

政策・総務・財政委員会行政視察概要

1 視察月日 平成30年11月7日（水）～11月9日（金）

2 視察先及び視察事項

（1）岡山県高梁市

駅前複合施設整備について

（2）兵庫県神戸市

ア 働き方改革の取り組みについて

イ 神戸市行政事務センターについて

（3）大阪府大阪市

ア IRについて

イ 大阪市における災害対応について

3 視察委員

委員長 渋谷 健

副委員長 今野 典人

同 和田 卓生

委員 梶村 充

同 山本 たかし

同 渡邊 忠則

同 花上 喜代志

同 望月 高德

同 中島 光徳

同 荒木 由美子

同 小幡 正雄

視察概要

1 視察先

岡山県高梁市

2 視察月日

11月7日（水）

3 対応者

市議会議長（挨拶）

教育委員会社会教育課係長（挨拶・説明）

教育委員会社会教育課主事（説明）

4 視察内容

駅前複合施設整備について

ア 高梁市複合施設とは

高梁市の魅力を創造し発信するとともに、市民の福祉及び生活文化の向上に資するため設置する施設で、高梁市図書館、高梁バスセンター、備中高梁駅東西連絡道の3つの施設で構成されている。

イ 複合施設の建設位置・地域指定等

- ・高梁市旭町1306番地（1622.04平方メートル）
- ・用途地域：商業地域
- ・建ぺい率：80%
- ・容積率：400%
- ・防火地域：準防火地域
- ・景観形成基準：駅周辺景観形成ゾーン（城見通り）

ウ 建設規模

（ア）構造：1階建て地上4階鉄骨鉄筋コンクリート造（SRC造）
耐震構造（重要度係数1.0）

（イ）敷地面積：1622.04平方メートル

（ウ）建築面積：1162.59平方メートル

（エ）延床面積：3882.40平方メートル

（オ）高さ：23.7メートル

（カ）人数：座席321席、収容可能人員759人（消防法）

エ 施設概要

(ア) 1階

2次交通の結節拠点、市民の生活路線網の拠点であるバスセンターを整備。サービス業のテナントも誘致し、駅前のにぎわいと来訪者の利便向上を図る。

- ・ 1階：1061.28平方メートル（バスセンター・テナント）
- ・ 建屋外：5.28平方メートル（ごみ置き場）
8.25平方メートル（ポンプ室）

(イ) 2階

カフェの提供や観光案内スペースを設け、複合施設のにぎわい創出のメインフロアとして整備。来訪者に対し、「高梁の顔」としての機能を果たす。

- ・ 2階：1005.23平方メートル（観光案内・テナント・図書館（三の丸テラス））

(ウ) 3階

高梁市図書館の中心となるフロアで、閲覧スペースも充実。学習室も整備し多様な利用形態に対応する。

- ・ 3階：1015.15平方メートル（図書館（うち二の丸テラス））

(エ) 4階

読み聞かせスペースやキッズテラスなど、子供や親子が楽しく過ごせる空間をイメージしている。

- ・ 4階：765.71平方メートル（図書館（本丸テラス・中庭テラス））
- ・ R階：21.50平方メートル（階段室・機械室）

オ 新旧図書館の機能比較

	新図書館	旧図書館
面積	2251.13平方メートル	787.2平方メートル
蔵書数	約13万冊（収蔵冊数約14万冊）	約10万冊
閲覧席	321席	32席
職員数	36名	7名
開館時間	9時～21時	9時～17時
開館日数	365日／年	約270日／年
駐車場	133台	5台
入館者数	62万2314人／平成29年度	2万3182人／平成27年度
年間運営費	1億5984万円（税込・指定管理料）	約5000万円

カ 全体事業費

19億8700万円

(内訳：主な工事等)

- ・ 本体建築3工事計 15億5363万8320円
(総合戦略課：継続費)
- ・ バスセンター解体工事 756万円
(総合戦略課：継続費)
- ・ 駅東駐車場(40台)整備工事 864万円
(総合戦略課：継続費)
- ・ 工事監理委託料 2840万4000円
(総合戦略課：継続費)
- ・ JR架空線補償 33万5000円
(総合戦略課：継続費)
- ・ 備北バス工事補償 3996万円
(総合戦略課)
- ・ 水道工事負担金 145万8000円
(総合戦略課)
- ・ 空間創出業務委託料 1億9980万円
(社会教育課)
- ・ 移転、開設準備業務 7230万円
(社会教育課)
- ・ 図書館システム構築業務 7567万9000円
(社会教育課)

(財源：国庫及び起債)

- ・ 社会資本整備総合交付金(1/2) 6億2182万5000円
- ・ 過疎債(総合戦略課) 7億7420万円
- ・ 過疎債(社会教育課) 6560万円

キ 質疑概要

Q 市立図書館にスターボックスや蔦屋書店を取り入れた経緯について知りたい。

A 指定管理者がCCC(カルチュア・コンビニエンス・クラブ株式会社)になっているため、CCCとの繋がりの強い、スターボックスや蔦屋書店が民業の業者として入っている。営業に関しては、市立図書館条例上での目的外使用という扱いになり、民業に

については申請をしてもらい、テナント料を払って営業をしている。指定管理としてCCCと協定を結んだ経緯としては、人口3万人の都市にスターバックスを呼びたいという市長の思いもあった。佐賀県の武雄市の取り組みに影響を受け、是非、高梁市にもこの形を取り入れたいという思いが発端になった。

Q 建物全体をCCCが運営しているのか、またテナント料は誰に支払われるのか。

A 建物は市の所有であり、CCCと指定管理を結んでいるのは、図書館の運営のみである。スターバックスや蔦屋書店などのテナント料は全て市に入ってくる。2階から4階までの図書館の運営に関してはCCCと、1階のバスセンターについては備北バスと指定管理の協定を結んでいる。

Q 新図書館の年間運営費が旧図書館と比べて大きくふえているが、これをどのように捉えているのか。

A 旧図書館と比較して、運営費が3倍になっているが、図書館の規模も3倍以上になっていることから、当然だと思っている。市としても図書館を一つの核として、費用がかかったとしても、まちづくりをしよう、交流人口をふやそうという市長の強い思いがある。

Q 約12億円という経済波及効果はどのように算出したのか。

A 昨年の入館者数が66万人、その半数は市外から来る。市内での宿泊者は1万人増加し、日帰りや宿泊客の観光施設における入館者数も1万人増となっている。これらの指数を連関表に入れて算出している。

