

[速報版]

- 委員長（加藤こうじさん） おはようございます。ただいまから総務委員会を開きます。
- 委員長（加藤こうじさん） 初めに休憩を取って、本日の流れを確認いたしたいと思います。
- 委員長（加藤こうじさん） 休憩いたします。
- 委員長（加藤こうじさん） 委員会を再開いたします。
- 委員長（加藤こうじさん） 審査日程のうち、1、議案の審査について、2、議案の取扱いについて、3、行政報告、(2)の防災安全部報告と(4)総務部報告は前回までに終了しておりますので、本日の流れにつきましては、3、行政報告の(1)企画部報告、(3)の市民部報告、4の管外視察について、5、所管事務の調査について、6、次回委員会の日程について、7、その他ということで進めてまいりたいと思いますが、よろしいでしょうか。

（「異議なし」と呼ぶ者あり）

それでは、そのように確認いたします。

- 委員長（加藤こうじさん） 休憩いたします。
- 委員長（加藤こうじさん） 委員会を再開いたします。
- 委員長（加藤こうじさん） 企画部報告、本件を議題といたします。

本件に対する企画部の説明を求めます。

- 企画部長（石坂和也さん） 本日の行政報告は3点となります。資料のかがみ文を御覧ください。

1点目は、令和8年度企画部の方針と重点管理事業について、後ほど詳細御説明いたします。

2点目は、みたかデジタル商品券事業についてで、これまでの取組経過、申込み状況、今後の予定についての御報告となります。

3点目は、令和7年国勢調査に係る人口及び世帯数（速報値）についてです。5月29日に国が公表したもので、男女別人口及び世帯数の速報値となります。

引き続き私のほうから1点目の令和8年度企画部の方針と重点管理事業について御説明をいたします。既に送付済みの資料の1ページを御覧ください。

1の部の経営資源につきましては、(1)の組織構成に令和8年4月に設置いたしました平和人権課を追加しております。

次に2の方針では、各部の役割とともに当該年度の取組を端的にまとめる内容となっております。企画部の方針は、計画行政を推進する役割を担っており、重点管理事業を中心に、参加と協働、戦略的な広報、DXによる利便性の向上など、健全な自治体経営を基調としてスピード感を持って各施策を推進することとしております。

次に、3の重点管理事業です。1点目は、海外都市との交流と平和事業の推進です。ラ・カニヤダ・フリントリッジ市との交流につきましては、前回の本委員会で御報告させていただきましたが、7月に特別職職員等を派遣し、実務協議を行い、9月議会での議案提出に向けて交流プログラムの内容などの調整を進めていくこととしております。

平和事業については、7月29日から31日まで中学生を長崎に派遣するほか、平和推進条例において定めた平和の日の11月30日に前後して、記念セレモニーや各種平和事業を実施します。

2点目は、市ホームページのリニューアルで令和7年12月に契約締結し、令和9年1月の運用開始を予定しております。デザインや検索機能の改善を柱とし、必要に応じてリライトし、統一感のある掲載内容とするなど、9月からコンテンツの移行・改善に着手をいたします。

[速報版]

3点目は、歳出の総点検で、各部とのヒアリングを通して、事務事業の実施根拠に立ち返り、継続の必要性などを検証し、令和9年度予算編成に向けて方向性を定めていきます。

4点目は、みたか地域ポイントの推進で、令和8年3月に改定した基本方針に基づく取組となります。ポイントの地域での循環の一環として、寄附制度を創設し、10月に予定しているスポーツごみ拾いイベントを寄附先として募集をしております。

また、事業評価として、アプリ登録者などの定量的評価、アンケートやヒアリングなどの定性的評価を行い、業者からの意見を反映しながら改善のサイクルを構築してまいります。

5点目は、既存物件を活用した三鷹ヴィレッジ・森のアトリエの運営です。4月26日にオープニングイベントを開催し、6人の入居が完了しております。コミュニティ・コーディネーターを中心に定期的にイベントを行いながら、3月には入居者の活動報告の場を予定をしております。

6点目は、庁内におけるペーパーレス化の推進です。令和7年度は企画部と総務部で試行実施を行い、紙の使用料が17%削減するなど、一定の成果がありました。新たに紙を発生させないことを基本とし、業務特性に応じた運用ルールを定め、職員研修を行うなど、10月からの全庁での運用を開始したいと考えております。

私からの説明は以上となります。2点目以降につきましては、担当の課長から御説明させていただきます。

○企画経営課長（山口和昭さん） 私からは報告事項の2点目以降について御説明いたします。初めに報告事項の2点目、みたかデジタル商品券事業について御説明いたします。資料1を御覧ください。

事業概要につきましては、1に記載のとおりで、みたか地域ポイントアプリを活用したデジタル商品券として、販売額10億円に30%のプレミアムを付与いたしまして、総額13億円として発行するものでございます。

最大購入可能数は1人30口まで、申込み多数の場合は抽せんとするもので、物価高騰対策として、令和8年第1回市議会定例会で補正予算措置したものでございます。

前回からの主な変更点は、2に記載のとおり、プレミアム率を30%に引き上げ、利用期間を延長したほか、スマホを持たない未成年者分につきましては、保護者などが購入できるようにいたしました。

次に、3、商品券の申込み実績等を御覧ください。4月20日から5月20日までの期間で募集を行って、(1)のとおり、販売額10億円に対しまして、4万9,347件、14億1,800万1,000円の申込みがございまして、参加店舗数も(2)のとおり530店舗に達するなど、いずれも前回は大きく上回っております。

なお、この後御説明いたします抽せんにつきましては、この申込件数から内容に疑義のあった方を整理した有効件数に基づいて行っております。

続いて2ページを御覧ください。4、抽せん結果等についてでございます。今回、販売予定額を上回る申込みがあったことから、事前告知とおり抽せんいたしました。抽せん方法につきましては、イコールゲイン方式によりまして、まず、全員に1口ずつ均等に配分していき、申込み口数に達した方を外しながら、残りを同様に配分し、最後に端数分のみを抽せんいたしました。その結果、20口までは全額当せん、21口目が抽せんとなりました。

次に、5、これまでの主な取組についてでございます。(1)に記載のとおり、参加店舗の募集に向けた取組として、新たに店舗向けの説明用動画を作成、公開したほか、隣接市の市境に所在する店舗も含

[速報版]

め、スーパーやドラッグストアを中心として積極的に参加の声かけを行いました。

また、主に高齢者のデジタルデバインド対策といたしまして、(2)に記載のとおり、様々な利用者支援を実施しております。アのサポート窓口は、市役所第二庁舎や第三庁舎、三鷹ネットワーク大学に設置しているもので、申込期間中の5月20日までに752人の利用がございました。こちらの窓口は引き続き7月31日まで設置いたします。

イの出張サポート窓口は、各コミュニティ・センターに市役所等に設置するサポート窓口と同様の窓口を設置するもので、申込期間中に1回ずつ開催し、計153人の利用がございました。こちらの窓口は、購入・利用期間中においても各1回開催いたします。

ウの出張説明会は、グループを対象に行うもので、5月20日現在、3グループ、28人の利用がございました。こちらの取組は7月31日まで継続いたします。

3ページ目のエは、携帯電話事業者が開催しているスマホ操作サポートにおいて、アプリの操作方法等を説明するもので、5月20日までの実施期間中63人の利用がございました。

これらのデジタルデバインド対策につきまして、サポート窓口及び出張サポート窓口の利用者が前回の令和6年度と比較いたしまして500名近い増加となったこと、また、窓口相談員へのヒアリングでも、初めて相談に来られた方の割合が3割程度であったことなどから、高齢者を中心に一定の成果があったものと捉えてございます。

(3)、事業周知につきましては、広報みとかやチラシの全戸配布など、確実に市民の手元に届く媒体を中心といたしまして、申込み開始の直前からほぼ毎週にわたりまして情報が届くよう、積極的な周知、広報に努めております。

最後に、6、主なスケジュールです。6月9日の午前10時に抽せん結果を発表しておりまして、翌10日の午前10時から購入を開始しております。なお、購入期間は9月30日までとなります。また、商品券の利用期間は10月31日までとなります。

続きまして、報告事項の3点目、令和7年国勢調査に係る人口及び世帯数（速報値）について御説明をいたします。資料2を御覧ください。上段の表に記載のとおり、令和7年10月1日時点での人口は19万4,959人、世帯数は9万8,919世帯、1世帯当たり人員は1.97人となっています。

資料の中段以降、(1)から(3)といたしまして、平成27年からの推移、また住民基本台帳人口との比較を行った表を記載してございます。(1)の人口につきましては、令和2年から令和7年にかけて、住民基本台帳人口は微増となったものの、国勢調査人口は微減となりました。前回と比較いたしまして、大規模なマンション開発等の住宅開発がなかったことなどから、大きな人口変動はございませんでした。

なお、住民基本台帳人口と国勢調査人口の差は、施設入所などによる居住実態とのずれや進学、就職等による転出未届けが主な要因であると捉えてございます。

(2)、(3)の世帯数及び1世帯当たりの人員の推移について、世帯数は国勢調査、住民基本台帳とも増加し、1世帯当たり人員は2.0を下回りました。

なお、この資料でお示ししている数値は、令和8年5月29日に国が公表した速報値となります。確報値につきましては9月以降に順次公表が予定されております。

説明は以上となります。

○委員長（加藤こうじさん） 企画部の説明は終わりました。

これより質疑に入ります。

[速報版]

○委員（吉野けんさくさん） よろしく願います。みたかデジタル商品券事業についてお伺いしたいと思います。同居の未成年者分は保護者が購入可能となっています。未成年者でもこれは購入が可能だったんですけど、実際には。

○企画経営課長（山口和昭さん） もし御本人が申し込んだ場合は御本人が御購入なんですけども、御本人が申し込めない場合は、スマホを持ってないなどで申し込めない場合は、同居の保護者等がまとめて申し込んで御購入をいただくといった、そういった設計になっております。

○委員（吉野けんさくさん） ありがとうございます。たしか5月20日に住民票が登録されている方が対象ですということだったと思うんですけども、申込期間中に18歳になった方というのは、未成年者になるのか、ならないのかというところはお伺いできますか。

○企画経営課長（山口和昭さん） あくまで5月20日時点の住基突合しておりますので、そこで未成年者かどうかというのは5月20日時点での判断という形になります。

○委員（吉野けんさくさん） 分かりました。ちょっとその辺で分かりづらいということのあれがあったので、ちょっと質問させていただきました。あと、今回、商品券、私も買わせただいたんですけども、商品券のポイントについては、第三者に渡すことができない仕様になっていたと思います。今度、このポイントも寄附できるようになったりとかということもあると思うんですけども、そういったことも多分できる、できないというのがシステム上選べるような形になっている状況だと思うんですね。今、一応商品券の2つポイントがあって、これは3つ4つと増やすことはできるんですか。

○企画経営課長（山口和昭さん） 御指摘のとおり、今同じアプリ内で地域ポイントと商品券というのは2つ分けて管理をしております、それぞれちゃんと別の動きをするようになっております。3つ以上ということになると、ちょっと事業者のほうに確認を取らないと分からないというところが正直なところでございます。

