

## 山村尚

通告に従い、二つの一般質問を行います。

一つ目は、ICT、IoTについて。二つ目は社会的弱者向けの災害時対応と情報提供についてです。

まずはICT、IoTについて。先日、幕張メッセで行われた地方創生に関わる自治体向けの地方創生エキスポイベントに行ってきました。地方創生には何が必要なのか。様々な講演に出た共通の言葉がICT、IoTなどのIT技術活用についてでした。

行われた講演の中では、スーパーシティ構想、スマートシティ、Society5.0というキーワードが頻繁に出、今、国ではAIやビッグデータなど、先端技術を活用した都市スーパーシティの実現を目指した取り組みが行われています。

暮らしを支える様々な最先端のサービスを実装したスーパーシティ、では、スーパーシティ構想とは何か。自動運転やキャッシュレス、遠隔医療、自動配送、ドローン配送。教育ではAI活用、遠隔教育。行政手続ではワンオンスリー。介護ではAIホスピタル、データ活用、オンライン遠隔診療など、暮らしを支える様々な最先端のサービスを、領域を超えた横断的データ連携基盤で実現しようとする取り組みです。

AIやビッグデータを利用し、IoT、これを使い、全ての人とものがつながり、様々な知識や情報が共有され、今までにない新たな価値を生み出すこと、この手段を第4次産業革命。

それによって目指す新たな社会をSociety5.0といいます。またスマートシティ、これは企業、大学、研究機関、地方公共団体、関係府省などで構成されるプラットフォームを軸に、官民が一体となって取り組む地方再生で、近隣では令和元年、国土交通省の公募に顔認証技術を活用しバスに乗るだけで病院受付を可能とするシステムをつくば市、緑の資源をインフラとして活用する取り組みを守谷市が応募したそうです。その他、会津若松市が会津大学を活用し、積極的なオープンデータ化、ICT関連産業の支援を含めた誘致事業、サテライトオフィスの誘致事業などを推進し、その結果、再生可能エネルギーを第1次産業へ結びつけ、地域情報ポータルサービスである会津若松プラスや、母子健康情報サービスの提供などが実現したことに特に目を惹かれました。

さて、わが国が進めようとしているスーパーシティ構想や自治体で取り組んでいるスマートシティの事例から、当市はどのようにお考えか、またどのような方向に進もうとしているのかお聞かせください。

## 菊地紀生総務部長

本市におきましては、ICTの活用による市民への行政サービスの向上などを目的に策定いたしました龍ヶ崎市第4次情報化推進プランにより、市民サービスのスマート化の推進として現在、電子申請届出システムにおける電子申請や証明書等のコンビニ交付の実施などのほか、会議用タブレットによるペーパーレス化の検討など、ビッグデータ、オープ

ンデータの活用に向けた先進事例の情報収集を行っているところであります。

さらに、令和2年度主要施策アクションプランにおいては、新たにRPAの活用について掲載をしております。これは、人が手入力をしているパソコン定型操作をソフトウェアによる業務の自動化を可能とするもので、来年度での試験導入を予定しているものであります。

スーパーシティ構想やスマートシティの本市における考え方、方向性についてであります。スーパーシティ構想に関する法改正の成立が今後になることや、ビッグデータ、オープンデータにおける個人情報の一括管理への本人同意の課題などが考えられておりますことから、引き続き国の動向を注視するとともに、必要に応じて本市の情報化推進プランを改定するなどし、ICTを活用した効率的な市政運営への転換と市民に信頼される電子自治体への実現に努めてまいりたいと考えております。

## 山村尚

これまで蓄積してきたデータを活用できる仕組みの整備に向けた、新たな行政施策を展開できるようデータの調査、分析、さらにはデータオープン化によるデータ活用も視野に入れた取り組みをお願いいたします。

さて、話はICTを活用した教育現場について伺いたいと思います。

文部科学省では教育現場のICT環境を、GIGAスクール構想として発表しました。児童生徒向けの1人1台端末、高速大容量の通信ネットワーク整備を大きな柱とし、教員養成、研修や指導体制の充実、専門の人材の確保、外部人材の参画促進を指導体制として整備しようとしています。同時にGIGAスクールの措置要件として、端末3クラスに1クラス分配備、高速大容量回線接続を可能とした校内LAN、教育スキル向上のフォローアップ計画を定義し、令和5年度末の実現を目標と示しています。

一方、龍ヶ崎市では平成28年度よりICT機器を導入し、小学校でのプログラミング教育に取り組んできました。今後、高校ではプログラミングの内容を含む科目、情報Iが必修となるほか、2025年大学受験では各教科に横断的に入る情報科目が新しく加わるものと言われています。

市内小・中学校でICTを活用した授業を見る機会があり、電子黒板を活用した市内、市外学校とのテレビ電話、動画で理解度を深める授業、視覚と聴覚で覚える音楽を交えた英語の授業、そのほか各授業ではフローチャートを使って論理的な思考を養おうとする取り組みなどを見させていただきました。今年度4月からは小学校でのプログラミング教育が必修化となり、中学校でも2021年度にプログラミング教育が倍増するとも言われています。先述した第4次産業革命を生き抜き、主導できることを目指しているからです。

しかし、これには学校のICT環境の整備、教諭のICT活用指導力の向上などに加え、ICT、ITに関するサポート体制の確立が重要です。まず、学校のICT環境に関して、市内小・中学校に配置されているタブレット、パソコンの整備状況と、教室、体育館等の

