

# 諸外国の取組に関する情報収集支援業務

フランス現地訪問調査報告書

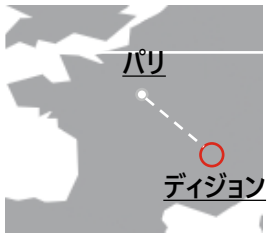
(2023年11月9日～11月12日)

# フランス（ディジョン・パリ）視察の概要

## 出張者

関係者	氏名	職位	部門
東京都 デジタル サービス局	高橋 和人	課長代理	戦略部 戦略課
	根岸 麻里子	課長代理	デジタルサービス推進部
	山本 真之介	主任	デジタルサービス推進部
デロイトトーマツ ファイナンシャル アドバイザー 合同会社	板倉 雅也	ヴァイスプレジデント	公共・インフラアドバイザー
	波多野 寛子	ヴァイスプレジデント	公共・インフラアドバイザー
	林 まい子	アナリスト	公共・インフラアドバイザー
コーディネーター	ヴァンソン藤井 由実	-	-

## 視察地



### ディジョン市概要

- ・ パリ南部の地方都市（市内から鉄道で2時間程度）
- ・ 人口15万人(2020)、規模40.41 km<sup>2</sup>

### パリ市概要

- ・ フランス首都
- ・ 人口210万人(2023年)、規模105.4 km<sup>2</sup>

## 視察工程

	11月10日（金）	11月11日（土）
10:00		
11:00	パリ市からディジョンへ移動	パリ市内道路空間再編成エリア視察
12:00		
13:00	ディジョン市内視察	・バステューユ広場改造・12区学校前整備プロジェクト ・セーヌ河畔歩行者専用空間整備 ・5区左岸の自転車専用道路と道路空間再配分 ・2区の都市空間再編成実験（1990年代）地区
14:00		
15:00		
16:00	On Dijonコントロールセンター視察	
17:00	アモー氏 ヒアリング	
18:00		
19:00		

## 11月10日 ディジョン市視察概要

### ディジョン市内視察概要

- ・ ディジョン市にて、コントロールセンター、危機管理センター、コールセンターを視察

### On Dijonコントロールセンターヒアリング概要

- ・ ディジョン市副市長のアモー氏、On Dijonコントロールセンター運営受託者の1社であるスエズ社マシュー氏にヒアリングを実施。
- ・ アモー副市長は、デジタル導入自体が目的ではない点を何度も強調し、市民に求められているサービスをどう提供するか、市民との双方向コミュニケーションを重視したデジタルソリューションの構築にコミットされていた。
- ・ ディジョン市は、持続可能な都市の先駆者、ゼロシティ（＝脱炭素）と呼ばれており、脱炭素の都市マネジメントのパイロット都市として考えられている。PoC（実証）ではなく、すでに実装している事例である。



アモー副市長と視察団



危機管理センター

## 11月11日 パリ市視察概要

### 視察エリア

- ・ パリ市におけるデジタルを活用した公共空間再編の取組事例として、バステューユ広場改造・12区学校前整備プロジェクト、セーヌ河畔歩行者専用空間整備等を視察。
- ・ 市内の移動にあたってはMaaSアプリ「CityMapper」を活用。
- ・ 12区区役所内を見学し、デジタル活用の取組（市民満足度調査等）を確認。

# 現地調査実施行程



# ディジョン: On Dijonコントロールセンターヒアリング概要

主に都市インフラを遠隔制御・自動最適化を行うコントロールセンターを設置し、都市マネジメントのデジタル化を推進するフランスの都市ディジョンを視察し、プロジェクトの起草者であるアモー氏およびコントロールの運営に携わるスエズ社のマッシュー氏にヒアリングを行った。



## ■ アモー氏

- ディジョン市の副市長に加え、公共サービスのクオリティ・市民対応・イノベーションを担当している。同時にディジョン市をはじめ23のコミューン広域連合の議員も兼務。
- 大学、大学院等の高等教育も担当。



## ■ マッシュー氏

- ディジョン市のコンソーシアムに参加した1社として、スエズ社からこちらのコントロールセンターに就労。
- 公共空間（照明等）制御の責任者であり、システム改革、危機管理も担当。

