

令和 4年11月29日

鹿追町議会議長 吉田 稔 様

総務文教常任委員会
委員長 畑 久雄

所管事務調査報告書

本委員会は、下記のとおり所管事務調査を実施したので報告いたします。

記

1. 調査期間 令和 4年10月 4日(火)～10月 6日(木)
2. 調査地・調査項目
 - (1) 大空町役場東藻琴総合支所 大空町立大空高等学校東藻琴校 緑友寮及び新寮について(10月4日)
 - (2) 北見市役所 書かないワンストップ窓口による窓口サービス改善について(10月5日)
 - (3) 津別町役場 空き家活用による移住・定住政策、まちづくり会社について(10月5日)
 - (4) 鶴居村役場 人口減少対策、移住・定住、むらづくり会社について(10月6日)

3. 参加者

委員長	畑 久雄
副委員長	山口 優子
委員	安藤 幹夫
委員	埴 渕 賢 治(視察欠席)
委員	上 嶋 和 志

町民課 課長	平 山 宏 照
議会事務局 局長補佐	高 瀬 俊 一

4. 調査の目的及び調査結果

(1) 大空町役場東藻琴総合支所（大空町）

【調査目的】

大空町立大空高等学校東藻琴校 緑友寮及び新寮について

【町の概要】

大空町は、平成18年(2006年)3月に女満別町と東藻琴村が合併してできた町であり、人口6,814人、世帯数3,053世帯(令和4年(2022年)9月末現在)、面積343.66km²である。

オホーツクの玄関となる女満別空港があり、産業は畑作、酪農、漁業では網走湖のワカサギ、シジミ、シラウオ等が中心のまちである。

【調査結果】

北海道大空高等学校は、令和3年(2021年)4月に町立で1間口を総合学科として開校した。

大空町には、全日制・普通科の北海道立女満別高等学校と昼間定時制・生産科学科の大空町立東藻琴高等学校の2校があるが、両高校とも入学者が少なく定員割れが続いており、高校存続の危機感から町内両校統合に向けた住民協議が平成29年(2017年)より始まり、令和3年(2021年)4月に両校は発展的に統合し、町立・全日制の総合学科として開校した。

新しい高校をどのような手法で運営していくか等を検討する「大空町新しい高校づくり推進委員会」を立ち上げ、総務省地域情報化アドバイザー制度を活用しアドバイザーを迎え、授業構築等を研修した。新しい高校の校長は、町立であるため北海道教育委員会の人事によらず公募とし、アドバイザーであった方が校長として採用された。

鹿追高校も令和5年度(2023年度)より全国公募を行うが、大空高校は開校時より行っており、令和3年度(2021年度)入学者29人に対し7人、令和4年度(2022年度)40人に対し10人の実績となっており、定員の30%までが道外者でも良いとのことであった。

① 大空高校の寄宿舍について

現在使われている寄宿舍は築50年以上と老朽化しており、校舎の近くに令和5年(2023年)4月の供用開始を目指し建設工事中である。定員は男女とも20人ずつの計40人であり、建設費は約5億円で地方創生拠点整備交付金をあてるとのことである。

寄宿舍の使用料は食事代と合わせて5~6万円を予定している。遠隔寮としての位置づけであり、通学が困難と認められる者のみが入寮可能である。

人員配置では、管理人の役割を持つハウスマスターの男女2人と、調理員2人が従事し、年間運営費は1,500～2,000万円を見込んでいる。

大空町ではこの建物を交流拠点施設として位置付けており、大空高校を核とした地域活性化のため、生徒と地域内外の人材交流を通じた学びの場として活用予定である。

② 公設塾の取組について

公設塾は校舎内に週2～3回開講されており、スタッフは会計年度任用職員3人で行なっている。塾の運営やスタッフの研修は民間に委託しており、その費用は約400万円である。塾生の負担は月2,000円で、全校生徒のうち35%程度の35人が参加している。

【考察】

女満別と東藻琴地区にそれぞれ高校があり、全日制と定時制、普通科と農業科の違い、人口の少ない東藻琴地区にメインキャンパス設置の決定等、多くの困難を乗り越え、その着地点が大空高校の開校であり、町民を中心とした検討委員会の設置等、十分な時間をかけて町民の合意を得たということである。

生徒募集の考え方としては、全国募集をしており「地域みらい留学」へ参画している。リモートによる学校説明会や大空高校でのオープンキャンパスを行っており、現地に来られる生徒には旅費の助成も行なっているとのことである。

また、瓜幕で行なっている山村留学のように、親子での移住者もいるとのことである。

1間口の高校であるがコース制を行っており、卒業後の進路に合わせて主に進学する生徒向けの文理探求系列と農業や先端情報技術を学ぶスマートアグリ探求系列の2つの系列がある。そのため高校3年生では時間割の8割を自分で選択するとのことである。

少子化が進む中、小規模高校にとってそれぞれ特色を出しそれをアピールして入学者を集めるのは、課題が多く費用もかかることが大空高校での研修でうかがい知ることができた。

