

議 長	副議長	局 長	課 長	副課長	係 長	主 任

委員会行政視察調査報告書

令和7年6月4日

三田市議会議長 様

経営政策常任委員会委員長 小杉 崇浩

中田 哲

今北 義明

長尾 明憲

小山 裕久

村手 秀樹

橋本 維文

随行者 総合政策部移住定住促進課長 佐藤 まゆみ

随行者 議会事務局議事総務課副課長 櫻井 かおり

本委員会が実施いたしました行政視察の結果を下記のとおり報告します。

- 1 実施日 令和7年5月20日（火）～21日（水）
- 2 視察先 5月20日 福岡県古賀市
【窓口等受付時間短縮導入について】
5月21日 福岡県糸島市
【人口減少対策（移住・定住促進施策等）について】
【糸島市市民交流センター（施設見学）】
- 3 視察先対応者
(1) 古賀市：総務常任委員会 平木尚子委員長、総務部経営戦略課、同デジタル推進課、議会事務局
(2) 糸島市：井上健作副議長、地域振興部コミュニティ推進課長、同人口減少地域担当係、総務部公共施設管理課マネジメント係課長補佐、同係員、議会事務局
- 4 添付資料 (別紙のとおり)
- 5 調査結果の概要及び所見 (別紙のとおり)

経営政策常任委員会 視察報告書（福岡県古賀市）

■視察参加議員

委員長：小杉崇浩、副委員長：中田哲

委員：今北義明、長尾明憲、小山裕久、村手秀樹、橋本維文

随行者：総合政策部 移住定住促進課 課長 佐藤まゆみ

議会事務局 議事総務課 副課長 櫻井かおり

■視察日時：2025年5月20日（火）14:00～15:30

■視察先：福岡県古賀市

■視察対応者：総務部 経営戦略課 課長 嶋田東子、係長 中田学

デジタル推進課 課長 内裕治

議会事務局 長山

総務常任委員会 委員長 平木 尚子

■視察概要及び質疑

【概要】

1. 福岡県古賀市の概要

・人口：59,211人（2025年3月末日現在）

・面積：42.07km²

・市制施行：1997年10月1日

・議員定数：19人

2. 視察内容：『窓口受付時間短縮導入について』

【資料による説明】

まず、古賀市の経営戦略課の職員より、パワーポイントを用いて、『市役所窓口受付時間短縮までの経緯と庁内の取組について』の詳しい説明と事前に伝えていた質問事項に対する回答がありました。（別紙資料参照）

【質疑応答】

Q: （オンライン申請で手続きの負担軽減に関して）SFP（スーパーファストパス）に関して、個人情報の取り扱いはどのようにしているか。

A: ラインを使い、申請する意思の有無を問うだけで個人情報の入力は不要。口座情報等は以前の申請の情報を活用している。登録者のみの対応となり、非登録者には手紙での対応となる。

Q: ラインの登録者数は。

A: （人口6万人弱の内）約1万5千人。

Q: 「短縮を検討」を発表した際の議会の反応は。

A: 概ね前向きに捉えてもらったと考えている。6月の一般質問で取り上げてもらい、課題を前向きに解消していこうという内容。

Q: 勤務時間は。

A: 勤務時間は8時半から17時、開庁時間は9時から16時と、始業後に30分、終業前に1時間、開庁時間を短縮した。

Q: 超過勤務に対しての効果は。

A: (実施後の)1月から3月の超勤時間が14.4%減少した。

Q: 来庁者数が減った実感はあるか。窓口の混雑、業務の濃縮等はどうか。

A: 特に感じない。

Q: 緊急案件の対応は。

A: (これまで通り)16時以降も対応している。機械の電話対応で、緊急案件について選択できるようになっている。本庁舎と福祉事務所でそれぞれ緊急案件のメニューを設定している。

