

平成24年11月12日

天理市議会議長 三橋 保長 様

総務財政委員会
委員長 寺井 正則

総務財政委員会視察報告書

視察日程 平成24年8月7日(火)～8月8日(水)

視察先及び調査事項 千葉県 柏市 8月7日(火)
調査事項「BCP(事業継続計画)」
「オンデマンド交通システム」

東京都 墨田区 8月8日(水)
調査事項「ガバナンス」

| | | |
|------|------|--------|
| 視察議員 | 委員長 | 寺井 正則 |
| | 副委員長 | 荻原 文明 |
| | 委員 | 三橋 保長 |
| | 委員 | 佐々岡 典雅 |
| | 委員 | 菅野 豊盛 |
| | 委員 | 今西 康世 |

随 行 議会事務局 森 和司

(1) 視察先及び目的

千葉県 柏市役所

調査事項

「BCP(事業継続計画)」の策定について

目的

大規模な災害が発生した場合、天理市においても、災害応急対策活動及び災害からの復旧・復興活動の主体として重要な役割を担うことになり、災害時であっても継続して行わなければならない通常業務を抱えています。このようなことから、大規模な地震等の大規模災害発災時においても業務が適切に継続できる体制を整えておく必要があります。しかしながら、全国のBCP(事業継続計画)の市区町村の策定状況は平成22年度で策定率6.5%、策定団体113団体という状況であり、すでに平成20年度には第3次情報化基本計画を策定し、その中でBCP(事業継続計画)を策定している千葉県柏市を視察先に選定しました。

(2) 視察概要

① 視察日時 平成 24年8月7日(火) 午後 13時～ 15時

② 調査事項

「BCP(事業継続計画)」

③ 視察先対応者

議会事務局 議事課 副参事
議会事務局 議事課 課長
企画部 情報政策課 副主幹
企画部 情報政策課 情報化推進担当

④ 施策概要

「ICT 部門における業務継続計画」

◆計画策定の趣旨

背景

イ,発災時、市役所業務の実施・継続に情報システムやネットワーク等の稼働が必要不可欠。

ロ,情報システムやネットワーク等は、あらかじめ対策を講じておかないと、早期復旧も困難である。

ハ,全庁的な業務継続計画が必要。

ニ,まず、「ICT 部門の業務継続計画」を先行して策定。

ホ,重要業務の実施・継続を行う基盤を整える。

◆基本方針

イ, ICT 部門の責務遂行

市民の生命の安全確保、市民生活や地域経済活動の早期復旧のために、必要となる市の重要業務を最優先で復旧するため、ICT 部門として業務に必要なシステムを早期復旧する。

ロ, 来訪者、職員、関係者の安全

業務の継続・早期復旧に当たっては、来訪者、職員、その他の関係者の安全を第一とする。

ハ, 計画書の有効性の維持・改善

本計画は、適切に関係者に周知し、最新の状況を反映した計画となるよう点検を行う。そして、訓練等の結果を踏まえて是正措置を講ずるとともに、少なくとも年に一度定期的に（前提条件に大きな変更があればその都度）、計画の全般にわたる見直しを行う。

ニ, 関係機関との連携

外部事業者等と連携し、代替え対応可能な業務継続計画を立案する。

◆地域防災計画との関係

災害時の応急対応 ⇔ 情報システムの復旧
(外部への情報提供)

※優先順位によりシステムの復旧

- ◆被害想定の設定（停電を対象リスク）
業務時間外に、市内の一部で商用電力が突然遮断、庁舎の電力供給が非常用電源に移行
公共通信回線（音声・データのネットワーク）の途絶
情報通信機器の起動不具合の発生

- ◆重要システムの選定
情報システムは全体で約 300 システム



約 40 システムを選定

- イ、情報政策課が管理主体のもの
庁内情報ネットワーク・ウイルス対策等のサーバ
共用データベース・情報パソコン
- ロ、情報政策課が管理上一部関わるもの
住民情報系システム・統合サーバ
例規集・ホームページ・議事録等のサーバ

- ◆BCP の初動対応の概要
突発停電の覚知⇒情報化推進担当自動参集⇒参集状況確認⇒ネットワーク、システム等の被害状況確認⇒被害あり（復旧作業）・被害なし（稼働継続）

