

市政

令和5年10月号

特集

デジタル技術を活用した行政と市民との協働

全ての市民がデジタルサービスを楽しむ社会の形成に向けて、全国の自治体では、誰もが利用しやすく、利便性や快適さを実感できるデジタルサービスの提供に努めています。また、近年はデジタル技術を市民参画の促進に積極的に活用する自治体も増えています。

特集では、学識者から、市民同士が助け合い、支え合うデジタル共助社会の構築の意義やその仕組みの在り方などについてご寄稿いただきました。また、市民の利便性の向上を目指したデジタル実装施策や人材育成の取り組み、事務運用の効率化にとどまらず、行政の構造変革を見据えたデジタル化・デジタルトランスフォーメーション (DX) の推進、幅広い市民対話の実現に向けたデジタルプラットフォームの構築・運用施策など、市民本位のデジタル化を推進する都市自治体の取り組み内容を紹介し

寄稿 1

前橋モデル：市民目線を重視したデジタル化の推進

慶應義塾大学総合政策学部教授 國領二郎

寄稿 2

鶴岡市のデジタル化戦略推進について

鶴岡市長 皆川 治

寄稿 3

横須賀市の DX 挑戦記 ～「誰も一人にさせない」行政を目指し、DX を活用した大胆な構造改革を図る～

横須賀市長 上地克明

寄稿 4

市民対話の DX による「対話」と「共創」のまちづくり

壱岐市長 白川博一



前橋モデル…市民目線を重視したデジタル化の推進

慶應義塾大学総合政策学部教授

國領 二郎
くにりょうじろう



共助社会の構築が目標

筆者がアーキテクトを務めさせていただいている群馬県前橋市のデジタル田園都市の取り組みは、市民がデジタルの力を借りながらできることを広げていくという思いを込めて「めぶく」をキーワードとしている。そして実現したい目標として「共助社会」の構築を挙げている。役所がDXを実施してサービスを向上させることももちろん大切なのだが、それ以上に市民同士が助け合えるように共助のプラットフォームを構築して、市民全員で生活を支え合う仕組みを目指している。また、さまざまな学びの機会を提供することで市民に

力を与え（エンパワー）、全ての市民が参加し、自己肯定感の高い共助社会を形成することを目指している。市民のパワーアップの取り組みには2022年に「夏のDigital田園」のアイデア部門優勝となった「盲導アプリ」による視覚障がい者自律歩行サポートシステムなども含まれる。

デジタル時代の自治体の役割

デジタルの力で全ての市民に今より大きな力を持つていただき、力の強い人には強い力で、小さい人には小さい力で地域社会に貢献していただけるようにしたい。そしてそれぞれの方々に社会のメンバーとしての帰属感や自己肯定感を持ちながら人生を築いていただける機会としたい。ささやかでも自分も地域社会に貢献できているという感覚が持てることで、いざ必要な時に素直に他者の力を借りることもしやすくなる。

共助の考え方が重要なのは人口が減少し自治体も人手不足が深刻になっていく一方で、

支援を必要とする人の数は増えていくからだ。対策として自治体DXなども進めていくわけだが、それに対応できることには限りがあつて共助に頼らざるを得なくなってくるだろう。そんな時代の自治体は直接サービスを提供する主体ではなく、地域における共助サービスを提供するプラットフォームとして機能していくことになる。そこではさまざまな情報システムが個々の市民のニーズを組み合わせ、サービスを提供してくれる非営利団体や事業者とも連携を取りながら共助社会を形成していく。

共助の考え方が人々の創造性を生かす考え方だということも強調しておきたい。多くの主体に多様なニーズに応える活動をしていただくことで、多彩なイノベーションが生まれる現象を創発という。創発の力でより良い社会をつくるのが共助社会の活力であるし、中には大成功するビジネスも生まれるだろう。そのような活動を通して、全ての市民に創造の輪に参加してもらえれば仕組（プラッ

図1

前橋デジタル田園都市 助け合い掲示板



トフォーム)を作るのがこれからの行政の大きな役割になっていくだろう。

前橋デジタル田園都市ではプラットフォーム自体を官民協創会社(めぶくグラウンド株式会社)が運営している。57の民間企業や団体の出資に加えて、前橋市が政府補助金によって開発されたシステムを現物出資すること、官民協創の体制を整えている。官民、営利・非営利全ての形態のパートナーが集結して市民の共助を支える。会社組織とした大きな狙いは国による補助が終了した後も事業が継続する体制の整備だ。早期に事業会社としてスタートさせ、サービスに対する対価を参加企業などからいただいで持続可能な体質を構築する。これまでの多くの政府の取り組みが補助金終了とともに消えてしまったり、補助対象となった地域以外への横展開ができないで終わったりしてしまった教訓に学んで、早い段階から収益を上げられる組織としてスタートさせている。

共助社会を支える基盤構築

行政システムの標準化もそのような多様な共助の活動を活性化させるためのものと考えらるべきだろう。標準化には創造性を殺してしまう標準化もあるが、逆に創造を促す標準化もあるのだ。例えば電気のコネクトはそこに確実に100ボルトの電気が来ていることを全ての開発者に前提としてもらうことで、無限の新しい電化製品を生み出してきた。海

