

## 政策経営・総務・財政委員会行政視察概要

1 視察月日 令和7年10月27日（月）～10月29日（水）

2 視察先及び視察事項

（1）福岡県久留米市

久留米シティプロモーションについて

（2）大分県日田市

地域防災力向上に向けた取組について

（3）大分県

財源確保に向けた取組について

（4）大分県別府市

別府市のデジタルファーストの取組について

3 視察委員及び随行者

委員長 川口 広

副委員長 仁田 昌寿

同 谷田部 孝一

委員 黒川 勝

同 福地 茂

同 横山 正人

同 行田 朝仁

同 田中 ゆき

同 坂井 太

同 みわ 智恵美

同 大野 トモイ

## 視察概要

### 1 視察先

福岡県久留米市

### 2 視察月日

10月27日（月）

### 3 対応者

議長（挨拶）

総合政策部広報戦略課補佐（説明）

総合政策部広報戦略課主査（説明）

### 4 視察内容

久留米シティプロモーションについて

#### ア 現況と方針

久留米市は、福岡県南地域の中核都市として約30万人規模の都市機能を有する一方、人口の自然減（出生－死亡）の拡大と20歳代を中心とする若年層の転出超過が続き、人口は令和6年度末で29万9539人と30万人を下回る水準で推移している。社会動態は近年プラスに転じる年もあるが、自然減のマイナス幅が大きく、総人口は緩やかに減少している。

こうした状況を踏まえ、市は「魅力づくり×戦略的発信」を二本柱としたシティプロモーションを展開し、移住定住の促進と関係人口・交流人口の拡大を図る方針を取っている。体制面では、久留米シティプロモーション実行委員会を設置し、商工観光・農業・文化・健康福祉・子育て・交通に加え、行政と外郭団体を横断したオール久留米での推進体制を構築している。

また、移住希望者に対しては市役所9階の移住定住促進センターをワンストップ窓口とし、オンライン移住相談や見学オーダーメイドツアー等の受皿を整備している。

#### イ ファネル設計とターゲット

市は、「認知→関心→ファン化→居住・定着」のファネルを明示し、ターゲットを絞り過ぎない段階設計で施策を多層的に展開している。具体的には、①広域・首都圏等に対する認知獲得、②福岡都市圏・近県からの来訪促進、③関係人口化を経た移住・定住の後押

しの三段階を想定している。

この過程で、市の公式プロモーションサイトである、特設サイトの「くるめのみりよく」を中核とし、計画・政策を掲載している市公式サイトと相互送客させつつ、SNS・メディア露出と連動する設計としている。ブランド資産として、市イメージキャラクター「くるっぱ」、「くるめふるさと大使」のネットワークを活用し、オンライン・オフラインの双方で継続的な発信を行っている。

#### ウ 主な取組と成果

プロモーション施策は、メディア露出、デジタル発信、来訪促進、市民協働及び移住定住支援の各分野を有機的に連動させながら展開を行っている。

メディア露出の拡大については、地上波・県域民放との連携を強化し、KBC「ふるさとWish」、RKB「タダイマ！」やNHKの地域番組等において、市の食文化、地域資源や各種イベントが継続的に特集されている。これらの放映時にはSNSとも連動させることで、情報の到達範囲を最大化し、地域イメージの醸成につなげている。

また、SNSやWebの運用強化として、特設サイト群「くるめのみりよく」「くるめのくらし」をハブとしながら、Youtube、Instagram、X（旧Twitter）を複線的に活用している。とりわけ、Instagramの「くるめぱれっと」は令和6年のリニューアル以降フォロワー数が8600人を超える規模へ成長し、X（くるっぱ公式）についても約9700フォロワーに達するなど、継続的な発信基盤の強化が進んでいる。

さらに、イベント開催・参加としては、中核都市圏4市2町との連携によるオンライン移住イベントや、首都圏・福岡都市圏での「ふるさと回帰フェア」出展、東京の新橋SL広場での物産・PRイベントなど、域外への直接的な訴求機会を計画的に確保している。加えて、コミュニティFMの「DREAMS FM」では市民参加型番組「イチオシ久留米」を放送し、市民自らが地域の魅力を語る場を整えることで、内発的な情報発信力の向上も図っている。

