

行政視察報告書

■目 的

いすみ鉄道株式会社の運営及び戦略、ソフトバンク株式会社の行政課題解決に向けた自治体D X、さいたま市の電動サイクルのシェアリングサービス及び英語教育「グローバル・スタディ」についての調査

■訪問都市

いすみ鉄道株式会社、ソフトバンク株式会社、埼玉県さいたま市

■期 間

令和6年11月13日（水）から11月15日（金）まで

高松市議会

<市民フォーラム 21>

派遣議員名簿

会長	大西 智	中西 俊介
	造田 正彦	米田 優
	山西 朋子	多田 優子
	前川 幸輝	

用務の経過と結果及び所感

いすみ鉄道株式会社（11月13日）

1 いすみ鉄道について

(1) いすみ鉄道の概要

いすみ鉄道は、千葉県いすみ市の大原駅と夷隅郡大多喜町の上総中野駅間の全長 26.8 キロメートルを結ぶ鉄道で、1987 年に国鉄木原線よりいすみ鉄道として開業した。授權資本 4 億円、払込資本 2 億 6,900 万円、従業員 30 名の株式会社であり、千葉県やいすみ市、大多喜町、地元企業が株主となる、第三セクターで運営している。

現社長の古竹氏は、高松市出身で同市の観光大使も務めており、家業である日新タクシー株式会社の前代表取締役や風に立つライオン基金の理事長などの経歴を持つ。2018 年のいすみ鉄道の社長公募により当選し、代表取締役社長に就任。

視察時は、令和 6 年 10 月 4 日に発生した脱線事故の影響により、全線運休していた。

いすみ鉄道の走行車両は、全国で唯一、キハ 52 やキハ 28 といった旧国鉄車両を使用しており、鉄道マニアから多くの支持を得ている。先代社長の「ここには、なににもないがあります」という言葉、や古竹氏の「何もないから出来ることだらけであり、ここには人間の本質である澄み切った心を整えるリセットボタンがある」という言葉をもットーに、主に都心部からの観光客を集客している。

(2) いすみ鉄道の様々な取組

現在、いすみ鉄道は、古竹氏の「何もないからできることだらけ」という意識の下様々な取組を行っている。

① 地域の特産物を利用した取組

- ・大多喜町には夏祭りがないため、夏にランタンフェスティバルを開催。
- ・冬には、地域特産のたけのこにちなんだ竹灯籠を地域住民と協力して作成し、駅舎周辺に設置。

② 高松での関係性を生かした取組

- ・琴平電鉄と J R 四国との関係性を生かした、「OBON 楽」という香川県や千葉県を中心に活動する音楽家が集結して、香川県内及びいすみ鉄道の駅内を会場としたミニコンサートを 3 社で共同開催。

③ 交通の垣根を超えた取組

- ・自転車や超小型モビリティなど、他の移動手段と鉄道を組み合わせたイベントを開催。超小型モビリティと鉄道の写真展や、トレイルラン&バイクトレインレースなど。

④ 「撮り鉄」などの根強いファンとの取組

- ・撮り鉄に対するマナー講習を鉄道会社として率先して開催。
- ・引退車両の最後の車検を記録に残すため、クラウドファンディングでの資金調達。
- ・台湾にある姉妹鉄道との関係性を生かして、ランタン列車の開催。

⑤ 全国の第三セクターとの取組

- ・第三セクター協議会で協力し、初事業となる「鉄印帳」を作成。デジタルの鉄印に加え、各社長の直筆の鉄印も作成し、古竹氏も約 7,000 枚直筆の鉄印を作

成。

⑥ 会社や車両のデジタル化への取組

- ・LINE ワークスを導入し、社員間の情報共有や意思疎通を円滑に
- ・全車両に Wi-Fi を導入。全国無線協議会と協議し、車両に Wi-Fi を導入してもらう代わりに、駅名のネーミングライツを譲渡
- ・ジョルダン乗り換えのサイト上で一日フリー切符・定期券の購入を可能にした。
- ・エアレジを売店に導入し、在庫管理を簡素化。

⑦ 学生との取組

- ・千葉県とその隣接する都県の高校生を対象に、「い鉄甲子園」を開催。最優秀賞のキハ 28 貸切権をかけて、いすみ鉄道の活性化提案を ZOOM プレゼン形式で行った。次回からは、大会名を「房総甲子園」とし、小湊鉄道と共同開催を検討している。
- ・関東圏の大学生の卒業研究でいすみ鉄道を題材にしてもらい、スマートフォンの Bluetooth 機能を用いた乗車情報の収集など、研究の内容を実現できないか検討している。
- ・キハ 52 の紹介動画を城西国際大学のメディア学部が作成。

⑧ 地域を巻き込んだ取組

- ・いすみ鉄道の沿線は菜の花がきれいに咲くため、「菜の花列車」として全国でも有名となっている。かつて廃線を防ぐために運転手が菜の花の種をまき始めたのが始まりで、その後、徐々に地域住民にも広がっていった。この「菜の花列車」の原点を題材とした絵本を作成。
- ・い鉄ボックス：物を捨てられない地域性を生かし、住民からいらなくなった古本を寄贈してもらい、その古本を売却した収益を、いすみ鉄道や地域の活性化のために活用する取組。寄贈された古本は民間図書館や古本市などで活用され、収益は、いすみ鉄道車両の修繕費や地域の起業支援などに活用されている。事業開始から 6 年間で約 7 万冊の寄贈があり、収益は約 1000 万円となっている。
- ・千葉県の千産千消千葉日本酒活性化プロジェクトに参加し、キハ車両内で食事を行う、酒 BAR レストラン列車を開催。

⑨ 農福連携の取組

- ・地元農家によるいすみ鉄道沿線での食用菜の花栽培や、社会福祉法人と連携し、障がい者に車内清掃をしてもらうなど、就労支援も行っており、「農福連携」+「地方鉄道」による「循環機能」を作り出している。

⑩ 社内での取組

- ・第三セクターで初めて地域おこし協力隊を 3 名雇用。3 年の任期を満了し、1 名は現在、正規雇用で運転手として就労している。いすみ鉄道の X などの SNS は地域おこし協力隊が作ったもので、委託等していないため、お金がかかっていない。
- ・2022 年 30 年ぶりの 18 歳新人を運転手として採用し、2023 年も 18 歳新人を連続採用、2024 年も 20 歳新人を 2 名雇用するなど、新人採用にも力を入れている。

(3) いすみ鉄道の課題と使命

① 1 時間に 1 本のダイヤを死守すること

まずは、脱線事故に対してしっかりと調査し、修復しなければならない。第三セクター協議会や JR、鉄道協会等とのつながりを有効活用し、まずは問題個所の

洗い出しから行う。社内の力だけでは時間もかかってしまうため、周りの力も借りなければならない。この機会に、線路以外の社内の問題も洗い出し、社員全員で考えていく。

ダイヤの死守には、運転士を作り続けることも重要。運転士不足は鉄道業界全体で深刻化しており、大手鉄道会社も高卒の新人に対して、会社側からアプローチをかけている状態。大手鉄道会社に負けずに運転手を雇用するためには、社長自ら採用活動を行う必要がある。

