

(別添)

平成20年3月21日

成果報告書

実施 市区町村 名	静岡県磐田市
代表 市区町 村長名	磐田市長 鈴木 望
事業名称	地域ICT利活用モデル構築事業
契約額	78,000,000円

事業概要	<委託業務を行うに至った背景（解決課題等）> 本市は平成17年4月に合併を成し遂げ、新しいまちづくりをスタートさせた。総合計画の基本目標のひとつに安全・安心なまちづくりを掲げ、地域防災対策・体制の強化に取り組んでいるが、“災害発生時に迅速な避難・救護・復旧ができるような自主防災会や災害ボランティアなどと連携した支援体制の確立”が課題となっている。 また、合併後の地域防災対策・体制の強化を図るためには、合併前の北部の台地、南部の遠州灘沿岸、天竜川・太田川流域など独自エリアで各々培われ多岐・広域に存在する防災に対するノウハウや自主防災会やボランティア等の活動やリソース、発災時の災害に関するあらゆる情報を有効かつタイムリーに市民と行政との間で防災情報を共有・有効活用する本市横断的なしくみの整備が急務となっている。 （業務内容） 防災対策上最も重要な要素である体制（人・組織）の再構築を図るため、行政のみならず市民が積極的に参加できる本市横断的な防災体制や情報収集・伝達・共有のしくみを整備します。また、既存の情報通信ネットワークや情報通信技術を活用した総合防災情報システムを整備することにより、地域に密着し、市民の自発的活動や行政の迅速で的確な防災活動を実現させ、市民と行政の協働により地域防災力を最大化するしくみを実現させます。 （1－1）体制（組織、育成・強化）の整備 合併後の組織との整合性を図り、災害時において効果的な被害情報収集・伝達・共有がスムーズに行うことができ、総合防災情報システムの機能を最大限に発揮できるよう、災害対策本部体制の見直し市内の自主防災会やボランティア団体等と連携した防災対策・組織の体制強化を図ります。 （1－2）懇話会での審議状況 ・住民の安否情報や被害状況などをどのように収集するか、そうした体制づくりが必要である。 ・災害ボランティアの活用を考えるべき。自治会とボランティアの体制づくりが必要。 ・防災関係団体で作成しているマニュアルや協定等の共有化・各団体間の連携が必要。 ・情報収集等の通信体制は、避難所運営体制の問題と並行して議論すべきである。 ・避難所運営の役割分担を明確にすれば、情報伝達ルートも明らかになるのではないかな。 ・それぞれの体制作りが整わなければシステムの機能を果たしていくことはできない。 （1－3）実証実験結果 ・システム運用を継続していくためには市民との協働が重要であり、これには被害情報を収集するための、フォーマット化された報告用紙を事前に各自主防災会に配付しておき、避難所に届けてもらうなど、市民と行政が連携した地域防災体制づくりが必要である。 ・現在庁内LANで接続している端末が、来年度より市の行政改革の一環として行われる、指定管理者制度の導入により、接続端末の配置が現状のまま運用することが困難になることが判明した。 （2－1）しくみ（情報収集・伝達・共有）の整備 災害時に、災害対策本部、各支部、避難所などにおいて市民の自発的活動及び行政の迅速で的確な防災活動が実現可能となるよう、最適な情報の収集・伝達・共有等のしくみを導入・検証していくことで、地域防災力の向上を図ります。 （2－2）懇話会での審議状況 ・小中学校のコミュニティで活用している一斉配信など、最初は小さな組織からネットワーク化を図っていくのがよい。 ・災害時に一番最初に使うのは携帯電話、特にメールの活用を考えた方がよい。 ・住民や自主防災会から情報が行政に伝わっていく作業手順みたいなものが必要である。
------	--