校内における無線LANの網羅状況のカバレッジ率をお伺いします。

### 松尾健治教育部長

はじめに小学校のICT機器の整備状況、そして通信設備の状況でございます。

現在、小学校5年生、6年生の普通教室及び特別支援学級の教室に、電子黒板を61台、そして書画カメラ61台、そして小学校5、6年生の4人から5人に1台相当のタブレット端末、合計で330台を整備しております。また、電子黒板用のノートパソコン及びタブレット端末のOSでありますWindows10で、コンピューター教室に整備しているノートパソコン230台についてはOSはWindows8.1となっております。

通信設備状況であります。小学校の5、6年生、そして特別支援学級の各教室、理科室及び体育館に無線LANアクセスポイントを62台設置しており、通信速度は30メガbps、教室全体及び体育館のうち、通信可能な教室数の割合は、校舎の構造等にもよりますが、おおむね40%程度確保されているという状況です。

次に、中学校であります。ICT機器の整備状況、そして通信設備でございます。

電子黒板についてはコンピューター教室及び特別支援学級に各1台ずつ合計12台、書画カメラも12台、タブレット端末280台、コンピューター教室のノートパソコン240台を整備しております。また各機器のOSであります。こちらについては、小学校と同じ仕様となっております。

通信設備の状況であります。移動式無線LANアクセスポイントを計12台、通信速度は小学校と同じ仕様となっております。そして通信環境といたしましては、移動式無線LANアクセスポイントのメリットを生かし、校舎内、体育館などおおむねカバーしているところであります。しかしながら、移動式無線LANアクセスポイント数に限りがあるため、授業で利用する時間帯が重複した場合などは、利用できない場合あるいは通信速度が十分に確保できないなどもあります。利用に当たっては事前に教員間で日程を調整するなどにより対応している現状でございます。

### 山村尚

パソコン、タブレットの整備状況を、教育系のサイトで教育ICT指数サーチの全国自治体データを見られるサイトがございまして、こちらで見させていただきました。

平成28年3月データではあるのですが、龍ヶ崎市は学習用PC1台当たりの児童生徒数は5.7人。全国で1,738の市町村がある中の順位ですが、938位。県内では44市町村がある中で16位という結果でした。不足分なんですけれども、3人で1台を使おうとした場合は952台で、1人1台使おうとした場合は4,766台不足しているという結果が出ていました。

GIGAスクールの措置要件で示されている、GIGAスクールを行う上での準備しなければいけない環境、これが端末3クラスに1クラス分の配備が必要であると。国が掲げ

ている第2期教育振興基本計画ですけれども、ここでは教育用コンピューターの1台当たりの児童生徒数は3.6人であり、現時点ではかけ離れた数値に龍ヶ崎はなっています。

参考までに守谷市について見てみました。学習PCの1台当たりの児童生徒数は3.1人で、同じく全国で350位。県内では2位という結果でした。

無線LANの網羅率について、これは先ほど小学校で40%のカバレッジ率で、中学校は移動式を使っているためほぼ問題ないということでしたが、内閣府の2016年の日本再興戦略2016という報告があるんですけれども、ここでは無線LANの普及率を2020年までに100%を目指すといったんですが、結果的には無線LANの整備率が低いという報告がされています。

実際に私が小・中学校何校かにお伺いしICT機器の運用面、どんな運用をされているのかということ、問題等ないのかなということ、見させていただきました。

まず、ICT機器の接続環境に関して、教室に設置されている外部と通信するためのLANコンセント、これはハブと呼ばれていますけれども、幾つか故障していて個別のことなので修理をすれば済むことで問題視はしませんが、この教室でのタブレットは使えないという状況でした。

次に、LANコンセントからタブレットに無線電波を飛ばすアクセスポイントと呼ばれる機器があり、使用する教室にその都度移動して、そこから電波を飛ばしてタブレットが使えるようにするものですが、ある学校にはこれが2つしかないため、同時に利用できる教室が2教室しかない。このために授業のカリキュラムを急に調整するというところも聞きました。これに関連して、タブレットの画面を電子黒板に映し出す際には、やはりアクセスポイントが必要になるんですけれども、そこでアクセスポイントが1つ使われてしまうために、ほかの教室でタブレットを使う授業が制約されてしまうというような状況でした。

これらの問題が接続環境に関して分かりました。次に通信回線に関してですけれども、これまで教育現場の通信回線が市のネットワーク、行政系のネットワークと同じであるという理由から通信速度が遅くなってしまって、授業で生徒たちにNHKの配信番組、これNHK for Schoolという番組なんですけれども、これを見せている学校が多いんですけれども、これを見せることができない状態だという話を聞きました。

また、これは保守面の問題ですけれども、ICT機器全般のシステムの更新を含めたバージョンアップが導入以来行われていないという状態で、これはセキュリティーで保護された市のネットワーク配下にあるにしろ、システムが最新化されていないということは、後に大きな問題になると危惧します。

これらの課題も含めて、教育現場で運用上の問題、課題が発生していないのかお伺いします。

松尾健治教育部長

はじめに本市の小・中学校における機器の配置状況、そして無線LANの状況であります。文科省の調査によると平成31年3月現在、約1年前になります。普通教室の無線LANの整備率は、本市の場合は全国平均そして茨城県平均をいずれも上回っております。そして、教育用コンピューター1台当たりの児童・生徒数についても、本市の場合は全国平均そして茨城県平均よりも少ない。少ないということはつまり、多く配備されていると、そんな状態になっております。

