

(書式7) 調査研究、要請・陳情実施報告書

議長



令和7年7月22日

自民党市政会

会長 大前寛乗 殿

自民党市政会

幹事長 大藤匡文

調査研究、要請・陳情実施報告書

下記のとおり実施したので報告します。

1. 期 間 令和 7 年 7 月 8 日 (火曜日) から
令和 7 年 7 月 10 日 (木曜日) まで
2. 視 察 先 ①北海道北見市
(要請・陳情) ②北海道網走市
③北海道小清水町
3. 参加議員名 大前寛乗、楠井常夫、大藤匡文、前川昌也、斉藤義明、
丸岡豊和、角野正明、山条真嗣、山下真司、植原 泰

4. 調査研究の概要

①北海道北見市

書かないワンストップ窓口について

②北海道網走市

アッケシソウ群落再生への取組について

生ごみ堆肥化施設について

③北海道小清水町

小清水町防災拠点型複合庁舎「ワタシノ」について

企業誘致について

※別紙参照

※ 要請・陳情先は相手先の所属・職名・氏名を記入して下さい。

○視察日時

令和7年7月9日（水）午前9時30分から午前11時まで

○視察先・視察テーマ

北海道北見市

「書かないワンストップ窓口について」

○視察目的

北見市には書類の記載台がなく、関連する手続の多くは一つの窓口で完結し、住民票などの証明書類もその窓口で交付を受けることができる。デジタル技術を活用して2016年に導入し、全国に先駆けた取組として話題となっている。

北見市役所は窓口課という住民サービスに特化した課を設置している。その窓口課が「書かないワンストップ窓口」となって対応する。窓口課で来庁者にワンストップ対応する職員を支えるのは、北見市が独自に開発した窓口支援システムである。各担当課のシステムからデータを連携させた共通データベースより受付に必要な制度への加入状況を参照し、各種手続の情報を整理するシステムである。

窓口課の職員は来庁者から必要な情報を聞き取りながら、このシステムに入力し、必要な手続が職員に知らされ、順次手続を受付していくことができる仕組みとなっている。入力したデータの処理には、定型的な作業を自動処理するRPAが使われている。その連携により住民票・印鑑証明などの証明書も自動発行できる。もともと受付後にバックヤードでマンパワーで行われていた作業が入力と同時に自動で即時処理できることになっている。

デジタル庁ではこの書かないワンストップ窓口の仕組みを、自治体窓口DXと位置づけて、各自治体での導入を強力に後押ししており、既に静岡県浜松市、北海道岩見沢市、埼玉県深谷市などへの横展開が進んでいる。本市におけるフロントヤード改革の参考とするために視察を実施するものである。

○視察報告（所感）

（ア）平成18年に1市3町が合併した北見市の課題は、行政区域の長さが約100キロメートルと区域内の移動時間、行政別のサービス手順解消など市民サービス提供の効率化であり、課題解決に向けて職員自ら独自システム構築などに取り組んでいた。

急激な行政サービスの変化に対する手順解消として、証明書や住所・名前の記載が必要な窓口業務の改革や手続の簡素化など、目的に応じたデジタル導入として取り組んだのが書かないワンストップ窓口であった。旧行政間のサービスを見直す最大の機会であり、DX推進と業務改革として職員自らが動き、市民サービスの向上を目指した独自のシステム構築が図られていた。

本市もフロントヤード改革を推進しDXを図っているが、課題も多く理想とする行政サービスに向けたシステム確立には、さらなる調査研究が重要であると考えている。

(イ) 2012年度に職員による窓口利用体験調査を実施し、その体験から窓口業務における利用者（市民）の面倒さを認識した上で、市民が簡単に窓口で手続を済ませられるように改善策を検討し、利便性の向上と職員の業務効率化を図るために、2013年度から若手職員の提案により事業化された。初期費用7,000万円は多額であるが（ランニングコスト400万円/年）トップの決断はすばらしかった。

その後、窓口支援システムを導入し、窓口を1か所にし、書かない窓口へと進めていった。単に書かない窓口にすることが目的ではなく、将来、職員数も大きく減少することに対応するために、業務効率化（DX）を推進する体制を構築していくというコンセプトで組織を巻き込み、市役所全体で取り組んだ姿勢は非常に評価できる。本市も見習うことが多い。特にお悔やみワンストップサービス等で予約の必要がないという点は本市も取り入れていただきたい。また、北見市の地形で東西の長さ110キロメートルは行政上困難なことが多いと思った。

(ウ) 北見市の書かないワンストップ窓口は、完全デジタル対応による効率性と利便性の向上、窓口ストレスの軽減に大きく貢献している取組だと感じた。一方で、利用者のITリテラシーの差に応じた対面のサポート体制の強化が、今後の発展に不可欠なポイントと感じた。

