

平成19年12月21日

三鷹市議会議長 石 井 良 司 様

総務委員長 高 谷 真一朗

総務委員会管外視察結果報告書

本委員会は、平成19年度管外視察を下記のとおり実施したので報告いたします。

記

1 視察期日

平成19年10月23日（火）から10月25日（木）まで

2 視察先

八戸市（青森県）、宇都宮市（栃木県）、新潟市（新潟県）

3 視察項目

(1) はちのへ地域SNS「はちみ一つ」（八戸市）

本市では、平成19年5月に「三鷹市ユビキタス・コミュニティ推進基本方針」を策定するとともに、平成19年度に総務省が実施する「地域ICT利活用モデル構築事業」を活用して、ネットワークの基盤整備や個別システムの整備を行うこととしている。具体的取り組みの1つであるソーシャル・ネットワーキング・サービスについては、「子育てや介護、防犯など、身近な生活等に関する情報を収集・発信するためのツール整備」に取り組むほか、「コミュニティスクールや高齢者の見守りなどの仕組みづくりにおいても活用を検討」とされていることから、市議会としても地域SNSの効果と課題を把握するため、先進事例の視察を行った。

(2) 公共建築物長寿命化基本方針（宇都宮市）

本市では、平成18年度より、公共施設の保全・活用に向けて、用地の利活用及び施設の再配置等も視野に入れた「ファシリティ・マネジメントの推進に関する方針」の策定に取り組んでいるところである。こうしたことから、市議会としても公共施設の保全・活用に係る方針策定上の留意点や方針策定後における具体的取り組みの進め方について把握するため、先進事例の視察を行った。

(3) コールセンター「こたえてコール」（新潟市）

本市では、平成19年5月に「三鷹市ユビキタス・コミュニティ推進基本方針」を策定するとともに、平成19年度に総務省が実施する「地域ICT利活用モデル構築事業」を活用して、ネットワークの基盤整備や個別システムの整備を行うこととしている。具体的取り組みの1つである協働コールセンターについては、「市民生活全般についての地域情報を受け付ける機能を有するコールセンターの開設の調査研究」に取り組むとされていることから、市議会としても自治体におけるコールセンターの効果と課題を把握するため、先進事例の視察を行った。

4 出張者

(1) 総務委員

高谷真一郎、嶋崎 英治、寺井 均、渥美 典尚、伊東 光則、
石井 良司、栗原 健治

(2) 同行職員

企画部調整担当部長・ファシリティ・マネジメント担当部長兼職
・財政課長事務取扱 河野 康之

(3) 随行職員

議会事務局議事係 刀祢平秀輝

はちのへ地域SNS「はちみ一つ」

1 事業の目的及び経緯

地域SNSは平成16年に熊本県八代市における「ごろっとやっちろ」の開設が始まりと言われ、その後、総務省が実証実験に取り組んだことなどをを受けて全国的な広がりを見せているところである。

八戸市においても、いつでもどこからでも気軽にいろいろな地域、テーマのコミュニティに参加することが可能な地域SNSを活用し、行政と協働で地域コミュニティの活性化を図るため、平成18年度「e-コミュニティ形成支援事業」に応募し、取り組みを開始したものである。

2 事業の概要

(1) 運営主体

八戸市総務部情報システム課

(2) ベースプログラム

open-gorotto

(3) サーバ

庁舎内に設置

(4) 開設年月日

平成18年11月13日

(5) 会員になる方法

必要事項を入力すれば、だれでも登録可能

(6) コミュニティの開設

会員であれば、だれでも可能

3 事業の特徴

(1) まちかどレポーター

身近な地域情報の提供や、災害時には近所の災害情報などを提供する「まちかどレポーター」として15人前後が任命され、ファシリテーターとしての役割を果たしている。

(2) 災害情報の発信

地震や洪水など、災害発生時には災害発信画面に切りかわり、災害情報を発信する仕組みとなっている。最近の例としては今年9月の台風9号に伴う災害対策本部設置に伴い、災害画面への切りかえを行った。

