

企画総務委員会 行政調査報告書

令和5年9月25日付け委員派遣承認要求書に基づき、同日付けで議長から承認され、下記のとおり実施した行政調査の結果について報告する。

令和5年11月1日

墨田区議会議長
福田 はるみ 様

企画総務委員長
しもむら 緑

記

1 調査期間

令和5年10月4日（水）から10月6日（金）まで

2 調査場所

- (1) 兵庫県豊岡市
- (2) 鳥取県鳥取市
- (3) 島根県出雲市

3 調査事項

- (1) 行政経営施策について
ア 協働型戦略的政策評価の導入について
- (2) 総務施策について
ア 新庁舎建設とICT技術の活用による職員の働き方改革について
- (3) 企画経営施策について
ア 出雲縁結びプロジェクトについて

4 出席委員氏名

しもむら 緑	村本 ひろや	小林 しょう
井上 裕 幾	しみず 良 平	中村 あきひろ
佐藤 篤	おおこし 勝 広	

5 同行理事者職氏名

ファシリティマネジメント担当部長
大竹 恵 介

6 随行事務局職員

議事主査	調査担当書記
甘利 洋 平	村上 航 輝

7 調査概要

別紙のとおり

調査概要 【豊岡市】

1 市の概要

豊岡市は、兵庫県の北部、但馬地域に位置し、豊岡都市圏を形成する県北部・但馬地域の中心都市で、兵庫県で最も面積が大きい市である。

市の中央部を円山川が流れ、市内中央部には但馬最大の盆地である豊岡盆地が広がっており、海岸は山陰海岸国立公園に属しており、また全域が山陰海岸ジオパークに含まれている。

日本海側気候に属するが、複雑な地形の影響によって寒暖の年較差がとても激しく、夏の最高気温と冬の最低気温との差が45度近くになる年もある。

また、日本で最後の野生コウノトリの生息地としても知られ、保護・繁殖・共生の事業が行われている。

令和5年8月31日現在、面積は697.55平方キロメートル、人口は76,851人である。

(参考資料／豊岡市のホームページほか)

2 調査事項

(1) 行政経営施策について

ア 協働型戦略的政策評価についての概要

豊岡市では、協働型（参加型）プログラム評価の手法を取り入れた行政評価手法である戦略的政策評価を導入している。豊岡市戦略的政策評価とは、関心や利害がある市民等と行政が一緒になって目的を実現するための作戦体系を作り、それを改善する中で相互学習と協調関係を深め、協働して目的実現のための活動を起こすことである。

その成果は、目指すべき政策に対するより効果的な具体的事務事業の立案として表れており、職員の意識改革にもつながっている。

3 質疑等（午前10時37分～午後0時3分）

◎豊岡市議会議長

～ 議長あいさつ ～

◎委員長（しもむら緑）

～ 委員長あいさつ ～

◎豊岡市理事者（DX行財政改革推進課長）

～ 別添資料に基づき「協働型戦略的政策評価」の導入経緯等について説明 ～

< 質 疑 >

◎市側理事者

それでは、事前にいただいている質問について、順番にお答えしていきます。

まず、職員の育成についてですが、現在は、ターゲットを課長補佐級以上の研修未受講者、戦略体系図の所管課の職員、入庁3年以内の職員に絞って、一日研修という形で行っております。

費用及び講師につきましては、資料に記載のとおりです。

また、なぜ講師が明治大学の教授なのかと申しますと、戦略的政策評価の考え方を導入した当時の副市長が明治大学で勉強をされていたからという理由でございます。

続いて、2番目、戦略的政策評価の導入における職員の知識、スキルの維持及び拡大のための取組についてでございますが、こちらは研修を受けた職員はすぐに現場に出して、実践させることで、身に付けさせるという形をとっております。

また、現在、新人教育における必須教育としての取組は行っておりませんが、ロジックツリーを用いて、目指す姿と現状を明確にし、課題解決の方向性、手段を考える

ということについては、一泊二日の入庁前研修でしっかりと行っております。

3番目、戦略的政策評価の導入について、今後、対象を職員全員に広げていく考えがあるかというご質問ですが、戦略的政策評価は、特定の事業に対して導入するというものとなっておりますので、対象の職員を限定しているということではございません。職員は、対象となっている事業に携わると、勝手に身に付けられるということでございます。

なお、本市において、何らかの作戦を立てるときには、戦略的体系図の作成を必須としております。

4番目、協働型プログラム評価の導入により得られた成果についてということですが、まず、正直申し上げて、プロの公務員というレベルには至っていません。どうしても職員数が限られていて、かつ、人口減少に伴って職員数を減らさなければならぬというところで、どうしても広く薄くなりがちです。恐らく、墨田区さんの方が、職員一人一人の専門性は高いのだらうと思います。

ただ、主体的な市民の育成という点では成果があったと思っています。具体的にお示しできるとすれば二つございまして、一つが、ステークホルダーと一緒に作戦を考え、実行し、評価するという考え方が一般化したこと。もう一つは、目指す姿を明確にして、その実現手段を体系的に考えるという習慣が付いたことです。

5番目、協働型プログラム評価の導入拡充について、その促進・阻害要因の分析、導入成果の評価、改善策の対応及び今後の展望についてということですが、促進要因は、先ほどお話したとおりで、担当職員がこれはやったほうが良いと実感することです。

一方、阻害要因でございますが、こちらはたくさんございまして、特に最近で言うと、国から次から次へと業務が押し付けられ、業務量がなかなか減らないということがございます。ただ、他方で働き方改革はしっかりとしなければならぬですとか、後は、他の課題との優先劣後の整理ですとか、こういったものが阻害要因かと思いません。

6番目、協働型戦略的政策評価の導入によって、住民の意識がどのように変わったかということについてでございますが、正直な話、分かりません。ただ、まだ、ステークホルダーだけで、一部の方しか参画していないので、意識の変革というところまでは至っていないと思います。

7番目、行財政改革大綱の第5次の期間を5年間とした理由についてです。

まず、これまで、私たちは市民サービスの向上というものをそんなに意識してきておらず、重視しておりませんでした。本市の目指している、小さな世界都市云々というのは、どちらかというと、この町が世界中の人から尊重され、尊敬されるために何をやるかということとして、大きく考えると、一つは中小企業のマーケティングと一緒にニッチトップということと、もう一つは、人口減少であったり、ジェンダーギャップであったり、地域経済の発展であったりというこの町の大きな課題をどうやって解決していくかということです。こういった課題に対して、これまで本市の職員は、なかなか市民サービスについての意識がありませんでした。

そこで、市民サービスの向上に向けた職員の意識の改革、つまり、ステークホルダーだけじゃなくて、市民と一緒に考えて作るという行動変容に5年くらいはかかるだろうと考えたということです。また、裏を申しますと、作戦を立案するには、それなりのリソースを突っ込みますので、その間は、行政改革の推進が止まってしまう。そういったことも考えて、期間は5年間くらいかなというところなんです。

8番目、「第3次豊岡市行政改革取組み結果」についてでございますが、こちらについては、別添資料をご覧ください。行政効果の20億円という数字は、5年間の効果を積み上げたものでございまして、単年度では、最大で、5億7,000万円です。20億円というと、すごくカッコイイですけども、実はそんなに大したことはやっていな

くて、20億円のうち、10億円がふるさと納税です。後は民間委託による費用の削減や、関西電力から新電力に変えて費用を削減したというのが大きいところです。

9番目、効率的・効果的な行財政運営の取組の中で、市民はどのように関わり、成果を上げたのかについてですが、先程申し上げたとおり、現在、参加しているのがステークホルダーだけですので、そもそも限定的です。また、コロナ禍によって、市民と十分な関わりを持つことができなかつたということもございます。事例として挙げるとすれば、公共施設マネジメント分野において、地域デザイン会議を開催したということなどがありました。