- ◆システム・ネットワークの状況
柏市の場合、外部データセンターに設置
リスク↓使用施設が停電した場合利用できない
災害時の職員動員対応は契約できず、事業者の協力頼み
↓
データセンターとの連携を密に
自家発電導入により、30 時間稼働
(燃料が無いと 12 時間)

- ◆その他
電力供給・通信手段のリスク
発災時の ICT 部門職員の参集可能性（70%）
対策が未決定の問題点
・サーバダウン察知に関わること

- ・職員が自動で当たれる
- ・優先順位が決めにくい

⑤ 参考資料

平成 24 年度議会要覧

かしわ市議会だより

ICT 部門における業務継続計画（パワーポイント資料）

ICT 部門における業務継続計画（平成 23 年 8 月作成）

（3） 考察と今後の課題

発災時、市役所業務の実施・継続に情報システムやネットワーク等の稼働が必要不可欠なことから、情報システムやネットワーク等は、あらかじめ対策を講じておかないと、早期復旧も困難である。まず、「ICT 部門の業務継続計画」を先行して策定する必要がある。

計画書の有効性の維持・改善のために、本計画は、適切に関係者に周知し、最新の状況を反映した計画となるよう点検を行う必要がある。そして、訓練等の結果を踏まえて是正措置を講ずるとともに、少なくとも年に一度定期的に（前提条件に大きな変更があればその都度）、計画の全般にわたる見直しを行わなければならない。

「ICT 部門の業務継続計画」を策定する上で、重要システムの選定と優先順位をまず決定しなければならない。また、復旧するためにどれくらいの容量をどれくらいの時間で復旧しなければならないかについても各関係課と連携する必要がある。

本市においても総合行政ネットワークを活用し、ICT のクラウド化を推進しているが、外部データセンターの使用施設が停電した場合や不具合が発生した場合、利用できないことも予想され、事業者の協力頼みとなることから予算も検討しなければならないが、自治体クラウドの系列を複数確保することも検討する必要がある。

(1) 視察先及び目的

千葉県 柏市役所

調査事項

「オンデマンド交通システム」について

目 的

少子化高齢化が進む状況において、主に自家用車を利用しない市民の移動手段を確保し、買い物や通院、公共施設への移動などを支援する目的で、本市においては、コミュニティバスの運行とデマンドタクシーの実証運行を実施しているところです。柏市は、総合交通計画を策定し実証実験を行っている。オンデマンド交通実証実験は、2台のバス（ジャンボタクシーとマイクロバス）を用い、さらに、予約型乗合タクシー（デマンド交通）の実証実験を行っていることから、本市の参考に千葉県柏市を視察先に選定しました。

① 視察日時 平成24年8月7日（火）午後13時～15時

調査事項

「オンデマンド交通システム」

② 視察先対応者

| | | |
|-------|-------|---------|
| 議会事務局 | 議事課 | 副参事 |
| 議会事務局 | 議事課 | 課長 |
| 企画部 | 情報政策課 | 副主幹 |
| 企画部 | 情報政策課 | 情報化推進担当 |

③ 施策概要

○かしわコミュニティバス・かしわ乗合ジャンボタクシー

◆計画策定の目標

全市的な移動のしやすさの向上

◆重点整備地区の設定

- ・公共交通空白地域
- ・路線バスが不便な地域
- ・移動目的に合った路線バスが運行していない地域
- ・高齢者率が高い地域
- ・市民アンケート調査

◆運行目的

イ,公共交通空白・不便地域の解消

ロ,路線バスの廃止代替え機能

ハ,公共施設への移動

※主に自家用車を利用しない市民の日中の移動手段確保

◆コミュニティバスとジャンボタクシーでそれぞれコースを設定

◆課題と対策

○かしわコミュニティバス

課題

- ・費用対効果が低い・・・運行の目的から仕方がない
- ・利便性が低い・・・本数、路線設定

対策

- ・平成 25 年 3 月で運行終了
- ・代替え交通として、「デマンド交通」（区域運行）導入

○かしわ乗合ジャンボタクシー

課題

- ・利用者が減少傾向
- ・1便の運行時間が長く、運行本数が少ない。また、道路状況により遅延が発生する。

対策

- ・ニーズに即し、利便性を高めるため、路線の見直し等を適時、実施する。
- ・一部区域、デマンド交通への転換の可能性を検討。
- ・将来的な自主事業の可能性を研究。

