

令和5年度 郁政会 行政視察実施報告書

実施日時：令和5年7月31日（月）～ 8月2日（水）

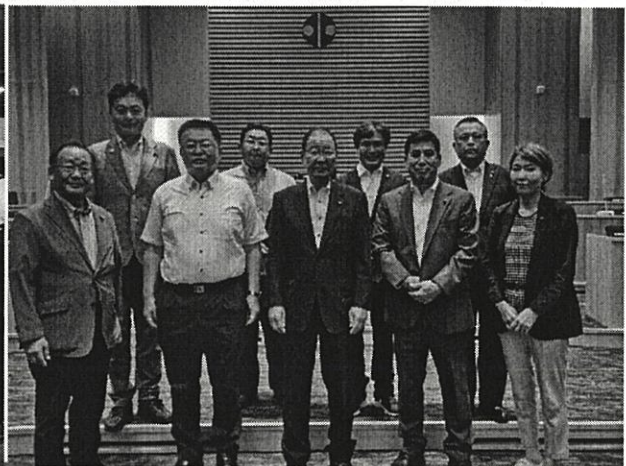
視察先及び内容：網走市 デジタルファースト宣言について

北見市 書かない窓口・ワンストップサービス推進事業について

旭川市 デザイン推進事業について

参加議員：海老原 一郎 篠塚 昌毅 小坂 博（都合により2日目より参加）

下村 壽郎 今野 貴子 勝田 達也 矢口 勝雄 奥谷 崇



網走市 デジタルファースト宣言について

日 時 : 令和5年7月31日(月) 15:00 ~ 16:30

場 所 : 網走市役所

視察目的 : 行政の効率化が求められる中、急速に進展するデジタル技術を積極的に活用することが必須となっています。網走市にて宣言されたこのテーマを、本市におけるデジタル化推進の参考にしたい。

対 応 者 : 企画総務部 デジタル化推進室 参事 山縣 公彦 様

◆ 事業概要

1. 【網走市デジタルファースト宣言】

『人口減少、少子高齢化に伴う働き手の減少など様々な地域課題に対応し、ウィズコロナ・ポストコロナ時代においても継続的、安定的に公共サービスを提供していくためには、急速に進展するデジタル技術を積極的に活用しながら、行政のデジタル化を進める必要があります。』

網走市は「関係人口創出」「市民サービス」「行政運営」にデジタルファーストで取り組み、誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化により、人口減少や新たな日常に対応した、持続可能なまちづくりを推進することを宣言します。 令和3年9月1日 網走市長 水谷 洋一』

2. 取り組み分野

1) 関係人口創出のデジタルファースト

デジタルを活用したマーケティングで網走市の魅力を広く発信し、「訪れたいまち」を目指す

- ・デジタルマーケティングの強化
- ・観光プロモーションの改革
- ・デジタルコンテンツの充実

2) 市民サービスのデジタルファースト

デジタルの力でもう一つの市役所をつくり、「手のひら行政」を目指す

- ・行政手続きのオンライン化
- ・証明書等のコンビニ交付
- ・キャッシュレス決済の導入
- ・高齢者等のデジタル活用支援

3) 行政運営のデジタルファースト

デジタルを活用した業務の効率化により、「持続可能な行政運営」を目指す

- ・ペーパーレスの推進
- ・WEB会議・テレワークの導入
- ・AI・RPA等の先進技術の活用



3. 今後の検討課題について

1) 関係人口創出の取り組み

デジタルマーケティングの導入により得られるデータ分析結果を利用した新たなターゲット層へのデジタルマーケティングの実施

2) 市民サービスの取り組み

税、使用料、手数料などへのキャッシュレス決済の導入

基幹系システムの標準化、共通化に合わせた業務改善の推進とワンストップサービスの展開

3) 行政運営の取り組み

電子決済、電子契約、電子入札の導入

多様な働き方改革の推進

セキュリティ対策

◆ 主な質疑応答

Q: 職員が共有できるデータの範囲について伺う。役職や立場によってアクセスできるデータの範囲は違ってくると思うが、どのようにこの点を構築されるのか。

A: グループウェア、グーグルワークスを利用する。データはクラウド上に置き誰にでもみられるようにする。チャットも利用する。

Q: 情報発信に利用している SNS の中で何に一番反応が良いか。

A: 見てくれている国によってそれぞれ特徴がある。全般的には YouTube。今一番伸びているのが TikTok。インスタグラムも反応が良い。

Q: 一般の職員にはどのようにこの仕組みを落とし込んでいくのか。

A: まずはゴールをイメージさせたい。仕事が楽になることを理解させたい。

Q: バックアップのシステムなど、専門的な部分は外部に依頼しているのか。

A: 外部に依頼している。先行自治体である室蘭市を参考にしている。

Q: チャット GPT の活用は検討されているのか

A: 生成 AI が使えるように前向きに検討中。まずはガイドラインを作成していく。特に個人情報の扱い方に注意を払うよう職員へ教育を行う。他の自治体の情報を収集中である。