次に、教育用ICT機器を使用していく上で、発生している問題、課題ということでございます。学校からの主な問合せ内容といたしましては、機器が起動しないといった不具合、あるいはインターネットを視聴できないといった通信障害などが、各校で年間数回発生している状況であります。また、WindowsのOSアップデートができないことにより、一部プログラミング教材が使用できないことについてでありますけれども、これまで県内の教育現場の通信は、市町村と同じ行政系ネットワークを活用しております。このため教育用端末が一斉にWindowsのOSアップデートを実施した場合、ネットワークに過大な負担がかかり、通信速度の著しい低下やあるいは停止等を招くおそれがあるということから、教育用端末はOSアップデートを行わない仕様で運用が行われてきております。

しかしながら、本市におきましては本年3月、今月ですけれども、ネットワークのセキュリティ強化を目的として教育系ネットワークを行政系ネットワークから独立させ、運用を開始したところでございます。これにより、今後は授業や校務による使用を考慮しながら、通信環境に支障が及ばない日時にアップデートを計画的に行うことができるというようなことで、最新の教材を使用できるようになるなど大幅な改善が図られる予定となっております。

次に、アクセスポイントの件であります。アクセスポイントが少ないことによる授業運営上の支障であります。当初、中学校のICT機器導入に当たっては、コンピューター教室と特別支援学級の教室をICT機器活用の主な場所として考えた関係がありまして、状況に応じて移動式アクセスポイントを用いて、普通教室などで利用していくことを想定いたしました。そして、移動式アクセスポイントを各校2台配備したところであります。

議員のお話のように、中学校では導入した台数の都合により、一度に多くの教室で活用することができず、校内で利用調整をしている現状となっております。本議会に上程をさせていただいております補正予算において、国が進めておりますGIGAスクール構想実現に向けた補助金を活用し、児童生徒1人1台の端末利用に対応可能な校内通信ネットワークの整備を予定しているところでございます。そして、ネットワークの整備完了後は、市内小・中学校全校で高速大容量回線を活用した授業を多くの教室で実施することが見込まれ、国が目指しております全国一律のICT環境の実現とICTを活用した授業がより推進されるものと認識いたしております。

## 山村尚

現在の状況を見ても、アクセスポイントの不足というものがICT教育現場では一番重要な問題なのかなと認識しています。早急に対応していただければと思います。

回線速度の遅さとシステム更新に関して、これは昨今行政系と教育系のネットワークが分離されたということと、GIGAスクール構想の一つでもある高速大容量の通信ネットワークの整備、これによって同時に解決するのかなと思っています。

これから先、GIGAスクール構想の対応を背景に、遠隔教育や教育系ネットワークを利用した新しいサービスが増加しても耐え得るような、先を見据えた機器の選定、環境の整備をお願いします。

続いて、ICT、ITのサポート体制についてです。サポートには教員のICT活用をサポートするICT支援員、ITに関する専門知識を有する職員によるサポート、ITに関する専門知識を有する教員によるサポート、これらがあります。

まず、ICT支援員についてです。文部科学省では、GIGAスクール構想の実現に関する資料の中の設置目標として、外部人材のICT支援員を挙げています。市内小・中学校でICT支援員の支援を受けていると思いますが、その委託先の教育レベル、支援の内容について伺います。また、統一性を持った支援レベルが実現されているのか、その検証、評価結果があれば、これについても伺います。

## 松尾健治教育部長

ICT支援業務でありますけれども、教育用ICT機器を先行導入した馴染小学校及び川原代小学校へ、教材メーカーのベネッセコーポレーションからICT支援員が訪問し業務に当たってまいりました。この先行導入した馴染小学校及び川原代小学校を除く小学校9校及び中学校全校においても、同社から既存の教育用ICT機器のリース期間内である5年間のうち導入当初から2年7か月間訪問する契約となっております。

主な業務内容であります。授業サポートの全般、それから教員講習会の開催、教育用ICT機器の操作研修や各種ソフトの操作研修、プログラミング教育に関する研修、それから教員向けの資料、データ作成時における操作支援など校務サポートを実施しているところであります。

ICT支援員の多くは、民間資格のICT支援員能力認定試験の合格者であります。学校現場や情報関連機器に精通した者が派遣されているところではあります。やはり経験年数の違いなどによりまして、児童・生徒、そして教員に対するサポートに質的な差異が見受けられます。社内研修やフォローアップ、OJTを重ねていくことで資質の向上に努めてもらっているところであります。

そして、ICT支援員の活動内容については、毎月活動報告書を提出していただき、学校への授業提案や活動内容等についてチェックをするとともに、学校から出された課題や

要望等についても随時検討し、その都度対応しているところでございます。

### 山村尚

市内小・中学校のICTに対する取り組み度というのは、支援員の資質に大きく依存すると思われまふ。言ってみれば、学校教育現場へのICTに関するコンサルタントの意味合いが支援員には求められていて、有益な意見や教員への提案、さらには教員、生徒たちと上手に付き合える人間性も求められます。この観点での定期的な検証をお願いいたします。

