

視 察 ・ 調 査 報 告 書

＜総務企画委員会＞

令和4年第7回沖縄県議会（11月定例会）閉会中

自 令和5年1月16日（月曜日）

至 令和5年1月18日（水曜日）

沖 縄 県 議 会

総務企画委員会視察・調査報告書

視察・調査日時

令和5年1月16日 月曜日から
 令和5年1月18日 水曜日まで（3日間）

視察・調査場所

東京都（港区役所及び東京都庁）、神奈川県（海老名市立図書館）

視察・調査事項

- 1 予算及び行財政について
 （自治体DX推進に関する事項、指定管理者制度及び離島振興等について）

視察・調査概要

別紙のとおり

参加委員（12人）

委員 長	又 吉 清 義 君
副委員 長	島 尻 忠 明 君
委 員	花 城 大 輔 君
委 員	仲 田 弘 毅 君
委 員	山 里 将 雄 君
委 員	当 山 勝 利 君
委 員	西 銘 純 恵 さん
委 員	渡久地 修 君
委 員	國 仲 昌 二 君
委 員	平 良 昭 一 君
委 員	當 間 盛 夫 君
委 員	上 原 快 佐 君

随行職員（2人）

議会事務局政務調査課主幹 新 垣 伸 弥
 議会事務局政務調査課主査 與那嶺 寛

別紙（視察・調査概要）

1 調査事項：「港区A I元年」におけるICTの活用及びRPAを活用した業務効率化の推進について**（1）概要説明（港区総務部情報政策課）**

令和4年度から新たに総務部にデジタル推進担当として課長級をメンバーとする組織を設けて取組を強化しているところである。港区情報化推進計画の中でDX推進計画を位置づけてデジタル化の取組を進めている。

この計画の中で、区民サービスの向上と働きやすい職場づくりの2つの観点からA IやRPAを導入し、各対応をしてきた。

港区は平成30年をA I元年と位置づけてA I、RPAを推進してきた。

例えば平成29年11月にRPAを導入、平成30年5月にA I議事録自動作成支援ツールの導入、平成30年9月にはA I-OCRの導入、令和元年10月には保育園入園選考のA Iマッチングなどを導入している。あわせて、多言語A Iチャットによる情報発信や母子手帳アプリへのA I搭載、コロナ対応のA Iチャットなどを進めている。

RPAは職員がパソコンで行う入力作業等を自動で行うもので、平成29年から実証実験を始めた。人手をかければ2時間かかるようなところが15分くらいでできるようになるので、昨年末現在で10課30業務に適用を拡大している。機械は休まずミスもないので、そこで浮いた時間を使って、職員でなければできない区民サービスの向上にシフトしている。

RPAについては、定時的なものや、同じ様式にデータを入力する業務など定型的な業務に向いている一方で、作業が決まっていなかったり、人の判断が必要な業務はなかなか難しいというのが実態である。

A I議事録自動作成支援ツールについては、これまで録音データを聞きながらパソコンで打ち込んでいたものを、A Iの音声認識と機械学習の技術を活用して議事録を作成している。平成30年から導入しており会議のボリュームにもよるが、4時間程度かかっていたものが1時間以内でできるようになっている。

A I-OCR（Optical Character Recognition）については、A Iを活用した技術をOCRに加えて文字認識と機械学習によって文字の認識率が大幅に向上している。通常のOCRの認識率は70%程度だが、90%以上を確保している。

実際の業務例としては児童手当の現況届について、現況変更の有無を確認する手書きの様式を認識している。また、税や国保などの還付請求の口

座入力業務などについて、OCRを導入している。

保育園入園選考のAIマッチングについては、兄弟の有無や、所得など複雑な入園の基準をこれまで15人程度の職員が1週間ぐらいかけて判定していたところを数分で完了するというものである。後に職員が間違いがなしかを確認するが、初期の業務自体は大幅に効率化されている。

次に多言語AIチャットについては、英語とやさしい日本語に変換して質問に答えるものである。AIチャットという部分では外国人向けはもちろんであるが、コロナ対応の問合せ、ワクチンの副反応などについて自動的に回答するというものである。厚労省のFAQなどに比べてかなり質問を多く用意し日本語、英語、中国語及びハンダ語に対応している。

みなと母子手帳アプリについては、予防接種のスケジュール管理の支援を行っている。予防接種は幾つもの種類があり、1回目を打って何日以内に次を打たなければいけないということが複数重なってくると、管理が難しいという課題があった。それを自動的に通知するという機能である。

道路通報・道路損傷検出システムについては、道路が壊れたとか、陥没したなど、これまで電話で受けていた情報を、区民が撮った写真をアプリ上に投稿してもらい、画像を港区に提供してもらおうという仕組みである。また、これまで職員が路面の状況を目視し職員の経験値で判断していたところを、車両に設置したドライブレコーダーで取得した路面の画像データをAIで分析して、壊れそうな箇所を検出し、職員を目視と併せて運用しているところである。

AI以外の行政手続のオンライン化については、現在500を超える手続でオンライン化を実現している。令和8年度までに全ての手続をオンライン化することを目標に掲げているが、現在20%弱の状況なので、これから取組を加速していかなければならないと考えている。

