

総務常任委員会 管外行政視察報告

総務常任委員会委員長 戸来 守和

1. 期日 令和7年11月10日（月）～11日（火）

2. 場所 山形県長井市

3. 出席者

・委員

戸来 守和 委員長

高村 人司 副委員長

出堀 満則 委員

畠中 泰子 委員

田代 博之 委員

・同行者

横館 英昭 総務部副部長兼総合政策課長

長谷川 勝 情報企画課長

4. 調査自治体の概要

山形県長井市

山形県置賜地方に位置する。人口 24,033人【令和7年9月末時点】

東芝・グンゼなどの企業を誘致し、製造業を中心とする企業城下町をして発展。

近年は企業の撤退や人口減少等で厳しい情勢の中、地域資源を活かし地方創生に積極的に取り組んでいる。

山形県長井市について

アクセス



■鉄道
東京→(山形新幹線/2時間30分)
→赤湯→(山形鉄道/35分)→長井

■車
仙台から約2時間、福島から約1時間

あらまし

- 山形県南部にある人口約2.4万人の小規模地方都市。
- 大正時代に国鉄長井線(現:山形鉄道フランカー長井線)が開通。企業誘致により都は製糸(グンゼ)が立地。
- その後、東芝・グンゼなど企業を誘致し、製造業を中心とする企業城下町として発展。
- 近年は企業の撤退や人口減少等で厳しい情勢の中、地域資源を活かし地方創生に積極的に取り組んでいる。

トピックス

・競技用けん玉生産量日本一。
日本で唯一「市技」に制定。



・水資源が豊富で、蛇口をひねれば天然水が出る。



・全国初となる「鉄道駅と一体となつた市庁舎」が2021年5月にオープン。



5. 調査事項

(1) 11月10日 (月) 13:00~

山形県長井市 ふるさと納税の取り組みについての調査

相手方出席者 長井市議会 内谷 邦彦 議長

長井市総合政策課 ふるさと納税推進室

金子 隆史係長 ほか2名

【観察概要】

長井市だけでなく、山形県内の各自治体でも多くの寄付額を集め、貴重な自主財源としている。

長井市のふるさと納税寄付額は令和6年度で8.4億円となっており、二戸市の令和6年度の寄付額のおよそ4倍となっている。なぜ寄付額が二戸市の4倍となっているのか、また令和2年度から5年度までは2桁億円の寄付額であったのが、納税額が減少したのか、今後の納税額アップの方策はお持ちなのかなどを観察調査した。



【主な調査結果】

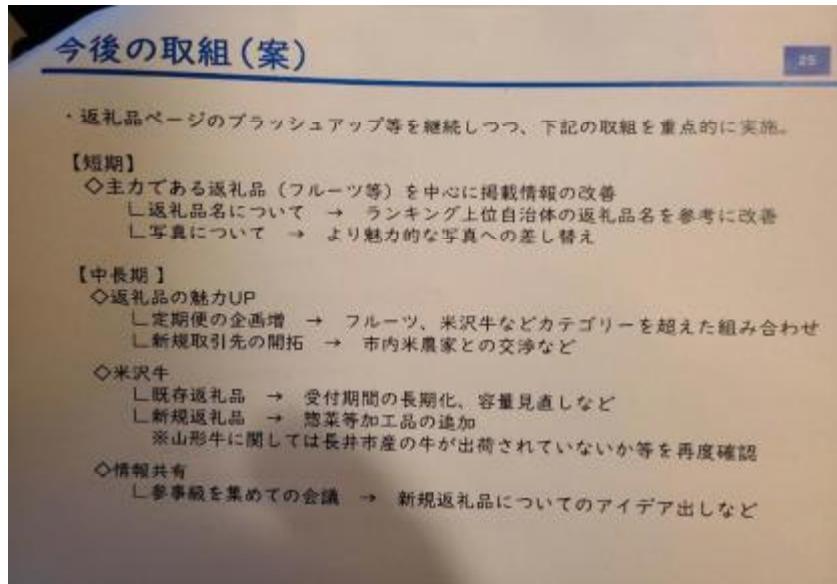
- 令和6年度の納税額の主力返礼品目は何なのか。

以下の資料のとおり、果樹を中心とした青果が主な返礼品目である。

<青果の内訳>			<R6_人気のあった返礼品>				
カテゴリ	R5	R6	贈答用	贈礼品	事業所	寄附受付額(平均)	件数
青果	907,379	562,474	1位	ご家庭用詰め合せりんご(サンふじ)約10kg	長井中央青果	12,011円	2,581件
ぶどう	303,577	201,311	2位	山形のぶどうシャインマスカット約1.2kg(2~3房)	長井中央青果	17,000円	1,646件
りんご	233,260	157,251	3位	山形のぶどうシャインマスカット約1.3kg(2房)	長井中央青果	12,000円	2,265件
さくらんぼ	224,806	96,691	4位	「秀吉」さくらんぼ注勝野1kg(玉バラ込)	長井中央青果	16,525円	1,504件
			5位	山形のぶどうご家庭用詰め合せシャインマスカット約2kg(3~10房)	長井中央青果	12,000円	1,775件
							21,300円

