

平成 2 9 年度

茅野市議会総務環境委員会研修視察報告書

(総務環境委員会 特定事件継続調査報告書)

研修期日：平成 2 9 年 1 0 月 1 0 日(火)、1 1 日(水)、1 2 日(木)

調査対象：Ⅰ 熊本県熊本市

熊本地震発生時の対応について

Ⅱ 長崎県佐世保市

I C T利活用による便利な市役所推進計画について

参加委員：	委 員 長	樋口 敏之
	副委員長	伊藤 勝
	委 員	松山 孝志
	委 員	小松 一平
	委 員	北沢千登勢
	委 員	両角 昌英

市随行者：	企画部長	柿澤 圭一
	議会事務局係長	牛山 明広

I 調査先 熊本県熊本市

1 調査項目 熊本地震発生時の対応について

対応者	熊本市議会議長	澤田昌作氏
	議会事務局議事課	山田貴志氏
	危機管理防災総室副室長	平井 功氏
	〃 技術室長	伊藤暢章氏

2 調査期日 平成29年10月10日（火）午後1時55分～午後3時30分

3 市の概要

人口：737,812人 世帯数：317,707世帯

行政面積：390.32km²

H29.11.7 総務環境委員会協議会において、全委員の意見を集約し報告書を作成した。

4 調査の目的

平成28年4月に発生した熊本地震は、内陸の直下型地震で熊本市に甚大な被害をもたらしました。茅野市では糸魚川静岡構造線による直下型地震がいつ発生してもおかしくない状況にあることから、熊本市の地震発生時の対応、特に初動体制について研修し、茅野市の地震対策の参考としたい。



5 調査内容

- 地震発生時の対応と、過去に実施していた防災訓練等について
 - 地震発生時、市役所は大混乱をし、行政機能は麻痺をしたのが事実。
- 公共施設に開設した避難所の状況は
 - 当初171の指定避難所としてあったが、実際は267か所を開設した。福祉避難所としては結果として5か所の開設にとどまった。福祉避難所の考えであっても一般者が殺到した。
- 車中避難者は、避難所の施設やサービスを利用できたのか
 - 避難所以外の避難者の把握はできなかった。また、高齢者、要支援者、ペット同伴の避難者に対するが残った。



4. 情報の収集、伝達は
A. 避難者の一番必要なものは、物資は別として情報である。各避難所に新聞の配達とテレビの設置。災害ネットワーク利用のため無料の Wi-Fi の整備。
5. 支援物資や備品について
A. 支援物資をどう効率よくさばくかが大事。当初物資が野積み状態だった。
10 日後くらいに民間のトラック協会や佐川急便に委託し、種類ごとや賞味期限別に分類し、当初より劇的に改善された。
6. 地域防災計画は機能したか
A. 地域防災計画の大幅な見直しや避難所の開設マニュアルの作成。日ごろからの避難所の組織づくりが重要。
7. 罹災証明書発行の状況はどうか
A. 全体で 134,370 棟の家屋に対して罹災証明の件数があった。(全国) 広域の職員のマンパワーに助けられた。
8. 生活インフラの応急対策は。
A. 給水、ゴミの収集、被災者家屋の片付けなど全国の公務員に助けられた。
余震のため、ボランティアの投入はしばらくしてからであった。
9. 地震を経験しての教訓は。
A1. 避難所の運営が地域力のある地域は支えあいの考えが浸透していたが、多くの避難所では避難者がお客様化した。
2. 備蓄物資を個人、企業、町内最低でも 3 日分用意する。
3. 職員行動マニュアルの策定。職員がどこに参集して何をしなければならないかを示す。
4. 受援計画をつくる。広域連携の整備。
5. 避難対策の強化。避難所運営委員会の立ち上げは平時から地域主体の訓

練が必要。

6. 避難所の数、避難者の把握、ボランティアの受け入れ体制、支援物資の配送機能、家屋調査のマンパワー不足、避難所運営方法等の改善が必要。

質 疑

Q：罹災証明の交付に納得しない市民に対し、どのように対応したか。

A：建物の土台が痛んでいる度合いで割合が変わる。見た目との差で納得できない市民がいたが、納得してもらえるまで何度も説明した。

Q：市対策本部の立ち上げに際し、初動時にはどの程度の職員が集まったか。

A：前震では5割超の参集があった。本震時には対策本部が立ち上がっていたので、ほとんどの職員が参集した。熊本市では震度6以上で全職員の参集が原則だが、知らない職員がいたことが問題だった。

