

会 議 録 (要 旨)

会 議 名	令和7年度第1回武蔵村山市行政評価委員会
開 催 日 時	令和7年7月11日(金)午後1時52分から午後4時3分まで
開 催 場 所	301会議室
出席者及び 欠 席 者	出席者：坂野委員長、栗原委員、齊藤委員、横山委員、今井委員、池鯉 鮒委員 欠席者：なし 事務局：企画政策課長、行政管理係長、行政管理係主任 説明員：秘書広報課長、秘書広報課広報広聴係長、防災安全課長、防災 安全課災害対策係長
報 告 事 項	令和7年度における行政評価の実施について
議 題	1 副委員長の互選について 2 事務事業の外部評価について 3 その他
結 論 (決定した方 針、残された問 題点、保留事項 等を記載する。)	議題1 副委員長の互選について 委員の互選により、栗原委員を副委員長に選任した。 議題2 事務事業の外部評価について 「No.1 LINE等システム導入事業」、「No.4 自主防災組織活動 資器材等助成事業」及び「No.5 避難情報等電話配信サービス事業」 について、外部評価を実施した。 議題3 その他 特になし。
審 議 経 過 (主な意見等を 原則として発言 順に記載し、同 一内容は一つに まとめる。)  (発言者) ○印=委員 ●印=説明員 ■印=事務局	報告事項 令和7年度における行政評価の実施について 令和7年度における行政評価の実施について、会議資料に基づき事務 局から説明した。  【質疑・意見等】 ○ 行政の業務は民間企業に比べると多岐にわたり、事業数も膨大であ るため、どのようにマネジメントするかが難しい。そのため、自治体 では5年から10年程度の計画期間を設けた総合計画を策定し、体系 化した施策の個々の事務事業を基に、毎年度予算を組み業務を遂行し ている。総合計画で体系化した施策を計画的に実施するために策定さ れる実施計画には健康・医療、高齢者・障害者福祉、子ども・子育て 支援、災害・防犯対策、都市計画、産業、環境、教育など多岐にわた る事務事業が掲載されている。 行政の予算規模は歴史的に見ると上昇しており、特に第二次世界大 戦以降は福祉国家の概念が生まれ、行政によって雇用機会、国民の健 康福祉や教育の制度を確立してきた。また、経済発展に最も効果的な 方法としては、行政の財政支出により市民の生活が豊かになり税収増 となるのが最も経済成長に影響し、1940年代から1980年代ま で継続していた。

しかし、財源の無駄遣いが生じることへの懸念や、行政の財政支出で日本経済が必ずしも上手く循環しない状況が1970年代から1980年代に到来し、行政の業務のやり方について一度見直しを図ろうという議論が起こった。これまでの行政の業務のやり方は効率が悪く、効率を追求すべく民間企業の経営から学び、手法を取り入れようとする動きが2000年代に始まったことが、行政評価制度のきっかけと認識している。

国における行政評価制度は、行政改革の一環で開始されたものであり、その後、地方自治体においても無駄な事業を削減するという観点で導入されたものと承知している。

行政においては、民間企業のように採算性や効率性を考慮して無駄な事業を排除するということが困難であり、財源が税金である以上、一旦制度化されてしまうと廃止できないまま運用されるということが、海外で当時問題視されていた。

そこで、効率化を進めるべく行政評価制度が導入されることとなったが、行政機関による内部評価でなく、学識経験者や市民を中心とした外部による評価を重視し、外部評価の仕組みが構築された経過がある。

行政の取組としては、無駄な事業の廃止のほか人員を削減し、少ない財源で同等の効果を得るという観点から、行政改革を実施してきたが、制度導入から数十年が経過し、事業の見直しが進んであまり削減できるものがない状況となっている。今の行政評価制度では、事業が市民のために役立っているか、あるいは公金を使う価値のある事業か、より良くするための発想でもって行政サービスの受け手である市民の立場から評価することが大切になっている。そのため、市民の視点でもって事務事業の有効性や効率性を判断して評価を進めることが重要である。

本市における行政評価の実施に当たっては、総合計画で体系化した施策を計画的に実施するために策定される実施計画に登載された全ての事務事業を評価の対象としている。本年度は全196件のうち、外部の意見を取り入れることが望ましいと思われる事務事業として行政評価会議が選定した15件について、外部評価を実施するということである。

外部評価を実施するに当たり、直接的な意見を言える委員会の役割は大きく、率直な意見を述べて有意義なものとなるようにしたい。

- 他に質疑等はあるか。
- 特になし。

#### 議題1 副委員長の互選について

委員の互選により、栗原委員を副委員長に選任することとした。

#### 議題2 事務事業の外部評価について

- 議題2「事務事業の外部評価について」説明する。  
会議次第の4ページを御覧いただきたい。

当委員会では、行政評価委員会設置要綱第2条の規定に基づき、外部評価を行うこととしている。

審議の流れは、最初に所管課から事務事業の概要や課題等について説明し、その後、所管課による内部評価の結果を踏まえて、委員の皆様から当委員会による外部評価として意見をいただくという流れである。

また、評価していただく内容については、所管課による内部評価を踏まえて、会議次第の4ページ及び5ページに記載した外部評価調書によって行っていただきたいと考えている。

