

## 総務常任委員会先進地視察研修報告書

- 期 日 平成30年8月6日（月）、7日（火）
- 視 察 先 静岡県浜松市、愛知県岡崎市
- 参 加 者 委員8名、随員1名 合計9名
- 視察概要

### 【浜松市】

- 人 口 804,621人
- 面 積 1,558.06km<sup>2</sup>
- 視察事項 「浜松市ソーシャルメディア活動ガイドライン」及び  
「浜松市議会大規模災害対応行動マニュアル」について

### 【浜松市ソーシャルメディア活動ガイドライン】

近年、フェイスブックやツイッター、ブログなどインターネット上のさまざまなソーシャルメディアの普及に伴い、地方自治体において、情報発信の強化のため、こうしたサービスを利用する事例が増えている。

こうした中、浜松市においては、ブログ「浜松の元気」、ツイッター「家康くんのつぶやき」、公民館ブログを立ち上げるなど、ソーシャルメディアを活用した情報発信を行ってきており、庁内各課においてソーシャルメディアを活用した部局広報に取り組む事例が一層増えることを想定している。

また、プライベートにおいても、ソーシャルメディアを活用する職員が増加し、スマートフォンの普及と相まって、場所と時間を問わない気軽な情報の受発信が活発化している。

その一方で、公務員の守秘義務に反し、業務上知り得た情報を発信したり、他の利用者とトラブルを引き起こしたりといった好ましくない事態も想定されることから、職員が業務またはプライベートでソーシャルメディアを利用する際の指針として、「浜松市ソーシャルメディア活用ガイドライン（業務編・プライベート編）」を策定した。

#### 1 ソーシャルメディアの特性

##### (1) 匿名性の低さ

- ・ソーシャルメディアは、匿名による運用を行っていても、過去の投稿内容や交流相手などから比較的容易に投稿者を特定することができる。

(2) ネットワークと情報拡散スピードの速さ

- ・ネットワーク上では、話題に共通性があるため口コミが活性化され、インターネットの即時性と相まって情報の拡散スピードが非常に速いことが特徴である。

(3) 事前チェック機能の有無

- ・新聞やテレビなどでは、誤字や表現について他者のチェックが入るが、ソーシャルメディアには他者のチェックは入らない。

(4) 半永久的に保存されるデータ

- ・ネット上に公開され、一度拡散してしまった情報は、たとえ削除したとしても、転送、コピーされることでいつまでもネット上に残り続ける。

## 2 業務利用について

(1) 遵守事項

- ・運営主体、運営ポリシーを明らかにする
- ・常に誠実で良識ある言動を心がける
- ・寄せられたコメントへの対応
- ・法令、規定、守秘義務の遵守
- ・浜松市に関する重要な記述は報告し、情報共有する

(2) 禁止事項

- ・市の公式見解でない情報および秘密情報の発信
- ・誤解を招く発信
- ・けんかの売り買い

## 2 プライベート利用について

(1) 遵守事項

- ・市職員としての身元を明らかにし、免責文を掲載する
- ・常に誠実で良識ある言動を心がける
- ・法令、規定、守秘義務の遵守
- ・浜松市に関する重要な記述は報告し、情報共有する