② 地域とつながっていくこと

人口減少・超高齢化社会が深刻な過疎地域では、住民と自治体、地元企業などがつながり、協力してやっていくことが重要。これらをつなぐのがいすみ鉄道のような地元の鉄道会社の使命だと考える。

地域連携は、初めの「一緒にやる」ことは簡単だが、そのあとの「寄り添う」ことがとても重要で、とても難しい。住民・自治体・企業にそれぞれ考え方や思いがあるため、そこをいかにして調整し、寄り添うことができるかが重要。

③ 社員の水準を上げていくこと

物価高騰の影響もあり、今後、何をするにしても費用は増えていくばかりのため、社員の水準を上げ、自社でできることを増やしていく必要がある。そのためには、第三セクター協議会や鉄道協会などとのつながりを最大限に活用して、経験やノウハウを吸収していく。

(4) 主な質問と回答

① 無人駅の多い過疎地域を走る鉄道を盛り上げていくために、大切なことは何か。

→少々強引でも構わないから、地元の住民をどんどん巻き込んでいく必要がある。地元企業の社員や地元の議員など影響力の大きな人を巻き込むと良い。強引に巻き込んだ場合でも、寄り添うことを大切にしていけば、継続して盛り上げてくれるようになる。

② 脱線事故の影響で、全線点検が必要になったが、少ない社員でどのように行っていくのか。

→スマートフォンのGPS機能などのIT技術を活用して、社員みんなを巻き込んでやっていく。線路を歩いて点検し、問題点があれば、写真を撮って送ると共有のマップに写真と問題点が出てくるシステムで、ゲーム感覚でやっていく。社内のJRのOB社員の人脉や知識も最大限活用する。少ない社員で行うためには、様々な工夫が必要である。

(5) 所感等

千葉県大多喜町、東京駅から直線距離で約60km、茨城県土浦市や神奈川県二宮町もほぼ同等の距離にある。

	大多喜駅 (千葉県)	二宮駅 (神奈川県)	土浦駅 (茨城県)
直線距離	61.4km	62.6km	59.3km
公共交通（鉄道）普通電車利用	3 時間 1 分	1 時間 6 分	1 時間 15 分
公共交通（鉄道）特急利用	1 時間 50 分		50 分
自動車	1 時間 17 分	1 時間 2 分	1 時間 1 分

東京駅から大多喜駅、二宮駅、土浦駅への移動時間

※直線距離測定はグーグルマップ利用

※公共交通移動時間はジョルダン利用（午前 9 時出発にて検索）

※自動車移動時間は MapFan 利用

表のように、公共交通で考えると大多喜町はとても不利な場所にあるが、そのような条件下において様々な工夫や取組を実施している。

エアレジの導入は本市の出先機関や施設運営に活かせるだろう。また、大学生の卒業研究題材にしてもらっているが、本市経営について地元大学生にも働きかけてはどうだろうか。採用においてはトップが自ら行っており、市長自ら採用活動を行う等、その他参考になる事例が数多くみられる。

古竹社長の言葉、何でもできることはやる。地元を巻き込んでいくことは重要である。と言っていたのが印象的であった。

本市出身の古竹社長とは、今後も情報を共有して本市経営に活かしていきたいと考えている。



ソフトバンク株式会社（11 月 14 日）

1 金沢市の自治体 DX の事例と能登半島地震での取組

前金沢市長で、現在はソフトバンク株式会社の戦略顧問である山野之義氏による講義

(1) 金沢市の事例にみる自治体 DX の取組

① 自治体の DX 推進の必要性

地方自治体では、人口減少・少子超高齢化の進行が深刻化しており、自治体職員も確実に減少傾向にあるが、行政に対する市民のニーズは一層複雑化・多様化していく。また、現代の就活生は、業務内容や給与面だけでなく、勤務形態も重視して就職活動を行っており、6 割強の就活生がテレワーク志向を持っているとの調査結果も出ている。

→受験倍率も年々減少傾向にある地方自治体は、デジタル化・DX を進めないと、優秀な人材を確保できない。職員が減っていく中で、多様化・複雑化する市民のニーズや行政課題を解決するためには、デジタル化による業務の効率化・デジタル化による働き方改革を行っていく必要がある。働き方改革により、テレワーク等の様々な働き方ができるようになれば、優秀な人材確保にもつながる。

② 金沢市の行政 DX の取組

金沢市は令和2年度に本庁舎をすべてフリーアドレス化した。県庁所在地規模の市町村では初めての事例で、令和6年11月現在においても金沢市のみとなっている。当時、市長を務めていた山野氏は、行政DXの基本は「ペーパーレス」からと考え、トップダウンでフリーアドレスの導入や、会議と決裁を原則ペーパーレスとした。令和4年度には、キャビネットの撤去を開始し、さらにペーパーレス化を推進した。

- ・フリーアドレス化の二大ポイント

- ア、座席を固定しないよう専用長机を設置

- イ、パソコンを自由に持ち運べるよう、全庁にWi-Fiを設置

- ・ペーパーレス会議化の二大ポイント

- ア、PCを持ち込むために、市長室、副市長室、局長室に大型モニターの設置

- イ、上層部から導入し、課内ヒアや課内の打合せに落とし込む

- ・原則電子決裁化のポイント

- ア、市長決裁も電子化

- 令和元年11月 局長専決まで電子化

- 令和2年8月 副市長専決まで

- 令和4年4月 市長専決まで（全職員）

- ※文書管理システムの更新も含む

令和3年4月に情報部門と行革部門を統合し、「デジタル行政戦略課」を新設し、市長直轄（トップ）の全庁横断的な組織である「金沢市DX会議」を立ち上げ、定期開催。職員だけでなく、外部有識者や学識者にもメンバーに加えた。