令和元年の寄付額は、5.08億であったのが、ビールの原料となるホップを生産していたことからキリンビールを返礼品とした令和2年度には15.7億まで寄付額を伸ばしている。しかし、総務省の返礼品ルール改定（地場産品基準第3号）がありビールを返礼品として提供できなくなった令和6年度に、一気に納税額が減少する結果となった。

・今後の取り組みについて



返礼品ページのブラッシュアップを継続し、定期便や近隣市町村との連携なども今後の納税寄付額増のカギであるということであった。

【今後の二戸市のふるさと増税額増加への施策考察】

今回、長井市の取組を調査したが、一度大きく増加した寄付額が減少したにも関わらず8.4億円の寄付額となっていることも大きな調査目的であった。

山形県は県全体でもふるさと納税寄付額が二けた億円の団体が多く、それは強みを活かした返礼品強化(果樹・肉・米を中心)にほかならない。また、二戸市では各業者ごとに返礼品を配達しているが、長井市は民間業者への委託により返礼品業務を一括で行っている。

また、長井市ではポータルサイトに「さとふる」を用いている。

ふるさと納税寄付額アップへは、

- より強みを活かした返礼品を主力品となるように、サイト上だけでなくその返礼品そのものの良さをPRする情報発信の場を増やすこと。

- ・より円滑に返礼品の配送や集荷ができる民間業者の発掘や人材育成
 - ・ポータルサイトの有効性を確認し、より多くの寄付額に結び付けるようにチャレンジすること。
- が必要であると考える。
- ・子どもの時からふるさと納税に対する意識付けをし、将来的な寄付額アップに向けた教育の場を設けることも必要であると考える。

(2) 11月10日（月） 15：00～

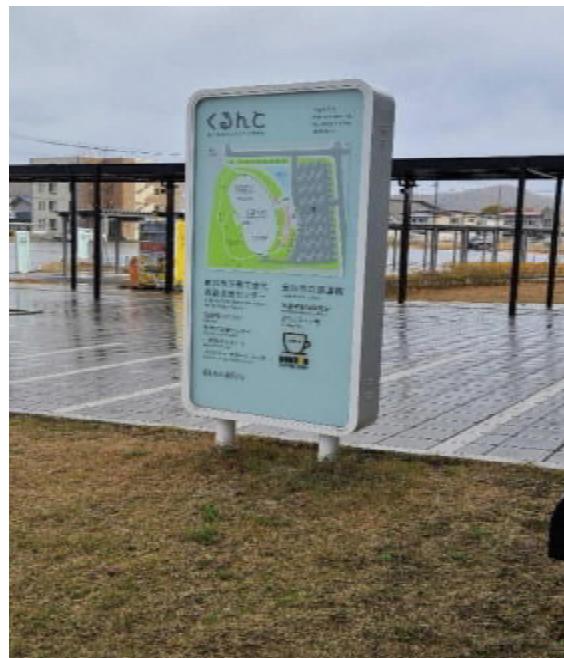
長井市遊びと学びの交流施設 くるんと 施設見学

施設概要：「くるんと」は、子どもの屋内遊戯場と図書館が一体となった施設である。

長井駅から駅舎併設の市役所庁舎を通りシェルターを通って館内に入場できる。

(雨に当たらずにアクセスできるのが魅力)

養蚕業や繊維産業が盛んであった長井市。当時操業していたグンゼ（株）の工場跡地に作られたこの施設は、一般公募により繭を連想させる建物の形とネーミングとなっている。



【長井市立図書館】

・図書館エリアは、図書スペースだけでなく、学習スペースやコワーキングスペース、視聴覚スペース、会議ができるスペースもある。ベンチ・ソファーなども豊富にあり、幅広い世代の生涯学習の場として活用されている。



【長井市子育て世代活動支援センター】

・令和5年の開館当時から30万るもの利用者が訪れている施設。利用者の内訳は3割が長井市内の方で、それ以外は県外や長井市民以外の山形県民という施設である。子育て世代の人気の高さが伺える。



クジラをモチーフとしたボールプール（くるんとラグーン）やイベントステージもある。子供の一時預けを施設にお願いすることもできることから、子育て世代の親御さんは市内の店舗で買い物をゆっくり楽しむこともできる。

