

令和8年3月10日

江南市議会議長

中野裕二様

総務委員長

須賀博昭

総務委員会行政視察報告書

令和8年2月3日（火）及び4日（水）の2日間、下記事項について、兵庫県加古川市及び兵庫県豊岡市を行政視察しましたが、その結果は別紙のとおりです。

記

視察事項

兵庫県 加古川市 「見守りカメラについて」

兵庫県 豊岡市 「スマートロックを活用した公共施設予約システムについて」

# 目 次

## 兵庫県加古川市

○市勢等について	1
○議会等について	2
○見守りカメラについて	3
1 導入経緯について	3
2 ICTを活用した安全・安心のまちづくり推進事業について	3
3 これまでの取組について	3
4 見守りカメラについて	4
5 見守りサービスについて	8
6 質疑応答	9
7 委員会所感	11

## 兵庫県豊岡市

○市勢等について	13
○議会等について	14
○スマートロックを活用した公共施設予約システムについて	15
1 導入の背景について	15
2 機能について	15
3 導入施設について	17
4 費用について	17
5 導入効果について	17
6 導入後の感想（管理者）について	18
7 今後の改善点と課題について	19
8 質疑応答	19
9 委員会所感	21

# 兵庫県加古川市

## ○ 市勢等について

### 1 市 勢（令和8年2月1日現在）

(1) 人 口	255,360	人
(2) 世帯数	120,232	世帯
(3) 面 積	138.48	km <sup>2</sup>

### 2 令和7年度一般会計当初予算

#### 歳 入

区分	予算額（千円）	構成比（%）
市税	41,379,800	40.60
地方譲与税	691,260	0.68
利子割交付金	25,000	0.03
配当割交付金	370,000	0.36
株式等譲渡所得割交付金	200,000	0.20
法人事業税交付金	500,000	0.49
地方消費税交付金	6,050,000	5.93
ゴルフ場利用税交付金	20,000	0.02
環境性能割交付金	110,000	0.11
地方特例交付金	297,021	0.29
地方交付税	7,160,000	7.02
交通安全対策特別交付金	45,000	0.04
分担金及び負担金	483,363	0.48
使用料及び手数料	949,991	0.93
国庫支出金	21,059,112	20.66
県支出金	8,205,149	8.05
財産収入	317,814	0.31
寄附金	574,080	0.56
繰入金	4,203,587	4.12
諸収入	2,299,423	2.26
市債	6,989,400	6.86
歳入合計	101,930,000	100.00

## 歳出

区分	予算額 (千円)	構成比 (%)
議会費	540,613	0.53
総務費	12,546,636	12.31
民生費	45,482,685	44.62
衛生費	7,941,493	7.79
労働費	223,267	0.22
農林水産業費	761,609	0.75
商工費	2,049,131	2.01
土木費	9,694,867	9.51
消防費	5,046,936	4.95
教育費	8,975,050	8.80
公債費	8,567,713	8.41
予備費	100,000	0.10
歳出合計	101,930,000	100.0

## ○ 議会等について

### 1 常任委員会

総務常任委員会	10人	福祉教育常任委員会	10人
産業環境常任委員会	10人		

### 2 議会運営委員会 11人

### 3 議員定数 31人

### 4 会派別

創生加古川（12人）、公明党議員団（6人）、かこがわ市民クラブ（5人）、加古川維新の会（3人）、かこがわ未来の会（3人）、無会派（2人）

## ○ 見守りカメラについて

### 1 導入経緯について

加古川市では、2016年に兵庫県内での刑法犯認知件数が増加し、2017年にはワースト2位となった。このような状況の中、市民からは安全・安心に対するニーズが高まり、特に子供たちの登下校時の安全確保に対する要望が非常に強くなっていた。また、行方不明となる認知症高齢者も増加していることが問題視されたことがきっかけとなった。

### 2 ICTを活用した安全・安心のまちづくり推進事業について

#### (1) 見守りカメラ

市内の通学路を中心に見守りカメラを約1,600台設置している。

#### (2) 見守りサービス

見守りカメラにはBLEタグの受信機が搭載されていて、専用のタグからビーコンが出ており、子供や高齢者など、見守りの対象となる方がタグを持って歩き、カメラ付近を通過すると受信機がタグのビーコンを検知し、保護者がアプリで位置情報を確認できるサービス。

### 3 これまでの取組について

#### 2016年度

##### ・オープンミーティングの開催

市長が市民の声を直接聞くために市内12会場で開催。617名が参加し、アンケートを実施した結果523名中519名から「見守りカメラや見守りサービスが必要」と回答があった。