## ■ 「On Dijon」における都市マネジメントの概要

- バルセロナのスマートシティアワードで、2018年はシンガポールに次いでディジョンは2位であった。当時はコンセプトのみの作成にとどまり、何も実装していなかった。その後実装に向け取組みを進めたが、スマートシティアワードにて公表した構想を実現するには相当な時間と業務量を要した。
- On Dijon構想を進めるにあたり、同時にディジョン・メトロポールのデータ処理システムに関する課題も解決しようと努めた。
- On Dijonは、ビッグデータ処理として策定を終え実装しているシステムだが、すべてコントロールセンターで管理しているわけではない。メトロポールとしていかにデータを駆使し、市民に必要なサービスをデジタルマネジメントしているかがポイントとなる。

## ■ アモー副市長から東京都へのメッセージ

- On Dijonやデジタル、スマートシティ自体が目的ではなく、市民にサービスをどう提供するかに重点を置いている。スマートシティはデジタル化が目的というわけではなく、温暖化への対応を通じた持続可能な経済発展やエコロジカルな世の中をつくっていくこと、そして一人の市民も取り残さない社会の包摂性を重要視することが肝心だ。これが市政を預かる者の使命だと考えている。
- 情報の匿名性や、情報を得る自由についてのメトロポールの倫理委員会でも議論を進めている。
- ディジョンは持続可能な都市の先駆者、ゼロシティ(=脱炭素)と呼ばれており、脱炭素を通じた都市マネジメントのパイロット都市として考えている。
- 今回ご紹介したシステムはPoC（実証）ではなく、すでに実装している点を強調したい。





# ディジョン: プレゼン概要① On Dijon構想を通じたスマートシティ／デジタルガバメント取組

## 「On Dijon」におけるスマートシティ／デジタルガバメント関連プロジェクト






### ■ 「On Dijon」におけるスマートシティ／デジタルガバメントの取組

- ディジョンメトロポール\*1では、2015年にディジョン・スマートシティプログラムOn Dijonを発表。自治体警察、防犯、災害、交通、雪対策をまとめるシステムとその総合制御センターである**コントロールセンターの設立と市民への行政サービス対応の一括化**に関して入札を実施
- 大手通信・建築・不動産企業Bouygues、フランス電力会社EDFの子会社Citelum、水と廃棄物処理大手のSuez、欧州のコンサル大手Capgeminiからなるコンソーシアムが応札し、2018年2月から**10,500万ユーロの12年契約**を締結(ディジョンメトロポール等の公的機関の出資は合計5,300万ユーロ)
- 2019年4月にコントロールセンターがオープンし、半年以上のシステムテストを経て**2021年10月から複数の都市機能を集約して稼働**している

#### 【コンソーシアムの構成】

	コントロールセンターとそのITツールすべての設計・保守を行う。全体のプロジェクトマネジメントを担当。子会社のAxioneで都市共同体内のブロードバンドネットワークの敷設・運用を行う
	マルチビジネスデジタルプラットフォーム「MUSE」(集中管理ステーションのソフトウェア基盤)を展開。工事や設備の保守管理、新たに導入する照明・信号機などのコネクテッドサービスの連携を担う
	都市システム設計及びインテグレーターとしての専門知識、行政サービスの機能・用途の定義とプロジェクトマネジメントのノウハウを提供。ユーザーとの関係管理・インフラ運用の保障も担う
	センシング(都市監視)プラットフォームを開発し、都市圏で発生する事象のリアルタイム表示して、地域の接続システムや公共施設を管理・監督するための意思決定支援情報を提供