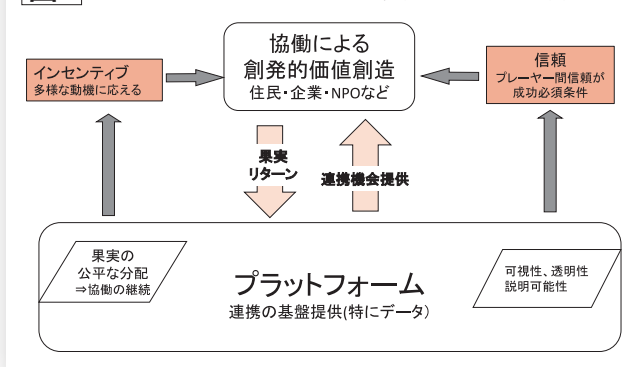
外旅行に行かれた方で、電圧変換で苦労してそのありがたみを感じた方もいるのではないだろうか。今の行政システムは役所の中でも部門縦割りで相互にデータをやり取りするときに変換が必要な「変換地獄」が生まれている。システムが変換してくれるならいいが、印刷した情報を手で再入力するなどといったことも起こる。民間システムとも連携が取りにくい構造になっている。連携を行うためのインターフェースを標準化することで、多様なシステムが柔軟に接続できるようにするのを行行政システムの目標とすべきだ。お仕着せの同一システムを導入してコストダウンを図ることではない。

多様なプレーヤーに参加してもらいながら、地域において共助で支え合う社会を実現するためには安全に情報を共有できる基盤が必要となってくる。特に気を付けなければいけないのが機微な個人情報である。生活に密着したサービスを提供するということは多くの個人情報を扱うことになる。SNSの上などで個人情報情報がスポンサー利益を優先して扱われているという批判が根強い中で、市民の意思と利益を守りながら、データを有効

に活用していく仕組みがなければいけない。それを実現する上で注目に値するのが「自己主権型ID」と呼ばれる技術だ。公開鍵暗号方式と呼ばれる技術を応用して、さまざまなデータベースに格納されている自分の情報が誰に渡されるかをユーザ自身がコントロールできてかつ、いったん許諾した情報連携をいつでもキャンセルできるというものだ。例えば、日常は自身の名前や住所を開示せず、自分が20歳以上であることを示すこともできる。これを前橋市の「めぶくID」はダイナミックオプトインという表現で呼んでいる。さらにはIDを発行するに当たっては、国が提供しているマイナンバーカードを活用して身元確認を行っている。個人がコントロールするめぶくIDと国が身元を確認する公的個人認証との組み合わせによって、日常は匿名でのサービス利用が可能である一方で、問題発生時には関係者立ち合いの下で追跡も可能である安心感を確保することができる。

技術だけに頼るのではなく、ガバナンスの制度も整備したい。システムは日進月歩で進化しており、基本原則が守られていることを継続的に担保する必要

図2 地域の信頼で共助社会を支える基盤提供



があるからだ。めぶくIDを提供しているめぶくグラウンド株式会社には、市民の意思と利益の尊重を組織的に担保するためのデータガバナンス委員会が設置されている。過半が外部メンバーで構成される委員会の設置を会社の定款で定めて、取締役会と同列に位置付けた。市民代表や消費者代表をメンバーに入れて市民の利益を害するようなサービス契約などがなされていないか監視を行っていく。技術が進化し、サービス提供に参加する団体が増えるにつれて、検討しないといけない新しい案件が次々と現れている。それらに対して一貫した哲学を持ちつつ、守るべき線を守りながらも、利便性や市民がデータ共有から得られる利益をより大きなものとすべく応用問題を解いている。

「持ち寄り経済」の実現に向けて

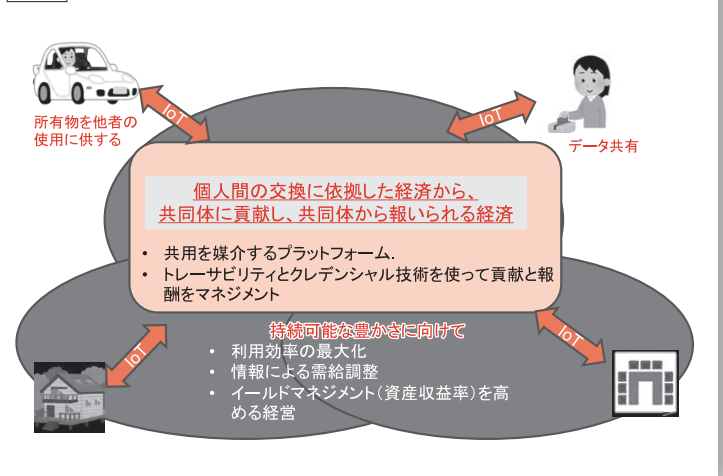
個人情報や市民自らの意思で守られる仕組みをしっかりと整えた上で、今度は市民が共助の精神で社会的に役立つデータを他者のために自らの意思で供出する仕組みを整えたい。デジタルの時代にこれが大切なのは、情報の価値は他の情報を組み合わせることで増大していく特性を持っているからだ。例えば健康情報を考えてみても生活習慣の情報と組み合わせることで、どんな生活習慣が健康に結びつくかが分かるようになる。ハードウェアも

ネットワークにつながって機能を発揮するのは同じ特性を持つようになる。例えばスマホを考えてみても、その価値が他者とのつながりを作ることにあると考ええると、世の中に1台しか存在しないときには価値ゼロである。2台目が存在するようになって、つながり数が1になる。ところが3台目が登場すると一気につながり数が3になる。つまり1台加わることでつながり数が2増える。そして4台目が登場すると一気につながり数が6となる。利用者が増えることで価値が雪だるま式に増えるのがデジタルネットワークの世界なのだ。

