

教務厚生常任委員会 行政視察報告書

1. 視察期間

令和6年7月30日（火）から8月1日（木）まで

2. 視 察 地

- (1) 福岡県 八女市「オンライン窓口センターについて」
- (2) 福岡県 太宰府市「文化財保存活用地域計画について」
- (3) 福岡県 福津市「コミュニティスクールについて」

オンライン窓口センターについて（八女市）

1. 視察事項（視察地）及び選定理由

本市では、市内商業施設等において申請サポート業務を実施していますが、マイナンバーカードの保険証利用が進む中、福祉施設や高齢者施設等の利用者に対する普及が課題となっています。福岡県八女市はマイナンバーカードの普及を目指し、これまで公共施設や商業施設などを対象に出張申請サポートを実施してきたが、マイナンバーカードのさらなる拡大を目指し、リモートを活用した申請手続きの推進しました。2023年2月21日から、マイナンバーカードがリモートで申請できる窓口を開設。それにより、マイナンバーカードの申請手続きをリモートで支援するため、オンライン窓口センターを導入しました。このサービスを活用することで、利用者は場所を問わずにマイナンバーカードの申請が可能で外出しづらい住民を支援するため、市内の高齢者施設や福祉施設の入居者を対象にサービスを運用、福岡県八女市の職員は電話や映像で利用者とコミュニケーションをとり、マイナンバーカードの申請手続きを実施するなど、本市の参考といたく視察先として選定いたしました。

2. 視察報告

(1) 八女市の概要

八女市は、福岡県の南部に位置する市で、豊かな自然と歴史文化が魅力の地域です。筑後地方に位置し、東部には標高の高い山々が広がり、西部には筑後川が流れています。山地や丘陵地が多く、自然環境に恵まれており、豊かな森林資源や清らかな川の水が特徴です。農業が盛んな地域で、特にお茶や柿、ぶどうなどが主要な産物です。中でも「八女茶」は全国でも高品質なブランド茶

として知られ、煎茶や玉露などの種類があります。また、八女の柿やぶどうも高い評価を受けています。伝統的な手工芸品の生産地としても有名です。特に「八女福島仏壇」は、細部にわたる精巧な技術が評価され、国の伝統的工芸品に指定されています。また、竹工芸や和紙作りも盛んで、地域の文化遺産を継承しています。このように、八女市は自然、農業、伝統工芸、そして歴史文化が調和した地域で、観光地としても多くの魅力を持っています。

人口：59,758人 総面積：482.44km²

(2) オンライン窓口センターについて

①導入の経緯・概要について

令和4年度に福祉施設向けにリモート申請サポートの業務委託を実施。保険証利用申込手続きが進む中、コロナ禍で面会制限がある施設入所者へのカード普及が課題となっていた。非対面で各種申請手続きができる「電話面談システム」の紹介があり、施設入所者への申請サポートとして当該システムを利用した業務委託を決定した。

②導入後のマイナンバー申請状況について

市内150施設に、非対面によるマイナンバーカード申請を案内し、16事業所134人の申請を受付した。簡単に申請できると高評価であったが、カード本体と暗証番号管理に対する不安があり「検討する」との回答が多かった。

③導入の予算について

事業に係る業務委託料は、「マイナンバーカード交付事務費補助金」(補助率10/10)を活用

リモート申請サポート導入の経緯

○電話面談システムとは・・・

- ・金融機関などで使用されているオンライン商談ツール
- ・専用のソフトウェアが不要で、スマートフォンやパソコン上で画面を共有することができる
(画面上に資料を表示させたり、写真等のデータのやり取りが可能)
- ・会話は「音声通話」を利用、データ通信で「画面共有」。ネット回線が低速でも利用しやすい
- ・コロナ禍で対面での手続きが難しい状況でも、非対面で手続きが可能になる

リモートコントロール機能(特許取得)

- ・オペレーター側のブラウザ画面を、一時的に市民の方が操作することができる
- ・操作するURLを指定できるためセキュリティも安心
- ・電話サポートの延長で、さまざまな申請手続きがオンラインで完結できる