重要ポイント

- ア、市長が会議に毎回、最後まで出席、強いリーダーシップ、本気度の明示。

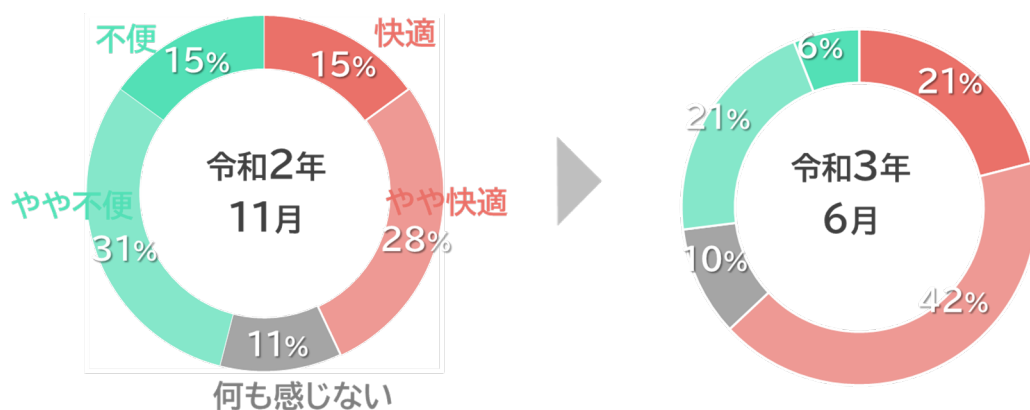
- イ、迅速なDX方針の意思決定とデジタル戦略推進本部との連携

- ウ、市長、局長、職員との強固な信頼関係を構築、速やかな関連部局による施策の実行

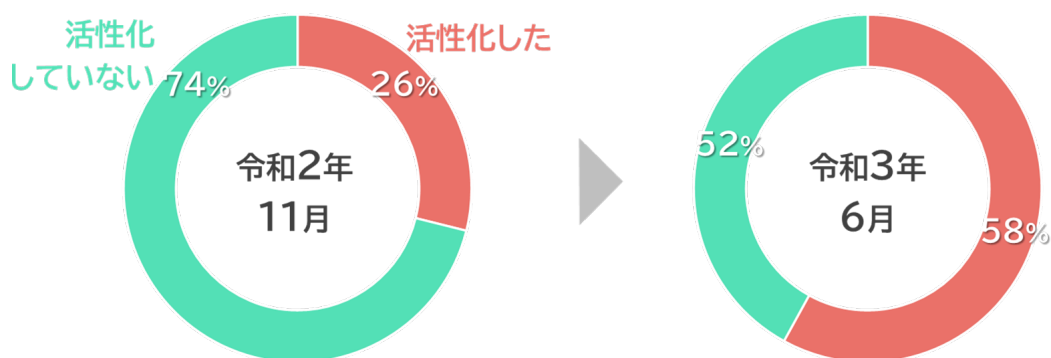
→需要ポイントを意識して取り組み、1年かからず、本庁舎のフリーアドレス化等、DX関連施策を実現した。

フリーアドレス導入による職員の反応

・フリーアドレスの快適度



職員内のコミュニケーションの活性化



業務の快適度、職場内コミュニケーションの活性化ともに、導入前から大幅に改善されている。

③ 金沢市のデジタル人材育成の取組

これまでの人材育成は、

- ・担当業務別に、必要な人に、必要なスキルを習得するよう促していた。

→これでは全庁的な底上げにはつながりにくい

- ・必要な時、適切なタイミングで研修を開催していた

→中長期的な視点がなく、体系的なスキル習得につながりにくい。

この人材育成では、デジタル化についていけない。

これまでの良い点を残しつつ、より全庁的、体系的に人材育成する必要がある。

これからの人材育成は、

- ・全庁的な情報リテラシーの底上げ

- ・デジタル化推進の中心となるリーダーの育成

- ・デジタルに関する体系的な研修メニュー

が必要になってくる。

金沢市のデジタル研修 2 本柱

- ・デジタル行政推進リーダー育成研修→現場発の DX 創出の促進

全職員にデジタルの現状やオフィスソフトの便利な使い方を学習し、普段の仕事に生かしてもらう。

対象者：管理職を含む事務職員等 約 2,000 人

機関：6 月～12 月

・一般職員向けデジタル研修→全庁的な情報リテラシーの底上げ、全職員の協力体制の構築

デジタル化推進の中心となる、デジタル技術と業務改善力を併せ持つ職員の育成。

対象者：概ね 5 年以上の勤続年数・原則自薦・所属長の推薦も可

定員：毎年 20 人（5 年で 100 人）

実績：令和 3 年度 男性 18 名女性 2 名 平均年齢 35 歳

令和 4 年度 男性 8 名女性 12 名 平均年齢 32 歳

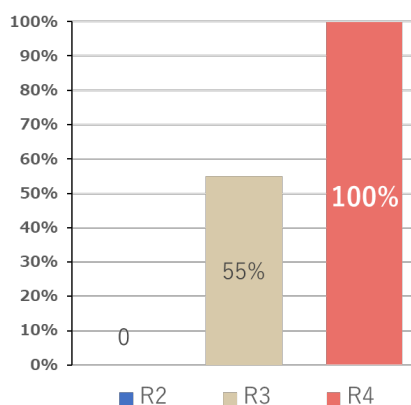
④ 行政 DX 取組の効果

導入した取組の効果が着実に表れており、全会議を概ね 7 割以上ペーパーレス会議を実施している課の割合は、令和 2 年度の 0 %から令和 4 年度には 100%まで伸びており、コピー機の利用枚数については、令和元年度の 1,271 万枚から、令和 4 年度には 42%減の 737 万枚まで削減できている。

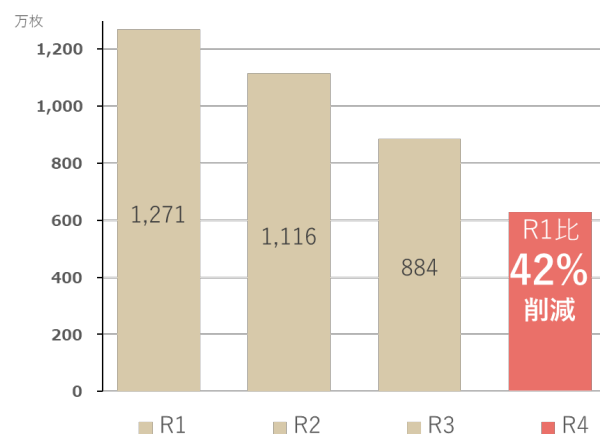
また、テレワークに関しては、約 300 人が同時にテレワーク可能で、延べ 4,669 回の利用実績があり、RPA は 49 業務、効果にして 9,834 時間の削減（どちらも令和 4 年 3 月時点）となっている。電子申請も推進しており、432 の手続きが電子申請可能となっており（令和 4 年 5 月時点）、令和 3 年度の受付実績は、30,190 件まで伸びている。

ペーパーレス会議

(概ね7割以上実施している課の割合)



コピー機利用枚数





(2) 能登半島地震での取組

① スターリンクについて

令和6年1月1日に発生した能登半島地震では、ソフトバンクやNTTドコモ、KDDIの大手通信会社の基地局も被災し、通信が遮断され、安否確認や情報共有ができない状態となっていた。被災地支援の1つとして、ソフトバンクが行っていたのが、スターリンクの設置による通信環境の確保である。

スターリンクとは、アメリカの民間企業であるスペースXが開発した、衛星を利用した高速インターネットサービスで、従来の衛星通信をはるかに超える数の衛星が低軌道を周回しているため、インターネット回線が物理的に引けない山間部や海上、離島なども遣うことができ、災害時でも活用できる。専用のアンテナを遮蔽物のない屋上などに設置するだけで簡単に利用することができ、通信環境などは専用のアプリを使うことで、確認することができる。