(3) 冠水危険地マップ

過去の被害の教訓より、冠水記録を残すコミュニティを設置した。大雨による冠水場所の情報が会員により掲載され、会員の情報提供により冠水危険地マップが作成された。

4 経費

平成18年度については、機器等の導入に係る経費として約250万円を支出したが、平成19年度については基本的に職員が対応していることから特段の経費は計上していない。

5 状況（平成19年8月現在）

(1) 会員

会員数は約1,100人となっており、男女別では男性が74%、地域別では市内が64%となっているほか、年齢別では30代が34%で第1位、20代が28%で第2位、10代と40代がともに15%で第3位となっている。

行政が運営主体となっている安心感もあってか、地元でさまざまな活動を行っている人が会員として登録し、それらの会員がもともと持っていたネットワークを通じてさらに会員が広がり、会員数の拡大につながったものと考えられる。

また、10月時点における状況として、会員に占める八戸市職員の比率は7.5%、八戸市議会議員は登録なしとなっている。

(2) コミュニティ

コミュニティの数は144コミュニティとなっており、カテゴリー別では「地域情報」が42コミュニティで第1位、「趣味・娯楽」が21コミュニティで第2位、「コンピュータとインターネット」が15コミュニティで第3位となっている。

また、主催者別では「行政主催」のコミュニティ（公認コミュニティ）は15コミュニティとなっている。

(3) ページビュー数及び書き込み数

1日のページビュー数は約4万5,000件となっている。

また、1日の書き込み数は「日記」が約100件、「コミュニティ」が約20件となっている。

6 事業の効果・成果

会員が7月に1,000人を達成したことを記念して、会員の自主企画によるオフ会を開催するなど会員同士の交流が広がっているほか、他の地域SNSとの交流

も広がりを見せている。

7 今後の方向性・課題

地域SNSは地域住民の自主的な交流の場となっており、今後も居心地のよい空間としてさまざまなコミュニティの形成が期待されるほか、市民ワークショップへの利用など安全な空間の中で有意義な議論を行うことのできる場としても期待される場所である。また、ICTを活用した地域産業支援モデルに関する実証実験との連携など、他の活動との連携へも広がりが期待されている。

8 運用上の留意点

(1) 災害時のレポートのあり方

取材による2次災害はあってはならないことなので、災害時のレポートは日常の行動範囲で知り得た情報とし、レポーターへの指導・教育を徹底する必要がある。

(2) 個人情報の適切な取り扱い

地域SNSの登録者の個人情報は、個人情報保護条例を遵守し適切に取り扱わなければならない。利用目的以外の目的のために保有している個人情報を利用してはならない。

(3) 市職員の地域SNSにおける活動範囲

公務以外の地域SNSの活動については、職場のメールアドレス、インターネット環境を使用することは禁止している。

◎ 主な質疑

- ・地域情報の更新やコミュニティのPRなどにおける工夫について
- ・地域SNS運営に必要な職員数及び経費について
- ・IT弱者が参加できる工夫と携帯電話からの利用について
- ・訪問者数、書き込み数及び市職員、市議会議員の会員数について
- ・地域SNSを活用した市政やまちづくりに関する意見収集について
- ・不適切な書き込みへの対応について
- ・書き込みの有無についての確認方法について

◎ 主な提供資料

- ・はちのへ地域SNS「はちみ一つ」の概要について
- ・地域SNS全国フォーラム新聞記事
- ・ICTを活用した地域産業支援モデルに関する実証実験新聞記事

公共建築物長寿命化基本方針

1 事業の目的及び経緯

宇都宮市では、高度成長期を中心に公共建築物の整備を積極的に行ってきたが、今後これらの社会資本が一斉に老朽化の時期を迎え、大きな財政負担となることが予想されるとともに、これからの施設整備においては、安全性、快適性、環境負荷の低減等、新たな機能水準に対応した整備が求められるところである。このため、公共建築物の計画的で適切な維持管理や効果的な予防保全を通して長寿命化を推進し、今後の財政負担の軽減・平準化や公共建築物の機能向上を図ることとしたものである。