Q：初動時の連絡方法は。対策本部の情報収集方法は。

A：地震時の携帯電話の不通時間は数時間であったため、携帯電話と固定電話が連絡の中心となった。職員が各地区で収集した情報を対策本部に電話連絡した。ただし、断片的な情報が多く、本部では情報の整理に苦慮した。

Q：マニュアルと現実とのギャップは。

A：避難所開設マニュアルに大きな変更はなく、平時からの対応を追記した程度。マニュアルを読んでいない職員が多かったため、改めて全職員が読み直すこととし、避難所ごとに係員を決めることとした。

Q：避難所運営委員会のメンバーは。

A：自治会長、PTA、民生児童委員、老人クラブ、学校職員等。避難所に来ない人の把握も地域でしてもらった。避難所では、PTAの方が一番動くことができた。

Q：車中泊の方も避難所と同様のサービスを受けることができたか。

A：最初は避難物資が足りずに車中泊の方まで行き渡らなかったが、物資が足りてくると渡すことができた。しかし、避難所により対応が異なり、車中泊の方に物資が行き渡らないところがあった。車中泊の方にはそれぞれの理由により避難所には入れない方もいるので、同様のサービスを受けられるようにするべきである。



Q：福祉避難所が5か所しか設置できず、うまく使うことができなかった原因は。

A：福祉避難所となるべき場所に一般市民が避難してしまい、福祉避難所として機能しなかった。市民が行かないようにするため、日頃からの福祉施設との連携が必要だった。

Q：福祉避難所の運営に必要なことは。

A：遠くの福祉避難所に行くことは困難なので、通常の避難所に福祉機能を持たせる必要がある。

Q：避難訓練を実施する際のポイントは。

A：危険個所を事前に把握しておく必要がある。ハザードマップを活用した訓練を実施すべき。

Q：熊本も茅野も、これまで大きな地震がないという共通点があるが、アドバイスはあるか。

A：熊本にも大きな活断層があるが、直下型地震はどこでも起こり得ると心得ておく必要がある。調べてみると、過去に熊本でも大きな地震はあったが、復興すると地震のことを忘れてしまう。



