

下関市総合計画審議会

第2回にぎわい部会

議事要旨

日 時 令和6年5月23日(木) 午前10時～12時30分

場 所 下関市役所本庁舎5階大会議室

出席者 乙部委員、河村委員、中原委員、田中委員、五十嵐委員、

杉浦委員、松野委員、原田委員、妹尾委員、渡壁委員、平岡委員

オブザーバー 関係部局

議 題

- 1 本日の審議(素案8章1節～2節)
- 2 第1回の振り返り(委員意見への対応と素案修正)
- 3 担当章全体の振り返り
- 4 今後の予定

1 本日の審議（素案8章1節～2節）

【第8章1節 行政機能の充実】

素案を用いて、事務局より説明。

（委員）

○市役所での引っ越し手続きの際に、部署間の情報共有をはかることは、デジタル化を進める上で必要ではないか。

マイナンバーカードの更新手続きにあたり、パスワードを忘れて苦慮している市民を見かけた。国の制度ではあるが、市民に便利な設計を期待する。

本日提供いただいた各種データは、市 HP など経年・時系列で提供いただけると良い。「統計しものせき」も活用しているが、掲載されていない単発のデータは経年変化を見られるデータも必要である。統計に限らず、様々な情報の掲載も進めて欲しい。

（総合政策部）

○各種手続きについては、国としても自治体 DX の計画の中で「フロントヤードの改革」を示しており、市としても市民サービス課にシステムを導入するなど着手を始めたが、様々な部署が関係することもあり、システムだけの問題ではないので、もうしばらく時間をいただきたい。

統計情報の開示は重要なことであり、オープンデータの提供とともに取り組んでいきたい。

（委員）

行政手続きのオンライン化も重要だが、資料のデジタル化が個人的には大事だと思う。紙で資料を用意するのはメリットがなく、全てデジタル化しても良いと思う。実現すると予算の削減にもつながるのでは。

（総合政策部）

○ご意見のとおり、市でも電子決裁システムを導入し、書類のデジタル化を進めている。本審議会では環境が整っていない委員もいらっしゃるのでは紙媒体を利用しているが、今後の方向

性はデジタル化である。

なお、デジタル化の前に業務の運営自体を変える必要がある。例えば、デジタル化の難しい添付書類の部分をいかにシンプルにするかが課題である。

(部会長)

- 「職員のデジタル意識改革を行い、デジタル技術の利活用を積極的に進める」旨記載されているが、現状と意識改革をどのように評価するつもりかが疑問。計画にあたってはどのように評価するかを知りたい。

(事務局)

- 本市行政DX基本方針の中で、人材育成が示されており、またデジタル人材の育成基本方針を定めており、職員の各職種に応じた研修を実施することとなっている。今年度から開始であり、今後職員の意識醸成を図っていく。
評価方法について現在定まったものはないが、業績評価等においてスキルを身につけ、業績として達成すれば加点などのインセンティブを与えるような方法も考えている。

(委員)

- 今回の総合計画策定にあたり、充実した市民アンケートを実施しているが、広聴活動の充実を今の時代に適したデジタルを活用しながらモニターアンケートのようなものを個別テーマごとに実施したり、行政DXの推進においても、市民が求めるデジタル化のニーズをアンケート調査で把握されてはどうか。

(総合政策部)

- 今回の市民アンケート、毎年実施している市民実感調査、保護者と学校をつなぐコミュニケーションツール「きらめきネット」での保護者アンケートなどがあるが、市民アンケート・市民実感調査は紙とweb調査のハイブリッドで実施した。
デジタルネイティブ世代は、webでの回答率も上がっている。市民全体の年齢層の調査となるとハイブリットにならざるを得ない状況だが、徐々にweb調査に移行していきたい。そう

することで、コストが削減でき、調査の頻度も上がる。一番のメリットはデータ集計がしやすくなることであり、改善していきたい。

(副部長)

○高齢者のパスワード忘れに関連するが、先ほどから web 調査も若い人なら回答率が向上するなど話が挙がっているが、高齢化社会が進む中で待っているわけにはいかない。高齢者に対応したツール、デジタル化が可能になるような施策について、行政が取り組む必要があると考える。日本のデジタル化の遅れは、コミュニティが希薄になっている傾向も関係していると考えます。

(総合政策部)