Q 指定管理を結ぶ際に、CCCからどのような提案があったのか。

A 市外から図書館に来る33万人を、シャッター街になっている近隣の栄町商店街に流し、ここのアーケード街がにぎわうような手法が提案された。図書館を拠点に商店街に流れ、また図書館に戻っていく仕組みを作ったり、図書館にある観光案内所から、市内の観光地へ広げていくことに力を入れており、我々も期待している。

Q CCCのようなノウハウを持っている業者は他にはいなかったのか。

A 他にも業者はいくつかあったが、丁度、図書館を建て直すべき時期に、武雄市の成功例を目の当たりにし、また、高梁市にスタ

ーボックスを呼びたいという強い思いがあった。市としては、CCC以外と指定管理を結ぶという選択肢はなかったと考える。

Q 新しく図書館を建てる際のコンセプトは何か。

A 堅苦しい従来の図書館のイメージを覆すようなものを作ろうと考えた。利用者の声を聞くと、居心地がよいので、非常に読みやすいという意見が多くある。空間をおしゃれに演出した結果、今まで足が止まっていた人も来るようになったので、集客力もアップした。

Q 本の貸し出し冊数はどうなっているのか。

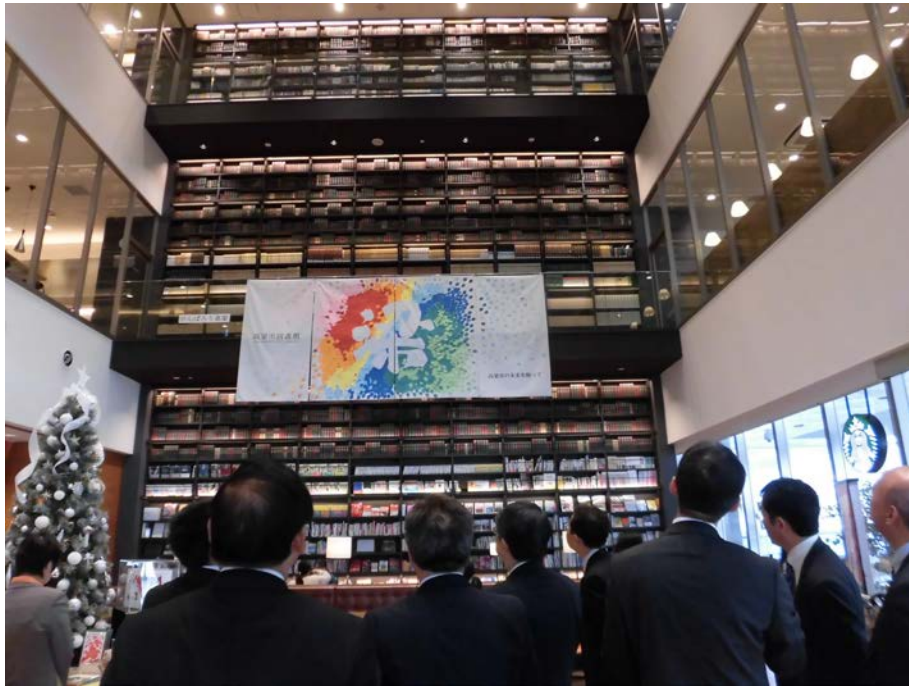
A 貸し出し冊数の目標は一人当たり年間10冊を掲げており、現状は7冊となっているが、旧図書館の時よりはふえている。

Q この図書館の機能である、本を売ることと借りることは、一見拮抗するようにみえるがどうか。

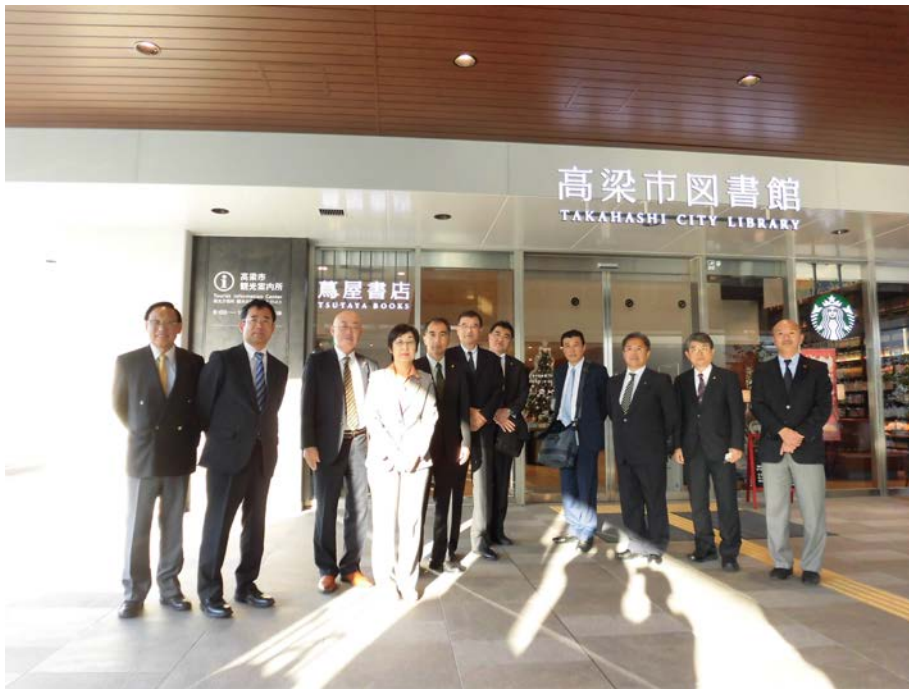
A 蔦屋書店の本も図書館と同じように手に取って、コーヒーを飲みながら好きに見ることができる。気に入れば購入すればいいし、気に入らなければ棚に戻して構わない。なかなか雑誌等は図書館に置けないということもあるので、書店はあくまで、図書館の補完部分として役立っている。両者はライバルというよりはお互い助け合いながらやっているというイメージである。



高梁市役所会議室にて説明聴取



高梁市図書館内にて



高梁市図書館入り口にて

視察概要

1 視察先

兵庫県神戸市

2 視察月日

11月8日（木）

3 対応者

行財政局総務部業務改革課係長（挨拶・説明）

4 視察内容

（1）働き方改革の取り組みについて

ア 働き方改革の必要性

日本の人口構成の推移を見ると15歳から64歳までの生産年齢人口が減少しており、今後の経済発展や社会保障制度を維持する上で深刻な問題となっている。今後も生産年齢人口は、右肩下がりの動きを続けることが予想されており、働き盛りの人口が毎年70万人減少している。これらの問題に対処するため、これからは長時間労働に頼るのではなく、労働生産性をしっかり高めていく、また現在労働市場に参加できていない人にも働きやすい環境を構築していく必要がある。そのために執務環境の見直し、働き方改革の推進やICTを活用した業務フローの見直しを行っていくことが不可欠である。