◆対策の考え方と具体策

イ,新たな公共交通空白地域を生じさせない。



デマンド交通（区域運行）で面的にカバーする。

ロ,事業の効率化を図る



車両の小型化、運行の効率化（需要に応じた運行
ハ,サービス水準と移動の選択性の向上を図る。



ドア to ドアに近づける。利用者の意向に応じた移動手段の確保をする。

ニ,官民の適正な役割分担を維持する。



路線バス、タクシーの利用を促進する。
ホ,より市民が利用しやすい乗り物とする。



路線、時刻、運賃、予約方法等

○柏の葉オンデマンド交通実証実験

対象地域：より多くの課題を抱える5地区

運行期間：平成22年1月7日（木）～3月26日（金）
79日間

運行時間帯：8:00～18:00

- 設定運賃：2 km未満 200 円、2～4 km 400 円、
4～6 km 600 円、6 km以上 800 円
- 運行車両：セダン型タクシー3 台
- 有償実験の結果

イ,利用状況

会員登録数 336 人 延べ利用人数 653 人
1 日平均利用人数 8, 4 人

ロ,効果

- ・運行経費の縮減（市の負担を軽減）
- ・利用者のサービス水準の向上（ドア to ドア）
- ・タクシー事業者の新たな事業展開

ハ,課題

- ・既存公共交通事業者との調整
- ・乗車率の向上
- ・高齢者への配慮（PC や携帯による予約困難）
- ・来訪者への配慮（事前の会員登録が必要）

○無償実験の結果（参考）

□運行期間：H20.10.1～H20.12.26 H21.1.16～H21.2.28
96 日間

利用状況

延べ利用人数 15,451 人（11,744 デマンド）
1 日平均利用人数 約 161 人

○予約型相乗りタクシー（デマンドタクシー）実証実験

◆事業計画立案に対する考え方

持続的な公共交通を目指す

利便性が高い…コスト増…市の支援

利便性が低い…コスト減…利用者少

↓

どちらを重視するか判断が必要

（最低限の移動手段を確保）

↓

自主事業による持続的な運行を目指した実験計画
(適正な運賃設定・一定の受益者負担)

◆実験の目的

地域のニーズ、需給バランス、
既存公共交通への影響確認、
効率的なデマンド交通の計画を立案

◆実験の基本方針

- ・既存公共交通との適正な役割分担を確保
- ・路線バスやタクシーの活性化を図る
- ・タクシー事業者の新たな事業として、他の公共交通空白・不便地域における事業展開を期待

