

(様式第3号)

令和元年11月29日

議員視察報告書

赤穂市議会

議長 釣 昭彦 様

議員氏名

家入 時治 ⑩

山野 崇 ⑩

竹内 友江 ⑩

下記の通り、行政視察に参加しましたので報告します。

記

1. 実施日 令和元年11月12日(火)～11月14日(木)(3日間)

2. 調査市及び調査項目(詳細については別紙のとおり)

(1) 熊本県上天草市 令和元年11月12日(火)

①観光ブランディング計画と6次産業化について

②議会運営全般について(添付資料参考)

(2) 熊本県天草市 11月13日(水)

①観光アクションプログラムについて

②議会運営全般について(添付資料参考)

(3) 熊本県山鹿市 11月14日(木)

①窓口業務の民間委託について

②議会運営全般について(添付資料参考)

政 務 活 動 報 告 書

熊本県上天草市 11月12日（火）

視察目的

観光ブランディングは「観光まちづくり」ですが、実際に観光まちづくりを地域で取り組むことは思いのほか大変である。

これらの取り組みは、地域資源を保全することから、地域外から観光客を呼び、楽しんで帰ってもらうという、「マーケティング」の視点が必要であり、その理解を深めるため先進地の視察をする。

1. 観光ブランディング計画について

(1) 上天草市が目指す観光ブランディングとは

地域社会が直面している厳しい社会情勢や経済環境、国内外の地域間競争の中で、他の地域との差別化を図り、地域の魅力を極大化していくことにより、地域の自立と活性化を進めるといった地域ブランドの構築が重要視されるようになっていきます。

そんな中、訪れたい“まち”をつくる観光振興の取り組みとして観光地ブランドの構築が注目されています。

観光地のブランディングを進め、成果を上げていくためには、行政や観光事業者、観光関連団体、そして市民などが連携を取りつつ、取組みを推進していく体制づくりを進めていくこと。

①観光ブランドが求められる背景

- ・厳しい社会経済状況や経済環境、厳しい地域間競争の中で、他地域との差別化を図り、訪れたい“まち”をつくる観光振興の取組みとして観光ブランドの構築が必要

②観光ブランドの考え方

- ・「観光ブランド」とは、その地域の情緒を含め、人が観光地に対して抱く認識やイメージの総体であり、特色のある観光地の魅力を表現し、競合他地域との差別化された永続的な観光地の要素。

③ブランディング戦略の必要性

- ・本市の自然、歴史、風土、食など豊かな地域資源を活かした、上天草市の魅力度を高め、選ばれる「観光地」になるためには、観光ブランド力を向上させる戦略を立て、これらを展開していくことが必要。

④ブランディングに期待される効果

市民：旅行者を歓迎する機運の醸成や地域の魅力の再発見により、自分たちの地域を更に良くしていこうという観光への参画意識が向上する。

民間団体：観光客が増加し、販売促進につながる。

行政：交流人口が増加し、地域活性化につながる。

⑤上天草市観光ブランディング計画の位置づけ

- ・観光ブランディングの推進は、本市第2次総合計画及びまち・ひと・しごと創生総合戦略の重点施策として位置付けられており、本計画は、本市の多彩な魅力を強化、国内外に向けて力強く情報の発信をすることで、本市の観光ブランドイメージを確立していくための取り組みを定めるもの。
- ・本計画の実行期間は、平成30年度から平成34年度（令和4年）まで。

《上天草観光ブランドコンセプト》

《 ナナメ上➤上天草 》

「予想の斜め上をいく」多彩で魅了あるモノやコトが既に存在しており、これらを1つのイメージとした「ななめ上➤上天草」を観光ブランドコンセプトとして、新たな観光ブランドの形成を推進する。

2. 6次産業化について

(1) 農林水産物の生産・加工商品開発・販売拡大する

- ◇流通・販売と一体となった「売れる」商品の生産体制拡大
- ◇農林水産業者の6次産業化支援・商工業者との連携支援
- ◇ブランド商品・商品のPR拡大・販売・流通チャンネルの拡大