##### ・市民アンケートの実施

広報やホームページでのアンケートでも、862名から回答をもらい、850名の方から「見守りカメラや見守りサービスが必要」と回答があった。

##### ・地元説明会の開催

見守りカメラの設置候補場所(案)を提示し、町内会や地域住民に場所の選定基準や今後のスケジュールを説明。

##### ・設置候補場所の選定

町内会やPTAからの意見や要望を参考に加古川警察署や専門家のアドバイスを受け、設置候補場所を選定。

#### 2017年度

・10月から見守りカメラの設置を開始し、2018年3月までに900台を設置

#### 2018年度

- ・4月から見守りサービスの運用を開始

#### 2019年度

- ・1,475台の見守りカメラの設置を完了

#### 2022年度

- ・AIを内蔵した高度化見守りカメラ150台（Ⅰ型100台、Ⅱ型50台）を設置

#### 2023年度

- ・AIを内蔵した高度化見守りカメラ3台（Ⅲ型）を設置

#### 2023年度から2025年度

- ・3年間で、高度化見守りカメラを除く約1,500台の見守りカメラを新しいカメラと交換予定

#### 2026年度

- ・82台のカメラを増設する計画あり

## 4 見守りカメラについて

### （1）現行型見守りカメラ（約1,500台）

電柱の高さ4.5メートルの位置につけており、カメラを設置していることがわかるようにプレートを設置し、PRすることで、犯罪抑止効果が高まることを目的としている。



### （2）高度化見守りカメラ（Ⅰ型100台、Ⅱ型50台）

パトライトとスピーカーがついているのが特徴。80デシベル以上の悲鳴などの異常な音を検知し、近くにいる人に対してパトライトやスピーカーのアナウンスで警告し、犯罪を未然に防止する。

Ⅱ型では、一定以上のスピードで車が歩行者に近づいたことを検知し、パトラ

イトとスピーカーのアナウンスで歩行者へ注意を促し、交通事故を未然に防止する。また、人流や車流を検知することが可能で、これらのデータは市の情報連携基盤に蓄積され、今後、これらのデータを活用して、歩行者の多い時間や方向などを分析することで、駅周辺の活性化やまちづくりに活用する予定。



### (3) 高度化見守りカメラ（Ⅲ型3台）

危険運転検知特化型のカメラ。信号のある交差点において、歩行者と車の巻き込み事故を未然に防止することを目的に設置。歩行者が横断歩道を渡っているときに検知して、音声で注意を促す。



#### (4) プライバシーマスク適用について

見守りカメラの映像は基本的に加古川警察署に渡しているが、肖像権やプライバシーの配慮から、玄関や窓、ベランダなどにはプライバシーマスクを適用し、特定の箇所を黒く塗りつぶして撮影しないこととしている。



#### (5) 見守りカメラ設置場所について

犯罪学の学者や警察の助言に基づき、科学的に検討された。

**STEP1** 通学路（通学路＋準通学路） 約 1,000 箇所

- ① 通学路や学校周辺などで設置候補場所（案）870 箇所を選定。
- ② 刑法犯発生状況や地域団体からの要望等と市街地状況（土地利用、建物利用）に基づき設置候補場所（案）を追加選定。
- ③ 最終的に設置候補場所約 1,000 箇所を選定。（1 校区あたり最大 50 台程度）

**STEP2** 通学路以外 約 400 箇所

学校周辺エリア、駅・公園周辺エリア、幹線道路等の主要交差点、校区間の空白エリア、通学路以外の犯罪多数エリア

**STEP3** その他 約 100 箇所

公園、駅周辺・駐輪場付近、車両（公用車ほか）

## (6) 見守りカメラの主な事業費について

### ①経費

内容	H28	H29	H30	R4	R5	R6
カメラ 設置台数		900 台	575 台	150 台 (新設3台)	3 台	

(円)

維持費		8,012,587	38,857,797	58,644,403	68,476,382	71,119,346
整備費	44,820,000	276,529,997	168,412,134	313,624,300	159,041,961	296,065,609
経費計	44,820,000	284,542,584	207,269,931	372,268,703	227,518,343	367,184,955

### ②財源

(円)

内容	H28	H29	H30	R4	R5	R6
地方創生 推進交付金	22,410,000	11,794,000	22,010,000			
地域活性化 事業債		234,900,000	146,800,000			
デジ田交付金 ※1				157,416,760		
新型コロナ 交付金※2				157,416,380		
スマートシテ ィ補助金※3					5,782,656	4,658,500

