

○5番（藤田謙二議員） おはようございます。5番藤田謙二でございます。ただいま議長より発言のお許しをいただきましたので、通告順に従いまして一般質問をさせていただきます。

今年は皇位の継承という歴史の節目を迎えるとともに、茨城国体も開催されるなど、まさに新たな時代の扉が開かれようとしています。4月1日には新元号が公表され、5月1日皇太子殿下の新天皇ご即位に伴い改元、新しい元号がスタートします。どのような元号になるのか、とても興味深く、また天皇陛下のご退位は憲政史上初めてであり、今回の生前退位は江戸後期の第119代光格天皇以来、実に200年ぶりということからも、大変貴重な瞬間に立ち会えることを光栄に感じている次第です。

そして、着々と準備が進められてきている「いきいき茨城ゆめ国体」と「いきいき茨城ゆめ大会」開催まで、残すところ半年余りとなりました。競技会場としてのハード面の整備はもちろんのこと、市民のホスピタリティーの意識を高め、選手を初め応援に訪れた皆さんが好印象の上、リピーターとして再訪いただけるような体制づくりやおもてなしが求められます。

今回の一連の経験は、来年の東京オリンピックの際にも必ずや役に立つものと考えますし、本市の魅力を発信できる絶好の機会でありますので、交流人口の拡大のためにも観光振興の推進など一層力を注いでいっていただきたいと思えます。

それでは、平成最後となる市議会定例会での質問に入ります。

1つ目は、産業の振興について、（1）インバウンドの推進についてであります。

インバウンド関連については、昨年の3月定例会でも取り上げさせていただいておりましたが、その際には受け入れ体制の整備といった観点から、情報発信や外国人旅行者の受け入れ実績などをお伺いする中で、SNSなどの情報が日常茶飯事となった時代のもと、リアルな生の情報として注目されつつあるブロガーの活用や、国による嗜好や慣習の違いなど、外国人旅行者の好み等を本市在住の同じ国出身の方からアドバイスをいただくといった、市内在住の外国人の活用、さらにはスマホ決済などについても研究を進めていっていただきたいとの提案をさせていただきました。

ちょうど1年が経過したわけですが、この間の訪日インバウンドの推移はとても好調で大幅な伸びを示しており、日本政府観光局（JNTO）の推計によりますと、2018年の訪日外国人旅行者は前年比8.7%増の3,119万人と、初めて3,000万人の大台を突破し、過去最高を記録したということで、国別では中国が全体の27%で1位、韓国が約24%で2位、台湾が15%で3位となっており、伸び率ではベトナムが前年比約26%と急増しているようであります。

また、観光庁によると2018年の訪日外国人旅行消費は4兆5,064億円で、前年比8.7%増加し、一般客一人当たり旅行支出は15万3,000円。費目別では買い物代が34.7%と最も多く、次いで宿泊費29.3%、飲食費21.7%で、平均宿泊数は9.1泊と発表されています。

そのような中、今年度は6月定例会と9月定例会において、インバウンド関連の補正予算も計上されておりましたが、①として本市のインバウンド推進に向けた取り組み状況についてお伺いいたします。

さらに近年は、外国人の旅行者の行き先が全国各地に広がっていて、経済効果の恩恵を受ける

地方都市も増えてきており、日本人観光客はゴールデンウィークなどの連休や夏休み、冬休みに繁忙期が集中しがちですが、外国人観光客の場合は、繁忙期がずれるので需要のすき間を埋められるといった利点もあるようです。

日本を訪れた外国人旅行者の満足度も高く、観光庁の調査によると、「日本に必ずまた来たい」、「また来たい」と回答した割合は計93.3%に上り、一方で「英語が通じない」、「英語の表示が少ない」、「クレジットカードが使える店が少ない」、「技術大国のはずなのにWi-Fiが使えるところが少ない」などの不満も上がっているようで、特に英語については、駅や地名などの看板やレストランのメニューなどには英語表示が増えてきているものの、英語が話せる人が少ないせいか、お店に入っても定員さんから無視されてしまうということもあるようです。

日本政府は、東京オリンピック・パラリンピックが開催される2020年までに、訪日客の数を4,000万人に、2030年までに6,000万人に増やすことを目標にしています。宿泊施設、英語・外国語対応、ネットや交通機関などのインフラ等々、これからますます増加するインバウンドの需要に対応すべきことはたくさんあると思われまます。

そのような中、②として今後の推進計画についてお伺いいたします。

次に、(2) キャッシュレス化の推進についてであります。

新聞やテレビでも、頻繁に見聞きするようになったキャッシュレス。次から次へと新しいサービスが生まれ、数年前までは考えられなかったQRコード決済が急速に普及したり、スマホを使ったデビットカードが若者世代を魅了したりと、新しい経済圏が次々と生み出されています。

