

令和5年12月15日

下野市議会議長 石田陽一様

総務常任委員会

委員長 村尾光子

## 総務常任委員会行政視察報告書

議会閉会中、当委員会の行政視察を実施しましたので、その結果について報告いたします。

### 記

#### 1. 視察期日及び視察地

令和5年11月 6日 茨城県神栖市「かみす防災アリーナ」  
7日 茨城県笠間市

#### 2. 参加者

委員長 村尾光子      副委員長 松山 裕  
委員 石川信夫      委員 西本由利子

#### 3. 視察事項

「かみす防災アリーナについて」（神栖市）

「自治体DXについて（動く市役所、電子契約、スマホ相談窓口等）」（笠間市）

## 4. 視察内容

### (1) 茨城県神栖市

神栖市は、人口約9万5,000人の、茨城県最東南端に位置する市である。北東部一帯は、昭和30年代後半に始まった鹿島開発によって、世界的にも珍しい掘込式人工港湾「鹿島港」を核に、鹿島臨海工業地帯が整備されており、鋼鉄、石油製品等の広域的な供給拠点となっている。また、東京から100km圏内に位置し、首都圏・都心部へのアクセスも良好であり、さらには成田国際空港や茨城空港までも比較的近い距離にある。

市の形状は南北に細長く、総面積は146.97km<sup>2</sup>で、気候は海洋性気候に属し、四季を通じて比較的温暖な地域である。このような気候から、アウトドアスポーツが盛んで、太平洋に面していることから海水浴やサーフィンなどのマリンスポーツや、内陸部ではサッカー、テニスなど幅広いスポーツが行われている。

かみす防災アリーナは、災害時には避難所や救援救護のスペース等となる地域防災拠点として、また平常時には、スポーツや各種イベントの開催で多くの市民が集い、にぎわいをつくる施設として整備された。スポーツと文化をつなぎ新たな出会いと交流を生み出すというコンセプトに基づき、広い間口の縁側空間により神栖中央公園と内外一体をなし、憩いの場を作り出している。アリーナを含む敷地はおよそ半分が国有地払下げ、もう半分が国有地無償貸与の契約となっている。建物は地上2階建て、延床面積2万145.47m<sup>2</sup>、総事業費はおよそ168億円となり、PFI方式を採用している。

もしものときには、おおむね3日分の非常用電源、1万人分の飲料水3日分、1週間分の雑用水、公園内防災トイレや炊き出し用ガスコック等を備え、災害時一時避難スペースは1万人、中長期避難スペースは2,000人収容する避難所となる想定である。その他防災機能として、井水耐震性貯留槽<sup>せいすい</sup>、防災用井戸、かまどベンチ、防災備蓄倉庫、自家発電機等を公園内に備える。

「いつも」の場所から「もしも」の場所への工夫として、活動がしやすいように、またそれが災害時にも生かせるように、動かせる照明付き家具などにより多様なアレンジが可能となっている。

施設内にはメインアリーナ、サブアリーナのほか、プール、スタジオ、トレーニング室、研修室、会議室、温浴施設のほか、音楽ホールがあり、稼働率も高く、

平常時の賑わいの拠点ともなっている。

## (2) 茨城県笠間市

笠間市は、平成18年に笠間市・友部町・岩間町の3市町が合併し、人口約7万人、面積240.40㎏の市として誕生した。都心から約100kmほど、茨城県のほぼ中央に位置し、水戸市に隣接する。東西に約19km、南北に約20kmで、北西部に八溝山系の穏やかな丘陵が連なり、南西部に愛宕山、北西部から南東部にかけてはおおむね平坦な台地が広がっている。全国区の焼き物とみかげ石の産地として、また、恵まれた交通基盤による産業の要衝として知られる。

市では、避けることができない「人口減少」「少子化・高齢化」、多様化を続ける「国民の意識と生活」を背景に、地域での暮らしと地域の経済に多くの問題が顕在化したことから、住んでいる市民が「活力あるまち」をつくるため、公民連携によるデジタル化の取り組みを推進している。

第1次笠間市情報化基本計画（平成20年度から5年間）、第2次笠間市情報化基本計画（平成25年度から5年間）と早期に基本計画を作成し、また、令和2年度からは笠間市デジタルトランスフォーメーション（DX）計画を策定し、現在は第2次DX計画（令和5年度から3年間）によりデジタル技術を活用した行政サービスや働き方の抜本的改革を目指している。

平成26年度に民間のエンジニア経験者を1名採用し、平成29年度には県で長く情報化分野に携わってきた職員を任期付き職員として採用。さらに平成31年度、令和2年度にもそれぞれ民間のエンジニア経験者を1名採用しているほか、デジタル能力の高い職員を積極的に登用し、庁内全体での人材育成にも注力している。

近年での主な取り組みとしては、笠間応援ポイントの導入、総務省「地域IoT実装計画策定支援事業への参加」、RPAの試行導入、文書・財務の電子決裁の導入、テレワーク・サテライトオフィスの導入、市税納付のキャッシュレス化、電子契約の導入、動く市役所等、多様な業務で情報化を促進している。

「動く市役所」は、笠間市と日立製作所、日立システムズが令和5年8月に締結した連携協定に基づく最初の事業である。この協定は、デジタルの力を最大限に活用した効果的なサービスの研究や実施を通じて、地域課題の解決を図り、持

