

令和5年度 留萌市議会公共施設整備調査研究会 行政視察研修報告書



期日：令和5年10月16日(月)・17日(火)

場所：北海道（小清水町・北見市）

I 北海道小清水町

1 視察日時

令和 5 年 10 月 16 日(月)

午後 2 時 00 分～午後 4 時 40 分

2 視察場所

小清水町役場（防災拠点型複合
庁舎「ワタシノ」）



3 視察項目及び目的

(1) 防災拠点型複合庁舎「ワタシノ」について

この施設は、令和 5 年 5 月 28 日にオープンした交流・健康拠点と庁舎を一体化させた防災拠点型複合新庁舎。最大の特徴として、役場併設の複合施設としては、全国初となる「フェーズフリー」の考え方を導入している。



当市においても、複合交流施設の整備が課題となっていることから、先進施設を視察研修する。

(2) 企業誘致について

小清水町では、「道の駅はなやか小清水」に隣接した小清水ツーリストセンターに、小清水町観光協会が運営するビジターセンターとモンベルのショップを併設（平成 30 年 4 月にオープン）し、自治体とモンベルが連携した街づくりを進めている。

当市においてもモンベルと連携した街づくりを検討していることから、先進地の状況を研修する。

また、平成 25 年、企業誘致で福岡県から廃校施設（旧北陽小学校）を利活用した「ほがじゃ」の工場が進出している。担当者から誘致に至った実情の説明をいただき、当市の企業誘致や廃校利活用の参考とする。

4 防災拠点型複合庁舎「ワタシノ」について

(1) 説 明 員

小清水町総務課長（D X推進室
兼務、選管事務局長兼任）

細川正彦 氏



(2) 経 過

2018年に発生した胆振東部地震

により、43時間のブラックアウトを経験し、従来から庁舎建物躯体の老朽化及び耐震不足に対処する必要があったこと、町長の公約にもあったことから、新庁舎建設に至ったもの。

(3) 事業概要

① 建築概要

将来人口を見据え、適正な公共施設管理を図るため、老朽化した防災拠点である庁舎と隣接する老朽化した避難所である中央公民館の一体化を図り、建設することになっている。

元々、斜面に建設されていた旧庁舎と旧中央公民館の立地を活用し、3層構造の建物となっている。

主要用途	役場、コインランドリー、フィットネスジム
構造種別	鉄筋コンクリート
建築面積	2,524.38 m ²
延床面積	3,949.37 m ²
階 数	地下1階、地上2階
付帯施設	・温泉利用施設 ・職員駐車場（令和5年度完成予定） ・来庁者駐車場（令和6年度完成予定） ・足湯・防災ひろば（令和7年度完成予定）

※ 当初に計画していた「防災ひろば」には、「サツドラ」が出店することとなり、来庁者駐車場は「サツドラ」の来客用駐車場と併用される見込み

② 事業概要

総工事費は、2,939,656千円。熱源として温泉熱活用によるCO₂削減などに取組、地方創生推進交付金等を活用することにより、コスト低減を図りながら建設している。

また、庁舎の熱源に温泉熱を活用することにより、電源喪失時において

もポンプを動かすことができる程度のミニマムな非常用発電機で対応が可能となり、イニシャルコストの低減を実現している。

① 設計等業務		130,339 千円
基本・実施設計業務委託	84,172 千円	
執務環境プラン策定支援業務委託	1,760 千円	
設計監修業務委託	10,230 千円	
設計技術支援業務委託	8,910 千円	
デザイン制作業務委託	11,000 千円	
外構実施設計業務委託	14,267 千円	
② 本体工事		2,388,243 千円
新庁舎建設 建築主体工事	1,700,776 千円	
新庁舎建設 機械設備工事	360,800 千円	
新庁舎建設 電気設備工事	304,700 千円	
ネットワーク環境整備工事	21,967 千円	
③ 温泉施設整備		182,287 千円
温泉掘削業務	89,859 千円	
温泉熱利活用実施設計業務	3,564 千円	
温泉施設 建築主体工事	27,382 千円	
温泉施設 機械設備工事	48,812 千円	
温泉施設 電気設備工事	10,263 千円	
温泉施設工事監理	2,407 千円	
④ その他		449,061 千円
その他工事等	238,789 千円	
工事監理業務委託	38,181 千円	
新庁舎工事監理支援業務委託	5,390 千円	
新庁舎移転支援業務委託	21,382 千円	
備品購入事業	145,319 千円	
事業費合計（①＋②＋③＋④）		3,149,990 千円
財源合計		2,816,824 千円
市町村役場機能緊急保全事業債	1,427,200 千円	
過疎対策事業債	740,900 千円	
公共施設整備基金	576,782 千円	
ふるさと事業基金	21,942 千円	
地熱井掘削支援事業補助金	50,000 千円	

