

視 察 報 告 書

報告者氏名 渡 辺 仁 二

1 委員会名

総務委員会

2 期 日

令和7年10月27日(月)～10月29日(水)

3 視察地及び調査事項

(1) 福岡県太宰府市

公文書館の設置、運営について

太宰府市では、昭和60年(1985年)に「市史編さん委員会」を設置し、市の歴史や文化を体系的に記録・保存する取組を継続している。「太宰府学」と称して太宰府に関わるあらゆる分野を研究対象とし、年報『太宰府学』を毎年発行(現在第19号)している。市民や研究者による利用も多く、地域の歴史的資料の収集・保存と活用の拠点となっている。

施設は国土館大学の専門学校棟を譲り受け整備されたもので、収蔵庫にはゼオライト構造を採用し、ホルムアルデヒド等の有害物質を吸収する仕組みを導入している。また、埼玉県八潮市の事例を参考に、保存・管理の基準や手順を詳細に定めたマニュアルを作成している。保存対象は「歴史的・文化的に重要なもの」を基準としており、行政文書のうち建築関係の工事文書や完成図面なども保存している。

運営にあたっては、有識者による委員会が設けられ、方針や評価を行っている。主な経費は人件費と委員会運営に係る費用弁償であり、予算額は令和6年度で約1,550万円(過去940万円)である。

【所感】太宰府市では、公文書館を「市史編さん事業」と密接に連携させ、市民の歴史意識の醸成と行政資料の体系的保存を一体的に進めている点が印象的であった。単なる資料保管にとどまらず、研究・教育・市民活動の拠点として機能しており、「歴史を活かしたまちづくり」に資する好事例であると感じた。本市においても、行政文書や地域資料の保存・活用を通じて、将来にわたる地域の記録継承体制の整備を検討する際に参考となる取組である。

(2) 福岡県大川市

カスタマーハラスメント対策について

大川市では、市長や職員、議員に対し、インターネット上で根も葉もない誹謗中傷が行われ、市職員が対応に苦慮する事態が発生した。これを契機として、行政内部における職員保護と、適切な業務環境の確保が課題となった。

当初、市は全市的なカスタマーハラスメント防止条例の制定を検討したが、現状把握のためのアンケート調査に時間を要することから、まずは市職員に対するカスタマーハラスメント防止条例を先行して制定した。条例制定にあたっては、職員間のパワーハラスメントやセクシュアルハラスメントに関する実態調査も実施し、内部環境の改善に努めた。

また、市民対応時におけるトラブル防止策として、通話録音装置の導入が有効であるとの見解が示された。実際の対応現場では、一部の市民による威圧的な言動や怒鳴り声が問題となり、市職員が対応に困難を感じるケースもあった。こうした状況を放置していることに対し、他の市民からも「対応を改善すべき」との声が寄せられている。

【所感】大川市の取組は、職員のメンタルヘルスや安全を確保しつつ、市民との健全な関係を維持するための現実的かつ先進的な対応であると感じた。特に、条例制定を通じて「職員を守る仕組み」を明確に示した点は、組織全体の士気向上や職員の安心感につながっている。本市においても、市民対応の現場で職員が安心

して職務を遂行できる環境づくりを進めるうえで、大いに参考となる取組である。

(3) 福岡県豊前市

マイナンバーカードを活用したローカルスマートシティについて

豊前市では、マイナンバーカードの普及と活用を推進するため、公共向けアプリ「t a m i t a m i (タミタミ)」を導入している。このアプリは、市民がマイナンバーカードを活用し、行政サービスや地域情報、健康ポイントなどを一体的に利用できる仕組みを備えている。

アプリ上では、市からのお知らせ配信、イベント情報、災害時の緊急通知などに加え、利用者が健康増進活動や地域活動に参加することでポイントが付与される機能も搭載。これらのポイントは地域店舗などでの利用が可能であり、地域経済の活性化にもつながっている。

また、アプリを通じて行政手続のデジタル化を進め、市民の利便性向上とともに、職員の事務負担軽減を図っている。マイナンバーカードを活用した本人認証機能により、行政サービス利用時の安全性や確実性も確保されている。

【所感】豊前市の取組は、マイナンバーカードを単なる行政証明のための道具にとどめず、地域コミュニティや経済活動と結びつけた点に特徴がある。市民がアプリを通じて行政とつながることで、利便性の向上と地域参加意識の醸成が同時に図られている。本市においても、地域のデジタル基盤整備やマイナンバーカードの活用促進を進める際、非常に参考となる事例である。

視 察 報 告 書

報告者氏名 高橋 あきら

1 委員会名

総務委員会

2 期 日

令和7年10月27日(月)～10月29日(水)

3 視察地及び調査事項

(1) 福岡県太宰府市

公文書館の設置、運営について

(2) 福岡県大川市

カスタマーハラスメント対策について

(3) 福岡県豊前市

マイナンバーカードを活用したローカルスマートシティについて

4 所感等

(1) 福岡県太宰府市... 公文書館の設置、運営について

太宰府と言えば、学問の神様の菅原道真を祀ってある天満宮で有名で、古くから九州地方の政治・経済・外交の要として、史跡や名所が多く歴史的な街です。人口7.1万人、面積29.6km²と本市35.3km²より少し狭い土地柄になります。

その他、議員16名、常任委員会3、予算総額337.5億円、福岡都市圏のベットタウン、人口の100倍の観光客。

太宰府市公文書館は、1985年市史編さん委員会発足から出発し、2005年の市史刊行(全13巻14冊)を契機として、2014年に国土館大学太宰府キャンパス跡地へ設置し10周年を迎えています。

その準備として、「太宰府市公文書館条例(2014年)」「太宰

府市公文書館条例施行規則(2014年)」を施行して運営にあっています。太宰府市には九州国立博物館はありますが、この場で歴史資料と行政文書の選別・整理を行って保存しています。