あわせて、市内での回遊性向上に向けては、商業施設等に設置された情報発信コーナーや、体験型拠点「KURUME ASOBISTATION」、市内スポットを巡る「くるめカード」の活用により、来訪者の滞在から周遊、さらには関係人口化への一連の動線

を市内に組み込んでいる。これにより、地元店舗や公共施設への誘導効果が期待されている。

また、「くるめふるさと大使」や市キャラクター「くるっば」、焼きとり文化振興会など多様な市民主体との協働により、PRイベントや店舗連携、オリジナルステッカー配布等を実施し、飲食・宿泊・物販を含む地域経済への波及を高めている。さらに、道の駅くるめとの連携を通じ、農産物や土産品販売とプロモーションを一体化させ、来訪者の購買機会創出にもつなげている。

移住定住の受け皿として、移住定住促進センターによるオンライン相談、現地見学ツアー等の支援に加え、上限30万円の移住ファミリー支援補助金を設け、住宅取得等の初期負担を軽減する仕組みを整備している。これにより、福岡都市圏や近県からの移住希望者が久留米市を選択しやすい環境づくりを進めている。

#### エ 質疑概要

Q 持ち家比率や住環境の優位点はあるのか。

A 統計のとり方で幅はあるが、比率は目安として4～6割程度となっている。福岡市との価格差は大きく、土地建物150平方メートル級で2000～3000万円台の取得事例もある。JRと西鉄の通勤利便性と戸建て子育て環境が相対優位である。

Q 小児医療等の安心感はあるのか。

A 24時間対応可能な小児医療拠点を含め受療体制が整っており、周辺自治体からの受療もある。保育・待機児童は年度ゼロの運用を目標に整備を継続している。

Q 移住相談の受皿はどのようになっているのか。

A 移住定住促進センターのオンライン相談、見学ツアー、移住ファミリー支援補助金（最大30万円）等で一体的に支援している。

Q 施策の担い手・財源設計はどのようになっているのか。

A 実行委員会方式で推進し、市は補助金交付等により委員会の事業を後押ししている。到達目標は移住・観光・物産・ふるさと納税など複数の成果指標に接続する設計である。

Q 著名人活用や発信連携は無償なのか。

A くるめふるさと大使は原則無報酬の協力だが、出演料・交通費が発生する場合もある。テレビ・ラジオ等とは連携実績を重ね、放送とSNSの同時展開で到達の最大化を図っている。

Q ふるさと納税のポイント制の狙いと返礼品の傾向はどのように

なっているのか。

A 自市の直サイトでポイントを付与し、久留米らしい返礼品（農産物・フルーツ、久留米餅、ブリヂストン関連等）へのリピート行動を促す運用をしている。

Q 道の駅くるめ等との連携は何かあるのか。

A 地域資源の発信拠点として、報道やSNS等での取り上げ・情報発信を促し、周遊導線とも連携しており、市内の飲食・宿泊施設への誘導を図っている。

Q 市民が語る街の仕組みはどうなっているのか。

A コミュニティFM番組や市民投稿型コンテンツを運用し、市民が推すグルメ、スポット等を可視化している。歴史・文化のストーリー化を強化し、市民の誇りと外部発信を両立させる方針である。



(委員会室にて説明聴取及び質疑)



(議会棟入り口にて)

## 視察概要

### 1 視察先

大分県日田市

### 2 視察月日

10月28日（火）

### 3 対応者

議長（挨拶）

防災・危機管理課長（説明）

防災・危機管理課防災危機管理係長（説明）

### 4 視察内容

地域防災力向上に向けた取組について

#### ア 概要及び日田市の地域特性

日田市は大分県西部に位置し、福岡県・熊本県と隣接する北部九州のほぼ中央に位置する内陸都市である。市域面積は約666平方キロメートルと広大で、その約8割を山林が占める中山間地域であり、筑紫山地と九州山地に囲まれた地形的特性を有している。