Q: フリーWiFi は観光客にも使えるようになっているのか

A: 現在は主に公民館などの公共施設だけに設置してある。

◆ 各自の感想

《海老原 一郎》

2024年秋に新庁舎整備ということもあり、ICT 導入については積極的に取り組めるという前提が、宣言立ち上げの大きなきっかけには、なったと思いますが、宣言をすることにより、市職員のみならず市民にも網走市が積極的にデジタル化にまい進していることが PR できると感じました。取り組みの内容については、公衆フリーWi-Fi 環境整備事業など、土浦市でも取り組むべき事業が複数あり、土浦市にも、その導入を提言していきたい。

《篠塚 昌毅》

網走市では2020年8月に新庁舎建設基本構想を策定し、基本方針の一つとして「効率的な情報化に対応できる庁舎」が示され2021年4月に各課より選抜され12名によりデジタル化推進室が設置され、2021年9月に「関係人口の創出」「市民サービス」「行政運営」「地域社会」の四つをテーマにデジタルファースト宣言を発表しました。なかでも、網走の魅力を YouTube、Instagram など SNS を活用し、世界的に発信し、その閲覧数などを分析して網走市の魅力を活かした街づくりを実践し、移住定住人口を増加させる計画を推進している点がとても参考になりました。デジタルファースト宣言をする事により職員が一丸となって DX 戦略に取り組む事になったそうです。土浦市にも参考し取り組むように提言していきます。

《下村 壽郎》

・デジタルファースト宣言までの流れ について

網走市新庁舎建設基本構想の基本構想の一つとして「効率的で情報化に対応できる庁舎」が示され、さらに、「新庁舎建設に向けたICT等の導入に関する提言」がまとめられました。その後、デジタル化推進室設置をして、「デジタルファースト宣言」がなされDXをしっかりと推進するためにキックオフがされたとの説明でありました。

感想として、行政職員へデジタル化推進についての意識付けをするには、中途半端にならないよう手順を踏んで「デジタルファースト宣言」をしたことが良かったと思います。

デジタル化推進をするには、専門の所管課（室）が無くてはできません。しかしながら、その担当者はこれまでの所属課の業務を兼務しているとのことで、これらの改善が望まれるように思います。

・DX 推進計画について

大きく4つの柱が示されています。

1. 関係人口創出の取り組み
2. 市民サービスの取り組み
3. 行政運営の取り組み
4. 地域社会のデジタル化

計画は、2021年から2025年までの主な取り組みとスケジュールが示されています。

感想として、2022年10月DX政策検討会議開催から2022年2月DX推進計画をリリース、2022年4月からの短期間で企画検討後に計画をスタートさせていることに驚きました。2023年の取り組みは2022年より少し増加しており、PCDAサイクルが機能していると感じました。

一方、大きな 4 つの柱それぞれの取り組み項目については、常に合理的に検討する必要があり、重複する業務の統廃合と合理化や効率化の検討とその結果を水平展開することが望ましいと考えられます。網走市の説明でもありましたが、今後の課題として「人材育成」や「高齢者スマホ教室」などの計画と実行が、デジタル活用支援推進が不可欠であると感じました。

このように素晴らし取り組みを実際に模擬体験し、感動いたしました。土浦市でもこのような取り組みをするよう提言してまいりたいと思います。

《今野 貴子》

デジタルトランスフォーメーション推進計画の取り組みは、今ではどの自治体も取入れている事業ですが、その自治体の地方性や特色などにより、取入れ方にも違いがあります。網走の取り組みは、デジタルマーケティングを主体とした関係人口創出を目指したものです。3つのテーマ「観光」・「ふるさと納税」・「移住」を主なテーマとしています。北海道という場所柄、やはり観光に関しての事業も充実しており、移動型医療サービスや市民サービスの充実といった幅広いものになっています。

土浦市でもデジタルトランスフォーメーション推進計画を策定しましたが、網走市とは重なる事業も多い中、その地域性から発したものが、一番力が入っていると感じました。土浦での地域性・特色を効果的に活用できるものは何かを、他所の自治体目線で考えることも有効なことだと感じました。

