

平成28年度（2016年度）  
地方公務員海外派遣プログラム  
報告書

総務省自治行政局国際室

## はじめに

総務省では、地方公共団体の職員を対象とした「地方公務員海外派遣プログラム」を展開しています。本プログラムは、大卒の研修期間等は総務省において定めた上で、研修実施主体である地方公共団体及び派遣職員が具体的な研修内容を計画・実施することで、地方公共団体の人材育成方針に沿った研修となるプログラムです。

今年度は、2県6市より計8名の派遣職員が自主的に決定した政策研究テーマや目標に沿った研修を行いました。

本プログラムにおいて学んだことや気づき、今後の展望について派遣職員に研修報告レポートとしてまとめていただきました。また、派遣元の地方公共団体担当者にも本プログラムの活用により得られた成果や課題を中心にレポートを作成していただきました。本報告書はそれらを一つにまとめたものです。

この報告書が、今後の本プログラムによる派遣を希望する地方公共団体の職員や、新たな派遣を検討する地方公共団体にとって参考になれば幸いです。

最後に、本プログラムを無事に修了された派遣職員の皆様に敬意を表すると共に、今後の地方公共団体での活躍をお祈りしております。

平成 28 年（2016 年）11 月

総務省自治行政局国際室

平成28年度（2016年度）地方公務員海外派遣プログラム報告書

目次

1. 「オリンピック施設の高い稼働率維持に向けた戦略研究」 大越 友恵（札幌市） 1  
札幌市 「平成28年度地方公務員海外派遣プログラム自治体事業報告書」 5
2. イギリス等、西欧の都市計画と連携した地域公共交通とまちづくり  
高橋 史朗（高崎市） 6  
高崎市 「総務省地方公務員海外派遣プログラム派遣研修を実施して考えること」 12
3. 「平成28年度総務省海外派遣研修を終えて」 嶋田 敦之（豊田市） 13  
豊田市 「姉妹都市 英国ダービーシャー地域への職員派遣について」 16
4. 「小学校外国語教育の発展に向けた取り組みについて－英語を母国語としない人々への英語教育の歩み－」 伊藤 奈美子（近江八幡市） 17  
近江八幡市 「平成28年度地方公務員海外派遣プログラム自治体事業報告書」 21
5. 「地方税の賦課徴収の更なる適正化に向けて」 元吉 広樹（伊丹市） 22  
伊丹市 「海外派遣プログラム（英国）の参加について」 26
6. 英国における福祉の取り組みについて 猪丸 雄太（広島市） 27  
広島市 「平成28年度地方公務員海外派遣研修を通じて」 33
7. 「欧州における観光・大型スポーツイベント関連施策の調査研究」  
難波 一尚（大分県） 34  
大分県 「地方公務員海外派遣プログラム（英国）の参加について」 38
8. 米国の各地の観光振興に対する取り組みについて 仲間 博子（沖縄県） 39  
沖縄県 「県政の国際的な加大大に対応することができる中核的な人材育成を目指して」 43

## 「 オリンピック施設の高い稼働率維持に向けた戦略研究 」

氏名	大越 友恵
自治体名	札幌市
派遣国・都市	アメリカ ニューヨーク/ソルトレイクシティ等
主な派遣先機関	NYC Parks JNTO NY OFFICE Olympic Regional Development Authority Utah Olympic Legacy Foundation 等

### 1 研修の概要

「2026年冬季オリンピック・パラリンピック招致」という札幌市の世界に向けた挑戦において、「オリンピック施設の後利用計画」は最重要課題といえる。オリンピックのために建設された建物は大会終了後、急激に施設稼働率が下がり、負の遺産と化して開催都市の財政を圧迫するケースも少なくない。この課題に対して札幌市では「①1972年に冬季オリンピックを開催していること②市有建築物の多くが老朽化しており、更新時期を迎えていること」にうまく乗じて、既存の同種用途施設の再整備と連動させるなど既存資源活用を前提とした施設計画を検討している。

そこで、1932年と1980年の過去2回にわたり冬季オリンピックを開催している（札幌も2026年開催が実現すれば2回目）レイクプラシッドやオリンピック開催前後で外国人観光客数を大幅に増加させているソルトレイクシティ、さらには行政の立場からスポーツ&レクリエーションを提供しているNYC Parksや観光と後利用のリンクを目指して観光におけるアメリカ市場を研究しているJNTO NY OFFICEなどを調査するためにニューヨークを訪れた。

なお、海外派遣における5月から9月までの研修スケジュールについては、下記のとおりである。

- (1) 事前研修  
JIAM（全国市町村国際文化研修所）にて講義受講
- (2) 序盤（6月上旬から7月上旬まで）  
ニューヨークを中心とした訪問調査
- (3) 中盤（7月上旬から8月中旬まで）  
包括的英語プログラム受講
- (4) 終盤（8月中旬から9月上旬まで）  
レイクプラシッド及びソルトレイクシティを中心とした訪問調査
- (5) 事後研修  
JIAMにて成果報告

### 2 本プログラムにおいて学んだことや気づき、感想等

#### (1) JIAMでの事前研修

滋賀県にあるJIAMにて、全国より計8名の海外派遣の任に就く地方公共団体職員と共に、直前の約2週間ミーティングでの会話、電話やメールによるアポイントの取り方など実際に訪問時に使えるビジネス英語に焦点を置いた講義受講により、スピーキング・リスニング力の強化を図った。特に、講義はネイティブ外国人講師によるものであったことから、教科書などに載った決められたセリフを淡々とこなしていくのではなく、原稿通りにはならない英語のキャッチボールは臨機応変に適応・瞬間英作する力が求め

られ、ネイティブだからこそその学習ができた。ミーティングを始める際の軽い雑談（スモールトーク）を交えて、そこから自然に議題へ結んでいく練習や礼儀作法についても練習し、ネイティブ講師との実践演習は派遣前の最終準備としてかなりためになった。また、派遣前に派遣職員間で各研究テーマについても共有し、訪問団体先の情報収集や各自治体で抱える課題や似た事例についても意見交換を行い、各自研究課題のブラッシュアップをさせることができた。さらには、このプログラムの醍醐味でもある「決められたツアーに乗った単なる視察に終わるような研修ではなく、自身が設定したテーマに即して自らがコーディネートしゼロから作り上げていく」という“ゼロベーススタート”は特に海外ということもあり、日本語は通じない、文化も作法も違う、予定の変更など計画通りに行かないことは多々あり、苦勞する面も多かった。しかし、ここでのつながりや学んだ経験が滞在中に発生する問題解決の大きなヒントになることがとても多かった。

### (2) 海外派遣序盤（6月上旬から7月上旬まで）

自治体国際化協会ニューヨーク事務所、International Franchise Expo、NYC Parks、JNTO NY OFFICE 等を訪問し、ニューヨークにおけるスポーツ振興に向けた取り組みや観光における米国市場について調査・意見交換をした。

特に、札幌市ではアジアを中心とした外国人観光客が多く（平成 27 年度外国人宿泊数上位 5 位の中国、台湾、韓国、香港、タイで全体の 85%を占める）「爆買い」などが注目されている一方で、欧米からの観光客数についてはまだまだ伸び代が大きい状況である。彼らは買い物をするために日本に来たいと思うケースは少なく、“体験”（禅や茶などの異文化、その土地・地形ならではのマウンテンバイクやウィンタースポーツ）を求めて訪日する割合が圧倒的に多い。オリンピック施設はまさにそんなスポーツ体験を提供できる場であり、オリンピックを契機とした世界への発信、さらには欧米人をターゲットにした観光産業への戦略も重要になると感じた。ターゲットを絞らないことには、砂漠に水をやるのと同じことであり、市場のニーズを捉えたサービス提供の重要性、さらには他者を知ることで己を知るとい言葉のとおり、アメリカでの生活は日本を客観的にみるきっかけにもなり、日本の素晴らしさについても再認識することができた。



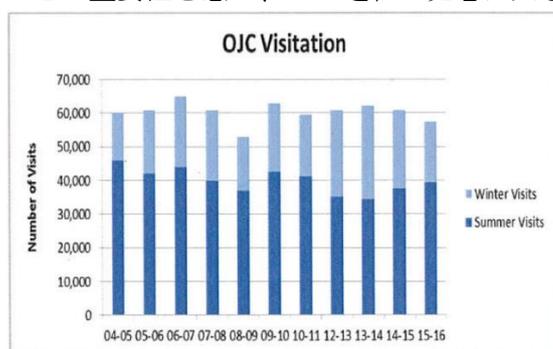
(NYC Parks)

### (3) 海外派遣中盤（7月上旬から8月中旬まで）

ニューヨーク大学に入学し、包括的英語プログラムを受講した。特にビジネス英語では、ミーティング内での言葉遣い（日本語でいう敬語に当たる言い回しや相手を否定しない反対意見の言い方など）を学んだほか、英語によるプレゼンテーションの実践演習なども行った。受講者は世界各地から集まってきており、受講者同士の交流から文化の違いだけでなく、国ごとにビジネスに対する感覚や姿勢の違いなども知ることができ、授業以外でも学ぶことが大変多かった。また、これだけ国際化が進んでいると言われる中で、日本人学生の割合は中国、韓国、台湾などアジア諸国に比べてかなり低く、ほとんどいないことに違和感を覚えた。

(4) 海外派遣終盤（8月中旬から9月上旬まで）

1932年及び1980年と二度の冬季オリンピックを開催しているレイクプラシッド及び2002年冬季オリンピックの開催前後で外国人観光客を大幅増加させているソルトレイクシティへ足を運び、Olympic Regional Development Authority や Utah Olympic Legacy Foundation など、現在オリンピック施設の管理運営等を行っている関係団体へのヒアリング及び開催会場の視察を行った。特に印象的であったのは、“冬季”オリンピックの施設ということで、冬は使えるとして「夏をいかにして使っていか」という“夏”に焦点を置いた後利用計画が重要と考えていたが、レイクプラシッドではむしろ逆で、「ライバルが多い冬にどう人を集めるか」という“冬”に焦点が置かれていた。レイクプラシッドでは、“冬季”オリンピック施設であるのにもかかわらず、夏の利用者数が冬の利用者数を越える施設も数多く存在していた。“夏”にどう活用していくかという守りの姿勢ではなく、むしろ“夏がメイン”ぐらいの攻めの姿勢で施設・後計画を考えていくことの重要性を感じ、この逆転の発想は大きな収穫であった。



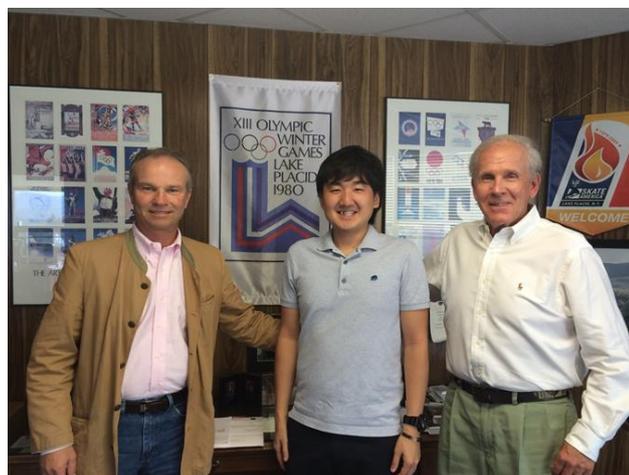
(Olympic Jump Complex 訪問者数)



(Olympic Sports Complex 訪問者数)

※ANNUAL REPORT 2015-2016 より

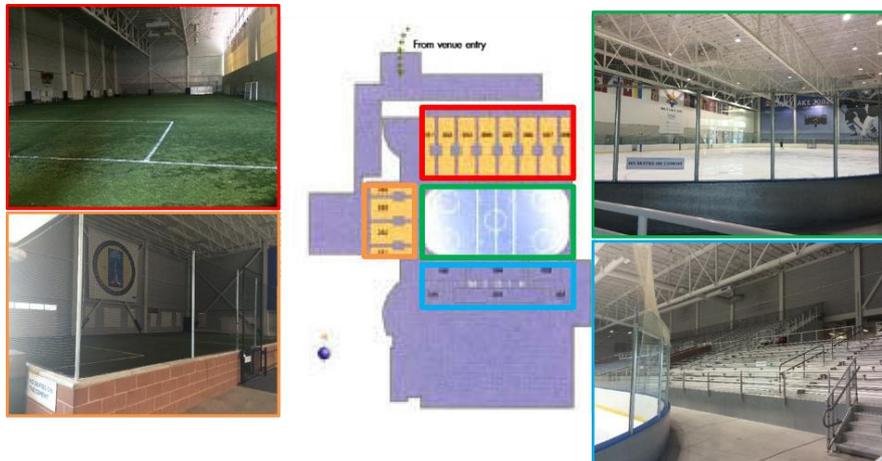
また、選手村における後利用についても有益な情報が得られた。選手村の後利用として、宿泊施設などはそのまま公営住宅として利用されるケースが多いが、レイクプラシッドは人口約 3,000 人規模の村であり、2,000 人規模の選手村をそのまま残すことは現実的ではなかった。そこで、連邦政府の協力により刑務所としての後利用を計画し、さらにそこで雇用を産み出すという成功も収めていた。外部にも目を向け、これから必要とするものの情報を的確に把握し、うまく調整していたからこそ得られ結果だと感じた。



(Olympic Regional Development Authority)

また、ソルトレイクシティにおいては、ユタ大学のキャンパス内に位置された学生寮として選手村が後利用されていた。計画策定段階における外部組織とのやりとりの過程や後利用を計画する上での戦略など現在ある課題とニーズをうまく調整・有効活用していく手法は大変参考になるものであった。他にも、カナダ等の他国とスポーツに関する協定の締結や、相乗効果を狙った施設の集合化（例：ユタ・オリンピックオーバルという施設の周りには、フィットネスセンター、屋内バスケットボールコート、プール、野

球場、サッカー場、ラグビー競技場、公園、学校が隣接)、オリンピック終了後のアリーナの後利用転用例(例:アイスホッケー会場の観客席一部→フットサル場、ジャンプ着地点にプール設置による夏の利用及び多目的化)など、今後の施設計画における有益な判断材料も得ることができた。



(ザピークスアイスアリーナ)



(ユタ・オリンピックパーク)

### (5) JAIM での事後研修

海外派遣における成果報告を行った。事前にお互いの研究テーマについて共有していたことから、報告会ではそれぞれが派遣された国・地域の特徴を踏まえた意見交換が実施され、海外派遣という経験を踏まえた視点から物事を考えた建設的な議論がなされていた。特に、派遣前と派遣後の間での価値観の変化は最大の収穫であり、今後のあらゆる政策課題検討において、大いに貢献できる材料であると感じている。