これらの山系から流れ出る水は市内で合流し、三隈川（筑後川上流域）として筑後・佐賀平野を経て福岡都市圏へと流下しており、日田市は流域治水の観点からも極めて重要な位置づけにある。

歴史的には江戸時代に幕府直轄地（天領）として繁栄し、交通・政治・経済・文化の中心地として発展してきた。現在でも咸宜園跡や豆田町の町並みなど、歴史資産が多く残されている。

一方、盆地特有の地形と近年の気候変動の影響により、豪雨災害のリスクが高い地域であり、近年はほぼ数年置きに大規模な水害・土砂災害が発生している。このような背景から、日田市では「市民と行政が一体となった地域防災力の向上」を重要課題として位置づけ、継続的な防災・減災対策に取り組んでいる。

#### イ 取組

日田市では、大分県が整理している「南西風パターン」「南東風パターン」という2つの大雨発生パターンを基に、地域特性を踏まえた豪雨災害の想定と事前対応を行っている。特に梅雨期に多く発生する南西風パターンは、市域全体に短時間で記録的な降雨をもた

らす可能性が高く、過去の平成24年、平成29年、令和2年、令和5年の豪雨災害の主因となっている。こうした災害履歴を教訓に、早期の避難判断や住民への注意喚起を重視した情報提供が図られている。

市民の防災意識向上と地域主体の防災力強化を目的として、防災士の養成を体系的に進めている。自治会推薦を基本とし、資格取得に係る費用は公費で負担する制度を設けており、令和6年度末時点で約780名の防災士が誕生している。また、取得後の「活躍の場が分からない」という課題に対応するため、フォローアップ研修や防災士同士のネットワークづくりを支援し、自主防災組織や訓練への積極的な参画を促している。加えて、自治会や自主防災組織を対象に、防災用品購入や防災訓練等への助成を行うほか、NPO法人と連携した体験型防災プログラムを実施し、参加・体験を通じた防災意識の醸成に取り組んでいる。

災害時に配慮が必要な高齢者や障害のある方を対象とした個別避難計画の作成については、令和4年度に内閣府モデル事業として先行実施し、その成果を基に令和7年度までに市内全域での整備を進めている。作成に当たっては、自治会、民生委員、児童委員、福祉専門職及び行政職員が一体となり、小学校区単位で説明会や調整会議を重ねながら進めている点が特徴となっている。地域の顔が見える規模感を生かし、本人同意を前提としつつ、きめ細かな支援体制づくりが図られている。

情報伝達手段の強化として、従来の屋外スピーカーに加え、令和2年から乾電池で作動する防災ラジオを希望する世帯へ無償貸与している。停電時でも情報取得が可能であり、多重的な情報伝達体制の一翼を担っている。さらに、気象情報、雨量、河川水位等を一元的に管理し、複数の通信手段へ一括配信できる災害対策支援システムを導入し、少人数体制でも迅速かつ正確な避難情報発令が可能な体制を構築している。

#### ウ 取組の成果と特徴的な事例

日田市の特徴は、度重なる豪雨災害を経験知として蓄積し、制度・人材・組織の改善につなげている点にある。特に、デジタル技術を活用した住家被害認定調査システムの導入により、罹災証明書の初回交付までの日数を、平成24年の22日間から、令和5年災害時には8日まで短縮することに成功している。これは被災者の生活再建を

早期に進める上で、極めて有効な取組である。

また、国・県・自衛隊・警察・消防・医療機関・大学・民間企業など約25団体が参加する小学校区単位の合同防災訓練を毎年実施し、平時から顔の見える関係構築と実践的な連携強化を図っている点も大きな成果である。

さらに、NPO法人と花月川流域自治会が連携し、方言を用いたポスター、防災動画、防災学習帳などを通じて自分ごと化を促進する独自の啓発活動を行っており、地域特性を生かした防災文化の醸成が進められている。

