視 察 調 査 報 告 書

委 員 会 名	総務企画委員会
参　加　者	委 員 長　杉山　智騎 副委員長　前田　麗子 委　　員　中根　善明　蜂須賀　一郎　瀬戸　清太郎　三浦　康宏 磯部　亮次　野島　さつき　加藤　嘉哉
視 察 日 時	令和８年１月23日（金）10:00～11:30
視察先・概要	千葉県松戸市 人口：499,533人　　世帯数：242,918世帯　　面積：61.38ｋ㎡
視 察 項 目	「メタまーつ」について
視 察 概 要	１　松戸市版メタバース「メタまーつ」の概要 ⑴　アバターを操作して松戸市の地形を再現したマップを探索 ア　避難所　いつでもどこでも防災体験（危機管理課） (ｱ) 避難所の位置や災害想定エリアを確認 (ｲ) 災害の種別（洪水、津波など）を切り替えて表示 イ　文化財　市内まるごと文化財マップ（文化財保存活用課） (ｱ) 文化財の位置や詳細情報を確認 (ｲ) 職員のキャラクターによる解説やクイズも楽しめる ⑵　アバター同士で音声やテキストチャットによる交流ができる 子どもの居場所　仮想空間に子どもたちの新しい居場所（子ども居場所課） 雑談スペースや少人数でのグループワークなど ２　導入の目的 ⑴　施策の位置づけ 行政デジタル化ビジョンに沿った重要施策の一つとして、メタバースをはじめとする市民への新たな情報伝達手段の検討や災害時等での活用検討を位置づけている。 ⑵　「メタバース」を導入した狙い 既存のウェブサービス（ＨＰ等）は、ユーザーが目的をもって必要な情報を検索取得する静的なものであるのに対し、メタバースは、仮想空間を探索しながら、体験を通じて情報を感覚的に得られ、インタラクティブな情報共有が可能といった特徴がある。両者を適切に活用することで、市民の利便性をさらに向上させるのが目的。 ⑶　活用の想定 マップ上で避難所の位置を把握、災害種別の切り替え表示、

	複数の関係者が同時に交流できる機能などを用いて、避難所運営委員会などで活用することなどが挙げられる。 ３　導入コスト 構築支援業務委託として25,000千円 ４　プラットフォームの選定と開発 ⑴　他市の事例調査においてイベント開催など特定の目的に特化した利用事例が多く、松戸市の地形マップを生かした複数の行政サービスの基盤として利用したいという導入目的に沿ったプラットフォームの構築を行った。 ⑵　令和７年度は実証実験の結果と庁内のアンケート結果を基に、委託事業者と協議を行い、効果的と思われる事業として、防災マップ、文化財マップ、子どもの居場所の３つを選定した。 ⑶　メタバース市役所構築支援業務委託としての契約者は１者。業務に応じて一部再委託を認めているが、特定のクリエイターと関わりを持っているわけではない。 ５　今後の展開 ⑴　行政サービスの基盤としての活用を目的に、庁内で利用希望に関する調査の上、その中からメタバースを活用することがより効果的な業務を選定する予定。 ⑵　新たな市民との接点としての活用や、市民が来庁しなくても手続ができるよう、仮想空間上のもう１つの市役所窓口の構築などを検討していく。
所　　感 ※視察しての感想や岡崎市への提言など	・松戸市視察を通じて、「もう一つの市役所」という視点に基づく先進的な取組を体感した。庁舎建て替えにより市役所機能が分散する松戸市において、仮想空間上のメタバース市役所は市民サービスの新たな基盤として活用可能性を秘めていると感じた。特に、防災、文化財、子どもの居場所など、多目的に展開されている点は、他自治体にとっても参考となる。一方で、仮想空間の構築には高度な専門性と継続的な運用資金が必要であり、自治体単独での整備には限界があることも実感した。こうした背景を踏まえ、本市としては、県や国との連携による広域的支援体制の構築、民間との連携によるコスト圧縮、複数自治体での共同基盤整備などを提言されたい。仮想空間の活用は、今後の自治体運営における重要なインフラとなり得るため、中長期的視点での戦略的整備が必要である。 ・松戸市では「メタま一つ」という仮想空間による情報提供が行われていた。メタま一つの特徴は松戸市民はもちろん、市外の人も参加することができるというものであった。仮想空間の中では地域の防災マップや文化財のマップを確認できることが特徴であっ

