

令和5年度  
西都市議会総務委員会  
行政調査報告書

---

日時：令和5年5月30日（火）  
～  
令和5年6月1日（木）

- 視察先：①宮城県多賀城市  
・ ICTの利活用に関する取り組みについて
- ②宮城県岩沼市  
・ 震災復興状況及び  
防災・減災の取り組みについて

本委員会は、所管事務に関する調査のため、令和5年5月30日から6月1日の間において、宮城県多賀城市、宮城県岩沼市を訪問し、本委員会の所管事務中、行財政運営に関する事項に関し、行政調査を行ったので次のとおり報告する。

委員長	黒木 吉彦
副委員長	森 祐子
委員	太田 寛文
〃	村上 修乗
〃	井上 久昭
随 行	事務局 福田 昌泰

# 宮城県多賀城市

■日 時 5月31日(水) 9:30~11:00

## ■調査目的 ICTの利活用に関する取り組みについて

多賀城市は、ICT利活用が今後の行政運営に関わる喫緊の課題と捉え、2021年に多賀城市ICT利活用方針を策定し、併せて全庁で情報化を戦略的に推進するためにICT推進本部を設置し、ICTの利活用に関する取り組みを積極的に推進している。一方、本市は令和5年に西都市デジタル戦略推進室を設置し、今後のデジタル社会を見据え積極的に推進しようとしているが、まだ具体的な取り組みはない状況である。そこで多賀城市では、どのような指針が策定されているのか、またその指針に基づきどのような具体的な取り組みがなされているのか、職場内での調整や連携はどのようにしているのかなどを聞くことによって、本市行政のデジタル分野に生かすため調査を行った。

## ■調査事項

### 【1】ICTの利活用に関する取り組みについて

- (1) 窓口電子化やオンライン手続きの推進について
- (2) 業務の効率化に関する取り組みについて
- (3) 課題等について

## ■概 要

### 1. 市の概要

多賀城市は、宮城県のほぼ中央、太平洋岸に位置し、周辺には、県庁所在地の仙台市や漁港で有名な塩竈市、日本三景の松島などがある。地形は東西に長く、市を2つに分けるようにして中心部を砂押川が流れている。

また、海に近い南部の平野には工場地帯が形成され、西部地区の平野には多くの田畑が広がっており、市名の由来である国の特別史跡「多賀城跡」をはじめとする数多くの史跡が残る歴史あるまちである。

## 2. 調査内容

### 【1】ICTの利活用に関する取り組みについて

多賀城市では、国の方針が示されたことや、多賀城市が抱える課題解決のため、令和3年1月に多賀城市ICT利活用方針を策定した。策定の趣旨としては、急速に進化するICTの利活用により、デジタル社会に対応するスマート自治体を実現するための方向性を示すというものである。

そして利活用方針には3つの基本理念があり、その基本理念に基づき、スマート自治体実現のための4つの基本方針を定めている。

#### ◎国の方針

- ・ICTの急速な普及と進化、society5.0の実現
- ・労働力の絶対量不足を見据えたスマート自治体への転換
- ・ポストコロナに向けたデジタル化の加速

#### ◎多賀城市の課題

- ・増大する業務のスリム化、標準化
- ・ノウハウの継承の仕組みづくり、マニュアル化
- ・ICTのスキル向上
- ・ICT利活用の推進体制構築・確保

#### ●利活用方針における3つの基本理念

- ・急速に進化するICTの的確な利活用
- ・「新たな日常」構築に原動力となるデジタル化の実装
- ・効率的、効果的に行政サービスを提供するスマート自治体への転換

#### ●スマート自治体実現のための4つの基本方針

- ①住民・企業等の利便性向上
- ②地域課題の解決
- ③行政運営の効率化・高度化
- ④情報基盤の整備

今回、本委員会が調査する2つの項目については、ICT利活用方針における4つの基本方針に基づく具体的な取組の中で説明していただいた。調査項目（1）窓口電子化やオンライン手続きの推進については、基本方針①住民・企業等の利便性向上の取組、調査項目（2）業務の効率化に関する取り組みについては③行政運営の効率化・高度化の取組である。

