

【令和元年度総務文教常任委員会行政視察 復命書】

1 視察日程等

- (1) 日 程 令和元年11月5日(火)～7日(木) (3日間)
- (2) 視 察 先 兵庫県三田市、岐阜県岐阜市、岐阜県各務原市
- (3) 視察目的 「おくやみコーナー」について(兵庫県三田市)
「ぎふし未来地図」について(岐阜県岐阜市)
「シティプロモーション推進事業」について(岐阜県各務原市)
- (4) 参 加 者 松倉委員長、仲山副委員長、香月委員、山崎委員、末村委員、
大山委員、渡辺委員、吉谷委員

2 視察結果

- (1) 兵庫県三田市 ①日時：令和元年11月5日(火)
②対応者：三田市議会事務局
三田市地域創生部 市民協働室 松下課長
三田市地域創生部 市民協働室 木方副課長
③視察内容等は、別紙のとおり。
- (2) 岐阜県岐阜市 ①日時：令和元年11月6日(水)
②対応者：岐阜市議会事務局
岐阜市企画部次長 政策調整課長 大野課長
岐阜市企画部 総合政策課 見留副主幹
③視察内容等は、別紙のとおり。
- (3) 岐阜県各務原市 ①日時：令和元年11月7日(木)
②対応者：各務原市議会事務局
各務原市長公室 広報課 前島課長
各務原市長公室 広報課 和田主幹
③視察内容等は、別紙のとおり。

【 復 命 書 】

1、兵庫県三田市

視察目的：「おくやみコーナー」について

日 時：11月5日(火)

●三田市の概要

三田市では、亡くなられた人に関する様々な手続きを1つの窓口で完了するように「おくやみコーナー」の窓口を設置し、市役所での手続きを簡略化し遺族の負担を軽減する取り組みが行われている。

人口・世帯数：112,109人、46,595世帯(令和元年10月末現在)

行政面積：210.32平方キロメートル

●説明趣旨

※事前提出した質問事項に添った資料を作成・配布頂き「おくやみコーナー」の説明を受けた。

- (1) 「おくやみコーナー」の設置の背景・経緯については、行財政構造改革行動計画2018に於ける「窓口の一本化と申請手続の簡素化」の一環として、平成30年7月30日から亡くなられた方に関する様々な手続きについて、1箇所で案内する「おくやみコーナー」をスタートした。
コーナー設置にあたっては、市長の市民に寄り添って対応する強い思いがあり1箇所で対応が可能となっている。
- (2) 「おくやみコーナー」においての手続き時の一連の流れの説明があり、以前は最大13課での手続きを要したが、1箇所で完了出来る業務となり手続きの所要時間は、平均1時間程度になっている。手続きは、遺族が窓口で専用の「お客様シート」に必要事項を記載し、その情報を基に職員が専用ファイルに入力し、遺族にチェックシートを基にヒアリングを行い、必要手続きの仕分け後、手続きが必要な担当課が順次「おくやみコーナー」へ出向き各種手続きを行う。一人あたり平均3～4課にまたがる手続きを1箇所でやっている。

- (3) 「おくやみコーナー」の利用状況は、直近1年間（平成30年10月～令和元年9月）の死亡者数897人で、窓口利用人数は782人で利用率は、87.18%となっている。利用者が集中した場合は、空いている個室等を利用し対応している。
- (4) 「おくやみコーナー」を設置により、手続き上の時間短縮については、以前の手続きによる統計がないため比較出来ないが、利用者からは、「以前より短い時間で済んだ」との感想や、担当課からも時間短縮になっているとの意見もある。
- (5) 「おくやみコーナー」担当職員は、市民課年金担当職員が兼務しており、コーナー設置による職員数増はありません。現在は正職員3名、再任用1名、パート職員2名の6名で対応している。
- (6) 三田市の過去10年間の人口推移と高齢化率について、平成20年度から平成30年度までの統計を基に説明がされた。人口は平成22年度をピークとして年々減少傾向で推移し、高齢化率も年々上昇しており平成30年度は24%となっている。
- (7) 「おくやみコーナー」で記載する「お客様シート」のデータ入力により各担当課の申請書等の様式に反映するようになっているため、利用者が最低限の記入や押印で対応が出来る。
- (8) 手続き項目については、市役所内で当日可能な手続きに限って対応している。遺産相続や行政以外の手続きについては、「おくやみハンドブック」内の一覧として掲載していることのみです。
- (9) 「おくやみコーナー」開設後は、利用された市民からは好評を頂いており現時点の問題等はありませんが、今後の課題としては、事前予約等を行っていないため同じ時間帯に複数の方が来られた場合への対応についてです。

●質疑応答

Q：「おくやみコーナー」の利用率が亡くなられた方の87%であるが、利用されていない方の手続きはどの様になっているか？

A：手続きの統計を取っていないので推測になるが、各担当課で以前の方法で手続きをされていると思われる。

Q：担当職員が6名配置されているが、受付では6名の対応が可能なのか？

A：年金業務も兼務しているため、対応できる範疇の中で対応している。

Q：利用された市民からの評判はどうですか？

A：開設前と比べ多くの課を回らず1箇所で済むため時間短縮もされ好評を頂いている。

Q：担当職員からの評価は？

A：スタート当初は、繁忙期等への対応もあり疑念的な声もあったが、市の方針施策でもあったため担当課も協力的で実際には、各課でのヒアリングも不要になり時間短縮が図られ作業効率が上がっている。