※1 デジタル田園都市国家構想推進交付金

※2 新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金

※3 スマートシティ実装化支援事業補助金

## (7) 見守りカメラ設置の効果について

見守りカメラの設置から約7年が経過し、市内の犯罪件数は4割減少した。この間、警察に提供した見守りカメラのデータのうち、約3割が事件などの解決に寄与したとの報告を受けている。

### ●刑法犯認知状況（令和6年12月31日）

区分	加古川市	兵庫県
令和6年12月末(件)	1,761	37,817
平成29年12月末(件)	2,926	50,821
増減数(件)	△1,165	△13,004
増減数(%)	△39.8	△25.6



## 5 見守りサービスについて

見守りサービスは、加古川市と複数の民間事業者が連携して取り組む官民協働のプロジェクトである。このサービスでは、小学校の通学路や学校周辺にタグ検知器を設置し、各民間事業者がタグとスマートフォンアプリを提供する。

見守り対象者は、タグを持った子供や行方不明になる恐れのある高齢者など。これらの対象者が見守りカメラ付近を通過すると、カメラに内蔵されたタグ検知器がその情報を取得し、保護者や家族に対して見守り対象者の位置情報履歴を通知するサービス。

見守りカメラ付近を通れば、瞬時に検知。通過履歴を自動で記録。



加古川市の特色として、子供や高齢者の持つタグは複数の事業者3者から選択して利用することができる。タグを検知するという基本的な機能は同じだが、タグの種類によって利用料金やアプリの使い勝手が異なってくる。

見守りカメラに内蔵された検知器だけでは検知エリアに限られるため、市の公用車のほか、ごみ収集車などにも検知器が内蔵されている。見守りカメラ約1,600台のほか、公用車に約300台、見守りアプリのダウンロードをしているスマートフォン約1,300台にも検知器が搭載されており、加古川市を細やかに網羅している。

**無料キャンペーン** 実施中!  
令和8年度 初期費用 月額利用料

3社のタグはすべて見守りサービス対応タグです。

 35×23×6mm ミマモルメ 0570・081・300 令和9年 無料 申込期限 3/31まで 登録料 2,620円 月額利用料 440円~ くわしくはこちら	 29×56.5×11.6mm ALSOK 079・425・4743 令和9年 無料 申込期限 3/6まで 初期登録料 2,750円 月額利用料 330円 くわしくはこちら	 22×60×5.5mm bible 03・3405・7230 無料キャンペーン対象外 端末料金 4,070円 月額利用料 無料 くわしくはこちら
---	--	---

料金等は変更になる場合もあります。くわしくは各社 QRコードよりご確認ください。

市公式「地域まもりアプリ」で見守りボランティア大募集  
アプリの見守り機能をオン  
あなたのスマートフォンが付近の見守りサービス対象者の検知ポイントに  
検知ポイントが増え、見守りサービスが充実!  
もしもの時に誰かを探す手助けになります。

## 6 質疑応答

- 見守りサービスについて、行方不明になった際に、現地までかけつけてくれるサービスはあるのか。
- そのようなサービスは提供していない。実施すると多額の費用がかかるのではないかと考えている。そのため、現在はタグを持っている対象者の家族が携帯のアプリを利用し、位置情報や履歴を確認できるだけの機能に留まっている。
- タグは、どの程度の距離までカバーできるものなのか。
- 業者からの情報によれば、天候や建物の状況によってデータの受信範囲が異なるが、一般的には約30メートルから50メートルの範囲でデータが届くと聞いている。
- タグを持っている子供が50メートル以上離れてしまうと、その位置情報はわからなくなるのか。
- 通学路を中心に、検知器を搭載した見守りカメラが多数設置されている。ある地点で検知された後、次の場所でも再び検知される状況が続き、履歴が次々と送信される仕組みなので、位置情報がわからなくなることはない。

- 実際に、導入の契機となったのは、子供たちの登下校時の連れ去り事件などがあったことが、導入を進める一因となったのか。それとも、全体的な社会風潮の中で意識が高まっていたのか。
- 小学生の女の子が殺害される事件や河川敷で死体が発見されるという事件もあり、それに加えて、全体的に犯罪が増加していることから、安全や安心に対するニーズが高まっている状況が重なり、ICT を活用して地域を守る取組ができないかという流れとなった。
  