また、市民満足度の指標については、市民意識調査の結果が本市のホームページにございますので、そちらをご覧くださいと思います。

10番目、行政評価が存在しなくなったことについての課題ということですが、私は、大きな課題だとは認識していません。事務事業評価によって行政の透明性云々と言いますが、そもそも、あのシートを理解できる市民というのはほとんどいないのではないかと思います。各課、担当レベルで事業を常に評価し、見直していれば、事務事業評価に大きな労力を割くことはないと考えます。裏を返しますと、私たちはかなりの労力を割いてあのシートを作成していますが、評価を受けてもあまり改善しないということもございます。

11番目、指定管理制度において、協働型戦略的政策評価を導入しているかということですが、導入はしていません。本市の戦略的政策評価の本質は、ステークホルダーと一緒に、目指す姿及びそれを実現する手段を考えて、実行して、責任を持って見直すということです。そういった観点から、また、指定管理者というのは相手が見えておりますので、指定管理者と日常的に課題の共有や対話ができれば、戦略的政策評価にこだわる必要はないと考えています。

12番目、13番目については、大変お詳しい方からのご質問であろうかと思います。

まず、豊岡市は、ガバナンス体制をNPMからNPGに移行する方針を掲げていますが、その進捗状況についてということですが、実は、本市として、まだ正式には方針を掲げていません。このご質問をいただいた方というのは、私より知識をお持ちだとは思いますが、簡単に申しますと、この二つの大きな違いというのは、メーカーがものづくりをする発想で行政の事業を見直すということから、市民がその事業にどのくらい満足度を感じるのか、市民がどのくらいそのサービスを良いと思うのかに変更することだと思えます。その際、公共サービスの受け手である市民と一緒に考えて、市民の皆さんに問い掛けをしながら一緒にやっていった方が多くの皆様にとってよりご満足いただけるような公共サービスになるのではないかと考えております。したがって、NPMからNPGへの移行について、まだ進捗等はございませんし、NPGの明確な定義等もしておりません。

◎委員（井上裕幾）

2点お伺いします。まず、ワークショップについて、ステークホルダーが数名入られておりますけれども、ステークホルダーの選定方法、任期、また、メンバーの入れ替えといったものがあるのかについてルールが決まっていれば教えてください。

2点目、今後、無作為にメンバーを選定するという方法に変更するに当たって、課題等があれば教えてください。

◎市側理事者

まず、ワークショップのメンバーについてですが、正直な話、現在、選定については、当該課の担当者や課長が知っている人であるとか、声を掛けやすい人となっております。どうしても役所が事実上選んでしまうというところがありますので、多様な意見がちゃんと聞いているのかというのは、少し疑問が残ります。

任期については、正直、幾つかの事例について担当課に聞きましても、明確な任期を設けているところはありませんでした。よくあるような、委員会の委員の任

期は3年とするというような規定もございません。

また、無作為抽出の課題についてでございますが、こちらは明確です。まず、抽出して、お越しいただくまでの期間がかかります。それから、その方々はステークホルダーではないため、その事業をよく分かっておりません。ですので、資料を送って、理解をしてくれということは、多分無理だと思います。したがって、例えば今、戦略的政策評価を実施している事業は10本以上ありますけれども、1年でしっかりとやれるものは多分10テーマぐらいではないかと思っております。そういう意味で、なかなか多くの分野で取り組みづらい、多くのものを改善するには、その辺りが課題かなと思っております。

◎委員（井上裕幾）

議員も住民の代表であると思うんですけども、ワークショップを通じた評価も取りまとめがなされている中で、議員の意見を反映させる場面などはあったりするんですか。

◎市側理事者

実は、この方法は議会との関係においては、非常に難しいです。

この間も、行政改革大綱について議会の全員協議会で説明した際、先ほどの無作為抽出云々のお話もさせていただいたところ、議員の皆さんは、いいことだよ、そういうことはやるべきだというようにおっしゃっていましたが、それってどういうことか分かっていますかと思っておりました。

恐らくですけども、市民の皆さんとワークショップなどをした後で、議員さんの意見を聞くんだろうとは思っていますが、無作為抽出で選んだ市民の意見が、議員さんの意見と相反したらどうするんだろうなというのは難しいところだと思います。このことについては、やってみて、逆に豊岡市議会の議員さんたちがどうおっしゃるか、楽しみというか、怖いもの見たさではあります。

ただ、豊岡市はあまり大きくない規模の自治体なので、私どもが議員としてではなく、まちのメンバーとして知っている人も何人もおりますので、普段から議員とのコミュニケーションは多い方であると思っております。電話とかでしょっちゅうやり取りもしますので、普段から議員さんの意見は聞いて、反映していて、その上で、折り合いを付けながらやっていると思っております。

◎委員（小林しょう）

説明資料の5ページ、PDCAサイクルについてお伺いします。

若干性質は異なるんですけども、私ども墨田区議会では、前期からの課題である議会改革のPDCAサイクルについて、今期話し始めるところでして、この資料におけるPDCAサイクルについて、8ページに掲載されているスケジュールに落とし込まれていくんだと思うんですけども、そういったところのもう少し詳細な内容を教えてください。

◎市側理事者

まず、セオリー評価というのが、担当課で仮説を立てつつ、ステークホルダーと一緒にワークショップをして、作戦、つまり我々が戦略体系図と呼んでいるロジックツリーを作っていくことなのですが、次のプロセス評価、これは主として担当課の中で行いますけれども、具体的なやり方について、本当に最適なんだろうかということを評価しています。

ただ、セオリー評価は戦略体系図という具体的なものの提出を求めますけれども、このプロセス評価については、あくまで当該課の中でちゃんとやってねというところに留めています。具体的に言いますと、補助金の要件はこれでいいんだろうかとか、そういうレベルの話でして、上限額はこれでいいんだろうか、補助率はこれでいいんだろうかというような評価をここでやります。

続いて、アウトカム評価ですが、こちらは、事務事業等を変更して新たにこれをや

る、またはこれをやめたというところについて、市民の皆さんはどう感じているのかがちゃんと数字で出ますので、上がっている下がっているを担当課に見てもらっています。それを踏まえて、来年度、要は次のプランを考えるとまたセオリー評価をやって、そして、PlanとDoの間に予算編成作業が入るんですけども、そこに反映させています。

◎委員（中村あきひろ）

今回、新しく戦略的政策評価を行う事業を12分野を増やしていくということで、職員の業務量も増えて、残業も当然増えてくると思います。本人のやりがいとかそういうところには直結すると思うんですけど、それでも業務量が増えると限界が来るのかなというところで、それをどう補填するのか伺います。

それから、協働型で住民の方に入っていただくと、ワークショップなんかは本当に1日がかかりだと思いますので、価値を共有するまでには相当時間がかかると思います。そういった中で、賃金や報酬の考え方についてはどうなっているのか。また、今後、協働型をより強化していくとすると、やはり負担分の報酬ということについて、考えていくということもあり得るのかお伺いします。

それと、副市長が係長級を連れて明治大学に行ったということで、その代から全部変えていくという戦略を取ったと思うんですけども、その際に分断は起きなかったのかなど。多分、課長、部長は分かっているけど、これから課長になる係長は分かっているという状況で、新しいマネジメントやガバナンスに移行する際、どのように対応したのかお伺いします。

◎市側理事者

まず、業務量が増えるというところについて、確かに1年目は業務がよく分からなかったのも増えましたが、実は慣れてくると業務量は減ります。戦略体系図を市民と一緒に作りましたという政策立案のエビデンスができてしまうので、職員が課内でああでもないこうでもないということをやっている時間が減ります。業務量としては減って、そして、先ほどおっしゃっていたようにやりがいは生まれますので、負担が増えるという意識はありません。

次に、住民と一緒にやる際のフィーについてですけども、こちらは考えていません。これまでも出していませんし、これからも出すことはないだろうと思っています。一緒にまちをつくらうという過程において、こちらがお金をお支払いするというのは、その瞬間にもうフラット、対等な関係ではないと思いますし、地域柄なのかもしれませんが、市民の皆さんもお金をもらおうとは思っておられません。