Q：茅野市では、発災時の情報収集は双方向の防災無線を使用する見込みだが、熊本市はどうか。

A：職員から本部への電話連絡が中心。断片的な情報が多く、本部では全体の把握ができなかった。施設の情報はMC A無線（簡易無線）を使用した。

人災の情報は警察、消防に入るが、すぐには対策本部には入らない。

Q：ドローンの使用は。

A：現在は考えていない。以前、検討委員会があったが、立ち消えとなった。

Q：対策本部に議長は入っているのか。議員は何らかの活動をしたのか。

A：対策本部に議長は入っていない。議会連絡協議会を立ち上げ、対策本部と連携し、議員個人の要望を聞き入れないように協定した。

Q：災害時の市役所の業務の実態は。

A：ごく一部の業務を止めるBCPを作成中。災害時は災害対応に傾注する必要があるので、職員不足は市長会に申し出る。職種を絞って応援要請す

る。

Q： Rネット立ち上げの過程と運用のメリットは。

A： 経済産業省から物資調達のためのタブレットとRネットを配布され、5月8日から使用した。Rネットには市全体の情報共有機能がある。

6 茅野市での展開の可能性

相互応援協定といった地域間の連携ができないか。

実際に即した（台本にない）防災訓練の実施。

避難設備、支援物資の拡充が必要。

7 委員の所管

- ・先ずもって大地震の直近に視察を受け入れて頂いたことに感謝したい。それを踏まえて私なりの感想を記したい。
- ・地震の直後3日間は行政も完全に麻痺していた状態だったという。その折の避難所開設の話が非常に印象に残っている。
- ・日ごろからの活動の中で地域力、住民力のある地域は避難所の開設にあたっても住民意識が高いため、住民が積極的にかかわり避難所の運営に関わる。が、この事例はごくわずかで、大部分の地域では市役所職員に頼りっぱなしで、避難者が「お客様化」になったという。
- ・防災計画や備蓄等色々なことに取りざたされるが、要は日ごろからの地域力の醸成が一番と感じた。「備えあれば憂いなし」もとっても重要だが、大地震の初期は行政もパニック状態では、支えあいのある地域力がここ一番で力が発揮できる。茅野市でも地域の地域力、住民力の醸成に努めて頂きたい。
- ・70万の大都市であるため、市（災害対策本部）は支所を介して被害状況を把握や避難所運営を指示するため、市民と本部との直接的な関係が見えにくい。
- ・茅野市でも発災害時の被害状況把握や情報伝達手段として、各区へ配備した移動系防災無線の習熟は、緊急且つ最重要課題である。⇒携帯電話に頼らない訓練が必要。
- ・茅野市においても、避難命令・勧告が発令された際の、車中やテントでの屋外避難者への支援対応、及びペット同伴者に対する対応について事前に検討しておく必要。
- ・避難所開設後も福祉避難所に対するアナウンスが必要
- ・熊本市では福祉避難所に一般の住民が避難し、混乱をきたした。また、一次避難所に高齢者や要援護者、ペット同伴避難者等、さまざまな事情を抱える避難者が入り乱れた。茅野市の福祉避難所は、その位置づけの周知徹底が必要

と考える。また、一次避難所の中でも、空きスペース等を有効に活用した 福祉的避難場所を確保すべきである。

- ・国や全国から届く支援物資を滞りなく受け入れることは当然として、支援物資の運搬作業や在庫管理についても効率的に行えるような体制や拠点整備が必要である。
- ・地域防災計画の見直しやBCPの策定を進め、職員が発災後、こういった行動をとるべきかを頭に入れておくことが重要。
- ・地震等の災害はいつどこで起きてもおかしくない状況であることを念頭に日頃から備えることの大切さを感じた。
- ・各地区の防災訓練にハザードマップを使っての危険個所の再確認と危険個所を避けた避難路の確認訓練が必要である。
- ・避難所運営には若い世代の力が重要になることから、訓練の段階から一緒に防災訓練をすることが重要である。
- ・有事の時の情報収集の方法を普段から何通りも確認しておく必要がある。
罹災証明の発行トラブルが起きないように市職員の情報共有が必要。



修復中の熊本城天守

Ⅱ 調査先 長崎県佐世保市

1 調査項目 ICT利活用による便利な市役所推進計画について

対応者	議会事務局次長兼議会運営課長	宮崎謙一郎氏
	〃 議事運営課議事調査係	楠元崇浩氏
	総務部情報政策課長	池見政則氏
	〃 課長補佐	久田忠勝氏
	〃 行政情報係	西 利仁氏
	地域情報係	山口麻査和氏
	〃	富永愛美氏
	総務部秘書課主幹	山口温子氏
	市民生活部戸籍住民課主幹	須藤京子氏

2 調査期日 平成29年10月11日（水）午後2時00分～午後4時10分

3 市の概要

人口：254,180人 世帯数：121,231世帯
行政面積：426.06km²

4 調査の目的

佐世保市は平成22年から便利な市役所をコンセプトにICTを活用して様々な取り組みを行っている。市民目線での取り組みを視察することにより茅野市での展開の可能性を調査する。



5 調査内容

佐世保市議会会議室において、佐世保市担当各課より詳細な説明を受けた。

調査項目である「ICT利活用による便利な市役所推進計画」は平成22年4月に策定した「新電子自治体推進計画の後継計画」の基本的な考え方は継承しつつ、今後、佐世保市が情報化を推進していくうえでの基本方針や具体的な取り組みを示すものとして平成27年度から平成31年度までの5年計画として策定した。



1. 広聴制度について

(1) 広聴制度とはどのような制度か。

市民からの意見を受け付け、意見に対し満足した回答をすると共に意見に関係する職員が意見を参考に、市の施策や業務改善に反映する制度。

市長への手紙、ご意見箱などへの投稿や来庁や電話等での問い合わせや意見集約の個別広聴と市政懇談会などの集団広聴、広報誌での投稿やパブリックコメント、アンケートでの投稿のその他と 3 つの区分けで広聴を行い、クラウドシステムを使い内容 FAQ など庁内全職員が共有できるシステムを構築している。