電話面談システムを使ったマイナンバーカード申請受付を実施している「泉佐野市」で運用している事業者「株式会社ベルシステム24」と導入・運用について協議

「株式会社ベルシステム24」は、コンタクトセンター大手。コールセンター業務の実績があり、自治体では「税金滞納者に対する税促進業務」等を受託している

○施設入所者へのリモート申請サポート (福岡県八女市)

概要

- ▶ 窓口への来庁や外出が困難な方にもマイナンバーカードを申請いただくことを目的として、市内の施設利用者に対し、リモート申請サポートを実施。(「お手持ちのスマホやパソコン」と「サポートセンター」を電話と映像で同時につなぎ、書類の入力や写真撮影を対面に近い状態でサポート)
- ▶ 施設に対して広報チラシの事前配布後、サポートセンターから架電してリモート申請を説明。施設職員の協力のもとマイナンバーカードの申請手続きを実施。
- ▶ 交付時は申請者が来庁困難なことを示す資料等を準備いただき、ご家族や施設職員に対する代理交付を活用予定。



広報チラシ



リモート申請サポートの様子

○自治体におけるマイナンバーカード普及促進の取組 (R5.3)

④成果・課題

事業期間 令和5年2月21日～令和5年3月20日

事業費用 マイナンバーカード事務費補助金の活用 補助率 10/10

対象施設数 市内150事業所

介護サービス109事業所 福祉サービス41事業所

架電件数 261件

申請件数 16事業所134人が申請

利用者の感想・意見

○申請した施設

- ・申請が簡単であった。
- ・スマートフォンやタブレットで使用するのに面倒な設定がなく、利用しやすい。
- ・施設職員の支援が必要だが、一人15分程度で申請が完了する。

○申請しない（できない）理由

- ・マイナンバーカードが必要と考えていない
- ・施設でマイナンバーカードや暗証番号を管理することへの不安がある。
- ・申請は家族の理解が必要。同意を得るのに時間がかかる。
- ・本人の意思に基づくものであるが、本人の意思が確認できない。

上記の実績があり、実際に申請した方から利用がしやすかった等の意見もあり、成果が上がっていることが分かりました。しかしながら、マイナンバーカードに対する不安等から申請を見送っているケースもあるとのことでした。課題としては、システムの導入費用、維持費用などが高額のためシステムの継続が難しいなどがあげられます。

（３）所感

八女市が取り組んだりリモート申請サポートは、施設入所者にとって、デジタル化が進む現代において、生活の質を維持・向上させるための不可欠な支援です。適切なサポートを提供することで、入所者が必要な申請サービスを受け、家族や施設職員の負担を軽減し、より円滑な福祉サービスの提供が可能になります。これからは合理的配慮が求められる時代であり、誰もが平等にサービスを受けられるように考えていく必要があると考えます。しかし、導入し継続してサービスを行っていくには費用がかかることから課題も多くあります。

本市においても、共生社会の実現に向けて誰もが生活のしやすい環境を創るのが行政の重要な責務であると思います。今後も調査を重ね誰もが住みやすい藤岡市を目指します。



文化財保存活用地域計画について（太宰府市）

１．視察地選定の理由

本市には、讓原石器時代住居跡、中大塚縄文時代敷石遺構、七興山古墳、伊勢塚古墳、白石稻荷山・皇子塚古墳、平井城、芦田城、高山社など古代から近代にわたる多くの文化財がある。各時代において藤岡が重要な地とされていたことを示すもので、現在それらの保存整備や周辺地域を含めた景観の保全が進められている。しかし、いまだ十分とはいえず、教育的活用についても課題となっている。

