

## 会派行政視察報告書

会派行政視察における調査結果について、下記のとおり報告いたします。

平成31年3月20日

光市議会議長 西村憲治様

光市議会会派『至誠会』

代表 木村信秀

議員 畠堀計之

### 記

- 1 視察年月日 平成31年2月5日～2月7日（2泊3日）
- 2 調査市等 三重県伊賀市、志摩市、松阪市
- 3 調査結果 別紙のとおり

## 至誠会視察報告書

日時	平成31年2月5日（火） 14時00分～15時30分
調査市名	三重県伊賀市
テーマ	着地型の観光について
調査市人口・面積	92,288人 558.23km <sup>2</sup>
区議会議員定数	24名（5常任委員会）
概要	<p>伊賀ぶらり体験博覧会について</p> <p>所管担当者からの説明や「実施に至った経緯」「実施の概要」「市民や観光客の反応」等々の質疑を通じて、本事業について調査を行いました。その主な内容は以下の通りです。</p> <p>伊賀市の着地型の観光の推進として取り組まれている「伊賀ぶらり体験博覧会 いがぶら2018」は、2018年は9月22日～11月25日を開催期間として、市民や諸団体の提供する伊賀らしさを生かしたプログラム127個を掲載したガイドブックを作成PRし、市内外の方から電話やWebを通じて、好みのプログラムに申込、参加するというものです。</p> <p>いがぶら実行委員会の委員長には伊賀市市長が就任し、本委員会の実行部隊である「いがぶら実行部会」は30～40代の女性で構成され、プログラムづくりのための研修会の開催をはじめ魅力あるメニューづくり、市内外へのパンフレットの配布などの広報PR事業の企画・実行に取り組んでいます。全体の事務局を同市観光戦略課が担当し、事業の予算管理・進行管理・予約システムの管理や実行部会のサポートを担当しています。</p> <p>具体的なプログラムとして、「伊賀焼窯元の指導で作成するおうちカフェセットづくり」「子育て支援団体と伊賀の製材所のコラボプログラムである伊賀杉カホン作りと地場産野菜のたっぷりお得ランチ」「和菓子職人指導による自作お菓子作り」などは、継続的な他府県からのリピーターが増加しているそうです。</p> <p>2018年の実績としては127個のプログラムに対して23万1,000回のWebアクセスがあり、参加者2,200人で売上高628万円となっています。また、事業予算は560万円でその内、(2万5千部の)ガイドブックづくりに200万円程度が使用されています。</p>
所感	<p>木村信秀</p> <p>伊賀市では、市の魅力を市内外に広くアピールする手法として、「いがぶら実行委員会・実行部会」を官民で立ち上げ、「伊賀ぶらり体験博覧会」等で観光客や市民参加で多くの参加者を得ることに成功していた。その実行委員会の構成は30～40代の女性を中心に、広報誌PR活動チーム、ブラッシュアップチーム、経営チームの3体制で構成されており、お互いに情報共有をし合い業務内容の確認を行っていた。特筆する点として、女性</p>



目線での観点が大きく成功に導いていると感じた。市としては、観光戦略課の職員が事務局をサポートしているというスタンスであった。チャレンジテーマとして、3点 1点目はブランド力アップとして、参加料を3,000円から5,000円にするとともに、趣旨を理解し賛同いただける企業を増やし協賛広告アップをはかっている。2点目は人材育成と経費縮減として、部会員が講師を務める等して人材育成と経費削減を図っている。3点目は市内から市外へ・県外へとして着地型観光の実現を目指している。以上を掲げている。目標達成への対策としては、魅力あるパンフレットやメニューづくりを心掛け、経営戦略・運用戦略をはかり、広報PRの強化を図っている。今後の改善点としては宿泊系のプログラムが少なく、人気のあるプログラムはすぐに満員になり適正な予約枠の配分が困難、また直前になってキャンセルするお客が多く対策を講じなければ公平性に欠ける等があった。当市としても、市内外からの観光について検討し参考としたい。

#### 畠堀計之

紹介した伊賀市の事例におけるポイントは、「プログラム提供への市民や諸団体など幅広い参加」「ご当地らしさを生かしたプログラムの充実」「プログラムをまとめたガイドブックの作成」「市内外からの参加に向けたPR活動」「実行委員長への市長就任」「実質の実行部隊である実行部会を30～40名の女性が担当」「市の所管課が事務局を担い財政支を含めた準備支援」にあると考えます。自分たちのまちの優れたところや良いところ、楽しいところなど、そのまちの「らしさ」という情報は、当該市民では案外わからないもので、このような取り組みを通じて、まちの魅力を再認識してプログラムにまとめることは、市民にとっても自分の住むまちを知る良い機会となります。そうした活動を通じて、地域の開発、さらに市外からの人の交流にもつながるものだと認識しました。

本事例を参考にして、光市の実態に沿った事業を検討を行うとともに、現在、光市の後援する「光まちゼミ」についても、さらなる内容の拡充によって、交流人口の増加等に向け積極的に支援いただくことが重要だと考えます。