### 3 研修後の展望

アメリカの成功事例が必ずしも日本の成功事例になるとは限らなく、むしろ社会的・文化的背景の異なるアメリカでの正解が日本での正解にならないことの方が多いかもしれない。夏目漱石が海外を訪れた際に最大の果実と称した“個人主義”の発見は、私にとっても大きな発見であり、それはやはり我々が持つ背景とは異なるものであった。その中で成功事例として単に捉えるのではなく、物事が1つだけでは評価できなく他者との比較があって初めて客観的に長所や短所がわかることと同じように、アメリカでの生活体験に基づいて、日本とアメリカの社会的・文化的差異に踏み込んだ実践的な政策課題の検討が重要であると感じた。派遣により収穫できた数多くのヒントを駆使して、日本だからこそ、札幌だからこそできるスパイスのきいた施策の発展に貢献していきたい。

## 「平成28年度地方公務員海外派遣プログラム自治体事業報告書」

自治体名	札幌市
研修担当課	都市局建築部建築保全課
派遣国・都市	アメリカ ニューヨーク/ソルトレイクシティ等
研究課題・テーマ	オリンピック施設の高い稼働率維持に向けた戦略研究

### 1 本プログラムへの応募目的・背景

札幌市では、「市民自治によるまちづくりを推進する職員」を育成することを目標に、研修制度と人事制度の充実を図り、人材の育成に努めている。

各種研修のなかでは、外国人住民や留学生への対応や、MICEの積極的な誘致に努めていることから、国際的な視野を持った職員の育成も重要と考えている。このため、コミュニケーション能力や政策・制度構想能力の向上のため、制度や仕組みが違い、異なる文化・背景を持つ海外で研修する海外派遣プログラムへの参加は魅力的と考えて応募した。

### 2 本プログラム参加にあたり苦勞、工夫したこと

研修内容と研修先との連絡調整等は派遣者が行ったため、本市としては特に苦勞することはなかった。

派遣元では派遣期間中の業務を分担したことが苦勞した。また、旅費を始め、語学研修先との契約や支出など、日頃、経験する機会の少ない事務に時間を要した。

### 3 成果・課題

外国人住民や留学生、外国人観光客増加など、着実に国際化が進んでいる状況であり語学力の向上は重要で、活用の機会も増えてくる。

また、2017年冬季アジア札幌大会、2019年ラグビーワールドカップ、2026年冬季オリンピック・パラリンピック（招致表明）など、インフラ整備やその後の施設活用が課題となる大きなイベントが計画されており、今回の研修で学んだ知識や培われた構想力が生かされることに期待している。

さらに、今回の研修に参加した他自治体職員との交流、海外の訪問先とのネットワークも、貴重な財産となるものとする。

## イギリス等、西欧の都市計画と連携した地域公共交通とまちづくり

氏名 高橋 史郎  
自治体名 高崎市  
派遣国・都市 英国、ノルウェー、フランス、スペイン、オランダ、ドイツ他

主な派遣先機関 英国：ダービー特別市、エジンバラ市  
ノルウェー：オスロ市、ルーター社、リストム、アケルシュス県、  
スペイン：レオン市、ブルゴス市  
ポルトガル：ポルト交通公社ベルギー：ハッセルト市  
オランダ：マーストリヒト市  
ドイツ：ノルトラインヴェストファーレン州、ミュンスター市

### 1. 研修の概要

地域公共交通ネットワークを再編・実行する関係者との枠組みの構築にあたり、都市計画との連携や住民等との協働でまちづくりが進むイギリス及び西欧の自治体での事例を学び、高崎市の交通政策の企画、実施に役立てるため、上記のテーマを選定した。

#### <調査の目的>

- ① 西欧諸都市の街づくりのビジョン・方向性を学ぶ
- ② 都市計画と連携した交通政策及び実施のPDCA サイクルを学ぶ
- ③ まちづくりのための地域住民・コミュニティとの対話、協働の進め方・考え方を学ぶ

#### <調査の方法>

- ① 西欧諸国の都市を数多く訪問し、地方自治体・交通事業者へのヒアリングを行ない、現場で公共交通のハード・ソフトのインフラの実態を視察する。
- ② ホームステイ等での民泊や視察先の住民、現地の友人との対話を通じて、現地の住民の生の声を聴く。
- ③ まちづくり、公共交通に関する文献を読むとともに、現地の学識者、事業者等の専門家へのヒアリングを行なう。



訪問国及び訪問都市（☆）と移動経路

ノルウェー及びベルギーでは、ノルウェー人、ベルギー人の知人宅に滞在、また、フランスのリヨンで1週間のフランス語研修及びホームステイ、ドイツのハイデルベルクで2週間のドイツ語研修を受講した。

## (2) 本プログラムにおいて学んだことや気づき、感想等

### ア) 都市構造・空間の違い

西欧の街の多くは、鉄道駅ではなく、教会・広場を中心として街が広がり、中心市街地には様々な品揃えの小規模店舗やカフェ等が揃い、人々がつどい、街を歩いていた。街の中心へは、浮沈式のポール等で搬入車両や居住住民以外の自家用車が入れないようにしたり、一方通行で自家用車の通行経路を誘導したり、自家用車の進入を制限し、安全に歩いて回れる空間を確保していた。一方で日本の車庫法に該当する法律がないため、住民は自身の敷地ではなく、路上に車を駐車するため、道路幅は広いものの、多くのスペースが車の駐車場所に使われていた。また、街の中心の広場の地下や鉄道駅には必ずといっていいほど駐車・駐輪場があり、ロンドンやパリのような大都市を除けば、自家用車での移動、駐車場の確保は日本よりもストレスなくできるように思われた。更に郊外には鉄道やバス、トラムに接続するパークアンドライド施設がほとんどの都市で整備されており、中心市街地への車の進入制限も含め、西欧のどの都市でも同様の施策が取られていた。人口や面積などの条件が日本の諸都市とは異なるためそのまま適用するわけにはいかないが、中心市街地の空間をどのように使い、自家用車の利用をどのようにコントロールするか、共通した方向性や手段を見ることができたことは大きな収穫であった。

なお、都市構造・空間の違いの前提として、「地震が少ない」という点が日本とは大きく異なるため、建物の寿命が長くて住み替えがしやすく、地下空間の活用が容易であることなど、日本で応用する際には、前提の違いをしっかりと踏まえて活用していきたい。

### イ) 鉄道の信頼性の低さ

ほとんどの鉄道駅では改札口がなく、誰でも施設内に自由に出入でき、また、電車内への自転車やペットの持ち込みも可能になっていた。改札口等にかかる施設や人員を節減できたり、自家用車でなくても自転車を持って又はペットを連れて遠くに出かけられたりする点でメリットはあるものの、電車や構内への落書きや機器・施設の故障や損傷が多いなどデメリットも相応にあり、利用者のモラルの向上にまだまだ課題があると感じた。都市間やEU加盟国を結ぶ移動手段としての鉄道網は充実しているが、都市と都市の間の駅及び周辺地域は非常に寂れていることが多く、また、頻繁に遅れが発生したり、発着場所が変更になったりするなど、日本の鉄道に比べるとまだまだ信頼できる交通機関となりえていないことを実感した。バスやトラムなど鉄道駅もしくは中心市街地を基点としたネットワークの車両、乗降場所のバリアフリー化は進んでいたのに対して、鉄道駅構内のバリアフリー化は思った以上に進んでおらず、ターミナル駅の多くでもエスカレーターやエレベータ

一がなかったり、車両の乗降口が階段になっていたり、バリアフリー化が進んでいないことを知ったのは大きな驚きだった。

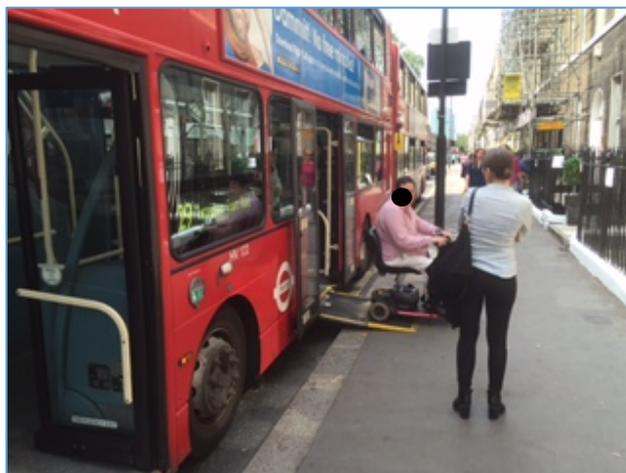
#### ウ) 公共交通機関の運営、利便性の向上

西欧のほとんどの都市では、基幹都市を中心に周辺の複数自治体のエリアをカバーする広域運輸事業者がバスやトラム、地下鉄等を運行しているのが主流で、企画やマーケティング、顧客窓口は広域運輸事業者が担当し、運行业務を民間事業者が請負うという仕組みを取っていた。コールセンターでの電話対応だけでなく、どこの町でも広場や駅等にインフォメーションセンターがあり、対面で定期券やカード等の購入や路線図、時刻表などの情報を入手でき、ホームページでの情報発信も充実し、利用者にとってアクセスしやすい環境が整っていた。

運賃については、日本のように距離に応じて細かく運賃が変わるのではなく、エリアごとの均一運賃が中心で、とてもシンプルな運賃体系になっており、トラム、バス、地下鉄等の複数の公共交通機関を1枚の乗車券で利用できるなど、利用者にとって使いやすい設定となっていた。1回限りの乗車運賃は割高に設定し、その代わりに、利用頻度や利用人数に合わせた様々な割引運賃設定がされており、利用すればするほど得になるという点で利用促進につながる仕組みになっていた。

停留所について、街中の停留所には、路線番号、行先、接近待ち時間の表示器が設置され、あと何分後にどの路線が来るかが一目で分かるため、利用客は、待ち時間を有効に活用でき、日本のような待ち時間やバス等の遅れにあまりストレスを感じなくてすむようになっていた。中心市街地だけでなく郊外の停留所においても道路整備とあわせて行政がバスシェルターを設置し、利用客が雨風をしのぎ、座って待てる環境が整っており、運行時刻は、毎時何分と何分、もしくは毎時何分おきといったとても分かりやすい設定になっていた。

バスやトラム車両のバリアフリー対応は進んでおり、車両からスロープが自動で出るなど、運転士や介助者の助けなく、車椅子やシルバーカー等の利用者が1人で乗り降りが可能になっていた。電気バスやハイブリッドバスなど、より環境にやさしい車両で運行されていたり、車内で無料のWi-Fi通信サービスを利用できたりと、車両のハード、ソフトともに日本より便利なものになっていた。また、スマートフォンのアプリでの情報提供、乗車券の購入



ロンドン市バス：車椅子での降車もスムーズ

決済等の IT 技術の活用も進んでおり、スマートフォンで様々なことができるようになった反面、スマートフォンがないと情報やサービスにアクセスできないなど、インターネットへの接続環境がない短期滞在者には不便を感じる場面もあった。

運輸事業体は純粋な民間企業ではなく、欠損部分を行政が負担しており、日本のようにほとんどの運行事業者が民営で、行政は補助金の交付という形で支援しているのに対し、ヨーロッパの行政側の負担額が大きいことを考えるとどちらが優れているとは何とも言い難いが、行政と連携し、専門のスタッフが企画、マーケティングを行い、利用者の利便性の向上を図っており、その利便性向上の仕組みについて、日本の運行事業者及び行政が学び、活用できる点は多々あると感じた。

#### エ) 交通政策と都市計画

公共交通のマーケティング、カスタマーサービスは運輸事業体が担い、自治体は計画やインフラ整備を担うという形で役割分担が進んでおり、日本の地方行政のように自治体が公共交通の運行に深く関わるようなことはなく、交通政策の責任者は交通の専門家が担うことから、交通政策と、都市計画や住宅開発、環境政策などとの整合性や効率性をきちんと協議、評価される仕組みが整っていた。また、議員は兼職で、首長も議員の中から選出する仕組みを取っている自治体が多く、交通政策の策定に関してはその分野の専門知識をもった議員が審議することから、政策の PDCA サイクルとその質がきちんと担保されており、軸がしっかりしているように感じた。



フランス ストラスブールのトランジットモール

#### オ) 高齢者・障害者の移動

歩行補助器具・シニアカー等が普及し、高齢者や障害者が自立的に乗降できるバス、トラム等の車両及び道路環境が整備されており、日本に比べるとより多くの障害者が街中で自由に移動しており、社会的にも障害者に対するバリアがとても低いことが大変印象に残った。また、街の中心部の多くは、車の進入が制限され、歩行者天国のようになっており、多くの高齢者が街中を歩いて移動し、カフェで友人たちと一緒に談笑したり、ショッピングを楽しんでいたりして過ごしていた。高齢者は外に出て歩くことが健康によいという意識を持ち、歩行に困難がある人でも補助器具を使って積極的に外出していたのに対し、日本では、健康のための不便より便利さを優先し、「健康のために歩く」環境と空間が自動車に奪われてしまった感があり、日本の高齢者の移動支援についても、移動手段の提供を考

えるだけでなく、「歩くことが健康によい」と考える風土の醸成と「健康のために歩く」環境と空間を整備することの必要性を強く感じた。

#### カ) 自転車

駅や街の中心部の広場等には駐車場の他に必ず駐輪場があり、サイクルショップが併設され、自転車の修理やレンタルサイクルの貸出しなどができるようになっていた。自転車のためのインフラの整備も進んでおり、自転車専用レーンや専用標識が整備され、信号や交差点での停止の少ない、自転車用の高速道路、自転車ハイウェイの整備も始まっていた。ヨーロッパでは「歩くこと」と「自転車に乗ること」が健康と環境によいと見え、ウォーキングやサイクリング専用の道路の整備があちこちで進み、サイクリングロードの充実で誘客を図ろうとする自治体も多く見られた。また、子育て世代向けの自転車車両の種類も充実しており、安全に自転車に乗れる自転車専用レーンの整備と相まって、家族みんなで自転車に乗って移動、旅行している姿を多く見かけた。1人乗りの自転車が4~5万円、子どもを乗せるバギーが10万円程度、バギー一体型の自転車だと20万円程度もするが、車に比べて安く、しかも健康によいとのことで、車でなく自転車を購入する人が多くいるとの話を聞き、価値観の違いに驚かされた。バスやトラムのような公共交通の充実には相当なお金が必要なのにに対し、自転車のランニングコストは小さくてすむことから、これからの地方都市のモビリティマネジメントを考える上で自転車はとて重要な手段となることを痛感した。