○委員（吉野けんさくさん） 分かりました。いろいろ恐らくカスタムができるのかなと思ったのでお伺いしました。

すいません。続いて国勢調査についてお伺いしたいと思います。こちらはおよそ何%ぐらいの方が毎年調査できているんでしょうか。100%はできてないと思うんですけど。

○企画経営課長（山口和昭さん） 国勢調査なんですけど、基本的には5年に一度の調査という形になりまして、悉皆調査ですので、基本的には全員の方にお答えいただいているというような前提になっております。

○委員（吉野けんさくさん） 分かりました。ありがとうございます。確定値が9月以降にまた出てくるとのことだと思うんですけども、これは要するにまだ回答いただけないのが、プラスで集計できるということでは。違う？

○企画経営課長（山口和昭さん） 一応悉皆調査ということで全員から御回答はいただくんですけども、やはり中には回答票を御提出いただけない方もいらっしゃいますので、そういった方につきましては、調査員が聞き取り等をしまして調査票を国に上げているということになります。その大体割合が令和7年の調査時では大体3割ぐらいの方がそういったような処理させていただいております。確定値につきましては、こういった上げた情報を国のほうで整理して出していただくという形になりますので、一旦、調査の回答としては、今、速報値のところから回答の内容が変わるわけではなくて、例えば、施設にお住まいの方の整理をどうするかとか、そういったことがやられるということになっております。

[速報版]

○委員（吉野けんさくさん） 分かりました。ありがとうございます。終わります。

○委員（山田さとみさん） よろしくお願ひします。デジタル商品券についてまずお伺ひします。前回から購入数が増えたということなんですが、これは未成年者分の購入が可能になったからというふうに分析されているのか、広報をすごく頑張ったからとか、どういう分析をされているのかお伺ひします。

○企画経営課長（山口和昭さん） 一つ一番大きいのはやはり未成年者分のかなと思っております。今回、19歳以下の申込みが、速報値ベースですけど、およそ1万700件。前回は1,200件でしたので、差分で9,500件分、金額に直して2億6,400万円が増になっております。

広報につきましても、前回やらなかった、今回特集号という形でお配りをしておりまして、特集号が配られ始めた金曜日から日曜日にかけてが一番申込みの件数、金額とも多かったので、そこも効果があったのかなと考えております。

○委員（山田さとみさん） ありがとうございます。未成年者分の商品券を同一世帯の保護者がまとめて購入可となっていて、その後、名寄せ作業というか、本当に申告が本当なのかという作業が生じたと思うんですけれども、その事務負担についてお伺ひします。

○企画経営課長（山口和昭さん） こちらは間違いがあつてはいけないので、まず委託業者さんのほうで見ていただいた後に、疑義に関しては、職員と管理職のほうで多層的に見ているところでございます。なるべく多くの方に買っていただきたいというので、丁寧に見させていただいたので、少し負担感がありますけれども、丁寧にやらせていただいたというところになります。

○委員（山田さとみさん） 分かりました。多くの方に買っていただきたいので、事務負担についてはそこまで負担に感じていないということなんです。

○企画経営課長（山口和昭さん） 1件1件突合をするわけではなくて、あらかじめ住基との突合のところで機械的にやった後に疑義があるところを丁寧に見ていくというようなやり方になるので、今回の件数ぐらいなら想定範囲内だったのかなとは思っております。

○委員（山田さとみさん） 疑義があるものというのはどれくらいあったんでしょうか。

○企画経営課長（山口和昭さん） 最終的に重複があつて、申込みの口数を変更等した方が大体250から260件くらいございましたので、それよりも少し大きい数と思っております。300件ほどだったので、大体それぐらいかなと思っております。

○委員（山田さとみさん） 分かりました。1万700件を一つ一つやっているのかなと思ったら、そういうことではないんですね。分かりました。ありがとうございます、丁寧にやったださって。すごくやっぱり子供が多い御家庭はその分やっぱり出費が多いので、こういう御配慮いただけるとすごくありがたいので、今後もぜひ御配慮いただければと思います。ありがとうございます。

参加店舗も増えたということで、こちらについてはやっぱり割と定期的にデジタル商品券事業を続けていくんだらうなという見通しがあるので、参加してくださったって、そういう感じなのでしょう。

○企画経営課長（山口和昭さん） 継続的にやるという見込みよりは、今回やるので参加をするといったところが多いのかなとは思っております。ただ、参加店舗を今後どういうふうにそのまま継続していただくのかというのは今後の課題だと思っておりますので、その辺は店舗さんともアンケートとかヒアリング等を通じてこちらから積極的に継続をお願いしたいと思っております。

○委員（山田さとみさん） やっぱりデジタル商品券事業、プレミアム商品券が終わってしまうとポイント使えなくなっちゃうかなと思ってしまうので、ぜひ継続していただけるように丁寧にヒアリング

[速報版]

をお願いしたいと思います。

抽せん結果についてお伺いします。イコールゲイン方式ということで、大体みんな、どう？ 当たった？ みたいなふうに聞くと、大体みんな同じ数だったので、納得感、皆さん持っていらっしゃるのかなと思うんですけども、抽せん結果について何かお問合せ、何でこの結果なのみたいな、そういうお問合せというのはあったのでしょうか。

○企画経営課長（山口和昭さん） そういったお問合わせは今のところはございません。

○委員（山田さとみさん） 分かりました。きっと御納得いただけているのかなと思います。ありがとうございます。

5のこれまでの主な取組のところで、オンライン申請が不慣れな店舗に向けて説明会を実施していただいて、5店舗参加して下さったということなんですけれども、オンライン申請が不慣れな店舗というのは、ほかの例えば、ほかのQRコード決済、民間のあると思うんですけど、そういうのは導入されている店舗だったのでしょうか。初めてバーコード決済みたいなのにチャレンジされる店舗なのか、デジタル商品券事業があるからちょっとチャレンジしてみようかなという契機になったのかについてお伺いします。

○企画経営課長（山口和昭さん） ちょっとアンケート等を取ってないので、確実な数字ではないんですけども、中にはほかのQR決済を使っていらっしゃる店舗さんも参加しているということなので、ちょっと三鷹の地域ポイントのアプリ自体が初めてでというところだとは思いますが、ちょっとやり方がやはり違ってきますので。

○委員（山田さとみさん） 分かりました。ありがとうございます。利用者の資源ということで、デジタルデバイド対応を丁寧にやってくださったということで、ありがとうございます。これをきっかけに、やっぱりスマホから来る情報というのが災害時にもすごく必要になってくると思いますし、この間の御答弁でもあったような気がするんですけども、やっぱり民間のポイントとかも、やっぱりQR決済とか、何かポイントがついてきたりとか、そういうお得になったりとかするので、ぜひデジタルにも親しんでいただけるような御活動、これからも続けていっていただきたいと思うんですが、何か参加者の方からどういう感想が寄せられたのか、お伺いします。

○企画経営課長（山口和昭さん） サポート窓口のヒアリングのときに相談員さんから聞いた話ですと、やっぱりこれをきっかけに使うようになったとか、思ったより簡単だったということとか、あと併せてスマホの高齢者の助成等をやっておりますので、そういう助成もあったので、これを機会にスマホの検討をしてみようかなというような声もあったようには聞いております。

○委員（山田さとみさん） それはすばらしいですね。ありがとうございます。ぜひ今後もこういう活動を続けていただきたいなと思います。

次に、重点についてお伺いします。まず、ラ・カニャーダ・フリントリッジ市との姉妹都市についてお伺いします。今度、特別職の方が実際現地に行かれて、今後のプログラムについて検討されるということだったんですけども、これから具体的に詰めるという感じなんでしょうか。もう既にこういうことをしたいなというのは何となく共有されているようにもこの間の答弁をお伺いしていて思ったんですけども、今の現状と7月に何をされてくるのかについてお伺いします。

○企画部調整担当部長（梶田秀和さん） 現状では、お互いが例えばこういうことをやってみたいというようなことで共有をしているというような状況になっております。その中で、じゃあ、どれができ

[速報版]

るかということについてはもう少し詰める必要があると思っていますので、7月の訪問においては、こういった事業からスタートしようかという概略、大枠を合意していきたいなと思っているところでございます。

私からは以上です。

○委員（山田さとみさん） 分かりました。ありがとうございます。やりたいことをわーっとお互いに言っていて、どの事業からスタートしようかなというのをこれから詰めていかれるということですね。そのときに結構、海外との交流なので、オンラインというのも考えられると思うんですが、実際に交流するとなるとやっぱり予算が必要になってくるものですので、そのどのどちらがどのくらい負担するとか、そういう予算の負担率みたいなのところについても詳しく詰めてきてくださるんでしょうか。

○企画部調整担当部長（梶田秀和さん） 役割分担とか、そういう財政負担とかの割合といいたいでしょうか、そこはすごく大事なポイントだと思っています。個々の事業によっていろいろなケースもあると思いますので、詳細について、7月の訪問で詰め切れるかというのはちょっと難しいかなというのもございますので、現在もメールのやり取りですとか、どこかでまたオンライン会議もやりたいなと思っていますので、そういった機会も捉えながら、詳細についてはそうしたところで決めていくことになると思っていますところでは。

○委員（山田さとみさん） 分かりました。7月に詰め切れるかというところはちょっと分からないけれども、メールですとか、そういったデジタルツールを使って詰めていくということなんですね。分かりました。9月の議案提出に向けてどれくらい詰められるのかというのは、結構、議案提出に向けてのポイントになってくと思うので、市民の方にしっかりと御説明できるような議案にしていきたいと思いますというのは、やっぱり市議会でこうやって行政報告を前回出されて、やっぱり周知の期間がなかなか少ない、短いかなあとは思っていますので、すごい楽みな反面、やっぱり説明も必要だと思いますので、その意義ですとか、予算がどれくらいこれからかかっていくとか、その辺りについてはできるだけ詳細にというか、していただきたいですし、広く意義については広めていただきたいなと思うんですが、どのようにお考えでしょうか。

○企画部調整担当部長（梶田秀和さん） 今委員おっしゃられたように、まだ市民の皆様への周知というのは本当にまだ足りてないと思っています。なので、ちょっと機会を捉えて、これまでの経過であったりとか、もしくはラ・カニャーダ・フリントリッジの紹介ですとか、そうしたところから広報やホームページも活用しながら広報していくということを検討してまいりたいと思っています。

○委員（山田さとみさん） 分かりました。ぜひ市民の方にも届いて、いい関係性に、これからラ・カニャーダ・フリントリッジ市といい関係性がしっかり結ばれて、平和事業に資するようなものになるといいなと考えています。ありがとうございます。

あと、市ホームページのリニューアルすごい楽しみにしているんですけども、9月からコンテンツの移行・改善ということだったんですが、これまでの取組についてお伺いしたいのと、具体的に9月から何をされるのかについてお伺いします。それと、新ホームページの運用を1月から開始されるということなんですけれども、開始後もいろいろ、やっぱりここを変えたほうがいいのか、改善するというのも大事だと思うんですが、1月にリニューアルして、チームが解散してしまうのか、それともきちんと改善していくようなチームが残っていくのか、体制についてもお伺いします。

○広報メディア課長（中塚 大さん） 12月に事業者との契約を行いまして、これまで進めてきた

[速報版]

こととしましては、まずサイトの全体の大枠の設計ですとか、あと、こちらからの要件定義についての事業者とのすり合わせなどを行ってきました。ここまで、全体のページのデザインですとか、そういったものの方向性を決定をしてきました。