### 4つの基本方針に基づく方向性と具体的な取組

#### ①住民・企業等の利便性向上

行政手続きのデジタル化を進め、市役所窓口で「書かなくてもよい」、「待たなくてもよい」、「行かなくてもよい」というデジタルファースト環境の構築を目指すこと。

- ・みやぎ電子申請サービス

各種の手続、申込をオンライン化する仕組みとして、平成22年度に運用開始している。令和4年度は50業務で利用している。

- ・ぴったりサービス（マイナポータル）  
自治体 DX 推進計画に基づき対応している。子育て・介護関係が 25 件、出産・子育て関係が 1 件、引越しワンストップサービスが 1 件で合計 27 の手続きで運用している。
- ・市民向け Web フォーム（直営）  
市職員が構築し、令和 3 年より運用開始している。
- ・市公式 LINE  
令和 5 年 4 月 1 日に市公式 LINE をリニューアルし、これまでの情報発信機能に加え、申請や予約機能を追加した。17 種類の申請等で利用。友だち登録数は 16,366 人。（令和 5 年 5 月 23 日現在）
- ・スマートフォン教室
  - ①対面型教室  
自治体・町内会、老人クラブ連合会、地域包括支援センター等と民間企業と連携の上、スマートフォンの利用・活用講習会を実施している。  
令和 4 年度実績：62 回開催延べ 471 人受講
  - ②移動型セミナー  
民間企業と連携し、専用車両内でオンライン形式のスマートフォンの使い方等を学べるセミナーを実施している。  
令和 4 年度実績：141 日開催延べ 640 人受講

## ②地域課題の解決

地域や民間企業におけるオープンデータや AI 等の革新技术の活用による地域課題の自発的な解決や新たな産業の創出等による経済の活性化を目指すこと。

## ③行政運営の効率化・高度化

BPR 及び ICT の利活用による効率的で高度な行政サービスの提供及び DX の推進による「働き方改革」や「オフィス改革」を目指すこと。

- ・RPA  
業務処理を自動化し、事務の効率化・高度化をデータ化する仕組みとして、RPA (Robotic Process Automation) の利用を推進。ICT 推進室、RPA のソフトウェア (WinActor) をインストールしたパソコンを 4 台設置し、17 業務で RPA を利用している。
- ・チャットシステム  
オープンソースのチャットシステム「Rocket Chat」で試行運用中しているところで、導入済みサーバーの空き容量を利用し、職員が構築している。会議等に出席のない職員との情報共有等にも利用している。令和 5 年 10 月に「Microsoft365」を導入し、チャットの本格利用を開始。
- ・オープンソースの Web アンケートシステム「LimeSurvey」で運用しており、導入済みサーバーの空き領域を利用し、平成 23 年に職員が構築している。令和元年度から問合せフォームとしても活用している。「Microsoft365」導入後は同システムへの移行を検討している。参考値になるが、令和 4 年度実績で年間 4,584 分の削減効果があった。

#### ④情報基盤の整備

ICTを安全で安定的に運用するための情報通信基盤の構築を目指すこと。

### (3) 課題等について

ICT利活用施策の課題として、住民・企業等の利便性向上を図るためには電子申請を行える環境の構築だけでなく、いかにその事を住民の方に認知してもらえるか、利用していただけるかが重要になる。そのため、LINE等のSNSを活用した周知の徹底やスマートフォン講習会等によるデジタルデバイドの解消が必要である。デジタルツールを活用する側の職員の意識改革も必要と考える。

また、チャットGTPに代表されるような新しい技術が日々開発されている。今年導入しようと検討していたものが来年には古くなる、古いものになっているという可能性もあるので日々アンテナを高くして情報収集や検討を行っているところであるとのことであった。4つの基本方針に対する課題等は下記のとおりである。

#### ①住民・企業等の利便性向上

- ・デジタル手続環境等に関する市民の認知度向上
- ・SNS利活用のさらなる促進
- ・高齢者等のデジタルデバイド解消

#### ②地域の課題解決

- ・情報のデジタル化促進によるオープンデータ利活用環境構築
- ・災害時における情報配信機能確保

#### ③行政運営の効率化・高度化

- ・RPA実装環境の改善、費用対効果の向上
- ・テレワーク環境の構築

#### ④情報基盤の整備

- ・DX推進、セキュリティ対策強化のための人材育成

### ■まとめ

多賀城市では、ICT利活用方針の策定と併せて全庁で情報化を戦略的に推進するためにICT推進本部を設置し、各種システムを構築・導入するなどICTの利活用に関する取り組みを積極的に推進していた。また、LINE登録者数を増やす工夫や、高齢者ができるべくデジタルに触れる機会を増やすための仕掛けなどデジタルデバイドを解消するための取り組みが印象的だった。

西都市も人口減少が喫緊の課題であり、市役所の組織規模も人口減少と共に縮小することが想定される中で行政サービスの質は下げることが出来ないため、今後デジタルの活用が必要となってくる。そうした中で、西都市は高齢化率も全国平均より高い自治体であるため高齢者へのデジタル活用や周知が今後の更なる課題であると考え。西都市のデジタル活用においては現段階ではLINEが考えられるが、今後各種の申請窓口をLINE等で出来ないかの検討や、そもそも登録者数が少なければ良い物であってもより多くの方に情報が届かないと意味がないので、まずLINE登録者数を増やすなど、出来る事からはじめたら良いのではないかと考える。



