









会派名 自由民主党帯広市議団

報告日

会派代表者 石井 宏治 様









令和4年11月22日

出張者	木幡 裕之 	鬼塚 英喜 	林 佳奈子 	
氏名				

下記のとおり出張しましたので報告します。

記

用務先	北見市		
期間	出張日数	令和4年11月16日 から 令和4年11月16日 まで	泊 1 日
支払科目	用務詳細(内容、用務先名、説明等)		
①調査研究費	先進地調査 北見市「書かない ワンストップ窓口の取り組み」		
備考	資料等は別添のとおり		









会派代表	経理責任者	会員					
							

会派名 自由民主党帯広市議団

報告日

会派代表者 石井 宏治 様








令和4年11月22日

出張者	大和田三郎 			
氏名				

下記のとおり出張しましたので報告します。

記

用務先	北見市		
期間	出張日数	令和4年11月16日 から 令和4年11月16日 まで	泊 1 日
支払科目	用務詳細(内容、用務先名、説明等)		
①調査研究費	先進地調査 北見市「書かない ワンストップ窓口の取り組み」		
備考	資料等は別添のとおり		

会派代表	経理責任者	会員				
						

報告書

1. 会派名 自由民主党帯広市議団

2. 議員名 大和田 三朗
木幡 裕之
鬼塚 英喜
林 佳奈子

3. 研修基礎情報

(1) 北見市の窓口サービス改善の取り組みについて
～書かない ワンストップ窓口～

(2) 日 時：2022年11月16日（水）
13：30～15：00

場 所：〒090-8501 北海道北見市大通西3丁目1番地1
北見市議事棟 会議室

4. 研修内容

【概要説明】

- ・自治体窓口の現場を取り巻く課題
- ・北見市の窓口業務改善の経過
- ・窓口支援システムの導入
- ・ワンストップサービスの効果
- ・今、自治体に求められていること

【ロールプレイング視察】

- ・窓口にて諸手続きの流れ（ロールプレイング）を視察

5. 質疑応答

Q. 窓口業務ワンストップ化を推進するにあたり、庁内で反発は？

A. 業務を変えることに否定的な職員もいたが都度、一つ一つ業革に取り組むことで、職員のその効果を実感するようになった。

Q. 地域のコミュニティセンター分所は機能しているのか

A. 思い切って閉所することとした。各証明書の取得などもコンビニエンスストアへ促した。

Q. 業務改革でどの程度職員の負担が減少したのか

A. 費用・時間の効果は数字にすることは難しいが、実際に多くの職員が体感しており、これまでの膨大な事務作業に費やしていた時間を市民の相談業務に費やせるようになっている。

Q. 窓口支援システムの予算はどうなっているのか？その効果は？

A. 導入時に約7500万円、その後、約440万円/年の予算で運用している。市民にとっても手続きの負担減、繁忙期の作業減など効率化が行われている。

Q. システムは販売しているのか

A. 民間IT企業と共同開発したものであり著作権がある。販売もしている。

6. 所感

北見市のワンストップ窓口の特徴は、申請書に手書きするための記載台がない「書かない窓口」であることに加え、手続きの際に記入する申請書の書式の統一している点で、2009年から職員発信で窓口業務改革を実施している。10年以上前から、徹底した効率化と市民の利便性向上を図るべく、小さなところから改善してきた成果はかなり大きい。現在、庁舎1階の各種手続きは、職員が窓口支援システムのナビゲーションに従って、届け出や申請に必要な氏名や住所などを来庁者から聞き取る。それを職員が端末に入力すると、必要事項を印字した届け出書や申請書を作成、印刷する。来庁者はこの内容を確認し、署名するだけで必要な書類ができあがる。利用者の利便性向上だけでなく、職員の業務効率改善にも貢献している。









この度の視察研修で、こうした業務改善は、デジタル化だけが目的ではなく、誰のために何が必要なのか？を考察することから始まるべきであると理解した。メリットとされている住民の手続時間短縮、窓口移動回数の削減、職員にとっての業務の効率化や行政サービスの向上のためのデジタル化は、業務改革の先にあるものであると実例をもって学ぶことができた。帯広市でも着実に業務改革をしていくことでデジタル化を目指し、そこで双方にとって良い行政サービスが期待できる。

会派名 自由民主党帯広市議団

報告日

会派代表者 石井 宏治 様

令和5年1月26日

出張者	木幡 裕之 			
氏名				

下記のとおり出張しましたので報告します。

記

用務先	豊岡市、邑南町		
期間	出張日数	令和5年1月16日 から 令和5年1月20日 まで	4泊5日
支払科目	用務詳細(内容、用務先名、説明等)		
①調査研究費	・豊岡市 インバウンド戦略について 植村直己冒険館について ・邑南町 地区別戦略について		
備考	資料等は別添のとおり		









