

総務常任委員会所管事務調査報告書

西宮市議会議長 坂上 明 様

令和4年12月26日
(2022年)

総務常任委員会

委員長	山田 ますと
副委員長	江良 健太郎
委員	大石 伸雄
〃	川村 よしと
〃	澁谷 祐介
〃	中尾 孝夫
〃	野口 あけみ
〃	松山 かつのり
随 行	小西 愛

令和4年度（2022年度）総務常任委員会管外視察について、次のとおり報告します。

1 調査先及び調査事項

大阪府 豊中市

- ・豊中市総合コールセンターについて

神奈川県 横須賀市

- ・横須賀市コールセンターについて
- ・EBPM 推進について

神奈川県 藤沢市

- ・藤沢市市政運営の総合指針について

宮城県 仙台市

- ・東日本大震災の教訓を踏まえた危機管理について

2 調査期間

令和4年10月31日(月)～11月2日(水) 2泊3日

3 調査先対応者

大阪府 豊中市

副議長	中岡 裕晶
議会事務局議事課長	河野 晃伸
議会事務局議事課	藤田 崇大
都市経営部次長兼広報戦略課長	津田 徹人
都市経営部広報戦略課主幹（広聴・相談担当）	松原 貞子
都市経営部広報戦略課長補佐	山村 憲二
都市経営部広報戦略課広聴係長	足立 結
広報戦略課広聴係	岡 公記

神奈川県 横須賀市

議会局議事課長	堀越 裕子
議会局議事課	高橋 信行
経営企画部広報課長	小甲 諭
経営企画部都市戦略課長	吉田 裕一

経営企画部都市戦略課主査 太田 耕平
経営企画部都市戦略課 山中 靖

神奈川県 藤沢市

議会事務局長 藤本 広巳
議会事務局議事課主査 根本 裕史
企画政策部企画政策課主幹 杉田 弘
企画政策部企画政策課主幹 東 晋吾
企画政策部企画政策課課長補佐 高橋 伸明

宮城県 仙台市

議会事務局調査課係長 渡邊 裕樹
議会事務局調査課主任 千葉 佳寿美
危機管理局防災・減災部防災計画課防災計画係長
村口 恭之
危機管理局防災・減災部減災推進課係長 河野 晴美
まちづくり政策局防災環境都市推進室防災環境都市企画担当課長
高橋 みちる

4 用務経過等

<大阪府 豊中市> 10月31日(月)

午前9時30分頃、豊中市議会に到着し、中岡副議長より歓迎のあいさつをいただく。

その後、広報戦略課の足立係長より、調査事項について説明を受け、事前に送付した質問項目に対して回答をいただき、質疑、意見交換を行った。

(午前10時30分頃視察終了)

<神奈川県 横須賀市> 10月31日(月)

午後3時頃、横須賀市議会に到着し、議会局議事課の堀越課長より歓迎のあいさつをいただく。

まず、横須賀市コールセンターについて、広報課の小甲課長より事前に送付した質問項目に対して回答をいただき、質疑、意見交換を行った。その後、EBPM推進について、都市戦略課の太田主査より、説明を受け、質疑、意見交換を行った。

(午後4時50分頃視察終了)

<神奈川県 藤沢市> 11月1日(火)

午前9時55分頃、藤沢市議会に到着し、議会事務局の藤本局長より歓迎のあいさつをいただく。

その後、企画政策課の杉田主幹より、調査事項について説明を受け、質疑、意見交換を行った。

(午前11時40分頃視察終了)

<宮城県 仙台市> 11月2日(水)

午前9時55分頃、仙台市議会に到着し、議会事務局調査課の渡邊係長より歓迎のあいさつをいただく。

その後、防災計画課の村口係長、減災推進課の河野係長、防災環境都市推進室の高橋都市企画担当課長より、調査事項について説明を受け、事前に送付した質問項目に対して回答をいただき、質疑、意見交換を行った。

(午前11時40分頃視察終了)

5 視察風景

■ 大阪府 豊中市



■神奈川県 横須賀市



■ 神奈川県 藤沢市



■ 宮城県 仙台市



総務常任委員会行政視察報告書

委員氏名：山田 ますと

委員会名：総務常任委員会

調査期間：令和4年（2022年）10月31日（月）～ 11月2日（水）

調査先及び調査事項

1. 令和4年10月31日 大阪府豊中市 豊中市役所
 - ・豊中市総合コールセンターについて
2. 令和4年10月31日 神奈川県横須賀市 横須賀市役所
 - ・横須賀市コールセンターについて
 - ・EBPM推進について
3. 令和4年11月1日 神奈川県藤沢市 藤沢市役所
 - ・藤沢市市政運営の総合指針について
4. 令和4年11月2日 宮城県仙台市 仙台市役所
 - ・東日本大震災の教訓を踏まえた危機管理について

【視察先選定理由と目的】

市の策定する最上位計画（総合計画）や新規事業（コールセンター事業）、施策（EBPMを活用した政策立案）について、先進的に取り組まれている3自治体を選定した。また、仙台市は、東日本大震災の経験と教訓を踏まえ「まちづくり、ひとづくり」に取り組んでおり、阪神淡路大震災を経験した本市が、その取り組み姿勢を学ぶため選定した。

4自治体とも得られた成果は大きく、大変実り多く本市に対し有益な提言ができる視察となった。以下、具体的な目的を記す

・豊中市総合コールセンターについて

《本市として令和5年度より業者委託事業として総合コールセンターを立ち上げる。本市は、先進市の事例として豊中市（2013年立ち上げ9年が経過）を参考に事業内容を検討しているため、課題や成果について確認する》

・横須賀市コールセンターについて

《本市として令和5年度より業者委託事業として総合コールセンターを立ち上げる。横須賀市は2005年にコールセンターを全国で4番目に立ち上げ17年が経過している。代表電話とコールセンターの二本立てで進んでいるが、豊富な実績の中で得た成果や課題から対策を学ぶ》

・横須賀市EBPM推進について

《本市でも前例踏襲ではなく因果関係から割り出した施策立案としてEBPMの導入推進をはかっているが、広く展開できていない。横須賀市では産業連関表をもとに観光、イベントなどに有効な分析ツールを独自開発され政策立案に役立てている。その手法について学ぶ》

・藤沢市市政運営の総合指針について

《総務常任委員会では「総合計画について」を施策研究テーマに決めました。その論点として、

総合計画の課題と必要性さらにその目的が果たす役割、議決対象とその中身、さらには市民との共有等について真摯に議論を重ねております。藤沢市では総合計画の策定をやめ、それに変わるものとして総合指針を策定しました。その成果や行政計画としての有効性について確認する》

・東日本大震災の教訓を踏まえた危機管理について

《2011年3月11日東日本大震災を経験し、その経験や教訓を踏まえた快適で防災力の高い都市を創造する「防災環境都市」を「杜の都・仙台」の豊かな環境を基本としながら、新たな都市ブランドを目指している。同じく阪神淡路大震災を経験した本市として、その取組み姿勢を学ぶ》

1. 令和4年10月31日 大阪府豊中市 豊中市役所

- ・豊中市総合コールセンターについて

■事業概要

豊中市では、2013年4月より、さまざまな手続きや制度、事業、施設案内など市政に関する市民からの問い合わせに応ずる総合的なコールセンターを民間事業者に委託している。

問い合わせ窓口のワンストップ化により市民の利便性向上と、親切・丁寧・正確な対応により市民と行政との信頼関係の構築、事務事業の改善、市の事務処理の効率化などを目的としている。

運営時間は以下のとおり。

ア 豊中市代表電話 06-6858-2525 ・月曜日から金曜日の午前8時45分から午後5時15分まで（祝日及び年末年始（12月29日～1月3日）を除く。）

イ コールセンター専用ダイヤル 06-6858-5050

- ・月曜日から金曜日の午前8時から午後9時まで
- ・土曜日及び日曜日、祝日、年末年始（12月29日～1月3日）の午前9時から午後5時まで

委託事業者には業務を実施するにあたり次のサービス指標を達成するよう求めている。

- ・受電応答率（総着信呼数のうち応答した件数の割合） …85%以上 / 10秒以内
- ・一次回答率（電話取り次ぎを含むコールセンターで完結できた件数の割合） …90%

■質疑から

・代表電話〔電話交換業務〕も総合コールセンター〔専用ダイヤル〕も共に同じ事業者へ委託している。

・代表電話と総合コールセンター専用ダイヤルの両方が開設されているが、市民が代表電話番号に親しみがあるとの理由から直ちに一本化する予定はない。

- ・経費削減効果はあまり期待していない。
- ・FAQのタイムリーな情報更新が課題。
- ・オペレーターの人員確保が課題。
- ・育成困難な職種であることから、個人の経験やノウハウの蓄積、スキルの向上など課題がある。

・現在の委託料は¥57,200千円/年ですが、契約期間終了後には最低賃金の上昇や物価高騰により50%以上は上昇すると見込んでいる。

■成果・所感

- ・ワンストップ化による市民の利便性向上と、親切・丁寧・正確な対応により市民と行政との信頼関係の構築、事務事業の改善、市の事務処理の効率化などを主な目的としており、経費削減効果はあまり求めている。
- ・豊中市は広報を戦略的に進めるため、広報戦略課が広報広聴と広報企画を担っている。

■市への提言

総合コールセンターが開設後は、代表電話番号をそのままコールセンターの専用ダイヤルとし、直ちに一本化すべきと考える。

本市において、市民相談課、広報課、都市ブランド発信課の各事務分掌を見直し、FAQの更新をはじめ広報を企画し戦略を練る部門を政策局に設置すべきと考える。

電話での問合せを減らすためにもFAQ情報をタイムリーに更新し充実させることが肝要。

2-1. 令和4年10月31日 神奈川県横須賀市 横須賀市役所

- ・横須賀市コールセンターについて

■事業概要

市民の皆さまからは「市役所のどこの部署に問い合わせたらよいか分からない」「市役所は電話をたらい回しにされる」「平日は仕事で問い合わせができない」「市役所に電話するのは何となく気がひける」といった声が寄せられていた。こうした状況を受け、横須賀市では問い合わせ総合案内窓口の設置の検討を進め、2005年9月20日に「横須賀市コールセンター」を開設した。

〔全国で4番目〕

「どこの部署へ問い合わせたらよいか分からない」ときも、コールセンターへ問い合わせれば、オペレーターが答える。各種相談は、市役所担当課など問い合わせ先を案内する。例えば、「〇〇のごみの分別は?」、「今日のイベントの会場はどこ?」、「住民票の郵送請求の方法は?」といった問い合わせを1回の電話で済ませることができる。

多言語通訳サービスの利用により英語・中国語・韓国語の問い合わせにも対応している。

民間委託のメリットとして、コールセンターの運営には、オペレーター等の人材の確保とオペレーター等が使用する電話機器類をはじめ電話交換機などの様々な設備やシステムが必要となる。こうしたコールセンターの運営に必要な一切の設備や業務・ノウハウを一体的に有する民間企業に委託することで、経費が節約でき、効率的で安定的なサービスが提供できる。

■質疑から

- ・電話応答のスキル向上のため、オペレーター等が市内の施設や公園、道路、トイレ、駐車場などの現場を視察し、地理的な状況を確認するなどし、より詳しい案内ができるよう努めている。
- ・電話混雑時や受付時間外のテープ音声案内では、当日開催のイベント情報を音声テープで案内している。
- ・夜間や土日・祝日・年末年始など、市役所閉庁時も当直へ転送し問い合わせができる。
- ・各種講座や教室などの申し込みも、年中無休で電話やFAXで簡単に申し込みができる。
- ・問い合わせの内容を自動通話録音や対応記録をデータ入力しFAQに反映させている。
- ・民間企業の“お客様精神”〔スキル、ノウハウ〕を活用しサービス向上に努めている。
- ・現在の委託料は¥32,356千円/年ですが、契約期間終了後は最低賃金の上昇や物価高騰などの理由から上昇する見込みである。
- ・代表電話〔電話交換業務〕も総合コールセンターも共に同じ事業者へ委託しているが、雇用契約のタイミングが異なることから、統合出来ていない。
- ・コールセンターに「ごみの分別」に関する問い合わせが令和3年度23,941件あり、その件数をみても担当課への直電が減ったことで業務負担軽減につながったと考えている。
- ・毎月1回定例会議を開催し、分野別の受電件数を共有している。
- ・FAQなどの情報更新は所管課の職員が担当しており、情報をタイムリーに更新することが難しく、その点が課題である。

■成果・所感

FAQ情報のタイムリーな更新が肝要だと考える。

委託事業者との定例会議を充実させFAQの充実やサービス向上に活かすことが肝要と考える。

■提言

- ・総合コールセンターが開設後は、代表電話番号をそのままコールセンターの専用ダイヤルとし、直ちに一本化すべきと考える。
- ・本市において、市民相談課、広報課、都市ブランド発信課の各事務分掌を見直し、FAQの更新をはじめ広報を企画し戦略を練る部門を政策局に設置すべきと考える。
- ・FAQを充実させるため情報をタイムリーに更新出来る仕組みを構築すること。
- ・夜間や土日・祝日・年末年始など、市役所閉庁時も当直へ転送し問い合わせへの対応ができる体制を整備すること。
- ・問い合わせの内容を自動通話録音や対応記録をデータ入力しFAQに反映させること。
- ・契約内容、契約期間を慎重に検討し契約金額を検討すること。
- ・委託料は豊中市¥57,200千円/年、横須賀市¥32,356千円/年、と大きく契約金額が異なることがわかった。委託契約の内容を細かく精査するとともに、委託事業者の選定には十分な検討項目を用意すること。

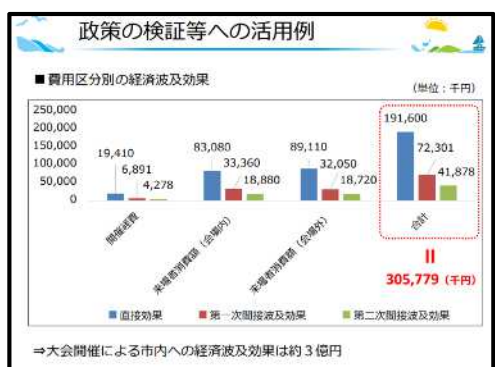
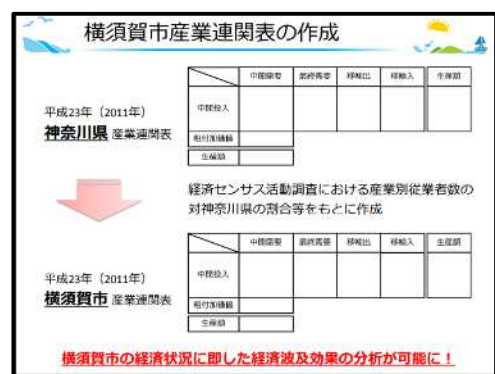
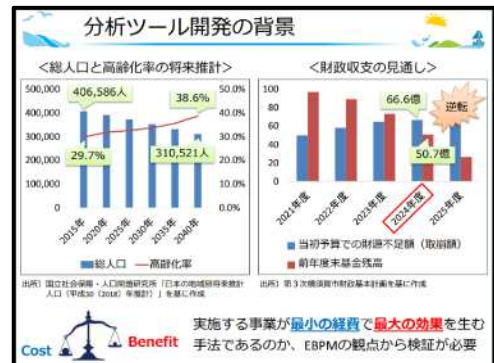
2-2. 令和4年10月31日 神奈川県横須賀市 横須賀市役所

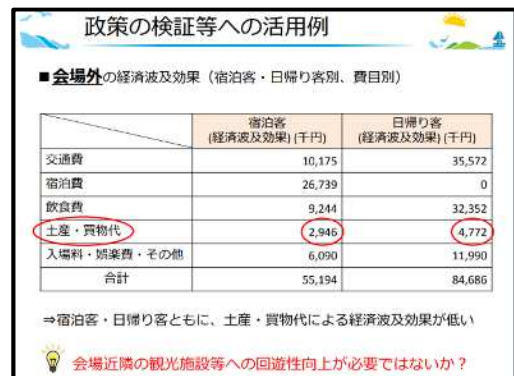
・EBPM推進について

■事業概要

これまで、市の取組がもたらす政策効果の把握方法としては、例えば、イベント開催による観光消費額の増加、企業誘致による固定資産税や新規従業者数の増加など、直接的な効果の把握にとどまり、市内経済全体や市内の各産業に対する経済波及効果や雇用創出効果を分析することは困難だった。そこで、取り組んだのが産業連関表をもとにした分析ツールでした。

【横須賀市ホームページ公開資料より抜粋】





■質疑から

イベント開催や企業誘致などによる経済波及効果や雇用創出効果を市として独自に分析できるようにしたいとの理由から、産業連関表を活用し観光、イベント、建設投資、設備投資など7種類の分析ツールを独自開発した。

分析結果が108の産業部門ごとに表示されるため市内のどの産業にどのくらいの効果が期待されるかを把握することが可能となる。

開発した7種類の分析ツールのうち観光・イベントツールでは、経済波及効果を宿泊客・日帰り客別かつ費目別（交通費、飲食費、土産・買物代など）に分析できるため、今後の施策立案において、宿泊客と日帰り客のどちらの誘致に重点を置くことが効果的なのか、また、どの費目の消費単価を増加させることが効果的のかなど、経済波及効果の増加に寄与する施策を具体的に検討することが可能となった。

■成果・所感

産業連関表をもとに開発した分析ツールであるため、観光やイベントなどを対象とした政策立案に限られており、「ごみ減量」「医療費の削減」「健康寿命、認知症対策」「子育て支援」といった分野への政策立案には活用できない。

産業連関表以外の他の分析ツールを独自開発し、他の施策への横展開は出来ていない。

大学や研究機関、専門機関への委託を検討しより幅広く活用できる分野を広げた方が良い。

■提言

- ・客観的なデータを根拠に公共政策の効果を検証し、次の政策の企画に生かす手法として「E B P M」を導入し、施策の有効性を高め、行政の無駄を削減していただきたい。
- ・政策の実施と目的の達成までの論理的な因果関係を統計データを活用し確認と検証を行うこと。
- ・因果関係を把握するためR C T手法を活用すること。（R C Tとは施策を実施する層だけではなく、比較可能な施策を実施していない層も準備し、両者の前後比較をすることで施策効果の検証をする手法のこと。）
- ・分析ツールの開発に関して、開発者を雇用するか、もしくは、外部の専門機関に委託すること。外部専門機関に委託する場合、本市が求めることは何か！を意思を持って外部専門機関に伝えE B P Mにおける施策立案効果を上げること。

