

平成 25 年度総務常任委員会行政視察報告書

1 期 日：平成 25 年 7 月 31 日（水）～8 月 2 日（金）

2 視察地：三重県 名張市 [7 月 31 日]

大阪府 堺市 [8 月 1 日]

兵庫県 神戸市 [8 月 1 日]

兵庫県 西宮市 [8 月 2 日]

3 視察者

総務常任委員会

委員長	横田 淳一	副委員長	杉山 捷治
委員	安道 佳子	委員	末次 正
委員	山本 秀和	委員	野口 哲次
委員	平山 五郎	委員	近藤 常雄

所管部長

企画部長 西 勝 啓 祐

総務部長 石 川 定 夫

市民部長 大 野 勉

事務局（随行）

主 幹 玉 井 栄 治

4 視察事項

◇ 三重県 名張市

『災害時要援護者支援制度』について

◇ 大阪府 堺市

『財産活用指針』について

◇ 兵庫県 神戸市

人と防災未来センター

◇ 兵庫県 西宮市

『コンビニエンスストアの多機能端末機による証明書等の交付』について

5 視察報告

7月31日（水）名張市

（人口：79,780人 面積：129.76km²）

名張市は、三重県の西部に位置し、近畿・中部両圏の接点にあることから、古くは万葉の時代から東西往来の要所、宿駅として栄えてきた。江戸期から続く中心市街地の周辺に農山村地帯が広がり、日本の滝百選や森林浴の森百選に指定された赤目四十八滝や香落溪など自然豊かな景勝地にも恵まれている。また、名張は記紀に名が見える歴史と文化の薫り高いまちであり、中世には能楽を大成した観阿弥が初めて座をたてた地としても知られている。

昭和に入ってから、近鉄大阪線が開通し、昭和40年代以降に大規模な宅地開発が進んだ結果、大阪方面への通勤圏として急速に発展。市制発足当時（昭和29年）、3万人であった人口は、およそ8万人となっている。

現在、名張市は、「豊かな自然と文化に包まれ、誰もがいきいきと輝いて幸せに暮らすまち」の実現に向けたまちづくりに取り組んでいる。

【視察テーマ：災害時要援護者支援制度について】

1 災害時要援護者支援制度導入の経緯について

(1) 国からの要請

平成16年7月13日に梅雨前線の影響を受け、新潟県の中越地方や福島県の会津地方で豪雨による大変な被害が発生、その5日後にも福島県や岐阜県でも豪雨による同様の被害が発生した。さらに、同じ年の10月には新潟中越地震が起こった。これらの災害により、高齢者や子供、障害者等が犠牲となったことから、国を挙げて災害時要援護者対策について取り組まなければならないとの機運が高まり、国において本格的な検討が始まった。

平成17年3月に、内閣府が「災害時要援護者の避難支援ガイドライン」を策定し、各自治体に対し要援護者支援に係る全体的な支援の考え方として、対象者の範囲、支援に係る自助・共助・公助の役割分担や支援体制について、地域の実情に応じた避難支援の全体計画と要援護者一人ひとりに対しての避難方法等を確認する個別計画のプランを立てるよう求められた。

