

(様式1)

視 察 報 告 書

令和5年6月29日

鳥取市議会議長 西村 紳一郎 様

鳥取市議会 総務企画委員会
委員長 砂田 典男

本委員会は、下記により委員を派遣し、行政視察（調査）したので、その結果を報告します。

記

1 期 間	令和5年5月22日から令和5年5月24日
2 派 遣 先 及び視察 (調査) 内容	<p><福岡県福岡市> ○地域との協働による買い物等支援推進事業について</p> <ul style="list-style-type: none">・概要について・取組内容について・効果について・課題や今後について <p>○DXについて</p> <ul style="list-style-type: none">・概要について・取組内容について・効果について・課題や今後について <p><岡山県倉敷市> ○連携中枢都市圏の取組について</p> <ul style="list-style-type: none">・中心市としての役割について・効果について・課題や今後について
3 派 遣 委 員 の氏名	砂田 典男、長坂 則翁、柳 大地、岡田 実、 西尾 彰仁、伊藤 幾子、平野真理子、上杉 栄一
4 委 員 会 所 見	別添のとおり
5 参 加 者 所 見	別紙のとおり

(別添)

所見

福岡県 福岡市

○地域との協働による買い物等支援推進事業について

・福岡市は人口約 163 万人、西日本有数の大都会である。買い物支援事業の五つの事例のうち、島嶼部である能古校区以外は福岡市街地に位置している。市街地の特有な地形（丘陵地帯）や都市高速道路により徒歩での買い物が遮断されるなど、鳥取市の買い物先の環境とは少し異なっている。注目したのは、買い物支援推進を福岡市社会福祉協議会が中心となって地域団体と協力事業者等のマッチングの役割をしていることである。福岡市では、買い物支援に係る「福岡 100 P A R T N E R S」登録制度（買い物支援や買い物サービスに取り組む意思がある企業等）があり、説明を受けたモデル事業の事業者も登録事業者である。鳥取市の買い物困難地域は中山間地が多く、臨時販売所や移動販売が有効と考えるが、課題は事業者の採算が合うかどうかである。まずは本市でも買い物支援に取り組む意思のある企業等の調査やモデル地域での買い物支援事業への取り組みを進めてはどうかと考える。

・本市も多くの中山間地域が存在し、近年路線バスの運転手不足もあり、路線バスの減便・廃止が想定される。近年本市も交通空白地有償運送等も運行されているが、一部地域に限定されていて、全市域での取り組みとなっておらず、高齢者を中心に買い物弱者が増加することが考えられ、早急な対策が必要と考える。特に最近中山間地域での民間のスーパーマーケットの閉店方針が示され、市行政としても対策を考える必要がある。中山間地域での移動販売車（一部地域で実施）を地域のニーズを把握しながら、地域住民の満足度の向上に向けて取り組むことが求められている。

・視察では、各地域の取り組みを紹介していただいた。その中で感じたことは、買い物することに加え、見守りや交流といった福祉的なかわりが自然と生まれ、ささえあいによって地域全体が結びつき、地域住民の暮らしの安心感にもつながる地域振興の土台ともいえる取り組みになっていることがわかった。本市において地域と行政との協議を活発に行い、取り組みを進めていく参考となった。

・私が考える鳥取市の状況では、買い物支援と生活交通をセットにして政策を組み立てるべきと考えてきたが、福岡市は買い物支援と生活交通を別々に捉えている。また、買い物支援は福祉政策として捉えている。ここで福岡市と鳥取市を比較してみると、福岡市は鳥取しに比べ面積が約半分で、人口は約 8.5 倍、中山間地も僅かで、予算は 1 兆円規模でありその内自主財源率は 61.9%と、到底比較にならない都市であるが、政策は丁寧に具体的に執行していて、鳥取市も学ばなければならない点が多い。それは市社会福祉協議会へ支援員を委託配置し、150 校区ある全ての地域の意見を吸い上げ、地域代表との意見交換を行い、地域の課題・ニーズをつかみ、登録された民間企業とマッチングし、移動販売ほか計 4 つニーズに合わせた支援を民間事業として成立させている。民間企業の登録制度「福岡 100 P A R T N E R S」

さらに市社会福祉協議会は宅配業者を登録した「買い物支援ガイドブック」を作成している。鳥取市より買い物環境の良好な福岡市であっても、地域住民の課題・ニーズつかんだ上で、既にこれだけの買い物支援サービスを実現している。現在の鳥取市では「ローソン」、「とくし丸」をといた移動販売が主流であるが、上記のように地域との対話による運営をしているのだろうか。喫緊の課題である買い物難民対策として、鳥取市の課題に沿った今から直ぐにでもできることから実施していきたい。

