

## 委員会視察報告書

委員会名	総務常任委員会
視察地	兵庫県姫路市
調査項目	姫路ライフ・デジタル戦略及び官民データ活用推進計画について
調査目的	人口減少・少子高齢化に伴う社会課題の解決に向けた行政運営の高度化及び住民福祉の増進をもたらすDX推進の調査研究
日時	令和7（2025）年10月28日（火） 午後3時～4時30分
場所	姫路市役所（兵庫県姫路市安田四丁目1番地）
調査概要	<p>＜姫路市の概要＞</p> <p>兵庫県南西部に位置する人口51万人、総面積534km<sup>2</sup>、海と山に囲まれた豊かな自然、世界文化遺産に指定された姫路城を有する。臨海部の播磨工業団地には多くの企業が立地し、新幹線をはじめとする鉄道網が充実した都市である。</p> <p>＜姫路ライフ・デジタル戦略について＞</p> <p>◆ 国の「デジタル田園都市国家構想」や「スマートシティ推進」などの政策との連動について</p> <p>・国の「デジタル田園都市国家構想」及び「スマートシティ推進」に掲げられた方向性を踏まえ、令和12（2030）年度に目指す姿（将来像）を「本格的な人口減少社会の到来や、新型コロナウイルス感染症の教訓を踏まえた新しい生活様式への対応など、現実空間が『疎』となっていく中、デジタル技術がまちづくりや生活の様々な場面に浸透し、多様な主体間の連携・交流が『密』になり、誰もが暮らし（ライフ）に満足し、自分らしい生活を送っている。」と定義した。</p> <p>・デジタル田園都市国家構想の交付金を活用して財源を確保しつつ、標準準拠システムを整備して国や他自治体と連動可能なデジタル環境を整備し、地域課題解決・市民サービス向上・行政効率化を目指している。</p> <p>◆ ICT技術を活用した、行政・福祉・教育・防災・交通等での展開について</p>

・行政サービスのデジタル化：行政手続のオンライン化やA I・R P Aの活用により、行政サービスの高度化・効率化を図る。

・暮らしのデジタル化：市民が身近にデジタル技術を利用できる環境を整備し、子育て支援や医療・福祉など生活全般の利便性向上を目指す。

・産業のデジタル化：地域企業のD X化を支援し、生産性向上や新たなビジネス創出を促進する。

・デジタル社会を支えるシステム・技術の整備：安全で信頼性の高い情報システム基盤を構築し、サイバーセキュリティ対策や人材育成を推進する。

・地域資源を豊かにするデジタル活用：観光、文化、自然など地域資源をデジタル技術で見える化し、交流人口の拡大と地域の魅力発信につなげる。

\*各政策には進捗を測るためのK P Iが設定され、成果を可視化しながら着実な実行を図っている。

#### ◆スマートシティ事業の内容と展開について

・令和12（2030）年度の将来像の実現に向けて、子どもが生まれる前から就職するまでの「切れ目のない子育て支援」を一貫して行い、様々なライフシーンで暮らしの豊かさを実感できるスマート都市を構築することを全体像としている。

・令和5（2023）年度にマイナンバーカードを活用した「デジタル母子手帳」を導入。母子健康手帳の電子化を進め、健康診断や予防接種の記録を一度の入力で共有できる仕組みを整えた。

・令和6（2024）年度には、メタバースの活用や中学生への端末配布を行い、子どもたちの学びを支援する「デジタル学習サプリー」による補完学習や、オンライン上の居場所づくりを推進した。

・現在の姫路市デジタル行政サービスのユーザー数は約7万5千人であり、今年度は市民の声を反映しながら施策の見直しを進めている。

・姫路市単独でデジタル事業を進めるには限界もあり、県や近隣自治体と連携した広域的な仕組みづくりを目指している。共通の課題に対して広域で取り組み、効率的かつ効果的なデジタル施策の展開を図る方針である。

・若者の東京・大阪など大都市圏への流出が続く中、地域創生の観点からもデジタルを活用した産官学連携による地域計画の

見直しが求められている。今後は、市民ニーズに応えるとともに、持続可能な地域社会の実現に向け、デジタルを基盤としたまちづくりをさらに推進していく考えである。

**◆デジタル戦略タスクフォースの導入経緯、構成、これまでの取組の成果、課題について**

・令和5（2023）年7月の「デジタル戦略本部」設置を契機に、官民連携によるデジタル化の推進を目的として「姫路市デジタル戦略会議」を年4回開催している。

・各局からの提案、ヒアリングにより抽出した課題を、難易度、創出価値及びデジタル化の視点に基づき絞り込み、タスクフォースの取組課題（タスク）を選定する。

・市民生活や行政サービスにおける利便性向上、地域課題の解決、スマートシティの実現を目指し、様々な実証やサービス展開を進めている。

**◆姫路ライフ・デジタル戦略の推進により、市民・職員の意識や行動はどう変わったか。**

・職員の変化：庁内でデジタル人材育成が進み、各部署のデータ活用や業務効率化の取組が拡大。部署横断プロジェクトチームにより、従来の縦割りを越えて課題解決に挑んでいる。