日時	平成31年2月6日(水) 9時00分～10時30分
調査市名	三重県志摩市
テーマ	伊勢志摩サミット後の観光振興について
調査市人口・面積	50,303人 178.95km <sup>2</sup>
区議会議員定数	20名 (4常任委員会)
概要	<p>伊勢志摩サミット後の観光振興に係る考え方について</p> <p>所管担当者からの説明や「観光振興の現状」「伊勢志摩サミット後の観光振興に係る考え方」「観光振興の現状」「主な取り組み」等々の質疑を通じて、本事業について調査を行いました。その主な内容は以下の通りです。</p> <p>志摩市では、陸域の全体と海域の一部が伊勢志摩国立公園に指定されており、豊富な食材、悠久の歴史と特徴的な文化、マリンレジャー施設、大型リゾートホテル等々に加えて2016年伊勢志摩サミット開催などの話題もあり、これらの羨ましいほど豊富な観光資源を積極的に活用した観光振興策に取り組まれていました。</p> <p>その中で、新たな取り組みとして紹介があったのは、「健康」と結びつけた観光振興の取り組みです。健康経営認証制度やヘルスツーリズムなど、健康に対する関心が高まる中、志摩市では平成30年より日本クアオルト協議会に加盟し、自然環境、温泉食材を活用し、質の高い健康保養地を目指した取り組みが行われています。観光面では、農林漁業と連携した質の高いサービスを提供し、市内での滞在時間の延伸、消費単価の向上、地産地消を目指しています。</p> <p>この日本型クアオルトとは、海や山、川、温泉などの日本ならではの自然資源のほか、歴史や文化、農林漁業、商工サービス、人材といった地域に根ざした資源を活用した質の高い健康保養地のことで、全国で7市3町で日本型クアオルトを目指した取り組みが始められています。</p> <p>一方では、こうした取り組みを支援する動きもあり、「クアオルト健康ウォーキング」を活用したまちづくりビジョンの実現に向け取組む自治体を募集し、審査選考を行い、選ばれた自治体に対してウォーキングコースの整備やガイドなどの人材育成、さらには運営に係る指導を行っている国内民間企業もあるとのこと。</p>
所感	<p>木村信秀</p> <p>志摩市は、伊勢湾の入り口に突き出した志摩半島の南部に位置し、当市と同様に平成16年10月1日に、志摩郡5町が合併して誕生した。人口は約5万人と当市と同等であるが、全体が海に囲われ、陸域の全域と海域の一部が伊勢志摩国立公園に指定されており、民有地割合が非常に高く(96%)公園居住人口が国内の国立公園中最も多いことから、</p>



地域の方たちの生活、歴史、文化、風習などに深く触れることが出来ることが特徴であり、美しい景観を誇るとともに人と自然の関わりを感じさせていることに特徴があった。また、「御食国」(みけつくに)と万葉集にうたわれ、古くから朝廷や伊勢神宮に食材を納める食のブランド地域として長い歴史を持っている。市内には、高級ラグジュアリーホテルや大型リゾートホテルから老舗の旅館までバリエーションに富んだ約150の宿泊施設を有している。2016年にはG7伊勢志摩サミットが開催されたことは記憶に新しい出来事であった。サミット効果により著しい観光客増があったが、その後は微増になっている。この要因はGIT(団体)からFIT(個人)化の影響と思われる。またサミットは国連において、SDGsが採択されてから初めての開催となり、17目標に関わる成果指標などを活用しながら、豊かな自然環境を保全し、御食国としての歴史を持つ持続可能な農林水産業や観光業の振興を進めていく自治体としてSDGs未来都市として選定されていた。そして、健康経営認証制度やヘルスツーリズムなど健康に対する関心が高まる中、平成30年6月より日本クアオルト協議会に加盟し、自然環境、温泉、食材を活用し質の高い健康保養地を目指している。こうした特色を駆使しインバウンドに力を入れ経済効果を上げていることに大いに関心させられた。当市においても何らかの一助につなげていきたい。

#### 畠堀計之

光市には自然を生かしたウォーキングコースに適したところも多く、そうした資源のフル活用に向け、民間活力を取り込んだウォーキングコースの開発や充実、健康志向とマッチングした観光振興について提言したいと思いました。

また、光市ではウォーキングに関して、教育委員会、福祉保健部において、4つの事業が行われており、それぞれの目的は違うものの、ある意味では事業の重複とも言えます。事業を集約し、内容の充実、効率的運営をめざし、各所管機能の総合力を発揮できる体制への再編も必要だと考えます。

