

令和7年12月11日（木曜日）

総務委員会

第1委員会室

出席委員

西本眞造、金内義和、山口 悟、石堂大輔、
三和 衛、竹中由佳、嶋谷秀樹、坂本 学
小田響子

開会

9時55分

消防局

9時55分

前回の委員長報告に対する回答

・姫路東消防署新築と併せて整備する潜水訓練用施設の完成時には、他都市等に情報提供を行い、他の消防本部から合同訓練などの希望があれば協力し、有効に活用されたいことについて

隣接市町の消防本部はもとより、県下消防本部に対して、広く担当者会議など様々な場面での周知を図りつつ、潜水訓練施設を使用した合同訓練等について、受入れ態勢を整える予定である。

付託議案説明

・議案第159号 神河町と姫路市との消防に関する事務の委託に関する規約の一部変更について

報告事項説明

・「姫路市火災予防条例」の一部を改正する条例（案）に係る市民意見（パブリック・コメント）の募集について
・年末年始における消防関係行事について

質疑・質問

10時07分

（質問）

本市火災予防条例の一部改正について、新旧対照表を見ると、林野火災注意報の創設に加え、現条例の警報も変更されているのはなぜなのか。

（答弁）

現条例の警報は、新たに創設する林野火災注意報の基準に相当するような低い基準であったため、このたび基準を高くしたものである。

（質問）

同注意報発令時には市民等にどのように周知するのか。

（答弁）

現在でも乾燥注意報が発表され、火災予防上、危険

であると認めたときには、消防車両によるパトロールや防災行政無線等による広報を実施しているほか、野焼き等をしている人を発見すれば、口頭注意をしていることから、同注意報を創設しても、同様の対応を続けたい。

（要望）

同注意報発令中の火の使用制限は努力義務ではあるが、各地で林野火災が相次いでいることから、市民等への周知を徹底されたい。

（質問）

簡易サウナについては消火器の設置を義務づけされたが、個人設置のものについては今回の改正の対象外であるがなぜなのか。

（答弁）

消防法において、防火対象物の消防設備等の設置を義務づけしているが、個人の住宅については規制対象外となっている。そうしたことから、個人が設置する簡易サウナについても、国では対象外と考えていると思われる。

（質問）

最近個人の住宅の庭先などに簡易サウナを設置されているのを見かけるようになった。個人が設置する簡易サウナについて規制していることはあるのか。

（答弁）

消防法において、簡易サウナの温度が異常に上昇した場合に、熱源を遮断する装置の設置が今回義務づけされた。電気であればスイッチで遮断できるが、まきは急に遮断できないので、まきについては消火器の設置が必要となる。

（要望）

個人が設置する簡易サウナで洗濯物を干すなどの誤った使用で火災に至るケースが見受けられる。こうしたことも注意喚起されたい。

（質問）

中播消防署北部出張所が、僅かではあるが北側に移転するが、特に問題はないのか。また、神崎郡3町の了解は得ているのか。

（答弁）

今回の移転は、神崎郡3町が協議した上で決定したもので、各町においても議会の承認は得ている。

移転しても市川町は中播消防署と新たな北部出張

所の間にあるため、特に問題はない。神河町は北部出張所より北側に消防施設はなく、一番遠い所では 3、40 分かかるところもあるので、今回の移転により到着時間が短縮される。

(質問)

北部出張所の庁舎と土地の無償貸与を受けるが、その他経費の見込みはどのようになっているのか。

(答弁)

今後庁舎の改修等があった場合には、一旦本市で立て替えるが、最終的には 3 町に請求するので、本市の経費は発生しない。

また、通常経費についても、令和 6 年度の決算で言えば 5 億 2800 万円程度発生しているが、こちらも 3 町に人口割等で請求しているため、本市の経費は発生しない。

(質問)

移転により受託経費は変わるのか。

(答弁)

特段の変更はない。

(質問)