《勝田 達也》

生産性の向上

特に観光の分野で、デジタル化：カスタマージャーニーを意識した KPI 設定を行い見える化で、職員のモチベーションを上げている。

DX により全職員がリアルタイムに利用できるダッシュボードのような機能を構築し、事業の全体像、各部署の役割や進捗状況などを共有する。共有データを収集記録するインフラを整備し共有データを分析解析し活用できるようにデータドリブンなカルチャーを浸透させることで効率がよく、生産性の高い、そして満足度の高い行政運営につながると考えます。

《矢口 勝雄》

観光が網走市の最も重要な産業の一つであるとの事で、特に海外からの観光客へ、それぞれの国に適したタイプの SNS を利用した情報発信の取り組みは、大変勉強になりました。

視察の対応をいただいたデジタル推進室は、専属の担当者が説明者の方お一人だけで、他の室員は今までの部署に所属しながらの兼務とのことでした。行政の効率化が求められる中、急速に進展するデジタル技術を積極的に利活用することは、最優先事項の一つであるはずなので、スムーズに進めていけるのか少し不安にも感じるこの体制を、更に積極的な組織にしていってほしいとも思いました。

土浦市においてもデジタル推進に取り組む重要性、特に各職員に対して DX 推進への意識付けをどの様に実行するのが良いのか、改めて考えさせられる良い機会となりました。

《奥谷 崇》

人口3万4千人の網走市では2021年9月にデジタルファースト宣言を行い、関係人口創出、市民サービス、行政運営、地域社会の4つの柱を定め、デジタル推進計画を策定してきました。特に観光のデジタル化に注力し、旅行者の複数の意識の段階に応じた数々の施策を進めているのが大きな特徴でした。担当者からこれまでの取り組みに内容について詳しく説明を受け、膨大なデータの活用方法やSNSの活用、職員の意識改革等について質疑応答を行いました。特にSNSの活用では国内向けにYouTube、TikTokも伸びており、韓国ではインスタグラムが一般的に使われているとのことで、YouTubeは1分21秒と16秒の2つのバージョンを作っているという点は、本市におけるPR戦略の参考になると感じました。

北見市 書かない窓口・ワンストップサービス推進事業について

日 時： 令和5年8月1日（月）9:00～11:00

場 所： 北見市役所

視察目的： 市民への窓口サービス向上を目指すために、先進地として実績を上げている当市の取り組みを実際に窓口にて体験し、本市の参考としたい

対 応 者： 市議会副議長 中崎 孝俊 様

市民環境部 参事 川島 佳子 様

市民環境部 窓口課 課長 高久 直美 様

◆ 事業概要

「書かないワンストップ窓口」は、市民が各種証明書の交付を受けたり、転入・転出などのライフイベントに関する手続きの際の手間と時間を大幅に削減するサービス。

このような手続きは、市民が市役所へ出向いて申請書に必要事項を記入し、各々の手続きを担当する課の窓口それぞれ提出するのが一般的である。しかし大多数の市民にとって、申請書を記入する機会はそうそう無く、そのため難しく感じたり、窓口をいくつも回る必要があったりし、負担がかかりがちなものである。（例えば子どものいる家族が転入した場合には、転入届の他、上下水道の手続き、子ども医療費助成制度の住所変更、転校手続きなど、複数の申請が必要）

そこで窓口での手続きをもっと簡単・効率的にしたいという職員提案が起きた。本取り組みのきっかけとして、2012年に北見市の新人職員自身が証明書の申請を体験してみたことがあげられる。体験した新人職員は申請書の書き方がわからず、窓口の職員に書き方を教えてもらった。この「新人職員が市役所窓口を利用してみたら実験」にて、利用者目線で課題点を探した。

2014年には「北見市ワンストップサービス推進計画」を立案した。来庁者が最初に訪れた住民異動窓口で、できるだけ多くの用件を終えられるようにして、負担感や二度手間を減らすのが目的。2016年には計画実現の一環として、「窓口支援システム」を導入した。窓口職員が来庁者の同意を得た上で、システムを操作しながら、来庁者と一緒に手続きの受付を進めていく。本人が記入しなければならなかった氏名や住所などは、市が保有する住民情報を活用して印字される仕組みになっており、市民は内容を確認してサインするだけで申請書を完成させることができる。市民が書くのは基本的にサインのみ。タイトル通りの「ワンストップ」で「書かない窓口」である。

