

〔質問〕 沖本

議長からのお許しをいただきましたので、議席 22 番、市政クラブ沖本浩二、通告に従いまして一般質問をさせていただきます。今回私の質問は、通告どおり「防災対策について」と「電子自治体の取り組みについて」、大きく二つであります。

初めに防災対策についてですが、当市では災害に強い安全なまちづくりを目指し、防災体制の確立を図り、災害発生時には被害を最小限にとどめるよう備えるため、本年度、地域防災計画改定事業が進められております。この新たに策定される地域防災計画にぜひ反映していただけるよう、要望を込めた意見を論じ、3 点ほど所見をお伺いしたいと思います。

8 月 26 日に東海地震や南関東地震などの大規模な地震を想定した座間市総合防災訓練が入谷小学校で実施されました。入谷地区を中心に近隣自治会に皆さんや防災ボランティアの方々、多くの市民が参加され、行われました。回を重ねると、より実践色が濃くなり、大変有意義な訓練だったと思います。準備、撤収、訓練そのものにご尽力いただいた消防の皆さん、市職員の皆さん、消防団の方々へ改めて敬意を表するものです。また、こうした防災訓練に率先して参加いただいている市民の皆さんや防災ボランティアの方々の災害における自助・共助に対する意識の高さを感じるものです。

しかしながら、その一方で自治体が描く防災対策と市民が描く防災対策にはギャップも存在していると私は懸念を抱いております。あえて辛口な批評を述べさせていただくならば、行政は市民の災害への備え、いわゆる自助を促す啓発・啓蒙のハウツー情報のみを一方的に発信している状況になってはいないか。また、その一方で市民は行政が何とかしてくれるだろうといった行政の防災対策に過大な期待を寄せているという状況があるのではないかということです。これは主として地域防災にかかわる本当の意味での市民向けの情報が不足してるからだとは私は考えます。例えば、具体的な災害危険箇所の公表、想定される被害の形態や規模、自治体の防災能力や対策の内容など、定期的あるいは継続的に提供されるべき情報が現状では行われてはいないのではないかということです。もちろんこのことは当市に限られた問題ではありません。地域防災計画の計画内容をより現実的なものにするためには、予測されるそれぞれの災害を可能な限り科学的根拠に基づいて想定することが重要となります。災害の被害想定調査やハザードマップの作成などの主目的はそうした点にあります。災害危険に関する情報としてハザードマップなどを作成し、内容に責任を持ち得る機関は基礎データを保有し、地域防災に中心的な役割を持つ地方自治体においてほかにありません。予防にかかわる防災対策を講じることによる効果あるいは整備評価は場所性を持った災害危険情報があつて初めて可能となり、行政防災の内容や整備水準の説明責任という点からも地域の災害危険の情報の作成と公表が必要だと考えます。ハザードマップの公表は市民の災害不安をあおる、不動産価値に影響が及ぶ、行政の防災対策のおくれが露呈する、災害危険は結局予測であつて確定ではないなど、こういった否定

的な理由も聞かれますが、重要なことは行政と市民が災害危険の具体的な現状を共有しない限り地域の防災対策を協働で推進することはできないということです。市民への具体的情報の発信は市民の危機管理意識の高揚につながり、先ほど述べたように本当の意味での地域防災対策が協働で行えるツールとなります。ハザードマップあるいは災害危険の具体的な現状を共有できる災害危険の情報公開について、当市における考え方、今後の取り組みについてご所見をお伺いいたします。

次に、企業・事業所の災害協力活動についてお伺いします。企業・事業所を巻き込んだ地域防災の推進について、平成17年の第1回定例会でも質問させていただいておりますが、昨今の国内動向や近隣自治体の取り組みなども勘案し、改めてご所見を求めたいと思います。