また、地域に残る無形民俗文化財は後継者不足などにより失われつつあり、市指定重要民俗文化財等は、記録保存や時代に引き継いでいくための後継者育成が課題となっている。

太宰府市は古代より文化の中心地として栄え、２０２１年に史跡指定１００年を迎えた太宰府跡、水城跡はじめとする数多くの史跡を有している。

このほど「文化財保存活用地域計画」を策定し、市民とも地域の文化財を保存し活用する取り組みを強化しているとのことであり、本市の参考といたく視察先として選定した。

２．視察報告

（１）太宰府市の概要

太宰府市は、古代において太宰府政庁の所在地として九州地方の政治・経済・外交の要となり、わが国の文化活動の一大拠点として重要な役割を占めてきたことによって特別史跡や名所旧跡が数多く点在している。

明治２２年町村制施行により９村が合併し水城村、３村が合併し太宰府村となる。明治２５年に町制を施行し、町となり、その後、昭和３０年市町村合併促進法によって、太宰府町と水城村が合併して新「太宰府町」となる（２，４６２世帯、１３，２６４人—昭和３０年国勢調査人口）。

かつては水田稲作を中心とした農業と、太宰府天満宮門前町を中心とした商業が主要産業だったが、福岡市を中心とした経済圏の中で、第一次産業、第二次産業の占める割合は次第に低下し、他市への通勤者の増加とともに小売業を中心とした第三次産業の割合が増加した。

福岡都市圏の膨張に伴い、大規模な宅地開発や大学の立地などで人口が急増し、昭和５７年４月１日に全国で６５１番目の市制を施行し、「太宰府市」となった。

・市域 ２９．６０km

- ・人口 71,634人（令和6年7月1日現在）
- ・財政規模 300億2,957万円（令和6年度一般会計予算総額）

（２）文化財保存活用地域計画について

①経緯・目的

太宰府市には歴史の舞台となってきた史跡群で市域の16%を占めている。国内有数の名勝旧跡の地として古くから知られ、現在においても一大国際観光都市のひとつとして数えられている。2019年には、新元号「令和」発祥の地としても注目を集め、あらためて太宰府市の歴史的意義が再認識された。

一方、市域の大きな部分を占める史跡地はさまざまな法的規制が多いため、税収や経済効果をもたらす積極的な活用に配慮が必要である上に、コロナ禍を経て「維持や保存にかかる費用が市の財政において大きな割合を占めている」というかねてよりの市民感情が高まりつつあった。ふるさと納税や地方分権改革推進提案の制度を活用し、文化遺産の価値を損なわずに多様な活用を実践する先進的な取り組みを実践すると同時に、指定文化財だけでなく市民や地域が将来の世代に伝えていきたい「文化遺産」を未来へつないでいくことを目指し、2010年（平成22年）度に「太宰府市歴史文化基本構想」を策定した。その後、文化財保護法の改正により新たに動き始めた制度等を活用し、教育・学習、調査・継承、歴史的景観・環境の保全、防災・防犯、情報発信、観光・産業等の分野において官民連携による文化遺産の保存と先進的多用途活用の推進を図るべく「太宰府市文化財保存活用地域計画」を2022年（令和4年）に策定した。

②事業内容

「太宰府市文化財保存活用地域計画」は指定文化財だけでなく、「太宰府市民遺産」として認定された地域で大切に継承されてきた祠や老木、記念碑、小さな神社、そして地域生活と密接に関わる祭事や慣習などの保存・活用に関して基本的措置として「つたえる」「ひろげる」「ささえる」をキーワードに官民連携で事業に取り組んでいる。

○「つたえる」の取り組み事例

１）太宰府アカデミー令和編

古都太宰府保存協会は設立50周年を迎えるにあたり、太宰府の魅力を市内外へ発信する「太宰府アカデミー」を2023、2024年（令和5、6年）度の2年間全24回の講座を開催。古代・中世・近世・近現代の各時代の研究者による講座は秋田から鹿児島までの全国で、対面345名、オンライン138名、計483名に受講されている。

２）子ども史跡解説員

水城小と国分小の5・6年生の総合学習として、児童が「子ども史跡解説員」

となり一般の方に対して現地や資料館で解説をしている。小学校と古都太宰府保存協会の協同事業で、学芸員・史跡解説員の支援のもと、授業・現地視察・リハーサルが行われる。

