

令和 7 年度 総務委員会 行政視察報告書

令和 7 年 1 0 月 2 1 日 (月) 千葉県八街市

「市民協働のまちづくり事業について」

令和 7 年 1 0 月 2 2 日 (火) 東京都葛飾区

「すぐやる活動事業について」

上記の視察項目について全委員の報告書を添付し報告とします。

総務委員会 委員長 鈴木 智 和

副委員長 こんどう のぶお

委 員 いとう ひろし

武 谷 としお

三 浦 桂 司

近 藤 ひろひで

令和7年11月4日

令和7年度 総務委員会行政視察 報告書

鈴木 智和

【1日目】

- 視察日:令和7年10月20日(月) 14:00～16:00
- 視察先:千葉県八街市役所 第1庁舎3階第1会議室
- 視察テーマ:市民協働のまちづくり事業について
- 参加者:総務委員会 委員長・副委員長・委員4名

1. 視察の目的

行政課題が複雑化する中、地域の力を生かした「協働のまちづくり」が求められている。八街市では、市民と行政が対等な立場で課題を共有し、共に解決を図る取組を進めており、豊明市にとっても今後の行政運営に大いに示唆を与えるものと考え、今回の視察を実施した。

2. 概要説明

八街市は人口約6万8千人。農業と都市生活が共存する地域特性を踏まえ、平成25年度に「市民協働推進条例」を制定。令和元年度には市民協働拠点「PIT(ピット)」を開設し、地域課題の解決を行政と市民が共に進める体制を整備している。

3. 協働推進の体制

市民協働課を中心に、各部局と横断的に連携。行政職員が“協働コーディネーター”として、団体・地域とのつなぎ役を担っている。単なる事業支援にとどまらず、活動の伴走支援を重視している点が特徴的であった。

4. 市民提案型事業の仕組み

市民や団体が企画した事業に対し、市が審査を経て補助金を交付。採択事業は上限50万円まで支援され、成果報告や公开发表を通じて活動の透明性を確保している。行政の“受け身”ではなく、市民発の創意を活かす制度設計となっている。

5. 協働拠点「PIT(ピット)」の役割

「PIT」は市民活動の中間支援拠点として、登録団体の活動支援・情報発信・相談対応などを実施。会議室や印刷機などを備え、市民団体の「一歩目」を後押しする役割を果たしている。職員が常駐し、活動相談やマッチングも柔軟に対応しており、単なる施設ではなく「関係づくりの場」として機能している点が印象的であった。

6. 主な取り組み

(1) 市民協働推進員制度

市民を「協働推進員」として委嘱し、地域と行政をつなぐ役割を担っている。推進員が地域課題を発掘し、行政へフィードバックする体制が整っており、課題解決の初動が早い。

(2) 協働まちづくりフェスタの開催

年1回、市民団体・学校・企業などが集い、活動発表や交流を行う。参加者同士のつながりが生まれ、新たな協働の種を育む場となっている。

(3) 協働カフェ・講座の実施

自由に語り合える場をつくり、行政・市民がフラットに意見交換を行う。特に「協働カフェ」は、日常的な小さな課題の共有に有効であると感じた。

(4)PITの課題と今後の展開

担当職員からは、拠点の周知不足や活動団体の担い手減少といった課題が挙げられた。一方で、学校・企業・社会福祉協議会など、多様な主体との連携を今後強化していく方針が示された。行政が“仕掛け役”ではなく“支援役”として伴走していく姿勢が印象的であった。

7. 豊明市への示唆

今回の視察を通じ、八街市の「市民協働」は、制度や補助金よりも“人と人との関係づくり”を重視している点が印象的であった。協働を定着させるには、まず市民が「気軽に相談できる場所」と「行政と直接つながる仕組み」を持つことが不可欠であり、豊明市でもこの視点が求められる。特に注目すべきは、協働拠点「PIT」の存在である。豊明市においても、市民活動団体や地域ボランティアの相談・情報共有の拠点を設け、行政・市民・企業が交わる「中間支援的な場」の整備を検討する余地がある。現状、豊明市では各課で活動支援を行っているものの、団体間の横のつながりを生み出す場は限られている。庁舎内外で小規模な打ち合わせや情報交流ができる場所を設けることで、活動の広がりが期待できる。

また、市民協働推進員制度のように、地域に根ざした「顔の見える中間役」を育成することも有効である。自治会やボランティア団体、PTAなど、既存組織に属する市民の知見を生かし、地域の“協働リーダー”として行政と住民の間をつなぐ仕組みを検討することが望ましい。これにより、地域課題の早期把握や、行政施策の浸透がスムーズになるだろう。

さらに、協働カフェや意見交換会のような柔らかな対話の場を定期的に設け、市民・職員・議員がフラットに議論できる文化を育むことも重要である。特に若い世代や子育て世代が気軽に参加できる形で企画することで、新しい市民活動層の掘り起こしにつながる可能性がある。

そして、八街市が課題として挙げていた“職員間での協働理解の差”は、豊明市でも他人事ではない。協働の推進には、職員一人ひとりが「市民をパートナーと捉える意識」を共有することが前提となる。庁内研修や成功事例の共有を通じて、職員のマインド変革を図ることが肝要である。総じて、八街市の事例は、豊明市が目指す「共助のまちづくり」を進めるうえでの貴重なヒントを多く含んでいた。今後は、協働の仕組みを“事業”としてだけでなく、“文化”として根づかせる取り組みが求められる。その第一歩として、庁内外の多様な主体が交わる“豊明版PIT”の構想を検討していくことが有意義であると感じた。

8. まとめ

今回の視察を通して最も感じたのは、八街市の職員と市民が互いに信頼関係を築きながら、「自分たちのまちは自分たちで良くしていこう」という前向きな空気がまち全体に広がっているということである。

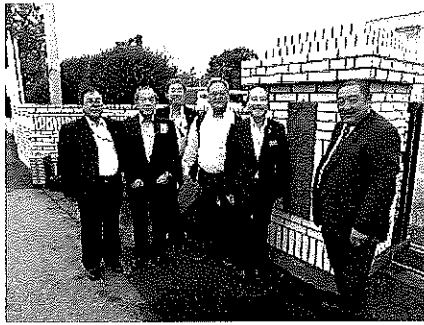
協働の根底には、“行政が市民を支える”だけでなく、“市民も行政を支える”という双方向の意識がある。その意識をどう育てるかが、協働の本質だと実感した。

八街市では、市民の小さな声を丁寧に拾い上げ、制度につなげる仕組みが確立していた。例えば、PITでの相談や協働カフェでの雑談が、次の事業アイデアや地域課題の解決に結びついている。こうした柔軟なプロセスが、市民の満足度や行政への信頼感を高めている要因である。豊明市でも、市民との「協働の場」を行政主導で整えるだけでなく、そこに“対話の文化”をどう育むかが今後の鍵となるだろう。

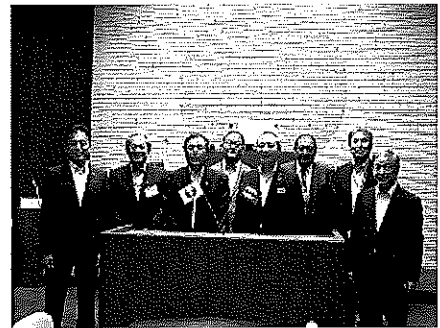
市民活動団体や地域リーダーだけでなく、日頃行政との接点が少ない層、例えば子育て世代や若年層、高齢者のサークルなどが自然に関わりたくなるような“開かれた雰囲気”づくりが必要である。

また、協働を支えるためには「人材」と「拠点」と「仕組み」を連動させることが欠かせない。職員一人ひとりが協働の意義を理解し、市民の意見を前向きに受け止める姿勢を持つこと。そのうえで、市民活動のハブとなる拠点を設け、活動を支えるための助成制度や相談体制を整備する。この三つがそろってこそ、豊明市独自の“協働文化”が定着していくと考えられる。