阪神・淡路大震災や新潟県中越地震において、地域貢献としての企業の対応事例やその効果が各メディアで紹介されました。平成17年4月に発生したJR西日本福知山線列車事故においても、発生直後から所有する資機材を活用し被災者の救出救護活動に当たった事業所があるなど、災害時における事業所の初動対応協力の重要性が改めて認識されました。災害時における地域防災力の強化は喫緊の課題となっており、大規模地震などを始めとする自然災害のみならず、さきに述べた列車事故のような大規模事故あるいはテロ事件などへの地域の対応力を強化するためには、地域に所在する企業・事業所の協力は不可欠であります。消防庁では平成17年8月より災害時における地方公共団体と事業所管の防災協力検討会を開催し、災害発生直後の初動対応において地方公共団体と事業所が連携して、迅速・的確に災害対応を行う仕組みづくりについて検討しており、事業所と地域社会との平常時からの協力関係の強化及び事業所の防災組織が参加・協力するに当たっての条件整備を進めていくこととしております。

東京都では、事業所に対し災害時における地域との具体的な協力関係の確立を進めており、品川区では各地域センターを拠点として町内会・自治会・事業者などで地区防災協議会を組織し、総合防災訓練や防災研修を行っています。現行の座間市地域防災計画では、会社・事業所などの役割として示されている文言の一節に、「地震災害時には、周辺の住民や行政機関に対してその余力に応じた応分の防災活動に協力するものとし、状況によっては建物及び敷地の利用などについても提供の協力を行う」と、こうあらわされております。一方、大和市や近隣自治体の地域防災計画の事業所の役割として示されている文言は、「地震が発生した場合には、地域住民及び自主防災組織と連携して、情報の収集及び伝達、消火、救出救助、応急手当、避難誘導などを積極的に行うよう努める」と、こういった表現になっております。大和市始め近隣自治体での実効性のある取り組みがどのようになされているかは傍らへ置き、行政から事業所に対して地域防災参画の明確な意思表示がなされています。当市における企業・事業所を巻き込んだ今後の地域防災についての考え方あるいは取り組みについて、所見をお伺いいたします。

次に、防災ボランティアの活動と地震時の家具転倒防止についてお伺いいたします。平

成 16 年第 4 回定例会一般質問の中では、前任者より「防災ボランティアの方々の具体的な活動がなされていない。行政執行側、担当課が責任を持って面倒を見てあげるなど運動論として成り立つようにしていただきたい」との質問がありました。また、ことしの第 1 回定例会一般質問の中では「地震時の家具転倒防止について、高齢者や障害者などは自分で家具などの固定ができなく、家具の転倒防止についてどこに相談してよいかわからずそのまま放置されている状況にある。そういった方々への対応を早急に図る必要がある」と前任者が質問されております。これらの質問に対し、市長からは「ボランティアの団体個人の方々に対してこれから研修や講習会をしっかりと計画を立てて取り組んでいきたいと思っている」「高齢者などのご家庭の転倒防止対策については、当然これからも PR していかなければならない。啓蒙など周知を図りながらその対応を進めていく。具体的な相談などがあれば担当としてもご相談に応じて適切な対応をとっている」との答弁がなされております。その後、どのような取り組みをされているのかまずお伺いいたします。

厚木市では、家具などの転倒防止助成事業として、地震などの災害時における家具などの転倒や移動を防ぐための転倒防止対策をみずから行うことが困難なひとり暮らしの高齢者や障害者を対象に、転倒防止対策工事に係る費用の一部が助成されております。町田市では、福祉サービスの一環として地震・災害における高齢者の安全と財産を守るために自宅の家具などに金具をつける事業を実施しております。利用者には金具代のみ負担していただき、取り付け代金は市が負担、取り付け作業は委託業者の専門の大工さんが行っています。また、相模原ボランティア協会では、会員の方々が家具転倒防止の器具取り付け作業を行っているとのこと。ならば、前段申し上げた防災ボランティアの方々の活動、高齢者や障害者を対象にした地震時の家具転倒防止の対応を当市の事業としてまとめ、防災ボランティアの方々へ家具転倒防止の器具取り付けといった作業をお任せするといった活動を進められてはいかがでしょうか。ご所見をお伺いいたします。