マイナ救急実証事業の現在の状況について教えてください。

(答弁)

本市においては令和 4 年度から実証事業に参加しており、今年度で 3 回目となる。

内科系の病気は、救急車の機材だけでは判断がつかないことが多いが、マイナンバーカードから診療情報などを読み取ることにより、適切な病院搬送につながった好事例が幾つも出ている。

しかしながら、マイナンバーカードの交付率が約 8 割であるのに対し、現場での所持率は 4 割程度であることから、所持について市民啓発に努めたい。

消防局終了

10時32分

政策局

10時32分

前回の委員長報告に対する回答

・公共施設等サービスの最適化の取組を進めるに当たっては、広く市民の理解を得ることが重要であり、丁寧な説明により施設に係る情報や問題意識の共有を図りたいことについて

新計画に基づき、公共施設等サービスの最適化を進

める際には、市民に老朽化の状況や将来の財政負担といった客観的なデータを示し、危機感の共有を図るとともに、統廃合や長寿命化によって得られる将来の持続可能なまちづくりにつながる効果も明示し、最適化への協力を得られるよう努めていく。

また、計画の内容や進捗状況についても、広報ひめじや市のホームページだけでなく、市政出前講座など多様な手法を用いて、分かりやすく丁寧に情報発信し、問題意識の共有を図っていく。

報告事項説明

- ・姫路市国際戦略の策定について
- ・海外姉妹都市交流について
- ・新たな姫路市公共施設等総合管理計画(案)について

質問

10時45分

(質問)

姫路市国際戦略の策定について、最近の市長等の動きを見るとヨーロッパに重点を置いているように思われるが、計画策定に当たっての重点地域はあるのか。

(答弁)

人口減少が加速し、これから国内市場も縮小していく中で、本市が持続的に発展するためには、様々な分野で世界から選ばれるまちになることが必要である。

今年度は特にヨーロッパの国々と交流を図ったが、海外姉妹都市交流では、アメリカやアジアなど様々な都市との交流を続けており、国際戦略についても特定の地域を対象とするものではない。

(質問)

主な検討項目に「地球規模の課題解決に向けた国際社会との協力推進」といった非常に大きな目標を掲げているが、一自治体にできることは限られていると思う。この項目の狙いはどういったものか。

(答弁)

世界から選ばれるまちを目指すに当たっては、例えば SDGs のような地球規模の課題解決に向けた取組についても必要であると考え、検討項目に盛り込んだものである。

(要望)

目標が大きすぎて実際何もできなかったとならないよう実効性のある計画を策定されたい。

(質問)

現在本市に住む外国人の割合は2.7%である。外国人へのヘイトや偏見といった問題もあるので、多文化交流や相互理解を深めるといった観点も入れてもらいたいと思うがどうか。

(答弁)

世界から選ばれるまちとなるには、本市で働きたい、本市で学びたいといった外国の方が安心して生活できなければならないと考えている。そのためには、主な検討項目に掲げる「多文化共生社会の実現」は重要なポイントであるのでしっかりと検討したい。

また、本件は現行の「姫路市国際化推進プラン」の基本理念にも掲げていることから、現在も取り組んでいるところである。

(要望)

国際都市としてのブランド力を築くに当たっては、特に観光分野と関連が深いと思われるので、他の計画とも整合性を図りたい。

(質問)

海外姉妹都市交流について、市長夫人が同行した経緯を教えてください。

(答弁)

国際儀礼的な観点から礼を尽くすためであり、相手方からも招待を受けていた。

(質問)

海外姉妹城について調べると、1989年にシャンティイ城、2019年にコンウィイ城、2024年にヴァヴェル城、2025年にシェーンブルン宮殿とブラハ城と提携している。

現市長になってから急に増えているが、どういった経緯や戦略があって提携しているのか。

(答弁)

