

令和元年11月25日

三次市議会

議長 小田 伸次 様

三次市議会 会派ともえ

新家 良利

会派代表者

経理責任者

3 会派行政視察報告書

- ◆視察日程：R元年10月29日（火）～31日（木）
- ◆視察先：福岡県大野城市議会、宮崎県高千穂あまてらす鉄道、福岡県うきは市議会
- ◆視察内容：公共サービスDOCK事業について、高千穂あまてらす鉄道の運営について、
アプリ機能をフル活用し人が集まる「仕掛け」づくりについて
- ◆会派：真正会 7名 ともえ 5名 公明党 2名 計 14名

1. 公共サービスDOCK事業について（大野城市議会）

・10月29日（火）14:30～16:00

大野城市では、統合型行政評価システム（公共サービスDOCK事業）について研修した。地方自治体を取り巻く環境の悪化から、公共サービスの徹底的な費用対効果の向上を目指し、公共サービスDOCK（ドック）事業をH19年度に構築された。市役所の仕事（公共サービス）について、D＝誰でも、O＝オープンに、C＝チェックできる、K＝環境づくり、からのネーミングである。①市役所の仕事を見える化する、②職員、市民、専門家など多様な人たちがチェック（診断）する、③様々な観点から診断し、改善・改革に取り組む、ことにより、「市民満足度の高い行政サービスの提供及び効率的な行政経営」を目指している。

公共サービス改革委員会は、大学教授、公認会計士、公募市民など8名の委員で構成されている。下部組織として、①フルコスト計算書診断、②初期診断、③民間活用のあり方診断（指定管理者、補助金等）の3つの部会がある。それぞれの部会には、前述の8名の改革委員の他に、各団体推薦の委員7名や公募市民4名が加わり構成されている。これらの委員会は、公開の場で行われている。

三次市が取り組んでいる行財政改革推進計画、行政評価事務事業チェック・施策評価、公共施設等総合管理計画、三次市まち・ひと・しごと創生総合戦略などの取組を、

大野城市はDOCK事業として推進されていると受け止めた。三次市の取組については、見える化はほとんどできていないように思えるし、その成果についても定量的な物が極めて少ない。生産年齢人口の減少、少子高齢化や今後の財政状況などを考えると、公共サービスの徹底的な費用対効果の向上が不可欠である。①無駄な歳出の削減、②成果向上のためのたゆまない改善・改革、③共同や民間活用による公共サービスの提供、④職員の生産性向上、などを強く訴えられた担当職員の熱意が伝わってきた。現状に危機感を持ち、改善・改革に本気で取り組む職員が必要であると強く感じた。三次市の担当部局は、大野城市の「公共サービスDOCK事業」を一度研修されるよう提言する。

2. 高千穂あまてらす鉄道の運営について

・10月30日(水) 13:30~15:00

高千穂あまてらす鉄道は、H17年の台風の影響で廃線となった旧高千穂鉄道(JR⇒第3セクター)の線路を活用し営業している。軽トラックを改造し、2両連結したオリジナルのスーパーカートで雄大な景色が楽しめることを売りにしている。約30分の乗車であるが田園風景や絶景スポットもあり、我々が乗車した便は30名定員が満席であった。近くに高千穂峡という観光名所もあり、観光客がついでに足を延ばすのであろう。インバウンドと思える観光客も目に付いた。運転手や車掌の対応も好感が持てたし、地面から105m日本一高い鉄橋で停車してのパフォーマンスや、2つのトンネルでのプラネタリウムなど顧客サービスに徹底していた。

乗車後、事前に提出していた12項目の質問事項を中心に意見交換をさせて頂いた。1人1,500円の乗車賃は、決して安い料金ではない。それでも来客は増え定員を60名に増やすべく投資をされるそうである。鉄道資産や駅舎などは、高千穂町から安く賃借している。メンテナンス等も含め、経営的には厳しいとのことであった。トロッコ列車の開業に至る経緯や、今後の運営などを説明された職員の並々ならぬ熱意を感じた。

