

平成28年度 企画総務委員会行政視察報告

1. 視察期間 平成28年11月14日(月)～16日(水)

2. 出席者

(1) 委員

委員長 石塚 猛、 副委員長 伊藤萬太郎

委員 小島 智史、 早川 太郎、 小菅千保子、 秋間 洋、 寺井 康芳、
田中 伸宏

(2) 同行理事者

情報システム課長 飯田 辰徳、 人事課長 箱崎 正夫

3. 視察先及び調査事項

(1) 福岡県福岡市 広報戦略について
オープンデータ相互活用の連携について

(2) 佐賀県佐賀市 業務改善運動について
世界遺産の活用について

(3) 福岡県北九州市 女性活躍支援について

4. 調査の概要

別紙のとおり

【福岡県福岡市】

1. 市の概要

人 口 1,511,359人(28年8月31日現在)

面 積 343.39km²

主な特色

- ・福岡市の都心は、天神と博多がある。天神は福岡市役所と西鉄福岡天神駅・福岡市地下鉄天神駅・天神南駅のほか、多数の百貨店やファッションビルが集積する繁華街となっている。また博多には在来線・新幹線のターミナルである博多駅があり、福岡空港も地下鉄で数分と至近距離であるため、大企業の支社が集積するビジネス街となっている。

2. 調査事項

広報戦略について

オープンデータ相互活用の連携について

(1) 広報戦略について

ア. 背景

近年のライフスタイルの多様化やインターネット・携帯端末(スマートフォンなど)の普及と相まって、情報入手手段もこれまでの新聞・テレビ・ホームページに、新たに動画配信(YouTubeなど)やソーシャルメディア(ライン・ツイッター・フェイスブックなど)が加わるなど多様化が進んでいる。また、動画配信やソーシャルメディアの普及により、誰でも容易に情報の配信ができるようになってきている。そうした中、多くの人々に対し、適宜、必要な情報を発信するためには、正確な情報入手はもとより、相手方を意識した分かりやすい資料の作成や発信のタイミングの判断が重要であり、活用する広報ツールの特性を踏まえて選択する必要が生じた。

イ. 戦略的広報の方向性

- ・広報の重要性を認識し、市政情報を積極的に発信する。特に重要な事務事業の意思決定過程、進捗状況や成果等については市民の共感と納得が得られるよう透明性を高める。
- ・福岡市という都市イメージを確立するため、福岡の魅力等を発掘・選択し、集中的に発信する。
- ・適時に、最適メディアへ分かりやすく情報提供し、露出が最大化されるよう戦略的に取り組む。

ウ. 広報戦略室と各局・区等の役割分担

福岡市では、広報戦略室(広報課、広報戦略課、報道課)を設置し、様々な事業を行っている各局・区等との連携を図って、戦略的広報を実践するとともに、そのノウハウを蓄積し、全庁的な視点から効率的・効果的な広報を行っている。

新設された広報戦略課の主な業務は、動画サイト「福岡チャンネル」の配信、ソーシャルメディアを使った情報発信、市役所本庁舎1階ロビーに設置したデジタルサイネージによる市政情報の放映などである。伝えたいけれども取り上げられにくい市政情報を流すことで福岡市の魅力や情報、都市イメージを国内外に発信することを目的としている。



庁舎1階ロビーに設置したデジタルサイネージ

エ．効果と今後の展開

Webサイト「Fukuoka Facts」では、そのまま公表しても分かりづらい統計データをイラストやグラフを活用して、文字を少なくインパクトのある発信にすることで、福岡の魅力や特長などを市民やメディア、国外の方にも楽しくわかってもらえるように工夫している。その結果、総務省が平成28年度から実施している第1回「地方公共団体における統計利活用表彰」で特別賞を受賞した。

また、関東圏の読者をターゲットにしたニュースサイト「#FUKUOKA」では、クリエイティブな人材を集積するためのPRとして、分散している福岡の情報をまとめあげ、独自の視点を持った切り口で福岡の情報を伝えている。業者には、サイトの運営だけでなく福岡の情報が取り上げられやすくなるようなPRも含めた委託をしている。東京でのPR活動を続けた結果、首都圏での福岡のニュース露出が増え、サイト閲覧数も市役所のホームページの中ではトップクラスとなった。