○視察日時

令和 7 年 7 月 9 日（水）午後 1 時から午後 3 時 30 分まで

○視察先・視察テーマ

北海道網走市

「アッケシソウ群落再生への取組について」

「生ごみ堆肥化施設について」

○視察目的

「アッケシソウ群落再生への取組について」

能取湖（のとりこ）では、秋に近づくとアッケシソウ（サンゴソウ）が見頃となり、網走市での観光資源になっている。

近年、潮位の上昇による群生地内の土砂の流失や多くの水溜まりの発生により、アッケシソウの発芽不良や褐色化等による立ち枯れ個体が現れるようになりその対策が求められていた。保護育成の主体者であった卯原内観光協会ではこの原因が群生地内への湖水流入の増加によるものとの判断から関係機関と協議の上で群生地に近接する港湾拡張工事で排出される浚渫土砂を群生地内の低地部に盛土をするとともに、湖水の流入を防ぐ目的で湖岸堤防の構築を行った。

しかしながら、当初計画を大きく上回る整備が行われ、アッケシソウ生育に必要な湖水の流入が困難となり一部群生地が乾燥化し、アッケシソウ群落の大幅な縮小と黒色化を伴うアッケシソウの生育不良が生じ、貴重な生物資源とそれに伴う観光資源の喪失につながりかねない状況となった。このような状況を受け、網走市、地元自治会、東京農業大学生物産業学部の 3 者が能取湖アッケシソウ群生地の再生に向け保護育成事業に取り組むこととなった。

アッケシソウは、現在、環境省のレッドデータブックにおいて絶滅危惧種Ⅱ類に指定されている。本市におけるアッケシソウの保護育成及び観光資源の活用について参考とするため視察を行うものである。

「生ごみ堆肥化施設について」

本市では年間約 9,000 トンの可燃ごみが家庭から搬出され、このうち約 30%から 40%が生ごみである。生ごみの水分量は約 80%と言われているので、年間約 2,000 トンもの水分を燃やしていることになる。

また、郊外では農業残渣が田畑の隅、道路上に放置され異臭を放っていることも問題に上がっている。本市の家庭系及び事業系一般廃棄物の生ごみの資源化を図る参考とするため、生ごみ堆肥化施設について当該施設の見学も含め視察を行うものである。

○視察報告（所感）

（ア）平成 22 年度、地元からの要望のあった地盤高を上げる工事によりアッケシソウ群

生地が壊滅状態に陥ったことにより、網走市、地元地域（観光協会・自治会・町内会）、網走市にキャンパスを置く東京農業大学の3者で、能取湖サンゴ草群生地の再生保全を目的とした能取湖サンゴ草群生地再生保全的協議会を設立した。なお、組織体制には北海道から国定公園担当者がオブザーバーとして参加を受けている。本市での再生取組には、網走市と同様に再生に適した土地確保と市民ボランティアの協力、専門家の継続的支援が大切である。

網走市廃棄物処理場内の生ごみ（家庭系及び事業系一般廃棄物の生ごみ）堆肥化施設は、面積2万500平方メートルの敷地内で運営されている。生ごみの年間搬入量は約2,800トン、堆肥量は約2,100トンと堆肥化率が約75%と停滞している。停滞の要因は、生ごみ内への異物混入等による機器の故障や停止が相次ぎ、再稼働に向けた作業員確保が大きい課題となっている。しかしながら、生ごみ全体の約75%の堆肥化は、ごみ及び焼却用燃料の削減として、環境への貢献が大きいと考えられる。

生ごみの堆肥化過程で発生する悪臭や害虫の発生、異物混入、コスト・管理の課題は、大きい問題だと考えた。

（イ）平成23年に群落は湖水流入が阻害されたことによって壊滅状態となった。市内にある東京農業大学に調査研究を依頼し、4年後の平成27年8月31日に、市は熊取湖サンゴ草群生地を復活させた。地元には東京農業大学があるのは市の大きな財産だと思う。20年前に観光に訪れたが、そのときより群落の面積は広く、色も赤く濃くなっているように感じた。

しかしながら、アッケシソウ群落の再生は観光資源として活用するためのものであり、残念ながら流氷や近隣の芝桜の名所よりは劣っているように思われるので、それらとコラボした観光客を呼び込む施策が必要と思う。

焼却炉がないためにリサイクルできないごみは埋立処理をしているが、リサイクルごみの分別はかなり細かく、市民への負担は大きいと感じた。

生ごみ堆肥化施設も故障が多くメンテナンスに時間と費用を要しており、費用対効果に問題あると思う。幸い本市は焼却炉があるためあまり参考にはならないと感じた。

（ウ）網走市のアッケシソウ群落再生は、市民力、学術、環境調整を統合した先進的な取組だと感じた。特に自然変動への柔軟な整備対応と、産官学連携と地元を巻き込んでの運営が成功要因だと感じた。

