

総務委員会

令和5年8月28日～30日

北海道 石狩市
北海道 札幌市
北海道 富良野市

委員長	島村和成	副委員長	佐々木勇一
委員	小林あすか	委員	本西光枝
委員	大橋美枝子	委員	滝沢泰子
委員	関根麻美子	委員	福本光浩
委員	高木秀隆		

令和５年度 総務委員会 所管事務調査報告書

1 日 程

令和５年８月２８日（月）～８月３０日（水）

2 視 察 先

石狩市・札幌市・富良野市

3 調査項目

（１）地域活性化に関する包括連携協定について

《視 察 先》

石狩市（所在地：北海道石狩市花川北６条１丁目３０番地２）

〔石狩市の概要〕

- (1) 人 口 57,761 人（男：27,917 人 女：29,844 人）
- (2) 世 帯 数 28,600 世帯
- (3) 面 積 722.33 k m²
- (4) 予 算 額 330 億円（令和５年度一般会計当初予算）
- (5) 議員定数 20 人

《視察日時》

令和５年８月２８日（月）

《事業概要》

石狩市は、平成３０年４月６日付けでさくらインターネット株式会社による情報技術を活用した地域活性化に関する包括連携協定を締結した。

その取り組みの一つとして、無線通信を活用した河川水位計測システムの試行運用を実施。６ヵ所の橋の水位計測センサーを設置し、水位情報の測定・蓄積を行なっている。システムのデータ通信にはさくらインターネットの環境などが利用されており、測定された水位情報は、石狩市役所内で市職員が閲覧・集計することができる。

また、令和３年９月３０日付けで、更に高いレベルでの地域のＤＸ推進を目指すことを目的とし新たな包括連携協定を締結するなど、石狩市とさくらインターネット(株)は、協力してＩＴ等を活用したまちづくりを推進している。

さくらインターネット(株)は、平成２３年１１月に日本最大級の石狩データセンターを建設した。

《委員・会派の所感》

- 石狩市の人口は約 57,000 人、今後の人口流出、産業の空洞化をくいとめるために地域を活かした差別化した事業の展開を行っていた。石狩市とさくらインターネット株式会社は 2021 年 9 月に「デジタルトランスフォーメーションの推進及び脱炭素等のイノベーションによる地域活性化に関する包括連携協定」を締結し、石狩市が目指す「石狩版地域循環共生圏」の構築を目指して連携を行ってきた。京セラコミュニケーションシステムとも再生エネルギー100%で運営するゼロエミッション・データセンターを計画している。

また、石狩湾振興地域はデータセンターのほかに、ホテル、コストコなども建設させていた。視察の方々も多く、ホテルの稼働率も高いと聞いた。地域の特性を活かして、地産地活を目指す石狩市は大変参考になった。

- 石狩市は全国的にも知られる札幌市と小樽市に隣接している。それ故に観光客の誘致など地域活性化に課題があった。しかし、逆にその地の利を活かし、昭和 47 年に着手した石狩湾新港地域を、多様な産業が集積する北海道の流通拠点として発展させてきている。近年では「再エネの地産地活・脱炭素で地域をリデザイン」との発想のもと、本区も進める環境省の脱炭素先行地域にも指定されている。視察では、石狩湾新港地域においてデータセンター群及び周辺施設に再エネ電力の供給の実現により、更なる産業集積を目指す現状や洋上発電の風車建設等について現地調査した。また、企業との包括連携協定としては、無線通信を活用した河川水位計測システムの施行運用や小中学生へのプログラミング教育の協定、ゼロエミッション・データセンターの実現による再エネを活用した地域活力の創出等の現状についても質疑することができた。再生可能エネルギーは世界のトレンドであり成長分野でもある。石狩市の施策は地域資源を活かすことにより、企業誘致や包括連携協定、雇用創出にも結び付いていると実感した。本区の弱みを強みに変え、地域活性化を考える上で大変に参考になった視察であった。

- 江戸川区における包括連携協定と言うと、企業やスポーツ団体と、例えばイベント等と一緒に活動したり協力をしていただいたりする印象がある。先方と意見交換をした上での活動と聞いているが、個人的にはもっと関わっていただき、もっと様々なことができればいいと思っている。