メンバーがお互いに価値を提供し合う構造に留意したい。情報経済は奪い合う経済ではなく、与え合う経済にしたときに大きく発展するのだ。筆者はこのような経済原理で動く社会を「持ち寄り経済」と呼んでいる。持ち寄り経済には、いったん作ったものをなるべく多くの人に活用してもらおうことで無駄に多くのモノを作らないエコな社会を実現できるメリットもある。デジタルでグリーンを実現するのだ。

持ち寄り経済を構築するに当たって、本当は善意だけで皆が自分の持っているものを他の人も使えるように提供する理想社会を考えてみたいのだが、現実にはやはり何かの報酬がある方が促進されるだろう。自分の健康情

図3 個人(含む法人)間の交換から持ち寄り経済へ



報を医療の改善に役立てるために提供することでポイント(地域通貨)が得られて街のドラッグストアで消毒液と交換できるような仕組みなどをイメージしていただけると分かりやすい。共同体に貢献することで、共同体からご褒美がもらえるような仕組みだ。最近では特定のプラットフォームの中だけでなく、共通的に電子クーポンが発行できるNFTと呼ばれる技術もWeb3.0という名前の下に普及しつつある。これもデジタル共助社会を作る強力な道具となるであろう。

鶴岡市のデジタル化戦略推進について

鶴岡市長（山形県）

皆川 治



はじめに

鶴岡市は、山形県で日本海に面する庄内地方の南部に位置し、江戸時代には徳川四天王筆頭酒井家が治めた庄内藩の城下町として、明治維新以降は庄内地域の中心的な都市の一つとして、文化・産業などさまざまな面で地域をけん引してきた。

東北地方で最も広い面積を有し、全国最多の三つの日本遺産と四つの国民保養温泉地、クラゲ展示種類数世界一の鶴岡市立加茂水族館など豊かな観光資源に恵まれている。

さらに、美しい田園の中に建つ鶴岡サイエンスパークは、研究・教育・人材育成と企業活動による市場展開を実現する地域バリエーションコミュニティとして、世界最先端のバリエーション研究と高等教育研究機関の集積、ベンチャー企業の躍進により注目を集めている。

デジタル化戦略および推進体制について

本市は、令和元年12月に株式会社野村総

合研究所（以降「野村総研」という）と「デジタル化による構造改革事業」における連携活動に係る基本合意書を締結し、同社と連携して、スマートシティ推進やデジタルガバメント構築を推進している。令和3年3月には、市内外の有識者から構成される「鶴岡市SDGs 未来都市デジタル化戦略有識者会議」を設置し、令和4年3月にはデジタル化の進展によるプラスの効果を地域社会に最大限に取り入れ、地域全体のデジタル化を能動的に実践するため、「鶴岡市デジタル化戦略」を策定。本市の魅力やデジタル化への期待などを市民と共に定義した。

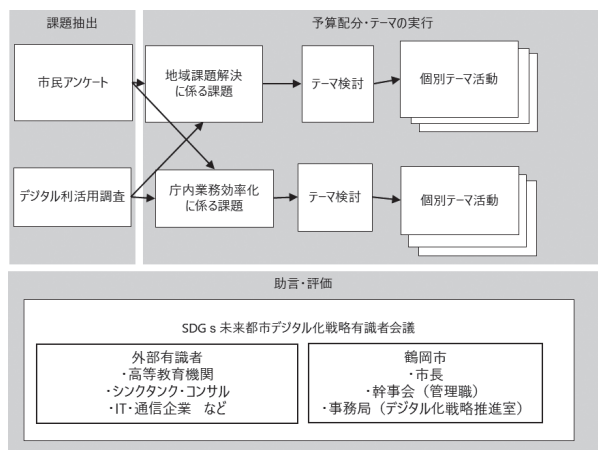
本戦略に基づき、有識者会議により方向性について助言をいただきながら、テーマ別にデジタル化を推進している。

また、デジタル化戦略に基づく方針の決定、施策の実施、評価に当たっては、市民の利便性に直結すると思われる分野から先行的・優先的に取り組みを進めている。

市民の関心の高い分野を調査するため、

年1回アンケート調査を実施しており、令和4年度は第1位が健康・医療・介護の分野（ヘルスケア・見守りのデジタル化）、第2位が行政手続きのオンライン申請（いわゆるデジタルワンストップ）、第3位が防災デジタル化であった。本分野を特に優先順位

図1 デジタル化戦略の推進体制



の高い重点分野と位置付けて優先的に予算の配分を行い、先行的に実施している。

主な取り組みについて

デジタル実装の先行施策として、本市のLINEアカウントから他分野にわたる官民サービスをワンストップで提供できる仕組みの構築に努めるなど、市民の利便性の向上を目指したサービスの推進に取り組んでいる。重点分野のうち、先行的に取り組んでいる事例をご紹介します。