(2) 災害時要援護者の避難支援ガイドラインによる取り組み

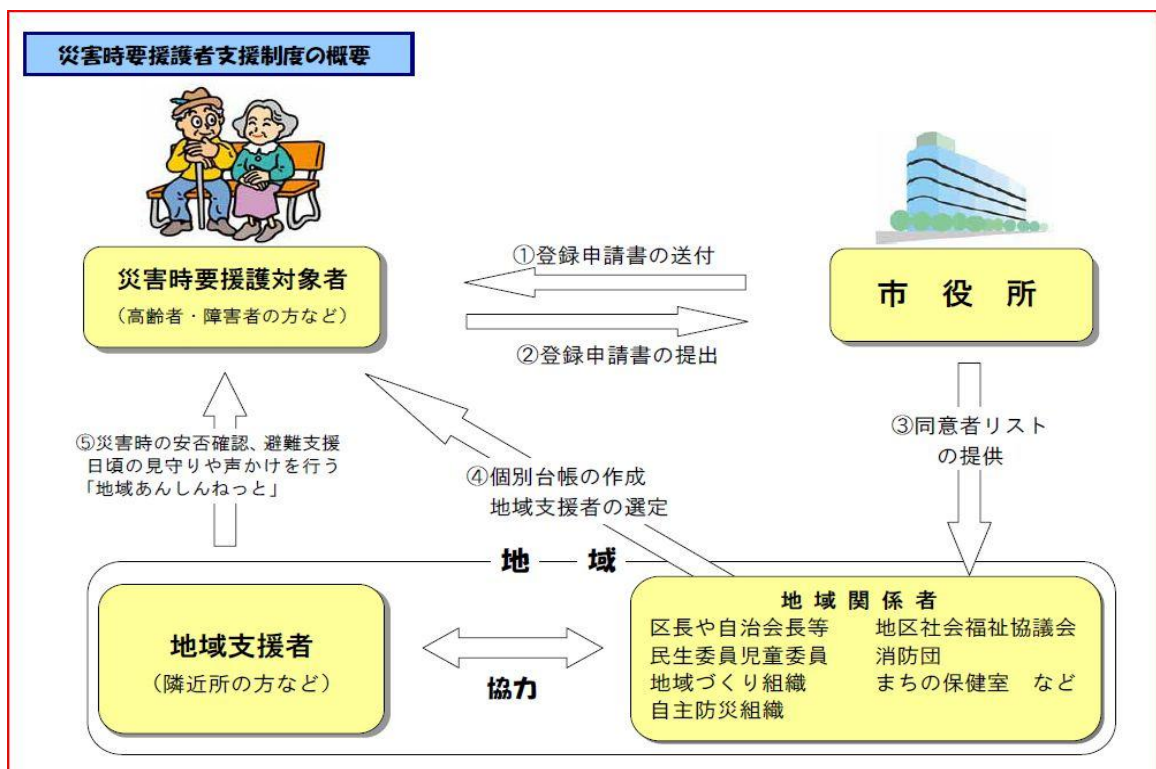
ガイドラインでは、以下の5項目について、具体的な避難支援計画を策定することが求められた。

- ① 情報伝達体制の整備
- ② 災害時要援護者情報の共有
- ③ 災害時要援護者の避難支援計画の具体化
- ④ 避難所における支援
- ⑤ 関係機関等との連携

(3) 名張市の取り組み

平成 22 年 2 月 1 日 名張市災害時要援護者支援制度実施要項を策定し、災害が発生したとき、発生するおそれのあるとき、支援が必要な高齢者や障がい者などに対し、安否確認や情報の提供、避難誘導などの支援が地域内で行われる仕組みを創設し、誰もが安全で安心して暮らせるまちづくりを目指した。

2 災害時要援護者支援制度の概要について



◇ 災害時要援護者とは

災害時要援護者とは、以下①～⑤のうち、災害時等における自力避難が困難なため、本制度の地域における支援を希望され、自身の住所や氏名、障害等の区分などの個人情報を地域関係者へ提供することに同意される方です。(施設、病院などに長期入所・入院されている方は対象になりません)

①身体障害者手帳の肢体1・2級、視覚1・2級、聴覚2級の所持者

②精神障害者保健福祉手帳1級の所持者

③知的障害者で療育手帳Aの所持者

④要介護認定者で要介護3～5の者

⑤高齢者のみの世帯(70歳以上)

◇ 登録状況

年 度	登録勧奨通知送付者数	同意者数
平成21年度	7,757	4,290
平成22年度	3,692	1,242
平成23年度	3,200	844
平成24年度	2,261	667

平成25年7月1日現在同意者数	6,136
-----------------	-------

※ 未登録者には登録勧奨通知を毎年送付し、同意者数を増やす対策を講じている。

3 災害時要援護者支援制度運用上の問題点・課題等について

- (1) 個人情報の管理・共有方法に課題がある。
- (2) 要援護者の特性に応じた情報伝達が難しい。(一律の情報提供しかできていない。)
- (3) 制度の周知不足
- (4) 個別プラン作成に係る支援者の選定等の問題がある。(区長、自治会長が複数の要援護者から指名されることや、要援護者同士で指名しているケースもある。)