- 事件があったということだが、それを契機に市がこのような取組を講じなければならなかったのか、それとも、保護者のほうから声が上がったのか、どちらなのか。
- そういった声も市には届いていたのではないかと思う。ただ、市でもそういった事件を受けて何かしなければならぬという状況があり、導入する流れになったのではないかと考える。
  
- 加古川市では、どのような種類の犯罪が多かったのか、また、刑法犯の認知件数が増加し、2017年には県内ワースト2位という結果を受けて、どのように分析されて導入に至ったのか。
- 自転車盗が一番多い。細かい分析はしていないが、抑止効果として、カメラが効果的ではないかということとなった。
  
- 加古川駅周辺の中心地域において、都市部の犯罪をターゲットとして見守りカメラの設置が行われているのか、それとも全市的に設置しているのか。また優先順位はどのように決められているのか。
- 人口比率ではなく通学路を中心に設置している。ただし、高度化見守りカメラについては、犯罪をさらに抑止することを目的に設置しているため、設置の多くは駅前を中心に行われている。
  
- 小学生で見守りサービスを登録している割合はどの程度か。
- 2割程度。小学1年生だけを対象にした無料サービスキャンペーンを実施しているが、利用していない方が多い。その理由として、児童クラブに入っているため、保護者が迎えに行くので、特に必要性はないということが挙げられる。
  
- 今後の課題があれば教えてほしい。
- 費用面に関してが、一番の課題。令和5年度から令和7年度にかけて1,500台を更新したが、初めのときのように補助金が使えなかったため、全て一般財源での支出となり、更新費用が最も大きな課題だと感じた。

- 加古川市のように整備を進める場合、こういった点を最初に決めておくことが重要だとか、設置時にはどのような点に注意すればよいのかなど、具体的なアドバイスがあればきかせてほしい。
- 費用面では、維持管理費や更新費用が多額となるため、本当に必要なものなのか見極める必要がある。また、見守りサービスを導入する場合、さらに費用が高くなるため、どの程度のニーズがあるのか、そのあたりを調査する必要がある。
  
- プライバシーの関係で黒塗りの部分があるが、カメラ設置にあたっては市民の方からの問い合わせなどはあったか。
- そんなに多くはなかった。カメラの画角を公表していないため、自宅の近くにカメラが設置されている方については、「ずっと監視されているのではないか」という問い合わせがあったが、プライバシーマークについて説明し、納得していただいている状況である。
  
- 設置する場所について、近隣住民の同意を得て設置したのか。それとも市が単独で進めたのか。
- 設置場所を決定する前に、候補地の案を町内会長に示している。町内会長への案内と確認をもって、その町内については基本的に同意を得たとして進めている。
  
- 対策のために、様々なところにカメラを設置してほしいという要望があると思うが、そのような要望に対して、市としての考え方はどうなっているのか。
- 基本的には、今の設置位置はよほどのことがない限り変える方針はないが、そういった問い合わせはよくある。また、町内会の中でのカメラの移設であれば、警察の了承が得られれば、移設することもある。移設が難しい場合には、町内会が設置する防犯カメラに対して補助金を出す制度もあるので、そういった制度の案内を行っている。

## 7 委員会所感

加古川市の見守りカメラ・ICT 見守りサービス事業は、犯罪認知件数の多さや、具体的な事件を契機に、交付金措置・自主財源ともに大きな費用をかけて実施しており、市民の安心・安全をわかりやすく具現化している点が評価できる。見守りカメラの設置にあたっては、場所や目的に合わせてカメラの機能を考慮しており、オープンミーティングや町内会・PTA・警察・専門家への意見聴取を通じてまち全体で防犯への意識を高める機運としつつのハード整備となっている点も、事業の有効性を高めていると感じる。

一方で、両事業には刑法犯の抑止、子供・高齢者の見守り、犯罪発生後の捜査への寄与など複数の趣旨があり、それぞれについての的を絞って効果を検証するには課

題が残っているようだ。刑法犯認知件数は全国的に減少傾向にあり、加古川市で特に多い自転車盗については両事業が直接影響することは少なく、効果も限られている壁が垣間見えた。

見守りカメラ・ICT 見守りサービス事業は、市民の安心・安全を求める声に応える手段として一つの重大な選択肢となるが、莫大な初期投資・維持費用を必要とすることから、江南市において同様の実施が適当だと直ちに断ずることはできない。市民を取り巻く治安状況がどうなっているのか、統計やアンケートを活用した実態把握に努め、趣旨を明確にした上で、ハード面だけでなく市民意識の高揚などソフト面を巻き込んだ事業実施を検討していくべきだろう。