② 特徴的な機能

1) 町民が集まる「ワタシノ」居場所

役場機能としての「庁舎ゾーン」と、町民が気軽に集い、にぎわいを創出する「にぎわいゾーン」を、同一建物内に複合させた施設となっている。

役場機能では、日頃から街の変化を確認できるように市街地を一望できる2階の西側に理事者室を設け、執務室は1階と2階の2フロアのみではあるが、全て

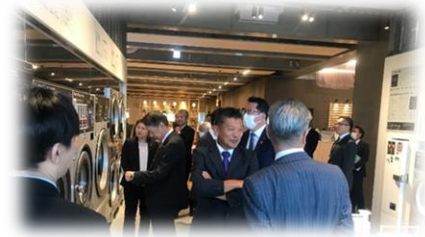




の部署が仕切りのないオープンな空間とし、来庁者に圧迫感や威圧感を感じさせないような工夫をしている。また、袖机は設置せずに各フロアに書庫を備えるとともに組織変更を考慮した床上げ方式の配線をする

ることにより、将来人口を見据えた必要最小限の空間で業務ができるように工夫している。

「にぎわいゾーン」には、家事軽減のための「コインランドリー」、介護予防や健康推進のための「フィットネス」、地元の食材を提供する「カフェ」、親子で遊べる「ボルダリングウォール」、自治会や各種団体が気軽に利用できる「活動室」と「サークル室」を整備しており、「ワタシノ居場所」と思える可変的で多様性のある空間としている。



2) 地球環境への取組

化石燃料に頼らない暖房設備を実現するため、1階は温泉熱を利用した床暖房を整備している。更に、床暖房で使用後の湯は、給湯の加温と駐車場から建物までの歩行スペースの融雪に有効活用し、ランニングコストとCO₂の低減を図っている。

また、南側の大きな窓で太陽光を受入、建物に風を取込み、自然の採光や換気を有効活用することにより、省エネを図っている。

3) 防災拠点としての役割

庁舎は、「フェーズフリー」の概念を取り入れ、日常時から非常時にシームレスに対応できる仕組みを導入している。

【フェーズフリーとは】

身の回りにあるモノやサービスなどを日常時はもちろん、非常時にも役立てることができるという防災の新しい考え方が「フェーズフリー」です。

施設は、災害対応や復興のための拠点とし、避難者を速やかに受け入れるため、避難スペースを確保するために柱を減らした大空間をつくり、移動可能な備品を配置しており、「にぎわいゾーン」が、災害時には安心と安全を提供できる場所へ変化し、避難時には「コインランドリー」を無料開放することで衛生保持が期待でき、「カフェ」では炊き出しが可能な設備を備えている。

また、一時的な避難場所となるため、電気や水道が途絶えても 72 時間は稼働できる設備を整え、外壁にも災害に強いプレキャストコンクリート板を採用し、堅牢な建物としている。

4) 地域の財産の活用

複合施設のセンターで横断する「じゃがいもストリート」から見える木製ルーパーや天井の化粧板などには、造林事業で伐採した地元産カラ松とトドマツを使用している。

(4) 効 果

令和 5 年 5 月から使用し始めたばかりであり、防災拠点としての実効性は不明であるが、役場はおしゃれな空間が広がり、随所に賑わい創出の工夫がされており、町民の利用も活発である。

カフェやフィットネス事業には、地域おこし協力隊 8 名が採用され、運営を担い空間を演出されている。

役場全体に明るさや優しさが溢れ、町民が利用しやすい庁舎となっている。

(5) 感 想

フェーズフリーの概念を具現化した庁舎であり、興味深く視察してきた。防災に対する新しい考え方が随所に盛り込まれており、これからの公共施設は、フェーズフリーの考えが一般的になってくると感じた。

