

調 査 ・ 研 修 報 告 書 (会派個人用)

会派名： 清 風

報告者：赤木忠徳

実施場所：沖縄県石垣市 施設管理課すぐやる係の設置経緯と市民の反応	実施日：平成 30 年 2 月 8 日
■ 目的・課題・問題事項（調査・研修に先立っての思いや本市の現状 など） お役所仕事という言葉があるように、市民は市役所に対してどの様に思っているのか、気になるところである。平成 22 年に中山市長は、どこの課に相談したら良いのかわからない、電話を掛けてもたらい回しにされるといった声を受けて行政の体質を改善し、市民目線で民間の感覚を持った『迅速・適格な』仕事を目指し、気軽に相談しやすい身近な窓口が必要との考えからすぐやる係を設置した。	
■ 参考とすべき事項 開設後昨年度までの総受付件数は 2,247 件、その内道路に関するものが 650 件と多く寄せられている。相談内容により現場確認や緊急対応が必要な場合、現場へ出動し緊急処置、写真撮影を行っている。 この課を設置後、他の課も迅速に対応する事になり、市民は市役所を観る目が変わったようである。また、問題解決に時間を要する場合は、その理由など相談者にすぐやる課から連絡を行う事で市民は納得するのである。さらに、市役所として対応出来ない相談も出来る限り解決に向けたアドバイスを行い、他の相談窓口を案内している。市民は、市役所に対して絶大の信頼を寄せている。	
■ 提言・その他（本市の施策等にどのように活用すべきか など） すぐやる課設置の目的は、市民の不満の解消であったが、職員の意識改革に繋がっている。こんな事を相談しても良いのかと戸惑う事なく、丁寧に対応する事で市民の信頼を得た市役所は、行政の円滑化、市民の協力を得ることになり、仕事の効率化に成功していた。 庄原市も市民の信頼を得る事は、大きな課題である。職員は、管理しているんだという感覚に陥ったら市役所の信頼は無くなる。丁寧な対応の為に、意識改革を行うべきである。	

※ 調査・研修終了後、一週間以内に会派事務局へ提出してください。

平成 30 年 2 月 15 日

調 査・研 修 報 告 書 (会派個人用)

会派名： 清 風

報告者：赤木忠徳

実施場所：沖縄県石垣市 6次産業化支援事業	実施日：平成30年2月8日 .9日
■ 目的・課題・問題事項（調査・研修に先立っての思いや本市の現状 など） 沖縄に行くと農産物を加工した商品を多く目にする。6次産業化・地産地消法に基づく事業計画認定が石垣市は突出している。石垣市は土壌環境が豊かで多様性に富んでいて生産作物が多いし、栽培期間が長い。しかしながら消費地が遠いデメリットがあり、加工することで流通上の不利を解消することが必須である為、突出している。	
■ 参考とすべき事項 6次産業化ネットワーク活動推進交付金、活動整備交付金。沖縄県農業生産・経営対策事業補助金・アグリチャレンジ起業者育成事業等多彩な支援策はあるが、近年では、専門の指導アドバイザーによる商品開発が盛んである。容器・ラベル等パッケージが洗練された商品が並ぶ。現在ではピパーズ、ウコン、モリング、島とうがらし等ハーブを中心に商品化が進んでいる。商品が多く並んでいる公設市場、JAやえやま ゆらていく市場を紹介された。また、6次産業化のトップランナー毎日農業大賞受賞者 伊盛米俊社長が経営するミルミルを視察した。	
■ 提言・その他（本市の施策等にどのように活用すべきか など） 離島と中山間地域は、消費地が遠い所が共通する不利地域である。デメリットを克服するには6次産業化をしていく必要がある。プランから生産、加工、パッケージ、プロモーション、補助金をアドバイスが出来るプランナーを招聘して、商品開発していくことで、新たな話題のある産業が生まれる。	

※ 調査・研修終了後、一週間以内に会派事務局へ提出してください。

調 査 ・ 研 修 報 告 書 (会派個人用)

会派名： 清 風

報告者：赤木忠徳

実施場所：沖縄県竹富町観光協会
竹富町島々サポーターズカードの仕組みと効果実施日：平成 30 年 2 月 8 日
・ 9 日

■ 目的・課題・問題事項（調査・研修に先立っての思いや本市の現状 など）

竹富町観光協会の事務局田中さんは、県立大学の 10 期生であった事から、丁寧な説明をして頂いた。サポーターズカードシステムは、世界のトップレベルの観光ノウハウを各地に広めるカリスマ山田桂一郎さんの講演を聞いた竹富町の通事課長が、積極的にサイモンズカードの地域活性化システムを利用したものである。近年では、気仙沼クールカードがある。このカードで全国のサイモンズ加盟店でポイントを溜めて失効したポイントを竹富町に還元するシステムである。

