

政策・総務・財政委員会行政視察概要

1 視察月日 令和4年10月24日（月）～10月26日（水）

2 視察先及び視察事項

(1) 福岡県福岡市

ア 政策推進プランについて

イ 福岡市LINE公式アカウントの取組について

(2) 福岡県北九州市

北九州市DX推進計画について

(3) 大分県大分市

大分市の防災対策について

(4) 大分県

ふるさと納税の取組について

3 視察委員

委員長 大 桑 正 貴

副委員長 大 岩 真善和

同 望 月 康 弘

委員 黒 川 勝

同 伏 見 幸 枝

同 松 本 研

同 横 山 正 人

同 今 野 典 人

同 尾 崎 太

同 荒 木 由美子

同 豊 田 有 希

視察概要

1 視察先

福岡県福岡市

2 視察月日

10月24日（月）

3 対応者

議会事務局総務秘書課長（受け入れ挨拶）

総務企画局企画課長（説明）

市長室広報戦略室広報課長（説明）

市長室広報戦略室広報課主査（説明）

4 視察内容

（1）政策推進プランについて

ア 福岡市の特徴

- ・国の人口が2008年に1億2800万人をピークに減少しているが、福岡市は毎年1万人以上増加し、2035年頃にピークを迎える予定である。
- ・福岡市は海や山に囲まれ交通網が発達したコンパクトシティであり都心部と陸・海・空の玄関口が半径2.5km圏内に集積している。また、アジアに近い地理的優位性もある。
- ・市政に関する意識調査の結果、「住みやすい」という回答について95%超の高水準を9年連続維持している。また、「信頼できる」という回答は過去最高の87.3%である。
- ・市税収入は2019年まで7年連続過去最高を記録しており、その後も高水準で推移している。

イ 政策推進プラン

（ア）総合計画

総合計画とはマスタープランで福岡市における最上位の計画であり、各種分野別計画の大元である。福岡市では1961年に全国初の総合計画を策定しており、人口の増加とともに改定されてきた。総合計画の構成は以下のとおりである。

a 基本構想

- ・福岡市が目指す都市像（期間の定めなし）

- ・ 市政運営の基本となるもの
 - b 基本計画
 - 基本構想に掲げる都市像の実現に向けた方向性を総合的・体系的に示した10年間の長期計画
 - c 実施計画（政策推進プラン）
 - 基本計画を推進するに当たって、具体的な事業を示した4年間の中期計画（現在の第3次実施計画は令和3年6月に策定）
- (イ) 政策推進プラン
- a 重点分野
 - 「都市の成長」によって生活の質を高め、「生活の質の向上」により人と経済活動呼び込むという好循環によって、4つの重点分野を推進している。これにより市税収入7年連続過去最高、人口増加数日本一を実現してきた。
 - ①見守り、支え合う、共創の地域づくり
 - ②次世代を担う子供、グローバル人材の育成
 - ③都市活力を生み出す観光・MICE、都市部機能強化
 - ④新しい価値の創造にチャレンジするスタートアップ都市づくり
 - b 3つの成長戦略
 - 成長戦略1：交流人口の増加（短期的施策）
 - MICEの推進、国際スポーツ大会、おもてなしの向上、博多旧市街プロジェクト等
 - 成長戦略2：知識創造型産業の振興（中期的施策）
 - エンジニアフレンドリーシティ等
 - 成長戦略3：支店経済からの脱却（長期的施策）
 - 本社機能の誘致、スタートアップ支援等
 - c 3つの視点
 - 視点1：集中から分散
 - 感染症に強いまちづくり（天神ビッグバン、博多コネクテッド等）、市街化調整区域の活性化等
 - 視点2：デジタル化の推進
 - ハンコレス、行政手続きオンライン化等
 - 視点3：次世代技術の社会実装
 - 福岡市実証実験フルサポート事業等

d Well-beingの向上に向けた取組

パートナーシップ宣誓制度、Well-being & SDGs登録制度、勤務間インターバルの設置、分身ロボットによる障害者の就労のサポート等

ウ 質疑概要

Q 今後も人口が増加すると予測しているが、そのように考える理由を教えてください。

A 本市は、熊本や鹿児島の方が、平日は福岡に住んで仕事をしていただき休日は実家に帰るという意味で、九州のダムになりたいと考えている。なお、この考えにより福岡市のみならず福岡都市圏（福岡県福岡市を含む近隣の10市7町）が人口増加してほしいと考えている。

