

# 行政視察報告書

<b>1. 委員会または会派等</b> 総務委員会
<b>2. 視察期間</b> 平成 29 年 2 月 6 日から平成 29 年 2 月 8 日までの 3 日間
<b>3. 視察先</b> 神奈川県海老名市 神奈川県厚木市 埼玉県飯能市
<b>4. 視察項目</b> (海老名市) 総合窓口業務等委託について (厚木市) 公共施設最適化推進事業について (飯能市) シティプロモーション推進事業について
<b>5. 参加者</b> 〔委員（議員）〕 徳永 春男、森田 義孝、境 公司、山口 雅夫、 塩塚 敏郎、古庄 和秀、北岡 あや 〔随員〕 戸上 和弘 〔同行〕 介添人
<b>6. 考察</b> 別紙のとおり  以上のとおり、報告いたします。  平成 29 年 3 月 3 日  報告者 <u>徳永 春男</u>  大牟田市議会議長 殿

## 【別紙】

### 1. 神奈川県海老名市

#### 【視察事項】 総合窓口業務等委託について

##### (1) 対象事業の概要

###### 総合窓口の業務の集約化と外部委託

かねてより人口増加や市民ニーズの変化に伴い、待合スペース不足・混雑・バリアフリー化・案内のわかりにくさ・複数の課にまたがる手続などで課題があったことから、「来庁者が快適にサービスの提供を受けることができる市庁舎」を目指し、待合スペース拡充・手続きのワンストップ化を推進・事務室の分離・案内の改善を行い、総合窓口業務として業務をまとめ、それを一括して民間委託を行っている。

##### (2) 報告の詳細

###### 《海老名市の概要》

- ・人口130,688人、面積26.59km<sup>2</sup>
- ・横浜・東京の近郊で、交通アクセスもよく、ベッドタウンとして人口も増加傾向（平成元年時点で人口約10万人）
- ・予算規模：643億円（一般385億円、特別258億円）
- ・職員数：802人（消防・保育士含む）
- ・出先機関：なし。ただし市内3駅に連絡所（住民票・戸籍等の発行手続、図書の貸出など～非常勤の嘱託職員を配置）
- ・市庁舎：平成元年の移転新築（地下1階～地上7階建・建築面積約2,250m<sup>2</sup>）

###### ① 事業の経緯

- ・人口増加に伴う混雑や待合スペース不足、バリアフリー化や案内のわかりにくさ、各課にまたがる手続きの多さなど、かねてからの大きな課題。
- ・「市民目線に立った課題解決により「来庁者が快適にサービスの提供を受けることができることができる市庁舎」を目指す。具体的には、待合スペースの拡充、手続きのワンストップ化推進、事務室の分離、案内の改善（番号発券システム導入・サイン変更・コンシェルジュ配置など）。
- ・当時、市長の公約が「総合窓口設置と業務委託」を掲げていたこともあり、強い市長のリーダーシップのもと実行された。

###### ② 総合窓口開設に至るまでの経過

- (1) 検討組織まず検討組織として、検討会議を週1回、約7カ月間にわたって開催。メンバーは、関係部の次長が集まり方向性を確定し、その後は各課担当者とコンサルティング委託業者を含めたメンバー。