子供用バギーを自転車に連結して家族で外出

一方でオランダやベルギー、ドイツといった自転車が非常に普及している国において、自転車が利用しやすい環境が整ってはいたが、駐輪禁止区域の設定や店舗に駐輪スペースがないために、路上に放置自転車があふれ、自動車に代わって自転車が空間を占有していたのはとても残念だった。また、シェアバイクについて、多くの都市で整備はされていたものの、利用者はそれほど多くなく、自転車や設備の故障、傷みがひどく、積極的に使われているようには見えなかったのは残念だった。

#### キ) その他

今回、イギリスだけでなく、EU各国を見て回ったが、EU加盟国内での人、物、金、情報が自由かつダイナミックに動く、活発な経済活動の様子を肌で感じる事ができた。ポルトガルやスペインといった、かつてドイツなどの先進国に比べて経済的に不安定だった国

においても、単一通貨ユーロの導入によりドイツとの物価の差は縮小し、スペインで出会った小さな商店主の高齢者が日本に旅行できるようになるなど、各国の購買力も高まっていて、十数年前に旅行したときとはだいぶ状況が変わったことに驚いた。また、ドイツのサマースクールでは、イタリア人やスペイン人などの EU 諸国から、よりよい仕事につくためにドイツ語を磨こうという高いモチベーションをもった人が集まり、彼らと一緒に過ごせたことは自分にとっても良い刺激になった。

最後に、ヨーロッパ滞在中、とても残念だったのは、喫煙マナーの悪さ、落書きの多さ、公衆衛生の悪さ（ゴミ、トイレ）であり、国によって差はあるものの、これらの点においては日本の良さを再認識した。

### （3）研修後の展望

今回、イギリスを始め、EU 諸国を訪問し、先進事例と言われる都市を含めて様々な都市の現場を訪問し、ヨーロッパ全体の公共交通の現況を概観することができた。今後、文献や他の調査で得た情報と実際に現場をみて得た情報をつなげ、自身の知識を整理しつつ、交通分野を担当する国、県、他の市町村、運行事業者等に情報発信を行い、日本国内及び高崎市における公共交通の課題解決の新たな可能性を探り、政策の提案、現況の改善に取り組んでいきたい。

## 自治体事業報告書

### 「総務省地方公務員海外派遣プログラム派遣研修を実施して考えること」

自治体名	高崎市
研修員名	高橋 史郎
派遣国・都市	英国ほか
研究課題・テーマ	イギリス等、西欧の都市計画と連携した地域公共交通とまちづくり

#### 1 本プログラムへの応募目的・背景

(自治体における人材育成方針や国際化に関する取組等について簡潔に記載したうえ、当該施策上での本プログラムの位置付け及び期待する効果等)

本市では、平成26年度より当プログラムでの職員の海外派遣を実施している。

当初、海外派遣研修の導入にあたり、きめられたツアーに乗った単なる視察に終わるような研修は避けたいと考えていた。そのような折、当プログラムは「自身が設定したテーマに即した創意工夫をもったスケジュールを作成し取り組む武者修行研修」という趣旨であり、本市の考える研修のイメージと合致していることが分かった。

このような趣旨での海外派遣を経験することより、地方自治体に到来している困難な状況を克服し、ダイナミックな行政運営の推進に寄与できる人材育成に期待し、派遣を決定したものの。

#### 2 本プログラム参加にあたり苦勞、工夫したこと

(研修内容や派遣場所の決定、研修期間中に苦勞あるいは工夫した点等)

今回の研修の大きな目的のひとつに「現地の方々の生の声を聴く」ことを掲げた。そのため宿泊施設にはホームステイや民泊を多く利用し、地域住民の方々とのコミュニケーションの機会を増やすこととした。派遣者本人は、海外での滞在の経験を多く有していたことから各訪問国に知り合いも多く、現地に出向いてから連絡を取り合い宿泊をさせていただいたケースも多かったようである。とはいえ、今回のスケジュールは訪問先国が何ヶ国にも亘ったため、その点ではより住民に近い宿泊場所の確保には苦勞を要したことは思われる。

また、多くの国の諸事情を具体的に見てまわるためには、英語だけでなく訪問先国の語学力も大いに試されるものとなった。大変にシビアな環境となったことは思うが、本人にとってはワンランク上の語学力とコミュニケーション力を身につけることのできる貴重な経験となったことは間違いないと考える。

#### 3 成果・課題

(本プログラムの活用により得られた成果や課題、今後の長期的な展望等)

今回は、西欧諸国家の公共交通の事例を学ぶことができ、それぞれのメリットやデメリットについて比較検討を加えながら研究できたことが、まず大きな成果であると考えている。また、各国の様々な仕組みをみてまわる中で、地域公共交通のまちづくりのために果たす役割についても、多くの知見・情報を得ることができ、本市にとって貴重な経験となった。

今回の派遣が生きた経験となり、本市の地域公共交通の政策立案に良い影響を与えてくれるものであることを期待したい。

一方、課題としてはテーマ選定が本人任せになっていることが挙げられる。本市においては、多くの分野で国際的な視点をもって戦略的に展開すべき事案が増えてきている。そういった面において、庁内各部署と連携を密に取りながらテーマを選定にあたることも検討していきたい。

## 【豊田市】派遣職員研修報告書

「平成28年度総務省海外派遣研修を終えて」

氏名	嶋田 敦之
自治体名	豊田市
派遣国・都市	英国 ダービーシャー県庁 (Derbyshire County Council)
主な派遣先機関	ダービー特別市役所 (Derby City Council) 南ダービーシャー市役所 (South Derbyshire District Council)

### 1 研修の概要

JIAMでの事前研修ののち、ロンドンにて語学研修、HYPER JAPAN FESTIVAL における日本のPR活動のお手伝いを行い、その後、姉妹都市である英国ダービーシャー3自治体での施策調査（市民活動、文化振興、環境、森林保全、山村振興。ラグビーワールドカップ、姉妹都市事業）や関連施設の視察、NPO団体への訪問等を行いました。

### 2 本プログラムにおいて学んだことや気づき、感想等

#### 2-1. JIAM での事前・事後研修について

##### 2-1-1. 座学 (JIAM)

総務省の方や昨年度の派遣生の報告、英国、米国の地方自治制度や現地調査の方法、現地自治体等訪問時のマナー等について学び、調査予定項目等についてご指導を受けました。他自治体の方々との意見交換なども参考になりました。

##### 2-1-2. 語学研修 (JIAM)

現地訪問時に必要な会話の練習、アポイントやお礼のメールの書き方、訪問時のシュミレーションやマナーなど、実践的な内容でした。この研修で作成し添削を受けたメールのひな形を実際の訪問時にも活用させていただきました。

#### 2-2. 語学研修 (London School of English)

London School of English という語学学校で4週間の語学研修を受講させていただきました。受講生は大半が社会人でした。ヨーロッパ圏からみえていられる方が多く、ドイツ、フランス、イタリア、スイス、フィンランド、ギリシャ、ウクライナ、トルコ、ロシアなど多岐にわたっていました。授業はディスカッションや演習が中心で、講師から都度、言い間違えた箇所や自然でない表現の修正などのフィードバックや背景知識の説明等があるという形式でした。また仕事に必要な様々な場面での英語の表現を学ぶ機会も多くあり、その都度、それぞれの国ではどうかということの説明を求められ、各国の文化や習慣の違いなどについても多くを学ぶことができました。宿題やテスト、発表等もあり、今後の勉強の方法についても教えていただきました。授業や休憩時間等を利用し、日本や豊田市のことについても説明させていただきました。英語のスピードや会話に慣れ、後半のダービーシャーでの施策調査で各自治体の方々とコミュニケーションする際に役立ちました。

#### 2-3. HYPER JAPAN FESTIVAL における PR 活動

7月15日(金)から17日(日)までロンドンのオリンピックアで開催されている HYPER JAPAN FESTIVAL というイベントで、日本の観光についてのPR活動に参加してきました。この催しは、ロンドンで毎年2回開催されている日本の文化や食品等について幅広くPRするイベントです。日本に関する様々なものが展示されており、日本文化に興味のある英国やヨーロッパの方々が大勢おみえになっていました。自治体国際化協会ロンドン事務所(通称・

CLAIR クレア) が毎年このイベントにブース出展し日本の各地についてのPRを行っているため、来場者の方への説明とアンケート調査をお手伝いさせていただきました。

多くの来場者の方がおみえになり、イギリスの方の日本に対する関心の高さがうかがわれました。イタリアなどヨーロッパの各地からこのイベントのために訪英された方もおみえになりました。会場は、日本の文化の中でも「英国の方が好む日本」「英国の方がイメージする日本らしいもの」が集まっており、英国をはじめ欧州の方々が日本にどのようなイメージをもっておられるのかについて多くの情報を得ることができました。



CLAIR ブースの様子

#### 2-4. ダービーシャー3自治体での施策調査について

研修の後半の施策調査では、姉妹都市であるダービーシャーの3自治体(ダービーシャー県庁、南ダービーシャー市役所、ダービー特別市役所)を主な訪問先とし、市民活動、文化振興、環境、森林保全、山村振興、ラグビーワールドカップ、姉妹都市事業等を中心に、それぞれのご担当の部署を訪問させていただき、現在、各自治体が重点的に進めているテーマを中心にお話を伺いました。現地の見学やボランティアセンター、チャリティ(市民活動団体)の方等へのヒアリングなども実施させていただきました。中でも、特に印象的だった施策についてご報告させていただきます。

##### 2-4-1. 森林の育成による鉱山地区の再生

ナショナルフォレストと南ダービーシャー市が鉱山地区を20年かけて森林公園として再生した場所へ訪問し、ナショナルフォレストの職員の方からお話を伺いました。

ダービーシャーはかつて鉱山地域として発展をしてきた地域ですが、鉱山の跡地である荒地を、ナショナルフォレストが主体となって南ダービーシャー市役所などが連携し、植樹を計画的に行ってきました。その結果、全市における森林の占める面積を、20年間で、6%から20%まで拡大させました。植林されているのは、ほとんどが広葉樹です。現地は森林公園となっており、ビジターセンターでマウンテンバイクを借りて、9kmほどの森林の中でのサイクリングコースが楽しめるようになっています。ウォーキングや馬用のコースもあります。



Hicks Lodge 森林公園

南ダービーシャー市役所は、森林について観光資源の柱と考えており、グリーンツーリズムの推進を積極的に行っています。毎年多くのサイクリストやキャンプを楽しむ方々が南ダービーシャーを訪れています。森林をウォーキングするイベントも毎年行われており、多くの方が参加しています。この森林には、The Stick man スティックマンという、木のキャラクターが生息している、という設定で、子どもたちはこのキャラクターと一緒に森を探検するという設定の看板が様々なところに立っています。

南ダービーシャーは、多くの企業が進出し、人口が伸び続けている市ですが、そのような産業振興と同時に、森林保護やグリーンツーリズムも重視して、様々な取り組みを行っておられるとのことでした。

## 2-4-2. 文化振興：市民参加の博物館づくり

The Silk Mill（産業博物館）とダービー美術館・博物館へ訪問し、担当者の方にお話を伺いました。The Silk Millは、かつては産業博物館でしたが、2011年に閉館し、2020年の再オープンを目指して、2012年から市民や地域の方々の参加のもとで新しく作り直すプロジェクトがはじまっています。そのプロジェクトを総括するアートディレクターのお二人にもお話を伺いました。地域や市民に開かれた博物館をめざして、また、地域の子どもや学生にたいする「ものづくり教育」の拠点として、アートやものづくりに関する様々なイベントやワークショップなどが開催されています。ダービーにあるトヨタ自動車やロールスロイス社やボンバルディエ社の協力のもとで、家族向けのイベントも毎週金曜日に開催されており、多くの市民の方が楽しまれているそうです。地域の方や子ども、学生が自由に使える「ものづくりラボ」を見学させていただきましたが、本格的な機材が自由に使えるようになっており、昨年、作り直されたダービー美術館・博物館の展示の棚も、このラボで地域の皆さんで手作りしたということでした。みんなで参加して作り上げよう、というのが大きなコンセプトになっているということでした。豊田市の「ものづくりサポートセンター」の話をする、コンセプトがとても似ている、とおっしゃられていました。ダービー美術館では、ジョセフ・ライトの作品が多く収集されており、最も特徴的なのは、ジョセフ・ライトにまつわる所蔵作品のほとんどすべてに、自由にアクセスできる、という点でした。習作や、失敗作、手紙なども公開されており、国内の各大学や美術館から学生や学芸員の方も見学にみえるということでした。特に、ダービー、ノッティンガム、レスター、シェフイールド、バーミンガムの各大学と連携し、アートや歴史等を研究する博士課程の学生などが、長期間この美術館に滞在し、研究を行いながら、様々なアイディアも提供して下さる、ということでした。市民の方が自由に作品を展示できるギャラリーも2部屋用意されており、多くの作品が展示されていました。このダービーでの試みは、英国の美術館・博物館の一般的な運営方法からみても、珍しいそうです。また、市内にあるDerby Theaterでは、閉館した劇場をダービー大学の校舎として再生、Learning Theaterとして、多くの学生や市民が学ぶ場となっています。



ものづくりラボの様子

## 3 研修後の展望

海外に長期間滞在するのは、初めての経験でしたが、職場のサポートや現地の受け入れ先であるダービーシャー県庁、南ダービーシャー市役所、ダービー特別市役所、クレアロンドン事務所、総務省やJ I AMのサポートのおかげで3か月の研修を無事に終えることが出来ました。事前研修では他の自治体の意欲あふれる方々と、語学学校では多種多様なクラスメートと、訪問先のダービーシャーでは、多くの英国の自治体職員や市民活動団体のメンバーの方々とお会いし、お話を伺うとともに、日本や豊田市のことについても情報提供させていただくことができました。また、各市の姉妹都市や交流事業の業務担当者とも直接お会いし、ダービーシャーへの高校生派遣や、豊田・ダービーシャー子ども会議、20周年記念事業の準備といった今後の姉妹都市業務の推進に必要な情報収集や打合せも合わせて行うことができました。