3) 史跡整備

「太宰府関連史跡」を将来に伝えていくため「保存活用計画」や「整備計画」を策定し、保存修理工事、整備工事を行う。

4) 建造物の保存修理

国の重要文化財に指定されている太宰府天満宮は、2022年（令和4年）度から、保存修理工事が行われており、太宰府市も申請に基づき文化財関係補助金を交付している。

○「ひろげる」の取り組み事例

1) 太宰府魅力発信ガイド育成講座

2023年（令和5年）度、「西の都」の魅力を解説する観光ガイド育成事業を実施。雑誌「じゃらん」で編集長をつとめた講師による座学、参加者による半日観光コースの作成など全5回の講座に30名が応募し、28名が全講義を修了した。

2) 「THE DAZAIFU プロジェクト」

ふるさと納税返礼品の登録を促し、既存の事業者と新規事業者の新たな事業展開を生み出すことで、新しい太宰府の魅力を発信していく事業。事業のゴールはふるさと納税の活性化によって新たな太宰府ブランドの確立。

3) 令和の都太宰府「梅」プロジェクト

文化財保護の観点から商業利用が制限されてきた史跡地の梅を使ってスイーツやご当地グルメなどを開発し、地場土産産業を振興する。関連商品はふるさと納税の返礼品として登録され、2023年（令和5年）度のふるさと納税寄附額は2017年（平成29年）度と比べて45倍（4,000万円→18億円）となっている。

4) 史跡での、フードトラック・マルシェ

社会実験として2022年（令和4年）度にフードトラックの営業を市内3史跡で行った。市内外の6事業者が参加。

また、市内の筑紫女学園大学の地域連携授業の一環として外国使節が滞在した古代の客館跡で行ったマルシェ・アートイベントに600名が来場。これを機に史跡でのマルシェを希望する声が寄せられている。

○「ささえる」の取り組み事例

1) 太宰府市民遺産支援

認定を受けた「太宰府市民遺産」の育成団体活動を支援。

2) 太宰府市民遺産助成

認定を受けた「太宰府市民遺産」育成の活動支援のための事業助成。

・【ライト・ルーペの購入】「市民遺産第 15 号四天王山の三十三石仏」石仏の現状確認調査（R5.6～R6.3 全6回）

・【稚児着用の公演用「ゴザ袴」の新調】「市民遺産第 17 号竹の曲（たけのはやし）」福岡県無形民俗文化財」

3. 所感

事業の説明を担当した課長さんには太宰府市の古代よりの歴史を詳しく説明していただいた。会議室から見える景色と一体なった歴史解説に、太宰府市の市域の 16%が史跡という事実を実感させられ、ロマンも感じる事ができた。また、高度経済成長期には史跡など文化財保存の動きに対して地元からは経済発展の妨げになるとして反対の声があがり街が二分されたとのことで、太宰府市にとって史跡の存在というのは極めて大きいものであると感じた。そのため、太宰府市の文化財行政は、その影響がプラスにもマイナスにも大きく働く重要政策のひとつといえるものと思う。

視察事項の「文化財保存活用地域計画」は、そうした史跡や文化財を経済的にも活用し、文化的にも保存をする取り組みを市民と共同ですすめる計画となっている。

計画にともなう各種事業への国からの財政的な支援はほとんどないとのことだが、市が認定する「太宰府市民遺産」は順調に登録数を増やし、「THE DZAIFU プロジェクト」によるふるさと納税寄附額は飛躍的に伸び、史跡地での新たな試みも期待が広がっていることが説明された。計画策定当初に掲げた目標も「おおむね達成できているのでは」とのことですべて計画は順調に進捗しているといえる。

懸念があるとすれば、オーバーツーリズムの問題である。

文化財や史跡を活かして経済的な効果を期待するとき、観光資源として活用することを計画しがちではないかと思うが、観光客からの収益による経済的効果を追求することで地域の文化財が損なわれることがあってはいけない。

