

5. 概 要

別添のとおり

視 察 結 果 の 概 要

1. 茨城県常総市

- ① 市 制 施 行 昭和29年7月10日
- ② 人 口 61,309人 (令和5年9月1日現在)
- ③ 面 積 123.64㎢
- ④ 一般会計当初予算規模 241億1,500万円
- ⑤ 財 政 力 指 数 0.71 (令和3年度決算)

〔市勢概要〕

昭和29年(1954年)に水海道町、豊岡村、菅原村、大花羽村、三妻村、五箇村、大生村、坂手村の7カ村が合併して水海道市が誕生した。翌30年に真瀬村と十和村の一部を、31年に菅生村と内守谷村を編入し、平成18年(2006年)水海道市が石下町を編入合併するに併せ名称変更し現在の常総市の名称と市域となっている。常総市は、茨城県の南西部、都心から55キロメートル圏内に位置しており、南北は約20キロメートル、東西は約10キロメートルの広がりを持ち、面積は123.64平方キロメートルとなっている。標高は約5から24メートルで、気候は太平洋型の気候であり、四季を通じて穏やかである。

ほぼ中央には一級河川の鬼怒川が流れており、東部の低地部は広大な水田地帯となっている。西部は丘陵地となっており、集落や畑地、平地林が広がっているが、住宅団地や工業団地、ゴルフ場なども造成され、近郊整備地帯として都市機能の強化も図られている。

昭和37年3月29日に「交通安全都市」を、昭和61年12月25日に「非核平和都市」を宣言している。

〔調査事項〕

防災先進都市を目指す常総市の取り組み

(事業概要)

平成27年9月、関東・東北豪雨により鬼怒川が溢水、防波堤が約200メートルにわたって決壊し、常総市の3分の1(約40キロ平方メートル)が浸水をした。

国、茨城県、鬼怒川下流部の7つの市町が主体となり、ハードとソフトを一体とした鬼怒川緊急対策プロジェクトを実施した。また、独自に常総市水害対策検証委員会を設置し、市の水害対策の検証を行った。

常総市のハード面の対策としては、市役所の非常用電源設備の浸水対策として、高さ2メートルの

コンクリート壁を周囲に設置。また、気圧・風・雨量等の情報をリアルタイムで観測できるように、市内10か所の小学校等に小型気象観測計を設置した。ソフト面の対策としては、職員災害時初動対応マニュアルを作成し、災对本部の設置場所及び各班のレイアウトを明確化した。また、地図、電話・電力増設、テレビアンテナ線等の整備を実施した。

鬼怒川・小貝川下流域の13市町において、水害時に住民が広域避難できるように必要な事項を定めた、大規模水害時の広域避難に関する協定を締結し、水害時に備えて自治体同士の協力を図っている。

避難支援として、自然災害発生時に適切な行動がとれるように、マイ・タイムライン作成支援、避難訓練、福祉施設の避難所指定などの取組を行っている。

住民一人ひとりが自分に合った避難に必要な情報・判断・行動を把握し、自分の逃げ方を手に入れることを目的とした、みんなでタイムラインプロジェクトという先駆的な取組のモデル地区に常総市が選ばれ、住民参加の検討会を平成28年度から始めている。全国初の取組として、マイ・タイムライン検討会を実施し、参加した住民自身のマイ・タイムラインが作成された。また、マイ・タイムラインの普及啓発活動として、毎年、市内全小中学校19校で、水害時の避難行動計画の作成、中学生による避難所の運営、中学生と園児の合同避難訓練を実施している。

【主な質疑】

Q1) 防災、減災において、自助の強化が重要と考えますが、常総市で取り組んできたマイ・タイムライン作成支援や、わが家の防災ガイドブックの全戸配布等で、市民の防災意識の向上が図られてきたと実感する事例はあるか