国も「日本再興戦略」改訂2014において、キャッシュレス決済の普及による決済の利便性、効率性の向上を掲げたことを発端として、「日本再興戦略」2016では2020年のオリンピック・パラリンピック東京大会開催等を視野に入れたキャッシュレス化推進を示し、キャッシュレス決済比率89.1%の韓国を初め、60%の中国など、進展している国では軒並み40%から60%台であるのに対して、日本は18.4%にとどまっている状況を踏まえ、平成29年6月9日に閣議決定された「未来投資戦略2017」で、キャッシュレス化の推進、消費データの共有・利活用について、今後10年間2027年6月までにキャッシュレス決済比率を倍増の4割程度を目指し、FinTech、IT技術を使った新たな金融サービスの活用等を通じた消費データのさらなる共有・利活用を促進するため、クレジットにかかわるAPIといったアプリケーション同士の連携・促進等の環境整備を図るとしています。

そのような中、茨城県は1月15日訪日外国人の消費の取り込みや、消費税増税による中小店舗へのポイント還元を見据え、スマートフォンによるQR決済サービス事業者Origamiとキャッシュ化決済環境の整備、及び利活用の推進を目的に連携協定を締結、2月中旬から始まった水戸市偕楽園の「梅まつり」で、周辺の店舗や県有施設への導入をスタートさせています。

そこで①として、キャッシュレス化のメリットと県や関係機関と連携した今後の推進についてお伺いいたします。

また、一口でキャッシュレス化と言ってもクレジットカード、デビットカード、プリペイドカードといった国際カードを初め、ICカード型、サーバー型などの電子マネー、コンビニ収納、

通信事業者の課金などの収納代行，商品引換券，図書カード，ギフト券などの金券等々，現金を使用しないキャッシュレス決済は，たくさんの方が存在しています。

そして，合い言葉のようにになっている「2020年のオリンピックまでに」というキャッシュレス化の目標は，実際に国を挙げた取り組みもあり，日本に来た観光客がストレスなく過ごせる，外貨の両替やATMでの日本円引き出しの手間を減らせる，日本側が負担するコスト削減ができるなど，さまざまな国から訪れる外国人の増加を目前に，キャッシュレス化の対策は必須とも言えるわけで，利用できる店舗が増えること，各店舗が取り扱うクレジットカードやデビットカード，電子マネーなどのブランドにもより多く対応できるようにすることで，徐々に利便性も高まり，今後利用者も増えていくものと考えられます。

そのような中，商工会や商店会でも端末導入に向けた検討が始まりつつありますが，②として市内商工業者や利用者に向けた今後の取り組みについてお伺いいたします。

2つ目は，マイナンバーについて，（1）マイナンバーカードの普及促進についてであります。

マイナンバーカードについては，平成29年12月定例会において同僚議員も取り上げており，平成28年1月から交付がスタートし，平成29年10月末時点での交付率が8.7%。普及策として，広報ひたちおたや市のホームページ等を通してマイナンバーカードのメリット等を広く市民にPRするとともに，出前講座等の開催や，窓口でも来庁者等へ利活用の説明を行いながら普及促進に努めるとのことでありました。

これまで広報ひたちおたにおいても，平成30年1月には「マイナポータル，始めました」，2月には「マイナンバーカードのメリットを紹介します」，3月には「マイナンバー制度の安全性Q&A」と3カ月連載で取り上げ，平成31年1月には「マイナンバーカードを作ろう！」といった特集記事が掲載されていましたが，交付から早3年が経過した中，改めまして①としてマイナンバーカードの交付状況及びマイナポータルなど，カードの利活用状況についてお伺いいたします。

また，現実的に普及が進まない要因として，メリットが感じられない，必要性がない等の意見を耳にしますが，これまでのPRや実績を踏まえ，②として普及促進に向けた課題に対する考察についてお伺いします。

次に，（2）マイナンバーカードを活用した市民生活の向上策についてお伺いいたします。

総務省によると，マイナンバーカードを活用し，公共施設などのさまざまな利用者カードを1枚にするとともに，各自治体のボランティアポイントや健康ポイントなどをクラウド化することにあわせ，クレジットカードなどのポイントやマイレージを地域経済応援ポイントとして全国各地に導入合算し，さまざまな住民の公益的活動の支援と，地域の消費拡大につなげることを目的としたマイキープラットフォーム構想を立ち上げ，推進のために必要な利用者のID等を格納するマイキープラットフォームと，地域経済応援ポイント協力企業のポイントを変換・合算する機能などを有する自治体ポイント管理クラウド等の情報基盤を構築し，平成29年9月25日からシステムを稼働。実証事業の推進に当たり設立されたマイキープラットフォーム運用協議会に参加した228の地方公共団体が先行自治体として，住民向けのサービス提供を行っているという