農林水産業の現状H20年ごろ

農林水産物価格は低迷・加えて生産資材価格は上昇し生産者の所得は著しく減少し担い手減少・高齢化が進行。生産者の意欲が減退し食糧自給率の低下や農山漁村の持つ多面的機能が消失することが懸念される。

農林水産業の活性化を目指して

事業者が生産・加工・販売を一体化に行う「6次産業化」や農林水産事業者と商工事業者等が協力して商品の開発などを行う「農商工連携」の取り組みに注目。直売や市場規格外品の活用、加工品の開発・販売・農商工連携の取り組み、農林水産物の付加価値を高め、事業者の所得を向上させるための早急な対策が必要。

(2) 上天草市の目標

- ◇6次産業に取り組み民間事業者の収益拡大を目指した戦略シナリオを策定し、それに沿った売れる商品開発に取り組み、開発した商品の販路拡大を図る。
- ◇販売の実践を通して販売方法等や商品開発を行い民間事業者の収益拡大を図る。
- ◇小規模事業者の商品化の技術支援を行い6次産業に取り組み民間事業者の底上げを図る。
- ◇自社に生産加工体制を確立した売れる商品開発、開発スキル、営業力等の向上による経営の安定化を図る。
- ◇生産者同士が連携した商品開発及び販売促進による上天草ブランドの拡大を図る。

(3) 成果

スキルアップ研修事業等の効果もあり微増傾向、スキルアップ研修事業及びブラッシュアップ事業による育成効果も表れはじめ、将来的に市内生産者の手本となり、市の6次産業をけん引する事業者が表れ始める。

ブランド推進協議会や、道の駅さんぱーると連携し6次産業化に取り組む事業者は、自社に生産加工体制を整備し、開発スキル、営業力等も向上した。また、OEMに発注するなど農商工連携について並行して取り組む事業者が増える。大消費地である大阪での継続したPRにより、市外者からの注文も増えており、並行して飲食店等の販路が増加傾向にある。

6次産業化の推進については、31年度より上天草市商工会も事業を計画し取り組むことを表明しており、本市がこれまで取り組んだ事業成果を活かしながら新たな事業者の育成・商品開発を商工会で取り組み、販路開拓・販売促進は市・ブランド推進協議会・道の駅さんぱーるで取り組むことで推進施策を連携し分担していく予定。

3. 議会運営全般について（添付資料参考）

4. 所感

（竹内）

観光ブランディング計画は、その地域の情緒を含め、人が観光地に対して抱く認識やイメージ、特色のある観光地の魅力を表現していたが、自治体の立地条件があるが「ななめ上➤上天草」観光ブランドコンセプトは参考になる。

（山野）

地理的にメジャーな観光地である天草市へ行く観光客が必ず通らなければならないため多くの観光客を呼込める可能性を感じた。「ナナメ上」という誰もが興味を示すコンセプトを通しての施策の展開は参考になると思う。

また、市において加工施設を整備し生産者が収益を上げられる手助けをしている点も見逃せない。ただ試験的に試作品を作るだけでなく、ある程度販売の見込みができるまで加工場として使えるようにすれば生産者にとっては安心して事業展開をしていけるのではと考える。

（家入）

計画を立てるに当たり現状分析されているが、熊本地震が起きてもH28年度で約160万人と観光入込客数は増加傾向にある。そのうち外国人観光客は約2000人である。赤穂市と同様に交通の便は良くないが、陸上から天草市へ行くには上天草市を通るしかないのは利点である。47の宿泊施設があり、滞在期間を長くするのが課題の一つでもある。

観光ブランディングのコンセプトとして、「ナナメ上➤上天草」を掲げ、予想以上の新たな観光ブランドの形成を推進している。メディアの活用や九州・熊本県などとの連携も進めている。観光課職員は7名である。

6次産業化においては、市直営の加工品開発研究センターを設置し、1回の使用料500

円で試作・研究ができる。高品質な商品開発スキルが低調で生産ロットも小さく、大阪での物産展への出品などで販路拡大を図るが厳しい。生産者同士が連携し商品開発及び販売促進による上天草ブランドの拡大が期待される。