これらのサイトは、分かりづらいデータや取り上げられにくい情報を人の目に触れるように発信し、それを使ったシティブロモーションを市民や企業自身に委ねるといった特徴がある。また、できるだけ市民も知らないようなことを用いて市政への理解にもつなげている。今後もテーマとターゲットを決めてメディアを選び、露出が最大化するタイミングで情報を発信していく。



Fukuoka Facts (クルーズ船寄港回数 1位)

(2) オープンデータ相互活用の連携について

ア．背景

福岡市はこれまで、行政機関の保有する様々なデータを、できるだけ広域かつ共通のフォーマットで、二次利用可能なオープンデータとして公表・充実してきた。市民団体や民間企業はこれらのデータを利用・分析して、様々なサービス・アプリなどを開発している。市民・民間企業の利活用は促進されたが、市のみオープンデータだけではアプリ開発には限界があった。

イ．自治体間での連携

・「オープンガバメント推進協議会」では、オープンデータを活用した行政の透明性や市民サービスの向上に資すること等を目的に、全国の先行自治体と連携している。

・九州先端科学技術研究所、福岡アジア都市研究所と共に設立した「ビッグデータ&オープンデータ研究所 in九州 (BODIK)」では、福岡市オープンデータサイトの成果を近隣自治体などに横展開していくための方策やデータ形式の高度化・提供方法等について検討を進めるとともに、セミナーや講演会の開催などにより産官学による参加者間の人的ネットワークの構築をしてきた。

平成27年度にはBODIK内に自治体WG(ワーキンググループ)を設置し、福岡県・北九州市・久留米市と共にサイト共同利用・様式の共通化等について検討し、平成28年度には活動を加速させるために「九州オープンデータ推進会議」へと名称を変更し、九州圏域の自治体に広く参加を呼びかけ、活動の幅を広げていくことを目指している。

ウ．政府の取り組みとの連携

- ・総務省実証実験に協力している。(25・26年度)
- ・電子行政オープンデータ実務者会議内の自治体普及作業部会に参加している。(26年度～)

エ．効果と今後の展開

福岡市発の共同オープンデータサイト「自治体オープンデータ」は、市が提供するオープンデータサイトの機能を参加自治体が共同利用することで、オープンデータがひとつのサイトから入手できるようになり、アプリの活用事例も同サイトからまとめて参照が可能となった。

また、福岡市・北九州市・久留米市での一部のデータ形式の共通化についても実施した。これからオープンデータを開設する自治体にとっては、個別にシステムを開発する手間や費用が削減できるため、多様なサービスの早期導入が可能となり、福岡市もデータの共有をすることで新たなアプリ開発にもつながるため、双方に利点がある。



自治体オープンデータサイト

3．主な質疑応答

(問) 広報戦略課が行う戦略的広報は、常に広報アドバイザーなどのアドバイスを受けているか。

(答) 「Fukuoka Facts」については業者との相談、ソーシャルメディアについては外部のアドバイスを受けずに情報発信を行っている。

(問) 各部署で作るチラシなどの広報媒体については、温度差があるのではないか。

(答) 広報媒体を作る時やPRをする時には事前に広報戦略課に相談する部署が増えてきたので、各部署での広報の質は確保されていると考えている。

(問) 今後、オープンデータ化できるものは全て公開していくのか、それとも利活用されやすいものをなるべく公開していくのか。

(答) 最終的には全てのデータを公開することが理想だが、コストの問題もあるので、ニーズの高いものから出していくことが各自治体共通の認識である。

(問) オープンデータを民間の方々に使ってもらうためにはどうしたらよいと考えているか。

(答) ホームページでオープンデータ活用事例紹介をしたり、情報交換会を開催して民間同士の横のつながりを育成しながらオープンデータの紹介を行っている。

4．まとめ

福岡市は、商業・文化・教育等の都市機能が集積しているコンパクトシティであり、人口や観光客は増え続け、元気なまち・住みやすい都市として国内外から高く評価されている。観光や企業誘致等の都市間競争に対応するため、広報戦略室がプロデューサー役を努めて全庁的な連携を強化し、国内外に最適なメディアによる最大の発信をしていることが特徴的である。また、市民や企業が自由に使えるオープンデータをさらに促進していくために、福岡市が中心となって自治体間連携に取り組んでいることから、強いリーダーシップが感じられた。