最後に支援員の来校回数についてお尋ねします。ICT支援員の、現在小・中学校に来校する頻度、滞在時間、今後の配置計画についてお伺いします。

### 松尾健治教育部長

ICT支援員の活動内容に関する検証ということではありますが、先ほども少し触れさせていただきましたが、ICT支援員の活動内容については毎月活動報告書を提出していただきまして、学校への授業提案や活動内容等のチェックをしております。このチェックをする際なんですけど、一般財団法人コンピューター教育推進センター作成のICT支援員自己評価ルールブックの記載項目を参考として、各校による聞き取りなどを行っている状況でございます。

次に、ICT支援員の配置状況であります。現在、市内小・中学校全校に配置され、訪問回数については先行導入しました馴染小学校及び川原代小学校を除く、小学校9校及び中学校全校では、8月の学校休業期間中は2回、その他の月は月3回から4回。そして、先ほどから言っている機器を先行導入しました馴染小学校及び川原代小学校は、ICT機器導入から2年7か月の派遣期間を経過した後については、新たな業務委託契約を締結して、月2回授業サポートなどを実施しているところでございます。

今後の配置計画でありますけど、引き続きICTを活用した授業が円滑に進むよう、教員、児童生徒のサポートをはじめ、教員の校務支援や授業提案など各種支援の継続に努めてまいります。

### 山村尚

私がある中学校について伺った来校回数について、先ほどおっしゃいましたように2年7か月で117回だということをお伺いしました。月当たりで換算すると月3.8回。1日6時限の授業として、1学年3クラスの中学校だとすると、ICT支援員が一月1クラス当たりに関われる時間というのは、計算してみると2.5時間なんです。ちょっと少ないなという感じがいたしました。

支援員配置が平成28年9月から始まって、それから後に昨年末文科省から発表されたGIGAスクール構想。今後児童・生徒向け端末も1人1台の時代になりますけれども、支援

員配置を先行して行った小学校では契約満了し、その後支援回数が縮小されているというお話でした。ちょっと逆行しているのかなという感触を受けました。

実際に幾つかの学校で、支援が必要なときに支援員がいらっしゃらない、来校できる回数を増やしてほしいという声も伺いました。現在でもこのような声が聞こえる中、支援員の必要性というのは確実に増えます。先んじて行ってきたこれまでの取り組み結果というものを無駄にしないように教員や支援員の声を定期的に聞き、改善をお願いしたいと思います。

続きまして、ITに関する専門知識を持つ職員、教員によるサポートについてです。文科省開示資料、IT新改革戦略というのがあるんですけども、その記載内容の一部に校務の情報化についてシステムの専門的な知識が必要である。

教育委員会や学校にICTの専門的知識を持った人材や、授業、校務両面での活用で専門的知識を持った人材が不足している。あるいは85%の教育委員会で専門的知識や技能を持つ人材の育成ができていない。

一方、学校における情報担当者の役割が、ICT機器のトラブル対応など多岐にわたっており、本来業務に関わる割合が少なくなっていると、人材に対する問題意識がこちらに書かれていました。文科省の開示資料です。

学校現場の中で、ICT機器のトラブルややり方が分からないなどが原因で、授業または業務に影響が出たときの行政側のフォロー体制、あるいは学校側のフォロー体制、バックアップ体制について、どのような人材でどのように現在行われているのか伺います。

### 松尾健治教育部長

ICT機器を運用していく中での不測の事態というような表現をさせていただければと思いますが、不測の事態に対する支援体制であります。現段階では機器のリース業者との契約に基づいて、ハードウェア、ソフトウェアとも土曜日、日曜日、祝祭日、年末年始を除く月曜日から金曜日の午前9時から午後5時までの受付と、そして訪問修理の対応を依頼しているところであります。また、学校からの問合せで、軽微な内容であると判断した場合には、教育総務課の担当職員が修繕等の対応を行っている現状でございます。

### 山村尚

今、リース業者の方がやってくださっている、基本的にはということですね。恐らく、私が思うに、今の環境の細かいところまでをそのリース会社が把握をされていてその対応が本当にできているのかなというところが気になります。

ちょっとほかの市を見てみたんですけども、神戸市ではICT人材の確保、育成として情報システム担当者を専門に配置して、定期的な研修、ICT人材の計画的な育成などを行っている。また、大阪市でも積極的なICT、ITの人材育成を行っている等、ほかの市では人材育成に特に力を入れているということが聞こえています。

当市においても、独自の教育系インフラが今回整備され、行政、各学校の教育現場には専門的知識を持って自発的に問題課題を解決できる職員、教員の正式な配置が必要かと考えます。

教育部門に限る話ではありませんけれども、今後、ビッグデータ、オープンデータを扱う時代になり、社会インフラもグローバル化しようとしています。冒頭にお話ししたスーパーシティ構想により、これまでの第2次ふるさと龍ヶ崎戦略プランを上位計画とした龍ヶ崎市第4次情報化推進プランの情報システムは大きく変わることが予想されます。

情報部門を中心とした定期的な研修により、ICT人材の計画的な育成が必要との認識を持って取り組んでいていただきたいと思います。

また、市内小・中学校への電子黒板、タブレット端末導入、ICT支援員の配置は始まったばかりでPDCAサイクルの途中かと思えますけれども、現場の声を定期的に聞き改善があれば改善し、国が進めようとしている政策に遅れを取らないようICTに関する環境整備を進めていただくことを要望します。

続きまして、2番目の質問、社会的弱者向けの災害時対応と情報提供についてです。昨年秋に立て続けに発生した自然災害時、高齢者、障がい者などの社会的弱者の方、そのご家族の方は不安なときを過ごしました。今後、また風水害、風水害以外の災害が起こることは十分考えられます。今回の質問では、社会的弱者の方に焦点を当てた災害時対応について、避難所の選定、災害協定施設の情報開示について質問させていただきます。

