

○4 番（森英樹君）

4 番、森英樹です。

本日、私が質問させていただきますのは、デジタル化による町民の利便性の向上についてということで何点かお伺いしたいと思います。

現在私たちの生活や運営、行政運営についてデジタル技術は欠かせない存在となっております。生活面ではコンビニなどのキャッシュレス支払の普及、一方、行政面ではオンライン会議、テレワーク環境の整備、AI による会議録の自動作成、ペーパーレス化の推進などが進行中です。これらの技術は、行政業務の効率化や経費削減を図ると同時に、住民の利便性向上にも貢献していると思います。町としても、デジタル関連予算が増加していることから、これらの取り組みについて、何点か具体的な質問をさせていただきます。

まず 1 点目でございますけども、香川 DX ラボへの参加経費と現在の活動状況についてでございますけども、私個人、香川 DX の DX がどのようなものかなということでもちょっと調べてみますと、DX とは、新たな価値を創出して、サービス、また、組織などを変革するという定義でございます。一般に言われるデジタル化は、既存のシステムをデジタル技術に置き換える、業務の負担を軽減したり、生産性をアップすることが目的というようなことで、このデジタルトランスフォーメーションというのは、サービス、組織を改革するという意味合いを持つての業務、業務というんですかね、取り組みだと思えます。

具体的に質問入りますけども、香川 DX ラボはデジタル技術を活用しての地域の課題を解決するためのプロジェクトであり、町もその一環として参加していると思えます。

まず、町がこのラボに参加するに至った具体的な経緯と当初の目的についてお聞かせください。

また、現在進行中のプロジェクトがあればお伺いします。香川ラボと協働により、町が得た具体的な成果や町民サービスにつながった事例があれば、あわせて教えてください。

○議長（濱野良一君）

総務課長 濱口浩司君。

○総務課長（濱口浩司君）

森議員のご質問にお答えいたします。

香川 DX ラボは、人が主役のデジタル社会・香川の形成に向け、県および県内市町ならびに DX 関連企業を含めた官民の人と情報が集い、情報交換、協議を重ね、ともに社会全体の DX 推進に取り組むことを目的として立ち上げられた組織であり、土庄町も参加しております。今年度は、自治体探求型のワーキンググループが 2 件、事業者提案型のワーキンググループが 3 件設置され、各市町で

参加し、協議を進めているところでございます。

具体的には自治体探究型の 1 つ目が多文化共生推進グループで、目的は地域住民と外国人住民が相互に理解し、ともに生き生きと安全安心で豊かな生活を営み、地域で活躍できるよう多文化共生の推進に取り組むものです。

2 つ目が、自治体窓口 DX グループで、目的は自治体窓口について、県内市町間で情報交換や課題認識を共有し、住民の利便性の向上、職員の負担を軽減する新たな自治体窓口サービスのあり方について議論するものです。土庄町は、自治体窓口 DX グループに参加しております。

今後の展開や期待の成果につきましてでございますけれども、今年度は自治体窓口について県内市町間で、情報交換や課題認識を共有し、住民の利便性の向上、職員の負担を軽減する新たな自治体窓口グループサービスのあり方について議論するとともに、具体的な施策の方向性が見出せればと考えております。以上でございます。

○議長（濱野良一君）

森英樹君。

○4 番（森英樹君）

この香川デジタルラボに加入しておるんですけれども、まだ具体的な成果とかは出てないというような解釈でよろしいのでしょうか。

○議長（濱野良一君）

濱口課長。

○総務課長（濱口浩司君）

森議員の再質問にお答えいたします。

今年度、先ほども申しましたとおり自治体の窓口 DX グループということで、窓口に関する各市町との協議、いろんな課題等を踏まえてですね、協議行ったところでございますので、その辺を今後どういうふうにやっていくかというところでございまして、まだ具体的な成果のどこまで、できるかというところには至っておりません。以上でございます。

○議長（濱野良一君）

森英樹君。

○4 番（森英樹君）

関連してですね、庁内の DX、デジタルトランスフォーメーション推進プロジェクトについてお伺いいたします。

平成（令和）5 年度から立ち上げたと同っております。これまで行われた具体的な作業内容について教えてください。プロジェクトを進めていく中で、直面した課題、それらの課題解決に向けた取り組み、またどのような成果が期待されているのか教えていただきたいと思います。

○議長（濱野良一君）

濱口課長。

○総務課長（濱口浩司君）

森議員の再質問にお答えいたします。

庁内 DX 推進プロジェクトチームは、デジタルの力を活用して、業務の改善、または住民サービスの向上を目に見えるかたちで達成することを目的に、昨年 9 月に立ち上げました。