今、進めている作業としては、こちらの市の内部のほうで、現行のホームページから新ホームページのほうに移行するページ、どれを移行するかというところを、こちらが広報メディア課と事業者のほうで考えた基準に基づいて提示をしまして、1ページずつ各部署で精査をしながら移行するコンテンツを精査してもらっています。

今後、移行するページにつきましては、内容を見直しをしてきちんと構造が整った形にして移行するという作業も行っていきます。1月のリニューアルが終わってからのチームの体制ですけれども、事業者の三鷹市とのやり取りをするチームというのは、リニューアルチームとはチームの構成とかは異なっていますけれども、きちんと連絡を取り合って、定期的にページの改善であったりとか、今後のさらに要望に合わせたカスタマイズの検討であったりとか、そういったことは定期的に情報交換しながら検討を進めていくということで継続していきます。

あと、市の内部のほうでも広報主任が各部署におりますので、広報主任と広報メディア課が常に連絡を取り合って、ページの質の改善であったりとか、今後のホームページの運用についての意見交換などは引き続き行っていくという体制になっています。

○委員（山田さとみさん） ありがとうございます。体制については、1月開始後も各課の広報主任と広報メディア課が一緒になって質の改善を行って行って、業者とやり取りするチームがいて、常に改善ができるようになっていくと、そういう理解でよろしいですか。

○広報メディア課長（中塚 大さん） そのとおりでして、庁内でのやり取りとしては、各部署は広報主任と広報メディア課でやり取りをしまして、ホームページの事業者との窓口は広報メディア課が行っていくという体制で、これは今の現行ホームページの体制とも変更はないということで、継続して改善に向けて取り組んでいくという体制になっています。

○委員（山田さとみさん） ありがとうございます。とても心強いんですが、やっぱりホームページ見づらいというのが、何か困ったときに検索して、例えば保育園、三鷹市とか検索しても、欲しい情報にたどり着けないというのが、やっぱり一番。三鷹市の組織とか予算とか知っている人だったらたどり着けるんですけど、そうじゃない人ってたどり着けないような構造になっていて、なので、さっき構造が整っているかというところの指標、どういう状態が構造が整っていると皆さんに周知、市の内容を見直しされている皆さんに、どういう状態が構造が整っているとお伝えしているのかというのはちょっと気になったので、お伺いします。

○広報メディア課長（中塚 大さん） 先ほど構造を整えていくということでお話をしたところについては、一つ一つのページの品質を向上していくということで御認識いただければと思っています。こういった形が品質が整っているかということなんですけども、きちんと見出しがあって、本文があってという、機械的にここは見出し、ここは本文というような形が、機械的にも読み取りやすい。それは人が見ても、めり張りがついていて読みやすいということになっているんですけども、そういった構造を整えていくことで、検索性も、検索するロボットのほうも、このページの内容というのをつかみやすくなる。つまりは検索して見つけやすくなるということにもつながっていきます。

こういった品質を向上していくことで、ページが見つけやすいつつところが見つけやすくなってい

[速報版]

ったりという効果も考えられると思いますし、あと、新サイトのほうでは、導入する、導入に向けて進めている生成AIを使った検索機能、こちらで例えば検索するキーワードが多少間違っていたとしても、目的とする情報にたどり着きやすくなったり、そういった効果があると思いますので、現行のページよりもより見つけやすいというところは意識して作業を進めています。

○委員（山田さとみさん） 大変楽しみにしておりますので、よろしくお願いします。ありがとうございます。あとは大丈夫です。ありがとうございます。

○委員（高谷真一郎さん） お願いします。まず、運営方針なんですけども、まず企画部の方針ということで、企画部というのは、本当に市全体の政策の調整ですとか、それを統括している部署ですので、今年度、特に重点的に強化したいというような全庁的な調整の分野ですとか、あるいは他部局との連携において何か工夫されている部分というのは何かありますか。

○企画部長（石坂和也さん） 企画部、まさに全庁の要となって、市政を進めていくための推進エンジンになる、そういった役割だとは自負をしているところでございます。

そうした中で今年度でございますが、大きく2つになるんですが、まず1個は、DXの分野ですね。やはり先ほどのAIのちょっと話もございました。こういったところを私たちだけで考えるのではなくて、やはり各部のアイデアみたいなのをどう吸い上げてやっていくのかというようなところがあります。さらに、ここにも出ていますが、ペーパーレスみたいなところについてもやっぱり全庁的なところの中で、やはりこの間やってきた標準化という取組、これをどういうふうにやっていくのかというところ、やはり各部の理解を得ながらというところが非常に大事なのかなという。ややもすると一方的な対応になりかねないところもありますので、例えばペーパーレスであれば、うちの課長が各部の部内連絡会にお邪魔して丁寧に説明するなど、そういったところのめり張りをつけながらやっていくというのがまず1点です。

2点目、やはり今度の基本計画、令和9年度から改定といったようなところになります。そうした中で、子どもの意見をどう聞いていくのかみたいなところとか、各部横断的にどういうふうなKPI、KGIにするようなアンケートにしていくのかというところも、やはり準備段階として各部のコンセンサスを得ながら、そして理事者をつなぎながらやっていくというのが非常に大事だと今思っているところでございます。引き続き、計画行政の要になるような形で部の運営に努めていきたいと考えています。

○委員（高谷真一郎さん） 分かりました。なかなかペーパーレスを進めたいと思っても、部によって難しかったりとか、いろいろあると思いますので、しっかり調整しながら取り組んでいただきたいと思います。

それで、あんまりちょっと答えづらいかもしれないんですけども、これだけ企画部というのは、今おっしゃったように、市政のエンジンのという中で、また新たに平和人権課というところも新設した中で、人員的に足りているのかなというようなところがあるんですけども、何か今後の業務量ですとか、新規の施策を踏まえて、どのぐらいの体制が望ましいのかなというところがあれば教えていただきたいんですけど。

○企画部長（石坂和也さん） 非常に答えにくい質問ではあるところで、人員の配置でいくと、やはりこれからの職員の働き方改革等を考えると、やはりより多くというのは正直ございます。ただ一方で全庁的に欠員が生じているというのも私も承知している中で、ただやっぱり新たな課題みたいなところができた中で、当初から方針が一気に加速して、ラ・カニヤダ・フリントリッジ市とか、そういっ

[速報版]

たところの配置というのはやっぱり必要なのかなと考えているところなんですが、そういったこと言うと切りがなくなってしまうんですね。例えば去年、国勢調査やりました。そうした中でも、例えば、財政課が8月、9月になったら、少し閑散期になる中で、じゃあ応援体制をどう組むかというところで、縦割りになるんじゃないかと企画部内でどうやって融通しながらマネジメントしていくのかというののもやっぱり一方で求められるんだらうなと思いますので、やはり求めるところは求める、内部での自助努力をするところはするといったところのめり張りみたいなところをきちっとやりながら部の運営を努めていく必要があるかなと思っています。

○委員（高谷真一朗さん） なるほど、その発想はなかったですね。部内で協力をしながらというのは、まさにこれから人口減少というか、職員を採るのも難しいという中で必要な発想なのかなと思います。そういうことによって、いろんなところに、もしかしたら各ほかの部からの応援というののも今後あり得るのかもしれないけれども、相互で融通し合えば、またゼネラリストがつくられるようなところにもつながってくるのかなと思いますので。本当に企画部も総務部も何か人数少ないなと思いながら毎回見ているんですけども、いろんな御事情があるんでしょう。

歳出の総点検についてなんですけども、後の質問にもつながってくるんですけども、健全な財政運営という中で、特に重視している点だとか、今の時点で改善にこれだったらつながりそうだというようなポイントみたいなのがあれば、教えていただきたいんですけど。

○財政課長（両角 創さん） こちら、経常経費の節減というのも大事な点ではあるんですけども、効果的な手法に転換を図るところとか、適正事務の観点で、その事業の法的根拠の確認、そういったところも大事かなとは思っております。具体的に今時点でこの事業がどうかというところはなかなか申し上げにくいのかなとは思っているんですけども、昨年、3年間の取組で、今年2年目になるんですけども、昨年でやった取組の中で幾つか経費の節減が図られたり、事業の手法を転換するものが、図られたものがありますので、そういったところを今年度も見つけていくような作業なのかなと考えています。

○委員（高谷真一朗さん） 分かりました。見つけるのは大変なことだと思いますし、1回予算がついたものを削るというののもなかなか大変だということは分かりますけれども、これからさっきの人口の動態調査でも減っていくという中で、これは本当に必要なことですので、しっかり取り組んでいただければと思います。

あと、次は、デジタル商品券なんですけども、対象店舗が広がったというのがすごくいいことですし、あれなんですけども、この事業が始まったばかりで申し訳ないんですが、終わった後の事業検証というのをどのようになさっていくんでしょうか。というのは、やはり大型の店舗ですとかスーパーにこういうのが集中しちゃって、本来、目指しているんだらうなという中小零細の店舗に行っていたかなければ地域経済が活性化していかないという面での検証というのはどういうふうにされますか。

○企画経営課長（山口和昭さん） 御指摘の点については、事業をしっかりと実施報告書をつくって検証していきたいとは思っております。その中で、ちょっと今回の目的として利用者さんのところの利便性ということとやっぱり中小の店舗さんのところの活性化ということとは2面あるとは思っています。前回の状況を見ると、やはり利用された金額の半分以上がスーパーさんのほうで使われていたということがございますので、今回もそこが大きく変わるとは思わないんですけども、我々としては、どういったお店で使われたのかというのはログを全部覚えますので、きちっとその辺を検証して行って、今後

[速報版]

につながるような取組にしていきたいと思っております。

○委員（高谷真一朗さん） 毎回こういう商品券事業をやるとこの課題というのは出てくるんですよね。できればまちのお団子屋さんとか、そういった小さいところで使ってもらいたいなという思いはありながらも、やはり生活必需品がたくさん置いているスーパーで使われてしまうという、この状況はいくら検証しても、何か仕組みを変えなければ、商品券、改善していかないのかなという気がするんですけども、そういったお考えとかというのはどうでしょう。

○企画部長（石坂和也さん） 委員も若干触れているように、なかなかこのバランスって難しいんですよ。やっぱり商品券といったとき、部署も生活経済課でやっている。そうすると中小企業ってなると、じゃあ、生活になかなか使えないんじゃないかって、やはりトレードオフの関係みたいな形になって、ここはやっぱりかなり中長期的な課題、なかなか解決が難しい課題なのかなとは思っているところでございます。

今回、やっぱりデジタル商品券という形で私どもでやっている、やっぱり生活支援を中心といったところに重きを置いているところでございます。ただ、委員おっしゃるように、じゃあ、商店街、商店会どうするのかというところは、またやっぱり別の切り口というんですかね、そういったところで支援していくというところが大事なのかなと思っています。

地域ポイントのところにつきまして、商店街で、この間、ふれあい朝市でもお買い上げになった方に対して地域ポイントを発行するというのもやっています。

そういったいろんな組合せの中でやっぱり中小企業、商工の振興というのをやっていくという必要があるのかなということで、なかなか、これから、今課長も申し上げましたが、報告書の中でもそこまで、どこまで明確にできるか分からないんですが、そういった方向性みたいなところも少し出していきたいなと思っています。