### ■ On Dijonを含めたディジョン・メトロポールの各種取組

	<ul style="list-style-type: none"> <li>メトロポールの公共スペースと信号機・照明などのコネクテッド設備の<b>遠隔集中管理</b>を行うプラットフォーム</li> <li>街灯のトラブルやごみの収集などの行政サービスを市民はスマホ経由でリクエストし、行政の対応状況をフォローすることができる</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>公共の上下水道管理サービスに特化したSemOp*2で、メトロポールとSuez社の官民連携で市民の水道管理を一元的に担う</li> <li>9年間で1億ユーロの投資を計画しており、その中には、35,000台のスマートメーターの設置を通じた<b>オンラインによる水道管理等も含む</b></li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dijon Metropole Smart EnergyHy (DMSE)と呼ばれる、<b>ゼロエミッション化に向けた水素プロジェクト</b></li> <li>製造されるグリーン水素は地域内2か所合計で約1,000kg超で、メトロポールが所有する<b>公共の水素バスやごみ収集車等に供給</b>する</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>EUから資金提供を受けたRESPONSEプログラムのパイロット都市として、特定地域で公共建築物等にソーラーパネルを設置する等して、<b>消費量以上のクリーンエネルギーを生産・供給</b>する</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>持続可能な食糧生産</b>を目的としたプログラムで、生産者と接続して<b>農業関連のデータを管理</b>するシステムを提供するほか、政策の一環でパーソナライズされたローカルレシピを提供する「<b>デジタルキッチン</b>」などへの展開にもつながっている</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023年11月に開設したメトロポールの<b>オープンデータポータル</b>で、市政や統計等のデータセットを提供し、個人等がデータを活用して地域の状況を分析することができる</li> <li>ポータル上で<b>OnDijonアプリのリクエスト状況</b>なども閲覧できる</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>医療分野</b>の産学連携の促進等を目的に、テクノロジーパークとして先端技術を持つスタートアップ等を誘致し、<b>クラスターを形成</b>する</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>ディジョンに本部を擁する国際機関で、<b>ブドウ栽培とワイン製造に係る規制・標準化やデータ収集、SDGs活動等</b>に取り組んでいる</li> </ul>

\*1：徴税権があり独自の財源、議会と行政機能を持つ。ディジョン市は中核都市であり、周辺の23のコミューンとともにメトロポールを構成

\*2：官民資本による単一分野に事業活動を集中した企業形態 出所：Dijon Metropoleホームページ

## ディジョン: プレゼン概要② On Dijon構想の推進経緯

### ■ On Dijon構想の発足経緯

- 2014年に都市マネジメントのデジタル化という発想を得た。On Dijonにおける都市マネジメントのデジタル化にあたり、①市民へのサービス提供をプログラムの中核に据えるということ、及び②都市の魅力の向上を中核の目標として位置づけた。
- 2014年の市長選の際のマニフェストには、スマートシティ構想やOn Dijon構想はなく、財源はゼロであった。その際に、都市照明や安全性、都市モビリティそれぞれにコントロールポストがあり、それらは統合されていなかった。また、その機能自体が老朽化していたため刷新する必要があった。更新しない場合でもメンテナンス費用が600万ユーロがかかる試算となり、このメンテナンスを10年続けるだけでも6,000万ユーロがかかる試算がでていた。
- 上記のとおり2014~2024年の10年間に6,000万ユーロ、最悪の場合8,000万ユーロかかる見込みであったが、一方でこの10年の間にデジタルの進歩が見込まれており、上記出費を要するならばデジタルを活用して何か新しいアプローチを試みたいと2014年に考えた。
- 行政コスト削減を図り長期的かつエコミカルな都市マネジメントを実現するビジネスモデルを構築するため、長期の投資を考えると同時に、23の自治体（ディジョン・メトロポール）から形成されるコミューン全体を考慮したデジタル統合化を考える必要があった。

