

第10号様式(第7項関係)

政務活動出張報告書

令和4年10月31日

会派名 清風会  
代表者 榎崎 三千夫 様

出張者 榎崎 三千夫  
伊藤 泰彦  
山下 壽次  
岡部 高広  
大宮地美奈子  
井上 裕文

次のとおり、政務活動（ 調査研修 ）のため出張したので、その概要を報告します。

1 出張先 愛媛県松山市・香川県三豊市・香川県丸亀市

2 出張日時 令和4年10月19日 ～ 令和4年10月21日

3 政務活動事項

10月19日 松山市 FAQ（HP上によくある質問と回答）の活用事例について

10月20日 三豊市 バイオマス資源化センターみとよのトンネルコンポスト方式について

10月21日 丸亀市 まちなか再生事業について

4 政務活動結果  
別紙報告書とおり

5 費用  
¥422,400円 + 3,000円(資料代)

日時 令和4年10月19日

行先 愛媛県松山市

目的 コールセンターの活用事例について

所感

松山市は人口約5万人で面積は唐津市より少し狭いくらいで、夏目漱石の坊ちゃんて有名な町である。

松山市では市民相談と取次案内等のコールセンターを設置してある。その件数が年間約10万件と非常に多いことから、平成29年からFAQシステムいうものを取り入れてある。

データ蓄積については、対応内容が同じような内容であるため答弁を記録させ、AIでの回答により、時間短縮ができるという。その分職員の負担は減っているようだ。

その結果、相談件数も激減しFAQシステムの導入は成功したと思われる。しかしながら平成30年からランニングコストが約240万円増加しているが、新システムにより対応時間の短縮が図られている。

システム導入費用は、約1200万円である。5年間で約18万件的相談データの蓄積ができ10年以上安定して利用できるそうである。

要するに電話対応履歴システムである。今後の問題点として、現在の利用料240万円に加え別に年間約200万円の費用増加となり、システムの技術進歩や費用対効果を見極めながら調査研究をしていくそうである。

唐津市は相談件数がどれくらいあるか解らないが、まだ研究の余地があると感じた視察であった。

日時 令和4年10月20日

行先 香川県三豊市

目的 バイオマス資源化センターの現況について

所感

三豊市は人口が約6、3万人で面積は唐津市の約半分の222km<sup>2</sup>の市である。この三豊市は全国的にも珍しいトンネルコンポスト方式によるごみを燃やさずに固形燃料をつくり、有効活用しており全国から視察が相次いでいるという。

まずトンネルコンポスト方式とは、燃えるゴミを破碎して微生物の発酵作用によりトンネルの中で17日間かけて粉々の堆肥状に分解させるシステムである。ちなみに一日の処理能力は、43、3トンである。

その堆肥状になった製品から異物を取り除き、固形燃料化施設に送りRPFという固形燃料を作り製紙工場で燃料として石炭の補助燃料として利用している。

本来焼却施設が排出するCO<sub>2</sub>の削減につながっている。その削減量は年間一万トン以上にもなるそうである。

もう一つ大きな特徴として、バイオマストンネルでは17日間も発行させるため、異臭も出るところであるが、その発酵臭気を1か所に集め木質チップで取り除いてある。これも大きな成果である。工場見学のおりにも匂いはほとんどしなかった。

ごみ焼却施設は民家の近くは嫌われることが多いと思うが、この方法だとほとんど迷惑が掛からないので、設置場所にも困らないと思われる。

この施設の問題点として土地が広くいるとのことだが、唐津市にとっては問題ないと考えられる。

只三豊市にはRPFの工場があり、それを利用する製紙工場もあった点が大きな要因である。RPFを燃やす機械も特殊であることもこれからの課題である。

テレビで放映された後には、全国から視察が相次いでいるという。その中で徳島市では、事業が進行中だとの報告も待ったところである

唐津市に於いてもごみ処理は喫緊の課題であり、非常に興味がある視察であった。唐津市にとっても、魅力ある取り組みで、いくつかの問題はあるが解決できないことはないと感じた視察であった。

日時 令和4年10月21日

行先 香川県丸亀市

目的 城下町の空間資源姿勢を軸としたまちづくりについて

### 所感

丸亀市は人口約11万人で面積が約111km<sup>2</sup>で人口は唐津市とほぼ同じだが、面積は四分の一とコンパクトシティーの雰囲気とする整備が整っている町である。

今回の視察は城下町としてのまちづくりということで、唐津にも都市計画の参考になればという思いで、視察を行った。

丸亀城のすぐ下に市役所と市民会館、市民ひろば、緑化駐車場と真ん中に十文字の道路があり、四区画ほぼ12,000m<sup>2</sup>の正方形の区画があり、まちづくりも非常にやりやすい環境が整っている。庁舎も三年ほど前にできており唐津の庁舎と似た部分があった。

特徴的なのは、庁舎の隣に市民交流活動センター「マルタス」という施設があり、市民交流の拠点となっている。

令和2年に完成しており、年間来館者は令和3年度が開館日298日で575,003人、令和4年度4月～9月30日までで、376,637人と一日平均約2,000人で非常に活気に満ちていた。

イベントの内容も充実しており施設の内部もよく工夫されていた。「内部とイベントについては資料によりたい」

都市再生整備計画により進められているが、その区画から北側に中央商店街がありその先には丸亀港がある。

その一帯の賑わいを目指してあるが、商店街も産官学連携によるパークレット社会実験イベント等を企画され取り組んでおられる。一つの課題として、港には人が集まる施設がないのでそこが問題との指摘があった。

大手町地区の4街区の再編整備も素晴らしかったが、隣の市民交流課都度センター「マルタス」の取り組みは眼を見張るものがあった。

毎日2千人もの市民が集い、町の活性化に貢献している姿は注目に値する。市民が参加しやすい催しが工夫されている点も素晴らしかった。

まちづくりに不可欠の公共施設をつくる土地が集中してコンパクトであることが街づくりをし易くなっているところも利点である。

只市民交流施設は工夫が一杯で、学ぶ点が多かった。唐津もこういう施設を目指すべきと思う。

2022年10月31日

## 行政視察報告書

清風会 伊藤泰彦

1 日 時：2022年10月19日

2 行 先：愛媛県松山市

3 調査内容：コールセンター及びFAQシステムの活用事例について

4 概 要：人口503,123人・世帯数239,436世帯・面積429.35km<sup>2</sup>  
(2022年4月1日現在)

・まずFAQとは…利用者が知りたい情報をQ&A形式で提供する形態のことであり、FAQサイトとは、FAQをWEBサイトで提供しているページのことである。

・FAQとQ&Aの違いは、利用者が知りたい情報を探しやすく体系的に整理している。

一般にQ&Aが整理されたページをFAQページと呼び、Q&Aを簡単に作成・整理するソリューションをFAQシステムと呼ばれている。

### ① 松山市のFAQシステムの導入目的

- ・FAQを充実させ、市民の自己解決を促進
- ・問い合わせ件数の削減
- ・市民満足度の改善とコスト削減
- ・FAQ公開による職員業務量の削減
- ・コールセンターの電話対応対応による職員業務量の削減
- ・オペレーターの作業効率の向上
- ・市民の自己解決促進により市民満足度の向上

### 5 所 感

松山市では、このシステムを導入後、電話する前にホームページFAQなどを見てから問い合わせた割合が約7割で、その効果としては繁忙期の問い合わせが約10%低減している。

例えば、3月は、小中学校の入学式・卒業式に関する問い合わせが集中する。予め想定されるFAQを公開することでアクセス回数が大幅に増大し、電話での問合せ数が減るなど目に見えて効果が確認できている。

今後松山市ではAIチャットボット導入等も考えられている。AI導入後の松山市を再度訪れコールセンターの状況等を確認したいと思う。

1 日 時：2022年10月20日

2 行 先：香川県三豊市

3 調査内容：バイオマス資源化センター「みとよ」

4 概 要：人口 60,174 人・世帯数 22,931 世帯・面積 222.7 km<sup>2</sup>  
(2022年4月1日現在)

バイオマス資源化センター「みとよ」は、平成29年4月1日より、家庭や事業所から出る燃やせるごみを発酵・乾燥させて「固形燃料」の原料としてリサイクルする日本初の工場である。これまで焼却処分してきた燃やせるゴミがエネルギーに生まれ変わる一般廃棄物処理施設である。

[処理方式] トンネルコンポスト方式

[処理能力] 43.3t/日

[主要設備] バイオトンネル 6m×35m×5mH：6本  
バイオフィルター約 170 m<sup>2</sup>：4基

#### ① トンネルコンポスト方式の特徴

- ・燃やせるゴミ（混合ゴミ）がリサイクルできる。
- ・微生物を利用した合理的なリサイクル
- ・固形燃料は石炭に代わる
- ・バイオフィルターで臭気を脱臭
- ・排水を出さない
- ・二酸化炭素の排出を抑制
- ・煙やダイオキシン類が発生しない。
- ・低コスト
- ・事故対応に優れている。

#### 5 所 感

ゴミを燃やさず、排水や臭気を出さない可燃ごみの処理施設である。三豊市のゴミ量 10,000t/年であり、その内訳は固形燃料の原料に 5,000t/年、水分 5,000t/年だ。本市の焼却施設も水分が約半分とされ、燃料を焚いて可燃ごみを処分するという不経済なことを行っている。

