

## スマート市役所の推進

アナ： 「市長が語る 2021 三島」第 5 回の今日は、「スマート市役所の推進」についてお話を伺います。豊岡市長、よろしくお願ひします。

市長： よろしくお願ひします。

アナ： 早速ですが、「スマート市役所」という言葉を新聞などでたびたび見かけますが、そもそも「スマート市役所」とは一体どういったものなのでしょうか。

市長： 「スマート」という言葉を「細身の人、すらりとしている」という意味でつかっておりますが、本来の英語では、「Smart」は「賢い」とか「頭が良い」を意味します。

IT と呼ばれる情報技術分野での「スマート」は「賢い」の意味から転じて「コンピュータ化された」とか「高度な情報処理機能が加わった」という意味を持ちます。「スマートフォン」の「スマート」がよい例ですね。

三島市が目指しております「スマート市役所」とは、人工知能（AI）や様々なモノがインターネットとつながる「IoT」と呼ばれる先端技術、また電子化したデータなどを積極的に活用する「デジタルファースト」により、便利で質の高い市民サービスの提供、生産性の高い行政運営、産業の活性化や産官学民が連携したまちづくりなどを進めていく市役所ということになります。

アナ： 「デジタルファースト」とは、今までの紙を媒体とした業務活動を最初から電子化した業務に積極的に変えていくことですよね。では、「デジタルファースト」による市民サービスとは、どういったものがあるのでしょうか。

市長： はい。例えば、昨年実施しました全国民に一律 10 万円を支給する特別定額給付金事務では、三島市は、いち早く独自の電子申請システムを開発して、インターネットを利用したオンライン申請の受付を開始しました。また、RPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）と呼ばれる、定型業務を自動的に行う技術を利用し、オンライン申請に添付されていた書類の保存と印刷を自動で行いました。それにより、作業時間が大幅に短縮され、市民の皆さまへの迅速な給付につながることができました。

アナ： 市民サービスの申請がパソコンやスマートフォンから行えるのは大変便利ですよ。

市長： また、三島市では、公式 LINE の機能を拡張しております。「ごみの分別方法」や、「オンライン手続き」、「各種証明書の取得方法」、「子育て情報」の 4 つの情報を画面上で自動案内する機能も追加しています。ぜひ、ご利用いただければ幸いです。今後は、デジタルファーストの実現に向けて、オンライン申請が可能な環境を整備することにより、市に権限のある行政手続は原則、押印を廃止します。

スマートフォンなどから手軽に様々な手続きが行えるなど、市民の皆さまに便利  
と提供していただけるような行政サービスを提供していきたいと考えております。

アナ： そのほかには、どのような取り組みがあるのでしょうか。

市長： 新たな取り組みとしましては、県内で初の導入となります、市議会のライブ中  
継映像に字幕スーパーを表示いたしまして、聴覚に困難をお持ちの方も中継の内  
容が分かるようにいたします。

また、昨年度は、民間企業と協働で開発した災害時の「被災者支援統合システ  
ム」の運用や IoT を活用した河川水位の自動観測機器による情報のデータ化など  
により、業務の効率化や適正化を図ることができました。改めてデータの取得・  
活用の重要性を感じたところであります。

アナ： まちづくりをしていく上でも情報のデジタル化が大事なのですね。

市長： はい。三島市では、昨年 8 月に「三島市スマートシティ推進協議会」を設立し  
ました。この協議会は、様々な団体が保有するデータを適正かつ効果的に活用  
することによって、市の課題解決を目指すものです。「スマート」の取り組みを市  
役所だけでなく、市全体に広げた「スマートシティ」の実現に産官学民が一体と  
なって取り組み、活力あふれ、創造性豊かなまちへと発展していくことを目指し  
ております。

現在は、スマートフォンの普及などにより 私たちの生活の中に ICT と呼ばれる  
情報通信技術が便利に活用されています。この取り組みにより市民の皆様すべて  
がデジタル社会の恩恵を受けることができ、人口減少や少子高齢化などの地域課  
題を克服し、安心して便利に暮らせること、そして、三島市が持続的に経済発展  
していくことを目指してまいりたいと考えております。

アナ： 豊岡市長、本日はありがとうございました。

市長： ありがとうございました。