まず、平成13年度に建設部内のワーキングチームで建築物の長寿命化について検討を開始し、平成14年度には全庁体制の組織として公共施設のあり方検討委員会を設置するとともに公共建築物長寿命化基本方針策定調査の業務委託を行った。平成15年度には公共建築物長寿命化基本方針を策定するとともに、次のステップとして公共建築物長寿命化実施計画策定調査の業務委託を行った。平成16年度には公共建築物長寿命化実施計画を策定し施設管理基準等の策定や計画保全支援システムの仕様検討に取り組み、平成17年度には公共建築物計画保全支援システムの運用を開始するとともに、公共施設のあり方検討委員会を廃止し、その下部組織であった公共建築物長寿命化部会を公共建築物長寿命化推進委員会として新たに設置した。そして、平成18年度には従来の建築課、設備課、住宅課工事係を建築保全課と建築課に再編し、建築保全課は公共建築物の長寿命化の推進及び修繕に関することを、建築課は整備工事に関することをそれぞれ分担することとした。

2 公共建築物長寿命化基本方針の概要

(1) 趣旨

宇都宮市に適した公共建築物の長寿命化のための指針や技術的基準、管理システム等いわゆるストックマネジメント技術を構築する。

(2) 長寿命化の2本柱

ア 公共建築物全般の保全業務の適正化

建築物にかかわる情報の効率的な管理

予防保全の実施に伴う修繕計画の作成

建築物に対する点検診断の実施（ルール化）

執行体制の整備

イ 予防保全対象施設のストックマネジメント

予防保全対象施設及び対象部位の選定

目標耐用年数の設定

予防保全対象施設の長寿命化手法の導入

長寿命化のための計画的な保全の実施

※予防保全の対象とする建築物は、「長期間の使用が想定され、床面積が概ね1,000㎡以上の建築物で、予防保全による効果が十分見込めるもの」としている。

(3) 経済効果の推計

一定の条件を設定して推計した結果、2003年（平成15年）以降60年間の維持更新費用（修繕及び建てかえ費用）は、供用30年の場合は約8,630億円要するのに対し、供用60年の場合は約6,680億円となり、その差額はトータルで約1,950億円、1年当たりでは約32億円（1,000㎡以上の施設全体では1年当たり約26億円）となる。