また焼却施設の下流に排水することで地域住民とのいざこざも絶えないのも現実だ。焼却時の塩分濃度の管理・高温で燃焼時のダイオキシン類の発生対策、臭気の問題などは、今回のトンネルコンポスト方式で解決することができるが、固形燃料を作る会社が必要であり、その固形燃料を利用するエネルギー需要会社や家庭が必要である。今後徳島市で国内2番目となるトンネルコンポスト方式の施設が建設予定であるので、時期をみて視察したいと思う。

1 日 時：2022年10月21日

2 行 先：香川県丸亀市

3 調査内容：都市再生整備計画と市民交流活動センター「マルタス」

4 概 要：人口108,541人・世帯数46,101世帯・面積111.8km<sup>2</sup>  
(2022年10月1日現在)

① 第1期計画 (H30年～R3年)

・市民交流センターマルタス整備 (ハード)

② 第2期計画 (R4年～R6年)

・新市民会館建設 (ハード)

・複合交通施設としてのシビックロータリー整備 (ハード)

・市民ひろば再整備 (ハード)

・緑化駐車場+大手町4街区内市道の歩行者空間化 (ハード)

③ 第1.2期計画 (H30年～R6年)

・空き店舗空きオフィス等活用促進事業 (ソフト)

5 所 感：

城下町として栄えた港～駅～商店街～城のエリアにおいて、公共施設再編という大きなリノベーション (ハード施策) 民間主導による小さいリノベーション (ソフト施策) を行い、連鎖的に空間資源を再生していくことで、エリアに新たな価値や魅力を生み出し、まちなかに活気を取り戻そうと長期的 (H30年～R6年) に、また計画的に事業が推進されている。

その計画があっても、時代の変化に柔軟に対応し、途中でも計画を変更、より良い方向に舵を切る姿勢に共感するところである。

丸亀市市民交流活動センター「マルタス」

概 要

・開館日 : R3年3月22日

・住 所 : 丸亀市大手町 (市庁舎に隣接)

・構 造 : 鉄骨造地上2階建、延べ床面積2,691.9m<sup>2</sup>

・開館時間 : 9:00～21:30

所 感

丸亀市新庁舎に隣接している。特にマルタス内のキッズスペースと市庁舎内の子育て・福祉担当課が、2階が渡り廊下でつながっていて、常に人と情報が行き来しやすい環境になっていたのには感心した。

開館日についても365日であるので、運営は市直営 (人事異動などで無理がある) ではなく指定管理者制度を導入してある。本市でも指定管理制度で数々の施設運営をしているところだが、運営先で業績やサービスが上下するのを感じる。今後の指定管理者の選考を考えさせられる研修となった。

## 行政視察報告書

令和4年10月31日

清風会 山下寿次

愛媛県松山市

日 時：令和4年10月19日

調査項目：FAQ（HP上によくある質問と回答）の活用について

### ○所感

唐津市では新市役所への移転後、窓口業務でワンストップサービスの向上に努めているが、市民生活の多様化、情報通信技術の革新、人口減少、職員の削減など様々な課題があると考えている。市民満足度の向上を図るには、市民ニーズの把握・情報格差の是正、そして、業務の効率化による職員の負担軽減等を図ることが必須と考え、視察研修に参加した。

松山市では、総合窓口センター（市民課）でワンストップサービスを平成12年11月より実施。その後、平成15年3月の札幌市のコールセンター開設を受け、平成16年より調査研究を開始したとのこと。その事前準備として、町内電話件数の調査。問い合わせ内容を①簡単な問い合わせ 59% ②専門的な問い合わせ 24% ③相談・苦情 17%、1週間の問い合わせを分類し、年間推計を1,351,000件と推測したとのこと。その後、ワーキンググループを立ち上げ、先行市の事例を参考に松山市に適合した方式を模索し、平成18年7月に開設に至ったとのことでした。唐津市においては、財政規模の縮小と人口減に伴う職員数の削減が必要。市民満足度の向上と職員削減を達成する一つのツールになるのでは考え視察したが、本市では次期尚早。窓口業務の効率化とICTを活用した市民サービスに特化すべきと考える。しかしながら、他市町の先行優良事例を調査研究し、市民サービスの向上を図る必要があると感じた次第である。

香川県三豊市

日 時：令和4年10月20日

調査項目：三豊市のごみ処理政策について

唐津市ではゴミ処理施設の長寿命化を終えたが、令和10年を目途にした新処理施設の計画が令和4年度より開始された。本市ではやしがら発電や洋上風力発電など二酸化炭素排出の配慮した施策を地域テーマに掲げるべきと考える。市民生活・経済環境などにおいて二酸化炭素を極力排出しないゴミ処理施設、持続可能な環境にやさしい地域づくりに舵を切るべきと考え、視察研修に参加した。

三豊市のトンネルコンポスト方式によるゴミ処理は、焼却処理方式から微生物を活用した発酵方式によるゴミ処理方式。



- ・燃えるごみが発酵処理により 1/2 程度に縮減
- ・固形燃料と堆肥に分類
- ・固形燃料は発電所や小型ボイラー等の燃料として活用
- ・堆肥は肥料化して再利用
- ・施設建設が安価で構造が簡易なため維持管理

など、様々な利点がある。

課題として、

- ・公設民営で施設整備・運営
- ・地域の廃棄物処理業者との協業
- ・エネルギー需要家との連携が必須とのだった。

しかしながら、人口減少に伴うゴミの減少、ごみ処理施設建設の高騰、施設運転の長期化に伴う修理・運転経費増加などごみ焼却方式には生じると考える。

二酸化炭素排出の削減、リサイクル率の向上など地球環境に貢献できる地域循環型のトンネルコンポスト方式は、未来に適した方式と強く感じた次第である。また、循環型社会形成推進交付金（国庫補助）の対象とのこと。固形燃料の出口戦略再考することで、地域の未来が開けると強く感じた次第である。

香川県丸亀市

日 時：令和 4 年 10 月 21 日

調査項目：まちなかについて（新庁舎と市民交流活動センター）

唐津市においては、市民交流・世代間交流の施設を目的として大手ロビル・新市役所等が建設運営されてきたが、その機能運営が効果発揮をしてくれているとはいえない側面があると感じている。地域づくり、街づくりの参考と資するための視察研修に参加した。

丸亀市は、人口約 108 千人、競艇事業の売上が 1,250 億円で収益は 80 億円以上。唐津市と似ている側面が多々ある。

丸亀市市民交流活動センター「マルタス」は、令和 2 年度開設。新型コロナ禍の中、令和 3 年度は約 575 千人、令和 4 年 9 月末で 376 千人の利用者と市民に愛され、市民活動の拠点として機能しているとのこと。

設置目的として、市民力と地域力が結びつく市民共同の舞台として「人づくり」の場と設置されたとのこと。また、人口減少の中でも、地域のチカラを「維持」することを目的として、総数約 1,550 人の意見を聞き、それらに応える機能を充実させ、未来を担う人づくりを目的として建設したとのこと。

丸亀市の街づくり・人づくりには地域の未来を見据えた市民協働が根底にあると強く感じた。本市においても、市民の意見を集約し将来を見据え、十分な準備期間を持って、事業着手が必要と強く感じた次第である。

## 1 松山市

(FAQ(ホームページ上によくある質問と回答)の活用事例について)

松山市:人口50万3,123人(2022年4月1日現在)

市職員数:3,290人(2019年)

※人口千人あたりの職員数2019年(松山市:6.4人、唐津市:9.4人)

働き方改革の一環として、業務の効率化に取り組む(その1つが、市民生活課による案内担当の再編)・・・総合案内・コールセンター・よくある質問(FAQ)

※参考:便利帳⇒0円予算(民間広告もあり)この便利帳を見て、コールセンターオペレーターが回答している。

・コールセンター(2006年7月に全国で13例目)開設:民間へ委託

現在は8時から19時、1月1日～3日を除く(設備は市が提供)

人員は時間帯によって、2名から7名体制。事業費は2021年度:31,980千円

・FAQは2022年8月1日現在、1,904件ある。(内、ホームページ公開は1,652件)

### FAQの状況

・松山市のコールセンター白書2019年では、電話する前にホームページのFAQなどを見てから問い合わせた割合が約7割(ホームページ上に問題を自己解決しやすいサポートページが必要)・・・企業FAQを閲覧したユーザーの72.5%が問題を解決できると感じている

・FAQシステム委託契約:2017年10月「OKBiz for FAQ」

委託料:1,200万円 利用料:1,300万円

・効果:繁忙期の問合せが約10%低減(業務のスマート化が実現)

### 所管

人口に対して職員数が少ないと感じた。やはり、職員の業務には電話対応は不可欠であるが、専門的なコールセンターがあれば簡単な相談はそこで完結するし、その前段としてホームページ上でのFAQでコールセンターへの架電が減少すれば効果は高いと感じた。

FAQは委託費や維持費は必要ではあるが、類似団体他市の状況を調査し導入することで職員の負担軽減、事務軽減につながると感じた。

## 2 三豊市

(バイオマス資源化センターみとよ、のトンネルコンポスト方式について)

2017年4月、三豊市の家庭や事業所から出る燃やせるごみを発酵・乾燥させて「固形燃料」の原料として、リサイクルする日本初の工場が稼働。この状況を視察した。

・トンネルコンポスト方式(フロー)