5. 説明者

上天草市議会経済建設常任委員 長嶋元秀司 氏

上天草市議会事務局長 海崎竜也 氏 局長補佐 山川康興 氏

観光おもてなし課 課長 前方正広 氏 観光振興係長 寺中寛人 氏

経済振興部産業政策課 課長 藤川勝利 氏 ふるさと産業係主事 續 大和 氏



熊本県天草市 11月13日（水）

視察目的

赤穂市では、今後ターゲットとなりうる対象地域の1,052名のモニターに「赤穂市ギャップ調査」を実施し、それを基に観光アクションプログラム（H31～H33）を策定したが、インバウンド、滞在、地域の魅力発信など取り組むべきことが多く、他市の先進地では、どのように取り組んでいるかを学ぶ為。

1. 観光アクションプログラムについて

(1) 計画の概要

天草市では、2015（H27）年3月に策定した“第2次天草総合計画基本構想”において、まちづくりの基本理念を「人が輝き 活力あふれる 日本の宝島 ”天草“」、まちの将来像の一つを「豊かで活力ある産業のまち」と定め、「国内外の多くの人が天草を訪れていること」を地域の目指す姿（指標）としています。

《環境指標》

国内外の多くの人が天草を訪れていること

2014年度実績値（20.2%）→2018年度実績値（47.0%）

(2) 目指す姿

ココロ、オドル、天草市！～歴史と文化の薫り高い魅力あふれる観光のまちづくり～
△地域資源の魅力を活かし、周遊・滞在・交流型観光につなげる「魅力づくり」

△観光を支える組織、戦略的な情報発信の「仕組みづくり」

△持続的な観光のための「担い手づくり」

(3) インバウンドの受け入れ

世界遺産登録に伴い増加が予想される崎津集落等における外国人観光客対応

△外国語版・崎津集落マップの作成

△スマートフォンによる観光情報の提供

画像認識による多言語案内 ※日・英・台・中・韓

△スマートフォンを活用した崎津集落における多言語ガイドシステム

崎津集落魅力を5カ国語（日・英・台・中・韓）で伝える案内システム導入

(4) 観光ガイドによる案内・育成講座の実施

天草宝島案内人の会による観光ガイドを実施中。天草ぐるっと周遊バスに乗車し、各コースでガイドをおこなっています。

昨年6月から崎津集落の定期ガイドも実施し、崎津集落の価値がわかったと大好評ガイド数は58名。

また、地元中学生による21名が観光ボランティアガイドとして活躍中。

(5) 拠点施設の整備・活用

崎津集落の価値や観光マナー、教会拝観マナー等の周知啓発、周辺の観光情報を提供。

観光駐車場117台 レンタルサイクル6台 急速充電スポット2基 トイレ13基

(6) これから

世界文化遺産登録を核に、道の駅天草市イルカセンターの開業など、観光拠点の整備を推進。世界遺産登録に伴う観光客の増加に対して受け入れ体制を強化。崎津集落と他の観光資源を組み合わせた旅行商品の造成、観光ルートの整備、滞在延長と回遊性の向上。

崎津集落を訪れた観光客が、再び天草を訪問したくなる施策を展開し、リピーターを確保。

2. 議会運営先般について（添付資料参考）

3. 所感

（竹内）

天草市は崎津集落が世界文化遺産登録されたことや、潜伏キリシタン関連遺産、ミナミハンドウイルカが生息し、観光資源が豊富でありインバウンド観光客も増加していた。中学生が観光ガイドとして活躍することは、故郷を大切にする姿が見え大変参考になりました。

（山野）

天草といえば誰でも知っている観光地であるが、やはり努力がないとリピーターとなってくれないようである。世界遺産登録の崎津集落においては、道の駅を整備し観光客への情報発信、満足度を上げている。