太宰府市では「令和」新元号発表の際、太宰府展示館は例年 1 万人の来館者が 13 万人に激増したようで行政運営にも支障があったとのことだった。太宰府天満宮も慢性的にオーバーツーリズム気味との指摘もあり、今後は観光客による経済的効果と文化財保存のバランスを丁寧に見定めていくことが必要であると感じた。



「コミュニティスクールについて」（福津市）

1. 視察事項（視察地）及び選定理由

福津市が目指す「コミュニティスクール」の姿は、学校の重点目標の実現に向け、学校・家庭・地域がそれぞれの役割を果たしつつ三者の知恵と力を結集（共同）する、地域にふさわしい「みんなで関わり、みんなで作る学校」です。福津市では、平成19年9月に神興東小学校が第一番目の「コミュニティスクール」としてスタートし、平成23年6月には、市内すべての小中学校（10校）が「コミュニティスクール」として動き出しました。現在は、社会教育（地域学校協働本部）と連携・共働し、「地域とともにある学校づくり」「学校を核とした地域づくり」を推進しており、子どもたちが地域に関わることを学んだり、地域貢献活動を行ったり、地域の人々が学習支援や安全対策を行ったりしています。

本市のコミュニティスクールは、平成29年度よりコミュニティスクールを実践し8年目となります。この事業は、学校と地域住民等が力を合わせて学校の運営に取り組むことが可能となる、地域とともにある学校への転換を図っており、地域に定着しつつあります。

今回の視察において、福津市と本市の成果と課題を明確にし、参考といたく視察先として選定いたしました。

2. 視察報告

（1）福津市の概要

福津市は、福岡県の北西部に位置する市です。福岡市と北九州市の中間に位置しており、玄界灘に面しているため、豊かな自然環境と海の景観が魅力です。市の中心には、古くからの歴史や文化が残る地域が多く、観光資源にも恵まれています。福津市は海に面しており、砂浜や美しい海岸線が続いています。特に、宮地嶽神社の「光の道」で有名な海岸は人気の観光スポットです。内陸部には緑豊かな山や森林もあり、自然との調和が取れた風景が広がっています。弥生時代や古墳時代の歴史的な遺跡も多く、考古学的に重要な場所となっています。

農業と漁業は、肥沃な土地と海に恵まれ、農業や漁業が盛んです。特に、玄界灘で獲れる海産物や地元の農産物は、新鮮で品質が高いと評判です。宮地嶽神社や美しい海岸線を活かした観光業も重要な産業の一つです。

人口 68,891人 総面積 52.76km²

小学校 6,695人 中学校 2,218人

① 福津市コミュニティスクールについて

福津市コミュニティ・スクール推進計画					
年度	平成19～23年	平成24～26年	平成27～29年	平成30～令和2年	令和3年～5年
	導入期	定着期	充実期	発展期	新化期
活動内容	■コミュニティ・スクール説明会の開催 ■段階的に各学校に学校運営協議会設置 ■地域カリキュラム開発 ○地域を学ぶ ○地域と学ぶ ○地域で学ぶ ■地域資源・地域人材の活用研究 ■地域住民、保護者への発信	■コミュニティ・スクールでの熟議と協働の充実に関する研究 ■熟議による学校運営協議会の運営 ■コミュニティ・スクール研究発表会開催 ■コミュニティ・スクールフォーラムの開催 ■コミュニティ・スクール報告会の開催 ■地域との協働事業 ■コミュニティ運動会・文化祭の開催 ■地域行事への参加 ■学校との連携による地域行事の活性化	■小中9年間の子どもたちの学びを支える小中連携に関する研究 ■学校・家庭・地域の役割の明確化 ■コミュニティ・スクールにおける学校評価に関する研究 ■中学校区における共通評価項目の設置 ■地域の課題から学ぶ教材の開発 ■地域貢献活動への参加 ■社会教育との連携	■学校を核とした地域社会づくり ■地域とともにある学校づくりによる地域を担う人材育成の研究 ■地域学校協働本部の構築 ■地域コーディネーターに関する研究 ■コミュニティ・スクールの機能化、持続性を図る学校現場における業務改善の研究 ■第2期教育総合計画策定	■中学校区の特徴を生かし、小中9年間を見通した連続性のある教育活動と指導体制の研究 ■「地域とともにある学校づくり」と「学校を核とした地域づくり」の双方向からの推進 ■地域学校協働本部の充実・発展 ■統括コーディネーターの配置、活用 ■地域人材バンクの構築 ■チーム学校によるネットワークの構築