【関係部】：総務（人事・IT）、財政部（庁舎管理・財政・市税）、市民協働部（戸籍・住基）、保険福祉部（保険・各種福祉）、教育部（学校）、市長室（機構）

## （2）導入スケジュール

平成23年6月 庁議において総合窓口化の検討開始決定

7月 関係部次長による検討開始

10月 各課担当課・コンサルを含めた検討会議開始

12月 補正予算決議（1億3,845万円）

平成24年4～5月 GW中に改修工事

5月6日窓口業務リハーサル

7日 総合窓口運用開始（まずは市職員による運用）

## （3）予算内訳 1億3,845万円

コンサル委託 約4,100万円

什器・備品購入 約7,200万円

建築・工事等 約1,700万円

## ③ 海老名市の総合窓口の特徴

・「市民総合窓口」と「福祉総合窓口」にエリア分け

### 《主な業務》

・「市民総合窓口」：証明等発行（税証明含む）、住民移動、戸籍届出、住基カード、転入時の学校指定、異動に伴う国保・年金手続き

・「福祉総合窓口」：国保・年金・後期高齢者医療、児童手当、医療費助成、保育園・幼稚園関係、母子手帳、各種健診案内、障がい者福祉、高齢者福祉、介護保険

### ●案内・手続き方法

番号発券システム導入・コンシェルジュ配置・手続の流れ見直し等

### ●サインの改善

窓口の色分け、目的（取り扱い業務）別の表示

### ●ゾーニングの大幅変更による待合スペースの拡大

レイアウト変更、事務スペース不足を補うため管理部門を別棟に分離

### ●執務エリアの工夫

什器・備品の変更による事務室内の省スペース化

### ●利用者サービス向上のためのスペース創出

キッズスペース・授乳室の設置・移動式カウンターの採用

④ 業務委託について

●委託対象業務：フロア案内業務・市民総合窓口業務・福祉総合窓口業務

●委託までのスケジュール

平成24年 8月	委託範囲等の検討開始
平成25年 1～3月	業者選定（公募型プロポーザル）～9社
4月	委託契約締結（富士ゼロックス） 準備作業（業務別標準書作成、OJT、事務室レイアウト 変更など）
7月 1日	業務委託開始（フロア業務と市民総合窓口業務）
平成26年 7月	電話交換業務追加（富士ゼロックス）
11月	福祉総合窓口業務について委託開始

●市職員の人数及び削減予算額

【市民総合窓口業務】

正職員数：委託前20人→委託後8人

削減予算額：委託前218,149千円→委託後162,869千円 約▲55,300千円

【福祉総合窓口業務】

正職員数：委託前121人→委託後114名

削減予算額：委託前92,685千円→委託後73,483千円 約▲19,000千円

⑤ 現在の運営状況

- ・来庁者 一日あたり約450人～500人
- ・アンケート実施（満足度アンケート年2回）  
方法：総合窓口来庁者へ用紙配布（挨拶・身だしなみ・待ち時間など10項目）  
結果：平均46.3点（50点満点）
- ・進行管理：総合窓口委託全般：窓口サービス課

(3) 質疑応答

Q：業務委託におけるメリットとデメリットは。

A：メリットは、一定のサービスを常に提供できるということ。スキルが落ちない。人材がいるため（委託業者）、時期によって人数を調整できる。

デメリットは、市の職員のスキルが落ちる。職員が、市民の顔を見ないで仕事をするため、モチベーションが下がる。委託業者の社員と市の職員が一緒に窓口業務をすると、偽装請負になってしまうという限界がある。

Q：庁舎が平成元年に新築されているか、この構想はそのときからあったのか。

A：そうではなかった。市長が市役所の職員であり（市民課）、そのときから課題

として持っていた。

Q：委託化に伴うとき、職員との話し合いはどうか。

A：市長が元職員でもあり、元議員でもあったことなどから、反対などは特になかった。組合からも、また議会からも特に反対はなかった。

Q：フロアに可動式のカウンターがあったが、空きスペースはどう活用しているのか。

A：時々コンサートなどをして、市民が憩える場所になっている。

Q：来庁したときの最初の入り口であるコンシェルジュの役割は非常に大きいと思うがこれも委託先の人なのか。

A：コンシェルジュも含めて、業務委託。海老名市の場合、窓口案内・電話対応も含めて一括して同じ業者に委託しており、それがメリットでもある。

Q：来庁して申請と思っても、聞き取る中で相談などになることが多いと思う。その辺の線引きはどうしているのか。

A：最初の聞き取りのときが重要。もし相談であれば、市の職員へと引き継ぐ。

Q：委託業者の従業員の雇用形態は。

A：派遣・パートの社員もいる。

Q：総合窓口業務と福祉総合窓口業務、一括して電話交換業務も委託しているが、これはもともと一本化した計画だったのか。

A：最初は、市民総合窓口業務だけの委託を3年契約。そのときは、9社手があがった。その後、福祉総合窓口業務の委託が追加され変更契約がされた。平成27年6月に契約終了に伴い、募集したが、そのときはこれまで委託していた富士ゼロックスしか手をあげなかった。

