

総務常任委員会所管事務調査報告書

- 1 日 程 令和6年5月8日（水）～10日（金）
- 2 調査地及び調査項目
 - (1) 福岡県北九州市
北九州市DX推進計画に基づく事務の利便性向上・効率化について
 - (2) 大分県別府市
防災の取組について
 - (3) 大分県大分市
大分市強靱化アクションプラン2023について
- 3 出席者
委 員 中村 英仁、小山田良弘、原 聡、大塚 毅、八尋 伸二、
古木 勝久、今井 実
執行部：大塚 真（くらし安心部長）
議会局：小泉 祐介、中村 俊介

○福岡県北九州市（5月8日）

1 あいさつ

- (1) 北九州市議会 岩田 光正 局長
- (2) 秦野市議会総務常任委員会 中村 英仁 委員長

2 調査項目

北九州市DX推進計画に基づく事務の利便性向上・効率化について

説明者 DX推進課 西原 克幸 課長 ほか3名

ア 事業概要

「デジタルで快適・便利な幸せなまち」の実現を目指して、「北九州市DX推進計画」を策定したものの。この計画に基づき、デジタルを活用して利便性の向上や効率化などを進めるとともに、生活や仕事など様々な分野での課題解決を図る「DX(デジタル・トランスフォーメーション)」を推進していくもの。

まずは、誰もが安心して行政サービスを利用できるよう「市民サービスの向上」と「市役所業務の効率化」を図るとともに、地域全体のDXにつなげる。職員の中でも、デジタル化への意識は、3つの層に分かれていると考えている。そのうち、一番下の層からはなぜ我々がデジタル化に取り組むのか、二番目の層からは勉強して業務に生かしたい、最も上位の層からは研修が物足りないという声それぞれあるため、DX推進課としては二番目の層をターゲットに、さらなるスキルアップの推進を図っていく。

今後は、その他学校現場では、これまでの文化があり、デジタル化がなかなか進まない傾向にあるため、デジタル化を進めるに当たり、まずその風土の見直しから進める必要があると考えている。

イ 主な質疑

(質問)：北九州市DX推進計画において、計画そのものは、委託をされたものか、直営をされたものなのか。また、市民への合意形成は取れているのか。

(回答)：業務自体を委託し、中身の部分は、直営で行っている。市民には、パブリックコメントを行っている。

(質問)：05セキュリティ対策(P11)の徹底のところ、政令市初のセキュリティ担当ラインの新設とあるが、実際どのようなことを

しているのか。

(回答)：自治体で吸収できるように、国のガイドラインを注視している。

(質問)：今回、取り組みを始め、かなりのマンパワーが必要であると思うが、どう解消したのか。RPAやチャットボットも、本市で試行している状況だが、どう対応しているのか。

(回答)：思いついたアイデアをすぐに形にできるのがノーコードツールであるが、RPAは、なかなか進まないものと思っていて解消とまで言えるかどうか。また、我々自身が使えるようにしていくため、管理アプリから、コロナの件で、ヘルプデスクを使っている状況。小さなシステムを使ってもらう環境づくりが必要と考えている。

(質問)：現在、いつどこで災害が起きるかわからない状況下にある。このことに対応するための方法はどのようにしているのか。

(回答)：災害対応は、あまり進んでいない。1月に行った際は、輪島市は進んでいた。消防局がi-Pad取り入れており、大規模災害が起こったとき、有効である。

(質問) リスキニングをやらないと立ち遅れることを懸念している。行政として必要であると考え。今後、AIが導入されていくと人材が必要なくなると思うが、どのようにしていくのか。

(回答) 全職員向けにローコードツール研修をしている。P21の人材育成プロジェクトにおいて、DXのシルバーとゴールドの人材育成をしていく。

(質問) デジタルは、得意不得意があり、その人たちを取り残さないように、どのようにしているのか。

(回答) 市民センターが130か所あり、そこでの研修を続けていくのは厳しいと考える。提携している事業者が予算を抑えて、取り組んでいくことができるかなと思っている。無理やり高齢者にやらせられないため、AIで対応していくことを考えている。

(質問) AI秘書官について、市長の評価はどうか。

(回答) 特に悪いということは聞いていない。あいさつ文は、AI秘書官が、市長の思いを入れて作っているものになる。

(質問) このツールを局長、部長級の立場で活用できる方法はどうか

うものか。

(回答) まだ、ほとんど使えていない。市政変革を進めていくうえで、ノーコードツールを使わせ、サイボウズのノーコードツールを活用しませんかということを利用の推進をしていく。

○大分県別府市（5月9日）

1 あいさつ

- (1) 別府市議会 河野 伸久 局長
- (2) 秦野市議会総務常任委員会 中村 英仁 委員長

2 調査項目

- (1) 防災の取組について

説明者 企画戦略部政策企画課 村野 淳子氏

ア 事業概要

別府モデル「誰ひとり取り残さない防災」は、災害弱者の避難サポートの取組について、その背景や個別避難計画を構築している。今回、地域と共に多様な団体・組織と進めるインクルーシブ防災では、個別計画の作成、2016年熊本・大分地震の支援活動など、取組を行っているものである。