豊田市は、2019年にラグビーワールドカップの開催地となっており、多くの外国からのお客様がおみえになることが想定されています。また、これを契機として地域の国際化をさらにすすめることも課題となっています。この研修で得た経験を活かし、ラグビーワールドカップの開催に向けて豊田市の地域の更なる国際化の推進と、海外からのお客様の対応、文化や教育などの姉妹都市交流事業の推進に貢献していきたいと考えています。

## 【豊田市】自治体事業報告書

### 「 姉妹都市 英国ダービーシャー地域への職員派遣について 」

自治体名	愛知県 豊田市
研修員名	嶋田 敦之
派遣国・都市	英国・ダービーシャー県 姉妹都市であるダービーシャー県等における、文化・教育・観光・
研究課題・テーマ	産業・環境等の施策の調査研究及びロンドン英語学校での語学研修 等

#### 1 本プログラムへの応募目的・背景

姉妹都市であるダービーシャー県等における豊田市のプロモーション方法の検討及び実施を始め、ダービーシャー等の先進的な施策について調査研究を行い、市の政策立案に還元するほか、姉妹都市交流の深化を図るため。

また、派遣期間中に語学学校での語学研修を実施することで英語力の向上を図るため。

#### 2 本プログラム参加にあたり苦勞、工夫したこと

限られた情報の中で滞在場所（アパート等）を選定していく作業や派遣者との派遣期間中の連絡体制の構築に苦勞した。

工夫した点としては、派遣者に **Wi-Fi** ルーターとノートパソコンを携帯させて、日本との連絡はもちろんのこと、フェイスブックをはじめとした **SNS** を活用した派遣先からの情報発信を可能とした。

#### 3 成果・課題

2019年に日本で開催されるラグビーワールドカップの開催場所の一つに豊田市も選定されており、今後、豊田市もより国際化をすすめていくうえで貴重な人材の育成に繋がった。語学力はもとより、派遣されたイギリスで見聞きし、体験したことは今後の豊田市の国際化に大きく寄与するものと考えている。

その反面、実際に海外へ派遣される職員は限られており、海外で経験してきたことをいかに周りの職員と共有化していくことができるかが課題と考えている。

## 「小学校外国語教育の発展に向けた取り組みについて－英語を母国語としない人々への英語教育の歩み」

氏名	伊藤 奈美子
自治体名	近江八幡市
派遣国・都市	米国 ニューヨーク市、フィラデルフィア市、グランドラ ピッツ市
主な派遣先機関	ニューヨーク日本人学校、フィラデルフィア日本語補習校、 Innocademy、Grand Rapids Public Schools 等

### 1 研修の概要

本研修では、英語を母国語としない子どもたちの学習について、アメリカで取り組まれていることを学び、近江八幡市の小学生が低学年から外国語に楽しんで取り組める手がかりを学ぶことを目的とした。これは、平成 23 年度から 5 年生・6 年生において年間 35 時間単位の外国語活動が必修化したこと、そして、平成 32 年度からは 3 年生・4 年生で週 1 コマの外国語活動が行なわれ、5 年生・6 年生で英語が教科となって週 2 コマ程度の英語授業が行われるためである。このことから、英語を母国語としない児童生徒がアメリカの学校で英語を学ぶ場合のプログラムや、国際理解を深める取り組みなど、行政機関や学校等を訪問して見分し、近江八幡市の今後の小学校外国語教育に活かすこととした。

### 2 本プログラムにおいて学んだことや気付き、感想等

本研修で渡米する前に、JIAM（全国市町村国際文化研修所）で 2 週間の事前研修を受講した。この研修では、アメリカと日本の地方自治や滞在期間中の注意点等について学んだ。また、派遣先機関へのアポイントメントの取り方やインタビューをする際のプレゼン方法など実践的な英会話も学ぶことができ、実際に現地で調査する中で、アポイントメントをフォローする時やインタビューをする時に活かすことができた。

渡米し、CLAIR（一般財団法人自治体国際化協会）ニューヨーク事務所研修を受けた後、派遣先機関を訪問させていただき、英語を学習する上で常に自分の考えや理由を伝えることの大切さや、異文化学習について学んだ。具体的には以下のとおりである。

#### （1）ニューヨーク日本人学校

ニューヨーク日本人学校を訪問させていただいた時には、学校教育についてお話を伺い、英語の授業を中心に、初等部や中等部の授業も拝見させていただいた。

この学校には、英語を大切にしながら日本語教育を受けさせることを希望されているご家庭の児童生徒が 149 名在籍している。このうち、日本語を母国語としない児童生徒が 15 名いる。全児童生徒が同じように日本語で授業を受けているため、授業によって必要な場合は他の教室で個別に学習をされていることがわかった。

英語の授業は ALT（Assistant Language Teacher）経験者の教員によって行なわれ、各学年でレベル別に 2～3 クラスに分けられている。この学校の目指す児童生徒像の一つが、アメリカ社会を理解し、国際性を身に着けた児童生徒である、と伺った。日本人の場合、「ここまで話す」とされることや、スピーチを苦手とすることが多い。そのため、論理的な話し方や文章の書き方、意見の後に必ず理由を添えるようにしてスピーチや学習面の英語を特に大切にされている。積極的に話すことや、自分の意見をもって話すことができるようになることが将来のグローバル人材に繋がるのではないかと教わった。これは、

国際理解を深める上で非常に大切なことだと感じた。英語を話すことは、英語を母国語とする人々や日本人のように英語を第二母国語として話す人々とコミュニケーションを取り、日本語とは異なる文化に触れる機会である。日本人同士でコミュニケーションをとっている時は、理由を伝えなくても賛成して成り立つものもある。しかし、英語でコミュニケーションをとるときは、意見や考えに理由を付けて伝えることから、日本語のコミュニケーション方法のままにするのではなく、英語のコミュニケーション方法にすることが国際理解の一つであり、グローバル化に係る大切なことであると感じた。



【ニューヨーク日本人学校 英語の授業の様子】

この点については、本研修期間中にニューヨーク大学で語学学習を行った時に教授から同様のことを学び、改めて、自分の意見を伝えることの大切さを実感した。アメリカでは、誰かの話や意見に反対する時だけではなく、賛成する時も常に理由を述べることを小さい時から学校で学び、習慣化している。反対する場合に理由を伝えることはどの国にも共通していると考えられるが、アメリカではどのような時も「なぜ自分がそう言うのか」ということも伝える。何かに賛成する理由も反対する理由も、自分自身はどのように感じたかを相手に伝えるためのものである。特に、大学や仕事の中では論理的な考え方で理由を伝えることが重要とされている。そのため、英語を母国語としない人が英語を学習するときは、「自分は〇〇だと思う」や Yes/No の答えにその理由を話すように意識をすることが大切になる。授業中、クラスメイト同士で「なぜそう思うの？」と聞いて理由も話しあうと、全員がお互いに意識しながら学習することができると感じた。これは異文化を理解することの一つであると考えられる。日本でも低学年から習慣化しておくことで、英語でコミュニケーションをとる時にも自然と自分の意見を伝えることができるようになるのではないかと感じた。

## (2) フィラデルフィア日本語補習校

フィラデルフィア日本語補習校では、日本語を母国語としないアメリカ人の学生や社会人が日本語を学ぶ「アダルトコース」の授業を中心に拝見し、話を伺った。在校生に日本語を学ぶようになったきっかけを伺うと、自分で学習を始めた方が多く、自分で学習して大学で日本語の授業をとった方もいた。漢字や日本のゲームが好きだったから、インターネットでたくさんひらがなを見て何と書いてあるか知りたくなったから、などの理由から日本語に興味を持ち、勉強したいという非常に熱心な気持ちを感じた。

また、授業を拝見する中で、言葉だけでなく文化も一緒に身につけることの大切さを学んだ。日本語の「話す・読む・聞く・書く」だけではなく、授業中に席をたつ際にお辞儀をしたり、「失礼します」と一言添えるなど、日本人が習慣で行っている動作も自然にされていた。また、以前日本語を学習されていた方にお話を伺った時も、「学生時代（アメリカの学校）は先生に書類を提出する時に片手で渡していた。しかし、日本語を学ぶようになって日本人は両手で渡すことを知った。だから、日本語を話す時は日本のやり方を実行



【フィラデルフィア日本語補習校 授業の様子】

して相手に失礼のないようにしている」とおっしゃった。英語であっても日本語であっても、母国語以外の言葉を学ぶにあたり、その国の習慣や文化が自分の国のものとは違うことを理解し、それに合った行動をする。そして、違いを理解することで実際の行動に繋がるということを強く感じた。このことから、外国語を学ぶのは言葉だけではないこと、言葉が違うように、違う文化や歴史も同じように学んで習得できるようにすることの大切さを実感した。

### (3) Innocademy

Innocademy は子ども達が自分のペースで学習することが出来る学校である。英語学習や国際理解に向けて取り組まれていることについて伺った。こちらでは、英語を母国語とする児童生徒がスペイン語を第二言語として学習するコースや、全編スペイン語のみで学習する幼児コースもある。また、毎年各学年で「グローバルトラベル」が行なわれている。これは、子ども達がスペイン語を話す国（スペイン以外）に滞在してホームステイをし、異文化を経験する取り組みである。子ども達はこれをとても楽しみにしながら普段の語学学習に励んでいることを知った。グローバルトラベルの事前学習では、滞在予定国の出身の方々に講話していただき、現地訪問で実際に異文化を体験し、事後学習でプレゼンテーションをしてスピーチ力をつけている。このことから、近江八幡市の子ども達が英語を学ぶ際に ALT 等英語を母国語とする先生から英語圏の文化や習慣について学ぶことで、歴史を勉強することができ、異文化理解につながるのではないかと、ということ学んだ。実際、現在近江八幡市の外国語活動の中で、子ども達は時差について学んだり、ALT 等の教員からアメリカの祝日について話を聞く機会があるため、英語を母国語とするアメリカにおいても同じようなことが行われていることを実感した。

### (4) Grand Rapids Public Schools

ミシガン州で 3 番目に大きな学校区である Grand Rapids Public Schools で行われている、英語とスペイン語のバイリンガルプログラムや、英語を母国語としないスペイン語系やアフリカ系の児童生徒が英語を学ぶ ESL プログラムから、英語を母国語としない児童生徒への取り組みについて伺った。こちらにおいても、外部講師による異文化学習が行われていた。英語の学習経験が無いもしくは英語を母国語としない児童生徒が英語でコミュニケーションを取ろうとするときは、学習意欲を高めるため、自分で伝えてみよう、話してみようとするのを大切にされていた。また、このプログラムで英語を学習する子ども達の保護者にも英語学習が行われていた。その理由は、保護者自身が英語を話すことができず子どもにこのプログラムに通わせている方が多いためであった。保護者への学習機会を設けることで、英語の学習経験ができ、外国語を習得することの難しさを実感してもらうことを目的とされている。

### (5) 図書館での取り組み

学校や施設以外に、図書館で行なわれているサマーリーディングチャレンジや 1KB4K (1,000 books Before Kindergarten) プログラムを通じて、読書面から英語教育に繋がる手がかりを学んだ。読書の時間に読書が得意でない子どもに対する取り組みとして、テーマとは別に本人の趣味や興味のあることを聞き、それに関する本を探して話をされている。本人の好きなことであるため、自分から話したくなり、選んだ本も読みたくなる傾向がある、と教わった。また、保護者への英語学習について日本に置き換えて考えた場合、歌やダンスなどを通じて親子で英語を楽しめる授業があると、低学年から英語になじみやすくなるのではないかと感じた。「親子で楽しむ」という点では、ワイオミング市立図書館で行われている Toddler Tower やグランドラピッズ市立図書館で行われている Children's/Teens Programs & Services の取り組みから学んだ。Toddler Tower は乳幼児向けのプログラムであり、絵本の読み聞かせや歌やダンスを通じて楽しく過ごすことを目

的に行われている。これらのことは、英語を聞いて声に出し、それをまた自分の耳で聞き、体を動かして体感で身につけることができるため、低学年から抵抗無く外国語を習得できる習慣がつくのではないかと感じた。

### 3 研修後の展望

調査全体を通じて強く感じたことは、英語でコミュニケーションをとる時に自分の考えを必ず伝えることの大切さである。そのため、低学年から常に自分の考えや理由を伝える習慣をつけることが大切であり、低学年からこの習慣が身につくことで、英語を話す時に自然と実行できるのではないかと考えられる。また言葉の面だけでなく、異文化を知ることの面白さから外国語への学習意欲に繋がることから、英語圏の文化を知ることにも英語学習の大切さの一つであることを学んだ。

今後、この研修の目的であった低学年から楽しんで外国語に取り組むことや国際理解を深めることをすすめていくために、この研修で学んだことを活かしていきたい。具体的には、現在近江八幡市内の小学校で参加させていただいている絵本の読み聞かせの中で、日本語を話す時と英語を話す時の違いや、乗り物や食べ物などの文化の視点から見た違い等、この研修の体験を通じて学んだことを交え、子ども達の英語への興味関心が高まるような取り組みができるように考えている。また、子ども達が関心のあるテーマは何か、どのような本に興味をもっているのか、そしてそのことについてどれだけ自分からすすんで伝えることができるのかを考えるようなきっかけづくりを心がける。そして、平成32年度から始まる外国語活動、英語科に向けてそれらを市内の他校に紹介し、子どもたちの学習のきっかけづくりを目指したいと考えている。さらに、今後の英語学習計画の中でこの研修で学んだことを紹介させていただける機会がある場合にも活かしたいと考えている。

## 「平成 28 年度地方公務員海外派遣プログラム自治体事業報告書」

自治体名	近江八幡市
研修員名	伊藤 奈美子
派遣国・都市	米国ニューヨーク市、グランドラピッズ市、フィラデルフィア市
研究課題・テーマ	「小学校外国語教育の発展に向けた取り組みに係る研究」 ～英語を母国語としない人々への英語教育の歩み～

### 1 本プログラムへの応募目的・背景

多様な文化や価値観への理解を深めるため、グローバルな課題・視点を通じて職員の積極的な能力開発を促進し、その成果を市政に反映させることを目的として、平成 25 年度からグローバルはちまん塾事業を開始し、本事業の取り組みとして職員向けの集団語学研修及び本プログラムを通じた米国への職員派遣を行っている。平成 25 年度から平成 28 年度までの 4 年間、毎年度 1 名を派遣した。

### 2 本プログラム参加にあたり苦勞、工夫したこと

平成 27 年度の派遣時には、渡航に係る手続き、語学学校への入学手続き、宿泊場所の確保、訪問のアポイントメント取り等を派遣者が行うにあたり、担当課としての支援の範囲、方法を確立しておらず、出国間近になっても訪問のアポイントメント取りがほとんどできていなかった。このことから、平成 28 年度は派遣者が決定した際に事前準備から帰国までに派遣者が行うべきことを提示するとともに、アポイントメント取りについて、これまでの派遣者の成功例と失敗例を説明した。