福津市のコミュニティスクールは、地域の住民や保護者が学校運営に参画し、地域全体で子どもたちの教育を支える仕組みを指します。コミュニティスクールは、正式には「学校運営協議会制度」とも呼ばれており、学校と地域社会の連携・協力を強化することを目的としています。

【福津市のコミュニティスクールの特徴】

1. 学校運営協議会の設置

福津市のコミュニティスクールでは、学校運営協議会が設置され、地域住民や保護者が協議会のメンバーとして参加します。協議会は、学校運営に関して校長に対して意見を述べたり、教育目標の設定や方針に関して議論を行います。これにより、地域の声を直接教育に反映させることができます。

2. 地域との連携

コミュニティスクールでは、地域の特性や課題に応じた教育活動が行われます。地域の歴史や文化を学ぶ機会を提供したり、地元の企業や団体と連携して職業体験を行うなど、学校と地域が一体となって子どもたちを育てる取り組みが行われます。

3. 保護者の積極的な参画

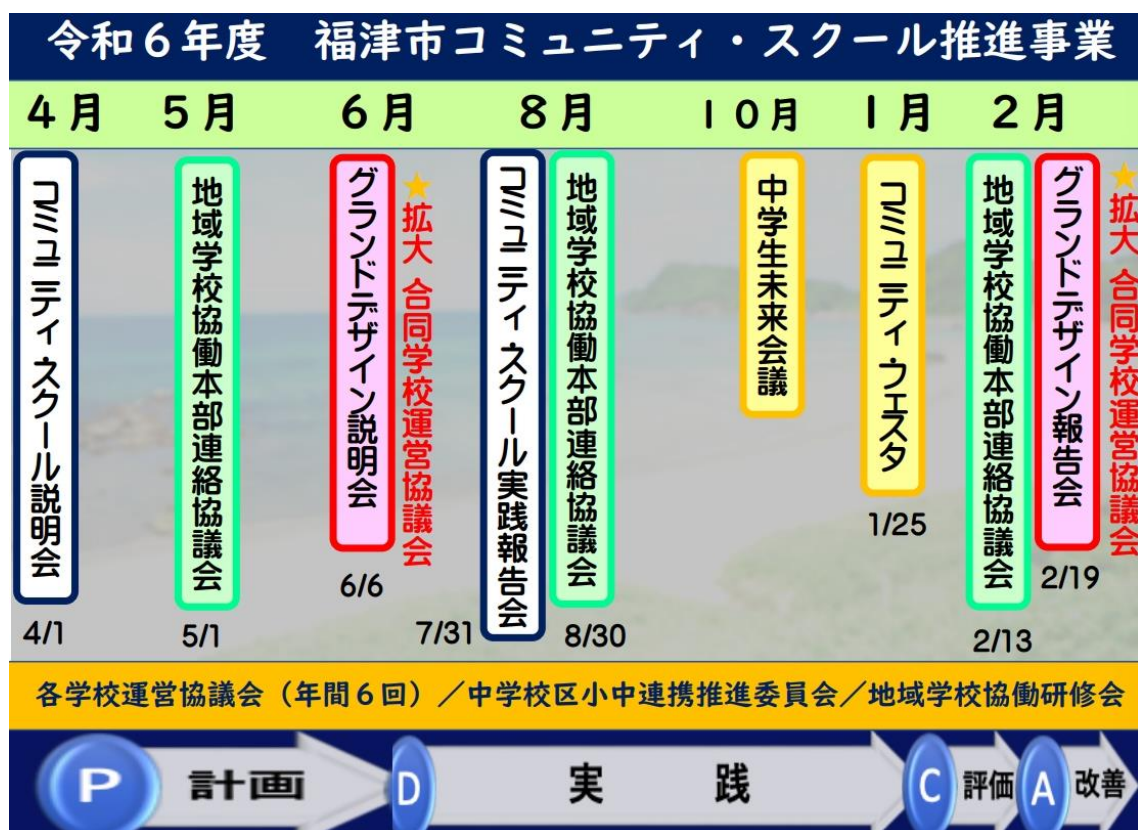
保護者が教育活動や学校運営に積極的に参加できる仕組みが整えられており、単なるサポート役としてではなく、意見や提案を通じて学校運営に関与することが期待されています。これにより、家庭と学校の連携が強まり、より質の高い教育が提供されます。

