

令和5年度 三島市議会総務委員会視察報告書

1 視察日程

令和5年8月7日（月）～8月9日（水）

2 視察先及び調査事項

(1) 大阪府茨木市

南目垣・東野々宮地区のまちづくりについて

(2) 兵庫県伊丹市

新庁舎の整備について

(3) 三重県桑名市

DXの取り組みについて

3 視察参加委員

委員長 佐野 淳祥

副委員長 沈 久美

委員 堀江 和雄

委員 石井 真人

委員 藤江 康儀

委員 野村 諒子

委員 川原 章寛

委員 本間 雄次郎

4 報告内容

次のとおり

【視察地ごとの報告】

- 1 視察先 大阪府茨木市
- 2 調査事項 南目垣・東野々宮地区のまちづくりについて

(1) 概要

茨木市南東部に位置し広域幹線道路大阪高槻京都線沿道にある当該地区は、その立地条件を生かすための検討が進められてきた。都市計画マスタープランにおける「中央環状線から高槻に至る交通ネットワークの優位性による立地ポテンシャルこそ最大の強み」との位置づけから、地権者（農業者）と行政が一体となり、令和元年9月に市街化区域へ編入、用途地域を準工業地域に決定、土地区画整理事業等の都市計画決定を経て、同11月に区画整理組合が設立された。

区画整理事業区域は全体 28ha を ①商業ゾーン ②物流ゾーン ③農地ゾーン ④事業ゾーンに分割。幅員 17mのメイン道路が区域を縦断することで安全で快適な通行空間が確保されている。



交通アクセスに恵まれている一方で、弱点は災害に弱いこと、そしてにぎわいをいかに創出するかについての調整には難儀したとのこと。結果的に災害対応として物流ゾーンに地下式調整池を設け、災害に強い街を実現した。また、にぎわいにはホームセンターの

誘致を核に周辺地域の生活を支える複合型商業施設の進出にこぎつけた。さらに、もともと農地であったが、一部集約され残された部分があり、地権者の個人的事情や農業継続可能性への配慮が感じられる。

以上のように、にぎわい、安全、利便性、潤い、多様性がかなう土地利用となった。

事業手法として特に注目すべきは、高齢化する地権者や地域住民の声を市がしっかりと引き出しつつ、目指すべき将来像を市が提示する中で、全体の意識を高めていったことにある。丁寧な営みが一体感につながり、多様性を創出したと感じる。

準備組合は整備完了後も解散はせず、エリアマネジメント組合のような意味合いをもつ団体へ移行するとのことだった。

さらなる発展と充実に期待が持てるとともに、三島市大場地域にも生かしたい工夫要素がたくさんあると思われる。



(2) 所感

(佐野委員長) もともと農地であった地域を市街化区域に編入し、交通の要衝である利便性を生かした地域の拠点として賑わいをもたらす事業は、三島市の南二日町グラウンドにも同様の効果を生み出すものと期待が持てる視察であった。

(沈副委員長) 基本的に民間事業であるため、市民や議会の意見聴取などは経ずに事業は進められたとのこと。途中、事業者の都合による撤退などがあったようだが、多様性があり、それでいてまとまりのあるエリアマネジメントが実現した裏には、市の的確な誘導あってとお見受けした。

(堀江委員) 市街化区域が市の面積の4割を占める事。市街化区域編入へのハードルがあるが、新たに約28haのエリアの土地利用を災害時の拠点としての機能も持たせる賑わい豊かな拠点としていくこれからの注目したい。三島市に活かせる部分をどう見つけるか課題。

(石井委員) 茨木市の一級河川安威川沿いの土地区画整理事業では、進出施設に災害

対応を掲げていた。三島市の大場地区の開発の際、災害対応が必須であり、調整池の設置や一時避難所の活用など、検討すべき点は多いと感じた。

(野村委員) ベットタウンとして急激に発展した茨木市では、これまで大規模な商業地域の開発は見られなかったが、広域幹線道路沿いというアクセスの良さを生かし、郊外の28haの広さに物流、商業、事業、農業ゾーンをつくる事業を進めている。三島市も伊豆縦貫道の開通により交通アクセスが良くなり、大型商業地区としての開発も可能な土地があり、可能性の検討も必要ではないかと感じた。

(川原委員) 広場状空地による減歩率の改善や農地ゾーンによる柔軟性の確保、商業ゾーンの一部借地化等、地権者の合意形成や事業の成立性の向上を図り、地域課題（にぎわい・環境・防災）の解決に繋げており、参考になりました。

(本間委員) 広大な農地利用事業。地権者の合意形成や白地化させる上で、進行しながら変更を重ねた区画整理事業であった。今後の課題は全体的な運営主体を誰にするかである。また新名神道路の残土利用についても説明あり。