3. 令和4年11月1日 神奈川県藤沢市 藤沢市役所

・藤沢市市政運営の総合指針について

■事業概要

総合計画は、総合的かつ計画的に行政運営を進め、より効果的に事業を展開することを目的として策定されてきましたが、策定に多くの時間と労力、経費がかかることや市の事業を総花的に位置づけるため、重要な取組が見えづらくなること、分野別の個別計画との重複が増えたこと、事業を位置づけた長期間の計画であったため実施にあたって財政上の担保ができないことなど、多くの課題があった。

藤沢市では、地方自治法が「基本構想」の策定義務を撤廃したことを受け、概ね20年先を見据えた基本方針と、市民ニーズに基づいた課題の緊急性、重要性を踏まえ、直近の4年間に重点的かつ確実に実施する施策を位置づけた重点方針による「藤沢市市政運営の総合指針2016」を、総合計画に替わる仕組みとして、平成25年度に策定し、平成28年度に「藤沢市市政運営の総合指針2020」、令和2年度には「藤沢市市政運営の総合指針2024」として改定。「市政運営の総合指針」は、社会経済環境の変化の速さに対応できるよう、市長任期を踏まえて4年に1度、全体を見直すことができる仕組みとしている。

藤沢市の計画体系

- 総合指針は、最上位計画ではなく、重点化プログラムとして別に位置づけるものとした。

Plan hierarchy: 都市マスタープラン (City Master Plan) → 環境基本計画 (Environment Basic Plan) → 地域福祉計画 (Local Welfare Plan) → 教育振興基本計画 (Education Promotion Basic Plan) → 総合指針 (Comprehensive Index)

総合計画と総合指針との違い

項目	総合計画 (新総合計画)	市政運営の総合指針
構成	3篇 (基本構想、基本計画、実施計画)	階層分けは行わない。(長期展望、基本政策、重点施策) ※重点事業等は別冊化
将来像・基本理念等	基本構想に将来像等として明示	長期展望・目指す将来像として明示
計画期間	20年 (施策や事業については見直しあり)	長期展望を踏まえた上での4年 (3年)
計画に位置づける事業	市域全体の計画事業 (320)、地区別まちづくり事業 (372)	重要事業として、年度別財政的見通しを踏まえた絞り込み (約100)
地区別まちづくり事業	「新しい公共」の考え方をもち、地域と市が連携、協働、役割分担により推進する。(地域経済計画・市民計画)	市が責任を持って推進する中で、「マルチパートナーシップ」の考え方をもちに協働する。(行政計画)
策定期間	2年程度	1ヶ月程度
計画の種類	最上位計画	重点化計画
部門別計画との関係	総合計画の個別計画	都市像や目標の共有 (基本方針)

藤沢市市政運営の総合指針2024

第1章 基本方針 (20年先を見据えた長期的な視点)

めざす都市像 **郷土愛あふれる藤沢**
～松風に人の和らるわし湘南の元気都市～

3つのまちづくりコンセプト (新規)

- 藤沢らしさを未来につなぐ持続可能な元気なまち (サステナブル藤沢)
- 共生社会の実現をめざす誰一人取り残さないまち (インクルーシブ藤沢)
- 最先端テクノロジーを活用した安全安心で暮らしやすいまち (スマート藤沢)

8つの基本目標

- 安全な暮らしを守る
- 自然を守り豊かな環境をつくる
- 健康で安心な暮らしを支える
- 都市基盤を充実する
- 文化・スポーツを盛んにする
- 子どもたちを守り育む
- 地域経済を循環させる
- 市民自治・地域づくりを進める

第2章 重点方針 (今後4年間の重点取組)

取組の考え方

- マルチパートナーシップの推進
- 「藤沢らしさ」を大切に、「藤沢にしかないもの」を生かす (新)
- 積極的連携

重点取組1 災害対策の充実

- 重点取組1-1 防災: 安全安心暮らしを築く
- 重点取組1-2 防災: 地域防災力の強化
- 重点取組1-3 防災: 地域防災力の強化
- 重点取組1-4 防災: 地域防災力の強化
- 重点取組1-5 防災: 地域防災力の強化

重点取組2 地域経済の活性化

- 重点取組2-1 地域経済の活性化: 地域経済の活性化
- 重点取組2-2 地域経済の活性化: 地域経済の活性化
- 重点取組2-3 地域経済の活性化: 地域経済の活性化

重点取組3 子育て支援の充実

- 重点取組3-1 子育て支援: 子育て支援の充実
- 重点取組3-2 子育て支援: 子育て支援の充実
- 重点取組3-3 子育て支援: 子育て支援の充実

重点取組4 都市基盤の充実と防災力の向上

- 重点取組4-1 都市基盤の充実と防災力の向上: 都市基盤の充実と防災力の向上
- 重点取組4-2 都市基盤の充実と防災力の向上: 都市基盤の充実と防災力の向上
- 重点取組4-3 都市基盤の充実と防災力の向上: 都市基盤の充実と防災力の向上

重点取組5 高齢者支援の充実

- 重点取組5-1 高齢者支援: 高齢者支援の充実
- 重点取組5-2 高齢者支援: 高齢者支援の充実

重点取組6 子育て支援の充実

- 重点取組6-1 子育て支援: 子育て支援の充実
- 重点取組6-2 子育て支援: 子育て支援の充実

重点取組7 市民参加の推進

- 重点取組7-1 市民参加: 市民参加の推進
- 重点取組7-2 市民参加: 市民参加の推進

重点取組8 市民参加の推進

- 重点取組8-1 市民参加: 市民参加の推進
- 重点取組8-2 市民参加: 市民参加の推進

重点取組9 市民参加の推進

- 重点取組9-1 市民参加: 市民参加の推進
- 重点取組9-2 市民参加: 市民参加の推進

重点取組10 市民参加の推進

- 重点取組10-1 市民参加: 市民参加の推進
- 重点取組10-2 市民参加: 市民参加の推進

■質疑から

- ・市長選挙公約等において具体的な政策、施策提案がなされるなかで、総合計画で掲げた事業や計画期間における実施事業との整合性を図ることが困難となった等の理由から、市長の判断により総合計画から市政運営の総合指針に見直しが行われた。
- ・見直しにより総合計画策定時に支出していたコンサルタントに係る委託料等の経費や、審議会

等の開催に関する事務等が不用となりそれらに要した経費が削減された。

- ・基本方針は、目指す都市像として中長期的な視点として概ね20年という期間を想定している。
- ・重点方針は、市長任期である4年間を想定し重点化する事業を示している。さらに、重点方針のなかで5つのまちづくりテーマと17の重点施策を示し、重点施策と紐づき推進する事業を重点事業として設定している。
- ・第1章基本方針は総合計画策定時に議決を要していた基本構想に相当するため、議決案件としている。なお、第2章重点方針の変更等は議会へ報告している。
- ・総合計画から市政運営の総合指針への見直しの際には、2013年2月に議員全員協議会を開催した。当時の議会の反応は、見直しについて反対の意見は無かった。
- ・総合指針の見直しのタイミングが4年に1度あるので、現実に即したタイムリーなものとなった。
- ・総合計画の策定をやめたことにより、事務事業を進める上で、不便は生じていない。

■成果・所感

- ・基本構想、基本計画、実施計画の3層から構成される総合計画の課題として①長期的な財政上の事業担保が困難②計画と予算が乖離しやすく実効性が欠如する部分があった。③施策、事業が総花的となり、計画の形骸化④分野別計画との重複等、⑤策定に多くの時間と労力、経費がかかる。等々の課題があった。これらの課題を改善するものとして三層からなる総合計画を見直し、基本方針、重点方針の二層構成とした。これにより、以下の4点の改善効果が出た。
 - ・総合計画を策定時に支出していたコンサルタントに係る委託料等の経費や、審議会等の開催に関する事務等が削減された。
 - ・基本方針では目指す都市像として中長期的な視点として概ね20年という期間を想定し、市長交代に関わらず継続できるものと位置付け議決対象としている。
 - ・重点方針については、市長任期である4年間を想定し重点化事業を示している。
 - ・4年という市長任期の期間に合わせたことで、市長公約等における具体的な政策、施策提案を重点事業として計画期間に反映できるようになった。
- 結論として、総合計画の策定をやめたことにより、事務事業を進める上で、不便は生じていない。

■提言

総合計画とは市民と議会と行政が、市の基本方針や将来像を共有するものが望ましいと考える。基本構想、基本計画、実施計画の3層から構成される総合計画の課題として①長期的な財政上の事業担保が困難②計画と予算が乖離しやすく実効性が欠如する部分があった。③施策、事業が総花的となり、計画の形骸化④分野別計画との重複等、⑤策定に多くの時間と労力、経費がかかる。等々の課題があった。これらの課題を改善するものとして三層からなる総合計画を見直し、名称については、総合計画とするか、藤沢市のように名称そのものを変更するかは、さておき、基本構想部分を議決対象とする。その議決対象とした基本構想に書き込む内容は、「文教住宅都市・西宮」を基本方針に、目指す将来像、「未来」「夢」をシンプルに語れる（＝議会・市民と共有するメ

ッセージ性を込めた) ものとしてはどうかと考える。

4. 令和4年11月2日 宮城県仙台市 仙台市役所

・東日本大震災の教訓を踏まえた危機管理について

■事業概要

2011年3月11日東日本大震災を経験した仙台市は、都市がさまざまな「災害の脅威」にさらされていることを改めて認識した。この震災と復興の経験と教訓を踏まえて、仙台市では、将来の災害や気候変動リスクなどの脅威にも備えた「防災環境都市づくり」を進めている。具体的には、「杜の都・仙台」の豊かな環境を基本としながら、インフラやエネルギー供給の防災性を高める「まちづくり」と地域で防災を支える「ひとづくり」の両軸を基本としている。

「まちづくり」では、あらゆる施策に防災や環境配慮の視点を織り込む「防災の主流化」を図り、市民の生活、経済活動の安全・安心や快適性が高い水準で保たれている都市づくりを目指している。

「ひとづくり」では、「市民力」「地域力」を生かした「自助・共助」と「公助」協働による全市一丸となった災害対策「109万市民の総合力による防災」を目指している。

2015年3月に仙台市で開催された、「第3回国連防災世界会議」で「仙台防災枠組 2015-2030」の採択都市として、世界の防災文化への貢献と環境防災都市としての都市ブランドを目指す。



■質疑から

・津波への備え（防災対策の再構築）として、海岸堤防の再整備・防災林再生・県道かさ上げによる多重防御、避難のための施設の確保・道路の整備、安全な内陸への集団移転。

・避難所運営の見直し（運営の形と事前協議）では、「地域団体」「避難所担当職員」「施設管理者・職員」の3者が、事前協議を行い、その役割を確認する。

「避難者」の役割としては、地域団体等の指示のもと避難所の各種活動を積極的に行う。時間経過とともに避難者中心の運営へと移行する。

・自助共助による地域防災力向上の為、①VR（バーチャルリアルティ）による災害体験を通じた体験型の防災学習を実施し学校や地域、職場や団体等の研修会や防災訓練に活用している。

②ウェブ上で簡単にマイタイムラインが作成できる作成フォームを導入しマイタイムラインの啓発周知に力を入れている。

- ・防災意識のマンネリ化を防ぐため地域の自主防災組織の一員として町内会長等の補佐をしながら地域防災活動の中心的な役割を担う地域防災リーダー(=SBL)の養成講座を開催している。
- ・消防局と連携し防災減災の普及啓発のため、メディアや講演会等での広報、町内会等の研修会講師などを通じて啓発活動を行う「防災アドバイザー」を配置し、津波や風水害など、あらゆる災害への備えを配信している。
- ・個別避難計画作成モデル事業から得られた課題として、避難時の優先順位の選定方法や支援者の確保が課題として認識された。
- ・従来から、行政側から提供された情報に基づき避難行動要支援者等を地域の共助により支援する取り組みがあるが、これからは、本人家族地域等の自主的な取り組みにより記入された個別避難計画の作成を推進する取り組みが必要と考えている。



■成果・所感

東日本大震災を経験した仙台市は、震災と復興の経験と教訓を踏まえて、将来の災害や気候変動リスクなどの脅威にも備えた「防災環境都市づくり」を進めている。あらゆる施策に防災や環境配慮の視点を織り込む「防災の主流化」を図り、市民の生活、経済活動の安全・安心や快適性が高い水準で保たれている都市づくりを目指している。阪神淡路大震災を経験した本市としてもその取り組み姿勢は大いに学ぶべきところです。

■提言

- ・VR（バーチャルリアリティ）による災害体験を通じた体験型の防災学習を実施し学校や地域、職場や団体等の研修会や防災訓練に活用してはどうか。
- ・地域の自主防災組織の一員として町内会長等の補佐をしながら地域防災活動の中心的な役割を担う地域防災リーダー(=SBL)の養成講座を開催してはどうか。
- ・避難所運営の見直し(運営の形と事前協議)について、本市でも取り組むべきと考える。特に、また、「避難者」の役割としては、地域団体等の指示のもと避難所の各種活動を積極的に行うと

もに、時間経過とともに避難者中心の運営へと移行する点は研究してもらいたい。

・本人家族地域等の自主的な取り組みにより記入された個別避難計画の作成を推進する取り組みを始めていただきたい。

・あらゆる施策に防災や環境配慮の視点を織り込む「防災環境都市づくり」は、阪神淡路大震災を経験した本市としてもその取り組み姿勢を大いに学んでいただきたい。

「文教住宅都市・西宮」を不変の柱としつつ、「地球環境にやさしく防災の主流化を目指す西宮」を基本姿勢として取り入れていただきたい。

以上

委員会行政視察報告書

委員氏名 江良健太郎

調査の期間 令和4年（2022年）10月31日（月）～11月2日（水）

調査先 及び 調査事項	豊中市	・豊中市総合コールセンターについて
	横須賀市	・横須賀市コールセンターについて ・EBPM 推進について
	藤沢市	・藤沢市市政運営の総合指針について
	仙台市	・東日本大震災の教訓を踏まえた危機管理について

令和4年10月31日（月）～11月2日（水）に上記5点について他市の先行事例を学ぶために行政視察を行った。

【豊中市／豊中市総合コールセンターについて】

本市でも総合コールセンターの導入に係る補正予算が今年度可決され、令和5(2023)年6月1日から令和10(2028)年5月31日までの5年間の運用が決まっています。これは本市の業務プロセス分析に基づき、市民からの各種手続き、案内等を親切・丁寧に応じることにより、市民サービスの向上を図ると共に、業務効率の向上を目的として運営が決まりました。

業務内容は、市民からの多種多様な問合せ電話に対し、FAQを参照しながら、委託先のオペレーターが時間外や土日祝も含め電話での一次対応等を行う総合コールセンターを構築し、その運用を行うものであります。また、今回の総合コールセンターの構築及び運用においては、現在本市本庁舎で職員が実施している代表電話交換業務もあわせて業務委託し、総合コールセンターにおいて実施するものです。（西宮市HPより抜粋）

プロポーザルによる業務委託で受電対応による一次回答率の対応力、またFAQ（電話を掛けずともホームページ等によくある質問を掲載し自己解決してもらう）の充実や更新が、肝になってくる事業です。

豊中市では本市と同様の理由で8年前の平成25年4月より運営しています。

令和3年度の実績としては総着信数は代表電話と総合コールセンター併せて164,487件（平均月13,000件、1日500件）であります。コールセンター内の一次回答数は代表電話90,060件と総合コールセンター59,855件を合わせて149,915件のうち、完結数は54,404件で36.3%の完結率とありました。

令和3年度実績

R3総着信数：164,487件



▲▼豊中市提供資料より

令和3年度実績

R3コールセンター内完結率

代表電話は市民等から電話交換の認識が強い番号であることから、各課への速やかな転送を希望されるケースが多いため、完結率は専用ダイヤルよりも低くなっています。

	一次回答数	完結数	完結率
代表電話	90,060	26,136	29.0%
総合コールセンター	59,855	28,268	47.2%
合計	149,915	54,404	36.3%

ホームページに記載するFAQは令和4年10月時点で約2,700件を整えているが、多すぎると管理に手間がかかる為、使用頻度の低いFAQは整理し、時節柄市民に関心が高まるであろう項目や、各課から意見を吸い上げて、都度ニーズのある項目を増やしているようです。

代表電話と総合コールセンターの電話番号を併用して各種サイトに掲載しており、代表電話への入電が多いようですが今のところ一本化する予定はないが、市民に利便性を感じてもらえるよう、市役所の電話番号として外部に出す際は、専用ダイヤルに統一されている。

豊中市担当者様の説明ではニュアンス的に業務改善による費用対効果よりも市民満足度の向上に努めている印象を受けた。市の公式LINEや、ホームページ等のWEB媒体による自己解決を促していくことが今後の課題であると認識している。また、オペレーターの担い手不

足や採用・育成は非常に困難を極めるため、委託事業者において、職場環境等を整えて、体制を図っているとのこと。

総合コールセンターの最大席数は11席である。

【横須賀市／横須賀市コールセンターについて】

横須賀市でも、夜間や土日、年中無休でワンストップサービスを実現する為、平成17年9月に全国で4番目にコールセンターを開設している。導入効果として職員の業務負担の軽減、やコスト削減、幅広い問い合わせへのワンストップサービスが行われている。