①ごみの受入れ(燃えるごみ) ⇒ ②破碎(ごみをタイヤショベルで破碎機に投入)⇒  
③混合(破碎物とトンネルコンポスト発行物を混合) ⇒ ④投入(混合物をタイヤショベルでバイオトンネル:発酵槽に投入。⇒ ⑤発酵・混合(微生物による17日間の発酵と混合が行われ、生ごみが分解、紙・プラスチックが乾燥) ⇒ ⑥取出し(タイヤショベルで三種選別機に投入) ⇒ ⑦(1)生ごみが分解されたもの (2)木くずのような重いもの (3)紙やプラスチックに分けられる ⇒ ⑧塩ビ選別(赤外線用いて塩ビをエアースプレーにより分離 ⇒ ⑨圧縮梱包(ベラーで圧縮梱包) ⇒ ⑩搬出(圧縮梱包を大型車両にて、別工場へ搬出)

質問と回答

1. 唐津市としてトンネルコンポスト方式を有力な処理方法の一つとして検討するよう議会で何度も議論の俎上に載せている。ただ、市担当レベルでは、固形燃料に加工した後に利用する製紙工場の確保に問題があるとみられる。固形燃料の利用先を確保するための出口戦略をどう描けばいいのかアドバイスがほしい。

2. このバイオマス資源化センターは素晴らしい方式と思うが、固形燃料の製造工場と製品を使用する施設がないと成り立たないと思うが、その過程について伺いたい。

(回)工場内で固形燃料化までできれば、循環型社会形成交付金の対象となる。固形燃料は現在の円高や資材高騰により、使用する側の意識が変化しているので、検討の選択肢は増えてくると考える。

3. 微生物により発酵させて選別するまでの期間と、その処理能力を詳しくご教示を。

(回)17日間。根拠は小型プラントをイタリアで作成し、3年間試験をした。

4. 資源化センターにトラックで運搬されるごみの分別はどこまで仕訳けているのか。

(回)特段分別はしていない。工場運転前と変わらず。

5. 資源化センターの建設費用、売上高の推移と、市の負担の推移は。  
市の負担があれば、取り決め内容は。(従来施設との比較は)  
(回)建設費用は16億円。現在の市の負担はトンあたり、24,800円
6. 2011年の公募で「燃やさない」を条件とした新しいごみ処理方式  
・他の案はでたのか ・下水処理場がない(排水をださない) 条件は  
(回)市長公約。排水は下水道がない(すべて浄化槽処理)ので場外へ出さない。
7. 民設民営での効果は  
(回)デメリットは、会社が倒産すれば処理自体が停止。  
メリットは、運転開始までが早い。
8. Co2 の削減量は  
(回)2021年度は10,172トン
9. 災害時(廃材)などの処分は可能か
10. 処理する際に発生するガスや廃熱を資源として活用されていれば内容を  
(回) 不可能。活用は無

#### 所管

シンプルな構造と工程であるのが◎

排水や臭いがほとんどでないのが◎

出口として、有価物(固形燃料)としてリサイクルされるのが◎

2例目として徳島市で予定されている

本市も解決すべき事項(固形燃料をどう使用するか)はあるが、建設費と維持管理費が安価であり、また、排出物が有効利用できる本方式は真剣に導入を検討すべき

### 3 丸亀市

(まちなか再生について)

丸亀城のすぐ近く中心市街地である、大手町地区4街区再編整備について視察した。  
新市庁舎とすぐ横にある市民交流活動センター「マルタス」の状況。

コンパクトシティ形成に向け、2018年3月に「立地適正化計画」を策定し、現在完了分は①市役所庁舎、②市民交流活動センター「マルタス」、今後整備するものは③市民会館「(仮称)みんなの劇場」、④都市公園「新市民広場」、⑤緑化駐車場 ⑥すべてのしせつを結ぶ「歩行者専用道路」を計画。

#### マルタス

・2021年3月22日開館

・開館時間 9時～21時30分

・運営 カルチャー・コンビニエンス・クラブ(株)

※民間のスキルを活用することで、開館時間への対応やカフェ機能や間仕切りとしての棚の追加などができた

・当初計画の来館者数は年間70万人。開館から今までコロナの影響があったが、2021年度は年間575,003人。目標は概ね達成している。

・設置目的は「人づくり」の場。人口減の中でも、地域の力を維持したい。

・コンセプト ①市民活動を支援する機能 ②人や情報が交流する機能

#### 所管

・視察した時間帯は11時頃であったが、多くの人が学習スペースやオープンラウンジを使用され、思い思いに読書やパソコンに向かわれていた。

市民や人がこの場所に集うことにより、何かが生まれ変わるのではと思ってしまった。  
本市にもここに行けば、活動ができる、支援が受けられる場所が必要である。

公民館もあるが、やはり館長や従事者のスキルが各場所で違うし、専門的なアドバイスも受けにくいと考える。

このような場所は小さいうちから(幼児や小学生)から慣れ親しむことにより、その人の可能性や考え方が広がり、良い人材と人との繋がりがつくられると考える。

本市も市民会館建設へ向けて進んでいるが、必要なのは大ホールではなく、このような人材育成の場所だと思う。

## 清風会 政務調査報告書

6番 大宮路 美奈子

### 1 松山市

「コールセンター及びFAQシステムの活用事例について」

松山市は、人口50万6千人の四国最大の都市。  
唐津市と同様、人口減少が懸念される。

平成25年5月16日、643人だったが、令和4年9月現在506,238人となっている。

コールセンターの開設は、IT戦略としてではなく、市民サービスの向上を目指し、職員版のコールセンターは、人件費や費用対効果を考慮し民間委託にした。

コールセンターの開設の目的として、ワンストップサービスの「電話版」、複数転送の防止。

ITを利用できない市民に対応（情報格差の是正）。  
各課の電話対応業務の負担軽減などが挙げられる。

コールセンター業務は、8時から19時。

一方、FAQ「よくある質問回答集」の導入目的として、FAQを充実させ、市民の自己解決を促進。

問い合わせ件数の削減。FAQ公開による職員業務量の削減につながる。

平成29年「OKBiz for FAQ」が委託料1,200万円、利用料1,300万円で落札。

これによりシステム導入の効果として、繁忙期の問い合わせが約10%削減された。



### 【所感】

コールセンターの体制を整え、FAQ システムも改善し、担当課に転送せず、完結させる仕組みづくりは素晴らしい。

世代により問い合わせ方法は異なるので、市民にとっても使い勝手が良いと思う。

だが、職員数の減少にはまだ効果は出ていないようだった。唐津市も、公式LINE のチャットボットを活用する予定だが、市民の満足度にも繋がるよう進めて欲しい。

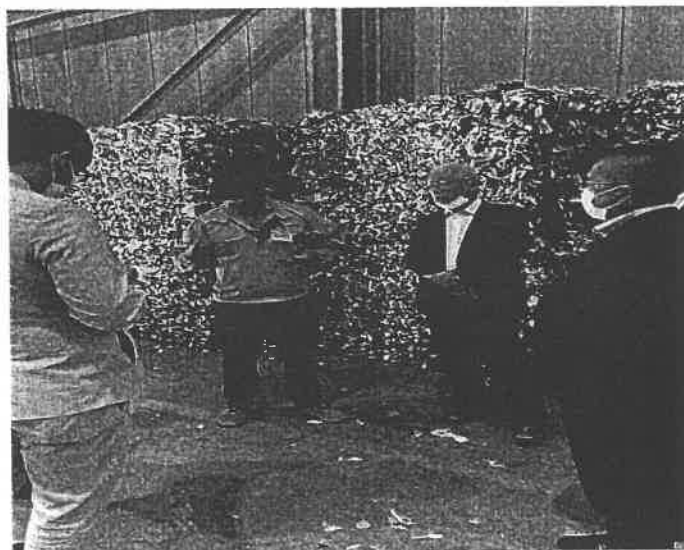
## 2 香川県三豊市

### 「バイオマス資源化センターみとよ」

香川県の西部に位置する三豊市。人口約6万人。  
平成29年より家庭や事業所から出る燃やせるごみを発酵・乾燥させて「固形燃料」の原料としてリサイクルする「トンネルコンポスト方式」の処理施設を日本で初めて採用。