最後に、今回の八街市の取組は、規模の大小にかかわらず「市民と行政が互いに歩み寄る姿勢」があれば、協働は必ず形になるという確信を与えてくれた。私たち総務委員会としても、今回の学びを生かし、豊明市がさらに「人のつながりで課題を解決する自治体」へと進化できるよう、引き続き議論と提言を重ねてまいりたいと思う。



八街市役所 正門



八街市議会 議場



視察冒頭 委員長挨拶

【2日目】

■視察日:令和7年10月21日(火) 10:00~12:00

■視察先:葛飾区役所 区議会棟

■視察テーマ:葛飾区すぐやる課について

■参加者:総務委員会 委員長・副委員長・委員4名

1. 視察の目的

葛飾区では、区民から寄せられる生活上の困りごとや要望に迅速に対応するため、平成22年に「すぐやる課」を設置している。

本視察では、創設の経緯・業務内容・組織体制などを通じて、住民満足度向上や行政の即応力強化に向けた先進的取組を学び、豊明市の行政運営における示唆を得ることを目的とした。

2. 概要説明

当日は、葛飾区総務部職員より「すぐやる課」設立の背景、業務内容、組織体制、運用上の課題と成果等について説明を受けた。「すぐやる課」は、区民からの苦情・要望・相談に対し、“現場主義・即応主義”を原則とし、現場確認と一次対応を行う組織である。

令和6年度の対応件数は3,671件、創設以来の累計は約51,700件にのぼる。

「すぐやる課」は総務部内に設置され、事務職員7名と現業職員8名で構成されている。現業職員は分室に常駐し、電話受付後すぐに現場へ出動できる体制を整えている。また、専門的な案件については、区民相談室(弁護士・税理士等)や関係部署と連携し、法的・技術的に適切な処理を図っている。

3. 市民提案型事業の仕組み

区民からの要望は、電話・来庁・メール・「区長へのはがき」など複数ルートで受け付けられており、内容に応じて「すぐやる課」または関係部署に振り分けられる。

特に「区長へのはがき」は年々増加傾向にあり、区民の行政参加意識向上にも寄与している。

4. 「すぐやる課」の役割

名称の通り「すぐやる」を体現する部署であり、区民からの通報を受けて即座に現場確認・初期対応を実施する。

代表的な対応例としては、蜂の巣駆除、道路の破損補修、樹木の越境伐採、空き家周辺の危険除去、野生動物の出没対応などがある。

「現場で判断し、出来る限りその日のうちに解決する」ことをモットーにしており、当日中の完了率は約85%と高水準を維持している。

5. 主な取組み

1. 蜂の巣駆除

蜂の種類を識別し、足長バチなど益虫の場合は説明・助言にとどめ、スズメバチの場合は防護服を着用して職員が駆除する。民間委託ではなく区職員が対応することで、迅速・低コスト・区民満足度の高い取組として好評を得ている。

2. 空き家・危険木の対応

越境枝木や老朽家屋の危険箇所について、所有者への連絡・指導や応急処置を行う。関係部署や関係課との連携を取りつつ、緊急時には安全確保を最優先に対応している。法的限界を理解した上で、現場に踏み込む姿勢が特長である。

3. 道路・公園など公共空間の維持管理

道路の破損、カーブミラー破損、標識倒壊、街路樹の越境などを発見次第対応。

分室職員が現場で応急処置を行い、必要に応じて関係課に引き継ぐ。発見から当日中の完了率は高く、区民からの信頼を得ている。

4. 区民とのコミュニケーション体制

電話・来庁・メール・「区長へのはがき」など、複数ルートで意見を受け付けている。区民からの提案・要望が行政改善のきっかけとなるケースも多く、住民参加型の行政運営が進んでいる。特に「区長へのはがき」は、令和6年度で約600通、はがき以外と合わせると1,400通を超える。職員の意識改革にもつながっている。

6. 豊明市への示唆

①市民満足度の向上と信頼回復

葛飾区の「すぐやる課」は、迅速な対応によって区民の信頼を得ている。豊明市でも、住民からの要望や苦情を即座に処理する仕組みとして、「生活安心対応班(仮称)」の設置が有効と考えられる。電話・アプリ・LINE等で受け付け、担当部署と連携して当日中に対応する仕組みを整えることで、市民満足度を高められる。

②職員体制の柔軟運用

「すぐやる課」は、事務職と現業職が一体となって動くことで即応体制を実現している。豊明市でも、課を横断した小規模な「現場即応チーム」を設け、必要に応じて庁内の職員を柔軟に配置することが有効である。

③行政の信頼性と成果の可視化

「当日完了率」「対応件数」「再発防止策」などの成果を定期的に公表することで、行政の透明性と信頼性が高まる。豊明市でも、対応件数や市民満足度を定量的に示す工夫が求められる。

④協働による課題解決文化の醸成

「すぐやる課」は、職員だけでなく区民・議員とも課題を共有し、現場で解決する文化を根付かせている。豊明市でも、地域からの情報提供を行政が即応的に受け止める仕組みを作ることで、地域協働の実践につながる。

7. まとめ

葛飾区の「すぐやる課」は、単なる苦情処理窓口ではなく、区民と行政の信頼関係を再構築する“現場発信型の改革”であると感じた。

創設から16年目を迎えてもなお、制度疲労を起こすことなく、地域に根づいた行政文化として継続している背景には、「すぐやる」という言葉以上に深い理念と運用努力がある。

第1に、現場主義の徹底である

電話一本で現場に駆けつけ、課題を自らの目で確かめる姿勢は、住民に“見える行政”を体現している。

スピード感を重視するだけでなく、課題の原因をその場で把握し、再発防止まで見据えて行動する姿勢は、まさに行政職員の使命感に支えられたものであった。

第2に、職員の意識と誇りである

説明をいただいた職員の皆さんは、一つひとつの対応を「区民との信頼を積み重ねる仕事」と語っていた。市民の小さな声を放置しない姿勢が、結果として大きな行政課題の早期発見につながっており、組織としての学習効果を生んでいる点は注目に値する。

第3に、組織横断的な連携体制である

「すぐやる課」がすべてを抱え込むのではなく、関係部署や専門機関と連携しながら解決へ導く仕組みが確立されている。縦割りを超えた柔軟な対応力は、職員間の信頼と風通しの良さの証

でもある。

これらの要素が組み合わさることで、単なる“早い対応”ではなく、“人に寄り添う行政”が実現されていると感じた。

そこには、「まず動く」「まず聴く」「まず寄り添う」という温かさがあり、スピードと誠実さの両立こそが、住民満足度の源泉となっている。

豊明市としても、この「すぐやる精神」を単なる模倣にとどめるのではなく、市民協働の視点を加えた“豊明流のすぐやる課”として発展させる余地がある。たとえば、地域SNSやLINE通報などのデジタルツールを活用し、現場情報を市民から直接受け取り、即応する仕組みを構築すれば、市民との距離は一層近づくであろう。

また、日常的な小さな課題の積み重ねが、まち全体の「快適さ」や「安心感」につながるという考え方は、今後の自治体経営において極めて重要な視点である。

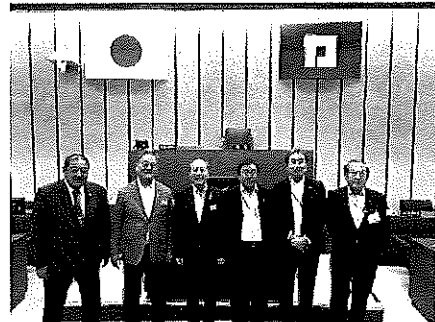
“すぐやる”とは、単なるスピード対応ではなく、地域の声に丁寧に向き合い、課題解決を通じて信頼を育む営みである。