# 兵庫県豊岡市

## ○ 市勢等について

### 1 市 勢（令和8年2月1日現在）

(1) 人 口	73,608	人
(2) 世帯数	33,603	世帯
(3) 面 積	697.55	k m <sup>2</sup>

### 2 令和7年度一般会計当初予算

#### 歳 入

区分	予算額（千円）	構成比（%）
市税	9,729,923	19.0
地方譲与税	460,547	0.9
利子割交付金	15,467	0.0
配当割交付金	92,282	0.2
株式等譲渡所得割交付金	119,354	0.3
法人事業税交付金	194,955	0.4
地方消費税交付金	1,961,111	3.8
ゴルフ場利用税交付金	9,932	0.0
環境性能割交付金	102,271	0.2
地方特例交付金	58,795	0.1
地方交付税	17,400,000	34.0
交通安全対策特別交付金	7,854	0.0
分担金及び負担金	147,664	0.3
使用料及び手数料	710,416	1.4
国庫支出金	6,201,898	12.1
県支出金	3,240,999	6.3
財産収入	125,764	0.3
寄附金	1,544,200	3.0
繰入金	2,921,429	5.7
繰越金	1	0.0
諸収入	2,037,738	4.0
市債	4,097,400	8.0
歳入合計	51,180,000	100.0

## 歳 出

区分	予算額 (千円)	構成比 (%)
議会費	261,549	0.5
総務費	8,819,072	17.2
民生費	15,174,816	29.7
衛生費	5,525,995	10.8
労働費	43,525	0.1
農林水産業費	1,598,232	3.1
商工費	1,553,413	3.0
土木費	5,479,474	10.7
消防費	2,072,292	4.1
教育費	5,272,427	10.3
公債費	5,294,205	10.3
諸支出金	45,000	0.1
予備費	40,000	0.1
歳出合計	51,180,000	100.0

## ○ 議会等について

### 1 常任委員会

総務委員会	7人	文教民生委員会	7人
建設経済委員会	7人	予算決算委員会	21人

### 2 議会運営委員会 8人

### 3 特別委員会

議会広報広聴特別委員会	7人
人口減少対策調査特別委員会	7人
防災対策調査特別委員会	7人

### 4 議員定数 22人

### 5 会派別

豊義会 (10人)、令和とよおかクラブ (5人)、  
とよおか未来創生 (3人)、豊岡市議会公明党 (2人)、  
日本共産党豊岡市会議員団 (1人)、みどり (1人)

## ○ スマートロックを活用した公共施設予約システムについて

### 1 導入の背景について

2024年度からの5年間を取組期間とする「第5次豊岡市行財政改革大綱」を策定した。大綱の基本的な考え方は、単にコストを抑制することだけではなく、市民生活の利便性との両立を図るという思想に基づいている。その一環として、デジタル社会を前提とした市役所の実現を掲げている。

豊岡市は、都市部に比べて民間施設が少なく、人々が集まる施設や運動施設の公共依存度が非常に高い状況にある。その中で、公共施設は使い勝手が悪く、特に働く世代や若い世代が気軽に集い、体を動かす機会を提供できていないという課題があった。

#### (1) 具体的な課題

- ①空き状況がリアルタイムに公開されておらず、予約方法が書面に限られている。
- ②受付は日中の施設開館時間(9～17時)に限定されているため、働く世代は仕事を休んで、空き状況の確認、予約のために施設に行く必要がある。
- ③支払い方法が現金のみに限られており、キャッシュレス決済比率が高い若者世代の利用の妨げとなっている。
- ④夜間や休日など、施設管理者が不在の際は、利用者は事前に鍵を受取り、後日返却に行く必要がある。

### 2 機能について

#### (1) システムの機能

The image displays three panels of the reservation system interface. The first panel, titled '空き状況の確認' (Check Availability), shows a facility page for '豊岡市体育館' (Toyooka City Gymnasium) with a real-time availability calendar. The second panel, '施設の検索' (Search for Facilities), shows a search form with filters for date, purpose, and facility type. The third panel, '施設の予約・変更・キャンセル' (Reserve, Change, Cancel Facility), shows a reservation confirmation screen with details like date, time, and cost. To the right, there is text explaining that users can pay with credit cards or cashless methods and that they can use smart keys instead of going to the facility to pick up keys.

