

令和7年9月24日

能美市議会

議長 田中 大佐久 様

総務産業常任委員会

委員長 卯野 修三

総務産業常任委員会 所管事務調査報告書

当委員会では、令和6年11月より下記の事項をテーマと定め、調査研究を行ってきましたので、所管事務調査報告をいたします。

記

1 テーマ

デジタル公民館の活用（オンライン診療・スマート物流サービス）

2 はじめに

能美市は東西に長く、海から中山間地まで地形が多様で、核となる中心街が無く、生活支援サービスが地理的に分散していることで人流・物流の効率が低い。さらに人口減少による顧客密度の低下により、人流・物流の維持が困難となりつつあることから、地域によっては孤立無縁のリスクが高まっている。

これらの課題解決のため、地域拠点（公民館等）で、デジタル技術を活用したサービスが受けられるようにするための環境整備と地域住民同士の交流を促進し、デジタル技術（オンライン）と市民力（人のつながり・オフライン）をかけ合わせることで、自宅からの移動が少なくても、誰もが孤立せず、住み慣れた地

域でずっと住み続けることができるスマートインクルーシブシティの実現を目指している。

本報告書は、能美市がWi-Fiを整備した公民館（デジタル公民館）の活用を推進していくうえで、その一助となるべく、提言を含めての所管事務調査をまとめたものである。

### 3 現状と課題

能美市の課題は、地理的に買い物や医療等の生活基盤が分散していることで、属性を問わず、自由に移動できない人は地域に住み続けることが難しく、孤立無縁となるリスクがある。この課題を解決するために、医療・介護・地域の情報連携ツールとなる「のみリンク」を構築し、デジタル公民館を活用した生活支援サービスの提供や多世代間の交流の機会を促進している。これにより、孤立することなく、車がなくても住み慣れた地域で安心して暮らし続けることのできるまちづくりを目指している。

この現状を踏まえ、能美市のデジタル公民館の活用について、以下の課題を再認識した。

- ・オンライン診療やスマート物流を連動させた総合生活支援サービスにより、車がなくても生活できる仕組みの構築
- ・地域資源（公民館等）をサービスと人の交流拠点としてアップデートし、人のつながりを促進

今後は、市だけに任せるのではなく、医療・介護・福祉分野における地域の関係機関、商工会および民間企業、医療介護専門職やコミュニティサポーター等な

どと官民協働で力を合わせ、誰一人取り残されないスマートであたたかいインクルーシブなまちを目指す必要がある。

#### 4 調査における学び

現状と課題から、市が抱える問題の解決策にデジタル技術を積極的に取り入れている先進地への行政視察と能美市のオンライン診療・スマート物流サービス関係者との意見交換会を下記のとおり実施した。

##### ① 行政視察研修（令和7年5月19日～20日）

岐阜県恵那市：オンライン診療について

岐阜県恵那市はオンライン診療の試験的運用を令和6年2月27日より開始している。オンライン診療導入の背景として「住民のニーズからではなく、課題があったから始めた」というアプローチは、能美市と同じであると理解した。オンライン診療利用者のアンケートではオンライン診療について22.9%の方は「知っている」、18.6%の方が「オンライン診療を受けてみたい」という回答であり、受けたくない理由としては「対面診療のほうが安心」が多い結果であった。実務面では事前の会計と薬の準備、診療所の看護師と同事務職員の2名体制など、当市よりも進んでいる点がかうかがえた。オンライン診療の試験運用期間は1年弱であり、全国的に情報も少ない中、市民の意見等を取り入れつつ、慎重に行う必要があるなど、様々な課題があった。

1市5町が合併して誕生した自治体なだけに、各地区に国民健康保険の病院があり、市民への健康、診療環境はできていると感じた。ただし、市全体

の高齢化率が 36%を超え、今回、視察を行った地区の高齢化率は 43%となっており、今後も山間部を中心に高齢化がさらに進んでいくと予測されるため、今回のオンライン診療を早々と立ち上げたと推察している。

所感として、能美市においても、オンライン診療に関する周知不足を認識していることから、今後は、コミュニティサポーターなどを通じ、いきいきサロンなどで、粟生公民館で実施していることや、対面診療との差を埋めるだけの利便性があること、そして高齢者は医師と画面を通じ、会話するだけで、安心感を与えることが出来るという最大限のメリットを伝えていくべきであると感じた。

#### 福井県敦賀市：スマート物流サービスについて

福井県敦賀市は市街地から車で 15 分の愛発（あらかち）地区の廃校となった小学校（公民館）で説明を受けた。2022 年 10 月 8 日からスマート物流（物流 X ドローン）の営業【買い物代行・フードデリバリー等サービス各種】を開始。11 集落を対象にサービスを展開している、ドローンと陸上配送との割合も陸上のほうが多く、再配達を低減させる工夫としてのボックスの設置等のルール作りが必要で、実行に至っていない対象地域の方々の（アンケート）ニーズ調査もこれからであり、課題も多いと感じた。今後は行政・物流各社と連携を図り、事業の推進、地域課題の解決を目指していきたい。

所感として、敦賀市でのサービスは①ドローンによるオンデマンド配送、②買い物代行、③フードデリバリーの 3 つがあり、現状は②③で、実績を積みみたいところであったが、当初は年間 5,000 件の予想が、実際は年間 30 件

と伸び悩んでいた。能美市としても、まず、対象地域でのアンケートを再度実施し、現状分析を行い、市民の需要を再度把握すべきであると感じた。そのうえで、参加店を増やし、買い物に困っている人以外の地域の方々も利用したくなるサービスの提供が必要であり、ポイントを付加するサービスを創設すべきと感じた。