・市民の変化：AIチャットやオンライン申請など新たなサービス導入により、市民が行政手続を自宅やスマホで行う習慣が広がっている。

**◆新型コロナウイルス感染症におけるデジタル化の遅れとは、具体的にどんなことであったのか。**

・コロナ禍を契機に行政のデジタル化やオンライン化の必要性が急速に高まった。意欲的にデジタル化を進めたものの、基盤整備や市民のデジタル活用環境の準備、意見交換や周知に時間を十分確保できず、運営に苦労した。

**◆主な取組・サービス紹介**


**① マイナンバーカードを活用した受付・認証システム**


「デジタル市民カード」として、施設利用時にカードをかざすだけで資格判定やチェックインができる仕組みを導入。効率的でスムーズな市民サービスを実現している。

**② デジタル母子健康手帳アプリ「ひめっこ手帳」**

	<p>子どもの成長記録をアプリで管理でき、乳幼児健診や予防接種をデジタル化。紙の受け渡しが必要となり、スマートで安心な子育て支援を実現している。約1万4千ユーザーが利用中。</p> <p><b>③ 妊産婦等の健康サポートキット配布（35セット）</b> デジタルツールを活用し、妊産婦の健康管理や相談支援を行う。オンラインでの情報提供や見守りを通じて、孤立防止や安心支援を図る。</p> <p><b>④ 市民共創型情報デジタルガイド</b> 市民と行政が協働して地域情報を発信するプラットフォーム。観光・防災・生活情報などを統合し、データに基づくまちづくりを推進する。</p> <p><b>⑤ データ連携型電子通知サービス「デジタル郵便受け」</b> 電子申請と連動し、行政からの通知をオンラインで受け取れる仕組みであり、電子署名を活用し、安全性を確保する。利用者が増えるほど利便性が高まる構造となっている。</p> <p><b>⑥ 学習プラットフォームの運用</b> 中学生を対象に、学習支援や相談、居場所づくり、情報モラル教育などを展開。メタバース空間を活用した学びや交流も推進している。著名人の協力による発信も行い、移住・定住促進のPRにも活用。クラブ活動の地域移行や文化活動へのデジタル活用など、「探究的な学び」への拡張も進めている。</p> <p><b>⑦ ひめじスマートウォレットサービス</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・デジタル市民証：市民であること＋必要な資格・属性を証明することでサービスを取得できる。どんぐりカード、高齢者福祉優待カード、図書カードなどのデジタル化、市民向けイベント・避難所などのチェックイン機能を想定し、令和8（2026）年3月開始予定。</li> <li>・商品券型汎用給付システム：チャージした残高消費により商品・サービスと交換する仕組み。プレミアム付き商品券、子育て応援給付、地域通貨など、現金給付に近い。本年9月にリリース済み。</li> <li>・入場券型汎用給付システム：姫路城及び周辺施設のデジタルチケット。市民と市外住民・訪日外国人と金額に差をつけるとともに観光体験の向上を期待。令和8（2026）年2月リリース予定。</li> </ul> <p><b>◆今後の課題と展望</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・これらのサービス維持には一定の財政負担が伴い、費用対効</li> </ul>
--	--