- ①スマートフォン等からいつでも施設の空き状況の確認、予約、変更ができるので、気軽に公共施設を利用できる。
- ②様々な決済手段を用意することで、若い世代でも不自由なく利用できる。

## (2) 電子錠の機能

- ① 鍵管理をデジタルに置き換えることで、スムーズな施設利用を可能にするとともに、無人施設でも安心、安全に施設が利用できる。
- ② 扉のサムターン部分に機械を取り付けており、鍵の開閉はこのサムターンを回すという仕組みになっている。この機械は IC カードリーダーとして機能しており、スマートフォンと Bluetooth で通信し、スマートフォンをかざすことで、扉の開閉が可能となる仕組みである。

## (3) 電子錠が機能しない場合の代替手段

電池で動作するため、停電が発生しても影響を受けない電池式のシステムである。また、ネットワークが不通の際にも対応できるように設計されている。

■ 管理者				
	物理鍵	Akerunアプリ	ICカード	管理者画面
停電時	○	○	○	○
NW不通時	○	○	○	×

  

■ 利用者			
	物理鍵	URL鍵	ICカード
停電時	○	○	○
NW不通時	○	×	○



株式会社 Photosynthより

### ① 管理者

IC カードは Bluetooth を使用して通信しているので、仮にインターネット接続が失われた状態でも扉を開けることが可能。サムターン部分に機械を取り付けているため、物理鍵も使用できる。また専用のアプリがあり、Bluetooth で通信を行うため、インターネット接続がなくても引き続き使用できる。管理者画面はインターネット経由で操作する必要があるため、この場合はインターネット接続がないと開けることはできない。

### ② 利用者

普段は URL 鍵という方式で開錠・施錠を行う。利用者が予約し、その後管理者によって承認されるとメールが届き、その中に記載された URL にアクセスすると扉の開閉画面が表示され、扉を開錠・施錠できる。ただし、この操作はインターネット経由で行うため、接続がない場合には URL 鍵では開錠・施錠はできない。その際には各施設から IC カードを受け取って操作することとなる。

### 3 導入施設について (件)

施設種別	主な施設	導入施設数	電子錠設置施設数
文化施設	豊岡市民会館、城崎国際アートセンター	2	0
体育施設	総合体育館、豊岡総合スポーツセンターなど	19	4
学校施設	市内小中学校	30	29
集会施設	コミュニティセンター、市民センターなど	33	25
交流施設	WACCU TOYOOKA、豊岡稽古堂	2	2
社会福祉施設	健康福祉センター	5	0
合計		91	60

### 4 費用について (千円)

	2024	2025	2026	2027
導入費用	21,154	0	0	0
保守費用	21,881	0	770	10,495
通信費用	1,473	0	1,179	1,179
決済手数料	0	121	200	300
交付金	22,073	0	0	0

※2024年度は実績、2025年度以降は予定

デジタル田園都市国家構想交付金を活用しており、2024年度から2026年度までの運用費用を含めた形で半分はこの交付金で賄っている。このため、2025年度と2026年度の保守費用は2024年度に支払われることになり、その結果として非常に少額となっている。特に2025年度については、決済手数料のみである。

また、新たにコールセンターを設置する計画があり、2026年度の予算で考慮されている。

### 5 導入効果について

施設種別	主な施設	予約数	オンライン予約数	オンライン予約率	オンライン決済率
文化施設	豊岡市民会館、城崎国際アートセンター	1,895	125	7.1%	4.8%
体育施設	総合体育館、豊岡総合スポーツセンターなど	11,940	3,263	27.3%	24.8%
学校施設	市内小中学校	12,126	11,734	96.8%	14.9%
集会施設	コミュニティセンター、市民センターなど	17,378	9,239	53.2%	27.0%
交流施設	WACCU TOYOOKA、豊岡稽古堂	1,703	610	35.8%	7.1%
社会福祉施設	健康福祉センター	3,104	146	4.7%	5.6%
合計		48,146	25,117	52.2%	9.0%

## (1) オンライン予約

施設によって、オンライン予約の利用状況には非常に大きな差が見られる。特に学校施設では、オンライン予約の割合が高い。利用者の多くが子育て世代であり、自然とオンラインでの予約が普及しているからと考える。

一方で、体育施設ではオンライン予約の割合が低く、高齢者の利用が多いことが影響している。また、コミュニティセンターでも高齢者が主な利用者だが、全体としてオンライン予約を推奨しているため、半数以上の方々がオンラインで予約を行っている。しかしながら、交流施設に関してはまだ約3分の1程度しかオンライン予約が活用されていない状況である。