石狩市と包括連携協定を結ばれているさくらインターネット株式会社や京セラコミュニケーションシステム株式会社との事業は、壮大な内容であり大変感動した。無線通信を活用した河川水位計測システムの運用は、街にとっても企業にとっても有益なものだと感じた。特に企業にとっては、データや研究材料になり得る環境は、この上なくありがたいのではないかなと思う。その後、この有益な関係は、データセンターの設置に繋がっていくと伺った。再生可能エネルギーの使用もあいまって、企業とは良い関係が築けているし、企業もこの事業に関わられて良かったと感じているのではないかなと考える。こうした関係性になることやその企業をどのようにして得たのかと伺ったところ、「街から熱心なアプローチをした」と聞いた。説得するのは容易ではなかったと思うが、街のために必死でアプローチをされたことを想像し、職員の方々の想いの強さに感心した。

視察で拝見した石狩市の包括連携協定と同じものを江戸川区でできるかは、立地面などから難しいと思うが、包括連携協定でできることはもっと様々ある

のだなと思った。区から新しい事業の提案ができるような柔軟い発想力が必要だと思った。

- 石狩市は、2018年にさくらインターネット株式会社と包括連携協定を結び無線通信を活用した河川水位計測システムを取り入れた。更に同社が日本最大級の石狩データセンターを設置したことから2021年には地域のDX推進の新たな協定を締結。市内の小中学校のプログラミング教育にも協力している。更に2019年に京セラコミュニケーションシステム株式会社と協定を結び新たなデータセンターを建設中（2024年夏完成）。大型データセンターは今後、災害リスクを踏まえ、再エネの産業を基本に首都圏から離れ日本海沿岸に大型DC拠点が必要だとしている。行政データのバックアップを江戸川区も二重に行っているというが、災害対策を適切に行っていく必要がある。再エネ100%で産業振興を図る計画及び再エネの地産地活の説明後、データセンターと洋上風力発電事業の船を使つての作業現場、蓄電池設備を視察した。市の「再エネの地産地活・脱炭素で地域をリデザイン」の姿勢は学ぶことが多かった。

江戸川区の地域連携包括協定は7社。課題は、教育、防災、健康、福祉、環境、まちづくり、SDGsなどと多岐にわたる。民間企業と協力することは必要と考えるが、区民の暮らしと福祉優先を基本に進めたい。

- SDGs（持続可能な開発目標）やエシカル消費（倫理的消費）というような観点で、製品を製造する過程で使う電力の発電のやり方にまで目を向ける発想を行動にうつすことができるようになっていっていると石狩市での視察を通じて学んだ。石狩市は、再生可能エネルギーとしての電力を発電し、供給し、使うことのできる拠点づくりに力を入れている。企業誘致を進めるにあたり、他自治体より「石狩市さんとしてもっととがったことをしてみてもどうか」とのアプローチもあり、再生可能エネルギーで動力のすべてをまかなう事業所を石狩市ではつくれるようになっていっている。そのような中で、市と企業との包括協定もさまざま結ばれている。自然豊かな北海道で、再生可能エネルギーのみで道内の消費電力をまかなえるようになっていっていると認識することもできた。

いかに電気をつくり、いかに電気をつかうか、住民自治に根ざして、地球環境と人類の未来とも調和する方向性を江戸川区議会として区民とともに探っていきたい。

視察にご対応くださった石狩市役所職員の方々が管理職ではなく、比較的若手のお二人であったことも印象深い。管理職対応ではないことへの特段の申し開きめいた前置きもなく、お二人のご挨拶から自然にはじまり、どのような質問にもしっかりと応じてくださった。江戸川区役所も、このように若手職員を信頼し、若手職員の方々に出番と居場所のある職場であってほしいと感じた。

- 「再エネの地産地活・脱炭素で地域をリデザイン」の説明を受けた。
石狩市は2022年脱炭素成功地域に選ばれており、石狩湾新港地域で大規模な再生可能エネルギーを創出している。バイオマス発電、洋上風力も14基あり、北海道を賄うだけの電力は創出できるということだった。