今回の視察の目的は、「伊賀和志江の川鉄道」のあり方について参考にするのであった。昨年3月をもって廃線となった「三江線」の口羽、宇都井の駅舎やレールを活用する鉄道公園化構想を掲げ、島根県のNPO法人「江の川鉄道」が設立された。沿線の広島県側に位置する伊賀和志駅が一体とならなければ、この構想も機能しないと思える。作木町の住民が、同駅を活用した地域活性化を目指し「伊賀和志江の川鉄道」を結成した。江の川鉄道と連携し、廃線路を活用してトロッコ列車運行や沿線でのイベント開催を目指していると聞いている。当然三次市に対し、JR西日本へ一帯の鉄道資産譲渡を求めよう要望してこられると思う。

当該沿線の景色は決して悪くはないが、高千穂峡ほど観光客は訪れないと思う。トロッコ列車の運行や沿線のイベントで、とても採算ベースに乗るとは思えない。NPO法

人江の川鐵道との関係をどのようにするのかなど、問題点が多すぎる。もし三次市が無償譲渡でも受けたとしたら、将来負の資産として負担を強いられることにつながる。高千穂あまてらす鉄道でも、経営的には大変厳しい状況である。三次市は、絶対に伊賀和志駅一帯の鉄道資産を受け入れるべきではないと考える。島根県でこの譲渡を受けることは、不可能なのであろうか。廃線後の伊賀和志地区を含む作木町の活性化をどう進めて行くのか、大変難しい課題である。

3. アプリ機能をフル活用し人が集まる「仕掛け」づくりについて

・10月31日（木）10:00～11:30

うきは市は、人口3万人弱の小さな市である。第1次産業の比率は15.5%であるが、一年中多種多様なフルーツが実る「フルーツ王国」として、観光資源に活かしている。年間を通して体験できる観光フルーツ狩りや、「ななつ星」に新鮮な旬のフルーツを搭載したり、ふるさと納税返礼品の多くはフルーツであると伺った。

フルーツをメインに観光情報発信を行っているが、入込観光客230万人/年の実績は評価に値する。「道の駅うきは」は、道の駅満足度ランキング（九州・山口）で4年連続第1位で120万人/年の来客があり、観光スポットの一つになっている。観光による交流人口の拡大のツールは、観光アプリ「おさんぼうきは」である。アプリ取組のきっかけは、共同実施事業者であるリサーチ&ソリューションとの連携である。アプリ開発プロジェクトを立ち上げ、実証実験を行いながらH28年にうきは市全域にエリアを拡大し本格実施へ移行した。H29年から店舗情報の充実を図り、現在の掲載施設数は約220となっている。従来少なかった30代・40代の女性をターゲットとして展開したことが、効果につながったと説明を頂いた。

うきは市は約117km²と比較的小面積の市であるが、観光アプリの導入により観光施設や各店舗の情報入手が容易となり、それらが点から線に、線から面に広がっているように感じた。三次市も東酒屋地区に多くの観光客が訪れるが、三次町や他の市域に周遊されないという大きな課題がある。三次市も観光アプリを導入し施設や店舗を紹介できれば、観光客への情報発信も強化され周遊につながると思える。是非検討してみたいテーマである。うきは市は観光協会を解散し、DMOに移行したと伺った。DMOに市の職員1名を派遣し、事業委託も行っている。市と連携し観光戦略を推進する中で、ブランド戦略課（市の組織）と1回/週の打合せを実施されている。三次市の観光戦略と観光協会、DMOのあり方に、参考にならないかと感じた。

以上

視察等報告（復命）書

三次市議会議長 様

報告者氏名 小田伸次

下記のとおり、視察が終了したので報告します。

	会派代表者	新家 良和	経理責任者	印
視察議員	会派ともえ、真正会、公明党			
期 間	令和 1年10月29日（火）～令和1年10月31日（木）			
視 察 先	福岡県大野城市、宮崎県高千穂あまてらす鉄道、福岡県うきは市			
視 察 用 務	大野城市：統合型行政評価システムにつて 高千穂鉄道：これまでの経過と現況そして今後の展望 うきは市：観光アプリ「おさんぼうきは」について			
視察先対応者				
概要及び所見	<p>10月29日(火) 大野城市 人口が微増している自治体で有るが自治体経営環境に危機感を感じ、平成19年より公共サービスの行政評価システム(民間経営理念を採り入れた)を導入して、チェックをフルコストで行うようにした説明を受けた。ただ、計画が悪くてもなかなか始めた事業は廃止出来ないとの事であり、本市にも当てはまるものと思われた。英断が必要という事。</p> <p>10月30日(水) 高千穂あまてらす鉄道 昭和10年の国鉄に始まり第3セクターを経て、平成17年台風14号被害で経営が観光協会に移行。平成20年に廃線決定、翌年清算完了となる。平成22年から線路保有者の町から許可を得て、エンジンカート運行したのが始まりで現在に至っている。年々乗車数は増加しているし、インバウンドのお客様も増えている状況。背景として、高千穂峡という名勝が有ると、高さ200メートルは有る鉄橋の上で停車するパフォーマンスも有り、絶景が楽しめるメリットが1500円の乗車券を買ってでも利用されているのだろう。客車ももう一両増やす予定とか。さて、本市では・・・</p> <p>10月31日(木) うきは市 プロモーション動画を作成して情報発信を行っている。昨年観光協会を解散して、新たに公社を立ち上げ毎月企画会議を実施。本市の観光事業も早く一本化することが急務と感じた。</p>			

