

令和3年（2021年）12月定例会・一般質問

質問1【本市が目指すデジタルトランスフォーメーションについて】

◆大川秀徳

市長は、令和3年3月に、デジタル技術を活用した「ずっと住み続けたいまち」「ずっと常滑。」の実現に向けて、暮らしの質を高める価値あるデジタル化・人にやさしいデジタル化に取り組むため、とこなめデジタル化推進宣言をしました。「市民サービス」「行政運営」「地域社会」の3つの柱でデジタル化を進め、新たな市民サービスを提供したり、これまで手が届かなかった行政課題に取り組んだりすることにより、全ての市民の皆さんが快適に暮らせることを目指すものであります。

3つの柱のうち、一番市民に直結している「市民サービス」についてお伺いします。行政手続のオンライン化、窓口手続・申請手続の簡素化、マイナンバーの普及・活用、キャッシュレス決済の推進の中で、今後、具体的な取組は何か。

◎企画部長

大川議員の1番目のご質問、本市が目指すDXについてお答えさせていただきます。

本市では、去る3月に市長が、とこなめデジタル化推進宣言を発表し、デジタル技術を手段として活用していく中で、市民の手間や業務の無駄をなくし、市民の利便性向上や職員の働き方改革の実現を図るなど、価値あるデジタル化を目指すこととしております。そして、「市民サービス」「行政運営」「地域社会」のデジタル化を3つの柱として、それぞれ主要な取組を位置づけておりまして、具体的取組を検討の上、取り組んでいくこととしております。

さて、ご質問の今後の具体的な取組でございますが、デジタル化の3つの柱のうち「市民サービス」の主要な取組として位置づけております項目のうち、ご質問をいただきました行政手続のオンライン化、窓口手続・申請手続の簡素化、マイナンバーカードの普及・活用、キャッシュレス決済の推進に関し、来年1月の新庁舎での業務開始に合わせまして、2つの新たな取組を実施する予定としておりまして、1つ目は、窓口手続・申請手続の簡素化として、転入・転出などの住民移動における市民が移動届に記載することなく電子的に移動届を作成する移動受付支援システムの導入。2つ目は、キャッシュレス決済の推進として、市民窓口課と税務課の窓口における手数料のキャッシュレス決済の導入でございます。

マイナンバーカードの普及につきましては、時間外休日受付やイオンモール常滑での出張申請受付などにより交付率の増加に努めており、また、平成28年11月に開始した住民票の写しなどのコンビニ交付は引き続き実施しているところでございます。そして、来年1月からの新庁舎ではマイナンバーカード申請のための特設ブースを設置し、さらにスムーズな申請手続ができるようにしてまいります。

行政手続のオンライン化をはじめ、そのほかの取組につきましては、現在策定中のデジタル化推進プランの中で検討しているところでございますが、少しご紹介をさせていただきます。

デジタル化の柱のうち「市民サービス」については、市民に優しいサービスの提供を目指して、先ほど申し上げました移動受付支援システムやキャッシュレス決済の導入のほか、マイナンバーカードを活用したオンライン手続の実施などに取り組んでいく予定としております。

次に、「行政運営」につきましては、職員の働き方改革につなげていくため、ペーパーレ

ス化をはじめ、AI技術を活用した業務の省力化や効率化を図ってまいります。また、職員間でスピーディーな情報共有や意思決定を可能とするため、現在ロゴチャットというビジネスチャットツールを試験導入しており、来年度以降、本格導入を予定しているところでございます。

最後、「地域社会」では、活力ある地域づくりに向けた環境の整備を目指して、市が保有するデータのオープン化を推進するのをはじめ、デジタル格差の解消としまして、全ての市民がデジタル化の恩恵を受けることができるようにするため、高齢者など、デジタル弱者がデジタル学習を受ける機会の提供を図っていく予定でございませう。

デジタル化推進プランにつきましては、今後、議員の皆様方にお示ししながら策定してまいります。国の動向などを踏まえながら順次事業を実施してまいりたいと考えております。