### ■ On Dijon推進のためのパートナー選定経緯

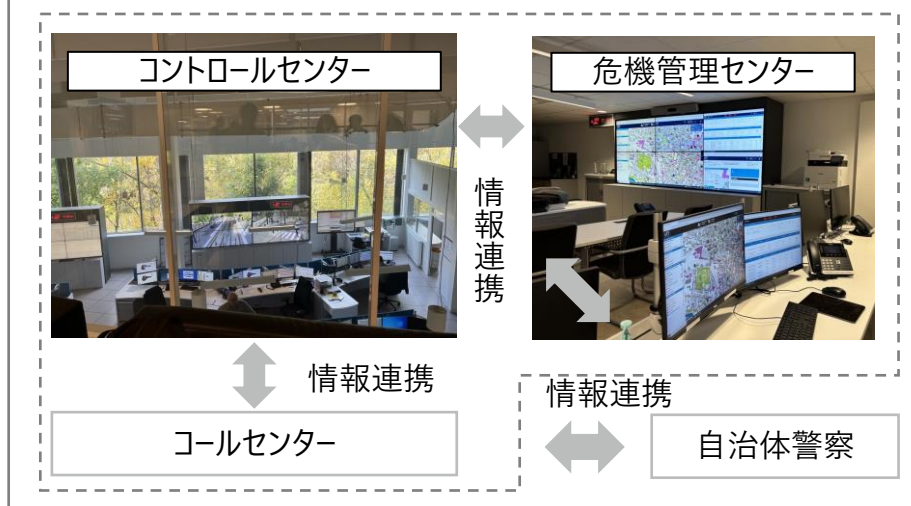
- 照明対策などいくつかのテーマを出し入札をかけることを決定した。2014から2018年にかけて公開入札が行われたが、その期間は同時に内部での調整期間であった。人口16万人のディジョン市のみならず、23のコミューンを対象にして、どういった都市マネジメントが可能となるのか、また市民にどうアプローチしていくかについても懸案事項として包括していた。
- 本入札に対し、4つのコンソーシアムが入札した。応札されたコンソーシアムは建築事業系が多かった。
- 応札者はデジタルを専門とした企業ではないため、デジタル関連会社やスタートアップ等を組み込み、体制を構築し企業集合体として入札に応じた。都市マネジメントサービスは多岐に渡るため、データの管理のみならずサイバーセキュリティ、オープンデータ等をどのように管理していくか、またそのうえでそれらを使いこなす職員の人材育成やコミュニケーションスキルまで要求したことから、あらゆる企業からのコンピテンシーを寄せ集める必要があった。
- 発注者の立場としては、各提案者に具体的にどのような危機に対しどのような対応をするのか、危機管理の具体的な対応方法を求めた。その際、実際に危機ケーススタディ（課題）を提示し、どのように対応するのかというプロセスの提示を求めた。コンピューター上のシミュレーションではなく、どのような現場対応を行うのかを求めた。デジタルでセンシングを行い、その情報をプラットフォーム上に送るなど、危機管理対策としてどこに情報を伝達して事態を収拾するのか、ワンサークルでプロセスの提示を求めた。その結果、ブイグ社を筆頭とするコンソーシアム（スエズ社含む）が選定された。

# ディジョン: プレゼン概要③ On Dijonセンターの都市マネジメント機能

## ■ On Dijonセンターの機能

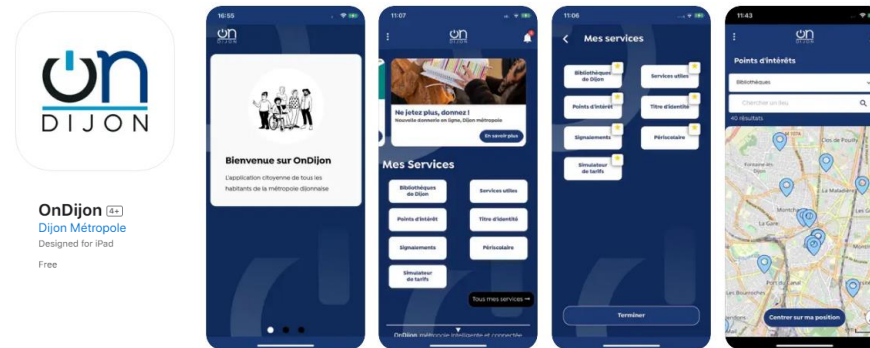
- On Dijonは様々な対象をセンシングし管理する取組だが、すべての市民がデジタルを扱えるわけではないため、コールセンター（市民からの声）の窓口を用意している。コールセンターの情報はデータ化し連携している。1日に600~700の問い合わせがあり、回答率は85%である。
- 回答不可であった残りの15%については、別の「市民への質問対応室」という別の委員会があり、タイムラグはあるが回答を行っている。
- 市民から重大な危機的情報が入った場合には、自治体警察がOn Dijonセンターの隣に位置しているため、情報連携し対応できる。市民の声を収集するコールセンター、公共交通を制御するコントロールセンター、自治体警察、危機管理センターを通じて、都市機能のすべてをON DIJONセンターにてワンストップ完結するような仕組みになっている。