今回の視察を通じて、私たちは行政サービスの本質が「制度」ではなく「人の姿勢」にあることを改めて実感した。

豊明市においても、この精神を受け継ぎ、より市民に近い行政を目指していくことが、今後の行政運営の大きな方向性となると思う。



葛飾区役所庁舎前



葛飾区議会 議場



葛飾区議会 区議会議長挨拶

総務委員会視察報告書

こんどう のぶお

千葉県八街市（令和 7 年 10 月 20 日視察）

1. 市の概要

明治時代に入ると明治新政府の政策により、江戸幕府の放牧地であった小金・佐倉両牧の開墾順序ではなく開墾の計画順に新しい地名が付けられ、8 番目に予定されていた入植地として八街と命名された。1992 年に印旛郡八街町が市制施行して八街市が発足した。

防風保安林と落花生の野積みによる特徴的な農村景観を有する。「八街市南部の防風保安林と落花ぼっち」が千葉県教育委員会によって「県民が選ぶ!」「ちば文化的景観」に選定されている。下総台地の上にあるため地盤は固く、標高は 14m から 70m のため、地震と水害に強いとされる。基幹産業として農業は、野菜栽培を中心に近郊農業を展開しており、出荷額ではサトイモが全国 2 位、ニンジンとスイカも全国有数。落花生の産地で生産量は全国トップクラスである。

2. 視察テーマ「市民協働のまちづくり事業について」

協働のまちづくり P I T は、まちづくりの情報を集め、市民、活動団体、事業者、行政などと協働で、まちづくりを推進するための総合窓口の役割を担う場所である。

また、まちづくり活動や地域資源に関する情報の収集や発信、まちづくり活動に関する相談対応などを担う活動拠点が「協働のまちづくり P I T（ピット）」です。

P I T（ピット）には「カーレース場の給油や整備を受ける場所」の意味があることから、まちづくり活動に携わる市民の皆さんが、活動の燃料を補給（まちづくり活動や地域資源に関する情報を収集）し、活動のメンテナンス（まちづくり活動に関する相談や支援）を受けられる場所となるよう愛称を付けたとの事。

P I T には「核、種」の意味もあり今後、協働のまちづくりの拠点として、つながりや横の連携をつくる種まきをしていくとの事。

A. 市民活動を支援する環境づくり（人と人をつなぎます）

・交流会の開催・活動団体の紹介・活動場所の提供　・助成金情報の提供

B. まちづくりに関する情報の共有（情報収集・発信）

・ニュースレターの発行　・活動団体のデータベース作成・公開
・市外の団体、行政の活動情報の収集・発信

C. 市民活動の担い手の育成（リーダーの育成やこれからまちづくりに参加したい人の出会いの場をつくります。

・研修会の実施

D. つながりや横の連携（地域資源「人、モノ、お金、情報」を活用）

・まちづくり活動に必要な資源の掘り起こし・提供

Q & A

① P I Tを創設に至った背景、理由。特に大切にしている事は何ですか？

A) ひと・もの・カネ、ソフト面からのまちづくりから。信頼される関係、顔の見える関係を大切にしている。また、P I Tが主催する各種イベントでの依頼、庁内での各課との連絡調整時など、丁寧なコミュニケーションと良好な関係づくりを心掛けています。

② 助成金や補助金の活用は？

A) 公共の補助金はなし。P I T民間助成金のトヨタ財団などを利用。社協も利用。

③ 若い世代や子育て世代の参加を増やすための工夫は？

A) 市内の中学生が八街市全体の活性化を目指して活動。「八街推し活クラブ」は 10 名程。千葉工業大学の講師が推進委員になっていてそこを軸として進めていきたい。子育て世代については児童館と連携、検討を進めていきたいです。

④ 町内会加入率は？

A) 39 区の自治体がある。34%の加入率(10%から 90%)で県下ワーストの状態である。区の魅力向上はしているが大変苦慮している。区加入促進の取り組みについては、八街市区長会が主体となり、市広報紙や市ホームページ等の加入促進記事の掲載、区長会勉強会の開催、区加入者応援事業「やちパス」の実施など取り組んでいます。

⑤ 市、町内会（自治会）、その他地域団体と P I Tの役割分担や棲み分けはどの様に整理していますか？

A) P I Tはまちづくりの中間支援組織です。P I Tが市民、区、地域活動団体、行政のコーディネーター役となり、お互いが補完的にまちづくりを進めていければと考えます。

⑥ 運営の予算規模、人員体制、現状の工夫や課題は？

A) コーデュネイト 4 名 39 時間以内の制限。P I Tの事業等に関する決定主体については通常業務に関しては、市民協働推進課長となります。

⑦ 他の自治体が導入する場合、着手すべきポイントはどこでしょうか？

A) 全体の制度設計、青写真をしっかり描いているかと言う事につきます。予算、場所、備品、人員のめど、導入後の育成支援体制等をきちんと固めた上で、導入に向けて庁内の合意形成プロセスについて段階を踏まえて進めていく事です。

3. 視察の所感

市からの助成金はなく、民間助成金の活用をしている事は初めての事でこの様な方法もあるのだと知った。令和 5 年 7 月より活動でまだ浅い事業だが、八街市のいいね！を語ろう会の開催は当市のマスタープランより市民活動（市民参加）が盛んで意味のある会だと思います。令和期に入ってから地縁型コミュニティとは異なった特定の分野に特化した活動を目的とする価値型コミュニティ活動を重視している。住みよいまちづくりはひとりの思いではできません。近隣の方と自分の想いを話すことから始め、多様な考えを共有・尊重しながら自治会の活動に自ら関わっていく事が地域活動の活性化につながる。お互い助け合うことが必要との見解を参考に当市での活動活性化に参考にしていきたい。

東京都 葛飾区（令和 7 年 10 月 21 日視察）

1. 区の概要

東京都の区部東部に位置する特別区である。東に江戸川、西に荒川と綾瀬川、中央に中川が流れる。江戸期には農村地帯であったが、戦後に宅地転用され、都市化が進展。産業はかつてのセルロイド玩具の製造が盛んで、現在は玩具・運動用具やアクセサリー等の装身具、シャープペン・ボールペン等の文具が地場産業。亀有や柴又は、漫画や映画の舞台として知られる。

2. 視察テーマ「すぐやる活動事業について」

・すぐやる課は平成 22 年、当時の区長の発案で発足した。令和 7 年度で 16 年目を迎える。

・目的…「区民第一」「現場第一」の視点から新設、丁寧な区民対応を行うとともに行政サービスのスピードアップをさらに推進する。また、広く区民の声を聴き、意見・要望等から区政運営上の問題点や課題を把握し、各所管における課題対応や問題解決等の促進に役立てていく。区民の身近な窓口として、様々な意見・相談に迅速かつ的確に対応していく事で、区民と区役所の信頼関係の向上を図る。

・職員体制…すぐやる係（事務） 課長 1 名、係長 1 名、係員（常勤）5 名、会計年度職員 1 名

…すぐやる課分室（現場対応） 8 名

（技能長 3 名、技能主任 2 名、会計年度職員 3 名）

…区民相談室（本庁舎） 11 名

（再任用職員 2 名、会計年度職員 9 名）

・すぐやる相談室実績

蜂 746 件、道路 334 件、犬猫衛生 116 件、ごみ 127 件、環境 67 件、公園 59 件、樹木 122 件、自転車 50 件、カラス 41 件、動物死体 21 件、福祉 81 件など