Q：「おくやみコーナー」設置への市民の声はあったのか？

A：市民からの声はありません。理事者側からの市民サービス向上施策として開設された。先進地の調査も行った。

Q：「おくやみコーナー」設置事業の費用は？

A：導入初期に市民課の「おくやみコーナー」番号呼出し機器のセットアップ代とOA機器等に諸費用80万程度要した。

Q：「おくやみコーナー」導入にあたって一番ご苦労されたことは？

A：「お客様シート」をエクセルシートでファイル化する作業と、どのような手続きが必要になるのかの洗出しに苦労した。

●視察の感想等

- 利用者は、最初に記入する用紙だけで済み、何度も同じ説明をくり返す必要もなく、職員にとっても、一から説明することも、尋ねることも少なくなったこと、また予め処理内容を想定できるようになったことで、準備などもできて、業務効率も良くなり、双方にとってメリットのある事業であった。
データの打ち込みや共有はエクセル機能を使用しているため、大きな経費もかけずに取り組める事業で、当市への導入も不可能ではない。課題としては、利用者の必要な手続きを確認するチェックシート作り。担当係の分類をするために、各課への聞き取りや調整に、少し時間を要することが考えられる。二つ目に、受付番号案内におくやみ窓口を加える場合、三田市では約80万のシステム改修費を投じたとのことだった。
- 三田市の「おくやみコーナー」設置は、「市民に寄り添って対応する」という市長の強い思い入れにより早期の設置が実現している。窓口を利用する市民にとっては、複数の窓口に出向く必要がなく安心して相談できる体制となっていた。市民サービスの向上が図られ職員からも業務効率がアップしている声があった。約1時間程度の手続きではあるが、利用される市民目線で考えられている先進的な対応施策であった。千歳市に於いても早期で対応できる市民サービスと感じた。
- 三田市の人口約114,000人、年平均の死亡者数約800人、千歳市の人口約97,000人、死亡者数約750人であり人口・死亡者数がほぼ同様、三田市で「おくやみコーナー」が出来て、当市が「市民サービスのために、やる気であれば」出来ないことは無いと痛感した。この取り組みこそが市民サービスであり、必ずや実現に向けて行政に強く働きかける。
- 千歳市において、ご遺族が市役所へ来庁し手続きを行う場合は、各部署へ手続きへと回っており市民は時間と労力を掛けているのが現状である。三田市の「お悔やみコーナー」新設は、この時間と労力が緩和されており、ご遺族がコーナーで受付をするだけで各担当部署がこの「お悔やみコーナー」来て、必要な手続きが出来る仕組みとなっており、また受付職員も新たに配置するのではなく、既存の市民課が兼務で業務を行っており、新たな人員配置をしている訳でもなく、経費も余分にかけてもいなかった。また、受付情報資料もパソコンランにより各部署が共有し、各部署が各々把握出来る仕組みとなっており大変に有効であり、千歳市においても「お悔やみコーナー」の設置が市民サービス向上に繋がると感じた。

- おくやみコーナー設置で市民は1か所で複数の手続きを効率的に実施できるので評判は良いとのこと。また、窓口職員はおくやみ関連の業務に精通するので手際よく関係部署に連絡して業務の効率が向上したという。「おくやみコーナー」の設置に伴う人員増はなく、年金系の複数の職員が兼務する体制ということ、また費用は窓口番号の追加にともなう表示の修正やPC等で約80万円ということで大きな支出を伴わないことを確認した。このように費用対効果の高い施策であるが課題があるとしたら、この事業を兼務で担当する部署をどうするかということであろう。三田市の場合はトップダウンで年金係が担当するようになったとのことであるが、負担増になっていることは間違いないと思うので、そこの工夫は必要だと感じた。人口規模が千歳市と同様の三田市でできるのであれば、千歳市としても導入を検討する価値のある施策だと思う。
- ご遺族が様々な行政手続きを行う際に、市民課年金係がワンストップで各種手続きの手配を行っている。当市においては、ご遺族が自身で各担当の窓口へ行かなければならず、三田市で設置しているおくやみコーナーが、当市においても実施されることによりご遺族に対し行政サービスの向上につながるものであることだと感じました。三田市は手続きが必要な担当課・係においては、おくやみコーナーの担当者から必要があるごとに窓口に出向き手続きを受け付けるということで、行政側にとっては手間が増えるのではと思いましたが、ご遺族が直接担当課・係に出向いたとしても行政側にとって時間的な拘束は何ら変わらないということです。ご遺族の負担を軽減できるよう、亡くなられた方に関する様々な手続きを1か所で行うことができるおくやみコーナーの設置について千歳市についても実施できるよう提案していきたいと考えます。
- 三田市では、行財政構造改革行動計画2018で、「窓口の一本化と申請手続の簡素化」の一環として、亡くなられた方に関する様々な手続きについて、市役所の1箇所で案内する「おくやみコーナー」を開設している。これまでは、どのような手続きが必要で、どの窓口に行けば良いのか分からない事が多く、複数の窓口で何度も同じ内容を記載するなど、時間も労力もかかり、大きな負担となっていた。「おくやみコーナー」では、手続きに必要な申請書などを一括して作成するなど、手続きの簡素化を図り、市民サービスの向上に取り組んでいる。市役所以外での各種手続き、たとえば遺産相続などについても、「おくやみハンドブック」として、各種の手続きは何処で行えば良いのか、また、それは何処に所在するのかなど、一覧として掲載されている。たいへん便利な