▼横須賀市提供資料より

コールセンター導入の効果

ワンストップサービス

- 複数のお問い合わせも1本の電話で回答が得られる
- 電話の「たらい回し」が減り、市民サービスが向上する

年中無休で運営

- 365日、土日・祝日や夜間にも問い合わせや講座・教室等の申し込み・キャンセルができる

幅広い問い合わせ

- 飲食店や宿泊施設などのタウン情報、医療機関の情報、電車やバスなどの乗り換え案内など、様々な問い合わせができる

職員の業務負担の軽減

- コールセンターで問い合わせや講座・教室等の申し込みを受け付けることにより、職員の業務負担が軽減される

コスト削減

- 委託による効率的な運営によって、設備等の導入経費や維持管理、人件費等にかかるコスト削減効果がある

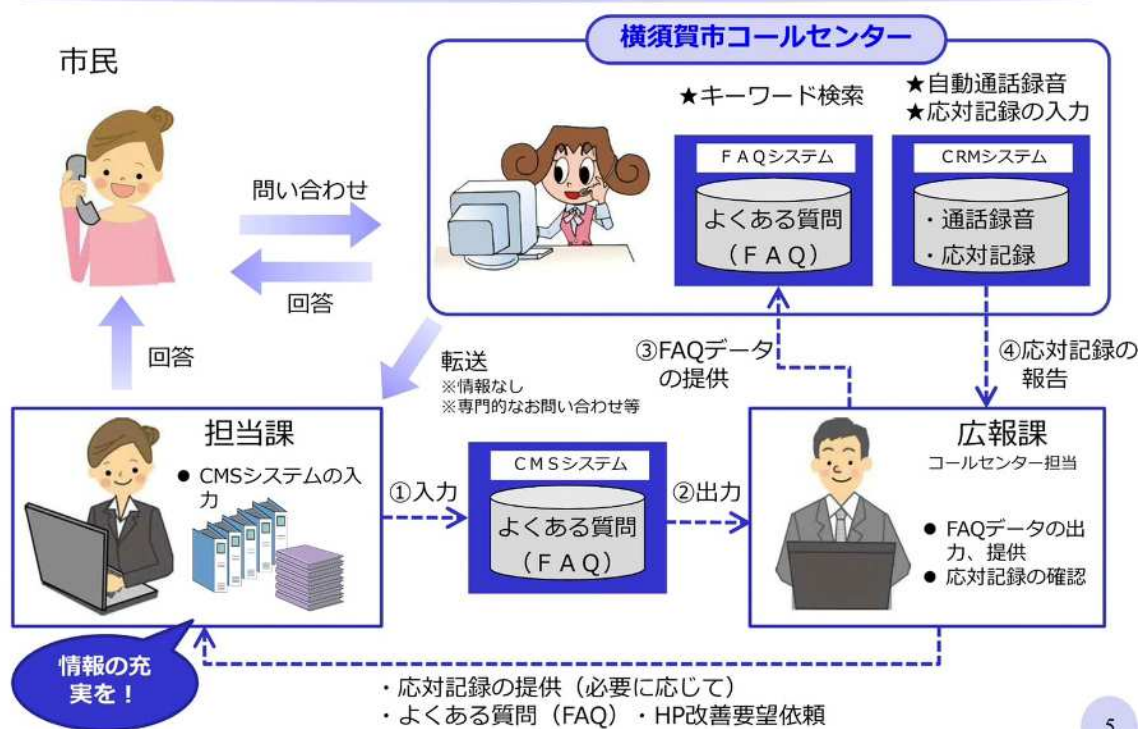
業務改善

- 対応記録から問い合わせ内容の分析を行い、業務改善や市民サービスの向上に役立てる

こちらでは、FAQの数は約2000件をホームページに掲載していますが、掲載過程がコールセンターから転送された担当課がCMSシステムに入力したのちに、コールセンター担当の広報課よりコールセンターヘデータ転送されている。メリットとしてはホームページや広報紙に掲載する内容等の情報共有がスムーズに進むようです。

▼横須賀市提供資料より

横須賀市コールセンターの仕組み



5

利用満足度調査は都度、対応終了後に他のオペレーターに転送され利用者にヒアリングしているようです。また、コールセンターは現在9名の人員で対応しており、繁忙期は約5名、閑散期は約3名の配置である。

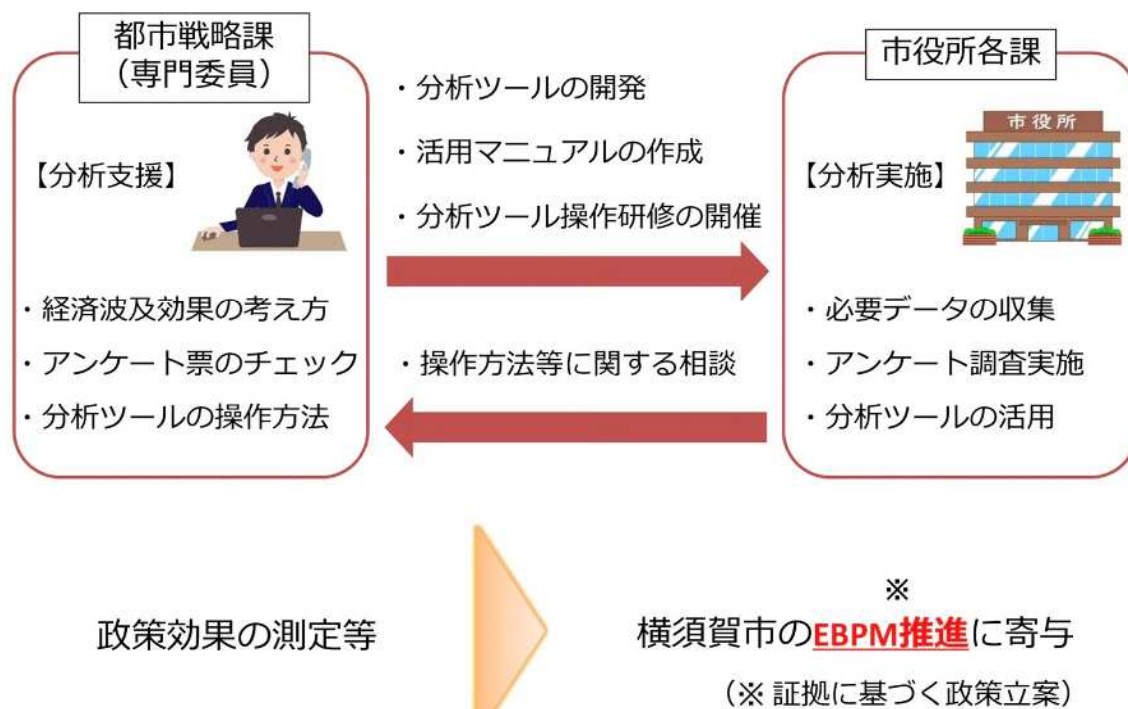
【横須賀市／EBPM 推進について】

EBPM（エビデンス・ベースト・ポリシー・メイキング。証拠に基づく政策立案）とは、政策の企画をその場限りのエピソードに頼るのではなく、政策目的を明確化したうえで合理的根拠（エビデンス）に基づくものとするすることで、政策効果の測定に重要な関連を持つ情報や統計等のデータを活用したEBPMの推進は、政策の有効性を高め、国民の行政への信頼確保に資するものである。

横須賀市ではEBPM推進のきっかけとして、少子高齢化が進み今後の厳しい財政状況が想定され、実施する事業において最小の経費で最大の効果を生み出すことを念頭に推進を図っている。横須賀市独自の経済波及効果分析ツールを開発して、政策の検証・見直しや新規政策の立案に幅広く活用し（観光・イベント、建設投資、設備投資、生産増加等）全庁的な活用を推進している。

取り組みの概要

6



流れとしては、まず横須賀市産業連関表を作成、その後分析ツールの開発や活用マニュアルの作成、分析ツールの操作研修の開催を行い、予算編成要領に分析ツールの活用等による費用対効果の検証となっており、3カ年を要している。

【藤沢市／藤沢市市政運営の総合指針について】

地方自治法の改正により、自治体における基本構想策定の義務づけが規定から削除され、法律による義務に応じた計画策定から、住民本位の計画策定への転換が図られ、市町村の自主的な取り組みとしての総合計画が求められるようになった。

今期、総務常任委員会の施策研究テーマは『総合計画について』であり、3層構造の総合計画から階層分けを行わない市政運営の総合指針へと転換を行った藤沢市への行政視察を行った。

総合計画の課題として

- ・ 策定に多くの時間と労力、経費がかかる
- ・ 市の事業を総花的に位置づけているため、重要・緊急な取組みが見えづらくなる
- ・ 多くの事業を位置づけた長期間の計画であったため、実施にあたって財政上の担保が十分

にできない

等が挙げられる。市政全体を捉えたなかで、重点的な取組みを明らかにすることが必要だと考え、社会保障関係費用の増大、公共施設の整備・市整備費用の増大や税收減少により、これまで通りの仕組みでは対応できない等の理由から、総合計画を撤廃し長期展望を踏まえた上での計画期間4年の市政運営の総合指針へと転換を行った。

市政運営の総合指針は

- ・市長交代に関わらず継続できる仕組み
- ・期間は市長任期に合わせる
- ・時々の社会情勢に即した、市の重点化計画として策定
- ・わかりやすい体系と構成とする。
- ・時間や経費を極力かけない

等を軸として、策定されている。

▼藤沢市提供資料より

項目	総合計画（新総合計画）	市政運営の総合指針
構成	3層（基本構想、基本計画、実施計画）	階層分けは行わない。（長期展望、基本政策、重点施策）※重点事業等は別冊化
将来像・基本理念等	基本構想に将来像等として明示	長期展望・目指す将来像として明示
計画期間	20年（施策や事業については見直しあり）	長期展望を踏まえた上での4年（3年）
計画に位置づける事業	市域全体の計画事業（320）、地区別まちづくり事業（372）	重要事業として、年度別財政的見通しを踏まえた絞り込み（約100）
地区別まちづくり事業	「新しい公共」の考え方をもとに、地域と市が連携、協働、役割分担により推進する。（地域経営計画・市民計画）	市が責任を持って推進する中で、「マルチパートナーシップ」の考え方をもとに協働する。（行政計画）
策定期間	2年程度	11ヶ月程度
計画の種類	最上位計画	重点化計画
部門別計画との関係	総合計画の個別計画	都市像や目標の共有（基本方針）

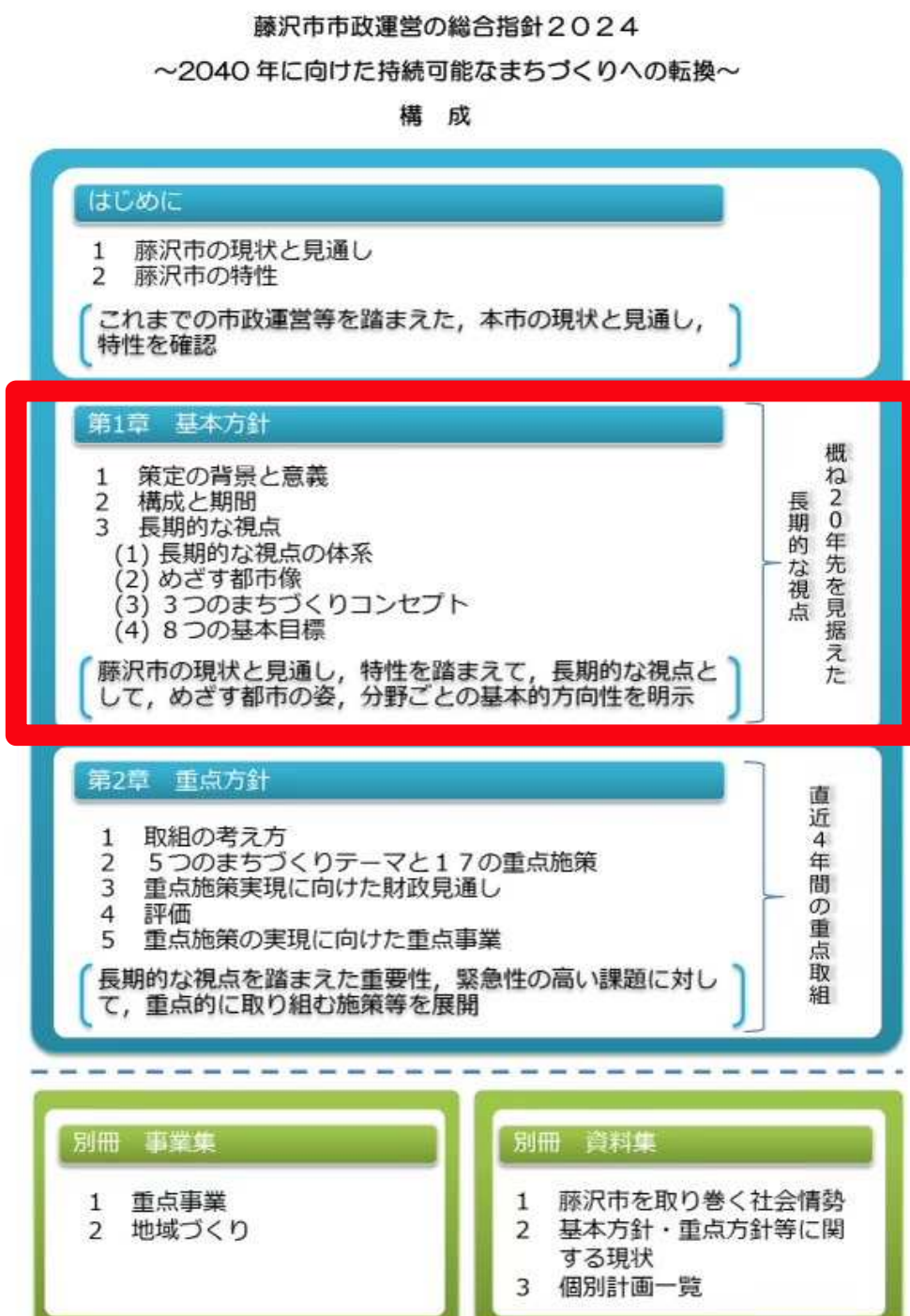
Copyright © Fujisawa City, All rights Reserved.

策定体制は部長級を中心とした検討委員会と中堅職員を中心とした専門部会（策定当初）で検討され、市民意識調査、ワークショップ、パブコメ、各種団体との意見交換等で市民の意

見は収集されています。また、藤沢市が目指す都市像である『郷土愛あふれる藤沢 ～松風に人の和うるわし湘南の元気都市～』は市民の大多数に浸透していると回答されていた。

議会では総合計画の廃止についての考え方を含め議員全員協議会を5回実施し、議決については『第1章 基本方針』のみであります。

▼藤沢市提供資料より



【仙台市／東日本大震災の教訓を踏まえた危機管理について】

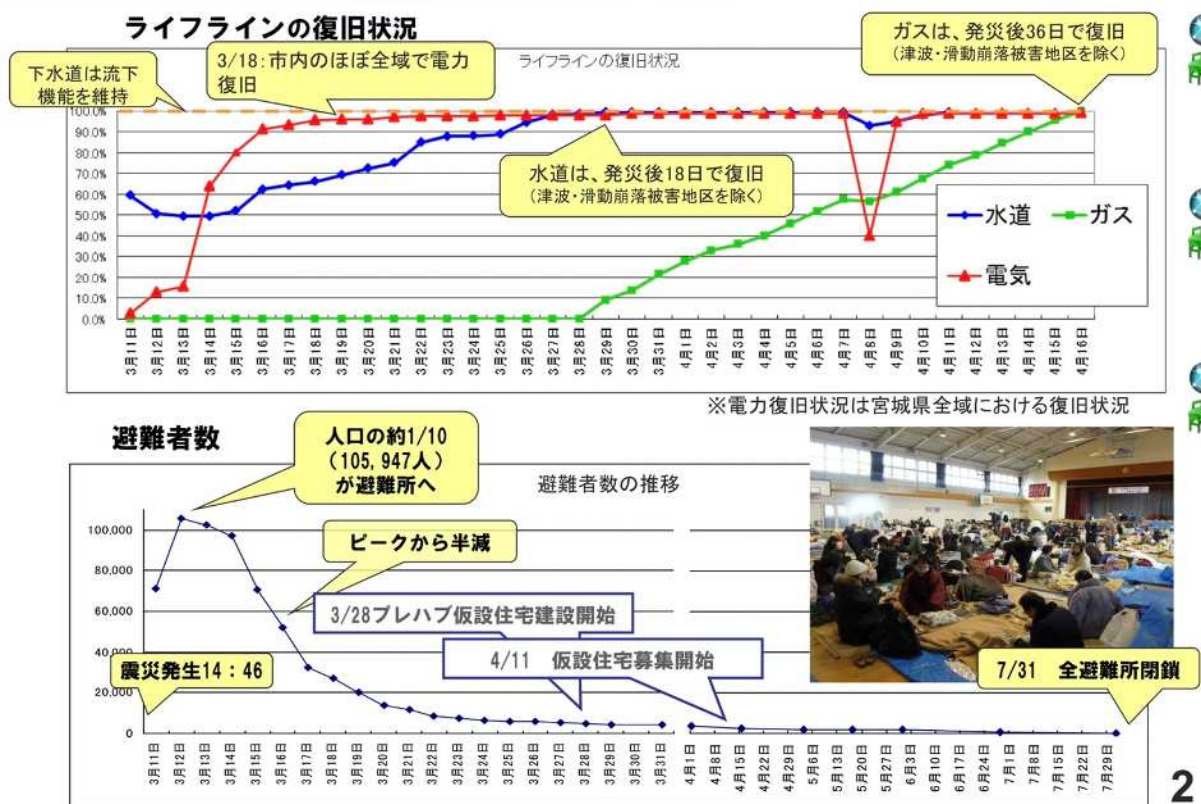
本市も今から 27 年前の平成 7 年 1 月 17 日に最大震度 7 の阪神・淡路大震災により被災。どこか風化しつつあるが、南海トラフ地震がいつ発生してもおかしくない状況であり、平成 23 年 3 月 11 日の東日本大震災により被災した仙台市へ東日本大震災の教訓を踏まえた危機管理について、行政視察を行った。

東日本大震災では約 1 万 6000 名がお亡くなりになられ、うち仙台市内で見つかった方は 904 名（仙台市民は 809 名）、行方不明者 27 名、負傷者 2305 名。多くの方は地震発生から約 1 時間後に到達した津波によりお亡くなりになりました。

発災より、電気は 7 日後、水道は 18 日後、ガスは 36 日後、復旧となりました。長期にわたるライフラインの途絶や、施設整備などのハード対策だけでは行政機関の限界があり、自助・共助の重要性など多岐にわたる課題が浮き彫りとなったことから、地域が多様な主体性を持ち、『100 万市民の総合力』による取り組みが必要と考えられ、地域防災計画の全面的な見直しが行われた。

▼仙台市提供資料より

ライフラインの復旧状況と避難者数



避難所での迅速な対応が課題となり、避難所運営マニュアルを作成したのちに地域版避難所運営マニュアルで地域の実情を反映。避難所の担当職員を予め決めておくことにより、有事の際に迅速に対応できることが可能となった。

ハード面の整備は津波被害が大きかったことから、津波防災への強化が行われている。

▼仙台市提供資料より



東日本大震災の教訓を忘れないように、『防災環境都市・仙台』として快適で防災力の高い都市を創造するとともに、都市ブランドとして磨き上げていくことを目指している。

豊中市総合コールセンター、横須賀市コールセンターの視察についての提言

- ・ 市民満足度の向上も大切ですが、業務改善による費用対効果については数値化し見て分かるものとする。
- ・ FAQの充足・更新は社会情勢に応じて臨機応変に迅速に対応し、使用頻度の少ないものは適宜更新すること。
- ・ 委託事業者による、担い手の確保・育成は課題となる為、現場の環境整備は必須。
- ・ 市民の混乱を防ぐためにも、窓口を一本化することも検討にすべきである。