ことです。

茨城県内では、これまで水戸市、北茨城市、笠間市、牛久市、潮来市、筑西市、利根町の7市町のみの参加となっておりましたが、最近になって常陸太田市、日立市、常総市、鹿嶋市の4市が加わり、茨城県を含めると12の地方公共団体が参加しています。

そこで、①として今回マイキープラットフォーム運用協議会の参加に至った経緯と今後の推進計画についてお伺いいたします。

また、クレジットカードのポイントや、航空会社のマイレージなどを自分の好きな自治体ポイントに交換・合算することで地域の商店での日々の買い物や、オンラインショップから全国の特産品をお得に購入でき、自治体から付与された行政ポイントも合算できるというマイキープラットフォーム構想の一部である自治体ポイントですが、今のところ全国で76自治体が設定済みで、茨城県内では笠間市のみとなっており、笠間応援ポイントとして笠間ショッピングセンターと笠間工芸の丘の商店や施設でポイントが使用できるとあわせて、自治体ポイントを使って買い物ができる通販サイト「めいぶつチョイス」に茨城県産の米や、笠間の栗焼酎、笠間焼の茶わんな14件の特産品を掲載しています。

そこで、②として、今後本市における自治体ポイント活用への見解についてお伺いいたします。

以上、2項目8件についてお伺いいたしまして、1回目の質問を終わります。答弁のほどよろしく願いをいたします。

○成井小太郎議長 答弁を求めます。商工観光部長。

〔小瀧孝男商工観光部長 登壇〕

○小瀧孝男商工観光部長 産業の振興について、4点のご質問にお答えします。

まず(1)、①のインバウンド推進に向けた取り組み状況ですが、ただいま議員ご発言にございました訪日外国人旅行者の上位3国に当たります、中国・韓国・台湾と本県の茨城空港との間に定期便が就航しており、茨城空港を多くの外国人旅行者が利用されております。

本市では、その茨城空港を利用する外国人旅行者をターゲットとしまして、県の国際観光課を初めとする関係部局と連携した、ファムトリップといわれるインバウンド誘致にかかわる旅行事業者や、ブロガー、メディア等の現地視察ルアーにおいて中国関係者を4回、韓国関係者を11回、台湾関係者6回、欧米豪4回、タイ・ベトナム5回、計30回で延べ133名の方々にお越しいただいたほか、市単独で台湾関係の方を対象としたモニターツアーを4回実施しまして、64名の方々にお越しいただくなど、本市のPRを図っているところでございます。

また、今年の元旦にはベトナムから茨城空港へのチャーター便で来日されたツアー客200名を竜神大吊橋でもてなすなど、外国人旅行客の誘客にも取り組んでおります。

さらには、今年度から国・県からの交付金等を活用した受け入れ態勢の整備や情報発信の強化に取り組み、受け入れ体制整備として市内でインターネットが無料で利用できるモバイルWi-Fiルーターの貸し出しを始めたほか、小型音声翻訳機を道の駅ひたちおおた、JR常陸太田駅、観光案内センター、水府物産センターの3カ所に昨年12月から配置しております。

また、スマホ決済に対応できるキャッシュレス化端末につきましても、水府物産センター内へ

の導入を進めており、さらには常陸太田駅と竜神大吊橋間を結ぶ土日祝日に一日6往復運行する路線バスに英語・中国語による音声案内や、電光掲示板への表示化を進めているところでございます。

近年の外国人旅行者は、ホームページやブログ、SNS等の情報を得て目的地を決めているケースが多いことから、中国・韓国・台湾旅行者向けの観光プロモーション動画を作成し、市観光物産協会ホームページ等への掲載を進めているとともに、各国からブロガーやインフルエンサーを招聘し、外国人目線による本市の魅力をブログやSNS等において発信いただくなど、情報発信の強化を図っております。

続きまして、(1)、②の今後の計画についてでございますが、外国語が話せる観光ガイドの人材発掘や育成を図るため、市内在住の外国人の方々にもご協力いただき、早急に組織化を図りたいと考えております。

また、多くの外国人旅行者の方々に来訪していただけるよう市内宿泊施設の充実を図るため、民泊の拡充やかなさ笑楽校3階教室の改修のほか、外国人旅行者が市内周遊できるシティパスポート券や、外国人旅行者向けプレミアム付トラベルチケットの発行等に取り組んでまいりたいと考えております。

さらには、引き続き県と連携を図りまして、今年度実施しましたファムトリップやモニターツアーに参加いただいた旅行業者やメディア等への営業を図るとともに、茨城空港に就航している航空会社と連携した誘客に取り組んでまいります。

続きまして、(2)、①のキャッシュレス化のメリットと県や関係機関と連携した今後の推進についてですが、キャッシュレス化のメリットとしましては、小売業等の事業者にとりましては現金の受け渡しがないことから現金の数え間違いがなく、つり銭や集計の手間が省け会計にかかる人件費のコスト削減が期待できます。

