

## 委員長報告書

総務委員会は、令和元年7月31日（水）、8月1日（木）の2日間 神奈川県海老名市において 総合窓口業務等委託について、茨城県龍ヶ崎市において一斉電話配信による緊急防災連絡について、視察研修を行いました。

以下その概要について報告します。

### 記

海老名市	市制施行	昭和46年11月1日
	人口	133,181 人
	世帯数	56,943 世帯
		(令和元年7月1日現在)
	面積	26.59 k m <sup>2</sup>

海老名市は、神奈川県の中核地域に位置し、東京から50km及び横浜から20km圏内にあり、相模国分寺跡等を有する歴史の街である。

日本の高速道路のサービスエリアでは有数の規模を持つ海老名サービスエリアがあることで知られ、近年、横浜・東京のベッドタウンとしても注目を集めている。同時に市内には多くの田園地帯があり、伝統的な農業緑地と都市住宅が共存している市でもある。

#### 1. 総合窓口導入の経緯

総合窓口導入前には次のような課題があり、これらの課題を解決すべく検討を開始。

- 【課題1】来庁者の増加（庁舎建設時と比較し、約30%にあたる約30,000人の人口が増加した）
- 【課題2】待合スペースが狭くなった（繁忙期には非常に混雑した）
- 【課題3】高齢者への配慮不足（高齢化に伴い、配慮水準が高まっているが対応が追いついていない）
- 【課題4】市民目線の窓口ニーズの高まり（来庁者は、各課の名称で取扱業務を判断できない）

これら課題の解決に向け、「来庁者にとって、快適にサービスの提供を受けられる市役所（庁舎）」を目指し、次の方法を検討。

- 【方法1】庁舎1階フロアを総合的な窓口として捉え、可能な限りワンストップを行う。
- 【方法2】カウンターの配置を見直し、待合スペース・通路幅を拡大する。
- 【方法3】来庁者の移動を最小限に工夫する。カウンターをローカウンター（椅子席）にする。
- 【方法4】案内カウンターの設置位置や案内窓口を分かりやすく。案内表示（サイン）は、扱う業務内容を表示する。

## 2. 総合窓口開設までの経緯

- ・平成23年6月 最高経営会議において総合窓口導入の検討開始が決定
- ・平成23年7月 総合窓口関係5部（総務部・財務部・市民協働部・保健福祉部・教育部）の次長による検討会議がスタート  
検討会議は毎週開催（最終合計25回実施）
- ・平成23年11月 検討会議に市長室が加わる
- ・平成23年12月 議会にて補正予算議決（総額1億3,845万円）  
内訳）
  - 総合窓口導入にかかるコンサル委託 約4,100万円
  - カウンター・サインなど備品購入 約7,200万円
  - 既設サイン撤去や石造カウンターなど建築費 約1,700万円
- ・平成24年4月 機構改革実施
- ・平成24年4月～5月 市庁舎改修工事（4/27から5/7のGW中に実施）

## 3. 総合窓口のポイント

総合窓口導入前にあった課題を解決するため、実施したポイントは次のとおりであった。

- 「市民総合窓口」と「福祉総合窓口」のエリア分けを行った
- 番号発券機、大型モニター、コンシェルジュ配置など案内業務の改善
- 窓口を色分けし、サインも取扱業務別に表示した
- ゾーニングの大幅変更により待合スペースの拡充
- 利用者サービスの向上（エントランスホールの有効活用としてコンサートの実施など）
- 執務エリアに関しての工夫

## 4. 総合窓口業務委託について

さらなる市民サービスの向上や効率化を目指し、「総合窓口業務の民間委

託」を実施。

【委託対象業務】フロア案内業務、証明発行・住民異動・戸籍届出等市民総合窓口業務、福祉総合窓口業務

【委託スケジュール】

平成 24 年 8 月 委託の範囲等検討開始  
平成 25 年 1 月から 3 月 公募型プロポーザルによる業者選定  
平成 25 年 4 月 委託契約の締結、以降準備作業の開始  
平成 25 年 7 月 フロア案内業務、市民総合窓口業務の委託開始  
平成 26 年 7 月 電話交換業務を追加  
平成 26 年 11 月 福祉総合窓口業務の委託開始