(2) 禁止事項

- ・秘密情報の発信
- ・誤解を招く発信
- ・けんかの売り買い
- ・業務時間中の利用
- ・関係の強要

### 3 ソーシャルメディア活用事例（一部）

#### (1) 浜松市公式フェイスブック「いいら！」

- ・運営 平成24年7月1日 運用開始  
市政情報、イベント情報、災害情報etc（土・日・祝日を含め毎日更新）

#### (2) 浜松市公式フェイスブック「いいら！プラス」

- ・運営 平成26年7月1日 リニューアル  
決まった曜日、時間に配信するシリーズコンテンツ  
（1クールを2カ月（8回）とし、年4回配信）

#### (3) 浜松市公式ツイッター「てんこちょ浜松」

- ・運営 平成28年7月1日 運用開始  
市政情報、イベント情報、災害情報etc（原則平日のみ 日に1, 2回投稿）

#### (4) 浜松市公式LINE@「しゃんべえ情報局」

- ・運営 平成29年7月1日 運用開始  
市政情報、イベント情報、災害情報etc（月に3, 4回配信）

### ☆☆ 各委員の主な所感等 ☆☆

- ・ソーシャルメディアは、高い利便性を持ち、急速に普及してきているが、匿名性の低さ、ネットワークと情報拡散スピードの速さなど、使い方を誤ると思わぬ結果を招くこととなる。これらの特性や危険性を十分に理解したうえで本市においても積極的に活用し、効果的な情報発信に努めていくべきだと感じた。
- ・市内各課においてソーシャルメディアを活用した事例も増え、また、プライベートで活用する職員も増加しており、効果的な情報発信ができていると感じた。
- ・ガイドラインの特徴としては、業務編とプライベート編に分けて策定している点であり、このことにより、ある程度の統一が図られた利活用にするための手立てになっていると感じた。
- ・行政から発信される情報は特に注目するところであり、情報の発信については、慎重を期すことが求められる。ガイドラインでは、遵守事項や禁止事項が詳細に定められており、このような事態を招かない取り組みについて理解できた。
- ・浜松市では、「職員一人ひとりが本市の広報マンであり、PRマンである。」という意識のもと、浜松の魅力の発信に努める意欲が十分に感じられた。
- ・紙面による情報発信に比べ、ソーシャルメディア活用による情報発信は、情報の鮮度、スピード、拡散能力に優れ、市民へのタイムリーな情報発信に適していると改めて感じた。

## 【浜松市議会大規模災害対応行動マニュアル】

### 1 マニュアル策定の背景

浜松市においては、東海地震など大規模災害が想定されていることから、議長の提案として検討が進められ、平成24年10月にマニュアルが策定された。

策定においては、議会運営委員会で検討・協議が進められ、最終的に議員全員協議会で了承されている。

### 2 基本方針

- (1) 議会は、災害の状況に応じ、必要な体制をとりながら、浜松市災害対策本部が行う災害対応に最大限の協力をする。
- (2) 議長は、副議長とともに、議会の災害対応に関する事務を総括する。
- (3) 議員は、地域の一員として市民の安全確保と応急対応等に当たり、地域等における共助の取り組みが円滑に行われるよう努める。
- (4) 議員は、市当局の災害対応の妨げとならないよう、個別の要請は避け、必要に応じて、議長を通じ災害対策本部へ要請する。

### 3 大規模災害が発生したときの対応行動

(震度6弱以上・東海地震注意情報の発表・警戒宣言の発令・東海地震の発生)

- (1) 初期対応期：初動体制（発災後24時間以内）
- (2) 中期：応急態勢（発災後おおよそ1週間以内）
- (3) 後期：復旧態勢（発災後おおよそ1週間以降）

※発災後の対応行動を3期間に分け、議員や議会事務局職員の役割について定めている。

### 4 備考

- (1) 4・9月（年2回）に安否確認メールの訓練を抜き打ちで実施している。訓練内容は、各議員あてにメールを送信し、それを返信してもらうもの。  
①8時30分にメール送信 ②12時までに返信 ③返信率90%程度
- (2) 議会事務局職員21名のうち、地区防災班として8名が割り当てられている。議会としての災害時の対応が手薄になる。
- (3) 大規模災害が発生した際の初動体制や、いざというときの連絡手段が記載されたカードを全議員に配布し、免許証や名刺入れに携帯している。

☆☆ 各委員の主な所感等 ☆☆

- ・ 本市でも平成27年9月に関東東北豪雨という今までに経験したことのないような災害が発生し、議員の中には、市民からの要望等を市の担当課に直接連絡し、対応を求めたケースもあった。結果的に本来優先しなければいけない対策が遅れてしまうことについて反省させられた経緯がある。そのようなことがないように議員の災害時の対応マニュアルを策定する必要性を強く感じた。
- ・ 浜松市では、大規模災害発生時における議員対応と事務局職員対応がきちんと明文化されている。また、議員からの要請事項の窓口を議長に一本化しているなど非常にわかりやすく、行政との混乱も防げる内容になっていると感じた。
- ・ 議会からの指示系統が議長に一本化されているため、的確な対応が図れる体制が構築されていると感じた。
- ・ 議長から災害情報を議員へ提供する際、本市ではタブレットを有効活用すべきであり、マニュアル策定するときには、きちんと明文化すべきである。
- ・ 近年、全国各地で大規模災害が毎年のように起きている。災害の混乱を回避するためにも、議会としての災害時対応行動マニュアルは早急に策定すべきと感じた。

【岡崎市】

- 人 口 387,506人
- 面 積 387.20km<sup>2</sup>
- 視察事項 「額田支所周辺施設整備」について

1 事業実施の背景

平成18年に岡崎市と額田町が合併し、公共サービス機能の見直しが行われてきた。額田支所庁舎については耐震性能を有していないため、その危険性から緊急的な避難として、仮事務所において業務を行っていた。