(2) 「新たな広聴ツール」について詳細をお伺いします。

・ 市政モニター制度

パブリックコメントを行ってもなかなかコメントに対しての回答が寄せられないことから、あらかじめ登録された市民に対して、施策や行政サービスの具体的評価や感想を求めるためのアンケートを行い、その結果を施策にフィードバックする制度。この制度を行うことにより、回答率向上と迅速な市民意見の把握が期待できる。

・ 市民協働レポート制度

市民がスマートフォンやパソコンを使い、道路の損傷や公園遊具の破損等を市に通報できるシステム。

佐世保市で導入されている統合型地理情報システム（GIS）を活用し道路の損傷や公園遊具の破損等の場所を地図上に登録し、市民と行政双方が情報共有でき協働の手法で課題解決を図っていく制度で、まずは平成 26 年度から行政職員を対象にレポーター制度をスタートした。

2. 暮らしの手続きプラザ開設について

(1) 各課の窓口業務のみをまとめたのか。

かねてから一か所で手続きが出来る窓口一元化の市民要望があった。

出生届けや転入届けなどの受付と同時に、児童手当や介護保険等の手続、またパスポート事務の受付を行うことから戸籍住民課から戸籍住民窓口課と課名を変更し平成 29 年 2 月末から本庁舎改修工事に合わせ 1F フロアーの改修に着手し、平成 29 年 6 月 1 日総合窓口としてスタートした。

総合窓口の特徴は、医療保険、子供支援、長寿社会、障害福祉、学校教育などの各種手続きの中からパスポート事務を除く 22 の手続が総合窓口で出来手続きの簡素化になる事とわかりやすい案内表示をするとともに、記載指導員を現行の 2 名から 4 名に増員し申請手続きの効率化をはかると共に県でやっているパスポート事務も戸籍発行窓口と併設することで利便性向上につながった。

(2) マイナンバーへの対応は。

制度が始まり 2 年がたった。ナンバー送付にいろいろなトラブルがあり、また写真付きマイナンバーカードの普及にも時間がかかり市民に迷惑をかけている。

そのことから戸籍住民窓口課の人員体制の見直しを行い、正規職員 35 名、非正規職員 17 名、委託事業者 20 名にし、その内マイナンバーにかかわる人員を正規職員 3 名、常勤嘱託職員 10 名の体制でカード申請の取り組みを行っている。

カード申請交付については、市役所本庁や各支所、行政センターなど計 17 か所で申請交付が出来る。

普及率については、29 年 8 月末現在の申請数は 34,602 件 13.5%、交付数は 27,315 件 10.60%にとどまっていたカード普及が課題となっている。

普及促進のため企業訪問や休日開庁による申請交付、広報誌や HP での PR、各地区公民館での申請受付、平成 28 年 1 月からはカード申請に必要な書類のコンビニ交付を実施し、平成 30 年度末までの間は手数料を 100 円引いた 200 円で発行するなど普及の取り組みをしている。

課題としてマイナンバーカードの使途が広がらない事でメリットがあまりなく、企業の協力が得られない事やカード受け取り手続きが厳格すぎるなどの問題点が上げられる。



3. 電子申請について

(1) 当初の 5 手続きから取り扱う手続きは増えたのか。

1 つ増え 6 手続きになり、県関係の申請を除いた 12 の手続きについては電子申請が出来るかの調査を実施し現在検討中。

(2) 電子申請の仕組みは。電子申請システムは単独で構築しているか。

現在行っている 6 の申請手続きはそれぞれ別なシステムを使い電子申請を行っている。これから行われるであろう 12 の電子申請については、佐世保市役所ホームページのシステムで対応できないか検討中との事。また、県や国では電子申請を推奨しているので、これから電子申請は普及していくと考えている。

4. させば街ナビについて

(1) させば街ナビ構築の経過と構築にかかった金額は。

させば街ナビとは佐世保市民の利便性向上を目的としたインターネットで佐世保ならではの地図情報を公開しているサイトである。導入経緯は行政の地図資産は独占するものではなく市民と共有すべきや、目に見える市民サービスまた Google、Yahoo といった民間地図サービスとの差別化を図ることを目指して構築し、現在 29 件の地図情報が掲載され昨年度のアクセス件数は 25 万件にのびた。