令和2年12月から各種証明書、住民票の写しの発行手数料などのキャッシュレスを始めており、令和3年6月からは区有施設使用料のキャッシュレス決済を導入している。

デジタルデバインド対策については、高齢者向けの施設にデジタル活用支援員を配置して相談に応じている。行政手続のシステム操作はもちろんであるが、実際にアプリやスマホ操作の相談を受けているところである。

区役所の窓口の利便性・質の向上については、窓口総合支援システム——引越し手続ナビというもので、転入転出時にスマートフォンで子供、障害者、高齢者の有無といった属性をアンケートに答えることで、必要な手続が一覧で出てくる機能がある。また、名前や住所などの事項をQRコ

ードに変換して、それを窓口に見せると自動で印字され、何度も書く必要がなくなり手続の時間が短くなることを目的に令和4年8月から導入している。

また、港区では統計情報や行政の公共データを機械判読に適した形に加工してデータを公開するオープンデータにも取り組んでいる。人口、世帯の基礎データはもちろん、コロナの感染者数、診療所一覧、指定喫煙場所一覧、保育園の空き状況などを定期的に公開している。

最後に、全庁でデジタル化を進めるためには、職員のデジタル知識の底上げが必要だと考えている。そのためリテラシー研修としてオンライン上で動画研修を実施したり、庁内報でDX通信として最新のデジタルツールや、庁内の実際の取組事例の紹介などをニュースレターとして定期的に発行している。さらに、DX展示会ということで、区役所に事業者を呼び、最新のデジタルツールの紹介や導入事例を実際に体験してもらう機会をつくっている。

事前の質問について補足する。

1つ目はデジタル化を推進する際、職員の理解を得るための工夫が一番の課題だと考えており、丁寧に説明していくしかないというのが正直なところである。今年度から民間事業者に委託して全庁のデジタル化を支援する取組を行っている。こちら側から区民サービス上、デジタル化したほうがよいと思われるものを提案し、超過勤務が多いところに丁寧に説明をしている。

2つ目の職員のスキルアップの方法と環境づくりについては、DXのオンライン研修やDX通信という庁内報を定期的に発行することで底上げを図っている。

3つ目の行政におけるデジタルイゼーション、DXをどのようにイメージしているかについては、港区では明確に定義はしていないが、単なるデジタル化ではなく、トランスフォーメーションまでをいかにつなげるかを視野に入れている。ただし、そこがなかなか難しいところであり、業務改革をする中でも単にデジタル化をするだけにとどまってしまうような事例が多い。

最後のデジタル化を進める上で最も難しいことは、職員理解のボトムアップ、いわゆる所属の取組からの底上げと、デジタル推進部門からのトップダウンをどう進めていくか、その2方向をどう強くしていくかということが課題だと考えている。我々の部門も少人数で、全庁の取組をなかなか一元的に把握できずに、各課ばらばらで進めているとの批判や意見もあ

るので、それをどう取りまとめるかが求められている。

(2) 質疑応答

Q：行政のデジタル化、窓口のオンライン化を進める上で、区民など（特に高齢者等）からどのような声が寄せられているか。

A：分からないところのサポートを求める声や、窓口での手続を一定程度残してほしいという声もあり、各地区のデジタル相談員が支援している。

Q：令和8年度までに行政手続のオンライン化について、100%を目指すということであるが、それは窓口での手続ができなくなるということか。

A：行政手続をオンラインで行いたい方はオンラインでも可能。しかし、それが難しい方は窓口でも可能。どちらも選べる状態をつくりたい。キャッシュレスについても、キャッシュレスだけではなくて現金でも可能である。

Q：AIやRPAの導入で作業効率はかなり上がったと思われるが、それに伴い人件費の削減等を行ったのか。あるいは窓口対応の人数を増やしたのか。具体的にどのように住民サービスの向上が図られたのか。RPAは職員が構築したのか、それとも外注したのか。

A：導入の効果としては職員の超過勤務の縮減が大きい。予算的にも時間外手当の縮減になっていると思われる。しかし、定数・組織がスリムになったかというところではなく、その代わりに区民サービスを丁寧に行うことや、元々できていなかった部分に労力を振り分けるところが実態かと思われる。

RPAは専門事業者に委託している。我々が日々相談を受けたり、庁内で募集を行い事業者と一緒に話を聞いて費用対効果を見極めた上で、優先順位づけして業務の選定を行い、実際に開発していく流れである。

Q：外注費用とRPA導入効果を比較した上で導入しているのか。

A：発注する費用は含んでいないが、各課で行っている業務が何件くらいあって、費用を時間単価で割り出し（アセスメント）、RPAを導入する費用も踏まえ、一定の費用対効果を上回る場合に導入を決定して

いる。逆に言うと、単発業務や件数があまりない業務など、費用対効果を上回らない場合にはRPA導入を断っている。

Q：RPAの予算規模はどの程度か。

A：保守が2000万円程度である。新規導入は作業規模によって変わってくるが、1件当たり200万円程度で構築している。それが10業務ほどなので年間で2000万円程度である。