☆ 《視察後の意見交換会》

▽ 災害時要援護者支援制度の「地域あんしんねっと」が十分に機能すれば、

災害時には非常に役立つと感じた。

- ▽ 災害時要援護者支援制度のリスト作りは、民生委員と上手く連携し、また、同意されていない災害時要援護者の方に、毎年通知を行う等、積極的に取り組んでいると感じた。入間市でもこの様な方法により、リストを作ることが必要であると感じた。
- ▽ 新しい地域づくりとして、従来の自治会組織を15のブロックに分けて、地域課題の解決を図ることを目的とする事業について「ゆめづくり地域交付金」を利用し、地域のことは地域で解決をするような取り組みについては、大変参考になった。
- ▽ 災害時要援護者を支援する地域支援者の裾野を広げる対策も必要であると感じた。
- ▽ 災害時要援護者支援制度は、危機管理室が中心となって取り組んでいる。入間市でも、災害に備えたこのような組織作りが必要であると感じた。
- ▽ 入間市で、災害時要援護者支援制度を策定する際には、今回視察した内容を参考にしたいと感じた。

8月1日(木)堺市

(人口：841,253人 面積：149.99km²)

堺市は、大阪府中央部の西寄り、大和川を隔てて大阪市の南に位置し、東は松原市、羽曳野市、富田林市、大阪狭山市、河内長野市に、南は高石市、和泉市に接し、大和川の河口から東南方向に広がった市域をもっており、地形は大別して西部海浜の平坦地と東南部丘陵地帯とからなっている。

古代には仁徳天皇陵古墳をはじめとする百舌鳥古墳群が築造され、中世には海外交易の拠点として「自由・自治都市」を形成し、わが国の経済、文化の中心地として繁栄してきた。戦後、臨海コンビナートと泉北ニュータウンの造成により、現在の姿に。84万人の人口を有する政令指定都市・堺は、南大阪の中核的都市として、関西の文化・経済を牽引している。

明治22年 市制施行

平成 8年 中核市に移行

平成18年 政令指定都市に移行 (全国18番目)

【視察テーマ：財産活用指針について】

1 「財産活用指針」策定までの経緯について

少子高齢化の進展や、人口減少社会の到来、さらに、今後行政運営をする上で厳しさが増すことが予想されたことから、公有財産の取り扱いに関して、より戦略的な観点からの財産マネジメントが求められていた。

このようなことにより、堺市においては公有財産の有効活用を図るため、堺市財産活用指針を平成 23 年に策定(売却中心から利活用へ)した。さらに、同年から組織体制を整備してファシリティマネジメント担当を配置し、効率的なファシリティマネジメントを推進するために本年6月堺市市有施設等整備活用基本方針を制定した。