また、連絡・連携に関して、各種団体における民生委員や自治会長などの地域関係者と多岐にわたり、主に障害者に対して、様々な情報からどのような支援が必要なのか、「誰ひとり取り残さない」ために、何ができるのか支援を行っていくことが特徴である。

今後は、全ての情報を提供することに拒否感がある人が多くいるため、その点を丁寧に戸別訪問し、趣旨を伝えていくことが重要と考えている。

イ 主な質疑

(質問)：個別避難計画の策定が市町村の努力義務となったが、実態はなかなか進んでいないという状況である。そのような中、地域の意識改革において、最も大事な視点は何か。

(回答)：体感をしてもらうことが重要と考えている。前に進んでもらうことの計画をこちらで組んでいき、相手のことを知らないに進められないので、この機会を作ることが重要であることを認識することが大切である。

(質問)：秦野市では避難所運営委員会というものを作り、要配慮者に関しては、個別の部屋を設けることとしている。大きな地震が起きた場合、在宅避難も1つの避難方法であるが、別府市で受け入れ協定をしている福祉避難所が、受け入れを拒否された場合の

想定はされているか。

(回答)：別府市は、ホテルや宿泊所に受け入れを依頼し、障害者については個室での受け入れをお願いしている。親戚などいたら、避難所ではなく、そこに避難してもらう。避難所がすべてではないと考えている。このようなことの事前の意識づけをしていくことが必要と考えている。

また、福祉避難所の職員も足りないことも想定され、安心できるものではない。先日起きた能登半島地震では、1.5避難所（一時的に受け入れる施設）が重要であったと聞いている。3日程度で、移動が可能となり、家族さえ、どこに行ったか分からなくなってしまったため、これを解消しなければならない。環境変化がしてしまい、命を落としてしまうケースがあることがないよう、以上のような想定をしている。

(質問)：訓練では、被害の程度を加味したものを実行しているのか。

(回答)：個別計画がそのものでよいか、通用するのか確認をしている。

(質問)：今回の話を聞いたことで、地域づくり、人づくりが重要であると実感した。どういう組織を企画して、対応しているのか。

(回答)：企画は、私（村野氏）が作っている。ほとんどの被災地に入り、課題を見ているため、何年後かに生かすようしている。何もない状態から、どんな支援をすべきであるかという理解が重要と考えている。いろいろな人の意見を聞いて、変化させていくことも重要である。

(質問)：P14の災害時ケアプランの事前避難で、タイムライン作成があり、自分自身のある程度基準があると思うが、打ち合わせの中で、当事者・地域の支援者の提案はあったのか。

(回答)：当事者・地域の支援者の直接手助けはないものと思うこと。自分の身は自分で守る。また、地域のことは、地域の人に任せる。支援者は、車いすの操作をしてもらうなどの対応をして、優先順位をつけてもらいながら、家族を守ったうえで対応をお願いする。

(質問)：災害アクションプランは、行政がコーディネート力を発揮

しているが、私たち議会、議員として役割は何をすべきか。

(回答)：地域との関わりが強いと思うので、地域の取りまとめをしてほしいと思う。また、状況の変化があれば、地域に伝えてほしい。ペットを連れてきている避難者がおり、避難所の入り口の土間でペットと生活していることが問題であると議員から連絡が入ったことがある。

この点、解決策としては避難所の横にテントを張って、空間を分けるということを提案した。この対応をすると、その者以外にも個室がほしいという避難者がいるということが想定されたため、それを説明し、納得させる活動をしてほしいと伝えた。

さらに、日頃から地域の人への声掛けなどをお願いしたいと思っている。

(質問)：本市より、貴市のほうが観光客は多く、外国人留学生3,600人ほどいるが、対応はどのようなか。

(回答) 2016年に別府市で、地震があり、外国人が困惑していた。母国から連絡があり、知らない間に母国に帰ってしまったことがあった。留学生については、大学側と連携しているので、大学側で安否確認をしてもらい、領事館などには、事前に確認をしてほしいことを伝えている。年1回、外国人を対象に訓練をしている。観光の人ではなく、まず住んでいる人に対して、対応してもらおう。まずは、ここを進めてからと考えている。

○大分県大分市（5月10日）

1 あいさつ

- (1) 大分市議会事務局 井原 正文 局長
- (2) 秦野市議会総務常任委員会 中村 英仁 委員長

2 調査項目

大分市強靱化アクションプラン2023について

説明者 防災局 菅 力 局長

防災局危機管理課 阿部 一也 次長兼課長

ア 事業概要

平成25年12月に「強くしなやかな国民生活の実現を図るための防災・減災等に資する国土強靱化基本法」が制定・公布され、大規模自然災害等に備えた国土の全域にわたる強靱な国づくりに向けて、国土強靱化に関する施策を総合的かつ計画的に推進することが定められたため、大分市においても、基本法に基づき南海トラフを震源とする巨大地震や、これまで経験したことのない集中豪雨などの大規模自然災害に対して、市民の生命や財産を守り、地域・経済社会への致命的な被害を回避し、迅速な復旧復興に資する強靱な地域づくりを計画的に推進するために平成28年12月に「大分市国土強靱化地域計画」を策定したもの。