A1) マイ・タイムラインの作成支援は、マイタイムラインリーダー制度に基づき、講習を受けたマイタイムラインリーダーが小中学校の防災教育や自主防災会への作成支援を行っている。また、わが家の防災ガイドブックの風水害対策、地震対策、火災対策、情報の収集方法、防災常備品チェックシート、我が家のチェックシート、避難行動ポイント、マイ・タイムライン、身体の不自由な方、揺れやすさマップ、避難所一覧等の情報を提供していることで、市民からは、知らない防災知識の習得ができると喜びの声をいただいている。来年度は、わが家の防災ガイドブックの更新と内水ハザードマップの作成を行う予定。

Q2) 令和3年度のデジタル・マイ・タイムラインの勉強会や、令和4年度の外国人向けタイムライン勉強会の参加状況や反応は

A2) デジタル・マイ・タイムラインの勉強会では、地域情報や家族構成などを入力しておく避難情報等をワンプッシュで知らせてくれる機能について、参加者からは役に立つとの意見をいただいた。また、外国人向けのタイムライン勉強会では、作成に伴って自分の地域のリスク

や避難のタイミングが理解できた等の意見をいただいた。

Q3) 令和4年度に実施した、つくばみらい市とつくば市との広域避難訓練について、実施に至るまでの流れや、協議、準備で苦労されたことなどはあるか

A3) つくば市とつくばみらい市の広域避難では、災害対策本部を設置し、河川事務所からの避難情報を防災行政無線で伝達し避難を行った。避難所の設定や情報伝達など広域避難計画に基づき実施した。市内への避難より安全に避難できるとの意見をいただいた。

Q4) 自主防災組織について、活発な地域の活動は他の地域に波及しているか。また、地域差等があった場合、どのように調整されているか

A4) 自主防災組織の結成や活動などは、ハザード内外の地域の特性により差がある。風水害や地震災害など、地域の特性に合わせ、結成や活動を広げている。

Q5) 防災士資格取得補助の利用状況は

A5) 防災士の資格取得補助の利用については、平成29年に105名となっているが、その後のコロナ禍で年間10名程度に減少している。

Q6) 各種防災情報伝達ツールの中で、特に普及に力を入れているのは何か

A6) 防災行政無線や公式 SNS、テレホンサービス、防災ラジオ等を使用しているが、現在では防災ラジオの入力により各伝達ツールで一斉に送信できる機能になっている。

Q7) 現在の担当課は何人体制か。

A7) 防災危機管理課は現在11名。内訳については、課長1名、補佐2名（うち1名再任用）、危機管理係5名（うち2名再任用）、消防係3名となっている。

Q8) 常総市水害対策検証委員会による検証報告書に、検証にあたっては、市役所職員、関係機関職員、住民などの関係者へのヒアリングを重ねとの記載があるが、具体的にどのような方法により住民からの聞き取りを行ったのか

A8) ヒアリングは、災害対策本部など常総市中枢の対応、水の動きへの対応、避難所の開設・運営、市民の情報取得と対応、各主体間の情報伝達の項目で実施した。検証委員会事務局で日程調整を行い、計77回、延べ177人のヒアリングを行った。

Q9) 要避難者への取組状況は

A9) 個別避難計画を作成されていない方への対応は、改正法第49条の15第4項で、災害時には市町村長は避難行動要支援者に対し、避難支援を実施することになっている。常総市では自主防災組織や地域の各団体に協力を依頼している。

Q10) 令和4年度から始まった、防災スポーツの参加状況や運営コストは

A10) 防災スポーツについては、令和4年度は市内の小学生と、その父兄を対象に参加申し込みをしていただき、約30名の参加で実施した。経費は令和4年度に165万円となっている。

令和5年度は、市内各小中学校を対象に防災教育として実施した。経費は、390万円である。

Q11) 決壊地点は太陽光発電で自然堤防が切下げられたと聞くが規制は始めたのか

A11) 溢水地点の自然堤防は一部が私有地であったため、国で買上げ、改修を実施した。

Q12) 鉄筋コンクリート建築が無いような住宅地での避難対策はどうしているのか

A12) 鉄筋コンクリート造りや木造造りに関係なく、早期避難や複数避難場所選定などを住民に周知している。

[考 察]