分断のお話についてですけども、まず戦略的政策評価の導入時は、副市長がやれと言っている話で、部長、課長はそれに従わなければいけないので、そんなに分断は起きませんでした。むしろ逆に、俺たちはしないから、お前たちちゃんと勉強してきてやってねという感じでしたね。

一方で、研修に行けた人と行けなかった人の間では分断が起きました。具体的に言うと、実は私の妻も同期の同級生で、今こども未来課というところで課長をしておりますが、「ええな、あんたは行けて、私は子育てがあるからよう行けん。」とブーブ一言っていました。彼女はその何年か後に明治大学の先生方が豊岡市に来て研修をした際に参加をしました。

◎委員（中村あきひろ）

指定管理者制度のところについて、最後にお伺いしますが、準公共財として、住民との関わりが結構強いところだと思うんですけども、いわゆる指定管理者の方々がこの考え方をもって運営をしていくと、よりガバナンス力が高まっていくんじゃないかなと思ったんですが、時間的なもの、お金のもの、リソースがまだ足りないですとか、それから指定管理者にそこまで頼むということがなかなか困難だったのかというところと、もし可能であればやりたいのかというところも含めてお伺いします。

あと、今後の展開について、参加型、協働型ときて、今後、熟議型で行われるのかなと思うんですけども、そちらに移行するのですとか、そういった考え方もあるのかお伺いします。

◎市側理事者

まず、正直に申しますと、指定管理者制度でやろうという発想がなかったです。おっしゃったように、確かにガバナンス力とかを一緒に高めていこうというのはあるので、やってもいいのかなとは思っていますが、これから導入するというのはちょっとというところで、やっておけばよかったなというのが正直なところではあります。それから、熟議型というのはまさにそちらへの移行だというふうに思っています。

◎ファシリティマネジメント担当部長（大竹恵介）

実は私も平成25年から行政改革担当課長をやっています、その次に財政課長になったりしました。まさに、ワークショップについても、一般の区民の方を区民行政評価委員に入れたり色々やって、さっきお話された課題についても同じで、専門の先生と一般の区民ではやはりレベルが違うので話が合わないということもありました。

そんな中で、今回聞いていて思ったのが、課長さん、DX推進本部ということで名前にDXとありますが、今後、第5次の行革大綱を進めるに当たって、何かDXを取り入れたりする事業というのは新たにやるんですか。

◎市側理事者

DXを取り入れるというよりも、既存の事業を全てDXしていこうということです。DXは、デジタルトランスフォーメーションなんですけれども、本市ではトランスフォーメーションウィズデジタルと位置付けています。つまり、物事を変革していく、そのツールがデジタルであろうと。具体的に言いますと、そもそもいろいろな手続で市役所に来てもらう必要がないので、法定でどうしてもというものはさておき、手続はどこもオンラインでやってもらおうということです。

オンラインでというと、例えば、今まで、申込みや申請が来て、それをみんなでエクセルの台帳に落としていくみたいなことを手作業でやっていたりしましたが、それをAI-OCRで行うなどということがあります。あれは何をやっているかということ、申請をする人にエクセルシートに書き込んでいってもらっているんです。するとその作業が全部なくなりますので、後はRPAとかを使って、例えば、金の振り込みもRPAでやっていくというように、どうやって業務を省力化しつつ市民サービスを高めることができるのかということに業務の質を変えてもらおうと、付加価値の低い仕事から付加価値の高い仕事に変えてもらおうというのを全分野で進めようとしております。

◎委員長（しもむら緑）

～ 委員長終了あいさつ ～

以上

調査概要 【鳥取市】

1 市の概要

鳥取市は、鳥取県の東部、因幡地方に位置する、鳥取県の県庁所在地及び人口が最多の市で中核市に指定されている。

山陰地方の中では特に京阪神地方との結び付きが強いことから、山陰地方における「東の玄関」となっており、鳥取大学・公立鳥取環境大学や日本海テレビなどを有する地方拠点都市で、主な観光地としては、鳥取砂丘や白兔海岸などがある。

全域が日本海側気候で、豪雪地帯に指定されており、春から秋は好天の日が多く、冬は曇りや雪、雨の日が多い。

令和5年8月31日現在、面積は765.31平方キロメートル、人口は181,721人である。

(参考資料／鳥取市のホームページほか)

2 調査事項

(1) 総務施策について

ア 新庁舎建設とICT技術の活用による職員の働き方改革についての概要

鳥取市では、2019年11月の新庁舎移転を機に、「100年間活用できる市役所の実現」を目指して先進的なICT環境を構築した。この取組は、相手の状態を確認して、適切なコミュニケーションツールで連絡を行える、また、庁内のどこにいてもネットワークにアクセスできる環境を実現し、職員の働き方を改革することで、業務やコミュニケーションの無駄を削減するというものであり、将来の住民サービスの向上にもつながるものと大きな期待が寄せられている。

3 質疑等（午前9時49分～午前11時53分）

◎鳥取市議会議長

～ 議長あいさつ ～

◎委員長（しもむら緑）

～ 委員長あいさつ ～

◎鳥取市理事者（情報政策課長）

～ 別添資料に基づき「新庁舎建設とICT技術の活用による職員の働き方改革」について説明 ～

< 質 疑 >

◎市側理事者

それでは、事前にいただいている質問について、順番にお答えしていきます。

お手元の資料をご覧ください。

はじめに、ICT技術の活用について、情報漏えいを防ぐための対策として何か特別な取組を行っているか、また、実際に市民の重要な個人情報などが流出した場合にどのように対処するのか、シミュレーションを行っているのかについてでございます。

情報漏えいを防ぐための対策としまして、強靱化という対策をしております。こちらは平成27年に総務省から指示があったとおり、ネットワーク分割ということで、インターネット、LGWAN、住民情報を取り扱うネットワークと、ネットワークを三つに分割することで、セキュリティを強化しております。

メールにつきましては、パスワード付きのメールを送って、後からパスワードを送るという仕組みとなっており、もし、誤った添付ファイル付きのメールを送ってしまった場合でも、パスワードさえ送らなければ、情報漏えいを防ぐことができるようになっていきます。

毎年のセキュリティ研修につきましては、基本的には対象を全職員として実施しており、eラーニングも併せて行うとともに、毎年年末には、全職員に向けて、セキュリティセルフチェックを実施して、その結果に応じた補習の研修も行っております。

不審メールへの対応訓練につきましては、怪しいメールをこちらから職員に送付して、実際に開かないことを確認しており、開いてしまった場合には、別途eラーニングの講習を行っております。

また、CSIRT体制の整備につきましては、こちらは、何かしらのインシデントが発生した際に、副市長をトップとした連絡体制を整備しているものでございます。

2番目、令和2年度からフレックスタイム制を導入していますが、その導入経緯及び導入状況についてということでございます。

本市のフレックスタイム制は、新庁舎になるときに、公共交通機関の通勤利用の促進、休憩時間の分散などを目的に導入をしたもので、1日の勤務時間を7時間45分として維持した上で、勤務時間をずらす制度として運用しており、国が言う、完全フレックス制とは異なるものでございます。

具体的には、7時半から、以降30分刻みで勤務開始時間をずらすというものでございます。また、遅出の勤務としましては、9時半開始として実施しております。

その上で、管理職やシフト勤務の部署、具体的には、市民課、図書館、保育園の職員については、フレックスタイム制は利用できないこととしておりますが、それ以外の正規職員については、利用制限を設けずに、希望に応じて利用しております。

利用方法としては、希望する職員は利用日の1週間前までに所属長に申請を出して、所属長が業務に支障がないと認める場合に、利用をするということとなっております。制度の利用者数については、令和4年度で年間250件近くの利用があり、月平均大体20名前後の利用がありました。

利用職員の部署については、大きな偏りはなく、総務部門や企画部門が若干多くはなっておりますけれども、経済部門等につきましても、満遍なく利用いただいております。

現状の問題につきましては、利用者アンケート等も行っておりますが、大きな問題なく運用できていると思っております。

成果につきましては、利用者アンケートによると、通勤時の交通機関の混雑が緩和されるということもございまして、やはり早く帰れるのでプライベートが充実したという意見がございました。