事業概要	・事務局から示された、自治会の班長が各家庭の被害状況を把握し、防災会長に報告して集約することは可能である。 ・被害状況の中には道路情報も追加すべきである。また、収集にあたっては、あらかじめフォーマットを決めておき、自治会にも配付しておくといよい。 ・被災直後は携帯電話も使用できなくなるので、2日間ぐらいは足で情報の収集・伝達を行わなければならない。 （２－３）実証実験結果 ・災害情報管理サブシステムでは、情報公開に同意した避難者、傷病者の情報を防災ポータルサイト上に公開する機能がある。これは、大規模災害時に家族、知人の安否確認が容易に行えるという利点があるが、反面、「個人情報保護法」に基づく個人情報の運用の難しさ、悪徳リスト業者による転用リスク、さらに、発災時のような緊急状態下においてどのように情報公開の同意を得ていくかといった仕組みづくりなど、法的側面と運用体制面で大きな課題があり、その整理が必要である。 （３－１）基盤（情報通信システム）の整備 本市横断的な防災情報（ノウハウや災害情報）を共有するとともに、市民に対して地域に密着した良質かつタイムリーな情報を提供する基盤（総合防災情報システム）を構築します。 （３－２）懇話会での審議状況 ・システムは入力作業の慣れや情報共有化の方法などに問題あり。日常使い慣れていないと体制との連携がとれないものになってしまう。 ・情報システムは、いかに正確な情報を収集し、いかに発信していくかではないか。 （３－３）実証実験結果 ・地域防災訓練でのシステム検証の結果、システムの操作性や有用性について操作に携わった約半数の職員から問題があるとの回答があり、詳細な評価や分析を実施して改善しなければならないという課題が浮き彫りとなった。 ・セキュリティの問題もあり、システム所管課と検討をする中で、既存端末が継続して導入したシステムを運用できる方法を検討する。 （業務を遂行する上での留意点）
------	--

指 標	目標値	結果の数値	達成状況	計測方法・出典等
市民防災対策 認知度	80%	61.2%	△	地域防災訓練時に参加者 へのアンケート調査
メール配信登録 市民数の拡大	3,000人	2,605人 (86.8%)	△	システム登録者数 (20年2月末現在)
達成できなかった理由(△又は×の場合)				
【市民防災対策認知度】 市民防災対策の認知度については、12月2日の地域防災訓練に参加した市民1,567人に「わが家の地震対策アンケート」を実施したが、その中から平成18年4月に全戸配布した「地震対策マニュアル」を読んだことがあるかとの問いを認知度の指標とした。その結果では、読んだと回答した人は61.2%であった。地域間で防災に対する意識に格差があり、目標値に極めて近い地区もあれば、4割に満たない地区もあった。防災意識の低い地区を中心に積極的に啓発を推進し、底辺の底上げをすることが第一の課題と考えられる。今後の取り組みとしては、こうした防災意識の低い地区の自主防災会を中心に、災害図上訓練や防災講座の開催を積極的に呼びかけ、地域格差の解消を目指したいと考えている。 また、本年度は、認知度を推し量る指標として市民アンケートを取り上げたが、評価の方法等が曖昧であったとの反省から、20年度ではこの4月から開設予定の防災ポータルサイトのアクセス数を取り上げたいと考えている。 【メール配信登録市民数の拡大】 メール登録者数は、19年4月に運用を開始したメール配信サービス「いわたホットライン(市民版)」の登録市民数の拡大を指標としたもので、今後の本事業推進にあたり鍵となるものである。事業開始時の登録者数は約1,307人で、その倍増を目指し、2月末現在では86.8%である。市民への広報としては、本市の広報誌「広報いわた」に3回掲載したほか、防災講座、災害図上訓練、安全・防火フェアなど様々な機会を利用して登録の呼びかけを行った。20年4月から、防災に特化した「防災版いわたホットライン」もサービスを開始する予定であり、防災情報コンテンツの拡充を図り、他の部署が主催するイベント等も活用して、今まで以上に積極的な広報に努めていきたいと考えている。 メール配信サービスは、利用者がわざわざ情報を取りに行かなくとも情報を取得できるプッシュ型の情報配信の仕組みであるが、空メールの送信によりメールアドレスをシステムに登録しなければならないという欠点がある。特に高齢者では、講習会等で登録方法の説明時間を別に設け、きめ細かな周知が必要である。また、この4月から開設予定の防災ポータルサイトでも同様な情報を取得できる機能拡張を計画している。				

注) 成果の達成状況欄には○(達成)、△(一部達成)、×(全く達成されていない)を記入すること。

注) 合計3枚まで。

＜委託業務説明書＞（モデル運用結果、得られた成果）

1 平成19年度事業実施において明らかとなった課題

※他自治体の参考となるような論点・課題（解決できた場合はその解決方策）。

【システム運用に関して】

- ・地域防災訓練でのシステム検証の結果、システムの操作性や有用性について操作に携わった約半数の職員から問題があるとの回答があり、詳細な評価や分析を実施して改善しなければならないという課題が浮き彫りとなった。
- ・現在庁内LANで接続している端末が、来年度より市の行政改革の一環として行われる、指定管理者制度の導入により、接続端末の配置が現状のまま運用することが困難になることが判明した。
- ・セキュリティの問題もあり、システム所管課と検討をする中で、既存端末が継続して導入したシステムを運用できる方法を検討する。
- ・災害情報管理サブシステムでは、情報公開に同意した避難者、傷病者の情報を防災ポータルサイト上に公開する機能がある。これは、大規模災害時に家族、知人の安否確認が容易に行えるという利点があるが、反面、「個人情報保護法」に基づく個人情報の運用の難しさ、悪徳リスト業者による転用リスク、さらに、発災時のような緊急状態下においてどのように情報公開の同意を得ていくかといった仕組みづくりなど、法的側面と運用体制面で大きな課題があり、その整理が必要である。

