視察、研修等報告書

総務常任委員会　行政視察（大船渡市）

令和８年１１月１６日

釜石市議会議長　様

釜石市議会
総務常任委員会

【視察報告者】

委員長　　三浦　一泰
副委員長　菊地　広隆
委　員　　菊池　秀明
委　員　　工藤　聡一郎
委　員　　細田　孝子
委　員　　千葉　榮

【随行者】

総務課長　　佐々木　義友
ＤＸ推進室主査　宮嵜　将太
議会事務局　　川﨑　愛

１．視察の概要

総務常任委員会では、市内８か所の生活応援センターを対象としたＤＸ調査を進めている。目的は職員数を減らすことではない。機械に任せられる業務はＤＸに任せ、限りある職員の力を、市民に寄り添う業務へ充てることである。この調査の一環として、令和８年１０月７日、大船渡市において行政視察を実施した。

大船渡市は、ＤＸ・情報システム・広報を一つの課に統合し、若手職員によるプロジェクトチームを軸に、窓口改革や生成ＡＩの活用を段階的に進めている。また、国の地方創生伴走支援制度を活用し、企業誘致などで成果を上げている。本視察は、これらの取組の進め方と課題を調査し、釜石市の行政運営と産業振興に生かせる知見を得ることを目的とした。

２．視察日程および視察先

令和８年１０月７日（水）午後１時１０分から午後２時４５分まで　大船渡市役所

【視察項目】ＤＸの推進状況と地方創生伴走支援制度の取組について

３．視察内容

（１）推進体制と基本方針

大船渡市は、市長を最高デジタル変革責任者、副市長を副責任者とし、教育長と部長級職員を本部員とするＤＸ推進本部を置いている。令和６年度には、別々の部署が担っていたＤＸ推進、情報システム、広報の業務を統合し、デジタル戦略課を新設した。外部人材については、令和４年度から通信事業者の社員をデジタル推進アドバイザーに委嘱し、令和７年８月には同社と連携協定を結んでＣＤＯ補佐官を置いている。

ＤＸ戦略の柱は「市民のＤＸ」「地域のＤＸ」「行政職員のＤＸ」の三つである。単なるシステム導入ではなく、業務の仕組みを見直す改革として位置づけている。デジタル戦略課は月２回、各課から業務上の困り事の相談を受け、改善を支援している。

（２）デジタル人材の育成

令和４年９月、異なる部署の２０代・３０代を中心とした職員２０人で「デジタル創生研究プロジェクトチーム」を設けた。月１回の勉強会とグループワーク、先進自治体の視察を行い、年１回、市長・副市長・教育長と部課長に政策を直接提案する。提案の一部は、市公式ＬＩＮＥの機能拡充などとして実現している。

研修で重視しているのは、デジタル技術そのものよりも、現状把握、検証、費用対効果、企画立案、説明の力である。入庁５年前後の職員を対象とした人材育成塾も実施し、次の候補者を掘り起こしている。

（３）窓口ＤＸと市公式ＬＩＮＥ

市公式ＬＩＮＥを入口に、公共施設のオンライン予約、母子手帳交付の申請、各種健診の予約ができる。市民が道路の損傷、倒木、通行止めを通報できる双方向の機能と、防災・ごみ・観光など希望する分野の情報だけを受け取れる配信機能も備えている。登録者数は１万１，６００人を超えた。一方、公共施設予約のオンライン利用率は、想定どおりには伸びていない。

窓口では、キャッシュレス決済機器や番号札発券機を導入し、複数の課を回らずに証明書を取得できる「書かないワンストップ窓口」を始めた。出生、死亡、転入・転出などの手続にも順次広げる予定であったが、窓口職員が各課の業務を引き継ぐための研修負担、繁忙期の対応、林野火災の影響が重なり、予定どおりには進んでいない。その一方で、現場の職員から改善提案が出るようになり、当事者意識が高まったことを、同市は重要な成果と捉えている。

（４）地域拠点と開庁時間の見直し

旧三陸町地域では、三陸支所を存続させて職員を集約し、綾里と吉浜の出張所は廃止して、証明書交付などの一部業務を郵便局へ委託する予定である。郵便局で申請書を受け付け、ＦＡＸで本庁へ送り、本庁が発行した証明書を郵便局で交付する。存続を求める声もあったが、窓口利用件数の減少を示して説明し、郵便局で対応を続けることで理解を得たとのことであった。

令和８年７月１日からは、窓口の開庁時間を午前９時から午後４時までに改めた。オンライン申請とコンビニ交付の拡充を、開庁時間の見直しと一体で進めている。スマートフォンを使えない住民には、公共交通の充実やタクシーチケットの配布で補うとしている。オンライン相談や遠隔窓口、保健師業務でのＤＸ活用は、説明の中では確認できなかった。

（５）生成ＡＩの業務活用

全庁一斉ではなく、小さく始めて検証する方法を取っている。令和６年７月に入力情報の制限などの留意事項を通知し、体験講座や勉強会を重ねた結果、利用者の割合は令和６年１０月の１５％から、令和７年１２月には６５％へ増えた。令和８年１月に利用ガイドラインを策定し、令和８年度は幅広い部署・役職の職員１３人に有償版のアカウントを付与して、全庁導入に向けた検証を行っている。議事録、議会答弁書のたたき台、説明資料、ポスターの作成に使い、出力は職員が事実を確認したうえで、職員の責任で仕上げる。