また、本市の姉妹都市であり、姉妹都市交流団体のあるグランドラピッズ市を主な調査研究のための滞在地とし、事前に担当課からも当該団体へ連絡を取って派遣者の滞在にかけり宿泊先等について協力を得るとともに、派遣者が生活面や調査研究に関してトラブルに遭った場合には早急な支援を受けられるよう備えた。

### 3 成果・課題

平成 25 年度に始動したグローバルはちまん塾事業であるが、本プログラムへの派遣者や集団語学研修の受講者が経験を業務において活かすことで相乗効果を生み、職場の活性化を促進すること、また、個人又は受講者等がグループをつくり、活動内容を企画立案して行動し、行政や地域においてリーダーシップを発揮することにより、その成果を広く目に見えるかたちで還元できるような取り組みを進めていくことが課題となっている。

平成 28 年度の派遣者については、平成 32 年度から小学校 5 学年及び 6 学年において英語が正式教科とされることを受けて、英語を母国語としない児童が英語を学ぶにあたり楽しんで取り組める手がかりを探るという目的で「小学校外国語教育の発展に向けた取り組み～英語を母国語としない人々への英語教育の歩み～」をテーマに調査研究に取り組んだ。

調査研究の報告会では、米国滞在中の幼稚園、小学校、日本人学校等の訪問や図書館での読書プログラムの見学を通して、「楽しんで学ぶ」ための効果的な方法についてヒントを得たとの報告があり、この経験を活かして 10 月からは市内小学校（本市の外国語活動研究指定校）で始業前に実施される読書活動において月 2 回の頻度で英語による本の読み聞かせを行うこととなった。

これは、派遣者の所属が学校と関係する部署であったことから実現したものであり、派遣者の周囲の者もその人材をうまく活用して市政への還元に努めなければならない。

また、派遣者等には業務にかかわらず、地域や職場で学んだことを活かす自主的な活動の広がりを期待している。

## 「地方税の賦課徴収の更なる適正化に向けて」

氏名	元吉 広樹
自治体名	伊丹市
派遣国・都市	英国（ロンドン、ケンブリッジ、南ダービーシャー、ベルファスト他）、アイルランド共和国（ダブリン、コーク）
主な派遣先機関	南ダービーシャー市役所、ランドアンドプロパティサービス（北アイルランド政府機関）、NALC（全英地方自治体協会）、GamCare（ギャンブル依存ケアの公認チャリティ団体）他

### 1 研修の概要

今後の人口減少による歳入減、そして高齢化や公共施設の更新問題等による歳出増のため、伊丹市を含めた日本の自治体の財政収支はますます逼迫することが予想される。したがって自治体の大きな自主財源である地方税の賦課徴収の重要性が増してくることから、日本国内で情報の少ない地方税について日英の制度の比較及び参考となる具体的事例の収集を目的として研修に参加した。インターネットに公開されている情報、報道資料、書籍のほか、自治体職員、その関連団体職員等からの話を基に調査を進めた。また、語学学校等で英語能力の向上にも努めた。

### 2 本プログラムにおいて学んだことや気付き、感想等

2-1. 英国の行政制度の概要：調査の前提となる英国の行政制度について、イングランド、スコットランド、ウェールズ、北アイルランドの4つの国に分かれており、イングランド以外の3国では自治政府を持つ。また、自治体の構造であるが、イングランドでは1層制の地域と2層制の地域があり、他の3国では1層制と言われているが、都道府県や市区町村に該当する自治体の下に、パリッシュ（Parish：キリスト教の教区に由来し、自治会を法定化して自治体にしたようなもの。設置の是非は住民が決められる。）が存在するため、さらに1層存在する場合があります、それを含めれば最大3層となる。非大都市圏で都道府県に相当する広域自治体はカウンティ（County）、市区町村に相当する基礎自治体はディストリクト（District）というが、それらが統一されたユニタリー（Unitary）が存在する地域もある。また、首都であるロンドンは日本の東京都のように他とは違う構造を持つ。

2-2. イングランドの地方税の種類：英国では4つの国で地方税制度が異なる部分があるので、まずイングランドについて述べる。イングランドの地方税はカウンスル・タックス（Council Tax）とビジネス・レート（Business Rate）の2種類しかない。日本の地方税が道府県税で15種類、市町村税で15種類あることと対照的である。カウンスル・タックスはその自治体内に住むほとんどの人が納めるという意味で日本の市民税に近いが、所有と賃借の区別に関わらず居住物件の資産価値に応じて税額が決定され、また2人世帯を基準としているため単身世帯には25%の減免が認められている。もう一方のビジネス・

レイトは事業用の資産に課税されるもので、事業者が納める日本の固定資産税に近い。また、ビジネス・レイトは一時期国税化されたが、現在半分が国税、残り半分が地方税という扱いであり、数年以内に再度全額が地方税化される予定である。

2-3. イングランドの地方税の課税（賦課）について：税額の基礎となる不動産の資産価値の計算を中央政府機関である資産評価局（Valuation Office Agency）が行い、自治体が納税通知を納税義務者に送付することにより課税している。課税を行う自治体は1つの地域につき1つであり、日本のように都道府県と市区町村からそれぞれ納税通知を受け取るようなことはない。課税を行う自治体はディストリクトもしくはユニタリーであり、その上下に位置するカウンティやパリッシュはディストリクトやユニタリーに必要な予算額を要求しその分をカウンシル・タックスに上乗せして徴収してもらうことになる。カウンシル・タックスに滞納が発生した場合にはパリッシュは予算額全額を受け取れるが、カウンティ、警察への配分が減る。ただし、余剰が発生した場合もパリッシュには配分されず、後者2つに配分される。滞納が発生する可能性を予算額算定に反映し、カウンシル・タックスには1%上乗せした金額が計上される。滞納が発生した場合に国からの財政支援はないため滞納による赤字が発生すれば地方税徴収自治体の納税者がそれを負担することになる。

2-4. イングランドの地方税の税額計算：不動産の資産価値を8つのバンドに区分けすることにより課税額を決定する。日本の固定資産税では千円単位で算定した評価額に税率をかけることにより税額を決定する。したがって、課税のための資産価値の算定においては英国の方が簡素である。賛否両論あると思うが、事務の効率性という点においては、8つの区分に分けるだけの英国方式に優位性があるであろう。

2-5. イングランドの地方税の納付方法：納付方法はダイレクトデビット、市庁舎、郵便局、ペイポイント（Paypoint）という納付書に印刷されたバーコードを読み取る機械を設置した店舗（スーパーマーケットより小規模なもの）、市役所のホームページ、プッシュフォン、インターネットバンキング、カスタマーサービスへの電話、クレジットカード（2.5%の手数料上乗せ）。これらのうち、各自治体が適切と判断したものを採用している。例えばダービー市においてはコスト等を検討したうえで郵便局との契約を2015年3月に終了するなど、随時納付方法の見直しを行っている。

2-6. イングランドの地方税の滞納後の催告：4回目の未納で最終通告（Final Notice）が送られる。例えば、4月から10ヶ月で払わなければならない場合、4月から6月の計3回未納となれば、最終通告が送られ、1年分の税額を1度に払わなければいけなくなる。

2-7. イングランドの地方税の強制徴収：税債権の未納が発生した場合、イングランドでは裁判所への訴えを通じてその債権の実現を図ることになる。差押対象財産は動産および現金、福祉給付金（Benefit）、給与の3種類である。自宅等の搜索による動産や現金の差押は、ベイリフ（Bailiff）と呼ばれる執行官が行うことになるが、彼らは民間企業の職員であり、自治体がどの企業のベイリフと契約を結ぶか選ぶことができる。また、破産申

立てを行うことも可能である。差押による給与からの徴収はその 30%が最大であり、福祉給付金からは週当たり 3.68 ポンという上限が設けられている。

2-8. 他の地域の地方税制度：スコットランドとウェールズの地方税は、イングランドとはほぼ同様だが、課税対象資産の評価庁や、不動産資産の評価の区分等が異なる。北アイルランドにおいてはレート（Rate）という地方税を自治政府機関であるランドアンドプロパティサービスが賦課徴収している。レートの課税対象は居住用資産と非居住用資産であるため、他地域のカウンシル・タックスやビジネス・レートに近い性質を持つ。

2-9. アイルランド共和国の地方税制度：アイルランドにはローカルプロパティタックス（Local Property Tax）と呼ばれる地方税があり、中央政府の歳入庁（Revenue Commissioners）が賦課徴収を行い、自治体の財源として使われる。

2-10. インターネットでの納税手続き（先進事例①）：税金の支払い、税額の減免、住所変更などがほとんどの自治体のホームページを通じて可能である。インターネットでの手続きについては「日本では素晴らしい車を多く生み出しているのに、どうしてホームページで住所変更さえできないの」と驚かれるほどに英国では日常となっている。そのことにより、サウサンプトン市役所のワンストップサービスコーナーでは、パソコンの端末を設置して市民自らにホームページで手続きしてもらうようにしている。操作方法が分からない場合は職員に尋ねることも可能である。

2-11. 税の賦課徴収事務の民間委託（先進事例②）：南ダービーシャー市においては、徴税業務を民間企業（North Gate Public Service 社）に委託しており、ヒアリングに協力していただいた職員もその企業の従業員だった。5年前から委託しており、徴収率 99%が目標。同社は同市の IT システムも受託しており、税システム上で福祉情報にもアクセスできる。毎月のエラー、収納率、新規の申出などの数字をオフィスのボードに 15 枚ほど貼っていた。また、減免申請が可能なものには積極的にその案内をしている。

2-12. 滞納者へのソフトアプローチ（先進事例③）：北アイルランド政府機関のランドアンドプロパティサービスや英国中央政府の歳入関税庁では、ナッジレター（Nudge Letter）と呼ばれる滞納者や未申告者に対する新しいアプローチを実施している。具体的には、納税者宛の文書の文面を「10 人に 9 人の人々は納期限通りに税金を支払っている」から「〇〇市の大多数の人々は納期限どおりに税金を支払っている」というものに変えることによって、納期内納税者の割合を伸ばしている。また、「払わなければ差押を執行する」という法的事実を伝えるだけでなく、「このようにすればあなたの経済的窮状から抜け出せる」という解決策を提示するなどの、法的強制力の行使ではない、滞納者の背中をそつと押して滞納者自らの行動を促すアプローチが採用されている。

2-13. 滞納整理のポリシーのホームページへの掲載（先進事例④）：いくつかの自治体では滞納整理への考え方をホームページ上で公開している。例えばマンチェスター市役所では、①破産と債務超過のポリシー2016/17、②納税義務者死亡時のポリシー2016/17、③債権回収ポリシー2016/17、④債権放棄ポリシー2016/17、⑤納付猶予のポリシー2015/16、

⑥差押執行官の行動規約 2016/17、⑦プライバシーポリシーの 7 つのポリシーをホームページに掲載している。あまり細かい内容まで掲載すると逆に税逃れのための対策に利用されてしまう恐れがあるが、情報の透明性を高める効果がある。

2-14. 口座振替納税による賞金のチャンス（先進事例⑤）：ロンドンのサザーク区役所やポーツマス市役所など複数の自治体のホームページでは、日本ではなかなか思いつかないような口座振替納税の推進策が取られている。それはダイレクトデビットという口座振替納税に登録すると、5 千ポンドから 1 万ポンドの賞金の抽選に自動登録されるというものである。1 ポンドを 140 円とした場合にはその賞金額はそれぞれ 70 万円と 140 万円に相当する。実施主体は Bacs というダイレクトデビットの運営会社であるため厳密には自治体の取り組みではないが、口座振替納税の推進においては一定の効果がありそうである。

### 3 研修後の展望

今回の研修では日本と諸外国の地方税に関する多くのことを学ぶことができた。また、他国の地方税を調べるにあたり、必然的に日本の地方税・国税の知識を再確認・整理することとなった。また、他国民との円滑なコミュニケーションのために自国の歴史・文化についても改めて多くのことを学んだ。研修成果の還元方法については、本プログラムの目的の 1 つである「国際的な感覚と視野に富んだ職員を養成すること」については、市役所窓口には様々なバックグラウンドを持った市民が訪れるためそれらを理解しながら話を聞くこと、日本語よりも英語が得意な市民の行政手続きのサポートを行うこと等を、日常の実務の中で行うことにより伊丹市における行政サービスの向上に貢献していきたい。もう 1 つの目的である「海外における行政の具体的実例を比較・研究し、行政の運営に役立たせていくこと」については、今回の研修成果を余すところなく伊丹市及び総務省に報告すること、伊丹市職員や今後の研修等で出会う他市職員に対して積極的な情報提供に努めること、今後の伊丹市の政策検討時において海外の施策実例を収集し比較検討すること等を通じて、伊丹市および日本の行政課題の解決に寄与していきたい。

右上：マンチェスター市役所の HP

左下：サウサンプトン市役所のワンストップサービスの様子

右下：語学学校の様子



## 「海外派遣プログラム（英国）の参加について」

自治体名	伊丹市
研修担当課	人事研修課
派遣国・都市	英国 ロンドン市、ケンブリッジ市、マンチェスター市 他
研究課題・テーマ	地方税の賦課徴収についての調査及び The Cambridge Academy of English での語学研修

### 1 本プログラムへの応募目的・背景

当市では、第5次総合計画において「参画と協働による市民自治」「多様性を認め合う共生社会」を掲げ、公民連携の事業を進めるための指針策定を行うとともに、国際姉妹都市との交流や外国人市民への多言語情報発信を通じて、多文化共生のまちづくりを推進しています。

本プログラムへ職員を派遣することにより、職員自身が、主テーマに基づき調査・研究を行い、コミュニケーション能力、説明力、情報収集力など向上できると考えております。また、現地の市民団体や自治体で働く方々から直接お話を聞くことにより、海外の実情を把握し、日本の現状と比較することで当市の課題を再認識し、今後の行政の運営に役立てられる視野の広がりが期待されると考えます。

### 2 本プログラム参加にあたり苦勞、工夫したこと

本プログラムについては、参加者個人の語学力向上や、他国の行政制度学習だけでなく、全職員向けに報告会を開催したり、職員向け広報紙に研修体験記を掲載することで、職員全体が広い視野と国際感覚を持つことに役立てております。