【施設見学を終えての考察】

- ・二戸市でもなにやーとメッセホールを活用した屋内遊園地「ゆるりらんど」を開催し、多くの利用者で賑わいを見せている。

各自治体で財政規模や、財源が乏しい自治体ほど手を打ちづらい側面もありながら、当市では子育て世代のニーズを把握し、身の丈に合った施策展開で一定の効果も見せていく。

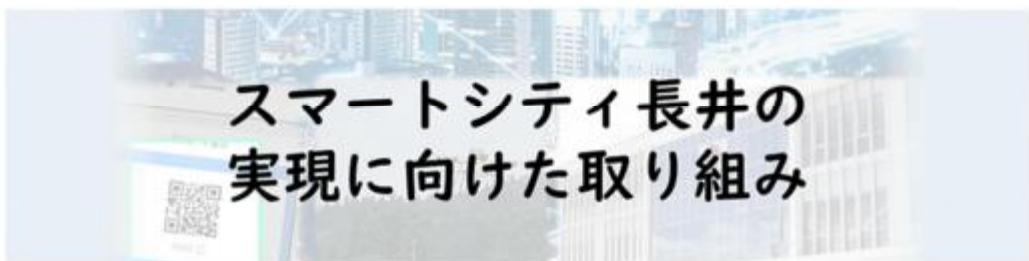
一方で様々な生涯学習施設や文化芸術を楽しむための施設が二戸市は各所に点在しているとも言えるため、今後こう言った複合施設の整備計画は、若い世代の声も取り入れながら取り組んでいくことが大切であろうと思う。

(3) 11月11日(火) 10:30~

スマートシティ長井の実現へ向けた取り組みの調査と「ながいコイン」体験

【スマートシティ長井とは】

「様々な分野でデジタル技術を活用し、誰もが安心して、住み慣れた地域でいつまでも暮らせるまちである長井」を「スマートシティ長井」とし、実現に向けて各種取り組みを行っている。



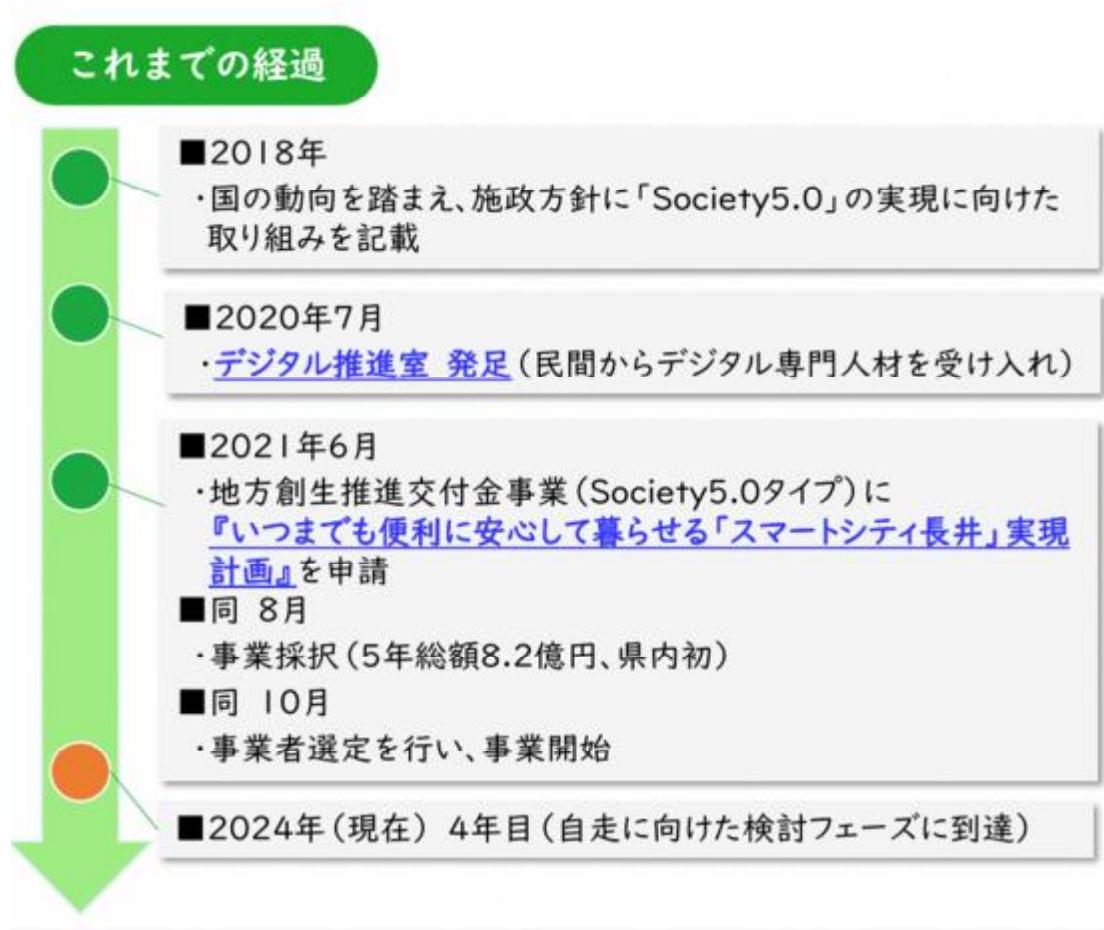
「スマートシティ」とは、デジタル技術を活用して、都市インフラ・施設や運営業務などを最適化し、企業や住民の利便性・快適性の向上が図られる持続可能な都市のことです。