これにより市民総合窓口業務では、委託前の正職員数 20 名が 8 名となり、5,528 万円の予算削減となった。また、福祉総合窓口業務では、委託前の正職員数 121 名が 114 名となり、1,920 万円の予算削減となった。

## 5. 現在の運営状況

現在の一日の来庁者数は、450 名から 500 名程度。

年に 2 回（これまでに 9 回）、挨拶・身だしなみ・待ち時間などに関する「満足度アンケート」を実施しており、全体評価は 46 点/50 点の好評価を得ている。

## 6. 委託化の効果・メリット

委託を行なったメリットとしては、次のような点であった。

- 急病などでも代替要員が得られるため、安定的な人員配置が図られる。
- マニュアル整備による業務の標準化
- 教育の徹底により、精通した社員の配置
- 人事異動に伴う職員育成の負担の大幅減
- 繁忙期、閑散期に合わせた人員の調整が可能
- 職員による指揮命令、業務及び人事管理が不要
- 業務の品質管理、改善システムの整備が図られる

## 7. 全体として

実際に総合窓口が導入された庁舎の 1 階に入ってみると、真正面のフロア中央部にコンシェルジュが配置されており、市民が行き先に困っている時に、市民の側からも声をかけやすい雰囲気であった。奥に進むと窓口が業務毎に

色分けし、配置されており、看板（サイン）の表記も課名でなく、「保険と国民年金のこと」や「子育てのこと」などと表記することで、市民に分かりやすい工夫をしていた。

また、ゾーニングの大幅な変更によりスペースを確保し、その有効活用策としてエントランスホールで実施されるコンサートなどは、市役所の顔となる綺麗で分かりやすい総合窓口と相まって、シビックプライドの醸成にも寄与していると考えられる。

委託については、これにより人件費が削減され、行財政改革面での効果もちろんあるが、満足度アンケート結果からも分かるように、適切な接遇や的確な事務処理と創意工夫による効率性の向上による待ち時間の短縮などにより市民満足度の向上につながっている点は評価に値すると思う。

龍ヶ崎市	市制施行	昭和 29 年 3 月 20 日
	人 口	77,193 人
	世 帯 数	33,912 世帯
		(令和元年 7 月 1 日現在)
	面 積	78.55 k m <sup>2</sup>

龍ヶ崎市は、茨城県の県南地域に位置し、東京都心から約 45km の位置にあり、電車で一時間圏内であることから、ベッドタウンとして市北部の丘陵地帯に龍ヶ崎ニュータウンが開発された。

牛久沼が市北西部に位置していることから、道の駅を設置するなどし、観光振興に取り組んでいる。また、市西部には一級河川の小貝川が流れ、流域には支流や湖沼が点在している。

## 1. 龍ヶ崎市の災害と地形

龍ヶ崎市で発生した昭和以降最大の災害として、昭和 56 年（1981 年）8 月 24 日に起こった小貝川の決壊があげられる。

当時、大型の台風第 15 号が、8 月 23 日 4 時に千葉県館山市に上陸し、雨は 22 日から 23 日の昼までの約 30 時間で降雨量 600 ミリに達した。

これにより利根川が増水、利根川に流れ込む小貝川がその圧力を受け、流れが遅くなり、泥水を含んだ逆流水が破堤の原因となり決壊に至った。

当時、逃げ遅れた人も多く、ボートやヘリコプターで救出活動を行なっている写真が残っている。

災害の発生は地形と地盤によって、ほぼ決定されるといわれる。龍ヶ崎市の北部は、標高が 15～25m で関東ローム層の蓄積層からなる。南部は、標高が 3～6 m で小貝川・旧鬼怒川によって形成された沖積平野である。小貝川が利根川に流れ込む角度が急であり、両川の合流部は狭窄となっており、逆流が起こりやすい地形となっている。

## 2. 防災対策強化の経緯

### (1) 利根川上流部の大雨による小貝川の決壊

昭和時代に、前述した昭和 56 年の災害以外にも大きな水害を受けた歴史もあったことから、災害への危機意識高揚のため、決壊のあった 8 月 24 日を「市民防災の日」として制定し、この日の前後の日曜日に市民防災フェア（総合防災訓練）を実施している。

また、昭和 58 年には、防災行政無線（屋外拡声局）を整備し、情報伝達

力の強化を図った。

## (2) 東日本大震災による地震被害

平成 23 年 3 月 11 日に発生した東日本大震災では、震度 5 強を観測し、死者 1 名、負傷者 5 名、家屋等の全壊 1 棟・一部損壊 7,900 棟、市内全域が断水する被害がでた。