網走市では、家庭や事業所から出される生ごみを資源と捉え、徹底した分別と地域住民の協力の下、効率的な堆肥化処理を実現していた。施設では、生ごみの受入れから一次発酵、二次発酵、熟成を経て、高品質な堆肥として製品化されており、市域の市民また地域の農業への還元も行われている点が印象的であった。

○視察日時

令和7年7月10日（木）午前9時30分から午前11時30分まで

○視察先・視察テーマ

北海道小清水町

「小清水町防災拠点型複合庁舎『ワタシノ』について」

「企業誘致について」

○視察目的

「小清水町防災拠点型複合庁舎『ワタシノ』について」

北海道小清水町は、町民が日常を快適に過ごせる交流・健康拠点と庁舎を一体化させた小清水町防災拠点型複合新庁舎「ワタシノ」を2023年5月28日にオープンさせている。役場に併設した複合機能施設としては日本初となるフェーズフリーの考え方を導入し、災害時の防災拠点としても機能する。いつものにぎわいのある憩いの場所が、災害時には町民の安心・安全を提供できる場所へと変化する。

過疎地域・高齢化の課題を抱える小清水町は、日常時から町民同士が関係性を築くことで、災害時にも支え合うことができると考えている。そのため新庁舎には、通路を挟んで役場の向かい側に町民が気軽に使用できるにぎわいエリア（コミュニティスペース、カフェ、ランドリー、フィットネスジム&スタジオ、ボルダリングウォール）を設置しており、町民同士の多世代交流や役場職員とも顔の見える交流を目指している。

公共施設におけるフェーズフリー導入の考え方、また今後の公共施設の再編等も見据えながら視察を行うとともに、小清水町での公民連携の手法を学ぶものである。

フェーズフリー：日常時と非常時という2つのフェーズをフリーにする。身の回りにあるモノやサービスを、日常時はもちろん、非常時にも役立てることができるという考え方

「企業誘致について」

小清水町は農業が主産業で、古くからビートや麦、でんぷん用じゃがいもの生産が盛んである。平成25年には、でんぷん用じゃがいもを通じて小清水町と福太郎株式会社とがタッグを組み、小学校跡地を活用した工場が誕生している。当会社の銘菓ほがじゃは、オホーツクの土産として定番となっている。不稼働化した社会共通資本である廃校の有効活用は、公共施設FMの重要なテーマの一つである。

また、小清水町では、モンベルとフレンドタウンとして観光事業を中心とした包括連携協定を結んでいるなど、それぞれの企業誘致の取組について参考とするため視察を行うものである。

○視察報告（所感）

（ア）本市は既に新庁舎が建設されており、また人口規模も異なるため直接的な参考とはならないが、行政サービスの目線から考えたフェーズフリーの導入については、非常時のための対応として学ぶものがあつた。日常時と非常時を同時に考えたサービスは、職員の混乱も少なく町民にとって安心できるものであると思われる。

小清水町では、常識の枠にはまらないやり方として企業との協定を結び、町民の働き場所や既存の公共施設を再利用した取組は地域の再建・活性化への取組としてすばらしい考えであると思った。

（イ）本市と比較した場合、人口は約 10 分の 1、面積は約 3 倍となっている。また、財政力指数は約 0.20 と交付税に依存している状況である。そのため、投資的経費は極力抑える必要があることから、庁舎建設に当たって、フェーズフリーの概念を取り入れ、町役場を日常は執務空間、災害時は災害対策室として利用できるようにし、また、日常は市民が利用するコミュニティー空間、フィットネス空間、サークル室を、災害時には供用空間、一時避難場所、救護室として利用できるようにしている。

執務室における机の配置等は市民との対応に機能するよう工夫されていた。

コミュニティー空間やフィットネス空間、コインランドリーは市民の利用が多く、また利用率を上げる努力が成されていた。

企業誘致については北海道独自の地縁に期待するしかなく、少ない人口で雇用や気候の厳しい条件があるためかなり難しいと思った。

（ウ）小清水町防災拠点型複合庁舎「ワタシノ」を視察し、日常時にも非常時にも機能する多目的施設の重要性を実感した。この施設は防災拠点としての機能を持ち、非常時には自家発電によって、施設全体の電力を確保できる体制が整えられていた。さらに、庁舎敷地内にあるドラッグストアとは災害時の緊急物質供給に関する包括協定を結んでおり、地域全体の災害対応力を高める仕組みとなっている。平時にはジムやコインランドリー、図書館、子育て支援機能なども備え、住民が日常的に利用しやすい開かれた庁舎として機能している点が印象的であつた。