イ 神戸市における働き方改革の取り組み

そもそもなぜ神戸市で働き方改革に取り組むことになったのかというと、神戸市固有の問題として、1995年に発生した阪神・淡路大震災が大きな一つの要因となっている。神戸市はこの震災に起因する財政危機を乗り越えるため、徹底的な行財政改革や緊縮財政を行い、大幅な職員数の削減を断行した。震災が発生した平成7年の職員数は2万1728人であったが、20年後の平成27年には1万4538人となり、全体の33%に当たる7190人の削減となった。全地方公務員の削減率は約16%なので、その倍以上のスピードで人員削減を行い、財政危機を乗り越えてきたということになる。

震災後20年余り、職員数削減が進められ、一人当たりの仕事量は増加した。職員1人当たりの人口と世帯数の推移を見ても、人口は61%の増、世帯数は97%の増となっている。単純に職員が減ったと

いうだけではなく、この20年間で神戸市の純粋な仕事の量は確実にふえ続けている。介護保険、児童・高齢者虐待、南海トラフ地震、サイバーテロ、空き家、いじめ等これまで20年間顕在化してこなかった問題がふえてきたため、職員数は減っているにもかかわらず、仕事量がふえ続けている。その結果、職員一人あたりの負担はこの20年余りで大幅にふえてきた。

平成28年に職員満足度調査を行ったところ、業務の効率化についての項目に関しては、「これまでに従事した業務で改善すべき点がある」と答えたのは84.9%と一番高かった。これは、緊縮財政の中で積極的な業務の見直しを行っておらず、古いやり方を続けていたためだと考えた。また、現在の神戸市役所の雰囲気項目では「閉塞感、疲弊感がある」が第1位と高く、職員が仕事をする上で非常に暗い空気が漂っていることに気づいた。これまでの仕事のやり方を漫然と続けていくことに限界を感じ、この状況を打破すべく積極的に働き方改革に取り組んでいこうという機運が高まっていった。

神戸市では昨年の6月に神戸市全職員の働き方改革を強力に推し進めるため、全庁的なICTを司る企画調整局と、職員・行政経営を行う行財政局が一体となり、働き方改革推進チームを結成した。庁内横断的なプロジェクトチームとして現在も月に2回ほど定例的に集まり、市民のために高いパフォーマンスを発揮し、市役所全体をチームとして明るく風通しの良い働きがいのある職場にすべく、新しい施策の方向性やプロジェクトの進捗を管理し、全市の働き方改革を推進している。

ウ 神戸市の働き方改革における3つの視点

①職員の働き方改革

職員の仕事のやりがいを高めていく視点

②業務改革

ICTの積極導入や業務プロセスの再構築により生産性を飛躍的に高めていく視点

③市民サービスの改革

業務改革を質的にしっかりと向上させていくことで、手続をなるべく簡素化し、市民の時間を無駄にしないといった市民サービスを向上させていく視点

エ 全庁的な働き方改革（業務改革）のロードマップ

今年度、働き方改革を加速させていくため、上記3つの視点を踏

また3カ年の行動計画を策定した。目指す姿を設定し、3年後にありたい姿を掲げている。現状と比較して目指す姿になるために、マイルストーンを設定し、ゴールまでの道のりを策定した。

○施策1：多様で柔軟な働き方実現ということで、職場で自席に固定した業務スタイルではなく、在宅勤務、モバイルワーク、フレックスタイム、フリーアドレスオフィス等の導入や普及

○施策2：業務省力化、電子化により生産性向上、ペーパーレス化の促進、文書管理・内部事務作業の効率化、内部共通事務のシステム化

○施策3：全庁コミュニケーションと協働の促進、全庁グループウェアの導入、区役所と本庁間の間い合わせ対応業務の効率化（AI活用）、Web会議の活用促進、庁内広報の積極的活用

オ 区役所業務改革のロードマップ（市民サービス向上）

○施策1：来庁せずにできる手続きの拡大

申請書ダウンロードサイト新設（市民向け、事業者向け）、郵送申請対象業務の拡大、電子申請対象業務の拡大、行政事務センターの活用拡大

○施策2：ICT活用による利便性向上と事務効率化

タブレット端末の設置、ナビゲーション機能つき申請書作成システムの導入、マイナンバーカードの交付促進、外国人対応の充実

○施策3：電話問合わせ対応業務の大幅削減

問合わせ電話のコールセンター集約化、専用コールセンターの拡充、申込受付のWeb方式導入、チャットボット・AIの導入

○施策4：改革を促進する意識の醸成

職員提案の活用迅速化、職員研修、評価基準の改正

これらの多種多様な施策は、それぞれ一つだけでも効果はあるが、合わさることで大きな相乗効果が生まれる。また、ロードマップという形で、職員にビジョンを明確に示し、取り組み状況をしっかりと可視化することで、全庁的に変わっていきけるのだということをPRする目的がある。

また、急激な環境変化への対応は柔軟性と迅速性が不可欠であり、目指す姿と現状とのギャップを埋める戦略的思考を養い、どうしたらできるか、まずはできることから取り組む姿勢を大事にしている。「やめる・へらす・かえる」という標語を今年度はすぐに実践しており、気づいたことは失敗を恐れずに変えていく。

現在、国でも2040年には現在の行政職員の半分で担える体制を構築していかななくてはならないと言われている。ただ、このデジタル化の進展を踏まえると、2040年を待たずに、前倒しになる可能性も指摘されている。これを一つのチャンスだと捉え、改革を着実に進めていく。

カ 質疑概要

Q 人を減らすことが前提になっているのはなぜか。

A もちろん人員削減が目的ではない。仕事のスタイルを変えることに主眼を置いている。人の体でいうと、ぜい肉が多い状態であり、体質を見直して筋肉質な体型に変えていくのが目的である。デジタル化が進んで便利になると民間と比較され、市民ニーズも変わってくる。そういった中で職員には単純な業務ではなく、もっと付加価値の高い業務に注力してもらいたいと考える。結果として少ない人数で社会の変化に対応できるようにしていく。

Q ロードマップに対する市民の評価はどうか。

A ロードマップそのものは、今年の6月に発出し、市民にオープンになった。まだ、十分に市民に周知できていないという現状もある。今後、PRに力を入れていくつもりだが、まだ、市民の評価をまとめるという段階には至っていない。