	<p>果や継続性の検証が課題となっている。スマートシティ実現に向けた標準準拠システムの整備や共通の仕組みづくりなど、県・周辺自治体との広域連携を進めることが効果的だと考える。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市の予算約2,500億円のうち、デジタル関連施策には約48億円を投入。市民の生活に寄り添う形でのデジタル実装を今後も拡充していく方針である。</li> </ul> <p>＜官民データ活用推進計画について＞</p> <p>◆「官民データ活用推進計画」の策定とデジタルタスクフォース推進について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・官民データ活用推進基本法に基づき、「姫路市官民データ活用推進計画」を3年ごとに策定しており、現在は第2期計画のもとで取組を進めている。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症を経て、行政のデジタル化やオンライン化の必要性が高まったことを踏まえ、社会環境の変化に対応した内容となっている。</li> <li>・本計画は、国の「官民データ活用推進基本計画」との整合を図りつつ、姫路市が地域の実情に応じてデータ活用を推進するための基本方針を定めたものである。</li> <li>・行政の効率化や市民生活の質向上、産業の活性化を目的としている。</li> <li>・「市民一人ひとりが暮らしに満足し、自分らしい生活を送ることができる姫路」＝デジタル技術とデータ活用を通じて、市民の利便性と行政の生産性をともに高め、誰もが安心して暮らせる持続可能な地域社会の実現を目指す。</li> <li>・デジタルタスクフォースは、「市民サービスのデジタル化」、「地域のデジタル化」、「行政事務のデジタル化」の3つの視点から、庁内横断的に課題（タスク）を選定し、それを解決するための企画・提案・推進を担う組織・仕組みとして位置づけられる。</li> <li>・主な課題として、デジタル・ディバイド対策、庁内のデジタル人材育成・意識改革が挙げられる。</li> <li>・推進方針は以下のとおりである。 <ol style="list-style-type: none"> <li>① 課題解決に特化したタスクフォースを設置</li> <li>② 庁内プロジェクトチームを設置</li> <li>③ デジタル人材育成研修を実施</li> <li>④ 外部人材の知見を活用(デジタルマネージャー3名から支援を受ける)</li> </ol> </li> </ul>
--	---

	<p>◆データ利用環境の整備促進を図ることによる地域課題の解決とは具体的には何を指しているのか。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民サービスのデジタル化：行政手続のオンライン化、マイナンバーカード活用、住民利便性向上を目指すサービス設計。</li> <li>・地域のデジタル化：地域社会・産学官民のデータ連携、スマートシティ的な取組、子育て支援・健康支援など地域課題をデジタル技術で解く取組を進める。</li> <li>・行政事務のデジタル化及び部局横断データ連携：各部局のデータを連携・利活用、業務効率化・ワンストップ化を図る。</li> <li>・デジタル人材育成及びタスクフォースによる実践推進：組織横断で「タスク（課題）」を設定し、スモールスタートで実行・検証する仕組みを設け、成果を出していく。</li> </ul> <p>◆総合計画との関連性について</p> <p>・最上位計画である「ふるさと・ひめじプラン2030」の基本構想（ビジョン）及び実施計画（ミッション）、デジタル分野の総合的な計画である「第2期姫路市官民データ活用推進計画」に基づき、姫路市のデジタル化を加速し、着実な推進を図るものとして位置づけている。</p>
視察の様子	 <p>議会棟3階 第1委員会での説明</p>

	 <p>議会棟3階議場にて</p>
<p>質 疑 応 答</p>	<p><b>質問</b> デジタル機器に不慣れな高齢者やデジタルサービスを使える端末を持たない方々も含めて、全市民がデジタルサービスの利便性を享受できるための取組は。</p> <p><b>回答</b> マイナンバーカードと連動したサービスや防災アプリの導入を進めるに当たり、戸惑いの声はあった。いわゆる「らくらくフォン」では対応できないケースも散見した。スマートフォンやアプリの使い方に不安がある高齢者向けのデジタル・ディバイド対策として、スマートフォンへの買い替え補助制度の周知やスマホサロン、スマホ教室、スマホよろず相談（個別相談）、高齢者支援コールセンターの開設を行い、フレイル予防アプリやキャッシュレス決済、ナビゲートシステム、ネットショッピングのオンライン申込を利用できるようサポートしている。</p> <p><b>質問</b> デジタル・ディバイド事業の詳細は。</p> <p><b>回答</b> 「スマホサロン」：参加者同士で気軽におしゃべりしながら、スマートフォンに関する悩みや不安を相談できる場。  「スマホ教室」：スタッフが出向いてスマートフォン相談に応じる。要予約。  「スマホよろず相談」：市役所1階ロビーに個別相談できるコーナーを開設。要予約。  「コールセンター（高齢者支援コールセンター）」：スマートフォンの悩みごと相談、スマホ教室やスマホよろず相談の予約を受付。</p> <p><b>質問</b> デジタル事業の総額である約48億円の内訳は。</p> <p><b>回答</b> ガバメントクラウドシステム移行に向けた端末関係に36億円、スマートシティ事業に3億円、LINEアカウ</p>