福岡市役所前

近年、行政機関が保有する情報の開放や戦略的な情報の発信により、区民や企業にその情報を活用してもらうことで、官民協働の推進や行政の効率化を促進することが求められている。規模は違うが、観光客や人口増等の地域特性が本区と似ている福岡市の先進事例は非常に参考となるものであった。

【佐賀県佐賀市】

1. 市の概要

人 口 234,711人(28年8月31日現在)

面 積 431.84km²

主な特色

・脊振山系の山麓部の山林や清流、古代肥前の国の行政府跡「肥前国庁」、中心部の長崎街道に代表される歴史遺産や佐賀城公園、日本の近代化を先導した「幕末維新期の佐賀」の魅力を紹介している佐賀城本丸歴史館、筑後川にかかる昇開橋や佐賀平野に広がるクリークや田園風景、豊饒の海といわれる「有明海」等素晴らしい環境に恵まれている。特に観光面においては、山間部にある観光りんご園、温泉、スキー場、また沿岸部における干潟の個性的な動植物等、多様な魅力を備えている。

2. 調査事項

業務改善運動について

世界遺産の活用について

(1) 業務改善運動について

ア. 背景

佐賀市では、国や県からの権限移譲、制度改革、住民ニーズの多様化、2度にわたる合併に伴う地域課題への対応により、業務量が年々増加し煩雑化していた。また、高齢化による扶助費や医療費の増加、人口減少による市税の減少など厳しい財政状況であった。必要な行政サービスを確実に提供し続けられるように、常に業務の見直しや情報通信技術(ICT)の活用による効率化に取り組むことにより、限られた経営資源(人・モノ・金)を有効活用することが求められていた。

イ. 概要

職員が日々の業務の改善に知恵を絞り改善目標を共有することで、職場全体が一体となって、市民満足度の高い市役所を作ることを目的とした。職員が日常業務として行う全ての行為を対象とし、業務の無駄や非効率な点を洗い出すと共に、5つの視点(わかりやすい・市民と共に歩む・市民の期待に応える・すばやい・ムダがない)に基づき、全庁的な業務改善運動として取り組んだ。

ウ. 具体的な内容

アドバイザー(所属長)及び業務改善リーダー(各部署1名)が推進役となって、リーダーを中心としたサークル単位で改善活動を行う、本庁・支所の全部署を対象とした自主的な業務改善の取り組みである。例年5月から活動を開始し、活動テーマの選定、現状分析、対策の検討・実施、効果確認を経て12月に活動のまとめを行う。その中の優れた取り組み事例については、「共有し、認め、讃える」こと、及び職員のプレゼンテーション能力を高めることを目的に、翌年2月に事例発表会を開催している。



視察の様子

エ．課題と改善点

職場で業務改善を行っていく上での課題は、通常業務以外に業務改善を行う時間が増え、超勤時間が増えてしまうことや、課題解決のアイデアの出し方について何をやっていいか思いつかないなどの意見があった。今年度は、所属長のリーダーシップを強化するために所属長研修を新たに実施したり、業務改善運動の全国大会の映像を配信して楽しさを感じてもらった。また、有志グループを募り、課を横断したチームを作り新たな業務改善の視点を模索するなどの改善を行った。

(2) 世界遺産の活用について

ア．三重津海軍所跡の概要

幕末の欧米諸国のアジア進出に伴い、佐賀藩は海外との窓口であった長崎の警備を強化するため、いち早く洋式船を手に入れて洋式海軍を設立した。その拠点が「三重津海軍所」である。