まずは、社会的弱者向けの災害時対応について。昨年秋の自然災害発生時の様子を改めて振り返ってみました。さて、そこではどのような問題が起きていたのか、見聞きしたこと、思ったことから幾つかの質問をしたいと思えます。

まず、独居の高齢者について。

台風21号関連大雨時に、大雨により移動が困難、防災行政無線が聞こえない、また相談できる相手もなく市への問合せ先も分からず、不安な時間を過ごしたという声を市内在住のご高齢者の方から伺いました。このとき不安と感じた要因が二つあります。

一つ目は、大雨の雨音で防災行政無線が聞こえない。二つ目は、市への問合せ先が分からない。防災行政無線について、現在デジタル防災行政無線計画が進行しており、防災行政無線の屋外拡声子局配置数は25局削減されますが、デジタル化、高性能スピーカーになることで難聴地区が改善し、この問題は解消されると認識しています。

二つ目の問合せ先について、市内の全戸に防災の手引きが配置されています。平成25年に発刊され6年が経過していますが、このような状態のとき、まずどこに連絡するか、災害発生時市民窓口が開設され、そこへ連絡すると思えます。防災の手引きを改めて見ると、庁内で直接話ができる先は、その他問合せ先として市役所の代表番号が記載されているだけです。一方、高齢者障がい者避難支援プランを見ると、代表番号と危機管理室、社会福祉課、介護福祉課の内線番号しか掲載されていません。災害本部が立ち上がってい

る状態での問合せ先について、自助が大前提であるのは分かりますが、専用の相談窓口としての記載、各課へのダイヤルインの記載があればと感じました。デジタル防災行政無線についての認識も含め、ご見解をお聞かせください。

### 出水田正志危機管理監

まず、難聴地区改善などの解決策について説明いたします。

防災行政無線のデジタル化に伴い、放送内容を市民の皆様が聞き取りやすくなるように、机上設計並びに現地での音響試験などを実施しながら、現在設計を行っているところでございます。難聴地区があることは把握しておりますので、設計の中で防災無線放送等の配置やスマートフォン活用の防災アプリ等により、全市民が防災無線放送を聞くことができるように配慮をしているところでございます。

しかしながら、防災行政無線放送は、地震災害時には最も有効な情報伝達手段であると認識しておりますが、台風や大雨のような気象災害時には屋内では放送内容を聞き取るとは困難な場合もあります。その際には防災行政無線放送の聞き直しサービス、防災無線テレフォンサービスをご利用いただくように案内をしているところでございます。

また、防災行政無線以外にもメール配信サービス、市公式ホームページ、SNSなど、多様な情報伝達手段もありますので、様々な媒体を利用した複合的な情報発信に努めているところでございます。

次に、聞き取れない場合の問合せ先などについてでございますが、防災行政無線が聞き取れない問合せ先は、先ほどございました全戸配布した防災の手引き、ホームページ、広報紙りゅうほ一などで周知しておりますが、市民の皆様には十分伝わっているとは言えません。引き続き市民の皆様が防災情報をどこで、どのように取得できるかなど、分かりやすく広報してまいりたいと思います。

### 山村尚

災害が差し迫ってはいるものの、周りの状況が全く分からないときや次に行うべき行動の判断に迷うとき、相談できる先の電話番号はとても重要なものになります。見やすい、見つけやすい記載をお願いしたいと思います。

また、防災行政無線の聞き取り困難の対応についても、同様に防災無線放送内容の問合せ先というものが書かれていますけれども、これについても見やすい、見つけやすい記載でお願いできればと思います。

続いて、災害対策班での社会的弱者対応についてです。

災害発生時、要支援者対策班が配置され、支援が必要となるご家庭に連絡をする状況もあるということになっておりますが、高齢者障がい者避難支援プランの登録をされていない方も多く、双方向は無理でも片側方向だけでもつながる手段が必要かと思っております。現在は、災害対策本部設置後の相談窓口としては相談窓口班が配置されることになっております。

大規模な災害時、この窓口は混乱が予想され電話がつながりにくくなることも懸念されます。このような電話のつながりにくい状況も想定される中、移動が困難な高齢者、身動きの判断が難しい障がい者のご家庭が要支援者対策班などから助言、支援などの十分な対応を受けることができるのか、これに対するご見解をお聞かせください。

### 出水田正志危機管理監

当市の災害対策本部の体系につきましては、高齢者や障がい者の方などを対応いたします要支援者対策班のほか情報収集班、相談窓口班、応急復旧班、避難所班など、合わせて11の班に分け、災害対応を行っているところでございます。

この中で要支援者対策班につきましては、社会福祉課、生活支援課、介護福祉課、健幸長寿課の四つの課により構成をしております。災害対策本部が設置をされますと高齢者や障がい者の方などからの問合せは、全ての市民からの問合せを担当しております相談窓口班が受け、要支援者対策班に伝達された後に助言や支援などを行っております。

大雨等の影響により、土砂災害警戒区域に対して、警戒レベル3、避難準備・高齢者等避難開始を発令した場合などには、同区域内に居住する避難行動要支援者に対し、要支援者対策班は能動的に電話で連絡をし、安否の確認や避難所開設状況などの情報提供などを行っております。また、自動車を運転できない方や、雨や風が強くて外に出るのが怖い等の理由により自力で避難ができない方につきましては、職員の安全を確保して要支援者対策班が開設している各避難所までの送迎を行っております。