## (2) オンライン決済

実際に利用した方々の中でクレジットカードやコンビニ決済を利用した割合は低く、高いところでも3割に達していない。この背景には、団体での利用が圧倒的に多く、その団体のクレジットカードを持つ人が少ないということがある。その結果として個人がクレジットカード決済を行い、その金額を集める形になってしまうため、オンライン決済の普及が進みにくいという現状にある。

今後はバーコード決済など様々な決済方法を追加することで、徐々にオンライン決済が拡大していくことを期待している。

## 6 導入後の感想（管理者）について

### ■ 否定的な意見

- 解錠用URLが開かないトラブルがたまにある。
- 利用者の顔が見えず、利用状況把握が難しい。
- 利用者同士の交流機会が減る懸念。
- メール処理が増え業務負担が増加した。
- システムの操作が難しい利用者が多い。
- 予約の入力が手間で時間がかかる。
- 急なトラブル時の対応が不透明・困難。
- 利用者登録ミスや連絡先不備により、連絡困難な場合がある。

### ■ 肯定的な意見

- 物理鍵の受渡しや申請手続きが大幅に軽減されて楽になった。
- 鍵管理の負担が減りスムーズになった。
- 利用者の出入り管理が安心になった。
- オートロックで閉め忘れの心配がなくなった。
- 対面不要で申請等の効率が上がった。
- システムの改善対応があり助かっている（柔軟な対応等）。
- 鍵の開け閉めが楽になった。

## 7 今後の改善点と課題について

管理者画面や利用者画面において、高齢者にとって使いにくい部分が多々存在している。また、豊岡市の料金体系は非常に複雑であり、システムとの整合性が取れていない部分もあるので、事業者と協力しながら料金体系とシステムの両面から改善を図る必要があると考えている。

また、現在の予約システムは様々な用途に活用できるため、単なる施設予約だけでなく、多様な予約業務にもこのシステムを適用していきたいと考えている。

## 8 質疑応答

- コールセンターを設置するとのことだが、直営で行われるのか、それとも委託で行われるのか。
- システム導入後、特にコミュニティセンターでの電子錠のトラブルや、利用方法についての問い合わせも多かったため設置する予定であり、委託により、24時間対応してもらえる内容である。
  
- 導入施設の一覧には、小中学校が30施設と記載されていたが、これは小中学校の数が30という意味なのか。
- 小中学校の数は29で、基本的に貸館として利用されているのは体育館に限られている。中には、体育館に併設された器具庫にも電子錠が設置されている学校もあり、統廃合が予定されている学校には設置していない。
  
- 導入の背景として、若い世代や働く世代が公共施設を利用する際の利便性が低い、または障壁があるとのことだったが、実際にこの事業を実施していく中で、効果の検証として、利用率が上がったり、利便性が向上したという結果はあるのか。
- 予約システムの導入により、集計方法が変わったため、以前のアナログ集計との比較は難しい状況である。また、年齢層の比較も困難。定量的な比較はできていないが、予約システム導入後に施設を利用するようになったという声もあるので、定性的な評価としては、利用者は増えたと感じている。
  
- 団体の利用や比較的高齢の方々の利用が公共施設には多く、その状況は今もあまり変わっておらず、これまでの公共施設は、交流という点を重視してきた。一方で、利便性の向上やデジタル化の重要性についても理解できるが、このデジタル化を進めようとする動きは、今までのターゲットを完全に変えるわけではないのに、議会や市民へはどのような説明を経て、こうした勢いが生まれたのか。