平成 12 年から 3 年間かけ GIS の整備計画を立て、平成 16 年度から 2 年間で庁内向け GIS を構築し平成 20 年度には市民向け GIS を構築し平成 21 年 4 月に公開型 GIS させば街ナビが運用を始めた。また平成 21 年度以降は 2 つの GIS を連携させ、さらなる活用を模索している。

(2) させば街ナビの運営団体は。(行政か、民間、市民団体か)

サービスの停止はあり得ないので、インターネット上の民間事業者が管理運営しているクラウドサービスで運用されている。内部でクラウド方式、独自 SLA を定めた仕様書を作りコンペによる総合評価方式で選定をした。

コストは平成 20 年の導入費として 589 万円、21 年度からの運用コストは毎年 420 万円前後で運営をしている。

5. 佐世保市における SNS の考え方は。

情報発信の充実による佐世保の PR や市の施策等情報のより幅広い周知を図るため平成 23 年 10 月に「民間ソーシャルメディアの活用に係る佐世保市ガイドライン」を制定し、平成 23 年 6 月に市長特命指示により 8 月 1 日に佐世保市公式 Facebook 及び Twitter を開設し現在に至っている。

佐世保市においては、SNS の特性である「拡散性」を活かした適時適切な情報発信に努めていて、SNS の活用は特に災害時の避難所の情報や大規模イベントなど、多くの人達にダイレクトに情報を伝えたいときの、より有効な手段と考えて

いる。

6. 情報発信は、個々の担当部署が行なっているのか、専門の部署が行なっているのか。

佐世保市の情報発信は、

広報誌（広報させぼ 毎月発行 101,800 部）

広報テレビ（キラっ都させぼ 5 分番組年間 10 本 1 本 57,500 円）

広報ラジオ（キラっ都させぼラジオ版 29 年 4 月から週 1 本）

ホームページ

SNS（Facebook 9 アカウント、Twitter 4 アカウント、Instagram 1 アカウント）

それぞれのツールを活用し、各部署がそれぞれ情報発信を行っている。

掲載の流れは、Facebook 等 SNS 全般を担当する嘱託職員を 1 名雇用し、主管課からの掲載依頼に対し嘱託職員が取材や記事の作成をし、情報政策課職員のチェック後に各メディアに掲載させる。

投稿については、利用者が親しみやすく、やわらかい表現の文章を心掛け 1 日 3 本を上限とし平均 1 日 1 本から 2 本の記事を投稿している。佐世保市の情報を詳細に伝える役割はホームページが担っていると考えるので SNS 記事にはホームページの関連コンテンツのリンクを貼るようにしている。

コメント等の対応は、情報政策課では対応できないものについては秘書課の広聴担当を通じて主管課に回答の作成を依頼し回答している。また、誹謗中傷については非表示で対応。

7. 顔が見える電話相談サービス利用状況と効果についてお聞きます。

合併に伴い市域の拡大と機構改革により市民サービス低下が懸念されたことから平成 24 年 8 月よりインターネット上の Skype というテレビ電話ツールを使い、顔が見える電話相談サービス開始されたが利用実績は低い。理由として、テレビ電話を使い職員と話すのが恥ずかしい、周囲の目が気になる、プライバシーが気になるや支所に行けば職員が解決してくれわざわざ本庁とテレビ電話を使い相談する必要がない。などが理由として上がった。

8. オープンデータポータルサイトに掲載されているデータは活用されているのか。

オープンデータとは、佐世保市が保有するデータを、誰もが自由に使えるデータとして、インターネット上に上げそのデータを元に民間が新たなサービスやアプリを開発し、企業活動や観光等に利活用すると共に地域課題の解決や市民生活の利便性向上につなげるためのデータの事。

要件として、機械判読に適したデータ形式いわゆるコンピュータに取り込みや推計式のことで CSV や XML 形式のデータを指す。それと 2 次利用が可能

なルールが設けられている。

佐世保市では地域の課題や市民等の利便性向上を目指すため、平成 29 年 3 月 28 日よりオープンデータ専用サイトを構築し提供を開始。現在 758 件のデータを提供していて、平成 29 年 8 月末までに統計情報や地図情報、観光情報など約 5,000 件のダウンロードがあった。