○委員（高谷真一朗さん） その方向性をぜひよろしくお願いをいたします。

それと次に国勢調査の件なんですけども、データを見ると、人口は大体の横ばいで、世帯数は増加して、1世帯当たりの人員が1.97まで低下してしまったと。この構造は、急激な人口減少にはならないまでも、やはり将来的には全国的に減っていくわけですから、恐らく三鷹の施策も見直しが必要になってくる場面がいろいろ出てくると思うんですね。例えばインフラの整備ですとか、広く捉えれば、高齢者、独り暮らしの高齢者の支援ですとか、いろいろとこの文から、この報告から見えてくるものってあると思うんですけども、今の現段階で何か都市の政策の再設計みたいなところが考えられる部分というのはあるんでしょうか。

○企画経営課長（山口和昭さん） 今回、速報値ということで、おっしゃっていたような1世帯当たりの人員、2を切ったような状態なんですけど、例えば単身世帯がどれぐらいでとかって、その構成がというのは、ちょっと9月の確報値を待って、9月以降の確報値を待ってということにはなるんですけども、国勢調査の数値自体はやはりまちづくりのところで一番土台になるような数値になると思いますので、そういった確保値出た後のところを詳しく分析しまして、中長期的な計画のほうに反映させていくというのは当然やるべきことだとは認識しております。

○委員（高谷真一朗さん） そうなんですけども、そうした中で、昨日なんかも予定納税の返還金があったりだとか、どんどんどんどん経済的にもしぼんでいくような状況にある中で、さっきも言ったような、事業の総点検をして、財政を、規律を高めていくという部分も、この結果から私は見てとれたん

[速報版]

ですね。これから本当に人口が減っていく中で、再設計というのが非常に重要で、今までのようにはいかないんだと思うんですけども、大体、速報値ですけども、どんな方向性になろうかと思います。

○企画部長（石坂和也さん） 今、速報値ということで、いわゆる点でお示ししているところなんですけど、これまでも基本計画の前に人口推計という形でやっています。前は令和5年の9月に出しています。今の予定でいきますと、今年度中には人口推計を出そうかなと思っているんですが、前回のをひもとくと、2033年までは微増が続くということでありますので、そういう意味でいくと、これまでの傾向は踏襲しているのかなとは思っています。ただ、やっぱりコロナ禍があって、こういった人口動態になっているのかというのは、少しこれからひもときながら長期的な推計は示す必要があるかなと思っています。

そうした中で、やはり委員おっしゃるように持続可能性をどう担保していくのかといったところでいきますと、そういう意味でいくと、職員の生産性を高めていくとか、一人一人のということになると、どうしてもやっぱりDXというところがやっぱり1つの起点になるかなとは思っています。やはり今のAIのところも含めまして、今まで職員ができなかったようなところについて効率的にできるということは、やはり効率的に生かしていくといったようなところで、そういったところで、職員を人間、職員じゃなくちゃできないようなところ、例えば相談だとか、そういったところに振り向けるというのはこれまでの方針の中でも申し上げているようなところでございますので、恐らく今後急激に変わっていくことは考えにくいと思うんですが、ただ変わったときにどう対応するかという、そういった考え方みたいなところについては、やっぱりDXを基軸にしながら備えていく必要があるのかなと思っていますので、まずは人口推計をしっかり出していきたいと思います。

○委員（高谷真一朗さん） 分かりました。DXとか生成AIの活用というのは大事だと思います。それについては次の一般質問でさせていただこうと思っていますので、よろしくお願いします。

以上です。

○委員（野村羊子さん） それでは、お願いします。最初に重点政策のところ、本当は全部聞きたいんだけどね、予算見て、予算見ながらいっぱい思っていたことがあるんですが、しょうがないので、そこまでやり切れないと思うので。1つは海外都市の話ですね。今、7月に行って、ある程度対応すると、本会議でもありましたけども、やはり私的にはこれ早過ぎるだろうと思います。動かし方がね。7月に行って、そこで決めてきちゃうの？ 大枠決めてきちゃうわけね。ちょっと早くないというのは、やっぱりそこである程度話し合いをして、それを持ち帰って検討すると。そういう時間が必要じゃないか。ということと同時に、市民へも伝える。先ほど周知をとって、広報だけじゃ駄目です。分かりません。広報見ている人も少ないですし、そのことで理解できることも少ないです。ちゃんと説明の機会、場所、そういうことをつくって広めていかないと、市民の皆さんからの機運が醸成されなればうまいかないんですよ。だから、そこは時間をちゃんとかける。あちらからのお申出があつてからもう約1年になるみたいなことがあるかもしれませんが、逆に言えば、これから市としてはそれをつくっていくと。もう1年かけてつくるくらいの、方向性をね、それくらいのことが必要じゃないかと思いますが、今の考え方をお願いします。

○企画部調整担当部長（梶田秀和さん） 7月の訪問において全て決め切るというのは難しいとは思っております。なので、その後一旦持ち帰ったこと、持ち帰ることもあるでしょうし、それについては引き続きメールであつたり、オンライン会議であつたりで先方と詰めていく必要があると思っています。

[速報版]

スケジュール感につきましても、今、9月の議案提出を目指して取り組んでいるところではございますが、委員おっしゃられたような市民の情勢だとか、市民の理解とか、市議会の皆さんの理解というのは不可欠ですので、そこについては、広報の仕方も含めて、検討しながら取り組んでいきたいと思っていますところでございます。

私からは以上です。

○委員（野村羊子さん） 決めようと思って行くんじゃない駄目ですよ。7月の訪問で決め切るのは難しいというのは、できれば決め切りたいと聞こえてしまう。そうじゃないですね。向こうでいろいろ聞いた話を持ち帰って市民に共有しながら、あるいは議会に共有しながら、本当にどういう、この方向でいいのかどうかということを決めるということが、その段階が抜けていませんか。

○企画部長（石坂和也さん） いろいろさっきの本会議でも、このスピード感、進め方について、積み上げていくというやり方と、市長のほうからは、ここで大きく姉妹都市という形で議決をいただいた上で、継続で進めていきたい。これはいろいろ考え方があろうなとは思っているところでございます。私どもも、やっぱりこういったことが可能なのかどうかというのを、その場で、例えばメールとか、オンラインもあります。その中で、まず提示して、7月の段階でどこまでが一定程度合意形成ができるのかというところがまず1つのラインなのかなと思っています。それを次回、また恐らく8月の、正副委員長とも御相談だと思うんですが、そういった中で、今、こういった提案がありますといったようなところを状況報告しながら、その次が9月にどうできるのかというようなところがありますので、私どもとすると、プロセスを踏みながらも、やはり9月議会の議案提出といったことを視野に入れて、早急に細部を詰めていくといったところと、やはり市民の皆さんの理解を得ていくというようなところございました。やっぱりM I S H O Pが1つの要なのかなと思っていまして、まずはM I S H O Pを基軸にしながらと思いますが、いろいろやはり市民に知らせる、市民の方に御理解いただくということで、いろいろやり方があると思いますので、そこについては持ち帰ってきちっと検討したいと思っています。

○委員（野村羊子さん） 本当に多分、三鷹でやるならM I S H O Pさんを中心に何とかしなくちゃいけないとは思いますが、そういう意味では、M I S H O Pの人たち、M I S H O Pに関わっている人たち自体がまずは理解しなくちゃ始まらないし、そこからさらに広げていくというふうなことも必要だしということで、私はとにかく9月に議決というのがいきなり出てきて、早過ぎるというふうなことは言っておきたいと思います。

次に、ホームページのリニューアルですね。先ほど来ありました。何を移行して、しないのかというふうなページの構成というか、前に視察でいろいろお話を伺ったときに、やっぱり何千何万ページのうちの何割を削って何とかするんだみたいなお話を伺って、そうだよなと。時代によって必要、必要じゃない、あるいは、ツリー上にどうなって、どうつながっているのかとか、どこにリンクを飛ぶのかというふうな、その構造が、今、スマホで見ている人たちの対応の仕方と、パソコンがようやく使い始めた人たちのときのやり方と全然違うと思うんですね。その辺りも今もちろん今の事業者さんだからちゃんと対応していると思いますが、例えば、新たなページをつくっているというのと、今までのページをそのまま移行するという、あるいは、今までのページのうちでなくするとかいうふうな、全体の構成としてはどれくらいの感じ、割合で動いているって、何となくそれで、どれだけ刷新しようとしているのかなって見えるんじゃないかって今思って聞いているんだけど、どんな割合でこれ動くような感じですか。

[速報版]

○広報メディア課長（中塚 大さん） 現行、今のホームページの総ページ数はおよそ3万ページ程度ということで試算されています。そこから新サイトに移行するのは、およそ1万ページ程度を想定しています。この数のこういったページが移行しないという方向になっていくかというところですけども、今のページ、携帯電話用のサイト、携帯サイトがあります。あと、そこがかなり数としては多いということになります。また、内容が重複するページであったり、相当程度前の既に完了している事業であったり、かなり過去の報告書類とかというものを、それを残していくか。一定年度の年数、保存年数とかを考えた上で、適正な保存年数を合わせて、それより古いものについてはホームページ上からは次のページには移行しないとか、そういったことを考えているというところですよ。

○委員（野村羊子さん） 新たにつくるページというのがありますか。それも教えてください。

○広報メディア課長（中塚 大さん） 新サイトで新たにつくるページというところで、大きいところというと、市外在住者向けのいわゆる観光サイトを制作するというのを進めています。そのほか特設サイトとして、みたかきっずナビで子育て関係の特設サイト、こちらを三鷹市ホームページ内のほうに統合する形で新たにつくっていくということで進めています。

○委員（野村羊子さん） 子育て関係は特に検索かけたときにどうするんだ、これってなるんですよ。スムーズに移行して、どういう保育園、幼稚園があって、今どんなことなのか、申し込むにはどうするんだみたいな、そういうような情報がスムーズに入ってくるといいなと思いますし、観光サイトは、都市観光協会とどう連携するのかという辺りは、この前見に行ったところではやっぱり観光は観光協会に投げて、そっちへリンクで飛ぶみたいな形をたしか取っていたと思うので、いろんなやり方。ページの量にもよるじゃないですか、全体のデータ量というかな、にもなるので、その辺りのすみ分けと同時に、リンクの張り方とか、導入というか、誘導か、誘導の仕方とかっていろいろあると思うので、やっぱりページ立て、特にページの中身が、事業の説明というのが回りくどいことが多いんですよ。パブコメも、パブコメのページに行ったら、まずパブコメが何ぞやから始まっちゃうんですよ。ずっと下まで行かないと今やっているページに、今やっている事業にたどり着かない。それじゃもう、このページ違ったと思って諦めちゃうんですよ。というようなページの構成の在り方というのは、あれはどうにかしてほしいなと私はいつも思うんですけど、そういうような、それが一事が万事だと思っているんです。何か調べようと思ったら、その制度の説明に行っちゃって、本当に今何やっているかが分からないみたいな、その辺りの構成というのはもう一回ちょっと見直してほしいんですけど、どうでしょうか。

○広報メディア課長（中塚 大さん） そうですね。パブリックコメントのページの構成というところでは、いただいた御意見を参考にちょっと今後内容のやり方というのは考えていきたいと思っています。