常総市では、鬼怒川の氾濫による浸水被害を教訓に、様々な取組を実施していた。本市では、二級河川である小櫃川その他、矢那川、浮戸川、烏田川、畑沢川を地区別防災指針の対象として定めており、これらの河川が氾濫した場合の浸水被害を想定した、防災意識を地域で高めていく必要があると感じた。

防災先進都市を目指す常総市の取組には以前より関心があり、マイ・タイムラインの生みの親でもある常総市に 具体的な実施状況を伺って参考になった。特に、マイタイムラインリーダー制度による小中学生や外国人等への作成支援は本市としても参考にしたい。

自然災害発生時に市民自らが適切な行動をとれるように、マイ・タイムライン作成支援、避難訓練、福祉施設の避難所指定などの取組を行っており、地域住民の意識向上や災害時の迅速な対応ができるものであると感じた。また、近隣市と連携した広域避難訓練や協定の締結は、地域全体での協力と連携を図り、被害の拡大を防ぐための有益な措置であると考えられ、かずさエリアにおいても今後検討すべきと考える。

水害への対策について、常総市は河川に囲まれた市であり、河川改修を先にするのが最善策であると感じたところである。ハード面では、市役所の非常用電源設備の浸水対策や小型気象観測計の設置など、具体的で効果的な施策が取られており、これらの対策は、将来の水害に備えるために必要な基盤を整備し、被害を最小限に食い止める方針を示しているものとする。

また、ソフト面では、職員災害時初動対応マニュアルの作成や災対本部の明確なレイアウト設定など、組織的かつ迅速な対応を促進するための措置が講じられている。市として災害時にスムーズかつ的確な情報伝達と行動をとることは非常に重要であり、それに向けた様々な取組が進められている。

地域住民の積極的な参加を取り入れた取組は、防災意識を高めることに繋がる。本市においても、自然災害に備え、地域の安全・安心を確保するため、他自治体の先進的な取組を積極的に取り入れ、防災力強化を図ることに期待をしたい。

2. 茨城県下妻市

- | | |
|--------------|----------------------|
| ① 市 制 施 行 | 昭和29年6月1日 |
| ② 人 口 | 41,576人 (令和5年9月1日現在) |
| ③ 面 積 | 80.88km ² |
| ④ 一般会計当初予算規模 | 180億6,000万円 |
| ⑤ 財 政 力 指 数 | 0.67 (令和3年度決算) |

【市勢概要】

昭和29年6月1日に下妻町、上妻村、総上村、豊加美村、高道祖村が合併して下妻市が誕生した。これに先立つ4月1日に下妻町、大宝村、騰波ノ江村が合併されており、実質的には1町6村の合併ということになる。そして平成18年1月1日、結城郡千代川村を編入合併し現在に至っている。

下妻市は、茨城県南西部、東京から60キロメートル圏に位置し、総面積は80.88平方キロメートルで、正方形に近い、短形をしている。その大半は、比較的肥沃な土地で形成され、中央に砂沼(さぬま：農業用ため池)、東に小貝川、西に鬼怒川と水資源も豊かである。

市内には筑波サーキットがあり、レース開催時には全国から多くのモータースポーツファンを集めている。また、天然温泉と地ビールが楽しめる「ビアスパークしもつま」や国道294号沿線に設置された「道の駅しもつま」などの観光交流施設、地域の情報発信拠点が整備されており、多くの観光客が訪れている。その他、地域交流拠点として「やすらぎの里しもつま」や「Waiwai ドームしもつま」、「さんぽの駅サンSUN さぬま」などが整備されている。

これらの恵まれた自然環境や観光資源等を活かして「人と自然を活かし、住みよさを創るまちしもつま」を目指し、まちづくりを進めている。

昭和43年10月1日に「下妻市交通安全」、昭和63年8月15日に「非核・平和都市」を宣言している。

【調査事項】

D X 推進の取組について

(事業概要)