大空町では、学校を核とした地域づくりを目指し、郷土学習や部活動、出前授業等での地域や企業等の協力活動、ボランティア等、お互いをパートナーとして行う地域学校協働活動を通じてまちづくりを行っており、住民の理解を得ている。

町村の小規模校として鹿追高校とも多くの共通点があり、全国公募、公設塾、寄宿舎、魅力ある学校運営は参考とすべき点が多々あった。

(2) 北見市役所(北見市)

【調査目的】

書かないワンストップ窓口による窓口サービス改善について

【市の概要】

北見市は、人口11万3,453人、世帯数61,911世帯(令和4年(2022年)9月末現在)で、平成18年(2006年)に端野町、常呂町、留辺蘂町の1市3町が合併して現在の北見市となった。面積1,427km²、東西110kmと広大で、市役所本庁舎のほか3支所、5出張所の計9カ所の窓口がある。

オホーツク圏の中心都市であり、産業は畑作、酪農、畜産業、サロマ湖のホタテやカキ、オホーツク海のサケ・マス等の漁業、卸売・小売業が中心の町である。

【調査結果】

窓口サービスの向上と窓口業務の効率化を同時にかなえるため、業務改善に取り組んだ。

北見市役所は新築の庁舎だが、窓口の表示も「〇〇課」ではなく、住民目線に立って、何の手続きができるところか、という表示になっている。来庁時、最初に受付の端末で手続き内容のボタンを押すと、順番に呼び出してくれる受付機を1階ロビーに備えている。

導入前、手続きに来た住民は、窓口を何度も回り、何種類もの書類に何度も同じ住所や名前等を書かなければならず、とても時間がかかるという窓口サービスの課題があった。

また、窓口で働く職員にとっても、ベテラン職員に確認しないと書類の漏れやミスが発生してしまう課題があった。

そこで、誰でも同じようにミスなく受付をすることができる、受付業務をシステムで支援する仕組み「窓口支援システム」を企業と共同で独自開発し、7,000万円をかけて平成28年(2016年)に導入した。

手続きのうち、住所変更等の簡単な手続きが全体の70～80%を占める。これらをワンストップ化することと、窓口業務を会計年度任用職員に任せることで、正職員は専門的な手続き・相談や審査が必要な手続きに時間をかけられるようになった。

実際に、家族で引っ越しして来た場合の疑似体験をしたところ、職員の質問に答えるだけで、手続きチェックシートと住所や家族全員の氏名、生年月日等が記載された書類が印刷される。住民は署名をするだけで、引っ越しに伴う転入手続きは5分ほどで終了した。

【考察】

書かないワンストップ窓口業務を実施するにあたり、事業計画として位置づけ、実施事項は課長以上で構成される会議体「北見市ワンストップサービス推進会議」で合意し、各課の現場職員で構成される「作業部会」が動けるようにしてもらい進めている。

また、「各課の責任範囲を文書で明確にすること」に時間をかけたことで、現場職員の心理的な抵抗感や、各課の連携に伴うトラブルを事前に回避できたことが、システム導入に成功したカギだと思われる。

システムを導入する前段階として、平成24年(2012年)から、証明申請書を統合し、

業務を集約することで、書く回数と窓口を回る回数を減らす取組を行なってきた。

また、転入、結婚、出生、おくやみ等のライフイベントごとに、役所の関連手続きを分野別に一覧化した「手続きチェックシート」を作成し、業務内容を整理してきた。

これら二つの取組については、鹿追町役場でも住民サービス向上のためすぐにも取り組める事項である。(ひな形は、デジタル庁の「デジタル改革共創プラットフォーム」と北見市ホームページにて提供されている)

「業務改善そのものが人材の育成となる」とのことである。住民サービスの向上のために考え、取り組み、改善を続けることで、職員の人材育成にもつながっていくことが重要なポイントであると感じた。

(3) 津別町役場(津別町)

【調査目的】

空き家活用による移住・定住政策、まちづくり会社について

【町の概要】

津別町は、人口4,260人、世帯数2,211世帯(令和4年(2022年)9月末現在)、面積716.80km²である。森林面積が86%を占め、産業は林業と畑作が中心のまちである。

平成27年(2015年)から令和2年(2020年)の人口減少率は12.7%で、道内179市町村中25位、オホーツク管内18市町村中1位であった。

【調査結果】

空き家対策について、町内にある空き家のうち、一部に損壊が見られ小規模な修繕が必要なものは43.9%、管理に特段の問題がないものは21%あり、条件次第では利活用を考えたい等を希望する方へ空き家情報を提供している。

補助事業として、空き家等撤去促進事業、空き家活用促進事業及び住宅改修奨励事業は助成金額が最大各50万円、中古住宅購入奨励金は最大30万円、起業等振興促進事業は最大1,000万円である。

空き家等情報登録制度(空き家バンク)は平成30年(2018年)にホームページを立ち上げ、同年10月から本格始動している。

運営及び移住定住サポートデスクというワンストップ窓口は、北海道つべつまちづくり株式会社に業務委託し実施している。

登録後、マッチングと契約に向けた流れである。

注意事項として①売買・賃貸の交渉や契約について関与しない②物件登録者と利用希望者へのあっせんや仲介はしない③交渉や契約等に関する一切のトラブル等は当事者間で解決するが挙げられる。