目指すものとして、太宰府地域の資料を守り後世に伝える、地域のことを知る手がかりとなる情報の提供、行政の運営の透明性・効率性の確保の3点として、市民の地域の愛着や地域のアイデンティティの形成、地域文化の育成としていることが、大切なことです。

体制も、文書情報課として、課長1、係長1、職員4、公文書館には会計年度任用職員6(常勤アーキビスト1、非常勤5(内学芸員3))の体制となっています。

保管・保存には、地域資料はやはり夏の暑さ対策に苦労され、行政文書も毎年選別に苦労されているようです。

市民に向けた広報活動も、閲覧利用、広報活動(たよりの作成、文書館通信、歴史講座、パネル展等々)と日常的に取り組んでいます。

今回の視察でつくづく感じたことは、歴史的な違いはあるものの、本市としても行政文書の扱いと保管場所の確保に課題が山積していることが確認でき、急務となっていることです。

(2) 福岡県大川市...カスタマーハラスメント対策について

今回視察で、大川市が、室町時代から続く家具の生産地・インテリアの町、作曲家・古賀政男の生誕地だったことを知りました。また、九州最大の一級河川の筑後川が阿蘇山から有明海に流れ込み、市内には水路が至る所に流れています。

その他、人口3.1万人、本市とほぼ同じ面積33.6km²、議員13名、常任委員会3、予算総額200億円。

視察目的のカスタマーハラスメント対策ですが、驚いたことはその取組の早さです。令和7年5月に職員アンケートを実施し、6月には条例の制定・対応マニュアル・職員研修、市民への啓発となっています。

アンケート内容が衝撃的でした。直近2年間でカスハラ経験者が50%と総務省調査でも37.7%、民間10.8%に比べると

その深刻さが分かります。回数も5回以内が72%、11回以上が15%と仕事のやりがいや退職にもつながること。

その内容も、侮辱や大声で威圧する乱暴な言動73%、長時間のクレーム62%、不当・過度の要求58%、他に脅迫行為、包丁を持ってくる、と身の危険を感じるレベルになっていました。

もう日常的に起きていること、職務ができない環境にもなり職員確保も困難で、なにより市民サービスの低下が懸念されることにより、速やかな対応の方針を決定しています。

実施にあたっては、対応マニュアルの作成、研修、市民啓発、通話録音装置の導入により、組織的・毅然・法的対応により行為が止んだとのことです。

本市も今アンケートを取っているとのことですので、その結果をもとに対応していくことが大切になってきます。議員からの言動もあるのかも含めて早急に求められています。

(3) 福岡県豊前市... マイナンバーカードを活用したローカルスマートシティについて

北九州市に近い位置にあり、海沿いの町です。三大祇園祭りやお面を被ったカラス天狗祭りが秋に催されます。その他、人口2.3万人、面積111km²(本市3倍強)、議員13名、常任委員会3、予算総額224億円。

取組に当たって国の施策の「デジタル田園都市国家構想交付金」を有効活用したことです。交付金対象の条件が、マイナンバーカード利用の先行事例を作ること、普及率(70%以上)が高いことであり、令和4年12月7日に公募開始。

豊前市が交付率74%と高いのは、新型コロナウイルス感染症ワクチン接種会場に申請窓口を設け、待ち時間に市民に推奨したとのことでした。現在は81.9%になり、ローカルスマートシティ構想へのアプリ「tamitami」を開発して公共施設の予約、電子回覧板の利用を進めています。

課題として、利用者数が202人(世帯数1.2万)と伸び悩みとなっていること。その原因として高齢者にスマートフォンに慣れてもらうことが大きな課題となっています。その取組として令

和 6 年度にスマホ教室を 3 5 回開催し 2 3 9 人が参加しています。講師も市民が務めて 1 万 4 千円の報酬もあります。警察官にも講師をお願いしています。

予算総額が 2 2 4 億円の市として、国の予算の 9 , 6 0 0 万円は非常に多いと考えます。ましてや利用者が 2 0 2 人と世帯数比 1 . 7 % ですから、他に予算の使いようがあるように思います。マイナンバーカードは希望者が利便性を感じる方が利用すればいいことで、国からの強制を望まない市民がいることや押しつけは絶対あってはならないことです。

視 察 報 告 書

報告者氏名 野村 誠

1 委員会名

総務委員会

2 期 日

令和7年10月27日(月)～10月29日(水)

3 視察地及び調査事項

(1) 福岡県太宰府市

公文書館の設置、運営について

(2) 福岡県大川市

カスタマーハラスメント対策について

(3) 福岡県豊前市

マイナンバーカードを活用したローカルスマートシティについて

4 所感等

(1) 福岡県太宰府市

公文書館の設置、運営について

1. 視察の目的

公文書館の設置・運営に関する太宰府市の取組を調査し、今後の流山市における公文書管理体制の充実・公文書館設置検討の参考とするため。

2. 概要・内容

公文書館設置の経緯、令和6年度(2024年度)の計画・体制

について説明を受けた。

学芸員の藤田氏、重松氏、公文書館事務員（アーキビスト）荻野氏より、設置について保存環境、収蔵スペース、展示運営方針等の説明が行われた。

説明後、館内（収蔵庫・閲覧室・展示室等）の見学を実施。

質疑応答では、保存環境管理（温湿度・防湿対策・スペース配分）や運営上の課題について意見交換を行った。

．主な知見・ポイント

公文書館は「市民の知的資産を次世代に引き継ぐ拠点」として位置付けられており、法令に基づく文書管理の厳格化を推進。

スペース確保と保存環境の維持（温湿度・防水・防カビ等）は最重要課題とされ、定期的なモニタリングを実施。

本庁との連携体制（兼務職員含む）により、文書移管・整理・公開のプロセスを統一管理している。

市民公開や展示活動を通じた「公文書の見える化」に積極的に取り組んでいる。

4．今後の参考事項

公文書館設置に際しては、保存環境・収蔵スペース・人材確保が重要。

本庁と館の連携体制・文書移管フローの明確化が運営効率に直結する。

市民利用を意識した展示・学習機能の併設が、認知度向上と利用促進に寄与。

5．まとめ（所感）

太宰府市公文書館は、法的根拠に基づく体系的な公文書管理と、市民参加型の運営を両立させている。

流山市においても、将来的な公文書館整備や公文書の適正保存・活用体制の検討にあたり、大いに参考となる視察であった。

（2）福岡県大川市

カスタマーハラスメント対策について

1．視察の目的

近年、自治体窓口において職員に対する暴言や過度な要求など、いわゆる「カスタマーハラスメント（以下カスハラ）」が増加している。これらの行為は職員の心身に大きな負担を与えるのみならず、市民サービスの質の低下にも直結することから、全国的に対策の強化が求められている。