■ 参考とすべき事項

初年度は 36,000 円の失効ポイントであったが、今年度は 21 万円になりそうである。カードの発行数は 3,800 枚で関東地域の方が多い。それは、島出身者であったり、竹富島ファンの観光客であったりするそうである。モバイル端末、クレジット端末は 94,800 円であるが一括交付金を利用して加盟店での負担は無い。利用者には売上 1% のポイントと 2% の経費計 3% の負担であるが、店でポイントを使用すると 2% 戻ってくる。3% の負担は大きい。顧客データを簡単に得る事が出来、販売戦略を構築できるのである。顧客データを取り込める事により市の商店活性化戦略にも利用できる。

■ 提言・その他（本市の施策等にどのように活用すべきか など）

地域だけでなく、全国の加盟店で使用出来、失効ポイントは地域に還元出来るので、出身者やファンが地域貢献に寄与する事になり、地域との絆が構築出来ている。店舗でカードを提出されると店舗も地域貢献をしている実感があるとの事。正に地域貢献カードである。庄原でも多くのカードが発行されているが、統一したカードを発行して地域活性化を図る必要がある。

※ 調査・研修終了後、一週間以内に会派事務局へ提出してください。

平成 30 年 2 月 16 日

調 査・研 修 報 告 書 (会派個人用)

会派名： 清 風

報告者：門脇俊照

実施場所：石垣市役所 施設管理課すぐやる係	実施日：平成 30 年 2 月 8 日
■目的・課題・問題事項（調査・研修に先立っての思いや本市の現状 など） 市役所の業務内容、日常生活での相談など、「どこの課に相談すればよいか分からない」「電話を掛けてもたらいまわしされる」「相談しても早く解決しない」と言った意見が昨今多く聞かれるようになった。 市民目線で気軽に相談できる窓口を目指す石垣市役所を視察研修しました。	
■参考とすべき事項 当日は、建設部施設管理 課長、玻座真課長補佐、施設管理課東浜すぐやる係長より説明を受けました。 石垣市では、お役所仕事と呼ばれる行政体質を改善し、市民感覚で「迅速・的確な」仕事を目指し、気軽に相談しやすい窓口が必要との考えから、市長の強い思いで平成 22 年 6 月 1 日に「すぐやる課」を設置し相談業務を開始。 中山市長の肝いりで設置された経緯もあり、課題解決に向け各課横断もスムーズに対応出来る体制が取られていました。 平成 25 年 4 月から都市建設課にあった「道路管理・市営住宅管理」観光課の「観光管理及び観光地整備」「公共施設管理」の維持管理業務がひとつになり、「建設部施設管理・すぐやる課」を新設。平成 27 年 4 月からは施設管理課と名称変更（すぐやる係・施設管理係・道路維持係・公園係）職員配置は課長 1 名、補佐 1 名、職員 13 名、非常勤 24 名、すぐやる係は係長 1 名、作業員 1 名。	
■提言・その他（本市の施策等にどのように活用すべきか など） 相談を受けると現場確認を迅速対応し解決に向けて各課に仕分ける、相談者に解決方法を迅速に報告し解決する。 すぐやる課の設置は職員の意識改革を促し役所が変わったとも言われます。 本市と比べて何が違うか、石垣島市役所が特別なのか本市職員も疑問を持って欲しい。	

※ 調査・研修終了後、一週間以内に会派事務局へ提出してください。

平成30年2月16日

調査・研修報告書(会派個人用)