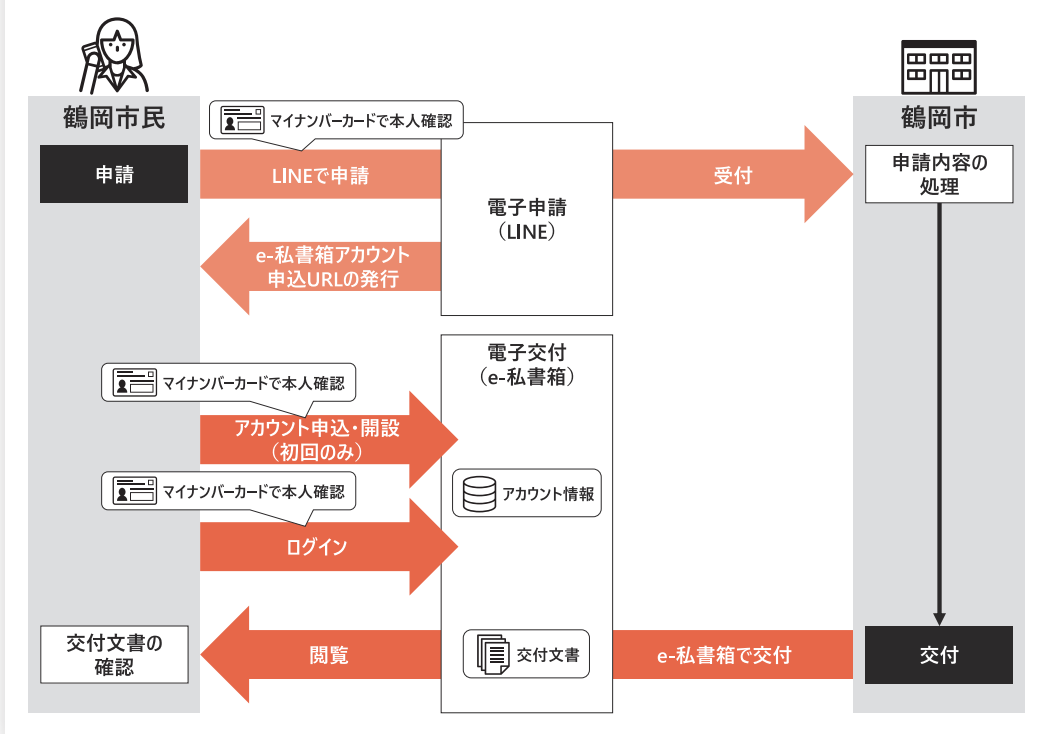
① LINEを用いた遠隔保健指導

市立病院の人間ドック受診者のうち、特定保健指導の対象となった方の中から希望者を対象として、LINEでの保健指導を行っている。電話や手紙などのやりとりには負担感がある人にとって障壁が下げられ、利用者にとって利便性が確保できるとともに、指導を行う保健師側としてもやりとりがスムーズになるという利点がある。今後は妊産婦や乳幼児を対象とした健康診断や保健指導など、子育て世帯に向けて活用範囲を拡大していき、さらなる利便性向上を図っていく。

② 電子交付を含むデジタルワンストップ化

通学費負担が大きい過疎地域から通学している高校生などを対象とした通学費補助制度について、本年7月から電子申請・電子交付をスタートさせた。

図2 電子交付を含むデジタルワンストップ化 概要図



申請から交付までの電子化により、24時間申請が可能、来庁しなくても手続きができるようになり、受付側としても作業工数が減るとともに、ペーパーレス化による経費削減効果が期待できる。野村総研が提供

や避難ルートの特長を知り、適時的確な避難のためのタイムライン策定をデジタル上で支援する取り組みであり、現在は実装のための準備が整い、地元町内会での実証実験を行う予定となっている。

する官民連携クラウドサービスである「e-私書箱」の活用により、マイナポータル上で個人への電子交付を実現した、全国に先駆けた事例となった。「e-私書箱」の対象事業についても拡大すべく、庁内の業務整理に取り組んでいる。

③ デジタルマイタイムラインの構築

マイタイムラインとは個人の防災行動計画であり、事前に「いつ」「どのような」行動を取るかをその人ごとに整理・登録しておくことで、適切に避難できる仕組みである。LINEを活用したデジタルマイタイムラインの作成については、自宅周辺

令和3年には、市民と行政が課題を共有し合う仕組みをデジタル上に作り上げ、市民がアイデアや意見を投稿し、自由に意見交換できる場として、市民参画プラットフォームの実証をスタート。現在、デジタルネットワーク上の市民参画プラットフォーム「レッツトーク」を導入し、施策の検討・実施に当たって市民の意見を反映するため、地域企業・団体・市民などとの意見交換や政策提言の場として活用している。

今後の展望

市民の利便性向上・庁内業務の効率化を主眼としてデジタル化に取り組みとともに、デジタルの取り組みを一過性ではない、地域に根付いた持続可能性があるものとするため、人材育成にも取り組んでいる。デジタル田園都市国家構想交付金などを活用しつつ、将来的なITの地産地消を実現していく。

人材育成という点では「鶴岡高専人材育成事業」および「イノベーションプログラム（TRIP）」を実施している。

鶴岡高専人材育成事業は、市内に所在する鶴岡工業高等専門学校と連携し、地域課題を解決するデジタル化の仕組み作りを教材として、学生の技術力向上を図るとともに、

学生の地元定着やその技術に基づいた事業創出する企業を支援する取り組みとして令和4年度よりスタートしている。これまで鳥獣被害対策や水害対策を解決するためのシステムを構築し、地域住民と実証するなどの取り組みを進めている。