評価の手順については、まず、「視点別の評価」として事務事業の実施状況や実績などを「妥当性」、「有効性」、「効率性」の三つの視点で評価していただき、その結果を踏まえながら、今後の方向性を含め、総合的に評価を行ってもらいたいと考えている。

続いて、会議次第の6ページを御覧いただきたい。

本日は、資料『令和7年度第1回外部評価対象事務事業【評価調書・補足資料】』の1ページの秘書広報課が所管する「LINE等システム導入事業」、防災安全課が所管する3ページの「自主防災組織活動資器材等助成事業」及び5ページの「避難情報等電話配信サービス事業」の3件について、審議をお願いします。

なお、審議時間については、1件当たり35分程度としたいと考えているので、御協力をお願いします。

説明については、以上である。

【質疑・意見等】

- 特になし。

- - - - - 事務事業の外部評価に関する審議 - - - - -

No.1 LINE等システム導入事業

LINE等システム導入事業の概要及び内部評価について、評価調書に基づき所管課から説明した。

【質疑・意見等】

- 市公式LINEに登録してどのような情報が得られるのか。
- LINEを通じて市政に関するあらゆる情報が発信される。具体的には、防災安全、観光イベント、子育て、福祉、学校、犯罪に関する情報など、各所管課における事務事業に関連する市民にお知らせすべきものを常々発信している。
- 昨日、本サービスに登録したばかりだが、確かに頻繁に市からメッセージを受信し、現在20件程度となり情報発信が活発であると分かる。
- 受け取る市民の立場からすると、配信される全ての情報が必要でない場合は、LINEの配信設定で必要な情報のカテゴリーを自分で選択できる。

- どのようなカテゴリーがあるのか。
- 防災安全、市政、観光イベント、議会情報、子育て、健康福祉、事業者向け情報、学校、犯罪、道路交通がある。
- 本サービスを一度試すためカテゴリーを選択せずに全て登録してみた。昨日は緊急の気象情報の配信があったが、一、二日の間に20件程度のメッセージが届くこともあるようだ。その状況が続くと煩わしいと思うが、例えばカテゴリーで「子育て」を選ぶとその情報だけ受け取れるのか。
- 選択したカテゴリー情報のみ配信される仕様である。
- LINE登録者数は増えているのか。
- 令和6年度末時点で3,285人であったが、令和7年5月末時点で4,009人に増えている。  
市公式LINEアカウントは、令和6年度から市政情報等の発信手段として活用している。当初、新型コロナウイルス感染症対策室でワクチン接種予約用として活用したことが始まりで、市公式LINEアカウントへの登録者数はおおむね13,000人程度である。その中で「すぐメールプラス」によるLINEを通じた市政情報の配信設定を希望されている方が4,009人である。
- 「すぐメールプラス」のシステム機能や運用方法を伺いたい。
- LINE以外にも、市では従来からの取組としてX、フェイスブック、市政情報メール配信などで、登録された方に対して情報発信してきたが、これまで職員が各種メディアごとに操作して配信していたものを、「すぐメールプラス」のシステム機能を活用することで、一度の操作で各種メディアに一括配信できるようになった。情報発信件数も増えており、職員の負担軽減や業務の効率化に大きく寄与しているものと考えている。
- 昨日の猛烈な雨に伴う大雨情報などの注意喚起も配信するのか。
- 気象庁から発信された災害情報を市で受信し、システムを通じて自動的に登録者に配信する。先日は悪天候で大雨情報の受信が多かったため、登録者に対しても短時間で逐一メッセージが通知されていた。
- LINEや他のSNSでも同じ事が言えるが、一度は登録しても一斉にメッセージを受信し始めると、都度の通知はうるさく、煩わしいと感じて通知そのものを拒否してしまうこともあり得る。LINE登録者数が増えているにもかかわらず、逆に通知をブロックしている人がいる可能性もあるが、その人数は把握できるのか。
- 把握できる。登録者数13,000人程度の中の3,000人程度がブロックしていたと思う。
- せっかく市からの情報配信が煩わしいとの理由でブロックされるのは残念だ。配信回数を一日何回まで、配信時間を毎日何時に定めるなど、何らかの一定のルール作りが必要だと思う。
- 御指摘のとおり、所管課によってはより適切に情報を届けたいがために、同じ内容を数日後に繰り返し発信している状況も見受けられるので、発信を控えるよう注意喚起を行うこともある。
- 今後、情報配信の内容をフォーマット化した方がよいと思う。本事

業の課題として「各担当課で個々に情報発信を行うため、担当課によって内容の分かりやすさに差が生じている」との話もあったが、フォーマット化し、各課で発信する情報であっても市民が同じスタイルで見ることができるようにした方がよい。

● 御意見のとおり、配信する内容の平準化を図ることが課題だと捉えている。

○ 配信情報は市民が必要な情報を取捨選択できる仕組みとなっている。更に利用勝手を良くしていくことを考えたときに、先ほど挙げた内容の平準化と併せて、受け取る市民が情報過多で負担を感じることをないように配信する情報の量やタイミングについても検討してほしい。