多賀城市議会  
総務産業常任委員長  
中田 定行 氏のあいさつ

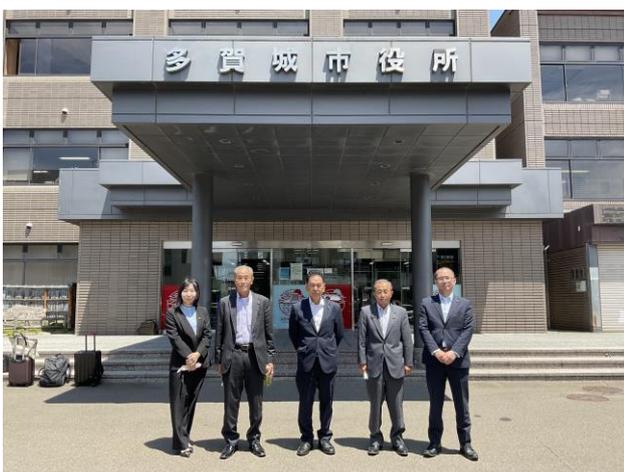


多賀城市役所  
企画経営部 ICT 推進室  
室長 菅原 潤一 氏

企画経営部 ICT 推進室  
主幹 高橋 徹 氏



研修時の様子



多賀城市役所前

# 宮城県岩沼市

■日 時 5月31日(水) 15:00~16:30

## ■調査目的 震災復興状況及び防災・減災の取り組みについて

岩沼市は、東日本大震災により甚大な被害を受け、「震災復興計画グランドデザイン」「震災復興計画マスタープラン」を策定、平成30年度から令和2年度においては、マスタープランの「フォローアップ計画」を策定し復興の完了を目指して取り組んできた。

また、大震災から10年以上が経過し、新型コロナウイルスの影響も相まって活動の縮小が危ぶまれる中、津波ハザードマップの作成や総合防災訓練等により避難行動の重要性、自助・共助の確認、関係機関の連携、緊急情報の発信を行っている。

本市においても、近年頻発化している台風や豪雨による災害、今後発生する確率が極めて高い南海トラフ地震などが想定され、地域や市民と一緒に防災・減災の取り組みを進めることが重要と考える。そこで岩沼市の取り組みを学び、本市の防災行政に生かすため調査を行った。

## ■調査事項

### 【1】震災復興状況及び防災・減災の取り組みについて

- (1) 防災・減災の取り組みの概要について
- (2) 今後の課題について

## ■概 要

### 1. 市の概要

岩沼市は、宮城県の中央部に位置し、西部の高地帯から東部の太平洋岸に至るまでは、なだらかな平野が広がる自然豊かな地域である。この地は古くから京の都と多賀城を結ぶ東海道が通じており、江戸時代には奥州街道、陸前浜街道といった主要街道が分岐する宿場町として栄えてきた。現在も陸路は国道、鉄路はJR、空路は仙台空港など、人・モノ・情報の交流拠点として発展している。

東に太平洋、西に柴田町・村田町、南に亙理町、北に名取市と接している。名取市との境にある仙台空港の近くに臨空工業地帯が造成され、商工業都市としての性格を色濃くしている。

また、工業だけでなく、近郊農業も活発に行われており、米、メロン、白菜、キュウリ、トマトなどが特産品である。

## 2. 調査内容

### 【1】震災復興状況及び防災・減災の取り組みについて

#### (1) 防災・減災の取り組みの概要について

東日本大震災の発生から12年が経過し、岩沼市においては、ハード面におけるまちづくりは完了したが、全国的には大規模な災害が相次いで発生しており、備えの重要性は高まる一方である。ここ数年、新型コロナウイルスの影響により、防災啓発や周知活動、訓練などが中止や縮小となっており、これからまた活動を再開していただきたいと呼びかけている状況である。津波に関して、昨年5月に県が最大クラスの津波浸水想定を公表したことを踏まえ、津波ハザードマップを作成し、避難行動の重要性を周知したところである。今年度は7月2日に総合防災訓練を実施し、自助・共助の確認、市災害対策本部訓練による関係機関の連携確認、緊急情報の発信などを行う。事前の質問事項に伴う具体的な取組は下記のとおりである。

#### ○防災士資格取得支援事業について

防災士の資格取得に対して支援事業を行っており、これまでに市の支援事業で172名の方が養成講座を受講している。元々は地域防災力向上の観点から市内77の町内会に最低1名以上設置したいという考えで受講を案内していた。しかし、実際のところは現段階で38町内会(50%)にとどまっているので、引き続き案内し町内会から良い方を推薦していただいてそれを地域に還元してもらいたいと思っている。

