

平成 25 年 7 月 2 日

石巻市議会議長 阿部 欽一郎 殿

会 派 名 フロンティア石巻
代表者名 森山 行輝 ㊞

調査報告書

調査した概要は次のとおりであります。

記

- 1 調査者氏名 森山行輝、遠藤宏昭、長倉利一
- 2 調査期間 平成 25 年 5 月 21 日から
平成 25 年 5 月 24 日まで 4 日間
- 3 調査地及び調査内容
 - (1) 福岡県大野城市
窓口ワンストップ事業（総合窓口・コールセンター）について
 - (2) 熊本県水俣市
村丸ごと生活博物館推進事業について
 - (3) 鹿児島県南九州市
 - ①安心・安全な「食」の生産・供給体制づくりについて
 - ②知覧特攻平和会館について

4 目 的

- (1) 福岡県大野城市
窓口ワンストップ事業（総合窓口・コールセンター）について
窓口業務等について来庁者の視点に立ち、2点について事務改善に取り組んでいる。1点目は、総合窓口について、フロアマネージャ業務及び住民異動届等の発行事務を委託し、官民連携したワンストップ窓口を実施している。2点目は問い合わせ用コールセンターを民間委託し、問い合わせ事例をデータベース化したFAQシステムを構築して、問い合わせに対してのワンストップ化を図っている。
本市においても官民連携による窓口業務や問い合わせ用コールセンター等の委託については、費用対効果を視野に参考とすべきものである。

(2) 熊本県水俣市

村丸ごと生活博物館推進事業について

水俣市の農山漁村地域において、元気村づくりを進めることを目的としている。集落の建物や自然、そこに暮らす人々の知恵や技を展示物と見立て、生活学芸員・生活職人と呼ばれる地元住民が主体となり、訪問客の受け入れを中心に集落の案内や家庭料理の提供等を実施し、自治力が促進されてきた。なお、平成 21 年度に過疎地域活性化優良事例として総務大臣表彰を受賞している。

本市の雄勝・北上地区などの過疎対策として非常に興味深く、官民連携による取り組みを学ぶことで視野を広げ、今後の事業推進の参考とする。

(3) 鹿児島県南九州市

①安心・安全な「食」の生産・供給体制づくりについて

南の食料供給基地として消費者に安全な食を提供するため、消費者の視点に立った食品安全対策の推進を図る必要があることから、収穫時期を表す黄色い旗の設置、かごしま農林水産物認証制度（K-GAP）、JGAP、ISOへの取り組み、病虫害発生予察フェロモントラップの設置、かごしまブランド産地の指定等に積極的に取り組み、広く消費者に受け入れられる環境にやさしい健全な農業の発展、生産性の向上及び経営安定を目指している。

消費者にとって、生産者の顔が見える環境は食の安心・安全を確約するものである。金華ブランド（サバ・カツオ・ギンザケ）を掲げる本市においても、食の安全な提供への数々の取り組みは着目すべき点であることから、今後の事業推進の参考とする。

②知覧特攻平和会館について

知覧は太平洋戦争末期の昭和 20 年本土最南端の特攻基地となり、爆弾搭載の飛行機もろとも体当たり攻撃を敢行した多くの特攻隊員の遺影、遺品及び記録等の関係資料が展示されている。

歴史的価値のあるものを後世に伝えていくための展示のあり方や保存方法は、本市の震災伝承にも共通するものであり、参考とすべきものがある。

5 調査概要

(1) 福岡県大野城市

福岡市の南に位置する大野城市は、人口約 98,000 人、面積 26,88 km²で、市の中心部の幅は約 1 km しかないとてもコンパクトなまちである。福岡市のベッドタウンとして発展してきた大野城市は、市の職員数が 466 人で、普通会計ベースでは 369 人であり、人口 1,000 人当たりの職員数は 3.77 人となり、全国の自治体と比較してもトップクラスで少ない。

少ない職員数の中で、専門性が必要であったり、公権力を行使する必要がある業務に職員を集中的に配置しながら、かつ市民に対する行政サービスの質も確保しなければいけないという難しい課題を抱えていた。そのような中、積極的に民間の活用を推進してきた大野城市の総合窓口「まどかフロア」を中心とした市民満足度向上策を学ぶ。

試行錯誤を繰り返しながら本格実施に至るまでの経過・推移、またコールセンター等の運営方法、そして市職員と民間事業者からの派遣職員との住み分けについて、具体的に説明を受ける。