○ 今年4月に本サービスに登録したが、とても使い勝手がよく、様々な情報が配信されて有り難いとも感じている。

本サービスは、本市のことをあまり知らない方やより深く知りたいという方にとっては、市政情報が随時配信されることや、災害関連でも大雨情報や学校等の避難所開設情報がタイムリーに知ることができるのもよいと思う。それに加え、本サービスでないと知れなかったと思う情報もあり、市長が出演するラジオ配信については本サービスのLINEメッセージで知ったが、公務やプライベートの話も交えて市長の話聞くことができ、市に対してとても親近感が湧いた。

本市は都内で唯一鉄道駅がない特徴ある市だが、武蔵村山市を愛している地元の方も多く、情報発信のセグメントを選び自身で必要な情報だけを受け取れるので、本サービスを更に利用していただきたい。窓口などでもっと市公式LINEをPRしてもよいと思う。

○ 確かに初めて本市に転入した方にとって本サービスは有り難いと思うので、特にPRして広げていくとよいと思う。

○ おそらくそもそも本サービスをまだ知らない市民も多いので、浸透させるためには更に広報を進めていくことも必要だと思う。

○ LINE等のSNSは苦手で、生理的に馴染まない方もいるように思う。私自身もスマートフォンやLINEを使うので便利でよいと思うが、アプリをインストールして各種設定を行うのは不慣れで分からない部分もある。そういった操作の際には手助けがあればよいと感じる。

○ 新しい情報提供の在り方を考えたとき、LINEの活用自体は便利で使い勝手がよく、利用者も増えているため、情報伝達手段として活用していくのは妥当性があり、一定の有効性も認められる。効率性についても、システム導入に際し既存システム改修として約364万円程度で抑え、順調に登録者も増えており、今後はランニングコストとしてシステム手数料約200万円程度で運営できるということもよいと思う。

ただし、便利ではあるものの、LINEを使いたくても使い方が分からない方もいるので、そういう方に対するケアは必要であり、配慮していただきたい。

○ これらの情報配信ツールはセキュリティ面がとても重要だと思う。

L I N E を含めた S N S 等の利用では個人情報の流出が度々取り上げられ問題になることがある。本市でも対処する方策はきちんと講じているとは思っているものの、使う側としては心配している。

- 市民の方が登録した電話番号等は L I N E の運営会社にて管理、保存しているが、L I N E を活用する当システムの配信に際して、登録者の電話番号等の個人情報は使われていない。仕組みとしては、あくまで市公式 L I N E に登録している方へ情報を配信するよう、市から L I N E の運営会社に依頼し、同社を通じて配信される。

セキュリティに関しては、L I N E など各種メディアの運営会社側で何らかの問題が生じると、それに関して市で直接関与することはできないが、逆を言えば市では個人情報を持たないため、情報漏洩の危険性はないものと考えている。

- 市民向けの情報系システムが狙われてハッキングされたことはあるのか。
- 本市では発生した記憶はない。職員の操作ミスやウイルス感染によって情報漏洩したという他自治体の事例は報道で聞いたことがある。
- 全国的にはどうなのか。
- ないとは言えない。外部から送信されるメールのうち、ウイルスが添付されたメールを誤って職員自身で開き、ウイルス感染してしまう事例はあると思う。
- 市からの防災情報を偽装して実際に情報を流すような犯罪者がいる可能性はあるのか。
- 今のところ成り済ましの被害報告を受けたことはないが、市役所からのメールを騙るケースがあり得ないとは言えない。
- 利用者への注意喚起を L I N E の運営会社がすることはあるのか。
- その対応は聞いたことがない。成り済まし被害は、最近では銀行、クレジットカード会社、配送業者等を騙る成り済ましメールの被害が頻発していると聞くものの、L I N E では聞かない。L I N E はメールと違い、一方が特定の方の個人情報を知っていても相互間で友達登録をしなければメッセージを送ることができない仕組みなので、そういう事例は考えにくいと思われる。
- 話を聞く限り現状は問題ないと思うものの、今後、新たなセキュリティの問題が生じるかもしれない。セキュリティ対策の観点から、やはり常日頃から他自治体の事例等を踏まえ情報収集しつつ、気にかけて対処してほしい。
- 市から情報配信する前に内容に不備がないかをチェックする仕組みはあるのか。
- 当システム自体に検査機能は備えていない。各担当課において情報配信の際には配信内容を起案し、所属長の決裁を受けた上で配信している。
- 間違った情報を配信することはないのか。
- 添付した画像に不備があり、内容を差し替え改めて配信したケースは数回あったと思う。
- 事前に発信する情報内容を課内でチェックする体制もあるならば、

今後もしっかり準備して配信してほしい。

- 他市の事例をみると、LINE Payを用いた市税の納付や、LINEを用いたアンケート調査などの取組もある。行政全体の情報化やDX化を考える中で、LINEを使うことで行政手続がより簡単に完結できる取組も少しずつ進んでいる。情報配信の機能だけでなく、そういう視点からもLINEの使い方を鋭意研究していただき、より便利なものとなるようにしていくことが望ましい。

また、行政相談そのものについて、チャット機能を使いLINEで行う取組も始まっているので、長期的にはそういうことも見据えながら検討を進めていただきたい。

- これまでの話をまとめると、本事業は、多くの市民に適切な情報を素早く確実に届けるため、市政情報等の配信手段としてLINEを活用するものであり、効率性や利便性の向上の観点から一定の意義が認められる。また、LINEや他のSNSへ一斉配信できるシステムを活用した情報発信により、市政情報等の配信件数の増加にも寄与していることから、今後も継続することが適当である。