・すぐやる課予算（令和 7 年度）

すぐやる活動経費 2,737,000 円

広聴活動経費 26,142,000 円

（子ども区議会、区民と区長との意見交換会、区民モニター調査、かつしか若者未来会議など）

Q & A

① 区民から寄せられる相談や要望は？

A) スズメバチの依頼が多い。手に負えないものは業者に依頼する。

地域ネコの現場調整もある。道路の陥没、ガードレールの曲がりなどです。

② 平均的スピードや直接対応する案件は？

A) その日に対応。85%の案件になります。

③ 対応の可否や優先順位は？

A) 判断つかなくても現場に向かう。電球の取替、ベッドの配置替えなどの依頼もあり。とりあえず対応します。

④ すぐやる課の今後の課題、改善点は？

A) ネーミングのハードルが有る。誤解されやすい。現場担当者の高齢化です。

3. 視察の所感

・すぐやる課の様な組織は、他の行政でも一時期、はやったそうです。しかしながら 16 年も続いているのは、現場主義でとにかく駆けつける。との姿勢が区民に評価されている理由であるとの事でした。当市ではスズメバチの駆除は業者の紹介のみに留まる。葛飾区ではスズメバチ対策は基本すぐやる課、しかし難易な案件は業者とも連携しているとの事でした。シルバー人材センターとの連携は無いとの事。今後人材不足になるのならヒト組織の連携見直しも考慮していけば、継続していくのではないかと思います。すぐやる課と他の部署との連携が重要であるとの認識も得た。

令和 7 年 10 月 22 日
総務委員 いたうひろし

令和 7 年度 総務委員会行政視察報告書

- 視察日時 ①令和 7 年 10 月 20 日 14 時～16 時
②令和 7 年 10 月 21 日 10 時～12 時

■視察先及び視察項目

- ① 八街市本庁舎 3 階第 1 会議室 「市民協働のまちづくり事業について」
② 東京都葛飾区議会 2 階第 1 委員会室 「すぐやる活動事業について」

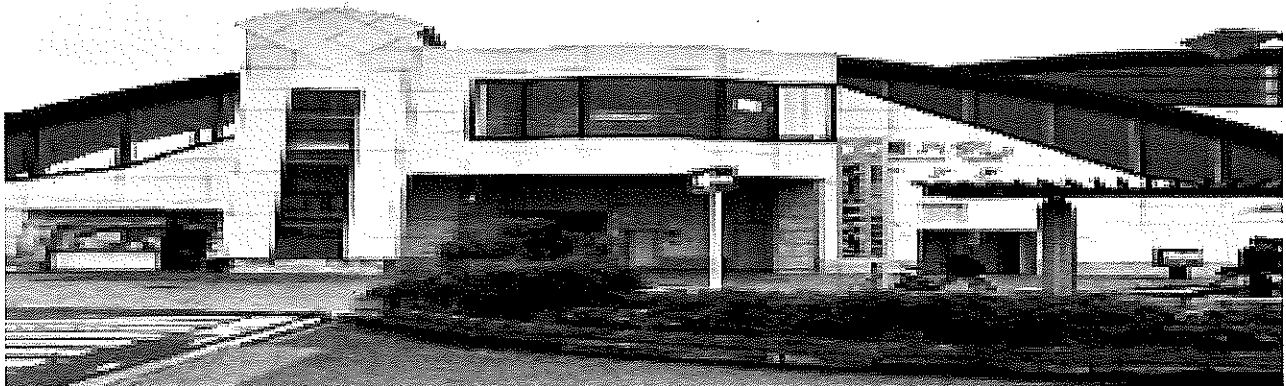
- 説明者 八街市推進課長 池田氏

委員長	鈴木智和
副委員長	こんどうのぶお
委員	近藤ひろひで
委員	三浦桂司
委員	いたうひろし
委員	武谷としお
同行	事務局 深草課長

■1 日目 10 月 20 日月曜日

八街市概要

人口約 67000 名、面積は約 75 km²で本市の 3 倍です。そして、千葉県 30 番目の市で 2022 年に 30 周年を迎えました。豊明市とほぼ同様に都心へのベッドタウンとなっており、のどかな景観も感じ、本市との共通点が多くあると感じました。県内での農業実績は 4 位で、落花生栽培が有名である。八街市では専門の窓口を開設して協働のまちづくりを推進していた。



(写真は八街駅)

■質問

導入・背景

- ① 協働のまちづくり PIT を創設するに至った背景や理由、そして「市民と行政をつなぐ役割」として特に大事にされていることは何でしょうか。(PIT とはサーキット場の修理を行う場所が語源)

・回答

第1次協働まちづくりのサポートセンターを平成30年に開設し、市民へのアンケートやニーズにこたえるために創設し、コーディネーターを配置して情報をつなぐ支援「人・物・金」でソフト面をハード面では広聴を効率的に行う様にし、令和4年にはコーディネーターをさらに公募で雇用している。

取り組みの実際

- ② PIT には市民や団体からどのような相談や利用が多いのか、登録団体や活動が広がった事例は。

・回答

相談や利用は多岐にわたる。まずは信頼できるパートナーになり、町内での情報交換で広がった。

- ③ 情報発信やネットワークづくり、市役所内での理解促進や所管の調整等で協働を進めるための工夫はどのようなものがあるのか。

・回答

活動の始め方・支援方法・予算の相談が多く地域での意見交換会を通じ説明している。

- ④ 助成金や補助制度の活用にあたり、PIT が関わることで利用しやすくなった例や、課題等は。

・回答

高齢者のゴミ出し等を丁寧に対応して職員への呼びかけを行っている。また、助成金窓口を開設。

- ⑤ 若い世代や子育て世代の参加を増やす工夫や、「わくわく青空交流会」「こども未来開墾者」の取り組み内容・費用の仕組みは。

・回答

市内中学生がクラブを運営し、大学生とも協定を結び取り組んでおり、一般社団法人化して「八街の森」として寄付金を集め PIT の予算事業としている。会員も登録制度を採用している。