横須賀市 EBPM 推進の視察についての提言

- ・ 独自の開発ツールは必ずしも必要であるとは限らない。地域経済分析システム RESAS（リーサス）等の活用ができれば、近しい証拠に基づく政策立案は可能だと考える。

藤沢市市政運営の総合指針の視察についての提言

- ・ 総合計画の策定には多くの労力・経費がかけられているにもかかわらず、結果はわかりづらいたいということが起こってしまっている為、市民に伝わりやすいシンプルな形とすべきで3層構造にこだわる必要性はない。
- ・ 首長が目指すべき都市像の共有が全庁的に必要である。
- ・ 施策研究テーマにてその他の提言を参考にして頂きたい。

東日本大震災の教訓を踏まえた危機管理の視察についての提言

- ・ 行政でできることには限界がある為、市民1人ひとりの自助共助の意識の醸成が有事の際に被害を最小に抑えられることに繋がると考えられる。
- ・ 避難所の担当者を予め決めておくことは円滑な運営に繋がる。

総務常任委員会行政視察報告書

委員氏名 大石伸雄

◆調査の期間

令和4年(2022年)10月31日(月)～11月2日(水)

◆調査先及び調査事項

1. 豊中市 ・豊中市総合コールセンターについて
2. 横須賀市 ・横須賀市コールセンターについて
・EBPM 推進について
3. 藤沢市 ・藤沢市市政運営の総合指針について
4. 仙台市 ・東日本大震災の教訓を踏まえた危機管理について

☆ 豊中市 ・総合コールセンターについて

【質疑を通じて得られたこと】

質問1) 総合コールセンター導入に到る経緯について

回答1)

①導入経緯：本市の手続きや制度、事業、施設案内など、市民からのさまざまな問い合わせに対し、親切・丁寧で正確、かつワンストップで応じる総合的なコールセンターを設け、市民サービス向上を図るとともに、市の事務処理の効率化などを目的として、運営を開始しました。

②導入時期：平成25年4月

質問2) 諸経費〔事業予算〕について

回答2)

①事業に係る各経費：令和4年度歳出予算

- ・運営者と連絡のための旅費 5,000 円
- ・消耗品費 40,000 円
- ・郵送料 30,000 円
- ・委託料 57,200,220 円 (4,333,350 円×12 月×1.1)
- ・サーバ及び UPS データ消去・廃棄処理委託料 93,500 円

②現在の契約期間：平成30年7月27日～令和5年11月30日(構築・引継ぎ期間含む)

※運営期間は、平成30年12月1日～令和5年11月30日

③現在の契約期間終了後の事業予算の上昇見込みについて。

(令和2年4月から「同一労働同一賃金」のため、令和2年4月以降の契約については人件費分の上乗せがあると聞いております。)

人件費や物価高によるシステム等の高騰により50%以上は上昇するのではないかと考えています。

質問3) 受電応答率について

回答3) ①目標を85%とした根拠は、導入当時の他自治体の状況を参考にしながら、市民満足度を維持できる数値として定めたものです。

②応答できない時は、相手側にメッセージが流れます。

下記のメッセージが流れるように設定しております。

「大変お待たせしております。ただいま電話が大変混み合っております。恐れ入りますが、このままお待ちいただくか、しばらく経ってからお掛け直してください。」

質問4) 一次回答率90%以上の目標に対し、95.8%と非常に高い数字が出ていますが、求めている一次応対完了は具体的に何処まででしょうか。例えば、担当窓口へ繋げるまでですか。

回答4) 「一次回答」には、①コールセンター内でFAQ等に基づき完結・終話したもの、②担当課に転送(引継ぎ)して終了したもの、③転送できない外部の施設や市以外の問い合わせ先などの電話番号案内をして終了したものを含んでいます。

質問 5) 一次応答の質を上げるため対応の幅を広げることは契約内容に影響を与えますか。

回答 5) 契約書に具体的に定めのない業務について対応を求める場合は、委託事業者と、契約の範囲内で実施可能かどうかについて協議することとなります。

質問 6) 具体的に担当部門への受電件数や負荷は軽減されましたか。

回答 6) 担当部門における受電件数の変化については把握できませんが、以下の実績により職員の負担軽減につながっていると考えています。

<令和 3 年度実績>

完結数約 62,000 件 (全体の 37.8%、月約 5,200 件)

公開 FAQ の閲覧数はのべ 1,132,876 件 (月約 95,000 件)

質問 7 ①) 市民満足度の向上について。

受電件数や内容、受電傾向の分析はされていますか。

回答 7 ①) 毎月委託事業者から受電件数等の報告書の提出を受けるとともに、WEB サイトの FAQ の閲覧数ランキングを参照して分析を行っています。これらにより、受電傾向や市民のリアルタイムでのルタイムでの関心事を分析し、コールセンターへの情報提供や、市の広報活動などに生かしています。

質問 7 ②) 対応マニュアルは委託先にお任せですか。

回答 7 ②) 対応マニュアル等は委託事業者において作成するよう仕様において定めています。内容に関しては、事前に本市の承認を受けるとともに、改訂にあたっては本市の指示に基づく場合もあります。

質問 7 ③) ホームページに掲載する FAQ の充足度はいかがでしょうか。掲載件数の目標があれば お聞かせください。また FAQ に選ぶにあたっての経緯。(単純に問い合わせが多いものだけでしょうか)

回答 7 ③) 本市では、令和 4 年 10 月 1 日現在で約 2,700 件の FAQ を整えています。多すぎると管理にかかる手間も増えるため、使用数の少ない FAQ は整理を図るとともに、必要性の高い FAQ は速やかに作成し、適切な数を維持しています。

FAQ の内容については、各課への問い合わせが現に多いものやこれから増えると予想されるものを中心に作成していますが、市民の関心が高まると想定されるものについて、当課の依頼に基づいて作成を依頼する場合があります。

質問 7 ④) 利用者満足度調査の方法について、どのような手法をとっていますか。

回答 7 ④) 年に一度、利用者満足度調査を行っています。オペレーターへの対応完了後、専用の調査員に電話を転送し、調査の協力を得られた利用者に対し、対応の感想や意見について聞き取りを行っています。

質問 8) 外国語対応を実施されていますか。実施している場合、対応言語は何でしょうか。

回答 8) 英語、韓国・朝鮮語、中国語、スペイン語、ポルトガル語に対応しています。

質問 9) 代表電話と総合コールセンターの電話番号を分けている理由は何でしょうか。将来的に電話番号を一本化する予定はありますか。

回答 9) 総合コールセンター事業と従来から市民に広く認知されていた代表電話とは、開設時間や役割を分けて運営を行うこととしました。その後、コールセンター専用ダイヤルの周知をすすめ、利用率向上を図ってきましたが、現状として代表電話の利用率の方が高いため、直ちに一本化する予定はありません。

質問 10) 総合コールセンターの最大席数 (オペレーター数) は

回答 10) 最大 11 席です。

質問 11) 現状の課題があればお聞かせください。(長く事業を継続していく上での問題や課題など。) 担い手不足や離職率などはどうでしょうか。

回答 11) 課題は、日々変化する FAQ など情報の更新と危機事象における業務継続です。コールセンターのオペレーターは採用・育成困難な職種であり、コロナ禍でさらに人員確保が難しくなっていると聞いていますが、委託事業者において職場環境などを整え、体制の維持を図っています。

質問 12) コロナ禍など社会的に大きな事象が起こった際の繋がりにくさの対応や、緊急時 (大規模災害など) のオペレーターの対応 (増員や職員の配置転換など) などをお聞かせください。

回答 12) 特定の要因によって多くの入電が想定される際には、サービスレベルの低下を可能な限

り防げるよう、まずは必要な情報の収集と対応の指示を迅速に行うよう努めています。人員配置は、委託事業者に任せていますが、サービスレベルが低下する状態が続く際は、現在繋がりにくい状態であることや、繋がりがやすい時間帯のお知らせ、FAQ サイトのご案内について情報発信し、電話の集中状態の緩和や、電話以外のチャンネルへの誘導を行っています。

質問 13) 市民への周知・広報の内容やその期間はどのようなものでしょうか。

回答 13) 市の共通封筒や広報誌、市ホームページにコールセンター専用ダイヤルの番号を掲載しています。過去には、市役所や市有施設の各窓口に配架するためのカードを作成するなどしました。市民に利便性を実感していただけるよう、市役所の電話番号として外部に出す番号は、専用ダイヤルに統一しています。

【感想】

平成 25 年から導入されておられますが、短期的には経費が 5720 万円かかり、更に 8400 万円に高騰すると聞いています。また代表電話を残しており、現在でも代表電話のほうが利用率が高い状態が続いておられるようです。コールセンターで問い合わせが完結したものは約 62000 件 37.8%となっております。公開 FAQ の閲覧数は約 113 万件に達しておりそれなりの成果があがっているようです。FAQ の数は 2700 作成されており、継続的に更新されておられるようです。総じてコールセンターの設置・運営にはかなりのコストと職員の手間もかかっているようです。かならずしもコスト削減とはいっていないし、市民の利便性向上に寄与しているところがないとは言えないが、導入に関しては疑問を持ちました。

【提言】

西宮市は、導入に関し積極的でコスト削減ができると説明しているが、もう少し立ち止まって検討すべきである。

☆ 横須賀市・横須賀市コールセンターについて

【質疑を通じて得られたこと】

質問 1 ①) 導入経緯

回答 1 ①) 横須賀市政全般に関する各種手続きやイベントなどの問い合わせ、各種講座・教室等の申込業務をコールセンターに委託することにより、市民サービスの向上および市職員の業務負担軽減を図ることを目的に導入しました。

質問 1 ②) 導入時期

回答 1 ②) 平成 17 年 1 2 月

質問 2 ①) 事業に係る各経費予算

回答 2 ①) 業務委託費 32,356 千円/年

質問 2 ②) 現在の契約期間

回答 2 ②) 5 年間 (平成 30 年 1 2 月～令和 5 年 1 1 月)

質問 2 ③) 現在の契約期間終了後の事業予算の上昇見込みについて。

回答 2 ③) (令和 2 年 4 月から「同一労働同一賃金」のため、令和 2 年 4 月以降の契約については人件費分の上乗せがあると聞いております。)

次期契約 (令和 5 年 12 月) では、事業予算が上昇する見込みです。主に人件費分がその要因ではありますが、単に同一労働同一賃金という理由だけでなく、最低賃金が上昇していることや、オペレーターを雇用するためには、一定の報酬が必要なことなど、様々な要因があると考えています。

質問 3) 利用状況を他市のコールセンターと比較すると少ないのは何故でしょうか。

回答 3) 比較された市の人口規模などにもよると思いますが、理由の一つとしてコールセンターと代表電話に分かれていることが考えられます。

質問 4) 職員の業務負担軽減についてお尋ねします。具体的に担当部門への受電や負荷は軽減されましたか。

回答 4) 具体例として、令和 3 年度の「ごみ・リサイクル」に関する問い合わせは 23,941 件

あり、ほとんどが分別についてです。分別はコールセンターで回答しているため、担当課職員の負荷が軽減されていると考えます。

質問 5) 市民満足度の向上についてお尋ねします。

質問 5 ①) 受電件数や内容、受電傾向の分析はされていますか。

回答 5 ①) コールセンター事業者と月 1 回定例会議を開催し、分野別の受電件数などを共有しています。

質問 5 ②) ホームページに掲載する F A Q の充足度はいかがでしょうか。掲載件数の目標があればお聞かせください。

回答 5 ②) 現在約 2,000 件掲載していますが、検索性や情報の更新が課題です。掲載件数の目標は設定していません。

質問 5 ③) 利用者満足度調査の方法について、どのような手法をとっていますか。

回答 5 ③) 対応終了後に他のオペレーターへ転送し、対応について利用者にヒアリングしています。

質問 6 ①) 市が委託されている業務範囲、内容はどのようなものでしょうか。

回答 6 ①) 横須賀市政全般に関する各種手続きやイベントなどの問い合わせ、各種講座・教室等の申込

質問 6 ②) また、電話交換業務は直営で実施していますか。それともコールセンター事業者とは別の事業者へ委託していますか。

回答 6 ②) コールセンター事業者と同じ事業者へ委託しています。

質問 6 ③) (電話交換を業務委託している場合) 電話交換業務とコールセンター業務を別で実施している理由。

回答 6 ③) 以前から電話交換業務とコールセンター業務の統合を検討していましたが、雇用の問題などで同じタイミングで業務委託することができませんでした。コールセンターの次期契約(令和 5 年 12 月～)に合わせ、統合も含め、検討しているところです。

質問 7) 外国語対応を実施されていますか。実施している場合、対応言語は何でしょうか。

回答 7) 外国語対応を実施しており、対応言語は英中韓の 3 か国語です。

質問 8) 一次応答の質を上げるため対応の幅を拡げることは契約内容に影響を与えますか。

回答 8) 対応の幅を拡げることが「コール数」「通話時間」などに影響する場合、両者協議のうえ契約変更を行う可能性があります。

質問 9) ホームページの「よくある質問」ページは市職員が更新、管理しているのでしょうか。

回答 9) 所管課の市職員が更新、管理しています。

質問 10) コールセンターの最大席数(オペレーター数)は何席でしょうか。

回答 10) 現在 9 名の人員で対応しており、繁忙期は約 5 名、閑散期は約 3 名の配置となります。

質問 11) 現状の課題があればお聞かせください。(長く事業を継続していく上での問題や課題など。) 担い手不足や離職率などはどうでしょうか。

回答 11) オペレーターの確保に困っているという話は出ていません。

質問 12) 西宮市では所管が政策推進課ですが横須賀市では広報課です。広報課が所管することでのメリットはありますか。

回答 12) ホームページや広報紙に掲載する内容等の情報共有がスムーズです。

質問 13) コロナ禍など社会的に大きな事象が起こった際の繋がりにくさの対応や、緊急時(大規模災害など)のオペレーターの対応(増員や職員の配置転換など)などをお聞かせください。

回答 13) コロナ禍の対策として、ワクチン接種や給付金など問い合わせが多いと想定される内容については独自のコールセンターを設置していたため、IVR 等で電話番号の案内をするなどの対応をしました。また、BCP 対策としてバックアップセンターを設けているため、災害時には回線等を切り替え、対応することとなっています。

質問 14) 市民への周知・広報の内容やその期間はどのようなものでしょうか。

回答 14) 市 H P や広報紙(毎月 1 日発行)に電話番号を掲載しています。

【感想】

豊中市と同様の課題を抱えていると感じました。平成 17 年から導入されておられますがコストは来年度人件費を中心として高騰すると予想されています。コールセンター電話と代表電話の統

合を目指したものの統合することが出来なかったようで、職員の負担軽減につながったかどうかは不明とされています。また、公開 FAQ は 2000 件となっていますが、検索性や更新性に課題があるとされており、コールセンターの先駆者ではありますが、それだけにいまだに課題が残っており、疑問が残りました。

【提言】

約 18 年運用されていますが、まだまだコールセンター事業は課題が多く、職員の負担軽減に見合うコストが高騰している現状は問題であると感じており、西宮市は現在の社会経済状況では拙速に進めるべきではない。

☆ 横須賀市 ・ EBPM 推進について

【質疑から得られたこと】

質問 1) EBPM 推進のきっかけ、動機は何でしょうか

回答 1) 横須賀市は少子高齢化が進んでおり、今後も厳しい財政状況が想定される。このため、実施する事業が最小の経費で最大の効果を生み出せるように EBPM の推進を図っています。

質問 2) 一般的に庁内で EBPM を推進させるポイントは何ですか。

回答 2) 庁内職員への丁寧な説明が必要であると考えています。

質問 3) 貴課の取組を庁内で横展開した事例はありますか。

回答 3) 横展開したことはありません。

質問 4) 組織内で独自の分析ツールを開発されましたが、専門の人材を教育されているのですか。

回答 4) 行なっておりません。当時本市の都市政策研究所に所属していた研究員が開発したものです。

質問 5) EBPM において施策と成果の因果関係の確認と検証が重要と言われますが、産業連関表を利用して得られた成果と施策はどうでしょうか。

回答 5) 例えば、本市で行われたウィンドサーフィンワールドカップで、宿泊者を増加させる方が効果的であるというシミュレーション結果を受けて、翌年宿泊者を増加させる取り組みを行い、結果として宿泊割合が増加した。

質問 6) 目的に応じた分析ツールが必要と考えます。今後の施策立案の上で考えている分析ツールやビッグデータがあれば教えてください。

回答 6) 「住民基本台帳見える化システム」というものを、今年度初めにリリースいたしました。地域の人口の特色や推移が手軽にわかるツールです。

質問 7) データ分析が鍵だと言われますが、今後は企業等の専門機関と連携される予定はあるのでしょうか。

回答 7) 現時点ではございません。

質問 8) 分析ツールは事後の効果検証が主な機能だと思いますが、政策立案のために事前に効果を予測する目的で使用する場合はありますか。

回答 8) 政策立案の際にも、来客数などを予測値として（仮置きして）、分析の際と同様に経済波及効果を算出することができます。

質問 9) 効果検証の結果、事前の予測とずれがあった場合、どの様にして分析ツールや予測方法にフィードバックしておられますか。

回答 9) 分析の予測と結果のずれが生じるのは、代入している予測値と実績値のずれによるものです。実績に基づき、より正確な予測を心掛けるとともに、例えばより消費単価の増加につながる仕掛けを検討するなどにつなげています。

質問 10) 庁内における EBPM の普及啓発として「分析ツール」を使った日常的な支援体制をどのようにおこなっていますか。

回答 10) 開発者を専門委員として雇用しています。

質問 11) 第三セクターなど従来の活用方針を転換させ、民間利用など考慮する場合等の分析はどの機関が行うことが適切と考えますか。

回答 11) 大きな判断に利用する場合には、民間を含め専門性を有する機関が行うことが適切だと考えています。

質問 12) より効果的な政策を実施するため、自治体はもちろんのこと調査機関や企業、大学との連携が必要になってくると思いますが、その際の障壁となる原因は何と考えますか。

回答 12) こちらの意思を持って連携しないと、例えばアカデミアがやりたい研究に終始してしまい、本市へのメリットがなくなってしまうことです。

質問 13) 分析手法の事例を可視化することで職員へも当事者意識の熟成を促し、政策形成に参画するとされていますが、具体的に担当職員はどのように分析ツールを活用されていますか。

回答 13) 活用事例の操作方法をお見せします。

【感想】

横須賀市においては、専門家がおられたからこそ分析ツールができ EBPM が推進できているものと考えられています。データの収集や分析ツールの活用によって一定の成果はあがっているようには見えます。