他方、各所管課において個々に情報配信する運用により配信内容や回数にばらつきが生じている。また、ユーザーである市民の煩雑性を考慮すると、頻繁な配信は真に必要な情報伝達を阻害し、かえってユーザーの離脱を招くおそれがある。

よって、フォーマットの共通化による配信内容の平準化や、配信回数等に一定のルールを設けるなど、市と利用者の双方にとって最も効果的な運用方法へ見直すことが望ましい。また、利用者拡大に向け、本事業の利便性を本市の情報を必要とする転入者やSNS等の利用が不慣れな方等に焦点し、周知していくことが肝要である。

なお、運用に当たっては、情報セキュリティ保護の観点からサイバー犯罪や情報漏洩等に十分に留意しつつ、他自治体の事例等も研究するなど今後もセキュリティ対策を講じた上で情報配信をしていくことを求めたい。

さらに今後は、LINEの利便性を踏まえ、情報配信の機能としてだけでなく、市民対応や行政手続への活用など、活用方法の多様化に向けて検討し更に効果的な事業に発展させることを期待したい。

#### No. 4 自主防災組織活動資器材等助成事業

自主防災組織活動資器材等助成事業の概要及び内部評価について、評価調書に基づき所管課から説明した。

##### 【質疑・意見等】

- 既存の自主防災組織の結成数を伺いたい。
- 現時点での自主防災組織は34団体で、同団体に対し資器材を助成している。現在、自主防災組織の結成母体を限定していないが、全ての自主防災組織が自治会を母体としている。現状の自治会結成状況を踏まえ、マンション管理組合等、自治会以外の組織による結成を促進していく必要があると考えている。

- 自治会の結成数を伺いたい。
- 令和7年5月1日現在で自治会は54団体である。
- 全自治会で自主防災組織をできるだけ組織してほしいという考えでよいか。
- そのとおりである。
- 資器材とは具体的にどのようなものか。
- 自主防災組織のぼり旗、トランジスタメガホン、粉末消火器、救急箱、強力ライト、担架、ヘルメット、救助工具セットなどがある。
- 総額にするといくらののか。
- 一つの自主防災組織に配備する全ての資器材を合計し61万円を予算計上している。
- 自治会やマンション管理組合等で新たに自主防災組織が結成された場合、申請し承認されるとそれら資器材が1セット支給されるのか。
- そのとおりである。
- 現物支給なのか。
- 各種防災資器材の調達に係る経済的負担が自主防災組織の結成に当たって障壁となると考えられるので、申請に基づく現物支給という形式をとっている。
- 支給された資器材のメンテナンスは各自治会の自主防災組織が自分たちの資金で行うのか。
- そのとおりである。配布後は各組織においてメンテナンスし、保管場所も手配してもらう。
- 各自治会で加入役員数は異なるので、例えばヘルメットなども10個の支給で足りる自治会もあれば、20個の支給が必要な自治会もある。その場合、資器材の支給数は変動するのか。
- ヘルメットなどは基本的に自治会の役員数に応じて支給するので変動する。
- 何年も前に資器材の配備が完了した団体もあると思うが、粉末消火器などの消耗品は使用期限がある。期限が経過する前に点検して市で交換するのか。
- 御指摘のとおり、粉末消火器は通常5年から8年程度の期限がある。各団体のメンテナンスで使用期限が間近のものなど、粉末消火器は薬剤の入れ替えのみ別途に市の予算で対応している。
- それは本事業の予算とは別なのか。
- 別である。
- あくまで自主防災組織の新規結成団体を増やすために防災資器材を準備する事業でよいか。
- そのとおりである。
- 市内に54の自治会がある中、現時点の自主防災組織は34団体とのことだが、直近の3年間のように当面の間結成団体が1団体あるいは結成なしの状況はここ数年続いているのか。
- 令和5年度及び令和6年度は助成実績がなく、令和4年度に1団体が設立され申請に基づき資器材を助成した。それ以前は、毎年1団体