会派名： 清 風

報告者： 門脇俊照

実施場所：石垣市役所 6次産業化支援事業	実施日：平成30年2月8日・9日
■目的・課題・問題事項(調査・研修に先立っての思いや本市の現状 など)	
<p>本市の場合、基幹産業は農業だが、農業だけでは生計が立たないのが現状です。</p>	
<p>石垣市は亜熱帯海洋性気候の豊かで多様性に富んだ自然環境を有する地域です。農産物はサトウキビ、水稻、パインアップル、カボチャ、オクラなど栽培されています。消費地が遠く加工して販売ルートに乗せることが必要で加工技術は進んでいます。土産物店などでも多品目の加工品が目につきます。</p>	
■参考とすべき事項	
<p>近年、比較的低年齢層の移住・定住が多く農業分野へも良い影響を与え始めている。加工商品やパッケージやカタログが斬新になり観光客やネット通販でも販売されるようになった。</p>	
<p>補助金は、6次産業化ネットワーク推進交付金、沖縄県農業生産・経営対策事業補助金、アグリチャレンジ企業者育成事業などがあり補助金申請は専門のコンサルタントに相談して申請するケースが主流とのこと。</p>	
<p>今では、サトウキビ、ピパーツ(コショウ)、ウコン、マンゴー、島唐辛子、ゴーヤ、インゲンなどを原料にして6次化を進めている。</p>	
<p>6次産業化に成功し毎日農業大賞を受賞された伊盛米俊さんが経営する、ミルク加工品を販売するミルミルを視察しました。</p>	
■提言・その他(本市の施策等にどのように活用すべきか など)	
<p>本市に於いても作ることが出来ても、商品を遠くへ輸送し高く売る技術は未だ出ていない状況で6次化は急務です。</p>	
<p>何をどうすれば高く売れるかプランから生産、加工、パッケージ補助金申請など一連の指導ができるアドバイザーなりプランナーが必要で従来通りでは通用しない時代になっていることを実感した視察でした。</p>	

※ 調査・研修終了後、一週間以内に会派事務局へ提出してください。

調 査 ・ 研 修 報 告 書 (会派個人用)

会派名： 清 風

報告者： 門脇俊照

実施場所：竹富町観光協会

実施日：平成 30 年 2 月 8 日・9 日

■目的・課題・問題事項（調査・研修に先立っての思いや本市の現状 など）

竹富町島々サポーターズカードの仕組みと効果を観光協会事務局の田中さんより説明を頂きました。

田中さんは広島県立大学 10 期生で庄原市が懐かしい様子。丁寧な説明をうけました。

サポーターズカードは、貯まったポイントの交換しなかった失効ポイントを竹富町に還元するシステム。

■参考とすべき事項

このカードは、世界トップレベルのカリスマ山田桂一郎さんの観光ノウハウを受講された竹富町の通事課長がサイモンズカードの地域活性化システムを取り入れたものです。

初年度の失効ポイントは 36,000 円、今年度は 21 万円入金予定。

カードの発行枚数は 3,800 枚、内訳は島出身者や竹富島ファン、観光客などで私たち清風のメンバーもカードを作り試用して来ました。

モバイル末端、クレジット末端は年間 94,800 円ですが国の一括交付金で加盟店の負担は無い。

簡単に理解するには、コンビニなどで目にする募金箱と同じで、おつりや小銭を寄付するようなものです。

■提言・その他（本市の施策等にどのように活用すべきか など）

地域だけでなく、全国の加盟店で使用出来、失効ポイントが地域に還元されるので、出身者や地域貢献に寄与、ふるさと納税と同じように絆が構築されます。

庄原市も店舗限定カードなど多く目にしますが地域に還元できるカードの発行を考えませんか。

※ 調査・研修終了後、一週間以内に会派事務局へ提出してください。

平成 30 年 2 月 16 日

調 査 ・ 研 修 報 告 書 (会派個人用)

会派名： 清 風

報告者： 竹 内 光 義

実施場所：石垣市すぐやる係の設置経緯と反応	実施日：平成 30 年 2 月 8 日
<p>■目的・課題・問題事項（調査・研修に先立っての思いや本市の現状 など）</p> <p>・市役所の業務内容あるいは日常生活でのご相談やご意見等については、各担当部署で説明し対応を行うことであるが、電話をかけてもたらい回しにされるといった声を受けて「お役所仕事」と呼ばれる行政の体質を改善し、気楽に相談しやすい身近な窓口やサービスが重要であり、平成 22 年 6 月に【すぐやる課】を設置、相談業務を開始した。</p>	
<p>■参考とすべき事項</p> <p>・市政に係る要望等の敏速な対応及び連絡調整に関することについては、開設当初から昨年度までに多くの受付件数があり、例えば道路に関する事は、相談内容により緊急対応が必要な場合は現場へ出動し、緊急処理、写真撮影等の業務を的確に行っている。詳しい内容を受付票に作成し速やかに対応をする担当部署に連絡し、相談を引き継ぎ、「すぐやる係」から市民の皆さんに連絡するシステムが大きな効果を生んでいる。</p>	
<p>■提言・その他（本市の施策等にどのように活用すべきか など）</p> <p>・「施設管理課・すぐやる係」の役割は、あくまでも相談者と各担当部署との調整役となっている。相談内容によっては多額の予算が伴うものもあり、早期解決できるもの、中長期的に検討を行うものに分け、仕事の能率が上がっている。又、市役所として対応出来ない相談内容も多くあり、その場合は出来る限り解決に向けたアドバイスを行い、ほかの相談窓口を案内している。市役所も市民と一体感のある行政改革をする為に、職員の皆さんに意識改革をして頑張ってもらいたい。</p>	