② スターリンクの活用 (1) 公共施設

ソフトバンクは被災地の中でも、被害の大きな珠洲市の市役所や健康増幅センターにスターリンクを設置した。市役所には自衛隊の隊員が常駐しており、自衛隊の専用回線でも通信環境が不安定で連絡が取りにくかったため、設置により、自衛隊の情報共有が安定した。健康増幅センターは、D-MATの活動拠点となっており、全国から応援に来た医師や看護師の多くが拠点として活動していた。自身の病院との連絡や被災地での医療活動の連絡も、夜寝泊まりするホテルに帰るまではできなかったが、スターリンクの設置によって、常に連絡をとれる状況となった。

③ スターリンクの活用 (2) 避難所

各地の避難所では、ソフトバンクやNTTドコモ、KDDIが協力してスターリンクの設置を行ったため、被災地で最も通信環境が充実していた。設置当初は、避難者の安否確認や情報共有に活用されていたが、毎日のように起こる余震の影響で、学校に通えない学生がオンライン授業を受けるために活用するようになった。

④ スターリンクの活用 (3) 学校

穴水町の穴水中学校は、穴水小学校や穴水高校よりも避難所から近かったため、避難所からの登校生徒が多かった当時、臨時で小学生の教室と高校生と教室が設けられた。スターリンクの通信を活用することで、各小学校や高校での授業をオンライン・オンタイムで受けることができた。

⑤ 平時のスターリンクの活用について

大地震や豪雨などの有事に必要な性の高いスターリンクだが、アンテナは海外製品のため、同梱の説明書は英語表記で、電源アダプタはアメリカ用のため日本では変換アダプタがないと使えない。製品を取り扱っているソフトバンク社員ですら、初めて設置する際には手間取ったという。1分1秒を争う有事で最大限の能力を発揮するには、普段からスターリンクを活用し、使い慣れておく必要がある。

平時のスターリンクの活用法

ア、スマートフォンなどのアクセス集中の影響を受けないため、お祭りやスポーツ大会等のイベントで活用する。

イ、避難拠点となる公共施設などへの持ち運びが可能なため、スターリンクの設置・設定を含めた避難訓練を行う。

ウ、衛星通信のため、インターネット回線の引けない山間部やへき地での建設工事現場や海上でも使用することができる。

2 ソフトバンク株式会社の行政課題解決に向けた自治体 DX について

(1) 全庁ペーパーレス化に向けた取組

現在の社会は、生成 AI 革命により社会が変わる「転換期」と言われている。生成 AI を最大限活用し、働き方改革や市民サービスの充実・向上を行うためには、ペーパーレス化しなければならない。AI はデータを収集し学習していくため、行政文書等が紙のまま保管されていては、生成 AI を活用することができないため、ペーパーレス化は自治体にとって喫緊の課題となる。

① まず取り組むべきこと

・トップダウンの仕組みづくり

市長の意思を各部署局長に浸透させ、各部署隅々まで意識共有を図り、スピード感をアップさせる必要がある。市長などのトップの本気度と見せ方が重要。

他自治体の例：市長をトップとし、外部有識者なども巻き込んだ金沢市 DX 会議の設置（石川県金沢市）

・印刷枚数の把握

庁内の印刷枚数を集計し、現状を可視化する必要がある。可視化することで、各課のペーパーレス推進の意識付けやモチベーションの向上にもつながる。

他自治体の例：個人の印刷枚数を IC カードで把握（長野県千曲市）

部局ごとの印刷枚数を把握・公表（東京都）

・印刷物の分類

部署ごとに印刷物の内訳を把握し、削減の優先順位をつける。

レッドリスト (即削減)	今すぐ削減可能なもの 会議資料・研修資料・マニュアルなど
グレーリスト (順次削減)	工夫次第で削減可能なもの 契約書・領収書・申請書類など
ホワイトリスト (継続検討)	削減困難なもの 賞状・押印が必須の書類など

・庁内ルール策定

具体的・詳細な庁内ルールを策定することで、日常業務へペーパーレス意識を浸透

させる。

やめる・・・会議資料・記者クラブへの紙配布取りやめ（事前にデータ送付）

減らす・・・WEB 上で閲覧できる資料はリンクのみ記載

変える・・・印刷習慣を変える（印刷・コピーの両面化& 2 in 1 の徹底など）

② ツールの導入

紙をなくす・減らす指示だけでは、かえって業務が非効率になることもある

例：PC 画面が小さすぎて、上司に説明しにくい

無線 LAN がないため、自席でしか共有フォルダを参照できない。

印刷枚数を削減しつつ、不自由なく働けるツールの導入が必要

・ハード面の整備

市長・副市長室、局長室、会議室に大型モニター・全庁的に無線 LAN の導入

導入前	導入後
配布資料・参考資料は事前にすべてを印刷（差替が生じると、全員分の資料を再印刷）	資料はモニターに写して共有 参考資料は PC 上で確認

個人用モニターの導入も効果的

細かな資料も大画面で確認しつつ、2 画面で業務を行えるため、紙での印刷が減る。

・ソフト面の整備

文書処理ツールや電子申請システムの導入

導入前	導入後
決裁や市民からの申請書類などは、印刷して紙で持ち回り・押印	文書作成や申請から電子で行い、内容確認や承認なども PC 上で行うため、印刷不要

体制を整備しや課題など現状把握を行い、ツールを導入することで、全庁的なペーパーレス化を実現できる。

(2) 固定電話の廃止によるフリーアドレス化の取組

日本国内の労働人口は、減少傾向にあり向こう 20 年で約 20%減少するとの予測が出ている。自治体職員も同様に向こう 20 年で 5%～17%程度減少するとの予測が出ており、この減少傾向は、小規模自治体ほど顕著である。新卒社会人の約 40%が、企業を選ぶ上で最も重要視するポイントに「働きやすい環境」を求めているとの調査結果も出ている。→自治体も「働きやすい職場環境」を実現させなければならない。

① 自治体の電話対応の現状

・固定電話のため、自席でないと電話（外線・内線）が使えない。

→テレワークができない、外出先では個人携帯を使うしかない

・各変更作業を業者へ依頼しなければならない。

→異動時期など、構内 PBX の設定変更が必要、レイアウト変更時に配線工事が必要

・電話が不通になると、業務継続が困難になる。

→機器故障により、住民からの問い合わせが受付不可になる、災害時など、庁舎で業務不可になると対策が打てない

② 電話対応の課題解決

固定電話をスマートフォンに変更し、クラウド PBX サービスを導入することで、場所に縛られない効率的な働き方を実現できる。

①利用場所	②時間・費用	③BCP 対策
自席でないと電話（外線・内線が使えない	各変更作業を業者へ依頼しなければならない	電話が不通になると、業務継続が困難になる
スマートフォンで固定電話番号が利用可能 ・どこでも外線・内線が使える ・転送や代理応答など、普段利用している機能もスマホで対応可能	設定変更が WEB 上で完結し、時間・費用を圧縮 ・業者への依頼が不要なため、費用がかからない ・工事不要なため、対応時間が短縮	緊急時も別の場所に臨時庁舎を設置可能 ・スマホを移動させるだけで業務継続可能 ・回線番号との紐付けも、WEB 上で設定すれば利用可能