【提言】

EBPM「証拠に基づく政策立案」は、政策の有効性を高め、市政に対する信頼性の確保につながる重要な取組みです。急速に進む少子高齢化への対応をはじめ、事務の軽減、地域課題の解決、住民及び事業者の利便性向上等に寄与するため、自治体としてもデータの有効活用を図ることが求められております。これまで、職員向けにデータ利活用に関する研修を実施され、テーマ毎に課題解決に向けた仮説を立てて、客観的な情報・データを収集、加工、分析して、仮説を検証することに取り組んでこられておりますが、統計モデルや機械学習に関する多くのアルゴリズムを実装した予測分析ツールを導入して、専門のデータアナリストの支援を受けて分析を行うことで、データ分析に関する様々な知見を組織に蓄積してきておられます。一方で、事務事業評価の結果等が政策立案や評価などに十分に活用できていない状態であることが長年放置されていることや、EBPM を活用するための仕組みや、EBPM に関する職員への意識づけが十分には進んでないことなどから、事務事業評価制度の見直しや評価結果の活用などに関する検討をする中で、EBPM の実装・浸透を進めていくことを期待しています。ぜひとも、西宮市が保有する多種多様で豊富なデータを十分に活用し、そのデータの分析、データからの客観的な証拠に基づく、政策や施策の企画及び立案が行われる EBPM 推進をしていただきたく、データ集約・分析基盤の整備を進めてください。

☆ 藤沢市 ・ 藤沢市市政運営の総合指針について

【質疑で得られたこと】

これまでの総合計画に替えて、長期的な視点を踏まえた、喫緊の重要課題に対応する計画として、「藤沢市市政運営の総合指針」を策定され推進されていますが、そのことについて以下の点をご教示願います。

質問 1) 市長の交代を契機に総合計画自体のあり方を見直された理由は何ですか、市長の政策判断ですか。

回答 1) 従前は、基本構想、基本計画、実施計画からなる総合計画を、財政計画で事業を担保する考えでしたが、長期的な財政上の事業担保が困難であり、計画と予算が乖離しやすく実効性が欠如する部分があった。また、施策、事業が総花的となり、計画の形骸化、計画策定自体が目的化するなどの課題があった。加えて、選挙公約等において具体的な政策、施策提案がなされるなかで、事業や計画期間における整合性を図る

ことが困難となったこと等により、市長の判断により見直しがされたものです。

質問 2) 総合計画から市政運営の総合指針に見直されましたが、それは市長の政策判断でし
ょうか。また、総合計画では策定に多くの時間と労力、経費がかかることや市の事
業を総花的に位置づけるため。重要、緊急な取組が見えづらくなること、策定が進
む分野別の個別計画との重複が増えたこと、多くの事業を位置づけた長期間の計画
であったため、実施にあたって財政上の担保ができないことなど、多くの課題があ
ったということですが、市政運営の総合指針に見直されたことで、事務負担はどの
ようになりましたか。

回答 2) コンサルタントに対する委託に係る事務や、外部委員を入れた総合計画審議会等、
様々な会議・討論会を複数回開催し、意見を集約するなどの作業に係る事務負担は、
削減されたものと考えております。

質問 3) 市政運営の総合指針の構成期間は概ね 20 年先の長期展望、重点方針は喫緊の課題
として直近 4 年間の重点取組とありますが、各々その期間となっている理由をお聞
かせください。

回答 3) 長期的展望については、総合計画期間が 20 年であったことから、当時の理事者の
感覚として、中長期的な視点として概ね 20 年という期間があったものと考えられ
ます。また、重点方針の 4 年については、市長の任期である 4 年間を想定し、どの事
業を重点化するかを示すためです。

質問 4) 基本方針は概ね 20 年先「めざす都市像」と位置付けられています。市民にそのイ
メージは共有されているのでしょうか。

回答 4) めざす都市像である「郷土愛あふれる藤沢 ～松風に人の和うるわし 湘南の元気都
市～」については、令和 3 年度の市民意識調査の結果では、「誰もが快適に暮らせ、
居心地の良いまちであること」に対して、「わからない」「無回答」を除いて算出した
実現度は 80.0%となっており、また、「子どもが大人になっても愛着が持てるまちで
あること」という質問項目でも、実現度が 81.8%となっていることから一定の浸透
が図られているものと考えております。

質問 5) 時代が変わっても変わらない普遍的な都市像を市民と共有することについてはどう
お考えでしょうか。

回答 5) 2040 年問題など課題に直面するなか、市民の理想とする都市像を把握し、めざす都
市像とすり合わせをしていく必要があると考えております。

質問 6) 重点方針と市長公約との関係についてお聞かせください。

回答 6) 4 年という任期を意識した期間であることから、市長の公約を反映できるものと思
えます。

質問 7) 各課が行う事務事業と重点方針との関係は、「目的と手段」の関係でしょうか。それ
とも「総論、各論、具体論」の関係でしょうか。

回答 7) 重点方針のなかで、5つのまちづくりテーマと 17 の重点施策を示しております。
各課等で行う事務事業のうち重点施策と紐づき事業を重点的推進していく事業を重
点事業として設定しております。

質問 8) ①「市政運営の総合指針」と議決との関係についてはどうでしょうか。第 1 章基本
方針を議決対象とし、第 2 章重点方針を議決対象としていない理由。

回答 8 ①) 第 1 章基本方針については、総合計画策定時に議決を要していた基本構想に相当
するため、議会での議決案件と整理されたことによるものです。なお、第 2 章重
点方針の変更等についても議会への報告はしているものです。

質問 8 ②) 総合計画から総合指針へ見直された際の議会の反応。また、「藤沢市政運営の総合
指針 2024」に対して、市議会などからはどのような意見や要望などがありました
でしょうか。

回答 8 ②) 総合計画から総合指針への見直しについては、平成 25 年 2 月に議員全員協議会
を開催しました。当時の議会の反応については、見直し自体について反対する意
見はございませんでしたが、それまでの総合計画を策定する準備段階で出された
市民等の意見の反映、市民への丁寧な説明の必要性及び長期的視点を入れること

について等に関するご意見がありました。

「藤沢市市政運営の総合指針 2024」については、2020 年度に 3 回議員全員協議会を開催しました。ここでは、SDG s の視点を総合指針に入れたことに対するご意見や、インクルーシブの実現に対するご意見、自治体間競争に勝ち抜くための視点の必要性、多様な主体が参画するマルチパートナーシップの実現等、様々なご意見・要望をいただいております。

質問 9) 総合計画から市政運営の総合指針に変えて、良くなった点、不都合があった点。また、具体的に事務事業を進める上で不便なことはありませんか。

回答 9) 総合計画を策定時に支出していたコンサルタントに係る委託料等の経費や、審議会等の開催に関する事務等が削減されました。また、総合指針の見直しのタイミングが 4 年に 1 度ありますので、より現実に即したタイムリーなものとなったと考えております。変更により、事務事業を進める上で、不便は、生じておりません。ただし、外部の専門的な視点が不足しているのではないかと、長期的なビジョンが描けていないのではないかとのご意見をいただくことはあります。

【感想】

市長の交代を契機に総合計画のあり方を見直されたようで、20 年後を見据えた長期を展望した「基本方針」と市長任期に合わせた 4 年ごとの「重点方針」に変更されました。一方西宮市の総合計画は、10 年後を見据えた「基本構想」、5 年ごとに見直す「基本計画」と毎年度見直しの「実施計画」で構成されており、議会議決は「基本構想」と「基本計画」となっています。総合指針も見直しのタイミングが 4 年ごとであり、それぞれの策定時にかかったコスト・時間も大幅に削減されたようです。国の法律改正で総合計画策定の義務付けがなくなり、全国各自治体において様々な取り組みがなされ、藤沢市のように市長任期に合わせたシンプルなつくりにしたことも一つの在り様です。一方向の行政が作った行政計画と位置付けるのではなく、市民とともに作り上げ、市民と協働で達成する位置づけがあってもよいのではないかと感じました。

【提言】

西宮市においても、市民とともにある総合計画（「基本構想」「基本計画」「実施計画」）として「基本構想」前文として 20 年、30 年後の「未来の夢」を語り、議決対象は「基本構想」ととどめ、「基本計画」を議決対象から除外すべきと考えます。すなわち市民参画の基で作成し、市民と協働で達成する総合計画の在り様を検討すべきと考えます。

☆ 仙台市 ・ 東日本大震災の教訓を踏まえた危機管理について

仙台市の防災部局は、危機管理部（危機管理課、危機対策課）と防災・減災部（防災計画課、減災推進課）の 2 部制となっており更にまちづくり政策局防災環境都市推進室でも防災を扱っている。東日本大震災の被災経験がそのようにさせていると感じています。地域防災計画も、平成 25 年 4 月に全面修正〔共通編、地震・津波災害対策編〕（東日本大震災を踏まえた地震津波対策の充実強化、編構成の変更）、更に平成 26 年 4 月に全面修正〔共通編、風水害等災害対策編〕（風水害対策の充実強化、編構成の変更）をされています。いかに、東日本大震災が衝撃的であったかがうかがえます。

危機管理課の主な業務は、

危機管理及び防災に係る総合的な企画及び調整

危機管理指針

危機管理に係る指導、普及啓発

仙台市危機管理連絡本部会議の運営

仙台市危機対策本部

仙台市危機警戒本部

仙台市新型インフルエンザ等対策本部
災害救助法に基づく事務の総括（社会課の所管に属するものを除く。）
新型コロナウイルス感染症対策に係る総合的な調整
局内の予算及び決算
局・部内事務の連絡調整

危機対策課の主な業務

危機及び災害への対応
仙台市災害対策本部,仙台市災害警戒本部,仙台市国民保護対策本部
及び仙台市緊急対処事態対策本部
災害情報センターの運営
津波情報伝達システム等防災システムの運用
危機管理・防災に係る研修及び訓練の総括
危機管理・防災関係機関との連絡調整

防災計画課の主な業務

施設整備係
危機及び災害に備えた施設、物資等の整備及び維持管理
コミュニティ防災センターの整備
津波情報伝達システム等防災システムの整備及び維持管理
防災協定の調整
部内事務の連絡調整

防災計画係

防災に係る企画及び調整
地域防災計画
水防計画
国土強靱化計画
防災に係る調査研究
仙台市防災会議
仙台市水防協議会

減災推進課の主な業務

減災推進係
防災に係る全市的な指導及び啓発
自主防災活動に係る企画及び調整
地域防災リーダーの養成・支援
区役所・消防署との防災対策事業に関する連絡調整
総合防災訓練

地域支援係

危機管理及び防災に関する施策の普及啓発
帰宅困難者対策
要配慮者施設避難確保計画等作成支援
市民啓発資料の作成

まちづくり政策局防災環境都市推進室

防災環境都市推進室の主な業務
防災環境都市づくりに係る企画及び調整
震災メモリアル事業の推進
震災復興の総合調整

以上のように震災後細やかな対応組織体制を組んでおられます。

仙台市の防災対策

「自助・共助」と「公助」の協働による減災を目指して

自助

災害時に自分や家族の安全を確保するための取り組みを行います。

共助

町内会などの地域団体では、災害時の物資の安全確保のための取り組みを行います。

公助

災害から市民の安全を守るために、ハード面の整備や、「自助」「共助」と協働でソフト面の整備を行います。

仙台市危機管理局 防災計画課

地域防災計画の基本理念及び基本方針

基本理念

「市民力」「地域力」を生かした
「自助・共助」と「公助」協働による
全市一丸となった災害対策
「109万市民の総合力による防災」を目指す

基本方針

- ① 人命の安全を最優先とした減災を基本
- ② 災害時要援護者への配慮
- ③ 男女共同参画の視点の取り入れ

- ④ 災害時の都市機能の確保
- ⑤ 人的資源の効率的な活用及び適正な受援
- ⑥ 災害の規模に適切に対応した災害対策

4

地域防災計画見直しのポイント

	従前	改正後(平成25年4月~)
構成	<ul style="list-style-type: none"> 総則 災害予防計画 災害応急対策計画 	<ul style="list-style-type: none"> 総則+災害予防計画 公助 + 自助・共助 災害応急対策計画 公助 + 自助・共助
内容	<p>東日本大震災の災害対応からの課題を踏まえた内容の見直し</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 津波に対する備えの充実 2 避難所運営の見直し 3 帰宅困難者対策 4 災害時要援護者支援 5 物資の備蓄・供給の充実 6 防災に関する啓発・教育 	

5

2 避難所運営の見直し(運営の形と事前協議)

避難所は、「避難者」、「地域団体」、「仙台市」、「施設」が協働で運営

「地域団体」止の役割

避難所開設当初においては、円滑に運営を開始するために、地域団体を中心となって運営の各種活動を行います。

「避難所担当職員」止の役割(仙台市)

震度8以上の地震が発生した場合には、各指定避難所へ派遣されます。運営全般に携わるとともに、避難所内の課題解決に向けて要請を行います。

「避難者」止の役割

避難者は、地域団体等の指示のもと避難所の各種活動を積極的に進めます。時間経過とともに避難者中心の運営へと移行していきます。

「施設管理者・職員」止の役割(施設)

避難所内の衛生・共有スペース整備等に関して調整・助言、施設の活用を中心に、運営の支援を行います。

避難所運営委員会(地域団体、施設、仙台市等)による事前協議

指定避難所を中心に町内会・施設管理者・仙台市(避難所担当課)による事前協議を行い、お互いに見える関係を取りながら、あらかじめ役割を確認

⇒地域版避難所運営マニュアルに反映

事前協議

避難所として活用できる場所は？
設置の地域での位置付けは？

指定避難所

仙台市立小中高等学校など

12

3 帰宅困難者対策(課題と対策)

帰宅困難者が中心部に滞留し混乱、避難所へも多くが避難

一斉帰宅の抑制

○企業等に、事業所内の安全確保や、従業員が事業所に留まれるようにするための備蓄を行い、災害発生時には「緊急を要さない移動は控える」よう啓発

一時滞在施設・場所の確保

○ターミナル駅などの交通結節点周辺に、民間事業者などの協力の下、帰宅困難者を受け入れる「一時滞在場所」を確保

仙台駅周辺 推計11,000人中
長町駅周辺 推計2,000人中
泉中央駅周辺 推計1,000人中

想定数分を確保できているもの、公共施設や民間施設の協力を得ながら、更なる上積みを図っていく

徒歩帰宅支援

○徒歩帰宅者に道路・災害情報やトイレを提供する「徒歩帰宅支援ステーション」としてコンビニエンスストア等の協力を得るため、仙台市、宮城県及び一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会加盟のコンビニエンスストア等(11社)の三者で協定を締結。

13

4 物資の備蓄・供給(課題と対策)

備蓄物資が不足、電源や高齢・女性への物資が不足

備蓄物資の拡大

○東日本大震災の最大避難者数約10万人の48時間分(6食分)の食料・飲料水のほか、テント式プライベートルームや紙おむつなど、女性や高齢の方、乳児等に配慮した物資の備蓄を継続

震災後、発電機、LED投光器、テレビ等を新たに配備
25年度から5年間かけて約70万台まで増量(従来約60万台)
※調理不要食を導入、アレルギー食品の種類を追加
おむつや生理用品などは流通在庫方式を継続

配送拠点の整備

○民間運送業者などのノウハウを活用し、救援物資を直接避難所等へ配送するシステムを構築

家庭や企業での備蓄

○市民には、1週間分の食料などの備蓄を呼びかけ
○企業には、事業所内の安全確保や、従業員が事業所に留まれるように備蓄を呼びかけ

14

「仙台防災枠組 2015-2030」は、2005(平成17)年の第2回会議(兵庫)で採択された「兵庫行動枠組」の後継となるものです。2030年までの国際的な防災の取り組み指針として、世界各国で仙台防災枠組に基づいた取り組みが始まっています。

仙台市はこの枠組の採択都市として、ライフライン、インフラなどのハード整備はもちろんのこと、子供から高齢者まで、また女性・障害者なども含めた多様な市民が主体となる防災・減災の強化を図っていかれています。

仙台市防災枠組に定める優先行動

- 優先行動 1 災害リスクの理解
- 優先行動 2 災害リスクを管理する災害リスク・ガバナンスの強化
- 優先行動 3 強靱性のための災害リスク削減への投資
- 優先行動 4 効果的な災害対応への備えの向上と、復旧・復興過程における「より良い復興(ビルド・バック・ベター)」

仙台市はこの優先行動に基づいて各般の取組を行い、市民への周知も図っています。
 仙台市の取り組みで特徴的なものは、「防災環境都市・仙台」の取り組みであります。



「防災環境都市・仙台」について

仙台市まちづくり政策局
 防災環境都市推進室
 令和4年11月

1 「防災環境都市」とは？

- 2011年3月11日、東日本大震災による大きな被害
- 2015年3月、本市で「第3回国連防災世界会議」が開催
- 2030年に向けた3つのグローバル・アジェンダ（※）の一つ「仙台防災枠組2015-2030」の採択都市として「防災環境都市」づくりを推進（※）SDGs、パリ協定、仙台防災枠組2015-2030の3つ



津波にのまれる「仙台市立荒浜小学校」



「第3回国連防災世界会議」の様子

1 「防災環境都市」とは？

「防災環境都市」づくりは、杜の都の豊かな環境を基礎とし、震災の経験や教訓を踏まえた快適で防災力の高い都市を創造するとともに、都市ブランドとして磨き上げていくことを目指すもの



世界の防災文化への貢献・都市ブランドの確立
 安全・安心して持続可能な都市づくり

1 「防災環境都市」とは？

「第3回国連防災世界会議」の開催～「仙台防災枠組2015-2030」と「防災環境都市」～

- 185の国と地域から6,500人以上が参加
- 仙台・東北の東日本大震災からの復興状況を発信
- 成果文書として、世界の国々の防災・減災への取組の指針となる「仙台防災枠組2015-2030」を採択



「防災環境都市」づくりの中で「仙台防災枠組2015-2030」の趣旨を実践

2 「防災環境都市」づくりの具体例（まちづくり）

ライフラインの強靱化

- 南浦浄化センターの復旧

防災性・環境配慮を両面で強化

指定避難所のエネルギー対策

- 防災対応型太陽光発電システム

198カ所に設置

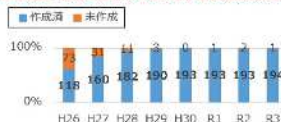


2 「防災環境都市」づくりの具体例（ひとづくり）

地域の特性を踏まえた防災・減災の取り組み



■ 地域版「避難所運営マニュアル」を作成済みの避難所数



仙台市地域防災リーダー（SBL）がマニュアルづくりや訓練で活躍

774名（うち女性189名）が活動中（R4.4現在）

2 「防災環境都市」づくりの具体例（ひとづくり）

仙台版防災教育の推進



- 各学校・地域ごとの状況にあわせた防災教育に関する年間指導計画の作成
- 児童生徒の発達段階に応じた独自のテキスト「仙台版防災教育副読本」の活用
- 「震災語り部 仙台市立荒浜小学校」の見学