Q：東京都全体で人材育成をどのように行おうとしているのか。また、港区がDXで先行している部分と、東京都との兼ね合いはどうか。

A：港区でも情報政策監として非常勤で1人いるが、IT系人材が少ないのが課題である。IT系人材を奪い合うという状況で、単独で募集してもなかなか確保が難しい。このため東京都が中心となり、より広域的に民間企業と一緒に新しい団体をつくり、そこで人材をデータベース化して人材派遣を行うという形のスキームを考えている。来年度に団体を立ち上げる予定である。

2 調査事項：あらゆる危機から区民を守るための取り組みについて（災害時におけるAIを活用した情報収集、帰宅困難者対策等）

（1）概要説明（港区防災危機管理室防災課）

まず災害対応に当たり、一番重要なのは情報収集である。情報収集に当たっては、テレビ、新聞、ラジオなどのメディアもあるが、その中で近年、SNSも活用が進んできている。災害情報をその都度検索していると膨大な時間がかかってしまうが、その情報をすぐに検索して情報収集できるというのがファストアラートである。

SNSの情報は即時的な情報である。事件・事故が起こると誰かが写真を撮ってすぐにSNSにアップロードする時代であり、SNSの利点である。ただしSNSにはデメリットもあり、特に課題としてあるのが、災害時に重要となる信頼性や正確性である。

港区では、風水害を担当している各地区の支所、防災土木を担当している管理職の公用携帯にアプリを入れており、どこで何が起こってもすぐに気づけるような体制をつくっている。

今回紹介するのがJX通信社が提供しているファストアラートである。これはツイッター、インスタグラム、ユーチューブなどのSNSのデータ

を収集していくサービス内容になっている。ニュースダイジェストというJX通信社の保有しているニュースアプリからも情報収集を行っているところが特徴である。その情報を基にAIと専門チームで即時に解析して、60秒程度で情報収集ができるようになってきている。必要な情報だけを配信することになっており、現在、民放キー局、NHKといった報道機関、内閣府、東京都、港区、杉並区などが導入している。

ファストアラートの画面で災害、大雨、土砂災害などの条件を設定し、対象の自治体を設定すると、公開されているアカウントに投稿された動画、画像、文章から、通行止めや土砂崩れといった情報、画像や文章が拾われる。

また、タイムラインといった形で投稿が確認できるようになっており、地図上で場所も確認できる。緯度・経度まで確認が可能であり、発災マップといった形で地図上にリアルタイムで配信される。実際に動画も確認できるので、例えば洪水が起こったと聞いてもどの程度の規模なのか分からず、災害対応の際にどのくらいのリソースをかければいいのか分からないときにこのサービスを利用すると、事件・事故の規模感が目に見えて分かるといったところでも災害対応により役立つと思われる。

次に、帰宅困難者対策については、平成23年3月11日の東日本大震災において鉄道等の運行停止により多くの帰宅困難者が発生し、駅周辺や道路が非常に混雑したことを契機として、東京都が東京都帰宅困難者対策条例を施行した。帰宅困難者が道路に出ることで、二次災害や緊急車両の通行の妨げになることを防ぐ目的になっている。

帰宅困難対策の基本的な考え方については、1番目に一斉帰宅の抑制、企業と従業員の施設内待機、大規模な集客施設や駅等における利用者の保護、学校等における児童生徒等の安全確保。2番目に一時滞在施設の確保。3番目に迅速な安否確認と正確な情報提供体制。4番目に帰宅支援となっている。なお、東京都は、自宅まで20キロ圏内に関しては、帰宅してもよいとの考え方を示している。

港区の取組であるが、区内9つの駅周辺滞留者対策推進協議会と連携をしており、それぞれの地域の事業者が中心となって大規模災害発生時に想定される滞留者支援を円滑に行うためのルールの策定や訓練の実施、帰宅困難者対策に関する普及啓発等の取組を行っている。

令和3年の千葉県北西部地震では品川駅に約2000人の滞留者が発生した。これを受け港区では、日中を想定した訓練に加えて、本年度、夜間に2回と休日に1回の情報連携訓練を9つの協議会と実施している。港区と

協議会でアプリを使い、情報連携して訓練している。災害時にチャット機能やマップのリスク情報を落とし込むことで、迅速に区と民間事業者で情報共有することができるようにしている。また、平時からアプリを使った情報連携の実施により、いつ災害が起きても、担当者が変わっても対応できるようにしている。

駅などに貼っている防災ポスターのQRコードを読み込むと区のホームページに飛ぶことになっており、ホームページでは、帰宅困難者の一時滞在施設の一覧を見ることができる。

(2) 質疑応答

Q：ファストアラートで自動的に入ってくる情報は、港区内に限られているのか。

A：港区内の情報という形で契約している。対象の自治体を検索したければ、希望する自治体を選択すると、その自治体の情報が見られるようになっている。

Q：予算額はどれくらいか。

A：港区では10個程度のアプリとWEBを持っており、年間約260万円である。金額はアカウント数によって変わってくる。

Q：ファストアラートで位置情報が入ってきた後、区としてどのような対応を行っているのか。

A：例えば風水害であれば、土のうが欲しいなどの要望は区で対応が可能である。あくまで対応するためのきっかけとして導入している。

Q：災害時に携帯がつながりにくくなったり、インターネットにアクセスが集中したりという通信インフラが機能しないときの対策はどのように考えているか。

A：民間が中心になって組織している駅周辺滞留者対策推進協議会の方々が駅前に集まり、一時滞在施設の空き状況や道路の陥没、火災などの情報の掲示を行っていただくことになっている。
災害時にはアナログ面とデジタル面の両面で情報を発信するという形を取っている。