ものである。これらの事はやる気になれば、割りと速やかに実施できるものと感じると共に、千歳市においても速やかに取り入れて頂くよう訴えるべきと感じました。

- 三田市では「市民に寄り添って対応する」ということを掲げた市長の熱い想いと、これまで市民課で多くを対応してきたことから実現できたことと、街の長が住民にきちんと目を向けてくれれば行政が変わるということと、縦割りや押しつけ合う行政運営しないで市民の立場になって考える行政の必要性を感じた。コーナーの現場を見ると、花を飾るなど相談に来る方への配慮もあり、ただコーナーを設置したからいいというようなスタンスではなかったのも、住民目線で考えた取り組みとして良い印象を受けた。では、肝心の、千歳市に視察内容を持ち帰ったとしてどう考えるか、となると、大きな費用や多数の人員や労力を割かずとも実現可能な取り組みであるという点と、現状、担当の課が一本化されていないことで市民への負担も少なくない点を踏まえ、千歳市で実現できたとしたならば市民の手続き時間や移動などの負担軽減につながるため、市民の生活向上に一役買うことが期待できる。視察すまでは一本化した窓口の重要性を深く認識できていなかったが、これを機会に今後の委員会や質疑などの場で自身も訴え話すことができるようになったと感じる。縦割り押し付け合いの行政に辟易している市民からの声をいまだに別の相談で伺うため、市の職員対応や行政の活動そのものに良い風を吹かせる点も考慮すると千歳市でも取り組んでいただきたいと思うため、必要であれば会派を超えて議会全体でも実現に向けて取り組んで良いのではと感じる。

2.岐阜県岐阜市

視察目的：「ぎふし未来地図」について

日 時：11月6日(水)

●岐阜市概要

岐阜市では、まちの未来に向け市民と岐阜市の方向性を共有する、都市づくりの総合的な方針を新たにつくられ、名称を「ぎふし未来地図」とし市民に地図のように身近に手に取っていただきたいという思いを込めて策定されている。

人口・世帯数：409,103人、181,245世帯(令和元年11月1日現在)

行政面積：203.60平方キロメートル

●説明趣旨

※事前提出した質問事項に添った資料を作成・配布頂き、質問内容を含めながら「ぎふし未来地図」の説明を受けた。

- (1) 「ぎふし未来地図」の策定の経緯は、行政を取り巻く状況が人口減少・超高齢社会・第4次産業革命による技術革新の大きな進展など様々な社会的変化が著しい速さで進んでいる。このような状況変化に対して中長期的視点に立ちながら、多様で複雑な行政課題や目指すべき未来の姿を市民と共有することが重要であることから「ぎふし未来地図」を2018年10月に策定し施策を展開している。「ぎふし未来地図」は総合計画ではなく未来の都市づくりへの方針としての位置付けを有しているものである。
- (2) 「ぎふし未来地図」の構成と期間については、10年から15年先を展望した未来都市像とその実現に向けた今後5年間の政策・施策の考え方を示した推進計画の二層構造になっている。
- (3) 「ぎふし未来地図」の役割については、昨今の多様化・複雑化する行政課題に対して、単独分野（岐阜市74項目）の対応ではなく、複数の政策や施策を有機的に連携させ、全体として最適化することが重要であり、未来地図は政策間の連携を重視し、複数の分野別計画の考え方や方針を踏まえつつ、バランスよく束ねる役割を担っている。

- (4) 岐阜市の未来の方針を考える上で、過去の総合計画に代わり、市全体の方向性を示すものであることから振り返りによる、国内と岐阜市の現状認識を分析データに添って方向性を検討され、今視察では国内に於いては、人口減少や少子高齢化、自然災害、インバウンドの増加等、岐阜市に於いては、人口構造、社会動態と自然度歌、合計特殊出生率と出生数、産業等の時代変化の説明があった。岐阜市特有の課題として上げられていた中で、社会動態の20代の転出数の約60%の方が職業上の理由により多いことや、合計特殊出生率が上昇しているにもかかわらず、出生数が減っている背景には女性人口(20~30代)が24%減少していることを説明された。
- (5) 「ぎふし未来地図」の体系図については、10年から15年後の未来都市像とそれを実現するための5年間の推進計画を体系図化したものである。未来都市像には、岐阜市の未来の姿「ひととまち、集い交わる活力と笑顔あふれる成長都市ぎふ」のワンフレーズ、市政の基本理念4項目、10年後の数値目標3項目、都市づくりの方向性の7項目が記されている。そして、実現するための5年間の推進方針の政策が27項目、施策の方向性が98項目記されている。この「ぎふし未来地図」に示される行政課題に対して政策・施策を連携させて各分野別計画の考え方を踏まえて体系化させており政策間連携の推進力になると認識している。
- (6) 策定の経緯については、市民の未来に対する希望や不安などの想いを伺うことが最も大切であることから、策定の初期段階から意見を伺うパブリックインボルブメントの考えのもと、市民意識調査や市民会議、市民ワークショップ等多様な機会を通じ市民の意見を伺ってきた。また策定の完成の段階に応じて2回のパブリックコメントを開催し、それぞれ合わせると125件のパブリックコメントの御意見をいただき進め、市民の一定の理解を頂いたと認識をしている。さらに有識者や市議会議員や市内の各種団体や公募委員で構成する民間懇話会からもご意見をいただきながら、約2年を掛けて策定に至った。
- (7) 「未来地図」を確実に推進するためには、適切な進行管理が極めて重要であり、進捗についての数値目標や54項目の重要業績評価指標を設定しており、各分野別計画においても未来地図における位置づけや関連する重要業績評価指標、また、それぞれの計画の指標や成果等を毎年度把握し、柔軟に見直しながら事業を予算化していく。