Q 子育て施策について明石市のような重点的な対応はあるのか。

A ふくおか安心ワンコインメニューに子ども医療費助成制度があるが、他の自治体と横並びに近い対応になっている。明石市と本市の特徴は異なるため同じような重点的な施策を行うのは難しいが、明石市の影響を受けており課題が降りてきているところである。

Q 九州圏の中で福岡市が住みやすいと思われる要因として、土地へのアクセスの良さ、働きやすい様々な事業所があると考えているかどうか。

A ご質問頂いた通りであると考えている。さらに、あまり着眼されていない点だが、ごみの集積について家の前に置くだけで回収してもらえるとという仕組みがあり、生活しやすい要因の一つになっている。

Q ある年度を境に市税収入が数百億円上がっている理由を教えてください。

A 教職員の人件費が県から移管されたためである。

Q 都市成長のポイントを教えてください。

A 一つは大企業の誘致である。もう一つは福岡市発のスタートアップがユニコーン企業になり雇用が生まれることであるが、ユニコーン企業は生まれていないのが現状である。

Q 企業誘致やスタートアップ支援が税収に与えている影響はどれくらいになるのか。

A 手元に資料がないため数字は分からないが、企業誘致が税収に

大きな影響を与えている。

Q 市政信頼度が87.3%である要因として市長が情報発信の専門家であることが大きいと思うが、市として努力した点を教えてほしい

A 市長の情報発信の方法を見習いスライドの文字を増やす、市政だよりにおいて市民に分かりやすいフレーズを使う等を行った。

Q 次の市長が現市長のような情報発信の専門家ではない場合、施策が同じでも市への信頼度が下がる可能性がある。そのことを踏まえ、情報発信の専門家にスポークスマンとして市政の発信を担わせるのが一つの手だと思うがどのように考えるか。

A 専門家、T i k T o k e r、Y o u T u b e rに広報発信していただき、若い人に情報発信することを考えている。ただ、コンセプト・方向性が違うと厳しいので悩みどころである。

Q 天神ビックバン、博多コネクテッド、F U K U O K A N E X T等の伝わりやすいスローガンは誰のアイディアなのか。

A 職員が考えているケースがあるが、色々と出すぎていて集約が課題である。

Q P R O J E C T O F F U K U O K Aの発行数及び配布方法を教えてほしい。

A 発行数は正確にお答えできないが、各区役所の窓口等で配布している。基本的には電子化を図りたいと考えている。

Q 施策を取捨選択する方法を教えてほしい。

A 現在市長がデジタル臨時行政調査会の構成員になっているが、形骸化している事務事業評価シートについて、デジタル技術を活用してE B P Mにつなげられないかという話をしている。

(2) 福岡市L I N E公式アカウントの取組について

ア 情報発信強化に向けた課題

福岡市広報戦略室は市政だより、ホームページ、動画、SNSによって情報発信をしている。特にSNSにおいては平成24年に政令市初のL I N E公式アカウントを開設し、緊急性の高い情報のみP U S H通知を行っていたが、同一情報の発信（O n e t o M a n y）になってしまっているという課題があり、パーソナライズした情報発信（O n e t o O n e）を検討していく必要があった。

イ 福岡市広報戦略室L I N E公式アカウントの取組

福岡市は平成28年にL I N E社との協定を締結し、平成29年に福

岡市広報戦略室LINE公式アカウントを活用した生活密着情報の「One to One 配信」をスタートした。配信スタート時には、市長定例会見、オリジナルスタンプ配布とPR施策を展開し、サービス開始後2日間で友だち10万人を突破した。平成30年には包括連携協定を締結し、LINE社との連携をさらに強化している。

LINE公式アカウントのメニューには情報配信、生活情報、防災情報、道路・公園損傷報告がある。

・情報配信

防災・気象情報、ゴミの日、子育て、学校、税金、防犯・交通安全、消防（火災・救急）、健康・暮らし等、市政だより、お知らせの中で、欲しい情報だけをタイムリーに配信することができる。