ずつ新たに自主防災組織が組織され増えていた。

- 自治会の既存の結成団体はある程度配備が終了し、今は申請が少ないのだと思う。
- 印象として、地域活動が活発な自治会は既に自主防災組織を設置してしまい、諸事情でなかなか設置が難しい自治会が残る状況なのかを知りたい。
- 要因として、やはり自治会を母体としているので、現状の自治会は加入者数自体が減っており、近年は自治会が解散・消滅してしまった地区もある。その影響から近年は自主防災組織が結成されず、助成件数も伸び悩んでいるのではないかと推察している。
- 感覚としてだが、自主防災組織がここ数年結成されず、34団体から伸びていない理由には、防災資器材等の助成の問題というより、もっと何らかの根本的な原因があると思う。それが解決しないと、本来の趣旨である本制度によりインセンティブが高まり、自主防災組織の結成団体が増えていくことは難しい印象を受けるが、所管課としてはどうか。
- 現行の制度は、新規結成団体に対する結成時点での現物支給だけが、既存の結成団体にも新たに補助等を行いたいと考えている。未結成の自治会等にも補助制度を更にPRすることで新規結成を促していきたい。
- これまで自治会や町内の集まりに参加していたが、大規模災害が起きたとき、自分でどの範囲まで参加しなければいけないかの認識が恥ずかしながら希薄だったと思うことから、本事業の意義はあると強く感じている。阪神淡路大震災の際、建物が倒壊し周辺が瓦れきに埋もれた状況で消防隊が実際に救助できたのは全体の約1.7%しかおらず、その他は自力での脱出や、家族又は近隣住民による救助が約9割を占め、人的被害が抑えられた事実も知った。  
自主防災組織がとても重要かつ大切だと改めて感じたが、自治会の現状は年配の方しかおらず、若手の方は時間の都合等で加入できない実態がある。災害等がいざ起きた際に地域コミュニティや自主防災組織へ助けを呼ばないと自分も街も助からないこと、自主防災組織がいかに大事で、活動に参加すべきかを市民にもっと深く理解してもらえるような働きかけ、啓発活動があればよい。
- 御意見のとおり、震災等の大規模災害発生時は公的機関による公助のみでは対応が困難となると予想され、自主防災組織は自助共助の戦力として期待されるので、結成促進のため市ホームページやチラシ、SNS等で広報している。また、防災訓練や防災関連の事業を行う際の更なる周知と、他にもできるものがあるかを考えていきたい。
- 以前、自治会に加入していたが、自主防災組織はやはり自治会単位でないと基本的にはできないと思う。  
防災の備えは常日頃から大事だと思うものの、訓練してみても資器材を持ち実際に動き出せるかという近隣を見てもできると感じられず、住民だけでは実際の行動は難しい。強制的という語弊はあるが、何らかの方策を考えないと気持ちだけでは先につながらず、とにかく

訓練に一度参加して資器材の使用法の説明を踏まえ、災害時を想定した助け合いや避難行動など市が先導して何か取り組むことはできないものか。市で人員や手間をかけるのは難しいと思うが、具体化するには市が先導し、音頭をとってもらえれば住民も意識が向いて少し前進していくと思う。

● 文化振興課が所管する「出前講座むさしむらやま塾」の事業で、要望に応じて当課職員が出向き災害に対する普段の心がけや、過去の震災の教訓等を講義する機会がある。しかし、強制的にというのはなかなか難しく、今後も講座等の機会を捉えて、その中で災害での自助共助の考えや普段の心がけを説明し、市民の防災意識の向上に努めながら自主防災組織の結成促進を図っていきたい。

○ 講座を開催すると参加者はどの程度集まるのか。

● 基本的に自治会単位での依頼が多く、1回の開催でおおむね20人程度が集まる。

○ 必要だと思われても実際にこういう形にならないのは歯がゆい。

○ 自主防災組織の結成・未結成にかかわらず、自治会では防災訓練を実施しているのか。

● 市では年に1回防災訓練を実施している。それ以外は自主防災組織や各自治会において独自の訓練をしているところもある。

○ 本事業を類似事業と統合できないか。年間1件の申請があるかという現状で、事業としても固定していない。似通った事業は多いと思われるので、本事業の防災資器材と、例えば非常食といった関連事業との統合が可能であれば検討してみるなど、予算や業務をまとめることで効率がよくなれば行政としても手間が省けるとされる。

○ 自治会の現状で、活動するにも60代以下の会員が少なく70代や80代の方しかいない自治会もあり、実際はほぼ活動できていない。自治会役員が自主防災組織で活動する前に高齢の役員本人を助けにいかねばならない状況もあり得ると思う。また、資器材を自治会集会所に保管する場合も多く、ヘルメットを取りに行く時間があるかの問題もある。都営村山団地は適した保管場所もあり確か自治会加入率も一番高い。保管場所の確保は阻害要因になるためその他の地区は確認が必要かもしれない。

○ 自主防災組織の新規結成や本事業の助成件数そのものが少ないという最大の理由に、本制度の適切さの問題というより、自治会を取り巻くコミュニティの状況や、市民の防災意識の問題が根底にあると思料する。

本事業を考えると、自主防災組織を立ち上げる際に助成制度があること自体は役立つため廃止することにはならず、妥当性、有効性ともに一定の意義が認められる。

ただし、本来の目的である自主防災組織の設立を考えたとき、現状34団体あるが、そこから更に新規結成を促して団体数を伸ばすのは難しく、更に団体数を増やそうとすると、それ以外の要因を考えないといけな。それには市民の意識啓発や、あるいは積極的に組織化に関わる何らかの支援の方策を新たに考えていく必要がある。

まずは市民意識だが、先ほど意見のあったとおり、過去の大震災の教訓を踏まえると、要救助者の約9割は近隣住民等の助け合いで救助されていた実態がある。このことから組織化する以前に、まずは市民に防災や地域防災力の必要性を認識させるために、市民の意識自体に働きかける啓発活動が必要である。その上で、組織化にフォーカスした取組をやっていく必要があると思料する。

昨年度、当委員会による外部評価を実施した「特定健康診査未受診者受診勧奨事業」において特定健診の受診率を向上させる取組としてナッジ理論を用いたアプローチが紹介されていた。受託事業者が勧奨対象者の属性別に啓発メッセージを発信するという効率的かつ効果的な手法で、確かに受診率も向上していた。本事業も同様の発想で、ターゲット別に啓発メッセージを発信すれば、効果的に関心が高まるのではないかと思う。