・福岡市の買い物支援は団地などでの取り組みが中心ではあったが、鳥取市の中山間地域の課題解決につながるヒントが見えた。その一つは公民館の有効利用である。福岡市では公民館を臨時販売所の設置場所にするなど、住民の集まる拠点として活用していた。全国的に公民館の利用率の低さは一つの地域課題であり、この課題に対しても一つの解決策になる。また、DXと組み合わせ、公民館を個配の注文場所・受取場所にするのも面白いだろう。中山間地域などの採算性を取るのが難しい地域では、個配でロスを減らし、事業者の費用対効果を高めていく必要がある。高齢者でスマートフォンからの注文が難しい場合、公民館に行けばいつでもスタッフのサポートを受けながら注文ができ、受け取りもできれば利便性は高いだろう。また、事業者としても物品を公民館単位で届ければ効率性も高まる。スーパーマーケットの利便性は高いが、より長期的かつ現実的な視点として、個配の可能性も続けて検討していきたい。

・地域の実情が鳥取市とは違っているので、すぐに参考にできるということは感じなかったが、福岡市では介護保険の生活支援体制整備事業として、買い物支援推進員を配置し、事業を進めていることから、保健福祉総合計画の中での取組もあるということは参考になった。

・福岡市は、福祉の視点でこの事業を行っており、新興住宅地の高齢化に伴う、商品等の購入困難者への利便性の向上と見守り、また、地域企業のCSR参加など工夫を凝らした取り組みがなされていると感じた。特に事例の南区、東花畑校区の斎条経営会社と連携してのマイクロバスの友引日利用で買い物先への送迎の試行運転は、正しく隙間を利用した取り組みであり、本市でも同じような取り組みが可能ではと感じた。博多市は政令指定都市で人口も多いが、面積は本市の半分以下であり、中山間地域が少ないため、企業との連携の可能性が多くあり、本市市街地住民の買い物支援の参考にはなると感じた一方採算性の低い中山間地域での取り組みは難しいと感じた。

・福岡市では買い物支援「福岡 100 PARTNERS」に取り組んでいる。「健康づくり」「社会参加」「生涯学習」など、市民一人ひとりによる人生 100 年時代に向けた実践を支えるサービスの提供や環境整備を進める企業・大学等を対象とした登録制度である。「福岡 100 PARTNERS」の中でも、特に買い物支援や買い物サービスに取り組む意思がある企業等を「買い物支援に係る「福岡 PARTNERS」として登録。登録の手続きは福岡市社会福祉協議会地域福祉課が行っている。

福岡県
福岡市

○DXについて

・福岡市DXの取り組みでは、「ノンストップ行政」の実現、デジタルで解決できることはデジタルに任せ、市役所の人的資源は福祉など「人のぬくもり」が必要な分野に再配置。高齢者を含め、誰もが支障なく利用できる「市民目線のDX」の推進を掲げている。取り組みを協力を推進するため民間人材のDXデザイナー4名を委嘱し、アドバイスを受けている。特に注目したのは、スマートフォンによる電子申請システムとPC・スマートフォンを持っていない、使いこなせない高齢者を含めた公民館を利用したリモート窓口システムである。福岡市の取り組みは、本市よりかなり進んでいると改めて実感した。

・本市のDXの取り組みについて、他都市との比較を進捗状況の調査をしてみる必要がある。職員のみでの取り組みには限界があり、場合によれば外部人材の活用も検討すべきである。

・本市のコールセンターについて、費用対効果も含めDX化の検討が必要と考える。

・DXの取り組みが、専門家の知見、市民の使いやすさ、行政のサービス向上にしっかりとつながっていることが良く分かった。本市のDXの取り組みの参考にもなると思った。

・デジタルによって、市民が区役所の窓口に行かなくても手続きが完結する「ノンストップ行政」を実現し、デジタルに任せることにより職員の空いた時間を福祉などの「人のぬくもり」が必要な分野へ再配置するという理念・指標に共感し、福岡市の市民に向き合う姿勢と、DXの真の目的を学ばせていただいた。特にプッシュ型サービスはこれまでの行政の考え方を180度転換させる理念である。これまで市民からの苦情や意見として、「行政サービスは知らないと損をするとか、行政からは教えてくれない。自分で勉強しないといけない。」という声を多く聞かされてきた。この大きな課題をDXによって一人ひとりにあった行政サービスを本人に通知し、あるいは対象かもしれない段階で通知するというサービスは是非とも鳥取市でも実現したいと思う。また、通知を受けるということは個人の全ての個人情報をつげ点検するから出来ることであり、個人情報漏えいのリスクもともなうのでセキュリティチェックの強化を図りたい。