## エ 質疑概要

Q 防災士養成に係る費用負担は誰が負担するのか。

A 自治会推薦者については全額公費負担としており、資格取得のハードルを下げている。

Q 防災士資格取得後の活躍の場の確保について行っていることはあるのか。

A フォローアップ研修の実施や防災士会の設立支援により、継続的な活動と連携を促進している。

Q スピード感を持って個別避難計画が進んだ要因について取り組んだことはあるのか。

A 内閣府モデル事業での先行実施、地区を限定した段階的展開、小学校区単位での丁寧な説明と合意形成が効果的であった。

Q 被害認定調査システムの他自治体への今後の展開について予定はあるのか。

A 富士フイルム社との共同研究成果として、他自治体への説明や情報共有を行っており、横展開の可能性はある。



(会議室にて説明聴取及び質疑)



(議場にて)

## 視察概要

1 視察先  
大分県

2 視察月日  
10月28日（火）

3 対応者  
議会事務局次長（挨拶）  
総務部行政企画課課長補佐（説明）  
総務部総務課課長補佐（説明）

4 視察内容  
財源確保に向けた取組について  
ア 県の基本方針と計画

大分県は、令和6年9月に計画期間が令和6～15年度の大分県長期総合計画「安心・元気・未来創造ビジョン2024」を策定し、「誰もが安心して元気に活躍できる大分県」「知恵と努力が報われ未来を創造できる大分県」を基本目標として、19政策・57施策・133指標で県政運営の最上位指針を示した。同計画は、県民参加型で策定され、推進委員会による進行管理体制が整備されている。

人口面では、国立社会保障・人口問題研究所推計等を踏まえ、2035年に総人口が100万人を下回り、2050年には約84万人となる見通しである。こうした急速な人口減少・高齢化を前提に、公共サービスの持続可能性確保と地域社会の維持を最重要課題としている。

社会資本・公共施設については、高度経済成長期以降の集中整備の反動で老朽化が加速する。このうち県有建築物は2040年時点で延床の約94.3%が「築30年以上」に達する見込みであり、予防保全・長寿命化、施設総量の最適化、民間活力活用等が計画的に求められている。

これらを背景に、県は「大分県行財政改革推進計画2024」を策定し、①県民目線のデジタル社会実現（行政DX・デジタルデバйд解消）、②連携・協働による公共サービス維持・向上、③社会資本・公共施設の老朽化対応、④社会保障費の増に対応、⑤安定的な財政基盤の確保（事業の選択と集中、基金・県債管理、歳入確保等）を

推進している。

#### イ 行財政改革と財源確保の主な取組

当該計画は、財政調整用基金残高の目標（330億円）や、県債残高の適正管理（6500億円以下の水準維持）を掲げ、社会保障や公債費の増加局面に備える。加えて、事務事業の見直し（スクラップ・アンド・ビルド）やJ-クレジット、ネーミングライツ等の多様な歳入手段の活用を明示している。ネーミングライツは、県有スポーツ施設等で活用が進んでおり、直近では大分スポーツ公園内施設の命名権について、クラサケミカル株式会社と年額5500万円・5年延長の協定（令和7年3月～令和12年2月）が締結され、総合競技場等に愛称が付与されている。

行革計画は、行政手続の電子化、DX人材の確保・育成、オープンデータ環境整備、デジタルデバイド解消（高齢者・障害者・小中学生等への支援）を柱として、県民サービス向上と業務効率化を同時に進める方針である。県議会のデジタル化も併走しており、タブレット活用・資料の電子化・オンライン委員会体制の整備等を進め、ユニバーサル対応（字幕表示、車椅子登壇配慮等）も強化された。

予防保全・長寿命化への本格転換を図り、点検・診断・改修の計画的実施、ZEB化等の省エネ性能向上、施設総量の最適化、民間活力の活用を掲げる。県内の老朽化状況・今後の見通しは県の総合管理指針及び保全計画で明示されている。