これを受け、翌年 4 月に、総務部交通防災課から総務部危機管理室に機構改革を行なうと共に、専任の危機管理監を配置した。また、平成 26 年 4 月には、市長直轄の危機管理課へと機構改革を行なった。

## (3) 平成 25 年台風第 26 号による土砂災害

平成 25 年 10 月 16 日、台風第 26 号の通過に伴う大雨により、市内でがけ崩れ 12 ヶ所、家屋等の一部損壊 3 棟、冠水による床下浸水 36 棟の被害がでた。

これを契機に、龍ヶ崎市地域防災計画の改正を行い、避難勧告等発令基準に「気象情報数値基準」を設定した。併せて、水戸地方気象台と連携した詳細な気象情報の入手にも取り組むこととなった。

## 3. 気象災害に対する取組み

気象災害に立ち向かうには、行政にはない専門家の知見が必要であるとの考えから、気象庁の気象予報士活用モデル事業を活用し、気象防災アドバイザーとして気象予報士の派遣を受けた。これにより、平常には、職員の防災気象情報の理解・解読能力のスキルアップが図られ、緊急時には、気象予報士の指導や助言により避難情報発令の迅速性、確度の向上につながった。

台風接近の際には、誰もが情報を得られるように、オープンスペースで情報共有会議を実施している。

## 4. 音声一斉伝送サービスについて

このサービスは、前述の平成 25 年台風第 26 号によるがけ崩れを契機として、人命を失う災害が身近に起こることを実感したことから、導入に至った。それまでは、防災行政無線、広報車、メール配信サービスなどを活用していた。

このサービスは、市民に伝えたい内容を、対象となる市民の電話を鳴らし、応答があると伝達する仕組みであり、より確実に情報伝達ができると考えられる。

現在は、土砂災害警戒区域 30 ヶ所（対象 372 世帯、963 人）に対して、274 回線（74%）の登録がある。今後も、広報誌やチラシにて登録を呼びかける。

費用については、運用実績があった場合の通信費用が必要で、平成 30 年度は、音声一斉伝送サービスを 1 度実施し、41,580 円の決算額であった。

## 5. 音声一斉伝送サービスの課題と展望

情報を市民に伝えることができたとしても、自分の命は自分で守るという市民自身の主体性は十分であるか、情報が正しく理解され避難行動につながっているかなどの課題は残るため、市民アンケートを実施し、調査を行なったところ、避難情報発令後にも避難しなかった人が 62%にもものぼった。その理由としては、近所の人も避難していないから大丈夫と思った、荷物をまとめるなど避難準備に手間取った、一人では避難できなかったなどであった。

これらのことから、「人は逃げない」ことを前提とした緊急対応や事前の避難への備えの重要性周知、共助による避難の推進などに取り組む必要があり、音声一斉伝送サービスの登録率 100%を目指すと共に、市民一人ひとりがマイ・タイムラインを作成し、予め災害が起きそうな時に、いつ、誰が、何をするのかを決めておくことで、いざというときにも慌てることなく、避難行動を起こしやすくしておく準備が重要だと考えている。

## 6. 全体として

龍ヶ崎市では、昭和 56 年に過去最大の災害である小貝川の決壊が起きている。その後も東日本大震災、平成 25 年に発生した台風による土砂崩れなどの被害を受けたことにより、これまで実施してきた防災行政無線やメール配信サービスなどの市民への情報伝達手段に加え、いち早く音声一斉伝送サービスに取り組み、その登録率も高い水準にある。

音声一斉伝送サービスの運用は、比較的簡単で費用も安価であり、荒天時には聞き取りづらい防災行政無線や広報車で広報を補完する役割を十分に担えると感じた。また、ツールも固定電話や携帯電話を使用するため、インターネットが使えないいわゆる情報弱者である高齢の市民にも有効な方法であると思われる。

さらに龍ヶ崎市では、自主防災組織の設立がほぼ 100%完了していることから、共助による防災対策、災害時の支援なども期待できる。このように行政がやれることをしっかりとやることで、市民の防災や避難行動などの意識改革も徐々に浸透していくはずであると考えます。

以上

なお、詳細については、議会事務局に資料を保管していますので、ご覧ください。