## ■ On Dijonセンターの体制



## ■ 市民投稿サービスアプリ「On Dijon」

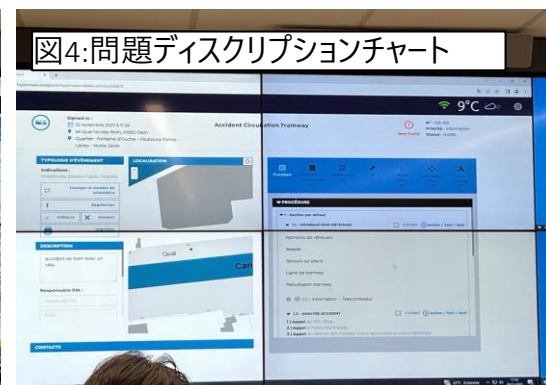
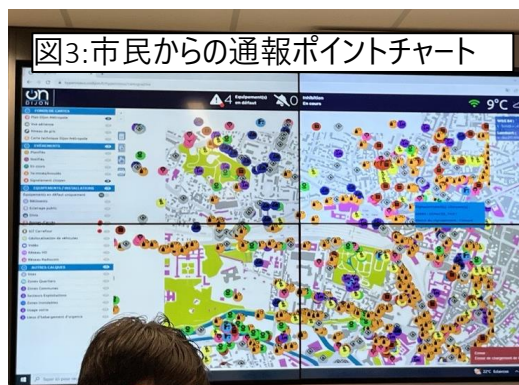
- 市民はスマートフォンから、道路上の問題（照明の故障、粗大ごみ放棄、道路の穴）や目撃事故を報告できる。
- 2021年10月30日に発足したこの双方向性アプリは、2022年6月で5,000回ダウンロードされている。この投稿システムのプログラムでは、受けた投稿内容に行政側で素早く対応して、その処理結果を投稿者に伝える双方向性が必要とされる。
- また、その対応の迅速性のチェックが肝要で、実際に投稿システムの順調な機能を軌道に乗せるまでには時間を要した。



# ディジョン: プレゼン概要④ 危機管理センターの機能

## ■ 危機管理センターでのコントロールパネルの説明

- **緊急事態対応チャート (図1)**  
道路工事、火災、街灯が切れてしまった等、即座に対応しなければならない事項が対象となる情報統合チャートである。発生時にはそれぞれの問題のある拠点に適切な人材を派遣し、必要であれば、議員や行政の職員はもちろんのこと、いま起こっていることをリアルに伝達することが目的である。
- **問題属性チャート (図2)**  
危機管理ではなく、市の中で公共工事がどのようなステータスかを示しており、今後どのようなプロセスを踏まなければいけないか、細かく定められている。
- **市民からの通報ポイントチャート (図3)**  
落書きや不法投棄の情報等、7つのカテゴリーによる色分けで表示している。例えば水色の表示は降水地域で、個人情報や災害対策として自治体に情報を与えた方が対象とし、この地域に居住している方にSMSを通じて河川の氾濫などの情報を、全員に一齐に伝達することができる。河川の氾濫が生じた際の仮設住宅への誘導も、このシステムで自動に対応。
- **問題ディスクリプションチャート (図4)**  
事故発生時等に必要な対応プロセスが記載されているソリューションシートが表示される。



## ■ 危機管理センターでのオペレーション

- 事故対処後にオペレーターがどのような人にどのような情報を伝え、そしてどのようなリアクションを受け取り、本件は誰が対応したかについての対処済みレポートが自動的に発行されるが、それだけでなく対応した職員はNOTEを付記することができる。ここである程度の自由記述が許されている。
- NOTEの活用方策として、ITエンジニアにとってソリューションシートを改善するための根拠となる点、またAIが対応しているのではなく人間が対応していることから不測の事態にも対応でき、その際の生きたコメントを残せる点で重要な情報源となる。



## ディジョン: プレゼン概要⑤ On Dijonプロジェクトの取組効果

### ■ 市民へ提供する公共・行政サービスの質・レスポンスの向上

- デジタル技術を活用して、都市インフラを管理することでより市民が求める最適で効率的な形でサービス提供することが可能になった。例えば、バスが時間通りにくるとや照明がきちんと点灯され夜道でも安全に歩けることなどである。
- On Dijonのプロジェクトは、これらの市民の生活に利便性や安全性の向上につながっており、2023年に実施した市民アンケートでは全体の80%が満足していると回答した。
- また、市民の声を収集するコールセンター、公共交通を制御するコントロールセンター、自治体警察が隣接しており、さらにシステム上での連携も整備されたことで、危機管理の対応がワンストップで迅速に完結する仕組みが構築された。コントロールセンター内の危機管理対策室で、災害等発生時の他、地域のイベントなどにおけるセキュリティ対策などが議論され速やかに決定される。