佐世保市における活用例は 1 件のみであるが、他の自治体ではスマートフォンアプリの開発も行われるなど利活用が進んでいる。

今後の取組みとしては、データの充実と圏域全体での利活用が推進されるよう取り組んで行きたい。

9. 今後、どのような ICT の利活用を考えていますか。

今回の ICT 利活用による便利な市役所推進計画は、平成 27 年度から平成 31 年度までの 5 か年計画で現在半分が過ぎようとしている。計画に沿い事業を推進していくが、ICT 利活用とは早いスピードで進んでいた国の動向が重要である。

平成 29 年 3 月にはマイナンバーカード利活用推進ロードマップ。

平成 29 年 5 月には世界最先端 IT 国家創造宣言・官民データ活用推進基本計画が出された。この基本計画の中で、国の施策と地方公共団体の施策との整合性の確保やマイナンバーカードの利活用、行政サービスのオンライン化を原則として進める事、提供者側から見たサービスの提供ではなく、利用者目線でサービス向上を考えるサービスデザイン思考の考え方が今後のポイントとなる。

方向性としては、利用者から見て「すぐ使える」「簡単」「便利」な行政サービスを提供する事。その財源確保のためにも業務改革（※BPR）の推進が必要。

※BPR とは

ビジネス・プロセスを見直し抜本的に設計しなおすこと。社内の業務プロセスを改善するという意味にとどまらず、顧客（市場）を中心としたビジネスのプロセスが最適になるように社内のムダや不合理を省き、しくみを改めること。主に、コスト削減とスピードアップが鍵となる。



質 疑

Q：広聴制度の協働レポートは実施済みか。その効果は。

A：タクシー会社、郵便局と協定を結び、道路の瑕疵を報告してもらっている。

土木パトロールで見落としした道路瑕疵を発見することができ、昨年は16件の実績がある。

Q：茅野市の市長と語る会は形骸化している感があるが、佐世保市ではどうか。

A：市政懇談会は、市の課題となっていること、大プロジェクトを担当部長が説明し、後半は市民からの質問に部長が答える。市長は最後に総括で発言する。2年に1回開催。

Q：キラっ人トークの人の集め方と参加人数は。

A：かつては広報紙で募集したが、参加者の多くが発言の機会がなかった。現在は、テーマとなる担当部署が6名前後の参加者を手配している。市政懇談会は、自治区の役員等、約100名が出席。