Q：福祉総合窓口の業務委託については、法制度がどんどん変わり、業務のノウハウを生かしにくいのでは。

A：確かに、大変だが、委託業者の方でもそのつど研修を積んでいる。

Q：障がい者差別解消法の施行に伴い、窓口においてコミュニケーション支援についての合理的配慮は、業務委託の仕様書にうたわれているのか。

A：社員も研修を行い、また手話・筆談等を行っている。

Q：コンサル委託業者の役割は。

A：これまで、データのシステム管理はずっと富士通が行っていたことから、レイ

アウトもすべて富士通にしていって経過がある。

Q：この業務委託以外に、海老名市においては他にどのような機構改革が進んでいるか。

A：図書館や文化会館などが進んでいる。

Q：業務委託によって、職員の減になっているのか。デメリットは。

A：福祉分野（福祉総合窓口）については、あまり職員減にはなっていない。職員のモチベーションの低下はある。

Q：来庁者のアンケートの満足度が高い。どのような運用をしているのか。

A：毎月、定例会を開催しているが、その中で利用者の声の報告や責任者からの課題の投げかけを行い、日々工夫をしている。アンケートでまだ、待ち時間の長さの課題を残している。引き継ぎの仕方の工夫を現在行っている。

Q：総合窓口の中に教育分野が入っているのはすばらしい。建設や経済分野については、同じような検討をしたか。

A：まだ、そこまではいっていない。

Q：委託により、個人情報保護関係でトラブルは発生していないか。

A：法令を順守し、ひとりひとり誓約書も書いてもらっている。トラブルは発生していない。

Q：偽装請負との関係では。

A：指示はしていない。現場責任者が別室で、市職員と協議をすることはある。

### （3）考察

・市長の強いリーダーシップが際立つ取り組み。だからこそ、短期間で、スムーズに業務が展開されたと思う。

・海老名市の最大の特徴は、窓口業務の集約化の中に、福祉総合窓口も盛り込んだこと。そのことによるメリットもあるが、職員削減（経費削減）という意味では、福祉分野の集約化・業務委託化はあまり効果を上げていないように思える。

・各課にまたがる手続きの多さ・それに伴う苦労を、いかに解決するか、大牟田市においても大きな課題である。海老名市が行っている「大胆な」集約化と委託化において出てきた効果や課題を調査し、大牟田市の業務にどう生かすか考えていきたい。

## 2. 神奈川県厚木市

### 【視察事項】 公共施設最適化推進事業について

(1) 神奈川県厚木市

(2) 人口・世帯 225,073人 96,277世帯（平成28年4月1日現在）

(3) 視察事項

大牟田市では平成27年3月、公共施設を将来においても安全で安心して使い続けるために「大牟田市公共施設維持管理計画」が策定され、公共施設の維持管理の取り組みを進めている。そのような中で、対象施設全体を見据えた公共施設のあり方について、統一的な考え方や方針、取り組み手法など、長期的な視点に立った公共施設の最適化を進められている厚木市の「公共施設最適化基本計画・推進事業」について視察した。

(4) 視察項目として、次の2点を中心に取り組みの報告を受けた。

①厚木市公共施設最適化基本計画について

この項目については、「1計画策定の目的、2計画の位置づけ、3計画の概要（公共建築物の状況、維持管理等費用に充当できる財源の状況、公共建築物の最適化に関する目標、取り組みごとの目標額、目標実現のための7つの取り組み）」の報告を受けた。

②アミューあつぎの取得・整備について

アミューあつぎの取得・整備の経過と施設の概要について、施設見学と併せて報告を受けた。

アミューあつぎの取得・整備の経過＝旧厚木パルコが平成20年2月に閉店して以降、閉鎖が続いていた厚木パークビルを平成24年11月に取得し、（仮称）あつぎ元気館として整備された。その後、中心市街地活性化と賑わい創出を目的に、あらゆる世代が交流できる文化・芸術及び生涯学習の拠点となる施設として、平成26年4月に『アミューあつぎ』がグランドオープンした。

(5) 委員の感想・考察

厚木市では、公共施設等を市民の共有財産と捉え、平成66年度までの40年を期間とする長期的な視点で、公共施設等の更新・統廃合・長寿命化などを計画的に行う『厚木市公共施設最適化基本計画』が策定されていた。

また、基本計画策定に当たっての目的は、持続可能な行財政運営と良質な市民サービスを次世代へと引き継ぐために、公共施設のより効率的かつ効果的な維持管理・運営と適正管理を行うこととされていた。