Q: 緊急案件の事例は。

A: 漏水、道路の損傷、動物の死骸、その他。

Q: (コンビニでの)住民票交付をなぜ「10円」に設定したか。

A: コンビニでの交付を促進するため、交付金を活用した。

Q: 苦情等の状況はどうか。

A: 「開庁時間が短くなったことにより困っている人がいる」などの声はあったが、直接的なものは無い。

Q: 超勤時間の削減効果の各職場の状況は。

A: 窓口職場、来庁者の少ない職場等、部署によって違う。

Q: 近隣の導入状況は。

A: 数は少ないが九州地方でいうと導入自治体が少しずつ増えている。

Q: 時差出勤は検討したか。

A: チームで分業作業をしているので、時差出勤での対応は難しいと判断した。

Q: 窓口部門以外を現状のままにするということを検討したか。

A: 検討した結果、全庁的に進めることとなった。開庁時間との差の時間を、政策立案・コミュニケーションに活用している。

Q: 本会議中の議会事務局の対応は。

A: 従来通り、必要な時間対応している。

Q: 市民に対するアンケートをおこなったか。

A: おこなっていない。

【所感】

福岡県古賀市の『市役所窓口受付時間短縮までの経緯と庁内の取組』についての視察を行いました。古賀市は、博多駅まで約20分と都市へのアクセスが便利なベッドタウンの側面と、海と山に囲まれ緑豊かな自然豊かな環境、また、5つの工業団地に多くの工場等があるという点等、三田市と共通点が多い市です。

開庁時間の短縮に際して、時間をかけて丁寧な対応をしていることが印象的でした。R7年1月実施に向けて1年前から庁内の検討が始まり、3月議会の施政方針で「全施設の短縮を念頭に検討開始」を確認しています。庁内でプロジェクトチームを立ち上げ、各担当課から課題を抽出する等の主体的な関りによる全庁的に意識の高まりが図れました。また、議会に対しても、結論ありきではなく「短縮を検討する」ところからスタートし、一緒に考えていくスタンスが、前向きに受け止められた要因だったのではないかと考察します。

また、住民票のコンビニ取得を促進する等、来庁者数の減少に取り組んできたことが下地にあったこともスムーズな導入に寄与したものと考えます。

実施後の変化として、「超勤の縮減」以外でも、職場において「笑顔が増えた」「DXや風土改善に取り組み姿勢」等、時間を有効に活用できていることに加えて、「採用試験の志望動機」にも影響を与えていることは特筆すべきことであり、導入することで職員のモチベーションアップ、生産性の向上につながることを考えます。

一方、三田市職員からは、「市民サービスの低下につながらないか」「働き方という点ではありがたいが、導入することに起因する市民とのトラブルは望んでいない」との声を聞いています。

6月実施は目前です。市民・職員双方にとって有意義なものとするために、全市的な周知を再度徹底することと、想定される課題の対応方法を確立させること、導入後も市役所内外の声に耳を傾けながら不具合が生じた場合には速やかな対応を行うことを、議会として働きかけたいと考えます。(橋本維文)

■視察参加議員

委員長：小杉崇浩、副委員長：中田哲

委員：今北義明、長尾明憲、小山裕久、橋本維文、村手秀樹

随行者：総合政策部 移住定住促進課 課長 佐藤まゆみ

議会事務局 議事総務課 副課長 櫻井かおり

■視察日時：2025年5月21日（水）10：00～11：30

■視察先：福岡県糸島市

■視察対応者：市議会 副議長 井上健作

地域振興部コミュニティ推進課 課長 山崎克浩

地域振興部コミュニティ推進課人口減少地域対策係 係長 札本真希

議会事務局 主事 政所香菜子

■視察概要及び質疑

【概要】

1. 福岡県糸島市の概要

- ・人口：103,984人（2025年3月末現在）
- ・面積：215.69 km²
- ・平成22年1月1日「糸島市」誕生（1市2町合併）
- ・福岡市（人口約160万人）の西側に隣接
- ・議員定数：20名

2. 視察内容：人口減少対策（移住・定住促進施策等）について

【資料による説明】

● 糸島市の特徴

- ・福岡市中心部への便利な交通アクセス→福岡空港・博多駅まで電車一本（約40分）
- ・豊かな自然、新鮮な食材→海・山などの自然残り、食材がなんでも揃う
- ・土地の安さ→隣接の福岡市西区西都の半分
- ・地域コミュニティ→受け継がれる伝統文化、地域のきずなが強く住みよい街
- ・九州大学の移転→点在していた大学施設が糸島市と福岡市西区に集約

九州大学を中心にした街づくり

- ・要素が詰まった糸島市→自然豊かな山々、利便性のよい市街地、風光明媚な沿岸部

● 糸島市の人口

- ・平成22年に10万800人をピークに福岡市の宅地開発もあり平成24年には10万人を切り、平成25年に移住定住部署を設置した。
- ・平成26年には宅地開発などの社会的要因で人口増に転じる。出生数は減少傾向、死亡者数は増加傾向の中、平成28年には相対人口増に転じる。
- ・子育て世代の転入が増え、25歳～44歳と十代の子どもの人口が増加している。