そしてこの業務改善によって、来庁者の手続きが簡素になるばかりでなく、職員は確認の手間がなくなり事務時間削減につながっているのも大きなポイントである。



◆ 主な質疑応答

Q：このシステムの品質改善は現在も続けているのか。

A：年に2回課長級が集まり、見直しを行っている。

Q：ここまでの大きな改革が出来た理由、きっかけは？

A：小さな成功体験があった。やってみたらうまくいった、この積み重ねだと思う。また職員研修の中で当時の市長にプレゼンをして、プロジェクトが始動した。

Q：現在の庁舎は2年前に出来たばかりの新しい建物だと伺ったが、こちらの事業との関係性は？

A：出来る事からやってみようと、今までの積み重ねの集大成を新しい庁舎に詰め込んだということだと思う。

Q：利用者の声は？

A：「回らなくていいのですか？」と言われる。

手続きが1か所で済んでいるのが利用者にとっての一番のメリットではないだろうか。
来庁してから書類を受け取り帰るまでの時間短縮が出来ている。

Q：職員の時短や作業量の減少はどの程度か。

A：計測していないので数字では表せないが、職員の時間外は減っていると思われる。

Q：クレームを受ける頻度など、窓口での対応に何か変化はあるか。

A：クレームは明らかに減っていると思う。ワンストップになったことで案内漏れや待ち時間が減ったことが要因にあると思う。

◆ 各自の感想

《海老原 一郎》

事業の説明を受けた後、窓口フロアに行ってみると、記帳台が見当たらないのに驚きました。また、実際に、窓口で、証明書の申請から受け取りまで、北見市の職員から、シミュレーション体験を受けました。市民だけでなく市外からの移住者も含め、来庁者は、申請書の記入の必要はなく、職員からの質問に答えるだけで、届け出や証明書の発行ができ、更に職員の事務作業時間の削減もできる素晴らしいシステムでした。土浦市でも、是非このようなシステムの導入をすべきと感じました。

《篠塚 昌毅》

北見市で実施している「書かない窓口ワンストップサービス」は2012年に窓口改善業務の一つとして新人職員が市役所窓口を利用してみたら実験を実施しました。その結果を踏まえて、利用者目線で出来ることから改善して行こうと2013年から事業化し、カラーボードの案内板や申請書の統合化、手

手続きの名称	担当部署	備考
住民登録(住所・氏名・世帯の変更)	1階/市民課 (1階12番)	
各種証明書の交付申請	1階/市民課 (1階12番)	
マイナンバーカード 記載事項の変更手続き(住所・氏名の変更)	1階/市民課 (1階12番)	
児童養育施設 住所の変更(市内転居)	1階/市民課 (1階12番)	
小中学校 転校手続き(学校の指定・入学通知書の交付)	1階/市民課 (1階12番)	
保育園の出入退園手続き(入園・退園)	1階/市民課 (1階12番)	
水道の手続き(使用開始・中止・名義変更)	1階/市民課 (1階12番)	

続きチェックシートなど様々な改善を行う北見市ワンストップ推進会議を設置しています。この事業概要の説明を受けたあと、実際に窓口に行き、ワンストップサービスを体験させて頂きました。総合案内所で受付番号の交付を受けたのち、窓口にてマイナンバーカードなどの身分証明書を提示し、担当者に必要としている書類を口頭で告げると、担当者がパンフレットを見せながら説明を行い、その場で書類がプリントアウトされその書類を確認、正しければ署名をするだけで完成と窓口に来てから 3 分程度で希望の書類が完成しました。所定の申請者に記入する手間もなく、書類に書くのは自分の名前だけと、簡単に確実に希望の書類が整いました。北見市ではデジタル化を推進する前からこの事業に取組、様々なノウハウを積み重ね、この業務をデジタル化しているので、まさに DX 戦略の最前線を走っていると感じました。土浦市でもこの「書かない窓口ワンストップサービス」は直ぐにでも導入すべきと考えます。

《小坂 博》

書かない窓口・ワンストップサービス推進事業といわれても、ピンときません。市の窓口業務の現場をみさせていただき、とても驚きました。まさに百聞は一見にしかず。たとえばある個人が市民課窓口を訪れたとします。市民課窓口で、個人が特定できれば、印鑑証明書、納税証明書、戸籍等死亡等、転入転出等、保育園等、学校等、の手続きがその場でできること、結果をプリントしてその場で確認できること、さらにはその対応がスムーズ過ぎて、驚くばかりでした。このような完璧といっても良いようなシステムと運用をみたことがありません。