ごみを燃やさず、排水や臭気も出さず、廃棄物由来の固形燃料をつくり、石炭の代替品として製紙工場などでボイラー燃料として使われる。

2020年度の実績として、ごみ処理量10,113トン、固形燃料原料製造量5,038トン、CO2 排出削減量9,809トンとなっている。



### 【所感】

これまでは焼却するしかなかったごみを燃やさずに処理し、エネルギーとしても有効活用している点が、持続可能な社会の実現に寄与していることが分かった。

固形燃料の需要先も、近年ではカーボンニュートラル達成を目指す企業の意識改革もあり、需要が高まっている。

バイオマスセンターみとよは、一般的なごみ焼却施設よりも簡素で、人数も少なく運営されていた。

私自身、ごみは焼却処分しか方法を知らなかったのも、実際に現場を視察することができ、今後の唐津市のごみ処理施設の展望を見出せることが出来た。

## 3 香川県丸亀市

### 「市民交流活動センター『マルタス』」

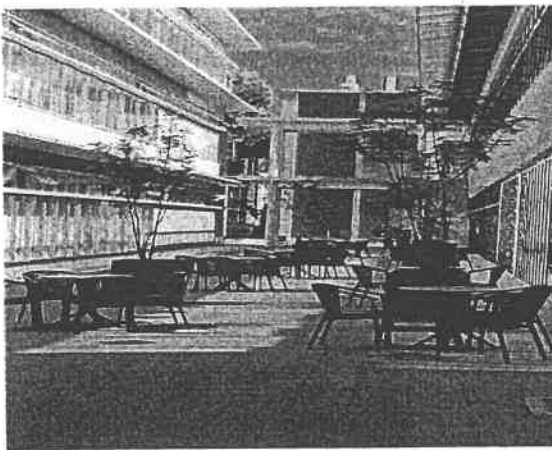
丸亀市は、人口108,618人。

香川県の中西部の中核都市であり、県下第2位の人口を有する。

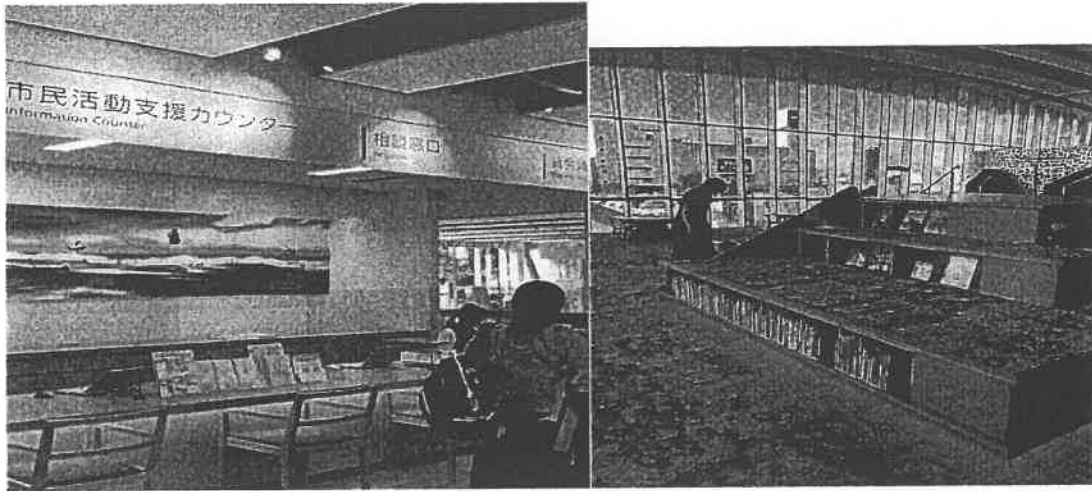
市の課題として、将来的な人口減少で地域の担い手が減少しても、住民にとって住みよいまちであり続けることが挙げられる。

そのためには、地域のために行動する人を育てる、つまり自ら行動を始める「人づくり」を掲げ、まちづくりの拠点施設として市庁舎に隣接した「マルタス」を令和3年3月に開館する。

運営は、武雄市図書館なども運営するカルチュア・コンビニエンス・クラブに委託。







### 【所感】

市役所新庁舎に隣接されたマルタス。

市役所との間には、テラス席があり、1階には入口すぐにはオープンラウンジがあり、近隣の学校の生徒が学習発表の場に利用したり、ワークショップなどの催しもでき、カフェも併設され、開放的なスペースであった。

市民活動支援センターもあり、市民活動団体の登録、利用者の受付等、相談から実施までのサポートが充実。

2階は約90席の学習スペース、広々としたキッズスペース、こちらは市の子育て関連の担当課と連絡通路で繋がっており、利便性が良かった。

マルタス来館者数の目標を年間70万人とし、毎月イベントのチラシを発行。また市職員も業務やプライベートで利用しており、そこに集う市民や活動を目にすることで意識啓発へ繋がっている。

唐津市も新市民会館の建設が進んでいるが、ただ建設するだけでなく、設置目的、運営に係る計画、施設の運営体制、開館に向けての市民への理解と丁寧な説明等、真剣に取り組まなければならない、と改めて感じた。

## 行政視察報告書

2022年10月27日

清風会 井上裕文

### ■調査事項 松山市コールセンター及びTAQシステム

■日時 2022年10月19日(水)午後

■場所 愛媛県松山市役所

■個人の目的 松山市コールセンター導入以降の効果を検証し、唐津市への導入を探る

### ■概要・背景

瀬戸内海に面した松山市は愛媛県の県庁所在地であり、人口約50万人を有する四国最大の都市。正岡子規をはじめ多くの俳人を排出し、文学の街として知られる。また野球が盛んな土地柄であり、日本最古の温泉・道後温泉などの観光地も多い。都市機能が中心部に集まったコンパクトシティとしての一面もある。

人口数はほぼ横ばい傾向が続いているものの、市職員数は約20年間で全体の1割にあたる360人程度が減少した。つまり職員減少に伴って1人あたりの業務量は増加していたのが実情だった。こうした中、松山市は2004年8月に人事課や財政課など若手職員によるワーキンググループを立ち上げ、06年7月に①市民サービス向上、②情報格差の是正、③市民ニーズの把握、④業務効率化、を目的としてコールセンターをスタートさせた。

### ■コールセンター概要及び効果

コールセンターは民間に委託し、今年4月現在で従事者数は32人。うち正社員は1人で残り31人は契約社員だ。業務時間は正月三が日を除いて毎日午前8時から午後7時で、1日あたり2～7人が勤務する。開設費用は委託料や工事請負費が主で合計298万円。コールセンターでの処理件数受付は過去7年間で年間10万件前後で推移している。コールセンターで回答が完結した割合は100%に上り、市民満足度の割合も5段階評価で4以上がほぼ100%だったことが実績であり、市民サービスの向上と職員負担の軽減が図られたことが推認できる。

### ■FAQシステム概要及び効果

FAQとは市民らからの疑問点を事前に用意しておくことであり、大半のネットユーザーがFAQによって問題を解決できるとみられる。松山市の担当者は「顧客満足度の改善だけでなくコスト削減効果もある」と強調する。松山市は旧システムの更新に伴い、検索システムなどがあるシステムの導入を検討し、2017年10月に一般競争入札で業者を決定した。委託料は1200万円、利用料は1300万円だった。新システム導入後、電話が掛かってきた数は1割程度減少した。また市民らの問い合わせを基に事前に準備する回答を充実させており、市民ニーズの把握に努めているという。

### ■まとめ

コールセンターとFAQシステムには一定の効果があり、市民サービスの向上や職員数の適正化を目指す唐津市でも検討に値する事業だった。

■調査事項 バイオマス資源化センターみとよ

■日時 10月20日(木)午後

■場所 香川県三豊市山本町神田の施設

■目的 唐津市のごみ処分場建設に際し処分方法の一つとして調査する

■概要

「バイオマス資源化センターみとよ」は敷地面積1万平方メートルで建屋面積は4千平方メートル。2017年4月に稼働を始めた。処理方式はトンネルコンポスト方式で、処理能力は1日あたり43トン余り。トンネルコンポスト方式では燃やせるごみを破碎・混合した後、微生物の力で発酵・乾燥させて異物と固形燃料用原料に分ける。この燃料は製紙工場で石炭の代わりに用いるという。

■主な特徴

生ごみやプラスチック、紙などが混ざった燃やせるごみは従来、リサイクルが難しいとされたものの、発酵・乾燥させることでリサイクルを可能にした。加えて、固形燃料の原料となり石炭の代用品となる。さらにごみを焼却しないことで二酸化炭素や煙、ダイオキシン類の発生が抑えられる。焼却施設と異なり比較的複雑な設備ではないため、低コストで事故対応に優れるという点も特徴とされる。

他方、トンネルコンポスト方式の短所もある。固形燃料の利用先を確保しなければならないことと、敷地の確保だ。

■トンネルコンポスト方式を巡る国や自治体の動き

環境省は2005年度に循環型社会形成推進交付金を創設した。ごみ燃料化施設(トンネルコンポスト設備)に加え、固形燃料の成型設備を同一の施設として建設することで交付金の対象となるという。資源化センターでは、低炭素に関する二つの補助金(廃棄物エネルギー導入・低炭素化促進事業、低炭素型廃棄物処理支援事業)を受けている。三豊市に続き、トンネルコンポスト方式の採用を決めた自治体も現われおり、現地の担当者は確かな手ごたえを感じていた。

■まとめ

現地を訪れると、最初に感じたのは施設のコンパクトさと簡素な造りだ。一見すると、ただの工場のような感じだ。臭いに関しても想定よりも少なく、ごみ処理が行われているとは思えないほどだ。資源化センターへの視察が全国各地から相次いでいるものの、徳島県の一部自治体を除いて広がりを見せないのはデメリットである固形燃料の利用先と敷地の確保が問題となったのではなく、焼却を前提としたごみ処分ありきの考え方から多くの自治体が脱却できないからだと私は考える。

センター側は地域型循環共生圏にトンネルコンポストを位置付けた場合のビジョンを示した。固形燃料の利用先となるのは大口の製紙会社や発電所、製鉄会社だけではない。小型ボイラーを活用することで工業団地や農水産業、都市部への普及も見込めるという。鍵となるのは首長の覚悟と市民の理解だろう。