万博等で相手方の政府関係者が来姫し、懇談する中で提携の話が出てきていると思われる。

先方から提携の相談や話があった場合には、どのような連携効果が期待できるのか検討の上で、総合的に判断する必要があると考えている。

(質問)

海外姉妹都市交流や姉妹城提携の成果はどういったものがあるのか。

(答弁)

近年で言えば万博のオーストリア館に展示されて

いた貴重なグランドピアノを購入できたことや、海外派遣事業などを通じて、若者が国際交流や世界平和の大切さを学ぶことができたことが挙げられる。

これまでも観光や産業、文化芸術など、様々な交流の1つの基盤になっており、特に姉妹都市交流では英語講師の派遣や学生の交流事業など、国際人材の育成に成果を上げている。

(要望)

市長の思いを否定するわけではないが、財政状況が大変厳しい中、海外との交流は多額の経費がかかる事業である。相手方からの申出があったから提携するのではなく、もっと戦略的に計画を持って進められたい。

(質問)

公共施設等総合管理計画について、今回示された各論で今後新たに整備される施設を加味して10年間で12%の削減が必要と記載されているが、これは総論に記載すべきではないのか。

(答弁)

総論では、全体像として今後40年間の削減目標として総床面積の30%を示し、単純にそのうちの10年ということで4分の1である7.5%を示した。その上で、各論において総論の目標を達成するため、新規整備による床面積の増加分を見込んだ具体的な施設種別ごとの削減目標を示している。

(意見)

各論の第4章においても、目立つところには7.5%の記載だけで、12%の記載は文章中のみである。削減目標として挙げる以上、このままの記載でよいのかと思う。

(質問)

各論において各施設の評価点が示された。例えば野里小学校は施設評価が上位に示されているが、同校は教育委員会では、将来推計人口から統合の検討を進める必要がある学校とされている。

今回の施設評価で今後の施設の方向性は決まるのか。

(答弁)

今回の評価は定量的なもので、機械的な評価である。これはあくまで指標の1つであり、今後の方向性は、施設の特性或地域状況等、定性的な施設評価も含め、総合的に勘案し定めていく。

なお、学校や市営住宅、保育所、こども園、幼稚園等は別に計画があるため、公共施設の総合管理計画に基づく再編実行計画の対象外である。

(質問)

各施設を評価点で見える化したことは大変有意義であるが、点数が高いから「存続」、低いから「再編」といった議論になってしまわないか懸念する。

また、評価項目のうち利用度について、常に利用されている施設であっても、評価が低くなっているのはなぜなのか。

(答弁)

施設評価については全国でも計画に記載する自治体が少ない中、本市では踏み込んで市民に示すこととしたものである。

利用度については、利用率ではなく利用者数等の増減率で評価したものであるが、利用者が高止まりしている施設では低めの評価となってしまっているのは御指摘のとおりである。

今後の施設の具体的な方針について示す再編実行計画の策定対象施設とするかどうかは、先ほども話したが総合的に判断し、今回の評価だけで決まるものではないが、現在の表記では市民に誤解が生じると感じたところである。今後実施するパブリック・コメントの意見なども踏まえ、分かりやすい表記に努めたい。

(要望)

施設の存続に関わることなので、現状の表記では市民からも様々な意見や不満が出ると思うが、誤解が生じることがないように表記方法を検討されたい。

(質問)

再編実行計画の策定年度にばらつきがあるのはなぜなのか。

(答弁)

各施設の改修時期等を踏まえたためであり、全てに当てはまるものではないが、改修時期の2、3年前には方向性を決定したいと考えている。

(質問)

四郷診療所と山之内診療所、また図書館が再編実行計画の対象となっているが、その理由を教えてください。

(答弁)

両診療所については、年間利用者数が100人台と長

期にわたって利用の低迷が続いていることから、代替医療サービスの提供等も検討しながら、今後の施設の在り方を検討したいと考えている。

図書館については、デジタル図書や業務のアウトソーシングなど新たな管理運営方法も出てきており、また、多くの施設が大規模改修の時期を迎えていることから、図書館の分館も含めた在り方を検討したいと考えている。