課題と地域社会との関係性

- ⑥ 町内会の加入率や加入促進の取り組みと自治会役員の担い手不足にどのような様に対応か。

・回答

市内39の区があり、平均加入率は 34%で 10%から 90%までの区が存在しておりPITによる区との意見交換会に参加し情報共有を進め加入率向上に努めている。

- ⑦ 町内会やその他の団体とPITの役割分担等はどのように整理されているのか。

・回答

PITを通じそれぞれの所管箇所へ振り分け合同で行っている。

⑧ PITの取り組みを進める上で直面している課題・問題点はあるか。

・回答

会計年度職員 5 名体制で始めたが、現在は4名。予算は削減されており、現在コーディネーターは不在です。

まとめ・今後に向けて

⑨ 運営の予算規模や人員体制、現状の工夫や課題をどのようにとらえているか。

・回答

現状はオンライン会議を月に 1.2 回行っている。課題はコーディネーター不足を補い、行政側から職員を2名ほど追加で増やしたい。

⑩ 協働の取り組みを通じ、市民意識や地域の変化を感じているか。また、他の団体が導入する際に、先ず着手すべき点は。

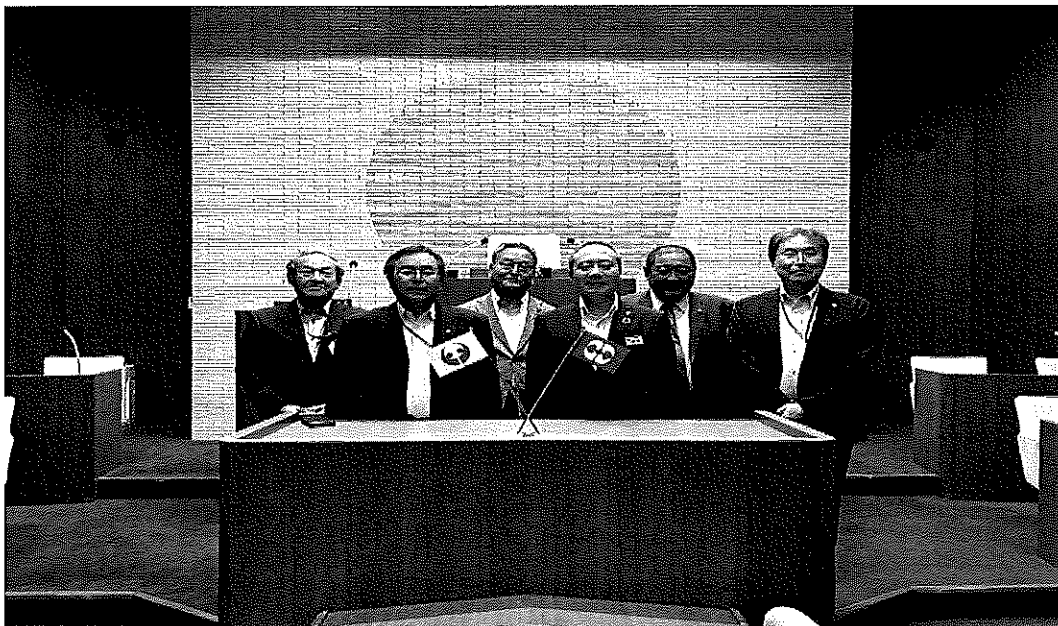
・回答

PITを「市民協働化推進課」内に設置する。

所感として

市内の町内会加入率が低いことに驚いた。市民との協働のまちづくりを行う上で、加入率は重要な点です。先ずは加入率がどうして上がらないのか分析して、結果を出してからの「まちづくり」と感じました。加入率の低い地域では 10%だとお聞きしました。

本市と同じ人口で 39 の区があるのも驚きました。本市より 3 倍の面積だから仕方ないのかも知れませんが、区の合併も各地で進行しており、大きな改革をして民度を上げてほしいと感じました。また、ボランティア活動をさらに推し進めてほしいと感じ今後に期待したいと感じました。



(写真は八街市の議場にて)

■2 日目 10 月 22 日火曜日

東京都葛飾区概要

人口は約 46 万名、面積は約35km²で本市より 2 割ほど大きい区となります。

東京都内23区中の左側に位置しています。

内外国籍の方は約3万人住んでおられます。著名人も多くおられています。

おもちゃのタカラトミーの本社もあり、新小岩駅前にはモンチッチの銅像がありました。

古い街並みと都会ならではのビルも多くありました。

質問

導入・背景

① すぐやる課を創設する至った背景やきっかけ、準備で特に苦労された点は。

・回答

平成22年から広聴業務として「すぐやる業務」があり、選挙で当選された区長が4月 1 日からマニュアルを作りながら「すぐやる課」を開設したため、当初は大変でした。

運営の実際

② 区民からの相談や要望の多い内容と解決事例は。

・回答

ハチの巣駆除・道路関係・区施設・ごみの順です。特にハチの巣駆除は非常に多く対応できている。

③ 対応スピードと案件を所管部署に引き継ぐ場合の線引きについて。

・回答

85%位は当日に解決している。案件により振り分けし、回答を所管の課より連絡させている。

④ 年間の相談・要望件数と市長へのはがき・メール件数含めどれくらいか。

・回答

令和6年度は年間3671件で平成22年創設から令和6年までの累計51772件でした。

⑤ 職員の配置や体制、専門職の必要な案件への対応は。

・回答

課長1名・事務職員7名・現場担当8名(うち技能職5名)・区民相談11名(弁護士・税理士等)

課題や対応の工夫

⑥ 財政面や人的資源の制約の中、対応の可否や優先順位の判断、区民への説明の工夫は。

・回答

優先順位は人命・財産。現場へは必ず2名以上で必ず行く事。女性宅訪問も女性職員も在籍しているので安心感があると思う。案件の内容により民間事業者や所管部署を紹介している。

⑦ 民間事業との線引きは。区民からの信頼や満足度を高める改善や工夫は。

・回答

民間で対応が可能な件は民間サービスを紹介している場合もある。

⑧ 対応件数増加に伴う職員への負担やケアの取り組みは。

・回答

ヘビークレーマーもあり、月に1回面接とストレスチェックをしている。

まとめ・今後に向けて

⑨ すぐやる課の予算規模や財源と今後の課題と改善点は。

・回答

活動経費は 2737000 円・広聴活動経費26142000円です。課題は所管への連携できる職員の育成。所管の連携意識向上です。課題は役所内の役割分担と担当所管からも「すぐやる課」に対応を求められる場合がある。機材不足や空き家の整理も所管との連携をしている。現場職員の高齢化に伴い、今後は民間業者との連携や部分的に委託も考えている。

⑩ 他自治体が同様の取り組みを導入する場合、どの様な点から着手すると効果的か。

・回答

役所内での役割を明確にする。連携の意識向上と情報の共有が大切です。

所管

豊明市の「草刈り王子」と自称して市内の幹線道路の草刈りや清掃を行なっている自分も加わりたい活動です。公園の委託業者に頼んでもすぐには動いてくれません。そんな中、「すぐやる課」の出番ですね。業者や所管職員がすぐに動いてくれれば、「すぐやる課」は必要ないのです。職員の意識のモチベーションがないとこの課では働けません。まちを愛する心の持ち主の課と感じました。市民の方に喜んでもらえる機会を大事にして今後も「すぐやる課」を見習いたいと思いました。8名の現場職員は2班に分かれ活動していると聞きました。私ももっと仲間を増やしたいと思いました。素晴らしい取り組みでした。

「すぐやる課」の活動をサポートしていただける団体づくりにも着手出来ればより良いと感じました。

総務委員会行政視察報告書

武谷 としお

視察日時：令和7年10月20日（月）～10月21日（火）

視察先：千葉県八街市 市民協働のまちづくり事業について
東京都葛飾区 すぐやる活動事業について

① 市民協働のまちづくり事業について（千葉県八街市）

【八街市の特色】県のほぼ中央部、千葉市の北に位置する。下総台地の南部にあり、河川や山はなく、大部分が台地上にある。明治期に開墾が進み、鉄道開通後は農産物の集散地として栄えた。基幹産業として農業は、野菜栽培を中心に近郊農業を展開しており、出荷額ではさといもが全国2位、人参とスイカも全国有数、また、落花生の産地で生産量は全国トップクラスである。

【協働のまちづくり Pit について】

八街市は39の地域で構成され、それぞれ自治会（区）として地域自治活動『地縁型コミュニティ』をおこなってきたが、自治会活動の担い手の減少、高齢化が進み活動が低迷する状況となってきた。令和に入ってから地縁型コミュニティとは異なり特定の分野に特化した活動を目的とする「価値型コミュニティ」が盛んになってきた。「自分の居場所」として同じ価値観を共有できる価値型コミュニティへの帰属意識が高まってきた。そこで、まちづくり活動に携わる市民が、まちづくり活動や地域資源に関する情報を収集し、相談や支援を受けられる拠点「協働のまちづくり Pit」を整備した。

【所感】

本市においても区・町内会活動の担い手不足や役員の高齢化は進んでおり、地域活動が低迷する状況である。本市の場合は、共生社会課が伴奏型支援という形でいろんな活動場面やコミュニティ活動のための備品資材の貸し出し等で地域活動の支援を行っており、同様の活動は行えていると考える。しかし、八街市の場合は「協働のまちづくり Pit ニュースレター」の発行や「協働のまちづくりへようこそ」のホームページなどがあり、積極的に広報活動が行われていた。また、専門の人員を配置し、交流会や講演会、セミナーを行っており本市においても参考になる活動も多々あった。今後は、八街市の事例を参考に、まちづくり活動の担い手の育成や参加したい人と参加してもらいたい団体との出会いの場づくりなど、市民と行政、各種地域活動団体が手を携えてまちづくりを推進することによって、地域のさまざまな課題解決につながるものとする機会となった。