こういった声から、職員のワークライフバランスの向上につながっているものと考えております。

続いて、3番目、以前は固定電話でのやり取りが中心で、職員が席を離れているとコミュニケーションロスが発生していたとのことですが、このコミュニケーションロスについてということです。

こちらは、在席表示の確認ができること、また、本人あての直接電話が可能であること、これらによってコミュニケーションロスが改善できたものと考えております。実際に、一日5件の電話を他の職員が取り、取り次いだ場合で試算をしますと、約6万7,000時間の削減をできたものと試算をしております。

続きまして、4番目、ICT技術の活用により、対住民のコミュニケーションロスも解消することができたのかについてです。

こちらにつきましては、まず、開庁時間に来れない人への対応として、窓口手続の電子申請化を増やしました。具体的な数としましては、令和4年度末で1,060手続となっております。

また、市民総合窓口におけるタブレットを用いた「書かない窓口」については、今まで転入、転出等の申請に書類を用いておりましたが、タブレットを用いることによって、システム連携をするというものです。実際に転入、転出等があった場合に生じ

るその後の国保、介護、児童等の帳票等に連携しておりまして、一度署名をすることで、その後の書類作成が不要となるシステムを導入しております。

次に、国際交流員によるリモート通訳、支所の窓口対応（通訳、手話のリモート対応）というところがございますが、支所に、手話を希望される方、また、外国語での対応を希望される方が来られた際、パソコンを経由したリモート通訳等による対話を実施しております。

最後に示しておりますのが、各課による新たなツールの導入ということで、LINEにおいて、市の情報発信をするのですとか、また、「みつけたぞう」という、道路の陥没情報等について、市民の方が発見したものを投稿すれば、市の担当がそれを受けて即座に対応するというシステムを導入しております。

続いて、5番目、ICT技術の活用により、執行機関と議会とのコミュニケーションロスについても改善されたのか、また、議会も執行機関と同様のシステムを使っているのかについてでございます。

まず、市の業務用システムにつきましては、LGWANネットワークというものを主に利用しておりまして、議会側ではインターネット系のシステムを主に利用していることから、ネットワークにつきましては、物理的にはつながっておりません。したがって、情報提供につきましては、適宜、電子ファイルにて行っております。

ただ、本市議会においては、議会の各会議で、執行部から市政に関する状況の説明を受けるとともに、また、議員の連絡用の個人携帯電話の番号について、執行部の各部長、各課長に公開しており、コミュニケーションを図れる状況となっております。

また、議会としても、SideBooksというシステムを導入し、その中に、いわゆる議員に対する情報提供用のフォルダを作って、執行部からは、常時そちらに必要な情報を提供させていただいております。

そういった状況も踏まえまして、事務局には、議員あるいは執行部からもコミュニケーションロスが生じているという話は現在のところありません。

なお、新庁舎建設時に執行部が導入したシステムについては、議会は対象外でして、議会としては、SideBooksであったり、また議会での情報共有につきましては、LINE WOKSを活用してICT化を図っているところでございます。

続いて、6番目、ICT技術の活用による働き方改革の結果として職員の生産性が向上する中で、行政サービスを受ける立場の市民にとっては、どのような効果・メリットがあったのかということについてです。

電子申請サービスで申請可能な手続数を1,060手続まで拡充したこと。また、総合窓口化というものを実施しており、大きく三つの市民総合窓口、福祉総合窓口、税総合窓口というものを設けております。こちらは、これまでばらばらであった各部署の窓口を統合することによって、市民の利便性を向上しているものでございます。また、WEB会議を活用した相談業務体制も整えており、こういったものを整えていくことで、最終的には市民の方が来庁されなくてよい窓口を目指しております。

続いて、7番目、2019年11月の新庁舎全面開庁に先立ち、2018年4月に中核市へ移行されましたが、中核市移行の際に新たなICT技術の導入等はありませんでしたか。また、当時の現場の声などがあれば教えてくださいということについてです。

中核市移行の際は、県で導入していた簡易データベースのツールを引き継ぐ必要がございましたが、県のシステムをそのまま引き継げなかったという中で、移行期間中は、県のLGWANネットワークシステムを市でも利用できるようにしました。そして、最終的には、その簡易データベースの中で必要なツールについては、市の方に移行して業務を行いました。

また、その中で、個人情報扱う業務、こちらは資料に書いてある業務が該当いたしますが、そちらにつきましては、市の方でシステムを構築し、業務を行いました。

8番目、政府がクラウド化を進めていく中で、オンプレミスからクラウドへ移行す

る予定、又は検討していることについてですが、まず、自治体標準化システムについては、クラウドへの移行を行う予定でございますが、具体的な移行先、業者等は検討中でございます。

標準化対象外のシステムにつきましては、経費削減、業務継続性の向上、ハードウェア、OSのサポート期限切れによる更新不能などの効果が見込まれるものについては、クラウド移行についての検討を進める予定でございます。

執行部側の説明については以上でございますが、十分に説明できていないところなどもあるかと思っておりますので、この後の質疑で対応させていただきたいと思っております。

◎委員（井上裕幾）

まず、このスマート自治体に転身するに当たりまして、ご高齢者の方への対応といえますか、配慮といったものはされているのかお聞かせいただければと思います。

また、モバイルワークについて、持ち運び用のパソコンを30台導入されていると思うんですけども、そちらで内線電話が使えるのかをお聞かせください。

◎市側理事者

デジタルデバイドの対策かと思っておりますが、やはり十分に使えない、不慣れな方というのも多くいらっしゃいますので、スマホ教室であったり、出前での講習会を定期的にやらせていただいて、そういったところでまず機器に慣れていただく、さらにはその中で電子申請といったものも実際に使ってみていただくというようなことも進めております。

ただ、これで十分ということはありませんので、継続的にやっていかなければならないと考えております。

また、モバイルワークについてでございますが、実はモバイルワークで使う端末は、仮想技術というのを使っておりまして、実体の機械は職場に置いたままで、そこから入ってきてリモートで使うというような仕組みになっております。ですので、音声のやり取りについては技術的に制約があり、電話を使うということではできません。ただ、CISCO社のJ a b b e r という製品が本市の電話システムになりますが、これは職員が持っている携帯端末にソフトを入れることで、内線電話として使うこともできますので、そういった電話のやり取りが必要な場合にはこちらを使うことを想定しているところでです。

◎委員（中村あきひろ）

人員体制や予算規模、ICT関係の予算がどれぐらいかということについてお伺いします。

また、2019年、日本電子計算のクラウドが47自治体でダウンしたということがありましたが、クラウドに関してプライベートクラウドとか、そういったことを検討されているのか教えてください。

それともう一つ、予算計上について、データ量に応じた計算、契約になっているのかなど、どういう契約になっているのか教えてください。

◎市側理事者

ちょっと調べますので、予算規模は後ほどとさせていただきます。

人員体制につきましては、本市のシステムの管理は情報政策課が中心でやっております。人員の具体的な内訳については、正職員は課長を含め9名で、それ以外に外部委託で常駐で来ていただいている方が1名の計10名で運用しております。

3点目のご質問は、日本電子計算のクラウドの事故の件かと思っております。あの事故は非常に全国でも激震が走りましたので、私もよく知っております。本市のクラウドは、費用対効果や安全性などを鑑みて、クラウドにするものとしらないものを区別しておりますが、現在、内部の業務系は全てプライベートクラウドという形をとっており、鳥取市内のデータセンターにプライベートクラウドを構築しております。

それ以外に、対住民のコミュニケーションや手続に使うようなものについては、オ

ープンのよく出回っているクラウドサービスを使うというように、今のところ切り分けて使っております。

4点目の契約がデータ量による契約かということですが、先ほどのプライベートクラウドについてもそうなのですが、実装するための必要な容量を積算して、それに応じた契約をしております。それが増えてくれば、その都度、単価で増やしていくというような形です。