(要望)

診療所については、現在通院している方が困らないようにされたい。また、図書館については、安易にデジタル化やカフェの併設などしないよう、しっかりと検討されたい。

(質問)

今回の計画では、施設種別ごとの削減目標が示され、多い施設では35%以上削減とあるが、積算の根拠等はあるのか。

(答弁)

資料には記載していないが、担当課と協議した上で、ある程度の数字の裏づけはある。

計画策定に当たり、大規模改修や施設の更新の時期を好機と捉え、施設再編に取り組もうと考えている。

(質問)

大規模改修や施設の更新の時期を好機と考えるのは理解できるが、7.5%の短期目標は毎回達成できると考えているのか。

(答弁)

現計画においては、40年で20%と長期目標のみであったことから、計画期間の10年で2.1%の削減にとどまってしまったため、新たな計画では短期目標を設定した。何とかこの目標を達成したいと考えている。

(質問)

社会基盤施設の今後の改修・更新費用には現在の水準からさらに年間約30億円必要とされ不安を覚えるが大丈夫なのか。

(答弁)

事業費の平準化に加え、国補助金やより有利な起債を活用して、財源の確保に努めるほか、施設の長寿命化に取り組むライフサイクルコストの縮減や、様々な委託方法の検討など管理運営費を最適化するなど、次世代への負担軽減を図ろうと考えているところであ

る。

(質問)

先ほど委員から安易にカフェの併設をしないようにと話があったが、私は佐賀県の武雄市図書館のような市民が集い、そして誇れるような図書館があってもよいと思っている。図書館の再編についてどのように考えているのか。

(答弁)

個別の話は政策局ではコメントしにくいですが、本計画案に記載している公共施設等の目指す姿は、創造と交流を生む施設としている。具体的には、従来の枠組みに縛られない新たな価値・サービスを生み出すとともに、市民や地域コミュニティ、企業・団体等、多様な主体が集い、交流・活動している場を目指したい。

(要望)

施設の再編に当たっては、単に削減するのではなく、あわせて市民にとって何か有益なものが提供できるよう努められたい。

(要望)

まだ決まっていないため回答は難しいかと思うが、重点支援地方交付金については、学校給食費の負担軽減や水道料金の減免など、市民全体を支援できるよう検討されたい。

政策局終了

11時53分

休憩

11時53分

再開

12時57分

総務局

12時57分

付託議案説明

・議案第137号 姫路市長等の損害賠償責任の一部免責に関する条例の一部を改正する条例について

報告事項説明

・姫路市役所本庁舎事業所内保育施設の開園について

質疑・質問

13時02分

(質問)

市役所本庁舎事業所内保育施設について、定員はどのようにして決めたのか。

(答弁)

国が定める認可外保育施設指導監督基準と市職員

のアンケート結果を踏まえて決定したものである。

職員のアンケートでは、55.4%の回答者が「利用したい」または「どちらかという利用したい」という結果であり、現時点で5名の応募がある。

(質問)

定員を増やす予定はないのか。

(答弁)

定員拡大は現時点では考えていない。

(質問)

保育士の数はどのようにして決まるのか。

(答弁)

市が定める条例の基準に基づき事業者が配置する。

(質問)

職員枠6名に対し、現時点で5名の応募であるが、残り1名は市民枠となるのか。

(答弁)

職員枠6名は確保するため、残り1名は随時募集したいと考えている。市民枠は同指導監督基準を満たせば運営事業者が自由に設定することが可能である。

(質問)

仮に定員を超える応募があった場合にはどうするのか。

(答弁)

抽選により決定する。

(質問)

市民枠の実施については事業者に委ねられているが、市民の需要について把握しているのか。

(答弁)