Q：観光客や外国人対策はどのように考えているか。

A：区内にある80弱の事業者と協定を結んでおり、一時滞在施設として3日間宿泊できるようお願いしている。あわせて食事、水、携帯トイレ及び毛布なども準備しており、観光客や外国人が来られても民間の一時滞在施設を利用できる。

3 調査事項：指定管理による公共施設管理運営（海老名市立図書館）について

（1）概要説明（海老名市教育部学び支援課）

海老名市には2つの図書館があり、中央図書館は開館して60年になる。平成27年10月1日にリニューアルを行い、現在の形になった。蔵書は33万7000冊、貸出し冊数は26万8000冊になる。南部にある有馬図書館はコミュニティセンターと併設であり、蔵書が10万冊、貸出しが3万6000冊である。これが1つの指定管理者で運営されている。平成23年に市直営から業務委託になり、平成26年に指定管理を開始した。

指定管理者制度を導入する際のプロポーザルに中央図書館の改修計画を盛り込むようにした結果、CCCと図書館流通センターのJVに指定管理を受けていただいた。

平成31年から令和5年度末までの指定管理2期目では、有馬図書館のリニューアルも含め、CCC、TRC及びビル管理をしている相鉄企業の3社のJVで指定管理を行っている。

民間の施設運営により施設の自由度が飛躍的に伸びることが期待でき、現在では開館時間が9時から21時、年中無休で運営している。また、自主事業として、著名な作家の講演会などを実施しており、指定管理者制度のメリットを十分活用している。

若者の活字離れや、施設の老朽化で人が寄りつかなくなるという負のスパイラルとなっていたことや、市内の小中学校の図書館に司書がないということがあったため、新しいコンセプトの下に施設をリニューアルした。

実際のリニューアルの流れは、平成25年に指定管理者制度の導入を決定し、議会の承認を得て平成26年4月から指定管理による運営という形になり、平成27年10月にリニューアルオープンとなった。

指定管理の2期目は、えびな学びコンソーシアムという名称で、カルチャ・コンビニエンス・クラブ株式会社（CCC）、株式会社図書館流通センター（TRC）、相鉄企業株式会社で構成されている。指定管理期間は5年間で、管理費用の合計が約20億円である。

指定管理者制度導入による新たな取組として、開館時間の拡大や子供が安心して読書ができるキッズライブラリーを新設した。

また、指定管理者の自主事業として、1階にスターバックスと蔦屋書店を併設し、人が集まりやすいような仕掛けをしている。南部の図書館については、学校支援員の拠点という形で司書を集約している。全ての本にICタグをつけたので、自動貸出し、返却ができるようになっている。市内に返却ボックスを設けたり、障害者や高齢者への宅配サービスも新たに行っている。

また、年に4回程度、プラネタリウムのドームを使い、寝転びながらプラネタリウムを見てもらえるような企画を行っている。キッズライブラリーを使ったお話会や英語のお話会なども結構人気がある。講演会についても民間のノウハウやネットワークを使い、著名な方をお呼びしての講演会などを実施している。

指定管理者制度導入前と比べると貸出数は1.7倍になっている。平成29年の来館者数は72万人であったがコロナ禍のため、令和3年度は約50万人となっている。施設を改修する前と比べると来館者数は飛躍的に増えている。

平成26年12月から平成27年9月まで10億6000万をかけて図書館を改修した。座席については120席を300席弱、テラスも含めると約500席を設けている。

毎年行うアンケートにおいても、満足度は年々上がっている。指定管理の3期目に向け検討しなければいけない時期であるが、このまま指定管理で進めていく方向である。

図書館の利用の割合は海老名市民が約6割、近隣市の方が約4割で、広域的に利用され好評を得ている。引き続き指定管理者制度を利用しながら、「ひろがるつながるみんなの図書館」ということで進めていきたい。

(2) 質疑応答

Q：指定管理者制度を導入する前は市直営で行っていたのか。

A：制度を導入する前2年間は業務委託しており、委託先はTRC——図書館流通センターであった。

Q：指定管理者の決定と同時に改修工事の設計業務を着手しているが、指定管理者と改修工事の設計の関わりはどうか。

A：改修工事も含めてプロポーザルとして提案していただいている。指定

管理者が決まった次の段階で、リニューアルの設計に着手している。当然、指定管理者の思い描く図書館というものを一緒につくり上げていこうということで、設計の価格が上がっている。工事本体の部分は、別途海老名市が入札を実施しており、11億円ぐらいの工事になるが、それは別途発注になる。

Q：指定管理者と教育委員会の関わり及びテナントの使用料についてはどうか。

A：基本的には仕様書に基づいて運営されているか確認するため、月に1回モニタリング会議を行っている。指定管理者のスタッフとの情報交換や、提案に対して適正に進められているかというチェックを行っている。テナントについては、JVに目的外使用として貸しており、どのような企業を呼ぶかというのはJVが行っている。最終的にスターバックスだったということであり、JVから目的外使用料を年1回いただく形である。

