

平成 27 年 9 月 15 日

大山町議会議長 野口俊明 様

報告者 総務常任委員会委員長 吉原 美智恵

## 総務常任委員会行政視察報告書

□視察日程 平成 27 年 7 月 6 日（月）～8 日（水）

### □視察先及び視察テーマ

佐賀県有田町 ①有田焼創業 400 年への取り組みについて  
②公衆無線 LAN サービスの導入について

佐賀県武雄市 ①フェイスブックを活用した情報発信  
②教育改革

福岡県糸島市 ①上下水道窓口業務の民間委託

### □参加者

吉原美智恵委員長、加藤紀之副委員長、近藤大介、野口昌作、野口俊明、提嶋護大

### □研修内容

次ページ以降に記載。

## 有田焼創業 400 年事業

### (1) 取り組み方針

有田焼創業 400 年(2016 年)が、産地としての次の 50 年、100 年にむけた持続可能で魅力的なまちづくりの第一歩となるよう、佐賀県をはじめ、関係団体等と連携・協力しながら事業に取り組む。

### (2) 事業体系

- ・ 産業の振興
- ・ 観光の振興
- ・ 伝統文化の振興

以上 3 つの視点で各種事業を推進

### (3) 推進体制

- ・ 実行委員会のもとに、事業体系別の委員会を設け、各代表者等で構成する連絡調整会を設ける。
- ・ 事務局のもとに協賛事業検討委員会、広報活動検討委員会を設ける。

### (4) 個別事業概要

・ 平成 27 年度事業概要のなかで、関連イベントとして 2015 年大みそかのカウントダウンイベントの準備・実施があり、わが町大山町でも挑戦してはと考えた。

観光集客イベントー有田なかまちフェスティバルとして、地域資源を活かした観光サービス、空き店舗でのテストマーケティング、起業家誘致のビジネスを創出する仕組み等、積極的に取り組んでいる。特に、有田焼五膳として、有田鶏をメインに有田焼の器に料理方法を統一しながら、それぞれの店が工夫を凝らしたランチを提供する仕組みは、大山町でも取り組むことができる事例と考える。

未来へつなぐ企画では、委員長に教育長を任命し、子ども達が主役になる企画、内容等の検討及び推進がなされている。将来を担う子ども達が、この事業を自分たちのこととして記憶に残るような参画をすることで、郷土に対する愛着、誇りの心情を育て、有田の良さを語り、アピールすることができれば、将来につながっていくことが期待できるとしている。

内容は検討中であるが、委員長を教育長としていることで、学校関係の協力が得やすいと考える。また、子どもを巻き込むことで、イベント参加者も増え、何よりも将来にわたって産業や観光の振興につながっていくことを思うと、子どものための企画は、わが町の事業でも大いに参考にすべきと考える。

### (5) まとめ

大山寺開創 1300 年をむかえるにあたり、有田町の取り組みをすべて参考にできるわけではないが、寺の事業とは別に、この歴史の重みある開創 1300 年を契機に、大山町の魅力を高め、多くの観光客に來町していただき、その方々に満足していただける仕組みづくりが重要であると再確認した。



# 有田町公衆無線LANサービス

## (1) 整備の背景

- ・外国人観光客の増加
- ・有田焼創業 400 年事業
- ・データの活用
- ・整備に関する補助金の創設

## (2) ランニングコスト削減への取り組み

- ・有田町で保有している光ケーブル網を活用し、インターネットへの接続回線を集約
- ・自前運営ではなく、サービスを利用
- ・海外観光客向けのサービスとし、セキュリティよりも使いやすさを優先



## (3) 事業費

- ・イニシャルコスト（佐賀県より 1 / 2 補助）

インターネット接続回線の集約	約 50 万円
Wi-Fi サービス初期費用	約 180 万円
合計	約 230 万円（利用可能施設 10 カ所）

## (4) 今後の課題

- ・観光施設、商店からの情報発信
- ・統計データの活用

## (5) まとめ

大山町でも同じ状況であり、大山寺開創 1300 年を契機に、また、国際交流の実績もふまえ、早急に整備すべきと考える。

## フェイスブックを使った情報発信

### ～「共感」発信で「つながる」武雄市をめざす～

#### (1) 経過

平成 21 年 7 月に「たけおブログ」を開設し、22 年にはツイッターも活用し始める。全職員がツイッターアカウントを取得し、市民目線での情報発信を心がける。

23 年 8 月、武雄市公式ホームページをフェイスブックへ移行させる。きっかけは、当時の市長がハマっていたため。同年 11 月には、フェイスブックを活用した特産品販売を始め、24 年にはフェイスブック・シティ課を設置し、全職員がアカウントを取得する。



#### (2) 採用の理由

フェイスブックは、実名制なため荒れにくく、誰でも閲覧が可能で、さらに拡張性にも備えている。新規情報の即時アップ、市民からのコメントへの即時対応などの機動力にも優れている。さらに、フェイスブックは無料で利用でき、世界最大規模の登録者数を誇り、話題性の提供という点で群を抜いている。