三重津海軍所は、佐賀藩が藩船（和船）を管理していた場所（三重津）に洋式船を動かすための訓練所を置いたことから始まる（船屋地区）、その後、海軍の様々な教育や訓練を行う場所（稽古場地区）、訓練に使う洋式船の修理や建造を行うための場所（修覆場地区）を整備し、海軍所として運用した。また、日本初の実用蒸気船「凌風丸」の建造地でもある。

明治維新の後、藩の廃止に伴って佐賀藩の海軍は解体され、三重津海軍所もその役割を終えた。

この三重津海軍所跡は、幕末の海軍の様子や日本の伝統技術や自然環境を巧みに使った洋式船の運用方法が具体的に分かる貴重な遺跡として、平成25年に国史跡として指定され、世界文化遺産に登録された「明治日本の産業革命遺産 製鉄・製鋼、造船、石炭産業」の構成資産になっている。



三重津海軍所跡全景（佐賀市教育委員会提供）

イ．佐賀市の取り組み

来訪者の受け入れ態勢の充実

- ・円滑な誘導をしつつ安全確保をするため、案内スタッフの増員や誘導警備員を配置した。
- ・三重津海軍所跡までのアクセス対策として、佐賀駅バスセンター発の「ぐるっと世界遺産観光」バスの運行や自家用車で来る方が分かりやすいように「明治日本の産業革命遺産」の共通ロゴマーク入り道路誘導標識を国・県の協力も得て市内25箇所に設置した。

三重津海軍所跡の価値の概要・伝達

- ・佐野常民記念館3階に三重津海軍所跡インフォメーションコーナーを整備し、展示パネル・情報検索用タッチパネル・ドライドック復元模型等を設置した。
- ・ガイド用テキストを活用して定期的に研修を実施し、案内ガイドを育成している。
- ・史跡整備までの間の暫定整備として、地下遺構の地表表示・解説板を整備した。
- ・市営バスに広告を掲載し、「明治日本の産業革命遺産」号、「みえつ」号のラッピングバス2台を運行した。
- ・平成28年度末をめどに史跡三重津海軍所跡整備基本計画を策定する。

地元団体との連携

- ・博愛の里中川副まちづくり協議会歴史・伝統部会、世界遺産三重津海軍所跡保全会等と連携した。



VR SCOPE による映像を現地で視察

ウ．世界遺産構成自治体との連携

世界文化遺産「明治日本の産業革命遺産 製鉄・製鋼、造船、石炭産業」の管理保全及びインタープリテーション（理解増進・情報発信）を関係地方公共団体の連携のもとに推進するため、「明治日本の産業革命遺産」世界遺産協議会を設置した。構成資産が所在する8県11市で構成し、管理保全及びインタープリテーションを推進するための総合調整、必要な施策及び事業の推進等の活動をしている。平成28年度の主な活動は、世界遺産委員会決議（勧告事項）への対応、スマートフォンを使った世界遺産アプリの開発、世界遺産全体としての価値を伝える人材の育成するためにガイド養成講座を実施している。また、管理保全に係る人材育成や国・専門家等との連絡調整も行った。

エ．佐賀県との連携

佐賀県は、九州エリアを中心とした情報発信・誘客対策、三重津タイムクルーズの整備・運用、市への補助金交付等に取り組んでいる。連携を目的とした会議体の設置としては、県市の世界遺産担当部署、文化財担当部署、佐野常民記念館の職員などで構成する来訪者対策会議や世界遺産活用推進等県市連絡調整会議で情報を共有している。

オ．今後の課題・展開

- ・世界遺産が広域にわたり内容が複雑なため、その価値をどのように伝えるかが課題である。
- ・勧告事項への対応として、国主導のもと三重津海軍所跡の保全・整備・活用の基本計画の策定等を行っている。
- ・継続的な調査・研究により情報を蓄積し、最新の調査成果に基づく整備を実施していく。
- ・これまでは市民を中心に周知・啓発活動をしてきたが、今後は子供への教育にも力を入れていく。