本視察では、大川市におけるカスハラ対策の取組内容とその成果について調査し、本市における今後の対応方針の参考とすることを目的とした。

2．取組の背景と現状

大川市では、令和5年度より職員の安全確保と良質な市民サービスの両立を目的に、庁内横断的なカスハラ対策を本格的に推進している。

職員アンケート及びヒアリング調査の結果、職員の約半数が何らかのカスハラを経験していることが判明した。内容としては、

暴言・大声による威嚇、行政手続における不当要求の繰り返し

長時間にわたる拘束・クレーム

S N S 等での誹謗中傷

などが多く、職員の精神的ストレスや職場の士気低下が課題として浮き彫りとなった。

特に「1～2回程度」が38%、「3～5回程度」が34%、「6回以上」が28%にのぼり、複数回の被害が常態化している実態も確認された。

3. 主な対策内容

(1) 実態調査の実施

全職員を対象にしたアンケートと窓口職員へのヒアリングを実施。被害件数や内容、対応方法などをデータ化し、庁内で共有した。

(2) 対応マニュアルの策定と研修制度

カスタラの定義や対応手順を明確化した庁内マニュアルを作成。全職員を対象に研修を実施し、対応力と意識の統一を図っている。

(3) 庁舎環境の整備

相談窓口の設置、通話録音装置の導入など、職員が安心して対応できる環境整備を進めている。

(4) 条例制定

大阪市などの先進事例を参考に、「カスタマーハラスメント防止条例」の制定可能性について庁内で検討を開始し、市議会も協力して、「大川市職員の公正な職務の執行の確保に関する条例」を6月20日に施行された。法的根拠を明確にし、組織としての毅然とした対応を目指している。

(5) 市民への啓発活動

市庁舎内の掲示やホームページを通じ、「互いに尊重し合う窓口対応」を呼びかけるポスターを掲出。市民にも理解と協力を求めている。

4 . 成果と効果

対応マニュアルと研修の実施により、職員の安心感・自信が向上。

対応基準が明確化されたことで、不当要求への過剰な対応が減少。

組織的な支援体制が確立し、個人任せの対応から脱却。

一部では、警告文の送付や注意喚起後に行為が収まった事例も確認された。

また、職員からは「対応に迷った際に上司と共有しやすくなった」、「庁内で守られているという意識が高まった」といった前向きな声も多く聞かれた。

5 . 課題と今後の方向性

今後の課題として、

研修内容やマニュアルの定期的な見直し、各部署間の情報共有と迅速な対応体制の構築、SNS等の新たなハラスメント形態への対応、警察官OBの配置、罰則規定の導入、市民理解を深める継続的な広報活動が挙げられた。

大川市では、職員の安全確保が市民サービスの質を守ることに直結するとの方針のもと、今後も継続的に改善を進めるとしている。

6 . ま と め (所 感)

大川市の取組は、「職員を守ることが市民を守ることにつながる」という明確な理念に基づいたものであり、全国的にも先進的な事例といえる。

実態調査から研修・啓発・制度化へと段階的に整備された点が特に印象的であった。

本市においても、まずは市内での実態把握を進め、マニュアル整備・職員研修・相談体制の強化を段階的に導入することで、安心して働ける職場環境の構築が期待される。

(3) 福 岡 県 豊 前 市

マイナンバーカードを活用したローカルスマートシティについて

1 . 視 察 目 的

マイナンバーカードを活用した行政サービスのデジタル化・効率化の実例を学び、地域住民の利便性向上と自治体業務のスマート化に資する施策の検討材料とする。

2 . 概 要

豊前市では、マイナンバーカードを核としたスマートシティ構想を推進しており、以下のような先進的な取組が実施されている。

「利用データの地域別・年齢別による整理・分析」

本取組で開発したアプリを利用することで、マイナンバーカードの裏面に搭載されたICチップに登録されている個人情報のうち、【氏名】【生年月日】【住所】を利用し市民体育館や公共施設の利用をスマホで申込みことができ、利用状況を整理することが可能。更に電子回覧板機能により、必要に応じてアンケートを実施することが可能。

3 . 利用状況（アプリ登録者数）について

マイナンバーカード認証済み利用者数：202人

マイナンバーカード未認証の利用者数：148人となっており、
まだまだ登録者数が少ないのが課題

4 . マイナンバーカードの利用状況について（交付率、図書館、 健康管理、交通への応用）

豊前市におけるマイナンバーカードの保有枚数率は令和7年9月
末時点で81.9%となっている。

令和5年度にデジタル田園都市国家構想交付金により、マイナン
バーカードを活用したアプリを開発した。このアプリにより、公
民館及び市民体育館の利用申込や公民館を中心とした電子回覧板
の利用が可能になった。

5 . 成果、課題について

現時点では成果が実績として現れてないが、市民体育館職員との
意見交換を経て、利用効率の満足度向上が期待できる。アプリ
「tami tami」を利用することで、電話の問い合わせや窓口手続き
を大幅に削減することが期待できる。

高齢者やデジタル弱者に対応するサポート体制、周知・啓発が課
題である。

6 . まとめ（所感）

豊前市の取組は、マイナンバーカードを単なる身分証明に留めず、
地域課題の解決に活用する好例であり、他自治体への展開可能性
を強く感じた。今後は、住民参加型の運用改善や、教育・福祉分
野への応用も期待される。