3 公共建築物長寿命化推進事業の概要

(1) 保全業務適正化のための施設管理基準等の整備

市が保有する建築物の保全について、保全の体制、計画保全の技術的業務等、基本的事項を定める。

ア 施設所管部局が実施する計画保全の主な業務

建築物に係る保全は、当該建築物等において行われる事務事業を分掌する課の課長等が行う。

イ 営繕部署が実施する計画保全の主な業務

建築保全課長及び建築課長は、保全の計画及び実施の適正を期すため、施設所管部局の課長等に必要な支援を行う。

ウ 保全業務適正化のための施設管理基準等の概要

施設保全基本情報取扱基準

各種点検・診断基準

保全計画基準

長寿命化のための技術的基準

(2) 計画保全システムの概要

計画的な保全業務を支援するため、保全に関する情報を一元管理し、修繕計画の立案を支援するとともに、登録データをだれもが利用できるようにする。

ア 施設保全基本情報の一元化

施設台帳

施設カルテ

工事記録台帳

設計図書等

イ 計画保全の支援

予防保全対象建築物の修繕計画の作成、調整支援

保全に関する各種登録データの出力等

ウ 庁内LANとの接続

(3) 施設劣化診断調査計画

予防保全対象建築物について、建物の状況を見きわめ、修繕計画を調整し、計画の実効性を確保するため、建築保全課職員による定期巡回点検を実施する。

ア 予防保全対象建築物

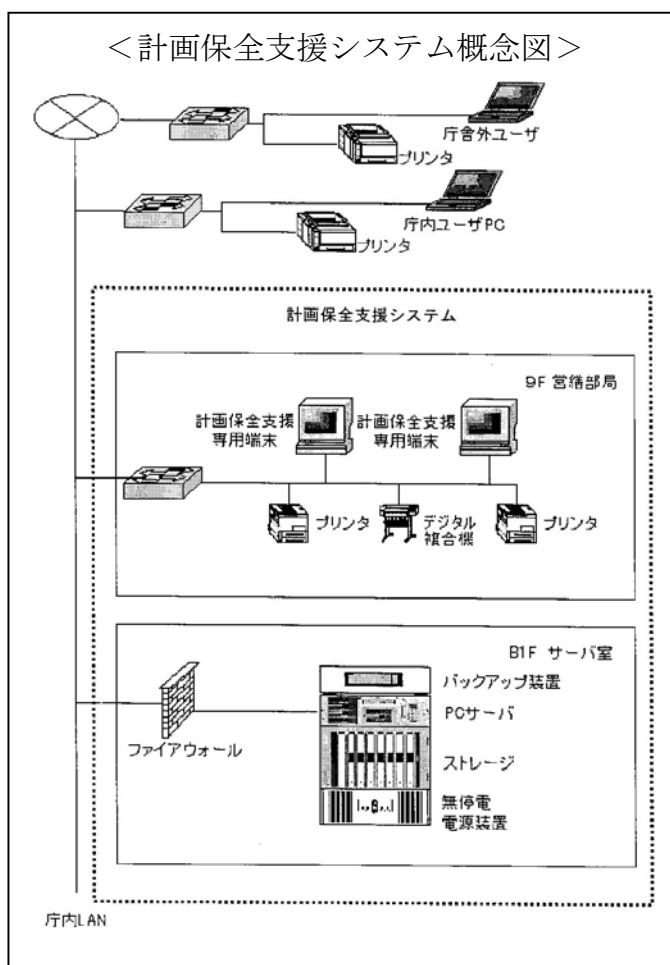
326棟 151施設 約107万平方メートル（市有施設の約8割の面積）

イ 職員による定期巡回点検の実実施計画

診断周期を施設重要度により1年、3年、5年間隔で設定

ウ 修繕計画作成

平成21年度を目途に予防保全対象建築物326棟の修繕計画を作成



4 事業費・経費の実績及び見込み

(1) 基本方針策定調査業務委託（平成14年度）

6,930,000円

(2) 実施計画策定調査業務委託（平成15年度）

12,600,000円

(3) 公共建築物計画保全支援システム整備及び維持管理関係（平成17～22年度）

54,290,000円（プロポーザルにより選定、5年間のリース契約）

(4) データ整備関係（平成15～22年度）

103,067,000円

5 事業の効果・成果

現状において326棟すべての修繕計画が作成されているわけではないが、できることから予算編成の資料として活用を図っているところである。平成18年度に作成した57棟の修繕計画では、平成19年度の工事費として8億5,000万円余を想定していた。そのうち施設所管課から予算見積もり依頼があったものは、所管課での取捨選択もあり、3億円余であった。最終的に今年度、整備工事を行っているものは1億2,000万円余となっている。

当初の8億5,000万円余から比較するとかなり額が少なくなっているが、財政が厳しい折、計画保全の予算確保に一定の成果があったものと考えている。

6 今後の課題

総合計画・実施計画や予算編成などとの連携や庁内におけるシステムの定着、計画保全システムの機能向上、施設巡回点検（劣化診断）と法定点検の連携、合併に伴う予防保全対象建築物拡大への対応などが課題となっているが、それぞれについて一定の対応を進めているところである。