◆ 指針策定までの具体的手順

平成21年度

- 財産活用指針(案)の作成開始
- 議会(委員会)に財産活用指針策定に向け取り組み中である旨の報告

平成22年度

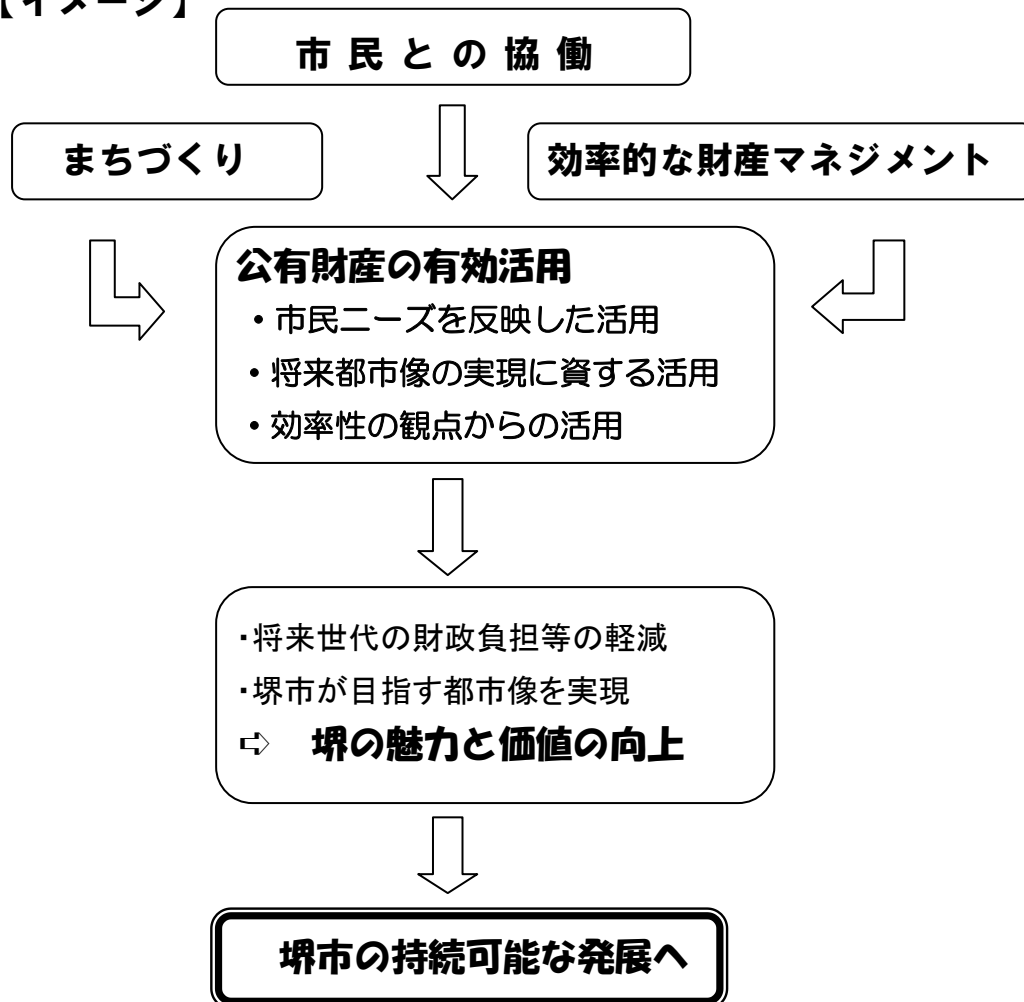
- 堺市公有財産有効活用検討懇話会の設置
- 堺市公有財産有効活用のための懇話会開催(第1回～3回)

平成23年度

- 堺市公有財産有効活用のための懇話会開催(第4回)
- 財産活用指針(案)の全庁照会及び庁議(局長級会議)にて審議
- パブリックコメントの実施
- 財産活用指針の策定及び施行
- 財産活用指針策定についての議会報告