県税は自主財源の中核であり、徴収率の高位安定と収入未済額の圧縮を重点とする。令和5年度決算で徴収率99.42%、収入未済額は平成21年度の41億円から大幅圧縮した7.2億円とされ、引き続き未済の縮減・発生防止に取り組むとしている。重点税目は個人県民税（市町村課税のサポート・徴収引継制度の活用・相互併任等）及び自動車税種別割（コールセンター外部化・早期滞納整理・Web広報）である。研修・OJT・Web受講など人材育成も強化している。また、県税事務所の再編と納税事務所の設置により、課税の集約化と地域窓口機能を両立させ、市町村との共同処理や派遣、研修等の支援で徴収力を底上げしている。

ふるさと納税は県・市町村の競合回避と連携の観点から、共通返礼品や人材派遣型含む企業版の拡充等に重点化していく方向としている。県ホームページでも、企業版ふるさと納税の税額控除（最大約9割）や、第3期総合戦略に基づく寄附対象事業の提示など、受

入枠組みを明確化している。

#### ウ 質疑概要

Q 徴収実務の処理能力の把握と効率化はどのようになっているのか。

A 件数については、コールセンター外部化や早期着手により担当者の負荷を平準化している。差押えは預金・給与等の即効性がある手段を中心とし、物件処分は相対的には少ない。納税猶予制度も活用し、公平性維持と生活実態の両面に配慮している。

Q 財政調整基金の330億円について、目標の根拠はあるのか。

A 標準財政規模の約10%を目安に、三位一体改革期の大幅取り崩し経験を踏まえて約2年分の備えを意図した設定としている。

Q 施設統廃合・命名権導入の考え方と県民合意形成はどのようになっているのか。

A 行財政改革推進委員会での検討や情報発信を行いつつ、大規模施設の見直し、指定管理、ネーミングライツ等を活用している。

Q デジタルデバイド解消の対象と内容はどのようになっているのか。

A 高齢者・障害者・小中学生等を対象に、端末利活用、モラル啓発や保護者向け支援等を組み合わせて実施している。計画上の重点に位置づけ、行政DXと住民利便性向上を両立している。



(委員会室にて説明聴取及び質疑)



(議場にて)

## 視察概要

### 1 視察先

大分県別府市

### 2 視察月日

10月29日（水）

### 3 対応者

議会事務局長（挨拶）

企画戦略部次長（説明）

企画戦略部情報政策課長（説明）

### 4 視察内容

別府市のデジタルファーストの取組について

#### ア 計画内容

別府市は令和元年6月、BEPFU×デジタルファースト宣言を公表し、市民サービス、行政運営及び観光戦略の3分野でデジタル活用を進める方向を明確化した。令和3年には推進計画を策定し、「ポケットの中にもう一つの市役所を」を掲げ、24時間365日・どこからでも利用できる行政サービスの実現を戦略化した。具体目標として「いかになくていい市役所」「またなくていい市役所」「情報が直接とどく市役所」「行政運営の変革」を位置づけ、以降、LINE活用、電子申請、RPAやペーパーレス会議等を実装してきた。上記方針に沿って庁内・市民向け双方のDXが進められ、コロナ禍前のペーパーレス整備が危機対応力の向上につながった。

#### イ 概要

別府市は令和元年10月にLINE公式アカウントを開設し、セグメント情報配信や日英対応のごみ分別AIチャットボット、ごみ収集日の通知やライフイベント別手続案内などの段階的な拡充を行っている。友達数は3万人超となり、県内最多クラスの利用規模に到達している。月間4000件前後のごみ分別／収集カレンダー利用やライフイベント・税・国保等のシナリオ型チャットボットで月間約500件の安定利用がされている。市ホームページでも、手続検索・電子申請への導線・不具合通報等が可能だが、LINEメニューからもこれらを一通貫で利用できる構成が明記されている。ごみ分別案

内は英語対応を含む独自整備で、A I 導入により回答率の改善に取り組んでいる。

また、市は本人確認の厳格度や運用目的に応じて複数プラットフォームを使い分け、市民向け手続や内部業務のデジタル化を段階的に進めている。Kintoneについては避難所運営支援、地域商品券やボランティアDB等を内製で構築するなど、様々な業務で活用している。