長井市でもスマートシティの実現に向けて、様々な分野でデジタル技術を活用した取り組みを進めています。テクノロジーによってオンライン空間と現実空間をつないで様々な社会の問題を解決する、人々が暮らしやすい社会「Society5.0」の実現に向けて今後も取り組んでまいります。詳しい取り組みの内容は以下の資料をご覧ください。

【二戸市の現状】

第2次二戸市総合計画に基づいて、令和2年度より二戸市情報化計画を進めている当市であるが、G I Sデータの活用など市民生活に直結したデジタルの活用においては、窓口業務のデジタル化（コンビニ交付制度）など進捗著しいところはあるものの市民の実感というところには至っていない現状がある。

【スマートシティ長井のこれまでの取り組みと現状】



スマートシティ長井は、国のデジタル田園都市国家構想交付金を活用した事業として2018年度に実現に向けた取り組みを開始し2020年7月にデジタル推進室を発足、2021年度にスマートシティ長井実現計画を申請、同年8月に事業採択され今年度が事業最終年度となっている。

【調査概要】

1) スマートシティ長井を実現しようとした目的と背景

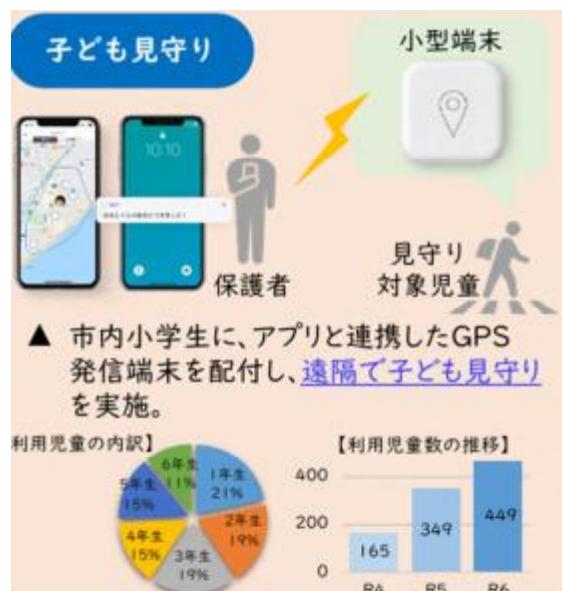
急速に進む人口減少・少子高齢化が進む長井市のこれからの人手不足解消や市民サービスの向上のために、内谷（うちや）長井市長の旗振りの下、実施に向けて行動することとなった。



2) 実施事例の長井市当局からの説明

① 子どもたちの見守りを目的とした行動範囲把握

G P S 端末を利用した子供の見守りシステムを構築している。これにより、先出のくるつに遊びに行っている子供たちに水分を忘れた子供へ水分を親御さんが届けたりや、登下校による不慮の事態などに備えることが出来ている。一番の利点は、自分の子供がどこで活動をしているかが携帯端末を通じてリアルタイムで把握できることである。



② 公共交通機関のルート改善を目的とした路線バス利用者把握およびバス停利用状況データ把握

市民の足である市営路線バスの市民のバス停利用データをRFID※1を活用してデータを収集し、ダイヤの改正やバス停の位置変更を行った。

※1　RFID・・・RFID (Radio Frequency Identification) とは、電波を用いてRFタグのデータを非接触で読み書きするシステム。