Q どこまで職員定数を下げていくつもりなのか。

A 働き方を変えていくことで、神戸市で働きたいという若者に訴求する。最終的にどこまで職員定数を引き下げていくのかは、現在まだ模索中である。はっきりしているのは、今ある無駄は削ぎ落とすということである。

Q 職員の異動に対する考え方はどうか。

A 神戸市も基本的には3年に一度のサイクルで異動がある。本人の意向調査の中で、スペシャリストを目指すのか、ゼネラリストを目指すのか本人が希望を述べる場を設けている。専門知識を継承できるように、知識をうまく残す仕組みも働き方改革の中で取り組んでいるところである。

Q 一人当たりの仕事量がふえていくわけだが、残業しないで働き方改革ができるのかということを職員とどのように話を進めていったのか。

A 職員によって残業時間が異なるため、一概に言うことはできないが、働き方改革を進めていく中で、年間720時間以上、月に60

時間以上残業する職員は確実に減ってきている。平均すると一人当たりの残業時間は月に15時間ほどとなっており、毎年3%くらい削減できている。

Q 職員の採用を抑制したことで何か問題点はあったのか。

A 採用を抑制したために、30代半ばから後半の職員が少なくなっている。これに対する手だてとして、社会人採用をふやすなどしてバランスの回復を図っているところである。

Q 職員削減は採用の抑制以外に、退職などによっても行ったのか。また、労働組合との関係はどうか。

A 仕事を外部に委託することで職員定数を減らしてきた。震災後、神戸市は2兆円ほどの借金をした。その返済などで財政的には危機的な状況であったため、労使一体となって人件費削減に取り組んだ。

(2) 神戸市行政事務センターについて

ア 行政事務センター導入の背景

(ア) 市民サービスの向上

平成29年1月に東灘区に総合窓口を導入し、引越しにかかる手続のワンストップを実現した。さらなる利便性向上のため、窓口に来なくても手続ができるよう、郵送申請・電子申請の拡充が必要になった。

(イ) 職員の負担軽減、業務の集約による効率化

行政需要がふえる一方、職員数は抑制され超過負担になったため、職員の負担軽減・業務効率化が必要になった。

(ウ) マイナンバーカードの普及促進

平成29年10月からマイナポータルで子育て関係の申請を開始したことをきっかけに、電子申請の導入によるマイナンバーカードの普及を促進した。

(エ) 総務省モデル改革プロジェクト受託

平成28年事業として採択、センター開設に当たっての検討・調査に外部コンサルタントを活用し、国から費用の支援もあった。

イ センターの概要

各種業務の申請の受け付け・内容確認・入力作業をセンターで実施。市民等からの電話問い合わせはコールセンターで一括対応。

	事務センター	コールセンター
開設時期	平成29年6月26日	平成29年6月26日
開設場所	センタープラザ東館8階	受託事業者の移設のコールセンターを利用
開設時間	平日8:45～17:30 (市役所開庁時間と同じ)	平日8:45～17:30 (市役所開庁時間と同じ)
業務	申請書受付処理、入力作業、全体業務管理等	センター取り扱い業務にかかる電話問い合わせ対応
年間取扱実績 (29年度実績)	約10万件	約2万4000件
その他	神戸市職員の駐在はなし	一部業務に置いては、チャットボットを活用した問い合わせ対応も実施

ウ センターの取扱業務の選定のポイント

- (ア) 定型的業務でマニュアルや手順書をもとに誰でも作業可能な業務であること
- (イ) 取り扱い件数が多く、作業量が膨大であること
- (ウ) 時期による繁閑の差が大きいもの

業務名	業務開始時期	取扱件数	申請方法
敬老優待乗車証申請	平成29年6月	新規：約2万件 更新：約6.2万件	郵送
保育所等利用認定	平成29年10月	約4000件	電子又は郵送
学童保育利用申請	平成30年1月	約1.3万件	郵送
児童手当現況届	平成30年6月	約10万件	郵送
私道の街灯助成	平成30年8月	約1000件	郵送

※このほか、業務の拡大・追加を検討中

エ センター集約化による効果

(ア) 市民サービスの向上

- ・ 仕事や育児、介護などで来庁が難しい市民にとっては、申請手段の選択肢がふえることで来庁の必要性がなくなり、利便性が向上する。
- ・ 郵送申請がふえることで来庁者が減り、窓口での待ち時間の短縮、丁寧な窓口対応が可能になる。

(イ) 職員の負担軽減と業務の効率化

- ・ 入力業務等の定型的業務を外部委託することで、職員の負担を軽減（超過勤務の削減、他の業務への人員再配置など）する。
- ・ 複数業務を組み合わせることで業務のピーク時を拡散、民間事業者の活用により繁閑にあわせた柔軟な人員配置が可能になる。
- ・ 一括して集中処理することで作業が効率化

○ 処理手順が類似→まとめて「開封」「確認」「発送」

○ 入力システムが共通→まとめて入力

○ 処理に集中できる環境→窓口対応や他業務に邪魔されない

(ウ) 重複コストの解消

業務所管課が個別に発注することで発生する職員の手間、重複コスト解消（インフラ整備、事業者との連絡・調整、契約事務、社員の研修・指導教育、利益確保等）

(エ) 業務標準化の推進

【現状】

- ・ 政令指定都市特有の課題だが、区役所によって手順や判断基準にばらつきがある。
- ・ マニュアルや手順書が不在、あっても活用されていない。
- ・ 区役所ごとの個性や判断を重視する風潮から、統一化が進まない。

【生じる問題】

- ・ 市内でも区によって審査・判断が異なる可能性（公平性の問題）が生じる。
- ・ 非効率的な手順や過剰サービスの実施（効率性の低下）。

【解決】

- ・ 行政事務センターの導入が標準化の一助になった。
- ・ 各区役所で実施する事務をセンターに一元化するために、自動的に統一化。

- ・委託仕様書の作成やセンター立ち上げで詳細なマニュアル作成が必須になるため、基準や手順が明確になり、効率化・省力化が進む。

オ 今後の方向性

(ア) 取り扱い業務の拡大

今後、3から5年かけて、区役所業務を中心とした郵送・申請を順次拡大していく。事務処理業務は行政事務センターへ集約化、区役所内の処理作業を最小限にしていく。

(イ) AI・ICTの活用

センターでの事務処理工程にRPA(Robotic Process Automation)を導入し、業務の効率化と同時に、委託コストを圧縮する。

(ウ) さらなる市民サービスの向上

来庁せずに各種申請手続き、問い合わせが可能になり市民の利便性が向上する。面談を希望する市民に対しては、職員が時間をかけて丁寧に対応することが可能になる。

カ 質疑概要

Q マイナンバーの普及促進は進んでいるのか。

A 正直、現状としては電子申請でマイナンバーを使用するケースは少ない。

Q 保育所の1号認定を行政事務センターで取り扱っているようだが、2号、3号認定の取り扱いはどうか。

A 現状は2号、3号も電子申請でのみ受け付けているが、最終的には職員が判断をすることになる。今後データ入力業務などはセンターに移管される可能性があるが、面談をしたり決定をしたりする部分は職員が行うことになる。