最後に、本市が持ちますシステムの全て、これは構築費用や保守とかそういったものも含めてになりますが、令和4年度の予算規模は7億6,000万円です。

◎委員（村本ひろや）

モバイルパソコンについて、外出するときの範囲、例えば市内なのか、それとも遠方に出張するときも持ち運ぶのか、あと、内線電話の使用時間についても何かルール化されていれば教えてください。

◎市側理事者

まず、モバイルPCのルールについてのご質問だったかと思いますが、持ち出しの範囲については、庁内のセキュリティポリシーで庁舎内に限定しております。

この庁舎というのは、本庁舎、駅南庁舎、それと総合支所といろいろ庁舎がありますが、個々の建物から外に持ち出すことをとりあえず禁止しております。ただ、その責任者に事前に了解を取れば、持ち出しは可能という形で運用させていただいております。

もう一つ、持ち出し専用のモバイルPCについて30台用意しているというお話をさせていただきましたが、これにつきましては、持ち出しの制限は設けておりません。こちらは仮想技術ということでデータの実体をパソコンに持つことがありますので、仮に紛失とか、盗難とか、そういったことが起きても、データの情報漏えいにはならないような形をとっているということもあって、制限をかけていないという状況です。

それと、電話については、基本的に制限を設けておりません。ただ、市民の方からかかってくる電話については、コールセンターを通じて職場とつながるという形になっておりますが、職場への取次ぎは基本的には勤務時間外にはやらないというルールで運用しております。

◎委員（おおこし勝広）

IP電話に替える前は、アナログ回線の固定電話だったのかなと思うんですけども、そのときの電話の通信料と、IP回線にして、どこでもフォンになった場合のときの通信料はどれだけ違うのか教えてください。

併せて、内線がどこでもフォンになったことで大変業務効率も上がったんだろうなと思うんですけども、市に市民から電話があって、コールセンターがまず受けると思うんですが、複雑な問題だとか、直接課に聞かないと分からないといった部分に関しては、課の固定のIP電話に入るのでしょいか。以前であれば、固定電話だから、課に入ってきたら課のどなたかが取っていたと思うんですけども、全部個人電話ということになると、そういった場合はどのように対応されているのかお聞かせいただければと思います。

◎市側理事者

まず、1点目の通信料金につきましては、担当課からは、特に以前と変わっていないと聞いております。

特に内線電話につきましては、使用量自体は増えたのかもしれませんが、料金のかかるものではありませんので、電話料金というところは以前と変わらないものと考えております。

続いて、コールセンターへの電話についての複雑な対応、要は各課につなぐ電話の取扱いがどうなっているのかということについてでございます。すみません、先ほど、

ここの部分の説明を端折ってしまいましたが、実は係の内線番号というものも持っております。

ですので、係の内線番号にかかってくれば、そこに所属する職員の電話が全て鳴るという状況になっておりまして、そういった場合には、コールセンターは係に転送するというような運用をしております。

◎委員（しみず良平）

鳥取市ではLINE WORKSを導入されているということで、恐らくいろいろな書類を議員とやり取りされていると思います。本区でもLINE WORKSを導入をしようという段階なのですが、導入されてから、事務局と議員において、本当に便利になったというだけなのか、それとも、逆に、例えば議員側からここについてちょっと見落としがちになったですとか、何かそういう点があったら教えてください。

◎市側理事者

LINE WORKSの活用の件について、まず、鳥取市議会では全議員にタブレットを1台ずつ配備しております。これにもLINE WORKSは入っておりますが、12.9インチのiPadは、割と重たいため、常時持ち歩くのはなかなか大変だというお声が多くございまして、現状、4分の3くらいの議員の方がLINE WORKSを個人のスマートフォンに入れて連絡を取り合っている状況です。

LINE WORKSでは掲示板機能とトーク機能を主に使っているんですけども、事務局から全議員にお知らせするものですとか、翌日の日程ですとか、資料が入りましたというお知らせなどは、全て掲示板で一斉に送っております。

そして、議員さん個人との連絡ですとか、例えば委員会、会派など、そういったグループでのお話についてはトーク機能を使っております。

以前は事務局から全議員へファックスをお送りしたりですとか、個別に電話をしたりという対応をしておりましたけれども、今は、ほぼ9割ぐらいをLINE WORKSに切り替えておりますので、事務局としての労力はかなり軽減されたと思っております。

議員さんについても、トーク機能を使ってどんどん事務局に連絡をしていただいたりですとか、また、事務局では見ていないんですけども、議員同士で連絡を取り合うことにも使っていただいていると認識をしております。

LINE WORKSは、個別に既読、未読が分かりやすいので、例えば事務局から全議員にお知らせをした際、見ていない方がどなたかというのがはっきり分かります。そういう方には個別に電話をしたりといった対応をしております。

あと、どうしても議員さんの中には、使えない方もいらっしゃいますので、そういう方については、やはり電話ですとかファックスをお送りするということをして、情報の伝達漏れがないようにということを事務局として心掛けているところです。

◎委員（おおこし勝広）

議員と連絡を取る際、内線電話というのは会派の控室になるのでしょうか、それとも1期4年の間、議員の個別内線が与えられるのでしょうか。議員側として職員にいろいろなヒアリングをしたりする際、基本的にLGWAN環境が議会側に提供されていないですし、議員は職員の個人内線番号って分からないですよ。墨田区だと担当の課に電話をするわけなんですけれども、鳥取市では全部個人電話になっていると思うので、そういう場合は、どう対応されているのでしょうか。

◎市側理事者

執行部に対して議員の携帯電話の番号をお伝えしており、議員から、執行部の課長なり部長なりと直接連絡を取っていただいております。したがって、議会側にはソフトフォンはございませんが、個別の携帯で対応していただいているという状況です。

それと、会派控室にも電話は置いてございますので、庁内で連絡を取るときには、

執行部によってはこちらを使って会派控室に連絡を取る場合もございます。

◎委員（井上裕幾）

関連で質問したいんですけども、議員側から問合せをする場合は、総合窓口に一旦連絡をする形になるのでしょうか。

◎市側理事者

議員さんが個別に課長などとお話をする中で、課長などの個人の携帯電話番号を知っておられるケースもございますが、オフィシャルには、議員さんは個別の課につながる、あるいは個別の係につながる番号について知っておられますので、そちらに電話していただくような傾向が多いと考えております。

◎委員（小林しょう）

先ほど、ファックスという言葉が出て気になったんですけども、議会事務局に限らず、庁舎内のファックス環境は、現在、どのようになっているのか、業務にも活用をされているのか教えてください。

◎市側理事者

一応、ファックス環境はあります。ただ、ファックスの専用機を置くというのは非常にもったいないということもありますので、コピーなどの複合機でファックスの機能も持っているものでもってやり取りをできる形にしております。

ただ、実際に利用しているかどうかという部分につきましては、数は非常に減ってきていると思います。

一つご説明しておきますと、電話について、災害等が起きた場合に、孤立してはいけないということがありまして、2系統用意しております。一つはこのIP電話、それともう一つがファックスの回線です。ファックスの回線というのは、個別にアナログ回線を引いておりまして、万が一、IP電話が使えなくなったときには、ファックスの電話から連絡が取れるというような形で、バックアップ回線としても使わせていただいております。

議会につきましても、複合機のファックスを置いておりまして、当然ながら回線も2回線としております。現在、大体4分の3の議員さんがLINE WORKSで情報を入手されているという状況がございますが、やはり議員さんの中には、スマホがあまり得意ではなかったりですとか、旧来の道具でないとなかなか連絡が難しい方が数名いらっしゃると思いますので、そちらについてはファックス等を活用させていただいております。

◎委員（佐藤 篤）

まず、議会との関係ということで、現在、適宜、メールでの資料提供等となっております。我々も執行部側と連絡を取るときの電子手段というのはメールぐらいしかないんですが、セキュリティの関係だったり、あるいは容量制限がかかったりして、現地の写真や地図を送ったりしようと思っても全然送れなくて、結局、印刷して窓口を持って行ったりしています。その辺について、機関が違うということで制度が違うのは理解するんですが、何か乗り越えるような方法をやっておられましたら教えてください。

