

# 行政視察報告書

令和5年12月15日

委員会名		総務常任委員会
参加者	委員長	鈴木和宏
	委員	小谷英次郎 池田彩乃 岩田泰明 安野裕子 篠原弘 寺島由美子 楊隆子
期間		令和5年10月17日（火）～19日（木）
視察地、 調査項目 及び概要	香川県 丸亀市	<p>1 地域住民による積極的な自主防災組織の運営について</p> <p>(1) 本市の現状と課題</p> <p>本市では地域防災計画において、災害の防止並びに発災時の被害軽減を図るため、各行政機関や防災関係機関が対策を講ずることは当然ながら、市民等が「自分達の地域は自分達で守る」という精神のもとに自主防災組織を結成し、活動することが極めて重要であるとしている。</p> <p>自主防災組織に対して、防災資機材等の購入に対する補助金等の支援は行いつつ、その運営や活動内容については地域に一任しているところであり、災害が激甚化する中、自主防災組織には地域性や状況に応じた対応が求められている。</p> <p>(2) 調査目的</p> <p>丸亀市では、平成14年から自主防災組織が結成され、各地区が独自に訓練内容の検討や日常的な危険箇所の確認、担い手の確保等を継続的に行っている。自主的な活動の定着に至った経緯や現在の活動内容について調査を行うことを目的とする。</p> <p>(3) 調査概要</p> <p>丸亀市と本市の面積はほぼ同等であり、市の中心を河川が流れるといった地理的な類似点がある。今回はその流域に位置する土器自主防災会から組織の活動や運営方法等について説明がなされた。</p> <p>自主防災会では、過去には水害を想定したワークショップにより意識啓発を行ったり、住民がNTTと交渉し通学路等の電柱に海拔表示を設けたりといった様々な活動が行われてきた。</p> <p>近年では、市で作成したハザードマップ以外に、地域の事情に即した防災マップを作成し、町内のブロックごとに起こりうる災害想定等の検討を行った後に実際にまち歩きを行い、危険箇所の確認等を行っている。このときには防災士の資格を持つ住民が同行している。同時に参加者間では年長者が子どもに対し、過去に起こった災害やその被害を説明するなど、地域への理解促進とともに世代間交流にもつながっている。</p> <p>なお、防災士の資格保有者は年々増えており、市も取得を支援している。資格保有者は毎月発行される地域の広報紙にキャンプを楽しみながら災害時のスキルを学ぶコラムを掲載するなど、地域内での防災</p>

	香川県 丸亀市	<p>意識の普及啓発を図っている。</p> <p>自主防災組織の担い手となる自治会組織は、高齢化や加入率の低下といった課題はあるものの、住民の参加率の高い地域のイベント会場で周知や勧誘を行い、新規加入につなげている。また組織内では比較的短期間で役割のローテーションを行い、特定の人物に負担が偏らないようにするとともに、一部の担当者がいないと機能しないような事態を防ぐ工夫を行っている。</p> <p>(4) 考察</p> <p>本市の地域防災計画にも記載のある、市民等が「自分達の地域は自分達で守る」と同じ精神のもとに自主防災組織を結成し、活動することが実践されている一例として参考になるところが多かった。</p> <p>避難所の運営は行政主導では避難者からの要望が多くなりがちなので、地域のことが分かっている者が運営することが基本であり、さらに避難者も可能な限りは運営者の一人であるという考え方は、地域の課題を我がこととして捉えている姿勢がうかがえた。</p> <p>また従前から地域のつながりが強く、住民間の風通しが良いといった環境と、地域のイベントに防災を意識するものが織り込まれ、防災について考えることが身近になっていることと、さらにそれが地区内で引き継がれていることは大きな強みであると考えます。</p> <p>近年は住民が自発的に防災士の資格を取り、その知識等を普及することで新たに資格取得を目指す者が増えるという例もあり、課題感の共有や自主性により好循環が生まれている事例として参考になった。</p>
視察地、 調査項目 及び概要	広島県 東広島市	<p>1 市民協働によるまちづくりについて</p> <p>(1) 本市の現状と課題</p> <p>市内 26 地区において、自治会や地区社会福祉協議会等の各種団体に構成される「地域コミュニティ組織」が設立され、福祉、防災、文化、環境等の各課題解決に向け取り組んでおり、この取組に対しては負担金で経済的な支援を行っている。課題としては地域コミュニティ組織の役員の担い手不足が挙げられる。</p> <p>一方、各種活動団体に対しては、市民活動応援補助金として、小田原市を中心に活動を行い、今後も継続する見込みのある団体を対象にスタートアップコース、ステップアップコースの 2 種類の補助制度を設けている。内容としてはバリアフリー、環境配慮、フードバンク支援等多岐にわたる。</p> <p>これまでは市民活動団体が単独で実施する事業のみを補助の対象としてきたが、より多くの市民に事業の効果が広がることが望ましいことや、団体へのアンケート調査を経て制度の見直しが図られている。</p> <p>(2) 調査目的</p> <p>東広島市には本市の地域コミュニティへの負担金に該当する制度として、住民自治協議会を対象として地域における課題解決や魅力づくりを支援する「地域づくり推進交付金」があり、その団体活動・地域活動を幅広く支援する制度についての調査を目的とする。</p> <p>本市の市民活動応援補助金に該当するものには、「まちづくり応援補助金」があり、いずれの制度においても例年、多様な申請がある</p>