Q 事務センターの入札契約について知りたい。

A 契約は一般競争入札によって行い、直近の入札だと5社ほどが参加した。コールセンターも入札した業者で行っている。

Q 教職員の働き方改革はどうなっているのか。

A 教育委員会の中で、職員の多忙対策として専門の部署を設けて取り組んでいる。

Q 市民の意見は反映されているのか。

A 年に一度、各区役所で行政事務センターの利用者のアンケート調査を行っている。内容は職員の対応や処理時間、言葉使いにつ

いてである。

Q ウェブ申請をこれから拡大していくのか。

A 郵送申請だとどうしても開封する作業が発生するので、これからはウェブ申請に力を入れていきたい。申請書自体のデジタル化も進めていきたいと思っている。

Q 神戸市では在宅勤務が普及しているのか。

A 今在宅勤務用のパソコンが130台あるが、全て出払っている状況である。在宅勤務をしたくてもパソコンが足りていないので待っている職員もいる。今後パソコンの台数をふやす予定である。

Q 職員が希望すればすぐに在宅勤務できるような制度なのか。

A 在宅勤務をするのに特に要件はない。フレックスタイムだと育児や介護等要件が限定されているが、在宅勤務に関しては特に要件がないので全職員が対象となっている。大型の台風が多かった時期には、鉄道も計画運行され全く出勤できない状況だった。事前に台風が来るとわかっている場合、登庁する職員を確保した上で、在宅勤務できる環境を整えている。



神戸市役所会議室にて説明聴取



神戸市役所入り口にて

視察概要

1 視察先

大阪府大阪市

2 視察月日

11月9日（金）

3 対応者

I R 推進局企画課長 （大阪府咲洲庁舎での挨拶・説明）

I R 推進局企画課参事 （大阪府咲洲庁舎での説明）

I R 推進局推進課長 （大阪府咲洲庁舎での説明）

危機管理室危機管理課長 （市会での挨拶・説明）

4 視察内容

（1）I R について

ア 大阪 I R の実現に向けて

大阪、関西の持続的な経済成長のエンジンとなる世界最高水準の成長型 I R である大阪 I R の実現に向け、大阪府・大阪市が一体となって取り組んでいる。

（ア）大阪の優位性

- 立地：関西圏2000万人以上の中心地、人気観光スポットに近接
- アクセス：24時間空港の関西国際空港3時間圏内に東アジア主要都市、国内鉄道網は府内・国内への移動に至便
- 観光資源：伝統芸能、歴史的文化遺産、テーマパーク等
- 情報創造・交流機能の集積：大学、研究所、専門学校、ホテル等

イ 大阪 I R の実現に向けた大阪府・大阪市の取り組み

（ア）推進体制等

- ・2017年4月に府市の共同組織である I R 推進局を設置。
- ・2017年3月より、外部有識者や経済界で構成する I R 推進会議を運営し、大阪 I R の目指す姿や国の制度設計への働きかけ、I R 立地に伴う懸念事項に関することなどについて議論を行い、今後、国の動向等も踏まえながら大阪 I R 基本構想を取りまとめる。
- ・I R の事業化に向けた項目・課題等を整理し、国の定める制度

の枠組みやスケジュール等に合わせ、事業者公募に向けた準備を実施する。

(イ) 府民・市民の理解促進

I Rに対する府民のコンセンサスを得ることが重要であるため、府民全体に加え、女性・ファミリー層、大学生・若い世代等を対象とし、戦略的に丁寧な情報発信に取り組み、理解促進を図る。

(ウ) 懸念事項への対策

- ・ I R誘致を契機にギャンブル等依存症の抑制を図るため、新たに高校生を対象に依存症の予防教育に取り組みとともに、依存症対策のトップランナーを目指し、全国をリードする対策の構築に向けた検討を進める。
- ・ 良好な治安・地域風俗環境の確保のため、地域防犯の推進等、具体的な取り組み内容を検討する。

ウ 大阪 I R 基本構想（案）・中間骨子の概要

- ・ 大阪への I R誘致実現には、府民・市民の理解を得て、取り組みを進めていく必要があることから、I Rの基本コンセプトや懸念事項への取り組みの方向性等について、大阪府・大阪市で開催している I R推進会議での議論も踏まえ、今般、I R推進局において、大阪 I R基本構想（案）の中間骨子として取りまとめた。

(ア) 大阪 I Rの基本コンセプト

- ・ 大阪・夢洲のポテンシャルを最大限生かして、課題を解決する新たな具体策が必要である。厳しい財政に鑑み、税負担を最小限に抑制しながら、民間の知恵と工夫を最大限に生かすプロジェクトが効果的であり、I Rを核とする国際観光拠点の形成を図る。

【基本コンセプト】

大阪・関西の持続的な経済成長のエンジンとなる世界最高水準の成長型 I R

○世界中からヒト・モノ・投資を呼び込み、経済成長のエンジンとなるため、ビジネス客、ファミリーなど世界の幅広い層をターゲットとする世界最高水準の I R

○50年・100年先を見据え、初期投資の効果だけでなく、施設、機能が更新され続ける成長型の I R

(イ) 大阪 I Rの目指す姿

- 時間軸に沿った成長・発展

常に世界水準の競争力と近未来を感じさせる魅力を備えること
による将来にわたっての持続的な成長・発展

- ・世界中に類を見ない新しいエンターテインメントを体感できる空間
- ・産業振興・ビジネス創出に寄与する人・モノ・情報・技術の交流拠点
- ・メディカル、スポーツ、フードなどをテーマにしたニューツーリズムの創出
- ・ランドマークとなるシンボリックな都市景観
- ・ICT・IoT等、確かな技術に支えられたスマートなまちづくり

○空間軸に沿った成長・波及

大阪IRを訪れる世界中の人々と周辺地域とをつなぐとともに、大阪・関西が誇る最先端技術の世界発信による広域への波及効果

- ・大阪・関西・日本の歴史、文化、観光資源などの魅力発信
- ・海外・国内からのゲートウェイとなる広域観光拠点
- ・大阪・関西・西日本との連携による観光客の送り出し
- ・イノベーションにつながる最先端技術のショーケース