● 質疑応答

Q：過去5回の計画は総合計画ですが、今回の計画が「ぎふし未来地図」となった理由と、「岐阜市未来地図」のように、漢字にしなかった理由についてお聞かせください。また、通常の「総合計画」との違いについても教えてください。

A：「ぎふし未来地図」は総合計画の様な最上位計画ではなく、今後、岐阜市がどの様な方向に進むべきか、市民と共有するための未来の都市づくりの総合的な方針を策定することとし、未来に向け市民に地図のように身近に手に取っていただきたいという思いを込めて、「ぎふし未来地図」として策定しました。漢字にしなかった理由としては、市民に身近なものとして親しみを持っていただくため、柔らかい印象となるよう平仮名としました。

Q：この計画は10年から15年先を展望され、方向性を示していますが、人口目標の設定は10年先か、それとも15年先の設定なのでしょうか。

A：「ぎふし未来地図」は、未来の都市づくりの総合的な方針で、人口対策の包括計画ではないため、人口目標を設定していません。

Q：5年間の推進方針の中に、人口減少や少子高齢化などの課題に対し、「人口ビジョン総合戦略」などのような、対策計画はあるのでしょうか。

A：人口減少の克服を主な目的としたものとして、「岐阜市まち・ひと・しごと創生総合戦略」を、2015（平成27）年に策定しています。この総合戦略は、「ぎふし未来地図」とは別の包括計画です。現在策定作業を進める来年度からの第2期総合戦略においては、推進方針の中から、選択と集中の視点に立ち、人口減少対策に資する「施策の方向性」を抽出する予定で、戦略的な人口減少対策のアクションプラン的性質を有することとなります。

Q：千歳市の場合、令和3年の第7期総合計画の策定にあたり、市民の手による目標づくりに取り組むため、24名の市民で構成する「都市経営会議」を平成31年2月に設置し、まちづくりの各分野に対する市民の満足度調査をするために、「千歳市まちづくりアンケート」を実施しました。「ぎふし未来地図」の策定の場合、市民はどのように関わったのかについて、お聞かせください。また、策定にあたっての人選は、どのようにされたのでしょうか。

A：意見聴取の場となる民間懇話会は、28名の委員の中で岐阜市審議会等

の設置及び運営に関する要綱に定める約 2 割以上を満たす計 6 名の公募委員に参画いただきました。「岐阜市の将来に対する想い」について小論文にて選考しました。また、住民登録者 5,100 人、外国人 500 人、市外転出者 400 人、市内中学生 130 人の計 6,130 人を対象とした市民意識調査を実施するとともに、市民ワークショップにおいて、「概ね 10 年前から今までの岐阜市の振り返りと、10 年後に住みたい、なってほしい岐阜市」をテーマに、計 191 人の方に意見交換いただきました。市民意識調査は無作為であるため、市民の全体的な意向を把握できるものの、アンケート方式のため、あらかじめ行政が想定した内容となりがちな部分も懸念されるため、市民ワークショップなどの、多様な意見を聴く場を設けました。

Q：コンサルタントとの兼ね合いはどのように図られたか、お聞かせ下さい。

A：ぎふし未来地図は、未来都市像や理念といった方針の根幹部分から作り上げていく必要があったことから、世界の政治経済動向や、国内における技術革新の動向などのデータ収集と分析、有識者会議の運営支援などを、策定支援業務として事業者へ委託し、本市を取り巻く社会的経済的变化を捉え、時代の潮流を確認しながら、本市の総合的な方針としてまとめました。外部委託に過度に依存し、策定作業を事業者まかせにすることは、地域の実情を反映しない、行政としての主体性に欠けた計画になることが懸念されることから、地域の将来像を描く上では、科学的なデータに基づく客観性ととともに、どのような都市を目指すべきか、地域の想いを盛り込むため、パブリックコメントや市民説明会など多様な機会を通じて、市民の皆様の声に丁寧に耳を傾け、客観的データから見えてくる社会的背景との関係性を整理しながら、市民と共有する地域の実情に即した計画づくりに努めました。

また、本冊の概略版を作成するため、作成業務も別途委託しました。

Q：現時点において、課題や特筆すべき点があれば教えてください。

A：KPI を設定する際に、アウトカムを意識した設定に努めるものの、アウトプットのなものも含まれることから、今後、各分野計画においても、アウトカムを重視したKPI の設定が重要と認識しています