7 長寿命化推進事業に取り組む場合の留意点

(1) 庁内連携の留意点

庁内における推進体制の構築

財政部局、企画部局との連携

施設所管部局における既存の改修計画との整合性確保

(2) システム構築上の留意点

現況や図面などのデータ整備手法の確立

データ更新方法（直営または委託）の検討

施設所管部局、営繕部局のみならず財政部局などにおいても広く活用できるシステムの構築

◎ 主な質疑

- ・ 図面電子化の取り組みとデータの形式について
- ・ 施設統廃合の状況と市民からの反応について
- ・ 法的要求事項の変更等への対応と財産管理部局との連携について
- ・ 施設の供用期間を60年とした考え方と施設機能の陳腐化への対応について
- ・ 床面積1,000平方メートル未満の施設への対応について
- ・ P F Iにより整備する施設等における対応について
- ・ 重要文化財に係る対応について
- ・ 第5次宇都宮市総合計画への反映について

◎ 主な提供資料

- ・ 公共建築物の長寿命化推進事業について
- ・ 公共建築物長寿命化基本方針の策定について
- ・ 公共建築物長寿命化基本方針について
- ・ 公共建築物の長寿命化の推進について
- ・ 公共建築物長寿命化／計画保全支援システム概念図
- ・ 公共建築物長寿命化実施計画策定調査
- ・ 宇都宮市建築物計画保全規程案
- ・ 宇都宮市有建築物の竣工年別面積及び棟数
- ・ 公共建築物長寿命化実施計画／事業実績と予算計画
- ・ 公共建築物計画保全支援システム
- ・ 計画保全支援システムの概要（機器）
- ・ 公共建築物長寿命化推進委員会の設置について

コールセンター「こたえてコール」

1 事業の目的及び経緯

新潟市は平成17年3月に近隣の13市町村と合併することにより、人口は約81万人、面積は726平方キロメートルの巨大都市へと生まれ変わることになった。こうした中、同年3月には合併マニフェストを策定して合併後に目指すべき将来像を示し、その具体的取り組みの一つとしてコールセンターの設置が示されたところである。

コールセンター設置の背景としては、政令都市への移行をにらみ少ない職員数でこれまでより高度な行政事務をいかに処理していくか、区役所における住民サービスのワンストップサービス化や支所・地区事務所等におけるサービス縮小を補完する仕組みをどのようにするかなどといったことがあり、コールセンター設置により市民の利便性の向上と行政経営改革の両立を図ろうとするねらいがあったものである。こうした目的のもと、平成17年度に検討作業に着手し、平成18年度にはコールセンター構築の具体的準備作業を進め、平成19年度にコールセンター「こたえてコール」を開設することとなったものである。