バーコードのスキャンと異なり、RFIDは電波で複数のタグを一気にスキャンすることができる。

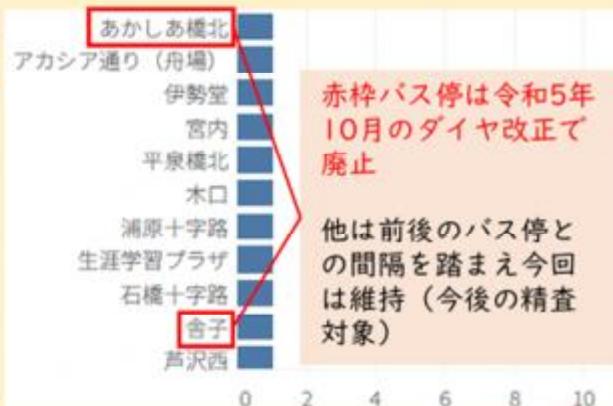
電波が届く範囲であれば、タグが遠くにあっても読み取りが可能。

一般企業でも在庫管理や顧客行動把握などに幅広く使われている。

公共交通

- ✓ 従来は手集計していた市営路線バスの乗降データを、RFIDを活用して効率的かつ効果的に収集。
- ✓ データ分析に基づき、ダイヤ改正・バス停再編を実現。

	データ分析結果	市政反映・最適化
利用者属性	高齢者の利用が多い	総合病院に向かう便の充実
目的地	金曜日にスーパー前のバス停での乗降が多い	スーパー利用者傾向を踏まえた時刻表の最適化
バス停時刻表構成	部活帰りの下校時間に学生の利用者は少ない	バスの運行時間帯の見直し



③ 鳥獣被害対策を目的としたAIカメラでの監視

生成AIを用いた監視カメラで、クマやイノシシなどの出没をカメラに映った時点で出没した鳥獣を判断し、情報を瞬時に市民に発信するようにしている。

有害鳥獣 対策

- ✓ 自動で撮影し、AIが有害鳥獣かどうかを判断し、データを送信するモーションセンサーカメラを市内18カ所に設置。
- ✓ 昼夜問わず遠隔で有害鳥獣の出没を監視できるため、近隣住民への注意呼びかけや駆除などの対応が迅速化。

施策イメージ



有害鳥獣が多発する市内13カ所に設置
(今後増台予定)

クラウド・AI



モーションセンサーカメラ
及びデータ送信機器

ハイクワーズ AI通知 - 9

・ 送り人：
宛先：
CC：
日時：2023年10月23日(月) 17:52
[https://hyke.work/img/mail/mail_logo.png]
9がクマを検出しました
[https://s3-ap-northeast-1.amazonaws.com/hyke/
<https://hyke.work/index.html?redirect=0206125
Hyke Worksで確認]

AIが有害鳥獣と判断した場合、
関係者に自動で通知 (PC・スマホでデータ参照)



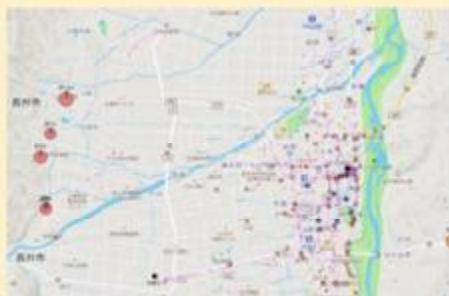
白線枠は実際に撮影されたクマ

④ G I Sデータを活用した、市民サービスの向上

データ分析

- ✓ スマートシティ事業において蓄積されたデータ及び行政保有データ、市中のオープンデータの横連携により、新たな価値の創出を検討。

■ 地域の新ハザードマップ策定



住民への注意喚起・通学路改善等に活用

■ 住民生活に即した公共交通展開



市営バスダイヤ・バス停最適化に活用

これらの取り組みを通じて蓄積されたデータや保有データを横連携させて、上記資料の通りにハザードマップ策定やより便利な市民サービスに繋げていた。

3) 予め当局へ質問事項をまとめていたものに対しての長井市の回答

※質疑回答書を添付いたします (P15 資料参照)

4) スマートストアや地域通貨ながいコインの活用実体験

長井市ではスマートストア、いわゆる無人販売所を市役所内に開設している。

そのほか市内1カ所にスマートストアを設置している、

以下、市内伊佐沢地区の実例を参考ください。

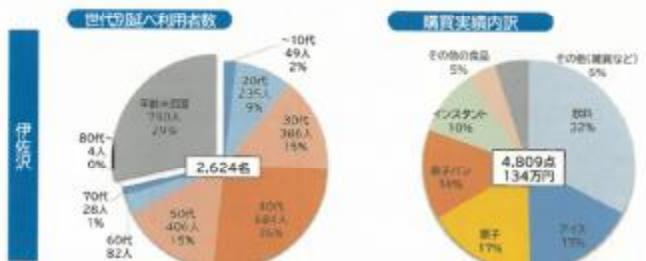
【参考】伊佐沢地区

- スーパーは山越え要、車で10分程度。地域にコンビニは0件。定期の移動販売も廃止。
- 中心街との道路は起伏あり、有害鳥獣多発
- 将来的に地域への購買支援が求められる一方、民間での解決は難しいエリアと想定