ただし、フェーズフリーを具現化するアイテムとして、カフェやコインランドリー以外では何が考えられるのか、様々な角度から検討する必要があると感じた。

5 企業誘致について

(1) 説明員

小清水町産業課長（農業委員会事務局長併任） 石丸寛之 氏

※ 北海道大学大学院公共政策学研究センター研究員

(2) 経 過

2014年の地方創生における戦略策定ポイントとして、自分の町の特性（弱点・稀有な点）を知ることにより、「いつでも・どこでも・だれにでも」から「いまだけ・ここだけ・あなただけ」の観点を重視した。

小清水町では、総合戦略や地方創生交付金活用事業に取り組むため、「自分のまちを見つめ直すこと」としたところ、「自然」、「野鳥の種類」、「観光地化していない」という稀有なものがこと、反面、「知名度」、「プロモーション」、「宿泊箇所がない」といった弱い点があったことが判明した。

そのことから、地方創生交付金活用事業として「BW（バードウォッチング）を起爆剤とした欧州インバウンド受入プロジェクト」を実施することとし、そのためにも「まちづくりパートナー」を募集していった。

その結果、モンベルやセイコーマートの誘致やカルビーポテトチップスを活用したPR事業等に繋がってきている。

(3) 事業概要

町長・議会等が連携し、「町ぐるみ」の誘致活動を展開し、工事費 360,000 千円の「モンベルショップ」が開設となっている。小清水ツーリストセンター整備として地方創生拠点整備交付金（H28 採択）の活用により、自治体としては 25%程度の出費となっている。

また、小清水ツーリストセンター整備と並行し、BWによる来訪者のアクティビティを構築するため、地方創生推進交付金（ソフト事業）を活用し、「モニターツアー」、「近隣自治体と連携したカヤック・サイクリング・バイクのルート設定」、「農業担い手プロジェクトと連携した農業体験」を実施している。

更には、公設民営方式により、浜小清水地区の買い物難民対策を主として、来訪者にも必要なコンビニエンスストア「セイコーマート」を誘致している。

(4) 効 果

モンベルが来たことにより、街を訪れる交流人口が 25 万人増加しており、モンベルフレンドエリアの登録による町のPR効果も絶大とのこと。

セイコーマートの誘致には、モンベルの進出が大きな要因となっている。

(5) 感 想

モンベルの誘致は、自治体の弱点をしっかりと認識し、他人の力を借りて生き残ろうとする職員の熱意や首長の意思が実った事業だと感じた。

「ほがじゃ」の工場誘致は、地域の特産である澱粉やジャガイモにこだわってきたことによる企業誘致であり、事業提案が重要だと感じた。小学校を売却・転用した民間工場の誘致などは、今後も事業が継続されていく貴重な企業誘致だと感じた。



※ 今回説明をいただいた会場の会議室は、議場の横にあり、議会が開催されるときは、可動式パテーションで仕切り、議員控室と説明員控え室として使用され、議会が開催されていないときは、委員会や通常の会議室として使用されている。

6 ㈱山口油屋福太郎小清水北陽工場の見学

(1) 見学日時

令和 5 年 10 月 16 日(月)

午後 1 時 00 分～午後 1 時 40 分

(2) 見学結果

小清水北陽工場では、見学担当

職員から、当該工場の成り立ちの説明を受け、工場設置時に作成したビデオを拝見。その後、一部休憩中であつたが、ガラス越しに工場内の各工程を見学した。

明治 42 年に福岡市で創業した㈱山口油屋福太郎では、辛子明太子のほか、辛子明太子を練り込んだ澱粉せんべいの「めんべい」も製造していたが、原材料の確保に苦慮していたところ、じゃがいもの澱粉による澱粉団子のギネス記録を小清水町の青年グループが受賞したとの情報を、社長が深夜のラジオで聞き、繋がりが始まったとのこと。

小清水町では、将来に向けた公共施設の適正管理を図るべく、6 箇所の小学校の統廃合し、市街地の 1 校への集約を検討していたことから、㈱山口油屋福太郎では、その内の 2 校を購入し、それぞれ工場と澱粉保管施設として活用中である。

なお、他の 3 校は、小清水町の「郷土資料館」、「リサイクルセンター」、「建設機械車庫」として活用されている。



Ⅱ 北海道北見市

1 視察日時

令和5年10月17日(火)