視 察 報 告 書

報告者氏名 坂 巻 儀 一

1 委員会名

総務委員会

2 期 日

令和7年10月27日（月）～10月29日（水）

3 視察地及び調査事項

（1）福岡県太宰府市

公文書館の設置、運営について

（2）福岡県大川市

カスタマーハラスメント対策について

（3）福岡県豊前市

マイナンバーカードを活用したローカルスマートシティについて

4 所感等

福岡県太宰府市（公文書館の設置、運営について）

福岡県太宰府市を訪問し、同市が設置・運営する公文書館について視察を行った。福岡県の中西部に位置する太宰府市は、菅原道真ゆかりの地として全国に知られるが、古くは九州を統轄する大宰府政庁が置かれた。北に四王寺山、東に宝満山を擁し、御笠川が縦貫する市域には往年をしのばせる都府楼跡や水城、観世音寺などの史跡が点在し、太宰府天満宮への初詣をピークに年間約700万人が訪れる太宰府市は、県内でも有数の観光地となっている。現在の市域は昭和30（1955）年、水城村と太宰府町の合併により形成された（昭和57年市制施行）。市には、町議会・村議会議事録など旧役場時代の文書が若干継承されており、

近代太宰府の町村行政を知ることができる資料として、『太宰府市史』の編さん（昭和60年太宰府市史編さん委員会発足、同62年太宰府市史編集委員会発足、平成17年全巻完結）では大いに役立った。と同時に、歴史資料としての行政文書の重要性を痛感し、市史編さん事業が進行する中、平成5年に行政文書の適切な管理と保存についての取り組みを始めた。平成13年に太宰府市史編集委員会から市当局へ「文書館設置に関する要望書」の提出があり、平成15年、編集委員会は「太宰府市公文書館（太宰府アーカイブ）準備室設置に関する提言」を提出、太宰府地域の歴史研究機関と本市の行政文書の整理・保存機関の機能をあわせ持つ施設の設立を構想、最初の要望書提出から20年後の平成26年4月、太宰府市公文書館の設置が実現したという。

太宰府市は、国土館大学より譲渡された太宰府キャンパス（昭和48年校地開設、平成25年4月閉校）の既存施設を利用して松川運動公園と上下水道事業センターを開設した。太宰府市公文書館はそのセンターの施設内に置かれ、当地はまさに人と自然の共生と景観の保全を目指しつつ、市民の健康づくりや文化活動の場として大学跡地を活用するという市の利用方針を体現したものとなっている。大学跡地を利用という点においては、流山市の東洋学園大学流山キャンパス跡地の利活用を思い起こさせた。そして館内には、永年保存文書・重要記録文書のほか、歴史的価値のある旧町村時代の資料や地図、写真などが収蔵されており、市民や研究者が閲覧できる体制が整備されている。また、館内には閲覧室・展示スペースが設けられ、定期的にテーマ展示を実施するなど、市民に身近な施設として活用されている点が印象的であった。

太宰府市では、公文書の作成から保存・廃棄までを一元的に管理する仕組みを確立しており、文書分類表・保存年限表を明確に定め、担当課と公文書館の連携により適正な文書移管が行われている。また、電子文書管理についても段階的に整備が進められており、デジタル化による検索性向上と災害時のデータ保全を図っている。これにより、過去の行政判断の経緯を迅速に確認できる体制が構築されている。

職員の説明によれば、設置当初は文書移管のルール徹底や保管スペースの確保などに課題があったが、庁内研修を通じて意識改革を進め、現在では公文書館が「行政の記憶」を継承する中核機関として定着しているとのことであった。また、学校教育との連携事業も展開しており、児童生徒に地域の歴史を伝える教材として資料を活用するなど、地域学習の拠点としての機能も果たしている。

今回の視察を通じ、公文書館は単なる文書保存施設ではなく、行政の透明性確保と市民協働の基盤を支える重要な機関であることを再認識した。今後、流山市においても公文書管理条例の実効性を高め、将来的な公文書館の設置や電子文書の体系的保存を検討する上で、大いに参考となる先進事例であった。

福岡県大川市（カスタマーハラスメント対策について）

福岡県大川市を訪問し、市庁舎サービス窓口における「カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）対応」について視察を行った。大川市は令和7年6月1日付で「大川市役所におけるカスタマーハラスメント対応」を公表し、職員の安全・尊厳を守るとともに、行政サービスを適切に提供する体制を構築している。

大川市が定義するカスハラは、行政サービスの利用者等からのクレーム・言動のうち、申出・要求の内容に妥当性を欠くもの（例えば事実や根拠がない、市に過失がないものに対するもの、不当又は過剰な要求、行政サービス内容と無関係なもの）その実現手段・態様が社会通念上不相当なもの（例：暴行、脅迫、誹謗中傷、差別的言動、SNS投稿による風説の流布、長時間の拘束、職員個人への過度な謝罪要求等）を併せて満たすものとしている。

対応方針として、カスハラと判断された場合には「適正な行政サービスの提供及び職員の安全確保のため、複数職員で組織的に対応する」旨が明記されており、状況に応じて「警告」「対応中止」「庁舎等からの退去命令」を行い、さらに悪質かつ法令侵害の疑いがある場合には「警察への通報」「弁護士への相談」など

法的措置を含めた厳正な対応を図るとされている。

視察時には、庁舎内で本対応の掲示を確認し、「職員を守る」姿勢を市民にも可視化している点が印象的だった。また、定義・対応手続きがウェブ上で公表されていることで、市庁での申出・要求等がどのような段階で「許容範囲を超える」と認定されるかが明示されており、窓口担当職員への心理的支えと市民双方の信頼関係確保に資していると感じた。また、「市が対応方針を公表した際に市民からの反発はなかったのですか」との質問には、正しくそのようなことを懸念していたが全くなく、すぐに対応方針公表の効果も感じられたという。