➢ 教育カリキュラムに防災・減災を組み込み、全小中学校で防災教育を実施

2 「防災環境都市」づくりの具体例（ひとづくり）

防災について学び・考える場の創出

仙台防災未来フォーラム

経験と教訓を未来の防災につなぐため、市民をはじめとする様々な関係者が集まり、発表や展示、体験型プログラムなどを通じて学び・考えるイベント



2022年3月は、震災10年の節目を契機として、より防災と環境の関わりを深めたプログラムを実施

3 おわりに

多様な主体との連携により・・・

豊かな環境を守り育み、その力を活かしながら、
「まち」と「ひと」の防災力を高める取組みを展開・発信

都市としての魅力をアップ

➤安心・安全で快適な「防災環境都市」を実感できる都市

➤「住む・訪れる・働く」場所として選ばれる都市

11

【感想】

さすがに東日本大震災を経験され悲惨な情景を目の当たりにされた仙台市だけあって、震災後に全面的に策定され直した「地域防災計画」は、経験知に基づき詳細に網羅されており具体的に書かれています。この「地域防災計画」に基づくように組織体制も構築されており全国自治体のお手本のような市民を守る計画・体制であります。更に、まちづくり政策局に「防災環境都市・仙台」という枠組みを推進する部署を作られ「仙台防災枠組み 2015～2030」の採択都市として市民に広く啓発をされています。

【提言】

感想でも述べたように、仙台市の取り組みは東日本大震災を経験したことによる経験知をすべて取り込み計画と体制を構築されています。西宮市においても「阪神淡路大震災を経験した西宮市だから」というお題目で語るのではなく、当時の経験者がほぼ在籍しなくなった今だからこそ、当時の経験知を呼び起こし具体的な計画と組織建てを考えなければなりません。危機管理センターができたからと言って経験のない職員ばかりで現場を想定しても、良い具体的な計画はできないと考えるからです。

委員会行政視察報告書

委員氏名 川村 よしと

調査の期間	令和4年(2022年)10月31日(月)～11月2日(水)
調査先 及び 調査事項	豊中市 ・豊中市総合コールセンターについて 横須賀市 ・横須賀市コールセンターについて ・EBPM 推進について 藤沢市 ・藤沢市市政運営の総合指針について 仙台市 ・東日本大震災の教訓を踏まえた危機管理について

◆豊中市 豊中市総合コールセンターについて

早期(平成25年4月)から総合コールセンターの導入を開始していたということで、議論の過程やコスト意識の度合等をヒアリングすることを念頭に説明を伺った。

配布資料の添付等は他の委員がしているものと想定して割愛するが、総着信数やFAQの実績に関しては、コロナワクチン接種や衆議院選挙等のトピックがある時期は伸びており、安定的に機能しているものと推察される。

一方で「災害対策としてのコールセンター」としての機能を期待しているとのことだったが、大規模災害の場合は電話がそもそも繋がらない、電話で情報収集するよりはSNS等のツールの方が便利な場合も想定されるので、その点については疑問が残った。この辺りは、総務省が災害時におけるSNSの活用に関するガイドラインを定めていたと記憶しているので、コールセンターに機能を求めなくても良いという印象を受けた。

西宮市でコールセンターに関する質疑を行った際に、私は「コールセンター導入によって、市職員の仕事が楽になっただけでは意味がなく、明確に数値としてコスト面のメリットが説明できなければならない」ということを述べていたので、その点について豊中市はどのように考えているのか知りたかったのだが「コスト削減を目的にコー

ルセンターを導入したわけではない」との回答だったため、最も知りたかった情報が
手に入らなかった感は否めない。豊中市議会で、コスト面に関する質疑はなされな
ったのだろうか…という疑問も残るが、他市のことなのでそこまで口を挟むべきでは
ないと考え、重ねて質問をするのは遠慮した次第である。
(当局への提言)
先行している他市で、コスト面の議論が行われていなくとも、本市においては明確に
効果額を示せるように準備して頂きたい。
◆横須賀市 横須賀市総合コールセンターについて
豊中市の平成 25 年 4 月より早い、平成 17 年 12 月からコールセンターを導入していた
ということで、運用期間も長いことから、PDCA を回した上でブラッシュアップされて
いるのでは…という希望的観測を元に説明を伺った。
元々は、年中無休で 7 時～23 時の運用だったものが、平成 20 年からは 8 時～20 時に、
コロナ禍になってからは 8 時～18 時と時間を短くする流れになっているとのことであ
ったが、このように、状況を見ながら運用時間を変えるということは本市でも行うべ
きであると感じた。
個人的に気になって質疑をしたのが、オペレーターへの管内視察・研修についてであ
った。市民からの問い合わせは多種多様であることが想定されるので、オペレーター
が市内のことについて何かしらの知見を増やすということは有益であるし、可能であ
れば委託先社内で、そのナレッジを溜めることができていると、オペレーターが変更
になった際にもキャッチアップ、オンボーディングの一助となると考えられる。
コスト削減に関しては、参考にできそうな回答は得られなかった。
(当局への提言)
横須賀市においても、職員の負担軽減に関しては「ごみ・リサイクル」についての問

い合わせに関して、ほとんどコールセンターで回答しているので負担軽減されているという主旨の回答を得たが、西宮市においては、より具体的な検証・説明をして頂きたい。

◆横須賀市 EBPM 推進について

デモ画面を用いての説明を受けた。内製でツールを作って運用を試みるという姿勢は大変素晴らしいと感じた。一方で、産業連関表を用いての成果と施策についての質問に対して「ウインドサーフィンワールドカップで、宿泊者を増加させる方が効果的であるというシミュレーション結果を受けて、翌年度宿泊者を増加させる取り組みを行い、結果として宿泊割合が増加した」という主旨の回答をされていたが、その場で調べてみると、3年ぶりの開催に加えてオンラインでの視聴も動員人数にカウントしている催しだったことから、回答に違和感を覚えた。

EBPM については、研究機関が開発したものを国や自治体が運用に協力するという形が効率的なのでは…という、当初から持っていた考えを覆すには至らなかった。西宮市職員が同様の取り組みに工数を割く形になった場合、諸手を挙げて賛成とは言い難い。本筋とは関係のない話だが、横須賀市の基本構想・基本計画のパンフレットのクオリティが高かったので、機会があればそちらの視察にも伺いたい。

(当局への提言)

良い取り組みではあるものの、見切り発車でスタートすると
労力対効果が望めないなので慎重に調査・研究して下さい。

◆藤沢市 藤沢市市政運営の総合指針について

西宮市において、何かの計画を実施するための計画の策定に労力が割かれるのは、正直に申し上げて工数がかかるばかりでロスが多いと常々感じており、その旨の発言は

<p>様々な場面で伝えてきたつもりである。</p>
<p>藤沢市においては、そういった点の改善が図られているのか、実現できているのかという観点で説明を伺った。</p>
<p>課題としては、概ね予想通り「時間と労力、経費が掛かっていること」「総論が多く各論が見えづらいこと」「多くの事業を長期で位置づけているため財政との整合性が取れないこと」等が挙げられていた。</p>
<p>市長交代に伴って見直しを検討したとのことだったが、確かに大きな節目の出来事がないければ見直しはしづらいものなのかもしれないという印象を受けた。</p>
<p>策定にかかる時間と労力に関しては、もともと 20 年の計画を作るのに 2 年程度を要していたが、4 年の計画を作るのに 11 ヶ月になったとの説明であった。これは、労力の削減になったのかどうか疑問符が付くところではないだろうか。質問に対する回答では、様々な事務負担は削減されたとのことだったが、具体的な数値で示すことができるのが望ましいと思う。</p>
<p>(当局への提言)</p>
<p>委員会でもお伝えしたが、あらゆる分野に対して正確性を求めて計画を策定すること自体に無理があると考えられるため、精緻に作り込むことよりも、平易な言葉で分かりやすく魅力的に伝えるという観点の方を大切にしていきたい。</p>
<p>◆仙台市 東日本大震災の教訓を踏まえた危機管理について</p>
<p>東日本大震災で津波の被害のインパクトが大きかった影響もあるが、ハード面では津波対策についての説明を詳細に伺った。また「109万市民の総合力による防災」ということで、いわゆる「自助・共助・公助」に向けた取り組みを行っていたが、仙台市は(私も以前住んでいたことがあるので、当時の印象も込みで考えると)東北地方の他県から出てくる人も多いと考えられる。そういった方々をどう巻き込むかという観</p>

点は、4年で人口の4分の1が入れ替わる西宮市と共通する課題であると感じたので、
仙台市が行っている住民を巻き込む取り組み(SNS や Youtube の活用)は本市において
も是非前向きに検討して頂きたい。

(当局への提言)

防災対策に関して住民を巻き込むための SNS や Youtube を活用した施策を積極的に展
開して頂きたい。

以上

委員会行政視察報告書

委員氏名 澁谷 祐介

調査の期間	令和4年（2022年）10月31日（月）～11月2日（水）
調査先 及び 調査事項	<p>豊中市 ・豊中市総合コールセンターについて</p> <p>横須賀市 ・横須賀市コールセンターについて</p> <p>・EBPM 推進について</p> <p>藤沢市 ・藤沢市市政運営の総合指針について</p> <p>仙台市 ・東日本大震災の教訓を踏まえた危機管理について</p>

【豊中市/横須賀市総合コールセンターについて】

西宮市においても総合コールセンターの開設が予定されていることから、豊中・横須賀両市への本件視察が実施された。本市においては、総合コールセンター開設による効果として

●市民サービスの向上

●職員負担の軽減

●費用の削減

の三点が挙げられ、常任委員会等でも説明がなされている。

しかしながら豊中市への視察においては、あくまで市民サービスの向上が眼目であり、他二点については、あまり重きを置いていない旨の説明を受けた。実際、事前に提出していた「担当部門への受電件数や負荷は軽減されたか？」という質問に対して「担当部門における受電件数の変化については把握できません」という回答があった。また、その後のやり取りの中でも

●総合コールセンターを介さない電話は多数ある

●各課から市民に通知等を行う文書については担当課の電話番号を記載するのが原則

であり、そうした場合、担当課に連絡が行くことになる
●総合コールセンターの役割は、あくまで
→ワンストップで市民の『?』を解決
→市役所の強力なバックオフィス(※澁谷注※ 各職場でも、総合コールセンターで作成されたFAQを参照することで、得たい情報が得やすくなる効果が期待できる)
→WEB サイトによる自己解決を主流にすること(※澁谷注※ ただし、所管が受けた相談・質問等をFAQに反映するという考え方には、やや乏しく、実際にそうした効果がどこまで得られるかは疑問と感じた)
→災害等の対策に有効
→情報が届きにくい方のライフライン
といったところにあるという考えが示された。
同様に、横須賀市においても、総合コールセンター導入による費用削減効果は見込まれていないか、少なくとも重視はされていないことを強く感じた。一方で、横須賀市においては、豊中市でも示された「FAQ サイトによる自己解決を主流にすること」を実現しなければならないということを強く問題意識として持っていることを感じた。
こうした意識を持っている中、やり取りの中で
●現状、各所管課に直接かかってくる電話で示された質問や意見はFAQに反映できていない
→その把握・分析をして、反映していくことが重要と考えている
●コールセンター事業者と月一回定例会議を開催し、分野別の受電件数などを共有している
→ここに広報課が入っていることで、世の中の雰囲気や、今なにが話題になっているか?質問が多いか?といった辺りがつかみやすくなる面がある

●HPに掲載しているFAQの件数は現在約2000件だが、検索性や情報の更新が課題
→FAQが充実していればいるほど、市民の利便性が向上し、問合せも少なくなることで市の負担も軽くなるが追いついていないのが現状で、そこが課題
●FAQの更新は所管課で随時行う運用としているが、実際にはなかなかされていない
→広報課から各部局に年1回程度、更新するよう投げかけているが、反応はあまり芳しくない
→FAQを掲載するごとに、ページを一つ新しくつくる必要があることから所管にとつての負担感が重く、都度、更新というのができにくくなっている
といった実情が確認できた。これらの内容は、いずれも私が従前から懸念・危惧し、委員会は勿論、その他の場所でも折に触れて取り上げている内容である。本市より先行して実施している自治体においても、こうした点が問題となっていることには強く注目すべきであり、また、そうした内容を材料に、本市における運用を十分検討すべきと強く感じた次第である。
(当局への提言)
①本市においては総合コールセンター導入による効果として、他市では見られない費用削減効果を上げている。挙げている以上は、
●その効果を明確に示すこと
→検証結果を示すとともに成果を上げるべきであることを、強く指摘する。
②豊中市が総合コールセンターの効果として挙げている内容のうち、
・市役所の強力なバックオフィス機能
・WEBサイトによる自己解決を主流にすること

<p>の二点は本市においても、きわめて重要であると考え。一方で、そうした機能を充実させるためには、単にコールセンターを委託設置し、そこで FAQ を作成するだけでは不十分である。従前から委員会等にて指摘している内容であるが、所管部署に直接かかってくる連絡等を集約したうえで、それを FAQ に迅速に反映していくことが、きわめて重要であると重ねて指摘しておく。よって、こうした点を十分に認識したうえで、実際の運用を練り上げていくべきである。</p>
<p>【横須賀市 EBPM 推進について】</p>
<p>横須賀市では、客観的根拠に基づいた政策策定・推進（EBPM）という視点を産業振興の分野において持とうとしているとのことであった。一方で本来、EBPM 推進のためには根拠となる客観的数値が必要であるところ、そうした根拠となる数値をどのようにして入手・設定するかについてのイメージを事前資料からつかみにくかった。が、</p>
<p>視察説明の結果、</p>
<p>①アンケート等によって、必要となる基数値を把握</p>
<p>②すでに策定し、存在している産業関連表を用いて数値を分析</p>
<p>③ 各分野における経済波及効果を表示</p>
<p>という形をとっていることが分かった。一方で</p>
<p>●アンケートという形であることから、数値の信頼性という観点で、必ずしも信頼できる内容とは言い難い</p>
<p>→それを検証し、補正するための取組はなされていない</p>
<p>等、取り組もうとする姿勢自体は評価できるものの、施策の完成度としてそこまで高いとは言い難いものであるとの印象を受けた。実際、横須賀市もそうした意見については十分、認識している様子であった。</p>
<p>さて横須賀市においては経済波及効果という観点から、こうした取組を推進してい</p>

るわけであるが、より広く地方自治体において、こうした観点を持って政策・施策を推進すべき分野は、むしろ介護や医療等、いわば健康に属する分野と思われる（実際、横須賀市においても「今後、こうした取組をどのような分野に広げていくべきと考えているか？」という趣旨の質問に対して「観光と健康に注目している」趣旨の回答があった）。一方で、横須賀市での経済波及効果については、横須賀市単独での産業連関表策定が前提であり、それを基盤においた分析だったわけだが、健康分野において、こうした基礎となる数値的なものは存在していないというのが横須賀市からの回答であった。

横須賀市においても、経済波及効果はあくまで一例であり、むしろ広い分野において、一人一人の職員に、根拠に基づいて政策推進を図らねばならないという意識づけを図ることこそが今後の課題と考えている雰囲気強く感じたものである。

(当局への提言)

自治体財政が厳しくなる中、客観的根拠に基づいた EBPM の重要性については論を待たない。一方で、それは単なるツール策定によって達成されるものではなく、職員一人一人が今ある仕事について問題意識をもって考え、改善に取り組む意思を持つことと極めて近い問題であると考え。よって本市職員には、そうした意識を強く持つて日々の業務に取り組むことを、そして行政当局全体として、そうした視点を持つての行政運営に取り組むことを強く求めるものである。

【藤沢市 総合計画について】

- 策定に多くの時間と労力、経費が掛かっている
- 市の事業を総花的に位置付けているため、重要、緊急な取組が見えづらくなっている

る
●多くの事業を位置付けた長期間の計画であったため、実施にあたって財政上の担保が十分にできない状況となっている
といった課題があったと整理している。
また、そもそも
●多くの事業は、経常的に継続して実施されている
●分野別(個別)計画があり、計画的に事業が進められている
●改正地方自治法により、策定義務がなくなった
ことから、最上位計画としての「総合計画」ではなく、重点事業を示す「市政運営の総合的な指針」と位置づけ、時間や経費を極力かけずに策定するという方向性を明確にしている。
従来の基本構想、基本計画、実施計画という三層構造に拘るのではなく、極力、時間や経費をかけずに分かりやすい体系と構成にし、その時々々の社会情勢に即した市の重点化計画として「指針」を策定するという藤沢市の方針は、きわめて説得力があり、納得性の高い方向性と感じた。本市においても是非とも、こうした方向性で総合計画のあり方を見直すべきと感じた次第である。
(当局への提言)
本市においては、市当局が業務負担の重さや、それに起因する市職員数の不足を主張し、職員定数増の必要性を強く訴える傾向にある。しかしながら、そうした主張の妥当性を認める前提として、あらゆる分野において、従来の仕事のやり方を抜本的に見直すこと、より効率的・効果的な時代に合った業務のあり方を模索することが欠かせないの言うまでもない。
見直すべき分野は多岐にわたるが、

●不要・不急の計画策定に多大な労力を費やしていること
→計画を策定すること自体が最大の仕事と化しているかのように見えること
●計画策定以降は、その内容に多くの注意を払うことなく、漫然と業務が進められて
いるだけのようにも見えること
には、きわめて重大な問題がある。
まずは最重要計画と位置づけ、今回も多くの労力を費やして作ること自体を目的視
しているかのように見える総合計画の策定手法を、抜本的に見直すべきである。
【仙台市×防災】
どこにおいても体験を風化させず、伝えていくことが困難であること、だが、その
成否こそがカギを握るという当たり前のことを、あらためて痛感した。また実際に災
害が起きた場合を想定して、
●主体となる地域が、その機能を果たし得るよう、事前に役割を割り振ること
→その役割を果たすことが出来るよう、定期的な訓練が必要であること
→役割を明確にするための地域ごとのマニュアル等の整備が求められること
を痛感した。改めて、災害の分野において特別な事例というものはなく、日々の地道
な積み重ねと地域力の強化こそが鍵であること、だが、それこそが最も難しいことを
痛感した次第である。
(当局への提言)
常々、市が述べている問題意識と実際に取り得る・取るべき対策に明確な差は感じ
られなかった。改めて、今後も変わらず地道な対策を推進するよう求めるものである。
以上