もう一つ、どこでも電話、ソフトフォンというのは非常に画期的だと思うんですが、逆に言うと、気になるのはクレーマー対策なんですよ。職場に一つ、一般的な内線電話が置いてあれば、没个性的というか、その課で対応するということがあると思うんですが、個人にひも付く内線番号ということになりますと、非常にしつこい方が特定の方に絡み続けるということがあったりするのかななんて危惧をするんですが、そうした場合、恐らく一般的には課において上司がしっかり見て対応するということになるかと思うんですけども、その辺、ソフトフォンを使うことでのデメリットをどう解消するかということについて、知見があれば教えてください。

◎市側理事者

まず、やはり執行部側と議員側とでシステムが直通していない関係がございますので、どうしても議員と執行部とのデータのやり取りは、個人でメールのやり取りをしていただく、ないしは事務局を通してやっていただくこととなってしまい、どうしても手間が多い部分があります。

ただ、例えば、LINE WORKSで地図情報と写真を送っていただいて、それを事務局が執行部に渡すというようなことは、この前の災害対応でもありましたけれども、こういったことをどんどんやらせていただいているところです。

2点目、クレーマー対策ということで、すみません、私の説明がちょっと足らなかったところがあると思いますが、まず職員の内線番号というのは外に公表されることはありません。各係には固定電話というものも1台だけは置いてあり、そこには各課や係の内線番号という公の番号があります。基本的に外部からの電話は、そういった公の番号に向けてかかってくるので、個人が特定されるということは基本的にはないと思っております。

◎委員（佐藤 篤）

いわゆるケースワーカーの生活保護受給者への対応の場合、個々に対応をとることも多いと思うんですけども、その場合も公の係の番号だけを公表するということになっているのでしょうか。

◎鳥取市理事者

おっしゃるとおりで、実際、外に出すのは係の番号だけですので、個人の内線番号を伝えるということはありません。

◎委員長（しもむら 緑）

～ 委員長終了あいさつ ～

以上

調査概要 【出雲市】

1 市の概要

出雲市は、島根県の中東部にあり、県内では2番目の人口を抱える出雲地方西部の中心都市である。出雲市を中心に出雲都市圏が形成されており、また他の雲伯地方の都市圏（松江都市圏・米子都市圏）とともに中海・宍道湖・大山圏域を形成している。

出雲市は「神話の国 出雲」として全国に知られているように出雲大社、須佐神社、西谷墳墓群、荒神谷遺跡などのほか豊富な歴史・文化遺産に恵まれ、古代史文化のシンボリックな空間を形成している。

現在の出雲市は、2005年3月22日に旧出雲市・平田市・簸川郡大社町・湖陵町・多伎町・佐田町の2市4町が新設合併してできた自治体に、さらに2011年10月1日に斐川町を編入してできたものである。

令和5年8月31日現在、面積は624.36平方キロメートル、人口は172,813人である。

(参考資料/出雲市のホームページほか)

2 調査事項

(1) 企画経営施策について

ア 出雲縁結びプロジェクトの概要

出雲市では、少子高齢化や晩婚化対策の取組として、平成25年度に「出雲縁結びプロジェクト」を立ち上げ、異性に巡り合う機会の提供や、個人の魅力をアップする各種セミナーなどを実施している。

また、結婚を望む方の婚活を支援するサイト、「出雲縁結びプロジェクト」を公開し、民間団体が主催する独身男女の出会いのイベント、市主催の婚活センスアップセミナーなど婚活に関する情報を発信している。

3 質疑等（午前9時52分～午前11時45分）

◎出雲市議会副議長

～ 副議長あいさつ ～

◎委員長（しもむら緑）

～ 委員長あいさつ ～

◎出雲市理事者（縁結び定住課課長補佐）

～ 別添資料に基づき「出雲縁結びプロジェクト」について説明 ～

< 質 疑 >

◎市側理事者

まず1点目、このプロジェクトを通じて年間どのくらいのカップルが結婚していますかということでございます。

先ほどご紹介させていただいた、はっぴーこーでいねーたーの活動もこのプロジェクトの一部と考えており、この活動を通じてご成婚された方が令和4年度であれば26人いらっしゃるというのは、成果として言えるのではないかと考えております。ただ、通常の婚活イベントでカップリングした場合などの追跡調査はしておりませんので、実際にイベントでカップルになった方がその後どうなったかにつきましては分からないというのが現状でございます。

また、イベント等におけるカップリング率につきましては、大体3割から4割となっております。ただ、今年度実施しましたメタバースに限りますと6割から7割弱というようになっております。

2番目、プロジェクトで結ばれるのは出雲市内や近隣の人同士が多いですか。それ

とも、遠方の人と結ばれることが多いですかということですが、イベント等の場合については、基本的に市内の方、若しくは市内在勤の方が多くなっております。ただ、先ほど申しましたメタバースについてであったりは、県外から人を呼び込んでやっております、今後、上手くやってくればと思っております。

3番目、結婚相談会は、月平均でどのくらいの方が利用されていますかということですが、結婚相談会というものを月2回ほど、はぴこさん主催でやっておりますが、こちらの相談者は月平均大体10人くらいとなっております。

4番目、当該プロジェクトに係る出雲市の年間予算は、令和4年度は大体450万円でした。

5番目、出雲縁結びプロジェクトによる街のブランディングは、街の魅力向上につながったか、また、その指標などがあればということですが、本日の説明で、再三、出雲大社がでてきておりますけれども、出雲大社というのは、男女だけではなく、様々な人の縁を結ぶ神様ということでも知られております。これをシティプロモーションにつなげるために、婚活だけではなく、「縁結び＝出雲」というようにブランディングを図っている状況でございます、こういった縁結びに魅力を感じて、本市に来ていただいている方も多いのではないかと考えております。市としてのブランディングの指標については、特に設定しておりませんが、参考として、ブランド総合研究所が発表する全国の市町村の魅力度ランキングでは、出雲市は毎年、全国で50位以内に入っており、令和4年度は38位でした。

6点目、このプロジェクトは、定住促進にもつながっているかということについてですが、イベント等に参加されてカップルになられた方が、その後、結婚されて出雲に住み続けているかということまでは把握できておりません。ただ、今後もメタバース婚活などで、市外から人を呼び込んでくるという施策が上手くいくといいなとは考えております。

参考に、婚姻率の推移等を見ますと、どの自治体も婚姻率が下がっている中で、出雲市はその減少幅が少ないというところではございまして、このプロジェクトで、出会いの機会の提供や機運醸成を図ったりというところが、一定の成果につながっているのではないかと考えております。

また、説明でUIターン者数の話もしましたが、出雲市は県内全体と比べて、20代、30代のUIターン者数の割合が高くなっておりますので、Uターンや移住をしてこられて、定住される方というのは一定数いらっしゃるのではないかと考えております。

7点目、自治体が婚活を支援する政策的意図及び成果目標についてでございます。政策的な意図としては、未婚化、晩婚化が進展しておりますので、その対策というのと、併せまして、こども家庭庁なども少子化対策の一つとして結婚支援を掲げているところがございますので、そういったところを政策的な意図としております。

成果目標としては、市の総合振興計画でのKPIとして、婚活セミナーやイベントの実施回数等について指標として掲げているという状況でございます。

8点目、しまね縁結びサポート企業における成婚実績につきましては、県の外郭団体の縁結びサポートセンターにおける取組ですので、実績については把握できておりませんが、基本的には、結婚の機運を醸成するためのサポート企業として色々な企業に登録していただいているという状況でございます。

9点目、「メタバース婚活」についてでございますが、こちらは先ほどの説明をもって替えさせていただきます。

10点目、島根県で10月から導入予定のパートナーシップ制度に対する縁結びプロジェクト事務局並びに縁結び定住課における受止めということでございます。

縁結び定住課云々の前に、県としてこの制度が導入されて、市民の方などに対する配慮事項を定めておりますので、こちらは十分配慮した上で進めていくというところがございます。その上で、結婚支援事業自体について行政としてどのように進めてい