・生活情報

ごみ・リサイクル、子育て、証明書・マイナンバー、国保・年金・健診、引越し、窓口の受付時間・混雑状況、コロナウイルス、イベント・お出かけ・電子申請の日常生活のよくある問合せについてチャットボットが回答する。なお、福岡市LINE公式アカウントに導入している問い合わせチャットボットシナリオデータを自治体向けに無償提供する取組を行っている。

・防災機能

平常時は災害発生以前から気象警報情報等を発信し早期の行動を喚起し、災害時は避難が必要な際にとるべき行動の案内・市民同士の避難開始の共有により市民の行動を促進・支援する。

・道路・公園損傷報告

道路・概要・公園の遊具などの損傷に関することを受け付けする。具体的には損傷状況の写真の添付、内容・位置情報の入力を行い、その情報を元に担当部署へメールで送信する。

ウ 取組の結果と今後の方向性

取組の結果、令和4年3月時点の友だち数が約180万人になり市政情報を得るために利用した媒体では、市政だより・ホームページに次ぐ第3位に成長した。今後は行政サービスがより手軽且つ便利になるよう、選択できる情報やサービス分野の拡大を検討していく。

エ 質疑概要

Q 友だちの内、市民はどれくらいか。

A 把握していないが、市民、本市に通勤されている方、本市に興味を持った方が登録されていると考えている。

- Q 予算、運用体制の規模を教えてください。
- A 広報課で情報発信にする部分について約100万円計上しており、各局の予算で必要な機能を追加してきている。広報課は全体的な管理者、個々の機能は所管課という位置づけである。
- Q LINE社との契約形態を教えてください。
- 包括連携協定であり、それぞれが持っている知識を持ち寄って協働して事業を行っている。この協定に伴い、お金は発生していない。
- Q LINEが使えなくなった時に備え代替性をどう確保するのか。
- A LINEが使えるれば便利だと思うが、LINEを使えない方や使いたくない方にも代替サービスを提供できるようにしなければならないと考えている。
- Q 所管課から上がった政策課題をもとにDXデザインを取りまとめている部署はあるのか。
- A 企画調整部が窓口になって話を進めており、広報課が助言をしたりする。
- Q 広報戦略室は市長直轄なのか。
- A 市長に近い組織である。
- Q LINEの受信設定はどれくらいの単位でできるのか。
- A かなり細かくできる。例えば、ごみの日でいえば、ごみ毎の設定等までできる。



(会議室にて説明聴取及び質疑)



(正面玄関にて)

視察概要

1 視察先

福岡県北九州市

2 視察月日

10月25日（火）

3 対応者

議会事務局職員（受け入れ挨拶）

デジタル市役所推進室デジタル市役所推進課長（説明）

デジタル市役所推進室行政サービス改革担当課長（説明）

4 視察内容

北九州市DX推進計画について

ア 北九州市のDX推進体制

令和2年11月に全庁一体で整合性をもってDXを推進することを目的として市長を本部長とし局区室・委員会で構成する北九州市デジタル市役所推進本部を設置した。令和3年4月に本部直下に市全体でデジタル技術を最大限に活用することで、市役所業務をはじめとする北九州市のDXを推進するための司令塔として庁内横断的な総合調整機能を担う組織であるデジタル市役所推進室を設置した。

イ 北九州市DX推進計画の概要

スピード感をもってDXを推進するため、取組の指針となる北九州市DX推進計画を策定した。

（ア）計画の目的

①北九州市が目指すDX・デジタル市役所の実現に向けた取組の明確化

②各局（各部門）での取組を指針化し、整合性を担保

③目標への到達時期と指標（ゴール）を明確化

（イ）計画の位置づけ

北九州市官民データ活用推進基本条例に基づく北九州市官民データ活用推進計画（第2期）で、市におけるデジタル・ガバメント構築のための総合的な計画という位置づけである。

（ウ）集中取組項目

計画に基づき、令和7年度までの5年間を集中取組期間として、

市民サービス向上、業務効率化、働き方改革の三位一体で取り組み、まずは市役所のDXを推進し、地域のDXへつなげるため、3つのスローガンのもと、12の重点取組項目を推進する。