それぞれ事業の紹介のページというのは、やはり各課のほうで事業の内容を詳しくつまびらかにしたいというところで思いがあってつくっているページだとは思いますが。その中でどれだけ分かりやすい説明にしていくかというのは一つテクニックの部分で必要だと思います。そこは広報主任の連絡会議などで研修などをしていったりということもありますし、あと、今、生成AIを活用できるという、活用できる検索サービスがたくさんありますので、そういったところで、ページの概要、要約をつかむということは各ユーザーができるようになっていきますし、あとこれから市のホームページに導入を予定しています生成AIを活用したサイト内検索、こちらも検索した内容が結果が概要文として表示されるという機能を実装することを想定しています。ので、調べたいことがまず概要分で概略がつかめて、さらに詳

[速報版]

細を調べたい方は個別のページに行ってより詳しく調べることができる。そういった動線ができることを今期待して事業者と調整を進めているところです。

○委員（野村羊子さん） そうなんですよね。だから、利用する人の目線に立って、その声をちゃんと聞いて、今のパブコメの話なんかも、本当にあそこに行っちゃうと、そこで諦めるんですよ、皆さん。今やっているパブコメにまず当たって、制度の概要説明は下のほうとか、別にリンク張っていいので、トップページから、パブコメっていったら、今やっているものがまず目に入るくらいにしてほしいなど。単に順番変えるだけでいいわけだけど、それはね、でも、そういう発想。ここで飛んできた人は何を期待して来るのかというふうなところの発想が重要なので、その意見をどうやって集約するか。使っている市民のお声を、このアンケートどうですかなんてあるけど、やっぱり書かないで、もういいやってなっちゃうから、その辺りの実際に使っている人が何を求めてこのページ検索してきているのかという、そこが当たるようなことをやっぱりちゃんと考えていかないと、今後もやっぱり分からないという声になっちゃうかなとちょっと心配なので、もうちょっとその辺りの調査というか、アンケートというか、見ていただければと思います。お願いします。私も期待はしているんですけどね。もうちょっと何とかなろうよというところです。

次行きます。地域ポイントの話については、毎回毎回言っているの、言っているんですが、ボランティアであるということとポイントをどうにかするというのが、やっぱり私は問題、今回一般質問でもあったかな、問題だなと思っている部分があって、だから、アプリ内で今回の地域ポイントと商品券は分けて管理しているけど、地域ポイントを商品券と一緒に使えますよというふうな在り方というのは、やっぱり使い方としてどうなのかなというのは思います。だからこそ、店としては、私も店をやっているの、日常的にぽつぽつ来られても面倒くさいだけでしかない。変な言い方ですけどね。だから、商品券事業をこの期間だけ是对応しますけど、それ以外はちょっとパスさせていただいてなるよねという。来るかどうか分からないんだもん、日常的にね、地域ポイントなんていうのは。それは単にQRコード置いとけばいいということだけではなくて、決済のために、ポチでもいいけど、作業をして、それがまた後から振り込まれるというね。たとえ1,000円であってもね。やっぱりほかと違うタイミングで決済がされるんですよ。という面倒くささってやっぱりあるわけ。地域ポイント事業の、デジタル商品券事業の間は一定量使うから、これはいろいろ工夫してくださって、振替手数料なくなったし、2週間に一遍くらい入ってくるから、まだやりくりはしやすいんですけどね。でも、たかだか1,000円のために、作業をまた一手間、二手間かけて、ちゃんと入ったかどうかチェックしてみたいなね、そういう意味では、日常のポイント事業として今本当に使われてないし、店としても対応面倒くさいだけでしかない。という辺りをどういうふうに考えていくのか。本当にこれを今回、商品券、違うな、商店会のポイントとして使うというふうな話になってくると、これ本当に全然別物になりますね。ボランティアのものでなくて、経済のためのもの、位置づけが全く変わってくると思うんですよ。商店街でポイント事業って昔どこでもやっていました。あちこちやっていました。中央通りでもやっていました。独自の。カードを作ったり何なりいろいろやって、商品券。今、それが物すごい大変なので、ほとんどやらなくなって、どこもやらない。それを逆に市が代わりに地域ポイントで、地域経済活性化で商店街の活性化だと位置づけるのなら、それはボランティアとはまた別の別の事業としてきちっと位置づけてやらないとおかしなことになると思います。そのところ、商品券、商店街として地域ポイントを使うということとは、ボランティアポイントとは全く違うんだという位置づけだということをきちっと確認して

[速報版]

ほしいですが、いかがでしょうか。

○企画部長（石坂和也さん） この地域ポイント事業の制度設計といったところになったときに、委員もちょっとありましたけど、2000年代当初というのは地域通貨ブームというのがあったわけですね。それがやっぱり一旦衰退したといったところがあります。そうしたところからすると、やはり当初というのは、例えば商店街での閉じた世界といったところと、例えばボランティア同士の相互扶助の仕組みというところはボランティアポイントの仕組みになったところでございます。ただやっぱり相互扶助の仕組みでいくと、ある特定の人に偏ってしまう。例えば商店街だけだと、そこだけに限定されてしまうということで、なかなか広がっていかないということが課題だったというのが私たちの制度設計の前提です。

そうした中で、そういったボランティアの部分と商業の部分というのを組み合わせることになって広がるんじゃないかといったところが今回の私たちの地域ポイント事業の肝になっているところでございます。

ただ、これをちゃんと、本来の目的というのを見失うと、ややもすると、商業振興、決済、コード決済のような形になりますので、今回の地域ポイントの方針の改正の中では、本来の趣旨、コミュニティの活性化に資するといったようなところ、さらに商店側でも、商店と協力しながら地域を盛り立てていくといったようなところを今回基軸として打ち出したところなので、まずはそういった目的の中でどうできるかというところをきっちと私たちもやっていきたいと思ひますし、評価の仕組みの中でそういった途中経過についても皆さんと公表して、皆さんの意見を反映しながら、それについては盛り立てていきたいと考えています。

○委員（野村羊子さん） たしか新潟市がやっぱり健康、福祉、そういうところでポイントを付与して、商店街で使えるようにした。だけど、やっぱりそれももう終わっています。つまり、やっぱり続かないんですよ、それだけではね。デジタル商品券事業と組み合わせることで今広げようとしていますけれども、やっぱり期間限定の対応ではやっぱり広がらないし、やっぱりもう一回やっぱり制度設計そのものを見直すべきじゃないかということをお言ひします。

ペーパーレス可ですけども、いつもいつも言っているけど、文書の保存、先ほどもホームページで古いものは、保存期間過ぎたものは消すって言ひましたけど、アーカイブとして残っている、検索できるというふうなことの重要性もあると思うんですよ。それはそれで別に倉庫、クラウドを置いておくみたいなことになるのかもしれないけども、ペーパーレスにしたときの文書の保存の在り方、公開の在り方ということが、どこまでまた、今少し話が進んでいるのかどうか分かりませんが、ちょっとその辺り、もう一回確認したいと思ひます。

○情報推進課長（佐々木健さん） 確かにペーパーレス化の進展に伴って、今後、デジタルデータ、電子データが長期保存をするといったことは増えてくるかなと思ひておひまして、今、国のガイドラインでも、例えばPDFの規格、国際標準規格に準拠した形での保存形式での保存ということをガイドラインで示されているものもござひますので、基本的にはそういったものを参考にしながら、将来にわたって確実に閲覧できるような状態に、運用に努めてまいりたいと思ひておひます。

○委員（野村羊子さん） 本当に保存がし切れるのかどうかとか、今までと同様に活用ができるのかどうかとか、何が公文書かというのも含め、この前の決裁しているかどうかすら分からない、書類が残っていないみたいな話というのはやっぱり非常に問題だし、データないですって終わっちゃうのかという

[速報版]

と、やっぱり問題じゃないかと思うんですよ。そういう意味では、継続性と過去何があったかということのデータの保存というのは、例えばアメリカなんかだとマイクロフィルムという形で、過去の新聞をずっと置いてあるとか、それを図書館で見ることができる、市民がね、みたいな、そういう活用、市民が活用しやすい保存、それが活用できるように図書館でちゃんと仕組みを置いてあるわけですよ。そういうことも含めて、単に市が置いてあるというだけじゃなくて、市民に公開できるような文書の在り方。紙だとぺらぺらめくれば一応分かるわけだけど、そうじゃない状況で置かれるわけだから、機械がなければ見えなくなる、アクセスできなくなるわけだから、その辺の市民のアクセスのしやすさというのを含めた保存の在り方。何が公文書であって、手元に置いてあるメモはそうじゃないということでは、本来違うんだからね。課で、係で共有したものは全部公文書なんだからちゃんと保存しなくちゃいけないということも含めて、保存の在り方の再検討というのをもう一回ちょっとお願いします。

○情報推進課長（佐々木健さん） 今委員おっしゃるような組織共用性といいますか、組織で共有している文書というのは基本的には行政文書で、情報公開請求があったときには、公開できる形で出すといったものでございますので、今後、紙ではなくて、デジタルデータになったときに、対市民に対しての公開方法をどうしていくかということとは一定程度検討していく必要があるかなと思いますけれども、今現時点でのところでいうと、紙での公開ということになりますので、そこは引き続きということかと思うんですけれども、今後の課題として、こういった形で市民公開をしていくのかということについては引き続き検討してまいりたいと思います。

○委員（野村羊子さん） 分かりました。そこをお願いします。

デジタル商品券事業、さっきもちっと触れていますが、先ほど言われたように、やはり市内産業育成なのか、利用者、生活者支援かというところの在り方で、ずっとこれもこの間、毎回毎回やっていると思います、この話はね。同じような話が繰り返されている。自治体によっては、だから半分は地元商店でしか使えませんかという切り分けをしている。そういうことはやっぱり三鷹としては考えないのかというのをもう一回確認します。

○企画部長（石坂和也さん） 考えないというか、今回については考えなかったというのが正解なんですけど、ただ、この商品券事業についてこういったやり方がいいのかといったところで、今回の一般質問でもいろんな各議員からも、委員からもありましたが、やはり使えない人がいるということにどうリーチしていくのかということになりますので、そこについては、地元の商店となると、また生活環境部との連携ということもありますので、そこを意見交換しながら、いざ交付金が出たときにどうするかというよりも、むしろその手前の中で、じゃあ、この商品券事業ってどういう可能性があるのか。恐らく調布市の事例だと思うんですが、調布市でもそういった地元の商店で使えるところと、A券、B券みたいに分けているというのも承知をしていますので、少しまず内部での議論をまず深めて、方向性については定めた上で、その都度その都度、こういったやり方がいいのかということを判断していくというのが今の考え方です。

○委員（野村羊子さん） デジタル商品券事業、むらさきから含めて、これで1、2、3、4、5、6、7、8回目ぐらいだと思うんです、私が議員になってから。なる前からあったっけ。まあ、いいや。その間にずっとこれ同じ議論になりつつも、やはりそこは何もしない、一律に、できればスーパー等にたくさん入っていただいて使いやすくするという方向でずっと来ていたんですよ。来ていましたよ、それは、報告書見てね。一番最初のときに、最初、すいませんね、15年以上前に私が審議会の委員だ

[速報版]

ったときに、いや、地元で使うほうが5割を超えてたんですよってうれしそうに報告いただいた記憶があって、そのときからそれがやっぱり課題だったんですよ。いかに地元で使ってもらえるか。でも、市民の皆さんはやっぱり大型店で買われる。そのほうが楽だし、使い勝手がいいところですね。その課題というのが、だから今、その都度その都度と言ったけど、いやいや、そうじゃない方向をずっと選んできたんだということを自覚の上で今後どうするかを考えてほしいと思いますが、どうでしょう。