2 事業の概要

(1) 運営日及び時間

ア 試行運用（平成19年4月16日～6月29日）

開庁日・開庁時間のみ

※試行運用期間においては市役所のバックアップが必要と判断

イ 本格運用（平成19年7月1日～）

年中無休・午前8時～午後9時

(2) 運営形態

民間委託

※受託者の有する施設内の専用ブースで運営

※FAQデータベースサーバー等は受託者のデータセンターに設置

(3) 基本的な受付体制

オペレーター4席（時間帯により人数は異なる）

スーパーバイザー1席（品質管理、研修、ファクス・電子メール対応）

ジョブマネージャー1人（コールセンター責任者）

(4) コールセンターにおける回答範囲

市ホームページ、市報、暮らしのガイドなどに掲載されている各種制度や手続、イベント情報、施設案内など一般的問い合わせに対する回答を基本とす

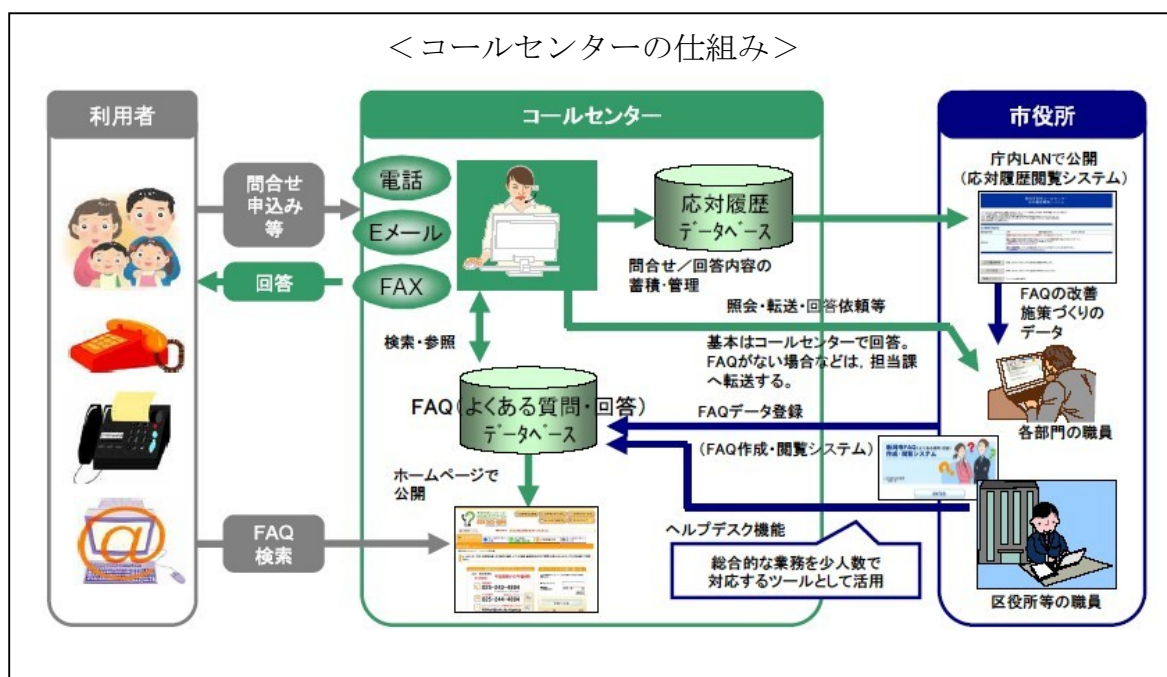
る。なお、回答に当たってはFAQデータベースなどを参照している。

個人情報の参照が必要な問い合わせや行政判断が必要な問い合わせは、基本的に所管課に転送している。なお、閉庁時間帯は所管課の直通番号を伝え開庁時に連絡するよう伝えるか、所管課から折り返しの連絡としている。

(5) 登録FAQ

約1,870件（日々更新）

※開設準備の段階では各課から2,000件程度が集まったが、行政経営課において内容を精査し、項目の絞り込みを実施



3 事業の特徴

(1) リソースシフトの観点

職員の本来業務である政策立案や高度な相談業務、苦情処理、政策提言などに経営資源を集中配分し、職員でなくても対応できる業務は委託化などを進める。

(2) コールセンターを支える庁内システム

ア FAQ作成・閲覧システム

各課で蓄積してきた業務知識をデータベース化することにより、業務の標準化と情報の共有を実現している。なお、検索エンジンは「Accela Biz Search」を採用しているほか、よりの確な情報がヒットするようナンバーの付与などにも工夫を加えている。

イ 応対履歴閲覧システム

コールセンターで受け付けた市民の声に各課職員が直接アクセスし、必

要なデータを簡単な操作で確認、抽出することにより、FAQの改善や政策立案、業務改善の参考に活用している。

4 事業費・経費

- (1) 構築経費（平成18年度）
約3,860万円（プロポーザルにより選定）
- (2) 運営経費（平成19年度）
約5,700万円

5 問い合わせの状況

(1) 電話

ア 月別件数（平成19年4月～10月）

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月
930	1,248	1,997	2,259	1,856	2,356	2,794