イノベーションプログラムは、デジタル化を含む、地域需要の受け皿となる挑戦者を後押しする仕組みとして実施しており、新しい事業構想を目指す第1期生9チーム24人が地域での起業テーマを探究し、地域雇用を創出することを目標に、商工団体、地元金融機関などと連携した企画を進めている。

今後はそれぞれの取り組みの拡充と併せ、相互連携を図ることにより、以下の効果を期待している。

- デジタルを活用して地域課題解決に取り組む実機会を提供することにより、IT人材育成の強化を図り、意欲ある優秀な学生の獲得と地域定着の促進。
- イノベーションプログラムとの連携による地域発のデジタルサービス（IT産業）の創出。
- 資金・情報の域外流出の抑制、自立成長できる地域経済圏の形成。



「イノベーションプログラム」参加者の皆さん

今後も限られた資源を活用し、市民・有識者・関係機関と一体となって本市ならではのデジタル化を図ってまいりたい。

横須賀市のDX挑戦記「誰も一人にさせない」 行政を目指し、DXを活用した大胆な構造改革を図る

横須賀市長(神奈川県)

上地克明



はじめに

横須賀市は、神奈川県南東部、三浦半島のほぼ中央に位置し、東側と南側は東京湾に、西側は相模湾にと、三方が海に囲まれた自然豊かな都市である。

古くは、令和4年放送の大河ドラマ「鎌倉殿の13人」で脚光を浴びた三浦一族の拠点として栄え、また、江戸中期以降は浦賀に奉行所が置かれ、江戸への海防の拠点とされた。幕末のペリー来航後は、造船所(軍港)が開設されたことを契機とし、海軍のまちとして、日本の近代化とともに発展した歴史を持っている。

戦前は、全国各地から兵員、職工など、主に海軍に関係のある人々が次々と移住し、谷戸と呼ばれる丘陵地の上部にまで住宅が造られ、山の上や谷の中にも多くの人々が生活を始めた。

現在では、これらのまちなみが、独特な景観を形成しており、併せて日本の近代化と

もに歩んできた都市として、さまざまな近代遺産が各所に所在し、それこそまち全体が、わが国の近代化の歩みを体現している。

本市がDX推進に至った理由

本市がデジタルトランスフォーメーション(DX)の推進に踏み切った背景には、まず第一に、厳しい人口減少という現状がある。そもそも人口減少は、国内全体の課題ではあるが、特に本市は、人口減少と少子高齢化が著しく、本市の行政組織もまた、その影響を強く受けているところである。

本市の予測では、人口減少に伴い、20年後には現在の職員数は4分の3に、その先ではさらに2分の1にまで減少すると見込んでいる。当然、職員数の減少に伴い、行政サービスのサービスマンレベルの維持は困難となり、本市が目指す品質の高い行政サービスを提供することは不可能だと考えられてきた。

しかし、その一方で、時代の進行とともに、IT化、デジタル化は各領域で急速に進行し

ており、それが新たな可能性を示すようになってきている。それはデジタル技術を活用することで、従来のやり方、働き方を革新し、より効率的で、質の高い行政サービスが提供できるという可能性である。

本市が直面する問題は深刻であるが、DXがもたらす可能性は無限大であると考え、まずは現在の業務について、数値化・可視化・自動化を推進し、ICTの力で市民サービスの質の向上と効率化を図ることとした。

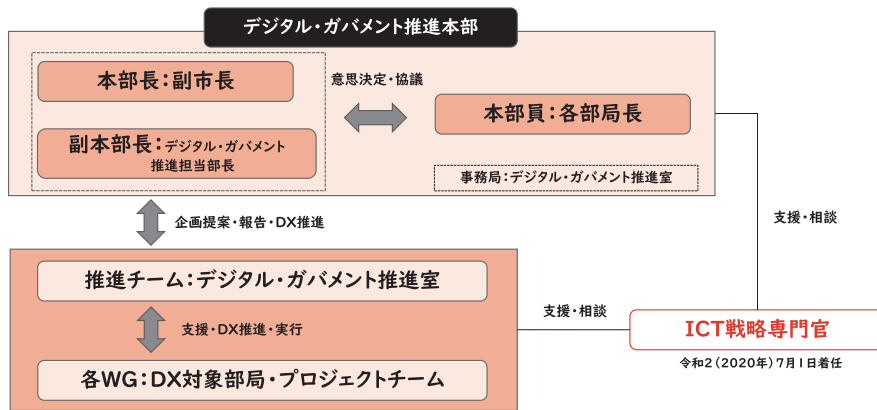
その手始めとして、令和2年4月に、デジタル行政改革を能動的かつ加速度的に進めるため、専門部署となる「デジタル・ガバメント推進室」を設置した。

デジタル改革の第一歩・本市のDXの取り組みと成果

令和2年4月、デジタル・ガバメント推進室の設置と同時に、市のDXを全庁的に、計画的に進めるため、「デジタル・ガバメント推進本部」を設置した。この推進本部は全て

図1 デジタル・ガバメント推進体制の構築

デジタル・ガバメントの取り組みを総合的かつ全庁横断的に行うことを目的として、デジタル・ガバメント推進本部を設置した。



の部局長がメンバーで、DXを統括する副市長がその筆頭である。この本部では庁内の各部局のDXの進捗管理と推進の方向性を共有し、組織全体の可視化を進めている。

また、時期を同じくして外部からは、ICT戦略専門官を招聘した。この専門官にはこれまで培われた知見と専門性を背景に、デジ

タル改革の指揮者兼伴走者という役割を果たしてもらっている。

これらDXの取り組みの中で大きな成果の一つが、住民異動手続きの窓口改革である。転居などでの手続きは、住民基本台帳法に基づく事務であるが、令和2年当時、繁忙期における市民の待ち時間は、なんと100分を超過している状況であった。