くのかというところをたまに聞かれますが、この事業は少子化対策の一環であると捉えており、また、2年前の県の調査で独身男女のうち、5割くらいの方が結婚を望んでいるという状況もございますので、そういった方々に出会いの機会を設けたり、あるいは結婚をして出生数を増やすといった流れの中で、やはり行政として必要な事業であると捉えております。

したがって、今後も、こういった結婚支援事業については取り組んで行きたいと思っております。

◎委員（中村あきひろ）

メタバース婚活について伺います。こちらは年に1回ということで行われているのでしょうか。また、人数についてはこれから増やしていくのでしょうか。あと、メタバースでカップルが誕生した場合、実際に会う時には、そのことを他の人に言うてはいけないのか、また、そういうルール設定をされたのかについて伺います。

◎市側理事者

メタバースに関しましては、今回が初めての取組です。

今回手応えを感じましたので、来年もしたいなという気持ちはありますけれども、年に何回やるかとか、その辺りのことはまだこれからですね。年に1回しかやっちゃいけないということはもちろんございませんし、皆さん喜ばれるイベントなのですが、それ相応に運営費用も発生しますので、その辺は予算を見ながら回数を決めたいと思っています。

人数については、今回12名の定員でやったんですけれども、まず、このレンタルSIMのメタバース空間の契約において、一度にアクセスできる人数というのが決まっております。今回は恐らく30名程度だったと思うんですけれども、その契約の範囲内であるということがまず一つございます。あとは、企画の中で1対1のトークなんかもやりますので、人数が増えれば、当然、相手にする人数も増えるわけですので、参加者さんの負担であったり、時間的な制約もございますので、12名程度が適正な人数かなと思っております。

◎委員（中村あきひろ）

メタバースでカップルが成立している場合、その後、やっぱり嫌になったというときはどうするのか。カップルが変わってもいいんですか。

◎市側理事者

こちらとしては、メタバース空間でお話しをしていて、フィーリングが合うなという方は、まずは仮のカップルとなつていただくという感じでした。初めての試みだったので分からないこともありまして、メタバース婚活協会さんとしても、メタバースからリアルにつなげるのは初めてだったので全く予想がつかなかったんですが、当初は、実際に会うと、やはりこっちの人の方がイケメンだったからメタバースのときはなしにして、この人とずっと話してカップルになっちゃおうという方が絶対にいらっしゃると思っていたので、メタバースの際のカップルと実際に会った時とでは、ずれが生じてくると思っておりましたが、最終的に残った5組のカップルは、全てメタバースでカップルになられた方がそのままスライドしていった形になりました。制度設計上、ルール上は、メタバースとリアルで全然別の方を選んでもらっても構わなかったですし、恐らく、そうなる方がいらっしゃると思っていたんですけれども、その予想は結果的には裏切られた形にはなりました。内面同士で固まった方というのは最後まで強かったんだなと思います。

◎委員（中村あきひろ）

メタバースの際、顔は見れないんですか。

◎市側理事者

見れないです。

◎委員（中村あきひろ）

個人的に見たりということもなかったのですか。

◎市側理事者

内緒でLINEの交換をしてとかという方は恐らくおられなかったですね。連絡先交換ですとかそういったことは、一応、ルール上禁止していました。

◎委員（中村あきひろ）

婚活サポートマネージャーへの相談の中で特に多い相談は何だったんですか。

◎市側理事者

お相手のことというよりは、自分がこれからどうしたらいいとか、そういったところの相談が多かったものと思っています。要するに、お相手がというよりは自分が、例えば婚活イベントに出ても連戦連敗というような方が、切羽詰まってご相談に来られるというパターンが結構多いんじゃないかなと。

◎ファシリティマネジメント担当部長（大竹恵介）

令和5年度のメタバースの事業について、恐らく、新しい事業をするときは、市長さんにプレゼンをしたりすると思うんですけども、市長さん、あとは部長さんとかは、いいね、やってみようよというような感じなのか、それとも、よく分からない、何これというような感じだったのか、もしよろしければ聞かせていただければと思います。

◎市側理事者

市長や部長に説明をしたときは、特に否定的ではなくて、新しくて効果もありそうだというところで理解はしていたかなとは感じています。ただ、ざわざわっとはしましたね。

◎ファシリティマネジメント担当部長（大竹恵介）

前向きに進められるような風土があったということですね。

◎市側理事者

そうですね。

少し裏話的な話では、予算の査定とかそういったときにメタバースという言葉が出ると、何か少し笑いが出るというか、何か今まではなかったような変わった事業だという話はあったというふうには聞いています。ただ、市長もDXの推進というところは一つ掲げておりますので、そういった観点からも、特にやっってくださいという感じでした。

◎委員（村本ひろや）

2点ほどお聞きします。一つ目、出雲市さんがこのプロジェクトを実際に始めたときの市民の反響、それから今のこの事業に対する市民の反応や評価について、是非お聞きしたいです。

もう一つが、出雲市には、結構外国籍の方が住まわれているということで、縁結びプロジェクトは外国籍の方も対象になっているのか、もし対象になっていたら実際に参加されたことがあるのかお伺いします。

◎市側理事者

プロジェクトを始めたときの市民の反応についてですが、我々もプロジェクトを立ち上げたときにこの部署にいたわけではないので、実際にどうだったかと言われると、はっきりとは分かりません。ただ、事業を立ち上げた平成20年代中盤ぐらいの頃というのは、東京への一極集中による人口減少で、地方には、立ち行かなくなっていくことへの危機感というのがあって、総合振興計画やまち・ひと・しごとの創生計画とか、そういったものを組み立てている時期ではありました。そこで、少子化対策や人口増への対策の取組の一つとしてこのプロジェクトが始まっていますので、それについての否定的な意見というのはその当時もなかったと思いますし、現在のところも、それこそ議会の一般質問とかでたまに聞かれたりするんですけども、少子化対策のためにどんどんこういった事業をやっってくださいというような応援の声をいただいております。

ますので、そこら辺のところは理解を得ながら進めてこれたんじゃないかなとは感じています。

それと、各種事業、イベントとかセミナーとかについて、特に国籍で制限したりはしていません。参加されたいという外国人の方がいらっしゃれば、それは当然参加していただけるという状態にはしています。

ただ、実際に申込みというのではない状態ではあります。また、現状、例えば外国籍の方に特化した形でのセミナーだとかというところまではしてはおりませんので、そういったところは、もしニーズがあれば、今後考える必要があるとは思いますが、そういった声も今のところは聞いておりません。

◎委員（しみず良平）

2点ほどお伺いします。

まず、やはり人と人との出会いですので、今までにあったトラブルなど、どのようなものがあったかというのを伺います。

もう一点、これは結婚をしてくださいというポジティブなプロジェクトだと思うんですけども、逆の観点で、結婚をしないとなっちゃういますよみたいな、少しマイナスアピールかもしれないんですが、例えば孤独死ってこんな感じですよとか、入院したときに誰もお見舞いに来ませんよとか、独り暮らしの人は寿命が短くなるですよとか、そういったアピールも何かしていたら教えていただきたいと思います。

◎市側理事者

トラブルについてはあまり聞かないですが、例えば、結婚したいというご相談があって、それを結婚支援ボランティアのはびこさんにおつなぎしているんですけども、支援ボランティアと相談者の方との相性が合わないので変えてほしいとか、そういったようなお話はたまに聞きます。

そういった場合には、はびこの中で相談して担当者を変えられたりというような対応はしていただいております。

結婚しなかった場合のマイナスアピールのお話については、我々の立場としては結婚していただきたいと思うんですけども、当然、いろいろな価値観、考え方の方がいらっしゃると思いますので、結婚が絶対ではないとは思っています。そういった中で、結婚しなかったらこうなりますよというマイナスアピールまではしていないというところですよ。

◎委員（小林しょう）

説明資料の7ページにございます、プロジェクトが始まったきっかけについて、出雲未来図総合振興計画に盛り込まれたということで始まったと思うんですけども、これは2021年までの10カ年計画で、その後、新しく策定されたのがこの出雲新話2030だと思います。その上で、縁結びプロジェクトがどのように評価、総括されて、2030年に向けてどうしていこうということなのか、ダイジェスト版だと分からなかったもので教えてください。