ゼロ歳児から2歳児は待機児童がおり、需要があると聞いているが、市民枠の需要に関する調査は特に実施していない。

(質問)

ホームページに掲載されていた本件に係る公募型プロポーザルの審査結果を見ると、1者の応募で、採点は1,310点中614.75点であった。この審査結果について説明されたい。

(答弁)

こども未来局とともに、事業者の運営体制や事業方針など複数の評価項目を設定し、十分な審査を行った上で、本事業を実施するための知識や経験を有していると判断し、決定したものである。

(質問)

本庁舎内にキッズスペースがあるが、将来的に集約などは考えているのか。

(答弁)

本施設は職員のキャリア支援の観点から開園するもので、キッズスペースとの集約については現時点では検討していない。必要に応じて所管する市民局と連携・協議したい。

(質問)

延長保育しないのはなぜか。

(答弁)

本施設については、時差勤務なども配慮しながら開所時間を設定している。延長保育は18時から19時であることが多いが、移動時間等を考慮しても、この時間帯で対応できると考えている。

今後、施設の運営を進めていく中で、職員等からの意見があれば、よりよい運営を目指して取り組みたい。

(質問)

施設整備について安全対策はどうなっているのか。

(答弁)

同指導監督基準にのっとって整備しているので問題はないと考えている。

不審者対策についても、ドアを施錠管理しており、誰でも自由に入出入りできるものではない。また、直接関係はないが、北別館の入り口には防犯カメラも設置している。

(質問)

保育所は自宅近くで探す方が多く、認可外保育施設であれば結構見つかるものである。認可外保育施設にした理由はあるのか。

(答弁)

姫路市子ども・子育て支援事業計画において、認可施設の新設が必要ない区域とされているためである。

(質問)

職員枠と市民枠で保育料は異なるのか。

(答弁)

市民枠の保育料は事業者が設定するため不明であるが、職員枠より高くなる可能性はある。

総務局終了

13時23分

財政局

13時23分

付託議案説明

- ・議案第160号 加古川市外2市共有公会堂事務組合規約の一部変更について
- ・議案第161号 加古川市外2市共有公会堂事務組合の解散について
- ・議案第162号 加古川市外2市共有公会堂事務組合の解散に伴う財産処分について

報告事項説明

- ・市発注の土木工事における週休2日制の要領の改定について
- ・税務部門における電話自動応答(IVR)サービスの実証について(資料なし)

質疑・質問

13時28分

(質問)

加古川市外2市共有公会堂事務組合の解散について、組合の土地が県道の拡幅事業にかかるようであるが、なぜ直接県に売却しないのか。

(答弁)

県道拡幅の事業化を決定した「ひょうごインフラ整備プログラム」は策定されているが、まだ着手されていないため、加古川市土地開発公社が先行取得するものである。

(質問)

同事務組合規約の11条にある加古川市が事務を継承した後、各市の監査は継続して行うのか。

(答弁)

解散に伴う決算の1度だけ行うものである。

(質問)

市発注の土木工事における週休二日制の要領の改定について、対象となる工事の予定価格が1,000万円以上から200万円以上に改正されたが、下請企業等の収入に影響は及ばないのか。

(答弁)

人件費などを補填する措置として、受注者希望型の発注においては、最終的に週休二日制を達成している場合、労務費等の補正分を増額できることから、下請企業等への影響は少ないものと考えている。工事技術検査室としても、受注者から提出される書類をしっかりと確認したい。

週休二日制については、労働者が集まりやすいといったメリットがある一方、零細企業にとっては工期が

延びればその現場に拘束される期間も増えてしまうといったデメリットがある。働き方改革といった社会的要請に対して、しっかりと取組を進めることも行政の役割であると考えている。

(要望)

労働者の体力的な負担は減っても、収入が維持できなくては意味がないので、下請いじめとならないよう、しっかりと確認されたい。

(質問)