さらに、個別施設計画として、『1公共建築物の方針、2土木インフラの方針、3中心市街地の方針』が定められていた。

『厚木市公共施設最適化基本計画』では、今後40年間の維持管理等費用に充当できる財源の状況を分析され、持続可能な市民サービスの実現のために『公共建築物の最適化への取り組み』が必要と捉えられ、財源不足解消を目標に取り組みごとの目標額の設定と目標実現のための7つの取り組み（ア＝適正な規模での更新・複合化、イ＝施設の統廃合・市有地の売却・廃止、ウ＝特定財源の確保、エ＝民間の委譲、オ＝民間活力の導入、カ＝適正な受益者負担の導入、キ＝国・県との連携）を示されていました。

大牟田市では、今後、人口減少や高齢化がますます進展し、公共施設の維持が困難になる事が予想される中で「大牟田市公共施設維持管理計画」は策定されているが、持続可能な行財政運営と良質な市民サービスを次世代へと引き継ぐための、公共施設のより効率的かつ効果的な維持管理・運営と適正管理の方向性が定まっていないと思う。

そこで、『厚木市公共施設最適化基本計画』に示されてある、「対象施設全体を見据えた公共施設のあり方、統一的な考え方や方針、取り組み手法、長期的な視点に立った公共施設の最適化、目標実現のための7つの取り組み」などは、『将来に向けた大牟田市公共施設のあり方と対応』に向けて参考になると思った。

また、『公共施設最適化推進事業』として位置づけられ推進されている「中心市街地の活性化に伴う公共施設の集約化・最適化」は、『アミューあつぎ』を拠点に早期に取り組むべき事項を定め、中心市街地の公共施設について、再配置計画を策定され、具体的な再配置が進められていた。地域の実情に違いはあると思うが、厚木市の将来を見つめた『公共施設最適化推進事業』は大いに参考になる取り組みだと感じた。



### 3. 埼玉県飯能市

#### 【視察事項】 シティプロモーション推進事業について

少子高齢化が地方都市に浸透していく中、各市町村においては国が進める地方創世の一貫として、魅力あるまちづくり施策が人口減対策として取り組まれているところである。

また、一方では自分たちが住んでいる魅力あるまちをいかに大勢の方々に効果的に内外に発信するのが求められている。我が大牟田市も28年度からシティプロモーション推進準備室が設置され、今現在その取り組みが行われている。

そこで、飯能市が平成25年度より取り組まれているシティプロモーション推進事業の取り組み状況とその成果を把握することにより、今現在大牟田市で取り組みが進められているシティプロモーション推進の一助となることを目的に視察を行った。

#### 《飯能市の概要》

飯能市は埼玉県の南西部に位置し、地形は山地、丘陵、台地に分けられ市域の70%が森林を占めている。古くは林業と織物のまちであったが、昭和40年代から住宅地が進展し、高校や大学、工場等の立地も進み、都心から50km県内に位置し、首都圏の近郊住宅都市として現在も発展している。

人口は2016年1月時点で80,513人、世帯数33,811世帯、面積193.05km<sup>2</sup>、平成17年4月1日に「森林文化都市」を宣言し、自然と都市機能が調和した、暮らしやすい都市を目指している。

#### 地方創生とシティプロモーション推進事業の具体的な取り組み

##### 1. 地方創生

国が平成26年5月に消滅都市を発表したことで、飯能市は平成26年7月に人口問題対策本部を設置し、平成28年3月に人口ビジョン総合戦略を策定した。ここまでは大牟田市も同様の経過を経ている。