○マイナンバーカードも、一時期交付率が伸びない中で、マイナポイントキャンペーンを実施したが、この方式は、いろんなデジタルサービスを実施する中で、高齢者などのデジタルデバイス（デジタル格差）の世代層に 100%対応することは難しいが、7 割以上使える人がいれば、サービスを提供することができ、残り 3 割に対してどのようにフォローアップするのか、誰一人取り残さない・SDGs の取組にするのが国の取組である。

残りの 3 割の方達に対して、新しく設置した節「スマートシティ推進」においてデジタルデバイス対策を記載している。民間調査の結果によると、高齢者のスマートフォン所持率は 6 ~7 割とされ、それらの方々がスマートフォンを使えるように、公民館で年間 40 回程度スマホ教室を開催しており、参加者の意識も高く、LINE、写真、セキュリティなどの関心が高い。

総合政策部においても、通信事業者と連携し、教えることができる人材の育成に向けた研修、キャッシュレス決済の体験イベントなどを行い、少しずつデジタル化を広めていきたい。

(副部長)

○人材育成に関連して、具体の施策ではあるが、スマホ教室にも参加できないような高齢者へのマンツーマンの指導に対して、大学生をアルバイトなどに活用していくことも検討いただ

きたい。

(総合政策部)

○ご指摘のとおり、デジタルに関わらず他の政策、子育てにも関係してくるが、有名な事例では、金沢で大学生が高齢者の面倒を見て、保育園も併設された施設があり、1つのコミュニティを作っている。高齢者が支払う利用料から大学生の家賃が支払われる仕組みである。本市でも大学生向けのデジタル人材育成に向けた取り組みも行っている。委員の意見を踏まえて、施策の展開の参考にさせていただく。

(委員)

○「しもまちアプリ」に登録しているが、下関の情報がプッシュ型で、まちから離れていても入ってくる。特に災害が発生するような状況の降雨情報や交通情報が入ってくるので、役に立つと思っているが、市民にアプリはどのぐらいダウンロードされていて、どのくらい活用されているのかを知りたい。

(市民部)

○アプリのダウンロード数については、約4万数千ダウンロードである。アプリの利用に際し、個人を特定する情報を登録しないため、リアルタイムに利用しているユーザー数を把握することはできない。

デジタルデバイドの話に戻るが、まちづくり協議会では、スマホ教室を開いて、地域の中学生がお年寄りに教える取組もしているが、高齢者にとって継続した使用が難しい状況もある。現在、しもまちアプリに電子回覧板機能を付加したので、今後少しずつ広げていく取組をしている。

(委員)

○DXは非常に重要なポイントで、今回の政策の中でもしっかりやっけていかないといけないと考えているが、縦割りの業務の中ではうまくいかないこともあり、横串でつながれるような部署を作られても良いと思うが、考えを教えてください。

(総合政策部)

○DX推進体制については、2年前の4月に部内にDX推進室を立ち上げて、庁内全体の統括を進めている。また、人材育成方針を作り、その中で各部局にDX推進チームを作る方針で進めており、各部局で、DX施策で何をしていくべきかを考えてもらう。全庁に広げる場合はフォーラムを形成し、専門のプロジェクトチームを立ち上げて進めていきたい。

【第8章2節 持続可能な行財政の構築】

素案を用いて、事務局より説明。

(委員)

○職員採用について、他自治体では倍率も下がり給料も上がらない状況と聞く中で、「魅力ある職場」について職員採用応募者の増加を積極的に進めるにあたり現状をご教示いただきたい。

(総務部)

○従来は上級職、初級職、専門職と大きく分けて募集していたが、今年度からしものせきチャレンジ枠を設け、従来の公務員対策の勉強をしなくても、市の指定する期間内であれば全国各地にある会場からでも受験ができる、いわゆるテストセンター方式を導入した。

採用方法も社会情勢に合わせて対応する中で、良い人材を確保・育成していきたい。

(委員)

○社会基盤の様々なものが、昭和の初め頃に建築されたものが多い中、老朽化も進んでいると思う。今回の資料にも「工業用水路の中が経年劣化を経過したものの割合」などあるが、そうした社会基盤の老朽化対策的な部分はどこに記載があるのか。

(総務部)

○「公共施設マネジメントの推進」という部分に記載している。

平成26年に、国から公共施設等総合管理計画の策定指針が示された。市は、これを受け、庁舎・公民館・体育館などの建築物や、上下水道等のインフラ施設の維持管理を総合的かつ