4-2.スマートストア(無人店舗)による買い物弱者支援 2/2

- 伊佐沢店は、R4/3/30～R7/8/31の約41か月で、延べ2,624名が利用、商品4,809点、1,339,670円(税抜)の売り上げ
- 60代以上も実績あり。地域の農業者等の“ちょっとした買い物の聖地”として利用されている傾向



※参考:市役所店は、延べ11,241名が利用、商品17,774点、4,111,987円(税抜)の売り上げ。

長井市役所内のスマートストアについても実際に当局からの説明を受け体験した。

写真を参照ください。

長井駅と市役所が併設されており、駅ホーム入り口付近にあることから、電車の待ち時間などで利用する客数も多いと感じた。



- ながいコインは、道の駅川のみなと長井で実際に利用して体験した。



デジタル地域通貨ながいコインは、住民への還元プラットフォームとして、市独自のデジタル通貨として展開している。プレミアム商品券のデジタル化や、自治体からの還元・経済支援など各種施策を統一基盤で運用している。

以下資料を参照ください。

4-3.デジタル地域通貨「ながいコイン」の展開 3/3

- 還元率や国の予算に基づく経済支援・交付金事業での活用から、日常的流通へのシフトに注力
- 庁内での活用をはじめ、セット販売や返礼・景品活用等を推進するとともに、利用優待施策も検討中



【スマートシティ長井を調査しての考察とまとめ】

- ・今回長井市の取り組みを目の当たりにし、互いに高齢化が進む自治体という共通点から、デジタルを市民生活に活かすことこそ持続可能なまちづくりに繋がると感じた。また、最初はご高齢の方々に疎い世界であろうデジタル化社会であるが、そういったところも施策に反映し一歩一歩前に進むことで、幅広い世代の皆様が実感ある市民サービスの向上につながるものだと感じている。
- ・スマートシティ長井は国の交付金活用事業である。座学調査のとき以外の場面で、交付金採択に向けた苦労話も当局の方にお聞きした。この事業は、内谷長井市長がデジタル化に向けたビジョンを当局職員や市民に示し、自らが国からの交渉や民間人材登用に向けて行動力を発揮したからこそ実現したことであったと振り返っておられた。
- ・当局内でのデジタル人材の育成性も感じる。本当に今必要なデジタル活用の分野は何かを見極める眼力もこれから育成および人材発掘していく必要がある。
- ・財源が乏しい自治体にとって、国の交付金は重要で有利な財源である。これから本格的なデジタル施策を展開するのであればデジタル人材の育成や確保も大切であるが、財源確保の面で、交付金獲得の戦略も同時に重要になってくると感じた。