現在は洋上風力有望地域であり、今後、洋上風力促進区域となっていく見込みである。原発1基分くらいのポテンシャルはあるということ。再エネを使った地産地活を進め、グリーントランスメーション推進地域をめざしていく。こうした再エネ100%エリアであるREゾーンに、今後創出するエネルギーを

使う企業の誘致をしていく。データセンターは大量の電気を使う。現在東京や大阪など首都圏に集中しているデータセンターを誘致することで、首都圏以外へと電力の分散化も図れるということであった。

このような流れの中で、さくらインターネット株式会社との包括連携協定を結び、無線通信を活用した河川水位計測システムの施行運用を行った。京セラ株式会社との協定では、公共交通の課題について取り組むとのことである。

説明を受けた後、実際の石狩湾新港地域をめぐり、洋上風力の建設現場や蓄電池施設や、誘致したデータセンターを視察した。

周辺には広大なスペースがあり、今後、新たな企業が移転してくる可能性が見えた。再エネ事業により、石狩市の地域活力が高まるだけでなく、日本全体で見て、電力の分散化が図れることは非常に興味深いものであった。

(2) 多文化共生の取組み及びシティプロモーションについて

《視 察 先》

札幌市（所在地：北海道札幌市中央区北1条西2丁目）

〔札幌市の概要〕

- (1) 人 口 1,971,463 人（男：918,058 人 女：1,053,405 人）
- (2) 世 帯 数 955,441 世帯
- (3) 面 積 1,121.26 k m²
- (4) 予 算 額 11,922 億円（令和5年度一般会計当初予算）
- (5) 議員定数 68 人

《視察日時》

令和5年8月29日（火）

《事業概要》

現在、国において、外国人人材受入の拡大を本格化させる中、札幌市においても外国人市民の増加と定住化が予想されており、外国人市民の暮らしの安心・安全を確保するとともに、国際交流などを通じて市民の異文化理解を促進することで、国籍や民族に関わらず誰もが活躍できる共生社会づくりを進める必要がある。そのため、今年度中に、新たな国際交流・多文化共生基本方針を策定すべく、現在、ワークショップや市民アンケート調査及び検討会議等を行っている。

また、人口減少社会を迎え、社会経済情勢にも大きな変化が生まれている今、札幌市では、大量消費の価値観や経済成長時代の考え方を再検証しながら新たなシティプロモート戦略を策定した。魅力を再発見する・味わい発信する・想像するという3つの基本方針のもと、市民の自らのライフスタイルの中に本当の住みよさを再発見、再発信し、新たな魅力を再生していくことを目指している。

《委員・会派の所感》

- 札幌の人口は 197 万 1,463 人、2 年連続で人口が減少していた。その中で、外国人数は 1 万 6,875 人と増えてきている。しかし、人口比でみると 1 % に満たないため、江戸川区に比べると少ないと感じた。そんな中、毎年増えている外国人に対して、外国人アンケートを実施するなど、外国人の暮らしの安全の確保や今後の共生社会実現に向けて様々な取り組みを行っていた。江戸川区の外国人は 4 万を超えている現況を考えると、更に多文化共生視点が重要と考える。

また、シティプロモーションに関しては、今までも国内外から多くの観光客が訪れているにも関わらず、大変危機感をもっており、笑顔スマイルをキーワードに魅力の再発見・魅力を味わい発信・魅力の創造と三つの基本方針を掲げていた。観光資源が少ない江戸川区では、東京都であっても更なる工夫と努力が必要であると痛感した。

- 札幌市は全国のみならず全世界から観光客が訪れる国際都市である。在留外国人も増加傾向にあり、本年 8 月現在で 1 万 6,875 人と過去最多を更新し、出身国は 133 カ国に及ぶ。その施策には、札幌国際プラザ内に委託による「さっぽろ外国人相談窓口」の設置や市内の全医療機関を対象とした医療受診サポート、災害時の外国人支援のボランティアチームや市 H P の多言語翻訳以外に主要言語による専用 H P などがあり、本区にも非常に参考となる取り組みであった。加えて、現在策定中の（仮称）札幌市多文化共生・国際交流方針が目指す姿は、「（仮）世界中からの多様な人々とともに生きる都市さっぽろ」である。世界や在留外国人との協働の視点は、本区にも更に必要と感じた。