参加メンバーは、各課の若手職員 12 名と事務局 2 名の計 14 名を選任しております。定例会を昨年度は 3 回、今年度 5 回を実施しまして、今年度は現状の問題点を洗い出したところ、住民が申請書を提出する際に、自動で内容を入力できないか、災害等の緊急時、よりよい情報共有方法はあるか、など数十個の意見がありました。その中から 3 つを選択し、1 つは手数料等のキャッシュレス納付。2 つ目が、職員間の電子決裁。3 つ目が、公民館等の施設予約のオンライン対応についてのワーキンググループを立ち上げ、さまざまな観点から検討を加えているところでございます。

課題といたしましては、もしできない課題としましては、やはり費用対効果の問題がございます。便利だとしても、莫大な費用がかかるものについては、なかなか一町単独で進めることはできません。こうしたことから、香川 DX ラボにおいて最新の情報を収集したり、他市町の事例を学ぶことをしながら検討しているところでございます。以上でございます。

○議長（濱野良一君）

森英樹君。

○4 番（森英樹君）

今、説明がありましたように、プロジェクトを進めて検討を行って課題を抽出して、それに向かって検討しているということを理解しました。すぐに解決できない課題等さまざまあるでしょうけども、現状の課題を探り、改善点を図るという取り組み、その中でスキルアップもできましょうし、香川 DX プロジェクトとの関連性で、そちらのほうで持ち上げて、また、課題解決を県から図っていくというようなこともできるということを聞きましたので、ぜひ、プロジェクトを継続させて業務の効率化、住民サービスにつなげていただきたいと思います。

続いて、2 点目の高齢者向けのスマホ教室の取り組みと目標について伺います。

高齢者を対象としたスマホ教室を今現在開催しております。この教室の具体的な目標として、高齢者がどのようなスキルを習得し、どのような場面でそれが活用できるようになることを目指しているのか。具体的にどのような内容を教えているのか。また、どの程度の参加者数があったのか。実績を教えてください。

○議長（濱野良一君）

濱口課長。

○総務課長（濱口浩司君）

森議員のご質問にお答えいたします。

誰 1 人取り残されないデジタル社会の実現に向けまして、主にスマホを持っていない方、使い方が分からない方を対象としたスマホ教室を 4 月から 6 月にかけて、12 日間、8 月から 10 月にかけて 12 日間開催いたしております。

本日現在時点では、延べ 103 名の方が利用されております。

今回の教室では、スマホの電源の入れ方といった基本的なことから、メッセージアプリの使い方などを学んでいただいております。

将来的には、役場に足を運ばなくても各種の申請ができる、例えば、オンライン申請や、イベント情報、防災情報などをスマホで受信できるようなデジタル化がなお一層進んでくると思われます。そうした際に、町民の皆さまが利便性を享受することができ、困らないようにしていくことが目標としております。以上でございます。

○議長（濱野良一君）

森英樹君。

○4 番（森英樹君）

今年 4 月に入って 103 名ということで、この数字が多いのか少ないのか分かりませんが、町としたら将来的にいろんな情報を流す中で、ほかの自治体でも LINE を使った即時緊急な情報を流したりとするようなことがあるということを知っております。

今現在、情報発信でございますけれども、広報、ホームページ、防災無線、回覧板とありますけれども、スマホを使った迅速な情報発信が今から考えられますけれども、それぞれ一長一短ございますけれども情報発信の強化という面で、ツールが多いに越したことはございません。スマホ教室による成果が、町民の日常生活に少しでも役立てるように期待をして、継続性のある施策ということで行っていきたいと思っております。

次に、3 点目の観光客に対するデジタルサービスの充実について伺いいたします。

観光、観光客に対する対してのデジタルサービスについてでございますけれども、地域の魅力を高め、交流人口の増加につなげ観光産業の発展に寄与する重要な要素と考えております。港から土渕海峡、またエンジェルロード方面へ歩いている方、迷路のまち周辺を散策している方、ほぼ 100% スマホを見ながら移動しています。これはどこにあるお店かなど、検索したりする情報の取得やマップ検索によりましての現在の位置とか、スマホ情報をなくしての移動ができないと

いう現状だと思います。そういうことを踏まえまして、観光案内やイベント情報など、現在どのようなデジタルサービスが提供されているのか教えてください。以上でございます。