令和2年度から、地元開催方式からスクーリング方式へ変更し、これまで半数以上の団体へ配置できた。日程が限られてしまうので受講したくてもできないという意見があり、実施形態を模索した結果、年に4回ある受講機会(東北福祉大)から選択可能なスクーリング方式とした経緯がある。

防災士は、市からの全額補助により取得した資格であることから、活用を求める声もあるが、活用や連携のあり方について、検討を重ねている段階である。なお、市では、年1回、意見交換会を行っており、その中で防災士間の連携や情報共有を図っている。

#### ○自主防災組織について

市では、組織率100%を目指し、設立支援を行っているが、現状は頭打ちの状況である。特に中央部の地区については高齢化が進んでいる。

結成時の支援としては下記のとおりである。

- ・自主防災組織防災用品助成要綱の規定に基づく資機材等の現物支給。(1回限り)

その他

- ・コミュニティ推進事業補助金交付要綱に基づく補助金交付。

(一般財団法人自治総合センターが実施する宝くじの社会貢献広報事業の一つ)

- ・各自主防災組織の活動実績

コロナの影響により、活動の自粛を呼びかけていたため、把握まではしていない。

令和4年度の総合防災訓練は、町内会長や地域の防災担当者に参加してもらい、避難所開設訓練を実施した。

#### ○津波ハザードマップの配布と活用

令和4年5月に宮城県が最大クラスの津波浸水想定を公表したことを踏まえ津波ハザードマップを作成、防災講話や自主防災組織の訓練などに活用している。

### ○自主防災訓練について

新型コロナの影響により、自主防災訓練が中止・自粛となっていたが、市に講話の依頼などがあつた際には、講師を派遣している。

令和4年度は、8回。講話の内容は、津波避難、マイ・タイムラインなど。

### ○緊急用飲料水備蓄水タンク（セーフティタワー）

災害に備え、人間の命を守る大切な飲料水を備蓄しておく地上露出型のステンレス鋼板製緊急用飲料水貯蓄水槽を設置している。

- ・貯水量／1基あたり40t（約4,000人の飲料水3日分）※タンクの水は毎年交換
- ・火災時に防火用水として利用可能

### ○防災協定

大規模災害に備え防災協定を締結していたが、東日本大震災時は協定を締結した民間企業も被災したため協定自体が実行できず、協定自体が機能しなかった苦い経験がある。現在は、実効性も踏まえて遠方の自治体とも協定締結を進めており、顔の見える関係の構築、連絡体制の確認、情報伝達訓練の実施などにより、いざというときにしっかりと機能することを意識している。

### ○災害時の情報収集

災害の規模や被害の程度に応じ情報収集・連絡を迅速に行い概括的な情報も含め多くの情報を効果的な通信手段・機材、情報システムを用いて伝達・共有し、被害規模の早期把握を行うこととしている。

### （2）今後の課題について

災害への備えに終わりはないことから、できることを着実に積み重ねていくことが求められている。岩沼市においては、東日本大震災による津波災害、過去に2度の大きな内水被害を受けていることなどから、被災経験も踏まえた避難行動が重要となるが、市民一人ひとり避難行動のタイミングや考え方も違うため、避難行動の前提となる防災情報への理解を深めていただく必要があると考えている。地域において、災害リスクが異なるため、災害リスクを踏まえた避難行動をとっていただくことが重要であることを周知していくとのことであった。

### まとめ

岩沼市では、東日本大震災以降、各種計画を策定しインフラの整備を完了し、総合防災訓練や講話、各種ハザードマップのなどを活用し、防災・減災に取り組んでいた。特に近年は、新型コロナウイルスの影響で思ったような取り組みが出来ない時期もあつたが、これからまた推進していきたいとのことだった。これから災害多発時代に入り、誰もが災害に巻き込まれる可能性があるため、必要なことは「知識・情報・教訓」が命を助けて守ってくれるので、必要な知識を自分から取りに行く行動が必要だという話が印象的だった。

また、大震災を実際に経験した方と、していない方との危機意識の温度差がある中での周知の難しさがあるといった現場ならではの苦悩もあるようだった。

西都市においては、頻発化する災害に備えて防災士の資格取得者を増やす取り組みや、これまでの経験上、広範囲の災害が想定されにくいので、万が一に備えて遠方の地と防災協定を結ぶことも一つの選択肢になると感じた。



岩沼市議会  
議長 櫻井 隆 氏のあいさつ



岩沼市議会 総務部  
危機管理課 課長  
高橋 利彰 氏

危機管理課 副参事兼課長補佐  
森 俊幸 氏



研修の様子



岩沼市議会議場にて