視察等報告（復命）書

三次市議会議長 様

報告者氏名 藤井 憲一郎

下記の通り、三会派による合同視察が終了したので報告します。

記

視察議員 (会派ともえ)新家良和 小田伸次 弓掛元 藤井憲一郎 片岡幸治
(真正会) 亀井源吉 杉原利明 澤井 信秀 斉木亨 鈴木深由希 桑田典章 横光春市
(公明党) 岡田 美津子 黒木靖治

期間 令和元年 10月29日(水)～令和元年10月31日(金)

視察先 ①大野城市「大野城市役所」
②西臼杵郡高千穂町「高千穂あまてらす鉄道」
③うきは市「うきは市役所」

視察用務 ①「公共サービスDOCK事業」について
②「高千穂鉄道廃線後の取組と経営」について
③「人が集まる仕掛けづくり」について

視察先対応者 ①佐々木議会事務局長、企画制作部自治戦略課中原係長
②斉藤専務
③石井事務局長、樋口ブランド推進課長

概要及び所見

①人口減少や支出の増加する財政事情、地方分権改革等地方自治体の経営環境は厳しさを増す中、大野城市では活力ある市として「集中と選択」をキーワードにスクラップ&ビルド方式による予算編成と施策展開へ転換された。公共サービスの徹底的な費用対効果の向上が不可欠と言う事で「公共サービスDOCK事業」が構築された。市役所業務を誰でもオープンにチェックできる環境づくりと言う訳である。少数の職員でも事務事業を共通化する等し効果を得られるよう、職員・市民・専門家等多様な人たちがチェックする。民主党政権時代の「事業仕分け」を彷彿とさせるが、意識統一は計られていた。評価委員の選定基準や、判定によって廃止した事業について質問させて頂いた。ここでも、財政課の担当者が発起人となって事業を進めたという事を聞き「先進地にスーパー公務員有り」を実感した。

②「高千穂あまてらす鉄道」は、利用者数の減少により運営がJR→3セク高千穂鉄道へと変わり、その後台風によって被害を受けた路線の修復が断念され廃線が決定した線路敷と駅舎施設を地域の有志が観光資源として活かす努力をし、高千穂町の理解も有って観光トロッコ列車運営が

始まった。本市の三江線跡地利活用を一考する為の視察であったが、実際に乗車体験もしてみたが面白い！103mの鉄橋等、壮大な景観とスリルが味わえた。また、外国人観光客が非常に多く「高千穂峡」という資源とセットで人が呼べると言う強みがあり、SNSや口コミで拡がりをもせ利用者数や売上も右肩上がりとなっている。三江線トロッコ列車単体で集客出来るのかは疑問であるし、将来の負担にならないような資金調達や経営見通しも必要になってくる。そして一定程度の地域の意思統一も必要ではないかと考える。

③うきは市は「フルーツ王国」として、良質なフルーツが一年中収穫出来るという特徴を科学的に裏付けし、前面に押し出した観光戦略を取っている。情報発信にマスコミや情報誌、SNSを使っている点は本市も同様であるが、ビーコン対応のアプリを作成し観光案内やスタンプラリー、その後は回遊ルートの分析にまでつなげている。観光ICT教育にも力を入れている。今年度から観光協会を廃止して「うきは観光みらいづくり公社」が立ち上がり一本化されたようである。本市に乱立する観光協会やDMOについても詰めて行かなければならない。