(3) 自治体公式 LINE の改善策

市民の多くがスマートフォンを持ち、LINE を利用している現代において、自治体の公式 LINE は重要な広報・情報発信の方策となっている。市民に登録され、使われるツールになるためには、LINE 代行サービスを導入するなど、利便性の向上を図らなければならない。

① 高松市公式 LINE の現状と課題点

高松市は人口約 41 万人に対して、公式 LINE 登録者は約 1 万 2,000 人と登録自体が少ない状況にある。原因としては、周知不足で公式 LINE の存在を知らない人が多いことや、各種メニューボタンを押しても LINE 上で完結せず、HP に移行するだけで利便性に欠けること、通知が市民のニーズに合っておらず、ブロックや非表示設定にしている人が多いなどが考えられる。

② 他自治体の取組および高松市との比較

・LINE 上での避難所検索

高松市は、LINE 上で避難所検索をすると HP 上の避難所一覧のページに移行するため、その後はユーザーが自身で探さなければならない。

サービス導入自治体は、LINE 上で避難所検索を押すと、スマートフォンの位置情報を読み取り、近い避難所を示してくれる。検索範囲の設定も変更でき、検索結果の避難所を選び、誘導するボタンを押すと、Google マップで経路案内をしてくれる。

・ごみの分別情報

高松市は、LINE メニューからごみの分別を選択すると、HP 上のごみ分別一覧のページに移行するため、避難所検索同様その後はユーザー自身で探さなければならない。

サービス導入自治体では、ごみの分別メニューを選択し、トーク上で、「鏡」や「椅子」などと、捨てたいものを入力すると、それに返信する形で、ごみの種別と捨て方や捨てる曜日を教えてくれる。

・LINE メニューの災害時モード

サービスの一つに、公式 LINE のメニューを、災害時に災害時用に自動切替してくれるものがある。災害情報とリンクさせておくことで、自動で切り替わる設定にできるが、手動で切り替えるように設定変更もできる。災害時メニューは、メニュータブの色が変わり、メニューも災害関連のもののみ表示となる。災害時でも基本

・予防接種や健診、各種相談などの予約

③ 公式LINE登録者を増やすためには

また、防災についてのニーズも近年高まっており、避難所の検索が簡単にできることも登録者が増加する一因となっている。



LINE

ごみの分別は **LINE** に聞いただけ!!

LINEで
ごみの分別
が分かる!!

ごみの分別が
全てわかる



スプレー缶って
どうやって
出せばいいの?



住んでいる地域のごみ出し日も、
メッセージでお知らせします。

※メッセージ機能は現在予定中です。

春日市

LINE 公式アカウント

LINEで
春日市のごみ
分別がわかる



ID: @message_hakuba

問い合わせ先 春日市環境衛生課資源管理係 春日3-4-11-13 TEL: 096-842-1133

日本の広告市場は2020年に新型コロナウイルスの影響で激減したものの、その後は、社会のデジタル化を背景に好調な「インターネット広告費」の成長に市場全体が支えられ、2022年には、総広告費は初の7兆円台を突破し、現在も増加傾向にある。2023年媒体別広告費（総額7兆3,167億円）の内訳は、マスコミ4媒体が2兆3,161億円で31.7%、インターネットが3兆3,330億円で45.6%、プロモーションメディアが1兆6,676億円で22.8%となっており、2020年にインターネット広告がマスコミ4媒体広告を超えて以降、増加傾向になっている。

① デジタル広告について

・デジタル広告の種類

12

ディスプレイ広告 (予約型)	・ Google ・ Yahoo! Japan	認知、ブランディング、告知	商品名・サービスなどの認知を広げるための広告。ターゲティングも緩めて表示回数を保証することにより、より幅広く多くの人に訴求できる。
ディスプレイ広告 (運用型)	・ Google ・ Yahoo! Japan	認知、ブランディング、告知、検討、アクション	ターゲティングを絞り、訴求内容に興味・関心を持っている・持ちやすい層に配信する広告。主にクリック課金であり、効率よい広告運用ができる。
動画広告	・ YouTube ・ Tver	認知、ブランディング、告知、検討、アクション	動画共有サイトや TV 配信サービスを中心に掲載。TVCM 並みに視覚と聴覚で訴求することができる。
SNS 広告	・ LINE ・ Meta ・ X ・ TikTok	認知、ブランディング、告知、検討、アクション	SNS のタイムライン上に表示されることが多い。媒体によっては縦型動画で表示される。他のメディアよりも利用者の平均年齢が低いのが特長。

② ふるさと納税におけるデジタル広告

ふるさと納税の寄附の 9 割以上がポータルサイト(インターネット)を利用して納付されているため、ふるさと納税にはデジタル広告が最適とされている。ふるさと納税受入額 2 年連続 1 位の宮崎県都城市は、宮崎牛や地鶏などの特産物を武器に、他の自治体より早い段階からインターネット広告に力を入れていた。受入額に対して経費の総額が決められるふるさと納税においては、受入額が多ければ、広告費に回せる金額も増えるため、インターネット広告による好循環が生まれる。

ふるさと納税におけるデジタル広告を強化している自治体の多くは、クリック課金方式で少ない予算からでも可能なディスプレイ広告(運用型)、または、それをふるさと納税の各ポータルサイト内で行うポータル内広告を利用している場合が多い。例年、9 月から年末にかけて検索数が上昇し、検索者層としては女性が多く、寄附額の多い 40 代、50 代が 50%を占めているため、インターネット広告のターゲティングを用いて、30 代～60 代をターゲットに広告を行う自治体が多い。

年々、ポータルサイト数も増え、Amazon の参入も決まっているふるさと納税は、ポータルサイト内での競争が激化していく。寄附額を増やすためには、広告の時期やターゲット、広告方法など、より効果的で効率よくデジタル広告を行う必要がある。

(5) EBPM 手法による職場環境改善

パワハラやセクハラだけでなく、カスハラも問題視されている現代で、働きやすい環境を求める新卒人材が多い中、職場環境改善施策に EBPM 手法を取り入れることで、継続的な人材確保に繋がる。また、既に組織で働いている人材の離職を防ぎ、職場環境を改善することで、業務の効率化も図ることができる。