会派代表	経理責任者	会員					
							

会派名 自由民主党帯広市議団

報告日

会派代表者 石井 宏治 様









令和5年1月26日

出張者	小椋 則幸				
氏名					

下記のとおり出張しましたので報告します。

記

用務先	豊岡市、邑南町		
期間	出張日数	令和5年1月16日 から 令和5年1月20日 まで	4泊5日
支払科目	用務詳細(内容、用務先名、説明等)		
①調査研究費	<ul style="list-style-type: none"> ・豊岡市 インバウンド戦略について 植村直己冒険館について ・邑南町 地区別戦略について 		
備考	資料等は別添のとおり		

会派代表	経理責任者	会員					
							

都市行政調査報告書

- 調査期間 令和5年1月16日（月）～20日（金）

- 調査地 ①兵庫県豊岡市
②島根県邑南町

- 調査項目 ①豊岡市：○インバウンド戦略について
○植村直己冒険館について
②邑南町：総合戦略について

- 参加議員 木幡 裕之議員、小椋 則幸議員、※西本 嘉伸議員（市政会）

- 調査項目 豊岡市：インバウンド戦略について
- 調査日時 令和5年1月17日（火）午前9時30分～11時
- 調査先 豊岡市役所 議会事務局 会議室
〒668-8666 兵庫県豊岡市中央町2番4号

●調査概要

外国人観光客が6年で45倍に増加した「小さな世界都市」豊岡市のインバウンド戦略について、令和2年2月に地方創生 EXPO 研修において、中貝市長より同市がどのようにして海外観光客を魅了し、インバウンド観光都市へと変貌を遂げたのか、セミナーでは官民一体となって実現したインバウンド手法について説明を受けた。現在8万人の人口が2040年に5万7千人まで減少すると提示されたことを受けて、6万2千人に数値を定め量的緩和を質的転換にシフトしてローカル&グローバルシティとし、地域固有を輸出産業と考え、「女性に選ばれる街づくり」「その街を愛する価値」「世界を意識する」テーマで、エコバレー・演劇・インバウンドの三本柱に据えた。教育にも力を入れ、「ふるさと教育」「保育所からの英語教育」「演劇」などに力をいれている。大谿川沿いが雰囲気抜群となっており、外湯めぐりが楽しい文学の温泉街と題し、「手拭をさげて外湯に行く朝の 旅の心と駒下駄の音」。与謝野鉄幹が詠んだ情景は、今も城崎の地に息づき、小さな古い旅館が建ち並び、下駄と浴衣姿で7つある共同浴場を巡る人たちが行き交う風情となっており、町の中央を流れる大谿川に沿って柳と桜の並木が続き、玄武岩を重ね合わせた階段状の太鼓橋が風情を一層高める。古くから多くの文人墨客に愛され、志賀直哉が療養中に執筆した「城の崎にて」は有名であり、日本海の味覚も楽しみの1つである。毎年冬には「カニ王国」が開国されカニ一色に染まり、温泉街にはカニみそソフトクリームやカニビールといった珍しい味覚も。このように城崎温泉を活用し海外からのインバウンド戦略を掲げている。また、コウノトリの野生復帰なども手掛けており生態系の保護などにも力をいれているなど、自治体としてインバウンド戦略成功事例についての貴重な講話を受けた。

●質疑応答

質：城崎温泉をはじめホテルなどの宿泊代が夏場シーズンは2～3倍になるが、その辺について行政として関わっているのか。

答：一切関わっていない。城崎温泉は、木造作り温泉旅館で改修などの補助はしているが、特別室など富裕層向け宿泊施設へ改修したものは差別化で高い料金で営業している。カニが有名でシーズンは満室になる。