- 空き家対策（平成 25 年から取り組み開始）
 - ・空き家バンク→移住希望者の受皿、空き家の有効活用する入口、仲介業者も活用
 - ・戸建て住宅ニーズバンク→家を探している人が希望条件を発信
 - ・空き家オーナー相談会→年 2 回相談会とセミナーを開催しオーナーの悩みを解決
 - ・空き家活用推進補助金→相続登記、家財撤去に対する補助金を実施
- 結婚支援
 - ・結婚新生活支援金→令和 5 年度で終了
 - ・いとしま出会いサポートセンター
令和 3 年 9 月より開設、毎週金・土・日に開設し相談員を配置し、様々なサポートを実施している。
- 移住・定住支援
 - ・マイホーム取得奨励金制度→令和 4 年度で終了
 - ・糸島しごとさがしサイト→糸島市公式の就職支援サイト
 - ・創業支援→ワンストップ創業相談窓口、創業塾、地域循環型創業支援補助金、利子補給
 - ・オンライン移住相談会→自宅から気軽に参加、先輩移住者体験・トーク
 - ・オンライン移住相談→窓口・電話に加えオンラインで気軽に支援員と相談できる
 - ・地域コーディネーター配置→転入希望者に地域密着情報を提供し不安を払拭
 - ・転居相談会→市内での二段階移住(市街地から人口減少地域に)に向けた相談を実施
- 情報発信
 - ・定住促進 WEB サイト「糸島生活」→移住を考えている人への情報発信、移住者の生の声を掲載し定期的に更新している

【質疑応答】

Q：移住定住施策の概要と特に重視していること

A：過去には、移住者が地域の方々に協力せずぶつかって出ていくような「不幸な移住」が結構ありましたので、相談会などではネガティブ情報も含めてリアルをお伝えしている。その上で嫌だという人には無理をして移住してもらわなくて良いとのスタンスで取り組んでいる。また、若い人たちが来たがらない理由は何なのかなど、住民どうしが積極的に話し合っ、若い人たちを支援していこうという地域が増えてきている。ですので、移住支援金や特別な子育て支援などはやっていない。糸島市の良さであったり福岡市にないものをアピールしている。

Q：「戸建て住宅ニーズバンク」の取組み内容とその効果

A：昨年 3 月からの取組みですが、他県も含めて宅建業者さんを募集して 33 社登録されている。物件を探している人と物件を所有している人とのマッチングさせていく事業です。うまくマッチングできなくても市場に出ている物件を紹介したりして、それなりに結果が出ていると感じる。

Q：移住された方が既存のコミュニティに馴染みやすくするために工夫していること

A：先ほど説明しました「地域コーディネーター制度」がある。

Q：糸島市の移住定住施策が成功している主な要因(分析)

A：一番大きな要因は、民間の宅地開発が定期的に行われていることが大きい。それと合わせて、福岡市などの都会にない魅力をアピールしていることだと思う。

Q：移住定住施策を進める上で、特に課題となっていること

A：人口が増えているところが市街地に集中していること。人口減少地域では、コミュニティの維持が難しくなり、空き家が増えている。それと、空き物件が民泊などに買い上げられてきて価格がどんどん吊り上がっていることが市場での課題になる。

Q：色々な取組みをされていますが、部署の人員配置を教えてください。

A：正職員3名、会計年度職員2名、日額の会計年度職員1名です。

Q：地域コーディネーターの方々は社団法人にお願いしているとのことですが、謝礼はされているのでしょうか。

A：1回交通費込みで4500円、オンラインですと2500円です。

Q：市街化調整区域の中で、ミニ開発ができる土地の余裕があったのか、区画整理事業を積極的に進めたのか。

A：市街化調整区域周辺のミニ開発も定期的に行われているが、区画整理事業も少しずつ行われている感じです。

Q：既存住宅の循環では、民間仲介業者のネットワークがあり、役所の空き家バンクがあるのですが、その住み分けはどのようになっていますか。

A：以前は、直接紹介していた時期がありましたが、不良物件などはトラブルが多くなるので、現在は宅建業者取扱い物件しか空き家バンクに掲載しない。田舎物件に強い業者もいますし、空き家バンクへのアクセスがすごく多いので、民間業者も空き家バンクに掲載するようになってきている。

Q：三田市では自治会を脱退される方が増えて地域コミュニティが衰退しているが、移住者への弊害になっていないでしょうか。

A：糸島市としましては令和4年で89%の加入率ですが、少しずつ下がりつつある。地域コミュニティは市としても大切だと考え、市民課の窓口で移住者に自治会の役割等のチラシを渡し、自治会の案内をしている。また、区長の連絡先を伝えており、区長にも情報共有している。また、区長同士の意見交換会などを通じて問題解決に取り組んでいる。