スローガン①：「書かない」「待たない」「行かなくていい」
市役所へ

スローガン②：「きめ細かく」「丁寧で」「考える」市役所へ

スローガン③：「働きやすく」「いきいきと」「成果を出す」
市役所へ

項目①：マイナンバーカードの普及促進

項目②：行政手続きのオンライン化

項目③：デジタルデバイド対策

項目④：丁寧でわかりやすい広報・PR

項目⑤：セキュリティ対策の徹底

項目⑥：BPRの取組の徹底

項目⑦：AI・RPAの利用促進

項目⑧：データの利活用

項目⑨：デジタル人材の確保・育成

項目⑩：情報システムの標準化・共通化

項目⑪：テレワークの促進

項目⑫：ペーパーレス化の推進

ウ 取組への表彰

- ・第1回日経自治体DXアワードの「デジタル人材育成部門」「行政業務／サービス変革部門」「地域産業デジタル化推進部門」の3部門において、全国で唯一の大賞を受賞した。
- ・夏のDigi田甲子園の実装部門（指定都市・中核市・施行時特例市等）において、内閣総理大臣賞を受賞した。

エ 質疑概要

Q 生活保護の申請等の行政手続きのデジタル化の拡大をしていく際、実証実験を経て行うのか、それとも現場からの要望をもとに行うのか。

A デジタル市役所推進室から全庁に対して全ての行政手続きを教えてほしいという照会をし、その照会への回答からデジタル化を進める行政手続きを選定する。その後、所管課と調整をした上でデジタル化を進めていく。

Q お悔みの手続きはデジタル化によってワンストップになってい

- るのか。
- A ワンストップにはなっておらず、必要な窓口を案内するにとどまっている。
- Q マイナンバーカードの普及促進について、出張支援を町内会へもやっているのか。また、ラッピングカーの活用について教えてほしい。
- A 20人程度集めれば出張支援をしている。ラッピングカーは車内でマイナンバーの交付手続きができるわけではなく、あまり活用できていない。
- Q BPRを取り組む上で難しい点を教えてほしい。
- A 業務量調査については、全庁に依頼をする前にデジタル市役所推進室を含めた3部署でプレ調査を行い引っ掛かりそうな点を把握したが、それでも全庁で統一的行うのが難しかった。その後、詳細調査においてコニカミノルタ社と協働で業務フロー・業務手順書を整理し、ある程度統一にすることができた。現在、コニカミノルタのツールを用いて調査データの分析を進めている。
- Q 業務におけるセキュリティを意識したペーパーレス化やオンライン化の取組を教えてほしい。
- A 今使用しているLGWANに接続しているノートパソコンは、クラウド上にデータを保存するため端末にデータは保存できないようになっており、また、端末へのログインは指紋認証になっている。庁内では7000台のうち1500台がそのようなパソコンになっており、昨年度の紙の調達の前年度比5割減になったという効果があった半面、端末代が高く財政当局への導入効果の説明に追われている。
- Q DX推進における市民センターの役割を教えてほしい。
- A 市民センターは地域の活動の支援をするところである。区役所にはいなくても行政サービスを受けられるのではという観点で市民センターの所管課と市民センターの活用について調整をしている。



(会議室にて説明聴取及び質疑)



(会議室にて説明聴取及び質疑)

視察概要

1 視察先

大分県大分市

2 視察月日

10月25日（火）

3 対応者

議会事務局長 （受け入れ挨拶）

防災局長 （説明）

4 視察内容

大分市の防災対策について

ア 危機管理体制の強化

- ・大分市災害対策本部の体制の整備
- ・職員参集メールによる配信訓練の実施
- ・危機管理基本指針に基づく個別マニュアルの作成

イ 会議体の運営

- ・大分市防災会議
- ・大分市国民保護協議会

ウ 防災意識の啓発（自助の促進）

- ・「我が家の防災マニュアル」の作成・配布
- ・シェイクアウト訓練事業
- ・防災講話等の実施
- ・市報・市HPによる広報

エ 自主防災組織育成強化（共助への働きかけ）

- ・自主防災組織活動事業費等補助金による助成
- ・自主防災組織情報伝達設備整備費補助金による助成
- ・防災士養成事業
- ・地震・津波避難行動計画の作成
- ・風水害避難行動計画の作成