質：帯広市は、ビジネスホテルも宿泊代が高いが、豊岡市はどうか。

答：城崎温泉などは高いが、市内のビジネスホテルは安い。

質：演劇祭の取組みをしているが、文化的にあったのか。

答：特になかった。県立の観光文化に応募。大学をサポートすることが条件。市として演劇祭をサポート、市民ボランティアを募り2019年より実施。コロナの影響で2020

年と2021年は中止となり、2022年は実施された。

質：演劇祭などは大都市で開催されることが多く、帯広市ではなじみがない。豊岡市の取組みは素晴らしい。

答：中貝前市長が積極的に取り組んだ。反対もあったが演劇を研究した。最初はわからなかったが、少しずつ形になってきた。

質：演劇祭を強く打ち出して、世界的に有名な人を呼び込んだ取組みをおこなっているが、コロナ禍で十分に実施できたのか。

答：2019年は、5,000人程の来訪者、2022年の今年は18,000人が来られ、良い感じであった。演劇祭の開催は県も後押ししている。

質：市の総合戦略にも打ち出して取り組んでおり、市長が変わって演劇祭の見直し公約があるがその点についてはどうか。

答：演劇は、市主導でやるものではなく、民間主導でハンドリングしてもらいたいという考え。以前は、市長が実行委員長を担っていたが、現在では民間の方に委員長を担ってもらっている。その方が、市民に分かりやすいと考えている。大道芸などによる街中パフォーマンスで子供たちに分かりやすく、演劇指導してもらい、参加してもらい、その姿をお爺ちゃんなどに観てもらうことで市民に親しみをもってもらいたい。

質：観光資源・エンジンである城崎温泉の景観を維持していくことは大変では。また、後継者なり事業継承ができなければ衰退の心配もあるがその点はどうか。

答：景観の維持は、国の補助事業なり市としても補助している。後継者はいてうまく事業継承できている。

質：豊岡市には、観光資源としてコウノトリもいるが、鳥インフルエンザ対策の点ではどうか。

答：コウノトリの事故は増えている。交通事故、農業柵などにひっかかって怪我をする。担当部署で、交通事故防止指導や、農業柵の設置の仕方・管理などについても指導するとともにコウノトリ個体管理を行い、インフルエンザ対策時は消毒の強化と保護して1羽ずつ管理するなど、感染予防をしている。

●所見

6つの取組み方針を掲げて、豊岡市にしかない価値や、豊岡市でしか経験できないローカルを磨く。インバウンドの宿泊誘客を重点的に取り組み、国内旅行では縮小する関西圏市場への依存から脱却し新規市場の開拓をして観光需要の平準化を図り、年間を通じて安定的な雇用を創出する。また、専門大学との連携により人材の育成を図るとともに待遇改善や働き方改革により人材を確保する。地産地消を進め、地域内調達率を高めることにより市内の経済環境を促進する。

そのために、国際交流員を配置してインバウンドマーケティング戦略（認知・検索・予約）により、滞在して楽しんでもらい消費を増やす。海外市場向け広告運用業務をKPIにより可視化して明確にしている。城崎温泉を中心に誘客して全市に展開。WEB予約に

よる個人旅行で欧米豪をメインターゲットとして自分たちで儲ける。外資に奪われな
いようにする。専門者により定期的に情報を海外メディアに、ネイティブな新鮮な目線
からの発信により検索数が着実に増加。観光動態の訪日外国人が 2014 年 15,231 人か
ら 2019 年 63,648 人と 4 倍と着実なターゲット客の増加。コロナ禍においてもポスト
コロナを見据えて、情報発信、戦略見直し、新たなマーケット構築、SDGs や受入れ体
制の整備など対策を実施。WEBサイト (visit kinosaki) ウェルカムページを稼働さ
せて、動画配信により検索ボリュームアップと外国人流入数と予約数の増加が図れて
いる。豊岡市には、城崎温泉、コウノトリ、越前カニを観光資源の中心に積極的な情報
発信と検索エンジンの統計把握・評価・分析によりその成果を積み上げていることを説
明から理解することができました。帯広市の観光資源である雄大な自然、アウトドア聖
地、食に世界唯一のばんえい競馬の磨き上げと、近隣町村の観光資源と連携を含めた情
報発信による認知・検索・予約によるインバウンド戦略を確立していくことが必要であ
る。



- 調査項目 豊岡市：植村直己冒険館について
- 調査日時 令和5年1月17日（火）午後1時30分～3時
- 調査先 植村直己冒険館周辺施設
〒669-5346 兵庫県豊岡市日高町伊府 785

●調査概要

兵庫県豊岡市日高町には、日本を代表する世界的な冒険家植村直己冒険館がある。

自然豊かな豊岡市に生まれ高校まで過ごした場所であり、大学では山岳部入部、卒業後は世界放浪の旅に出て誰も成し遂げたことのない冒険に次々に挑戦して数々の偉業を成し遂げた。世界初のマッキンリー冬季単独登頂後消息を絶った。帯広動物園には植村直己記念館（氷雪の家）があり植村直己さんの北極点犬ゾリ単独到達時のソリや装備品にエスキモー犬のはく製などが展示され、帯広市との交流や冒険の偉業功績を伝えている。没後40年が経過する中、施設の維持管理の在り方や偉業の伝承の仕方や植村直己生誕地の豊岡市にある冒険館との交流の在り方について現地において調査することとした。