飯能市は地方創生推進事業として以下の取り組みが実施されている。

##### (1) 人口動態等を踏まえた取り組み

①子どもインフルエンザ予防接種無償化、子ども医療費制度対象年齢拡大、多子世帯等保育料軽減、不妊治療助成、結婚支援事業など。

②農ある暮らし「飯能住まい制度」の導入、空き家バンク制度、住宅リフォーム補助制度、多世帯住宅取得・改修補助など。

③仕事づくり創業支援事業、空き店舗活用、サテライトオフィス設置補助など。

## (2) 発展都市へ向けた取り組み

### ①交流人口・認知度対策（民間資本・活力を誘導し地域の好循環を生み出す）

- ・ムーミン 主題としたテーマパークの誘致・連携
- ・あけぼの子ども森公園の魅力向上
- ・飯能河原の魅力づくり

以上を1つ目の重点戦略に掲げ、「メツァ」との連携と都市回廊区間の構築。

### ②定住促進対策（自然環境・地域特性・立地環境を生かしたまちづくり）

- ・飯能住まい制度を軸にした定住対策

以上を二つ目の重点戦略に掲げ、地域の魅力を生かした「飯能住まい」制度を導入する。

## 2. 「メツァ」との締結と都市回廊区間の構築（交流人口・知名度対策）

飯能市の自然を生かした取り組みとして、「ムーミン」とゆかりのある「あけぼの子ども森の公園」（平成9年7月に平成記念子どもの森公園（当時建設省指定）としてオープン）を発展的に利用し、豊かな自然環境と都市環境の調和したまちづくりを目指していたこともあり、本格的に「ムーミン」を主題としたテーマパークに取り組み、日本国内の独占的ライセンス契約を締結した。

このライセンス契約の締結により、宮沢湖畔を中心に「北欧の雰囲気とムーミンの世界を体験できる施設メツァ」を開設することを決定した。

フィンテックグローバル(株)が飯能市の宮沢湖畔を所有する西武鉄道(株)と不動産売買契約を締結し、飯能市とも連携・協力することを目的に「地方創生に関する基本協定」を締結した。

### 2. 1 「メツァ」との連携と方向性

市としては、2017年のオープンを予定しており、単なるテーマパークの立地にとどまらず、「ムーミン」の世界を体験できる施設の開所をもって民間資本の誘導・循環による地方創生を目指す。

現在、さまざまな準備が進められている中、飯能市としてはその方向性として、

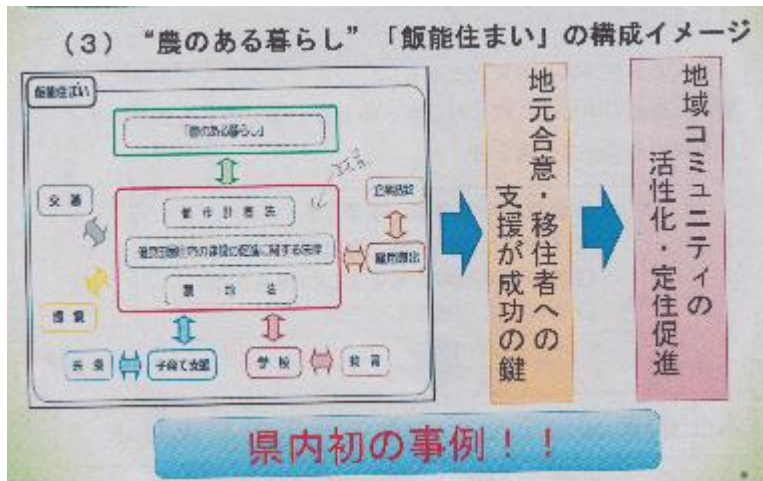
- ①交流人口の増加による市街地への誘導。
- ②ムーミンキャラクター（ライセンス）の活用による賑わいづくり。
- ③北欧の雰囲気やムーミンの世界観活用による福祉や教育的効果。

を期待している。

### 3. 農のある暮らし・飯能市空き家バンク（定住促進対策）

飯能市の人口は、平成17年1月の旧名栗村との合併時の約8.5万人をピークに減少に転じ、平成27年4月には約8.1万人と約5%の人口が減少し、特に市街化調整区域や都市計画区域外などの農山間地域においては、市街地に比べ減少率が高く、既存集落の活力の衰退や地域コミュニティの維持が懸念されている。

一方では、自然の中で「農」に親しむ生活スタイルを求めるニーズの高まりを踏まえ、「農」に親み自然環境の保全、子育て、教育、地域交流の活性化は図るため、良質な「飯能住まい」を具現化するための優良田園住宅制度の活用や空き家バンクの仕組みづくりによる定住促進を図る。



#### 3. 1 農のある暮らし、「飯能住まい」制度

本制度は、国の議員立法で平成10年に施行された「優良田園住宅の建設の促進に関する法律」に基づいて、ゆとりあるライフスタイルを実現するために自然環境の中に一戸建ての住宅を建設するもので、一定の基本的要件（敷地面積、建ぺい率、容積率、階数、建設高さ）が定められている。