午前9時00分～午前9時40分

2 視察場所

北見市役所（1階）



3 視察項目及び目的

（1）書かないワンストップ窓口

北見市役所では、申請書や届出書等を「書かない」窓口や、ライフイベントに伴って発生する手続きをお知らせし、1か所のカウンターで手続きを受付する「ワンストップサービス」など、システムを活用した窓口サービス改善や業務フロー等内部事務の見直しを行っており、令和4年度の「夏のDigi 田甲子園」（内閣官房主催）において第3位、日本DX大賞2023「行政機関・公的機関部門」では優秀賞を受賞するなど、全国的にも注目されている。

留萌市では、今後、庁舎の建設も想定されており、市民サービスの向上に資するため、ICTを活用した窓口を実施している先進事例を調査する。

4 書かないワンストップ窓口

（1）説明員

北見市市民環境部窓口課 職員数名

（2）経 過

平成21年、市民サービスの向上に向けて、市職員の接遇研修などから発生した、窓口業務の改善策とした職員提案により、様々な改善を経て、現在に至っている。

現在、同様のシステムを導入している自治体は、道内で6箇所、全国で8箇所となっている。

（3）事業概要

各所証明書や届出等、市役所発行の約70%の手続きが、窓口での口頭での

やり取りにより完了することができる「窓口ワンストップサービス」を実施している。

また、証明書等の発行手数料なども、支払いも各種キャッシュレスで行うことができるように整備されている。

(4) 効 果

来庁者は、窓口職員との口頭でのやり取りだけで手続きが完了し、最後の署名のみで完結するため、簡単で、しかも早く手続きが済むこと、行政側にとってもヒューマンエラーの減少や時短による業務効率の向上が図られている。

(5) 感 想

住民の利便性の向上、職員の業務改善・効率化が進み、素晴らしいシステムである。職員提案から生まれたシステムであり、縦割り行政の壁を打ち破った努力が実を結んだものと感じた。

まだ70%の申請業務が対象であり、残りの30%をどのように解決されていくのか、今後に期待される。

財政的な問題さえクリアできれば、すぐにでも導入したいシステムであると感じた。

(6) 質疑応答（事前依頼の書面回答）

① 事業実施まで抱えていた課題とは？

一つの窓口で住民票や印鑑証明などの証明書を取得するにも、様式がバラバラで、何枚も申請書を作成する必要があった。また、そもそも用紙の書き方や証明書の中身がわからないなど、住民にとって手続きが難しく、大変手間の多い窓口だった。

住所変更や戸籍異動に伴って発生する様々な手続も一箇所では終わらず、複数のカウンターを回り歩く必要があり、行った先々で同じ説明を繰り返され、同じ内容を何度も書く手間があった。

「窓口利用体験調査」を通じて、こうした課題が浮き彫りになり、これらを解決するために、まずはアナログでできる取組から開始した。

② 体制づくりに要した期間は？

総合窓口庁舎会議（現在は「ワンストップサービス運用会議」）という庁内の課長級会議を設立するまでに要した期間は、平成21年度の「北見市総合計画前期基本計画」に位置付けしてからおよそ3年。その後、会議体の

下に各作業部会を設置し、現在も業務改善の取組は継続している。（詳細経過は、北見市HP参照）

③ ワンストップサービスのメリット・デメリットは？

〔メリット〕

- ・ 住民の書く手間や手続き時間が大幅に減少する。
- ・ 住民の庁内移動時間が大幅に減少する。
- ・ 何度も同じことを説明する必要が無くなる。
- ・ 手続きに迷うことが無くなる。
- ・ 手続きを一箇所にすることにより、庁内全体業務がスリム化する。
- ・ 職員の業務が平準化される。

〔デメリット〕

- ・ システムのサポートが無ければ、職員の習熟に時間を要する。

④ 導入後の市民の声は？

他市町村から転入される方々からは「本当にこれで終わったんですか」「本当に回らなくていいんですか」と驚きの声をいただいている。

おくやみワンストップサービスを開始してからは、特に高齢者の方に「本当に便利で助かりました」との声をいただく機会が増え、職員のモチベーションアップにもつながっている。

⑤ 「市民目線」といった職員のサービス精神がこの事業を確立させているが、他の業務での影響は？

「市民目線」と一緒に「利用者目線」という言葉を職員は常に意識しながら業務にあたっている。職員自身も様々な手続や仕組みの「利用者」であると認識し、常に「業務が楽になる方法がないか」を考えている。職員が楽になり創出できた時間は、また市民に還元される。