Q：2015 年に出生率が上昇しているが、新たな施策等がありましたか？

A：子育て重視という政策を掲げており、その施策により一定の効果が出ている。具体的には子育てアプリ等の施策を行った。

Q：AI・IoT を活用した経済発展、新たな施策事業はありますか？

A：近未来技術を活用し、市交通ネットワークのバスネットワークで自動運転の実証事業の展開を検討している。

Q：「ぎふし未来地図」の様な方針・方向性を示した先進事例はありましたか？

A：当時の市長の考えで「ぎふし未来地図」を策定したが先進事例はなかった。

Q：10年後の数値目標を掲げておられますが、数値目標の考え方を伺います。

A：毎年実施している市民アンケートの実績を基に数値目標を設定している3,000人の市民に協力いただき実施し回答率は55%程度です。

●視察の感想

- 市民アンケートの回収率の高さに驚く。市民意識の高さも感じる。一見、当市の総合計画と変わらないように見えるが策定の方法に独自性が見られた。基本構想から作らず、各部署の主体性を重視し、各事業計画を基本とし、行政課題に照らして各分野計画を立て、更に各分野との連携を図りながら、市の方針となる未来地図が描かれている、ボトムアップ形式での計画の策定方法であった。また、10年後の目標を数値で設定していることも、目標達成への意思が表れている。大人向けに作られた概要版があるが、イラストが多く、言葉も解りやすく表現され、読んでもらいやすい工夫がなされていた。当市でも取り入れられる部分が多くあると感じる。
- 「ぎふし未来地図」は総合計画の様な最上位計画ではなく、未来に向けて岐阜市がどの様な方向に進むべきか、市民と共有するための未来の都市づくりの総合的な方針であった。市民への周知に利用される「ぎふし未来地図概要版」は、未来に向け市民に地図のように身近に手に取っていただきたいという思いを感じる冊子になっており愛着が持てると思った。現在、第7期総合計画策定を進めているが、千歳市に於いても、市民に「未来へ向けての街づくりの方針」や総合計画が解りやすく共有出来るような広報媒体の工夫が必要ではないかと感じた。
- 岐阜市の最上位にある総合計画「ぎふし未来地図」を視察しましたが、先ず当市との違いは、未来都市像を10年から15年先を展望され、10年後の未来を測定する数値目標を設定、また、策定にあたって最も重要である現状の認識を時代に添う現在の世界や日本の大きな流れを把握しつつ、大局的な視点から岐阜市の役割・地位を整理、併せて前総合計画を分析。今回の視察結

果は、当市が第7期総合計画策定にあたり、「ぎふし未来地図」から参考になり得る具体的な現状認識、特に前総合計画の教訓を分析、また10年後の数値目標などを次期総合計画に是非取り入れるよう行政に働きかける。

- 策定について色々と説明を受けましたが、長期の基本構想を「未来都市像」、五年期間の基本計画を「推進方針」とし、名称を「ぎふし未来地図」としてありますが、千歳市の総合計画策定と結果的には大きな違いは無いのかなと感じた。ただ、10年後の数値目標を「未来都市像」の中に実施可能に近い具体的な数値を記載しているのは画期的であると感じた。
- 近年の内外情勢は変化が激しく10年間を対象期間とする総合計画については、情勢の変化への対応が課題だと思っている。また、一般的に行政の課題といわれる縦割りの業務遂行をどのように連携させるかに興味があった。ぎふし未来地図は、総合計画のような最上位計画という位置づけではなく、まちづくりの方向性を市民と共有するための総合的な方針とし、政策ごとのKPIや指標をもとに進捗状況を把握し事業を柔軟に見直してゆくというこれまでにない斬新なものである。特に、市民目線でアウトカム（成果）を重視し、市民アンケートを基にした主観指標と施策の結果である客観指標の2つを指標とし、最終的には「満足」「幸福」「誇り」を市の全体指標としている点に注目した。ただし、30年度に策定され、まだ1年しか経過していないため、その成果や課題は未知数であるため、今後もその成果については注視していきたい。千歳市としても第7次総合計画の策定を控えており、岐阜市がとらえた課題については共有できる部分が多く、今後の総合計画策定をチェックするうえで大いに参考になると感じた。
- 総合計画ではなく未来地図としたのは、地方自治法の改正により基本構想の策定が廃止されるとともに、国の法律などに基づき、地方の共通課題に対応する各分野別計画が策定されるなど、総合計画の位置付が変わったことから、総合計画のような最上位計画ではなく、今後岐阜市がどのような方向に進むべきかを市民と共有するための未来の都市づくりの総合的な方針を策定することとし、未来に向け市民に地図のように手にとっていただきたいという思いを込めて「ぎふし未来地図」として策定し、総合計画のような最上位計画ではない点が新しい視点であると感じました。この未来地図の中においては、岐阜市の現状や課題を、世界や日本の社会的な背景などを取り入れ数値やグラフで明瞭に示しており、市民に現状を認識し共有してもらうことに重点を置いているように感じました。国が推進しているsociety5.0についても取り入