■調査事項 香川県丸亀市の都市再生整備計画及び市民交流活動センター（マルタス）

■日時 10月21日（金）午前

■場所 香川県丸亀市の市役所庁舎

■目的 マルタスの建設経緯を調べることで市民に必要な施設の在り方を再考する

■概要・背景

丸亀市は香川県中西部の中核都市で、人口は10万人強と県内で2番目に人口が多い。丸亀城を頂く城下町で、丸亀港から丸亀城までの1キロ間に行政機関や商店街があるコンパクトシティ。しかし、自動車社会の到来に伴い、中心部から人口が流出して空洞化が進行した。そこで丸亀市は都市再生整備計画を策定し、ハードとソフト両面にわたって再整備に取り組む。

■マルタスとは

市庁舎に隣接する複合施設で、鉄骨造り地上2階建てで延べ床面積は2691平方メートル。市民協働の舞台とし、人づくりの場を目指すため、①情報発信事業、②市民活動支援事業、③多世代交流事業、④学習環境充実事業、⑤貸館事業などを手掛ける。年中無休で開館時間は午前9時から午後9時半まで。運営はTSUTAYAで知られるレンタル店大手・カルチュア・コンビニエンス・クラブ。来館者数は1日あたり2千人前後に上る。

■マルタスの建設経緯

2013年3月に実施した市庁舎の耐震診断をきっかけに新庁舎建設が動き出した。新庁舎建設計画と複合施設の建設計画が結びつき、2019年度に開館準備を支援する委託業者を公募し、翌20年2月に指定管理者を募集し、CCCを選定。指定管理の期間は約5年間。その後、21年3月に開館にこぎつけた。当初はカフェスペースや書架を設ける計画ではなかったが、市民要望を受けて開館準備支援の業務委託の段階で計画を修正したという。また、計画段階からワークショップや講演会、ヒアリング、アンケートなどを通して多くの意見を募ったという。

■まとめ

マルタスは人づくりの場という丸亀市の目的には当初やや大言壮語な印象があったものの、視察後はその印象が間違っていたと認識を改めた。丸亀市が把握する市民活動団体はマルタスをきっかけに150団体から220団体以上に増加したからだ。大型施設であるだけに中長期で検証する必要がある。

印象深いのは、構想・計画段階から利用を見越して市民らの声を多く集めたことだ。そして建設にあたっては「何のための施設なのか」という目的を明示している点だ。ハコものための、ハコものではなかった。

唐津市でも新市民会館の整備計画が進んでいる。果たして何のための施設なのか、多くの市民から利用される施設になるのか。私は新市民会館の必要性を一定程度は理解するものの、まだまだ乗り越えるべき課題は多いと感じている。

第10号様式(第7項関係)

政務活動出張報告書

令和4年 11月 15日

会派名 清風会  
代表者 檜崎 三千夫 様

出張者 大宮路 美奈



次のとおり、政務活動（研修）のため出張したので、その概要を報告します。

1 出張先 京都市南区「京都テルサ」

2 出張日時

令和4年 11月 7日～ 令和4年 11月 8日

3 政務活動事項

公共施設特別研修

「基礎からわかる公共施設マネジメント」

「公会計改革と公共施設との密接な関係」

「公共施設をみれば、財政問題がわかる」

「公共施設も活用すれば稼ぐ施設に」

4 政務活動結果

別紙報告書の通り

5 費用

¥ 122,827 円

## 政務調査報告書

清風会 大宮路 美奈子

### 全体概要

- 講座：「公共施設特別研修」
- 主催：地方議員研究会
- 開催場所：京都市「京都テルサ」
- 日程：令和4年11月7日(月)～8日(火)
- 内容：「基礎からわかる公共施設マネジメント」  
「公会計改革と公共施設との密接な関係」  
「公共施設をみれば、財政問題がわかる」  
「公共施設も活用すれば稼ぐ施設に」

・公共施設マネジメントは財政問題としての課題として捉える。  
既存の施設には必ず利用者が存在するので、利用者との合意形成、部局の壁を越えたプランニングと管理運営の手法を構築しなければならない。

・様々な目的を持った公共施設を適正に管理することは難しい。縦割りの組織・予算の壁を打ち破り、「包括的保守点検管理」を推進し、各課個別にしていた保守点検業務を包括的に委託する取り組みも必要。

・施設の安全確保のためには、持続的な維持改修という投資が必要。  
市民会館など大型投資に必要な財源に対して「交付税算入措置があるので実質的負担は少ない」と言われるが、大型投資をすれば、その施設のライフサイクルコストのために、後の世代に膨大な負担を残すことになる。

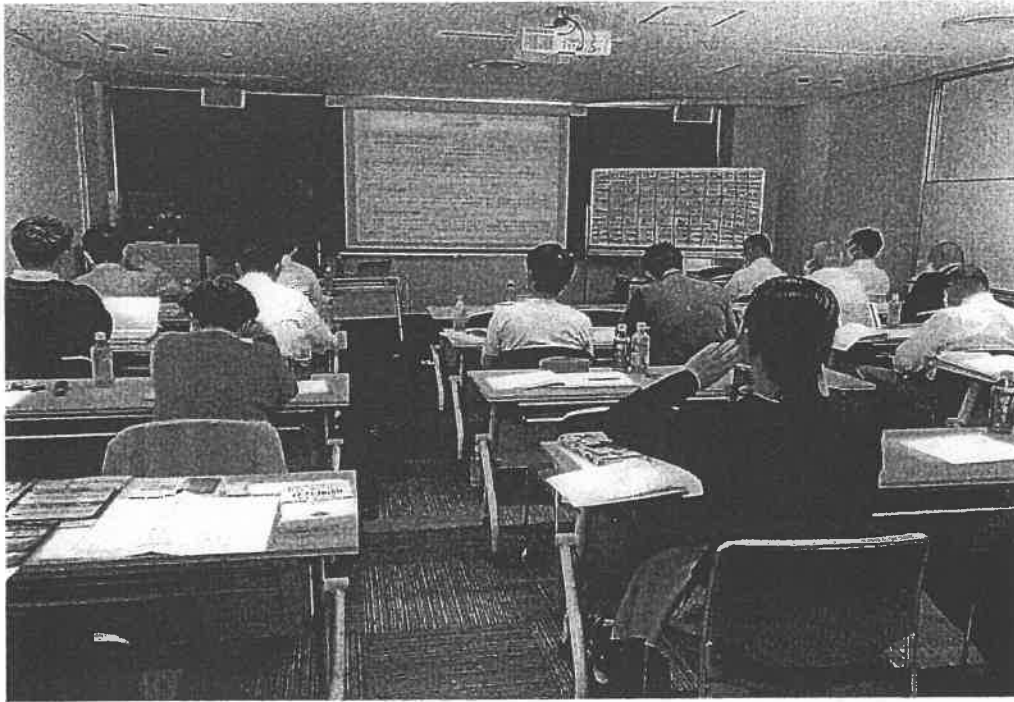
・学校を地域コミュニティの拠点にする。  
公共施設の中で、面積が大きい施設が小中学校であり、自治体の公共施設面積の約4割を占めている現状。

小学校は部活動もないので、放課後から夜間、土日、夏休みなどの長期休暇など非稼働時間が多い。「稼働率」2割程度。

広大な学校施設を多機能施設として活用できれば、地域住民が日常的に利用する施設（公民館等）は、集約することが出来る。

学校とコミュニティセンターの一体化の推進。

地域住民が学校施設で活動することにより不審者が侵入しにくいメリットも。



#### 【所感】

講師の先生は、もと横浜市役所の職員の方で、執行部の内部にも精通されていて講義が分かりやすかった。

唐津市も、公共施設再配置計画や公共施設等総合管理計画を策定しているが、今後、公共建築物の建て替え時期が一斉に訪れる時代が到来し、高齢化と人口減少が進み、財政状況が厳しくなるものと考えられる。

安定した行政サービスや市民ニーズに対応しながら、財政健全化を維持していくためには、積極的に公共施設の再編に取り組んでいかなければならない。

ただ削減するだけでなく縮充し、住民の利便性にも配慮をする。市民センターや出張所の統合や用途廃止を進めるにあたり、マイナンバーカードを普及させ、郵便局やコンビニエンスストアなどへのマルチコピー機の設置をした上で話を進める必要がある。

第10号様式(第7項関係)

政務活動出張報告書

令和5年 1月 27日

会派名 清風会  
代表者 檜崎 三千夫 様

出張者 檜崎 三千夫  
伊藤 泰彦  
山下 壽次  
岡部 高広  
大宮路 美奈子  
井上 裕文

次のとおり、政務活動（調査研究）のため出張したので、その概要を報告します。

- 出張先 京都府船井郡京丹波町  
岡山県高梁市
- 出張日時 令和5年 1月 19日～ 令和5年 1月 20日
- 政務活動事項  
京都府京丹波町「店舗型ふるさと納税の取り組みについて」  
岡山県高梁市「市立図書館を含む複合施設について」
- 政務活動結果  
別紙のとおり
- 費用  
¥ 370,409円



