

行政視察報告書

委員会名（会派名）	産業建設常任委員会	報告者	稲村・小林・近藤
視察日程	令和6年7月3日～5日		
調査事項 及び 視察地	① 浜松市デジタル・スマートシティ構想の取組について（静岡県浜松市） ② 地域公共交通の取組について（愛知県瀬戸市） ③ 岡崎ビジネスサポートセンターの取組について（愛知県岡崎市）		
参加議員（委員）	田澤 信行、土田 昇、小林 秋光、近藤 隆行、佐野 大輔、稲村 隆行		

【調査目的・内容】

人口減少・少子高齢化がますます進んでいく中、持続可能なまちづくりをおこなっていくための手段としてデジタルの活用に積極的に取り組んでいる浜松市役所を視察し燕市政に活かす。

【所感】

●事業実施の背景

浜松市は、全国の自治体の中で第2位の広さ（1,558km²）をほこり、道路長さについては全国1位。その他のインフラも含め、その維持管理に大きな費用がかけられている。人口減少、少子高齢化が進む中、行財政改革として、区の再編、議員数削減を実施。また市民の生活の質の向上と都市の最適化を図るために2019年10月にデジタルファースト宣言を行い、その後2021年3月に浜松市デジタル・スマートシティ構想を策定。デジタルを活用したまちづくりを積極的に進めている。

●デジタル活用の取り組み内容

・「市民との共創」をキーワードに掲げ、浜松市デジタル・スマートシティ構想を推進するために「官民連携プラットフォーム」を発足。官民連携プラットフォームの発足により、教育、農林業、観光、医療など、あらゆる分野間における連携やデータ利活用、様々な取り組みの事業化を推進する体制が整えられた。

① 具体的な取り組み内容として、行政サービスにおいては、書かない窓口の導入。健康分野においては、ウォーキング・体重・血圧などを記録する公式アプリの作成。モビリティ分野では、地域型ライドシェア（※1）やドローンの活用。農業分野では草刈り、農薬散布などにICT技術を導入するなど、様々な分野でデジタル活用の取り組みが進められている。

（※1）地域住民がドライバーとなり自家用車を使って、地域の人を有料で運送するサービス

・令和4年度末にデータ連携基盤をSaaS（※2）として導入。交通事故発生危険個所、道路損傷個所、市内の災害・事故リスク、冠水センサや水位計、地域交通の運行データなど、様々な情報が連携されており、それらの情報を活用した新たなサービスを事業化するための支援も行っている。

（※2）利用者がインターネットなどを経由して、ソフトウェアやアプリケーションを利用できるサービス形態

・その他の取り組みとして、浜松市の公式LINEアカウントの機能にスマホ通報システム「いっちゃお」を追加。不法投棄や道路の修繕が必要な個所など、市民がスマホから通報できる仕組みとなっている。浜松市では43万人が市の公式LINEアカウントに登録しており、令和5年度は、いっちゃおから3,300件の通報があるなど、多くの市民に利用されている。

・デジタル活用を進める中で、高齢者に対して地域の公民館でスマホ講座を実施。現在、年間160回程度実施しているが、最終的には地域の中で互いに教え合える状態を目指している。

・Well-being指標を活用し、経済的な豊かさだけでなく、市民の幸福感の向上を目指している。市の職員にもWell-beingの研修を実施しており、また市民の幸福感に資する企業・団体に対して、表彰も行っている。

●現状の主な課題

- ・例えば地域型ライドシェアの取り組みなどは、既存のサービスがあるため、デジタルの活用効果としては限定的となっている。デジタル活用の取り組み全体に言えることであるが、試験的に実施しているものがほとんどであり、まだ普段使いできる状況ではない。
- ・官民連携プラットフォームなどの体制ができ、デジタルの活用について0を1にすることができたが、そこから更に発展させていくために、どうやって市民（特に若者）を巻き込んでいくかということ、そして各分野間の連携を強めていけるかということが課題。