今後の展開においても、島内に道の駅を数か所整備し、それらを拠点として周遊、滞在

へと繋げる計画のようである。

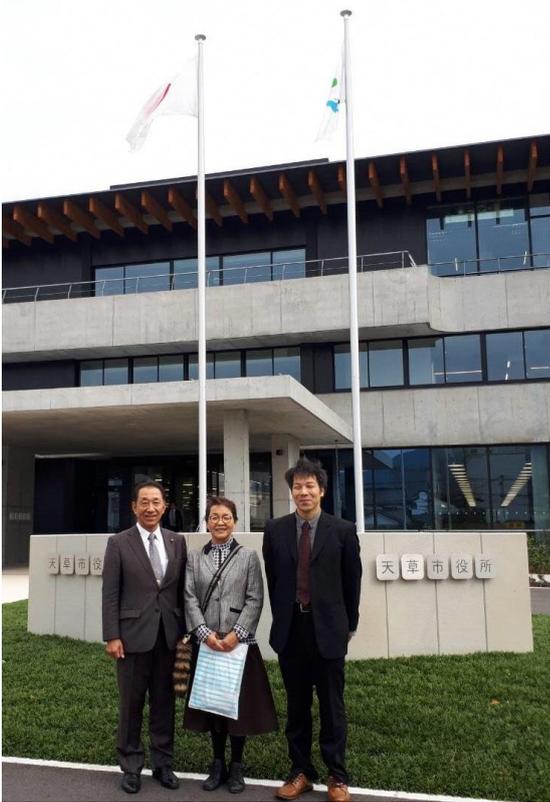
赤穂市にもそういった施設が必要であると感じるが、天草市のように生産者による販売物品の提供であったり市による施設整備、中学生による観光ガイドなど取り組んでいくには、市内各種団体においての意思疎通、協力体制の連携がまず必要であると感じる。

(家入)

天草市の観光振興アクションプランは、現状把握から、目指す成果、体系・体制（観光振興プロジェクト推進委員会）、魅力づくり・仕組みづくり、取り組む内容や人材育成など具体化されている。施設整備計画があり、観光トイレについては、一つ一つどうするかまで記載されている。人と金をかけて観光振興に注力しているのが分かる。赤穂市がどれぐらい注力するかどうか。

4. 説明者

天草市議会事務局長 連尾則昭 氏 事務局長補佐 鶴田明久 氏
観光文化部観光振興課 課長 中村健一郎 氏 課長補佐 崎田博之 氏



熊本県山鹿市 11月14日（木）

視察目的

行財政運営の効率化を目指して、計画的な民間委託化を推進することを目的とし、サービスの質の向上、人員の適正配置が期待される窓口業務の民間委託を行っている先進地で学ぶ。

1. 窓口業務の民間委託について

公共サービスへの民間事業者の参入を可能にする公共サービス改革法を受け、山鹿市においても民間活力を活かし、更なる市民サービスの向上と行政コストの削減を図ることを目的に、平成 26 年 5 月の山鹿市財政健全化戦略会議で市民課窓口業務の民間委託を決定。

(1) 主な委託業務内容

- ①住民票の写し、戸籍謄抄本、税証明書等の交付に関する事
- ②印鑑登録申請、廃止及び印鑑登録証明書の交付に関する事
- ③市税関係の各種届出・申請の受付に関する事
- ④行政証明書の交付に関する事
- ⑤転入、転出等住民異動業務（国民健康保険、児童手当等の付帯業務を含む）
- ⑥通知カード・個人番号カードの各種申請・届出
- ⑦旅券（パスポート）の申請・届出受付・交付に関する事
- ⑧住民票移動届に伴う転入出学等の通知
- ⑨埋葬・火災許可に関する事
- ⑩改葬・分骨許可に関する事
- ⑪住民票の写し、戸籍の附票、戸籍謄抄本、納税証明書等の郵送業務
- ⑫自動車臨時運行許可に関する事
- ⑬上下水道の開栓等受付及び納付再発行
- ⑭農業振興地域整備計画に係る証明書の引き渡しに関する事
- ⑮各種手数料に関する精算、整理及び報告業務
- ⑯フロアマネージャー（総合案内業務）に関する事
- ⑰窓口アシスタント（記載補助業務）に関する事
- ⑱レジスターに関する事
- ⑲受付業務へのおい合わせ
- ⑳窓口アンケートの配布等に関する事
- ㉑申請書、届出書等の在庫管理及びファイリングに関する業務
- ㉒始業前、終業後の整理整頓
- ㉓忘れ物の一時保管