手柄山スポーツ施設整備など、インフレスライドによる契約金額の増額が増えている。こうした状況が続いても、市の財政は大丈夫なのかと不安に思うことがあるがどうなのか。

(答弁)

手柄山スポーツ施設整備については、一般財源になるべく影響しないよう基金や国庫補助金などを最大限活用している。

本市の財政は黒字ではあるが、昔と比べるとその幅も縮小している。しかしながら他都市と比べてみてもまだまだ大丈夫と言える。

(質問)

電話自動応答（IVR）サービスについて、主税課が実証実験の対象となったのはなぜなのか。

(答弁)

主税課は、納税課や市民税課など、個々の納税に関する内容の問合せが多い部署と異なり、各種証明書の発行手続きなど、定型的な問合せが多く、自動応答サービスになじみやすいためである。

財政局終了

13時43分

【予算決算委員会総務分科会（財政局）の審査】

デジタル戦略本部

13時46分

前回の委員長報告に対する回答

・ひめじスマートウォレットサービスについて、窓口のオンライン予約など、デジタル技術等を活用して市民の利便性向上と職員の業務効率化を図るフロントヤード改革においても同様であるが、加速する社会のデジタル化についていけない高齢者等が多く存在することも事実であり、そうした方が取り残されないよ

うサポート体制も充実させた上で、業務を推進されたいことについて

・ひめじスマートウォレットサービスについては、市民ポータル及びデジタルIDを用いた本人認証アプリであるクロスIDが、市民にとってなじみの薄いものであり、アプリを通じたひめじしらさぎ商品券の申込みや利用の方法がこれまでと大きく異なるものであったことから、特に高齢の方を中心に、戸惑いが発生したものと受け止めている。

デジタル戦略本部としては、引き続き、国が共通インフラとして普及推進を図っているマイナンバーカードを活用した、利便性の高い市民サービスの提供を目指しつつ、利用にハードルのある方に対する丁寧なサポートや、使い勝手のよいサービス設計に努めることが肝要であると考えている。

具体的な対策としては、ひめじスマートウォレットサービスを構成する市民ポータルアプリや、商品券型給付システム「しらさぎPay」、姫路城及び周辺施設のデジタルチケットシステム等のサービス利用に際し、横断的に対応し、ワンストップで疑問点に回答することが可能なコールセンターの設置を検討している。

また、戸惑いなくサービスを利用いただくための、利用手順や前提条件等に関する広報の充実や、アプリ自体の使い勝手の向上も必要と捉えており、サービス提供事業者とも連携しながら、継続的に解決に取り組んでいく。

フロントヤード改革においても、オンラインの窓口予約等、デジタルを活用した市民との接点において、同様の課題が想定されることから、事前の広報や分かりやすい案内に努めるとともに、市民にとって、使いやすいものとなるよう、関係部署と連携し、綿密にサービス設計を進めていく。

報告事項説明

- ・姫路版スマートシティ事業について
- ・第3期姫路市官民データ活用推進計画の策定について
- ・市公式LINEの広報について
- ・フロントヤード改革について
- ・情報システム標準化に関する状況について
- ・公衆無線LANの設置について

質問

13時57分

(質問)

しらさぎ商品券のアプリをこのたびクロスIDに変更されたが、多くの市民から使い勝手が悪い等の不満の声を耳にする。

アプリを変更した経緯について再度教えてもらいたい。

(答弁)

本市では令和5年度にクロスIDを活用した電子通知サービスを開始した。そして今年度、スマートシティ事業の一環として、ひめじスマートウォレットサービスを構築し、デジタル商品券やデジタルチケット、デジタル市民証と電子通知サービスを一体化して運用しようとデジタル戦略本部から観光経済局に協議し変更に至った。

なお、子育て応援枠を設定するに当たり、親子関係をひもづけ管理できるのはクロスID以外あまりなかったことも変更理由の1つである。

(質問)