令和4年度にDXを推進するため、総務課情報管理係をデジタル推進室に格上げし、新庁舎移転に併せ、令和4年度中に組織の見直し、令和5年度よりDX推進課を新設した。DX推進課では、行政改革に関する業務も担当することから、DXも含めた全庁的な行政改革を推進している。

市長を本部長とする推進本部を設置し、全庁体制でDXの推進に取り組み、令和5年3月に、下

妻市DX推進計画を策定した。

プログラムの知識がなくてもシステムを作ることができるサイボウズ社のK i n t o n eを1年間の無料トライアルを経て本格導入し、職員自らが必要なアプリ作成を行っている。

また、L I N E上で様々な手続きを行えるスマホ市役所を令和5年3月に開庁した。24時間365日利用することができるものであり、各種申請や届出機能、施設や相談の予約等、マイナンバーカードによる本人確認機能を利用し、行かない、書かない、待たせない、行政手続きを目指している。

DXを推進するためには、職員のICTスキル向上が必須であるとの考えのもと、令和4年度からDX推進課の職員が講師となり独自の研修を実施している。K i n t o n eの基礎編をはじめ、ホームページの作成研修、スマホ市役所研修などの業務に役立つ研修会を実施することで、職員のICTスキル向上を図り、業務改善や行政サービス向上につなげている。

DXを推進したことにより、無線LANや仮想ブラウザの導入で職員の執務環境が改善された。また、研修会を通じ、職員のICT能力が徐々に向上していることや、若手職員だけではなく、中堅以上の職員の意識も変わってきており、従来のスタイルを変えやすい雰囲気が広まっている。

さらなるDXを推進するために、高齢者へのスマホ購入補助を実施していることや、毎週火曜日にスマートフォンの相談コーナーを開催し、市民のスマートフォンに関する疑問や悩みに答える取組を実施している。また、C h a t G T Pを使用した作業の自動化、効率化の検討を進めるとともに、職員が安全に利用できるように活用ガイドラインについて研究を進めている。

【主な質疑】

Q1) 市のDX推進計画に、「デジタル・ガバメント実行計画」に明記されている「サービス設計12か条」を「DXを実現するために職員に必要な心がまえ」として掲げた理由とその効果は

A1) DXを推進するにあたり、国が進めるマインドと歩調を合わせるため、デジタル・ガバメント実行計画に掲げる、サービス設計12か条を掲載した。現在、庁内ルールの策定を進めているが、この考え方をベースに進めている。

Q2) 各種独自取組事項の進捗状況は

A2) 書かない、待たない、行かない窓口において、本年10月10日より市民課窓口にて本格稼働の予定である。デジタルデバイト対策において、スマホ購入補助、相談コーナーのほか、国のデジタル活用支援推進事業を活用した、シニア向けスマホ講習会を10月26日より開催する。広報DXにおいて、日々、市公式L I N Eによる情報発信を行っているが、必要な情報を届けるセグメント配信については、実施には至っていない。ま

た、見やすいホームページ作成のため、職員への研修会を実施している。

Q3) 新庁舎建設のタイミングだからこそ進められた変革や、その他今年度で大きく効率化された分野、業務等はあるか

A3) 職員端末の無線LAN化、インターネット分離環境の見直し、インターネット回線の集約化、各フロアへの複合機導入を行った。

Q4) 億単位の機器導入、SE投入の業務委託があると推測するが、その際の検査検収は誰が行っているのか。検査検収できる職員がいるのか。課長等が行っているのか。

A4) 検査検収は、財政課契約検査係の職員とDX推進課の担当職員が実施した。なお、移転に関する方針については、全ての会議に課長が出席した上で決定している。また、契約前にITコーディネーターによる評価も実施した。

Q5) スマホ市役所の運用について、利用者の状況や課題などはあるか

A5) 現在、用途地域の照会や、犬の死亡届の申請・照会業務が2業務、家庭児童相談やスマホ操作相談などの予約業務が3業務、道路や防犯灯の不具合などの通報業務が5業務の計10業務について手続きを行うことができる。なお、国民健康保険脱退手続き、移住相談予約が近々メニュー追加となる予定である。