◎市側理事者

現在、「出雲市総合振興計画出雲新話2030」ということでやっておりますが、基本的なスタンスとしては前計画から特に変わったというところはありません。未婚化、晩婚化というのはどんどん進行している状況でありますので、引き続き、それに対する必要な結婚支援や機運醸成を積極的に進めていこうというスタンスで踏襲されているという形です。

◎委員（小林しょう）

具体的な数値目標というのは、何かございますか。

◎市側理事者

各事業ごとのKPIだとかそういった部分では、一応、結婚支援の関係だとセミナーやイベントの実施回数などについて、年間3回以上やりましょうとか、年間80人以

上参加してもらうように実施していきましようとか、あとライフデザイン講座なんかも機運醸成のために年3回以上はやりましようというようなところで設定しております。

婚姻数を幾らにしようとか、そういったところの数値というのは現計画の中でも入れてはないという状況です。

◎委員（おおこし勝広）

先ほどホームページを拝見したときに、民間でやられているイベントも多くあったかと思えます。また、出雲大社があることもあって、全国から縁結びの良縁を求めて来る方も多いいと思います。婚活について、ある意味、自治体、行政がやらなくても民間が結構活発にやっておられる中で、行政側の役割といいますか、民間との差別化という部分ではどのように考えておられるのかお聞きします。

もう一つ、他の自治体でも婚活事業をやっているところは多数あるんですけども、同じ自治体内の人同士が結婚するというのはどちらかというとな少ないんじゃないのかなと思っております。例えば、お父さんの出身は北海道で、お母さんは東京とかいうのも結構あると思えますので、成婚率等々を考えると、他の地域との連携というのも大事になってくると思えますが、婚活を実施している自治体間での連携みたいなものというのはあつたりするのでしょうか。

◎市側理事者

先ほど民間の団体の紹介をしたんですけども、基本的に非営利的なものしか市のホームページには載せないというスタンスにしていますので、営利的にやっていたらっしゃるものについては、市のホームページには載せておりません。

ただ、やはり民間団体さんでやられる分についても、割と小規模なものも多かったりというところもありますし、出雲市内だとそんなにたくさんの団体さんがあるわけでもありませんので、結婚したくてもそういった団体さんにたどり着かないというような方は結構いらっしゃるというところが現状としてはあるのかなと思えます。市のほうで広報紙に載せたりとか、ホームページに上げたりすることで、広い世代の方に見ていただいて、本当に結婚したいけど、どうしたらいいのか困っていらっしゃるような方に、行政がやるということで安心感を持って参加していただけるというところが行政がやるメリットにもなるのかなと思っております。

自治体間の連携については、大山・宍道湖圏域の5市で実行委員会を作ったりして合同のイベントをやったりですとか、そういったところで近隣の自治体で連携して事業を行っているというのもあります。また、今年度から島根県のほうで各自治体の担当者が集まって情報共有をしたりするような会議が設立されて、そこでも合同のイベントが企画されておりますので、そういったところとの連携というのは図れると思えます。

加えて、例えば、はぴこの活動で言うと、出雲のはぴこ会の他に、各地域ではぴこ会というのはできていますので、例えば市内の方とは嫌なのではないかと、お隣の松江のはぴこ会さんと連携して引き合わせをしていこうですとか、そういった取組はしていらっしゃるかと思えますので、そういったところの連携というのはあると思っております。

やはり島根県としても市町村連携をさせて広域的にやりたいというところはあると思えます。出雲市だとあまりないんですけども、もっと小規模な、何千人単位のまちとかになると、例えばイベントは毎回一緒の顔ぶれになるだとか、そういったことが頻発しているところがあるみたいなので、島根県も今年度から市町村連携しているイベントには補助金を出すですとか、そういった市町村連携というところにどんどん移行させようというところがあるみたいなんです。これまで、県としての婚活イベントはほとんどなかったですけども、今年度はもう既に、隠岐の島でのキャンプ婚活ですとか、県西部を舞台にしたシロイルカのバブルリングが有名なアクアスという水族館で

婚活を何十人単位でやるのですとか、県も本腰を入れてきている感じがあるので、市町村連携についても、県という単位でやれば結果的に連携というか、参加者さんがいろいろなところから集まってくるので、少し広い視野での参加者募集に今年度からかなり動き出している感じの印象はあります。

◎委員（井上裕幾）

2点ほど質問をさせていただきます。

今年度の予算は450万円ということですが、これは市が全額を出しているのか、それとも県から補助金をもらっているのか教えてください。

2点目、毎年イベントを開催されていて、イベントの名称が毎年変わっていると思うのですが、これは、前年度のイベントがうまくいかなかったから新しいものをやろうとしているのか、それとも、毎年変えるようにしているのか、その辺りの、イベントの決め方、運営方法をお聞かせいただければと思います。

◎出雲市理事者

財源的なことを申しますと、当初予算上は、県費が2分の1というのがありまして、それを計上してはおりましたが、実は並行して国費のほうでも申請をしております、割合は、2分の1から3分の2ということで事業によって少し幅はありますが、国費も入っております。今は国費ベースで、率が県費の2分の1より高い割合でもらえるものがありますので、国費による補助を受けています。

運営については、コロナ禍もありましたので、それ以前と今とを比べると、例えば以前だとバスツアーがかなり多かったり、あとはキャンプをしたりということでやっておりました。最近では、共同作業をするイベントで、さらにそこに女性が好きなパン作りだったりを組み込むと多くのお申込みがあるというところが分かりました。また、共同作業をすると、やはり男女の距離が近くなってカップルもできやすいということも分かりましたので、去年、今年ぐらいは、何か一緒に取り組むということは一つのテーマに掲げているような状態です。その冠について、いろいろ名前が変わるかもしれませんが、中身的には婚活のきっかけとなる楽しいことを何か一緒にしようというところでイベントを組んでいます。

◎区議会事務局議事主査（甘利洋平）

メタバース婚活について伺います。参加者の募集をする際の広告について、インターネット上で募集をすると、すぐに人は集まるものだったのでしょうか。今回、新しい取組ということで、集客広告にそれほど力を入れなくても、参加者はすぐに集まったのかどうかというところをお聞かせいただければと思います。

◎出雲市理事者

大分、苦戦しました。

まず、参加のハードルが少し高いというのがありました。

最初から、パソコンだけでしかできないようだと、参加者を募るには少し厳しいのではないかという考えはありましたので、事業者が一番最初に話をしたときに、スマホでもできますかと確認すると、まだできないけれども、これからできるようになるんじゃないか、できるようにしていきますというような説明でした。

これは、技術的なことなのか、契約的なことなのか分かりませんが、なかなかそこがクリアできませんでしたので、スマホでもできれば、集客はもう少し楽だったかもしれないです。やはり音声マイクとカメラが必ず付いているパソコンじゃないとできないということ、あと通信環境ももちろんありますし、そういったところで、申込みはしたけれども、やはりできなかったのでリタイアしますという方もいらっしゃいました。ですので、募集の時点で、うちのパソコンじゃダメですとか、パソコンがないのでどうしたらいいのか分からないということで申込みをされなかった方というのはかなりいらっしゃったと思います。

今回、参加のきっかけをアンケートで聞いたところ、大体4分の1ぐらいの方がネ

ット経由で、あとは市の広報紙、知人、家族、相談所からでした。

また、今回、結婚相談所の方にも協力を依頼しました。結婚相談所の全国組織のところで参加者を募集していますとお話をさせてもらいましたし、山陰と大阪の方の結婚相談所の方にはかなり協力いただいて、その会員さんにも何名か出ていただきました。

考えられる手段は手当たり次第に、あらゆる手を尽くして、何とか定員近くまでいったかなというところです。

ただ、これが、スマホでも参加ができるとなると、申込みはかなり増えてくるんじゃないかなとは思っています。

◎委員長（しもむら緑）

～ 委員長終了あいさつ ～

以上