特に、教育委員会では体育をはじめスポーツイベントなどの事業も担当しており、これらと観光振興は密接に関係しています。

一つ一つの事業のさらなる発展・充実には組織の再編と人材の再配置などについて、先進事例の研究による組織の見直しについても検討が必要だと思いました。

日時	平成31年2月7日（木） 10時00分～11時30分
調査市名	三重県松阪市
テーマ	おくやみコーナーについて
調査市人口・面積	164,660人 623.58km <sup>2</sup>
区議会議員定数	28名（4常任委員会）
概要	<p>おくやみコーナー設置に至った経緯について</p> <p>所管担当者からの説明や「おくやみコーナー設置後の市民の反応」「おくやみコーナー設置に至った経緯」「おくやみコーナーの概要」等々の質問を行い、本事業について調査を行いました。その主な内容は以下の通りです。</p> <p>松阪市の「おくやみコーナー」については、「漏れなく、早く、簡単に」という市民ニーズの実現に向けて、「来庁回数の最小化、ワンストップ化、事前予約制、市役所以外の手続きについてもできる限り案内する」を反映した事務サービスを実現するために「受付相談」「申請書案内」「コンシェルジュ」の3つの柱を基本に運営されています。</p> <p>受付相談では、来庁したお客様に「お客様シート」へ、「亡くなられた方、来庁者氏名、相続人代表者、喪主の方」をご記入いただき、おくやみコーナー担当職員が、各担当窓口が閲覧可能な共有ファイルに入力します。この入力、あらかじめ住基端末からCSV形式でエクスポートした死亡者リスト宛名番号を入力することで基本情報が自動入力され、その場で確認します。</p> <p>次に、お客様に応じて該当する手続きを抽出し、各担当窓口で紹介し必要な手続きを調査の上、「手続きの種類、ワンストップの可否、その他の指示事項」を回答するなど、当コーナーでお客様に各手続きの案内が行われます。また、金融機関での相続手続きや生命保険、証券会社、自動車、不動産の相続または相続放棄の申立てなど、市役所以外での手続き案内についても行き、戸籍謄本・抄本や住民票など当コーナー利用時に同時に取得いただく証明書がないか確認されています。</p> <p>申請書案内では、受付相談で入力した「お客様シート」のデータを各担当窓口申請する各種申請書類に反映する仕組みを構築しExcelシートで申請書類を打ち出し、お客様に押印いただくことで申請書が作成できます。さらに、当コーナーでワンストップが可能な手続きは申請書類を預かり、お客様の負担軽減が図られています。</p> <p>コンシェルジュでは、作成した申請書類のうち担当窓口で対応が必要な手続きについては、持参された資格者証などとともに、できる限り当コーナー担当職員が窓口まで付き添い、安心して手続きいただけるようサポートされています。</p> <p>なお、冒頭の受付相談などは、予約対応も行われておりスムーズな案内を実現しています。</p>



所感

木村信秀

ライフイベント「死亡」に特化した専用窓口である「おくやみコーナー」は市役所に不慣れな市民が各担当窓口を廻ることの不安解消とワンストップによる行政サービスの一環として、平成29年11月1日に開設された。経緯としては市長より総合計画に掲げた「10年後の将来像」の実現に向け、現行組織の状況や役割等を検証しつつ「市民のための市役所」を実現する行政窓口の在り方について、あり方検討委員会に諮問したことによる。同委員会では「市民にとってよりわかりやすく、利用しやすい行政窓口の構築」を基本的な考え方とし、ライフイベント(婚姻、出生、死亡、転入、転出等)に特化し、包括的に案内・相談が出来ることについて検討した。基本的な考え方としては、市民が来庁しなければならぬ回数を減らし、わかりやすく、職員の負担にならない窓口体制を構築することであった。特に「おくやみコーナー」での6つのオリジナル要素として、1、来庁回数最小化 2、ワンストップ化 3、事前予約制 4、情報入力簡素化 5、「おくやみハンドブック」の発行 6、市役所以外の手続きについても出来る限りご案内 ということであった。運営の基本方針としては、「漏れなく」「早く」「簡単に」の3つであることと想定し、これを如何に実現させるかを最優先としていた。当市においては、現在ワンストップサービスについては力を入れ充実しているところではあるが、更に住民ニーズを高められるように提言に役立てたい。

畠堀計之

この事例のポイントは、「専門コーナーの設置」「事前に記入いただいたシートによってコーナー担当職員で申請書が作成可能、お客様は押印のみ」「窓口等で必要な手続きをお客様に案内し、可能なものはワンストップ対応」「市役所以外での手続き案内も行い、当コーナー利用時に同時に取得いただく証明書がないかを確認」「他の窓口での手続きにはできる限り当コーナー担当職員が付き添う」など、市民サービスの充実に向け検討の余地があるのではないかと思います。光市市民部窓口においても、既に、松坂市おくやみコーナーと同じ方向での市民サービスの充実に向け取り組みが進められています。

また、この松坂市のおくやみコーナー担当は2名で担当し、忙しい場合は他の窓口担当者の応援で対応しているとのこと、大幅な人員増はなく、大きな費用もかけることもないようでした。市民サービスの向上には、所管部門の壁を取り除き、各所管間の連携を図ることが、重要ではないかと考えます。

この市民サービスの充実というものは、行政改革の基本であり、第3次光市行政改革大綱においても、「市民ニーズに対応した行政サービスの提供」として「窓口サービス等の充実」が掲げられています。光市においても、死亡時の窓口業務のさらなる充実に向けた取り組みとして、所管を超えたプロジェクトを設置し検討することをお願いするとともに、こうした先進事例の発想をもって市民サービスの充実に向けた取り組みの推進をお願いしておきたいと思っております。