また、魅力都市ランキングで 1 位に何度も輝く札幌市のシティプロモート戦略は「笑顔」にある。世界的に認知度が高い「I ♡ NY」のようなロゴを目指したサッポロスマイルロゴにより、「笑顔になれる街」として市民や企業を巻き込み、市立小学校 1 年生のランドセルカバーにまで展開している。また、市の魅力発信のために、広報番組や各種 S N S の効果的な活用もなされていた。身近な市の魅力再発見から海外ドラマのロケ地誘致までの幅広い取り組みとともに、「世界で北海道は知られているが札幌の知名度はまだまだ」との担当者の言葉が印象的であった。本区も「世界で東京都と並び知られる江戸川区に」との思いも深めた視察であった。

- 札幌市は、本市に訪れる外国人観光客が多いと聞いている。文化等の違いから起こる問題等を、どのように対応されているのかが気になっていた。ただ、江戸川区と札幌市とで異なる点があり、札幌市では観光客として訪れる方が多い反面、街に在住される外国人の方は江戸川区ほど多くない点は、事業を考えるに当たり、少し考慮が必要だと感じた。札幌市の市民の方々の多くは、外国人観光客は、自分たちの生活にとって無くてはならない存在であると感じているため、外国人の方々に対して、とても前向きな印象を受けた。江戸川区で多いのは、観光で来られる外国人ではなく、街に在住される外国人である。この違いから、区民感情も札幌市とは異なってくるのではないかと考えた。

今後、江戸川区にとって必要な事業として、外国人の方々も自分たちにとって大切な存在であるということを江戸川区民が認識することが必要だと思った。区内では、外国人世帯とのトラブルや課題をよく耳にする。外国人在住者が、江戸川区にとって大切な存在であると感じていれば、向き合い方も変わってくるのではないかと、札幌の事例を聞き感じた。ソフト面ハード面での改善も必

要であると考え、その前に区民の意識として、外国人在住者は江戸川区民であり、必要な存在であるということをしっかりと認識すべきだと思った。また、在住される外国人の方々と丁寧にワークショップ等をされている様子や、その内容を見たが、やはり丁寧に交流すると見えてくるものがあり、この点に関しては、どの自治体でも必須事項であることを改めて実感した。

シティプロモーションに関しては、事業内容を聞きながら、札幌市の方々の多くが街のことを好きであり、誇りに思っていると感じた。プロモーションの方法は様々あると思うが、何にせよ、まずは自分たちの街を誇りに思うことや好きであると言える状態ではないと、良いプロモーションができないと感じた。江戸川区では、この点にもっと力を入れても良いのではないかと思った。

- 札幌市の外国人1万6875人(全人口の0.86%)。江戸川区4万439人(5.9%)。外国人で増えているのはベトナムとミャンマー。技能実習と指定技能も増え国籍も多様化している。留学生の大半は北海道大学が受け入れている。江戸川区は西葛西地域にインド人が多いが、札幌市はそのような地域はないとのこと。2022年市民意識調査で、外国人の回答は「暮らしやすい」「困っているのは、日本語コミュニケーション」と。「特にない」の回答も多かった。2019年11月にさっぽろ国際プラザにさっぽろ外国人相談窓口を開設し優しい日本語を使うホームページも作成。国際プラザは、民間ベースの活動で、相談窓口の受託、交流イベントを企画。市の検討会議は有識者や教育関係者、国際協力団体、町内会、外国人コミュニティ、公募委員で構成し、多文化共生・国際交流基本方針「世界中からの多様な人々と共に生きる都市さっぽろ」をめざしたいと考えている。江戸川区も国際交流センターについて調査が始まった。外国人がなんでも相談でき日本語の学習もできる国際センターをつくる必要があると考える。札幌市は、第三次産業に特化した産業構造で、これが強みでもあり弱みにもなると分析しているが、魅力都市ランキングで2021・22年は第1位で、常に3位以内に入っている。札幌の魅力は「笑顔」で楽しんでいる市民の生活そのもののライフスタイルにあるとしロゴマークを作成し、商品や一年生のランドセルカバーにマークをつけている。サッポロスマイルロゴを通じたシティプロモートを推進している。この視点を江戸川区も学び、区民の視点で魅力を発信できる工夫をしていきたい。