●質疑応答

質：どのようなものが展示されているのか。

答：平成6年4月に開館して、主に装備品の列品と偉業の紹介。ここには、北極点、エベレスト、南極越冬関連が、板橋にマッキンリー関連があり、帯広市には犬ぞりイヌイット関連が展示されている。

質：冒険館のリニューアルのポイントは。

答：施設の改修、偉業を伝える装備品の列品から植村直己という人となりを伝える展示に更新。そして、市民にもっと利用される施設に、挑戦する心を育む機能の追加のために民間のノウハウを活用している。

質：リニューアル事業費15億の作り方、運営方式は市の考えでしたのか、民間ベースでやったのか。

答：両方である。直営の施設を民間に運営していただくことでコストダウンする。PFI法に基づく、RO（既存）+BTO（提案）方式採用。維持運営費14.9億円の内訳は、改修（2.5億）、提案施設（3.9億）、運営管理（7.8億）、構想業務支援（0.7億）で財源は、社会資本整備総合交付金、辺地債、・顕彰基金である。

質：新施設の基金の調達方法については。

答：どんぐりbase（ベース）の整備費等は3.9億で財源は、社会資本整備総合交付金、辺地債、顕彰基金である。

平成9年に3億を目標に寄付を募った。市民などからの寄付額に対して同額を市も寄付する方式で積み立てた。

質：どんぐりbase（ベース）の利用者の状況については。

答：市民で子供世帯家族に域外からの利用者も多い。宿泊利用者は予想を超えて利用者

が多い。2021年目標1,400名に対し907名で達成率64.8%、2022年は1,000名に対し12月時点で1,446名で達成率144.6%である。

●所見

豊岡市では、植村直己の偉業と精神の顕彰とするために平成6年に冒険館を整備して、平成8年には植村直己冒険賞を創設した。植村直己は、世界に認められ愛された冒険家、不可能を可能にしてきた冒険家として、夢を持ち続けることの大切さを教えてくれた冒険家で、今でも多くの人に影響を与え続ける冒険家である。冒険館は、当初は偉業を伝える装備品の列品で博物館的機能をもっていた。ところが、植村直己を愛する多くの声を国内はじめ世界中から聞き、開館から20年経過して冒険館強化改修により、施設改修、常設展示の更新で人となり伝えられる展示に、市民にもっと利用される施設に、植村直己の冒険の偉業に触れて挑戦する心を育む機能を追加するために、事業者提案、体験プログラムの提供、民間のノウハウを導入してより魅力的な施設にリニューアルされ、運用している現場を見た。そして、帯広市の植村直己記念館（氷雪の家）の整備・管理の方向性や、公共施設の長寿命化、より市民に利用しやすい施設とするための魅力化の在り方について長期的ビジョンに基づき適切な管理・整備により運営を実施していく必要性を感じた。また、現在、植村直己冒険館は豊岡市の他に、植村直己の居住した東京都板橋区に冒険館があり、帯広市には植村直己野外学校と氷雪の家展示施設がある。冒険家植村直己の人となりを正しく伝承し、関わっていくことが必要であると感じた。



都市行政調査報告書

【日時：視察項目】

令和5年1月19日（木）9時45分～11時30分
邑南町版総合戦略の取組みについて

【参加議員】

木幡 裕之議員、小椋 則幸議員、
※西本 嘉伸議員（市政会）

【視察先】

邑南町役場
〒696-0129 島根県邑智郡邑南町矢上6000 Tel. 0855-95-1117

【概要】

邑南町は島根県の南部に位置し、中山間地に代表的な盆地の多い地形で東側の羽須美地域を始め、低地の割合も高くそのほとんどは標高100mから600mの地域となっている。人口減少は全国的な問題となっているが、山陰地方においても例外ではなく、邑南町も平成16年に羽須美村・瑞穂町・石見町の三町村合併により新しく誕生した町となっている。日本全国で進んでいる高齢化や人口減少、それに伴う様々な課題が最も顕著に表されているのが農村地域である。

耕作面積も減少が続き、中山間地域では総戸数が9戸以下の集落が急増している状況にある。限界集落との言葉が使われ始めて、30年余り経ち、全国各地で衰退が叫ばれている。

一方で、中山間地域でありながら目をみはるような行動をとっている地域住民と行政が、今注目されているとの事で視察をしたいとの思いがあった。

地区別の戦略により地域の人口に歯止めをかけるとともに、交流人口の促進・地域の活性化を図っている町とはどのような構図を描いているのか、現在の帯広市の進める振興計画に欠けていることが、ここにはあると思ひ邑南町に赴き調査・研究をし、今後の帯広市に生かしていく事を目的とした。