れられており、ICT、IoT、AI、ロボット、ビッグデータなどの社会環境の変化について活用する方針をとっており、AIの技術については、公共交通であるバス路線の自動運転技術に活用できないかを検証しているとのことである。当市においてもAIの活用による単純作業の効率化や公共交通の自動運転について取り組む必要性があると考えてるので今後の調査研究に生かしていきたい。

- 従来の様な市の最上位計画の総合計画ではなく、今後、市がどの様な方向に進むべきか、市民と共有するための「未来の都市づくりの総合的な方針」を策定する事とし、未来に向け市民に地図のように、手に取って頂きたいという思いを込めて、「未来地図」として策定している。総合計画の様に、各種施策を包括し縛るものではなく、最前線・所管現場の計画をサポートして行くとのイメージです。各所管部署の分野別計画は、各部署で事業の進捗・成果を把握し、市民の皆さんの意見をお聞きしながら、柔軟に事業を見直し進めて行く事で、市役所全体の連携体制を強め、市民サービスを推進している。この「未来地図」の策定に当たっては、色々な手法を使って、多くの市民の皆さんの考え・意見の集約について、時間をかけ行っている。市民アンケートは毎年の様に実施していて市政への市民参加がかなり進んでいます。千歳市においても、取り入れる考え方・手法があるものと感じました。
- 自分の街のおかれている現状を細かく分析した上で、状況と街の人口や成り立ちにあわせて、無理な背伸びをしない方針を打ち出している点や住民10年先、15年先の街の状況をどうしたいのかをわかりやすく示している点はとても良い取り組みだと感じる。千歳市の市民に「10年後の千歳市はどうなっているか」や「15年後の千歳市は何をしたいのか」と問いをした時に「こうだっ！」とどれだけの方が返答できるかと考えたとき、明確な回答ができる方は多くはないだろうと感じる。市民が街の将来像を思い浮かべやすい、行政の考えを共有しやすい状況というのは、まちづくりや市民協働において能動的な効果をもたらすと感じることや市民と一緒に方向を向いて街を作っていく姿勢の現れであり、街の発展に少なからず寄与する可能性はあるのではなかろうか。千歳市もこのような取り組みをおこなって良いのではないかと感じる。

3、岐阜県各務原市

視察目的：「シティプロモーション推進事業」について

日 時：11月7日(木)

●各務原市概要

各務原市は、「選ばれる都市」の実現に向け、市のブランドイメージを確立し、移住定住促進で社会動態増による人口の増加につなげるため、メインターゲットを絞り込んだ「各務原市シティプロモーション推進事業」を展開している。

人口・世帯数：147,728人、60,277世帯(令和元年11月1日現在)
行政面積：87.81平方キロメートル

●説明趣旨

※事前提出した質問事項に添った資料を作成・配布頂き、質問内容を含めながら「シティプロモーション推進事業」の説明を受けた。また、移住定住総合窓口の現地視察もさせて頂いた。

- (1) 各務原市のシティプロモーションは、現市長目玉事業の一つとして、「各務原ブランド」の確立があった。当時、市の人口動態を見ると10年前は社会動態減が多かったが、最近では社会動態増が増え自然動態減を補っていることから、社会動態増を増やすために移住定住促進を核としたプロモーション事業で市外の方をターゲットとするシティプロモーション推進事業が始まった経緯がある。プラン策定にあたってはプロモーションコンセプト、ターゲット等の設定が不可欠との結論に至り、有識者意見や市民とワークショップ等を開催しながら「各務原市シティプロモーション戦略プラン」を平成28年2月に作り上げた。
- (2) 各務原シティプロモーション戦略プラン策定に於いて、ブランドコンセプト設定に熟慮を重ね「価値共創」という考え方を入れた。これがその後の事業推進のキーワードになっていった。価値共創とは「市に関わる全ての人々の、まちへの誇りや愛着を醸成することにより、まちと人とのつながりを深め、まちの魅力を創り上げていく。」また、「まちの魅力を共感し、価値を高め、ヒトのつながりを軸に、SNSで情報発信していく。」という考えで、役所だけで取組むのではなく一般の方達との関

りを築きながら、一般の方達を巻き込む事業スタイルとなっていた。

- (3) 広報誌については、まちへの誇りや愛着（シビックプライド）を持って事業の足腰土台がしっかりするように、見易い広報誌発行へ工夫を凝らし解りやすく手に取ってもらえる広報誌作成を行っている。
- (4) ブランドコンセプトの設定の中で最も重要だったことは、メインターゲットを絞り込み、年齢は 20~30 代、東海 3 県、結婚・出産・子育て、ライフスタイルは生活にこだわりがある人、感性豊かな暮らしを求める人にプロモーションを行った。また、市と関係するすべての人々で創りあげる各務原市の上質な暮らしを「かがみがはら class」と表現したキャッチコピーを作った。
- (5) シティプロモーション企画として昨年度は、若い世代をターゲットにした野外音楽フェス、街の公園を会場とした「MARKET BIYORI」というイベントの2つを市民協働で開催して来た。その中から企画運営に関わる市民ボランティアを募ってきている。
- (6) 移住定住総合窓口を、イオンモール各務原内に設置し、各務原市への移住定住を考える方に向けた「ちょっといい暮らし」の発信を行っている。名称は「KAKAMIGAHARA OPEN CLASS (KOC)」として、各務原の「住まい相談」「仕事相談」「魅力発信」の三本柱でスタートしたが、現状「仕事相談」は出来ていないが、市内で活躍するイノベーターによる企画や、住まい相談を通じて、移住のための様々なヒントを見つけることが出来るスペースとなっている。