- ブランドイメージの極めて高い札幌市が行政施策としてシティプロモーションに取り組んでいると初めて知り、素朴に意外の感を覚えた。しかし、人口が減少する将来予測、近年の新型コロナウイルス感染症パンデミックによる観光客数と外国人宿泊者数の垂直落下的な激減に向き合う札幌市にとって、定住人口や交流人口に着眼したシティプロモーションが重要な取り組みであることをこのたびの視察を通じて理解でき、江戸川区政においても都市の持続性や発展性において同様の着眼を持つべきであることを認識できた。

札幌市のシティプロモーションで印象に残るものとして、札幌市民の暮らしの中での四季折々の自然とのふれあいなど、日常の中で実感されているまちの魅力に光を当てる取り組みがある。江戸川区においても、区民が知る江戸川区のよさを大切にしていくシティプロモーションが望まれる。サッポロスマイルのロゴは、サッポロビールの会社ロゴに酷似しているように見えたが、そうは見ないという方もいらして、ロゴデザインの奥深さを感じた。

札幌市の多文化共生の取り組みにおいては、北海道大学などの学術拠点が位置

することから、海外とつながる学生や研究者の方々が多く住むことが把握され、さまざまな取組みが行われている。江戸川区が進める多文化共生においても、共生社会の理念を大事にするのはもちろんであるが、そもそもが江戸川区に暮らす海外ルーツの方々がどのような方々であるのかを知っていき、その実情や実態をふまえて取り組んでいくことが大事であるという視座を得られた。

- 札幌の外国人の割合は197万人のうち1.6万人から1.7万人と、全体の0.86%ということであった。人々の日常生活の上には、まだまだ外国人がいない環境であるということではあったが、特定技能実習生の家族帯同への施策が必要になってくることを予想している。

これまでも、暮らし・コミュニケーションへの理解や、新型コロナ時のワクチンや給付金の相談などを行ってきている。日本語学習や、メディカルサポート、災害時のボランティアなどの取組みも始まっていた。いずれも、国際交流プラザを通じて行っているとのことだったが、この国際交流プラザなるものは、市民ベースの団体であり、そこに相談窓口を受託してもらったということだ。

今後江戸川区においても、外国にルーツを持つ方への支援は、すでに取り組んでいる団体や人の協力を得て連携して行っていくことが大事だと考える。

シティプロモーションについては、市民が使えるロゴが作成されており、環境局と縦割りではなく連携して行っているとのことだった。「観光マイス」という、会議に観光という要素を入れて札幌のまちのアピールをすることは、第3次産業中心の町である札幌ならではの取組みであると思う。

(3) 新庁舎及びICTを活用した業務プロセス改革・スマートシティ推進について

《視 察 先》

富良野市（所在地：北海道富良野市弥生町1番1号）

〔富良野市の概要〕

- (1) 人 口 19,984人（男：9,438人 女：10,546人）
- (2) 世 帯 数 10,595世帯
- (3) 面 積 600.71km²
- (4) 予 算 額 140億円（令和5年度一般会計当初予算）
- (5) 議員定数 16人

《視察日時》

令和5年8月30日（水）

《事業概要》

富良野市では、令和4年度の新庁舎供用開始のため、ICTを活用した業務プロセス改革とともに、デジタルの恩恵を市民誰もが享受できるスマートシティを推進した。

ICTを活用した業務プロセス改革では、庁内3,007事務を棚卸し、ICTとの親和性の高い事務のRPA化やペーパーレス会議、AIによる音声の議事録化、

押印の見直し、文書管理の電子決裁を導入した。また、ICTを活用した市民の利便性向上に向けては、高齢者の見守りシステム、AIオンデマンド交通、デジタル地域通貨等の実証実験を行うとともに、IoTを活用した除排雪の効率化やLINEの公式アカウントによる情報配信を行っている。