- 従来通り、紙や電話での申請方法を残しつつ、新たに予約システムを導入した。このため、従来の方法が好ましい方、対面でのコミュニケーションを取りたい方には、従来の方法がある。新たな層の発掘としてオンライン予約という方法を追加したため、今まで施設に行くのが難しかった方々については、新たに機会が提供され、市民の利便性が向上するという点を議会には説明した。
- 電子錠について、市民はスマートフォンを操作するのか、それとも IC カードを利用するのか、具体的な仕組みを教えてほしい。
- 予約を行うと、管理者がその内容を承認し、スマートフォンに URL が送信される。この URL をタップすると、「開ける」や「閉める」といったボタンが表示され、ドアの開閉が可能となる。例えば 9 時から 12 時までの予約の場合だと、その前後 30 分を含めた時間（8 時半～12 時半）のみ、ドアの開閉をすることができる設定になっている。従来通りの方法で予約された方には URL は送信されないため、利用者は管理者から IC カードを受け取る方法となる。また、この IC カードには履歴機能があり、いつドアを開閉したかも記録されている。もし返却されない場合、その IC カードを無効化することも可能なため、物理錠よりも、安全性が高い。
- 夜間に公共施設を利用する際には、施設近隣の市民が錠の管理を行い、施錠や内部の状況確認をしているという市町もあるが、デジタル化されて、このような管理に関する問題は、どのようにしているのか。
- 多くの施設が無人となる。夜間はオートロック機能が作動するため、万が一錠を閉め忘れた場合でも、施設が開いたままの状態になることはない。なお、各施設には紙のチェックリストが用意されており、利用後にはチェック項目を確認している。また、もし備品に破損があった場合は、利用者から各施設の管理者へ連絡してもらおう流れになっている。
- 予約システムを導入したが、すべての業務が一斉にオンラインに移行するわけではなく、依然として過去のアナログ部分が残っているため、業務が増えたと言頭で説明があったが、現状はどのようにしているのか。
- 利用者側は、これまで通りの方法でも予約を行うことが可能だが、管理者側は、すべての紙台帳がシステムに統合されたため、やり方を変更せざるを得ない状況にある。DX を進める際には、新しいツールの導入を検討する必要があるが、その際には最初はアナログとデジタルの併用が求められることが多い。どんなツールでも、このような課題が存在することを実感している。
- 施設の予約は何時間単位で行うことができるのか。

- 午前、午後、夜間という枠が設定されていて、午前の枠は9時から12時まで、午後の枠は13時から17時まで、そして夜間の枠は18時から22時までとなっている。また、一部の予約では1時間単位での利用も可能となっている。
- 1時間単位で予約可能な施設は、どの程度あるのか。
- まだ2、3施設。施設予約以外の利用の仕方、税の申告相談予約については、30分単位で可能としている。
- 様々な種類の電子錠があるが、今回導入した機種を選んだ理由は何か。
- 予約システムと電子錠をセットとしてプロポーザルを実施し、導入費用が安く、豊岡市が求めるすべての施設に対して予算内で導入することが可能であったため。
- 電子錠は電池で動作するが、その電池の寿命はどのくらいなのか。また、管理が面倒だと感じることはないのか。
- おおよそ1年ほどの寿命であるが、使用頻度や設置環境によって電池の残量が急激に減少することもある。提供元の事業者は電池の残量を把握しており、残量が減少すると自動的に各施設へ通知が送られる仕組みになっている。そのため、管理者は通知が届いたときに、電池交換をすることになる。
- 予約システムにマイナンバーカードを連携させることはやっているのか。
- 本人認証アプリ「xID（クロスアイディー）」と連携し、利用者登録ができる仕組みとなっている。
- 行政のスリム化や業務の効率化は、これからの時代において絶対に必要なことであるが、一方では業務負担が増加しているという現実もある。そうした中で、今回の取組について、成果指標をどのように設けて、どのように評価していくのか。
- デジタル化の波が押し寄せており、力技で進めているが、現状では確実に負荷がかかっている。しかし、この負荷を乗り越えなければ先はない。そのため現在は少々無理をして取り組んでいる状況。このような中で、どのような評価基準を設けるべきか、悩んでいる。

## 9 委員会所感

豊岡市は「第5次行財政改革大綱」を基にDXに注力しており、江南市の20倍もの市域を有する背景・より顕著な少子高齢化への懸念もあり、コスト抑制と市民の利便性向上を両立することを方針に位置付けている。その究極として「来庁しなくてもよい市役所・公共施設」を目指していることが、今回の視察内容であるスマートロックを活用した公共施設予約システム事業の推進に大きく影響していること

が示された。

スマートロックは、物理鍵との両立により、アナログの利便性を損なわずに新たな手法を導入できており、トラブル時の対応に課題はあるものの、時代を見据えた有意な取組となっている。他方で、オンライン上の予約システムについては決済手段のオンライン化が積み残され、予約時間や減免制度の整理など既存の枠組みを総合的に見直す必要があり、効果を実感するに至るには解決しなければならない課題が多いようである。加えて、肝心の事務効率の向上については、デジタルとアナログの過渡期であることも踏まえ評価が二分されている。

江南市においては、スマートロックの導入は施設ごとにも実施できる事業であるが、市として総合的に推進するか、管理者ごとの判断に委ねるかの精査が必要となるだろう。また、予約システムについては対面・オンライン以前に制度の複雑さ、新規・個人利用者の利便性の低さがかねてから指摘されており、その整理から取り組む必要がある。さらに、県が整備したシステムを使っていることも「改革しない」理由となってしまうことから、独自システムが必要であるかどうか、負担や効果を慎重に検討することから始めるべきだと感じた。