願わくば、この手法を導入できる可能性があるならば、早急に導入する価値は十分にあるように感じました。

《下村 壽郎》

名瀬、窓口サービス改善に取り組んだのが明確に説明され、理解しやすく説明を聞きながら、土浦市でもこのような取り組みを推進していかなければと強く思いました。

この事業のきっかけは、「役所の手続き（窓口）はなぜ面倒??」 市民との接点となっている窓口業務の職員の皆さんが考えて、新人職員が市役所窓口を利用した実験は、利用者目線について考えた、出来る事から改善でした。こうした職員の体験が、改善の考え方を身に付け、改善の原動力となり、現在の DX による「書かない窓口」に至っている。

この「書かない窓口」はワンストップサービスであり、市民は 1 か所で、もれなく、何度も同じことを言わなくても手続きができる。市職員も窓口対応の業務が減少し、内部事務業務や相談業務、その他の業務に注力するリソースを、広く積み上げで生み出す の効果があるとの説明でした。

感想として、DX を推進し何をしたいのか。ではなく、市民が求める窓口対応をサービス低下せず合理化するには、何をすればよいのか。市職員が忙殺される窓口業務の合理化をするには、何をすればよいのか。

市民の皆さんが感じていた、「役所の手続（窓口）はなぜ面倒」は大きな課題であり、この課題には「住民目線」「職員目線」の面倒な 2 つの柱があると考えられます。

これらの面倒要因探り出しその要因を解決する手段を見つけたことが改善に繋がると思います。市職員の皆さんが問題解決のための過程で自然発生的に、ISO の考え方と品質管理の手法による改善を

した結果が、成功をもたらしたと考えられます。また、総務省の勧める自治体が DX 推進をする成功事例としても紹介されています。

《今野 貴子》

圧巻の視察内容でした。全ての手続きが一箇所の窓口で終わってしまう。そして一切、何も書かなくて良い。異次元の世界を見ているような感覚でした。「書かない窓口サービス」と聞いて、最初はピンときませんでした。説明を聞いて、その凄さが分かってくるにつれて、一体この大改革はどのように生まれて、形になっていったのかが気になりました。以前、一般質問でワンストップについて質問・提言をしたことがあり、残念ながら土浦ではまだ形になっていない、という経緯があります。

説明の後、窓口で体験しましたが、思っていた以上に「簡潔・スピーディ・楽」でした。『誰ひとり取り残さないデジタル社会とは、全ての人がスマホを持って、スマホで何かをやらなければならないということではありません。スマホを使えない人は窓口に行ってくださいばよいのです。その時、その窓口がデジタルの力で… 北見市で何が起きているか、ご覧ください。』河野太郎デジタル大臣の SNS への書き込みです。

この取組みのきっかけは若手職員からの発案とのこと。強く思うことがあった視察でした。

《勝田 達也》

利用者様目線で考えたら、利用者様の庁舎滞在時間が短縮された。証明申請書の統合、ライフイベント別のチェックシートなど、システムを変更できれば実行できる。確認作業の統一化などの見直しで効率化するこの取り組みは来場者様、職員共にメリットをもたらす。職員の生産性の向上に寄与することになります。

《矢口 勝雄》

今回の窓口サービス改善に取り組んだきっかけと理由が明確に説明され、納得しながら説明を伺いました。説明者の言葉には実績を上げた誇りも感じ取ることができ、そして土浦市でもこのような取り組みを推進していかなければとの思いを強くしました。この事業のきっかけとなった、新人職員が市役所窓口を利用した実験は、利用者目線について考えた、出来る事から改善でした。

事業概要の説明を受けたあと窓口に行き、実際にワンストップサービスを体験させて頂きました。総合案内所で受付番号の交付を受けたのち、窓口にてどのような要件かを伝え、マイナンバーカードなどの身分証明書を提示すると、担当者が必要となる手続きの一覧「手続き案内書」を発行し（事業概要欄の写真参照）、例えば煩雑な手続きが求められる住所の異動届けは、市内の移動であれば、署名以外には新住所を記入するだけ。後はマイナンバーカードと保育園の手続きだけです。

合併により市の端から端までなんと 110 km にもなるこちらの北見市。窓口を訪れる市民にとって、市役所までの往復の時間までも考えた時に、手続き時間と手間の削減はとても助かるでしょうし、市民満足度の向上に間違いなく繋がると考えます。

業務ノウハウを取り入れたこのシステムは他自治体への展開も可能との事で、北海道岩見沢市、埼玉県深谷市、越谷市において導入実績があり、他自治体でも導入の検討が進んでいるそうです。本市においてもこのシステムを参考にする価値は十分にあると考えます。