2 「財産活用指針」の概要について

【イメージ】



【具体的取組】

(1) 市民との協働を進める取り組み

① 積極的な情報の公開

市が保有する土地の面積や建物の延べ床面積等を市民に積極的に公開

② 市民ニーズの把握と反映

公有財産の実態調査の中で市民ニーズを把握するとともに、区域単位の施設については、区役所と連携を図りながら区民の意向を反映

(2) まちづくりを進める取り組み

① マスタープラン等との整合

マスタープランを始めとするまちづくりに関する基本計画等との整合性を図りな

から、公有財産の利活用の方針決定

② 活用方法の類型化による意思決定・実施の迅速化

未利用・低利用の公有財産の活用方法を分類・整理し、その類型に応じた利活用や処分の方向性を庁内委員会などに提示することで、利活用の意思決定・実施を迅速化

③ 市のあらゆる部局との連携

管理統括部局、財産マネジメント部局及び利活用実践部局の役割分担を明確にし、それぞれの連携が可能な実施体制で財産の利活用を推進

(3) 効率的な財産マネジメントを進める取り組み

① 財産マネジメントシステムの確立

財産マネジメントを戦略的かつ効率的に実践するため、PDCA サイクルをもとにしたマネジメントシステムを確立

② 財産の効率的な維持管理

ア (仮称)施設等整備活用計画を策定し、施設再編を含め、計画的かつ効率的な施設利用を推進

イ 公有財産管理システムを改修し、統合型 GIS との連携による財産位置情報の電子化

③ 利活用の円滑化と手法の拡大

行政財産の余裕スペースの貸付などの検討を進めるとともに、現在の社会経済情勢に応じて財産活用に関して柔軟に対応

④ 広域連携・公民連携にもとづく公有財産の効率化

南大阪地域の基礎自治体間における公共施設の相互利用などの水平的な連携、民間施設の市民利用などの公民連携による公有財産の効率化（フルセット主義からの脱却）

3 「財産活用指針」策定の効果と課題について

◆ 財産活用指針策定の効果

(1) 行政財産の貸付事例の増加【委託から貸付へ】

平成 23 年 0 件（自動販売機の貸し付けは行っていた）

平成 24 年 4 件（コインパーキングなど）

市で公衆浴場を指定管理者により運営しているが、今後改築等をする際には、土地だけを貸し付けて、貸付収入の確保を図るか検討中。

(2) 有料広告事業の取り組み事例の増加

① 公用車への広告看板の設置

- ② 本庁舎1階のテレビモニターで有料広告の実施(平成25年9月実施予定)
- ③ 窓口封筒の広告化
- ④ ネーミングライツの検討

(3)ファシリティマネジメントの推進

堺市市有施設等整備活用基本方針の策定を行った。

◆ 今後の課題

(1) 市民ニーズの把握と反映への取組

現在は、自治会や議員からの要望等を受け入れる仕組みしかないので、区民まちづくり会議やまちづくりビジョンをどの様に活用して進めていくのかが今後の課題である。

(2) 広域連携・公民連携に基づく公有財産の効率化への取組

水道事業等の広域連携や、道路等のインフラ資産について、今後どの様に取り組んでいくか検討中である。

☆ 《視察後の意見交換会》

- ▽ 入間市も人口減少や高齢化が進むことが見込まれるので、このような取り組みを行うことが必要であると感じた。
- ▽ 財産活用では、売却だけではなく、賃貸や多面的な活用をしようとする姿勢が参考になった。
- ▽ 財産活用指針とファシリティマネジメントが連動するような仕組みとなっていた。このような取り組みが参考になった。
- ▽ ファシリティマネジメントにより、出てきた財産を財産活用指針で有効活用する仕組みが参考になった。
- ▽ 財産活用の一環として、庁舎の駐車場を賃貸する取り組みを行っていたのは、考えさせられた。

8月1日(木)神戸市

(人口：1,540,578人 面積：552.83km²)

神戸市は、日本の首都である東京から西へ約500キロ離れたところに位置する。国際港湾都市としての性格を持ち、天然の良港としての条件を生かして、古くから港町としての歴史を歩んできた。港とともに発展し、港を通じて海外からの文化を取り入れ、

産業を興し、人を育ててきた。

地勢的には、六甲の山々、穏やかな瀬戸内海、起伏のある変化に富んだ地形、温暖な気候という自然条件に恵まれている。市の中央に市域を南北に分断する六甲の丘陵があり、この丘陵の北の部分にさらに帝釈の丘陵があるため、北部地域は丘陵地域になる。一方、西部地域は播磨平野の東部を形成している。旧市街地を形成してきた都心部は六甲の丘陵地と瀬戸内海に挟まれた、奥域 2 kmから 4 kmの東西30kmの細長い地域に存在している。この旧市街地が阪神・淡路大震災によって、広範囲かつ大規模に被災した。

現在、神戸市は、新たな大都市制度「特別自治市」の創設に向けたまちづくりに取り組んでいる。

【視察先：人と防災未来センター】

「人と防災未来センター」は阪神・淡路大震災の経験と教訓を後世に継承し、国内外の災害による被害の軽減に貢献する施設である。西館4階の「1.17シアター」では特撮とCGを駆使して、地震発生時の瞬間を再現。大型映像と音響で地震のすさまじさを体感することができる。東館3階の「水と減災について学ぶフロア」では、風水害の脅威を上下二段のスクリーンにより、実写映像で見ることができる。また、市民や国際防災機関の取組みを紹介するギャラリーや、防災・減災に関する様々な情報を発信し続けている。

1.17シアターでの体験

阪神・淡路大震災の地震破壊のすさまじさを大型映像と音響で体感し、地震発生時の恐ろしさを体験することができた。

震災直後のまち

震災直後のまち並みがジオラマ模型で再現されていた。建物が倒れ、一人一人が通行するスペースしかない状況を見たときに、このような中で、被災者を救出するのは大変なことであると改めて感じた。

大震災ホール

震災後から、復興に至るまでのまちと人を直面する課題とともにドラマで紹介されていた。姉妹を震災による火災で亡くしながらも家族や地域の絆により、懸命に復興に向け、歩み出す姿が再現されていた。復興には、インフラの整備は欠かせないが、心のケ