Q：指定管理者制度の評価について伺いたい。

A：直営だと人件費の関係もあり年中無休は現実的に厳しい。こちらから提案してやっていただけというのは民間の柔軟なところである。そこが非常に評価されて来館者も増えているのかと思われる。わざわざ市外からも来ていただいております、指定管理者制度を導入してリニューアルしたことが来客のきっかけになっているものと思われる。

Q：5年に1度、指定管理者の変更があるが、実績が伸びていることから、次回の選定では公募しないということも検討しているのか。

A：毎回プロポーザルを行う予定である。現在、2年に1度、第三者機関に評価してもらい、労働条件審査も隔年で行っている。その結果を踏まえ直営と指定管理者制度について検証している。当然1期と2期も違うように、改めて3期も求めるものが違う形になると思われるので、それをプロポーザルの内容として提案することになる。

Q：図書館は指定管理者制度になじまないという考え方があり、反対する動きもあったが、指定管理者制度の導入を決めたときに、市民から反対の声はなかったのか。

A：新しい制度を導入する際には、どうしても反対の意見がある。いまだ

に議会でも指定管理者制度に対して反対という意見がある。ただし、図書館法という法律を遵守しているので、運営の仕方はどうであれ、その部分についてはある程度理解されていると思われる。

Q：指定管理者が選書や廃棄を行っているのか。

A：2館の図書館スタッフが集まって選書会議を行い、選書してもらっている。事務局に選書の報告が来て、教育長まで決裁を取って承認している。

Q：ほかに民間が図書館を運営している事例があるのか。

A：CCCが一番最初に手がけたのは佐賀県武雄市である。2番目に海老名市であり、その後は宮城県多賀城市及び岡山県高梁市など、いろいろ実績は積まれているかと思われる。

Q：地元の小中学校に図書館司書の支援事業を行っているとはあるが、身分はどうなるのか。

A：従来から学校には図書担当の先生はいるが支援員はいなかった。今回、支援員自体も指定管理者の運営の中で導入していこうということである。週に2回程度学校を回っているが、その方はTRCの社員やアルバイトの身分であり、民間の方になる。

4 調査事項：東京都のデジタル化の取り組みについて

(1) 概要説明（デジタルサービス局）

都民の生活の質を高めるデジタルサービスをしっかりと提供していくためには、デジタル人材の確保、デジタル化のノウハウの充実、調達等の共同化に対して区市町村が窓口になって東京都と一体となって進めていくことが重要である。

2021年度にデジタルサービス局を設置し、デジタルファースト条例の施行やデジタルファースト推進計画を策定している。これまで原則書面で受け、一部のものについてはデジタルとなっていたが、これからは原則デジタルとし、一部の例外のものだけは書面で受け付けるというようにスタンスの変換を図ったところである。

行政手続や内部事務のデジタル化の取組については、5つのレスという形で掲げている。ペーパーレス、はんこレス、FAXレス、キャッシュレス、

タッチレスである。

タッチレスではオンライン相談やLINEを使った相談などの拡充があり、数値化できるものは数値化してホームページでも公開している。

ペーパーレスでは、今年度の目標は2016年比で70%の減としている。調達の枚数の比較では11月末時点で上限6000万枚まで圧縮することになっているが、現時点で3542万枚となっている。

FAXレスでは目標数値がそれぞれ98%の減、キャッシュレスでは78施設で導入していくことは達成している。

はんこレスについては、起案文書など行政文書等の電子決定率を100%にしていくことを目標とし、11月末時点で99.5%を達成している。

行政手続のデジタル化については、都民が手続するものの対象約2万8700プロセスに対し、現在1万5100プロセスで52.7%まで進捗している。

この取組は都庁内の一部の部署だけではなく、当然全庁を巻き込んで各局でも様々な好事例が生まれている。そのうちの一つが豊洲市場の衛生監視業務のデジタル化で、今年度の全国知事会の先進政策バンク大賞を受賞している。

区市町村との連携事例としては、DX推進に対する伴走支援ということで、区市町村の中に東京都の職員が入り込んで高度デジタル人材が参画、協働してデジタル化を進めていくことや、東京デジタルアカデミーとして区市町村の職員も講座が受けられるようになっている。また、トップ層の意見交換ということで、東京都・区市町村CIOフォーラムを行っており、副知事や副首長級の意見交換、コミュニティーの形成といったところで連携を図っている。

国は令和2年に自治体DX推進計画を出し、その内容は業務システムの標準化である。特に日本の場合は、例えば福祉や税の業務など市町村が担っているが、ばらばらにシステム開発をしてきた経過がある。これは全国的な傾向だと思われるが、その結果、いわゆるベンダーが張りついてしまっていて、システムを合わそうにも合わせられなくなっている。それぞれ独自にシステムがカスタマイズされており、効率がさらに悪くなっているという指摘がある。これを国が業務のフローを標準化して、国が提供するクラウドシステムに載せて、同じシステム上で運用させるという動きがある。

例えばDX推進計画の大きな柱として、いわゆる行政手続のオンライン化ということで、子育て、介護の分野を中心に政府が進めている。その他、テレワークの推進、セキュリティー対策の強化などがDX推進計画で掲げられている。