◆道路運送法上の位置づけ

道路運送法 21 条許可の取得を予定
許可期間が 1 年以下。実証実験等短期間限定。
実証実験の主催者等の要請。

◆計画の概要

イ、運行の形態…区間運行（セミデマンド運行）

ロ、事業区域

コミュニティバスの代替機能、路線バスとの役割分担、
乗合ジャンボタクシーの効率性向上を考慮した設定

ハ、発着地

公共公益施設等⇒ドア to ドアは実施しない。

（タクシーとの役割分担、事業の効率性を考慮）

ニ、運行日及び時間

- ・月～土曜日（日曜日は運休）

↓

日祝日は自家用車による移動が多い

8：30～19：00→主に日中における通院・買い物を対象

◆運行事業者

地元タクシー協会員 4 者が参加

↓

うち1社を代表として、予約受付・配車管理等に対応

◆使用車両

セダン型タクシー2台以上（その他予備1台）

◆運賃

エリア制（運賃収受は現金）

各エリア内：400円（A～A・B～B）

エリア越え：600円（A～B・B～A）

（A又はB～エリア外・エリア外～A又はB）

◆割引等

イ、未就学児は無料…大人1人につき1名まで無料、
2人目から大人と同額

ロ、小学生・障がい者に対する割引…100円割引

※小学生は自己申告、障がい者は手帳の提示

◆利用方法

イ、対象者：市内在住者・在勤者で会員登録を行った方

ロ、予約受付：ITの予約・配車システムを導入予定

・電話予約…予約センターを設置（専用電話回線）

・予約受付…利用希望日の1週間前から前日の18:00

・予約受付時間…8:00～18:00

・インターネットによる予約も検討

◆柏市スタイル

利用者1人につき〇〇〇円を支援（運賃収入は事業者）

↓

事業者は、利用者が無ければ収入無し

↓

事業者が自ら利用者を増やす営業努力をする

↓

市は、予算の範囲内でその効果（利用者）に応じた支出

④ 参考資料

パワーポイント資料

かしわコミュニティバス、かしわ乗合ジャンボタクシー

柏の葉オンデマンド交通実証実験

デマンド交通実証実験事業計画（案）

柏市総合交通計画（平成 22 年 3 月作成）

柏市バス路線図マップ

時刻表・路線図

(3) 考察と今後の課題

本市においては、コミュニティバスの運行とデマンドタクシーの実証運行を実施しているところであるが、主に自家用車を利用しない市民の日中の移動手段を確保するために、公共交通空白・不便地域の解消、路線バスの廃止代替え機能、公共施設への移動など施策の方向性は間違っていない。

コミュニティバスは、大型バスではなく機動性を考慮しワゴン車（乗合ジャンボタクシー）を利用し、コースについても主要な公共施設を回りながらおおむね 1 時間で一巡できるように設定していることから効率的である。

柏市において、コミュニティバスの運行と乗合ジャンボタクシーを運行したが、大型バスを利用したコミュニティバスの運行は、平成 25 年 3 月で運行を終了することになっている。

コミュニティバス運行地域以外の交通困難者の対策に、デマンドタクシーの実証実験を行っているところであるが、数点課題も見受けられる。

柏市では予約の受付を利用希望日の前日の 18:00 まで受け付け、運行日及び時間も月曜日から土曜日の 19:00 まで運行している。これは、単なる公共施設への移動にとどまらず、通院や買い物に配慮した結果と言える。停留所を増やしてできるだけドア to ドアに近づけることも検討すべきと思われる。行政直営ではなく、タクシー業者と委託契約をしているので利用者の利便性の向上のために、検討の余地があるのではないか。柏市スタイルに注目する。

利用者アンケートを実施し利用者の意見を聴く必要がある。

(1) 視察先及び目的

東京都 墨田区役所

調査事項

市民と行政が共に考え共に行動する「協働のまちづくり」

目 的

平成12年に「地方分権一括法」が施行され、地方財政が悪化する中で少子高齢社会を迎え、行政だけでは多様化・複雑化・高度化した市民ニーズにきめ細かく対応できる時代ではなくなってきました。このような地域の課題や市民ニーズに対応して新しいまちづくりを進めるため、市民と行政が共に考え共に行動する「協働のまちづくり」が今求められています。