《奥谷 崇》

北見市では『窓口のワンストップサービス』について説明を受けました。市役所での窓口手続きが1ヶ所で終わるように、職員から発案して改善に取り組んできたとのことでした。私も以前一般質問で取り上げた RPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）の技術を活用し、窓口を訪れた申請者の要望に応じた手続き書類が全て1ヶ所で出力されます。これにより対応時間も大幅に削減され、クレームも激減するなどの効果もあったそうです。

実際に窓口で手続きのデモンストレーションをしてくださいました。家族構成によって転居届や小学校の転入手続き、福祉関連やお悔やみ関連の手続きも、窓口職員が聞き取りをしながら申請書類の作成を支援します。申請者は必要事項が印字された複数の申請書類を確認し、署名するだけで手続きが完了していました。

担当者によると、RPA を活用することによって余剰になった人員を削減するのではなく、その他の市民サービスの充実のために職員を振り分ける、との説明を聞き、システムがやること、人間がすべきことをしっかり分けて考えていることに感心しました。土浦市ではまだ十分に RPA を活用しきれていないため、今後はこのような視点も持ちながら導入の推移を見守っていきたいと思います。

旭川市 デザイン推進事業について

日 時 : 令和5年8月2日(月) 9:00 ~ 11:00

場 所 : 旭川市役所 及び 旭川デザインセンター

視察目的 : 自治体が進めるデザインとはどのようなものかを学び、地域の特産品のブランド化、地域のアイデンティティ作りなど、本市の参考としたい

対 応 者 : 経済部 産業振興課 課長補佐 茂木 雅人 様
経済部 産業振興課 村田 みなみ 様

◆ 事業概要

旭川市は北北海道の中核都市であり、豊富な農畜産物や海産物、木材等の物流拠点となっていることを背景として、家具・木製品、機械金属、食品加工など多様なものづくり企業が集積している。特に家具・木製品の分野では「国際家具デザインフェア旭川」や「旭川デザインウィーク」などデザインをテーマとした取組を長年行っており、令和元年10月には、国内3都市目となる「ユネスコ創造都市ネットワーク」のデザイン分野での加盟認定を受けた。今後市内に集積しているデザインのノウハウを地域の強みとして、消費者ニーズの把握や商品開発、人材育成等における旭川企業へのデザイン経営の導入促進や、市民に向けたデザインの普及を図ることで地域産業の活性化やデザイン都市としての魅力向上を図っていく。

◇ デザイン都市加盟までの流れ

- 2017年6月 IFI インテリア宣言を承認する調印
- 2018年12月 UCCN デザイン分野で加盟認定に向けた発起人会設立
- 2019年3月 あさひかわ創造都市推進協議会設立
- 2019年5月 日本ユネスコ国内委員会へ申請・ユネスコへの推薦が決定
- 2019年6月 旭川市がユネスコに申請書を提出
- 2019年10月 ユネスコ創造都市ネットワークデザイン分野で加盟認定



◇ あさひかわデザインウィーク 2023 開催 6月17日 ~ 25日

- ・デザインシンポジウム ~ 持続可能な未来をデザインする ~

第1部 基調講演 第2部 パネルディスカッション

- ・ADW 交流会

サポーター、道内外のデザイナー、バイヤー等約350人が参加

- ・旭川デザイン会議

デザイン都市旭川を、エッジを立ててアピールするためのテーマを設定し、デザインを実践している人と地元の人が意見を交換し、都市の魅力を高めるために取り組む

◇ 旭川デザインセンター

旭川家具・クラフトが一堂に集結する複合施設。約1,000坪の空間に約30のメーカーが常設ブー

スを設け、約 1,200 点の旭川家具・クラフトを販売している。「一生もの」の家具から、旭川観光のお土産にぴったりの木工品など、豊富な品揃えがされている。さらに、ユネスコ・デザイン都市に認定される旭川市における「産業観光拠点」として、旭川家具の歴史や、ものづくりについて学ぶことのできるミュージアム、ギャラリー、体験工房も併設。一年を通してデザイン、インテリア、ライフスタイル等を提案、発信する企画展やコレクション展、ワークショップ等を開催している。