Q6) ローコード開発ツールの運営やコストなどの利用実態は

A6) Kintoneについては、アカウント数が340件、使用料が約250万円である。また、アプリ作成の例としては、運転日誌や赤ちゃん訪問時のタブレットの活用、投票速報、研修会申込などの業務においてアプリを作成している。

Q7) DX推進にあたり第三者、相談者等は設けたか

A7) 昨年度に計画を策定するにあたり、計画策定支援業務については委託を行い、アドバイスを受けたが、外部CIOの設置については、現在予定はしていない。

Q8) スマホ購入補助金の予算額や申請件数の実績は

A8) 市の単独補助で実施し、予算は200万円である。本日までで62件の申請があり、補助金額は115万2,300円である。

Q9) 担当課から技術的に操作方法が分からない等の相談があった場合の庁内や事業者によるサポート体制は

A9) DX推進課職員がリモートもしくは担当課に伺い、操作方法や作成に関するサポートを実施している。

Q10) 新庁舎の整備にあわせ、議会のICT化に向けた取組は行っているか。

A10) タブレットを使用しているため、議員用のネットワークの整備を実施した。今後、職員用のネットワークの整備も行いたいと考えている。また、電子採決システムを導入したこ

とで集計が効率化された。さらに、庁舎建設に伴いマイクやカメラなどを最新の設備にしたことで、議事録作成などの精度も上がっていると考えている。

Q11) 各部署から I C Tシステム導入に係る予算要求があった場合、必要の可否について指導等は実施しているか

A11) 昨年度から徐々にではあるが、まずD X推進課に協議をしてもらい、問題無ければ予算要求をするようしている。

[考 察]

下妻市のD X推進については、本市の少し先を行く自治体という認識で視察に伺った。職員のスキルアップのために、担当課が非常に尽力されていることで、全庁的なD X推進が図られている様子である。

組織の見直しや新設されたD X推進課の設置など、組織体制の整備が進んでいることが確認できる。デジタル推進室への格上げや、その後のD X推進課の新設は、D X推進のための基盤づくりを示すものであり、全庁的な行政改革を促進する土台が整えられている。市長を本部長とする推進本部の設置も、D Xの全庁的な推進を強調していると感じられた。

新庁舎への移転に伴い環境整備を実施できたとのことで、本市としても、新庁舎整備への期待とともに、それまでにできる事項については、木更津市D X推進計画に沿って着実に進めるべきと考える。

システム導入においては、サイボウズ社のK i n t o n eを1年間の無料トライアルを経て本格導入し、職員が必要なアプリ作成を行っている点が注目される。これにより、プログラムの知識がなくてもシステムを作成できる柔軟性が生まれ、職員が自らアプリを開発することで業務の効率化に繋がっているものとする。

下妻市のD X推進課長は、豊富な知見を要していると感じられた。I C T活用にあたっては、専門的な知識が必要であり、業務委託等の検査検収の際に苦慮することが想定されるため、本市でも、エキスパート職員の育成或いは専門職の採用が望まれる。

市民向けサービスとして、L I N E上で申請等の手続きを行えるスマホ市役所を開庁し、行かない、書かない、待たせない行政手続きの提供を実施している。また、高齢者へのスマホ購入補助や毎週火曜日にスマートフォンの相談コーナーを設けて、市民の疑問や悩みに答える取組を実施しており、まだまだI C T活用になじめない層への丁寧なサポートが大事だと感じられた。

職員のI C Tスキル向上にも力を入れ、市独自の研修を実施しており、K i n t o n eの基礎編をはじめ、ホームページ作成研修、スマホ市役所研修などの業務に役立つ研修会を実施することで、職員のI C Tスキル向上、業務改善や行政サービスの向上を図っていることが伺えた。

C h a t G P Tを使用した自動化や利用ガイドラインの研究など、最新技術の活用やセキュリティ

への対応にも取り組んでいる。本市においても、DXを推進していくことで、市民サービスの向上や行政サービスの向上につなげていくことに期待したい。

以上、視察結果について概略報告する。