## 質問2【クルーズ船誘致について】

### ◆大川秀徳

クルーズ船「にっぽん丸」が令和3年9月28日に常滑港に初寄港した。寄港実現により、将来のフライ&クルーズ実現に向けた機運が高まっていく。市はクルーズ船誘致の今後の展望をどうお考えか。以下、2点を伺います。1、市としてどのようなおもてなしを行ったか。2、市はクルーズ船の初寄港をどう捉え、今後どう展開していくのか。

### ◎環境経済部長

大川議員の2番目のご質問、クルーズ船誘致についてお答えさせていただきます。

クルーズ船の誘致につきましては、平成30年度より愛知県や商工関係団体などと共に勉強会を重ね、本年3月にクルーズ船の誘致活動や寄港時の受入れ態勢の構築等を行う組織として、常滑港クルーズ船誘致連絡会議が設置されました。これまで誘致活動としてクルーズ船社への訪問や知多半島周辺地域の観光素材を活用したツアープランの提案などを行っており、それらの活動が実を結んだことで、本年9月28日、常滑港のNTPマリーナりんくうへ「にっぽん丸」の初寄港が実現しました。

「にっぽん丸」寄港の概要でございますが、9月27日に横浜港を出港し、9月28日の早朝に常滑港に入港、夕刻に横浜港へ向けて出発しました。クルーズは「にっぽん丸」「にっぽん丸紀行焼き物の街・常滑」と題して発売され、320名の応募に対して170名が乗船、やきもの散歩道を訪れるコースをはじめとした3つのオプションツアーには、全体で93名が参加しました。

さて、1点目のご質問、おもてなしの内容についてでございますが、寄港日当日は緊急事態宣言下であったため、県や関係者と相談し、最小限の体制でできるおもてなしを実施しました。具体的には、小型船が到着するNTPマリーナ内に、「歓迎「にっぽん丸」ようこそ常滑へ、知多半島へ」と書かれた横断幕を設置したほか、小型船が到着するごとにスタッフ数十名が「ようこそ常滑へ」と書かれた、うちわを持って歓迎するお出迎えを実施しました。

また、小型船がクルーズへ戻る際も、「ありがとう、またのお越しを、よい船旅を」と書かれた、うちわを持ってお見送りしたほか、「にっぽん丸」出航の際には、NTPマリーナのクルーザーにスタッフが乗船して、「ありがとう「にっぽん丸」」という横断幕を「にっぽん丸」の近くで掲げ、お見送りしました。

乗船客に常滑市、知多半島を満喫していただくおもてなしとしては、知多半島観光圏協議

会と、とこなめ観光協会、タクシー協会と連携してNTPマリーナ内に観光案内所の設置とタクシー案内を実施したほか、知多市、東海市の観光協会などの協力も得て、知多半島の特産品を販売しました。

また、今回は初寄港でありましたので、関係者による歓迎セレモニーを開催し、セレモニーには「にっぽん丸」を運航する商船三井客船株式会社の代表取締役社長に参加いただき、記念品を贈呈しました。

これらのおもてなしについては、マスク着用、検温、消毒以外にソーシャルディスタンスの確保や従事者に問診票を提出させるなど、感染予防対策を講じて行いました。

次に、2点目のご質問、クルーズ船初寄港をどう捉えたか、また、今後の展開についてでございますが、初寄港日に実施しましたおもてなしに関しまして、ツアー後の商船会社への聞き取り調査では、乗船客からはおおむね好評だったと伺っていること。また、物販は想定以上の売上げがあり、出展者からは次も機会があれば、ぜひ出展したいと伺っていることから、一定の成果はあったと捉えております。

また、今後の展開についてでございますが、継続した日本船の寄港及び外国船の初寄港を目指すとともに、海上航空が立地するという本市の特性を生かしたフライ&クルーズの実現を目指し、引き続き、愛知県と連携して誘致活動を行ってまいりたいと考えております。