●質疑応答

Q：移住支援金を最大100万円支給されておりますが、この制度の年間の利用件数と、移住支援金の予算についてお聞かせください。また、定住・移住の推進がこの事業の目標及び核となるものだったのでしょうか。

A：移住支援金については、4世帯分400万円を計上しているが、現在までの利用実績はゼロ。支援金は本市の方針とはそぐわないため、当初は事業化を見合わせていたが、岐阜県が注力する事業ということで実施している。現在は、支援金活用を促せるような企画を検討中。

Q：移住・定住を促進するための個別計画があればお聞かせください。また、ここ10年間の人口推移と、自然増・社会増についてもお聞かせください。

A：移住定住を促進するため、移住定住総合窓口設置事業を核に、ウェブサイト活用事業や企画プロモーション事業等で補強している。人口については、平成20年に15万人を突破して以降漸減傾向にある。岐阜名古屋圏の衛星都市という事もあり、長年社会動態の減少傾向が強い状態にあったが、ここ数年は社会動態で増加する年もあり、自然動態による減少を緩和している傾向が見られる。

Q：各務原市シティプロモーションサポーターズクラブの組織と、平成30年度の活動についての事業評価をお聞かせください。また、市民を巻き込むための仕掛けには、どのようなものがあるかお聞かせください。

A：プラン策定当初は、フィルムコミッション的観光的観点から、本市プロモーション動画の作成スタッフとして組織したが、継続的な関りが必要として、現在は本市プロモーションを支える市民ライターを募集しており、30名ほどの登録がある。月1回の合同編集会議を経て、市民ライターが魅力ある市の取り組みや店舗等を取材し、プロモーション係で発行するタブロイド紙やウェブサイトから発信している。この他、市の特徴的なイベントであるフェスやマルシェのコア層に呼びかけ、ボランティアスタッフとして市に関わってもらうような仕掛けをする他、本年度では事業承継等に課題を持つ伝統行事に関わり、これまでと違った視点から伝統行事のプロモーションなども始めている

Q：中部圏内で、人口密集地域での都市間競争が激化していますが、どのような観点でプロモーションをしていますか。

A：シティプロモーション戦略プランで策定したブランドターゲットへの呼びかけを最重要視している。民間で言うところのセグメンテーション、ペル

ソナ設定等一部マーケティング手法を取り入れて効率的な情報発信を心掛けています。

Q：千歳市と同じように、自衛隊基地所在の市ではありますが、「基地のまち」であることもセールスポイントにしていますか。ある場合、その手法等についてお聞かせください。

A：戦略プラン策定時には「航空機産業の街」という声が強かったため、一部航空機産業についてセールスポイントにするべく、現在も戦略プランと関連させつつ新たな取り組みを模索中。基地の街という観点からは、強くプロモーションを仕掛けていないため今後の課題になる。

Q：千歳市では、千歳を知り、千歳に誇りを持つため「ちとせ・まち魅力検定」など各種施策を数多く行っています。貴市の事業は、市民のアイデアをどのように取り入れ、また内容の精査においても市民が参加されての事業化だったのでしょうか。

A：今後は特に市民のアイデアや取り組みが街づくりに必要と考えているため、市民の取り組みや思いにアンテナを張り、それを応援する形を作りたいと考えている。

Q：現時点において、課題や特筆すべき点があれば教えてください。

A：本市プロモーションは、まだ一部イノベーターを巻き込んだ取り組みに限定されており、今後はどのようにすそ野を拡げていくかが課題。同時に街のイノベーターを継続的に発掘し新たな街づくりの核を見出す必要もある。そのため、フェスやマルシェといったキラコンテツ以外の街の動きにも着目する必要がある。移住定住施策は、一過性のイベントや派手な事業等では完結しない。これまで以上に人との関わりを方を見つめ、本市の熱烈的なファンを市内外に作り上げることが必要だと考えている。今後は目立たない長期的な取り組みが益々必要となっており、周囲への理解を求めていくことも必要だと考えている。