○ポテンシャルを生かした価値創出

夢洲の立地特性をポテンシャルとして捉え、それを生かすことによる新たな価値創出

- ・海に囲まれた広大な土地を最大限に生かしたゆとりある空間
- ・最先端技術等実践・実証
- ・24時間快適に安心して楽しめる空間

【4つの柱】

- ①大阪・関西・日本観光の要となる独創性に富む国際的エンターテインメント拠点の形成
- ②世界水準の競争力を備えたオールインワンMICE拠点の形成
- ③世界に類を見ない魅力ある空間形成、最先端技術の活用によるスマートリゾートの実現
- ④世界の先進事例を進化させた総合的な懸念事項対策

(ウ) 懸念事項と最小化への取り組み

ギャンブル等依存症対策

【基本的な考え方】

- ・IRの実現を契機に依存症対策のトップランナーを目指し、発

- 症・進行・再発の各段階に応じた、防止・回復のための対策について、世界の先進事例に加え、大阪独自の対策をミックスした総合的かつシームレスな取り組み（大阪モデル）を構築
- ・エリア（カジノ施設、夢洲、府内全域）ごとに、メリハリの効いた支援、対策を実施

【想定される対策例】

○夢洲

カジノエリア：最先端の技術を導入した入場規制やゲーミング規制の導入

夢洲エリア：夢洲エリア全体を実証の場とし、最先端の依存症予防対策の研究・開発

○府内全域

- ①教育の振興等、②ギャンブル等依存症の予防等に資する事業の実施、③医療提供体制の整備、④相談支援等、⑤社会復帰の支援、⑥民間団体の活動に対する支援、⑦連携協力体制の整備、⑧人材の確保等、⑨調査研究の推進等、⑩実態調査

治安・地域風俗環境対策

【基本的な考え方】

- ・ I R 事業者、警察、自治体は、相互に緊密な連携を図りつつ、おのおのがその役割を果たすことにより、万全の取り組みを実施。
- ・ 警察官の増員や警察施設・交通安全施設等の整備等、警察力の強化を図るとともに、地域防犯を推進し、さらに I R 事業者において、自主的かつ万全の防犯・警備対策を講じさせるための枠組みを構築

【想定される対策例】

- ①組織犯罪対策、②暴力団等反社会勢力対策、③国際テロ対策、④犯罪抑止対策、⑤地域風俗環境対策、⑥来日外国人の増加に伴う対応、⑦青少年対策、⑧ I R 施設周辺の交通対策

(エ) I R 立地による効果

【観光振興・地域経済振興・公益還元】

- ・ 一大観光拠点・ M I C E 施設としてビジネス客やファミリー層の来訪者の増加、訪日外国人の増加
- ・ 国際会議や大規模展示会開催の増加
- ・ 一人当たりの観光消費額の増加

- ・経済波及効果・雇用創出効果・財政への寄付
- ・幅広い産業分野への波及効果
- ・地域経済への大きなプラスの波及効果
- ・大阪だけではなく、関西、日本全国への波及効果
- ・I Rの実現を契機に依存症対策のトップランナーへ、治安・地域風俗環境対策をより充実

【納付金・入場料等の活用】

- ・周辺地域環境整備や環境施策等
- ・総合的な懸案事項対策
- ・地域経済振興、産業創出等

(オ) 地域の合意形成（府民・市民理解の促進）に向けた取り組み

【基本的な考え方】

- ・対象の明確化：府民・市民全体、大学生・若い世代、女性、地元企業の属性の興味・関心に応じた情報発信
- ・ステージに応じた説明：I Rの基本的な事項・I R誘致を見据えた内容・区域認定に向けた内容
- ・府民・市民の声に耳を傾けた丁寧な対応、ホームページなどの広報ツールを活用した情報発信

【具体的な取り組み例】

- ・自主開催による説明事業（セミナー、講演会等）、府内の大学や若い世代の団体との連携事業、女性団体や経済団体等との連携事業、イベントの活用、広報ツールの活用

(カ) スケジュール

今後国における基本方針の策定や公表といったスケジュールを踏まえ、府市としては事業者の公募、選定、区域整備計画の作成、区域認定等を行っていき、2024年度にはI Rを開業するべく進めている。中間骨子については、国の制度設計の内容等を踏まえながら、さらなる検討を加え、I R基本構想として取りまとめていく予定である。

エ 質疑概要

Q なぜここまで事前の取り組みを進めているのか。

A 大阪市の人口が減少していくことが明らかになった今、今後も伸び率があるインバウンド観光がもたらす経済効果に大いに期待している。今後のビジネスチャンスである観光の中心にあるのがI Rだと考えているので、先んじて取り組みを進めている。

- Q ギャンブル依存症対策についての予算について知りたい。
- A 今回のギャンブル依存症対策に関する予防教育等の予算は全て新規予算である。今後も引き続き、継続的な対策を講じていくつもりである。
- Q I Rに対する市民の反応はどうか。
- A マスコミの調査によると、多くの市民はカジノにマイナスイメージを抱いているため、市民の6割から7割は反対とのことである。実際、カジノはI R施設のうちの3%以内に過ぎないのだが、マスコミ報道からI Rイコールカジノという認識が生まれているのではないか。我々としては正しい情報を発信していくことが大事だと考えている。
- Q 大阪にやってくる外国人観光客はどこの国が多いのか。
- A 中国、台湾、韓国等アジア圏内の国が多い。
- Q 既にこれらのアジア圏内にはカジノはあるが、わざわざ日本にやって来ると考えるか。
- A 既にあるカジノを参考にしながら、カジノだけでなく魅力あるエンターテインメント施設や景観をつくり、今までアジアになかったような日本独自のI Rをつくりたいと思っている。
- Q I Rがない現在の大阪における観光産業の魅力は何か。
- A アンケートを見ると、ショッピングや飲食、寺社仏閣を目的として来る客が多い。I Rに来た客を周辺に誘導し関西全域で潤うといったシステムになっている。関西の特色は周辺に観光スポットが集積していることだと思うので、I Rをつくることで、点で来ている観光客を面で広げていくことを目指す。
- Q 厳しい世論がある中で、カジノやI Rを計画通り実現できると確信を持っているか。
- A 国のスケジュールによってしまう部分はあるが、大阪市としてはギャンブル依存症対策や、一人でも多くの方に理解していただく取り組みを丁寧に行っていく。
- Q 世界各国のカジノの事例について研究を行っているのか。
- A 2017年3月より、世界各国のI Rに精通している外部有識者や経済界で構成するI R推進会議を運営している。ラスベガスやシンガポールの成功例や、アメリカのアトランティックシティーや韓国の江原ランドの事例についてもさまざまな意見を交わしながら研究している。学生に講演する際は、できるだけ懸念事項や、