以上 23 業務

(2) 業務委託までの経緯

- H 2 7 ・ 4 ・ 1 ▼市民課窓口業務委託事業者選定委員会設置
- H 2 7 ・ 5 ・ 1 ～ 2 2 ▼委託事業者公募（ホームページ掲載）
- H 2 7 ・ 6 ・ 2 5 ▼事業者プレゼンテーションにて委託業者を選定
- H 2 7 ・ 6 ・ 2 6 ▼市民課窓口業務委託事業者決定
- H 2 7 ・ 7 ・ 1 6 ▼委託契約締結
- H 2 7 ・ 8 ・ 1 0 ▼委託業者社員の事前研修開始
- H 2 7 ・ 9 ・ 2 8 ▼市役所ロビー 総合案内カウンター設置
- H 2 7 ・ 1 0 ・ 1 ▼市民課窓口業務 民間委託開始 現在に至る

(3) 委託先・委託期間・委託料

名 称： (株)共立メンテナンス

所在地： 東京都千代田区外神田 2 丁目 1 8 - 8
 期 間： H 2 7 ・ 1 0 ・ 1 ~ H 3 0 ・ 9 ・ 3 0 (3 年 間)
 請負額： 1 0 9 , 8 3 7 , 7 9 0 円
 年度別支払額： H 2 7 年度 1 8 , 3 0 6 , 2 9 8 円
 H 2 8 年度 3 6 , 6 1 2 , 5 9 7 円
 H 2 9 年度 3 6 , 6 1 2 , 5 9 7 円
 H 3 0 年度 1 8 , 3 0 6 , 2 9 8 円

(4) 業務委託の効果

① H 2 6 年度から市民課職員数を段階的に削減

	H 2 6 ・ 4	H 2 7 ・ 1 0	H 2 8 ・ 4	H 2 9 ・ 4	H 3 0 ・ 4
正規職員	1 5 人	1 1 人	9 人	9 人	8 人
臨時職員	1 人	1 人再任用	0 人	1 人再任用	2 人再任用

② 職員業務効率化

③ 時期に応じた委託業者社員の柔軟な配置

④ 総合案内・記載補助員の設置

⑤ 接遇面の向上

2. 議会運営全般について (添付資料参考)

3. 所感

(竹内)

窓口業務民間委託の視察は始めてだった。サービスの質の向上人員の適正配置も市民課をみて違和感なくスムーズに機能していた。総合案内や記載補助員の市民対応に真摯な態度が見えていた。

市職員と委託業者職員との摩擦もなく将来を見据えての職場環境だと思う。

(山野)

きちんと教育された場合、臨時職員が行うのと民間の団体が行うのとでは業務面であまり差はないのかと思っていた。しかしながら、実際に業務を行っているところを見ると、非常に明るくて来庁者に親切であり、素晴らしい対応がとても心地よい。窓口業務だけでなく、各種手続きをワンストップで対応できるようにしている面でも市民にとっての満足度は高いと感じる。

費用面での効果は意外と少ないと感じたが、委託していない戸籍業務の職員数も多く、額面通りに受け取ってよいか疑問であった。個人情報など委託に不安を感じる面もあるが、定年後の職員なども委託先で雇用してもらえれば安心して委託できるとも感じた。

(家入)

行政の限られた職務だが、民間委託による業務が違和感なく行われている。委託前の業務指導が的確にできたため、市民サービスも向上しているようだ。3年契約の支払額は、市職員の人件費より若干安い程度だと思う。委託業者社員には、市の職員が直接指導・意見することは違反となる。限られた工程の中で市職員がチェックするしくみである。

委託業者の業務の正確性と継続性（3年、6年、9年、さらに何年）を確保することが重要な部分ではないかと思う。

4. 説明者

山鹿市議会議長 永田 健 氏 副市長 池田永実 氏

山鹿市議会事務局 局長補佐 中村武志 氏 市民部市民課 課長 山城一夫 氏



以上