(2) 熊本県水俣市

昭和 31 年にチッソ水俣工場から排出されたメチル水銀化合物に汚染された魚などを食べることにより、引き起こされた中毒性の病気により多くの水俣病患者の発生と自然環境の破壊は、その被害の大きさと、計り知れない影響の深刻さにおいて、人類の歴史上、これまで類例がない公害と言われており、人口も 27,000 人まで減少した。

このような背景の中、ないモノを求めるのではなく、農山漁村という地域の持つ力、人の持つ力を引出し、地域にあるモノやコトに気づいて磨くことを目的に平成 13 年「元気村づくり条例」が制定され、条例に基づいて「村丸ごと生活博物館」が指定されました。それに伴って、平成 14 年、頭石集落が第 1 号として指定を受け、その後、第 2 号として大川地区、第 3 号として久木野地区、第 4 号として越小場地区と現在 4 地区がこの丸ごと生活博物館の指名を受け、現在活動中している。

(3) 鹿児島県南九州市

南九州市の気候は夏季の台風を除けば一年を通して、温暖な気候と安定した降水量に恵まれ、農業に適した気象条件である。基幹産業である農業は「茶」「さつまいも」で全国トップの生産量と品質を誇るなど全国有数の食料供給基地を形成している。土地の基盤整備をはじめ、機械化や生産施設の近代化を進め、農家への営農指導や担い手の育成、集落営農の組織体制づくりを強化し、農畜産物のブランド化、高付加価値化を積極的に推進している。また、安心・安全な農作物づくりをして、消費者に信頼される「食」を提供し、「南の食料供給基地」を目指す農業の先進地である。先進事例を学び、本市の農業振興に役立てるために調査・研究をするものである。

知覧特攻平和会館は、大東亜戦争末期の特攻隊員の遺品や関係資料などを収集保存展示し、その記録を後世に残し、世界恒久の平和に寄与することを目的に建設された。戦争を知らない世代への平和を考える学習の場として、教育旅行・修学旅行の誘致を図っている。展示資料は実物資料で常設展示しており、入館料は個人大人 500 円、小人 300 円、団体大人 400 円、小人 240 円とし、市内の他誘客施設のミュージアム知覧との共通券割引も実施している。収益は年間 1 億円ほどの利益が発生し、平和基金に積み立てている。運営は直営管理とし、館内の案内業務やクーポン販売、語り部などの専門業務は業務委託している。

6 所 感

(1) 福岡県大野城市

大野城市では、市民満足度の向上とコスト削減の両立を図るため、手法のひとつとして民間活用・民間委託を進めてきた。これまでもゴミ処理業務や給食センター業務等を民間に委託してきたが、平成 20 年 5 月からは総合窓口「まどかフロア」をオープンし、窓口案内業務も委託化した。

使いやすく、心地よく、早く終わるワンストップによる総合窓口「まどかフロア」のオープンは、市長の選挙公約によりトップダウンで実現した。市民のニーズに応えるべく、平日に市役所に来られない市民には「週末窓口サービス」で対応し、問い合わせ等を電話やインターネットで済ませたい市民には年中無休の「コールセンター」を開設し、市役所に来られた市民には総合窓口「まどかフロア」での対応により、日本一利便性の高い窓口サービスの提供を目指しているとのこと。

(2) 熊本県水俣市

この丸ごと生活博物館とは、そのまま、ありのまま、その地域の生活全てを表示物として見立てた「屋根のない博物館」である。目に見える建物や田畑、目に見えない知恵や言い伝え、昔から受け継がれてきた家庭料理やものづくりの技術など、ありのまま訪問者に提供いたします。この博物館への訪問は、事前申し込みを受け、従来の観光とは少し違った案内をします。それは、生活学芸員や生活職人など地区住民自ら集落を案内する。メニューとしては「村めぐり」では生活学芸員による集落案内で料金は1人1,500円程、「食めぐり」では地域の食材をふんだんに使った家庭料理が堪能でき、1人1,500円から2,000円の料金、「わざめぐり」では、昔ながらの技術を体験する。例えば、竹を使って箸を作成する場合は1人1,000円の料金である旨の説明を受ける。

この指定により、それぞれの地区に変化が生じ、多くの訪問者が地区に訪れることにより、その案内を通して、「今まで気づかなかった村の良さをその方々に教えてもらった」等、先人より受け継がれてきた知恵や技、風土と共に生きてきた暮らしの厚みに気づき、改めて、地元への誇りが生まれてきた事、あるいは外からのお客さんに対して、失礼のないようにと自主的に地域内のゴミ拾いや道端の草刈りを行うようになった。「あれもない」「これもない」という風潮の中で、その地区の人々が「あれもある、これもある」と気づくための「屋根のない博物館」のポイントは地域以外の集落住民も一緒に作業をするという点である。地元の人には当たり前の生活なので、見過ごすことも多くあるが、よその人に驚いてもらうことで、そこにあるもの（人と地域の底力）を引き出すということに共鳴した。