・市民サービス全般を対象としDXを推進するとき、市役所組織の部局の業務内容や個人情報の扱いなどを横断的に調整する必要があるが、福岡市ではDX推進会議を、副市長を長として各局長が構成メンバーとなり年3回くらいのペースで行い、全体の推進はもとより、一時的にDX推進に伴う職員の業務量が増えること等への様々な対応等を行っている聞いた。これだけの事業をするにはこうしたプロジェクトは必要と思う。鳥取市におけるDX推進の課題は把握していないが、なにかあれば福岡市を参考にさせていただきたい。

・多くの自治体では「ワンストップ」と表し、市役所に行けば手続きが全て済むことを目標としているが、福岡市が掲げるのは「ノンストップ」行政である。市役所に行かなくてもオンライン上で必要な手続きが済むことを目指している。また「市民目線のDX」を掲げ、ユーザーインターフェース（以下UI）の改善やスマホファーストの設計により、高齢者を含めた誰もが支障なく利用できるサービスを用意している。DXを推進する上で大前提としているのは「デジタルで解決できることはデジタルに任せ、市役所の人的資源は福祉など『人のぬくもり』が必要な分野に再配置できるように」という考え方である。この大前提にある考え方が、担当者の説明の随所に現れ、共通認識として大切にしていることが伺えた。

・高齢者を含め、誰もが利用できる「市民目線のDX」ということは非常に大事な点で、リモート窓口の実施に向けた実証実験や体験会での声やニーズに応じて、改良が柔軟にされている印象を持った。その姿勢には学ぶべき点があり、鳥取市の施策においても必要な姿勢だと感じた。

・「高齢者乗車券の申請」の電子システムを導入時に、リリース後に市内の高齢者向けパソコン教室の協力を得て、使ってみての感想や改善点などの意見を聴いて、3カ月後には機能を追加したということであるが、当事者の声を集める工夫の一つだと感じたし、参考になった。

・福岡市では、市職員におけるDX人材が慢性的に不足しているという話だったが、鳥取市でも遅かれ早かれ人材の問題は出てくるのではないか。結局、民間に頼らず、自治体が主体的に進めるには人材確保がネックだと感じた。

・デジタルでできることはデジタルで行い、マンパワーが必要な部分はマンパワーで行うという考え方には共感した。また、民間のプロフェッショナルで著名な方を官民連携のプロジェクトチームに入れる効果は高いと感じた。また、インターフェースを高齢者の方は基より、誰もが使いやすい仕組みづくりは、本市でも必要と感じた。また、キャッシュレスについても多様な仕組みづくりは、本市でも必要と感じた。そのほか、デジタルでの利便性の向上と裏腹にセキュリティの重要性も感じ、しっかりとしたウイルス等の対策が不可欠であると思った。

・福岡市のDXの取組みについて、背景として区役所に行かなくても手続きが完結する「ノンストップ行政」の実現を目指すため、デジタルで出来ることはデジタルに任せ、市役所の人的資源は福祉など「人のぬくもり」が必要な分野に再配置し、UIの改善などにより、高齢者を含め誰もが支障なく利用できる「市民目線のDX」の推進に努めている。

○連携中枢都市圏の取組について

・7市3町で構成する高梁川流域連携中枢都市圏は、圏域人口785千人、面積2,463km²、令和5年度事業71事業、約6億1千万円。麒麟のまち連携中枢都市圏とは、人口規模で約3倍である。事業内容は、麒麟のまち連携中枢都市圏とあまり変わりなく、特筆するものは見当たらなかった。中心市としての倉敷市の役割や苦労していることなど、鳥取市と通じるものがあった。

・本市も平成30年度に連携中枢都市圏が形成（1市6町）されているが、圏域住民の認知度はまだ低いと思われる。認知度向上のためにもイベント等も積極的に開催し、満足度の向上を図らなければならないと考える。

・倉敷市は中心市として、圏域の顔が見える関係を重視し、上下関係でなく対等の立場で、予算や事務負担などは倉敷が担うようにし、連携しやすい取組みをしている。また、倉敷市のネームバリューが大きく他地域を引っ張っており、市長の「圏域の発展は、倉敷市の発展」とのリーダーシップで、倉敷市への波及効果についても、負担を受ける職員にどれだけ理解をしてもらうかが大事と考えているとのことだった。地方創生の観点から、広域連携が不可欠とは理解していたが、倉敷市の取組みを通して、中心市の役割、連携の在り方、リーダーシップをしっかりとるべき重要性が良く理解できた。