ント取得やオンライン申請、職員業務のA I 活用に5億円、国勢調査なども含めると全体で約48億円となる。

**質問** 現在のアプリのユーザーは約7万5千人とのことだが、人口約51万人都市として目標とするユーザー数は。

**回答** 10万人を目指している。姫路市の世帯数が約23万戸なので、10万人がユーザーになれば全市的に情報が伝わるだろうと判断している。

**質問** デジタル化の推進により集積されたデータは姫路市のビッグデータとして一元化し、活用していくのか。

**回答** 国としてはビッグデータ化による活用を推進しており、第2期姫路市官民データ活用推進計画でもデータの政策的な活用を方向づけているものの、実際にはまだその段階に至っていない。蓄積したパーソナルデータを活用してサービス間の付加価値連携を図り、政策に生かすことが今後の課題である。

**質問** パーソナルデータが今後、国のガバメントクラウドに誘導されることによる管理に課題はないか。

**回答** 行政によるデータ取扱いは厳重にセキュリティ対策を行うと考える。国としては行政データと民間データをつなぎ、利便性の高いサービス提供を進める構想もあるようだが、現時点では明確なことは不明である。

**質問** デジタル戦略において、切れ目のない子育て支援を重点化して進めていることの政策的な意図、総合計画との関連性は。

**回答** 総合計画との直接的な関連はないものの、近隣に手厚い子育て支援を目玉政策とする明石市もあり、移住・定住の推進を図るため、デジタルに抵抗感のない子育て世代をターゲットとして施策を推進してきた。今後、社会人となる子ども達から姫路市に定住してもらうため、どう働きかけていくかが課題である。世界遺産である姫路城のデジタルチケット化も、観光資源を活用して姫路市をさらに発信し、交流人口の拡大から移住・定住につなげたいとの狙いがある。



委員会所感	<p><b>【近藤由香里】</b></p> <p>姫路市はD X推進の先進自治体として全国的に注目されており、今回の視察では、令和12（2030）年度の将来像の実現に向け、全庁的かつ戦略的にデジタル化を推進している姿を確認した。</p> <p>スマートシティ事業では「切れ目のない子育て支援」を重点に掲げ、子どもの成長段階に応じたデジタル支援を行い、母子健康手帳アプリや乳幼児健診・小児予防接種のデジタル化を通じて保護者への情報提供や相談支援も含めた包括的な体制を整えている。一方、高齢者などデジタルに不慣れな層への支援も重視し、学習支援やサポート窓口の充実によりデジタル・デバイドの解消に取り組んでいる。また、少子化対策や移住・定住施策など重要政策の推進にデジタル技術を活用し、市民サービスの質の向上と市民福祉の増進を図る姿勢が印象的であった。</p> <p>推進体制では、デジタル人材の育成を体系的に進め、課題に応じたタスクフォースの編成やモデル化により事業効果を検証し、改善に生かしている。</p> <p>人口規模や財政状況は異なるものの、柏崎市と共通する課題や方向性を学ぶことができた。今後の調査研究・政策提言に生かしたい。</p> <p><b>【星野 幸彦】</b></p> <p>姫路市は昨今のD X推進の流れの中において、高齢者の「デジタル難民」の課題などがあるにしても、まずはデジタル戦略タスクフォースの実施について、「姫路市スマートシティ事業」として子どもが生まれる前から就職するまでを子育てとし、産官学が連携し、一貫した切れ目のない支援を行うという、ある意味「振り切った」施策をD Xを広げるためのトリガーとして取り組んでいた（広がりやすい子育て世代からまずはD Xという方向性）。</p> <p>現状、様々な施策に取り組んでいるが、姫路市としての一元的なビッグデータの利活用までは、まだ実現には至っていないとのことであった。</p> <p>いずれにしても、姫路市はD Xに関してはシステム開発などかなりの予算を振り分けており、柏崎市が同様の施策を展開することは非常に難しいと感じた（県とよく相談した方がよいですよと言われた）。</p>
-------	--

しかし、方向性や考え方など、柏崎市で参考となる部分を研究する必要があるのではないかと感じる。

### 【布施 学】

#### 1 姫路ライフ・デジタル戦略について

将来、確実に到来するであろう人口減少社会に対応していくため、必要な行政サービスを継続していくためと、過去になかったような課題が多く出てきている昨今の行政課題、行政ニーズに対応していくために、デジタル技術を有効に活用していく必要から戦略策定に至った点は先見の明を感じた。

また、国の動向も令和2（2020）年にデジタル社会の実現に向けた改革の基本方針であるデジタル・ガバメント実行計画が閣議決定されたことも姫路ライフ・デジタル戦略の策定計画へ大きく影響を与えたことも研修からよく分かったが、それ以上に、国の動向にすぐに対応できる姫路市は先進的な自治体であると受け止めた。