先行してクロスIDを採用した自治体から使い勝手等の情報は入手していなかったのか。

(答弁)

市の規模が小さいところが多かったためか、ここまで動きが悪いとは思っていなかったのが実情である。

現在、観光経済局やアプリの開発事業者と一緒に改善に努めている。

(質問)

しらさぎ商品券の申込状況とコールセンターやサポート窓口などの事務費について、前回分も含めて教えてもらいたい。

(答弁)

今回は55万セットの販売に対して申込件数は約9万6,000件、前回は25万セットに対して申込件数は約8万5,000件であった。事務費については、今回は2億2,000万円で、前回は1億6,000万円である。

(質問)

しらさぎ商品券の申込みや利用からスマートウォレットサービスにつなげようとしたと思うが、今後商品券事業があった場合にもクロスIDを利用するのか。PayPayは7,000万人を超えるユーザー数で、年配の方も多く利用している。今年の夏にはPa

yPayでも地域限定商品券が利用できるようになり、県内での導入事例もある。こうした皆が使いやすいアプリに変更すべきではないのか。

(答弁)

まずは現在のアプリの改善から進めたいと考えている。起動が遅かったり個人情報の確認を何度も行ったりすることで時間がかかり、使い勝手が悪いとの評価につながっていることから、アプリの開発事業者と時間短縮に向けて検討を行っているところである。

また、店舗に置かれた二次元コードがほかのもの比べて小さいためか認識しないとの声もあるため、販売店に拡大表示するよう依頼しているところである。

今後どのアプリを採用するかは、PayPayだけでなく、県のはばタンPayとの広域連携等も含めて検討したい。

(質問)

アプリの使い勝手が悪く、使える人、使えない人でサービスに差が出るのは問題であり、また、マイナンバーカードがなければ申し込めないのも問題である。はばタンPayとの広域連携の話があったが、はばタンPayはマイナンバーカードが必須ではないのではないのか。

(答弁)

アプリの使い勝手の問題については改善に努めたい。

本人確認方法については、しらさぎ商品券はNFC機能付きのスマートフォンでマイナンバーカードを読み取る方式とした。

オンラインにおける本人確認については、法改正により、令和9年4月からマイナンバーカード等のICチップから情報を読み取る方式に厳格化される。本市の方法は国の流れに沿うものであり、市民に慣れてもらうためにもマイナンバーカードを推進していく方針である。

(質問)

国の問題ではあるが、身分証明に使える書類が減っており、高齢者は家を契約したり、スマホを契約したりするのにも困っていると聞く。

国が推奨するから市も推奨するのめどうかと思うがどうか。

(答弁)

マイナンバーカードは無料で取得でき、顔写真付きの身分証明にもなる。また、保険証や免許証も入れることができる。また、スマートフォンにもマイナンバーカードを入れることができる。

こうしたことを丁寧に説明し、推奨していくことが我々の仕事だと考えている。

(質問)

今回のアプリ選定に当たっては、事前に総務委員会に検討状況等を報告されたいと思うがどうか。

(答弁)

検討状況は報告するが、商品券事業は至急実施する必要があるため、時期により事前の報告が困難なことも予想される。御理解いただきたい。

(質問)

使い勝手の問題から商品券を使い切っていない人も多くおり、利用期間の延長はできないのかとの声をよく聞くがどうか。

(答弁)

観光経済局が主管なので回答できないが、そうした声があったことは伝えておく。

(質問)

今回の商品券事業に関して、いろいろな課題が浮き彫りになってきているが、スマートウォレットサービスは失敗したと考えているのか。

(答弁)

様々な意見や要望があるのは事実であるが、このたび多くの方に登録いただいた。登録いただいたことにより、電子通知サービスも進む。また、今後は電子チケットやデジタル市民証の利用も簡単になると考えている。

(質問)

プレミアム付き商品券というメリットがあってクロスIDの登録者は約8万8,000人となったが、これ以上の伸びは難しいかと考える。今後の展開についてどのように考えているのか。