次に、電子自治体への取り組みについてお伺いいたします。私は、8 月 3 日に日本経済新聞社が主催する「電子社会・電子行政戦略会議」へ参加してまいりました。ことしの 1 月に国が発表した IT 新改革戦略を受けて、だれもが IT の恩恵を実感できる社会、つまり真の電子社会をどのように実現するかを展望すべく、電子政府・電子自治体に加え、社会各分野での新しい IT 施策を紹介する電子社会、そして引き続き関心の高いセキュリティの三つをテーマに 4 会場に分かれ、計 26 の講演とパネルディスカッションが行われています。これからの電子自治体へ向けて地方自治体で取り組むべき事業として大変参考になる講演だったと思います。IT 新改革戦略では、世界一便利で効率的な電子行政の目標の一つとして利便性・サービス向上が実感できる電子行政（電子政府・電子自治体）を実現し、国・地方公共団体に対する申請・届け出など手続におけるオンライン利用率を 2010 年度までに 50%以上とすることを定め、平成 18 年 3 月末にオンライン利用促進のための行動計画が策定されました。また、各地方公共団体において申請・届け出など手続のオンライン利用促進に向けた取り組みの参考となるよう、電子自治体オンライン利用促進指針（案）

を作成し、国民から広く意見募集を行い、寄せられて意見などについて検討し、平成 18 年 7 月、電子自治体オンライン利用促進指針として公表されました。

本市の電子自治体への取り組みは、市民サービスの向上と行政事務の簡素・効率化を図ることを目的に平成 16 年 9 月に設立された県及び県内 34 市町村で構成する神奈川県市町村電子自治体共同運営協議会へ参加し、平成 17 年度電子申請受付システムの開始に向けての作業を始められています。また、申請受付の拡大や共同運営方式で行う入札事務の電子化に向けた対応を行うなど準備を進められ、平成 17 年第 2 回定例会においては座間市行政手続などにおける情報通信の技術の利用に関する条例が可決されています。そして、今年度作成された第四次座間市行政改革大綱・実行計画においても電子自治体に向けての取り組みは改革項目として随所に示されており、今回公表された電子自治体オンライン利用促進指針を受け、本市としての考え方、取り組みについて質問させていただきます。

質問内容は、指針の中でその必要性から求められているものであり、具体的な対策例も示されていますが、本市として対応可能な手段、そしてその具体的な方策と計画について所見を伺うものであります。まず、一つ目としてオンライン手続利用時の利便性の向上として、電子申請などのシステムを利用する際に極力手間をかけず入力できるよう、ユーザビリティ、いわゆる使い勝手の改善を図るとともに、オンライン手続だけで手続が完了するよう手続フローを見直すなど利便性の向上に努めることが必要だが、どのように対応されるのか。二つ目として、オンラインサービスの提供手段の改善として、パソコンからインターネットで利用することができない利用者やそういう場合があることを考慮してオンラインサービスの提供手段を多様化する必要があるが、どのように対応されるのか。三つ目として、オンライン利用のメリットの拡大としてオンライン手続の利用を促進するにはオンライン手続ならではのメリットが提供されることが有効であり、時間的なメリット、経済的なメリットを拡大する必要があるが、どのように対応されるのか。四つ目として、オンライン手続の広報・普及の強化として、住民のオンライン申請に対する認知度はまだ十分ではなく、どのような手続がオンライン申請可能なのか、オンライン申請を利用することでどのようなメリットがあるのか、具体的にどこにアクセスすれば利用できるのかといったことがわからないことから利用されていない面もある。オンライン手続が住民に広く認知されるよう効果的な広報・普及活動を実施することが必要であると思うが、どのように対応されるのか。以上 4 点についてお伺いするものです。

次に、電子自治体として欠かせないセキュリティ対策の取り組みについてお伺いいたします。官公庁・地方自治体・外郭団体における情報漏えい事故・事件はある調査機関が調べたところ、ことしになって 32 件発生しているとのこと。原因はウイニーなどファイル交換ソフトによるものや、メールの誤送信、盗難などさまざまであり、電子自治体におけるセキュリティ対策はまだまだ万全とは言いがたい状況にあるといえます。世界一便利で効率的な電子行政の目標の中には「国・地方公共団体のシステムについて、利用者利便性の向上に配慮しつつ、信頼性・安全性の確保、セキュリティ高度化を図るとともに、我