また、この手続きでは多くの書類が行き来し、幾度となく氏名や住所などの個人情報、申請書や届出書に記入する必要がある、大量の時間が浪費されていた。100分の待ち時間は、人気テーマパークの待ち時間に匹敵する。市役所に来なければならぬ市民の時間を拘束することは大問題であり、その課題の解決は急務であると考えた。

そこで早速、200以上ある窓口業務フローの整理やボトルネックとなる部分の可視化を行い、業務手順を見直すことにより「書かない窓口」を実現した。また、新たなソリューションの導入により、自宅からでも申請書の作成が可能になっただけでなく、窓口でも専用のタブレットを用いることで、申請書の作成が容易に行える改革を実現した。その結果、窓口の待ち時間を、38分まで大幅に削減することができた。

これは、市民のストレスの軽減と時間の節約だけでなく、職員の業務削減にもつながる

ことになった。令和4年に開催された「夏のDigi田(デジデン)甲子園」でもベスト4に選出されるなど、市外からも高い評価を受けている。

このほか、本市では福祉の総合相談窓口、AIを活用した相談支援、相談記録の作成システムを導入した。相談を担当する職員の中には、勤務経験が長く優秀な職員も多いが、人事異動により、新人や業務経験の浅い

図2 「夏のDigi田甲子園」ベスト4入賞

令和4年度「夏のDigi田甲子園」は、下記の団体が受賞されました。

実装部門

指定都市・中核市・施行時特例市

ベスト4

引越しに伴う手続きもスムーズに! 少ない窓口

唯一人 神奈川県横須賀市

書かない窓口

住民異動手続きにおいて、HP上で簡単な質問に順番に答えていくだけで必要な手続きを調べられる「手続きナビ」と、それらの手続きに必要な届出書類等を電子で一括して作成できる「申請サポートプラス」を導入し、窓口の待ち時間を短縮。

審査員講評

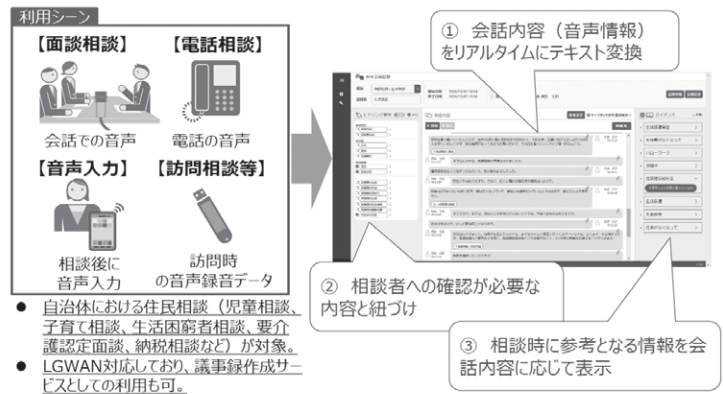
引越しの手続きについて、繁忙期の待ち時間が100分から38分に短縮されたのは、非常に優れた成果といえる。全国の住民窓口で導入されることが期待される。

出典：内閣官房デジタル田園都市国家構想実現会議事務局HP
<https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/digitaldenen/koshien/index.html>

が、人事異動により、新人や業務経験の浅い

図3 AI相談パートナーの概要

(デジタル田園都市構想推進交付金デジタル実装TYPE1採択)



出典：アイネス及び三菱総合研究所

相談対応に不慣れな職員もいるのが現状である。そのためDXの活用により、相談後の記録を自動で作成できるようにするほか、相談内容をデータベース化するなど、全ての職員が相談対応の品質を一定に保てるよう、職員の業務スキルを補完できるようにした。

さらには、市の公式LINEアカウントを使用し、市民から、道路の陥没や公園の遊具の破損、放置自転車といった情報提供を行っていただけでなく仕組みの整備に加え、電子契約の

導入など、DXを、あらゆる世代、あらゆる方面に浸透させることに取り組んできた。

一方、市役所の組織内では、公文書管理システムの導入により、電子決裁が可能であるにもかかわらず、紙による公文書が増え続けるという課題にも、力強くメスを入れた。紙文書からデジタルデータへの変換を、原本と見なすことができるよう公文書管理規定を改定し、決裁については、電子での回議を原則とした。これにより組織内のデジタル文書化が一気に加速し、必要な情報が確実に保存され、必要なときに必要な情報を、速やかに文書検索ができる仕組みができた。

また、新たな取り組みとしては、自治体初の全庁的なChatGPTの導入を含め、生成AIの活用にも取り組んでいる。行政文書の草案の作成や、議事録の作成、文書の要約などは、人の推考に頼ると多くの時間と労力を要するものであるが、生成AIにこれらの作業を行わせることにより、すでに相当量の業務の省力化が可能となっている。実はこの文章も、草稿に一部活用をしている。

これらさまざまな取り組みをさらに推進していくことにより、これまで以上に業務効率化と市民サービスの質の向上をさらに進める計画であり、今後も不断の改革と挑戦を続け、市民が豊かで快適な生活を送れる横須賀市を目指していく。