3．主な質疑応答

（問）業務改善運動における優れた取り組みについては、今後全庁的に推進していくのか。

（答）庁内LANのデータベース上での公開や事例集作成により、全部署に周知するとともに、全庁で取り組める事例については、広報誌でPRを行った。

（問）世界遺産登録決定後に訪れる人はどのくらい増えたか。

（答）佐野常民記念館入館者数では、平成26年度は38,038人、平成27年度は181,280人と約4.8倍に増えた。世界遺産の効果は2年と言われているので、今後どのように増やしていくかが課題である。

4．まとめ

佐賀市の業務改善運動は、職員が日々の業務の改善に知恵を絞り改善目標を共有し、職場全体が一体となって、市民満足度の高い市役所を作るため全庁的に取り組んでいた。本区には、事業提案制度やヒント提案制度といった職員提案制度があり、佐賀市の取り組みは今後本区の職員提案制度を活性化させるためにも参考とすべき部分があると感じた。

世界遺産の活用については、佐賀市自身も様々な取り組みをしているが、世界遺産登録決定までの関係機関との連携を登録後も上手く活かしていることが目立った。本区としても登録推進活動を通じて築いてきた関係機関との連携をより深めていくとともに、本区の魅力を国内外へ強く発信していくには、登録決定後のこれからが大事であることが非常に良く分かった。



佐野常民記念館前

【福岡県北九州市】

1. 市の概要

人 口 967,226人(28年8月31日現在)

面 積 491.95km²

主な特色

- ・九州の最北部に位置する九州初の政令指定都市。長く美しい海岸線や緑豊かな山々等の恵まれた自然環境を有しつつ、国内有数の産業都市としてわが国の近代化を支えてきた歴史を持つ。
- ・世界に誇る環境や産業の技術集積、空港や港湾等のグローバル社会にふさわしい都市基盤を生かして、少子高齢化や地域経済の活性化等の課題解決に取り組む。将来都市像にも「環境と技術のまち」を掲げ、OECD(経済協力開発機構)から「グリーン成長都市」としてアジアで初めて選定。この取り組みを平成25年に「北九州レポート」として国内外に発表した。平成25年度の市制50周年のさまざまな記念行事を終え、次の50年に向け人や企業の集まる元気なまちづくり、「新成長戦略」の着実な推進などを進める。

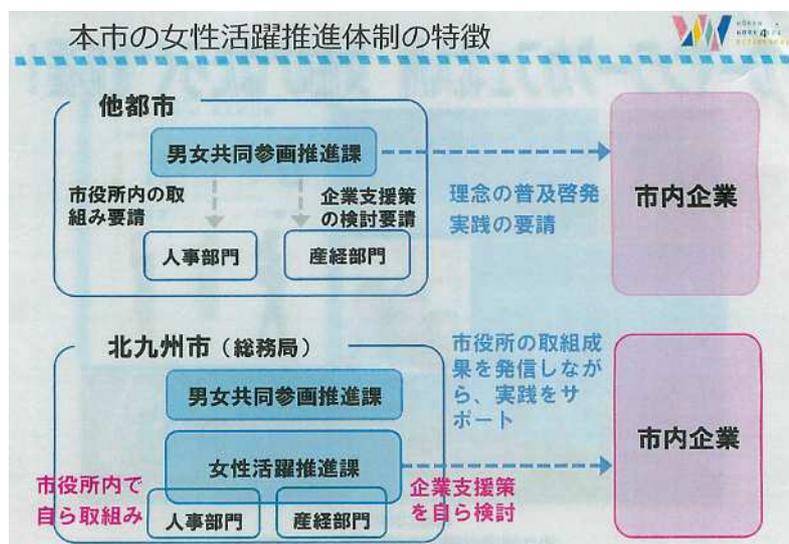
2. 調査事項

女性活躍推進について

(1) 女性活躍推進の体制

北九州市は、平成20年に女性活躍推進アクションプランを策定して以降、職員の能力開発・キャリア形成支援、性別にかかわらず職員の成長を支援する組織風土の実現、ワーク・ライフ・バランスの推進など市役所内部の取り組みに力を入れてきた。