### 山村尚

しっかりとした体制が組まれていること、安心しました。ただ、いざというとき簡単に電話番号が確認でき、電話がつながるということが重要だと考えています。そこに一工夫できたらと考えてみました。高齢者、障がい者のご家族は、定期的に市役所、担当課窓口を訪れることが多いです。そこで、防災の手引きに記載されている最低限の情報が書かれた書面1枚物の印刷物、これを保存版としてお渡ししてはと考えます。補足ですけれども、防災手引きは現在30ページあって、ここで言う最低限の情報、連絡先、避難所の情報ですね。それは27ページ辺りに書かれていて、災害時にこれを見つけるのはちょっと大変だろうと感じました。

話は戻りますが、その書面には福祉避難所、民間福祉避難所をはじめとして各種相談窓口連絡先、防災無線放送内容の問合せ先を載せ、それにより災害発生時、防災無線放送内容を再度聞くであったり、福祉避難所に電話で聞くなどの別な行動も促せます。また、特に支援が必要な方専用の専用相談窓口の設置を検討してはと考えますが、これについてご見解をお聞かせください。

### 出水田正志危機管理監

まず、防災の手引きのほかにチラシ等を保存版として事前に配置してはどうかというご質問についてお答えします。

災害時の相談窓口、防災行政無線放送の問合せ先や福祉・民間避難所の情報などは、防災の手引きにも記載しておりますが、高齢者には分かりづらい部分もあるとの話もありますので、高齢者や障がいのある方を災害から守るための避難支援対策として取り組んでおります災害時避難行動要支援者支援プランの手術と併せて、新たに問合せ先等のチラシを作成して発送してまいりたいと考えております。

次に、支援が必要な方への専用の相談窓口についてであります。

災害時には情報を一元化するという観点から、市民からの問合せは災害対策本部の相談窓口班が一括で受け、高齢者や障がい者などの案件については、要支援者対策班が対応しておりますので、電話回線の増設などは調査研究してまいりたいと考えておりますが、体制については当面は現行どおりで行ってまいりたいと思います。

## 山村尚

災害時は早目の初動判断が重要になります。まず、自分の置かれている状況を的確に把握し行動を考えますけれども、そこでまず行うのは外部への問合せ相談です。そのための情報をいかに簡潔に分かりやすく伝えられるかが重要と考えます。ぜひともお願いいたします。

続きまして、避難所で起こり得る想定外出来事についてです。

昨年の台風19号発生時、馴染コミュニティセンターに幾つかの施設から入所者の方々が一斉に避難され、収容可能人数を超えることはありませんでしたが、一時混乱状態であったと伺いました。避難所への施設ごとの一斉避難は想定されることであり、他避難所が未開設、収容可能人数が一気に超えてしまうことはあり得ることですが、このような状況での対応についてのご見解をお聞かせください。

## 出水田正志危機管理監

昨年10月12日の台風第19号においては、馴染コミュニティセンターを避難所として開設しまして、最大で127名の避難者が馴染コミュニティセンターに避難されました。地域防災計画では馴染コミュニティセンターの収容人数は277名としております。収容可能人数は超えていない状況であったと認識しております。しかしながら、コミュニティセンターの中でもはじめに避難場所として設置した和室では、収容が困難な状況も見受けられました。通常、避難所の選定については避難者数などを想定し開設いたしますが、収容数をオーバーするような避難者が予想される場合等につきましては、先行的に次の避難所を開設することになります。今回は、馴染コミュニティセンターの避難者が収容人員以上になる可能性もあったことから、次に開設する避難所も検討していたところでございます。

## 山村尚

277名の収容可能人数の避難所へ大勢の方が一斉避難するという大きな人の移動であったため、一時混乱してしまったということでしたが、収容可能人数を超える一斉避難は十分あり得ることで、それにより新たな避難所の開設や人員準備、設備準備が発生します。避難所運営に関わる人員の教育も含めて、計画性ある準備を引き続きお願いいたします。

続きましては、避難シナリオに対する機関設置についてです。

高齢者、障がい者などの社会的弱者は、日常生活でできないこと、行わなければ生命に直結してしまうことなど災害発生時に様々な支援、避難所環境が必要です。

災害発生時の健常者向け避難シナリオと比較すると、これらの方々向けの避難シナリオには、危機管理課であったり社会福祉課、介護福祉課、交通防犯課、保健所、保健センター、社会福祉協議会、福祉避難所、民間福祉避難所など、多くの施設、機関が関わってくる場合も想定されます。そこでの要支援者各個人の日常生活状況も含めた情報の共有は重要なものとなります。

要支援者の支援レベルにより支援のフロー、シナリオには、多くのバリエーションがあると想定されます。そのためには、災害が起きる前からの災害対策準備が重要であり、常時から危機管理課を中心とした各課連携、現時点では存在しないが、各課への災害対策担当設置を考えます。災害対策本部を中核として障がい者関係、高齢者関係、生活支援関係の各部門をコントロールする機関をつくり、そこが中心となってフロー、シナリオを準備しておく。その際必要に応じた各課、各班との連携、施設、機関との連携を持つ、このような機関を設置してはと考えるが、これについてのご所見をお聞かせください。