○議長（濱野良一君）

商工観光課長 蓮池幹生君。

○商工観光課長（蓮池幹生君）

森議員のご質問にお答えいたします。

観光客へのデジタルインフラの整備としまして、主要な観光拠点であります土渕海峡、エンジェルロード、それから大坂城残石記念公園、土庄港ターミナル、大部の屯所、豊島交流センター、唐櫃切符売り場に公共 Wi-Fi を整備しております。

また、観光情報やイベント情報につきましては、ホームページでの情報発信や小豆島観光協会ウェブサイトを中心に各種 SNS でこまめに発信しております。交通関係では、バス事業者におきましては、交通系 IC カードの利用が可能となっており、グーグルマップ等のデータを活用したバスの路線情報や乗り換え情報も閲覧可能としているところであります。以上でございます。

○議長（濱野良一君）

森英樹君。

○4 番（森英樹君）

いろいろと計画されている中で土庄町の総合計画、この中にも今課長がおっしゃられていた公共施設の Wi-Fi 設置件数、今申されてました 8 件ですかね、令和 9 年では 15 件にというような計画もありますので、いろいろと観光客の利便性に貢献するようなかたちでしていきたい、していただきたいということをお願いします。それと先だっの新聞記事にもありましたけども、このバスロケーションシステム、これも観光の利便性にも関連すると思うんですけども、このあたりちょっと簡単に説明いただけますでしょうか。

○議長（濱野良一君）

企画財政課長 佐伯浩二君。

○企画財政課長（佐伯浩二君）

それでは、今議会にも予算で計上させていただいておりますので、企画財政課から説明させていただきます。

バスロケーションシステムは GPS を使ってバス車両の位置情報や運行状況をスマートフォンやパソコンで確認できるといったものです。

具体的に言いますと、スマホですとまず、そのアプリをダウンロードしていただいて、起動しますと、その地図が出てきまして、そこにバス停が載ってます。そのバス停をタップすると、そのバス停でのバスの遅れてる時間とか、あと臨時

便が出ているとか、そういう情報が得られるということで、それを見た方は乗車時間をちょっと工夫したりとか、目的地までのルートをちょっと変更したりとかいう、そういう調整が入りまして混雑が平準化されると、こういった混雑の防止とか軽減を目的としたのが、このバスロケーションシステムになります。以上でございます。

○議長（濱野良一君）

森英樹君。

○4 番（森英樹君）

ありがとうございます。

今までになかったシステムの導入ということで、どのようなものになるか期待をしております。それと併せまして、先だって昨日まででございますけれども、1 週間程度、自動運転バスの実証実験も土庄港からエンジェルロード公園まで運行されてましたけれども、そのあたりの今ある情報をちょっとお答えいただけますでしょうか。

その実証実験が実証実験で終わるのか、それが将来的にやっていけるのかというところまで分かればお願いいたします。

○議長（濱野良一君）

佐伯課長。

○企画財政課長（佐伯浩二君）

自動運転バスの実証実験につきましては、9 月の 12 日から昨日の 17 日まで実質 6 日間で行っております。今朝ちょっと情報を聞きましたところ、乗車人数は 480 人の乗車で、おおむね観光客と住民の方とのすみ分けは、だいたい半々というふうに聞いております。

今から、また、今までの運行のを分析しながら将来どうするかっていうのは考えていくわけなんですけども、ステップも、今、今回はレベル 2 の運行でしたが、それをまたレベル 3、4 と続けていくのかというのはやはり、多少、中身を相当分析して課題も多いと聞いておりますので、その辺をほかの町、例えば高松市とか三豊市さんも今年度やっておりますので、そういう結果も踏まえながら将来どうするかっていうのを考えていきたいと思っております。以上でございます。

○議長（濱野良一君）

森英樹君。

○4 番（森英樹君）

今、いろいろと聞きましたけども、デジタル技術は今後ますます町民の利便性向上に欠かせない要素となりますが、その導入と活用には計画的な取り組みと住民の理解が不可欠だと思います。少子高齢化の進展に伴い税収の減少が見込まれる中、AI やデータ技術を効果的に活用することで既存のインフラや人的リ

ソースを維持していくのに、どう役立てていくのかということにもつながって
こようかと思います。

土庄町の総合計画、また基本計画、デジタル化の推進に記載されておりますけ
ども、町のデジタル化、推進ビジョンがより明確にされ、町民全体がその恩恵に
享受できるような仕組みが一層進展することを期待しております。

今後とも住民目線に立ったデジタル施策の推進をお願いしたいと思います。
以上でございます。