○企画部長（石坂和也さん） 過去においてそういったむらさき商品券といったところで、そういう意味で、所管も生活経済課でずっとこの間やってきたというところございます。ただ、その中でやっぱり一定の限界があるということで、生活支援ということの切り口の中でデジタル商品券は今こういった形になっているというところでございます。

なかなか、これからの議論にはなると思うんですが、そうした中で先ほどの高谷議員からもありましたが、では、地元の商店に特化するような形で果たして売れ切れるのか。そこは皆さんに御購入いただけるのかということについては、今の段階でいくと若干疑問が残るところではございます。

ですので、そこについては、やはり生活支援の位置づけというところと生活経済、商工振興という位置づけを、もう一度見詰め直す中で、であれば、じゃあ、切り分けて考えるのかということについて、やはり一定の整理は必要のかなと思っていますので、これからの議論を少し慎重にやりながら、一定の方向性みたいなのところについては出す必要はあるのかなと考えています。

○委員（野村羊子さん） 結局、でも、プレミアム分、税金だから、税を何に使うかという議論だということを忘れずにやっていただきたい。購入していただけるかどうかって問題はもちろんあるにしても、そこは、地域ポイントもそうですけど、税金を皆さんにお配りしている、それをお使いいただいているという、税を何に使うのかということ忘れずに議論していただきたいと思います。

国勢調査はまだポイントだということなので、人口横ばいになったんですね。でも横ばいで、2030年まであと3年、4年このまま続くという中で、本当に小中学校の学校施設とその他の公共施設の在り方、30年後を目指してどうするのかって、先ほど人口減少下の中でどうするのかというのは、ここからどこまで見えるのかということになりますよね。全国的な動向の中で市がどうあるか、都内でどうあるかということも含めて見ていかなきゃいけないという意味では、本当にまだこのピンポイントの速報値では何とも言えないと思いますが、しっかり見据えてチェックをしていくということが大事なかなと。その辺あたり、もう一回考え方をお願いできればと思います。

○企画部長（石坂和也さん） 私どもとすると、これまでの人口推計に一定程度かなった内容なのかという、沿った内容なのかと思うんですが、ただ、やっぱりショックを受け止めているのは、東京都でいくと、初めて市部において人口が減少したといったところになると、恐らく東京都については横ばい、もしくは増えていくんじゃないかというところがやっぱり一定程度顕在化しつつあるというのは、やはり私どももきちっと厳密に受け止めていかなきゃいけないのかなというところで、その一方で、区部は物すごい勢いで増えているというところなんです。やはり三多摩格差みたいな影響というのがここに出ているんじゃないかなといったところはあります。

いずれにしろ、そういった動向を踏まえた中で、先ほど2033年がピークなんですけど、そういったところのピークが、前になるのか、後ろになるのかということも含めまして、きちっとお示しした上で、これまでの公共施設でいくと、建て替えに合わせてやっぱり複合化、融合化みたいなところの方針を出しているところでございます。そうしたところ、恐らくそういった方向は変わらないのではなかろうか

[速報版]

などと思うんですが、いずれにしろ、市政運営の基礎となるのがやはり人口推計だとは認識していますので、適時適切なタイミングで、議会の皆様、市民の皆様に状況をお示ししながら、まちづくりを進めていきたいと考えています。

○委員（野村羊子さん） 区部との違いね、大きいと思います。その辺りも含めてまたちゃんとした数字を見せていただきながら議論ができればと思います。ありがとうございます。

○委員（大城美幸さん） 最初に各部の報告のところで、私も平和のラ・カニャーダの点で、施政方針では、市職員による視察を実施し、相互理解を深めていくための交流事業について検討を進めるとあるのが、この間の答弁でいきなりかじを切りましたって、相手の熱意に押されてかじを切って、ここにはもう既に9月議会、市長も答弁していましたが、議案提出。それはあまりにも拙速ではないか。今まで質疑で出されたように、市民への説明、そして市民に私たち議員が説明する上でも、その中身があまりにもないんじゃないかと思うので、9月は早過ぎると思いますが、いかがでしょうか。

○企画部調整担当部長（梶田秀和さん） 施政方針のほうには、9月議会ということも記載まではしておりません。確かに予算を、視察のための予算を計上させていただいて、年度末から4月、5月にかけて先方ともオンライン会議も行いました。そうした経過の中で、少しスケジュール感というのを考えていこうということで、今、先方との、これは先方があることですので、もちろん合意だとか、そういうことはまだ見えないところですが、ひとつ、様々な条件が整えば、9月の議案提出も可能であろうということで今ちょっとお示ししているところでございます。

ただ、並行して、おっしゃられたように、市民の皆様への御理解というのはまだ足りてないと思っておりますので、並行して、先ほども少し申しましたが、周知からまず始めることになると思いますけども、お知らせをしながら、また三鷹国際交流協会とも連携しながら、御理解を得られるような取組を併せて行っていきたいと考えているところです。

私からは以上です。

○委員（大城美幸さん） 整えばって、今、9月の提案という御答弁ですが、どういう条件が整えば9月に出すという、そういう基準というか、整える中身って、そちらがありますか。

○企画部調整担当部長（梶田秀和さん） 海外都市との姉妹都市提携というのは今回が初めてになりますので、それに当たって明確な基準というのを定めているわけではございませんが、基本的には、これは先方とのお話し合いが必要ですので、まずはスタートのところでこういったことで始めるか。長期的にこういうことをやるんだということまで、なかなかそれは決め切れないところもあると思います。これまでの国内との姉妹都市との関係でも、ある程度基本的なこういった交流をしていくかですとか、役割分担や費用負担をどうするか、またお互いにとってちゃんとメリットがあるかとか、そういったところを双方確認しながら、まず自治体レベルである程度基本的な方向性を進めて、その後、市民レベルの交流につなげていったということもございますので、今回、海外都市との関係ですので、少しやっぱり市民レベルに完全に落とし込むというのは少し時間を要するかもしれませんが、基本的には市民レベルでの交流につながるものだということを確認した上で、提携の話を考えていきたいと思っているところです。

○委員（大城美幸さん） 国内の友好都市で、たつの市。矢吹とは結構行き来をしています。毎年交流もあります。でも、たつの、遠野とかは、遠いからないですね。あんまり友好都市としての交流とか、肩書、名前だけみたいな、そのこと、そこもちゃんとできてないのに、だって今オンラインが

[速報版]

あるんだから、オンラインでその児童といろいろ交流することとかやろうと思えばできるはずなのに、そこともできてないのに、もっと遠い海外のところにすごいお金をかけてやるのが、市民にやはり理解して、いいねって思えるような内容じゃないと私は駄目だと思うんですよ。そういう意味でも、今いろいろおっしゃったけど、9月議会までにそういうことが整うとはとても思えないんです。なので、これはあくまで意見にしておきます。お答えを求めても難しいと思うので、9月議会は拙速だと思っています。ちゃんと市民と議会にきちんと説明し、納得いくようなものを議案としては提案してほしいと思います。

最後、1つだけ質問します。人口のほうはよくて、デジタル商品券です。530店舗、前回よりは増えています。先ほどの説明で、努力されて、ドラッグストアとかいろいろ増やしたということですが、業種として幅広いものになったのか、お伺いします。

○企画経営課長（山口和昭さん） 全体として、前回やったときは445店舗でしたので、530店舗で上がっています。構成的にはそんなに変わってないんですが、比較的満遍なく店舗数は上がっているというような状況になっております。

○委員（大城美幸さん） 地域的なバランスとかも取れているのかということと、あと、高齢者等とか、スマホ教室とか、いろいろなさっているんですが、お子さんを含めた申込みが増えているということは、若い人がお子さんの分もということになっていると思うんですが、スマートフォンの教室とか、そういうのを受けた人、あと、ここで、店舗の人にも、5店舗6人が参加したってありましたが、講習を受けた人、店舗がここに関わったということの数値は分かりますか。

○企画経営課長（山口和昭さん） 1つ目の地域のバランスなんですけれども、やはりちょっとこれ店舗ありきの話になってしまうので、やはり下連雀地域とかというのがちょっと突出して多いというようなことになっています。なので、ちょっとともともと店舗が少ないところというのは、なかなか店舗的には、例えば中原とか大沢地区というのはちょっと少ないというような構成になっております。

説明会に参加した店舗が参加したかというのは、参加いただいた5店舗は全て参加いただいているという状況になります。

○委員（大城美幸さん） スマートフォンの教室とか、受けた高齢者とかが申込みをされたかどうかというのは分かりますか。

○企画経営課長（山口和昭さん） サポート窓口にいっちゃった方というのは、基本的にその場で申請のお手伝いをしておりますので、ほぼ全ての方に申し込んでいただいているという認識ではあります。

携帯電話会社さんのほうのサポートを受けていっちゃった方は、ちょっとこちらのほうで追えていないので、ちょっと分からないんですけども、サポート窓口についてはそういったような状況になります。

○委員長（加藤こうじさん） よろしいですか。

以上で企画部報告を終了いたします。

○委員長（加藤こうじさん） 休憩いたします。

○委員長（加藤こうじさん） 委員会を再開いたします。

○委員長（加藤こうじさん） 市民部報告、本件を議題といたします。

本件に対する市民部の説明を求めます。

[速報版]

○市民部長（金木 恵さん） それでは、市民部からの行政報告は1件、令和8年度の方針と重点事業について御説明を申し上げます。事前に配付をされております冊子の4ページをお開きください。

まず、1の経営資源でございますけれども、市民部は、(1)に記載のとおり、5つの課で構成されておりまして、(2)の職員数、(3)の予算規模は記載のとおりとなっております。

なお、参考といたしまして、職員数の男女比になりますけれども、正規職員は男性が69人、女性が60人、合計で129人、月額は男性が14人、女性が44人、合計で58人となっております。

続きまして、2の方針を御覧ください。昨年に引き続きまして、市民部は市役所の顔としての役割を担う自覚と誇りを持って、市民も職員も幸せになれる窓口の実現を目指して、市民の利便性や満足度の向上だけではなく、働く職員の業務の平準化を図ってまいります。これらの取組を通して、引き続き適切な事務執行に努めてまいります。

方針については以上になります。

続きまして、3の重点管理事業でございます。こちら、総務委員会での御報告はまる1とまる4の2事業になります。

それでは、担当の部長から個別について詳細、御説明申し上げます。

○市民部調整担当部長（立花省二さん） 私からは重点事業の御説明をさせていただきます。1番目は、重点事業の1、迷わない窓口サービスの推進になります。7月に設置を予定しておりますリアルタイム字幕・翻訳ディスプレイにつきまして、現在調達に向けた契約等の準備を進めているところでございます。このリアルタイム字幕・翻訳ディスプレイにつきましては、外国籍の方や耳の聞こえづらい方も安心して手続できるように、多言語の会話をリアルタイムで翻訳し、字幕表示するものとなります。

本庁の市民課窓口のほか、保険課、2階の市政総合窓口、それと外部で駅前市政窓口とマイナンバーカードセンター、この計5か所にそれぞれ1台ずつ、計5台設置する予定となっております。