① ソフトバンクが提供する職場環境改善支援サービス

ソフトバンクは、東京大学院教授などとの共同研究により、ハラスメントの実態

調査と発生リスクのスコア化を実現した。

質問項目としては、ハラスメントの発生状況についてと、職場風土と上司のマネジメントスタイルについての大きく2つがある。ハラスメントの発生状況についての質問では、現時点でこういったハラスメントが起きているのか、今後のハラスメントの発生リスクについても数値化でき、職場風土と上司のマネジメントスタイルについての質問では、ハラスメント発生前のリスクを数値化できる。

調査だけでなく、調査結果に関する専門家による評価や解説を直接聞くことができ、実態の把握→適切な施策の企画立案→実行・推進→効果測定まで一貫して行い、自治体の PDCA サイクルの推進もサポートする。また、職員向けの動画研修材料もあり、ハラスメントに関してだけでなく、情報セキュリティや、ビジネスマナーについても研修を行うことができる。

(6) 主な質問と回答

- ・市民対応の多い所属で電子申請システムを導入し、ペーパーレス化した場合、情報機器に慣れていない高齢者等への対応は。

→窓口にも申請用の PC を置いて、職員付き添いで申請してもらう等の方法もあるが、WEB 申請・窓口での紙申請のどちらでも申請できるようにする、ハイブリット型でペーパーレス化をスタートする自治体が多い。

- ・クラウド PBX やスマートフォンを導入するための重要ポイントは。

→PBX（電話交換機）は定期的に交換時期が来る。交換自体にも多額の費用が掛かるため、その際にクラウド PBX とスマホを導入すると反発は少ない。説明等はソフトバンクも支援を行い、デモ機等を実際に触ることもできる。導入を検討している場合には、後援会等の開催も可能。多くの職員にクラウド PBX とスマホ導入のメリットを知ってもらう必要がある。

- ・高松市の公式 LINE アカウントは、人口 41 万人に対して登録が 1 万 2,000 人とかなり登録者数が少ないが、どこに要因があるか。

→まずは、周知が足りていないことが考えられる。公式 LINE アカウントがあることをしっかり知ってもらう必要がある。周知の継続と市民のニーズに合った周知や情報発信が必要。

(7) 所感等

ソフトバンク株式会社と金沢市の自治体 DX に関する事例を深く検討した結果、行政におけるデジタル変革（DX）が自治体で直面する構造的課題の克服に対して極めて効果的な解決策となると感じた。

金沢市の取り組みにおいては、市長がリーダーシップを発揮し、トップダウン方式で DX 推進を迅速に進めた点であると考えている。本庁舎におけるフリーアドレス化やペーパーレス化を推進するため、市長自らが主導する「金沢市 DX 会議」を頻繁に開催し、毎回出席することにより、自身の DX に対する強い意欲と明確な方向性を職員に示したことが挙げられる。また、この会議には市内外の有識者や専門家を積極的に参加させ、多様な視点を施策の立案や推進に反映する体制を整えた点も重要であると感じた。これらの取り組みは短期間での成果をもたらし、実際に金沢市では約 1 年という短い期間で庁舎全体

のフリーアドレス化および全行政会議の完全なペーパーレス化を達成できた。このようなスピーディーで実践的な取り組みは、本市においてもモデルケースとして参考にできると考えられる。

人材育成に関しても、金沢市はレベルの高い人材育成の取り組みを実施していると感じた。約 2,000 名の行政職員（管理職を含む）に対してデジタル行政推進リーダー研修を実施しており、Office ソフトの高度な操作方法や業務改善のためのデジタルツール活用術など、実務に直結する実践的なスキルの習得を重視して組まれている。また、継続的な人材育成として勤続年数 5 年以上の職員の中から毎年 20 名を選抜し、デジタル技術の深い理解と業務改革の実践能力を併せ持つ DX リーダーを育成する取り組みも行なっている。

このような継続的な仕組みにより、組織全体における DX の推進力を強化し、中長期的に安定した人材供給が可能となっていると感じた。

さらに、市民サービスの向上という観点においても、自治体公式 LINE の機能改善事例は非常に参考にできる事例と感じた。特に、ごみの分別方法や防災関連情報といった市民の日常生活に密接に関わる情報を LINE 上で直接的かつ簡便に提供することに成功し、市民による公式 LINE 登録者数の飛躍的な増加が見られた。このことから、市民とのコミュニケーションツールとしての公式 LINE の潜在的な価値とその有効性が明らかになっており、高松市においても早急な改善の検討の余地がある。

加えて、DX 推進の過程では組織内外の連携強化も重要であるとの話があった。外部有識者や学術機関と連携した組織横断型の協議会の設置は、施策の幅広い視野を持ち、多様なアイデアの創出を促すことにつながると考える。現場の職員に対しても業務改善への自発的な取り組みをする機会を高めることが期待されたと感じた。

能登半島地震でのソフトバンクによるスターリンク活用は、災害時の通信インフラ整備の成功事例であると感じた。報道等でも承知していたが地震直後、大手通信企業の基地局被災による通信遮断が深刻な問題となる中、自衛隊等と連携し珠洲市役所や健康増幅センターに迅速にスターリンクが配備され、通信環境の改善に貢献したと伺い、スターリンクの有効性を改めて感じた。

特に、自衛隊が駐留する珠洲市役所では通信環境が安定し、部隊間や関係機関との迅速な情報共有が可能となり、指揮命令システムの効率化が図られた。また健康増幅センターでは、災害派遣医療チーム（D-MAT）が所属病院や本部と即時連絡可能となり、医療活動の質・効率が大きく改善された。

さらに、避難所においてはオンライン授業環境の提供も可能となったことは、教育を継続していく観点からも非常に有効な策となると感じた。

本市において、特に塩江地域など、山間部の地域で地震などによるインターネット通信が遮断された場合などを考えると、代替えのバックアップ環境として備えておくことは防災力向上に資すると思う。

ただし一方で、設置時の課題として、海外製品のためのマニュアルの言語や電源規格の違いが挙げられた。平常時からスターリンクの設置・運用訓練を行う必要があり、祭りや防災訓練などでも活用をしていくことで慣れていくものであると考える。

今後は、衛星通信技術を日常的に活用し、防災能力の地域的な強化を図ることが重要でありスターリンクの活用範囲を遠隔地や通信インフラが脆弱な地域へ広げることで、

地域の災害対応力の更なる向上が期待されると考える。

埼玉県さいたま市（11月15日）

1 さいたま市の英語教育「グローバル・スタディ」及び電動サイクルのシェアリングサービスについて

(1) さいたま市の英語教育「グローバル・スタディ」について

「グローバル・スタディ」とは、さいたま市のすべての小・中学校で、小1から中3までを一貫した教科として行うさいたま市独自の英語教育であり、将来、グローバル社会で主体的に行動し、たくましく豊かに生きる児童生徒の育成を目標としている。