平成27年4月には総務局に女性の輝く社会推進室を新設し、その中の女性活躍推進課に人事情報にアクセスできる職員を配置し、市の取り組み成果を発信しながら市内企業をサポートしている。また、同月に市長以下幹部職員615名がイクボス宣言をし、市役所内の管理職に一層のイクボス実践を促すとともに、市内民間企業にもイクボスを普及させていく。さらに、平成28年5月には本市の発案で指定都市20市の市長がイクボス宣言をする等他自治体をリードする取り組みは先進的な取り組みとして評価されている。

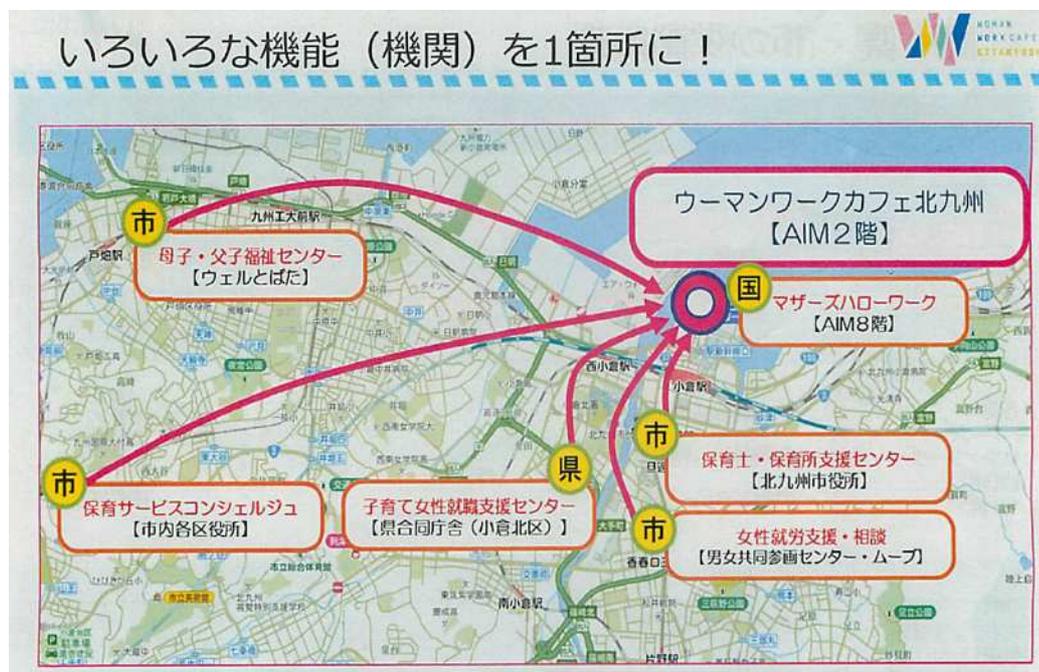


(2) ウーマンワークカフェ北九州開設までの経緯

平成27年7月に国(厚生労働省、内閣府)へ提案書を提出し、9月に国・県・市の3者による「(仮称)女性活躍推進センター事業」に係る協議を開催し、10月には福岡県へ提案書を提出した。平成28年4月には福岡労働局、福岡県、北九州市の3者で「ウーマンワークカフェ北九州の開設及び運営に係る合意書」を締結して、5月23日「ウーマンワークカフェ北九州」がオープンした。

(3) ウーマンワークカフェ北九州の概要

国・県・市が1カ所に集まる全国初の施設で、女性の就業カウンセリングや求人サポート、保育情報の提供等、様々なサービスをワンストップで提供する。女性の就業生活における活躍を地域が一体となって推進することにより、北九州地域への女性の定着と活力ある地域社会の実現を目指すことを目的としている。