長井市議会 議場にて 総務常任委員会視察メンバー

No	質問事項	回答
1	各課から若手職員を兼務させているとのことです、どう言った部署からの兼務・併任となっているか。また、選任にあたっては、手挙げ方式なのか指名方式なのか、どのような方法をとっているか	デジタル推進室の兼務職員については、手挙げ方式ではなく人事異動の一環として行われています。 現在所属している兼務職員の所属課は、市民課、建設課、農林課、総務課、財政課、健康スポーツ課、福祉あんしん課、子育て推進課、地域づくり推進課となっています。
2	兼務・併任職員の人事評価はどのように行っているか。何か工夫されている点、デジタル推進室での貢献が、本来部署での評価にも適切に反映される仕組みは整備されているか	兼務職員の人事評価は本来部署の所属長が行っています。評価の際には兼務先の所属長と連携し、成果等の情報を共有することで適切な評価に努めています。
3	職員のデジタルリテラシー向上・底上げは当市でも課題と感じていますが、DX研修や学習会の手法、カリキュラム内容と、実施後の成果（職員の意識や行動にどのような変化が見られたか）を伺いたい	デジタル推進室では、まずは室員のデジタル技術に対する知識醸成を図るために、約半年間をかけて、デジタル専門人材を講師とした勉強会を行ったほか、コミュニケーションロボット等の実機に触れる体験や先進事例の視察等を行いました。 また、全般的なデジタルリテラシー向上を図るために、令和6年度には補佐級以上職員向けのデータ分析による政策立案研修を実施しました。今年度は係長級以下職員向けに、より実務に近い内容の同研修を実施し、希望者11名に向けデータ分析のハンズオン研修を実施中です。 ハンズオン研修は対象者を11名に絞ったものの、当初は係長級以下職員の約1/3にものぼる多くの応募があり、デジタル活用の意識が高まりつつあるを感じています。
4	NTT東日本という特定の大企業との強固な連携は、他の通信事業者や地元のITベンダーの参入機会を狭めるリスクはないのか。プロジェクトにおけるソリューション選定や事業者選定のプロセスにおいて、どのように公平性・透明性・競争性を担保されているのか、具体的な仕組みや基準について伺いたい	地方創生推進交付金の採択を受け、「スマートシティ長井実現事業」を実施するにあたり、業務委託先を選定するにあたり令和3年10月にプロポーザル審査会を開催しました。審査会の結果、NTT東日本山形支店が契約候補者として選定されました。 ただし、1事業者での全事業内製対応は事実上不可能であり、NTT東日本としても地場事業者との連携体制でのモデルづくりを重視していたため、JAN社含め対応可能な事業者とも事業や役割を分担していただきながら事業を進めています。 詳細は視察資料7Pをご参照ください。
5	NTT東日本から派遣されたデジタル推進室長は、行政組織特有の文化や意思決定プロセスに当初戸惑われた点もあったかと拝察します。プロパー職員との意識の壁や、行政の慣習を乗り越えるために、どのような工夫をされたのか	【派遣者 小倉記載】 行政としての事業推進の全体像を学ぶことから始めています。歳入・歳出や予算、議会対応、補助申請等、民間との違いは各所にございますが、それを理解せずに事業推進は進まないと考え、公務員試験を受ける要領と同じく、座学で学びつつ、職場内のみなさんに協力頂き、OJTでの学びを進めました。書籍では、主に以下を参考としておりました。 ・テキストブック地方自治 第3版 北山 俊哉、稻穂 裕昭 著 ・スキリーウカ! 自治体財政のきほん 武田 正孝 著 ・自治体の財政担当にならって読む本 定野司 著
6	地方創生推進交付金の事業期間が終了した後の、各プロジェクトの具体的な収支計画、データ利活用によるマネタイズ戦略について伺いたい。特に、直接的な収益が見込みにくい市民サービス（例：子ども見守り、河川監視）のランニングコストは今後どのように確保していく方針か	各施策単体で収益を得ることは困難であるため、新たな交付金や補助金を活用して財政負担を最小限にしながら事業を継続したいと考えています。 また、スマートシティ事業の開始当初に比べて市中サービスの高度化、低廉化が進んでいる分野もあるため、コストメリットを見極めながら適切な事業となるように見直しを行い、持続可能な取り組みとしていきたいと考えています。
7	総流通額5.5億円、利用率97.4%という驚異的な成果を生み出した、交付金を原資とする具体的なインセンティブ（プレミアム立、ポイント還元率など）の内容をお聞かせください。また、そのインセンティブが縮小・終了した後の、利用の定着化に向けた次の一手はどのようにお考えか	視察資料24Pをご参照ください。
8	収集した決済データを、具体的に政策立案に活用したケースや、民間事業者のサービス改善につながった事例があれば教えてください。データ分析を行う体制や手法はどのようにになっているか	決済データに基づく政策立案は、経済支援施策の有効性評価および継続是非の判断などに使用しているのが主となります。民間サービスへの活用は現在のところ行っておりません。 データ分析手法については、スマートシティ事業の一環としてNTT東日本への委託事業として実施しています。