申請書記入サポートでは、マイナンバーカードを読み取り、自動で印字し、窓口順番待ちの可視化及びキャッシュレス等を組み合わせ、窓口の待ち時間・記入負担の軽減に取り組んでいる。キャッシュレスは市営温泉を含む施設・窓口で段階導入し、今後はオンライン予約に伴うオンライン決済も拡げる方針としている。

令和6年の実証を経て、令和7年7月7日から子育て分野で生成A I チャットボットの本格運用を開始した。LINEや市ホームページから24時間365日、自然文での質問に対し市独自DBを根拠に回答する仕様で、回答根拠の提示やコスト最適化等の運用工夫がされている。

#### ウ 行政運営の変革

RPAは平成30年度試行、令和元年に本格稼働している。スモールスタートで効果と信頼を積み上げ、人事異動による伝播で要望が自走的に増加し、令和6年度末時点で116業務、年間6626時間の作業時間縮減、内製率82%、概算の費用対効果累計約5380万円となっている。入力ミス不安の低減の安心感等の職員の心理的負担軽減の定性的効果にもつながっている。

また、令和元年のペーパーレス会議導入以降、幹部会議・査定事務・議会对応の電子化に取り組んでおり、Zoom活用や貸出端末でのテレワーク検証・本番導入も進め、コロナ禍に機動対応できたことが評価につながっている。

職員向け汎用生成A I は令和5年11月に本格導入し、利用ルールは最小限で文案作成・要約・翻訳・関数支援等の実務利用を促進している。議事録検索等の庁内プロトタイプ、RPA×生成A I の連携等も検証済みであり、市民向けは子育てチャットボットからスタートし、分野拡張、A I コンシェルジュなどの総合窓口化を計画している。

#### エ 質疑概要

- Q R P A等の効率化を人員削減効果に直結させないのはなぜか。
- A 定例作業の短縮は広く蓄積するが、個々人の勤務全体に占める割合は限定され、直ちに定数削減につながる構造ではない。逆に業務需要は増加傾向で、窓口・政策立案等に再配分して質向上を図る計画となっている。
- Q デジタル化・生成A Iの電力消費増への懸念や地元の地熱エネルギーとの関係はあるのか。
- A 生成A Iの電力負荷は世界的議論があり、実コストは外部D C・サービス料金に内包され、自治体電力費への直接の跳ね返りは限定的になっている。一方で、人件費等を含むシステム総コストは上昇傾向のため、費用対効果を継続評価していく。地熱については温度・湯量の条件から別府中心部での発電は難度が高く難しい。
- Q D Xが業務を増やす側面への対処や行革との統合設計はどうなっているのか。
- A 業務フローの見直しと同時進行しなければ現場負担は減らない。スーパーアプリを軸に30分以内の処理目標、事前予約で5分以内に呼ばれる窓口などフロント／バック双方の改革を目指している。開庁時間短縮とD X代替の組み合わせで働き方改革も推進している。
- Q キャッシュレスの全面化時期と指定管理施設の扱いはどうなっているのか。
- A 庁内窓口、施設でほぼキャッシュレス化を進め、オンライン予約と同時決済の導入も計画している。指定管理は契約サイクルに合わせ順次対応する方針となっている。
- Q 情報人材の不足と職員の反応、育成策はどのように計画しているのか。
- A D X推進リーダーの層が薄いことが課題であり、3年間の集中的育成で各部門に推進リーダーを配置する計画となっている。委員向け研修では否定的反応も残るが、小さな成功体験の積上げとタスクフォースで全体最適を図っている。D X要望は情報部門経由で集約し、財源制約下の投資最適化の徹底を行っている。
- Q 子の看護等での男女差に関して、オンライン化により家庭と仕事を両立できる環境になっているのか。
- A 男女を問わず柔軟な働き方が必要であり、在宅から処理できる環境整備を進め、笑顔で応対できる余裕をD Xで生むことがカス

ハラ抑止にも寄与できるとしている。



(委員会室にて説明聴取及び質疑)



(議場にて)