東京一極集中の現代社会において、どこの地方自治体であっても、人口減少と今まで地方自治体が問題としてこなかったような新たな課題が散見されるようになって久しい現代社会において、スピーディーな変革が求められている背景及び国の動向を踏まえ、「第2期姫路市官民データ活用推進計画」の推進力を高める戦略を策定し、継続的にアップデートすることでデジタル化を加速する姫路市の取組は、本市のみならず全国の地方自治体において見習うべき点が多々あると感じた。

#### 2 官民データ活用推進計画について

姫路市総合計画と連動し、姫路市のデジタル施策の基本的な考え方を示す総合的な計画であると説明を受け、姫路市の総合計画と連動している点が注目すべき点であると感じた。

また、目指すべき姿としても「市民一人一人が暮らしに満足し、自分らしい生活を送ることができる姫路～姫路版デジタル都市の実現～」も特筆すべきと感じた。

本市においても将来的にこのようなデジタル社会を目指すための貴重な研修となった。

### 【五位野和夫】

姫路ライフ・デジタル戦略については、子どもが生まれてから就職するまでを「子育て」と捉え、まずはデジタル化を導入

する柱を明確にしていた。母子手帳のアプリ化や乳幼児健診、予防接種のデジタル化により、スマートで受付にミスが起きないようにすることは50万都市でこそ必要な対策であると感じた。

官民データ活用推進計画については、デジタル化のもとに「不便・不快」を「便利・快適」に変化させることが可能となることを目指し、地域課題の効率的かつ効果的な解決を図るという方向性は理解できた。しかし、「誰一人取り残されない」というデジタル化を進めていく上では、市民全てがデジタル端末機を使いこなせるかという課題の解決、主導する国の個人データに関わるセキュリティが信頼できるのかという課題も事業を進める上でまだまだ大きいと感じた。

デジタル対応には非常に費用がかかるとの担当者の声は、どの自治体でも同じ悩みと思う。

#### 【上森 茜】

姫路ライフ・デジタル戦略、民間データ活用推進計画についてお話を伺った。姫路版スマートシティ事業において、令和5（2023）年に母子健康手帳アプリ、乳児健診デジタル化などデジタル機器に慣れている子育て世代からスタートし、令和7（2025）年にはひめじスマートウォレットサービス（プレミアム付き商品券）、学習プラットフォームを構築し、長期休みにはA L Tによるオンライン英会話を実施している。

マイナンバーカードを利用した受付チェックインなども行っており、様々な手続が簡素化され、とても便利であることは理解できるが、費用対効果の面を考えると本市での導入は厳しいと感じた。

#### 【春川 敏浩】

令和5（2023）年7月からデジタル戦略室を設け、市民サービスとして子育て世帯の応援から始まり、マイナンバーカードを使ったアプリやデジタル母子手帳や健康診断のデジタル化、さらに予防接種のデジタル化に取り組んでいる。先進的であるが23万世帯のうち現在、約10万世帯のうち約75,000人のユーザー登録に過ぎないのが現状であった。

市民がスマホを所持していないとデジタル化には結びつかないのが現実となっている。そこで、70歳以上の姫路市民に最大1万円の補助金を支給し、スマホよろず教室を実施し、活用

促進を図っている。要は、デジタル化を市民と共に活用していくかが大きなポイントになると感じた。

### 【真貝 維義】

#### 1 姫路ライフ・デジタル戦略について

国のデジタル社会実現に向けた基本方針及び関連法案に基づく姫路市のデジタル施策を体系的に推進し、「姫路ライフ・デジタル戦略」を策定し、令和12（2030）年の将来像の実現を目指して姫路市の官民のデジタル化を推進している。

特に、スマートシティ事業の展開においては、令和12（2030）年の将来像実現に向けて、産学官が連携して子どもが生まれる前から就職するまでを「子育て」と捉えて、子どもと保護者の双方に一貫した切れ目のない支援を展開し、市民が暮らしの豊かさ、ウェルビーイングに資する施策は本市においても取り組むべきである。

また、官民連携の組織コンソーシアムは、様々なステークホルダーによるまちづくりに向けた新たな展開を目指して設置されているが、市全体としてDXの推進・スマートシティに取り組む姫路市の気概を感じる。

#### 2 官民データ活用推進計画について

官民データ活用推進基本法に基づき策定をした「姫路ライフ・デジタル戦略」の基本計画を推進し、姫路版スマートシティ実現に向けて行政事務及び市民サービスのDX化、地域のDX化を推進し、スマートシティ事業の推進を目的に市内のデジタル人材の育成と意識改革に取り組むことにより市民のデジタル・ディバイド対策を進め、あらゆる分野のデジタル化を戦略的に目指している。

本市においても官民がデータに基づく事務事業評価、課題解決に向けた取組をすべき。