総務常任委員会視察報告書

令和4年11月8日

総務常任委員会委員長 山田ますと 様

総務常任委員会委員 中尾孝夫



令和4年10月31日（月）

豊中市「総合コールセンター」

コールセンターと代表電話は同一事業者で対応している。しかし、完結率は代表電話29.0%、総合コールセンター47.2%の合計36.3%と案外低い。代表電話は市民等から電話交換の認識が強い番号であることから、各課への速やかな転送を希望するケースが多い。

→（提言）コールセンターと代表電話の番号を同一にし、同一事業者が対応することとし、事業者のスキルアップを図ることが肝要。各課の専用電話番号をどう秘匿するかも課題。

令和4年10月31日（月）

横須賀市「コールセンター」

コールセンターは平成17年9月の全国4番目の早期開設。委託先のオペレーター等の市内視察を実施しているのが特徴。市の施設や公園・道路等の見学、トイレ・駐車場の有無、地理的な状況などの確認によって、より詳しい案内を心がけているとのこと。ホームページに掲載するFAQについて検索性や情報の更新が課題としている。電話交換業務とコールセンター業務の統合を次期契約（令和5年12月～）に合わせて検討する。

→（提言）事業者のスキルアップを図ることが肝要。

横須賀市「EBPM推進」

EBPMとは証拠に基づく政策立案のことで、経験や勘に基づくものではなく、実験や今あるデータをもとに検証し、効果が見込める政策立案を行っていくこと。施策の有効性を高め、行政の無駄遣いを削減すると期待されている。EBPMを推進していくには、ICT等を用い分析可能なデータがあること、そしてデータを分析できることが鍵となる。より効果的な政策を実施するためには、自治体・調査機関・企業の連携がますます必要となるが、横須賀市では連携の予定なし。市の研究員が分析ツールを開発したが、ウィンドサーフィンワールドカップ開催では宿泊者を増加させる方が効果的というシュミレーション結果を受けて、その取り組みを行った。開発者を専門委員として雇用している。

→（提言）本市としては研究課題だろう。

令和4年11月1日（火）

藤沢市「市政運営の総合指針」

海・自然・緑・川があり、ショッピングにも便利でバランスが良く、東京通勤圏にあることから、0～14歳の転入超過が全国7位で子育て世帯に人気があるとのこと。

総合計画に課題（策定に多くの時間・労力・経費を要し、総花的で実施に当たって財政上の担保が十分でない）があるため、市長の交代に伴いその仕組みを廃止し、新たな市政運営の総合的な指針（市長交代に拘らず継続でき、期間は市長任期に合わせ、市の重点化計画とする等）に変更した。3層（基本構想・基本計画・実施計画）から長期展望・基本政策・重点施策の構成とし、約100の重点事業に絞り込んだ。第1章の基本方針（20年先を見据えた長期的な視点）のみを議決対象とした。策定期間は2

年から11か月に短縮された。地区別まちづくり事業について、新しい公共の考え方をもとに、地域と連携、協働、役割分担により推進するという地域経営計画・市民計画から、市が責任を持って推進する中で、マルチパートナーシップの考え方をもとに協働するという行政計画に変更している。

→（提言）総合計画の構成は従来の3層のままとし、議決対象は基本構想のみとすべき。基本計画の充実を図るべし。実施計画に夢のあるユニークな目玉施策を盛り込むこと。市長任期や部門別計画との整合を検討すべき。

令和4年11月2日（水）

仙台市「東日本大震災の教訓を踏まえた危機管理」

平成23年3月11日発生の東日本大震災により、死者行方不明者931名、建物被害25万5,689棟、被害推計額1兆3,041億円等の上っている。2030年に向けた仙台防災枠組2015-2030の採択都市として「防災環境都市」づくりを推進している。数十年～百数十年に一度の津波への防御として海岸堤防、海岸防災林、避難の丘、かさ上げ道路、津波避難施設、避難道路といった津波防災を行うとしている。教育カリキュラムに防災・減災を組み込み、全小中学校で防災教育等を実施する。これらまちづくり、ひとづくり、経験と教訓の伝承を実践する。

→（提言）阪神・淡路大震災による死者の殆どが建物倒壊による圧死だが、東日本大震災のそれは津波による溺死。私が東日本大震災発生の数か月後に宮城・岩手・青森の各県の被災地を訪問した際、出会った役所の職員やボランティア、宿泊施設や飲食店などの多くの現地住民が異口同音に

「津波が来るとは思わなかった」と話していることに衝撃を受けた。また石巻市の大川小学校の教師・児童が避難先として、直近の小山でなく小学校の最上階を選択したことにより多数の死者を出したことなども始め、如何に災害に対する危機意識が希薄だったかが伺える（地震発生から約1時間後に津波到達）。地域防災計画や地区防災計画等の見直し策定も重要だが、行政や住民の意識変革が最も重要（「喉元過ぎれば熱さ忘れる」は戒めるべき）。

委員会行政視察報告書

委員氏名 野口あけみ

調査の期間	令和4年(2022年)10月31日(月)～11月2日(水)
調査先 及び 調査事項	豊中市 ・豊中市総合コールセンターについて 横須賀市 ・横須賀市コールセンターについて ・EBPM 推進について 藤沢市 ・藤沢市市政運営の総合指針について 仙台市 ・東日本大震災の教訓を踏まえた危機管理について

3年ぶりの行政視察であった。準備段階から気候状況がどうかなど戸惑うことも多々あったが、本市でも導入予定の総合コールセンターや、施策研究テーマである「総合計画」について考察する上で、有益な視察となった。以下、調査事項ごとに意見、感想などを報告する。

1, 総合コールセンターについて(豊中市、横須賀市)

豊中市は、2013年(平成25年)、横須賀市は2005年(平成17年)に導入している。

受電応答率の目標設定や市民満足度調査の手法など、本市の取組予定とも共通する内容がほとんどであったが、8年の開始時期の開きは、如実に実施内容にも反映されていると感じた。後発の豊中市の方が進んでいるという意味である。

まず、実績値の把握や分析である。豊中市がより詳細に把握されている。また、利用率やFAQウェブ閲覧数なども多い。FAQ数でも、豊中市が約2700件、横須賀市2000件とのことであった。

災害など危機事象における業務継続について、豊中市ではその際の人員配置などは委託事業者任せにしているとのことであったが、次期契約更新時にはこれらを含めたプロポーザル提案を受ける予定とのことであった。このことも含め、次期契約時の契約

金額は50%以上上昇する見込みという説明もあったが、そもそも豊中市はコールセンター導入の目的を、市民サービス向上と職員の負担軽減としており、経費節減を挙げている。

横須賀市では、緊急時には千葉県にあるバックアップセンターで対応することになっているとのこと。緊急の際にはやむを得ないのかもしれないが、遠く離れた千葉県での対応が市民の満足を満たすものになるのか、不明である。

一方、通常時では事業者が隣市に所在するため、オペレーターに対し、より詳しい案内ができるよう、市内の視察を実施しているとのこと。これはよい試みだ。小耳にはさんだ話だが、神戸市ではコールセンターの受託事業者の所在は東京であり、そのことのみが原因ではないだろうが、的を得ない対応が多く、市民満足度が低いと聞いている。やはり、より詳しい、市民に寄り添った対応は、現地を知っていることも必要ではないだろうか。

2, EBPM 推進について (横須賀市)

イベント開催などの経済波及効果を、独自に開発した分析ツールにアンケートによる消費単価、観光客数などを入力するだけで簡単に導き出し、政策に生かそうとしている施策であった。分析ツール自体については説明されなかったが、専門知識のある専門家(市の都市政策研究所所属の研究員)によって開発された高度なものと思われた。

そこで横須賀都市政策研究所について、ウェブ検索してみたところ、次のような文章に行き着いた。(「新しい自治体シンクタンクの形成—横須賀市都市政策研究所の試み—」竹内英樹氏)

「(自治体) 職員の政策形成能力の向上と自治体そのものが政策立案機関に変貌することが重要であり」「自治体の政策形成能力を高めるためには、基礎(学術)と応用(実

<p>践) を融合する研究が必要……そこに自治体シンクタンクの存在意義があるのでは」</p>
<p>と、2002年に庁内企画調整部に誕生したのが、横須賀市都市政策研究所である。外部から非常勤の所長を招き、副所長には政策研究担当課長を、主任研究員には主査、職員から公募する政策研究プロジェクトチームなどを置き、その他、非常勤の専門委員や、研究員からなる。</p>
<p>94年には企画調整課も設置し、新市長のもと、後で述べる新しい総合計画策定の準備を進めた。この一連の流れから、この度説明を受けた経済波及効果(政策波及効果)の測定、EBPMの推進へと、つながっていると思われる。</p>
<p>経済波及効果の測定では、消費単価などの基礎数値をアンケートのみに頼っており、補正などもしていないということで、いささか信頼性や客観性に欠けるのではと思ったが、こうした手法が健康づくりなど、他のEBPMが必要な分野に活用されるようになれば大変有益だ。</p>
<p>3, 藤沢市市政運営の総合指針、および横須賀市「YOKOSUKA VISION 2030」について</p>
<p>藤沢市では、策定に多くの時間と労力、経費がかかり、市の事業を総花的に位置づけているため重要、緊急な取組みが見えづらくなっており、かつ多くの事業を位置づけた20年という長期間の計画であったため、実施に当たって財政上の担保が十分にできない状況となっていた従来の3層型の「総合計画」を廃止した。そして、「市政運営の総合指針」という、概ね20年先を見据えた長期的な視点で定める「基本方針」と、市長任期に合わせた直近4年間の重点取組みを定める「重点方針」からなる「総合指針」(総合計画)へと改めた。</p>
<p>改正地方自治法(H23)により、総合計画の策定義務がなくなったことを契機に、総合計画自体のあり方を含めて見直した結果、総合計画があってもなくても(注:これは私の解釈)多くの事業は経常的に継続して実施されており、分野別(個別)計画</p>

のもと、計画的に事業が進められている現状から、市政全体をとらえたなかで、重点的な取組を明らかにすることが必要と考えて、従来の総合計画の仕組みを廃止し、新たなものとしたとの説明であった。
内容については詳細に把握できていないが、大変わかりやすい体系と構成だ。各策定の時間（2年→11か月）と労力が大きく省けている。10年あるいは20年と長期に及ぶ基本計画や実施計画はどうしても中間での見直しが必要となる。そうであれば最初から市長任期の4年間とする方が潔い。
11月8日に開催された総務常任委員会でのこの件に関する意見交換では、当局から多少の懸念も示されたが、検討の余地は大いにあるのではないかと。
横須賀市では、2002年、総合計画策定にあたって、先に述べた発足したての企画調整課を中心に専門委員制度を充実し、都市政策研究所所長なども専門委員に就任し、政策形成能力向上を視野に入れて職員100人も携わったとのこと。（前述論文より）。調査分析、職員協働、市民参画などのノウハウを総合計画策定の過程で職員はつかみ、政策形成能力を高めた、とも紹介されている。
その成果を引き継ぎ発展させたのが、今回の「YOKOSUKA VISION 2030」であり、同ハンドブックであろう。ここでは3層構成を改め、よりシンプルでわかりやすくするため、基本構想と基本計画を一体にして、（これが「YOKOSUKA VISION 2030」）2層構成にしている。確かにわかりやすい表現と見栄えになっている。市では、部局を横断した若手中堅職員を中心に構成されたプロジェクト会議が検討チームとなり、冊子にも関わった職員の所属と氏名が紹介されている。また、市民向けハンドブックは、さながら絵本の様である。
内容の詳細についてあれこれ評価する立場にないし、今回横須賀市の視察目的外ではあるが、冊子を一瞥しただけでも、市民に届けたいという市や職員の熱意が感じられるような計画となっているように思う。

4, 東日本大震災の教訓を踏まえた危機管理について (仙台市)
まず率直に感じたのは、時間の経過とともに、私自身にとってはあの「東日本大震災」が遠いものになってしまっているということだ。今回の視察は現地視察がなかったこともあり、少なくとも足を運んだ市中心地には震災の跡形もなく、実感をもって記憶をたどることが残念ながらできていない。
「国内外から受けた支援に対するお返しは、必ず、ずっと続ける」という趣旨の発言を防災環境都市推進室の担当職員がされておられたのが印象に残っている。そのために、世界規模での会議（第3回国連防災世界会議、世界防災フォーラムなどなど）の開催地となり、また、防災の人づくりや経験と教訓の伝承にも力を入れている。
阪神淡路大震災から 27 年。私たちも世界からいただいた支援へのお返しができるか、震災の経験と教訓の伝承ができているか、今一度検証してみたいという気になった。
(当局への提言)
1, 総合コールセンターについて
・先行市、先進市によく学び、市民サービス向上がはかれるよう努めること。
・事業者については少なくとも近隣地の所在とし、オペレーター等の市内視察はぜひ実施していただきたい。
2, 総合計画について
・せっかく作るのであれば、市民に分かりやすい、シンプルなものに。つくる職員が能力を高め、協働を喜び、市民にアピールしたいと思えるものにしていただきたいと考える。
・そのためには、他市の事例にも学んでいただきたい。

3, EBPM について
<p>経験や勘に基づくものではなく、実験や今あるデータをもとに検証し、効果が見込める政策立案を行っていく EBPM。わざわざこのような民間の言葉を使わなくとも、当たり前のようにも感じる。</p> <p>また、経験のみに頼るのはよろしくないが、「経験」が蓄積されれば「実績」となり、それはデータにも変わりうる。何もかもを数値化するのも何か違う気がする。</p> <p>例えば、イベントの波及効果は「経済」だけではなく、コミュニティの推進であり、文化の醸成であり、人の心を豊かにし潤すものでもある。</p> <p>「実験や今あるデータをもとに検証し、効果が見込める政策立案を行っていく」という趣旨が矮小化しないことを願う。</p>
4, 東日本大震災の教訓を踏まえた危機管理について
<p>私自身にとっては、「東日本大震災」は少し遠いものになってしまっているが、体験した「阪神淡路大震災」は、細かなことは忘れていても特別の思いがある。</p> <p>「国内外から受けた支援に対するお返しは、必ず、ずっと続ける」という仙台市担当者。</p> <p>阪神淡路大震災から 27 年たつが防災対策はもちろんのこと、震災の経験と教訓の「伝承」についても怠らず、続けていってほしい。</p>

2022年 総務常任委員会 視察報告書

報告者：松山かつのり

●豊中市

・豊中市総合コールセンターについて

10月31日(月) 9:30~10:30 豊中市役所

豊中市(人口約40万人)とは、西宮市ともNATS(西宮市・尼崎市・豊中市・吹田市)として、中核市連携しています。

西宮市では、令和5年(2023年)に総合コールセンターの導入を目指しています。

今回は、豊中市の総合コールセンターについて視察を行いました。

豊中市では平成25年4月から運用を始めており、都市経営部、広報戦略課が担っています。(西宮市では政策推進課)

特徴としては電話のみならず、ファックス・Webサイトの業務をおこなっています。

【豊中市総合コールセンターの概要】

- ◆365日運営 平日 8時~21時
土曜・日曜、祝日、年末年始：9時~17時
代表電話も同事業者で対応
- ◆メール・ファックスは24時間受付
- ◆FAQ(よくある質問と答え)で回答
- ◆FAQで答えられない問い合わせは担当課へ転送
- ◆最大席数：11席

令和3年度実績では、総着信件数は164,487件で、コール件数が多い要因として、5月のコロナワクチン接種などや、6月の市・府民税納税通知書、健康保険料・介護保険料などで、臨時特別給付金申請などでも問い合わせ件数が1万4千~6千件に達しています。

豊中市の総合コールセンターでは、約2,700件のFAQを用意しており、しかも毎月委託業者から受電件数等の報告書の提出とともに、WEBサイトのFAQの閲覧数のランキングの分析を行い、市民のリアルタイムの関心事を分析し、コールセンターへの情報提供や、市の広報活動などに活かせることで、より市民目線での広報につなげることができ、市民への効果的な面も考えることができます。

FAQについては職員間の間でも、所管が違う部署に受電しても簡易な問い合わせに関し

ては、FAQ を検索することで、本来の部署に繋がずともお答えすることで、スムーズに対応ができます。

FAX での問い合わせについても、FAX で回答することで情報弱者と言われている高齢者に対しても、安心をして情報を得ることができ、幅広い市民への情報提供を可能とするものと思います。

【事業予算】（令和4年度歳出予算

・ 運営者連絡のための旅費	5,000円
・ 消耗品費	40,000円
・ 郵送費	30,000円
・ 受託費	57,200,220円
・ サーバー及びUPS データ消去・廃棄処理委託費	93,500円

コロナ禍や給付金について、また災害時など市民からの問い合わせが殺到する際の対応としては、基本的には委託事業者に任せている中で、繋がりにくい場合は繋がりやすい時間のお知らせ、FAQ サイトの案内、電話集中の緩和、電話以外のチャンネルの紹介を行うとされていますが、これについては委託事業者と所管との密な連携が欠かせないのではないかと感じました。

【まとめ】

・ 総合コールセンターを設置する場合は、何より市民サービスの向上と幅広い市民の方の問い合わせに答えるものでなければならないこと。

また職員の負担軽減を図り、本来の業務の向上に努めなければなりません。

・ 様々な問い合わせの内容を分析し、市民の関心事を把握し、今後の広報活動につなげる仕組みにすること。

・ FAQ の更新と充実、コールセンターの回答や WEB 検索「よくある問い合わせ」（例）の更新を事業者任せにするのではなく、所管からの発信したい内容や市民の関心事についても、適切に FAQ に反映する体制の構築が必要と考える。

・ 市民からの問い合わせが殺到する場合に備えて、体制の強化充実などを事業者任せにするのではなく、担当所管と連携できる体制の構築は必要と考える。

●横須賀市

・横須賀市コールセンターについて

10月31日（月） 15：00～15：40 横須賀市役所

横須賀市（人口約39万人 面積は西宮市とほぼ同じ）には、豊中市に続いて横須賀市コールセンターの事業を視察させていただきました。

横須賀市は都心にも近く、横浜市からも通勤圏内であることや、2020東京オリンピックではセーリングなど会場となるなど、観光資源が豊富な地域性を有しています。

横須賀市のコールセンターの導入の経緯については、そのような地域性があり市政全般の他、イベントなどの問い合わせや各種講座、教室等の申し込み業務などを委託することにより、市民サービスの向上、職員の負担軽減につながることを目的として導入されました。

【主な事業概要】

・導入時期	平成17年
・事業委託費	32,356千円/年
・契約期間	5年間（平成30年12月～令和5年11月）
※開設時間	7時～23時 年中無休（開設当初）
	8時～20時 見直し（平成20年）
	8時～18時 令和2年オペレータの感染症対策として縮小