失敗事例等の負の側面も同時に説明するようにしている。

Q 海外の I R における、カジノ中心の収益構造についてはどう考えるか。

A シンガポールだと全体の収益の 7 割くらいがカジノの収益になるが、ラスベガスだとそれが逆転しており、カジノ以外の収益の割合の方が高くなっている。我々の理想としては、最初はカジノの収益割合が高くなったとしても、将来的にはカジノ以外のエンターテインメントや M I C E 施設からの収益が大半を占めるようなモデルケースを目指して行きたい。

Q カジノに対する国の規制についてはどう考えるか。

A 去年のギャンブル等依存症対策推進関係閣僚会議でパチンコの出玉数を減らすといった規制が行われたが、現時点でカジノに対して厳しい規制をするという情報は入っていない。I R 整備法には日本人のカジノ入場規制等が盛り込まれており、最高水準の規制内容だと言える。

Q 大阪万博誘致の結果が I R にどのような影響を与えると考えているのか。

A エリアが分かれているので、基本的には影響しないと考えている。

Q 事業者公募の考え方について知りたい。

A 大阪独自のギャンブル等依存症対策の手法を使いつつ、規制が厳しすぎると民間の創意工夫が失われてしまい投資欲が減退することになるので、それらのバランスが大事だと考えている。公募から事業者との国際的なカジノや I R の契約は初めてなので、アドバイザー契約をしてコンサルタント等の知見を借りながら検討するつもりである。

Q I R に関して、府市の議会との関係はどうか。

A I R 推進法が成立した後、府市の両議会の議決があって共同設置機関である I R 推進局が設置された。アドバイザー契約の関連予算として、3 年間で 3 億数千万円の I R 誘致を前提とした予算を計上し府市の両議会で議決をした。今後、我々は区域整備計画の議決に向けて努力をしていくことになる。

Q I R 建設予定地である 70ヘクタールという土地の規模をどう捉えているか。

A シンガポールには 2 つの I R があるが、それらを合わせた大き

さと同程度である。法律で定められた事業性からみた採算を考えると最低でも70ヘクタールは必要ではないかと考えている。

Q 施設・機能が更新され続けるという意味は何か。

A 時間とともに陳腐化してしまう部分を、長期的な視点に立って施設を常にリニューアルしていく、その時々々の最高水準のものをつくっていくという意味合いがある。ハード面だけではなく、サービス面でも常に進化させ、最新のものをお客様に提供していく。

Q 最終的に市民の意見をどう取りまとめるつもりなのか。

A 区域整備計画を作成した際に、地域住民を集めて公聴会を開いた。最終的には議会の議決で判断することになるので、今後も市民の理解を深める場をできるだけふやし、市民の意見を計画に反映していきたい。最終的な住民投票は考えていない。

(2) 大阪市における災害対応について

ア 大阪北部地震の被害状況

(ア) 地震の概要

- ・発生日時 平成30年6月18日 7時58分
- ・震源地 大阪府北部（北緯34.8 東経135.6）
- ・震源の深さ 13キロメートル
- ・規模 マグニチュード6.1
- ・大阪市内震度 6弱 北区
5強 都島区・東淀川区・淀川区・旭区
5弱 福島区・此花区・生野区・港区・西淀川区
- ・津波 津波の影響なし

大阪市では、市内のいずれかで震度6弱の地震が観測された場合、市長をトップとする災害対策本部を設置する。それに伴い、全職員が動員体制に入る1号動員となる。今回の震度6弱の地震は大阪市内においては観測史上初めてである。過去に災害対策本部を設置したのは、昭和45年の天六ガス爆発事故の時であり、地震で災害対策本部を設置したのは今回が初めてになる。

人的被害の状況としては、1名の方が亡くなり、67名が負傷した。住家被害として半壊が11棟、一部損壊が1107棟になり、ほとんどが一部損壊となっている（被災証明書交付）。地震による被害のほとんどは当日で復旧した。水道に関しても漏水が16件のみで、大きな被害にはなっていない。

今回の地震に伴う関係局の主な対応としては、まず震度6弱が

発生した北区のみで都市整備局が応急危険度判定を行った。また、高槻市でのブロック塀倒壊事故を受け、教育委員会事務局による市立学校のプール塀の安全確認が速やかに実施され、危険箇所が1カ所見つかかり、即時、立ち入り禁止とした。

イ 平成30年台風21号の被害状況

(ア) 平成30年台風21号の概要

- ・非常に強い勢力を保ったまま9月4日昼前から夕方にかけて大阪府に最接近した。大阪市内を通過したのは2時間程度と時間的には短かったが、大阪市の最大風速47.4メートルになり、近年稀に見る風速であった。第二室戸台風を超える最大潮位を記録し、高潮により港湾エリアでは被害が発生した。

- ・職員体制

暴風警報発令（4時56分）と同時に大阪市災害対策本部を設置
5号動員による警戒態勢の動員配備

- ・避難情報の発令はなし

大阪市内には北側に淀川、南側に大和川といった大きな一級河川が流れており、河川の水位の基準により避難勧告が発令されることになるが、発令がなかったのは基準水位に達しなかったためである。一部の区において、区長の判断により自主的に避難所を開設した。

(イ) 大阪市の被害状況（10月19日現在）

大阪北部地震の時よりも被害が大きく、主な人的被害としては死者4名、負傷者170名、住家被害としては7322件で、現在も被災証明を受け付けており、大多数が一部損壊である。台風が過ぎてから、最大で25万軒の大規模停電が起き、一部区役所においても停電が発生したり、食肉市場である南港市場では停電に伴い、一時業務がストップした。停電による休園や休校も多く発生した。

(ウ) 本市の対応

【支援状況】

主な対応としては、水道局が停電に伴う断水のため給水拠点を設置、環境局が多数発生した災害ごみを回収し、環境事業センターで人員を増強して対応した。停電が比較的長期に及んだため、危機管理室や各区役所で市民の生活支援相談を実施した。

【避難状況】

台風接近に伴う事前避難：14区、107カ所、227人

停電による避難（最大）：8区、33カ所、60人

ウ 避難所開設数

(ア) 大阪北部地震

6月18日（発災当初）9区、105カ所、43名

6月21日 日中 1区、1カ所、4名

夜間 1区、1カ所、2名

6月22日 9時40分 避難所全て閉鎖

※最大避難者数 15区、122カ所、386名

(イ) 台風21号

9月4日

15時まで 台風接近に伴う事前の自主避難

14区、107カ所、277人

9月5日 停電による自主避難（最大）

8区、33カ所、60人

9月10日 避難所全て閉鎖

エ 避難所開設時の問題点や今後の課題

(ア) 概要

大阪北部地震等震災対応業務に係る課題を区長会議の部会において検証した。特に、避難所の開設・運営に当たっては、危機管理室と部会構成区からなるワーキンググループ部会（課長級以下で構成）で検討した。