農のある暮らし、「飯能住まい」制度では、上記制度に飯能市独自の「農のある暮らし」を甘味し、その他の施策と組み合わせることで、移住定住や地域活性化を促進することを目的としている。

### 3. 2 「飯能住まい」制度の条件

#### 「飯能住まい」制度の条件

○条件1：プログラムメニューの年次計画を立てる。

以下に示す4つのプログラムメニューを選択し、年次計画書を作成することにより、将来にわたり農のある暮らしの実現に努め、最終的には農地利用型を目指すことが望まれる。

【農業体験参加型】エコツアーリズム等を通じて地域の農業を体験

【家庭菜園型】住宅敷地内の空きスペースを利用した菜園で農ある暮らしを実感

【農園利用型】市民農園などの農園で年間を通じて農業にチャレンジ

【農地利用型】本格的な農業や就農意欲のある方は、農地を使って農業にチャレンジ

○条件2：優良田園住宅制度が予定されるおおよその土地の区域割

・山間地域のうち市街化調整区域に存する「南高麗地区」を対象。（南高麗地区のうち、大字岩渕、大字下畑、大字上畑、大字苧生、大字下直竹のそれぞれの一部）

・飯能市都市計画法に基づく開発許可等の基準に関する条例第3条第2項第1号に規定する既存の集落内にあること。

・公共施設等の整備伝況から、良好な居住環境の形成が見込まれる区域であること。

ア 幅員4m以上の道路で口径75mm以上の水道管が敷設されていること。

イ アの道路境界から奥行き50m以内の土地。

・土砂崩れ等による災害が発生するおそれのない区域であること。

・地域の農業振興に影響を及ぼすおそれのない区域であること。

○条件3：基本的要件の遵守

・建物の用途：一戸建て住宅

・敷地面積：300㎡以上

・建ぺい率：30%以下

・容積率：50%以下

・階数：地上2階以下地上1階まで

・構造：主な構造は木造を基本とする

・意匠：形態色彩は自然環境と調和したもの

・排水施設：合併処理浄化槽による処理の後、道路側溝、水路に放流または浸透

・その他：自治会に加入、壁面後退、垣・柵、西川材の利用など

○条件4：受託建設は以下の条件を満たす土地

- ・ 条例で規定する既存の集落にある
- ・ 幅員4 m以上の道路で口径75 mm以上の水道管が布設されている
- ・ 上記の道路境界から奥行き50 m以内の土地である
- ・ 土砂崩れ等による災害が発生するおそれがない区域である
- ・ 地域の農業振興に影響を及ぼすおそれがない区域である

○条件5：条件1～条件4の総合的な計画書の提出

○条件6：提出書類に対する法律の検証（都市計画法、農地法、優良田園住宅の建設に関する法）

### 3. 3 「飯能住まい」制度の行政の支援体制

○支援体制

- ・ 農のある「飯能住まい」を満喫していただくために、農に関する講習会や作付け指導等、ニーズに応じた支援を行う。
- ・ 最大185万円の受託建設補助が受けられる。

### 3. 4 効果

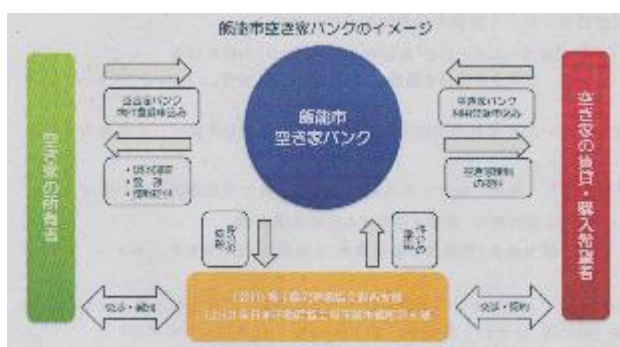
農のある暮らしを充実させることにより、自然環境の豊かな中で農のある暮らしを送りたい方の移住定住を促進する。また、地域農業へさまざまな形で関わっていただく方が増えることで、農を通じた文化やコミュニティー等の維持と地域農業の活性化につなげる。

#### 4. 飯能市空き家バンクしくみによる定住促進

飯能市の空き家状況は、平成25年度住宅統計調べでは、住宅総数33,130戸中に空き家が3,760戸（11%）となっており、5年前の調査から約800戸増加している。