### ■ 行政コストの削減

- On Dijonプロジェクトは、もともとディジョン市における老朽化した街灯の更新・メンテナンスコストの削減をきっかけとして始まった。当初ディジョン市における照明コストは全体の都市インフラの更新・メンテナンスコストの7割、最低でも10年間で約6,000~8,000万ユーロかかることが試算されていた。しかし、On Dijonの実装の費用は12年間で5,200万ユーロ（コンソーシアムとの契約金額）であるため全体的にみて結果的にコストの削減が実現している。
- また、On Dijonでは照明以外に車両進入禁止ポールや信号機などのインフラ、および事故対応などのプロセスがオンラインで管理されることにより多方面で効率化・コスト削減が実現された。例えば、廃棄物管理についてはごみ管理をオンデマンドで収集することにより10%のコスト削減を実現した。



# パリ: 市内視察概要

パリにおけるスマートシティ関連の取組事例として、MaaSアプリが導入されたマルチモーダルな都市空間、デジタルを活用した市民とのコミュニケーションに基づく都市空間再編や政策評価の取組を視察した。

## ■ オープンデータによるマルチモーダル交通体系の構築

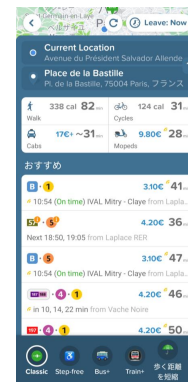
- パリ市は、コロナを契機に「15分都市」構想\*を掲げ、公共交通を中心とした移動手段の多様化を積極的に推進しているが、こうした取組推進の背景には、交通分野をはじめとするオープンデータの推進や、それを実現するための様々な法整備がある。
- パリ市では、MaaSアプリが導入されており、市内の様々なモビリティを用いたスムーズな移動が可能となっている。本現地調査では、市内での移動においてMaaSアプリを実際に使用し、マルチモーダルな移動を体験した。

## ■ デジタルを活用した都市空間再編

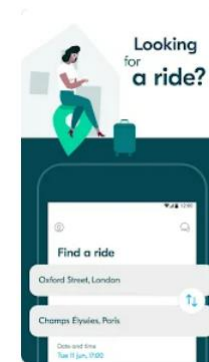
- 2014年にパリ市長に就任したイダルゴ氏は、「深呼吸するパリ」プランを打ち出し、道路空間の再配分を伴う都市空間整備を積極的に推進してきた。現地調査にて、代表的な以下のプロジェクトの取組事例を視察した。
  - 7つの広場大改造プロジェクト
  - 学校前通り整備プロジェクト
  - 「私の地区を美しくする」プロジェクト
- 上記のプロジェクトの一部では、データに基づく現状分析・方針検討、検討プロセスのオープン化（情報公開）を含め、合意形成のプロセスにデジタルが活用されている。

## ■ デジタルを活用した政策評価

- パリ市は政策評価においても、リアルとデジタルの双方を活用している。その一例として、パリ市12区行政がオンラインで市民満足度調査を実施しており、その結果は役所とオンラインで確認することができる。（現地調査にてパリ市12区区役所を訪問）



MaaSアプリ  
「CityMapper」



ライドシェア（相乗り）  
アプリ「BlaBlaCar」



公共空間へと再編されたバスティーユ広場



パリ12区の満足度調査結果

\* パリ市が掲げる15分都市構想は、車を使わずに15分で仕事、学校、買い物、公園、そしてあらゆる街の機能にアクセスできる都市である。

# パリ: MaaSアプリが導入されたマルチモーダルな都市空間

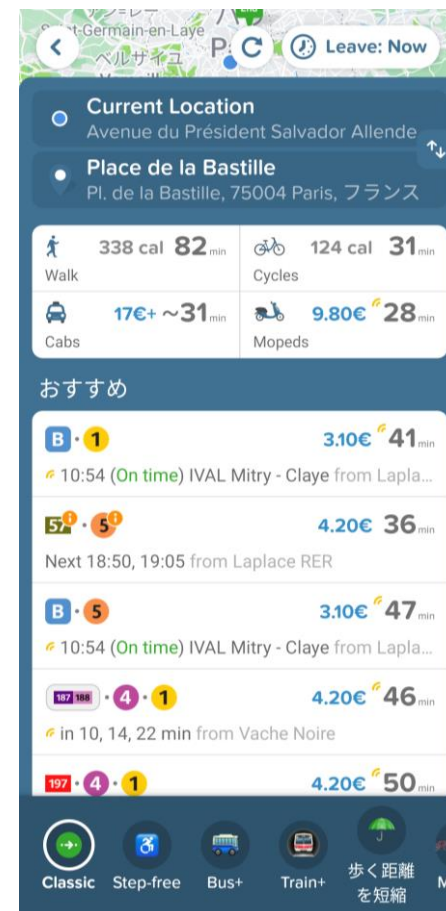
パリ市でも、MaaSアプリ「CityMapper」やライドシェア（相乗り）アプリ「BlaBlaCar」等の利用が可能になっており、利便性のある様々なモビリティを利用したスムーズな移動が可能となっている。