【視察地ごとの報告】

1 視察先 兵庫県伊丹市

2 調査事項 新庁舎の整備について

(1) 概要

～行かんでもええ、書かんでもええ、待たんでもええ、ほんまかいな!?～

スマート窓口

来庁する目的は、証明書がほとんどという現状を踏まえ、ICTを活用した“簡単”で“便利”な市役所を実現するために、24時間365日スマホで各種証明書などの申請ができる。窓口で申請しなければならない書類も、事前にオンライン入力することで、窓口での手続き時間を短縮した。転出届は令和5年度よりオンラインで手続きが可能になった。令和7年度にはデジタル庁が推進する全国の自治体システムの平準化によって、転入手続きもオンラインで可能になることを目指している。

さらに、一部を除いて全ての窓口においてキャッシュレス決済を可能とした。専用の機器も導入。窓口で発券すると、庁舎外にいても順番をメールでお知らせが来るシステムで、待ち時間も合理的に過ごせる。



本庁舎内に働く職員は約1,000人だが、ペーパーレスにすることで書庫スペースは半分になることが分かった。また、更衣室は私物のコートをかける程度の使用なので廃止した。食堂についても、お昼時の4時間ほどしか使用しないため、周辺に食堂がたくさんあることや、

合理性を考えると廃止となった。部課長含む職員は、固定の席を設けず、好きな場所でノートパソコン一つで仕事ができるフリーアドレスで能率的な職場環境を創出。こういったひとつひとつ徹底的なスペースの見直しから3,000㎡削減し、延べ床面積は当初計画の25,000㎡から21,900㎡とした。

(2) 所感

(佐野委員長) 伊丹市の担当者は民間出身でまず目的をはっきりしてからの合理的な構想を描き、5年という短い期間で新庁舎建設を実現した。説得力のある取り組みであり、三島市の庁舎建て替えに生かす材料となった。

(沈副委員長) ゼネコン出身の担当職員の熱意、経験、人脈、マネジメント手腕がフルに発揮されたまさに秀逸といえる庁舎。耐震力不足が切迫していたことから建て替え時期の前倒しを決定。無作為抽出3,000人の市民アンケート、2週間133件の来庁者アンケート、パブコメ、市民ワークショップ、設計シンポジウムなど、ハイスピードが求められる中で市民の声を丁寧かつ徹底して聞いて反映する姿勢は圧巻。とくに障がい者団体とのユニバーサルデザインについての意見交換では、点字ブロックやスイッチボタンのサンプルを複数提示。当事者が実際に見て触って決定していくプロセスには並々ならぬ意気込みを感じた。

(堀江委員) 5km四方のコンパクトな伊丹市にデザイン系アトリエの雰囲気随所に盛り込み、短期間で市民の声など利用者目線に特化している。18才以上3000人の市民からの意見に個別返信するなど対話・協働・負担軽減の姿勢は三島市も大いに学びたい。

(石井委員) 伊丹市の新庁舎建設において、個人スペースの大幅削減、フリーデスクの採用、市民の集まる場所の設置など、発想の転換で、既存の市役所の概念を大きく転換した庁舎であった。本市でも検討すべき点が多いと感じた。

(藤江委員) 新庁舎建設の考え方や市民への寄り添い方、さらには市役所機能に

ついて発想の転換により大幅な経費及び床面積の削減について意見交換させていただいた。地域性はあるにせよ大胆なコストダウンができると実感した。

(野村委員) 伊丹市では、隈研吾氏の監修のもと新庁舎が107億円で竣工されている。大規模庁舎Z E B R e a d y 認証を受け、スマート市役所を目指しており、同時に職員や市民の意識改革を行い、「行かない、書かない、待たない市役所」を実現しているとのことであった。三島市においては、現状から必要とされる広さとしているが、今後の市役所の需要を精査し、D Xの推進による人員の削減、コスト削減、規模の削減などに十分に取り組んだ上での、必要とされる機能、規模、駐車台数を検討すべきで、議論が十分にされていないことが課題と思われる。

(川原委員) 市民との意見交換を重ね、交流・憩い場を創出する一方、スマート窓口の導入による利便性の向上や働き方改革（A B W）による書庫・倉庫等の削減、省エネ・創エネによるZ E B R e a d y 認証等、参考になりました。

(本間委員) 新庁舎建設。これまでの市役所には無い、市民に待ち合わせ場所や食事、仕事スペースを提供。また従来の倉庫、書庫、更衣室などの占有面積を大幅に削減。未来の市役所として市役所の機能を大幅に見直し。