●今後の取り組み

- ・上記課題の部分でも記載した、市民、特に若者を巻き込んでいくことと各分野間の連携を強めていくことに注力し、デジタル活用を発展させていく。

●所感

浜松市のデジタル活用の状況について詳しく知ることができた。本市においても人口減少・少子高齢化が進む中で、持続可能なまちづくりを進めていくために一層のデジタルの活用が必須であると考えますが、今回の視察を通じて、先進的な取り組みを行っている浜松市の現状としては、トライ&エラーを繰り返しながら活用方法を検討している段階であるということを知ることができた。デジタル活用を先行的に実施する自治体から今後も情報収集し、成功事例を取り入れる形でデジタル活用を進めることで費用を抑えながら高い効果を上げるやり方もあると感じた。今後関係各所と今回の経験を共有し、市政に活かしていきたいと考える。

【調査目的・内容】

地域住民が協力しあって運行する菱野団地「住民バス」の取組について

【所感】

瀬戸市は人口126,903人（2024年4月現在）の都市で、その中の菱野団地には10,400人が住んでいる。ピーク時には21,000人以上が住んでいたが、近年は急速に高齢化が進み、団地内外へのアクセスが課題となっていた。

瀬戸市では、団地内の自治会、行政、交通事業者が協議会を結成し、住民バスの社会実験を実施。好評を受けて本格的に運用が開始される。

- ② 運行範囲：団地内のみ
- 乗車料：無料
- バスの準備と維持費：市が負担し、10人乗りのバスを用意
- 運転手は有償ボランティアにて運行。

住民バスの運行により、団地内の移動が便利になり、高齢者を中心に利用率が高まっている。しかし、利用時間の集中などの課題も見られ、ほぼ毎便が埋まる状況との事。

瀬戸市の菱野団地住民バスの取り組みは、公共交通の課題解決に非常に参考となる事例である。燕市においても、この成功事例を活かし、地域住民の利便性向上を図るための施策を進めるべきと考える。

【調査目的・内容】

岡崎の中小企業や起業家に光を当て、より輝けるよう応援する産業支援拠点である「岡崎ビジネスサポートセンター」(オカビズ)を視察した。「きく」「みつける」「ささえる」をテーマに中小企業のチャレンジをサポートし、様々なビジネス相談を無料で行っている。

【所感】

岡崎市は産業振興に関する各種支援を行ってきたが、地域活性化への糸口が見出せない状況にあった。市内事業者のアンケート調査で、事業を相談する相手がないとの声が多かったことから、2013年10月から「岡崎ビジネスサポートセンター」(オカビズ)が開設された。中小企業等の売上アップに特化した産業支援機関として、中小企業のチャレンジをサポートし、様々なビジネス相談を無料で行う。初年度は相談件数目標を600件としていたが、それを大きく上回る1,404件でスタートした。依頼10年間で累計相談件数は24,556件、3,805社となった。

③ 無料で気軽に相談できる点や、様々な分野の相談員がおり、サポート体制が充実している。相談件数が多いことに驚いたが、相談員の人数が相談件数のキャパで、相談員が増えれば、件数も増えていくとのこと。ただ、相談員もしっかり選定しているため、どんどん増えていくものでもない。的確なアドバイスにより、相談者のリピート率、満足度も高く、事業者から好評を得ていることがわかる。実際に事業としての成功事例も生まれている。今後の展望としては、このようなサポート継続していきながら、セミナーや、グループワークなどで、相談者である事業者同士の横の繋がりを作る動きもしていくとのこと。

岡崎市は様々な事業者がいるなかで「オカビズ」が機能している部分がある。しかし、燕市は金属加工産業などの製造業の割合が大きいため、同様の手法は成功しないかもしれないが、その特色を踏まえたサポート体制の構築できれば、岡崎市同様に地域活性化の糸口になり可能性が高い。

【視察の様子】

① 静岡県浜松市



② 愛知県瀬戸市



③ 愛知県岡崎市