#### (3) 投稿数と月間アクセス数の変化

月平均 100 件以上（1 日 3、4 件）を投稿している。月間アクセス数は、旧ホームページの約 5 万件に対し、60 倍となる平均 300 万件となっている。

#### (4) まとめ

導入前には多くの懸念や心配の声も聞かれたが、広報紙など従来のサービスにプラスしただけでダメなら元に戻せばよい、という考え方で導入されたようだが、新たな市民グループが立ち上がるきっかけとなるなど、多くの相乗効果もあるようだ。また、メディアに取り上げられたことで、市民の行政に対する関心度も増している。

災害発生時にはアイコンを災害モードに切り替え、通行止め情報などをリアルタイムで発信し、市民から高い評価を得ている。平時は、市報、食育、議会中継への誘導などの情報を発信し、行政への親近感の向上に役立っている。とりわけ、従来はほとんど関心を持たなかった若い世代への効果は絶大である。

九州地方の多くの自治体では導入が進んでいるようだが、インターネットを活用した事例では遅れている山陰地方の本町としては、率先して取り組むべきであろうと感じた。

# 教育改革について

## (1) 官民一体型学校設立趣旨

最高の教育環境を子どもたちに提供し、たくましく自立できる人間を育てていくため、公立学校という「官」のシステムに「民」のノウハウや活力を融合させ、官と民の強みを活かした新たな学校創設を目指す。

## (2) 教育ビジョン

最適な教育環境を提供し、個の力と集団の力を最大化する。

### ① 「個」の力の最大化

花まる学習会の主要なカリキュラムを毎朝 15 分のモジュール授業に導入。個の力を伸ばす。

### ② 「集団」の力の最大化

「花まるタイム」では、3~4 名を単位としたグループ学習を行い、学び合い、教え合うスタイルの基礎を育む。

花まる学習会の野外体験カリキュラムを導入し、1 年生から 6 年生までが同じ縦割り班になり、課題解決に取り組むことで集団の力を育む。

### ③ 「教育環境」の最適化

個の力と集団の力を最大化するため、最適な教育環境を整える。特に一人 1 台、補助教材としてタブレット端末を貸与し、最先端の I C T の活用を行っている。

## (3) まとめ

人々の価値観が多様化し、グローバル化が加速するこれからの社会を生き抜いていくため、「飯の食える大人を育てる」という理念は大いに参考となった。

また、プレゼンを行う職員が、生き生きと自分のこととして説明する姿にも感銘を受けた。



## 上下水道の窓口業務の民間委託

### (1) 目的と背景

合併によって職員数を削減していくなかで、市民サービスの質を維持していく必要があった。そこで、上下水道事業に関するサービスのノウハウを持つ民間事業者に委託し、より経済的な対価で、質の高い安定したサービスを提供することとなった。

### (2) 委託の内容

- ①料金および負担金などの窓口 ②検針 ③開閉栓
- ④調定に係る資料作成 ⑤収納 ⑥滞納整理 ⑦負担金などの業務
- ⑧会計処理 ⑨検定満期メーター交換情報管理およびメーター在庫管理

以上、業務課の9業務

- ⑩水道給水施設窓口 ⑪給水装置工事申請受付
- ⑫給水装置工事申請にともなう占用協議書受付 ⑬建築確認申請
- ⑭指定給水装置工事事業者の申請受付

以上、水道課の5業務

- ⑮下水道処理施設窓口 ⑯排水設備など計画（変更）確認申請受付
- ⑰排水設備指定工事店・責任技術者に関する業務
- ⑱浄化槽設置申請意見書受付 ⑲浄化槽補助金申請に関する業務
- ⑳建築確認申請（調査報告書） ㉑自費施工申請書 ㉒水洗化促進

以上、下水道課の8業務

### (3) 民間委託による効果と課題

委託前の直営方式と比較すると、年平均15%の財政的効果となっている。

財政面以外の効果としては、窓口や電話での対応が省力化されたことにより、事務処理に専念できるようになり、職員の知識向上などのスキルアップにつながった。また、休日や夜間の対応が減少し、精神的負担の軽減も図られた。さらに、業務委託従事者としての雇用の創出にもなった。

一方、職員と市民とが接する機会が減るため、職員の市民対応能力（折衝）の低下が懸念される。

### (4) まとめ

こちらも武雄市同様、導入前には懸念の声が聞かれたようだが、いざ導入してみると目立った問題もなく、メリットのほうが大きく感じられるようだ。

両市に共通する考え方として、出来ない言い訳をするのではなく出来るように努力をする、という点が特徴的であった。行財政改革などにおいては、必要な意識であろうと感じる。本町も行政だけでなく、議会も意識を改革することが重要だと感じた。