② オンライン診療・スマート物流関係者との意見交換会（令和7年6月27日）

1部 オンライン診療 参加者 4名

荒木 欣二（栗生町 町会長）

橋本健太郎（株式会社 CNC コミュニティサポーター）

歌川 新士（株式会社 NEXT DELIVERY グループマネージャー）

杉浦 良道（能美市立病院 管理部次長兼総務課長）

執行部 参加者 3名

米脇 守（企画振興部長）

嶋崎 祐範（企画振興部 デジタル推進課 課長）

小山 豊晴（企画振興部 デジタル推進課 課長補佐）

テーマ 「オンライン診療の現状について」

現状 ・現在は実装中で栗生公民館でのみ受診可能であり、利用者は3名

- ・オンライン診療は能美市立病院に通院している人を対象に、慢性疾患で症状が安定している患者を、主治医が選定している。

- ・診療場所が病院と違って公民館であることから、利用者の不安解消とプライバシーへの配慮が重要である。
- ・診療費の支払いは現金のみである。

- 課題
- ・体制整備とオンライン診療の実装状況が周知不足である。
  - ・診療費の支払いや薬の配送がスムーズではない。
  - ・栗生町の近隣に住んでいない人はオンライン診療を利用しづらい。
  - ・オンライン診療を利用できる対象者が限定されている。
  - ・プライバシー保護の関係から、オンライン診療利用者と公民館利用者との交流の場を設けることが難しい。

- 今後
- ・オンライン診療を利用できる会場や機会を広げ、対象者を増やすべき。
  - ・市民に対してオンライン診療の利便性を広く周知するべき。
  - ・オンライン診療利用者の了解のもと公民館利用者とのコミュニケーションを図る機会を設けるべき。
  - ・診療費の支払いや薬の配送方法の改善を行うべき。

2部 スマート物流 参加者 6名

石川 正樹（のみ商業協同組合 代表理事）

立花 秀人（のみ商業協同組合 副理事長）

橋本健太郎（株式会社 CNC コミュニティサポーター）

歌川 新士（株式会社 NEXT DELIVERY グループマネージャー）

新川 葉子（能美市社会福祉協議会 事務局長）

寺西 智江（能美市社会福祉協議会 職員）

執行部 参加者 3名

米脇 守（企画振興部長）

嶋崎 祐範（企画振興部 デジタル推進課 課長）

小山 豊晴（企画振興部 デジタル推進課 課長補佐）

テーマ 「スマート物流サービスの現状について」

現状 ・ 買い物代行サービスに出店している加盟店舗は5店舗

・ 中山間地以外の地域で利用者が増加傾向にある。

・ 買い物代行サービスを認知している人が少ない。

課題 ・ 買い物代行の運営では、扱う商品の選定や、のみカードの活用が難しい

という点で出店する店舗が伸び悩んでいる。

・ ターゲットとした中山間地域での利用者が少ない。

・ 買い物代行サービスの利用方法が市民に十分伝わっていない。

今後 ・支払いに商品券やビール券の利用を可能とすることや、ポイントサービスも検討していくべき。

・高齢者など支援が必要な方や、支援者、介護者にもサービスを丁寧に周知していくべき。

・中山間地域へ積極的に配送を図り、効率的な配送の仕組み作りを進めていくべき。

## 5 デジタル公民館の活用（オンライン診療・スマート物流サービス）に関わる提言

これまでの調査を踏まえ、以下の9の提言を述べる。

1. 町会・町内会と連携し、買い物に不便さを感じている中山間地域や高齢者などの困りごとに耳を傾け、どのようなサービスが求められているのかといったニーズ把握がまず必要である。
2. オンライン診療における利便性と現状を発信するべきである。
3. オンライン診療専用の医療機器を導入して、精度を高めながら診療対象人数を増やしていくべきである。
4. 地域医療に新たな選択肢を与える共通電子カルテ、オンライン診療、医療マースを駆使し、社会課題の解決を積極的に行うべきである。
5. オンライン診療における治療費の支払いを次回の受診時に支払うという形ではなく、今後はキャッシュレス決済など、決済方法を明確にする必要がある。
6. オンライン診療の対象者は慢性疾患で能美市立病院に定期通院中の患者に

限られているが、今後、他の病院でのオンライン診療実施に向けた整備を推進すべきである。

7. スマート物流サービスを地域を巻き込んだ総合的な事業として展開し、買い物代行＋共同配送＋ドローン配送＋フードデリバリー＋ライドシェアなどへと展開、推進していくべきである。
8. 住民の理解を得て、発注方法や買い物ポイント等の特典が付かないなど、マイナス要因を払拭するために、丁寧に時間をかけた説明とPRが必要である。
9. 市内82カ所の自治公民館に、Wi-Fiが整備されており、今後も生活に直結する拠点として、公民館の更なる利便性の向上を図るべきである。

結びに、地域コミュニティの拠点である公民館の活用は現在でも様々な方法で利用されているが、デジタル化を図ることにより、新たな利便性の高い拠点を育てていくことは、将来的に避けては通れないことは明白であると考えます。

オンライン診療やスマート物流サービスといった手段も持続可能なビジネスモデルとして考えた時、住民に対して、押し付けではなく、事前に需要を把握したうえで、提案、サポートしていく体制づくりが必要と考えます。

また、中山間地域だけでなく、市内の様々な地域で実績を積み上げて、利用者数を増やし、市民の方々の満足度を向上させていきたい。

以上で、所管事務調査の報告とする。