また、店舗に保管している現金を減らすことができ、現金を銀行等の金融機関に預け入れに行くこともなくなるなど、防犯上の安全性も高まります。買い物等をする利用者側にとっては、支払いをスムーズに済ませることができることや、手持ち現金がなくても支払いができ、さらにポイント還元でお得に買い物ができることや、利用履歴を確認できることから支出管理が容易となるなどのメリットがございます。

このほか、議員ご指摘のとおり、諸外国におけるキャッシュレス決済は急速に浸透しており、これに伴い訪日外国人旅行者の多くが外貨両替の必要がなく、利便性の高いキャッシュレス決済の利用を希望されている現状にあります。

事業者にとりましては、キャッシュレス化の導入により利便性を高めることで、キャッシュレス決済を希望する外国人旅行者への販売機会を失わずに済む効果もあるとされており、インバウンドを推進している本市にとりましても、外国人旅行者への利便性の向上と市内での消費拡大が期待され、今後の誘客促進につながることもメリットであると考えております。

次に、県や関係機関と連携した今後の推進についてでございますが、県は今年の「梅まつり」においてキャッシュレス決済の実証実験を実施しているところでございます。県は、この実証実

験においてキャッシュレス決済の普及・啓発、中小企業への事業活動支援、決済データ等の利活用、地域金融機関との連携などを期待する効果として挙げており、これらで集められたデータを活用し、今後の消費動向の把握や市内商工業への経済効果に期待しているところでございます。

また、県は幅広くキャッシュレス決済の環境整備を促進するとして、各市町村への波及に向けて県内商工会等への協力要請をしておりますことから、本市におきましても県や商工会・商店会と連携を図りまして、キャッシュレス決済に向けた取り組みを進めたいと考えております。

次に、(2)、②の市内商工業者や、市内に向けた今後の取り組みについてでございますが、現在市商工会が市内商工業者などに向けたキャッシュレス決済の導入についての説明会を行っております。また、銀行などの金融機関におきましても、キャッシュレス決済の導入支援に取り組んでおります。国においては本年10月に予定している消費税引き上げへの対応の中、事業者が導入するクレジットカードなどの決済端末の購入費用についての補助を予定しておりますことから、官民を挙げて導入を推進している状況でございます。

本市におきましては、まだまだ現金による支払い行為の割合が高い状況にございますので、これらキャッシュレス化の動向を把握しながら、国・県・商工会あるいは銀行等の金融機関と連携した取り組みにより普及・啓発に努めてまいります。

○成井小太郎議長 答弁を求めます。市民生活部長。

〔鈴木淳市民生活部長 登壇〕

○鈴木淳市民生活部長 マイナンバーについてのご質問のうち、マイナンバーカードの交付及びマイナポータルなど、カードの利活用状況についてお答えいたします。

マイナンバーカードは平成28年1月から交付が始まりましたが、本年2月1日現在の交付件数は5,307件であり交付率は10%でございます。なお、県全体での交付率は12.2%、全国では12.6%という状況でございます。

マイナンバーカードの利活用といたしましては、市役所に設置してある各種証明書の自動交付機での利用、並びにインターネット個人向けサイト「マイナポータル」における子育てワンストップサービス——これは児童手当や保育施設の利用申し込み等の申請手続きがオンラインで行えるものですが、自動交付機での利用状況は、住基カードでの利用も含め過去3年間の状況を申し上げますと、平成28年が922件、平成29年が932件、平成30年が951件でございます。マイナポータルにおける児童手当や保育施設の利用申し込み等の申請手続きにつきましては、平成29年7月にサービスを開始して、先月末現在に至るまで利用実績はございませんでした。

○成井小太郎議長 政策推進室理事。

〔加瀬智明政策推進室理事 登壇〕

○加瀬智明政策推進室理事 マイナンバーについてのご質問に、順次お答えをいたします。

初めに、マイナンバーカードの普及促進についてのご質問の中の、普及促進に向けた課題に対する考察についてお答えをいたします。

まず交付率が低い理由といたしまして、現在国が行政手続の効率化やそれに伴う国民生活の利便性の向上等を目的に、マイナンバーカードで使用をいたします個人番号であるマイナンバーの

利用範囲を社会保障，税，災害対策分野に限定をし，行政事務における定着を図っている段階であること。また，マイナンバーカードの機能自体が拡大途中の段階であることなどが要因だと考えられます。

昨年10月に内閣府が実施をいたしましたマイナンバーカードに関する世論調査によりますと，マイナンバーカードを取得しない主な理由として，いずれも複数回答の数字でございますが，「取得をする必要性を感じられない」が57.6%，「ほかに身分証明書がある」が42.2%といった回答が多く，マイナンバーカードに必要性を感じていない国民が多いことがわかります。