(答弁)

アプリを使い勝手の良いものにした上で、デジタル市民証を活用した何か良い策を考え、ユーザー数を増やしたい。

(要望)

しらさぎ商品券の利用に際し、アプリの起動に時間

がかかることで、レジが大変混雑する事例が多数発生している。システム改修は当然のこと、観光経済局と連携し、決済がスムーズに進むよう、利用者に対して、精算前にあらかじめアプリを起動しておくよう注意喚起を行うなど、できることから早急に対応されたい。

(質問)

市公式LINEの漫画による広報の予算はどれくらいなのか。

(答弁)

今年度の予算は90万円で、漫画の作成に20万円弱、残りはチラシの作成費用であるが、多少予算が残りそうなのでアニメーションもできないか検討しているところである。

(質問)

市公式LINEのこれまでの広報手段はどのようなものがあるのか。

(答弁)

広報ひめじや各種SNSのほか、転入者や防災出前講座の参加者にチラシを配るなど様々な媒体を活用し、世代に偏りが無いよう工夫している。

LINEスタンプの配布といった案もあるが、登録者が劇的に増えてもすぐにブロックされることが目に見えているので、市公式LINEの利便性を広報して登録者を増やすようにしている。

(要望)

他都市ではコロナワクチンの接種券を送付する際にLINE登録のチラシを同封して登録者数を伸ばしたと聞いた。本市でも税金の通知など市民が必ず見られると思われる書類に併せてチラシを入れるなど工夫されたい。

(質問)

窓口予約サービスと電話自動応答(IVR)サービスについて、メリットと今後の展開について教えてもらいたい。

(答弁)

窓口予約サービスについては、利用者への満足度調査を行い、課題を抽出していく予定である。できれば令和8年度中には本庁舎の1階、2階の窓口がある部署には広げていきたい。

IVRについては、24時間対応や関係するホームページをSMS(ショートメッセージ)で案内できる

ことから、職員が対応する電話件数も減るものと思われる。多言語対応やコールフロー（入電からの流れ）についても現在検討している。好評であれば利用拡充したい。

（質問）

窓口予約サービスの実証が障害福祉課で行われるが、どのような理由で選定したのか。

（答弁）

執務室のレイアウト変更をきっかけに協議し実施することとなった。

（質問）

フロントヤード改革は、市民と職員、いずれに向けた事業なのか。

（答弁）

まずは市民と考えているが、他都市では職員の負担もかなり軽減されたと伺っている。市民の利便性向上と職員の業務効率化のいずれも図っていききたい。

（質問）

情報システム標準化に関する状況について、年末年始に国民健康保険システムの改修を行うようであるが、職員の勤務はどうなるのか。

（答弁）

大きなシステムの改修は時間がかかり、窓口を閉鎖する必要がある。市民への影響を考慮すると連休中にせざるを得ない。働き方改革に逆行し、職員には申し訳ないが交代勤務で対応する。

（質問）

公衆無線LANの設置について、資料には行政上のオンライン手続きの促進とあるが、ハッキング等のセキュリティ対策は大丈夫なのか。

（答弁）

最終的にはスマホよろず相談や混雑するマイナンバーカードの手続きに利用できたらと考えているが、セキュリティには考慮した上で実施したい。

デジタル戦略本部終了

15時05分

意見取りまとめ

15時05分

(1) 付託議案審査について

・議案第137号及び議案第159号～議案第162号、以上5件については、いずれも全会一致で可決すべきものと決定。

(2) 陳情報告について

・陳情第31号について報告

(3) 閉会中継続調査について

・別紙のとおり閉会中も継続調査すべきものと決定。

(4) 委員長報告について

・正副委員長に一任すべきものと決定。

意見取りまとめ終了

15時16分

閉会

15時16分

【予算決算委員会総務分科会の意見取りまとめ】