⑥ 現時点での課題は？

対面窓口はワンストップで手続きが完了するため、住民の手続きの負担減につながっていると認識しているが、市が目指している「市民サービスの向上」と「効率的な業務への改善」については、終わりがあるわけではないので、今後も改善できるものは一つひとつ実施していきたいと考えている。



書かない窓口の体験風景①



書かない窓口の体験風景②



執務室の風景①



執務室の風景②

※ 視察研修記録

1 視察日程

令和5年10月16日(月)～17日(火) 1泊2日

2 視察行程

① 10月16日(月)

時間	項目	場 所
06:50	集合・出発	留萌市役所
09:25	休憩	道の駅 遠軽 森のオホーツク
11:45	昼食	小清水温泉ふれあいセンター内レストラン
13:00	工場見学	(株)山口油屋福太郎 小清水北陽工場
14:00	視察	小清水町防災拠点型複合庁舎「ワタシノ」
16:40	見学	モンベル オホーツク小清水店
17:35	チェックイン	ホテル ルートイン網走駅前
18:25	夕食	網走市内

② 10月17日(火)

時間	項目	場 所
07:45	チェックアウト	ホテル ルートイン網走駅前
08:50	窓口視察	北見市役所 市民環境部窓口課
10:40	休憩	道の駅 遠軽 森のオホーツク
13:45	帰庁	留萌市役所

4 参 加 者

合計13名（運転手を除く。詳細は、別添「参加者名簿」のとおり）

5 交通手段

留萌市中型バス

6 費用弁償

同行者以外は、議会費で負担（初日昼食代・夕食代、宿泊費に充当）

7 事務調整

- ① 視察先の小清水町役場及び北見市役所（各1）には、交際費で購入した手土産を持参

- ② 小清水町における公式の行政視察は、役場のみ。ここでは、座長の挨拶が必要。視察内容として、一つ目に庁舎の建設、二つ目に企業誘致(企画)の担当者からモンベルや廃校跡の企業誘致を教示いただく予定。よって、小清水北陽工場とモンベルショップの現地では、見学のみ。
- ③ 北見市役所窓口の書かない窓口は、公式の行政視察ではあるが、市長選の影響により決算審査特別委員会の最中であり、通常は行政視察を受入れしていない日程の中、特例で、担当課にお邪魔し、説明をいただけることとなったことから、座長の挨拶は不要
- ④ 小清水町での昼食は、小清水町議会事務局長から紹介されたレストランを使用し、訪問自治体の経済効果に寄与
- ⑤ 宿泊についても訪問自治体に配慮するところであるが、団体で確保できる施設がないため、網走市に宿泊

6 視察研修後の感想

公共施設整備調査研究会が視察研修した場所は、留萌市が整備予定であったり、課題としていたりする先進地であったことから、執行部にも同行いただいた。このことにより、情報を共有することができ、今後の協議における議論のイメージが可能となったことから有意義な視察研修となったものである。

今後の議会視察においても、可能な限り、執行部の同行を求め、情報の共有を図るとともに、職員の見聞を広め、行政執行を担う職員の育成に寄与することも議会の取組として検討する必要がある。

【留萌市議会公共施設整備調査研究会 行政視察研修 参加者名簿】

区 分	職 名	氏 名	備 考
留萌市議会 公共施設整備調査研究会	座 長	小 野 敏 雄	5 期目 萌芽クラブ
	副座長	村 上 均	7 期目 留萌公明党
	メンバー	横 田 美 樹	2 期目 萌政会
	メンバー	田 村 裕 樹	1 期目 萌芽クラブ
	メンバー	米 倉 靖 夫	3 期目 未来クラブ
	メンバー	野 崎 良 夫	13 期目 無会派
	オブザーバー（議長）	燕 昌 克	4 期目 萌政会
	オブザーバー（副議長）	村 山 ゆかり	6 期目 未来クラブ
随行者（留萌市議会事務局）	事務局長	近 藤 豊	
同行者（留萌市）	総務部長	渡 辺 剛 彦	庁舎整備担当
	総務部総務課長	吉 田 博 幸	庁舎整備担当
	地域振興部長	海 野 聡	地域振興担当
	地域振興部政策調整課長	真 鍋 磨	地域振興担当
合 計		13 名	
運転手	総務課総務係	伊 藤 治	