《委員・会派の所感》

- 富良野市の人口は約2万人弱。新庁舎において書かない窓口を体験。住民票や印鑑証明などをスムーズに受け取ることができる。また新庁舎建設に伴い、ICTを活用した業務プロセスの見直しを行っていた。江戸川区でもこの新庁舎建設はチャンスであり、無駄を省き、業務プロセス改革することで、職員のワークライフバランスにも寄与すると思った。

またオンデマンド公共交通なども取り入れており、コミバスの議論をしている江戸川区にとっては、今後時代の流れは、オンデマンド交通だと確信した。しかし人口規模も異なるため、費用対効果など見極めていかないといけないとも思った。いずれにしろ、各都市、創意工夫を重ねていることがよくわかった。

- 富良野市は令和4年9月の新庁舎供用開始に向けて、ICTを活用した業務プロセス改革を進めるとともに、市民の利便性向上のため、ひと・モノ・情報がつながるスマートシティを推進してきた。

業務プロセス改革では、庁内3,007業務を棚卸した上で、ペーパーレス会議導入・音声文字変換ソフト導入・RPAの導入・押印廃止・電子決裁の導入・職員のテレワークの試行等により、時間短縮やペーパーレス化など、大幅な業務改善がなされた取組みについて質疑した。また、本区も進める「書かない窓口」の様子を視察し、住民票等の発行時間が従来の7分から3分に短縮される効果を体感することもできた。

スマートシティの推進では、声だけで指示できるスマートディスプレイによる高齢者の見守りや、AIが最適なルートや運行時間を算出し、乗合によって指定された場所で乗り降りできるオンデマンド型のタクシーサービスの実証運行の取組みを進めている。本区でもオンデマンド交通の実証実験を行ったが、富良野市でも乗り越える課題は多いようであった。また、意見交換会「デジタル共創ワークショップ」の開催については、デジタルの未来を市民とともに創り征こうとする市の姿勢を強く感じた。

本区は5年後の新庁舎供用開始に向けてDXも推進している。更なる業務改革の推進とともに、区民の利便性向上に資する視察であった。

- 富良野市庁舎において一番印象的であったのはスペースである。本項目に限らず、江戸川区と北海道各市では、スペースや人口の規模密度の差を視察において深く考えさせられた。庁舎内のスペースにおいては、素直に大変羨ましく思った。来庁される方々が、自由に使える場所や気軽に入れるようなスペース、少しくつろげるようなスペース等、プラスアルファになる空間ができるのは、十分なスペースを確保できるからだと思った。果たして江戸川区でも、同じようなスペースが取れるのか同様の使い方ができるのかというところは、検討が必要だろう。

その中でも、江戸川区に取り入れてほしい点は2つ。1つは、大きく確保されたキッズスペースである。江戸川区の現在の庁舎にはそういったスペースが

なく、子どもたちが手狭なスペースで待っている場面を多く目にする。親子共々ストレスだといつも感じている。また来庁される子どもたちだけが使用するものではなく、「そのキッズスペースがあるから役所に赴く」というきっかけになるものが必要と考える。人を呼び込むキッズスペースの作成は、ぜひとも考えていただきたい。もう1つは、議会フロアにあったラウンジスペースである。そこでは、モニターに議会等の様子が流れ、どなたでも議会の様子を目にすることができる。江戸川区議会では、委員会や議会を傍聴しようと思うと、傍聴席に入らなければならない。忙しい合間に傍聴したい方はもちろん、どなたの目にも触れるという機会をつくっていることは素晴らしいと思った。

業務プロセス改革に関しては、タブレット端末を活用したことによる効果を紙の量や所要時間のデータを見せていただいたことで、大変大きな効果があったことを改めて実感した。早急に江戸川区でも行うべきと考える。「書かない窓口」も実際に見せていただいたが、何故これが今までできなかったのかと思うほど、難しくなくスムーズであることが分かった。早急に導入するべきと考える。