仕組みとしては、従来のコールセンター事業と遜色ありませんが、横須賀市も経営企画部広報課がコールセンターでの対応情報（問い合わせの多い内容）を担当課に提供し、FAQへの更新を促し、それをコールセンターに提供することで、アップデートにつなげ市民の問い合わせに的確にお答えできる仕組みになっています。課題としては担当課から積極的に更新できておらず、広報課が都度更新を促さなければならないことで、今後広報課から所定の書式で、統一した更新作業ができるように検討されています。

横須賀市では現在FAQは約2,000件となっていますが、広報課と各担当課との情報の更新を今後広報課のほうからエクセルなどを活用して進めていく検討をしています。

特筆すべきは問い合わせの内容でした。具体例として令和3年度の「ごみ・リサイクル」に関する問い合わせが23,941件とほとんどが分別についてで、これも担当職員の負担軽減につながっています。しかもゴミに関しての問い合わせは、ほぼ毎年上位となっていることです。

その他については、コロナやワクチン関係についての問い合わせが豊中市と同様多かったとの分析もされています。

導入の背景として、「夜間・土日・年中無休」で市民からの問い合わせにお答えすること

ができ、民間の企業を利用することで、「ワンストップサービス」「年中無休で運営」「幅広い問い合わせ」「職員の業務負担の軽減」「コスト削減」「業務改善」につながるとされています。

特に「幅広い問い合わせ」については横須賀市の特色が出ており、イベントの開催状況の案内や講座・教室等の申し込み受付については、市外の観光客などに向けても有効と考えますし、講座などの申し込みについても、市内の高齢者など申し込みを苦手としている方々にとっては、とても親切な対応だと感じました。

【その他の特徴として】

・横須賀市では所管が広報課ですが、そのことについてのメリットは？

⇒ホームページや広報紙に掲載する内容等の情報共有がスムーズです。

・市民への周知・広報の内容やその期間？

⇒市ホームページや広報紙（毎月1日発行）に電話番号を記載。

※西宮市 市政ニュースは月2回発行

・市が委託されている業務範囲、内容は？

⇒横須賀市政全般に関する各種手続きやイベントなどの問い合わせ、各種講座、教室等の申し込み。

【まとめ】

・地域（西宮市）の実情に応じた業務内容の委託につなげること。

・FAQを日々更新する際の仕組みの構築。市民からの問い合わせの動向（関心事）に対して、委託事業者と担当課との情報共有と更新体制の仕組み

・横須賀市ではオペレーター等が、市内視察することで市の施設や公園・道路の見学や、トイレ、駐車場の有無、地理的な状況を確認することで、より詳細な案内を提供できるような取り組みを行っているが、西宮市としても検討してみてはどうかと考えられる。

・豊中市でも同様ですが、コールセンターを導入後も代表電話を同じ委託事業者で継続しているが、西宮市では総合コールセンター導入後、これについての方向性を示すべきと考える。
⇒総合コールセンターに一元化する場合はその障壁を検討する必要があると考える。

・EBPM 推進について

10月31日(月) 15:40~16:50 横須賀市役所

EBPM(証拠に基づく政策立案)を導入することで、限られた資源を有効に活用し、データを根拠に政策を進め、行政の無駄をなくすことが目的で、導入する自治体も出てきています。

従前の政策立案には、前例の踏襲や立案者の経験値をもとに計画され、効果が十分に検討されないまま実施する場合があります。結果的に費用対効果が見合わず行政の無駄につながるケースに陥ります。

今回は横須賀市「EBPM」推進を視察させていただきました。

内容は観光分野を事例に説明を受けました。従来では、来場者数や消費額で指標を設定されてきましたが、これでは運営する側や事業者側の間接的な経済活動を定量的に反映することが困難とされてきました。

そのため、大規模イベントなどに対して観光分野での経済波及効果を分析するため、EBPMを推進することに至りました。

横須賀市では神奈川県産業連関表を使用して業務委託ではなく、職員が作成しました。これにはかなりの労力と地道な作業が伴ったことだと想像できます。しかも分析作業は高度な専門性を必要とすることから、職員誰もが操作が可能で経済波及効果が分析できる「分析ツール」の開発が求められました。

開発当初の取り組みから3年後の2018年から操作研修を行い、職員が取り組める環境が整いました。

横須賀市では、取り組みのメリットとして、事業効果の検証を行う意識が職員の中に浸透してきたこと、また市内産業にどのくらい効果が生じるのかを把握する意識が醸成されてきた事が言えます。

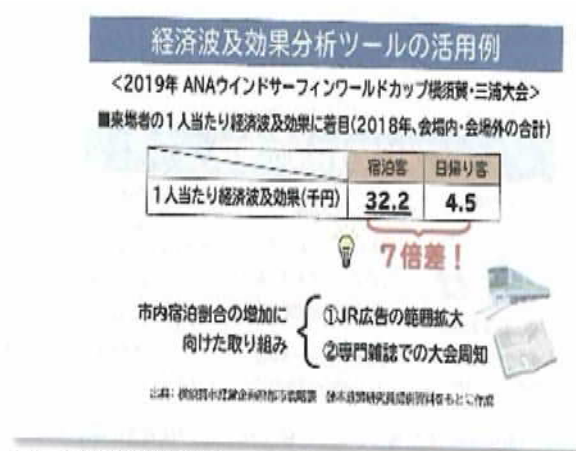


図6 経済波及効果分析ツールの活用例

【ANA ウインドサーフィンワールドカップ】
2019年同大会を分析

- ・来場者一人当たりの経済波及効果を分析。
- ・宿泊客は日帰り客の7倍の効果の検証結果。

↓ ↓ ↓

- ・広い範囲でのJR線内に広告を掲載。
- ・専門誌に大会の開催を周知。



【分析ツールの結果】

宿泊客の取り組みの強化した結

↓ ↓ ↓

- ・市内での宿泊割合が1.8%増加。
- ・宿泊客数も2.4倍増加。
- ・日帰り客については、1.6倍と一定の貢献を見ることができた。

分析ツールの活用成果

【まとめ】

・EBPM を先行している欧米諸国では、様々な分野で活用されています。例えば米国では非行少年に刑務所を訪問させる更生プログラムが実施されていたが、検証の結果プログラム参加者の方が犯罪率が高くなるといった逆効果が判明するなど、効果が不十分なエピソードベースより、エビデンスベースの有効性も確認されています。

すべての政策でEBPMによる分析は現実的ではありませんが、行政の効率化に向けての必要性は増してくるものと考えます。そのためには人材の育成などを進めていくべきではないかと思えます。

・当日エクセルを使用して、積み重ねた情報(数値など)を指定の項目に入力することで、分析結果が表示され、ピンポイントの政策提案が可能となり、市民や市内産業などの波及効果につなげることは非常に有効と考えます。一方で各自治体が抱える少子高齢化に対するEBPM 推進の活用については、基礎的なデータは得られるかもしれないが、健康ポイント等で健康寿命延伸につながることへの数値化については、現時点では難しいのかもしれないと感じました。

・しかしながらEBPM の考え方を導入する自治体も増えており、先の米国以外にも、神奈川県葉山市では、資源ごみステーションでの誤った投棄の問題について、当初の政策に効果が見られなかったが、有効的な手段につなげた事例や、広島県呉市、東京都杉並区のビックデータを活用した生活道路の安全対策について、対策を転換できた事例もあります。

西宮市として、まずどの政策についてこのEBPM が活用できるのか、そのための人材育成や仕組み構築のための組織づくりなど、課題の解決に向ける必要があると思いますが、横須賀市の場合システムの構築については、民間ではなく職員で携わったことを考えると、西宮市では独自の取り組みは、ハードルが高いのかなと思えます。

いずれにしても、限りある財源で効果的な政策の推進を行うことは、市民にとってプラスになります。

●藤沢市

・藤沢市市政運営の総合指針について

11月1日（火） 10：00～11：40 藤沢市役所

藤沢市（人口約44万人）は東海道五十三次の6番目の宿場町として、藤沢宿が設置され、一方では江の島を中心に観光都市として商業が栄え、北部を中心として工業の誘致が進み、産業都市として、また市内に4大学を有する学園都市として、様々な特色を持っています。

総務常任委員会で本年の施策研究テーマを「総合計画について」として、取り上げており、藤沢市の「藤沢市市政運営の総合指針」を視察させていただきました。

西宮市では、上位政策として「基本構想」「基本計画」「実施計画」を示してきましたが、2011年の地方自治法の改正により、市町村に対する基本構想の策定の義務が撤廃されたことにより、今後の総合計画の在り方が問われることになりました。

西宮市の将来像について、市民にどのような街づくりや方向性を示すことができるのか。藤沢市では、従来の計画から先駆的ともとれる取り組みを進めてきました。

藤沢市では課題として、策定に多くの時間と労力、経費が掛かっている（西宮市でも同様）多くの事業が長期間の計画であったため、財政上の担保ができなかったこと、また重要な取り組みが見えづらくなっていたこと。そのことが見直しにつながった。

●総合計画の仕組みを見直し新たな仕組みの構築

- ・市長交代に関わらず継続できる仕組み
- ・期間は市長任期に準じる
- ・社会情勢に即した重点計画の策定
- ・時間や経費をかけずに策定

38 「市政運営の総合指針」の策定

- ・都市としての長期的な展望を見据えながら、市長任期に連動した4年という計画期間内に、重要性や緊急性の高い取組を、着実に実施できる体系に改めたもの。
- ・市長交代に関わらず、柔軟に課題に対応し、継続できる仕組みとして、計画期間内に、重点的かつ確実に実施しなければならない施策を位置づける。

平成25年度に「市政運営の総合指針2016」を策定

平成28年度に「市政運営の総合指針2020」として改定

令和2年度に「市政運営の総合指針2024」として改定

Copyright © Fujisawa City. All rights reserved.

39 市政運営の総合指針2024の構成

本編

別冊

1 市の発展

2 地域づくり

1 藤沢の未来を築く社会情勢

2 基本方針・重点的取組計画

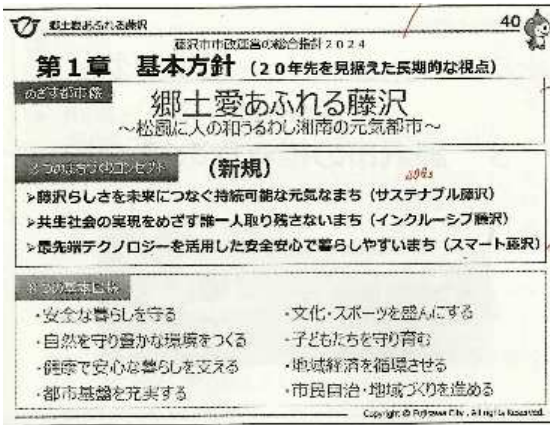
3 広域連携

計画期間：令和3年度～令和6年度

Copyright © Fujisawa City. All rights reserved.

長期的課題と短期的課題

- ・市民や職員による課題抽出に基づき、課題を時間軸でとらえ、長期・短期の課題に分類。
- ・分類した課題について、市民・職員が重点的に取り組むべき課題を精査し、目標設定・重点施策化をおこなう。

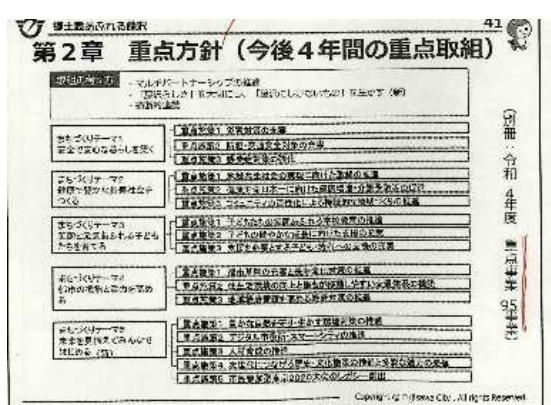


●基本方針
～コンセプト～

- ・藤沢らしさを未来につなぐ持続可能な元気なまち (サステナブル藤沢)
- ・共生社会の実現をめざす誰一人取り残さないまち (インクルーシブ藤沢)
- ・最先端テクノロジーを活用した安全安心で暮らしやすいまち (スマート藤沢)

●重点方針
～郷土愛あふれる藤沢づくり～

- ・安全で安心な暮らしを築く
- ・健康で豊かな長寿社会をつくる
- ・笑顔と元気あふれる子どもたちを育てる
- ・都市の機能と活力を高める
- ・未来を見据えてみんなではじめる



藤沢市の新総合計画では、基本方針を20年の長期で策定しているが、重点方針を市長の任期4年で設定していることが特徴的で、議決の設定については「基本方針」のみとしており、この総合計画の見直しは、議員全員協議会を経て決定されたもので、とても参考になりました。概ね市民にも受け入れられていることがアンケート結果でも見て取れます。

【まとめ】
回答の中で、「市長の交代を契機に総合計画自体のあり方を見直された理由」として、長期的な財政上の担保が困難であり、計画と予算が乖離しやすく実効性が欠如する部分があった。(略) 計画の形骸化、計画策定事態の目的化するなどの課題。加えて選挙公約等において、具体的な政策、施策提案がなされる中で、事業や計画期間における整合性を図ることが困難となったこと等で、市長の判断により見直した。

これについては私自身とても納得がきました。

・法改正により総合計画策定を取り囲む環境が大きく変化して、法的な義務がなくなっても引き続き基本構想を策定するのか、廃止するのか代わりに基本計画を議決の対象とするのか様々な選択肢が突きつけられています。しかしながら、少子高齢化が進行する中で、どの自治体も困難に直面します。行政としてはどの方向に進むのか、未来図を示す必要はあると感じます。

●仙台市

・東日本大震災の教訓を踏まえた危機管理について

11月2日（水） 10：00～11：40 仙台市役所

仙台市（人口約1,066万人）は2011年3月11日に東日本大震災による大きな被害に見舞われました。西宮市でも津波ではありませんが直下型の地震として、阪神淡路大震災を乗り越えてきました。

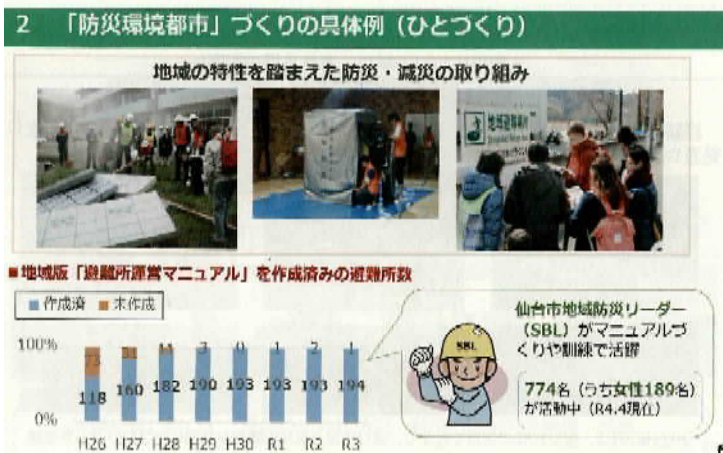
今回の視察の目的は、「防災環境都市・仙台について」の現在の取り組みを学ばせていただきました。

「防災環境都市」づくりでは3つの施策として、「防災環境まちづくり」「防災環境ひとつづくり」「経験と教訓の伝承」の取り組みを進めています。



【防災環境都市 まちづくり】
沿岸部から堤防の設置、避難の丘（5ヶ所）、道路のかさ上げ、津波避難施設など段階的に整備を行い、市街地はさらに内陸部に位置することで、東日本大震災クラスの津波への多重防御を整備しています。
数十年～百数十年に一度の津波への防御

【防災環境都市 ひとつづくり】
自助・共助意識の醸成として市民力・地域力を生かした防災対策の取り組みとして、「仙台市地域防災リーダー」の避難所マニュアル作成や「仙台市防災・減災アドバイザー」による町内会等での啓発活動や防災チャンネルの活用などの取り組みが行われています。



また【経験と教訓の伝承】では、震災遺構の保存・メモリアル交流施設の運営・国外からの視察等の受け入れを行っており、世界防災フォーラムの仙台市内での開催や国際会議において、復興の歩みや防災・減災の取り組みを発信・共有するなど、未来に語り継がれる取り組みを行っています。

仙台市では震災後の平成 25 年に、「仙台市地域防災計画」の改訂を行い、災害時の被害を最小化する減災、災害時要援護者への配慮、男女共同参画の促進などを基本方針に盛り込みました。

地域による「共助」の取り組みを推進するため、計画の構成を、市民・町内会などの活動をまとめた、「自助・共助編」と行政の活動をまとめた「公序編」に分け、役割を明確に示しました。

また東日本大震災時の避難所運営についても、当初指定していた 194 ケ所が最大で 288 ケ所開設され、しかも開設期間が 5 ケ月に渡ったため、人員不足に陥り運営に支障が生じました。これらの教訓を踏まえて、避難所運営マニュアルを全面的に改訂され、地域の実情に合わせた地域版避難所運営マニュアルを作成しました。

令和 5 年度以降は、個別避難計画の作成手法について、モデル地区の設定を行い、福祉専門職等の協力を得て作成を計画しています。

また、従来の避難行動要支援者等を共助により支援する取り組みが地域にあり、本人家族地域等の記入による個別避難計画の作成も検討されているようです。モデル地域を通して、将来的に全市展開することも視野に入れ、支援体制の構築を目指しています。

【まとめ】

・仙台市では、東日本大震災時での避難所運営に支障があったことから見直しを図り、避難所運営委員会による事前協議として、避難所を中心に町内会、施設管理者、仙台市（避難所担当課）が関係を築きながら役割を確認。それを地域版避難所マニュアルに反映させることで、避難所としての機能向上や地域の実情に沿った運営が可能となること、またもう一つの特徴としては、「避難者」「地域団体」「仙台市」「施設」が共同で運営することで、避難者にとっても顔が見えることから安心感が得られるのではないかと。

・今回の視察で感じたことは、市民力・地域力（自助・共助）に力を入れて取り組んでいることで、公助はあくまでもサポートをすることの意識付けで、人任せに陥らず自ら考える行動ができるものとする。（仙台市ではその効果を期待しているのではないかと思います）

・仙台市では課題として、「帰宅困難者」対策として、ターミナル駅を中心に民間事業者との連携に向けた取り組みや、「徒歩帰宅困難者」についても「徒歩帰宅支援ステーション」として協力を得るため、コンビニエンスストア等締結も行っています。

また避難行動要支援者対策についてもモデル地域を設定して個別避難計画を予定しています。

西宮市でも例えば、津波浸水地域で津波避難ビルがない場合などの高齢者の避難対策など、課題を見つけ対策を講じることが重要と考える。