◆ 主な質疑応答

Q : ふるさと納税の支援金の活用は？

A : 返礼品を選んでもらうばかりではなく、デザイン振興基金に活用している。

Q : デザイン手書き会議とはどのようなものか。

A : 事前に市内の学校に案内をし、クリエイタークラブから講師を派遣してもらいワークショップを開催する。参加の市民から、子供たちには貴重な体験となったとの感想をもらっている。効果としては、まだわずか 2 年間なので目に見えるものはないが、将来デザインを学びたいという子供が出てきている。

Q : 産業振興課が担当となっているが、デザインの専門分野はどなたが担当されているのか。

A : 職員がデザイナーに依頼をして一緒に進めている。

Q : 基本計画の見直しをどのように進めていくのか。またもし市長が交代した時にどのように継続させていくのか。

A : 市長を先頭に進めて行く。暫くの間は現市長のもと継続できる。もし交代しても考え方がぶれないようにしたい。

Q : プロポーザル方式を採用しているが、業者にはそれぞれ個性がある。柱となる部分は？

A : 一つの課題を深掘りし、しっかりと向かい合っていく。市民が課題に向かい合い、解決していく過程と結果が見えるようにしたい。

Q : K P I となる評価部分は？

A : 産業振興として行っている以上、数字として捉える必要があると考えている。企業の売り上げがどのように伸びたかなどで評価をしたい。

Q : ふるさと納税はデザイン振興にどれだけの割り当てが向けられているのか。

A : 産業振興基金があり、こちらが 1500 万円、ふるさと納税が 300 万円。

Q : このデザインの考え方を 32 万の市民にどのように共有させていくのか。

A : 正直難しい。これに関わる人たちと相当のコミュニケーションを取っている。この積み重ね。
気づいてもらえるきっかけ作りに一生懸命に取り組んでいる。

◆ 各自の感想

《海老原 一郎》

旭川の木工、特に家具・木製品は、明治時代に陸軍の移転でその施設建設から始まったという歴史がありました。概念ともいえるデザインですが、その木工製品のデザインという下地を持っていた都市なので、ユネスコデザイン都市に選ばれたようです。旭川市は、そのような創造的・文化的産業を持っていたので、デザインによる活性化を目指すことができたが、土浦市ではこのような施策は難しいと思いました。但し、中心市街地で、高校生や大人みんなが先生となって、楽しく学べる展示やワークショップを開催する「まちなかキャンパス」は、市内に大学や 8 つの高校を持つ土浦市でも似たようなイベントを開催しても良いのかなと思いました。

《篠塚 昌毅》

ユネスコ創造都市ネットワークは創造的・文化的な産業によって活性化を目指す世界の都市が、連携・相互合流を行う事を目的に 2004 年に創設されました。旭川市では 2017 年から加盟の準備を始め、2019 年にあさひかわ創造都市推進協議会を設立し、2019 年 10 月にユネスコ創造都市ネットワークデザイン分野で加盟認定されました。申請書には世界的にもデザインの評価の高い旭川家具を中心としたデザインイベントや、博物館、美術館などデザインに関する施設、アイヌなどこれまで築き上げられた歴史や文化、彫刻などの個性豊かな文化がある事などを記載しました。認定後にはユネスコデザイン都市との交流を深め、旭川市のデザイン推進の取り組みを積極的に実施しています。産業では、デザイン思考によるブランド化の推進とイノベーション創出、デザインプロデューサー育成事業を実施し、地域ではデザイン思考で市民と一緒に旭川の未来を創造する。旭川デザインウィークの開催やまちなかキャンパス開催などなど様々な事業を展開していました。市役所にて概要の説明を受けた後に、産業観光の拠点としてリニューアルオープンした旭川デザインセンターを見学しました。このデザインセンターは旭川家具・クラフトが一堂に集結する総合ショップとして約 1000 坪という広大な空間に約 30 社のメーカーが常設ブースを設けるとともに技術者の育成も積極的に行なっている施設です。高品質の確かなものづくりの家具が展示販売されているこの施設はまさに旭川市のデザイン拠点施設でした。

《小坂 博》

デザイン推進事業とは、都市のデザインなのか、デザインというと品物のデザインだと価値の優劣を左右し、販売する時には値段設定に影響する大事な価値観ではないかと思えます。したがって、都市もデザインという観点から評価と価値というものを長い時間の中でつくっていくことの大事さを感じ