Q：地域おこし協力隊をやったことはありますか。

A：初めの頃はやっていたが負担が大きく転々としている。それよりも地元の方でやりたいという人に支援をしている。

Q：二段階移住についてですが、転入者の二段階移住なのか市内の方の二段階移住なのか。市内の方がライフステージに合わせて移住しているのか、その点どうでしょうか。

A：移住の観点というより空き家予防の観点で行っている。戸建て住宅ニーズバンクと合わせて、早い段階で自宅を売却したり賃貸したりしている。それと同時に「我が家の未来ノート」を配布し、何をどうしないといけないかが明確になって住み替えが行われている。

Q：空き家バンクへのアクセスが多いのはなぜか。

A：ニーズバンクもあり市が運営しているので安心感があるのではないかな。

Q：様々な取組は共同住宅も含まれるか。

A：戸建て住宅に特化している。戸建て住宅が空き家になることによって地域に悪影響を与える。

Q：クラフト作家が多く移住してきたとのことだが、その理由は。

A：環境の良さを求めて来られた。創業支援を行っていたこともある。その後、移住者が結構情報発信してくれた。

Q：子育て世代が増えているのは、Uターンが多いのかIターンが多いのか。

A：Uターンが多いかIターンが多いかは不明。高齢者は子どもに帰ってきてほしいが、なかなか言えないのが現状である。親の近くの市街地に住む子育て世代もいる。

Q：ブランディングをどう展開しているか。

A：以前は、様々な施策を行ってきたが、大事なことはその時々で施策を実行していくこと。キーになる人とつながっていくこと。実行した施策で効果が出なければ次々に手を打っていくことを心掛けている。

Q：限られた職員での業務はどのようにやっているか。

A：全ての地域に対して手当はできないので、人口減少地域を特に力を入れて施策している。福岡市にないものを求めている人に来てもらう。特に子育て対策はせずに糸島市の良さをアピールしている。ネガティブ情報も伝えて、嫌な人は来なくてよいと思っている。

【施設見学】

- 糸島市市民交流センター

糸島市市民交流センターは市役所に隣接する7階建ての施設で、現在11の団体などが入所している。それぞれの団体などが市役所の隣接地にあることで、市民への利便性が向上している。

入所団体：糸島市スポーツ協会、福岡マラソン糸島協力会、糸島市男女共同参画センターラポール、糸島市人権センター、糸島保護区保護司会、糸島市こども家庭センターいとハビ、糸島市ふるさとハローワーク、糸島市NPO・ボランティア派遣事業事務局、糸島市国際交流協会、糸島市テレワークセンター

【所感】

福岡県糸島市の「人口減少対策(移住・定住促進施策等)について」の行政視察を行いました。

糸島市は東に福岡市西区と接し、西を佐賀県に接しており、福岡空港や博多駅まで電車で40分という場所であり通勤・通学に便利であると感じました。北に玄界灘を有し南には雷山を有し、海の幸・山の幸が豊富で自然が多く残っていて海を除いては三田市に似た土地柄であると感じました。また、市の面積や人口も三田市とほぼ同じであることにも親しみを覚えました。

糸島市は、平成22年1月に1市2町が合併し誕生しました。福岡市のベッドタウンとして宅地開発が盛んに行われ、人口10万人を超えていましたが、徐々に人口が減少し10万人を切ってしまいました。状況を変えるため様々な移住・定住促進部署を設け、様々な工夫をされて現在ではV字回復し人口10万人を超えてきています。

特徴的だと感じたことは、市役所と地域とのコミュニケーションが良好で、地域の方々もどのようにしたら若い人たちが住み続けてくれるかなど工夫している様子や空き家バンクや戸建てニーズバンク、空き家オーナー相談会などの施策を民間企業とともに協力し合っている点は勉強になりました。

また、糸島市の良いところばかりでなく、ネガティブな情報も共有してリアルな糸島市を知ってもらおう。「糸島市は、こんないいところだけど、こんなめんどくさいこともあるよ」と、先輩移住者の声も届けて、それでも糸島市に住みたいという人だけで良いと割り切って進めているところに共感しました。それと、施策を実行して効果が上がらないと判断すれば直ぐに辞めて、次の手を打っていくスピード感にも感心しました。

糸島市の様々な施策で、微増ではありますが人口10万人を超えるところまでできています。三田市としても、参考になる施策や考え方がたくさんあるように感じました。(村手秀樹)