(イ) 主な課題と対応方針策

- ・地域が地域災害対策本部を設置する際の基準や手順を定めておく必要がある。設置基準や設置場所、本部との情報伝達手段と基本的な考え方を定める。
- ・避難所開設・運営にかかる区と学校、地域のそれぞれの指揮命令系統等について整理する必要がある。地域防災計画や避難所開設・運営ガイドラインにそれぞれの役割等が規定されていることから、内容について各区で再確認を実施する。
- ・住家の被害はなくとも不安を感じている住民や、電車復旧まで待ちたい帰宅困難者、少人数の避難希望者がいる場合は、区本部長の状況判断により、避難所を開設することを基本とする。初動期においては、不安を感じる住民がいる場合や少人数であっても避難希望者がいる場合は、区本部長の状況判断により、避難所を開設することを基本とする。

- オ 高槻市におけるブロック塀倒壊を受けての大阪市の対応
- 平成30年 6月18日 大阪北部地震発生
大阪市東淀川区で塀倒壊による人的被害が発生
- 6月22日 国土交通大臣に要望書を提出
「ブロック塀等の撤去促進への支援について
(緊急要望)」
HPにて「塀の安全点検」の実施を啓発
- 6月25日 コンクリートブロック塀等に関する所有者からの相談窓口を開設
- 6月27日 ブロック塀等の撤去を促進する補助制度の創設(案)を公表
- 7月26日 ブロック塀等の撤去を促進する補助制度を創設
- 7月27日 補助申請の受付を開始
- 9月12日 民有地におけるブロック塀の撤去等に関する補助に係る補正予算を上程
- 9月27日 補正予算可決

カ 地震や台風等の災害時に被災者を支援するための大阪市独自の支援・助成制度

災害救助法の適用を受けるほどのレベルでないケースにつき、大阪市小災害対策基本要領の中で、大阪市内で5世帯以上の自然災害による被害があった場合の災害見舞金の支給基準について定めている。大阪府の制度として、一部損壊の場合は200万円、半壊以上の場合は300万円の無利子貸付がある。

キ 質疑概要

Q 阪神淡路大震災の時と比べ被害はどうだったか。

A 阪神淡路大震災時は大阪市内でも兵庫県に近い西淀川区では一定の被害が出ており、大きな揺れが30秒ほど続いたため、市役所の中はめちゃくちゃになってしまった。今回の地震では、大阪市内は震度4であり大きな被害は出なかったが、北西地域に住宅被害が発生した。

Q 大阪市地域防災計画と大阪市強靱化地域計画との関係についてはどうか。

A 大阪市強靱化地域計画は都市の成長戦略という観点でつくっているものであるが、大阪市の場合は地域防災計画の中でアクションプランをつくっており、それと内容が重なる。例えば、アクシ

コンプランでは経済損失を4割程度に減らしていくこととしており、これが強靱化地域計画と一致する。

Q 職員の参集制度について知りたい。

A 地震の際は、職員の直近参集制度を設けている。風水害の場合は、避難情報を出す前に職員を動員し、避難勧告が発令された時点で、避難所が開設され、職員が現場に行き張り付いている。

Q 大阪市における自主防災組織について知りたい。

A 自主防災組織としては小学校区を1単位とし、市内には333地域がある。町会、地域社会福祉協議会、PTA、青少年指導員などが集まる地域活動協議会を組織している。その中で自主防災の軸になる地域防災リーダーを指定し、市内全体で9000人強いる。年に1回訓練をしている。

Q 消防団との関係はどうか。

A 大阪市には消防団はなく、全てが直営の消防になる。大阪市内には山間部がないということが理由の一つだと考えている。

Q 避難勧告をする際のツールは何か。

A 主に防災行政無線を使用し、市内全域に防災スピーカーを設置している。大阪市内では平成元年から3年にかけて、小中学校に防災スピーカーを設置してきた。平成25年9月の台風時に大和川が増水した際、初めて防災スピーカーを使ったが音達状況が悪かったため、平成27年から28年にかけて120台増設し、現在は560台になっている。そのほかには、緊急速報メール、NHK等メディア、市ホームページ、ツイッター、大阪府防災ネット等、多様なツールを使用している。

Q 水害の場合の避難を呼びかけるタイミングはどうか。

A 住民に対して避難準備や避難勧告を出すタイミングの基準は河川の水位で決めている。大和川だと、水位が4.7メートルを超えた時点で避難準備・高齢者等避難開始を出す。さらに5.3メートルを超えた場合に避難勧告を出す。

Q 災害救助法の改正をどう捉えているのか。

A 大阪市の場合は市域が狭いという特色があるため、災害救助法の適用がされるような場合は大阪全域で発災することが想定される。市内には仮設住宅を設営するスペースがないことから、現地時点では、大阪市に権限を委譲することにはなっていない。

Q 地域の担い手不足の課題は何か。

A 大阪市は防災教育についても力を入れている。学校、保護者、地域が連携した土曜授業の中に防災カリキュラムを入れたり、防災ジュニアリーダーの育成を行なっている。福祉避難所についても、介護ができる事業者と事前に協定を結び、現在は330カ所ほどになっている。通常の避難所の中にも福祉避難室を確保している。

Q 帰宅困難者対策についてはどうか。

A 民間企業が主体となり、市内の5つのターミナル駅ごとに大阪駅周辺地区帰宅困難者対策協議会を立ち上げた。発災時の一斉帰宅によるパニックを避けるため留まることを啓発している。

Q 今回の大阪北部地震の発生は予測されていたのか。

A 海溝型の南海トラフ地震については発生が70～80%と想定されているが、今回の大阪北部における直下型地震の発生は全く想定外であった。

Q 携帯電話等の通信が途切れた時の対応はどうか。

A 電話回線の通信途絶の発生を想定し、大阪市内のライフライン事業者や医師会等にMCA無線を1300台配備し、市議員にも1台ずつMCA無線を渡している。

Q ブロック塀等の撤去の広報の方法についてはどうか。

A 各区役所や窓口にパンフレットを配布し、市ホームページや広報誌に掲載するなどし広く周知している。



大阪府咲洲庁舎会議室にて説明聴取



大阪市役所会議室にて説明聴取