(3) 鹿児島県南九州市

南九州市では、安心・安全・信頼される農作物づくりを目指した農薬飛散防止対策事業に取り組んでいる。農作物を生産する全ての生産者が、隣接する畑に農薬が飛散しないように取り組み、消費者に「安心・安全」な「食」を提供し、農業の健全な発展に努めている。近年、食品の産地偽造や賞味・消費期限の改ざんをはじめ、農薬混入や農薬残留問題が多発し、農産物の安全に対する信頼が崩壊しつつある。このような中、ポジティブリスト制度が導入され、全ての農薬に残留基準が設定された。これにより、農薬飛散対策に対応する細心の注意が強く求められている。農薬の安全使用基準の厳守と併せて、農薬散布回数を減らす事に力を入れ、隣の畑へ農薬が飛び散るのを防ぐ運動を展開している。畑には黄色の旗を収穫10日前から収穫終了まで立てて、一目で収穫間近であることが確認でき、安全対策の意識が高まり「安心・安全」更に信頼される農作物の生産と産地づくりを目指している。

現在の日本の繁栄の陰で、国のためにと命を捧げた人々のことを決して忘れてはならない。本土防衛のために爆弾搭載の飛行機もろとも肉弾となって特攻の任務につき、一機一艦の突撃を敢行した。本土の最南端の特攻基地から南の海へ飛び立ち、南海の藻屑と消え、再び帰ることはなかった。そうした特攻隊員の遺品や資料が展示されているのが知覧特攻平和会館である。戦争の悲惨さや愚かさを肌で感じてきた。東日本大震災における悲惨さを後世に伝えることにも共通するものがあり、国が計画し、南浜町に要望している震災復興祈念公園設置等の参考にすべきと思いました。

7 調査による石巻市への政策提言等について

(1) 福岡県大野城市

大野城市のワンストップサービスの始まりは、市民感覚に合った、市民の求めるサービスを提供するという極めて当たり前の思いからこの事業をスタートしている。効率化を求めるあまり、簡素化しすぎる傾向にある窓口案内業務であるが、市民にとっては市役所に来て最初に接する場所が受付窓口であり、気持ちの面で一番頼りにしている部署なのである。

地方自治体において、今後、市職員を増員することは現実的ではない中で、民間企業との連携を全国の自治体に先駆けて取り組んでいる大野城市のワンストップ事業は、まさに先進的な事例である。

本市においても、震災関連・被災者支援の手続き等のために、これまで以上に多くの市民が来所されることが予想されるが、さらなる行政サービスの向上を図るため、市民に対する丁寧な説明・案内、また市役所の顔としての総合窓口の整備・充実が求められると思う。

市職員はもちろんのこと、我々議員も市役所に来る市民イコール「お客様」という認識をもって接すれば、おのずと市民の公務員に対する見方が変わってくると思う。市民あつての石巻市だということを肝に銘じて議員活動に励みたい。

(2) 熊本県水俣市

市民の行政への要望は多種多様に渡ります。特に3.11の震災後は復旧復興もあいまって、その実態は枚挙にいとまがありません。そんな中、この水俣市が取組んでいる「村丸ごと生活博物館」の事業は当市にとっても参考にすべき事例と考えます。あえて、現実には手を入れずにそのまま生かし、その物が観光客の誘致につながり、地域の住民の生きがいになっていた現実には、本当にすばらしいの一言でした。

当市においても、道がない、施設が足りない等々の陳情は日常茶飯事です。そのような中で現物の良さをどう変えないで後世に伝えていく、そんな試みも必要と感じた今回の事例でした。

(3) 鹿児島県南九州市

南九州市では「安心・安全」な農作物を生産するため、害虫発生予察機器ムシダスを市内6箇所に設置している。設置費用は1基当たり100万円で保守点検料は年間6万円とのことである。このムシダスは機器に害虫を誘き寄せ、フェロモンを発生させ、害虫の数を計測し、無線で基地局へデータを送る仕組みになっている。これにより、①防除適期の正確な把握、②農薬使用が最小限度で効率が良い、③環境と調和した農業を推進できる、④南九州市全体のイメージアップに繋がる、⑤農産物の銘柄確立、⑥安心・安全に大きく貢献できる、などムシダス導入のメリットが考えられるので、本市としても導入に向けて考えてはどうか。

8 調査経費

331,687円

9 添付書類

別添資料のとおり