しかし，マイナンバーカードは民間のクレジットカードなどと比較をいたしましてセキュリティが高い，カードに内蔵されているICチップの空き領域の活用により民間活用を含めたさまざまな利用が可能といった高機能なカードでございます。国においても，現在普及施策に取り組み，カードの多機能化や多目的利用の推進により，利用者の裾野を拡大する支援策を講じていることから，当市におきましても普及促進に向けた周知を継続するとともに，国の動向を見ながら市民サービスの向上につながる施策に取り組んでまいりたいと考えております。

次に，マイナンバーカードを利用した市民生活の向上策についてのご質問にお答えをいたします。

初めに，マイキープラットフォーム運用協議会への参加と今後の推進計画についてでございますが，現在国ではマイナンバーカードの機能を国民生活の利便性向上につなげることなどを目的に，カードに内蔵されているICチップの空き領域や，マイキーと呼んでおります電子証明書の部分を活用して，各個人が所有する公共・民間のさまざまなカード番号などをマイナンバーカード1枚にまとめた利用を可能とするマイキープラットフォーム構想を進めております。

そして，その運用のため地方公共団体の長によって構成をされますマイキープラットフォーム運用協議会を組織し，図書館など公共施設利用者カードのマイナンバーカードへの一元化や，民間のクレジットカードのポイント，また航空会社のマイレージなどを地域で使用いたします自治体ポイントに集約するなど，自治体の実施をいたします事業に対する支援を行っております。

また，国は本年10月1日に予定をされております消費税引き上げに伴う消費活性化策といたしまして，2020年度にマイキープラットフォーム構想により発行をした自治体ポイントに対しまして，プレミアムポイントの上乗せを検討いたしており，各自治体においては，それに対応するため自治体ポイントを発行するための環境整備が必要となっております。

よって，当市はマイナンバーカードの今後の推進に向けて，マイキープラットフォーム構想による当市への自治体ポイントの導入の推進を図るとともに，あわせてマイナンバーカードの活用拡大による市民サービスの向上などを目的に，特区制度の利用なども視野に入れた公共交通や，健康医療情報の集約等への活用の可能性についても，調査検討を進めていくこととしております。

なお，自治体によるマイキープラットフォームの活用にあたっては，マイキープラットフォーム運用協議会への参加が条件となっていることから，当市においても業務実施に向けて参加の登録を行ったものであります。

続きまして，自治体ポイント活用への見解についてのご質問にお答えをいたします。

現在、民間のクレジット会社のポイントや航空会社のマイレージなどの多くは使用をされず有効活用されていない状況であります。よって、そのポイントを自治体ポイントに集約し地域内で有効活用できるようにすることで、市民生活の向上が図られるとともに、地域での消費活動に直結することにより、地域経済の好循環などにつながるものと考えております。

また、自治体ポイント使用者の性別や年齢などのデータを市の施策に生かすことで、市民サービスの向上などに役立つものと考えております。

○成井小太郎議長 藤田議員。

〔5番 藤田謙二議員 質問者席へ〕

○5番（藤田謙二議員） それでは、2回目の質問に入ります。

大項目1，（1），①インバウンド推進に向けた取り組み状況については、旅行事業者やブローカーなどによるファムトリップを実施されたということですが、この外国人を実際に招いて現地を視察してもらうということは非常に有用であると思います。

日本人が考える地域の魅力と、外国人が考える地域の魅力が全然違ったということもよくあるようで、この外国人の考える魅力をPRすることで、より効率的に訪日外国人を誘致することにもつながりますし、日本人にとっては不便とは感じなくても、外国人にとっては不便と感じる点なども明らかになるなど、受け入れ体制の環境整備にも役立つものと期待されるわけですが、このモニターツアーに参加された方々の評価の検証というものが大切になってきますけれども、どのように集約されているのかお伺いをいたします。

○成井小太郎議長 商工観光部長。

○小瀧孝男商工観光部長 2回目のご質問にお答えします。

モニターツアーにご参加いただいた方々には、ツアー行程の最後にアンケート調査をさせていただき時間をとりまして、年齢や性別、本市への訪問回数などの参加者情報、ツアーで視察した箇所の満足度、旅行情報の取得方法、旅先の主な交通手段、観光コースに求めるもの、食事の感想、常陸太田市のPRポイント、改善点などの8項目について伺っており、外国人旅行者誘客に向けて有効な情報発信方法や、外国人に向けての市のセールスポイント、誘客に向けての改善点等の把握に努めております。

○成井小太郎議長 藤田議員。

○5番（藤田謙二議員） 多様なインバウンド対策がある中で、最初にしっかりと現状把握を行うことで、この地域の課題を理解することが重要であると言われております。その上で、この訪日外国人の旅行実態をよくご理解をし、施策を実施し、そしてその効果検証を行いながら、一般的に言われるPDCAサイクルを回して、より効果的な戦略や施策につなげていただきたいと思いますというふうに思います。