オ 情報伝達手段の多重化

市民に対して防災情報、避難情報の伝達をあらゆる手段を通じて行っている。

カ 備蓄物資等の充実

- ・被災者救援物資等備蓄事業

キ 避難所の機能強化と新型コロナウイルス感染症対策

ク 防災機能を備えた施設等の整備

- ・津波避難場所「三佐命山」整備事業
- ・戸次地区防災拠点整備事業
- ・津波避難場所「家島命山」整備事業
- ・常設災害対策本部整備事業

ケ 大分市強靱化地域計画の策定

コ 質疑概要

Q 防災士養成事業で養成する人数と市民の費用負担について教えてほしい。

A 1年当たり約120名から130名養成している。費用は全て行政で負担をしており、市民の負担はない。

Q 指定緊急避難場所が115か所あり人口の割に多いと思うが、運営については市民が行うのか職員を派遣するのか。

A 各避難場所に職員を2名派遣するが、避難が長期化した場合は市民に支援をお願いする。地震等事前に予測できない災害については、職員は指定緊急避難場所に直接行く。

Q 指定緊急避難場所毎に開設するきっかけとなる災害の種類が異なるがどういうことか。普段から市民に災害毎の避難先を周知しているのか。

A 立地条件によって異なる。日頃から市民に対して避難に必要な情報を周知し、避難行動計画を立ててもらったり訓練をしてもらったりしている。

Q 大分市災害対策本部でボランティアの受入れを行っているのか。

A 行っておらず、大分市社会福祉協議会が窓口になっている。

Q 防災士養成と消防団の関係性を教えてほしい。

A 消防団の窓口は消防局総務課になっており、日々の訓練や研修については自主防災組織と連携をして行っている。

Q 消防団員が防災士の資格をとる、もしくは防災士の資格を持っている人が消防団に入るといえることはあるのか。

A どちらが先かは分からないが、両方の資格を持っている人はいる。

- Q 自主防災組織は基本的に自治会で組織されているのか。
- A 基本的にはその通りである。場所によっては複数の自治会が集まって連合の自主防災組織を結成しているところもある。
- Q 自主防災組織の役員は毎年入れ替わるが、高齢者や障害者の避難を自主防災組織が検討しているのか。
- A 防災に係るところは、防災士が主となって行動してもらっている。要配慮者の避難については市から自主防災組織に名簿を配布しており、できる範囲でお願いしているが、地域によって実情が異なる。
- Q 台風14号の際、避難所への輸送はどのように行ったのか。
- A 行政での輸送は考えておらず、各個人で対応をしてもらっている。台風であればある程度事前に予測ができるので、早い段階で高齢者等避難の警戒レベル3の情報を出すようにしている。
- Q 情報が入ったら早めに避難をすることは市民の意識としてあるのか。また、防災士からの声掛けはあるのか。
- A 地域の方で防災意識の向上のために取り組んでいただいております、早めに避難をしてもらっている。市からは避難が必要な方が避難するよう分散避難の周知をしている。また、普段から防災士が中心となって活動をしている。
- Q 山と海に囲まれている地形における応援部隊の受入れについて教えてほしい。
- A 九州の市長会でどこの市がどこの市の応援に入るかの役割を決めており、受入れ場所は市内の野球場等のスポーツ施設を指定している。なお、高速が使えない時は国道を使うことになるほか、物資等の輸送については港を利用する。



(会議室にて説明聴取及び質疑)



(正面玄関にて)

視察概要

1 視察先
大分県

2 視察月日
10月26日（水）

3 対応者
議会事務局次長（受け入れ挨拶）
市町村振興課主幹（説明）
おおいた創生推進課主幹（説明）

4 視察内容

ふるさと納税の取組について

ア 大分県内市町村におけるふるさと納税について

（ア）市町村のふるさと納税の特徴

別府市、由布市：温泉観光関連（宿泊補助券等）

日田市：飲料類（天領水、ビール等）

竹田市、豊後大野市：野菜、米など

中津市、宇佐市：からあげ

臼杵市、津久見市、

佐伯市、姫島村：海産物（ふぐ、まぐろ、海老など）

（イ）大分県市町村寄附金受入額の推移

令和3年度の寄附金額は約96億円で、3年連続で前年度実績を上回った。なお、県内においては国東市が7年連続で1位である。

（ウ）市町村取組状況

a 別府市

- ・2020年度から2021年度にかけて返礼品数が倍増した。
- ・宿泊補助券など観光地の特長を生かした返礼品が好評だった。
- ・別府ならではの体験型商品を入れることに注力している。