<p>視察地、 調査項目 及び概要</p>	<p>広島県 東広島市</p>	<p>ということから、制度の内容とともに交付後の効果、その他の支援方法について調査の対象とする。</p> <p>(3) 調査概要</p> <p>「地域づくり推進交付金」は、住民自治協議会を対象としているが、この背景には、東広島市が小田原市の約6倍(635.16 km<sup>2</sup>)と非常に広い市域を持ち、各地域の課題把握とその対応が困難であったことから、市内全域において小学校区単位を基本に住民自治協議会を設置したことがある。このことにより、自治会、老人クラブ、PTA、NPO等、個別に活動していた団体を住民自治協議会が束ねる形となった。</p> <p>地域の課題解決には、この住民自治協議会が主に当たることとし、個々の地域の状況に応じて対応できるよう、それぞれの協議会に「地域づくり推進交付金」を交付している。用途は基本的にそれぞれの裁量に任せているため、地域の自己決定権や独自性、活動の自由度を高めている。</p> <p>各市民団体を対象とした「まちづくり応援補助金」については既存の団体の活動への支援だけでなく、新規活動の立ち上げ、学生団体の支援、地域課題の解決等の様々な目的に対応できる制度となっている。申請後の審査基準は細分化されており、交付された事業の活動終了後は、すでに活用している他の団体やこれから活用したい団体を対象に報告会を行い、裾野の拡大に努めている。</p> <p>(4) 考察</p> <p>市域が非常に広いため、住民自治協議会により、各地域のことは各地域で考え、対応できるよう、「地域づくり推進交付金」の活用に重点が置かれていた。特に交付金の用途を限定しないことで、地域の独自性や活動の範囲拡大に寄与しており、また福祉、環境、防災といったテーマ選択や、地域の人口の多寡によっても交付金の算定を変えるなどして、多様なニーズに対応できる柔軟性を確保している点は参考となった。</p> <p>地域コミュニティ及び市民活動団体それぞれに経済的支援がある点は本市と同様であるが、その制度を活用する地域や団体がより自立している印象を受けた。</p>
	<p>兵庫県 伊丹市</p>	<p>1 スマート窓口について</p> <p>(1) 本市の現状と課題</p> <p>本年1月から、「書かない窓口」サービスとして住民異動届や印鑑登録申請等の手続における記入負担の軽減を図っている。具体的には、来庁時に窓口でヒアリングシートに住所等の最低限の情報を記入する方法と、来庁前に事前申請システムから住所等の情報を入力する方法がある。いずれの方法においても、従来よりも利用者の負担は減っているものの、ヒアリングシートや一部対象外の手続においては記入を要している。</p> <p>(2) 調査目的</p> <p>「書かない」「待たない」「行かない」をコンセプトに、完全に記入を要さない窓口サービスのほか、事前申請・オンライン申請等の整備、手続後の待ち時間の短縮が図られたスマート窓口を実施して</p>

<p>視察地、 調査項目 及び概要</p>	<p>兵庫県 伊丹市</p>	<p>いることから、住民の利便性を重視したデジタル化やサービス提供について先進事例を調査することを目的とする。</p> <p>(3) 調査概要</p> <p>現状、オンライン申請は全ての手続には対応していないため、来庁する必要性は生じるが、他のコンセプトである「書かない」「待たない」サービスについて様々に取り組みされていた。</p> <p>一例として、自宅等で事前に作成した申請書データをQRコード化することができ、それを窓口の端末で読み取ることで待ち時間の短縮につながっている。QRコード化せずに来庁した場合でも、基本的には職員が専用タブレットを用いて申請者から聞き取る形で申請書を作成し、「書かない」窓口を実現している。</p> <p>利用者アンケートによると、負担軽減等の肯定的な意見が多かったが、手続に要する時間を計ったところ、導入以前と大きな差がないという結果になった。しかし職員の聞き取りによる作成であるため、書き損じや記入漏れといったミスによるやりとりが解消され、所要時間としての変化は少なくとも、市民の体感する負担感は大幅に減少するという効果を得ている。</p> <p>このように手続を行った後は、待合状況が窓口のデジタルサイネージ及び市ホームページに表示されるほか、受付時の番号札のQRコードを読み取り、電話番号かメールアドレスを登録することで、順番が近づいた際に通知を受けることも可能となっている。</p> <p>庁内で使用する申請書は様式が可能な限り統一され、転居等の複数課にまたがる手続の場合、最初に訪れた窓口で作成した内容のうち、住所や氏名等の共通する内容については申請書内のQRコードに保存され、次の窓口では記入（聞き取り）が不要となっている。</p> <p>(4) 考察</p> <p>伊丹市は令和4年11月の新庁舎開庁に合わせ、「書かない」「待たない」「行かない」をコンセプトに、デジタル技術を駆使したスマート窓口が開始されたが、そのデジタル技術は庁内案内のほか、混雑状況や手続完了の配信等、窓口での手続前後に至るまでのことも考慮し、徹底して市民の利便性を考慮していることが分かり有意義であった。</p> <p>スマート窓口のサービスに対し市民からの評価が高いことは、デジタル機器を利用する方に対してはより利便性が向上する一方、利用しない方に対しても職員による聞き取りでの申請書作成等があり、デジタル化を進めつつも、それを不得手とする方を取り残さない姿勢によるものと考えられる。</p> <p>また、申請書式の統一に至るまで、各課の担当者の意見の取りまとめ等に相当の時間を要したということから、その苦労がうかがえた。</p> <p>デジタル化によるメリットが強調される一方、デジタルを利用しない利用者への配慮が十分であるかが懸念されたが、庁舎の建て替えという大きな変化を機会に入念に準備し、デジタルデバインドを生じさせることのないスマート窓口に至っており、大変参考になるものであった。</p>
-------------------------------	--------------------	---