・倉敷市は圏域を牽引する中心市として予算、事務の負担を積極的に担い、できるだけ多くの市町が連携事業に参加しやすい体制づくりを行っている。倉敷市としてのメリットは、人的交流があること、職員のスキルアップ、周辺市町の発展が巡り巡って倉敷市へ帰ってくる。周辺の市町のメリットとして、規模の小さい市町では費用面、専門員の確保などの課題から、単独で取り組むことが難しいが、倉敷市の機能を圏域全体に拡大して行ってもらうことで、行政サービスの向上に繋がっている。WinWinの関係である。事業の事例説明では、事業の一つ一つについて高梁川流域連携中枢都市圏の事業であることを明記し、さらに事業に関わった連携都市、具体的な実績が報告されている。さらにSDGsの取組み番号も明記されている。これは関係する市町はもとより住民にもわかりやすい報告形式と思う。因幡・但馬麒麟のまち連携中枢都市圏においても参考にしてみたい。

・「都市圏の発展が倉敷市の発展につながる」。倉敷市長が市職員に対し、何度も伝えている言葉だそうだ。連携中枢都市圏の取組みは職員の立場からすると「業務量増」としてだけ捉えられることもある。特に中枢都市の倉敷市においては業務量・費用ともに一番大きく、事業自体への意義が問われる。周辺都市のために行っている事業なのではなく、自分たちのまちの成長につながる事業なのだという意識づけを徹底して繰り返し行い、職員の事業へのモチベーションを高めている。また、中枢都市と連携都市間の関係はフラットであることを双方に意識し合うことで、連携都市が自由に意見を言える雰囲気や能動的

に都市圏に参加したくなる工夫を行っているという。鳥取市においても、連携中枢都市の目的や中枢都市としての役割を明確にし、職員・住民・関係者などに何度も確認していく必要があると感じた。独立した自治体同士がなぜ共同で事業を行うのか、その中で中枢都市がどのような役割を果たすべきか、採算性や費用対効果はどうか、これらのことを定期的かつ詳細に検証・公開していく必要があるだろう。

・「高梁川流域圏の発展は倉敷市の発展」という考えが脈々とつながって今に至っているということがわかった。

・圏域を牽引する中心市としての基本的な考え方は、予算・事業負担を倉敷市が積極的に担い、できるだけ多くの市町が連携事業に参加しやすい体制づくり、環境づくりを行い、一緒に取組んでいくということであるが、予算を積極的に担うことは鳥取市では難しいと思った。

・倉敷市では、議会の議決を経て、連携協約を締結したものであることを踏まえ毎年、前年度実績を8月の総務委員会で報告している。鳥取市議会ではそうはなっておらず、早速にも改善を図る必要があると思う。また、倉敷市では議会の説明等の中で、連携事業のことはそのことがきちんと言われているので、その点も鳥取市議会では改善を要すると思う。

・圏域ごとで歴史や特徴が違うので一概には言えないことが多いと思うが、連携中枢都市圏のメリットについて、人材や情報の交流だと言われたことがとても印象深かった。

・倉敷市は、かなりのリーダーシップを発揮してこの連携中枢都市圏を牽引していると感じた。本市でも学ぶことが多くあると感じた。この視察により、効果の高い観光分野、経費削減・事務の効率化、住民から好評を得ている事業、圏域における人材確保（特に保育士）などは、麒麟のまち圏域でももっと強力に推進すべきと感じた。また、中心市としての理念をしっかりと持ち実行することも必要と感じた。

・倉敷市では連携事業を実施する際、圏域を牽引する中心市として、予算・事務負担とも積極的に担い、できるだけ多くの市町が連携事業に参加しやすい体制づくり、環境づくりを行って、一緒に取組んでいくというのが基本的な考え方。圏域によっては連携市町にも費用負担してもらおうことで、連携市町に主体的を持って参加してもらえるよう重視しているところもある。一方で本圏域のように、連携市町にあまり負担をかけないようにすると、連携市町が受け身がちになってしまうというデメリットもあるため、一概にどちらが良いとは言えないが、高梁川流域圏では、圏域の形成当初から「圏域の発展は倉敷市の発展」という市長の考えのもと、中心市が積極的に役割を担って連携事業を推進している。