① グローバル・スタディ設立の経緯

平成16年度	「さいたま市小学校英語活動の指針」策定 さいたま市を担う次世代の子どもたちに小学校から英語活動を実施する「羅針盤」
平成17年度	さいたま市小・中一貫『潤いの時間』『英会話』モデル校での研究開始（教育特区）
平成19年度	全ての市立小・中学校で実施 小学校5・6年…35時間、中学校…標準時間+17時間
平成27年度	英語教育研究開発モデル校での研究開始 「グローバル・スタディ」の開始
平成28年度	全ての市立小・中学校で「グローバル・スタディ」実施 小学校…低 10時間 中 17時間 高 52時間、中学校…157時間
平成30年度	「グローバル・スタディ」全面实施 小学校 小1…34時間/小2…35時間 小3・4…70時間 小5・6…105時間 中学校…157時間

② グローバル・スタディの特徴

ア、市独自の英語教育カリキュラム

小中一貫のカリキュラムを作成しており、まずは英語に慣れ親しむことから始め、オリジナルの英語教材を用いながら、徐々に専門性を持った授業を行なっていく。また、英語教育の質の充実を図るため、常にかリキュラムをブラッシュアップしている。様々な小学校・中学校の教員でグループを結成し、そこで、授業でやりにくかった点や良かった点を協議・教育委員会に報告し、教育委員会はその報告を活用し、カリキュラムをブラッシュアップしている。

・小学校1・2年生・・・英語に慣れ親しむ授業

歌・踊り・ゲーム・ジェスチャー等体を動かしながら活動する授業等

・小学校3・4年生・・・日常の会話を中心とした授業

自己紹介・お買い物・さいたま市や埼玉県の紹介等

・小学校5・6年生・・・コミュニケーションを中心とした授業

身の回りの話題・友達の紹介・国際理解・英語劇・日本の紹介等

・英語による授業

ディスカッション・ディベート・伝統文化について発信する授業

国際問題・環境問題について論理的に考える授業等

イ、豊富な授業時数

小学校の「総合的な学習」の時間や、朝学習の時間などを、有効的にグローバル・

スタディの時間に充てることで、豊富な授業時数を実現している。

小学校	1年生	2年生	3年生	4年生	5年生	6年生	合計
標準	0	0	35	35	70	70	210
さいたま市	34	35	70	70	105	105	419

中学校	1年生	2年生	3年生	合計
標準	140	140	140	420
さいたま市	157	157	157	471

ウ、充実した指導体制

小学校のグローバル・スタディの時間は、担任教師だけでなく、必ずALT もしくはネイティブに近い英語能力を持った専科教員、非常勤講師による補助をつけ、複数人体制で授業を行っている。

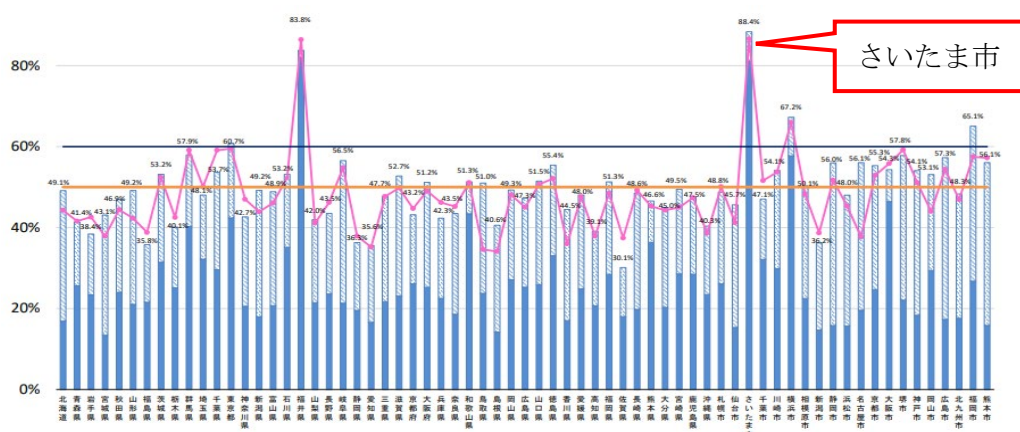
- ・小学校1～4年・・・担任+ALT または 専科教員+ALT
- ・小学校5・6年・・・専科教員+ALT または 担任+非常勤講師+ALT
- ・中学校・・・グローバル・スタディ科教員に加え、週に1～2回程度 ALT が指導補助

エ、指導力向上を担う研修

小中一貫のカリキュラムに基づいて授業を行うため、教員のための専用研修も充実している。担任や専科教員などの立場によって研修内容も分けており、ALT に対しては、毎月 ALT コーディネーターが中心となり、ALT ミーティングを行っている。ALT コーディネーターは教育委員会所属で、勤務初年度の ALT の授業補助なども行っている。

③ グローバル・スタディの効果と課題

さいたま市では、CEFR A1 レベル（英検 3 級相当）以上を達成している中学 3 年生の割合が、88.4%と全国 1 位の実績となっており、確実にグローバル・スタディの効果が出ている。



課題としては、CEFR A1 レベルに達していない残りの約 12%の生徒にどうアプローチしていくかなどが挙げられる。さらなるカリキュラムの充実や ICT を活用した個別最適の学びの提供、効果測定の実施などを行い、課題解決を図る。

④ 主な質問と回答

- ・カリキュラム改善のための、教員のグループ活動はどのようにして行われている

のか。

→直接集まって行う参集タイプを年5回ほど行っている。小学生の授業終わりの時間に、1 時間半程度で行うことが多い。紙面での開催や、オンラインでの開催も行っている。

・ALT や専科教員はどのように採用しているのか。

→どちらも独自で採用しており、毎年試験による採用を行っている。小学校の専科教員の受験条件としては、中学校の教員免許をもっているか小学校の教員免許＋CFER B2 以上の成績を持っているか。非常勤講師から専科教員になる人もいる

・現場の教師からの反発の声や負担の軽減策は。

→グローバル・スタディ開始当時は、反発の声や不安の声もあった。小学校低・中学年のカリキュラムには、毎時間ごとの指導案とセリフ付きの授業計画を載せるなど、わかりやすく丁寧なカリキュラムを用意し、必ず複数人で授業を行う体制の整備や、教員向けの研修を充実させることにより、不安の解消と負担軽減を図っている。

⑤所感等

さいたま市への視察を通じて、「目標をしっかり持ち、コツコツと取り組めば、必ず成果が出る」ということを改めて実感した。特に印象的だったのは、2016 年度から始まった「グローバル・スタディ」の成果で、短期間でここまで大きな成果を上げたことに、大きな可能性を感じた。

政府は「2027 年度末までに中学生の 60%以上が英検 3 級相当の英語力を身につける」という目標を掲げているが、さいたま市の実績を見ると、この目標は決して高すぎるものではないと確信した。実際、さいたま市では 2013 年度の達成率が 45.9% だったのに対し、2022 年度には 88.4%にまで向上しており、この成果は、本市にとっても大きな励みになる。