②すぐやる活動事業について（東京都葛飾区）

【葛飾区の特徴】東京 23 区の北東端に位置し、東に江戸川、西に荒川と綾瀬川、中央に中川が流れる。江戸期には農村地帯であったが戦後に宅地転用され都市化が進展した。産業はかつてはセルロイド玩具の製造が盛んで、現在は玩具・運動用具やアクセサリ等の装身具、シャープペンやボールペン等の文具が地場産業。亀有や柴又は漫画や映画の舞台として有名である。

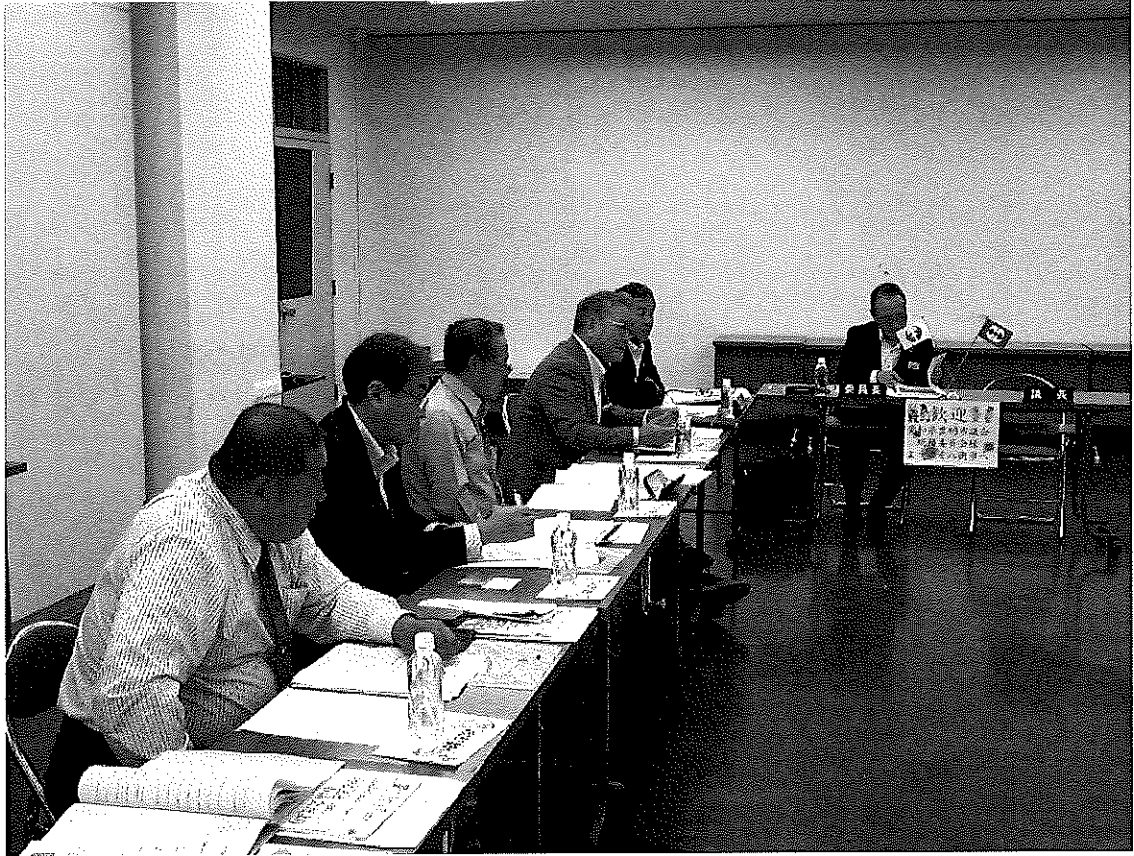
【葛飾区すぐやる課について】

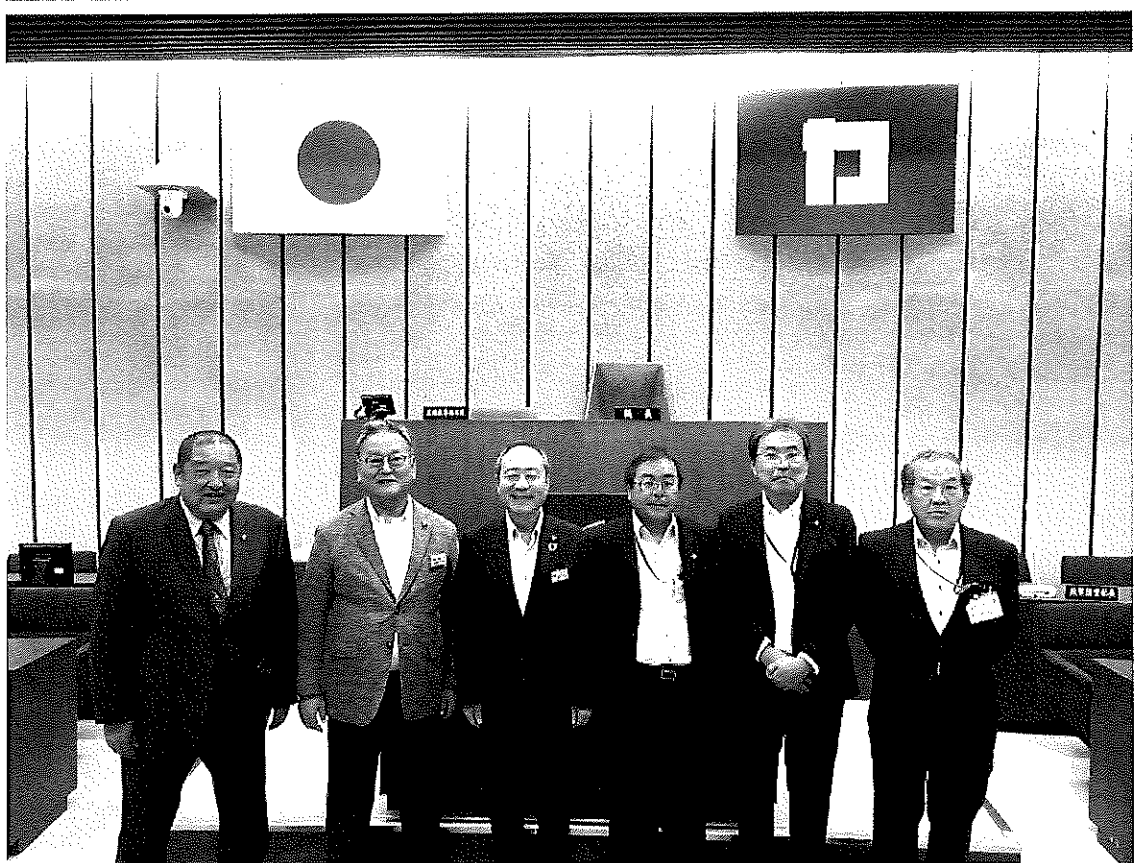
目的として、「区民第一」「現場第一」の視点から親切、丁寧な区民対応を行うとともに行政サービスのスピードアップをさらに推進する。また、広く区民の声を聴き、意見や要望等から区政運営上の問題点や課題を把握し、各所管における課題対応や問題解決等の取組みの促進に役立てていく。区民の身近な窓口として、さまざまな意見・相談に迅速かつ的確に対応していくことで、区民と区役所の信頼関係の向上を図る。

- ・相談体制・・・月曜日から金曜日午前 8 時 30 分から午後 5 時まで
- ・職員体制・・・課長 1 名　すぐやる係（本庁者）7 名（意見受付、庶務、広聴事業等）
すぐやる課分室　　8 名（現場対応、2 班体制で活動）
- ・相談実績・・・蜂の駆除、道路、犬猫衛生、ごみや環境、公園や樹木等
- ・活動経費・・・2,737,000 円（拠点施設管理運営経費や車両、作業用品購入経費）
- ・広聴経費・・・26,142,000 円（区民相談事務、区民モニター、若者未来会議等経費）