【質疑応答】

質：平成16年に合併したとの事だが、今後のまちづくりの基本とするものとは

何だったのか。

答：3町村の合併であるが、基本とするのは住民が主役であり、周辺を大切にとの考えから集落を基本単位とし、自治会を結成した。小学校区にある12の公民館を利用し、3名の職員を配置し職員とともに地域の自立を促す活動の実践を行っている。

質：自治会の活動に重きを置くとの事だが、活動費も必要となると思うが補助金の交付などの状況について伺いたい。

答：自治会活動補助金として均等に20万円、戸数割として一戸当たり1,500円、個数については住民基本台帳に基づいている。自治会加入・非加入は関係していない。

質：自治会の加入率について伺う。

答：加入率については約90%となっている。ほぼ加入されているが、地域によって転勤が多い世帯を抱えているところもあり、加入率低下の要因となっている。

質：自治会の活動費の補助には町が行う事務及び業務の一部を自治会と町が協定書を締結してとのことでしたが、業務委託補助金についてはどのようになっているのか伺いたい。

答：均等割りとして1集あたり11,800円、戸数割として1,000円としている。また地域活性化補助金として一戸当たり500円、ともに戸数割については住民基本台帳数としている。

質：合併後のまちづくりとして地域力の熟成を図り自立を促すとの事だが、実際にどのような取り組みがなされているのか伺う。

答：合併以降、地域コミュニティ形成のために、段階を踏んできたつもりである。第一段階として夢づくりプランとして住民自らが主体となり地域の自立力の向上を図り地域運営の仕組みづくり、地域の喫緊の課題解決や地域コミュニティ活動の推進・振興を図ってきた。

質：今回の視察の目的でもある地区別戦略について伺いたい。

答：前段でも触れたが、夢づくりプランとして地域の自立力向上を図り段階を踏み地区別戦略実現事業として2015年から2019年までの活動それを踏まえて、現在は地区別発展事業として2020年から2024年まで人口に限らず次世代につながるにぎやかな地域の創出を実現すること。

質：実際にどのような地区別戦略を立てているのか伺いたい。

答：総合戦略として重要なのは地区別の戦略であると考えすべての地区で戦略を策定、12公民館単位の地区別の戦略の推進を図ることを目的として、地区によっては、武道・スポーツの星戦略・やまんばの星大作戦や見守りスーパー移動販売車など各地域の強みを生かした提案がされている。

質：地区ごとの人口を分析しているとの事だが、どのような考えに基づいているのか伺う。

答：人口を高齢化率の中で75歳以上の推移などを分析、地区によっては今後25年で半分近くに減少するなどの分析結果が出ている。そこで当然対策が必要となってくるが、人口の1%を取り戻すシュミレーションとして、20代夫婦・30代夫婦＋子・60歳代夫婦、それぞれ1組毎年増加の場合を想定すると25年後でも人口はほぼ安定する予測が成り立つ。人口減少の地域共通課題を解決するために全12公民館エリアでの戦略の推進を図っている現状にある。

【所見】

今回、島根県の南部に位置する人口1万人のまちに赴き調査を行った。広島県寄りの南部に位置する地形で、冬場ではあったが偶然にも積雪はなく棚田や溪谷の醸し出す美しさもあり、里山の原風景を感じる地域でもあった。山陰地方に位置する鳥取と島根県は参議院選挙においても合区となるなど人口減少の波が堅調に表れている地方でもある。

人口減少は地域にとって、どのような状態を招くのか、地域から人がいなくなったら、何がなくなるのか。商店や学校、病院、ガソリンスタンド、当たり前にあったものがどんどんなくなっていくと、どうなるのか。

この問題は中山間地域の問題だけにとられることはできないとの考えを持ち視察に至った。

帯広市においても都市と農村の関わり、第七期総合計画における地域の在り方など判然としない分野が地域別における計画であるとの思いから邑南町における地位別戦略や地域別の人口動態の把握と人口を今後も維持していくための確かな戦略は大変参考となった。

現在、帯広市は人口の減少率が緩やかであり、経済的に安定したまちと評価もされているが、一方で将来を見据えた地域別の地域運営組織の必要性が長期的視点に立てば求められていると考える。

地元誌にも掲載された更別村の人口増など、地域住民と行政の関係においてどれだけ住民に近い存在になれるのかが、今後のまちづくりの重要な点であり、帯広市に必要な視点と考える。