が国の電子行政化を通じ、先端技術の育成、普及を進める」とうたわれております。実現に向けた方策としては、利便性・効率性・安定性及びセキュリティ機能の総合的な向上に資する電子政府共通基盤の構築に向けた検討を行う。また、情報通信機器の更新に合わせ、原則として2008年度までにIPv6対応を図ることとする。IPv6とはインターネットで共通に使われている通信手段の改良版のことで、インターネット・プロトコル・バージョン6の略であります。現在広く使用されているIPv4の次期企画であり、IPv4に比べアドレス数の大幅な増加、セキュリティの強化及び各種設定の簡素化などが実現できるといわれております。そのIPv6対応を図るとともに、さらに高度で安全な電子行政の推進に向け、今後開発することが必要と考えられている技術について検討を行い、この検討結果を踏まえ官民連携により必要な技術開発を推進するといわれております。当市では、座間市電子計算組織管理運営規程や座間市情報セキュリティポリシーを定め、情報セキュリティの確保に努められています。しかし、さきに述べたような現在懸念される情報漏えい事故、事件の原因や2008年度までにIPv6導入を図るなどの将来的対応も視野に入れながら、さらなるセキュリティ対策を講じる必要があると考えます。

昨日、前任者よりも個人情報保護における質問がなされ、その答弁内容からはソフト面でのセキュリティ対策をうかがい知ることができましたが、ハード面を含めた今現在、そして市内のパソコンなど情報通信機器の更新に合わせた将来にわたるセキュリティ対策について所見をお伺いし、1回目の質問を終わります。(拍手)

〔答弁〕星野市長

沖本議員のご質問にお答えを申し上げたいと存じます。私の方からは1点目の防災対策の関係でご答弁を申し上げ、電子自治体等の関係とセキュリティの関係は担当部長の方からご答弁を申し上げたいと存じます。

まず、災害危険の情報公開、いわゆるハザードマップ等の情報公開等に対する本市の考え方、あるいは今後の取り組みについてのご質問をいただいたわけですが、ご質問の中でもいろいろお話をされておりましたけれども、とにかく行政がしっかりと計画を立て、日々の中で必要とする災害時の役割を果たしていく。そしてまた、特に地震等の関係におきましては市民は市民として備えるべきものはしっかりと備えていただく。そういうふうな関係の中で確立をされていくことが私は基本的な部分だろうと。全く同じような考えであります。そういう中で、災害の危険箇所の情報でございますけれども、とにかく沖本議員もお話しになりましたけれども、とにかくハザードマップなどを対応しますと、例えば市民生活のマイナス面が出てくるとかいろんな形でご意見等もあることも事実であります。しかしながら、災害の危険、いわゆる診断図、ハザードマップであるわけでございます。その的確な利用をすること、そのことは災害発生時に市民が迅速・的確に避難をすることができ、また二次災害発生予想箇所を避けることができる。それぞれの災害の被害の低減に有効な活用になっていくものと私も考えております。そこで、この災害危険診

断図の関係でございますが、水防法の附則第4項の関係で、都道府県において平成22年3月まで浸水想定区域調査または土砂の災害の防止のために必要な基礎調査を実施することを求められております。また、市町村は、住民に周知させるため災害危険箇所の掲載がされたその危険図の印刷物等の配布、その他必要な措置を講じることが必要であるというふうに規定をされております。本市においてもこの調査結果を受け災害危険箇所を住民に周知させるため、それぞれの、今お話ししましたような経過の中で作成をいたしていきたいと考えております。