一方、運用にあたっては市民理解と浸透を図るための研修実施、相談窓口設置、実践マニュアル整備などが今後の焦点となると思われる。例えば、対応件数の公表状況、対応職員へのケア体制（相談、外部支援）、市民向け周知の継続性と効果測定など、運用の深化が期待される。

本市においても、職員が市民対応に従事する中で「過剰要求」「威圧的言動」「長時間拘束」などの事案が少なからず指摘されており、大川市のように「定義の明確化」「公表による透明性」「毅然とした対応方針」の三点を早急に整えるべきである。特に市議会としては、各課の窓口・現場職員がこの方針を理解し実践できているか、また市民側に対してもルールを啓発しているかをフォローアップする必要がある。

結びとして、大川市のカスハラ対応は、自治体が職員の尊厳を守りながら市民サービスを維持・向上させるための先進的な実例であると評価でき、我が市でもこのような枠組みを参考に政策展開を図る価値が高いと判断する。今後は、視察結果を基に本市における職員対応制度の整備案を議論に付し、その実効性を確保するために議会・行政双方で具体的なアクションプランを策定していきたい。

補足ではあるが、大川市は江戸時代から舟運の基地として栄えてきた歴史があり、船の修理や建造に携わってきた職人が多く、切磋琢磨した技術が家具のまち「大川」を標榜し、約300年前から続く大川組子の技法はとても素晴らしいものであった。

福岡県豊前市（マイナンバーカードを活用したローカルスマートシティについて）

福岡県豊前市において実施されているマイナンバーカードを活用したローカルスマートシティの取組について視察を行った。豊前市は、デジタル田園都市国家構想交付金（マイナンバーカード利用横展開事例創出型）の採択を受け、マイナンバーカードを核としたデジタル行政サービスの拡充を進めている。単なる手続の電子化にとどまらず、地域の利便性を高め、住民の生活の質を向上させる「市民起点のスマートシティ」を目指している点が印象的であった。

中でも注目すべきは、株式会社バカンが開発した住民向けアプリ「t a m i t a m i」を活用した公共施設予約システムである。これにより、市民はスマートフォンやパソコンから施設の空き状況を確認し、予約からキャッシュレス決済、さらにスマートロックによる解錠までをワンストップで行うことができる。これまで職員の立ち会いや鍵の受け渡しが必要であった運用が大幅に効率化され、利用者にとっても時間や場所を問わずに施設を活用できるようになった。さらに、利用データを分析することで、施設稼働率の把握や利用傾向の可視化が可能となり、今後の公共施設マネジメントにも寄与する仕組みとなっている。また、市内の公民館や地域拠点に設置された端末では、マイナンバーカードによる本人確認を経て遠隔行政窓口を利用できるようにするなど、地域分散型の行政サービス提供にも取り組んでいる。加えて、「t a m i t a m i」アプリ内では電子回覧板や地域情報の配信、防災情報通知なども統合的に運用されており、デジタル基盤を活用した「住民と行政の新しい接点」が形成されている点も先進的であった。

豊前市の取組は、地方都市が抱える人員不足や行政コスト増といった課題に対して、デジタル技術を実装しながら地域力を高める好例といえる。単なるICT導入ではなく、市民の利便性と行政の効率化を両立させる仕組みづくりが丁寧に設計されており、官民連携の成果が具体的に形となっている。

今回の視察を通じ、流山市においてもマイナンバーカードを「行

政と市民をつなぐ共通プラットフォーム」として活用し、地域情報・予約・防災・健康・福祉などを一体的に支える仕組みの検討を進めることの重要性を強く感じた。豊前市のような実践例は、今後の流山市の行政DX推進に多くの示唆を与えるものであり、非常に有意義な視察であった。

視 察 報 告 書

報告者氏名 阿部 治正

1 委員会名

総務委員会

2 期 日

令和7年10月27日(月)～10月29日(水)

3 視察地及び調査事項

(1) 福岡県太宰府市

公文書館の設置、運営について

(2) 福岡県大川市

カスタマーハラスメント対策について

(3) 福岡県豊前市

マイナンバーカードを活用したローカルスマートシティについて

4 所感等

(1) 福岡県太宰府市

公文書館の設置、運営について

ア 太宰府市公文書館の概要

○歴史・地域性が強い太宰府市において、古代から中世・近世に至る地域史を踏まえ、「太宰府学」という地域研究の枠組みを構築しようという動きの中核施設として設置されています。

○行政文書(公的な記録)だけでなく、地域の古文書・非公的資料・市民参加型収集事業(市史編さん)等も収蔵対象とし、「郷土史・地域文化」の継承・発展を視野に入れている点に特徴があります。

○文書管理(行政文書のライフサイクル)という制度的機能と、地域資料を活用した研究・普及・市民参加型活動という

文化的機能を併せ持っています。

○市民の郷土愛醸成・歴史教育・まちづくり支援という面でも役割を持っている点が、単なるアーカイブ施設以上の意義を持っています。

○設置条例では、「地域文化の発展に寄与すること」が目的に掲げられており、これは行政文書の保存・公開（典型的な公文書館機能）を超えて、地域資料・文化資料としての活用を重視する姿勢を表しています。

○職員構成として「館長（担当課長兼任）+ 専門職員 4 名（会計年度任用職員）」という体制が説明されています。

イ 所感

流山市で言えば博物館が有している機能や役割も、太宰府市では公文書館が担っています。この二重の機能・役割は、太宰府市が古代からの古い歴史を持ち、その資料が遺っているまちだからこそだと思います。その業務を「館長（担当課長兼任）と専門職員 4 名（会計年度任用職員）」で担っている事にも驚きました。

しかし、専門職員の多くは歴史を専門とする職員であり、それらの職員が行う業務の多くが行政文書の取り扱いである点は、若干のアンバランスも感じました。業務に取り組むモチベーションという点からみて、どうなのだろうかという思いが生じました。