Q：広聴FAQシステムは、秘書課が答えるのか。

A：担当課が作成した回答を、市長の回答となるように秘書課で調整している。

Q：広聴FAQシステムの作成者は。契約期間は。

A：市の作ったイメージを元に業者が作成している。契約期間は5年間。

Q：市民からの意見を、職員にはどのように共有しているか。

A：秘書課でデータ化し、担当部署に提供。

Q：広聴制度に揺らぎが出てきていることはないか。

A：すべてを受け入れることができないので困っている。

Q：マイナンバーカードの申請数と交付数の差が大きいのはなぜか。

A：カードを受け取ると交付になるので、申請をして受け取りに来ない人がいることが原因。

Q：マイナンバーカードを受け取ってもらうための取り組みは。

A：これまでは何もできなかったが、これからは手紙で受取の催促をしていく。

Q：くらしの手続きプラザの職員はどこの部署か。

A：戸籍住民課の職員が受け付け、担当課に出向いて手続きをしている。

Q：マイナンバーの独自活用は。

A：現在は証明書のコンビニ交付のみ。ポータルサイトによる子育てに関する手続きのワンストップサービスを、平成30年導入に向け検討中。

Q：市民の総意を掴む意味で広聴はあるが、民意はどのようにとらえているか。

A：老若男女がどんなツールを使うか、今あるツールをどのように活用していくかを、抜け目なく分析して伝えていく。市民の総意は広聴部門でとらえていく。

Q：SNSの反響はあるか。

A：“イイネ”が年々伸びている。

Q：年配者等、情報弱者への対応は。

A：市民出前講座で、ホームページの使い方、SNSの紹介をしている。

Q：避難者行動システムはどんなシステムか。

A：パッケージ製品を使用。

Q：被災者システムは何を使っているか。

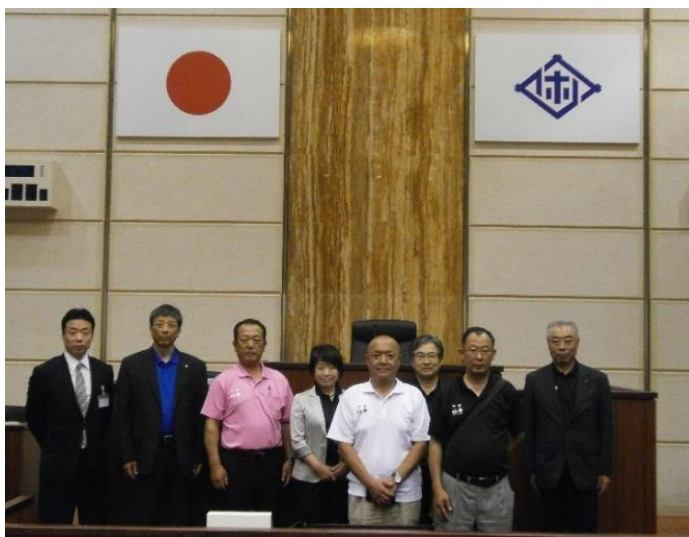
A：西宮市が開発したシステムを国が改良したもの。

Q：総合計画策定にあたり、分野別計画との相互作用が必要となるが、各分野への働きかけはどうか。

A：情報分野など、進行が速い分野では10年後を見越しての働きかけは難しい。情報部門で情報提供をしてかじ取りをしていく。

Q：テレビ、ラジオの今後の活用は。

A：ラジオは、職員が1時間の生出演をしている。その後、再放送する。テレビは市が放送枠を購入し、テレビ局が自主的に番組を作成している。市からの補助はなし。議会中継は、テレビ局が自主的に放送している。



6 茅野市での展開の可能性

くらしの手続きプラザのような総合窓口を創設し、さらにコミュニティセンターへ拡充することにより、来庁者の手続きが簡素化しわかりやすくなる。

茅野市もパブリックコメントの意見が少ないという状況にあることから、市政モニター制度の導入を検討すべき。

統合型GISを活用した市民協働レポートは、市域の広い茅野市にとって、道路の損傷状況をいち早く把握できるツールとなる。

7 委員の所管

- ・最初に何かの手続きにきた住民に対し1階のフロアである程度の手続きができる「総合窓口」の開設である。従来窓口業務の6種類から22種類に増やしたという。住民サービスの最たるもので、茅野市にも導入を促したい。
- ・2点としてパブリックコメントに変わる考え方である。茅野市でもそうであるが、パブリックコメントを実施してもほとんど意見がないのが実情である。そ

んな中、新たな広聴ツールとして市政モニター制度の創設である。

- ・あらかじめ登録された市民に対して、電子メールでテーマを送信し、それに対して意見を集約するという仕組みである。またその結果を市政に反映するという内容である。大いに参考にすべきである。
- ・ICT活用による行政と市民の双方向の情報伝達が、市民によるまちづくりの推進に寄与する。
- ・茅野市もLCVテレビ放送からインターネットによる情報提供への切り替えを検討している中で、ICT活用とともに議会中継はテレビ局が主体で、市の費用発生がなく放映されていることは、ITが苦手な高齢者も救済できている。
- ・総合窓口は市民サービスの視点からも重要である。1階フロアのみで市民課、地域福祉課、教育委員会を網羅することは庁舎の構造上無理であるが、エスカレーターがある2階を含めた職場配置にするべきではないか。配慮を必要とする市民の目線でレイアウトしていただきたい。また、佐世保市では「記載指導員」を2名から4名に増員している。わかりやすい窓口を目指すために、きめ細かな案内ができる工夫がほしい。
- ・マイナンバーカードの普及啓発が進んでいない。また、マイナンバーカードを申請しても交付に至っていないケースが少なからずある。まずは100%交付を目指して普及に力をいれていただきたい。
- ・市政運営には市民の声を聞くことは不可欠であるが、どこでも大変苦勞しているのが現状である。
- ・広聴制度により市民の声を広く聴き、市政に反映させる。市民協働によるまちづくりに貢献する。これには情報を仕入れるだけでなくPRも必要である。
- ・市民協働によるまちづくりには広聴と広報がセットになる。市民協働レポートを目指している。
- ・市役所をより便利に市民に情報をいち早くお知らせするためにはICTをどのように取り入れていくかが重要になる。