	た。メタま一つ上で確認することで、自分たちが住んでいるところがどのような浸水状況になっているかが視覚的に分かりやすくなっているのが特徴であった。市外の人も観光で来た際に避難所の確認や浸水想定地域になっているかなど、すぐに確認できるものとしては便利だと感じた。今後は医療機関マップなどを作成していく予定もあるとのことであった。メタま一つを利用して様々な人と交流できるスペースもあった。しかし、メタま一つの目的が曖昧なのも事実であった。プラットフォームを準備したけれど、市役所の各部署がどのようにこれを利用するかは検討している段階とのことであった。今後のメタま一つがどのように発展していくかを本市としても注視していくことが重要だと考える。 ・メタバース「メタま一つ」導入の背景と目的として、行政デジタル化ビジョン（令和３年７月策定）に基づく、人件費高騰と人材不足への対応、コロナ禍での行政運営の課題の認識、国の自治体ＤＸ推進計画への対応、既存ホームページの複雑化と使いにくさへの解決といった目的で取り組まれている。主要コンテンツとしては、防災マップ、文化財マップ、子どもの居場所の３点で、学校説明会等で子供たちを中心に普及に努めている。立ち上げたばかりの政策であるため、コンテンツの充実をユーザーニーズから行うのは先のことである。また、アプリケーションではないため、利用者のログイン等の使用面においてハードルがいくつかある。先進事例であるため、本市としては焦らず実績が出てきたところで導入を検討すれば良いと考える。 ・本取組は、対面型の広聴や参加の場では接点を持ちにくい層に対し、デジタル空間を活用して市政との関わりを生み出そうとする試みであり、実験的施策として位置づけられている点が理解できた。アクセス数など定量的な成果は現時点では限定的であるものの、防災や文化財分野を中心に、体験を通じて情報への関心や理解を促す仕組みには一定の意義が感じられた。一方で、実際の運用を進める中で、デジタルディバイドへの配慮や利用者の声を継続的に把握する仕組み、費用対効果の整理、職員の運営負担といった課題も少しずつ見えてきているとの説明があった。本市で検討する場合には、地域特性を踏まえ、目的や対象を限定した小規模な実証から始め、効果と課題を丁寧に確認しながら判断していくことが重要であると考える。 ・松戸市では老朽化による市役所の移転計画もあり、市民の利便性を向上させるデジタル化への展開が急務と考え、令和６年に松戸市行政デジタル化ビジョンを定め、３つの基本方針の１つに「はなれていても　つながる　スマート市役所」を掲げ、その中の重点施策の中に「「メタバース（仮想空間）やＡＲ（拡張現実）」、

	「位置情報ビッグデータ」、「専用アプリ」による市民への新たな情報伝達手段の検討や災害時等での活用検討」を挙げている。その先駆けとして稼働させたのが松戸市版メタバース「メタまーつ」であり、その「いつでもどこでも防災体験」「市内まるごと文化財マップ」「仮想空間に子どもたちの新しい居場所」の３つの取組を御説明いただいた。まだまだこれからの事業だが、その方針、姿勢は本市にも必要不可欠だと考える。 ・国の交付金を利用して、市の広報手段として、メタバースの活用を始めた。現在は、いつでもどこでも防災体験、市内まるごと文化財マップ、仮想空間に子どもたちの新しい居場所の空間づくりで立ち上げた。立ち上げたばかりで、まだ、運用には大きなメンテナンスも必要になってくるが、自治体がメタバースを始めたという先進的な取組として評価ができる。メタバースを利用するに当たっての、大きな問題点は分かりにくいホームページにあったということで、各自治体が抱えている悩みとしては、共通するものである。コストパフォーマンス的には、本市でも取り組むべきと言い難いところもあるが、新たな広報の手法と、分かりやすい市民の疑問への対応という面からは、将来的には可能性は持っていると思われる。今後注視されたい。 ・人口減少に伴う税収の減少や自治体職員の減少などを見据え、今後の課題解決策を考える中で、メタバースを活用したバーチャル市役所などの検討を進め開発されたのが、「メタまーつ」である。初年度は、防災マップ、文化財マップ、子どもの居場所の３つでスタートし、いずれは、スマートフォン一つで申請、相談が完結できる市役所窓口の構築などを検討していくとのことである。マップ上での情報提供や体験学習は、視覚に訴えるので分かりやすいと感じる。会議室機能等もあるので、テーマトークやパブリックコメント、アンケートなど、市民との双方向ツールとしての活用もできると思うが、スマホで完結できる窓口にどうつなげていくのか、難しい課題だと思った。コンテンツを増やすごとにコストがかかるので、どこまでの機能が盛り込めるのかは財政状況に左右されると感じた。 ・昨今、様々な形で導入されているメタバース（仮想空間）を松戸市版として稼働させ、全ての市民が利用できる複数の行政サービス基盤とのこと。令和７年10月31日からの利用開始の為、導入による具体的な効果は分からないとのことであったが、利用者が増え、その利便性が浸透すれば市民サービスの向上につながるツールであると考える。メタバースしかり、ＤＸ（デジタルトランスフォーメーション）が進む現代において、やはり課題となるのは高齢者が使いこなせるかどうかという問題だと考える。スマート

	フォンにおいても最初は使い方がわからず拒絶反応を示す高齢者もいる中、スマートフォン一つで申請、相談が完結できる市役所の実現を進める松戸市においては、高齢者に対して使い方の説明をする機会を数多く作る必要があると考える。本市も書かない窓口をはじめとしたデジタル対応を進めてきており、全ての市民がそのメリットを実感できる仕組みづくりは必要不可欠である。将来的に本市をはじめとした各自治体においてメタバースの導入も検討されていくと思われる。その際は、先進的に導入された松戸市をはじめとした自治体の実態をしっかりと調査し、スムーズな導入に向けた準備が必要と考える。
委員長の総括	松戸市板メタバース「メタま一つ」は防災の意識を向上させるための「避難所　いつでもどこでも防災体験」、市内の文化財を理解し、市への愛情を育むための「文化財　市内まるごと文化財マップ」、子供たちの居場所の可能性を広げるための「子どもの居場所仮想空間に子どもたちの新しい居場所」の３つの機能があり、観光だけに特化したものではなく、素晴らしい構想だと感じた。まだ、始まったばかりなので、将来ビジョンは不確定要素が多々あり、担当課も苦労されているが、逆に可能性が無限にある状態が羨ましい。本市もメタバースを稼ぐツールとして活用し、防災、文化財、子ども居場所、コミュニティ、地域活性などに取り組んでいかれたい。