イ 曜日別平均件数（平成19年9月）

月	火	水	木	金	土	日
69.6	150.3	87.8	73.2	70.4	46.0	65.6

ウ 時間帯別平均件数（平成19年9月）

8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	
8.0	12.7	9.4	7.7	4.1	6.6	
14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00
6.5	6.7	5.3	3.3	1.5	1.3	1.8

エ 主な分野別件数（平成19年9月）

医療・福祉・健康	315
住民票・印鑑・戸籍・パスポート	190
イベント・観光・自然	151
市政情報	140
保険・年金	73

(2) ファクス

総数12件（平成19年4月～9月、イベント受け付けを除く）

(3) メール

総数125件（平成19年4月～9月、イベント受け付けを除く）

6 事業の効果・成果

(1) 市民の利便性の向上

コールセンターへの電話の約3割が土・日曜日を含む閉庁時間帯であり、

市役所で実施が困難な土・日曜日の対応をコールセンターがカバーしている。また、コールセンターで完結した割合は、開設当初の約84%から9月末現在で94%に向上し、問い合わせ対応業務のワンストップサービス化が図られている。こうしたことなどから、市民からコールセンターに対するお礼の電話を受けることもある。

(2) 市民の利便性の向上

F A Qデータベースについては、各担当課が掲載するもののほか、コールセンターから寄せられた意見なども行政経営課を通じて反映することにより、業務の標準化と情報の共有がさらに進展している。また、応対履歴閲覧システムの活用事例として、閉庁日における住民票発行についての問い合わせが多かったことを受けて、閉庁日でもこうした対応を行っている行政サービスコーナーの広報の強化に取り組んだ事例などがある。さらに、定型的な問い合わせやイベントの受け付けをコールセンターに一元化することにより、電話対応業務を効率化し、職員の残業代の削減にもつながっているものと考えられる。

7 今後の課題

(1) コールセンターにおける応答品質の向上

コールセンターで問い合わせが完結する割合のさらなる向上や応答時間の短縮による迅速な回答の実現は今後とも引き続き課題となっている。

(2) 行政経営ツールとしての活用

既に導入しているデータマイニングツールを活用することにより、応対履歴データベースを政策立案や業務改善にさらに活用することを目指している。

また、F A Qの品質管理に留意するほか、定型的な問い合わせやイベントの受け付けについて、コールセンターの活用をさらに拡大する取り組みが必要である。

◎ 主な質疑

- ・オペレーターのスキル確保とF A Qデータベースの検索エンジンについて
- ・いたずら電話等への対応とコールセンターの市民への周知について
- ・地震等の災害発生時におけるコールセンターの問い合わせ対応について
- ・コールセンターから所管課への電話の転送について
- ・コールセンター運営に係る庁内体制について
- ・委託業者選定方法とコールセンター設置場所の考え方について
- ・応対履歴における個人情報の入力項目について
- ・スケールメリットに対する考え方と代表電話の見直しの検討について
- ・残業時間の削減効果と運営時間延長等の検討について

◎ 主な提供資料

- ・新潟市役所コールセンター こたえてコール

〔最後に〕

以上、調査事項について資料等による説明、施設の視察、各委員の質疑等によって判明したことを含め、視察の概要を記した。

なお、視察項目の設定に当たっては、地域ICT利活用モデル構築事業への取り組み、ファシリティ・マネジメントの推進に関する方針策定の取り組みなど、本市における現在の行政課題等を念頭に行ったものである。

また、視察時間を有効に活用するため、事前に視察項目に関する資料を取り寄せ、本市事業との比較、検討を行った上で視察に臨んだ。

本委員会は、これらの成果を今後の委員会活動はもとより、市行政に反映させていくことを確認し、管外視察の結果報告とする。