【視察地ごとの報告】

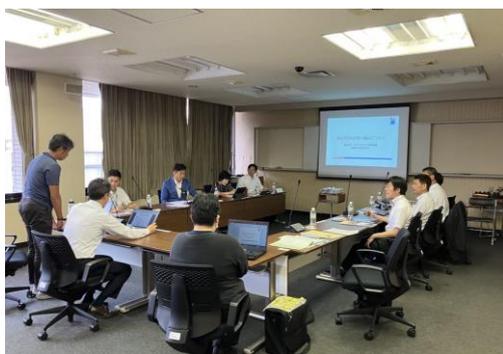
- 1 視察先 三重県桑名市
- 2 調査事項 DXの取り組みについて

(1) 概要

デジタルファースト宣言「誰ひとり取り残さない！」

デジタル・ワンストップ窓口では、書かない (R4) →待たない (R5) →行かない (R6) !としている。令和4年に「書かない」を、令和5年に「待たない」を実現し、近い将来には、「行かない」を実現すべく取り組んでいる。同市の特徴は、市長直轄のデジタル推進課が、窓口のICT化のみならず、職員の管理、市民へのデジタル教室、MaaS推進における自動運転実証実験（令和3年、5年度）など、様々なICTを活用したDX推進をすることで、全職員がデジタルの知識と意識を持ち、そのことが市民へのサービス向上になることを共有している。

引っ越しやおくやみの手続きも、職員が窓口で聞き取った必要事項をタブレッ



トに入力し、市民はそこに署名するだけで済む。その情報を関係各課に送ることで市民は住所氏名など同じことを何度も書く必要がなくなる。

この書かないワンストップにより、例えば、

これまで6分かかっていた手続きが1分40秒になるなど、滞留時間が大幅に短縮されたことが分かった。伊丹市同様キャッシュレス決済を導入し、POSシステムも導入したことで、市民の利便性向上と同時に職員の業務効率も大幅にアップした。

対市民だけでなく、K i n t o n e の導入により、例えばこれまで3時間かかっていた勤怠管理などが、2分で終わるなど、驚異的な作業時間の短縮につながった。

誰でも同じレベルのデジタル環境を作り、職員の意識改革が進むことで、自分たちの業務を改善したい気持ちにつながり、ひいては市民サービスへの向上になることを目指している。



(所感)

(佐野委員長) 桑名市も市役所建て替えが迫っており、このDXは、建て替えの基準に大きく影響するとの認識でした。積極的に市民の利便性を高め、来なくてよい市役所を実現している中、三島市の駐車場は本当に240台必要か、課題が見られました。

(沈副委員長) DXを進めるにあたり何をいちばん重視すべきか。それは人の意識向上であるという桑名市のDX推進は職員4人からスタート(のちに8人に)。全員が同じレベルで対応できるようスキルアップ。また庁内では「業務改善サークル」を設置。若手を中心に20人が集まり、班分けする中で日常の困りごと改善に向け徹底してブラッシュアップしたと聞く。このような取り組みがやがて全庁に広がった。自庁コンテンツ、外部コンテンツ、セミナーの併用も見習うべきと感じる。

(堀江委員) 市長直轄のもとデジタル最高責任者を置き、職員のデジタルリテラシーを底上げするためにデジタル人材育成方針を定めている。リスクリング手法

を活用してエキスパート職員を育てる手法は素晴らしい。今後の進展とそれに伴う職員の働き方改革にも注目したい。

(石井委員) 桑名市では、生成A I等のDX推進の際、ビジネスチャットツール上に職員グループを作り、情報共有を図るなど、職員がDX行動に移すための意識改革を実施。本市においても、全職員のDXの意識改革ではないかと感じた。

(藤江委員) 市長直轄のDX推進室の職員と、市民だれ一人取り残さないための様々な取り組みについて意見交換させていただいた。高齢者、障がい者さらには自治会等、課題は様々でありデジタルデバイド対策に全力を挙げることが重要である。

(野村委員) 庁舎内のDXの推進にあたり、IT系企業勤務経験のある中途採用の職員等2名がエキスパートとして担当となり、長期的に関われる仕組みを作っているとのことであった。

市民サービスのDX化として、チャットGPTなどAIの活用を積極的に取り入れている。DXの推進は日々進化しているので、業務にあたる職員はその分野の高度な専門性も習得している人材が必要不可欠であり、市役所全体に取り入れていくためには、若手職員を中心に長期的に取り組める人材を育成していくことも重要であると感じた。

(川原委員) 市長のリーダーシップの下、人材育成や官民連携を図り、全庁的な職員の意識改革とともに、スモールスタートによる実績を重ね、市民サービスの向上・まちづくり・行政運営の効率化が推進されており、参考になりました。

(本間委員) DX事業。市民サービス、まちづくり、行政運営の3本柱。職員の職場環境改造のため、特別チームを作成し、意見聴取。また担当課は職員の意向確認のため、各課のヒアリングがメイン業務。