空き家の増加は防犯上の問題だけではなく、庭の草木成長による隣接地への迷惑や景観を損ない、倒壊などの防災上においてもその悪影響が問題化しており、空き家に対する相談や苦情は年々傾向にある。

そこで、空き家対策として空き家バンクを創設し、空き家の所有者と空き家の賃貸・購入希望者の情報提供を円滑にするため飯能市と不動産や宅建協会と協定を結び、「飯能市空き家バンク」を創設して、このバンクを中心に相互間（所有者、賃貸・購入希望者、仲介者）の情報提供を緊密に行うこととしている。



#### 4. 1 平成28年度問い合わせ件数および登録件数

##### ○空き家の所有者

問合せ件数・・・124件

申込件数・・・・・・49件（現在手続き・審査中、登録済みを含む）

登録件数・・・・・・9件（うち成約済6件）

##### ○利用希望者

問合せ件数・・・169件

登録件数・・・・・・54件（市内10件、市外44件）

##### ○契約完了件数（平成29年1月31日現在）

飯能市への転入者 3世帯6名

飯能市内の転居者 2世帯5名

（うち子供2名）

## 5. シティプロモーション推進事業の具体的な取り組み

飯能市では平成28年度4月1日に賑わい創出課を設置し、シティプロモーション推進事業の具体的な取り組みを行っている。

市長の公約の中で、①行政を変える施策、②暮らしを豊かにする施策、③「飯能」を売り込む施策については、飯能の魅力を生かす、新たな魅力をアピールするためにシティプロモーション推進事業に取り組まれている。

### 5. 1 マーケティングの手法で戦術的プロモーション

基本的には、既存の資源の魅力を生かすための新たな魅力づくり創造を主眼に置き、多様な消費者へ広く公正に情報提供していたものを①情報を必要としている人へ、②媒体を選んでプロモーションを実施する。その媒体としては新聞・雑誌、SNS、テレビ・ラジオ、チラシ・折り込み等がある。

そこで、事務分掌を以下通り絞り込みシティプロモーションにおける賑わい創出を図ることとしている、

- ・ふるさと納税に関する事
- ・アニメツーリズムの推進に関する事
- ・都市間交流に関する事
- ・ロケーションサービスに関する事
- ・シティプロモーションに関する事（イベント）

#### (1) ふるさと納税について

ふるさと納税の反礼品における3つの柱におけるプロモーション戦略

①ムーミン関連商品等（オリジナルムーミングッズ、北欧商品など）、他2つ

#### ○取り組み状況

MOOMIN×anelloコラボリュックにおけるプロモーションでは、anelloコラボリュックのユーザー層（30代～40代）のママ層をターゲットとして、その層に対して訴求力が高いキュレーションメディア「4yuuu!」に広告を出稿することにより、他のwebサイトでも記事となり広く拡散される。

#### ○効果

ふるさと納税の寄附額が飛躍的に増加した。平成27年度が46件の3,971,000円、平成28年度（平成29年2月6日現在）は7,164件の161,020,849円で約40倍となっている。

## (2) アニメツーリズムについて

アニメを通じて本市を代表する観光地である天覧山や飯能河原をはじめ、商店街などの風景を作品中に多く登場させまちおこしをする。

### ①主な取り組み事例とその効果

○取り組み状況声優イベント：作中の主要人物4大の声優によるライブが飯能市で開催され、全国各地からアニメファン、声優ファン2,000～2,500人が集まり、会場や街中が賑わった。

○市の主要イベント（飯能新緑ツーデーマーチ、飯能まつり等）とのコラボ：ラッピングバスの配車や当日限定のグッズ配布など。

○スタンプラリー：国際興業バス、西武鉄道等の協力により、夏季2カ月間に1,500人近い参加者。

○埼玉県との共催イベント：県内自治体等によるイベントへの出展や、ARアプリを利用したイベントの共催などで飯能市のPRを行う。

○そのほか、作中に登場した山や公園などを「聖地巡礼」するファンは多く、リピーターなども含め、年間延べ8,000人の来訪者。

## (3) 都市間交流について

都市間交流については、西武線沿線サミット（豊島区・秩父市・西部鉄道）5周年事業に見られるように各自治体を舞台としたアニメや西武鉄道と台湾鉄路の姉妹協定の締結による台湾とのつながりを持つこととなる。