当市においては、今年度よりインバウンド担当課を新設し、外国人観光客の誘致を促進しております。今後も、本プログラムにより、職員を啓発し、職員の国際感覚醸成に役立てていきたいと考えております。

### 3 成果・課題

本プログラムへの参加により他国で働く方々の意見、思いも含めた国際的な感覚や視野を広げることが出来るのは、現地を訪問してこそ得られる成果だと考えております。また、訪問先と交渉する際、自国（日本）の状況を聞かれることも多くあり、改めて職員自身の業務について見直し、学べたのではないかと考えております。当市の税関係の部署で勤務している参加職員は、「地方税」をテーマとしたことにより、諸外国の地方税に関する知識を学ぶとともに、改めて日本の地方税・国税の知識を再確認、再整理できたのではないのでしょうか。今後は、本プログラムで得た具体的な知識を日頃の業務に活かしてもらいたいと考えております。

日頃の業務を通じて感じる課題の改善や、住民サービスの向上に向けて、他国の状況を実際に見て学びたいと考える意欲ある職員のため、また、職員の国際的な感覚や視野を広げるため、今後も本プログラムへの派遣を行いたいと考えています。

## 英国における福祉の取り組みについて

氏名	猪丸 雄太
自治体名	広島市
派遣国・都市	英国 ロンドン、メイドストーン、カンタベリー、マンチェスター 等
主な派遣先機関	Jobcentre Plus(メイドストーン)、 Catching Lives(カンタベリー)、 マンチェスター市役所、 Gam Care、Gordon Moody (ロンドン) 等

### 1 研修の概要

日常業務において、生活保護業務を担当していることから、イギリスの公的扶助の仕組みや現場対応に興味を持ち、研究テーマとして選択した。また日頃接客することが多いホームレスやギャンブル依存者を対象に活動している民間団体に焦点を当て、訪問調査を行った。

さらにイギリス滞在中、語学学校にて6週間ビジネス英語のクラスを受講し、英語力の向上に取り組んだ。

### 2 本プログラムにおいて学んだことや気づき、感想等

渡英前に滋賀県にある全国市町村国際文化研修所(以下、JIAM)において、事前研修が開催された。研修においては、イギリスの地方自治体の制度について学ぶとともに、研修の多くの時間が英語学習に充てられた。例えば、英語での議論の演習や電話の掛け方、面接の仕方等、渡英後の実践の場に直結する演習を行った。

研修終了後、その翌週に渡英し、最初の2週間は主に訪問先の予約を取ることに時間を費やし、その後オックスフォードへ移動した。

オックスフォードの語学学校においては、ビジネス英語のクラスで英文メールの書き方を始め、ビジネスの現場で使用する単語、表現を会話中心の授業で学び、語学学校以降の訪問活動への自信に繋がった。

ロンドン滞在中には、日本文化を紹介するイギリス唯一のイベントである「HYPER JAPAN」(7月15日)に運営補助として参加した。ブースにて来場者と直接接しながら、各自治体のPRを行った。来場者の中には、日本に複数回訪れたことがある人もおり、そのような人からは、地方都市の説明やパンフレットを求められた。来場者からは大都市だけでなく、地方都市の名前も挙がり、日本への関心の高さに驚いた。

帰国後は、再度 JIAM にて後期研修を受講し、成果発表の機会が設けられた。参加者の発表はどれも発表時間に収まり切らないほど内容は濃いものであり、現地でのそれぞれの研修が充実していたことが伺い知れた。

以下では、現地でのヒアリングをもとに、イギリス社会における福祉の取り組みを見ることとしたい。

## (1) 公的扶助について

日本における生活保護制度は、生活費に相当する生活扶助費と家賃に相当する住宅扶助費が単一の枠組みの中で施行されている。一方で、イギリスにおいては、生活扶助と住宅扶助に相当する費用がそれぞれ別枠で判定され、判定機関も異なる。

イギリスの公的扶助には、保険料拠出を伴う給付、所得調査なしの保険料拠出を伴わない給付、所得調査を伴う給付に分類される。このうち、所得調査を伴う給付が公的扶助に相当する。具体的には、求職者給付(Income-Based Jobseeker's Allowance、以下 IBJSA)や所得補助(Income Support、以下 IS)等がそれに相当する。求職者給付を受けるための条件としては、現在就業していない、または週平均 16 時間以上の仕事に従事していないこと、就業能力があり、求職活動を積極的に行うこと、資産が 16,000£以下であること等が挙げられる。また受給開始後は、ジョブセンター・プラス(Jobcentre Plus、雇用年金省(Department of Work and Pension)所管で、日本の公共職業安定所に相当する。)に 2 週間に 1 度来所し、求職状況を報告することが求められる。支給額は、16~24 歳単身世帯で週 57.90£、25 歳単身世帯で週 73.10£である(2016 年 10 月現在)。年金の受給開始年齢まで、要件を満たせば受給できる。

これまでの既存の公的扶助制度に対し、福祉給付への依存を排し、失業者の就労意欲を高めるため、既存の複雑な福祉手当を統合したユニバーサル・クレジット(Universal Credit、以下 UC)と呼ばれる手当の導入が始まっている。上記の IBJSA や IS、住宅補助(Housing Benefit)、児童税額控除(Child Tax Credit)等がその対象である。これまでの複雑な制度は、福祉手当の不正受給や職員による福祉手当の支給業務におけるミスを引き起こし、社会問題になっていた。現在大都市を中心に導入が始まっており、小都市には単身世帯のみ導入されている。2022 年を目処に完全導入される予定である。



【写真 1】メイドストーンの Jobcentre Plus にて

申請に際し、日本では各都道府県市町村に

設けられた福祉事務所にて相談、申請を行うが、イギリスではジョブセンター・プラスが窓口になっている。

今回、イギリスにおける訪問の初日にメイドストーン(Maidstone) という街にあるジョブセンター・プラスを訪問した。ロンドンから列車で1時間ほどのところに位置し、人口約11万人の都市である。建物の1階には相談窓口が設けられ、申請を受け付けている。相談窓口で対応している職員は46名で、1人当たり約25人を受け持っている。1階窓口では、IBJSAの他、単身者に対しUCの申請を受け付けている。その他1階には、職業訓練を受講できる部屋が複数設けられており、履歴書の書き方、ITスキルを始め、介護ヘルパーの知識が習得できる講座等が開講されていた。

## (2) 住宅補助について

次に日本の生活保護における住宅扶助に相当する住宅補助(Housing Benefit)について見てみたい。

住宅補助は、賃貸住宅に住む低所得者に対して賃料を補助する制度であり、各地方自治体が管轄している。

手当額は、国の機関である歳入関税庁(HMRC)の一組織である査定局(Valuation Office Agency)が寝室数に応じた当該地域の家賃相場に基づき定める地域住宅手当レート(Local Housing Allowance rate, LHA)によって決定される。したがって、日本と同様に自治体によって手当額は異なる。ただし、日本の住宅扶助は、世帯人数を基準にその金額が決まるところ、イギリスは寝室数とその基準になる。

訪問したマンチェスター市(Manchester City、人口約50万人)を例に挙げると、市内中心部の週レートは、右表のとおりである。この部屋数は、単身もしくは複数世帯か、35歳以上もしくは以下か、子どもの性別・年齢等の条件により算定される部屋数が変わる。例えば、申請者が単身で35歳以下の場合、寝室があっても原則ルームシェア(Shared accommodation)の金額が適用される。

Number of bedrooms	Weekly LHA rate
Shared accommodation	£67.20
1 bed	£101.98
2 bed	£119.98
3 bed	£133.32
4 bed	£186.47

【表】 Manchester City Council の HP より抜粋

また適用される住宅補助額で家賃を賄えない場合は、裁量性の住宅補助(Discretionary Housing Payments)というものがあり、通常住宅補助額に上乗せされる。上乗せされる補助額は各自治体が判断し、明確な基準はなく、個々の申請者の状況を踏まえて判断される。例えば、申請者が健康上の問題で、より規模の小さい、低額な住宅への転居が困難である場合等である。

訪問先のマンチェスター市役所では、住宅補助を担当する部署の担当者に話を伺うことができた。同市では2016年6月末現在、住宅補助を60,428件扱っている。申請手段は基本的には、オンライン申請で、申請内容に不正な点が見られなければ、特に市役所等を訪問することなく、受給の可否が決定される。不審な点が見られた申請のみ申請者を来所させ、追加資料を提出させることになっている。



【写真2】訪問したマンチェスター市役所

またインターネットにアクセスできない住民のために、コンタクト・マンチェスター(Contact Manchester)というコールセンターを設置し、37人の相談員による電話での相談にも応じている。さらに市内の図書館等の公共施設にカスタマーサービスセンター(Customer Service Centre)を設置し、そこに職員を配置させ、近隣での申請手段を確保している。

話を伺った担当者によると、住宅補助を運営するための国からの補助金が全国的に年々減少傾向にあるが、その状況下でもさらにサービスを向上させるよう国から求められているとのことだった。例えば、窓口での待ち時間を減少させる、遠方に住む住民でもアクセスしやすいようする等、様々な方法に取り組んでいるとのことであった。

### (3) ホームレスについて

現在イギリスは、EUに加盟しているが、私が滞在中であった6月23日にそのEU離脱の賛否を問う国民投票が行われ、離脱賛成派が多数を占めた。今後およそ2年後を目処にEUから離脱することが予定されている。

その争点の1つになったのが、移民問題である。確かに、ロンドンに到着した時、私はその民族の多様性に驚いた。白人、黒人、アジア人と実に様々な人種が入り混じっており、話されている言語もまた多様である。街中ですれ違う人々から聞こえてきた言語は、英語より他の外国語の方が多いと思われた。

2004年に東欧10か国がEUに加盟して以降、国外のEU市民が移民として流入し、イギリス人の雇用の機会を奪ってきた。またその移民が職を失い、イギリス内で公的扶助を受給することで国民の社会保障費の負担が増加しているのである。

今回訪問先としてホームレスの対応をしている民間団体を複数訪れた。そのうちの1つであるキャッチング・ライブス(Catching Lives)を紹介する。キャッチング・ライブスは、ロンドンから列車で2時間ほどのカンタベリー市内にあり、職員10名と登録ボランティア70名で運営している。施設では、朝食やシャワー・トイレ・洗濯設備の提供をしている。カンタベリー市によると訪問当時ホームレスは市内に47名おり、施設によると1日平均40

名が利用しているとのことである。施設内には、メンタルヘルスルームが設けられ、アルコール依存者や薬物中毒者に対し、カンタベリー市の上級官庁にあたるケント県庁(Kent County Council)から派遣されたカウンセラーや看護師が治療にあたる。

ホームレスの出身地としては、イギリス出身者が一番多い。一方、外国人では、以前はフランスやベルギー等西欧出身者が多かったが、現在はポーランド、ブルガリア、ルーマニア等の東欧出身者が多数を占める。この点は、他の民間団体でも共通していた。彼らの中には、英語が不十分な者も多いことから、この団体では、有給の教師を雇用し、レベル分けを行った上で英語の授業を提供していた。

公的扶助の面では、イギリス国外出身者には、入国後3か月はその支給対象にならない。しかし、3か経過後はIBJSAの対象となり、その後3か月を目処に支給される。この間に就労先を確保すれば、住宅補助等、他の公的扶助も適用対象となる。IBJSAに限って言えば、3か月のみ支給されるだけであるが、長期間に及ぶ手厚い保護が受けられると誤認した東欧出身者が海を渡ってくることが多いという。

また医療の面でも、イギリスでは国民保険サービス(NHS)が保険料に基づき、原則無料で医療を提供しているが、イギリス国外出身者であっても欧州健康保険カード(European Health Card)を入手すれば、ホームレス、就労の有無等は関係なく、無料で医療が提供される。また低所得者は、薬代も減免の対象となる。

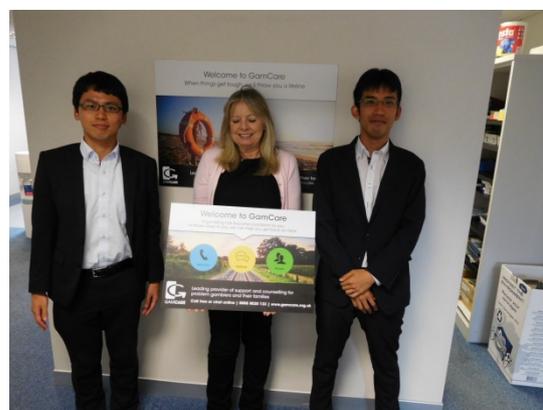
イギリス国外の労働者からしてみれば、賃金の高いイギリスに職を求め、たとえそこで職が得られなかったとしても、手厚い公的扶助で食いつなぐことができるのであれば、イギリスに移住しようとするのは無理もない。しかし、イギリス国民の税金が、彼らの公的扶助に流れるのであれば、国民の不満や懸念につながるのは当然である。イギリスのEU離脱賛成に繋がった要因の1つを垣間見ることができた。

#### (4) ギャンブル依存者について

普段の業務でギャンブル依存者の話を聞く機会が多いことから、ギャンブル依存問題に取り組む民間団体への訪問も行った。

ロンドンやマンチェスターの中心部には、ブックメーカー(bookmaker)と呼ばれる賭け屋が多数あり、そこではサッカー等のスポーツ賭博を行うことができる。またパブにはスロットマシンが設置されている等、イギリスにおいてギャンブルは非常に身近な存在である。

ロンドンに本部を置くギャン・ケア(Gam Care)は、この分野ではイギリスを代表する団体



【写真3】 Gam Careにて

である。北アイルランドを除く、イングランド、ウェールズ、スコットランドに広く協力団体があり、約 6,000 人のスタッフが日々対応している。スタッフによると、現在イギリス国内には、約 45 万人のギャンブル依存者がおり、団体では、対面でのカウンセリングや電話、インターネット上で相談を受け付けるサービスを提供している。中でも、ロンドンの事務所にあるコールセンターには、1 日 120 コールかかってくるとのことだった。相談者には、職業柄ストレスを抱えやすい消防士や軍人が多く、年齢層では 20 代、30 代が多数を占めるとのことである。またギャン・ケアのサイト上では、元ギャンブル依存者とチャットを通じて、体験談を直接尋ねることもできる。

近年特に未成年のギャンブル依存が問題となっており、新たにビッグ・ディール(Big Deal)というウェブサイトを立ち上げ、ギャンブル依存問題に関する啓発活動にも力を入れている。