さらに、企業・事業所の災害協力の関係でお尋ねをいただきましたが、当然沖本議員のお話のように、それぞれの救援・救護、地域の市民の方々の協力、さらには物資の関係とか仮設住宅の建設とか、それから、ケアをなされた方々の対応とか、さまざまな分野はそれぞれの関係団体等の広範なご協力をいただかなければいけないことは言うまでもありません。そういうふうな考え方の中で、お互いに連携を密にしながら、日ごろから対応を進めていかなければいけないことは言うまでもないところでございます。そういう中で事業所の関係の協力というご質問をいただいたわけでございますが、私どもの今現在の防災計画の中に、本当の基本的な部分が触れられております。しかし、最近におけるいつ起きてもおかしくないと言われる地震、そういう関係にさらに対応を進める上でこの企業や事業所の関係の協力をしっかりと協議を深めて位置づけをしていくことが私は必要だろうと思っております。しかしながら、例えば企業といえどもやはり同時に被災をする場合も想定がされるわけでございますが、例えば避難場所という関係の協力を求めるときにおきましてもその避難のご協力をいただける場所等の安全の精査とか、そういう問題も当然内在をしていることは言うまでもありません。改めて、例えば市の工業会とかそれぞれの事業所のご協力いただける、地震等へどういう分野でどういうような形でご協力をいただけるか。それぞれの組織、各企業と協議をさせていただきたいとこう思っております。

災害ボランティアの関係で、転倒防止、ご質問をいただきました。今現在、私どもの方としましては長寿介護課と地域包括支援センターに高齢者のさまざまな相談を受け付けているわけでございますが、家具の転倒防止に対しての相談は現在ございません。ただ、ないということだけでなく周知も足らない面もあるのではないかと。「やってない」と呼ぶ者あり）周知の足らない面もあるのではないかと。やっていることはやっていますけれども、周知が足らない面があるのではないかと、こう思っています。さらにまた、この市民の災害活動マニュアルなどの防災パンフレット、そういうものも含めて地域包括支援センターに置いてあるところがございますけれども、その関係等で家具の転倒防止等の、そんなふうな周知も図らせていただいておりますけれども、周知はいたしておるのですが、現実にはありません。これは、考えてみればまだ周知方法も考えなければいけない問題もあるかもわかりませんし、さらに方法や周知の徹底もする必要があるのではないかと思っております。まず、実施はしておりますけれどもそういう状況ですから、今後さらに周知を図るとそういう努力を図らせていただきたいと存じております。

それから、他市の転倒防止等への防災ボランティアの関係等による転倒防止の防止策をおやりになっている、厚木とか町田とかというお話がございました。そこで沖本議員としては防災ボランティアの方々のご協力というお話もございましたが、この防災ボランティアの方々、基本的には地震時、災害時等の基本的なさまざまなご協力をいただくことが基本になっております。当然やはり防災ボランティアの方々もご自分のお仕事をお持ちになって、ご自分の家庭をお持ちになっている方が多い状況がございますし、それから今現在 362 名の方が登録されているのですけれども、女性の方が非常に多い状況があります。そういうふうな状況もございますもので私の方としてはご相談等があり、なおかつご自分で転倒防止策ができない方、そういう方々がおいでのなるとすれば防災ボランティアという関係の限定の中ではなくて、改めてどういう方々のご協力がいただけるかということも含めて今後の課題として検討させていただきたいと、このように考えております。

以上でございます。

〔答弁〕 村上総務部長

それでは、私の方からは、電子自治体オンライン利用促進等につきましてのご質問をいただきました。お答えをさせていただきたいと思っておりますが、もちろん電子自治体の推進につきましては市民サービスの向上や簡素で効率的な行政運営の実現を目的にしていくということはもちろんでございますが、本市におきましても、今お話の中でございましたように、神奈川県市町村電子自治体共同運営協議会に参加し、電子申請届け出システムを平成 17 年 7 月に県及び県内 34 市町村と共同で市民の方の利便性向上や業務の効率化を図るといことで 20 個の手続を選定し、実施いたしました。これは、既にご存じのとおりでございます。