b 大分市

- ・ハンバーグ等、食品を中心に返礼品等を約100品増加した。
- ・ふるさと納税ポータルサイトを2倍の4つに増加した。

- c 杵築市
 - ・ 定期便の種類を増加した。
 - ・ 大手ふるさと納税ポータルサイトの広告特別枠を活用した。
 - ・ 生産現場の写真や農家のコメントを増やす等、情報発信を充実した。
- d 国東市
 - ・ マスクが品薄だった時期に市内メーカーの布マスクを返礼品に追加し、その波及効果で他の返礼品の注文も増加した。

(エ) 寄附金の使途

- a まちづくり・市民活動
 - ふれあい交通運行事業、地域コミュニティ運営組織交付金事業
- b スポーツ・文化振興
 - 竹細工等伝統工芸の継承事業、歴史文化館特別展示事業
- c 健康・医療・福祉
 - 新湯治、ウェルネスツーリズムに関する事業
- d 環境・衛生
 - ポイ捨て等防止対策事業、環境共生都市実現プロジェクト
- e 教育・人づくり
 - 外国語指導助手招聘事業、特別指導員・支援教諭配置事業、教育環境のデジタル化事業
- f 子ども・子育て
 - 児童育成クラブ事業、子どもプレイルーム・児童館運営事業、妊産婦の医療費助成
- g 地域・産業振興
 - 物産・食・観光魅力発信事業、人材バンク・中山間地での企業支援
- h 観光・交流・定住促進
 - 移住者支援・空き家移住者入居補助、定住と地域コミュニティ活動促進事業
- i 安心・安全・防災
 - 避難所整備事業
- j 新型コロナウイルス感染症対策事業
 - 小規模事業者店舗家賃支援事業、発熱外来開設支援・地域医療支援

(オ) 特色のある返礼品

a 体験型返礼品

国東市：フライトトレーニング操縦体験

豊後大野市：水中洞窟体験シュノーケリング、テントサウナ

b 定期便

竹田市：季節の野菜定期便

豊後高田市：肉の定期便

c クラウドファンディング型

杵築市：後継者の不在で廃業寸前だった給油所の存続

宇佐市：映画「MADE IN USA」の政策

d クラウドファンディング型

豊後大野市、杵築市：楽器寄附

(カ) 県の取組

・地場産品基準8号のハに基づく地域資源の認定

・市町村職員による意見交換会の実施

イ 大分県のふるさと納税について

・令和3年度の寄附額は約8300億円で令和2年度と比較して約1500円増と過去最高を行使している。

・寄附者の多くは、首都圏に住み家庭を持った所得が高めの納税者であり、また、寄附者の8割が首都圏在住で返礼品のほとんどは坐来食事券である。

・返礼品がないふるさと納税として、災害時の寄附を集める災害支援や、県内外の方の共感を呼べるような事業の資金調達への活用を支援するガバメントクラウドファンディング（ふるさとチョイスの造語）がある。

ウ 質疑概要

Q 大分県のふるさと納税である奨学金返還支援及びNPO支援についてもう少し具体的に教えてほしい。

A 奨学金返還支援は人材確保の意味もあり、地元での就職を条件としている。ただ、続かなく支援を打ち切らざるえない時がある。

NPO支援は毎年3、4件行っている。公平に分配すると一件当たりの金額が小さくなるため分配金額を決めるための企画大会をやっている。

Q 大分県のふるさと納税である災害支援を選んだ方は県外の方が多いのか。

A 50%から60%が県内の方である。返礼品の無い寄附をする方が地元を助けるために選んでくれているようである。

Q ポータルサイトに頼らないで自前でやっという考えはあるのか。

A 今の県の大分県の規模から考えると、費用対効果が良くないと考えている。なお、ガバメントクラウドファンディングは手数料が取られないため気に入っている。



(会議室にて説明聴取及び質疑)



(議場にて)