DXの挑戦

ここまで、本市がDX推進に至った理由、デジタル改革における本市の取り組みおよびその成果について考察してきた。コロナにより社会が大きく変化した今、デジタル化・DXは、単に事務運用の効率化だけでなく、過去の手法に縛られた、いわゆるお役所仕事や体制の破壊、そして行政の構造変革の最後のチャンスであると考えている。

ただ、本市のDXの最大の目的は、単に業務の効率化がゴールではない。機械ができる仕事は機械に委ね、人にしかできない業務に市職員が注力する。それにより、職員はより多くまちに出て、困難に直面している市民に対して、温かみのある行政サービスを実現する。これこそが、私たちが目指すゴールであり、あるべき行政の姿だと思っている。

デジタル化は一度きりの事象ではない。デジタルテクノロジーの進化は加速度を増しており、今日の技術も、明日には過去のものになってしまいう時代となった。本市は、決して時代に後れを取ることなく、今後も先端技術をどこよりも積極的に取り入れて、市民サービスの向上につなげていきたいと考えている。本市は「LOVE」と「AI」、二つの「愛」を掲げて、未来のまちづくりを進めていく。そのためDXの挑戦は、これからも続いていく。

市民対話のDXによる「対話」と「共創」のまちづくり

壱岐市長（長崎県）

白川博一



はじめに

壱岐市は、平成16年3月1日に郷ノ浦町・勝本町・芦辺町・石田町の四つの町が合併し、長崎県で10番目の市として誕生した。

福岡県と対馬市の中間地点にある玄界灘に面した離島で、南北約17km、東西約15km、全国で20番目の総面積138.42km²の島である。壱岐の歴史は古く、平成27年に「国境の島

壱岐・対馬・五島」古代からの架け橋」と題し、文化庁が登録する日本遺産第1号に認定され、さらには、令和3年に日本遺産の重点支援地域に指定されている。特に、魏志倭人伝や日本書紀にも登場し、日本三大弥生遺跡である「原の辻遺跡」は、弥生時代における東アジアとの交流の歴史をひもとくことができる国内唯一の事例として注目されており、邪馬台国・卑弥呼を彷彿とさせるロマンあふれる遺跡である。

また、本市は、「玄界灘の宝石箱」と称されるグルメの島であり、新鮮な海の幸はもちろ

ん、米、壱岐牛、アスパラ、メロン、イチゴなど豊かな農産物が採れ、また、麦焼酎発祥の地として、「壱岐焼酎」が平成7年にWTOの地理的表示の産地指定を受け、世界のブランドの仲間入りを果たしている。

こうした恵まれた特性を生かし、本市の総合計画の理念である「誰一人取り残さない。協働のまちづくり。」を目指し、市民と共創し、まちづくりに取り組んでいる。

対話型まちづくりの推進

平成27年、富士ゼロックス（現…富士フイルムビジネスイノベーション）との連携協定により、同社が開発したコミュニケーション技術を取り入れた「市民対話会」を軸にまちづくりを推進する「壱岐なみらい創りプロジェクト」をスタートした。

これは、年齢、性別、居住地を問わずどんな人でも参加でき、本市の地域課題や未来のために取り組みたいテーマについて話し合う場であり、市民の実際のニーズやリアルな困

りごとを掘り起こし、建設的な解決を図ろうとするものである。

例えば、国指定特別史跡「原の辻遺跡」を代表する日本とアジアの交流拠点として栄えてきた歴史を生かし、島内外の人々が交流する拠点施設を求める声が多かったことから、平成29年には「壱岐テレワークセンター」を官民連携により整備した。この施設は、IT企業誘致はもとより、企業・大学などの連携やローカルイノベーション拠点として機能し、また、コロナ禍により加速したワークライフスタイルの変化に伴い増加しているテレワーク・ワーケーションの受け入れなど、地域創生の中心となっている。

壱岐・粋対話型社会

「壱岐な Society5.0」

本市は平成30年、第1回SDGs未来都市および自治体SDGsモデル事業の選定を受け、持続可能な地域社会の実現を目指し、積極的に地方創生SDGsを推進している。

スマート農業をはじめ基幹産業である一次産業のDXなどの経済面の取り組みを中心にさまざまなステークホルダーとの連携によりイノベーションを加速させる中でも、市民対話会の取り組みは、未来を切り開く政策を実現する中で、市民の声を政策に取り込む重要なコミュニケーションインフラとなっている。

特にSDGs推進において、市民対話会の取り組みは、高校生のイノベーション教育プログラムとの連動で進化した。最大の特徴は、年3回開催する対話会の参加者のうち、4割以上は高校生であること。対話会を前向きに捉え主体的に参加する生徒も多く、若い



市民対話会

世代が対話会に参加することでさまざまな好循環が生まれている。高校生の「こうあってほしい」という純粋で前向きな意見を目すると、大人がこれまで「できない」と諦めていた事柄でも、実現可能な道筋があるのでないかとハッとさせられる機会が多く、高校生と地域事業者などが連携し、行政がサポートしながらアイデアを実現していくサイクルが生まれ、さまざまなイノベーションの源泉となっている。

これまで、8年間で参加者累計2961人、アイデア数62件、このうち、食品ロスを減らす「食べてほしい」プロジェクト、地域と高校生が連携した空き家DIYによる移住者向け住宅整備、海岸漂着ごみクリーンアップ活動、神社や歴史を観光資源として生かしたガイドブック作成など43テーマが実現している。