【所感】

市役所の所管というものは、市民の皆様にとっては非常に分かりにくいものである。どこに相談してよいかわからないことについて、相談先やまず何をしたらよいのかなど解決方法を一緒に考えてくれる窓口の存在は、その地域で安心して暮らしていける材料の一つでもある。印象的な話で、「立ち上げの時に人員体制や備品など制度設計等を整える前とにかくやってみた」とのことである。「すぐやる課」の名称の通り立ち上げたら兎にも角にもやってみる、相談を受けて動いてみるのが大切であることを学んだ。区民の方からの相談を受け翌日に持ち越さない考えのもと、相談案件のうち当日完了割合が85%というのは、区役所全体で同じ方向を向いて仕事をしている表れである。他市町でも取り入れようと試みたようであるが、いろいろな課題が出てきてやめてしまった事例もあると聞いた。葛飾区の「すぐやる課」が16年も続いていることは特筆すべき事例である。本市も取り入れるべき事例と思うが、まずは医療機関で最近増えつつある「総合診療科」のように、いろんなところと連携している、全体を判断し必要に応じて振り分ける判断ができる窓口、市民の方が市役所にお越しになられた時に、まずは話を聴き適切な部署を紹介できる「総合窓口」なる部署づくりからはじめてみてはどうかと提案する。





2025 年 総務委員会行政視察報告書

三浦 桂司

日時:2025 年 10 月 20 日(月曜日)・21 日(火曜日)

参加者 :三浦桂司 鈴木智和 こんどうのぶお 近藤ひろひで いうひろし 武谷としお
同行:深草(議事課長)

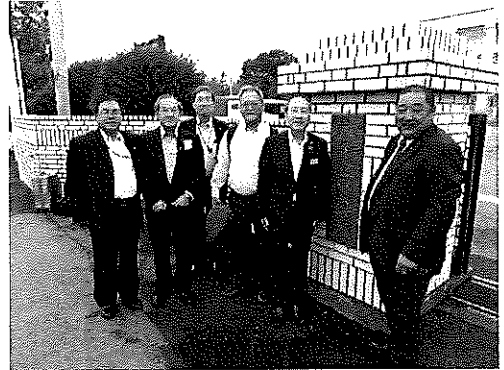
日 時 :10 月 20 日 月曜日

場 所 :千葉県八街市役所

視察テーマ 市民協働のまちづくりについて

八街市協働のまちづくり拠点 PIT(ピット)とは
名称の由来は、カーレース場の給油や整備を受け
る場所。活動の燃料を補給する。核、種の意味もある。

人と人をつなぐ、情報の収集・発信、リーダーの育成やこれからのまちづくりに参加し
たい人の居場所づくり、人・モノ・金・情報の地域資源の活用、
市民協働の担い手の育成、ニュースレターを発行。



協働のまちづくりコーディネーター設置規則では、

- ① 市民からまちづくりに関する相談。
- ② 市職員からの市民との協働に関する相談。
- ③ 市民によるまちづくりに関する情報の収集、提供、発信。
- ④ まちづくりに活かすことができる地域資源に関すること。
- ⑤ 地域資源のコーディネート。

WEB コラム「協働コラム」を Vol. 12 発行していて、広報やちまたに連載している

4 月「協働のまちづくりは、ななに?」5 月「子ども食堂は、ななに?」

6 月「農福連携って、ななに?」

7 月「区・自治会って、ななに?」

8 月「第 3 の居場所って、ななに?」

9 月「消防団って、ななに?」

10 月「身近な環境保護って、ななに?」

11 月「学園農園って、ななに?」

- ・コミュニティ活動。
- ・環境保護活動。



- ・高齢者。障がい者の移送サービス。
- ・希望の会(のぞみかい)などから、八街の市民活動についての印象・評価を聞いている

事前質問

- 1、協働のまちづくりPITを創設するに至った背景。
- 2、PITにはどのような相談が多いのか。
- 3、情報発信やネットワークづくり、市役所内での理解促進は。
- 4、助成金や補助金で利用しやすくなった例、これまでに生じたトラブルは。
- 5、若い世代、子育て世帯が参加しやすくする工夫。
- 6、町内会(自治会)への加入率など。
- 7、取り組みを進めていく上での課題などを

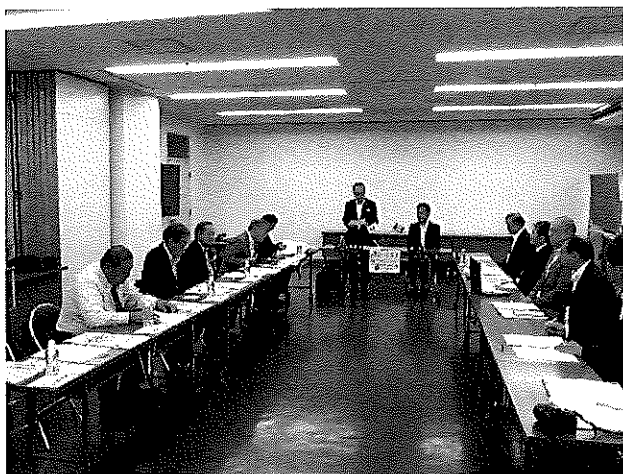
質問事項として送った。

回答など

- ・39の区・自治会があり加入率は34%。
- ・高齢者のゴミ捨てなどの課題でうまくいかないこともある。町内を含めて丁寧な説明を気付かないといけない。
- ・PITがニュースレターを発行、各部署内でまちづくりへの共通認識が必要。
- ・今まで助成金の窓口が無かったPITが加わることによってうまく進んでいて、今の所トラブルはない。
- ・自らの生き方を探す。地域力向上委員会に中学生が参加してくれるようになった。
- ・やちまたのもりで、わくわく青空交流会など開催。
- ・自治会の加入率の低下は苦慮している。
- ・PITでは常時2名配置、月に1度のコーディネーターの予算が不足気味である。
- ・コーディネーター会議は職員2名。会計年度職員2名の4名体制。

三浦意見・感想

まちづくりは人づくりであるが、東京に一極集中気味で、地方では人材不足という部分が顕著に出てきている。若者に魅力あるまち、市民が主体的に災害等が発生した場合、互いに助け合えるまちにしなければならないが、まちづくりの核となる区長さんや役員さんが毎年変わってしまうのが、課題である。



日 時 :10 月 21 日 火曜日
 場 所 :東京都葛飾区役所
 視察テーマ すぐやる課について

発足 16 年目

平成 22 年 4 月 すぐやる担当課発足。
 平成 25 年 4 月 すぐやる課へ組織変更。
 平成 29 年 4 月 広聴業務を統合。

目的

区民第一、現場第一主義で区民に丁寧な説明や対応を行うサービス、スピードアップの推進。区民からの意見要望から問題点を洗い出して、所管において課題対応や問題解決を迅速に進め、区民と役所の信頼関係向上のため。

事前質問として提出

- ① すぐやる課を創設するきっかけ。
- ② 区民から寄せられる相談や要望は何が多いか。
- ③ 平均的なスピードや「すぐやる課」が対応する案件、他部署に引き継ぐ案件の線引き。
- ④ 年間の相談・要件の概要、主たる内容。
- ⑤ 職員の配置や体制、専門性が必要な場合の対応。
- ⑥ 財政面や人的資源の中、対応の可否。
- ⑦ 民間との兼ね合いや対応件数など