資料の収集や活用を市民が参加して行っていること、歴史的文化的資料の公開に積極的に取り組んでいる点は素晴らしいと思いました。

資料保管・保存のための部屋は、近年の猛暑・酷暑を考慮すれば、資料の物理的劣化を早めないだろうかと危惧されました。しかしこの点は、小さな自治体が独自に解決できる問題ではない以上、課題として残り続けるだろうと思います。

（ 2 ）福岡県大川市

カスタマーハラスメント対策について

ア 大川市のカスタマーハラスメント対策の概要

○背景としては次のような実情があったと、市職員の説明を受けました。職員が行政サービスを受ける側からの「過度な要求」「侮辱・誹謗中傷」「長時間の対応拘束」などを受け、勤務環境・心身の安全・適正な業務遂行が損なわれるケースが発生し、「組織として毅然と対応」する必要性が生じていた。つまり大川市の事業は、行政サービスを提供する市役所・職員にとって「対応車としての立場の過度な負担」「業務継続性・安全の確保」「市民サービスの質保持」を図る必要から取られた対策だということです。

○市はカスタマーハラスメントの定義を「利用者等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、それを実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって当該手段・態様により、職員の勤務環境が害されるもの」としています。

○カスタマーハラスメントと判断された場合には、「複数の職員で対応するなど組織的に対応」することが定められ、状況に応じて「警告」「対応中止」「庁舎等からの退去命令」を行うとし、さらに「悪質で法令を侵す迷惑行為に対しては、警察への通報、専門家への相談など法的対応も視野に入れる」とされています。

○また市民への広報活動も行われ、市報・広報紙等で「カスタマーハラスメント対策セミナー」の案内が出されており、事業者向けにも対応の知識共有を図っています。商工会議所などとも連携して、地域中小企業・サービス産業にも対応を広げているようです。

イ 所感

大川市における行政サービス利用者側からの市職員へのハラスメントは、職員の話や各種資料からみても、恫喝や脅迫に近い度を越したものも少なくなかったことが分かります。大川市としても、職員が安心・安全が保たれた中で業務が行える職場環境を整える義務を負っており、カスタマーハラスメント対策は切実に求められていたことは確かです。

市民に対し、なぜカスハラ対策が必要かということの説明

もなされています。また対策発表後は以前のような過度で激しいハラスメントも減っていると報告されていることから、必要な施策であったことが理解できます。

一点留意すべきは、大川市当局においても確認されているようですが、カスタマーハラスメントが多く発生している福祉関連職場には、利用者の側にも切実な事情を抱えている市民もいることから、深刻な生活問題が市民と行政との間の行き過ぎたやり取りに発展しないようにするための配慮や工夫も求められていると思います。

(3) 福岡県豊前市

マイナンバーカードを活用したローカルスマートシティについて

ア 豊前市のローカルスマートシティの概要

○豊前市における少子高齢化・人口減少・中山間地を含む地域構造などを踏まえ、マイナンバーカードの公的個人認証機能などを軸にして、行政サービス及び住民生活の利便性を高める取組と位置付けられています。

○国の「デジタル田園都市国家構想交付金（デジタル実装タイプ）」の枠組みの中で、マイナンバーカード活用の横展開事例創出型として取り組まれています。

○実施主体は豊前市。事業費は約 99,460 千円です。

○目的としては、マイナンバーカードの公的個人認証機能を最大限に活用し、公共施設のマイナンバーカードによる認証と施設予約・決済・利用のオンライン化を行う。また地域住民が遠隔・オンラインなどデジタル環境を使って公民館サービスやその他の行政サービス等を受けられるようにするとされています。

○また、住民属性データ{年齢・住まいエリアなど}を分析して、地域間(市街地と中山間部)の回遊性向上や地域経済振興につなげる構想が示されています。

○さらに、当局の説明では、シニア層のスマートフォン活用支援や「行政サービスのデジタル化やオンライン化」「住民

の移動を軽減する仕組みづくり」にも並行して取り組むとされています。

イ 所感

豊前市は、市の特徴として少子高齢化・人口減少・中山間地を含む市域構造などがあるからこそマイナンバーカードを活用した行政サービスと住民生活の利便性を高める必要があるとしています。しかし高齢化率が高い自治体でデジタル化・オンライン化を進めるためには、シニア層の多くでスマートフォンの利活用が進むことが前提になります。市当局もそのための講習会などをきめ細かく開いているようですが、短期での普及には困難があるようです。

また、公共施設の予約・決済・利用の手続きのルートも、現状では電話、ファックス・窓口でのやり取りと複数存在し、これにオンライン手続きが加わると、より一層複雑化します。この状況も短期での解消の見通しは持てません。

その上に、オンライン手続きの方法自体も、システムやアプリケーションが頻繁にバージョンアップされ、その度に少しずつ操作方法が変わり、高齢化する地域住民がこの変化への対応を迫られます。市当局もこれらの問題解決に取り組んでいるようですが、まだまだ課題は多いようです。

また、豊前市当局はマイナンバーカードの個人認証システムにおいては個人情報管理の仕組みが徹底されており、プライバシー保護は万全だと説明をされましたが、この点はあまり過信をするべきではないでしょう。

デジタル技術を都市のスマート化に活用する点では、マイナンバーカードの個人認証システムを前提にしていない取組も兵庫県の加古川市や三木市などで進められており、これらの事例から学ぶことも重要だと思います。

またデジタル技術の地方自治への実装の取組は諸外国でも行われており、台湾の新北市や台北市、スペインのバルセロナやマドリードが先進事例とされています。流山市がデジタル化、スマート化を進めるときには、これらの国内国際事例からの学びも重要と思われます。

視 察 報 告 書

報告者氏名 藤井 俊行

1 委員会名

総務委員会

2 期 日

令和7年10月27日(月)～10月29日(水)