市民対話のDX

しかしながら、コロナ禍の影響も大きく対面での市民対話会への参加者数は減少傾向になった。元来、生産年齢人口のうち特に20〜40代の若い世代の参加が少ないという課題を抱えていた。20〜40代の若い世代は子育て世代であり、同時に、経済・社会におけるさまざまな担い手として多忙を極めているため、時間や場所の制約のある対話の機会には参加が難しいという状況にある。そこで、現代の多様化する社会、さまざまなライフスタイル

図1 Liqidイメージ

- 1 アイデアを出す
思いついた考えを自由に投稿
- 2 プロジェクトを作成
アイデアを選び議論のたき台を
- 3 議論する
参加者の意見や「いいね」で議論進行
- 4 案を修正
案の修正をまとめて議論は深まる
- 5 投票する
最適な投票案を実装
- 6 結果を確認
結果は即時発表、すぐに実行。

※ソフトウェアの画面は開発中のものです。実際の画面とは異なる場合があります。

に対応するため、これまでの市民対話の形式を見直し、より幅広い市民と対話を重ねていくための新しい仕組みとして、株式会社Liquitous（リキタス、代表取締役栗本拓幸氏、本社：神奈川県横浜市）が提供しているオンラインツールの合意形成プラットフォーム「Liqid」(リクリッド)に着目した。「Liqid」は、オンラインでの対話や熟議、さらには合意形成が可能で、市民と行政をつなぎ、市民発のアイデア出しからプロジェクトの共創、

意向調査までを一気通貫で行うことができ、このツールを活用し、市民対話会をはじめとする対面の場や各種ワークショップを補完する「市民対話型オンライン共創プラットフォーム」を構築し、DXによる市民の行政参画を推進することを切り口に、さまざまな社会課題の解決を目指していく。

「市民対話型オンライン共創プラットフォーム」は、市民対話会でのリアルとオンラインの併用としたハイブリッド型での開催、まちづくり協議会におけるワークショップでの活用および自治基本条例の検証結果に関するパブリックコメントなどから試験運用を実施し、段階的に総合計画の見直しをはじめ各種計画策定・見直し作業、個別事業の企画検討などで、活用を図っていく。

デジタル技術を用いることで、時間や場所の制約などから対面での対話会やワークショップに参加できなかった特に若い世代や現役世代の自由なアイデアや意見を集めることを目指す。そして、さまざまな声がオンラインプラットフォームで可視化することで、同じアイデアを持つ人同士で共感を生み、より多くの人が声を上げやすくなることや、ポジティブなまちづくり活動が動き出すこと、政策の優先順位をより機敏に見直すことができることを効果として期待している。

オンラインプラットフォームも活用して、

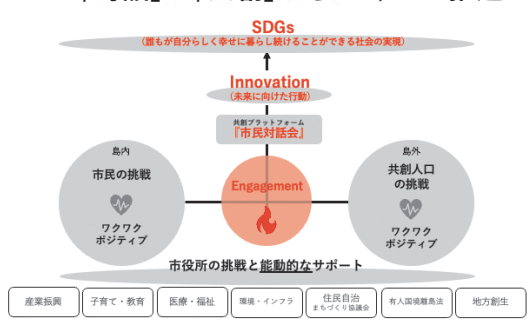
市民ニーズを能動的に集めることは、VUCAの目まぐるしい社会変化の中で、最適解の政策を実現していく手段となり、同時に、市民のまちづくりへの自己効力感の醸成により参画の輪が広がる可能性を感じている。

市民エンゲージメントに着目した対話と共創のまちづくり

本市では、これまでの市民対話会を中心とした「対話型のまちづくり」により、さまざまなイノベーションが起これり続け、地方創生SDGsが推進される好循環が生まれている。これは、「対話」を通して、個人の課題の延長線上に社会の課題を設定し、誰もがまちづくりに参画できるインフラとして定着してきたことによる。

振り返ると全ての起点は「人」であり、本市において、主体的に挑戦しようとする人を行政がサポートすることで、イノベーション（未来に向けた行動）が起これり、持続可能な地域社会の実現に向けてまちづくりが進んでいる。

図2 エンゲージメントに着目した「対話」と「共創」まちづくりの推進



そこで着目したのは、「エンゲージメント（地域への愛着、主体的な貢献意欲）」という考え方である。地域で起こるさまざまな挑戦の源泉には、市民や関係人口・共創人口の本市に対するエンゲージメントがあり、主体的にワクワクしながら自分の人生やプロジェクトに挑戦している姿があった。近年は、有人国境離島法や地方創生施策などさまざまなまちづくり政策の上に、「主体的な市民・共創人口」による未来に向けた挑戦が動き始めている。まちの変化の兆しが見える中で、既存施策など行政の枠の中だけでの視野でまちづくりを考えると受動的になり、イノベーションの種を見逃してしまうことになりかねない。デジタル技術を取り入れ「対話」という本

市の強みを最大限に生かし、能動的なサポーターとして行政の働き方を改革していくことで、「共創」機会を創出し、地域内外を問わず、主体的に挑戦する市民・共創人口と共に、行政も積極的に挑戦する体制を構築していく。

これにより、2000年続く暮らし・歴史・文化を継承し、社会の変化に適応しながら、100年後も誰もが自分らしく幸せに暮らしていることができる地域社会の実現を目指していきたい。