(4) ウーマンワークカフェ北九州の機能

ア．就業支援

「マザーズハローワーク北九州」では、全国のハローワーク求人票が検索でき、子育てと両立できる仕事の紹介等相談者の状況に合わせた就職支援や各種セミナーの開催をしている。また、子育て中の女性を対象としたきめ細やかな支援、保育士等として保育所などへ就職したい人と求人募集する保育所等との調整、ひとり親家庭のお母さんの就職支援などを行っている。

イ．就業継続・キャリアアップ支援

スキルアップしたい女性社員や女性活躍推進に取り組む企業を応援する。

ウ．創業支援

これから創業を検討している女性や、創業して間もない女性を対象に、創業・経営に関する相談に応じるなど、創業全般に関する支援を行う。

エ．子育て支援

保育サービスコンシェルジュが就職と併せて、保育所の入所や幼稚園預かり保育等、多様な保育サービスの相談に応じる。

(5) 効果

- ・各機関のイベントをまとめてPRできるようになった。
- ・開所後はハローワークが中心の来所経路だったが、徐々に知人の紹介や口コミに変化して来所人数が増加した。開所後から9月末までの実績としては、延べ来所者数7,218人、新規利用者数1,639人、就職決定者数354人、前年同期比較で窓口相談者数が約40%増、新規利用者数が約60%増となった。

(6) 今後の取り組み

ア. 周知活動の継続

・情報を求めている人を効率的にキャッチするため、ハローワークの雇用保険説明会で市の業務の案内をする。

・市民の目に触れる機会を増やすため、事業の相互共催をし、連携事業を増やしPRしていく。

イ. 就職決定や利用満足度向上等の成果

・再来のない利用者に再来の促し、セミナー案内・カウンセリング誘導などをし、不活性利用者のフォロー強化をする。

・活用・支援の成功事例をHP・facebook・口コミ等により発信し、活用メリットをアピールする。

3. 主な質疑応答

(問) 市役所内部の取り組みの中で、育休の取得率は男性と女性で変わってきたか。

(答) 女性の取得率に関しては、ほぼ100%で推移している。女性活躍推進の取り組みを始めた当初は男性の取得率が2.5%だったのが、直近では8.8%になった。先日、育休を取得した男性と市長との対談を開催し、職員向けの広報紙に掲載した。

(問) 女性の管理職が増えた要因は何か。

(答) まず係長に昇任するポジションを調査したところ、各部局でキーとなるポストに配置されていた。キーとなるポストに配置する女性の割合を増やしたことが1つの要因と考えている。

(問) 女性活躍推進について、男性からの抵抗はなかったか。

(答) 当時は反発していた男性もいたが、市長が言い続けたことで実現した。

(問) ワーク・ライフ・バランス企業表彰制度の業種の偏りはあるか。

(答) 最初は病院・介護系が多かったが、現在は不動産業など新しい業種も入り、多岐にわたる。

4. まとめ

北九州市は、子育て支援や教育環境の整備、福祉・医療の充実のほか、地方創生の成功モデル都市を目指し、女性や若者の定着につながる魅力ある地域づくりや、安全・安心のまちづくりに、オール北九州で取り組んでいる。

ウーマンワークカフェ北九州については、国・県・市が一体となり、女性の活躍推進をワンストップでトータルサポートできるようになったメリットがあるが、労働・雇用行政はほぼ国に権限があり、市が労働・雇用行政を行う難しさも現場では感じている。対策としては、共通の利用者システムを導入して、国・県・市の3者で利用者の情報を相互に管理したり、各施設実務者の定期会議を開催して、お互いの仕事を勉強し合う等、できることから始めている。女性活躍の推進には、女性が働き続けられる環境が必要であり、ワーク・ライフ・バランス、イクボス、女性活躍を同時に進めることが課題となっていることがわかった。

本区としても、台東区ワーク・ライフ・バランス推進企業認定制度をはじめ、従業員が仕事と生活を両立しながら、いきいきと働き続けられる職場の実現に向けて、北九州市のように、まずは内部の職員から一人ひとりのワーク・ライフ・バランスを実現し、より一層いきいきと働くことができる職場環境を整備していくことが必要であると感じた。



ウーマンワークカフェ北九州