3 視察地及び調査事項

(1) 福岡県太宰府市

公文書館の設置、運営について

(2) 福岡県大川市

カスタマーハラスメント対策について

(3) 福岡県豊前市

マイナンバーカードを活用したローカルスマートシティについて

4 所感等

(1) 福岡県太宰府市

公文書館の設置、運営について

1. 報告の目的

本報告書は、太宰府市における公文書館の設置及び運営に関する検討経過、基本方針、今後の取組方針について整理し、関係機関および市民に対し報告するものである。

2. 設置の背景および目的

背景

近年、行政運営の透明性確保、説明責任の向上、ならびに市民による行政情報の利用促進が求められている。太宰府市においても、歴史的・文化的資料を多数有しており、これらの保存と活用を図るための体制整備が課題となっていた。

目的

- 行政文書および歴史公文書の適正な保存・管理・利用促進
- 市民の行政参加および郷土理解の促進
- 文化資源としての文書資料の保存・継承

3. 設置計画の概要

施設規模（案）

延床面積：約 1,200 m²

構成：保存書庫、閲覧室、展示スペース、事務室、資料整理室、デジタル化室 等

所管部署

太宰府市教育委員会 生涯学習課(新設予定の公文書館管理係が中心となる)

4. 運営方針

保存・管理

- 永年保存対象文書の体系的な収集・整理・保存
- 文書管理システムによる電子的目録化
- 保存環境（温湿度・防虫・防火）管理の徹底

利用・公開

- 閲覧申請に基づく公文書の一般公開
- 歴史資料展示や講演会等による市民啓発活動
- デジタルアーカイブ化によるオンライン利用促進

運営体制

- 専任職員：公文書管理担当 2 名、アーキビスト 1 名、非常勤職員若干名

- 外部専門家による保存技術アドバイザーの設置
- 市民ボランティアによる資料整理支援制度の導入

5. 結論

太宰府市公文書館は、行政情報の透明性を高めるとともに、歴史的資料の保存・活用を通じて市民の学びと文化を支える拠点としての役割を担うものである。今後は、計画の具体化に向けて庁内連携と市民参加のもと、持続可能な運営体制を構築していく。

(2) 福岡県大川市

カスタマーハラスメント対策について

1. はじめに

近年、窓口業務や電話対応などの現場において、職員に対する暴言・威嚇・過度な要求など、いわゆる「カスタマーハラスメント（以下、カスハラ）」が増加している。

こうした行為は、職員の心身の健康を損なうのみならず、市民サービス全体の質を低下させる要因にもなり得る。

本報告書は、大川市におけるカスタマーハラスメント対策の現状を整理し、今後の課題および取組方針を明確にするものである。

2. 現状の把握

(1) 発生状況

主な発生場所：市役所本庁窓口、電話相談窓口、福祉関係部署など

主な内容：

暴言・威圧的言動

長時間の居座り・要求の繰り返し

SNS等を通じた誹謗中傷

(2) 職員への影響

精神的ストレス・業務への支障報告あり（アンケート結果：職員の多くが「強いストレスを感じた」と回答）

一部職員が休養を要する事例も発生

3. 現行の対策

市職員向けマニュアルの整備

「不当要求行為等対応マニュアル」を改訂し、カスハラ対応手順を明文化

不当要求・威力業務妨害への警察連携ルートを明確化

職員研修の実施

対応スキル・心理的セルフケアの習得を目的とした実践型研修

相談体制の構築

各課に「対応責任者（カスハラ担当）」を配置

人事課・コンプライアンス担当課による支援窓口の設置

市民への周知

窓口・市HP等で「職員へのハラスメント行為は認められません」と明示

カスハラ防止ポスター掲示による啓発活動

4. 今後の課題

カスハラの実態と判断基準の統一が職員間で十分に共有されていない。

職員のメンタルケア体制の強化が必要。

警察・弁護士との連携スキームをより明確化する必要。

SNS・電子メール等を通じたオンライン上のハラスメント対応の整理が求められる。

5. 今後の取組方針

対応マニュアルの改訂・統一化

実際の事例を踏まえ、対応基準とエスカレーション手順を再整備。

専門相談・支援体制の拡充

産業医や外部カウンセラーと連携した心理支援体制の構築。

市民啓発の継続強化

市民に対し、適正な要望方法とマナーを周知する広報活動の実施。

連携機関との協働

警察・法務局・弁護士会等との情報共有と連携体制強化。

6. まとめ

カスタマーハラスメントは、職員個人の問題ではなく、組織全体で対応すべき社会的課題である。

大川市としては、今後も安全で健全な職場環境を維持しつつ、市民との信頼関係を損なわないよう、組織的な対策を継続的に推進していく。

大川市では、市職員に対するカスタマーハラスメント対策であるが、市内事業者でもマニュアルなどが共有出来、市内サービス業をはじめ様々な業種でも展開できると良い。

(3) 福岡県豊前市

マイナンバーカードを活用したローカルスマートシティについて
1 . はじめに

豊前市では、人口減少や少子高齢化が進行するなかで、市民サービスの維持・向上と行政運営の効率化が喫緊の課題となっている。本報告書は、マイナンバーカードの利活用を基盤として、地域課題の解決と市民生活の質の向上を図る「ローカルスマートシティ構想」の推進方針を整理したものである。

2 . 背景と目的

社会的背景

デジタル田園都市国家構想の推進

国によるマイナンバーカードの普及促進(2024 年度末交付率 80% 目標)