続いて取組で市民意識が高まったところで、自主防災組織の受け皿の母体となる自治会側にどうやって組織化してもらえるかを考えると、この点は難しく、自治会そのものの高齢化や役員数の低下の問題もある。よって、第一段階で市民意識の底上げを行い、第二段階で組織化にフォーカスした講習のやり方や支援の在り方の検討という二段階に分けて考えていく必要があるように思う。

また、制度の支給内容として、期限切れになる消耗品など、各組織の状況に応じた内容とするため、結成団体から要望を聞く方法もあり得るだろう。さらに自主防災組織を維持していく視点から、負担を軽減するためには何が一番有効かという観点から意見を伺うことも必要だと思われる。

最後に、制度があるという待ちの姿勢ではなく、自主防災組織を結成してほしい団体に対し積極的に働きかけ、どのようなニーズがあり、加入のための障壁をいかに取り除き加入してもらえるかを確認してPRすることが望ましい。

- これまでの話をまとめると、本事業は、震災等の被害の防止及び軽減を図るため、地域住民が自主的に結成する自主防災組織に対し防災資器材等を支給することにより、その結成促進及び活動を支援するものであり、その意義は認められる。

他方、市民の地域防災意識の希薄化に加え、自主防災組織の担い手となる自治会自体の高齢化や加入率低下に伴い、自主防災組織を新規結成する余力のある団体数にも陰りがあることから資器材等の助成以前に新規結成等を阻害する要因が他にあると思料する。

よって、本事業の趣旨に照らし、災害時における自助共助の視点からは、防災活動が自主的に行われるよう市民の地域防災意識の高揚を図る啓発活動とともに、組織化を促すためのインセンティブとして本事業が活用されるよう効果的な支援の方策を検討していくことが肝要である。

啓発活動については、ナッジ理論等を活用した効果的な周知や、有事の際の行動規範や防災資器材の使用方法を交えた地域住民を巻き込む実践的な出前講座や訓練等により、市民の防災意識及び対応能力

を高めていくことが望ましい。

また、効果的な支援の方策については、未結成団体等からの意見を踏まえ、自主防災組織の新規結成等を阻害する要因を明らかにした上で、組織の維持及び活動を実質的なものにしていくための支援策に加え、類似の補助事業等を整理するなど、効果的な運用方法も併せて検討していくことが望ましい。

#### No.5 避難情報等電話配信サービス事業

避難情報等電話配信サービス事業の概要及び内部評価について、評価調書に基づき所管課から説明した。

##### 【質疑・意見等】

- 本サービスの登録者数を伺いたい。
- 市報や市ホームページで広報しているが、現時点のサービス登録者は5名である。直近では令和5年度2件、令和6年度2件の利用申請があった。

総務省の「令和6年度版情報通信白書」によると、我が国のスマートフォンの世帯保有率は90%を超えている状況であるが、固定電話の世帯保有率は57%で年々減少傾向にある。サービス対象となる市民の人数は不明確だが、国内のスマートフォンの普及率が非常に高く、大多数の市民にとって本事業へのニーズは高くないと推察している。
- サービス登録者が累計5名なのはすごく寂しい。
- 昨年度は実際に市で避難指示は発令されたのか。
- 一度も発令されておらず電話配信もしてない。
- 先ほど審議した秘書広報課が所管する「LINE等システム導入事業」でLINEやSNS等に一括配信できる「すぐメールプラス」のシステム機能が紹介されたが、防災安全課ではどの程度それを使いメール配信するのか。また、当システムでメール配信される内容と、本サービスで電話配信される内容は同じなのか。
- 本サービスで配信する情報は、避難指示や避難所開設といったかなり緊急度が高い状況に関する防災情報である。一方、「すぐメールプラス」で配信する情報は、日常的なお知らせ程度のものから避難指示に関するものまで幅広いため、配信件数に差がある。
- 避難指示を発令する場合、本サービス以外にも防災無線での放送や広報車により市民に知らせるのか。
- 防災行政無線の放送に加え、消防団等に協力いただき土砂災害警戒エリアの周囲を警戒しながら巡回して広報する。
- 発信方法の多重化の観点から、いろいろな形で情報が届く方がよいし、それに越したことはない。ただ他の情報発信手段でも対応する点を考慮すると、本事業がそこまで必要とは言えない気がする。
- 登録者はかなり年配の方なのか。
- 比較的年配の方である。本事業を開始した当初は65歳以上の年齢制限を設けていたが、登録件数が少ないため条件を撤廃した。