また、情報発信ではインフルエンサーにSNSで発信してもらうなどPRを図っているとのことでありましたけれども、実際に発信していただいた画像やメールなどの反響、いわゆるフォロワー数などについては、どのようになっているのかお伺いをいたします。

○成井小太郎議長 商工観光部長。



○小瀧孝男商工観光部長 動画関係につきましては、現在編集作業を進めており、まだ配信がされておられませんことから、昨年11月に招聘した台湾人インフルエンサー2名の発信状況についてお答えをさせていただきます。

まず、女性インフルエンサーにつきましては、ブログ3本とSNSのフェイスブック7本の計10本を本市記事として発信いただきました。また、もう一方の男性インフルエンサーにつきましては、ブログ4本とSNSのフェイスブック4本、インスタグラム5本の計13本を本市記事として発信いただいております。

なお、女性のインフルエンサーにつきましては、フェイスブックのフォロワー数が昨日の3月4日現在で9万9,828人、男性のインフルエンサーにつきましては、同様に3月4日現在で4万9,589人となっております。

○成井小太郎議長 藤田議員。

○5番（藤田謙二議員） このブログやSNS上で影響力のあるインフルエンサーの活用というのはとても重要であると思えますし、実際の投稿や書き込みがどれくらいのフォロワーの目に届いているのかという点までチェック、検証することも大切であるというふうに感じています。

最近では、その影響力に加え、キャリア、専門性、コミュニケーションスキル、柔軟性を兼ね備えたキーオピニオンリーダーをメインとしたマーケティング施策の展開が進んでいるようですので、今後このKOLといわれるキーオピニオンリーダーの活用も検討していきながら、施策の制度向上を目指していただきたいというふうに思います。

また、市内のインスタ映えスポットなどを募集するなど、若者を巻き込んだ展開も効果的だと考えますので、ぜひ検討をしてみてくださいと思います。

次に、②、今後の計画については、市内在住の外国人の方々の協力を得ながら、外国語の話せる観光ガイドの人材発掘や育成を図っていくということですが、現在市内では何名の外国人の方が在住されているのか。割合的に多い国も含めてお伺いをいたします。

○成井小太郎議長 商工観光部長。

○小瀧孝男商工観光部長 市内在住の外国人のご質問にお答えします。

2月末現在で、住民基本台帳に登録されている外国人数は、男性61名、女性80名の計141名であります。国別の割合で多い上位3国で申し上げますと、中国が36名で25.5%、次いでベトナムが24名で17%、3番目にフィリピンの22名で15.6%という状況でございます。

○成井小太郎議長 藤田議員。

○5番（藤田謙二議員） 以前は、日本で商品を買うことを目的に多くの訪日外国人が旅行に来ておりましたけれども、観光庁によりますと、消費動向調査では訪日前に最も期待していたことのランキングで、日本食を食べることが第1位に挙げられ、続いて自然・景勝地観光、そしてショッピングと、日本の食文化や日本独特の景色を見ることのできる観光地への興味が高まっていることがわかります。

体験型プログラムでインバウンド誘致に成果を見せている宮城県の仙台エクスペリエンスでは、「着物で松島海岸ぶらりまち歩き」「ガイドと巡る塩竈名物ぶらり食べ歩き」「地元人とめぐる

横丁めぐりとはしご酒！」といった仙台ならではの体験を用意して、ガイドや地元人もかわりながら、訪日外国人に仙台の魅力を伝えることに大きな役割を果たすとともに、日本文化が体験できる大きなアピールポイントとして、年間約800名もの利用があるということです。

ぜひ本市においても、この常陸太田ならではのアピールポイントを明確にするとともに、ターゲットを絞るということも大切であると思いますので、今後計画されている市内在住外国人の活用等による観光ガイド人材育成も含めた、インバウンドの推進に期待をしております。

次に、(2)、①キャッシュレス化のメリットと県や関係機関と連携した今後の推進については、理解いたしました。

日本の場合は、なかなかこのキャッシュ支払いが普及しにくい背景として、盗難の少なさや現金を落としても返ってくると言われる治安のよさであったり、偽札の流通が少なく現金に対する高い信頼や、ATMの利便性が高く現金の入手が容易であること、さらには店舗等のPOSレジの処理がスピーディーかつ正確で、店頭での現金取り扱いの煩雑さが少ないことなどが要因とも言われています。

一方で、訪日外国人への対応といった観点からは、現金しか使えないことに不満を持つ外国観光客は4割にも上り、その現状のカード払いのインフラを改善しないと、2020年に訪日インバウンド旅行者が4,000万人となった場合、約1.2兆円の機会損失が発生するとの試算も出されています。