## 政務活動報告書

清風会 榎崎三千夫

視察地 京都府船井郡京丹波町

日時 令和5年1月19日

目的 店舗型ふるさと納税の取り組みについて

### 所感

ふるさと納税については、全国的に自治体にとって大きな収入源となり、地元貢献度も高いということで、競争が激しくなっている今日である。唐津市にとっても、大切な収入源であり他の自治体の取り組みについては、興味があるところである。

今回、店舗型ふるさと納税という全国的にも珍しい取り組みを行っている京丹波町に視察を行った。

京丹波町は、人口が約1万3千人、面積・約303km<sup>2</sup>で田園風景が美しい町である。只、京都縦貫道や山陰本線、国道9号、27号、173号などが交わる交通環境に恵まれた地域である。又、京都、大阪、神戸などの大都市からおおむね1時間という距離圏に位置している地域でもある。

京都縦貫道の開通に伴い、「通過するまち」になる懸念から、道の駅京丹波「味夢の里」を京丹波PAに整備し、令和2年には民間が経営するホテルも開業していた。事業についても、PPP方式のDBO方式という形式で建設してある。詳しい内容については資料に依りたい。

今回の研修の目的である店舗型ふるさと納税は、この道の駅とコラボしてシステムである。令和2年度のふるさと納税額は一億円だったが、道の駅の売上げが驚異的に伸びていて納税額の増加に貢献している。

店舗型は、品物を店舗で実際に見てから決められる為、店舗の売上げが15億円あり相乗効果が発揮されている。それは、大都市が近く地域的条件もそろっているからだと思われる。

着いた時には、こんな所に道の駅で採算がとれるのか心配するような場所であった。しかしながら、地域の有利性を巧みに利用して地域貢献度は高い。特に道の駅は組合員だけで営業しており、JAは一切関係していないのには驚かされた。

唐津市との運営の方法は違うが、この地域独特の工夫があり組合員の元気の源になっていると感じた研修であった。

視察地 岡山県高梁市

日時 令和5年1月20日

目的 市立図書館を含む複合施設について

### 所感

岡山県高梁市は人口約2万7千人、面積、約546km<sup>2</sup>で唐津市より広い行政区である。平成16年に1市4町が合併し総面積の約8割が山林・原野である。

今回の視察目的である市立図書館を含む複合施設はどういうものか、興味があった。駅の2階がそのまま図書館に繋がっている。又1階はバスセンターで2階には観光案内所、スターバックス、蔦屋書店、高梁市の図書館も併設している。3階と4階は図書館があり、子供専用の場所もあった。

作りそのものは、佐賀県の武雄図書館とよく似ている。担当職員さんも佐賀県出身者であったので、話が弾んだところである。その詳しい内容については資料に依りたい。

もう一つの取り組みとして、移動図書館を運営してあり市内31か所に月2回訪問図書館という形でサービスを提供してある。

大きい自治体ではないのに、事業費約19億円である。それと年間運営費が約1億6千万円かかっている。しかしながら、その投資の効果は上がっているとの答弁があった。旧図書館の時の利用者は年間約2万人だったものが、20倍の約40万人を超える人が利用しているそうである。子供さんも本に対する意識が変わり、多目的室の利用についても多方面で利用されている。

駅前の複合施設ということで、利用しやすい環境でもあるが指定管理者が全国的に展開している会社で、5番目の運営という点でもよく部屋の配置も研究されていると感じた。

人口が約2万7千人の街にしては、利用者が多く効果については言われる通りである。駅と繋がっていることで、来客の利用もしやすく多くの利用に繋がっていると思われる。

市民の人の感想については、資料に依りたいと思うが投資に見合う成果が出ているので市民感情としても良い意見が多いようである。

複合施設については自治体にとって取り組むべき問題でもある。良い成功事例であるのではないか。

唐津市にとっても取り組むべき事例でもあったと感じた視察であった

2023年1月27日

## 行政視察報告書

清風会 伊藤泰彦

- 1 日 時：2023年1月19日  
2 行 先：京都府京丹波町  
3 調査内容：店舗型ふるさと納税の取組みについて  
4 概 要：人口13,005人・世帯数5,205世帯・面積303.09km<sup>2</sup>  
(2022年12月末現在)

京丹波町は、京都縦貫自動車道やJR山陰本線をはじめ、国道が複数線交わる等、交通機関に恵まれており、京都、大阪、神戸等の大都市地域の郊外にあつて、それぞれから概ね1時間という距離圏に位置している。

この好立地の特性を生かし、古くから食の供給地としての役割を果たしている事で、自動車道通行車等を地域資源と捉え、京丹波PAが地域活性化の展開に有効活用できる絶好の場所であることから、このPA内に店舗型ふるさと納税が出来る「京丹波味夢の里」の建設・運営に至った。

### ●道の駅「京丹波 味夢の里」施設

- ①京丹波マルシェ…地元で採れた新鮮野菜を取り扱う直売所コーナー、都各所の土産品を取り揃えたお土産コーナーのショッピングエリア
- ②京丹波ステーション…京丹波コンシェルジュが常駐しており、京丹波の名所や文化を紹介、特産品、イベント情報等を発信
- ③丹波里山レストラン Bonchi…黒豆と地元で採れる旬の食材を使用し食事とともに丹波の四季折々の景色も楽しめる
- ④イベントスペース…交流広場としてイベントなどを開催するほか、災害時には地域の防災拠点として活用できる

### 5 所 感

上記のように、PAと一体的な地域振興拠点の整備として、地域との関りの入口、また、このPAは確実な誘導による経済収入の確保、地域情報の発信、交流による活性化、更に施設利用をきっかけとした地域への直接誘導を図ってある。

高速道路PA（上り下り両方向から道の駅に進入できる）から、また、一般道からもアクセスできる道の駅の開設で、物販だけでなく地域の産品を直売できる施設としている。

今までの利便性の良さによるストロー効果「通過するまち」を「滞在する

まち」へと転換が図られてあり、ふるさと納税≠ネットショッピングという新たな提案、プロモーション戦略、地域内経済循環など、関西初の店舗型ふるさと納税で京丹波町を体感、町のファンになってくれる仕組みが出来上がっている。本市でも、現在、ふるさと納税対応の店舗やそれ以外の道の駅などでも、この制度を確立し、訪れた観光客に、現地で直接返礼品を持ち帰れる仕組みの構築が必要である。

1 日 時：2023年1月20日

2 行 先：岡山県高梁市

3 調査内容：高梁市図書館を含む複合施設について

4 概 要：人口 27,657 人・世帯数 13,722 世帯・面積 547 km<sup>2</sup>

(2022年12月末現在)

高梁市複合施設は、市の魅力を創造・発信し、市民の福祉及び生活文化の向上に資するため設置する施設で、「高梁バスセンター」「高梁駅東西連絡道」「高梁市図書館」と3つの施設で構成されている。

1階には、高梁バスセンターとの結節として、市民の生活路線網の拠点であるバスセンターが整備され、サービス業のテナントも誘致、駅前の賑わいづくりと、来訪者の利便性向上が図られている。

2階は、カフェ（スターバックス）や観光案内スペースを設け、複合施設のにぎわい創出のメインフロアとして整備されており、備中高梁駅直結である。

3階は、高梁市図書館の中心となるフロアで、そのサービスは、年中無休、開店時間は9時から21時までである。

もちろん、Wi-Fi完備され、iPad貸出やフタ付き飲み物の持込みやテラスではお弁当などの持込み可能である。

44席の学習室も整備され、テラス席も36席ある。

4階では、子ども図書館を独立、読み聞かせスペースやキッズテラスなど、子供や親子が楽しく過ごせる空間を確保してある。

#### 5 所 感

高梁市も本市同様人口減少や高齢化対策に苦慮している中で、今回視察の複合施設を中心に町づくりをしている。概要でも述べた通り、高梁駅の高架と同時にバスセンターを1階に配置、2階には備中高梁駅から直結の観光案内スペース、お土産コーナー、蔦屋書店やスターバックスコーヒーが入店し、3.4階の図書館スペースは、広々とし飲食もできる環境である。一番の売りは、年中無休で開館時間が9時から21時迄である。やはり本市でも今後指定管理者での運営を今後検討すべきである。

## 政務調査報告書

令和 5 年 2 月 5 日  
清風会 山下 寿次

視察地 京都府船井郡京丹波町  
日時 令和 5 年 1 月 19 日  
目的 店舗型ふるさと納税について

### ○町の概要

京都府の中央部に位置する京丹波町は、平成 17 年 10 月に丹波町、瑞穂町、和知町の合併により誕生した人口 1 万 4 千人程度の町。面積は 303 平方メートル、標高 400～900 メートルの山々に囲まれている高原地帯。古くから都と山陰地方を結ぶ交通の要衝として栄え、京都縦貫自動車道や JR 山陰本線、3 つの国道が交わり、京阪神の大都市圏へ 1 時間程度で移動できる比較的交通環境に恵まれた地域。また、丹波高原の気候・風土を生かした農林産物の生産地。併せて、府内有数の酪農地帯であり総合的な食の供給地。四季折々の景観に恵まれ、歴史的建造物や史跡も多く映画のロケ地としても活用されている。

### ○所感

京丹波町は交通の要所。既存の道の駅がすでに 3 か所あり、京都縦貫道の開通に併せて、新たな道の駅「味夢の里」を京丹波 PA を整備。この PA は高速道路からも、一般道路からも乗り入れることができ、住民にも利用しやすいものとなっていた。また、令和 2 年には民間経営のホテルも施設に併設され、運営されていた。当該施設の建設運営については、PPP 方式が導入され、将来の運営を念頭に周知計画期間を十分に設け、様々な関係機関、団体、地域住民との協議のうえで建設、今に至っているとのこと。