じることができました。

《下村 寿郎》

「デザイン」とは、どのような意味でしょうか。最初に何だろうと考えました。

説明では、「デザイン」（名詞）→日本では、物の色や形。

「デザイン」（動詞）→海外では、アイディアを考える、課題解決のための設計、創造的な計画。

「デザイン」は、「常にヒトを中心に考え、目的を見出し、その目的を達成する計画を行い実現化する。」一連のプロセスのこと。

旭川市の あさひかわ創造都市 理念 では 次のような説明がされています。

デザインの森

自然・人・文化で育む「デザインの森」を創出する

アイディアの種が時を経て、幸せの木々として生い茂る美しい森の誕生。

デザインが持つ大きな力でこの地域だからこそできるひとづくり、まちづくり、ものづくりを実現する。そして地方創生推進交付金を活用した事業として、デザインの思考を用いて、大きく3つの柱について

産 業：デザイン思考によるブランド化やイノベーション創出

事例：デザイン経営の推進（経営デザインシートの活用）

地 域：デザイン思考で市民と一緒に旭川の未来を創造する

事例：まちなかキャンパス開催

文 化：デザイン思考による子供たちの創造性や学びを育む

事例：小学校へ出前講座

市内高校と連携した授業

などの展開を行って、デザイン推進に取り組んでいます。

感想として、旭川市のデザイン推進事業の取り組みについて、中々理解できませんでしたが、説明の最後に「デザイン」は、「常にヒトを中心に考え、目的を見出し、その目的を達成する計画を行い実現化する。」一連のプロセスのこと。で理解できたような気がしました。

旭川市は、この事業を経済産業振興課が担当しており、全市横断的な取り組みになってないので担当部署との調整と人員不足などに課題があるようです。

デザイン思考については、市職員がどのように取り組むのか研修等での普及が不可欠でありツールとして展開できれば、意識改革や業務改革にもつながりより良い市政運営に役立つものと考えます。

《今野 貴子》

この取り組みはデザインによって特色付けようをするもので、旭川は豊かな自然から得られる良質な木材を使用し、高度で洗練された家具造りからスタートしました。以前、同じくユネスコデザイン都市に認定されている神戸市を視察しましたが、こちらは歴史的建造物などを利用したものが主体となっています。旭川は家具デザインから発し、デザイン経営の推進、人材育成、デザイン思考での未来創造

など、広範囲での活動に発展させています。その源は地域の特色を生かすものから発生しています。

土浦には霞ヶ浦、遠景に筑波山、新治の美しい農村風景など、高い地域ポテンシャルを有しています。十分に活用すべきです。どのようにそのポテンシャルを形にするのか。説明を伺うとやはり地道な取組みから始まっています。地道な取組みが、また違うポテンシャルを創造するということを学んだ視察でした。

《勝田 達也》

デザインは形と感じていましたが、「人を中心に考え目的を見出し、それを達成する計画を行い、実行する」考え方です。

10年、20年後の社会の姿を想像していま何をすべきか考える＝まちのグランドデザインを策定しそこに至る過程をデザイン思考で行う。そのような思考を市民全体が持ちまちづくりを行うことが大切と感じました。

《矢口 勝雄》

デザイン推進事業の取り組みについては、抽象的な部分が多く説明を理解するのに苦労しました。この事は質疑応答にもあった、市民とのデザインの考え方を共有することが難しいとの返答にも表れていると思います。一方で多くの市民に気づいてもらい、考え方を共有できた時のエネルギーは、とても大きくなるでしょう。

市役所にて概要の説明を受けた後に、産業観光の拠点としてリニューアルオープンした旭川デザインセンターを見学しました。旭川市は木材等の物流拠点となっていることを背景として、家具・木製品のものづくり企業が集積しており、特に家具・木製品の分野では「国際家具デザインフェア旭川」や「旭川デザインウィーク」などデザインをテーマとした取組を長年行ってきた、これを背景とした高品質の確かなものづくりの家具が展示販売されているこの施設はまさに旭川市のデザイン拠点施設でした。

木製家具には以前から個人的に大変興味を持っており、多くのクラフトの作品を一度に見る事が出来るこちらの施設は、消費者目線からも大変に有用であると感じました。

《奥谷 崇》

最終日は旭川市で『ユネスコ・デザイン都市』について視察を行いました。この『ユネスコ・デザイン都市』は国内では旭川市を始め神戸市、名古屋市、札幌市等を含め10都市が加盟しています。旭川市では市内の企業がデザインの思考を持って様々な点を深掘して、人づくりや街づくりを進める、とのことでした。担当者の説明にもありましたが、数年で結果が表れるものではないため、取り組みの継続性を維持する苦労があるのではないかと感じました。その後、『旭川デザインセンター』に移動し、市の特産品である家具や生活雑貨等の木製品の数々を拝見しました。

【作成・文責 矢口 勝雄】