相談体制

月曜から金曜(年末年始・祝日除く)まで、8 時 30 分～17 時

職員体制 15 名

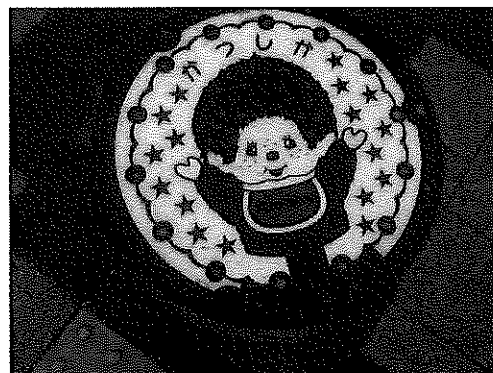
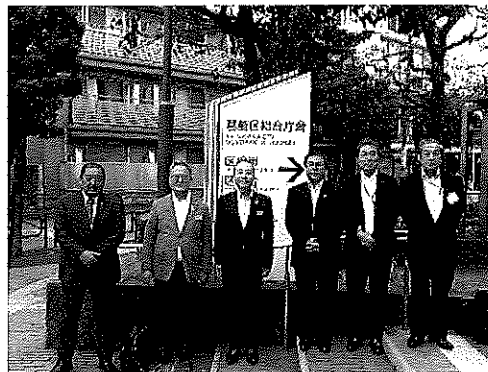
本庁舎すぐやる係 7 名(課長含む)、すぐやる課分室 8 名(現場にすぐ駆けつける部隊)

内容

- (1) 区政についての要望など緊急処理及び連絡調整。
- (2) 区民の要望、苦情についての相談、あっせん等。
- (3) 陳情。
- (4) 世論調査。
- (5) 他の部課を除く各種区民相談。
- (6) 課内庶務。

相談内容(令和 6 年度)

蜂	道路	犬猫衛生	ごみ	環境	公園	樹木
746	334	116	127	67	59	122



自転車	カラス	動物死体	福祉	区施設	その他	合計
50	41	21	81	204	1,703	3,671

活動予算(令和7年度)

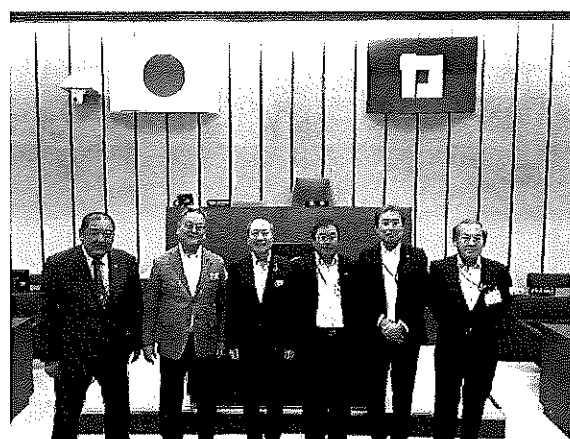
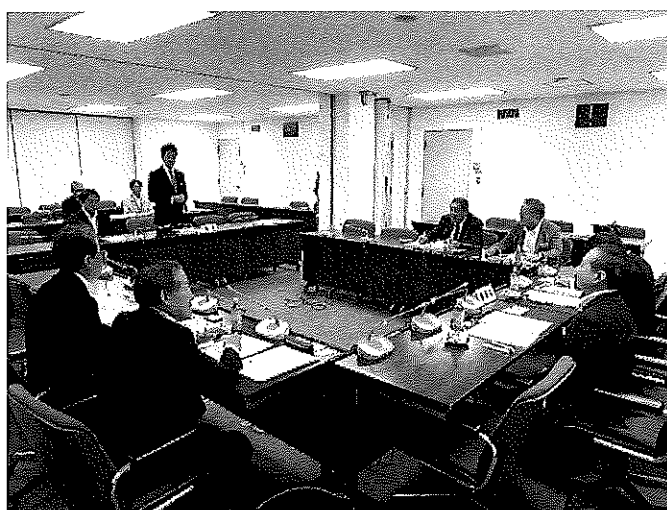
すぐやる活動経費 2,737,000 円

内訳 施設管理費 948,000 円(光熱水費、携帯電話料等) 車両管理費 907,000 円(借り上げ燃料費) 作業用品購入費 882,000 円(殺虫スプレー・スプレーノズル等)

広聴活動経費 26,142,000 円

内訳 区民相談事務 17,367,000 円 区民モニター 6,192,000 円

若者未来会議 1,048,000 円 広聴会経費 951,000 円



すぐやる業務

青木区長が平成21年の選挙公約で、区長の思いから始まった。

当初は業務内容が詰め切れず行き詰ったが、とにかく現場に駆け付けるという「現場主義」に徹底した。すぐに駆け付けることが出来る現場作業の職員が8名いる。

三浦意見・感想

豊明市も10月からスマホ公式LINEをリニューアルした。LINEの中から不法投棄、道路の陥没、ガードレールの凹みなどの対応をLINE通報できるようになったが、高齢の人が上手く活用できない課題が残っている。

電話1本で「すぐやる課」が現場に駆けつけることが出来て、区民の人の意見を直接聞けるシステムは素晴らしいと思うが、地域事情で違って来る。

ネーミング的に定着しているが、すぐやる課は、なんでもやれる課と勘違いされる区民がいる。

要望は多種多様あって、難易度が高い区役所だけで完結出来ないケースも往々にある。

要望意見に対しての内部での役割分担は、永遠のテーマである。

令和 7 年度 総務委員会行政視察

委員 近藤ひろひで

視察先 千葉県八街市

視察日 令和7年10月20日

研修内容 「市民協働のまちづくり事業について」

八街市概要	人口≒67,000人 / 面積≒75Km ²
豊明市比較	人口≒69,000人 / 面積≒23Km ²

『協働のまちづくりPIT（ピット）』について

☐ 市民活動を支援する環境づくり

○ 交流会の開催

○ 活動団体の紹介

○ 活動場所の提供

○ 助成情報の提供

○ 育成や出会いの場の提供として、研修会・講座の実施

☐ まちづくりに関する情報の提供

○ ニュースレターの発行

○ 活動団体のデータベース作製・公開

○ 市外の団体、行政の活動情報の収集・発信

☐ つながりや横の連携

○ 地域資源（人、モノ、お金、情報）を活用

まちづくり活動に必要な資源の掘り起こし・提供

視察について

H31から準備を進められ、R5.4からPITを開設されています。市民協働推進課内に4人のコーディネーターを配置され、市民活動（団体）をアシストして見えます。その内容は多岐にわたり〔まちづくり活動団体の中間支援団体〕としての位置づけかと思われれます。町内会の加入促進や、消防団・民生委員の担い手不足への対応策など、本市を含む全国的な課題に取り組まれている一朝一夕には解決できない大変なことです、貴重な発信をされています。

令和7年度 総務委員会行政視察

委員 近藤ひろひで

視察先 東京都葛飾区

視察日 令和7年10月21日

研修内容 「すぐやる活動事業について」

葛飾区概要 人口≒470,000人 / 面積≒34 K m²

豊明市比較 人口≒69,000人 / 面積≒23 K m²

『葛飾区すぐやる課』について

☐ すぐやる課略歴

- 平成22年4月に担当課発足し、組織変更経て16年目

☐ 目的

- 「区民第一」「現場第一」の視点から親切・丁寧な区民対応を行い、行政サービスのスピードアップを推進する。
区民の身近な窓口として、様々な意見・相談に迅速的確に対応し、区民との信頼関係の向上を図る。

☐ 相談体制等

- 月曜日から金曜日 午前8:30～午後5時
- すぐやる係 7人
- すぐやる課分室 8人(2チーム体制)
- 区民相談室 11人 ※弁護士等の専門家による相談業務

☐ すぐやる相談実績(令和6年度)

- 蜂の駆除(746)・道路(334) など、合計3,671件

視察について

発足から16年目を迎えていて、効率よくシステム化されているように感じました。既設の各担当課とのすり合わせ等が難しいのではと思いましたが、基本的には「まず、すぐやる課で対応する」という気概を感じました。市民にとっては担当課ではなく市役所に頼って相談しているわけですから、信頼を得ていることでしょう。他の課へ押し付けることなく処理に努めてみえる姿勢にも感銘いたしました。

大変参考になりました。