また、10月には、市役所本庁舎正面入り口の床面に案内表示を投影するサイン表示プロジェクタ、こちらを設置するとともに、1階の市民課の前にあります窓口受付用の発券機の場合、こちら、今ちょっと若干奥まったところにあるものを場所を移動させて分かりやすい位置に変更する。初めて市役所に来庁された方が迷うことなく、目的の窓口にたどり着くことができるような環境の整備を行ってまいります。

2番目が、重点事業の4、行かない窓口サービスの推進です。市民部におきましては、令和5年12月から市民課で、翌令和6年の12月からは税3課で、諸証明の郵送請求の際、クレジットカード決済の利用を開始しまして、料金を郵便局の定額小為替、これを買に行かなくて済む環境を整えてまいりました。

今年度はさらにこの取組を進めまして、法人を対象としますが、申請書を郵送ではなくオンライン申請できる仕組みを構築いたします。具体的には、住民票の郵送請求、こちらになりますが、こちらの大部分、金融機関と債権回収会社からの請求であることを踏まえまして、あらかじめオンライン請求のプラットフォームに参加している債権会社、回収会社等の法人からの住民票郵送請求につきましては、L G W A N回線の使用によりまして、セキュリティを確保した上で、オンラインで手続を完結させるサービスを導入いたします。

現在、9月からの利用開始に向けて準備を進めているところでございます。

説明は以上となります。

[速報版]

○委員長（加藤こうじさん） 市民部の説明は終わりました。

これより質疑に入ります。

○委員（吉野けんさくさん） よろしくお願ひします。書かない窓口、行かない窓口についてお伺ひします。今後の何か取り入れる、これから取り入れるとか、マイナンバーを利用したりだとか、そういったというのは今検討されたりしているんでしょうか。

○市民部調整担当部長（立花省二さん） 今現在、次のシステムの活用については、今の法人の郵送請求のものになり、検討しているところでございます。マイナンバー、具体的に活用したものとかというのは今の段階ではまだ検討しておりません。

○委員（吉野けんさくさん） 分かりました。いろいろ取り入れている自治体さんあるので、どんどんマイナンバーカード等を利用していただいて、便利な利用させていただきたいなと思います。

終わります。

○委員（山田さとみさん） よろしくお願ひします。迷わない窓口サービスの推進で、リアルタイム翻訳ディスプレイの設置、外国籍の方とか耳が聞こえづらい方に対する対応としてとても必要なものだと思います。5か所に設置ということだったんですけれども、やっぱりほかの窓口でも必要になることがあるんじゃないかなと思ってまして、その場合は、例えば子育ての窓口にはないのかな。例えば、このディスプレイがない窓口に用事がある対象の方に対しては、職員が窓口、ディスプレイがある窓口に行って対応をしたり、柔軟に対応していただけたりするのにかについてお伺ひします。

○市民部調整担当部長（立花省二さん） 今回は、先ほど御説明しました5か所の窓口ということで導入をするところですが、こちらにつきまして、効果の検証等も行いながら、今後、拡充ということも考えられるのかなと思っています。

それと今回のディスプレイ自体が、電源と、仕組みとして、電源とそれに付随するマイク、それと携帯、スマートフォン、こちらで運用ができるというものになっています。大きさも。

○委員長（加藤こうじさん） 写真を見せていただけると分かりやすい。

○市民部調整担当部長（立花省二さん） これぐらいなんですけども、いわゆる窓口のカウンターの上でお互いの間に置いて表示ができるというものですし、先ほど御説明したとおり、ちょっと持ち運び等も場合によってはできるものですので、ニーズがあればそういった対応もできるかなと考えています。

○委員（山田さとみさん） じゃあ、職員がある、ディスプレイがあるところに移動しなくても、この方必要だからということで、次の窓口を御案内した場合に持っていくことができるみたいなオペレーションも考えていらっしゃるんでしょうか。

○市民部調整担当部長（立花省二さん） 今現在はまだ導入もしておりませんし、効果の検証等もしていませんし、具体的な今の他部署での利用、共通備品のような形で利用というのはちょっと今想定はしてないところなんですけども、それとあと、事前に専門用語、窓口の専門用語の単語登録等をして運用することになっておりますので、常にほかのところで柔軟に使えるかというところでいくと、少し課題はあるのかなと考えております。

○委員（山田さとみさん） 分かりました。すぐにほかの窓口での対応は難しいということは理解できましたけれども、持ち運びもできるし、効果検証して、ほかの窓口に広げるという可能性もあるということ念頭に置きながら、今後について考えているということですね。

サイン表示プロジェクトの設置についてお伺ひします。これはサイン表示って、普通に看板でも情報

[速報版]

って掲示できるけれども、プロジェクトである必要性、例えば動くとか、光っているから視認性が高いとか、プロジェクトである必要性についてお伺いしたいのと。

○委員長（加藤こうじさん） それも見せて。

○委員（山田さとみさん） プロジェクトである必要性についてお伺いします。

○市民部調整担当部長（立花省二さん） サイン表示ですけども、今回、導入を検討しているのが、床面にプロジェクトで表示をするものとなります。いわゆる今までのサイン表示ですと、一定の高さのところで、限られた壁面とかに固定した内容で表示するというものになりますけども、こちらになりますと、床を新たに加工しなくても表示ができる。特に高齢者の方など、なかなか視線が上がりづらい場合でも、視認がしやすいと。

それと、プロジェクトで表示になりまして、一定の時間ごとに内容を、表示を切り替えたりとかということができるとい点では、表示内容も固定されないというところはメリットかなと考えております。

○委員（山田さとみさん） 来庁される方のニーズを読み取って、必要に応じてサインを変えていくという感じなんですかね。あとは繁忙期とかもあると思うので、その時々に応じて必要な窓口案内、ニーズの高いものを優先して御案内をしたりとか、そういうことも考えていらっしゃるんですかね。

○市民部調整担当部長（立花省二さん） 現段階では、具体的なパターン、あまり逆に多くすると、必要な方がある意味目に触れるタイミングを失ってしまう可能性もありますので、基本的には市民課の窓口の特に一番最初の手続というか、動作としてやっていただかなきゃいけない発券機のところにたどり着いていただくというのをスムーズに御案内をしたいと思っています。

それと同じ1階のフロアの中でも、高齢者等で福祉総合窓口、若干本庁舎入り口入った後、奥まったところですけども、そういったところ、お客様のニーズで頻度が高いところにまず御案内するということで、今、この2つのパターン想定してやっているところでございます。

○委員（山田さとみさん） 分かりました。ありがとうございます。

次に、行かない窓口サービスの推進ということで、L G W A N回線を使って、登録されている方に対して、安全性に配慮して、オンライン申請、便利に使っていただけるようにスムーズに使っていただけるようにするというのはすごくいいことだと思うんですけども、新規に新しい方が使いやすい仕組みというか、そういうのには配慮されていたりするんでしょうか。

○市民部調整担当部長（立花省二さん） 今回、導入を検討しておりますサービスにつきましては、主に金融機関の債権回収業務をされている方で、そういった方が住民票請求、非常に多くされるんですけども、そういった方々がプラットフォームに入っていただいて初めて使っていただけるというものになります。そういう点では、個人の方とか、市民の方とかという想定ではなくて、法人の方の一定の業種限られた方というところにはなっております。

○委員（高谷真一朗さん） お願いします。サインリアルタイム字幕じゃないや、サイン表示プロジェクトのほうなんですけど、去年の10月31日から11月7日までの間、実証実験というのをやられていますよね。設置後の反応については、思っていたよりも明るく表示されて見やすいといった好意的な御意見をいただいておりますとホームページに書いてあるんですけど、これを言ったのは市の職員ですか、それとも市民ですか。

○市民部長（金木 恵さん） 実証事件当時見ていましたので、私のほうから。これは市民の方からも職員の方からも両方お声がありました。割と皆さん目ざとく見つけてくださって、職員だとお昼休み

[速報版]

に外に出るときに何か光っているというような形で反応される方も多かったですし、市民の方も、ここに書いてあるのねという感じで見てくださる方は多くいらっしゃいました。短い期間の実証実験でしたが、反応としてはかなり感触は高かったと認識しています。

○委員（高谷真一朗さん） 観察した限りでは多くのお客様が床面の誘導サインを自然に確認しながら進められている様子が見受けられましたと書いてありますので、それなりの効果があるのかなと。これ画像で見ているからあれなんだけど、恐らくこれくらい明るいんでしょうね、大分。なので、動線を示すという意味では有用なのかなと思いました。

それと次に、リアルタイム字幕、ディスプレイなんですけど、私も今山田さんと同じように、もうちょっと使える窓口もあるんじゃないのかなと思っています。港区で導入されているんですよね。港区と同じようなものだと思うんですけども、やはりこういうのがあれば本当に多言語で、今までスマホでやっていたのが、じゃなくて、ディスプレイでというのは本当スムーズに物事が進むんじゃないかなと思うんですけども、例えば、これからやって広げていくんでしょうけども、国際交流協会、あそこはしゃべれる人いるから要らないのかもしれませんが、例えば国際交流フェスティバルに持ってくだとか、あるいは観光協会なんかにも導入の拡大の可能性というのはあると思うんですけども、その辺もちょっと御考慮いただければと思います。

それで、先ほどスマートフォンっておっしゃいましたけども、この仕様がiPhoneかiPadとなっているんですけども、これは役所でそろえるんですか。

○市民部調整担当部長（立花省二さん） この機器の配備に当たって必要な機材となりますので、iPhoneのほうを調達予定となっております。

○委員（高谷真一朗さん） 各ディスプレイに1台ずつiPhone、それだけでも結構お金かかっちゃいますよね。どうなんですか、iPhoneって今高いんじゃないの。

○市民部調整担当部長（立花省二さん） いわゆる月額使用料を払う形での調達ということで。

○委員長（加藤こうじさん） リースみたいな、レンタル。

○市民部調整担当部長（立花省二さん） いわゆる個人が携帯電話を使用するときの電話会社さんに払うのと同じようなやり方で、リースですかね。リースで通信料込みでお借りするというものになります。

○委員長（加藤こうじさん） それも全体的に調達の話だから言えないんだよね。これから調達なので、お金が。

○委員（高谷真一朗さん） 分かりました。いずれにしても可能性がすごく広がるものだなと思いますので、導入、機械もの、私も好きですので、楽しみにします。

○委員（野村羊子さん） 行かないほうは法人向けのことということで、個人向けにはキャッシュレス、クレジット対応ができてから、次は法人で。ということは、住民基本台帳、郵送による手続は全て対応が可能となった。もちろん今までと同様の為替ですかね、小口、それも可能だけど、これも可能になったということで幅が広がったという理解でいいですか。

○市民部調整担当部長（立花省二さん） 委員御指摘のとおり、同時に両方とも選択ができる状況になっております。

○委員（野村羊子さん） 法人さんはそれなりに対応なさるんだろうとは思いますが、分かりました。

[速報版]

迷わないほうですが、一定の話がありました。1つは、このプロジェクタ、三鷹の庁舎、床暗いから余計目立つのかなと、1階が。白っぽいところだとそれに対応した目立たせる色というのを考えるという。デザイン、今回の実証実験で2種類を交互に映すという形でしょかね。何パターンぐらい可能なのか。あんまり早く変わってもくるくるしちゃうけども、その辺り、どうなのか。それで1台、あそこに1台、正面入り口に1台置くということだけなの。これで224万円の予算が入っているんですけど、当初予算でね、1台でそれだけかかるというふうな理解でいいのか、ちょっと確認します。