特に標準化については、地方公共団体情報システムの標準化に関する法律ができており、令和7年までに全ての指定されたシステムをクラウドに上げるという話になっている。国がつくるクラウドシステムでも各自治体、あるいはローカルでまとまってクラウドにしてもいいが、個別で行っているものをクラウドで共通化することが法律でうたわれているので、我々はその支援を行っていく状況にある。

支援を実施するに当たり、市町村職員と話をする中で、デジタル人材の不足、標準化やオンライン化の対応、自治体間の情報共有という3つの課題を認識している。市町村間は意外と情報が共有できていない。職員はそれぞれ独立してしまっていて、同じ事務をしているにもかかわらず、ノウハウや課題認識の共有が進んでいない。このため、今年4月に区市町村DX支援課という部署を設け区市町村の本格的な支援を始めている。

フラットなコミュニティ形成に資する取組として、CIOフォーラムを行っている。CIOというのは情報を統括する立場の方で、自治体の副区長、副市長、副町長、副村長という行政のトップが一堂に会して意見交換、情報共有を行い、併せて国から情報共有もいただく。東京都は3年前に民間から専門の方に副知事になってもらっているので、副知事を中心に自治体を集めてフォーラムを実施している。

今後の東京都の取組については、昨年9月に政策発表したGovTec東京というデジタル化を推進していくための政策団体をつくることで検討を進めている。

その中で共同調達など、区市町村も含めた東京全体のDXを推進をしていくこととしている。

具体的な仕組み・取組としては、区市町村と共に進める人材シェアリングと共同調達がある。1つは人材の共有、もう1つは共同調達——希望する自治体へソフトウェアやシステム開発を含めて一緒に取り組んでいくという仕組みを考えている。

東京都はスマートシティの先行実施エリアであるが、各地域が主体となってスマート東京の先進事例をつくっていただくことが大切だと考えている。区市町村、大学、地元企業等も一緒に巻き込んで、地域の課題に応じた住民ニーズ、地域課題に基づくまちのスマート化の取組が重要であり、そのサポートをしていく取組をしている。

(2) 質疑応答

Q：豊洲市場のデジタル化の取組は職員が行ったのか。

A：各局の職員とデジタルサービス局の職員で試行錯誤しながら作成した。

Q：都の職員のデジタル化の取組を教えてください。

A：総合計画を所管している部署や財務を所管している部署のような全体的に影響のあるところで、これまで紙で提出を求めていたものを、キントーンを使って提出を求めたり、打ち合わせをペーパーレスで進められるようにモニターを置いたりするなど、働く環境から変えていった。民間出身の宮坂副知事が各局を訪問してヒアリングを行い、職員の提案をかなえて、どんどん働きやすい環境にしていくといった形で職員の共感を得て都政のデジタル化を推進しているところである。

Q：区市町村DX推進について、一番の大きな課題は何か。

A：小規模離島については従来からデジタル化以前に、そもそも事務や行政の執行体制が成り立たない状況に遭遇しており、まずは自治法上の事務の共同化の動きをとっているため、そこにデジタルを持っていき、さらに効率化を図れないかという形で推進することとしている。

Q：どの自治体もIT系の人材確保が困難な状況にあるが、外部人材を登用する方向にあるのか、それとも職員のスキルアップを図る方向にあるのか。

A：両方の方向に向かっている。行政職員の底上げを図り内部でDXに精通する職員を育てていくが、これは中長期的な話であるため、一方でデジタル化に迅速に対応するため、人材のシェアリングも併わせて行っていくことが現時点での基本的な考えである。

Q：GovTec東京の設立の時期はいつか。港区のようにDXがかなり進んでいるところと全く進んでいない市町村との共同調達はかなり厳しいのではないか。

A：GovTec東京は令和5年度中に設立する予定で進めている。共同調達については、全自治体を参加させるのは難しいと思われる。基本的には、なるべく多くの自治体の了解をいただきながら、実際に購入する商品や選択するサービスなどは希望する自治体に提供するというスキーム、なおかつそれが採算ベースに乗らないといけないので、スケールメリットが効きつつも希望するところだけがそれをかなえられ

るような仕組みにうまく整理できないかを議論しているところである。

4 調査事項：東京都における離島振興について

(1) 概要説明（総務局行政部）

伊豆諸島及び小笠原諸島については、大島、三宅島、八丈島及び父島の比較的規模の大きな島に出先機関がある。

小中学校や診療所は全ての島にあり、高校は大島、新島、神津島、三宅島、八丈島にある。

伊豆諸島及び小笠原諸島の交通手段について、船は大島、新島、式根島、神津島等、高速のジェット船と大型船が毎日運航している。

次に航空機について、羽田空港から八丈島の間は全日空のジェット機が毎日3便、約55分かけて運航されている。また調布飛行場からは新中央航空の19人乗りの小型機が大島、新島、神津島、三宅島へほぼ毎日3便から4便運航している。