ぜひ、県のキャッシュレス決済の実証実験の動向を注視しながら、さまざまな決済方法が存在する中で、県や市商工会や商店会が情報共有の上、同じベクトルのもと、利用者にとっても地域内での連携を感じられるような環境整備を促進していただきたいと望みます。

また、次の項目にあるマイナンバーカードを支払いに活用する動きもありますので、あわせて検討していただきたいと思います。

次に、②、市内商工業者や市民に向けた今後の取り組みについては、ぜひ官民を挙げた導入推進に向けて取り組んでいただきたいと思います。

どちらかというキャッシュレス化は、若者世代には浸透しても高齢化の進んでいる地域にはなじまないのではというような見方もありますけれども、地元の大型スーパーに確認をしたところ、売り上げ全体に占めるカード払いの割合が、平成26年は6.19%だったものが平成30年には10.29%、カード払いの金額も全体の16.3%となるなど、年々カードで支払いをするお客さんが増加しているとともに、年配の方の利用も増えているとのことでありました。

実際に、先日私もスーパーのレジで、前に並んでいた70代と思われる女性の方がカード払いをする姿を目の当たりにして、幅広い世代の方に日常の消費にまで利用が拡大されていることを実感いたしました。

また、市内女性グループの方との懇談でも、最初のなれの問題だけで、使い方さえなれば、年配の方こそ現金を持ち歩くよりカードのほうが安全で便利との話も伺い、男性よりもどちらかという女性のほうがカード利用が進んでいるように感じたのとあわせて、近い将来日本全体でもキャッシュレス化が間違いなく進むであろうと感じたところでもあります。

現に、株式会社JCBの2018年度版のクレジットカードに関する総合調査でも、女性のほうが男性よりも保有率が高く、カードで支払っている業種はオンラインショッピング35%、携帯電話32%、スーパーマーケット29%が多く、飲食店・コンビニエンスストアなどの日常的なカード利用が増加する中、スーパーマーケットでの利用は50代・60代の女性が多いとの結果が出ています。

世帯当たりの生活費に占めるクレジットカードの利用割合も平均で37%と増加していて、電子マネーの保有率も84%と前年とほぼ同程度の中、このデビットカードというものは、保有率はまだ24%と低いものの着実に年々増加傾向にあるということで、今後のキャッシュレス化時代の到来を予感させているとも言えます。

そのようなことから、ぜひ関係機関など連携した地域での普及促進を、啓発を進めていってほしいと思います。

次に、大項目2、(1)、①マイナンバーカードの交付及びマイナポータルなど、カードの利活用状況については、国や県も交付状況が12%台と伸び悩んでいる中、本市は10%とさらに下回っている状況のようではありますが、年代別の交付状況というのはどのようになっているのかをお伺いいたします。

○成井小太郎議長 市民生活部長。

○鈴木淳市民生活部長 年代別の交付状況についてのご質問にお答えいたします。

交付割合の多い世代から申し上げますと、61歳から70歳が27.7%、71歳から80歳が21.1%、51歳から60歳が14.5%となっており、50歳代から70歳代の交付が高い傾向にあります。

また、交付割合の低い世代はゼロ歳から10歳が0.5%、91歳以上が2%、11歳から20歳が2.4%、31歳から40歳が5.6%となっており、若い世代の交付が低い傾向にあります。

○成井小太郎議長 藤田議員。

○5番(藤田謙二議員) この高齢者の方の交付率が高い傾向にあるということでもありますけれども、全体的に紛失などによる再交付の申請も増加しているようでもありますけれども、本市の再交付の現況についてお伺いいたします。

○成井小太郎議長 市民生活部長。

○鈴木淳市民生活部長 マイナンバーカードの再交付の現況についてのご質問にお答えいたします。

紛失等による再交付件数につきましては、マイナンバーカードは平成28年がゼロ件、平成29年が6件、平成30年が1件という状況でございます。また、通知カードは平成28年が239件、平成29年が424件、平成30年が362件でございます。

なお、再交付手数料といたしまして、マイナンバーカードは800円、通知カードは500円をご負担いただいております。

○成井小太郎議長 藤田議員。

○5番(藤田謙二議員) マイナンバーカードと通知カードの全体の数の分母の違いもあると思

いますけれども、やはりその写真入りのしっかりとしたカードと紙ベースの書類的なカードの違いも、紛失などにも影響を与えているのかなとも感じると思いますけれども、この再交付に対しては手数料が発生するというのも、今後周知を図っていただきたいというふうに思います。

各証明書の自動交付機での利用状況については、大体この900件程度の利用があるということですが、このマイナンバーカードと住基カードの利用件数を別々に把握するという事はできないのでしょうか。

