に取り組んでいた。

天理市は、デマンドタクシーとコミュニティバスを統合してチョイソコサービスを運行する。現在、実証運行を終えて利用者のアンケートの結果から、運行時間の延長や土・日曜日の運行、停留所の設置場所の検討などを行っている。今後、高齢者や障害者、免許返納者のより一層のニーズに応え充実を図ってみたい。

2. 愛知県豊田市

調査事項「自治体DXについて」

視察先対応者

豊田市議会議長

豊田市議会事務局長

豊田市総務部CDO（最高デジタル責任者 総務省からの出向）

豊田市総務部情報戦略課長 他

①目的

令和2年12月、政府において「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」が決定され、目指すべきデジタル社会のビジョンとして「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」が示された。

また、令和4年6月、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が閣議決定され、このビジョンが目指すべきデジタル社会のビジョンとして改めて位置づけられた。

このビジョンの実現のためには、「住民に身近な行政を担う自治体、とりわけ市区町村」の役割は極めて重要であるといわれている。

自治体においては、まずは、『自らが担う行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用して、「住民の利便性を向上させる』』、『デジタル技術やAI等の活用により「市役所業務の効率化」を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げていくこと』が求められる。

DXを推進するに当たっては、住民等とその意義を共有しながら進めていくことも重要であるとされている。

豊田市は、全国でも有数のDX化を推進している自治体であり、「豊田市デジタル強靱化戦略」に基づき、実践的な活用能力を持つデジタル人材の育成、AI導入による業務の効率化、サービスの質向上に尽力する豊田市の取り組みは特に注目されており、スキル向上と市民に寄り添う力の両立を目指す、豊田市の人材育成方法は「第一回日経自治体DXアワード」において、①デジタル人材育成部門（DX推進に向け、行政機関内におけるデジタル人材の確保、育成に向けた計画、及び取組が進んでいるもの）、②行政事務・サービス変革部門（AIやRPA導入によるBRP推進の取組、その効果。また、マイナンバー等をはじめ、行政サービスのオンライン化、及びその利用が進んでいるもの）の2部門を受賞されている。

基礎自治体においては戦略に基づいた取組が期待されており、本市においてもデジタル人材の育成、更なる住民サービスの向上、行政サービスの利便性を図るべきと考える。

②施策概要

豊田市では、今後のデジタル技術の活用に関し、目指す姿や基本的な考え方、方向性を示す「豊田市ICT活用ビジョン（以下、ビジョンという）」を令和2年7月に策定。このビジョンと国のデジタル化・DXの加速等の社会経済情勢の変化を踏まえ、DXにより実現する

豊田市の姿、それらを実現していくための戦略・具体的な施策等を取りまとめた「豊田市デジタル強靱化戦略」を令和3年2月に策定された。

政府は、新型コロナウイルス感染症対策へのITやデジタル技術の適用などが急務であること、また、デジタル化の推進をうたいながらも、対面でのやりとりを前提としていた仕事や教育、日常生活や行政手続及び経済活動を、いよいよデジタルDX（トランスフォーメーション）の取組のもとオンライン化・デジタル化を当然のこととして変革を加速しなければならないことから、令和2年7月にIT新戦略（世界最先端デジタル国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画）を策定をした。さらに、デジタル庁の創設や自治体業務システムの統一化・標準化の加速など改革のスピードは上がっている。

また、令和3年9月に設立されたデジタル庁により「デジタル社会の実現に向けた重点計画」が策定され、政府においては「デジタル田園都市国家構想基本方針」、「新しい資本主義のグランドデザイン及び実行計画」等が策定され、その中でもDXについては重要視されている。

③考察と今後の課題

自治体において取り巻く状況も早い速度で変化し、課題も複雑かつ多様化している。また、新型コロナウイルス感染症を契機に「ニューノーマル時代」の推進及び実現が求められている中で暮らしの質の向上や地域の活性化のためには、行政内部での取り組みだけでなく、人口減少や超高齢社会の進展等に伴い生じる様々な地域課題に対してデジタル技術を積極的に活用したDXを推進していく必要があると強く感じた。

豊田市は、デジタル強靱化戦略を進めるには組織としてデジタルに対して強靱になること、職員一人ひとりが正しい知識を身に付けて積極的にICT技術を活用していくことが必要であると考えており、各所管ごとの研修も積極的に開催されている。また、役場内のデジタル化・スマート窓口化により市民の利便性が向上する一方で、市民の声や思いを取りこぼすことなく、デジタル化促進により業務効率化された効果を活用し、市民に寄り添いニーズや課題を解決していけるような人材を育成することを目指しておられる。例えば、市役所ホームページ内にAIチャットボットを導入しており、導入を開始した2021年11月からの約3カ月の利用率は約57%となっており、時間を問わない行政サービスが実現している。（職員が対応できない時間帯にAIチャットボットが市民サービスを行っている。）

また、福祉相談窓口で AI の活用をされている。少子高齢化が進んでいるなか、窓口に寄せられる相談の内容は、どこの自治体も複雑化、多様化している。特に福祉課で対応する相談は、過去の記録や職員のノウハウ、ネットワークが重要となるが、今まで経験や長年の勘として言語化されずに管理されてきた。そのため、新人職員や異動したての職員が相談対応をすると、解決策の提案までに多くの時間を要することが少なくない。この点については、どこの自治体においても共通の課題であると感じる。

また、豊田市では、過去の記録やベテラン職員の知見をデータベース化し、相談内容にあった解決策を AI が見つけ出す「AI 相談パートナー」の導入を開始されている。このシステムは他分野にも取り入れられ、相談窓口対応時間の短縮、待ち時間軽減が促進されていくとのことであった。

【現時点での課題】

※ DX 人材の不足

現状、本市においては総務部情報政策課デジタル市役所推進室があるのだが、全庁的な取り組みと意識改革が必要と感じる。DX 化に携わる人材が不足している点については、既にスキルを持っている人材を確保（総務省からの派遣など）、あるいは人材の育成に取り組むか、人材を確保している企業と組んでいくか、いずれにせよ DX 化に向けて確実に解決すべき問題であると考えます。

※ DX 化、ICT 活用の専門部署

日本の行政機関として[デジタル庁](#)が新設されたが、DX 化を推し進める上の方針の策定や施策を推進する上で専門部署の上位での設立は必要だと考えます。

※ 地域ごとの財政規模、財源の違い

本市と豊田市とでは、財政規模や財源の違いによって、DX 化に向けた投資に踏み切れない状況下ではあると思うが、DX 化を進めることで財政の立て直しやサービス向上など付加価値が得られ、住民サービスの向上、市職員の業務効率化につながると思うが、まずは、本市がデジタル化を進める方向性を取りまとめ各課の現状や課題、ニーズ等を踏まえて必要となる取組の検討・構築を進めることが必要と考える。施策の概要、スケジュール、推進体制等を取りまとめ本市のデジタル化を本市の最上位計画である総合計画と総合的・戦略的に進めていき実効性のある市政運営につなげていただきたいと考える。決して機会損

失にはならぬよう行政に携わる者はDX化を意識すべきと考える。

最後に、視察を受け入れていただいた豊田市ご担当者様、豊田市議会ご担当者様には大変お世話になりました。先進的な取り組みを終始熱心にご説明をいただき、各委員の質問にも詳しくご答弁をいただきました。ありがとうございました。

以上