- 最近は固定電話の詐欺被害も問題視され、被害防止対策のため金融機関等でそもそも電話に出てはいけないと注意喚起している。市内でも被害が多発する中、本サービスは電話に出る前提に立つものだが、登録者とその危険性を理解した上で登録しているかが心配であり、注意しないといけないと思う。
- 電話配信はシステムで自動に行うのか、市職員が直接個人へ電話するのか。
- システム上で配信する情報を文章で入力し操作すれば対象者へ架電され相手方に自動音声が行くものである。
- 費用はそこまで高くないが、電話に出たら自動音声が行く仕組みだとしても、それを5人だけの対象者にシステムを使用するには疑問がある。
- 知らない電話番号からの着信に対し、電話に出ないようそもそも最初から電話がかからない仕組みを講じるケースが非常に多い。その場合、架電しても相手方に電話がかからない状況が起こり得るし、実際の体験として、相手方の電話機設定で自分の電話番号が許可されておらず、応答すらできないことがあった。昨今の状況で電話配信はなかなか難しくあまり意味がないと思う。むしろ防災行政無線放送で知らせる方がよいのではないか。
- ゲリラ豪雨などの状況では防災行政無線放送が聞こえないこともある。
- ハザードマップ上で特別警戒区域に分類された地域に住む方への連絡は大事だが、比較的平面の土地に住む方であればある程度の余裕があるとも思う。先ほど審議した「自主防災組織活動資器材等助成事業」と同様、対象人数は少ないがそれで事業を廃止してしまうのは残念だと思う。
- 先週も猛烈な雨が降り、市内の一部の地区で道路が冠水して大変だったが避難指示は発令されたのか。
- 警報は出ていたものの、夜間帯かつ短時間で雨も止む見込みだったので結果的には発令されてない。
- 他に代替手段となるサービスはあるのか。
- 本市では防災情報配信体制の多重化を目的として、株式会社ジェイコム多摩と行政告知放送の再送信に関する協定を締結しており、防災行政無線の放送内容を受信可能な機器を住宅屋内に設置できる体制を構築している。本事業の代替手段となり得ると考えており、利用者に300円から500円の月額利用料が発生するものの、受益者負担としては妥当であると思う。
- 代替策がないなら現状維持のまま本事業を継続するのもよいが、代替手段があれば固定電話の保有率が減る中で必ずしも本事業を残す必要はないとも思う。廃止するなら何らかの代替手段をきちんと示さないと難しいので、登録者5名に対し説明をする際、株式会社ジェイコム多摩の代替手段を使用できることや、いざという時は広報車や防災行政無線放送による避難情報の配信が行われることへ理解を得られたらよいのではないか。

- 市で発令する避難情報等の発信方法の多重化の一環として、様々な手段で防災情報が届くのは大切かつ必要である。むしろ気になるのは防災に関する緊急情報弱者となる方は一体誰かと考えると、外国人や高齢者、要介護者の方がいた時にどうやって対応していくかということをしっかり考える方が重要ではないかと思料する。  
固定電話のみを現在使用している方がどのような状況か、もっと特別なケアが必要で、それを考慮した支援が必要かもしれない。固定電話があっても実際は要支援が必要な方だとしたら、固定電話があると分かること自体はあまり本質的でない場合もあり得ると思う。
- 確かに逃げるよう言われても実際に自分だけでは逃げられない方もいる。
- 災害時に自力での避難が困難な障害者、高齢者など特に配慮が必要な方は避難行動要支援者として登録しており、民生委員などを中心に早い段階から本人へ連絡を取っている。避難に関しても計画を立てて電話や無線で情報が流れるタイミングよりも早く対処していただくような体制を整えている。
- 一度事業を始めた以上、廃止はなかなか難しいが、廃止の際は民生委員等にも総合的に案内する配慮をしていただきたい。それを前提にすれば委員の中には本事業を廃止してもよいのではないかという意見が多いと思う。
- 実際に登録者に架電して避難指示をしたことはあるか。
- 本事業を開始した令和4年度以降は、避難指示する大きな災害は発生しておらず未使用である。
- 一度も発信したことがないのか。
- 試験的な情報配信はしたが、実際の避難等で本サービスの電話配信をしたことはない。
- いざという時にはないと困るし、実際に避難指示する大きな災害が今まで起きておらず必要ないとは言えないが、一度も使用したことがなく効果は検証しにくい。
- 実質コストは令和5年度決算額が1千円、令和6年度予算額が6千円なので費用も高くなく制度として残してもよいと思う。
- 登録者5名の方にわざわざ出向いて本事業を廃止してよいかと意見を確認するのではなく、一定の方針を決定してから伝える方がよい。
- 登録者には今後新たな防災システムや別の手段ができた際に、現行のサービスを廃止し新たに変更したサービスの内容を知らせればよいので、とりあえず現状維持でよいと思う。
- 導入のきっかけは、スマートフォン等のメール配信に代わる同等のサービスを提供するためなのか。
- 携帯電話とスマートフォンを所有している方には文字情報をメール配信できるが、所有していない方には配信できないことから、それを補うためメールやSNSによる避難情報等の配信時に自動的に固定電話に架電する情報配信サービスを開始した。
- メール配信と同等のサービスを提供するのは重要そうであるが、本

事業の実際の利用実態はごく僅かである。また、固定電話を利用する方も少なく、被害防止のため受信拒否をする方などがいる。そう考えると有効性のある手段として代替するものかは疑問であり、しかもあまりニーズが高い代替手段だと思えない。ただし、実際に5名の方が登録する状況から急に廃止するという結論には至らないだろう。