○成井小太郎議長 市民生活部長。

○鈴木淳市民生活部長 自動交付機のマイナンバーカードと住基カードの利用件数についてのご質問でございますが、自動交付機の利用状況につきましては、現在自動交付機のシステム上、マイナンバーカードと住基カードの利用を区分して把握することはできませんで、先ほどの答弁でも申し上げたとおり両方での集計となっております。

今後、把握方法につきまして検討していきたいと思っております。

○成井小太郎議長 藤田議員。

○5番（藤田謙二議員） マイナンバーカードの利用状況を検証する上でも大切な部分であると思いますので、ぜひ今後、対応を検討していただきたいというふうに思います。

市役所に設置してある自動交付機の場合、曜日や時間が限定されてしまう中、いつでもどこでも簡単にどのコンビニ交付を提供している自治体も増えてきています。このコンビニ交付は、全国のコンビニエンスストア等のキオスク端末、いわゆるマルチコピー機から市町村が発行する証明書がマイナンバーカードを利用して取得できるサービスで、年末の29日から年始3日までの6日間以外、毎日6時半から23時まで利用でき、証明書が急に必要になった場合も、出先の店舗に設置してあるキオスク端末から簡単操作ですぐに取得可能なシステムとなっているものですが、本市においても、今後このサービス提供に向けた検討を望みますが、ご所見をお伺いいたします。

○成井小太郎議長 市民生活部長。

○鈴木淳市民生活部長 コンビニ交付に関するご質問にお答えいたします。

コンビニ交付は、全国の契約しているコンビニ店で利用でき、利用時間も長いことからとても便利なサービスであると理解しております。

しかしながら、現在のマイナンバーカードの交付状況からしますと、費用対効果の面で課題があること、またコンビニ交付を実施している近隣自治体を見ますと、コンビニ交付のサービス提供がマイナンバーカードの交付率アップに余り結びついていない状況や、本市においては市役所に設置してあります証明書の自動交付機の契約期間が平成34年9月まで残っていることから、当面は自動交付機で対応していくとともに、交付率の向上にも努めてまいりたいと考えております。

○成井小太郎議長 藤田議員。

○5番（藤田謙二議員） 課題や事情がある中で、やはりこのポイントは交付率向上であると感じるところでありますけれども、現在の自動交付機更新の際には改めて検討のほうをお願いした

いと思います。

次に、②、普及促進に向けた課題に対する考察については理解いたしました。

実は私も今回のマイナンバーに関する質問をきっかけに、インターネットの交付申請、ウェブサイトアクセスして顔写真を添付してカードを申請中であります。本来であれば、今日に間に合えばよかったんですけども、ちょっと手元にはないんですけども。誰しも何かしらのきっかけがないと、なかなか交付申請までに至らないのが現状ではないでしょうか。

しかし、一方でこの交付率を高めるには、特に推進する立場にある行政にかかわる方々が率先してカードを取得する必要があると思いますし、このインターネット申請時の顔写真の制限の厳しさを、利用に当たっての課題なども経験なくしては理解できないと思いますので、ぜひ職員の皆さんも、まだ取得されていない方は、今回を契機に申請されることをお勧めいたします。

次に、(2)、①マイキープラットフォーム運用協議会については、マイナンバーの活用拡大による市民サービスの向上などを目的に、特区制度の活用も視野に入れた公共交通や健康医療情報の集約等への活用の可能性について調査すべきマイキープラットフォームの活用、及び業務実施に向け参加登録を行ったということでありますので、ぜひ初期の目的が達成できるよう推進を図っていただきたいと思います。

また、②の自治体ポイントの活用への見解については理解いたしました。

現在この自治体ポイントを付与する方法は2つあり、答弁にもあったようにクレジットカードのポイントや航空会社のマイレージなどを自治体ポイントに変換する方法と、もう1つは各自治体が自己財源によって対象者に自治体ポイントを付与する方法で、ボランティア等の景品としての行政ポイントを付与するもの、例えば神奈川県相模原市では地域活動ポイントとして防災・防犯・交通安全・環境美化・地域福祉などの安全・安心なまちづくりに資する活動を牽引した方に付与したり、健康ポイントとして歩いた歩数等に応じてポイントを付与しています。

また、福岡県柳川市では市が指定する福祉事業等のイベントやボランティアに参加した方、結婚・転入した方などにポイントを進呈するなど、事業への参加促進を図るとともに市役所・商店街と市民が1つになって市民サービスの向上と商店街活性化に取り組んでいます。さらに三重県津市では、市内に住所を有する65歳以上の方に年間2,000ポイント、2,000円を上限に高齢者外出事業として自治体の給付に活用するなど、それぞれの推進施策に合わせて趣向を凝らした独自の行政ポイントを設定しています。

ぜひ、本市においても、地域の特性を生かした本市ならではの魅力ある行政ポイントの設定を初め、現在60自治体が参画している「めいぶつチョイス」への参入も検討してほしいと望みます。

以上で私の一般質問を終わります。