### ①主な取り組み事例とその効果

○第17回台湾漫画博覧会に西武線沿線サミットによる出展を行う出展内容は壁面パネルの設置、パンフレット・チラシ、クリアファイルの配布、イベント(抽選会)の実施などを実施した。

#### ○第17回台湾漫画博覧会の概要

- ・期 間：平成28年8月11日（木）～16日（火）
- ・主 催 企 業：中華同漫出版同業協進会
- ・会 場：世界貿易センター第一号館（台北）
- ・来場者総数：約60万人
- ・出展企業数：約70社
- ・総ブース数：約600ブース



### ○横浜市中区について

・平成25年3月、飯能駅から元町・中華街駅の相互直通運転が開始されたことで横浜市中区と友好交流協定を締結。

・その後、飯能市、横浜市中区、西武鉄道(株)、横浜高速鉄道(株)、飯能商工会議所、横浜商工会議所の6団体が連携し、安心して豊かな地域社会を築くことを目的に「飯能市・横浜市中区友好交流協議会」を平成26年8月に設立した。

・協議会による交流事業内容はイベントの相互出店、イベントの共同開催、商工会議所ほかの各種団体交流など

・ふるさと反礼品には地元物産以外に横浜中華街の豚まん(江戸清)、墨田区のガラス細工(江戸切子)も取り扱っている。

### 《委員の考察》

1. 発展都市への取り組みとして①交流人口・認知度対策(民間資本・活力を誘導し地域の好循環を生み出す)、②定住促進対策(自然環境・地域特性・立地環境を生かしたまちづくりの二つを重点戦略に明確化し、シティプロモーション推進事業の柱とし取り組まれている。その幾つかを下記に示すと、

①ふるさと納税のプロモーションでは、ムーミンキャラクターのライセンス取得を利用し返礼品グッズのムーミンを取り入れ、広く公平な情報提供ではなく、情報を必要とするターゲット層や情報媒体の選択集中により、情報が広く拡散し、的確な需要に結びつく試みを実施され、その効果が明確に現れている。

大牟田の魅力発信に置いてもその魅力商品がどの年代や層に発信効果があるのか見極めることがプロモーションを進める上で重要であると確認した。

②まちの魅力発信においては、単独での事業展開には有る程度の限界がある。広く多くの方々に伝える場合は、近郊都市や縁有る都市との共同によるプロモーション戦略も重要であると感じた。

飯能市では、積極的に近隣都市(豊島区、秩父市)や西武沿線の関連都市(横浜市)、企業との提携(西武鉄道や台湾鉄路)し、総合的なプロモーション戦略を実施しており、様々なイベントに効果を発揮している。大牟田市も有明圏域都市との総合的プロモーション戦略の組み立てが必要と感じた。

③定住促進対策で興味深い説明を受けた。国の議員立法で平成10年に施行された「優良田園住宅の建設の促進に関する法律」に基づいて、**農のある暮らし、「飯能住まい」制度**である。

市街化調整区域内で非農業者は住宅を建てることが出来ない。よって、農村地域の少子化現象は著しく、集落の存続も危ぶまれる方向にあることから、この打開策として非農業者でも農のある暮らしの一定の基準を満たせば、優良田園住宅制度に

よって市街化調整区域内に一戸建ての住宅が建てられる制度である。大牟田版優良田園受託制度は全国の自治体で40カ所取り組まれているので、今後の勉強課題に値する制度であると感じた。

④空き家バンクについては、空き家の所有者と空き家の賃貸・購入者の情報提供場として空き家バンクの設置されている。市と仲介業である不動産・宅建事業者が協定を結び、審査に合格した物件について市のHPに掲載し、仲介業者を入れて空き家の契約を推進するものである。

現状としては、平成29年1月31日現在で飯能市への転入者3世帯6名、飯能市内の転居者2世帯5名（うち子供2名）の実績を上げている。大牟田市も空き家が多く、民間のNPOと行政の協力のもと、空き家の実態調査から今後の取り組みも検討されていることは承知しているが、空き家バンクの一例も取り入れることにより、仕組みづくりも含め、より効果的な空き家対策ができないものかと考える。