物件売買交渉・登記変更・契約等は複雑で、専門家に依頼することを勧めている。

社会環境が大きく変わっていく中でも、愛着のあるまちに長く住みたい町民の願

いに応えるため、町では人と人とのつながりやその仕組みをデザインすることによって、コミュニティを元気にする取組を各分野で進めている。

【考察】

先の読めない時代、だからこそ想像力を働かせ、試行錯誤しながら少しずつ前に進んでいき、そうしたチャレンジが新しい時代を築いていく。関係する住民を応援していくのは行政の役割である。

新しいことに挑戦できる場を広げることがまちの成長力であり、それぞれの立場で考え、みんなで知恵を出し、住みよい方向へ情報を町民へ示してまちづくりをする思いを強く感じた。

(4) 鶴居村役場(鶴居村)

【調査目的】

人口減少対策、移住・定住政策、むらづくり会社について

【村の概要】

鶴居村は釧路管内のほぼ中央に位置し、人口2,489人、世帯数1,206世帯(令和4年(2022年)9月末現在)、面積571.80km²で、主要産業は酪農・畑作で、特産品はチーズ・山幸ワイン・三恵豚・エゾシカ肉等がある。

毎年11月頃から翌年3月頃まで200羽前後のタンチョウが飛来し、人とタンチョウが共生し、観光資源が豊富な自然豊かな村である。

【調査結果】

人口状況は約2,500人前後で推移し、自然減はあるものの減少率は低く、緩やかにしながら世帯数が増加傾向にある。子育て支援・医療支援・雇用対策・移住定住対策等、むらづくりの基本となる施策が充分行われている。

子育て支援では出産祝金をはじめ、小学校入学時・高校通学に対して支援を実施しており、雇用対策では廃校になった小学校をクラフトビール工場に活用する起業誘致や、空き店舗にコインランドリーを開業した酪農家等の事例がある。

移住定住対策では、新築・中古住宅取得に対し、さらにゼロカーボンシティを目指す村として、太陽光発電システム及び木質燃料ストーブ購入をセットで、村内外事業者を問わず全額を現金で補助し、支援を実施している。

次に、むらづくり会社については、第5期総合計画における①経済の持続的な発展②地域経済の循環③地域を活性化させるサービスの充実等の課題解決のため、村が40%、村内企業が51%、残り個人住民の出資により設立され「ふるさと納税業務」、令和4年度(2022年度)完成の「総合体育館の管理運営」が業務委託されている。

今後は、イベントの運営支援、特産品の製造販売、ECサイト運営業務、移住定住

対策等の業務拡大を予定しているとのことであった。

【考察】

鶴居村は、人口規模的には本町のほぼ半数程度であるが、主要産業の農業を中心にまちづくりが進められており、近年ではバイオマス事業に着手しゼロカーボンシティを目指している。また、過疎地域自立支援では本町と同様に名前の挙がった村として共通点が多い。

少子高齢化・地方分権により基礎自治体の果たす役割は増加している状況にあつて、限られた職員で住民の満足いく行政サービスには限界がある。官民協働のまちづくりは、地域経済を循環させる役割は大きい。

また、次世代に夢と希望が届くまちづくりの実現に向けて取り組んでいくことが重要である。

業務委託を実行することで、町内での雇用機会の創出や、市街地の空洞化の解消、公共施設等の再利用により人流や地域の活性化にもつながるまちづくりの重要な課題と考察する。

5. 総合考察

今回は道東に位置する1市2町1村の行政視察を行い、人口減少対策、学校教育、空き家対策、公共施設の取組や対策等を調査した。

大空町では町村合併と少子化により、高校の統合が4年がかりで進められ、地域住民の賛同で誕生した。全国公募や、校舎及び寄宿舎等の施設整備が進められている。地域学校協働活動を通じてまちづくりを行なっている。生徒数の減少や全国公募、寮や公設塾等、鹿追高校にも通じる課題もある。

北見市での書かないワンストップ窓口業務を調査し、地方自治体の多くがいかに業務の効率化に悩んでいるかを痛感した。平成24年から取り組みを開始し、課長以上のワンストップ推進会議や担当職員による作業部会では、ともに時間をかけて事前のトラブルを回避し、導入の成功につながった。本町においても、費用がかかる窓口業務システム構築の前に、まず申請書の統合や手続きの流れを書いたシートの活用等については、住民サービス向上のために取り組めると考える。

津別町、鶴居村の空き家対策、移住定住対策、まちづくり会社等、各町村でそれぞれの特徴ある資源を生かして想像力を働かせ、試行錯誤しながら前に進んでいる。そうした人たちを応援していくのは行政の役割であり、新たなことに挑戦できる場を広げることがまちの成長力である。

みんなで知恵を出し、住みよいまちづくりをする方向へ情報を示し、進めることが必要と考える。