4. 地域資源の活用

地域にある人材や施設、歴史、自然環境を教育に活用することも重視されています。地域の高齢者や専門家が講師として学校に招かれることもあり、地域の知恵や経験が子どもたちの成長に生かされています。

② コミュニティスクールの目的と意義

福津市のコミュニティスクールは、子どもたちが学校という枠を超えて、地域全体のサポートを受けながら成長できる環境を目指しています。学校が地域に開かれた場となり、地域の住民と一緒に子どもたちの未来を考え、支援していくことです。これにより、子どもたちの豊かな人間性の育成や、地域との繋がりを深めることが期待されています。



③成果・課題

成果として、保護者、学校運営協議会の評価より、先生方の雰囲気、子どもの表情、学習に取り組む姿勢から子どもたちが学校が楽しいと感じられる。また挨拶がきちんとできます。学校と地域、保護者が一体となって取り組んでいて良いとの評価が得られたとのことでした。さらには、行事等での教員の負担が軽減されたとのことでした。

課題としては、保護者、地域への発信、周知が大きな課題となっています。また、学校運営協議会の目的や地域学校協働活動の見直しも課題になっているとのことでした。

(3) 所感

福津市のコミュニティスクールは、学校と地域が一体となり、子どもたちの教育を支えるという理念が、具体的な取り組みとしてしっかりと機能していることを実感しました。

コミュニティスクールの大きな特徴は、保護者や地域の住民が学校運営協議会を通じて、教育の現場に意見を述べるだけでなく、積極的に参画している点であり、校長先生や教職員が地域の声を大切にし、協力しながら教育方針を策定し、実行していて、地域全体で子どもたちを育てるという強い意志を感じました。

特に印象深かったのは、地元の方々の協力による体験学習や地域行事、中学性未来会議、トークフォークダンスなどが、子どもたちの学びにしっかりと取り入れられていることです。子どもたちが自分の住む場所への理解と愛着を深めていることが、非常に重要だと感じました。

一方で、今後の課題としては、周知や定着、持続可能な運営体制の確立が挙げられます。地域の皆様の熱意と協力があってこそそのコミュニティスクールですが、少子高齢化が進む中で、地域のリーダーシップや人的資源の確保は今後の大きな課題です。地域全体で教育に関わる人材をどのように確保し、育成していくのか、行政としても積極的な支援策を講じる必要があると感じています。

今回の視察を通じて、コミュニティスクールの取り組みは、地域全体で子どもたちの成長を支える理想的なモデルであると確信しました。本市においても、平成29年度から取り組んでいるコ



コミュニティスクールは、校長のブレーン、辛口の応援団の合い言葉の下、学校運営の組織として定着しつつありますが、今後も学校、保護者、地域をつなぐ大きな役割を担い、すべては子どもたちのためになる取り組みがさらに発展し、実現に向けて尽力してまいりたいと考えています。

以上のとおり、報告いたします。

令和6年10月4日

教務厚生常任委員会

委員長 青木 貴俊

副委員長 阿野 剛士

委員 中澤 秀平

委員 大久保 協城

委員 湯井 廣志

委員 吉田 達哉