「味夢の里」を活用したふるさと納税は、京丹波町の応援だの形成などに大きく役立っており、令和 2 年の寄付額は 2 億円を超えと大きく伸びているとのことだった。この事業に携わる職員の熱意も高く、全庁の一体感を持って事業推進がなされているとのこと。トップのリーダーシップが強く感じられ、地域住民で地域の将来構想が認識され、地域振興に大きく寄与する結果を生み出している。

施設の建設には、将来構想・運営を十分に吟味し、前例にとらわれない発想で、地域の将来を創造する力が必要だと感じた次第である。

視察地 高梁市複合施設（高梁市図書館）

日時 令和5年1月20日

目的 高梁市図書館について

### ○市の概要

岡山県の中西部に位置し、市域の大半が吉備高原上の丘陵地からなる中山間地域。面積は約547平方キロメートルで山林原野が78.5%、8.7%が耕地、その他12.8%。2013年々の人口は27,252人であるが2020国勢調査では29,072人で、人口減少が著しい地域である。交通では、陰陽連絡路線の途中に位置し、南北に貫く国道180号線、JR伯備線、国道313号（ロマンチック街道）の交点。また、古来には備中国の中核を占め高梁川などにおいて、高瀬舟によって倉敷まで物資の輸送が行われ、物流の拠点として発展した。

### ○所感

高梁市図書館は市民の福祉、生活文化の向上を目的として建設された施設。CCC（カルチャーコンビニエンスクラブ）が施設開設に重要な役割を担っており、図書館機能だけでなく多くの市民が訪れるようなコンセプトを掲げてデザイン・運営されている。当該施設は4F。1F部分はバスセンター。2Fはスターバックコーヒーや蔦屋書店。3F・4F部が図書館機能。4F部には低年齢層を対象とした読み聞かせスペースも併設されていた。民間事業者の視点を活用したことで、来館者（年間40万人超え）となったとのこと。人口3万人弱の市にとっては大きな地域振興と考えられる。

施設建設に至るまで、市民アンケートやワークショップを実施し、市民のニーズと要望を把握し、さらに、市民が気軽に立ち寄れる施設運営を創出したことが、来訪者の増加につながったのではと推測する。一つの目的に捕らわれず、目的もなく気軽に市民が立ち寄るような魅力ある施設と運営が必要と強く感じた次第である。

## 1 京都府京丹波町

（道の駅「京丹波 味夢の里」店舗型ふるさと納税について）

道の駅「京丹波 味夢の里」について

・京丹波町は、京都、大阪、神戸から概ね1時間で行ける距離圏に位置している。京都縦貫自動車道が町の中を通ると利便性は向上するが通過する町への懸念。自動車道通行車を地域資源と捉え、京丹波 PA と一体的な道の駅の整備を行った。整備概要は、地域振興施設（道の駅：物販、レストランなど）を町が整備。事業費 18 億。特徴は、高速道路からも一般道からもアクセス可能。現在は民間ホテル：フェアフィールド・バイ・マリオットホテルも誘致。

・道の駅は PPP（民間による設計、建設、維持管理）方式を採用している。

施設の運営状況は令和元年度に約285万人が来場、売り上げは約17億円。

特徴は、①京丹波ブランド検討委員会を大学や高校、観光協会などで行い、オリジナル商品の開発に取り組む、②そば打ち体験、③地域経済の発展に寄与し、R4 からは「店舗型ふるさと納税」のシステムも導入。

・店舗型ふるさと納税とは、道の駅でふるさと納税が即時にでき、そのまま返礼品を持ち帰ることができる。利点は品物を見て返礼品を選ぶことが可能。

町のふるさと納税額は年間約2億円、このうち店舗型は約 1.5%程度

その他、農園（栗農園：京丹波町の名産は丹波栗）でふるさと納税を約1か月間実施。

大変好評らしい。

このふるさと納税のふるさと応援寄附金は、京丹波町の未来を創る、①新庁舎建設事業、②丹波栗増産プロジェクト、未来をひらく人を育てるまちづくり、などの活用。

### 所管

町の人口や13,005人。その中で国などと協力し高速道路の PA に道の駅を開設された熱意を感じた。また一般道からもアクセスでき、そのただの物販ではなく地域の産品を地元のひとが直売できる施設としたことも、行政としては果敢なチャレンジと感じた。また、その設計、建設や運営を SPC（尋ねたところ地元の企業）とした、町のやる気が今の成功例を産んだと言える。

本市においても、唐津インターの近くに JA からつが運営する「からつうまかもん市場」があり、このような取組み（店舗型ふるさと納税）や、唐津市を PR できるようなイベントの開催など、からつファンを増やす取組みを積極的に進めるべきと感じた。

## 2 岡山県高梁市

(高梁市図書館について)

備中高梁駅前再開発に伴い、市の魅力を創造し発信するとともに、市民の福祉及び生活文化の向上を目指すため、①高梁市図書館、②高橋バスセンター、③備中高梁駅東西連絡道を一括して整備された。今回は高梁市図書館運営状況を視察した。

・CCC(カルチャーコンビニエンスクラブ株)による指定管理と民間独自事業の併用

### ①高梁市指定管理事業

・図書館(建物の2階から4階)

コンセプト「未来につなぐ図書館」

- ・高梁のまちを元気にする。・高梁の将来を担う人物を育てる。
- ・今まで本に興味がなかった人も楽しめる多様性のある図書館。
- ・地域の課題に対応できる図書館。・町興しの起爆剤となる図書館。

上記のコンセプトにより従来の図書館の枠だけではなく、市や地域、町興しまで民間の力により実施されていることがすばらしい。

・サービス内容

- ・年中無休(9時から21時まで) ・Wi-Fi完備、iPad貸出、市内19箇所返却
- ・学習室やこども図書館を完備 ・移動図書館(市内31箇所に月2回訪問)

・来客者数

年 度	H28	H29	H30	R1	R2	R3
来館者数	129,134	622,314	566,833	565,318	420,505	433,572

・観光案内所(図書館2階の一角:駅のすぐそばの利点を生かし、入りやすい)

### ②民間独自事業

- ・蔦屋書店(書店が減少する中図書館2階にあることで、市民の利便性向上に繋がる)
- ・スターバックスコーヒー(この市の規模で単独出店は難しい。この場所にあることで、使いやすいし若者層の集客が可能)

## 所管

・視察した時間帯は15時頃であったが、多くの人が学習室や多目的室を使用され、思い思いに読書やパソコンに向かわれていた。

市民や人がこの場所に集うことにより、何かが生まれ変わるのではとってしまった。本市にもここに行けば、ゆっくり本が読める、時間がつぶせる場所が必要である。

また、図書館運営者が図書館を運営だけでなく、多彩なイベント「多くのきっかけと出会う」を開催されており、この点でもすごく頑張っておられる。

今回視察をして感じたのは、行政(市)だけではなく民間視点での町興しがとても重要であることを再認識した。



1. 京丹波町（京都府船井郡）

「店舗型ふるさと納税の取り組みについて」

京丹波町は、平成17年10月に3町が合併し、人口は1万3,005人。京都府のほぼ中央に位置し、京都縦貫自動車道や国道も交わり、京阪神など大都市圏へ1時間台で移動できる立地にある。

ECサイト型のふるさと納税では、他の地域との差別化が難しいと感じ、店舗型ふるさと納税で京丹波町を体感し、町のファンになってくれる仕組みを構築。

解決策として、京丹波PA内にある「京丹波味夢の里」で、そのまま返礼品を持ち帰れる「手軽さ」と「京丹波町への寄附」を強く意識させる仕掛けを見出した。

平成27年7月にオープンした道の駅「京丹波味夢の里」は、京都縦貫道の開通に伴い、「通過するまち」への懸念と、自動車通行車を地域資源と捉え、地域活性化の起爆剤になると考え整備。

PAと一体的な地域振興拠点の整備は、関係人口の構築、誘導による経済収入にも効果が出ている。

実際に想定していた当初5億円の売り上げを令和元年は1.7億円と上回り、味夢の里への関心が高く、立ち寄りが多い。

【所感】

パーキングエリアの道の駅だが、一般道からも利用でき利便性が良かった。京丹波町の新たな玄関口として機能していることを実感した。

情報の発信、交流による活性化、道の駅の利用をきっかけとして地域への誘導を図り、京丹波ブランドの確立、地産地消の展開されていた。

店舗型ふるさと納税も好調で、「お支払いは、ふるさと納税で」とアピールし、道の駅でQRコードを読み取り、登録から寄附までは3分程度で完了し、1万円寄附すると、その場で3千円分の商品券をもらい、自分の目で野菜や、加工品、京丹波の特産品などを購入することが出来るなど、寄附している実感も湧くような仕組みだった。