計画策定後は「大分市強靱化アクションプラン」をもとに、毎年度検証することにより、PDCAサイクルによる施策の進捗管理を行うとともに、必要に応じて、地域防災計画をはじめとした各種計画による施策を追加し、強靱な地域づくりの取組を推進していく。

イ 主な質疑

(質問)：防災は市民にとって関心の高い重要な施策であると思う。アクションプランの進捗状況をどのように公表、説明等を行っているのか。また、市民の合意形成についてどのようにしているのか。

(回答)：大分市議会総務常任委員会での報告と大分市のホームページで公表している。また、個別のことに関しては、下水など担当部局で行い、進捗管理を防災局で行い、パブリックコメントはその都度行っている。

(質問)：マイタイムラインは、どのように活用されているのか。また、VR技術を用いたということだが、具体的にどのような方法か。

(回答)：マイタイムラインは、県下で一斉に作り、活用方法がわかりづらいことがあれば、我が家の防災マニュアル P18 の避難のレベルに応じて、自宅で役立ててもらっている。我が家の防災マニュアルは、令和4年末で全戸配布（20万戸）している。

VRに関しては10台保有しており、県との連携でアプリ開発、動画作成、洪水対策、地震、津波対策の観点から活用している。

普段経験できないような疑似体験をするに当たり、VRゴーグルを訓練のときに持っていき、地域で体験してもらう形で活用している。VRが届いたのがコロナ禍であったため、これから活用していきたいと思う。

(質問)：中学校で行っている具体的な防災教育は何か。

(回答)：今回の改定時に盛り込んだもので、現在、教育委員会と協議をしているところで、指導要領上、防災教育があるわけではないため、防災部門から積極的に取り組んでほしいと言えないのが難しく、具体の取組に落とし込むことがなかなか難しい。

理科の中で、川沿いの学校では、危険性について、海では、津波警報など様々行ってもらっている。1月のボランティア週間では、学校において火災訓練、災害の種別訓練を防災教育の一環として行っている。マイタイムラインも学校教育の部分で、子供に分かりやすいものを作成している。

(質問)：細部まで行き届いた計画であるが、中でも訓練は大切であり、職員と市民の訓練はどのように行っているのか。

(回答)：職員は部局で横断的なもので、人事異動があるため、名簿作りを4月に行い、全庁的に説明する。本部の説明会は、5/27に新メンバーで行う予定である。対策本部長を中心に検証を行う予定。対策部局ごとに訓練していく。支援システムを活用して入力して部局ごとに、防災で管理し、年に数回している。

大分市は、680自治会で、自主防災は100%行う。年1回、自主防災を開催し、事業所に協力してもらっている。

(質問)：消防団活動に関する推進・支援では、消防団に対する色々な支援をしていると思う。本市の消防団の充足率は約90.3%で、貴市の充足率ならびに充足率向上への支援は、どのようにしているか。

(回答)：大分市の消防団の充足率は、令和6年4月1日現在で約86.0%

(定員 2,400 人に対し、2,063 人) であり、昨年と比べ 0.4%減少した。(11 人減)

消防団活動に関する推進・支援では、知識や技術を習得することを目的に、消防学校の入校を推進しており、令和 7 年度までに消防学校入校経験者割合 20%を目指している。6 年 4 月現在で約 14.9% (312 人) が入校しているが、引き続き目標達成に向け取り組んでいる。また、処遇改善や SNS を活用した積極的な広報活動を展開し、消防団を確保に努める。

(質問)：秦野市でも特定の地域で特に水害が発生する傾向にある。その中で市では 50mm 単位を一つの対策の範囲と捉えているようだが、大分市における基準はどのようか。

(回答)：水害対策は秦野市と同様に、最低限の対応であると思う。ポンプ場の設置などによるハード面での効果には限界があるということを知り、あくまでこのハードは避難するための時間を確保するための措置であることを理解していただく必要があると思う。

(質問)：学校等の備蓄機能強化では、食料や生活必需品及び教材を小中学校に分散して備蓄されているが、どのように管理されているのか。

(回答)：職員が備蓄台帳で、備蓄品の保管数量や消費期限を管理しているが、物品の入替などの労力を要するので、業務委託を行っている。

(質問)：防災士の養成の中で、どのくらいの頻度でスキルアップ研修をしているのか。

(回答)：680 の自治会に必ず 1 人の防災士がいるように養成しており、毎年秋にスキルアップ研修を行っている。

(質問)：幅広い取組の進行管理を図られている中で、進捗が悪いものもあると思うが、その進行管理に当たり、工夫をしている点はあるか。

(回答)：各部局で取り組んでいる 205 の事業について、その取りまとめをしているが、まずはそれぞれの部局における進行管理を図ってもらっている。その中で、進捗が悪いところはフォローをしている。

公表を前提に作っていることを各部局に意識してもらい、その

中でしっかりと責任を持って取り組んでいただきたいと伝えている。