また、既存施設も老朽化が目立ち始め、維持すべきかどうかの岐路に立たされていたことから、額田地区の拠点としてふさわしい施設整備のあり方を示すため、「岡崎市額田支所周辺施設整備基本計画」を策定した。

## 2 既存施設の概要

施設名(当初)	主用途	竣工年度	経過年数	構造	階数	延べ面積	IS値
旧額田支所(旧額田町役場)	事務室	1964.10	49	R C	2	1362.74	—
額田支所(旧自然休養村センター)	事務室	1978.03	36	R C	2	784.72	0.68
額田図書館	図書館	1977.01	37	R C	2	336.55	1.39
額田図書館・増築部	図書館	1995.02	19	R C	2	225.80	—
ぬかた会館	集会場	1986.07	28	R C	2	718.16	—
森の総合駅(旧額田保健センター)	事務室 案内所	1981.02	33	R C	2	505.42	1.01

## 3 現状の課題

既存施設の老朽化	建築後30年以上経過した建物が多く、大規模な改修や設備の更新が必要な時期にさしかかっている。建築基準法第12条の法定点検の結果、既に改修が必要と判断された部分もある。
利用状況	使われていないスペースがあるなど、利用に対する施設の規模が全体的に過大な状況にある。
施設間の利用動線	個々の施設が敷地の都合に応じて順に建てられてきたため、複数の施設を利用する場合の動線が悪い。
旧額田支所内の設備	旧額田支所は耐震性がないため現在閉鎖されているが、建物内には行政防災無線をはじめとした電気や通信関係の設備が残されており、建物を解体するときは設備の移設が必要になる。

## 4 施設整備のあり方

施設全体のあり方を検討するにあたり、各施設における長寿命化の方針と併せ、既存施設の統廃合について検討した。

### (1) 既存施設を長寿命化した場合

- ・2015年を起点として今後50年先までのライフサイクルコストを試算した結果 →→→ 1,458,994千円

### (2) 新たに施設を建設して統廃合する場合

- ・新築する建築物の延べ床面積を2,000㎡と仮定し、建設後50年間の保全費用及び諸施設の解体費を試算した場合 →→→ 1,087,136千円

### (3) まとめ

- ・既存施設を長寿命化のうえ維持する場合と、統廃合して新築する場合を比較すると、新築する場合の方が財政負担が軽減できる。また、複数の施設で個別に契約されている設備の保守点検や光熱水費の経常的な維持管理費もさらに縮減できることが見込まれる。

## 5 整備の基本方針

- (1) 敷地の有効活用と施設の適正な配置
- (2) 市民交流拠点の整備
- (3) 生活拠点の整備
- (4) 地域防災拠点の整備
- (5) 地域の特性に配慮した施設整備

## 6 複合施設の機能（岡崎市額田センター・こもれびかん）

新しい施設は、敷地内に点在していた額田支所、額田図書館、森の総合駅を集約したものであり、行政機能、市民交流機能、社会教育機能、地域防災拠点機能を有する地域の拠点となる施設となっている。。

機 能	施 設
行政関係機能	額田支所 林務課 道路維持課（額田地区係） 福祉総合相談窓口 シルバー人材センター額田支所
市民交流機能 社会教育機能	額田図書館 集会室 研修室 和室 森の駅情報コーナー プレイルーム 印刷室
地域防災拠点機能	防災活動室 防災倉庫 非常用自家発電装置 受水槽 太陽光発電

### ☆☆ 各委員の主な所感等 ☆☆

- ・ 整備をするにあたり、関係部署が多岐にわたるためコミュニケーション不足によるトラブルがあったという説明があった。整備に関し各課の意見を求めることがあると思うが、計画書が完成してからの注文では、その後の調整作業が大変困難になる恐れがある。このような大型プロジェクトを実施する場合は、特に組織を超えた検討が必要であり、コミュニケーションの重要性を改めて認識させられた。
- ・ 貸出施設は市直営であるため、夜間・休日に支障が生じる。指定管理方式がベストであると感じた。
- ・ 額田地域は林業が盛んなところである。施設の随所に「木」が使われていて温かみを感じるものであった。地域の特性を活かした施設整備の大切さを学ぶことができた。
- ・ 本市も1市5町の合併を経て、公共施設の統廃合は避けて通れないものである。現在各地域の総合支所と公民館等の複合化に向けた施設整備を進めているが、どのような機能を集約していくかについて、地域住民との十分な意見交換が必要であると改めて感じた。