（６）地方創生伴走支援制度

この制度は、国の職員が２～３人のチームを組み、人口１０万人未満の市町村を担当して、オンライン会議と現地訪問により助言する仕組みである。大船渡市は、企業支援と企業誘致の戦略づくりに必要な産業情報を整理するノウハウがないことを課題と捉え、制度の創設時に応募した。

庁内では、産業振興に関する業務を商工企業課に集約し、デジタル戦略課が国との窓口を担っている。支援の対象は、当初の産業振興から、スポーツ施設の整備、観光へと広がった。成果として、大船渡港のサーキュラーエコノミーポートへの選定、子育て世代の要望を踏まえた全国展開の飲食店の立地決定、国の交付金を活用したスポーツ施設整備、陸前高田市と連携した観光振興が挙げられた。企業との交渉や庁内判断が速くなった、との説明もあった。

同市が強調したのは、自治体の側が解決したい課題と実現したいことを持ち、支援官に具体的に伝えることである。成果を測る指標や、支援終了後の体制については、明確な説明はなかった。

（７）主な数値

項目	説明された内容
若手プロジェクトチーム	２０代・３０代を中心に２０人（令和４年９月設置）
市公式ＬＩＮＥ登録者数	１万１，６００人超
生成ＡＩの利用者割合	１５％（令和６年１０月）　→　６５％（令和７年１２月）
生成ＡＩの検証チーム	１３人に有償版アカウントを付与（令和８年度）
窓口の開庁時間	午前９時～午後４時（令和８年７月１日から）
伴走支援の実績	支援官３人、現地訪問５回、オンライン会議２４回、企業訪問への同行１１社

４．釜石市への応用可能性および政策的示唆

（１）若手の提案と、決定権のある層をつなぐ

釜石市は今年度から、係長・課長補佐級を中心にＤＸ推進リーダーを配置している。大船渡市の方式は、若手職員が業務の見直しを企画し、市長ら三役に直接提案するものである。両者を組み合わせれば、現場の発想が、決定権のある層に届く経路ができる。年１回の提案の場を設けることは、大きな費用をかけずに始められる。

（２）窓口改革は、機器よりも現場の負担を先に見積もる

大船渡市で計画が遅れた原因は、システムではなく、研修の負担と繁忙期の人手であった。釜石市が窓口の集約やワンストップ化を進める場合は、誰が、いつ、どの業務を覚えるのかという人員計画を先に立て、段階を区切って広げるべきである。

（３）生活応援センターの将来像を考える材料

大船渡市は、利用件数を示して住民に説明し、郵便局という代わりの窓口を用意したうえで、出張所の廃止に理解を得ている。デジタルだけに頼らない方法である。釜石市の生活応援センターは、証明書の交付にとどまらず、保健や福祉など地域に寄り添う役割を担っており、同じ形をそのまま当てはめることはできない。ただし、利用の実態を数字で示すこと、代わりの手段を先に用意すること、という進め方は参考になる。センターの業務のうち、機械や他の機関に任せられるものと、職員が担い続けるものを仕分ける作業が、次の段階になる。

（４）市民からの通報と、選んで受け取る情報配信

道路の損傷や倒木を市民がスマートフォンから通報できる仕組みは、半島部や山間部を抱える釜石市でも、職員の巡回を補う手段になる。必要な分野の情報だけを受け取れる配信は、情報が多すぎて読まれないという問題への対策として有効である。

（５）生成ＡＩは、利用者を育てながら広げる

講座と勉強会を続けることで、利用者の割合を１年余りで１５％から６５％へ引き上げた点は、導入後の定着策として参考になる。同日に視察した陸前高田市は、全庁に一斉導入したが、利用は約３割の職員に偏っている。導入の方法にかかわらず、使い方を学ぶ場を継続して設けることが定着の条件である。

（６）地方創生伴走支援制度の活用を検討する

この制度の対象は人口１０万人未満の市町村であり、釜石市も対象となる規模である。国の制度に通じた職員の知見と人脈を、費用をかけずに得られる点は大きい。釜石市でも、企業誘致、産業振興、港湾の利活用といった分野で、応募を検討する価値がある。

ただし、大船渡市の成果は、制度に採択されたから生まれたものではない。産業振興の業務を一つの課に集め、誘致したい業種まで具体的に決めて、支援官に働きかけた結果である。釜石市が活用する場合も、解決したい課題と、受け皿となる庁内の体制を先に固めることが前提になる。

５．総括

大船渡市の取組に共通するのは、ＤＸを機器の導入ではなく、仕事の進め方と職員の意識を変える取組として扱っている点である。計画どおりに進まなかった事業についても、現場に当事者意識が生まれたことを成果として評価していた。

また、地方創生伴走支援制度の事例は、外部の力を生かせるかどうかが、自治体側の準備と意欲で決まることを示している。本委員会は、今回得た知見を生活応援センターのＤＸ調査に反映するとともに、限られた職員で市民サービスと産業振興の両方を支える体制のあり方を、引き続き検討していく。