

青梅市行財政改革推進プラン（平成25年度～平成29年度）
取組状況等に対する検証結果報告書

平成31年3月

青梅市行財政改革推進委員会

【目 次】

1. はじめに … 1
2. 「地域防災計画等の見直し」に対する検証結果について … 2
3. 「市民サービスの向上」に対する検証結果について … 6

1. はじめに

青梅市行財政改革推進委員会では、例年、「青梅市行財政改革推進プラン」の取組項目に対する検証を行っている。

平成30年2月に、平成30年度から平成34年度までを計画期間とする新プランが策定されたことを受け、平成29年度をもって終期を迎えた「青梅市行財政改革推進プラン（平成25年度～平成29年度）」の取組項目のうち、新プランに継続して掲載されている27項目の中から、市民生活において関心が高い「地域防災計画等の見直し」と「市民サービスの向上」の2事業を検証対象項目として選定した。

平成30年10月4日と11月12日の2回にわたり委員会を開催し、それぞれの取組項目について、担当課から取組み内容を聴取するとともに、過去5年間の取組み結果を踏まえ検証を行った。

これらの検証結果について、以下のとおり報告するので、今後、各事業を取り組むに当たり、参考としていただきたい。

平成31年3月20日

青梅市行財政改革推進委員会

委員長	菊池	一夫
職務代理	水村	美穂子
委員	川合	純
	山中	眞一郎
	原島	正之
	加羽澤	綾
	土屋	喜夫
	大住	修司
	鳥居塚	卓
	北島	朋子

2. 「地域防災計画等の見直し」に対する検証結果について

検証に当たっては、プランの取組項目にとらわれず、青梅市地域防災計画の内容全般について、以下のとおり検証を行った。

（市民との協力）

市民の中には、災害が発生したら、市が何かやってくれるとの考えを持っている方もいる。

市は、日頃から市民に対し、「自助・共助・公助」の考えを広く周知し、市民ひとりひとりの防災意識の涵養に努めるとともに、市民との協力体制を作りあげていくことが、もっとも必要と考える。

（自主防災組織と自治会加入）

青梅市地域防災計画については、「災害に強い体制づくり」、「災害に強い人づくり」および「災害に強いまちづくり」の3つの柱を基本理念に掲げている。

その中の「災害に強い人づくり」においては、自主防災組織が中心となるが、その中核を担う自治会については、現在、市民の自治会加入率が大幅に減少してきており、防災面においても厳しい状況となっている。

実際に災害が発生した場合、共助の精神が大変重要となることから、自治会が果たす役割は非常に大きいものがあるため、自治会への加入促進を図ることは急務となっている。

しかし、自治会未加入者からは、自治会加入に対するメリットを求められ、また、加入者においても、メリットがないから退会しようという者も出てきている。

自治会における共助は、防災面において大きなメリットであり、特に、災害弱者となる高齢者に対しては、災害時はもちろんのこと、平常時から地域で見守りを行うなど、自治会は、市民の安全・安心のために大きな役割を果たしている。

これらのことから、今後、自治会加入促進を図るうえで、「防

災のために入ってください」と、今まで以上に「防災」を前面に押し出した勧誘をしてみてもどうか。

ただし、「自治会に入っているのがメリット」としてしまうと、自治会に入っていれば何かやってくれるという、受動的な発想を与えかねないため、「自助」があって「共助」、さらに「公助」があるということも、合わせて伝えていく必要もある。

最大限自助努力したうえで共助があるということについて理解を求めていかないと、自治会に対するメリットも分からない状況となってしまうことから、単に計画を作るだけではなく、市民に対し、「自助・共助」について考えてもらう啓発活動の充実が必要と考える。

また、防災面における自治会加入の必要性をPRするうえでも、地域防災計画における自主防災組織の記述部分に、自治会は自主防災組織の最大の担い手であることを、明記してみてもどうか。

（自主防災組織の情報発信）

青梅市では、11の地区において自主防災組織が組織されているが、情報発信が少し足りないと感じる。

各自主防災組織で、それぞれの地区ごとに、地域のニーズにあった防災情報を発信してもよいのではないか。

また、市においても、防災啓発の一環として、そういった活動に対する支援をしてみてもどうか。

（消防団）

青梅市消防団の活動は、非常に活発であり、即戦力として大変有効なものと考えられるが、年々、団員数が減少してきているため、今後も引き続き団員の確保に努めてもらいたい。

また、自主防災組織は、消防団員が構成員として含まれているとのことであるが、地域防災計画において、消防団と自主防災組織との協力関係が、明確に位置づけられていないと感じることから、自主防災組織内における消防団員の活動内容を、計画上に明記してはどうか。

（停電対策）

平成30年9月6日に発生した北海道胆振^{いぶり}東部地震では、いわゆるブラックアウトにより、約295万戸が停電する事態が発生したほか、同月30日に日本列島に上陸した台風第24号では、市内の一部で停電が発生した。

地域防災計画における停電対策については、ライフラインの被害として想定されているものの、具体的な対応・対策が明記されていないことから、長期間の停電に対する対策について、東京電力等の関係機関と協議のうえ、計画に反映してはどうか。

（避難場所・避難所の更なる周知）

災害発生時における指定緊急避難場所および指定避難所については、地域防災計画のほか、青梅市ホームページや青梅市民防災ハンドブック等により、広く市民に周知されている。

しかしながら、その違いや用途、対象者等については、全て理解されているとは言い難い状況である。

例えば、地震が発生した場合、避難所には全員行かなければならない、避難場所についても、行かなければならないと決まっているなどといった誤解を持つ市民が身近にも多数いる。