平成30年2月16日

調査・研修報告書（会派個人用）

会派名：清風

報告者：竹内光義

実施場所：石垣市6次産業化支援事業	実施日：平成30年2月8日・9日
<p>■目的・課題・問題事項（調査・研修に先立っての思いや本市の現状 など）</p> <p>・沖縄における6次産業化・地産地消法に基づく総合化事業計画は、経済的規模からみて認定件数は多い。これは、本土にない多様な農産物があること、観光客の土産品も含めて食品加工業が盛んであること、輸出を視野に入れた場合、成長市場であるアジア市場に近い優位性があることなどが背景にあると思われる。県全体でも特に石垣市が事業計画認定で突出している。</p>	
<p>■参考とすべき事項</p> <p>・石垣市の6次産業化を推進する支援策として、ネットワーク活動推進交付金・ネットワーク活動整備交付金・沖縄県農業生産・経営対策事業補助金・アグリチャレンジ起業者育成事業があるが、この地域は、亜熱帯海洋気候の豊かで多様性に富んだ自然環境を有する地域である為に、農業については、さとうきび・水稻・パイナップル等が栽培されるとともに、肉用牛については沖縄県一の産地である。特に土壌環境が豊かで多様性に富んでいるので生産作物が多いのが特徴である。石垣市の農業生産法人・伊盛牧場の伊盛米俊社長さんは6次産業化のトップランナーとして毎日農業大賞に選ばれている。同時に循環型農業をめざす新たな加工・販売事業のミルミル牧場を視察した。</p>	
<p>■提言・その他（本市の施策等にどのように活用すべきか など）</p> <p>・この地域では、毎年数回の台風襲来があるので園芸作物は施設【ハウス】がないと栽培できないし、消費地から遠いことに由来するハンディがあり流通上の不利性解消が課題である。同様に庄原市も【がんばる農業支援事業】など多様な支援策があるが、6次産業化をすることが重要である。</p>	

平成 30 年 2 月 16 日

調 査・研 修 報 告 書 (会派個人用)

会派名： 清 風

報告者： 竹 内 光 義

実施場所：沖縄県竹富町観光協会 竹富町島々サポーターカードの仕組みと効果	実施日：平成 30 年 2 月 8 日・9日
■目的・課題・問題事項（調査・研修に先立っての思いや本市の現状 など）	
<p>・ 先ずは、人の出会いに感謝です。観光協会の田中さんが県立大学の卒業生であるので丁寧な対応を頂きました。本事業は観光による地域経済の活性化を目的に、外貨獲得と観光客のリピーター化のツールとなる全国共通ポイントシステムを町内の観光事業所を中心に導入し、地域内の事業所の利用率及び地域内の消費額の向上を図るとともに、観光客が地域を支援する仕組みを創出している。このカードで全国のサイモンズ加盟店でポイントを貯めて失効したポイントを竹富町に還元するシステムである。そして観光客の旅行満足度の向上と支援を行った地域の利益を両立させる体制構築を図る目的である。</p>	
■参考とすべき事項試用試用	
<p>・ 全国共通ポイントシステムを【島々サポーターズ】として導入し、竹富町観光協会が運営している。これを取り扱える端末機器を、町内にある観光事業所を中心に平成 27 年 4 月より運用している。このカードの発行数は 3800 枚で、関東地域の人々や島出身者であり、竹富島ファンの観光客である。モバイル端末、クレジット端末は、94800 円であるが一括交付金を利用して加盟店での負担がない。顧客データを簡単に得ることができる。顧客データを取り込める事により商店活性化戦略にも利用できる。そして利用者へカードを配布し実店舗やインターネットの買物などで加算したポイントを地域内で利用してもらい、町内全体で観光客の動向把握と顧客化を行い各事業所での顧客満足度の向上を図っている。</p>	
■提言・その他（本市の施策等にどのように活用すべきか など）	
<p>・ 一括交付金事業を活用した観光誘客・受入対策事業【全国共通ポイントシステム導入事業】は、平成 26 年度～平成 33 年度の事業期間があるので、庄原市もこうした状況の中で情報を把握して、全地域内で利用出来る統一したカード事業を導入して地域活性化・顧客満足度の向上を図ることが重要である。</p>	