9	「採算がとれる持続可能な店舗運営」を目指すうえでの、現在の具体的な収支モデルと、黒字化に向けたロードマップを伺いたい。商品の補充、在庫管理、清掃、防犯対策といった日々の店舗オペレーションは、どのような体制（人員、コスト）で行っているか	市役所店について、有人売店に併設されているため売場面積が一定程度確保されていること、また平日は市職員が多く利用することから、安定的な売り上げを確保できています。今後は、長井駅利用者等の一般客向けのPRをより充実させ、更なる利用拡大を図っていきたいと考えています。 一方で、伊佐沢店については、売場面積が狭く、また特に高齢者にとっては利用のハードルが高くなっていること、自立化に向けて十分な売り上げを確保できていない状況にあります。そのため、利用促進イベントの開催やスマートフォンで注文した商品をストア内で受け取ることができるモバイルオーダーシステムの導入等により、引き続き売り上げの増加を図っています。 2026年度以降の運用に関しては、ランニングコストやニーズ等を総合的に勘案し、関係者と協議の上、決定していく予定です。 店舗運営に関しては、地元事業者へ委託しています。
10	河川監視システムについて、収集した水位・画像データを市民に提供する現在の具体的な方法（ウェブサイト、アプリ等）と、その閲覧状況を教えてください。警報発令など、実際の避難行動につながるための情報伝達の工夫はされているか	河川監視システムのデータを直接市民に開示してはおりません。現在の運用では、市担当課においてデータを確認し、現場対応の緊急性把握等に活用しています。 本施策の進化系として次世代無線通信規格を活用した高画質カメラでの監視を実証中であり、次年度以降実装を見込んでいます。また、デジタルツイン技術の活用も見込んでいることから、今後各取り組みが進む予定です。
11	子ども見守りである位置情報と、有害鳥獣対策で得られる出没情報を重ね合わせることで、通学路の新たな危険個所を特定するなど、異なる事業で得られたデータを連携させ、新たな市民サービスや行政判断につなげた具体的な事例、あるいは今後の構想はあるか	これまでデータ収集に注力していましたが、交付金事業の総まとめとして各種データをわかりやすく集約し、今後、学校関係者などへデータを展開することを検討しています。
12	データ分析に基づき、一部の利用者にとっては不利益となる可能性のあるバス停の廃止という意思決定を行った際、対象地域の住民への説明や合意形成は、どのようなプロセスで進めたか	2023年の路線変更においては、各地区での説明会を開催したうえで路線変更を行いました。
13	各プロジェクトの企画・設計段階で、市民のニーズを的確に把握するためにどのような手法（アンケート、ワークショップ、市民モニターリングなど）を用いたか	住民との接点や案内のタイミングを各所で設け、展開してまいりました。 例えばながいロインでは、実導入を前に、「1,000円×1,000名」分のデジタル地域通貨のモニター実験を実施しました。実験の結果、60代まではスマートフォンに使いこなせる一方で、70代以上の方はスマホ活用に課題があるという傾向が把握できました。そのため、広く地域通貨のメリットを享受いただけるよう、スマホ/カードタイプの並行運用に至っています。 ほかにも、伊佐沢スマートストア立ち上げ時は地域住民説明会を行い、運用開始後の2023年度には、伊佐沢地区住民に対するアンケート調査を実施しています。
14	「ながいロイン」のボランティアポイント構想など、市民の自発的な地域貢献をデジタル技術で後押しする取り組みについて、現在の具体的な進捗状況と、運用上の課題があればお聞かせください	主に高齢者が参加する「いきいき百歳体操」への参加者にポイント付与を行っています。 その他さまざまなシーンでの活用を検討しております。簡易・少額で配布可能なデジタル配布も検討しており、マイナンバーカードを活用したデジタル身分証アドハの登録者拡大状況も鑑みつつ、展開拡大を進める予定です。
15	高齢者層に「ながいロイン」や「スマートストア」の利用を促すうえで、最も効果的だったアプローチは何だったか（例：公民館でのスマート教室、個別サポート体制の構築など）。現在もなお残る課題があれば教えてください	ながいロインについては、上記モニターリングの結果、高齢者層でも使用できることが確認できたカードタイプでの実装を進めました。また、ながいロインの本格展開1弾となった「ながいロインプレミアム」の販売においては、販売窓口に特設ブースを設置し、スマートフォンでのながいロインの利用方法について説明を行いました。
16	デジタル機器の操作に不慣れな市民からの問い合わせやトラブルに対応するためのサポート体制（専用窓口の有無、人員、対応時間など）はどのようになっていますか	スマートシティ事業に係る問合せを一元的に受け付ける窓口としてスマートシティサポートセンターを地場事業者である日本・アルカディア・ネットワーク(株)に委託し設置しています。対応時間は平日の日中になります。
17	各事業で収集される多様なデータを一元的に管理・分析・連携させるための「データ連携基盤」のようなものは構築しているか。また、国が推進するエアデータ連携基盤などの接続は検討されているか	データ連携基盤は構築に高額なコストを要し、かつどのデータ連携が有効かが見極めきれない中でコストをかけるのは合理的ではないと判断したため、構築しておらず、今後も本市単独での構築は想定していません。本市ではB1ツールtableauを活用したデータ分析を職員自らが行える環境を作ることを目指して研修等を進めています。
18	市民の行動履歴といった機微な情報を取り扱ううえで、プライバシーの保護とデータ利活用の公益性のバランスをどのようにとっているか。データガバナンスに関する独自の条例やガイドラインの策定、あるいは市民への透明性を確保するための取り組み（わかりやすい形での説明など）がございましたらお聞かせください	個人情報を含むデータについては市民に公表しない取り扱いとしています。 また、データ活用やデジタル推進によって、市民生活の安全安心や利便性向上を目指していることをタブロイド版広報誌「あやめRepo」等でわかりやすく広報しています。