続するまちづくりの実現に資することを目的としている。令和5年10月17日から運行を開始し、当初の運行頻度は週1～2回、総合的な行政相談や申請支援、スマホ操作に関する相談を受け付けている。今後は保健医療サービスや民間との連携等を検討していく予定であり、現在は福原地区を毎週火曜日に運行している。移動期日前投票所としての活用については、今後の検討課題ということだった。

「電子契約」導入へは、新型コロナウイルス感染症蔓延防止のため、対面で行っていた様々な手続きをオンラインでも行えるよう行政サービスの変革が求められており、国・自治体で押印・署名の見直しが進む中で検討が進められていた。課題であった電子的な方法による押印（電子署名）の電子契約事業者への調査・検討を進め、地方自治法施行規則の改正等により令和3年7月から運用へ至った。事業者アンケートからは「印紙が不要でコスト削減となった」「製本や押印等の事務処理が不要となり効率化につながった」「郵送料や移動に伴う燃料費の削減となった」という声や、市側でも事務処理の軽減や契約までの時間短縮につながるといったメリットが大きいとのことであった。

無料スマホ相談窓口「スマなび」は、より多くの市民がデジタル化の恩恵を受けられるよう、身近な場所で気軽にスマートフォンの操作方法を相談できる場所として令和5年8月より開設された。スマホの操作に精通した外部委託のスタッフがオンラインで利用者からの相談を受け付けている。予約不要で1回あたり30分の利用ができ、週に一度、毎週会場を変えて開設している。相談実績は、1日あたり3.08人、70代の利用率が最も高かった。ほとんどの利用者が満足しており、今後も利用したいとの意見がほとんどであるということだった。

## 5. まとめ

### (1) 茨城県神栖市

かみす防災アリーナは、新庁舎予定地であった土木研究所跡地で、3つの基本コンセプト【1. スポーツと文化をつなぎ、新たな出会いと交流を生む活動の場】【2. 公園に向けて広く開き、平常時の賑わいが溢れ出る憩いの場】【3. 平常時の賑わいが災害時の助け合いにつながる防災の場】に基づき整備された。

財政力指数が高く、事業費は一般財源で賄っており、また人口規模においても本市とは一線を画しているが、防災施設と文化・スポーツ施設の合体は機能的で

あり、設備の在り方や付加価値について考えさせられた。特に神栖市には、すでに1,000人収容のホールをもつ文化センターが存在する一方で、防災アリーナにおいても300席の音楽ホールを整備している。施設機能としては重複しているが、週末はほぼ予約で埋まっているということから、市民のニーズや利便性を的確に把握し実現していると思われる。

また、一時避難所として1万人を受け入れるための、細やかな設計や家具の配置、柱がないといったつくりや、プールの水が緊急的な排水用に使用できること等は、今後の施設整備の参考になるものであった。

初年度から利用者収入、利用者数とも目標を上回っており、市民アンケートからは平常時利用についての満足度が高いことが分かり、施設設備はこれ以上ないものと思われるが、支出に見合うだけの収入の確保は今後の課題のようであった。

本市においても、広く市民の声を聴き、地域の実情に即した施設整備が重要だと思われる。今回の視察で得た知見をもとに、機能複合型の施設整備も選択肢に含め、研究を進めたい。

## (2) 茨城県笠間市

少子高齢化社会では、働き手の確保と事務事業の効率化が求められるのは必至であり、また、人々が地域で安心して暮らすための行政サービスをいかに届けるかも課題となる。初期投資には費用がかさむが、「動く市役所」に期待されるものは大きいと思われる。

笠間市では令和4年度から福原地区をモデル地区として毎週火曜日に「動く市役所」が出向き、相談等を受けている。また、「福原コレクト」という地域アプリも作成し、情報提供を行っている。市域が広いので、周辺地区の人々には安心のよりどころになるはずである。本市はコンパクトな市だが、超高齢社会に向けた施策を考えると、「動く市役所」の導入も検討すべきであると考えます。

モニター等を積んだ車両が地域へ出向き、職員と市民をつなぎ様々な相談を可能にする「動く市役所」の実証実験は、日立製作所等の企業の協力が不可欠だった。笠間市政策企画部長が日頃から、行政課題をともに考え、解決策を探る企業とのネットワークを築いていたことが功を奏し、今回の導入にもつながったようである。本市においても、自治医科大学附属病院のほか、工業団地に立地する企

業等との技術やサービスの相互協力ができるような戦略的關係が検討されることを期待したい。

また、効率的な行政運営を目指すうえで、電子契約は導入すべきシステムのひとつと思われる。今後、課題や導入に向けての検討を進めていくことが必要であると感じた。

デジタルデバインド解消に向けた「スマナビ」の取り組みは、ぜひ本市でも実施したい取組であり、身近なところで個別相談が受けられることの効果を期待したい。

このほか、笠間市では平成26年度から専門的知識を有する技術者を採用しており、先見の明があると大変感銘を受けた。加えて、以前は各課からデジタル担当者を選んでしたが、これを廃止して、意欲のある職員を担当者とするようにしたという。こうした発想の転換も大いに参考となるものであった。

また、デジタル戦略を担う政策企画部の組織内では、庁内DXを行うデジタル戦略課と、市民生活向けDXを行う企画政策課というように、目的で組織が分かっていた。計上した予算に対して、内部の充実だけでなく、市民に効果が伝わるような事業展開・組織体制を研究していくことが必要であると感じた。