

地方都市視察報告書

総務区民委員会

1 実施日 令和7年10月24日（金）

2 視察地 大分県別府市

【市の概要】

(1) 面積 125.34km²

(2) 人口・世帯数(令和7年10月末現在)

人口 111,652人

世帯数 63,494世帯



(3) 別府市は、日本一の源泉数（約2,600本）と湧出量（毎分約10万2千ℓ）を誇り、1950年（昭和25年）には、国により国際観光温泉文化都市に指定されている。その豊かな源泉は、医療、浴用のほか、温泉熱を利用した地熱発電や花卉栽培、養魚、美容など多岐に活用されている。

観光資源は「地獄めぐり」をはじめ、竹瓦温泉、鉄輪温泉街、明礬温泉の湯の花小屋など歴史と文化を感じる名所が豊富で、近年は温泉熱を活用した地熱発電や農業、ウェルネス観光にも注力し、年間約800万人が訪れる観光地となっている。

産業は観光・サービス業が中心で、宿泊・飲食、医療福祉が経済を支えており、古代から続く温泉文化を基盤に、歴史・観光・産業が融合する国際的な温泉都市として進化している。

人口は、県内では大分市につぎ2番目となる約11万1千人で、市内には約3,500人の留学生が勉学に励んでおり、日本でも有数の異文化あふれる国際交流都市としても成長を続けている。

3 視察項目・内容

「BEPPU × デジタルファースト推進計画」について

4 視察参加者

【委員】

藤原 たけき委員長 有馬 としろう副委員長 高阪 まさし委員
石川 孝一委員 たなえ ひさし委員 三沢 ひで子委員
田中 ゆきえ委員 古畑 まさのり委員 川村 のりあき委員
下村 治生委員

【随行】

議会事務局職員2名

5 観察結果・所感

別府市の「BEPPU × デジタルファースト推進計画」は、デジタルの力を活用し、市民サービスの向上と行政効率化を目指すもので、令和元年6月に「BEPPU × デジタルファースト」を宣言し、令和3年にこれをアップデートする形で策定された。

同計画は「ポケットの中にもう一つの市役所を」というキャッチフレーズの下、スマートフォン一つで24時間365日、どこでも行政サービスを利用できる環境を整備することを目標としている。

観察では、「行政サービスを誰もが受けられる環境整備」とともに、「デジタルが利用できない層」への配慮の必要性について担当者から説明を受けた。また、別府市では、府内のデジタル人材不足が深刻であり、人材育成やノウハウの全序的共有が重要な課題であるとのことだった。

システムの内製化を重視しながら人材育成を進める取組は参考になると同時に、職員負担の軽減策も課題として認識した。さらに、利用者側と提供側の間にあるデジタル格差など、高齢化社会における対応も重要な点であると認識した。

新宿区においても、デジタルの力を最大限活用しつつ、誰一人取り残さないサービス提供と職員負担軽減を両立させる取組が求められると考えた。

6 主な質疑項目

- (1) デジタルファーストに関する取組内容について
- (2) ロボティック・プロセス・オートメーション（RPA）導入の目的について
- (3) 生成AI導入の状況について
- (4) 観光客の利便性向上や地域の魅力発信に対するデジタルファーストの取組の活用方法について
- (5) 計画稼働による職員作業負荷の軽減と業務量削減について
- (6) 計画推進により新たに生じた業務への対応について
- (7) KPIの設定にあたり「市民生活に直結する」という観点をどのように意識したか、行政効率ではなく利用者体験を測る工夫について
- (8) 新宿区で取り入れる場合の、どこから着手すべきかの優先順位について
- (9) 観光客や留学生など多様な人が集まる都市として、他の自治体が見落としがちな視点や工夫について
- (10) RPAなどの内製化について
- (11) デジタル人材の教育について

7 その他

【共同観察者】

総合政策部情報戦略課長