- 富良野市のスマートシティに向けた取組みは、2020年に行政の効率化、市民の利便性向上の視点を明確にしてすすめた。

高齢者の見守りタブレット端末配布後は、7時に「お元気ですか」と尋ね、「今日の天気」「ラジオ体操」などを流している。公共交通では、富良野バスは1日3～4便のため、A I オンデマンド交通（1台乗客8人）を、2年前に1カ月の実証実験（利用者は111名。平均1日47人）で行った。今年の11月～2月は無償で実施（9時～12時、13時～16時、停留所50カ所）し、来年は1年間有料（大人300円子ども150円）。民業圧迫にならないように交通事業者（バス1社タクシー2社）と話し合い、ガソリン代や車の借り上げ代など約600万円補填。江戸川区も小岩駅周辺のコミュニティバス試験運行をしたが中止となっている。区として補助金を出し、交通不便地域はコミュニティバスやオンデマンド交通の検討が必要と考える。

業務プロセス改革は、3,007事業を1年間で見直し、音声文字変換ソフトで会議記録作業88時間の削減ができた。RPA導入、オフィスにチームス、チャット機能、オンライン会議、ペーパーレス全庁で44万枚、総務部37%削減。電子決済、財務会計などで約4,000時間削減。支出命令書に添付していた単価明細書廃止で1,666時間の削減効果などがある。「書かない窓口」は身分証の提示だけ、住民票の待ち時間は7分が3分に短縮された。実施に当たりワークショップで意見集約しパブコメも実施した。江戸川区も適切なサポートができる窓口や各機関でありたい。庁舎移転にあたり、区民サービスの向上と職員の働き方改革が一体に進められるよう、必要な正規職員定数配置と病欠などの代替配置がきちんとできるよう求めたい。

- 富良野市役所では、視察対応がペーパーレス化されており、説明を受ける私たちの側に一人一台ずつ端末が用意されていて、そちらの端末上で資料を見せていただきながら、お話をうかがった。

今の新しい富良野市役所本庁舎1階の「書かない窓口」では、来訪する市民が何枚もの申請用紙を書くことなく、ワンストップで必要な書類を受け取ることができる。誰もが読み書きに何不自由ないということではなく、役所手続きにおける読み書きであればなおさら緊張もする方も少なくない。読み書きが負担

で役所に行くのがおっくうになるという障壁を市役所がなくすることは、市民生活の質の向上につながるものであり、素晴らしく、江戸川区としても学ぶべきものが多い。

この度の視察では行政当局からの説明から庁舎内、議場見学に至るまでの全行程で、富良野市議会の渋谷正文議長が同席、同行してくださり、質問にもお答えくださった。新庁舎での議場のづくりでは、議会側からの提案により、災害時などに避難所としても使えるように設備を固定しないデザインとなったことを渋谷議長がお話くださった。議場の議員席にもアダプターが整備されていて、議会設備のＩＣＴ対応は江戸川区でも新庁舎設計に向けて盛り込むべきであると認識できた。渋谷議長の、他自治体議会からの視察に同席することで歓待の意を表するのみならず、気づきや学びを得ようとするご姿勢から、ご地元への思いが感じられ、感銘を受けた。

- 人口２万人を切った富良野市において、高齢者の見守りについてタブレット端末を配布して実証実験を行っているとのことであった。また、交通についても実証実験中とのことである。自治体規模は江戸川区とはだいぶ異なるが、リノベーションではなく、改革というイノベーションであるとして、日常の業務の見直しについて取り組む姿勢は参考になった。

また、新庁舎の議会棟が上階に配置されていた。議場は傍聴席も含めフラットであり、ほかの用途にも使えるようになっていた。

議場内の傍聴だけでなく、議会開会中は、２階ロビーのみならず、１階のロビーでも議会中継が行われている。江戸川区議会においても、新庁舎では議会棟が上階となる。区民との距離が遠くならないためにも、議会棟の様子がわかる工夫が必要である。

以上、今回の視察で見てきたことを江戸川区へ活かしていきたい。

※ 報告書の作成にあたっては、石狩市、札幌市及び富良野市提供の資料を参考にしました。