立地も良く、そこに店舗型ふるさと納税の取り組みも入れ画期的だと感じた。

## 2 岡山県 高梁市

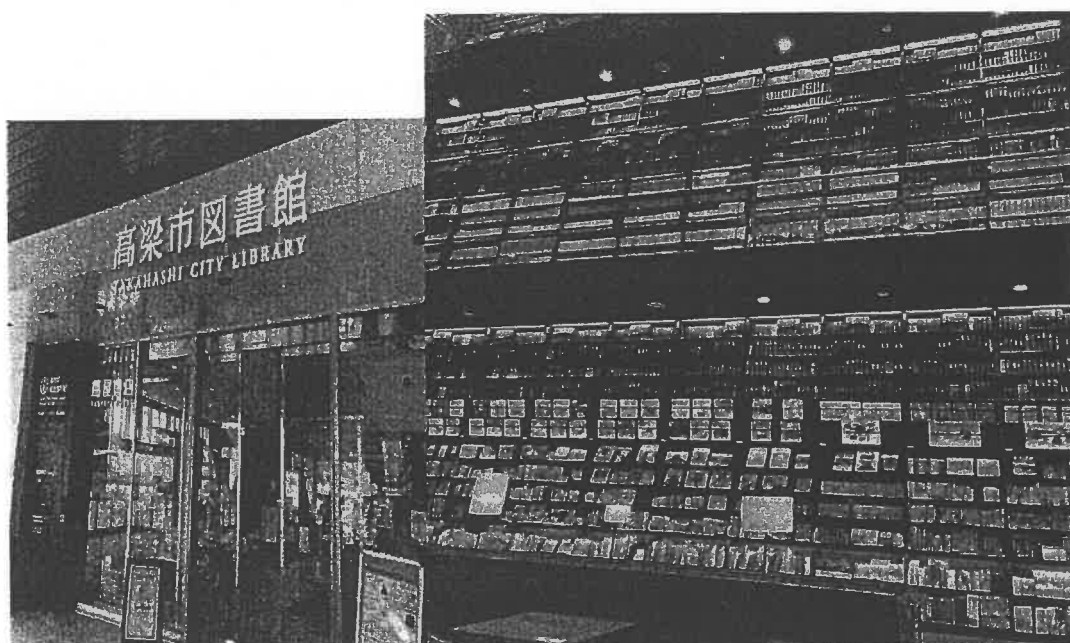
### 「市立図書館を含む複合施設について」

高梁市は、人口 27,657 人で、岡山県の中西部に位置する。

2017年10月に①高梁市図書館②高梁バスセンター③備中高梁駅東西連絡道の3つの施設で構成する複合施設をオープン。

観光案内所、スターバックスコーヒー、蔦屋書店、他テナントも併設。

全体の総事業費は、19億8千7百万円。財源は、社会資本整備総合交付金が6億2千万円、それ以外は過疎債。



複合施設（新図書館）建設の経緯として H18年12月に基本構想策定をし、H24年1月に基本計画策定、その後は市民アンケートやワークショップを重ね、H26年1月に後に指定管理者となるカルチャ・コンビニエンス・クラブ（CCC）に複合施設基本及び実施設計業務委託をし、H27年1月に基本合意締結。

H27年3月に CCC に対して図書館指定管理者業務要求水準書を出し、市が目指す図書館について説明し、CCC がそれに対して提案書を提出。

H29年2月のオープンに至った。

年中無休、9時から21時まで開館しており、座席数356席、Wi-Fi 完備、iPad 貸出などサービスも充実。

来館者数も H27年度は約23,000人だったが、H29年度の開館年は622,314人とかなり増加した。

### 【所感】

備中高梁駅に直結しており、利便性が良い。

観光案内所も図書館内にあるので、観光客の方も自然に足を運ぶと思う。

3階の学習室も室内44席、テラス席36席もあり、参考書、教育関係図書、教科書も棚に配架されていた。学生に優しい図書館を感じた。

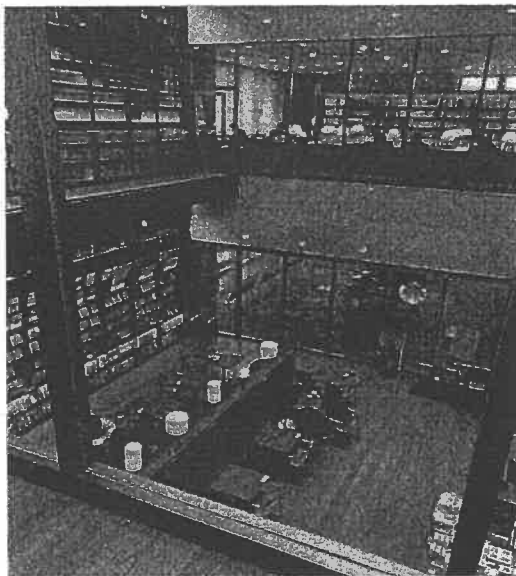
駅から図書館へ繋がる通路でイベントを定期的で開催され、高梁イベントコンセプト「多くの“きっかけ”と出会う」が実現されている様子だった。

武雄市図書館と同様に、カルチャ・コンビニエンス・クラブが運営する図書館が、2万7千人の町に来た、というのは正直驚いた。

しかし、長年あたためてきた構想、熱意、市民との対話（ワークショップ等）を通じ、市民ニーズに対応した施設となっていた。

唐津市も、今後の図書館について考える転換期にきていると思う。

本市も図書館と複合施設という視点も備えて進めるべきだと感じた。



## 行政視察報告書

2023年2月6日

清風会 井上裕文

### ■調査事項 道の駅「京丹波味夢の里」

■日時 2023年1月19日（木）

■場所 京都市京丹波町

■目的 PPP方式の有効性と地域活性化への効果を探る

### ■概要・背景

京丹波町は京都府のほぼ中央に位置し、3本の国道が交わる交通の要所だ。京都や大阪、神戸といった大都市から車で約1時間の近郊に位置しており、食の供給地として存在感を高めている一方、人口流出が止まらないという。福岡市の近郊に位置するものの、人口減少に直面している唐津市と似通った状況だ。

2015年7月に京都市から日本海側に南北につながる京都縦貫自動車道が全面開通した。交通の便がよくなる半面、大都市にヒト・モノ・カネが流出する「ストロー効果」を懸念した京丹波町は京丹波パーキングエリア（PA）を地域活性化のための拠点として位置付け、事業に乗り出した。

### ■道の駅整備目的

PAと一体化した地域振興拠点として整備することで、確実に京丹波町に誘客を促し、経済収入の確保や地域情報の発信、活性化などを目的とする。

### ■道の駅概要

道の駅は主に①京丹波マルシェ、②京丹波ステーション、③京丹波里山レストラン、④イベントスペース——で構成される。①京丹波マルシェは地元野菜を扱う直売所やお土産コーナー、②京丹波ステーションにはコンシェルジュが常駐しており、名所や文化、特産品を紹介、③京丹波里山レストランは景色をながめながら旬の食材を楽しめ、④イベントスペースでは屋根付きで全天候型なのが特徴だ。

### ■所感

担当職員によると、PPP方式の本格導入は京丹波町にとって初めてだったという。前例の取り組みを後押ししたのが首長のリーダーシップだった。地域経済の浮沈を左右する道の駅整備事業に着手したのは「これしかない」という危機感だったという。オープン以降、来場者は右肩上がりで、売上高も好調だ。

PPP方式が「前例、となった京丹波町の職員は次の官民連携にも自信を見せる。前例がないとして拒否感を抱く自治体もある中、首長のリーダーシップ、現場職員の熱意が際立った事業だった。

■調査事項 高梁市複合施設（高梁市図書館）

■日時 1月20日（金）

■場所 岡山県高梁市

■目的 唐津市の新市民会館（仮称）の建設の是非を検討するにあたり参考とする。

■概要

高梁市の魅力を創造し、市民の福祉、生活文化の向上を目指す目的。複合施設は①高梁市図書館、②高梁バスセンター、③備中高梁駅東西連絡道でつくられ、JR高梁駅に隣接している。地上4階建てで、延床面積は3882平方メートル。1階はバスセンター、2階はメインフロアでスターバックスコーヒーや蔦谷書店、図書館の一部、3階も図書館、4階は読み聞かせスペースや「本の公園」などがある。全体事業費は19億円余りに上る。財源は6.2億円を社会資本整備総合交付金から支出し、残りに過疎債を充てた。図書館のコンセプトは「未来につなぐ図書館」で、営業は年中無休、午前9時から午後9時まで。図書館の年間利用者数（延べ）は人口を上回る4万～5万人でおおむね推移している。施設全体の来館者は図書館利用者数の10倍前後と人気の施設だ。

■所感

人口減少などの課題に直面している高梁市は「未来につながる図書館」という明確なコンセプトを掲げて人気施設を整備した。経緯の中で目に留まったのが市民アンケートやワークショップを開いて市民の声を集めたことだ。「仕事帰りに立ち寄れる」「おしゃれ、場所として魅力ある」「若い人が集まる。魅力がわく」といった全体意見が目に留まり、実際の施設に対し、こうした意見が反映されたことを実感した。

重要なのは多くの市民の声に耳を傾けた上で、施設のビジョンを掲げたことだ。市民の声を傾聴し過ぎると、万人受けする事業になり、施設の魅力が失われるリスクもある。ただ、多くの市民の合意形成を図って本当に必要な施設をつくるという高い意識が感じられた視察だった。翻って唐津市の新市民会館（仮称）は多くの市民に望まれているのか。少しでも市民が心から望む拠点にしなければならないと考えた。