## 水田正志危機管理監

当市の災害対策を行うための計画やマニュアルにつきましては、龍ヶ崎市地域防災計画災害時初動対応マニュアル、避難所運営マニュアルなどがあります。これらの計画やマニュアルの中では、職員の体制などはもちろんのこと、警察や消防、自衛隊などの防災関係機関、さらにライフライン関係団体などとの連携体制について、事前対策から災害発生時の対応行動まで計画をしております。高齢者や障がい者などの要支援者に対する対応につきましてもその中で示しており、通常時から各部門別にコントロールする担当者を置き、それぞれフロー、シナリオを準備しながら、外部の施設、機関と連携していく仕組みづくりなどを行う災害対応担当者は置いておりません。緊急時において災害対策本部要支援者対策班が担うこととなります。

今後は、定期的実施しております災害時避難行動要支援者避難支援プランに伴う支援者選定時等において、災害対策本部の要支援者対策班であります関係課等と災害時の対応などについて協議を重ねておりますので、その中で検討してまいりたいと思います。

## 山村尚

今回、なぜこのような提案をしたか。要支援者対策班が社会福祉課，生活支援課，介護福祉課，健幸長寿課の職員で構成され，外部の施設，機関と連携しているのは理解しました。

しかし，班配下の課であるせいなのか，要支援者の日常生活状態の把握ができていないということが先日分かりまして，これは機関として格上げすべきではということで考えた次第です。日常生活状態を把握することで，重要な支援対策も新たに発見されます。ぜひともこの点の強化をお願いしたいと思います。

続きまして，臨時非常勤職員の任用要件についてです。

台風 19 号発生時，非正規職員が 5 割を占める鹿嶋市では，非正規職員による災害対応ができない規定となっており，人手不足に加えて，高齢者や障がい者の生活相談を日常行っていないく，面識がない正規職員が避難所まで誘導するということが問題視されました。高齢者や障がい者の方は不安だったことが察せられます。

鹿嶋市同様，非正規職員が 5 割を占める当市において，これに関する現在の仕組み，ルール，そしてそこから発生し得る問題についてどのようにお考えでしょうか。

## 菊地紀生総務部長

当市において災害等が発生した場合には，職員の災害対応の指針となります災害時初動対応マニュアルにおきまして職員の役割分担を定めております。それによりますと，役割分担ごとに各部，各班に分け，それぞれ課単位で職員を配置しておりますが，その職員は正職員のみを前提としております。

その理由といたしまして，当市では支援が必要な市民の方への対応は通常時でも正職員が行っておりまして，常日頃から情報を収集，共有していることや，急な判断が必要になった場合には非正規職員に判断を任せることは困難であるからというふうに認識をしております。

また，非正規職員につきましては，正職員の補助としての業務を想定して任用しておりまして，給与等の処遇もそれを前提としていることや，業務上でけがをした際の災害補償額などにも正職員との格差があることも考慮しております。

このような職責や補償上の格差があることから，現在は当市のみではなく，近隣の自治体の多くが非正規職員を災害対応などの危険を伴う業務に配置していない状況にあると聞いております。しかしながら，近年は，豪雨等におけます避難所開設など災害を対応とする状況が増えておりますので，さらにその対応が長期化する傾向にもあります。正職員のみでの災害対応には，大規模災害には限界を迎えることも想定されております。非正規職員を含めた災害対応体制につきまして今後課題になると認識をしておりますので，他市の状況を調査し，課題を整理し，その在り方を検討してまいりたいというふうに考えており

ます。

ちょっとずれてしまうんですが、確かに龍ヶ崎市の非正規職員の方、5割近くおります。鹿嶋市の状況を詳しく調べたわけではないんですが、非正規職員というのはやはり自治体によって大きく職種を分けております。龍ヶ崎市の場合、前回の議会でも提案させていただきましたが、学童保育のほうに約120名という大きな人数の方がいらっしやったり、各コミュニティセンター等を含めまして70名ぐらい、実際に窓口にいる、実際に窓口の最前線は嘱託員、非正規の方が多いんですけれども、実際に市民の方と触れ合う、例えば外に出て行って触れ合うという方はそれほどまだ非正規の方は多くありませんので、災害時には正職員が責任を持って対応するというのを今のところは考えております。

## 山村尚

なかなか難しい問題であることを理解しました。根本的な理由として、不測の事態が起きたときに非正規職員の処遇を保障できないため非正規職員を災害担当に当てられないということでしたが、当市は常日頃から支援が必要な方の対応は正職員の方が行っているということで、今回危惧したことに関しては問題ないということで安心しました。

しかし、大規模災害時の限界ということについては、現状で考えておくべきかなと考えますので、今後も継続的な検討をお願いします。

続いて、災害種別による避難所の選定についてです。

現在、防災の手引きに地区別避難所の記載があって、手引として分かりやすいものになっています。その運用を見てみると、防災の手引きを見て現在いる場所から最寄りの避難所を判断して、またその開設状況を自分で確認して判断するということになっています。

昨年災害のときに小貝川近くにお住まいの方から、川の近くだから最寄りの避難所に避難できない、どこに避難していいのかわからないという不安の声を聞きました。災害の種類によっては利用できない避難所があり、またそれに代わる最も近い避難所が開設されないこともあるため、インターネット環境がないであるとか防災スピーカーが聞こえないという方たちは、市への問合せをし、避難所を決めることしか手段がありません。市では問合せが殺到し、避難開始が遅れてしまうことも想定されます。防災士の方々の協力の下、マイ・タイムラインで行動計画をつくって自発的な行動を促そうする取り組みも行われていますが、これに漏れてしまう方が出てしまうのではと懸念が残ります。特に高齢者、自己判断の難しい方が心配です。