また、英語教育の充実は、単に学力の向上だけでなく、地域の魅力にもつながっている。質の高い英語教育を求めて、さいたま市に移り住む家庭が増えていることも、その一例であり、さらに、優秀な先生が集まり、より良い教育環境が整うことで、子どもたちの学びの質がさらに高まるという好循環が生まれている。

グローバル化が進む今、英語力は子どもたちの未来の可能性を広げる大切な力である。さいたま市の成功事例を参考にしながら、地域の実情に合った形で英語教育を充実させていきたいと考える。

高松市でも、こうした良い流れをつくれるよう、会派として 12 月定例会で代表質問を行った。これからも、子どもたちが夢を持ち、自信をもって未来へ羽ばたけるよう、さまざまな提案を続けていきたい。

(2) さいたま市の電動サイクルのシェアリングサービスについて

① さいたま市の地理的概要

さいたま市は東京都心から 20～40km の埼玉県南東部に位置しており、新幹線 6 路線が集まる交通結節点となっている。北の大宮駅周辺・さいたま新都心周辺地区と、南の浦和駅周辺地区を中心に都市機能を備えている。

② さいたま市モビリティサービス

2018 年より新たな都市の交通システム構築の検証を始め、第一弾として同年 11 月にシェアサイクルの実証実験を始めた。その後、2019 年 8 月にシェアスクーター実証実験、2020 年 12 月にシェア型マルチモビリティ実証実験、2024 年 2 月には電動サイクルの実証実験を行うなど、様々な実証実験を行い、都市交通ネットワークの発展を行っている。

また、2020 年 12 月には、さいたま市と Open Street と ENEOS によるシェア型マルチモビリティ等の実証実験に関する三者協定を結び、マルチモビリティ・シェアリング事業を社会実装した。

- ・三者協定での役割分担

さいたま市	Open Street ENEOS (小型 EV のみ)
・モビリティポート用公有財産の確保 ・関係事業者との調整 ・実証実験結果の検証 等	・マルチモビリティ・シェアリング事業の実施及び運営（施設整備、維持管理等） ・利用データの提供 等

三者協定による協力体制の構築や、公民連携によるインフラ整備（公用地・民間用地の確保）により、高い利便性を早期に実現した。2024 年 10 月時点で、市内に 473 箇所のステーションと 3,984 ものラックを整備し、シェアサイクル、スクーター、モビリティの各種を配置し、利用者が好きに選ぶことができるマルチモビリティポートも展開している。

③ モビリティ事業の効果

実証実験開始から右肩上がりに利用回数が伸び、2024 年 7 月には、月の利用回数は 15 万回を超え、累計利用回数は約 500 万回に上り、新たな地域交通ネットワークとして発展した。最も利用の多いシェアサイクルの利用傾向としては、平日の朝夕は通勤通学、平日の日中や休日は買い物やレジャー等に利用されており、利用距離は平均 2.9km で 30 分以内の利用が多い。

④ モビリティ事業の今後

通勤通学での短距離短時間の利用では、自宅から最寄りの駅までや、電車を利用した後の駅から勤務地や学校までの移動手段として使われている。普段は電車を利用して移動している区間でも、混雑を避けたいといったニーズもあると想定し、さいたま市は今後、現在利用の多い短距離短時間利用に加え、中長距離の利用を促進する。

中長距離移動のニーズに応えるために、さいたま市は新たに電動サイクルを設置し、2024 年中に計 100 台になるように順次追加していく予定としている。電動サイクルとは、新設された特定小型原動機付自転車企画に適合した電動キックボードに代わる新たなスマートモビリティで、特長としては以下の 2 点がある。



- ・自転車と同じ操作感・・・自転車に乗れる人であれば、誰でも簡単に乗ることができ、重心も通常の自転車に比べて低いので、安全性能も高い。

・漕がずに乗れる・・・漕がずに乗ることができ、ハンドルをひねるだけで加速するため、中長距離の移動に向いている。

今後は、電動サイクルの利用実績等を検証しながら、最適な場所に最適な数配置することを目指す。また、交通安全教室などのイベントでの実機体験や市報への掲載、さいたま市独自のデジタル地域通貨アプリとの連携などを活用し、市民への周知を強化して、さらなるシェアリングモビリティの利用を促進する

⑤ 主な質問と回答

・高松市のシェアサイクルは定期的に、ポートごとの自転車台数の偏りを人の手で直しているが、さいたま市の場合はどうか。

→さいたま市は、シェアサイクルが通勤・通学及び帰宅時に使われることが多く、自宅と最寄り駅・最寄り駅と勤務地・学校の往復が多いため、ある程度自転車台数を偏りが出にくい利用状況にある。また、利用状況のデータなどから分析し、偏りが出にくいようにポートを配置しているが、偏りが出てしまった際には、高松市と同様に、人の手で偏りを直している。

・シェアサイクルでの事故は起きていないのか、また起きた場合の対応は。

→人身事故等の重大な事故は今のところ発生していない。また、事故が発生した際の保険対応等は、すべて事業者が行う契約となっている。

・さいたま市は Open Street 及び ENEOS が運営事業者であるが、どのような契約になっているのか。

→市は公有財産の確保や連絡調整、実証実験等を行うだけで、ポートの整備やシェアサイクル等の配置などの運営に関してはすべて上記の2社が行っている。市としては運営に関する予算計上もない。

⑥ 所感等

さいたま市は2018年より、都市型モビリティサービスの実証実験を積極的に展開しており、その出発点となったシェアサイクル事業から順次、シェアスクーター、シェア型マルチモビリティ、電動サイクルへと対象を多様化し、都市交通ネットワークの利便性および効率性向上に目覚ましい進展を遂げている。この実証実験の取り組みは、官民連携（PPP）により、土地確保やインフラ整備などが迅速かつ効果的に進展している点は本市においても応用はできるのではないかと感じた。

事業開始以降の利用データから見ると、市民の日常生活に着実に浸透し、その利用実績は非常に好調であるとのことを伺った。実際、累積利用回数は約500万回という驚異的な数字に達しており、市民の通勤・通学、買い物、レジャーといった日常生活活動の重要な移動手段として確実に認知され、定着していると考えられる。また、さいたま市では利用データを分析し、状況に応じて柔軟な車両の配置などの調整を積極的に実施していることも利用促進につながっているものとする。

さらに、中長距離移動ニーズの増加を踏まえ、電動サイクルを導入し普及を進めている点も非常に興味深かった。電動サイクルは、ペダリング不要であり、アクセル操作のみで容易に速度調整が可能であるため、幅広い年齢層に対しても提供することが期待できると感じた。

本市においても、レンタサイクル事業のありかたを見直し、官民連携での事業展開も視野に入れていく必要があると考える。

また、新たな車種の導入についてもさらに検討していき、本市のモビリティサービス向上と利用促進で、MaaS の推進をしてほしい。