御蔵島、青ヶ島、利島という小離島では黒潮等の海流によって海が穏やかではない、また特に冬場では1週間船が着岸できないこともあり、島民の足の確保を目的として、国内で唯一のヘリコプターによる定期運航として、東京愛らんどシャトルという愛称で平成5年から運航している。現在、格納庫がある八丈島を起点に八丈島から青ヶ島、八丈島に戻ってきて御蔵島、三宅島、大島、利島、そこからまたUターンして八丈島まで戻って往復してくるといった航路を1日1往復している。

ブランド化に向けた取組については、東京宝島事業として、平成30年度からスタートしており、3つの柱から構成されている。

1つ目の柱としての東京宝島のブランド化については、東京宝島という11島全体を包括したブランドコンセプトを設定し、それを踏まえた形で島の関係者にブランドを議論してもらい、つくり上げるということを行ってきた。

2つ目の柱としての島嶼の産品の支援については、個性豊かな特産品があるが、大量生産が難しいので、より高付加価値化して多くの方に認識してもらい、長く愛用されることを目指しながらPRを行っている。モデルケースとして、ツバキ油と青酎の商品改良に取り組み、例えば若い方にも手に取ってもらいやすいようなパッケージの開発、販売ルートの確保、販売促進の支援等を行ってきた。

3つ目の柱としての宝島ブランドの認知拡大に向けたプロモーションについては、積極的・戦略的なプロモーション活動を展開している。東京宝島のHPで様々な情報発信をするだけでなく、各種メディアと連携した国内外に向けた情報発信を行っている。

以上の3本柱の取組を重層的に進めることで東京宝島としてのブランドの確立と認知拡大、事業者の支援を継続的に行っている。

東京都では島嶼地域の様々な課題について、デジタル技術を活用して解決していくという取組を八丈島をモデルにして実施をしている。その取組内容を他の島へ展開していくことを通じて、持続可能な島嶼地域の構築を目指している。島の様々な立場の方に参加してもらい地域の課題や解決策を議論いただき、その議論を基に東京都で事業案を構築して実施していくというスキームで進めている。

現在、3つの取組を進めており、1つ目の取組がDX人材の育成である。令和3年度に島民向けのスマホ使い方講座などのITリテラシーを高める講座の実施や、移住を希望する方向けに、企業が即戦力として採用できるレベルのエンジニアを育成する講座などを実施している。

2つ目が島内交通の充実である。新たな交通手段として今年度は島民向けのデマンドタクシーの実証を考えている。デマンドタクシーは普通のタクシーと違い、乗り合いでの運行になる。予約状況に応じて最適なルートを生AIが判断し、ルートを決めて運行していく点が特徴になっている。

3つ目はデリバリーサービスの実施である。島内の飲食業の収入の確保という観点と高齢者向けの買い物代行という観点から取り組んでいる。この事業は出前館が受託しており、島内に出前館のシステムを入れて島の配送事業者がデリバリーを担っている。

小笠原における課題の一つである航空路の検討状況については、現在、父島の洲崎地区を活用する案に絞って集中的に検討を進めている。世界自然遺産でもある小笠原の自然環境との調和に最大限の配慮をして、1000メートル以下の滑走路で離着陸可能な機材の情報収集に努めている。今後も国や小笠原村とも緊密に連携を図りながら小笠原航空路開設に向けた検討を進めている。

現状この島で急患が発生した場合は、自衛隊等に搬送要請することになるが、所要時間が9時間から10時間かかる。また、近年は大雨とか台風など自然災害のリスクも高まっていることから、小笠原の航空路を開設することにより、移動時間の短縮と移動機会及び選択肢が増加し、村民生活の安定と小笠原諸島の発展に寄与するとともに、緊急時にも活用可能な防災

輸送拠点を確保することができる。村民の安全・安心を守る観点から航空路の開設は極めて重要であると考えている。

(2) 質疑応答

Q：国内で唯一のヘリコプターの定期路線について、ヘリコプターの搭乗率、収支はどのような状況になっているのか。

A：搭乗率については島から島の区間でかなりばらつきがある。八丈島と青ヶ島では年間9割くらいはほぼ満席の状況である。全体的に見ると6割弱になっている。財政的な面については、収支を合わせるのがかかり難しく、飛ばせば飛ばすほど赤字が出るという状況である。ヘリコプターに対しては国の補助が入っておらず、ヘリコプターのリース代や欠損分の補填などを合わせると赤字が膨らんできており、10億円近い支援を行っている。

Q：公益財団法人東京都島しょ振興公社でヘリコプターを運用しているが、公社と東京都との役割分担はどのような形になるのか。

A：東京都と島嶼町村で資金を出し合って公社を設立した。東京都が直営でやったほうがよいという意見もあるが、東京都から公社へ補助して上で、公社と事業者の東邦航空との間で協定を結んで運行している。収入部分については、特産品の販売が主であり、支出の大部分はヘリコプターの運営にかかっている。ヘリコプターの交通手段の運営については公社が行い、その他は東京都が報告等を受けながら財政支援を行っている。

5 調査事項：東京都のドクターヘリ事業について

(1) 概要説明（福祉保健局医療政策部）

東京都では、救急医療体制のさらなる強化を図るため平成31年からドクターヘリの導入を検討し、令和2年に導入を決定した。実際の運航は令和4年3月31日からで、まだ1年経過していない。