すでに、「協治（ガバナンス）」に積極的に取り組んでいる先進地である東京都墨田区を視察先に選定しました。

① 視察日時 平成 24年8月8日（水）午後 13時～ 15時

② 調査事項

協治「ガバナンス」

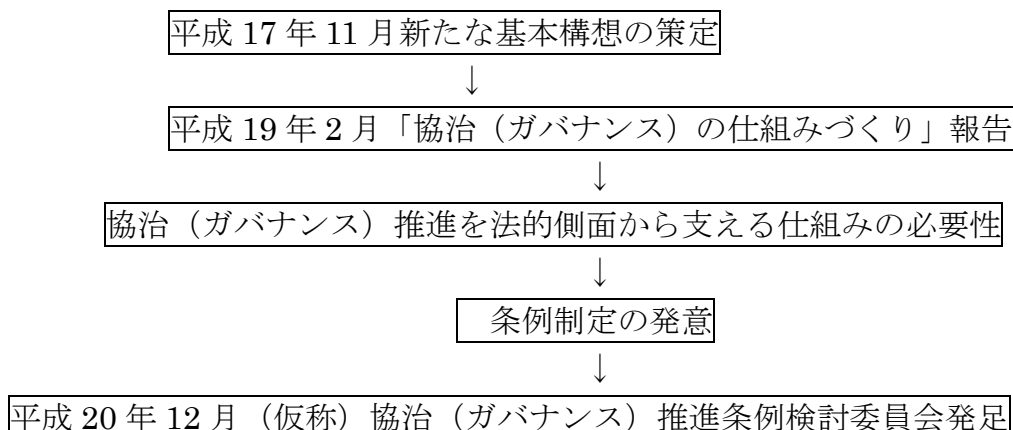
③ 視察先対応者

区議会 議長
議会事務局 事務局長
区民活動推進部 部長
区民活動推進課 課長

④ 施策概要

本格的な地方分権時代到来の中で、自治基本条例の制定、市民参加条例、協働推進条例等の条例づくりが盛んになる中、墨田区では、「協治（ガバナンス）推進条例」を制定。

◆ 条例制定の発意に至るまでの経緯



平成 17 年 11 月新たな基本構想の策定

「協治（ガバナンス）」の考えのもと、区政運営を行い、区民、事業者、区が力を合わせて、あるべき墨田の将来の姿を実現していくこととした基本構想を策定。

◆ 条例策定の背景

一括法施行により、自治体に位置づけは、国の下請け機関的状态から、対等・協力の関係へ

↓
協治（ガバナンス）を推進していく枠組みが必要

↓
地方自治法には、自治体の組織及び運営に関する事項（首長・区議会の事等）が細かく規定されている半面、区民参加や協働、情報公開など、今日的自治体運営（ガバナンス）の基本となる事項の規定（制度や仕組み）がほとんどない。

※墨田区では、町会・自治会活動が盛ん、ボランティアやNPOの活動も活発。そのような中、公共の担い手はもはや行政だけではないとの考えのもと、各主体の役割や協治（ガバナンス）の進め方の基本原則を確認。

◆ 条例策定のプロセス

（論点）いかに住民参加のプロセスを確保するか。

↓
様々な住民参加メニューを重層的に設定

- ・審議会方式→検討委員会の設置
- ・パブリックコメント
- ・懇談会（ワークショップ型）
- ・フォーラム（シンポジウム形式） etc

◆ 条例制定後の取り組み

（区民への普及・啓発）

- ・区報特集号・パンフレットの作成・ケーブル TV
- ・シンポジウムの開催（パネルディスカッションなど）

（条例の実効性確保に向けて）

イ, 協働を支える人材・ネットワーク作り

- ・町会・自治会の活性化支援→地域の底力再生事業
 - ・NPO 活動への支援→NPO 協議会への支援
 - ・地域人材の育成→ガバナンスリーダー養成講座の実施
- ロ, 地域情報の共有化

ハ, 協働の拠点（場）づくり

ニ, 区民主体のまちづくり活動への資金助成

平成 24 年 3 月 協治（ガバナンス）まちづくり推進
基金条例制定

〃 4 月 基金への寄付金受け入れ

〃 7 月 基金助成の応募

〃 9 月 公開プレゼンテーション

審査→助成決定

⑤ 参考資料

墨田区基本計画

墨田区協治（ガバナンス）の仕組みづくり

（仮称）墨田区協治（ガバナンス）推進条例の検討について（答申）平成 21 年作成

墨田区協治（ガバナンス）推進条例（パンフレット）

まちづくり推進基金（パンフレット）

ガバナンスリーダー養成講座受講案内（平成 24 年度版）

墨田区協治（ガバナンス）ガイドブック

(3) 考察と今後の課題

墨田区では、「協治（ガバナンス）」の考えのもと、区政運営を行い、区民、事業者、区が力を合わせて、あるべき墨田の将来の姿を実現していくこととした基本構想を策定している。

また、区の状況は、町会・自治会活動が盛んで、ボランティアやNPOの活動も活発に行われている。

そのような中、公共の担い手はもはや行政だけではないとの考えのもと、各主体の役割や協治（ガバナンス）の進め方の基本原則を確認されていた。

住民参加のプロセスを確保するために、検討委員会、パブリックコメント、懇談会、フォーラムなど多種多様に実施し、協治（ガバナンス）推進条例制定にいたっている。

住民参加型を推進することは、住民の意見を取り入れることにつながり、住民が望む町はどのような町か目的が明確になる。

今年で4回目の開催になる議会報告会の中で行っている市民との意見交換は、懇談会形式で住民の意見を取り入れる有効なシステムの一つであるということが実感できた。

行政に住民の意見を取り入れる努力が足りないように思われる。協治（ガバナンス）が進んでいる先進地を参考に、もっと積極的に行政が外向いて、懇談会や協議会の開催など、住民の意見を集約する手法を検討するべきと考察する。

市民と行政が対等なパートナーとして協働を推進していくためには、情報の提供と共有化や、市民の協働への関心を高めるため、あらゆる機会を捉えて、協働のきっかけづくりを推進することが重要で、墨田区作成のパンフレット等も参考にしたい。

本市においては、まず、「自治基本条例」の制定に鋭意努力するべきで、その策定の手法においても参考になるのではないかと。