## ■ パリ市におけるMaaSの取組の背景

- パリ市は、持続可能な都市の実現に向けて、公共交通の推進やウォークアブルな公共空間への再編を積極的に推進している。
- 車社会からの転換を図るためには、あらゆるモビリティがシームレスに連携し利用可能となることが重要であり、市民によるMaaSの利活用が進んでいる。
- MaaS構築には交通オープンデータが重要となるが、自治体にオープンデータを義務づける「デジタル共和国法」（2016年制定）や、徒歩や自転車移動の推進、また交通事業者による移動データの提供を規定する「モビリティ基本法」（2019年制定）等、MaaS推進に必要な環境を構築するための法整備も進めている。

## ■ MaaSアプリを用いたシームレスな都市移動

- MaaSアプリ「CityMapper」
  - 正確な運行情報をリアルタイムで加味したうえで、様々な公共交通を利用して目的地までの最適な移動経路を提示するツールである。\*
  - アプリをダウンロードし、目的地を入力するだけでよく、外国人訪問客でも簡単に操作できるインターフェース（UX）となっている。今回の現地視察の移動においても、本アプリを活用することでスムーズな移動をすることができた。
  - 同アプリがパリに導入される以前も、市内の交通事業者が移動支援アプリを提供していたが、非常に使い勝手が悪いものであった。現地交通事業者はCityMapperの参入に反発したものの、同アプリ参入によって生じた競争によって、結果として交通事業者の既存サービスのUXも改良されることとなった。
- ライドシェア（相乗り）アプリ「BlaBlaCar」
  - タクシー免許を持たない一般のドライバーと乗客を結び付けるサービスであり、安価で長距離移動できるという利点がある（日本では許可されていない）。



Citymapper のアプリ画面  
(リアルタイムの運行情報を活用し、  
最適な移動経路を提示する)

\* パリのCityMapperは、あくまで経路検索のみであり、他国のMaaSアプリで導入されている乗り放題サブスクリプション等のサービスは提供されていない。

# パリ: デジタルを活用した市民合意に基づく都市空間再編

環境に考慮した都市空間再編の実現では、データに基づく現状分析、リアルとデジタルを用いた市民への情報発信等に基づく合意形成のもと、施策を実行してきた。また政策評価においてもリアルとデジタルを活用し、市民とのコミュニケーションをはかっている。

## ■ 都市空間再編の背景と取組

- パリ市長に就任したイダルゴ氏は、「深呼吸するパリ」プランを打ち出し、道路空間の再配分を伴う都市空間整備を積極的に推進してきた。本現地調査で視察した、道路空間の再配分を伴う都市空間再編の事例を以下に紹介する。

### ① 7つの広場大改造

車のロータリーとなっていた7つの大広場から自動車を排除し、ウォークアブルな公共空間への再編した事業。



ウォークアブルな公共空間に再編されたバ스티ュー広場

### ② 学校前通り整備

パリ市内の幼稚園や小学校前の道路への車の進入を禁止し、歩行者専用化する事業。



歩行者専用の空間となった学校前道路

### ③ 「私の地区を美しくする」プロジェクト

パリの全17区を80のエリアに分け、毎年1エリアずつ美しくする事業。



プロジェクトサイト

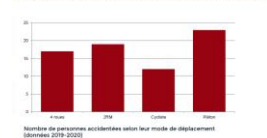
- イダルゴ氏は、コロナという契機を捉え、15分都市構想や都市の緑化を公約に掲げて2020年に市長再選を果たし、道路空間の再配分を通じたモビリティ手段の見直しをさらに推進していくとみられる。
- 上記の都市空間再配分プロジェクトでは、データに基づく現状分析と方針検討の実施、検討プロセスの可視化（ウェブサイトでの情報公開）を行い、合意形成のプロセスでデジタルが活用されている。

#### Accidentologie : quelques points plus accidentogènes sur les axes très circulés

Au cours de la période 2019-2020, le nombre d'accidents avec blessés est relativement faible rapporté au trafic.