東京都のドクターヘリは、東京のちょうど真ん中辺りの三鷹市に位置している杏林大学医学部附属病院を基地病院としている。その他にフライトドクター、フライトナースの人員を出していただく協力病院として東京医科大学八王子医療センター、東京都立多摩総合医療センターという三次救急を担っている総合病院がある。基地病院にヘリが常駐しているわけでは

なく、東京消防庁の多摩航空センターという陸上自衛隊の立川駐屯地の中にある東京消防庁の施設に基地を設けている。運航会社は学校法人ヒラタ学園に委託している。たしか、沖縄県のドクターヘリもヒラタ学園だったかと思われる。

土日、祝日を含めて毎日運航しているが、運航時間は午前8時45分から日没までの日中帯だけの運航で、荒天時は運航できないという、全国どこでも同じような体制で東京都も運航している。

東京都のドクターヘリの運用地域については、救急車よりもドクターヘリのほうがメリットがあると考えられる多摩地域の17の市町村で運航している。都内には山間僻地と呼ばれる奥多摩町、檜原村という内地では唯一の村がある。

東京都では稲城市及び島嶼地域を除く消防行政を東京消防庁が一括して担っている。東京都の場合、稲城市を除き119番すると全て東京消防庁につながるが、東京消防庁は23区と多摩地域と分けており、23区以外の多摩地域で119番すると立川市にある多摩災害救急情報センターにつながる。東京都のドクターヘリは多摩地域で運航しているので、多摩災害救急情報センターが全てのドクターヘリの出動要請を出す形になっている。

まだ運航して間もないが、運航開始した令和4年3月31日から令和4年9月30日までについてドクターヘリの出動が304件、実際に患者を搬送したのは61件である。ドクターヘリが出たものの、キャンセルがほとんどである。119番通報からの急用度によって消防の指令室で判断し、ドクターヘリの出動要請をかけるが、キャンセルの8割が実際に救急隊が現場に向かったところ、ドクターヘリの対象ではないと判断して搬送をキャンセルしたものである。残りの2割のほとんどがランデブーポイント——救急車とヘリが合流する地点が使用不可能であったこと。例えば、ドクターヘリとのランデブーポイントは公園や学校に設けているが、人の多いイベントが開催されて誘導が難しく、時間もかかるなど、救急車で運んだほうが早いという判断でドクターヘリをキャンセルすることが多い。ドクターヘリで搬送する患者は三次救急の重篤な患者のみに絞っているので、例えば意識がないという通報でドクターヘリを要請したところ、救急隊が現地に赴いて意識回復した、呼吸が止まっているという形で出動したけれども、救急隊が着いた時には呼吸回復したというときには、二次救急の患者としてそのまま救急車で搬送することが多くなっている。

今後の取組については、ランデブーポイントの数と質がドクターヘリの運用の拡大には欠かせないため、さらなる確保を図っていきたいと考えて

いる。

また、伊豆諸島、小笠原諸島といった島嶼地域にはドクターヘリが飛んでいないため、島嶼地域にもドクターヘリが飛べるように検討しているところである。一方で、伊豆諸島は遠距離にあるので小型のドクターヘリの運用範囲としては、かなりギリギリである。伊豆諸島で一番遠い青ヶ島は途中で燃料を補給しなければ小型ヘリでは飛ぶことができない。さらに小笠原諸島については、ヘリコプターではとても行けないような遠い島である。

現状では、平成10年から東京消防庁の消防ヘリに医師が搭乗し、伊豆諸島に飛んで患者を治療しながら運んで来るといふ、いわゆる東京型ドクターヘリで運航している。ただし、それは消防ヘリなので、常に医療機械を積んでいるわけではない。患者搬送の要請があつて医療機材を積み込み、ドクターがヘリポートに向かい、ドクターと合流した後に島に飛び立つということで、時間がかかる。また、東京消防庁のヘリは中型、大型のヘリなのですぐ飛び立つというわけにはいかず、時間がかかる。消防ヘリ、プラス小型のドクターヘリという重層的な救急体制を目指しているところである。

島嶼の救急搬送の実績については、令和3年度で伊豆諸島及び小笠原諸島合わせて220件の患者を搬送している。多い年、少ない年があり、過去10年間の平均は年間240件程度搬送している。小笠原村については東京都から1000キロ離れているので、救急搬送については、硫黄島の海上自衛隊がヘリで小笠原まで患者を迎えに行き、硫黄島に戻って硫黄島から飛行機で厚木基地に搬送して、そこから救急車で収容する形を取っている。自衛隊が飛べないときは海上保安庁の飛行機等々をお願いしている。伊豆諸島についても、消防ヘリが何らかの事情によって飛べない場合には、海上自衛隊や海上保安庁に依頼する場合もある。

(2) 質疑応答

Q：けが人や病人が深夜に発生した場合、どの程度自衛隊に要請を出しているのか。

A：小型のドクターヘリは有視界飛行のため、荒天時や夜間は飛行できないが、島嶼地域における東京消防庁、海上保安庁及び自衛隊のヘリや飛行機については計器飛行なので24時間対応している。島嶼地域で自衛隊に搬送を要請するのは小笠原村である。昨年度の実績では小笠原村の父島と母島を合わせて27件となっている。