研修等報告（復命）書

三次市議会議長 様

会派ともえ

報告者氏名 弓掛 元 印

下記のとおり、視察が終了したので報告します。

	会派代表者	新家 良利	経理責任者	藤井 憲
視 察 議 員	弓掛 元			
期 間	令和1年10月29日（水）～10月31日（木）			
視 察 先	大野城市、高千穂あまてらす鉄道(株)、うきは市			
	大野城市 総合型行政評価システムについて 高千穂あまてらす鉄道(株) 廃線の後利用について うきは市 観光振興について			
	大野城市自治戦略課 中原 英貴係長 高千穂あまてらす鉄道(株) 専務 高橋 拓由 うきは市 樋口秀吉課長			
要及び所見	<p>大野城市では総合型行政評価システム（公共サービスDOCK事業）について説明を受けた。各種事業の診断を先進的に行っている。フルコスト計算診断は人件費、減価償却もすべて含んでの各事業の診断で、事業仕分けで大変有用である。副次作用として職員の意識の高揚、若手職員研修にもなっている。何より予算編成で積み上げ方式から枠配分予算になり財政状況もかなりの優良自治体になっている。かなり参考になった。高千穂あまてらす鉄道(株)では廃線になった鉄道の観光資源としての復活の経緯を聞いた。鉄道会社のOBである齋藤氏の苦勞、復活への情熱を深く感じた。本市も三江線の廃線での利活用が課題で大変参考になった。うきは市では少ない観光資源にもかかわらず知恵を絞り観光客の誘致に努力されている内容について学んだ。全方位ではなくターゲットを絞り30～40才代の女性、大都市の近さを活かしリトルトリップ、フルーツを切り口にスイーツの強化、何より全市の観光振興が一丸になるように観光協会を解散しての公社DMOの再設立を行われたなどまさに本市が今抱えている問題に直結した事例であった。妖怪博物館の集客をどうにかすかなど大変参考になり具体的に施策を講じたい。</p>			

視察等報告（復命）書

三次市議会議長 様

報告者氏名 片岡 幸治

下記のとおり、視察が終了したので報告します。

	会派代表者	経理責任者
視察議員	片岡 幸治	
期 間	令和 元年 10月29日（火）～令和 元年 10月31日（木）	
視 察 先	福岡県 大野城市 宮崎県高千穂町 あまてらす鉄道 福岡県 うきは市	
視 察 用 務	福岡県 大野城市：統合型行政評価システム(公共サービス DOCK 事業) 宮崎県高千穂町 あまてらす鉄道：あまてらす鉄道の運営について 福岡県 うきは市：アプリ機能をフル活用し人が集まる「仕掛け」づくりについて	
視察先対応者	福岡県 大野城市：企画政策部自治戦略課 中原係長ほか 宮崎県高千穂町 あまてらす鉄道：斉藤専務 福岡県 うきは市：ブランド推進課 樋口課長ほか	
概要及び所見	<p>福岡県大野城市：「統合型行政評価システム(公共サービス DOCK 事業)」 この事業は、三次市で言う「The 行政チェック」を発展させた事業で、市の経営の最適化を図り、質の高い行政サービスの提供と効率的な行政経営のためのシステムでした。また事業だけでなく人材育成にも視点を向け取り組んでおられ、事業チェックを初期の段階から市民や民間コンサルタントを入れた診断をしており、またこの診断対応を若手職員の研修の場として活用するなど人材育成にも活用をされていました。</p> <p>宮崎県高千穂町「高千穂あまてらす鉄道」：あまてらす鉄道の運営について ～あまてらす鉄道は廃線の観光鉄道活用としての数少ない成功例であり、その影には並々ならぬ努力やアイデアが有りました。三江線跡地の活用には可能性は有ると思いましたが、一筋縄では行かない苦労と努力を覚悟しなくてはならないと感じた。</p> <p>福岡県うきは市。ここでは「アプリの機能をフル活用し人が集まる仕掛けづくり」うきは市はフルーツ王国で年間を通して何らかの果実が実っている街であり、それを前面に打ち出して観光政策を展開されていました。 また、アプリの活用は、観光案内人の高齢化と減少を補うためと若い女性をターゲットとした情報発信のために導入されていました。 このアプリ「おさんぼうきは」は GPS とビーコンを連動させたアプリで付近の情報提供が可能になるだけでなく、観光客の動向も把握出来るなど様々な活用ができるアプリです。 観光戦略を立てるためには、この様なアプリを利用して正確なデータを収集する事が大事な一歩だと考えさせられました。</p>	