今回、総務省の方でお出しになりました電子自治体オンライン利用促進指針、これに基づいてご質問いただきました。所見をとのお話でございましたけれども、私の方から実施している内容等を含め、具体的にお答えさせていただきたいと思っております。その中で四つのご質問をいただきました。まず 1 点目のオンライン手続利用時の利便性の向上策ということでご質問いただきましたけれども、具体的に利便性の向上につきましては手続利用時にオンライン手続だけで手続が完了するものを優先して選択して現在実施しているところでございます。2 点目でオンラインサービスの提供手段の改善策ということでお尋ねいただきましたけれども、オンラインサービスの提供手段といたしましては、現在、市役所 1 階、公民館、東地区、北地区文化センターへの 4 カ所に設置してございます情報端末を有効利用しております。また、多様化につきましては今後検討・勉強していくこととしてございます。3 点目のオンライン利用のメリットの拡大策でございますが、現在は 24 時間 365 日のサービス提供により時間的メリットを図ってございます。それから、4 点目のオンライン手続の広報・普及の強化策でございますけれども、現在、オンライン手続の市民周知につきましては広報ざまでも随時、基本的には 17 年 7 月と 18 年 5 月に掲載し、さらに座間市

のホームページで常時閲覧できるように実施してございます。18年7月28日に総務省の出した電子自治体オンライン利用促進指針、これについては現在実施後1年ということでございますので、本指針を参考資料として今後見直しを行い、システムの利用促進が図られるよう努めていきたいと考えております。

それから、二つ目の大きな質問でございますが、セキュリティ対策の取り組みについてということでご質問いただきました。具体的な話でございますが、本市のセキュリティ対策についてお答えをさせていただきたいと思っております。沖本議員さんもお承知のとおり、基本方針を定めるためのセキュリティポリシー策定検討会、これを15年の5月1日に設置して検討を進めてまいりました。それで、情報セキュリティポリシーを平成15年10月に策定をいたしました。本ポリシーに基づき各課の情報システムごとに実施計画及び実施手順を定めて情報セキュリティの確保を図っているところでございます。個人情報の取り扱いに関しましては、昨日も個人情報の取り扱いでご質問いただいておりますけれども、地方公務員として守秘義務はもちろん守るといふ、遵守するということは当然のことでございますけれども、セキュリティ対策で庁外へのデータの持ち出し、これはもう原則禁止としてございます。まず、万が一持ち出すときということになった場合には持ち出すときの手順、これを各課の情報システム管理者のもとで各情報システムの実施手順に従って処理することということで定めてございます。また、ハード面の対応ということでございますけれども、今後導入するパソコンにつきましては外部出力機能のないパソコンや外部出力を制限するセキュリティ対策ソフトウェアの導入により対応してまいりたいと、このように考えています。また、情報セキュリティを維持していく目的で設置されました情報セキュリティ委員会による職員のセキュリティ意識の向上を図るためにセキュリティ研修を17年度には7回実施いたしました。さらに、情報漏えいの事故防止対策の注意喚起といたしまして17年度4回の通知を行い、情報セキュリティの確保を図っているところでございます。今後におきまして、当然、職員の個々の自覚が一番の、持つことを重点に考えているわけですが、注意喚起につきましては常時実施し、組織としての情報セキュリティ対策の向上を推進し、情報セキュリティの安全確保を図っていくこととしてございますので、ひとつご理解を賜りたいと思っております。

以上でございます。

〔答弁〕 星野市長

ハザードマップの関係ですが、市の総合防災システムからの関係で作成というふうなお話もございましたが、できないことはないと思うのですよ。ただ、沖本議員もご心配されているように非常に深刻性を与える部分もありますから、やはりある程度調査を踏まえた、ある程度信憑性のあるものでないとさまざまな二次的な問題を醸し出す可能性もありますから、その辺はやっぱり慎重にやる必要があるだろうと、こう思っています。

それから、企業の協力の関係でございますけれども、大和市のお話もございましたが、



いずれにしても工業会や企業の方々と改めてどういう形でご協力をいただけるか、また行政としてどういう形でお互いの役割を果たしていくか、そういうことも含めて協議をさせていただきたいと思っております。

それから、家具の転倒防止の関係でございますけれども、当然やはりそういうことの言葉遣いをもって周知すべきだろうと思っております。