地方自治体におけるデジタル・トランスフォーメーション (DX) の推進要請

地域的課題

高齢化率約 40% を超える人口構成

行政窓口業務の人手不足

医療・福祉・交通分野でのデジタル化の遅れ

目的

豊前市がマイナンバーカードを市民の「デジタル ID」として活用し、行政手続きの効率化、地域サービスの高度化、市民生活の利便性向上を実現することを目的とする。

3 . 推進の基本方針

「住民中心のデジタル行政」への転換

マイナンバーカードを通じて、行政手続きのオンライン化とワンストップ化を推進する。

「地域共創型スマートシティ」の構築

行政・地域企業・金融機関・医療機関・教育機関等が連携し、データを活用した地域課題の解決に取り組む。

「誰一人取り残さない」デジタル支援

高齢者やデジタル弱者へのサポート体制を整備し、包括的なデジタル活用環境を実現する。

4. マイナンバーカードの活用分野

分野 主な取組内容 期待される効果

行政手続 住民票・印鑑証明・各種税証明書のオンライン申請、
マイナポータル連携 窓口混雑の緩和、職員負担軽減

医療・福祉 健康保険証機能の活用、予防接種・健診情報の共有
医療DX推進、住民の健康管理効率化

防災・安全 災害時の避難所登録・本人確認の迅速化 災害対応力の強化

地域経済 地域キャッシュレス決済との連携、地元ポイント還元
事業 地域内経済循環の促進

教育・子育て 子育て支援アプリへの本人確認機能、学校連絡
システムとの統合 子育て支援の利便性向上

交通・移動 公共交通ICカードとの統合検討 高齢者・通学者の利便性向上

視 察 報 告 書

報告者氏名 中 川 弘

1 委員会名

総務委員会

2 期 日

令和7年10月27日(月)～10月29日(水)

3 視察地及び調査事項

(1) 福岡県太宰府市

公文書館の設置、運営について

(2) 福岡県大川市

カスタマーハラスメント対策について

(3) 福岡県豊前市

マイナンバーカードを活用したローカルスマートシティについて

4 所感等

(1) 福岡県太宰府市：公文書館の設置、運営について

太宰府市は非常に歴史の有る街であり、菅原道真公を祭る太宰府天満宮や大宰府政庁跡などの史跡、九州国立博物館などが所在している。

公文書館法及び地方自治法の規定に基づき、太宰府市市史編纂を契機として国土館福祉専門学校の施設を転用し、平成26年に設置された施設である。

公文書の管理のみならず、市民や寺社から寄贈された古文書の収集・保管・公開を行っている。市民などが保有する古文書はそのまま放置していると相続などを経てそれが失われてしまう可能性が高く、それを後世に伝える役割を果たしている。流山市においても古文書の調査は行われたようだが、その保管

は引続き所有者に任せている。

また、公文書の管理においては文書の最終廃棄の判断を公文書館が行うこととなっており、各部署任せとなっている流山市と大きく異なる。

古文書や公文書の保管に対する非常に高い意識があることが覗える内容であり、公文書保管庫を平気で洪水ハザードマップ浸水予想箇所に置いている流山市にとって非常に耳の痛い話であった。

公文書館を市町村レベルで設置している事例は非常に少なく、太宰府市の歴史を感じさせられた。

【公文書館ホームページ】

<https://www.city.dazaifu.lg.jp/site/dazaifushi-kobunshokan/>

(2) 福岡県大川市：カスタマーハラスメント対策について

大川市は福岡県南部に位置し、市内を筑後川が流れる。筑後川上流の日田で産出される木材を使った川船の造船業が元々盛んであった歴史があり、江戸時代に船大工の技術を利用して家具づくりが盛んになった歴史がある。日田から筏で材木を運んでいた事もあり筑豊地方と同様に川筋気質という、非常に気質の荒い（一方で義理堅い・潔い性格など良い面もある）地域性がある。

一部議員に対する事実無根な誹謗中傷を行うサイトが開設され、それを見た市民が議会傍聴に訪れ市民同士が騒ぎを起こすなど、市民窓口だけでなく議会においてもカスタマーハラスメントが深刻な状態にあった。議会においては、その対策として本年3月議会において大川市議会ハラスメント根絶条例が制定されている。

市職員に対するカスタマーハラスメントも酷く、職員の半数がカスハラを経験し、一部職員においては更に深刻な心理的な影響を与えるまでになっており、その対策の必要を認識した当局は本年5月初旬に職員向けアンケートを実施、それを経て6

月議会において大川市職員の公正な職務の執行の確保に関する条例が異例とも言えるスピード制定されている。

カスハラ対策の有効な対応手段は録音などその記録を残すことが、非常に有効であるとの報告があり、当市においても早期の導入が必要と感じた。

【大川市におけるカスタマーハラスメント対応】

<https://www.city.okawa.lg.jp/s003/020/customerharassment.html>

(3) 福岡県豊前市：マイナンバーカードを活用したローカルスマートシティについて

豊前市は福岡県の東部南端に位置し、周防灘に面しており漁業の他、九州電力豊前火力発電所が位置する。

豊前市におけるローカルスマートシティは、国の令和4年度補正予算による「デジタル田園都市国家構想交付金事業」を活用し、令和5年度にマイナンバーカードを基盤としたアプリ「tami tami」を開発したものであり、これを中心に説明を頂いた。

「tami tami」はマイナンバーカードが持つ強固なセキュリティをベースに施設予約・回覧板機能などを含む公共向けアプリであり、その開発は過去に民間のICT業界に居た地元出身の県派遣職員(その後豊前市職員に)が中心となりベンチャー企業の株式会社バカンと開発したものであり、現在もその機能向上が続けられている。

現時点では未利用であるが、公共施設予約管理機能においては最終的な使用料決済までが可能とのこと。現時点での課題は、マイナンバーカードの保有者数に対し、利用が中々進んでいない状態であり、その解消の為にスマホに明るい市民を講師とした市民向けスマホ教室を定期的を開催、単純な電源投入や文字入力から、一部アプリの高度な利用方法など利用拡大に向けて取り組んでいる。

スマートシティ構想の進展などに於いては、市長の取組姿勢が大きなウェイトを占めることから、その点に関して尋ねたところ本年4月に退任された後藤元市長が熱心であったとのこと。

小さな自治体であっても積極的に取り組む姿勢は大いに参考となった。

【自治体向け公共施設予約アプリ「t a m i t a m i」 - 株式会社バカン】

<https://corp.vacan.com/tamitami>