計画的に行うこととする下関市公共施設等総合管理計画を策定した。

本市は、中核市の中で市民1人あたりの公共施設延床面積が1番多い自治体であり、公共サービスをしっかり提供してきた裏付けではあるが、高度経済成長期に整備した建物が多く、人口が減少し、さらに市域も広い中で、どの施設を残すか選択しなければならない状況である。

施設を残すにしても、複合化・民間活用・売却など様々な方法があるので、公共施設のマネジメントを進めたい。

素案の記載は「公共施設」となっているが、公共施設等総合管理計画においては、インフラ施設を含めて定めており、これに沿って全体的に公共施設マネジメントを進めていく。

2 第1回の振り返り（委員意見への対応と素案修正）

（副部長）

○ペーパーレスの話にも通じるが、パンフレットの時代ではなくなりつつある中で、山口市や元乃隅稻成の例もあるように、下関が選ばれるためにプロモーションとして、ニューヨークなど海外に営業に行くとか、zoomも使ってプロモーションできる方法があるのかなと思う。

（観光スポーツ文化部）

○インバウンドについては、ニューヨークタイムズや万博の件もあり、今がタイミングだと認識している。まずコンテンツをきちんと磨き上げ、従来までも問題視されてきたプロモーション、多言語化や2次交通の環境整備をパッケージで対応しないといけないものだと考えている。

プロモーションのペーパーレスについては、紙を減らす以上に、SNSを含めた発信強化が重要と考えており、紙のパンフレットについては、来ていただいた方に対する案内・PRの方法として、紙の重要性もあるとは認識している。

地道なプロモーションを戦略的に続けることが必要であり、主な取組みの記載にも反映したい。

(委員)

- 「地域に潜在する観光資源を活かした」の文言を入れていただいたが、可能であればもう少し具体的な観光資源を入れていただきたいと思う。市民にとっても観光資源の再認識につながると良いのでは。

私の中では、下関の観光資源は3つゾーンがあると考えていて、「下関から長府エリア」「下関から角島への西海岸エリア」「関門エリア（巖流島含む）」、この3つのゾーンに分かれるという風に考えている。これらをつなぐ認識を記載いただけると良い。

具体的に記載できない諸般の事情もあるだろうから、一意見として申し上げた。

(観光スポーツ文化部)

- 具体的なコンテンツを掲載することで、市民の方にも認識していただきゾーンとして繋げることについては、事務局とも協議したいが、一方で記載に漏れるスポットが出ることを懸念しており、その点では市の施設が中心になるかと思う。

動線をつなげることも重要なことであり、個別計画では漏らさないように対応したい。

(委員)

- 世界的にインバウンドが回復し、日本でも著しく回復が始まっている。以前はゴールデンルートだけで地方には波及しないということがあったが、今回「西のゴールデンルート」を新たに記載し、良い文言が入ったと思っている。

日本側がこの西のゴールデンルートで具体的に動き出しているが、例えばマレーシアの旅行会社の方々が、福岡空港から大分を回って下関に寄って、広島まではバスで行き、その先は新幹線を使って関空から帰国するルートをも、すでに実施しており、下関を含めた西側に波及しつつあることを市民にも示せる。最近では欧米系の個人旅行者も唐戸界隈で見られるようになり、これから先の展開が期待される。(長府や温泉など)

地域に住む私たち自身が自信を持って良いと言えるように、意識を向けてもらえることが、非常に重要になってくると思う。

(部会長)

○旅マエ・旅ナカ・旅アトという言葉を使っているが、インバウンドに伴う流行り言葉の印象があるが、そのような言葉を総合計画で使うのは適切なのか疑問がある。市としても今後定着する言葉との認識か。

(観光スポーツ文化部)

○確かに最近の言葉ではあるかもしれないが、観光業界やマーケティング業界における顧客体験重視の中で使われており、現在は、様々な分野で使われているため、問題ないと思っている。

(副部会長)

○前回の専門部会での発言を受けて素案修正いただいたことに感謝する。

若者世代の移住希望者については、具体的な施策の段階で大学生や地域で子育て支援できるような現実的な仕組みを検討いただきたい。

仕組みはあるものの、活用が少ないのは何かが問題があるわけで、今困っている人に「間に合う」取組を期待する。

成功している自治体も参考に取組んでいただきたい。

(総合政策部)

○本市も子育て支援には注力し、各種制度は設けているが、認知度不足の点もあり、周知に努めたいと思う。委員のご意見については、担当部局にも伝え、今後の具体的な施策の際に役立てたい。

3 担当章全体の振り返り

4 今後の予定

以上