避難所に入ることができる条件が決まっている中、地域住民の全てが避難してきてしまうと、避難所もパンクしてしまい、避難所運営にも多大な支障を及ぼすことも考えられる。

このことから、今後、避難場所および避難所を周知する際には、周知方法を工夫し、合わせて用途や対象者などについても理解されるよう努めていただきたい。

（特別養護老人ホームとの連携）

高齢者人口が増える中、要介護度が高い高齢者にとっては、避難所生活は大変難しいと思われる。

地域防災計画では、市内12箇所に「二次避難所（福祉避難所）」を設けているものの、高齢者を受け入れる施設には限りがある。

市内には、特別養護老人ホームが24箇所あることから、これら

を活用することで、高齢者（特に要介護者）の避難所確保ができるのではと考える。

市では、施設と協定を結び、連携が取れる取組を進めているとのことであるので、各ホームが、何人くらい受入れ可能なのかといった調査を行うとともに、地域防災計画に反映してはどうか。

また、各ホームの施設長が集まる会があることから、働きかけを行い、防災関係機関として協力してもらえることができれば、災害時の連携も取りやすいのではないかと考える。ほかにも、障がい者施設もあるので、同様の連携を図っていただければよいと思う。

（ボランティアとの連携）

近年発生した災害では、全国から多くのボランティアが被災地に駆けつけているが、受け入れ側において、ボランティアの采配がうまくいかず、混乱を招いた結果、貴重な人材が活用できない事例も発生しているという。

ボランティアの受け入れについては、青梅市社会福祉協議会が中心となって運用されるとのことであるが、市も連携して受け入れ体制の確立に努め、災害発生時に混乱を招かない下地づくりを進めていただきたい。

（地域防災計画における到達目標の検証）

地域防災計画では、各章ごとに到達目標があって、非常に良い目標が掲げられているが、到達目標の検証は必要と考えることから、適宜、実施していただきたい。

（青梅市民防災ハンドブックのPR）

市が配布している「青梅市民防災ハンドブック」は、目を通していない市民も多いと感じる。市民の防災意識の向上の観点からも、防災行事の場だけではなく、市が開催する各種イベントにおいて、防災ハンドブックのPRをすることも必要と考える。

3. 「市民サービスの向上」に対する検証結果について

検証に当たっては、年次計画に掲載のあった「情報提供をより一層充実する。」という部分に焦点を当て、「市民サービスの向上の観点から見た市の情報提供のあり方について」を主議題に検証を行った。

（ホームページによる情報提供）

ホームページの情報発信は、一方的になりやすく、情報過多になりやすい。

情報を受ける側は、全ての情報を知りたいのではなく、その中からほしい情報を取捨選択している。

しかし、知りたい情報にたどり着くまでの階層が深くなっていたり、ページ数が多くなっていたりしていると、情報が引き出せず、その結果、ホームページを見なくなってしまうことにつながり、市が発信した情報が伝わらないという状況になってしまう。

ホームページで情報発信をする際は、情報を受ける側が、どのようなページを閲覧しているのか、現在のレイアウトのどこが悪いのか等といった部分の検証を行い、「よくある質問」の掲載など、情報を受ける側の視点に立った情報発信を心掛ける必要がある。

そのほか、情報過多により、必要な情報にたどり着けないことから発生する閲覧離れを解消するうえでも、より機能的な検索機能の導入や、IT技術を活用し、受ける側の必要な情報を必要なときに提供するなどといった仕組みを作ることも必要と考える。

また、ホームページに掲載している情報の更新作業についても、各課によりバラつきがあるとのことなので、情報の更新は、速やかに行うといったルールを設け、対応する職員によって更新頻度が異なるなどといった状況を起こさない仕組みづくりも必要と考える。

その際、情報の鮮度を保つうえでも、ホームページに掲載する情報については、原則として掲載期間を設けるなどして、常に情報を捨てていくことも必要と考える。

そのほか、ホームページの魅力づくりの一環として、市内の様々

な団体が開催する各種イベント情報なども、積極的に掲載していくことで、内容の充実化が図られ、市民に喜ばれるものになるのではないかと考える。

（メール・ツイッターによる情報提供）

現在、市が配信している「青梅市メール」については、行政情報や防災情報を知るうえで大変有効なものである。

更なる充実策として、メール配信する内容の詳細が、ホームページに掲載されている場合、メール文にホームページアドレスを掲載し、必要なページへアクセスできる方法を取るのもよいと思う。

また、イベント情報の発信等で、青梅市公式ツイッターについても活用が図られているが、魅力ある情報を発信できるよう、更なる活用方法の検討を行い、フォロワー数の増加につなげていただきたい。

（広報おうめによる情報提供）

「広報おうめ」は、もっとも基本的な市の情報提供媒体である。

以前と比べ、色でインデックスがまとめられたりして、読みやすくなったと感じる反面、ページ数が多くなったことにより、全てのページに目を通さないといったことにもつながっている。

ページ数を削減するうえで、現在導入されているAR動画をさらに活用し、情報の可視化を充実させることや、QRコードを活用し、より深い情報発信をすることを検討すべきと考える。

また、紙面構成についても、高齢者を対象とした記事については、比較的文字を大きくし、若い人を対象とした記事については、上記デジタル情報を活用するなどといった工夫もあってよいと考える。

（シティセールスに関するPR）

現在、市では、公式キャラクターである「ゆめうめちゃん」や「青梅Blue」を活用したシティセールスを展開しており、様々なイベントにおいて、「ゆめうめちゃん」や「青梅Blue」のグッズを配布または販売しているものの、これらに対する市民の認知度は、

まだまだ不足している。

認知度を上げるためにも、各種イベント会場はもちろんのこと、市役所の窓口や玄関ホールなどにおいても、グッズを配布・販売し、市民や市外の人たちに対しPRを行ってもよいと考える。