では、どうしたらいいか。自治体によって災害の種類別で候補となる避難所の優先順位はほぼ決まります。1枚用紙に災害別の避難所候補をマーキングして、保存版として家庭に配布してはどうかと考えます。そこには各種問合せ先であったり、避難所の開設確認を自らできるような避難所情報、避難所は随時開設されますよという注意書き、これらを記載して自発的な行動を促す、このように考えますが、ご見解をお聞かせください。

## 出水田正志危機管理監

地域ごとの避難所の場所を事前に配布すればどうかという点でお答えします。当市の指定避難所につきましては、学校など 46 か所があります。避難所につきましては、災害の発生する可能性が高まった場合やレベル4 避難勧告を発令した場合などに開設いたしますが、開設する避難所の選定につきましては、地震や風水害の災害の規模や状況に応じ、避難者数の予測をしながら先ほどの 46 の指定した避難所の中、その中からその都度決めていくことになりますので、事前に地域ごとに避難所を指定することはやや困難と考えております。

しかし、土砂災害警戒区域や洪水浸水区域を対象としての避難所開設については、土砂災害警戒区域と隣接する避難所及び洪水浸水区域以外の高台の避難所となります。ある一定程度限定することが可能となりますので、調査研究した上で避難所情報の事前配布についても検討してまいりたいと思います。

## 山村尚

確かにご答弁でおっしゃられるように、候補避難所が開設されていないこともあり得る。収容人数の関係から開設しないなど、むずかしいところもあるようです。土砂災害警戒区域、洪水浸水区域ではある程度限定できる、このような区域だけでも配布するというのも一つの方法かなと考えます。

また、別な方法なんですけれども、今ある防災無線放送内容を電話で確認できる仕組み、これを拡張して電話を使って現在の場所、ここにいるというのをダイヤルの1番とか2番とかで指定して、そこで自動で最も近い開設避難所を教えてくれるようなことができればいいかなと思ったんですが、これであるならばインターネットは使わなくて済む、防災無線が聞こえなくても大丈夫ということを考えてみました。このような仕組みづくりも可能かどうか、ご検討いただければと思います。

続いて、災害協定施設の情報開示についてです。

2015年に締結されたLIXILビバとの災害協定で、災害時の、物資供給、協力協定書が締結されました。この中では、災害発生時の一時避難所として駐車場を可能な範囲で開放することとなりました。昨年秋の災害発生時、河川の氾濫が起こる可能性がある中、所有する車を避難させたいが、災害協定を結んでいるビバホームに避難できないかとのSNS書き込みがあり、災害協定施設への市民の関心が高いことが分かります。結果としては、ビバホームがある当地区への河川氾濫はなかったものの、災害協定施設の開放についての基準と、当該施設の開放可能の可否状況と開放時の通知方法について教えていただければと思います。

## 出水田正志危機管理監

昨年度の台風第19号の接近の際のこの段階におきます河川氾濫等による洪水の想定ではなく、台風接近による風や雨などによる被害を想定し、市内全域を対象としてレベル3避難準備・高齢者等避難開始を発令したものであり、洪水を予測して発令した避難情報ではありませんでした。LIXILビバとの調整は行わなかったところでございます。もちろん洪水等が予想される場合は、災害協定先でありますLIXILビバと調整を図り、一時避難所として開放してまいりたいと考えております。その際には、防災行政無線やメール配信サービス、SNS等あらゆる手段を使って市民に周知してまいります。

## 山村尚

洪水により浸水する可能性が高まった場合開放通知をするということで、なかなか明確な基準じゃないなと感じました。大雨が降ればすぐに氾濫するかというところではなく、翌日になって下流の水量が増えるなど、避難場所や特に災害協定締結企業の一時避難所の開放告知のタイミングが難しいかと思えます。避難の遅れが生じないように綿密な計画の下、開放通知をお願いいたします。

また、通知方法については、現在進行中のデジタル防災無線に附属する防災アプリでも実現できればなおよいと思えます。

これに関連して、災害協定締結企業の一時避難所開放状況が早期に情報開示できたらと考えますけれども、これに対するご見解をお聞かせください。

## 出水田正志危機管理監

市が締結している全ての災害協定につきましては、市の公式ホームページに協定先や支援内容等を掲載しております。

次に、災害時の支援内容の情報伝達の方法についてでございますが、LIXILビバのように保有する施設の一部を可能な範囲で一時避難場所として開放することを協定内容に含めているケースもございます。市からの要請を受けて協定相手方が施設の一部を避難場所として開放することを決定していただいた場合などには、速やかに防災行政無線や広報車、メール配信サービス等、あらゆる手段を使って市民に周知してまいりたいと考えております。

## 山村尚

協定を締結しているとはいえ、締結先にご協力をいただいているという市の状況上、それとこちらから協力要請に対し、相手方の要請受入れ判断があるという関係上、早目の情報開示は難しいということで認識しました。

今回のビバホーム一時避難所へ避難をするとした場合、暴風雨の中で避難場所へ移動するのは難しいところがあります。開放告知のタイミング、利用させていただく手順に一工夫を加えて、災害協定いただいた企業のご厚意を有効に使えるよう検討をお願いします。