●視察の感想

- 広く万人にうけようとするシティプロモーションをしがちな自治体が多い中、狭くターゲットを絞り「住み心地良さ」に特化して事業を進めているところに学びがあった。キーマンとなる市民の生かし方も上手い。キーマン市民がインフルエンサー市民を発掘し、巻き込んで、事業を展開していく。市民協働の理想的な姿とも思える。5~10%の市民に「おっ？」と思わせる尖った事業でも、その方々に認められれば、広がり、大きな輪、事業へ繋がっていく、良い事例を知ることが出来た。ターゲットを絞り込むその勇気と決断は大いに参考になった。
- 各務原市シティプロモーションは、移住定住促進を核としたプロモーション事業であるが、プラン策定にあたってのプロモーションコンセプト、ターゲット等の設定の考え方が先進的で感心した。役所だけで行うのではなく市民を巻き込んだ事業推進で今後の広がりに興味を持たされた。まちの魅力を発信するための広報誌やKOCスペースでの企画も工夫され「各務原市の良さ」が伝わってきた。千歳市に於いても目標人口10万人に向けて参考になる推進事業であった。
- 各務原市のシティプロモーション推進事業の目的は、移住定住促進であり手段として「住環境の整備」・「教育環境の整備」・「子育て支援施策の充実」・「シティプロモーションの推進」等に取り組んでおられました。シティプロモーションの必要性和目的は、各務原市のブランドイメージを確立し、移住定住人口増加につなげる施策であり、当市が将来人口10万人を目指すため、次期人口ビジョン総合戦略策定に参考になり、今後の議会活動に生かして参ります。
- 人口減少に歯止めをかけ移住定住人口の増加に繋げる目的で「各務原市シティプロモーション戦略プラン」を策定し、20代~30代の若い世代をターゲットに設定、市民自ら色々なイベント企画等を通じ街の魅力を発信し、街のイメージ向上を図っているとの説明を受けた。この事は千歳市も同じ様に市民による多種イベントを開催すると感じた。イオンモール内移住定住を考えた「移住定住相談窓口」を開設し不動産会社と連携し移住定住の為に住まい探しをサポートしているのは開設場所にもよるが有効かなと感じた。また移住定住支援事業として移住単身者に60万円、二人以上世帯に100万円の支援は殆んど実績が無い様であったが、面白い方策であるがPR不足なのかなと感じた。

- ・旧陸軍航空隊からの歴史を有し、現在も航空自衛隊岐阜基地と川崎重工という産業が中心のまちであり千歳と共通する部分も多い。これとって観光資源のない各務原市であるが、どうやって街の魅力を発信して移住定住につなげるかというこうとに、関係者が試行錯誤をしながら取り組んでいることが説明者からひしひしと伝わってきた。特にプロモーションのターゲットを20～30歳代の結婚、出産、子育て世代に絞っていること、市民を巻き込んだの施策展開に注目した。限られた資源でシティプロモーションの成果を出すためには、総花的ではなくアイデアと熱意に裏付けられた選択と集中が必要だと感じた。千歳市でも「売り込めちとせ」を旗印にしているが、そのところを明確にするべきであり大変参考になった。
- ・人口の低下を防ぎさらには増加させるために、出生数を増やし、死亡数を減らす自然増についてはその効果を望むことは厳しいため、転出を抑制し、転入を促進する社会増による効果を求め移住定住促進のためにシティプロモーション事業を実施している。特筆する点は、各務原市は日本一古い航空自衛隊基地や航空産業のまちでありながら、PRしているのは芸術・文化活動にも重点をおいており、東海3県のエリアの20～30代の若い世代をターゲットにしているところです。また、生活にこだわりがある人、感性豊かな暮らしを求めている人に移住をしてもらう狙いがあります。住民の声の一つに、小学生の親としては郷土愛の醸成やボランティアを活用した塾のような教室、地元のものづくり企業で活躍できる人材を育成するような長期的な事業に力を入れているところにも期待しているとの声を伺いました。千歳市においても、定住人口の増加に向けた特色のある施策・事業を行う必要性があると感じました。
- ・シティプロモーションとは、人口減少の時代に入り、街の維持・存続のため、移住・定住の促進に向け、マチの魅力をどのように見せ、「選ばれるマチ」とする為の取り組み・施策で、千歳市においても「売り込め千歳」として取り組みに着手していた。取り組みの手法を斬新に工夫され市民を巻き込んだ「シティプロモーション・サポーターズクラブ」の設置、市役所内に企画会社・プロダクショナルに担当係を設置し、力のある市民を任用し配置しています。「とにかく一回やってみよう」との認識で行っている。大型ショッピングモール内に「移住定住総合窓口」の常設設置、市民ライターによるタウン紙の発行、市民の大々的な参加による内容豊富な大規模イベント「マーケット日和」の開催など、強力に展開していました。千歳市においても、発想の転換・市理事者のカリスマ的指導力のもと、取り組み・展開でき

るものと感じました。

- 基地の街である点で千歳と共通である(基地や飛行場から先にできてそれから人が集まってきた点は違う)が、中心地の公園整備は眼を見張るものがある。というのも、公園なども街の魅力として発信しているからである。これは正直新しい考え方だと思った、残念ながら、文化や景観への取り組みが市民からも遅れている、進まないと言われる千歳市では到底行き着くレベルではないなど、現状では感じる。ただ、そこで止まってしまうと視察の中身が活かされない。基地の街など似たような環境にあることから、人口に占める自衛隊や基地関係者も多く、若者がきやすい、集まりやすいという特色は共通するものがあるのではなかろうか。ということは、各務原市でのプロモーション対象世代やプロモーションの方向そのものは千歳市でも大いに刺さるものになるのではなかろうか。であれば、市民協働の街の若者を主体とした取り組みを参考にしていくことで千歳市の人口増に寄与できるのではないかと考える。行政がもっと街の若者の声聞いて、一方的にあれやれこれやれとかせず、やってみたいことのバックアップをしていく体制づくりを整えていく方向の提案も必要なのかと考えさせられる視察であった。