Un accident mortel survenu au cours de cette période sur la rue du Faubourg Saint-Martin, la victime est un usager à vélo.

Les axes principaux concentrent la majorité des accidents, du fait d'un trafic plus important : rue la Fayette, rue du Fbg Saint-Martin, rue du Fbg Saint-Denis, rue Louis Blanc.



左図：「10番目の地区を美しくする - ルイ・ブラン / ヴェルダン地区 診断と開発の可能性」(2022年4月14日) より、道路利用状況の現状分析資料。

出所：  
<https://cdn.paris.fr/paris/2022/04/15/793474b14304c42150d6c437ea9e4e66.pdf>

## ■ デジタルを活用した市民とのコミュニケーションとしての政策評価

- 政策評価において、リアルとデジタルの双方を活用。その一例として、パリ市12区行政がオンラインで市民満足度調査を実施しており、その結果は役所とオンラインで確認することができる。



パリ市12区区役所



市民満足度調査



調査回答用QRコード

# 現地視察結果サマリー

## 現地視察の総括

### ■ デジタルを通じた都市マネジメントの推進（ディジョン）

- On Dijonの取組は、単にまちをデジタル化することを目的せず、都市インフラの老朽化が進んでいたディジョン市の行政コスト削減という目的のもとに推進された課題ドリブンのプロジェクトであった。
- 都市のマネジメントをデジタルを通じて推進していくための基本理念として、デジタル／スマートシティそれ自体が目的となつてはならず、市民にサービスをどう提供するか、という点が強調されている。「一人の市民も取り残さない社会の包摂性を重要視しており、これが市政を預かる者の使命だ」という副市長の信念・リーダーシップが、実際の政策実現プロセスにも随所に反映されており、各種取組みを成功へと導いている。

### ■ デジタルを通じた市民との関係構築（ディジョン）

- デジタルを通じた市民とのコミュニケーションを確実かつ強固なものにするために、市民からの投稿・通報に対しレスポンスを与えることに注力したデジタルサービスのマネジメント体制が構築されている。投稿・通報を受領するだけのアプリケーション制作は価値が無い点という考えのもと、市民の声に対するリアクションの重要性を職員が理解しサービスとして実装された結果、市民によるデジタルサービス利用が軌道に乗ったものとなっている。

### ■ デジタル化を活用した市民合意に基づく都市空間再編（パリ）

- 環境に考慮した都市空間再編の実現では、データに基づく現状分析、リアルとデジタルを用いた市民への情報発信等に基づく合意形成のもと、施策を実行してきた。また政策評価においてもリアルとデジタルを活用し、市民とのコミュニケーションをはかっている。
- MaaSアプリが導入されたマルチモーダルな都市空間、デジタルを活用した市民とのコミュニケーションに基づく都市空間再編や政策評価の取組みが進められている。例えば「CityMapper」やライドシェア「BlaBlaCar」等のアプリの市民による利用で多様なモビリティの選択が可能になっている。

## 示唆

### ■ 課題ドリブンの重要性の再認識

- ディジョンのまちのデジタル化が「照明コストの削減」から始まったように、課題ドリブんな取組を実施するためには、いまの行政サービスの現状・課題を的確に把握することが必要であり、サービスの改善のためにデジタル技術を活用する意識を持つことが重要である。

### ■ デジタル化を推進していくためのデジタル組織内製化・内部人材育成に向けた工夫

- 行政側のデジタル専門人材が殆ど存在しない中でスタートしたOn Dijon構想の具現化に10年の歳月を要したように、外部専門人材に頼らずともデジタル化推進に必要な土台づくりとして段階的な知見内製化・内部人材育成を可能とする仕組みづくりが重要。企業-行政間でのグローバルコントラクト作成に2年要している点等、非効率と思われる一面も見受けられたが、様々な障壁に対して行政・受託企業双方が同じベクトルで取組むことができる体系を構築させたことで行政側のコンピテンシーが向上し、コントロールセンターの持続的な運営体制の構築が実現。

### ■ デジタルサービスを推進・機能させていくため市民との関係性構築

- On Dijonアプリケーション等は市民からの投稿・通報に対し迅速に対応する仕組みを提供していることから、市民との信頼関係を強固なものへと築き上げており、その結果、市民に根付いたデジタルサービスとなっている。