ギャンブル依存問題に取り組む団体としてゴードン・ムーディー(Gordon Moody)という団体にも訪問した。この団体では、宿泊施設を提供し、14 週間のプログラムにおいて、同居者と共同で料理や掃除等を行い、社会生活に必要な最低限の能力を身に付けさせることに主眼を置いている。

こうしたプログラムを通じた社会性や周囲との人間関係の構築が、ギャンブル依存からの脱却に有効であると感じた。

### 3 研修後の展望

訪問したジョブセンター・プラスやマンチェスター市役所を始め、イギリスの行政手続きにも、オンライン申請の導入が進められている。日本では導入が進んでいない公的扶助や住宅補助の申請も、オンラインで行われている。そのオンライン申請が、職員の事務量や人件費をただ単に削減するのではなく、相談窓口や近隣にオンライン申請が可能な公共施設を設置し、代替手段を確保することで、サービスの質を維持している。また訪問したマンチェスター市役所の部署では、申請に訪れた住民の窓口での待ち時間等について統計を取り、四半期毎に報告書を作成している。想像以上に市民サービスに注力していることに驚くとともに、自身の日頃の業務を見直すきっかけになった。福祉分野でのオンライン申請は、制度自体やその考え方の相違から、そのままの導入は難しいであろうが、一考の価値があると感じた。

語学力の面では、ヨーロッパ各国から来た若者と交流する中で、彼らの語学力やその積極的な姿勢に圧倒され、自身の力不足を痛感した。今後も英語学習を継続し、将来業務に活かせるよう一層努力していきたい。

## 自治体事業報告書

### 「平成28年度地方公務員海外派遣研修を通じて」

自治体名	広島市	
研修員名	猪丸 雄太	
派遣国・都市	英国	ロンドン、メイドストーン、カンタベリー、マンチェスターほか
研究課題・テーマ	英国における福祉の取り組みについて	

#### 1 本プログラムへの応募目的・背景

(自治体における人材育成方針や国際化に関する取組等について簡潔に記載したうえ、当該施策上での本プログラムの位置付け及び期待する効果等)

本市では、国際的イベント等における海外からの来客への対応実務に活用できる語学力を有する職員を育成するため、海外派遣研修や語学研修機関と連携した研修など、職員の外国語能力や政策形成能力等を向上させるための研修の充実を進めている。

当該研修では、長期に渡る海外研修を通じ、より実用的な語学力の向上及び職員が自発的に語学力向上を目指すきっかけづくりとなることを目的とし、職員を派遣している。

#### 2 本プログラム参加にあたり苦勞、工夫したこと

(研修内容や派遣場所の決定、研修期間中に苦勞あるいは工夫した点等)

毎年10月頃に募集案内があるが、人事異動等の関係により人選を年度内に行うことが難しく期限に間に合わない。また、人選の遅れに伴い、研究計画調書及び派遣職員調書の作成も遅れており、それらの調整に苦勞している。

#### 3 成果・課題

(本プログラムの活用により得られた成果や課題、今後の長期的な展望等)

長期間の派遣研修において、調査研究のために様々な機関を訪れ、英語でコミュニケーションを行うことを経験するなど、英語能力の向上に非常に有効であった。また、派遣職員自身の業務に関わる内容について、海外の実情に触れることができたため、今後は研修での内容を活かし、今までとは異なる視点からも業務に取り組めることができるのではないかと期待する。また、調査研究にとどまらず、日本文化を紹介するイベントに携わるなど、積極的な姿勢は今後の業務に活かされるものと考えている。

さらに、派遣職員は語学学校での学習や、自身と同じく海外から英国を訪れた若者との交流を通じて、継続して英語学習を行うことの重要性を感じており、自発的に語学力向上を目指すきっかけづくりとなっている。

なお、今回は英国のEU離脱の問題もあり、不安定な情勢の中での派遣となった。今後の課題としては、派遣期間中に研修生に不慮の事態が生じた場合の危機管理体制の整備が挙げられる。

今後は、国際化が進んでいく中で、語学力を有する職員がより必要となる場面が増えるだろう。そのために、当該研修やその他の海外派遣研修等を活用し、職員のさらなる語学力向上を図っていきたい。

## 「欧州における観光・大型スポーツイベント関連施策の調査研究」

氏名	難波 一尚
自治体名	大分県
派遣国・都市	英国他            ロンドン他
	EC London
主な派遣先機関	英国政府観光庁 レスター市役所 他

### 1 研修の概要

地方創生は本県のみならず、日本国内の各自治体にとって重要課題である。本研修では、まち・ひと・しごと創生大分総合戦略の中から、「仕事をつくり、仕事をよぶ」という側面に関して、観光、大型スポーツイベントという切り口から、英国及び欧州における取組についての研究を行った。加えて、現地の日本食品の流通状況についても調査した。

また、語学学校における英語クラスの受講、現地での生活を通じて語学スキルの向上を図った。

### 2 本プログラムにおいて学んだことや気づき、感想等

#### (1) サポート研修

JIAM で行われた事前研修では、語学の訓練と教養講義を受け、実地で活用できる知識を習得することができた。語学研修の受講中は研修者皆が英語を積極的に話しており、そうした姿勢に大変刺激を受けた。また、研修者同士で情報交換ができ、訪問先のことやアポイントメントの取得方法についての情報が得ることができた。

事後研修では、研修成果の報告会が主に行われたが、様々な分野でのリサーチ結果は大変興味深かった。なかなか接点を持ちづらい自治体職員同士のつながりができる貴重な機会でもあり、それぞれが取り組んでいる事例や課題などを知ることができた。

#### (2) 語学学校

ロンドンの語学学校 EC London で、30 歳以上を対象とした英語クラスを 4 週間受講した。生徒の英語レベルに応じたクラスが用意されており、プレゼンテーションやディスカッションといった、実践的に英語を使う方法により、語彙、コミュニケーション、リーディングなど、総合的に語学力を向上させることができた。また同校には、世界各国から様々な職業の生徒が受講しており、課外での生徒同士の交流を通して、知見を広めることもできた。

#### (3) 欧州各都市における観光施策について

英国政府、スコットランド、グラスゴー市、バース市、仏国リヨン市、スウェーデンのストックホルム市の観光局を訪問し、インバウンド観光施策を中心とした取組についてディスカッションを行った。

欧州では、国際間移動が容易で、また格安航空便の充実により City Break（週末などの短い期間で少数の都市を訪れる小旅行）が盛んになっており、既に国際旅客の往来が活発で、英国では国際旅客数が年間約 36 百万人にまで達している。そのため、新規顧客獲得というよりも、行き先の分散、リピーターの獲得、消費金額の向上等が重点課題となっている。英国政府観光庁では、7つのテーマのキャンペーンを実施しているが、そのテーマの1つを「Countryside is Great」として、各地域・都市の観光局と連携して、

ロンドンからの送客キャンペーンを行っている。また、観光客の消費金額アップのため、小売店との連携を強化している。

スコットランド観光局では、毎年異なるテーマを設定したプロモーション活動を実施し、常に新たな魅力を発信することで、リピーターの獲得を図っている。今年のテーマはイノベーション・建築・デザインで、域内の珍しい建築物の見学旅行等を提案している。こうしたテーマ別の提案型プロモーションは、マイナーな地域への送客にも役立っている。アンバサダーの設置や、飲食店や宿泊施設のレーティング制度など、地元の市民や企業との連携による誘客も興味深い。アンバサダー制度は、食品や文化などの特定のテーマで大使を任命するもので、大使を使った広告のほか、大使に会いに行くツアーなども行われた。レーティング制度では、飲食店・宿泊施設のオリジナルブランド認証や格付けが行われ、サービスの質の向上・維持が図られている。これらは行政、地元市民、企業が一体となった取組であり、しっかり連携が取れていると感じられた。

フランスのリヨン市は、パリと南フランス、スイスを結ぶ交通の要衝で、古くから交易が盛んであったことを生かし、ビジネスツーリズムに軸足を置いている。特に医療分野の MICE の誘致に力を入れており、同市観光局のマーケティング部隊の大半が、MICE 誘致担当となり、地元の病院を通じた医学会への働きかけを行っている。1998 年にリヨン歴史地区が世界遺産に登録されたことや、City Break が盛んになっていることから、近年はレジャー観光振興にも力を入れているということである。美食の町ということで、レストランの認証制度を設けるなどして観光客のおもてなし体制を整えている。

今回、観光についてヒアリングを行った先では、それぞれ多角的なプロモーションを展開しているが、テーマやターゲットを絞ったピンポイントのプロモーションが、特に興味深かった。費用対効果にシビアであり、できるだけ少ないコストで効果を最大化しようという意欲が感じ取れた。

#### (4) 大型スポーツイベント関連施策について

日本では 2019 年にラグビーワールドカップ、東京オリンピック・パラリンピックが開催されることとなっているため、これらの大型スポーツイベントを近年に経験した英国で調査を行った。ラグビーワールドカップに関しては、2015 年に開催都市となったレスター市、ブライトン・アンド・ホーヴ市、グロスター市、カーディフ市の自治体担当者を訪問し、大会運営、文化イベント、大会後の「レガシー」について聴取した。オリンピック・パラリンピックに関しては、選手村跡地の管理を行う企業と、文化イベント「Cultural Olympiad」に携わったイベント会社を訪問して調査を行った。

ラグビーワールドカップ 2015 の開催都市では、開催地の魅力を全世界に発信する好機ととらえ、大会に関連した文化イベントが積極的に行われた。

レスター市では、観客が試合だけでなく市街地を見て回るよう、パフォーマンスやワークショップなどのイベントを行う場を分散させ、ボランティアガイドも設置した。また、試合期間中に観客ができるだけ長く滞在するように、ホテル・レストランのクーポン付きの携帯電話アプリケーションも開発された。さらに、同市にある宇宙センターからラグビーボールを気球で宇宙へ打ち上げる報道向けのパフォーマンスを行い、話題を集めたということである。地域資源をうまく活用したユニークな事例である。



レスター市役所訪問風景

ブライトン・アンド・ホーヴ市は、日本対南アフリカ戦が行われ、話題になった開催地である。レスター市と同様に、観客に周遊してもらうため、周遊ルートを設定し、ガイドブックやボランティアによる誘導を図った。同市は元々ラグビーが盛んではなかつ

たが、話題性のある試合も行われたことから、全国的に認知度が上がるなど、大きな収穫があったとのこと。

グロスター市では、オリジナルキャラクターの作成や、市民参加型のイベントなど、ユニークな取組が行われた。オリジナルキャラクターの人形を地元のアーティストがペイントし、観客は地図を見ながらウォークラリーのような感覚でそれらを見て回ると同時に、市内の周遊が楽しむことができる仕掛けもあったとのことである。こうした取組により、話題性が高められ、観客の滞在時間の延長が図られた。また、日本を含む、同市で試合を行った国にちなんだパフォーマンスが行われた。スタジアム周辺には、その一環として製作されたストリートアートが残っており、当時の歓迎ムードを感じることができた。



市街地に残るストリートアート

大会期間中のこうした取組だけでなく、大会後、未来に残す遺産「レガシー」も重要テーマである。今回訪問先に対して、「最も重要なレガシーは何か」という質問をしたところ、いずれも「市民や地元企業との協働体制やネットワーク」と、共通していたことが印象的であった。

同市では、観光局代表の取り計らいで、日本から研修生が来たということで、地元の新聞とラジオの取材を受けた。当然英語で行われた取材は大変緊張したが、記事が大きく取り上げられ、良い経験になった。

オリンピック・パラリンピックに関しては、ブリストル市でイベントの企画・運営を行う **Cirque Bijou** 社を訪問し、文化イベントについて調査した。ウェイマス市で開催されたセーリング競技にちなんで、「**Battle for the Wind**」というテーマで行われたこのイベントでは、英国の南西部の企業、学生、チャリティ団体等の、約 5,000 人が関与し、オリンピック開催までの 3 ヶ月間で、パレードやステージパフォーマンスなど 50 イベント以上が開催された。様々な企業や団体の関与が、イベント成功の鍵であったということである。

### (5) 日本食品の流通状況について

ロンドン及びパリで、日本食品卸企業等を訪問、現地小売店を視察し、調査を行った。

日本からの輸入食品は、輸送コストが小売価格に反映され高価になるため、高付加価値が好まれる。ただ、健康ブームや日本ブームにより注目度は高い。ロンドンやパリでは、日本食レストランを見かけることが多かったが、日本産食品を取り扱う小売店は少なく、主に飲食店向けに流通している。

本県産品の進出の余地はまだまだあると思われ、現地企業や団体との連携による展開を模索したい。

### 3 研修後の展望

今回の研修を通して、現地での生活を体験することで、総合的な語学力のレベルアップができたと思う。弱点も浮き彫りとなり、今後も語学の勉強を継続する意欲につながった。また、関係機関との面談を経験でき、語学だけではなく、ディスカッションやプレゼンテーション自体のスキルについてブラッシュアップすることができたと考えている。

観光と大型スポーツイベントに関するリサーチでは、地域が一体となった取組が印象的であった。特に小さな都市では、現地の担当者や関連施設で働く人々と接する中で、各関係者が地域の取組に積極的に参画しようとする一体感を感じた。訪問する先々で「行政だけでは事業を成功させることはできない」というコメントをいただいたが、今後の業務に当たって、地域の連携を常に念頭に置きたいと考える。

関係機関の訪問に先立ってのアポ取りには、申入れの半分以上が回答無しなどで成立せず、苦勞することが多かったが、訪問を受け入れてくれた方には、丁寧な対応をしていただき、濃密なディスカッションを行うことができた。今回の出会いを大切に、今後具体的に役立てることができるようなネットワークを作っていきたいと思う。

## 「地方公務員海外派遣プログラム（英国）の参加について」

自治体名	大分県
研修担当課	総務部人事課
派遣国・都市	英国 ロンドン 他
研究課題・テーマ	「欧州における観光・大型スポーツイベント関連施策の調査研究」

### 1 本プログラムへの応募目的・背景

（自治体における人材育成方針や国際化に関する取組等について簡潔に記載したうえ、当該施策上での本プログラムの位置付け及び期待する効果等）

本県では海外からの観光客の増加や、県内企業の海外展開など、環境がグローバル化する中で、ラグビーワールドカップ 2019 の開催や、海外での観光プロモーションなど、国際舞台を視野に入れた施策を推進している。こうした海外戦略を遂行するために、国際施策を立案、実行できるグローバルな人材の育成が急務となっており、実践的かつ総合的な育成が可能な本プログラムに参加することとした。