- 地方の取組で各家庭に配置した無線機で行政防災無線の放送を受信し、情報を聞くことができるものがあると聞いたことがある。その方向で情報配信を考えたことはないのか。
- 株式会社ジェイコム多摩との協定に基づくサービスは箱型の無線機を用いて防災行政無線の放送を受信するものである。
- それはジェイコムの回線を自宅に引かなくても無線を受信できるのか。
- ジェイコムに未加入の場合も機器を設置してサービスを受けることは可能だが、ジェイコム加入者と未加入者で料金設定に差がある。
- 登録者にできるだけ代替的なサービスがあると伝える対応はできる。しかし、固定電話に固執する人がジェイコムへ加入してまで代替サービスを受けるかは疑問が残る。
- それに月額利用料として300円から500円がかかり、おそらく自宅に回線を引く場合は別途工事費も発生する。本事業で登録者に対し何年も電話発信をした実績がない中、代替手段のサービスを利用するため毎月300円を永遠と払い続ける方がいるかは疑問だ。年金収入のみの方などは厳しいと思う。
- ジェイコムの機器はケーブルテレビの回線を利用し防災無線情報を流す仕組みとなる。自宅に回線が引かれていれば機器をつなぐだけで利用できると思われる。
- ケーブル線を一度自宅に引き込むなら工事が必要となり、工事は数万円かかるかもしれないが代替手段としてはハードルが高い。
- もっと前から始めた事業かと思ったが、実際は開始後間もなく驚いている。固定電話の利用率が減っていく傾向にあった中、連絡手段の多重化で導入した当時の所管課の意図を考えると、導入から4年程度しか経過していない段階で事業を廃止する判断は難しい。
- 市民や市議会等から寄せられた意見に「市議会定例会において、携帯電話やスマートフォンを所有している市民も本サービスの対象としてほしい」とあるが、本事業は市議からの意見で導入されたのか。
- そうではない。本事業は、携帯電話やスマートフォンを所有しておらず、メールやSNSの受信手段を持たない市民を対象とし、その方への情報伝達手段として運用している。そのため、既に携帯電話やスマートフォンを所有している方にはメール配信を行うので本サービスを提供していないが、利用者の拡大を図るため利用できるようにしてほしいとの主旨であった。
- メール配信ではなく電話配信を望むものなのか。
- メール配信に加え電話配信してほしいという意見だった。しかし、文字情報の方が情報を取りこぼすこともなく確実性が高いので、メール配信ができるなら更に電話配信で対応する必要性は低いと判断し、

市議会でも答弁している。

- 代替的な情報伝達手段がないわけではなく、広報車や防災行政無線もある中で完全に情報が行き届かない人とも思えない。
- もし、携帯電話やスマートフォンを所有している人も本事業へ登録し、ニーズが増えた場合、避難指示は避難対象エリアに住む市民にのみ電話配信されるのか。それとも登録者全員なのか。
- エリアメールは文字情報の配信時に対象エリアを設定できると思うが、電話配信は設定できないと思われる。
- 避難指示や避難命令が実際に配信された時、避難しなくてもよい地域に住む市民も指示に従い避難してしまうことはないか。
- どの地区に避難指示が発令された旨は配信内容で伝える。
- メール配信と違って電話での避難指示は後で見直すことができず、音声のみで相手に確実に伝わるかが懸念される。実際に避難指示が発令され市内の町名を音声で伝えても、本人が動揺してしまい、避難指示というだけで内容をきちんと把握せずに避難行動をする年配の方が出てきかねない危険性もある。
- 御意見のとおり、文字情報の手段の方が落ち着いて見直せるためより確実性は高いと考えている。
- 固定電話の保有率が少なく利用者が減る状況で、それをもっと増やそうとするのではなく、電話配信ではなく、文字情報などを用いた確実に伝わる伝達方法をより多くの市民に普及する方法を考えて検討することが望ましい。登録者5名のためだけというより、できるだけ多くの市民が使えるものがよく、より確実性の高い情報伝達手段に移行して市民に利用してもらえる方策となると、文字情報の伝達では結果的にスマートフォンを使う方法になるかもしれないが、そういった手段を使えるよう注力した方が効果的だと思料する。

メール配信の代替手段があるとよいという意味では妥当性があるが、固定電話の利用者数の減少や受信拒否設定のことを考えると必ずしも有効とは言い難い。また、これまで実際に使われたことがなく有効かどうかは判断が難しく、もっと別の有効な方策があるかもしれない。そういう意味では効率性は見直しの余地があり、登録者は5名しかおらず事業を維持していくのは疑問が残る。

すぐに本事業を廃止するわけにはいかないが、今は現状維持だとしても長期的には代替となる方策へシフトし、本事業を廃止した方がよいのかもしれない。
- これまでの話をまとめると、本事業は、市が発令する避難情報等の伝達手段の多重化の一環として、スマートフォン等を所有していない市民に対し、固定電話への架電により情報発信を行い、市民の円滑かつ迅速な避難行動を確保するものであり、その意義が認められる。

しかし、利用登録者数は5名と少なく、導入後、利用実績がないことから効果検証が困難である。また、昨今の固定電話の世帯保有率の低下や、詐欺被害防止のため受信拒否などの設定が常態化している実情を踏まえれば、固定電話への音声配信でもって十分な情報伝達と判断するには有効性及び効率性の観点から疑問が残る。さらに、固定電