アも大変重要であると、改めて感じた。

ガイドンスルーム

「語り部」による震災時の体験談を聞くことができる。

視察当日は、震災発生時、尼崎消防局に勤務されていた語り部の方から、水利がない状況の中での消火活動の大変さをお聴きした。災害時は、想定外の事態が発生するので、あらゆる備えが必要であると考えさせられた。

☆ 《視察後の意見交換会》

- ▽ 1.17シアターでは、地震破壊のすさまじさや恐ろしさを体験することができた。
- ▽ 地震発生時に避難所となる公共施設の耐震化や、物資を運ぶための道路、通信網の整備も必要であると改めて感じた。
- ▽ 建物崩壊とその後発生した火災で死傷者が増えたと聞いているので、入間市でもこの様な対策は考えていかなければならないと感じた。
- ▽ 展示されていた避難所の写真では、避難所に被災者が入りきれない状況であると確認できた。入間市でもこの様な状況が発生することも考えられるので、予めその対策を講じておく必要があると感じた。
- ▽ 防災・減災の観点から、阪神・淡路大震災や東日本大震災は忘れてはならない災害である。危機管理の一環として防災倉庫等を充実するとともに、今の子どもたちが忘れないよう映像等により市民に意識啓発を図るような取り組みも必要であると感じた。

8月2日（木）西宮市

(人口：485,741人 面積：100.18 km²)

西宮市は、昭和38年に行った「文教住宅都市宣言」を踏まえ、昭和46年に策定した最初の「総合計画」から、前総合計画に至るまで、“文教住宅都市を基調とする個性的な都市”の建設を基本目標として掲げ、まちづくりを進めてきた。

快適性の豊かなまちとして、阪神都市圏にあって着実に発展を続け、平成20年4月には、中核市に移行した。

基本目標を“ふれあい 感動 文教住宅都市・西宮”として、これまで培ってきたまちづくりの成果をさらに発展させ、多様なふれあいや機会を大切に、これを積極的に活かし、市民一人ひとりが感動できる躍動的な文教住宅都市の実現を目指している。

【視察テーマ：コンビニエンスストアの多機能端末機による証明書等の交付について】

〈住民票の写しや印鑑登録証明書を、住民基本台帳カードを利用して、コンビニエンスストアの多機能端末機で交付するサービス 参加している事業者は、セブンイレブン・ローソン・サークル K サンクス 全国70の自治体が導入〉

1 コンビニ交付サービス実施の経緯について

◇コンビニ交付サービス実施前の時間外・休日の証明書交付方法

昭和44年	電話予約サービス(住民票写しのみ)
平成15年	インターネット予約サービス(住民票写しのみ)
平成16年	平日時間外・休日開庁窓口(住民票写し・印鑑証明・転出入届) 【市内に1箇所のみ】
平成19年	証明書自動交付機設置【市役所に1台 平成 20・21 年に 3 台増設計4台】(住民票写し・印鑑証明・課税証明書・戸籍事項証明書等)

西宮市では、上記のようなサービスを実施していたが、平成22年2月に総務省より、三鷹市、渋谷区、市川市がコンビニ交付サービスを開始すると発表があり、また、平成22年3月には、財団法人地方自治情報センターからコンビニ交付サービスを実施する自治体に対して、導入に係る経費を助成するコンビニ交付推進支援事業の実施団体の募集があったため、住民サービス向上の取り組みとして、平成23年からコンビニ交付サービスを開始した。

平成23年：住民票の写し・印鑑登録証明書

平成24年：課税証明・戸籍証明を追加

2 コンビニ交付サービスの概要について

◆ 交付できる証明書・日時・手数料

種 類	日 時	手数料
住民票の写し	毎日 6：30 から 23：00	1通 200円
印鑑登録証明書		※窓口交付は1通
課税証明書		300円
戸籍全部事項証明書 戸籍個人事項証明書	平日 9：00 から 17：30	1通 400円 ※窓口交付は1通 450円

コンビニ交付手数料は、窓口交付より安く設定されている。

◆ 事業費

◇ 導入経費

項 目	金額(千円)
導入費用	12,253
追加費用(※1)	17,115

◇ 運用経費(平成24年度)