### 2 本プログラム参加にあたり苦勞、工夫したこと

（研修内容や派遣場所の決定、研修期間中に苦勞あるいは工夫した点等）

今回が初めての参加となるので、昨年までの参加自治体の例を参考に、研究課題の設定や予算の編成などを行った。

本研修の趣旨は「海外武者修行」ということであり、派遣職員に訪問先とのアポイント取り、事前調査、申込等の手続きもすべて任せたことから、派遣職員自身は大変な苦勞があったと聞いているが、派遣元機関としては、それほど負担感はなかった。

研修内容の決定にあたっては、語学力アップを図るだけでなく、本県が推進する海外戦略の具体的な施策に広く反映できるよう、派遣職員には幅広いテーマ設定を指示した。

### 3 成果・課題

（本プログラムの活用により得られた成果や課題、今後の長期的な展望等）

3ヶ月という短期間であったが、派遣職員の語学力の向上が図られたほか、幅広い人脈ができたようであり、今後は現地の自治体等との情報共有や欧州でのネットワーク作りに繋がっていくことを期待している。こうした研修成果は、関係する所属や職員と情報共有させているほか、若手職員のモチベーション向上のための研修講師として早速活躍していただいた。

語学については、JIAM でのサポート研修も含めた今回のプログラムで自らの弱点を発見するなど、良い刺激になり学習意欲が増したようである。もともと語学能力が高い職員であるが、継続的な学習によるブラッシュアップにより、例えば通訳など、より高レベルな場面で活躍できるようになることを期待している。

## 米国の各地の観光振興に対する取り組みについて

氏名	仲間 博子
派遣国・都市	米国 ニューヨーク州、カリフォルニア州等
自治体名	沖縄県
主な派遣先機関	日本政府機関（自治体国際化協会（CLAIR）、JNTO ニューヨーク・ロサンゼルス事務所）、ハワイ沖縄連合会、JTB ハワイ、JTB USA、Nonstop travel、IACE トラベル ニューヨーク、 New York City & Company, Los Angeles Tourism & Visitors Bureau, San Diego Tourism Authority 等

### 1. 研修の概要

本県では平成 33 年度の観光収入 1 兆円、入域観光客数 1 千万人、平均滞在日数 5 日間等という目標達成に向け、様々な施策に取り組んでいる。観光客数は順調な伸びを見せ、それに合わせて観光収入も堅調に推移している。今回の研修を利用して、私は特に米国の滞在日数の延伸のための取組、観光客受け入れ体制、アメリカ人観光客を誘客するにはどのようなことが有効か等について調査をすることが本県の目標達成にも重要であると考え、これらの質問を中心に各地の観光局、旅行社等へインタビュー調査を行った。また、自身の英語力の向上も研修のテーマとして揚げ、大学での授業を受講した。

### 2. 本プログラムにおいて学んだことや気づき、感想等

#### 1) JIAM での事前・事後研修

渡米前の 5 月 23 日から 6 月 3 日までの 2 週間は JIAM での事前研修に参加した。事前研修では欧米でのビジネスシーンにおける自己紹介等の英語の授業に加え、米国及び英国の行政制度等について講義していただいた。英語でテーマの説明や沖縄県の紹介をするのは非常に難しかったが、ビジネス面での英語を学べたことは大変有意義であった。帰国後すぐの 2 日間は研修の成果を発表する場として各自プレゼンテーションを行った。

事前・事後研修を通して、派遣者同士でアドバイスしあったり、他の自治体の現状や研究成果発表を聞くことで、自分自身の研究テーマ以外にも行政における様々な分野に対して興味関心が広がったことは非常に有益であった。

#### 2) 米国での研修について

米国についてすぐの 1 週間は、自治体国際化協会ニューヨーク事務所（クレアニューヨーク事務所）及び日本政府観光局（JNTO）ニューヨーク事務所を訪問した。クレアニューヨーク事務所では、アメリカの州・地方制度の概要や当該事務所が行っている日本の自治体向けの支援・実施事業等についてレクを受け、ニューヨークでの生活の仕方等

についてもアドバイスをいただいた。JNTO ニューヨーク事務所においては、誘客に関する取組や本県の今後の観光振興についてもアドバイスを受け、非常に有益であった。

### 3) コロンビア大学での語学研修について

6月20日から7月15日までの4週間はコロンビア大学での語学講座を受講した。当該大学での授業については、Listening・Reading・Writing・Speakingの4技能に加え、プレゼンテーションやディベートなどが授業に盛り込まれ、総合的に英語力を伸ばすプログラムであった。私のクラスには中国・韓国・台湾・サウジアラビア・日本の5か国から15人の生徒がいたが、みな意欲的に積極的に授業に参加していた。授業についてくための予習・復習に加え、宿題も非常に多かったため、勉強漬けの毎日を送った。年齢層が幅広く、社会人経験のある生徒も多かったこともあり、各国での教育制度や経済、生活環境等について意見交換をすることができ、大変有意義であった。各国の文化を学び、クラスメイトと会話をするのが非常に励みになったことに加え、宗教概念や価値観の違いを肌で感じたことは私自身の今後の人生においても非常に勉強になった。

### 4) 各観光局への訪問について

コロンビア大学での語学研修を終えてあとは、主要な観光地であるロサンゼルス、サンディエゴ、ニューヨークの観光局を訪問した。

各観光局は総じて、企業と観光局がうまく連携し、両者にメリットのある取組を行っていた。各観光局が **membership organization** という観光局の実施体制をとっており、地域の多くの企業が加盟するため、街全体でレストランウィークの開催や美術館等のキャンペーン、閑散期におけるアトラクションの子供入場無料など様々なキャンペーンを企業と連携して行うことが容易であり、これらの情報発信を各観光局は観光客自身及びツアー会社などへ発信することを重要視し SNS やテレビコマーシャル、HP を充実させてい



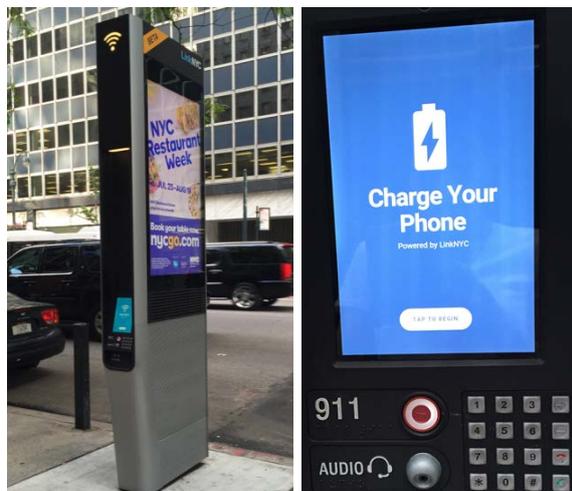
現地観光局訪問の様子

た。企業とうまく連携することで、魅力ある観光地として多くの観光客の誘客と長期滞在を促すことに繋がっている点は、大変参考になった。新規市場の開拓については、海外や国内への旅行博等への出展はもちろんのこと、海外や国内の主要なマーケットに直営の事務所や代理店と契約しそれぞれの地域に合わせてプロモーションを行うこと、またその新規市場の獲得のためにはリサーチを重要視していた。

### 5) 3都市を訪問しての気づき

ニューヨークにおいては、住民と観光客のどちらにも利益のある仕組みになっている

ことが非常に参考になった。町中でよくシティバイクを見かけたが、観光客のみならず、多くの住民が通勤の足として使用していた。また利用価格についても長期で借りるほうが割安になるという住民に優しい料金体系であると感じた。また、linknyc と呼ばれる Wifi スポットについては、市と企業が連携し、2016年1月から設置しはじめており、2024年までに7千台を予定しているとのことであった。付近のレストラン情報、観光スポット等の情報が検索できる他、無料でインターネット接続、電話、充電ができる。観光客のみならず、一般市民も充電等を行っている姿をよく見かけた。設置後のランニングコストについても、当該 linknyc は企業が広告を出すことができるため、広告収入を得ながら運営するとのことであった。



左：linknyc と呼ばれる Wifi スポット、  
右：画面拡大図

ニューヨークについては、観光客の利便性向上に特化した取組というよりは、住民のための様々なサービスが観光客にとってもメリットのあるものであり、且つ企業との連携がうまくいっていると強く感じた。

ロサンゼルス市は私が訪問した2016年7月上旬にダウンタウンからサンタモニカまでの新しい路線がオープンするなど、人々の交通手段を車から公共交通機関へ転換する街づくりを行っている途中とのことで、駅も比較的新しく、ニューヨークに比べてバリアフリーが進んでいた。またリトルトーキョーなど日本人や韓国人の多いエリアでは英語日本語韓国語のサインを出すなど、多言語表示も多くなされていた。

情報収集やチケット等購入等をよりしやすくするため、デジタルキオスクを市全体で9台観光地に設置しているとのことであった。今回訪問した米国各地においても、このようなデジタルキオスクを観光地に設置している取組はロサンゼルスのみであったため、観光客の利便性向上に特化した取組を行っている点がニューヨークの取組と違っている点で興味深く感じた。

サンディエゴは、長期滞在を促すため、MICE 専門の部署を構え、MICE のマーケティングに非常に力を入れていること、またサンディエゴに特化したツアーができるようサンディエゴに拠点をおくような旅行社やガイドを獲得すること、メキシコまでも合わせた広域でのプロモーションを行っていることが興味深く感じた。また現地では日本語の無料のガイドブックやフリーペーパーが企業から発行されており、ガイドブックについてはサンディエゴ観光局公認のものであった。サンディエゴ観光局としては監修等と一緒にいき、予算を使うことなくガイドブックが発行され、サンディエゴの魅力発信

できるとのことで、企業と観光局両方にとってメリットのあるものとなっていた。

#### 5) 政府関係機関、旅行社等の訪問について

訪問調査において JNTO ニューヨーク事務所、JNTO ロサンゼルス事務所を訪問し、米国の方の日本旅行への嗜好等に関する情報提供をしていただいた。沖縄への誘客に関するアドバイスもいただき、大変有意義な訪問であった。また、研修後半で沖縄への送客を行っている複数の旅行社を訪問させていただいた。

日本への訪問については、東京・京都・大阪に加え北海道、福岡も人気があるとのことであった。沖縄については、東京訪問プラス沖縄県等、他の都市とセットにしたツアーが効果的である場合や、2回目3回目の日本へのリピーター客に沖縄県を紹介することが効果的であるとお話をいただいた。また、米国では西海岸はレジャーがメインのツアーが人気の傾向であり、また東海岸については日本文化を体験するツアーが人気の傾向とのことであった。またツアーの販売のみならず、学生の交流を促す取組を行う等、沖縄訪問について各社で取り組んでいること、沖縄の魅力として感じている点等を率直に意見交換させていただいた。

旅行社等の訪問に加え、ハワイ州では観光客のトラブル時の対応を行う NPO 法人や海の安全を守るホノルル市の取組の聞き取り、ワード地区の再開発を行っているワードヒューズ社、ワシントン DC においては沖縄県ワシントン事務所における沖縄県の情報発信、その他にニューヨーク沖縄県人会、ハワイ沖縄県人会、ハワイと沖縄の文化交流を促進する取組について訪問し、意見交換等をさせていただいた。

### 3. 研修の感想及び今後の展望

今回の研修は、自分ですべて手配し自身の力で行う研修ということもあり、出発前は大変不安であったが、事前研修等を通して少しずつ不安を取り除くことができたこと、また様々な方からアドバイスをいただき、あっという間の3ヶ月であった。

今回選択したテーマが自身の担当業務とは異なるテーマであったことから、訪問先を設定してから質問内容のやりとりを行い、訪問先で調査を行うまで大変時間がかかり、うまく聞きたいことを聞けなかったり等反省点も多かった。訪問を断られたり、英語でのニュアンスをうまく理解できなかったことでアポどりが最初からやり直しになる等、うまくいかないこともあったが、すべて自身の貴重な経験となり、なんとかやり遂げたという自信にも繋がった。また、今回米国各地を訪問したことで、観光客に対する取組の各都市の違いを感じることができたことも貴重であったと感じている。

各訪問先でニューヨーク沖縄県人会やハワイの文化関係者など、沖縄関係の方にも大変助けていただき、本県の行政に関する意見交換ができたことも大変有益であった。各訪問先にも温かく受け入れて頂いたこと、またこの研修を通してサポートして下さったすべての関係者の方にこの場を借りて感謝申し上げたい。

「県政の国際的な課題に対応することができる中核的な人材育成を目指して」

自治体名	沖縄県
研修担当課	沖縄県総務部人事課
派遣国・都市	米国

研究課題・テーマ 「米国各地の観光振興に対する取り組みについて」

### 1 本プログラムへの応募目的・背景

グローバル経済が進展し、中国をはじめとするアジア諸国の成長が著しいなか、沖縄県においてもアジア等の活力を取り込むための施策を推進する必要があります。

このため、沖縄県では、外国の政府系機関や民間シンクタンクへの長期的な海外派遣の実施し、国際感覚とグローバルな人脈を有する職員の育成を行っています。

また、職員をアジア等の海外へ派遣し、グループで調査研究を行い、世界やアジアを見据えた戦略の提案を行う短期海外派遣を実施しています。

そのようななか、今回の派遣を中・長期的派遣と位置づけ、国内外の具体的行政課題の比較・研究を、職員自らが企画・実施することで、県政の国際的な課題に対応ができる中核的人材を育成することを目的とし、派遣を決定しました。

### 2 本プログラム参加にあたり苦労、工夫したこと

派遣者の決定後、研修の趣旨から、渡航に渡る手続き、滞在都市の選定、宿泊場所の確保、訪問先への予約、語学学校への入学手続き等の米国内での活動に係る作業については、派遣者自ら行い、担当課はそのサポートにあたりました。

しかしながら、本プログラムへの派遣が、本県において初めてであり、本プログラムへの応募から派遣終了までの必要な事務手続き、支援する範囲・方法等が確立できていないことから、派遣者のサポートに苦労しました。

### 3 成果・課題

本プログラムへの参加は、語学研修受講をはじめとして、専門的な知識や技術・技能を体系的・集中的に学ぶうえで効果的であるとともに、日常接触できない人たちとの交流や自ら考えた課題について、訪問先の予約や聞き取りを行うことで、職員の主体的な能力開発につながったと考えます。

今回、派遣者が取り組んだ課題は、「米国各地の観光振興」であり、観光分野は本県のリーディング産業です。派遣者が本プログラム参加により身につけたスキルや、新たに構築した人的ネットワークを今後いかに県政に活かすかが課題です。

今後も、職員の主体的な能力開発につながる環境を整備し、計画的な人材育成を推進していきます。