○市民部調整担当部長（立花省二さん）　　ちょっと何パターン行けるかというところまでは今ちょっと手元の資料で確認ができないんですけども、いわゆる表示内容を管理するものといわゆるプロジェクタのものと組み合わせて使うものになりますので、相当な数も可能なのかなとは思っております。

それと、もう一つ、経費の関係で、ごめんなさい、失礼しました。本体は今の段階では予算上は120万円弱の予算で積算をしているところではございます。

今、恐らくその他、移設の関係とか、発券機の移設の関係とかの予算が一緒の科目でちょっと計上されているところでございます。

○委員（野村羊子さん）　　予算書では全体的にしか、それ以上細かくは載らないので、分かりました。本体120万円というふうなことで。このデザイン、入力というのは、導入したら、これは多分実証実験だから、あちらのメーカーさんがそれなりにあれしているんだと思うんだけど、これは市の職員が担当して、分かりやすい矢印とか、実証実験ではまず発券機へとかって、誘導性高い言葉を入れていたりしていますけど、その辺りは市の担当職員が運用するのか、あちらにつくっていただくのかというのはどうなんでしょうか。

○市民部長（金木 恵さん）　　どちらも可能だと思っています。もちろん事業者さんたちはたくさんの知見をお持ちですので、そういった形でのアドバイスをいただくことは当然可能だと思っていますけれども、例えば今回の実証実験をしたときのまず発券機へは、職員のアイデアです。やはりここは、最初に何探すって考えたときに、まずこれだよなというところで、手続の中身を案内するよりも、まずその場所に行ってもらうことが一番の目的。行った先で、何の御用ですかを確認するコンシェルはいるわけなので、そこで役割分担をしていくというような考えの下に今回の実証実験の場合はデザインを考えています。

先ほど委員御指摘のとおり、床面が三鷹の場合は暗いといったところで、やっぱり目立つ色がいいというのと、あと、市民課のやっぱりサインのカラーがもともと青なんですよね。だから青で。逆に奥の福祉のほうは黄色っぽいオレンジでサイン表示されていますので、できるだけそれに近い色でということでの統一感といったところも職員のアイデアの中から出てきています。

なので、実際に調達をして考えていく中では、職員と事業者さんの知見と双方併せてよりよいものという形になろうかと思います。

○委員（野村羊子さん）　　サイン表示でカラーを統一するというのは非常に重要なことですよね。今、あちこちで色で、矢印をずーっとその色をたどっていけばいいという。そういう意味ではその辺をしっかり考えていただくのはよかったなと思います。

実際導入して、全体で200万円かけるわけだから、ちゃんと効果検証していただければと思います。

場合によっては、本当にエレベーター降りたところで、こっちあっちみたいなものがね、それは別にプロジェクタじゃなくてもいいのかもしれないけど、床に、正面にあれがあっても、ぱっと分からない

[速報版]

んだよね。子育てこっち、こっちは何とかみたいなの、そういうのが、あと、床に貼ることもぜひ、プロジェクトまでお金かけなくていいので、それもぜひ御検討いただければと思います。それはそれで。

もう一つ、表示のほう、ディスプレイですね。これ、透明ボードで文字が書かれる。手前のカウンターのこっち側の職員向けには、自分の言った言葉が入って確認ができるという、結構優れものだなと思いつつながら。ただ、やっぱりそれぐらいの費用、これに関しては390万円余の予算計上されています。iPhoneの月々の使用料という話もありましたけど、これ自体の月々の使用料、これもやっぱりリース方式でやるので、こういう形になるのか。言葉の登録、単語の登録とか、そういう事前準備を含めてちょっと費用がかかるというふうなことなのか、今後の維持管理費が実際のどの程度かかっているのか確認します。

○市民部調整担当部長（立花省二さん）　まず、本体につきましては、購入という形で調達をいたします。金額的には事業者の定価ベースですと1台50万円程度かかるものとなります。そのほかに先ほどちょっと触れました運用のためのiPhoneの月々の機器使用料、それと、今回、リアルタイム翻訳機の利用料として月額3万円、1台3万円、年間で12か月使えば36万円かかるというようなランニングコストになっております。

○委員（野村羊子さん）　それだけのお金をかけると。通常の例えば翻訳アプリとかでいえば、本当に今いっぱいあって、スマホだけでできる。外国人ママの会とかにも顔を出すんですけども、いろんな翻訳アプリがあって、それぞれ自分に合ったものを使われていて、それでやり取りをするみたいなことをなさっています。どれがいいってお互い情報共有し合っていました。だから、スマホを使える人たちはそれで対応ができてきたのではないかなと思うんだけど、あえてこれを入れると判断したというところの考え方をもう一回ちょっと確認したいと思います。

○市民部調整担当部長（立花省二さん）　スマホ、翻訳機は、かなり生活の中に展開をされてきているかなというところありますけども、先ほどちょっと触れました専門用語での御案内ができること、それと今回の機器が100か国語まで対応できるというような仕様になっております。

それとリアルタイムで、お互いに同時に自然な形で、自然な会話のやり取りをするような中で御案内ができると、利用ができるというところが一番のメリットになるかなと思っています。来庁される方で、場合によっては通訳できる方を先方がお連れしてきていただいているようなケースもありますけども、そういった負担も、こういったものが周知されていけば軽減されていくのかなと考えております。

○市民部長（金木 恵さん）　もう一つ、もちろん市民の方、カウンターの外側の方からすれば今のお話になるんですけども、やはり職員の心理的負担の軽減というところには相当の効果があると認識をしています。やっぱり全員が全員英語が堪能なわけでもないですし、そもそも英語が通じない人がお一人でいらっしゃることももちろんたくさんあって、そのたびにやっぱり職員はどきどきするんですよ。もちろんアプリ持ってくるけれども、なかなかこちらの専門的な用語でアプローチしたときに正しく伝わらないとやっぱりお互いがじれじれするというようなところでのやっぱり負担感というのは、なかなか計り知れないものがございます。なので、やはりここを軽減できるというのは、私どもが方針で掲げているような市民も職員も双方にという形での効果が高いと判断をしているところです。

○委員（野村羊子さん）　なかなか、なるほどというお答えでしたが。1つは、分かりやすい日本語、やさしい日本語をできるだけ職員も、窓口の方々は、できればもう少しトレーニングをしていただけると、普通の日本語が堪能な一般市民でも、何言っているのって、それ何って思うことがやっぱりあるの

[速報版]

で、やさしい日本語、日常会話で使う言葉に置き換えて説明するみたいなね、それはそれでやっていただくと、逆に言えば、どこの場所に持っていったって使えるとかいうことになるかなと思うので、その辺り、あと耳の聞こえづらい方、高齢者の方の言葉が聞き取れ、この機械が聞き取れるかどうか、ぐちゃぐちゃ言っている言葉が聞き取れるかどうかというところがちょっと、うまくそれが使えると、お互いにそこもスムーズになるかなと思うんだけど、その辺りは実験していますか。

○市民部長（金木 恵さん） これ予算計上する前に一度デモ機をお借りしたり、あとは展示場でやっているものを見せていただいたり、複数回確認をしていました。今想定している機器であれば、相当にマイクの精度も高いですし、ディクテーションの正確度も高かったといったところは確認をしています。

特に窓口だと、お隣、両サイドの声を拾ってしまうリスクというのもあるので、マイクの音を拾う角度も含めて都度都度設定ができる形になりますので、できるだけお話をされている方の角度に近いところにマイクを置いて設定をすれば、それなりに聞き取れると認識をしています。

○委員（野村羊子さん） 窓口対応の効果、効率、いやいや、市民にやさしい窓口によりなるように期待しておきます。ありがとうございます。

○委員（大城美幸さん） 行かない窓口サービス、1点だけ。法人対象ですが、そのことの広報というか、周知はどのようにするんでしょうか。

○市民部調整担当部長（立花省二さん） こちら住民票の請求、紹介しているホームページありますので、その中で、この手法でも取れるようになったということを広報してまいります。

○委員（大城美幸さん） 分かりました。あと、迷わない窓口サービスで、設置場所が5か所なんですけど、なぜそこなのかということをお聞きします。

○市民部調整担当部長（立花省二さん） こちら、市民部の所管の中で、ある程度場所についても、経費もかかるものですので、場所を精査する中で、外国人の方が来庁されるケースが多い窓口ということで選定をさせてもらったところです。

○委員（大城美幸さん） 今、外国人の方が来庁するのが多い窓口というふうにお話がありました。耳の聞こえづらい高齢者も当然なんですけど、結構先ほど子育てのところという話や観光協会の話も出ましたが、これをやって、今後広める考えとかはあるのか、ないのかを再度確認します。

○市民部長（金木 恵さん） 結論から申し上げますと、今後庁内にどう横展開していくかというところの課題だと認識をしています。令和6年度、5年度あたりから、市民部、先駆的に業務改革という形で先陣を切って着手をしているようなパイロット的な役目を担っていると認識をしています。

やはり書かない窓口サービスもそうですけれども、一遍にあちこち広くというのはどうしても負荷もかかりますし、コストもかかってくるというところで、少しずつスモールスタートで始めて横に少しずつ広げていくというほうが庁内のハレーションも低いとは思っていますし、やはり新しいことを始めるというのはすごく職員の中には抵抗感がある職員も一定程度いるというのは事実でありますので、やっぱりここは費用対効果といった部分も含めて、やっぱり入れた効果を実感してもらった上で、うちの窓口にも入れたほうがいいのかしらと思ってもらうことのほうが大切かなと思っています。

なので、今回、総務委員会では御審議いただけませんけれども、書かないも今後という形で、今回、新しく少しずつ広がっていますので、今回のこの取組も広がっていくことを願って私たちは使っていきたいと思っています。

[速報版]

○委員長（加藤こうじさん） よろしいですか。では、終わりましょう。

以上で市民部報告を終了いたします。

○委員長（加藤こうじさん） 休憩いたします。

○委員長（加藤こうじさん） 委員会を再開いたします。

○委員長（加藤こうじさん） 管外視察について、本件を議題といたします。

○委員長（加藤こうじさん） 休憩いたします。

○委員長（加藤こうじさん） 委員会を再開いたします。

○委員長（加藤こうじさん） 管外視察の視察日の日程については、10月5日、6日、または20日から23日の中での1日から3日間の日程で実施するということにいたしたいと思います。

また、視察先、視察項目及び資料については、6月24日水曜日、正午までに事務局に届け出ること
にいたしたいと思いますが、これに御異議ありませんか。

（「異議なし」と呼ぶ者あり）

御異議なしと認めます。よって、さよう決定いたしました。

○委員長（加藤こうじさん） 次回委員会の日程について、本件を議題といたします。

次回委員会の日程については、本定例会最終日である6月30日火曜日とし、その間、必要があれば、
正副委員長に御一任いただくことにいたしたいと思いますが、これに御異議ありませんか。

（「異議なし」と呼ぶ者あり）

御異議なしと認めます。よって、さよう決定いたしました。

○委員長（加藤こうじさん） その他、何かございますか。

（「なし」と呼ぶ者あり）

それでは、特にないようですので、本日はこれをもって散会いたします。お疲れさまでした。