項 目	金額(千円)
機器使用料	6,142
保守費用	2,290
負担金(※2)	5,000
手数料(※3)	3,010
合 計	16,442

(※1) 課税証明と戸籍証明を追加した際の費用

(※2) 支払先：地方自治情報センター

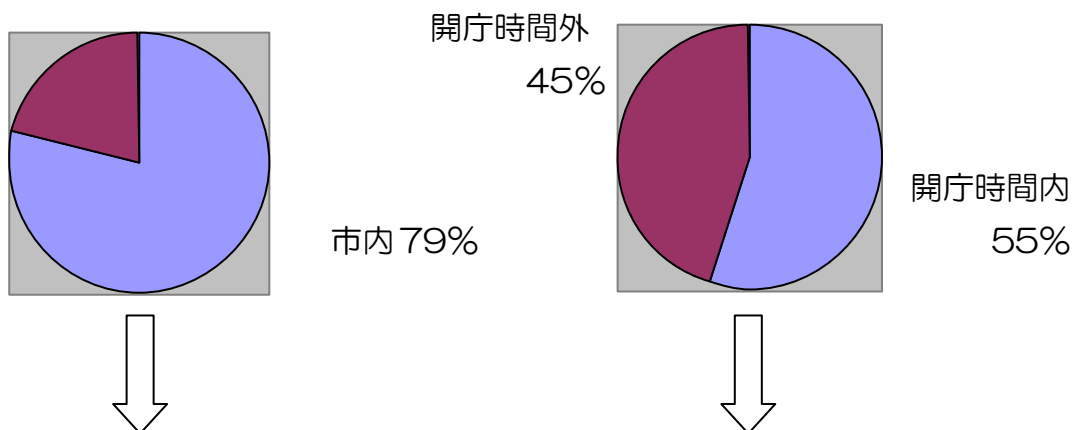
(※3) コンビニ事業者の委託手数料

3 これまでの効果及び問題点・課題等について

◆ これまでの効果

コンビニでの証明書取得割合(平成 23 年 3 月～平成 25 年 6 月)

市外 21%



効果=市民サービスの飛躍的な向上

◆ 利用者数・交付件数

	利用者数(人)			交付件数(通)		
	H23	H24	H25	H23	H24	H25
住民票	5,332	9,521	3,489	6,044	11,002	3,918
印鑑証明	4,764	8,679	2,305	7,457	13,321	3,474
課税証明	-	502	388	-	527	405
戸籍証明	-	198	108	-	240	143
合計	10,096	18,900	6,290	13,501	25,090	7,940

※ 課税証明と戸籍証明は、平成 24 年 7 月から交付開始

※ 平成 25 年は、4 月～6 月分

◆ 課題・問題点

- 1 コンビニ交付サービスを受けるのに必要となる住民基本台帳カードの普及率を向上させる課題がある。(平成 25 年 6 月末 18% 目標は 30%)

☆これまでの普及促進策

- (1) 平成 20 年 10 月から平成 23 年 3 月までの 2 年半、住民基本台帳カード作成手数料の無料化を行った。(国の特別交付税措置として 1 枚当たり 500 円を受け入れて実施)
 - (2) 広報紙やホームページによる PR の他に、チラシの全戸配布を 3 回行った。
 - (3) 顔写真の無料撮影サービスを実施中
- 2 住民基本台帳カードを作成する際に時間を要するが、それ以外の運用上の問題点はない。
- 3 その他
- マイナンバー法案が今年 5 月に成立したことにより、住民基本台帳カードは平成 27 年 12 月末で交付終了となり、個人番号カードに移行されることであるため、その動向を注視している。(個人番号カードでも、コンビニ交付サービスは継続される。)

☆ 《視察後の意見交換会》

- ▽ 時間外や休日等でも交付されるので、非常に市民サービスの向上になると感じたが、導入する際の経費やランニングコストさらには、見えないコストもあることなので、導入するには厳しい面もあると考えさせられた。
- ▽ 導入時に、補助金等を上手く活用している点が参考になった。
- ▽ 住民基本台帳カードの普及率を向上させるため、チラシを全戸配布する(3 回)等の取り組みが参考となった。
- ▽ コンビニ交付サービスは、市民にとって非常に価値のある制度であるので、十分研究する価値があると感じた。
- ▽ 住民基本台帳カードがないとこのサービスは受けられないことがあり、また、平成 28 年 1 月から個人番号カードが導入される見込みなので、その動向を注視することも必要であると感じた。