2 自立的・継続的運営の見込み

【システム運用に関して】

- ・いざ発災時に、システムの情報を共有して、適切な災害応急対策を実践するためには、操作マニュアルを見なくてもシステムを利用できるなど、操作に慣れる必要がある。今後は、月1回の定期的な操作研修を実施・継続し、総合防災訓練、地域防災訓練で実戦的な研修を行い、システム操作のスキルアップ、レベルの向上を図っていく。
- ・災害時には市内の被害状況の把握が最も重要であり、反面、発災直後では最も困難な情報収集のひとつといえる。正確な被害情報が迅速に災害対策本部に収集できなければ、適切な応急対策を講ずることができず、システムの運用、情報共有も不十分となってしまう。システム運用を継続していくためには市民との協働が重要であり、これには被害情報を収集するための、フォーマット化された報告用紙を事前に各自主防災会に配付しておき、避難所に届けてもらうなど、市民と行政が連携した地域防災体制づくりが必要である。

3 今後の展開方針

【市民との双方向の情報共有体制の整備】

- ・本年度は、本市の組織内での情報共有の基盤整備を中心にシステム整備を行ったが、これはあくまでも本市から市民に対して、一方向の情報提供の仕組みに過ぎない。大規模災害の発生時には、多くの市民から被災状況の報告、情報提供されることが、適切な災害応急対策につながっていくのは明らかである。本年度の災害情報広報サブシステム（防災ポータルサイト）では、災害情報の迅速な提供と災害時に役立つ情報の集積を実現するが、市民参加型の地域SNSの基盤整備により、双方向の情報共有システムの構築を目指し、その体制づくりに努めたいと考えている。
- ・地域SNSの実現に向けては、防災情報専用のシステムでは市民に日ごろから慣れ親しんでもらうことに限界があり、平常時における運用にも考慮する必要がある。本市で運用中の「いわたホッとライン」では、不審者情報、火災情報、気象情報、災害情報、河川情報等の防災・防犯情報に加え、各種のイベント、健康、医療など、様々な生活情報を配信して、その利用者を増やしている。この「いわたホッとライン」とのシステム連携に加え、「日常は生活に密着した情報の相互共有」、「非常時は災害情報の相互共有」という円滑な情報共有の仕組みづくりについて、地域防災体制推進懇話会で検討を重ね実現していきたい。
- ・市民参加型の仕組みづくりでは、庁内に市民や団体の地域コミュニティを担当している課で構成した検討部会を設置し、平常時は地域コミュニティとして利用し、災害時には災害情報の収集、共有に活用できるよう利用手順や運営組織の確立を図っていく。

注）必要な場合には補足説明図（A4判）等を添付すること。

<システム設計書>

1 概要

(システム構築の背景と目的)

人的システムと情報システムが相互に補完し合い、市民と行政との間で防災情報を共有・有効活用する本市横断的なしくみの実現のため、本年度は地域防災の人的体制づくりの本格始動と、情報基盤整備の主に2つの業務を並行している。後者の情報基盤整備については、再委託により実施している。

(システム構築体制)

本市と再委託業者間でプロジェクト体制を構築し、本事業を実施している。プロジェクト体制に関わる資料(プロジェクト体制表、プロジェクト計画書、プロジェクト運用ルール)を別紙1「プロジェクト関連資料」に示す。また、着工会議や各サブシステムに関わる打合せ議事録を別紙2「再委託業者との打合せ議事録」に示す。

概ね当初計画通りにシステム開発、導入は進捗している。「災害情報広報サブシステム」におけるWWWサイトの構築は概要設計に時間を要したため多少の遅れが発生しているが、契約期間内には試験運用まで完了可能なスケジュールで進捗している。平成20年3月7日現在の課題について、別紙3「再委託業務課題管理表」に示す。

2 運用結果

地域防災訓練にて運用した際に実施した結果は、別紙4「総合防災情報システムアンケート結果」のとおり

3 課題・改修の必要性

○ 訓練を通じたシステム検証の際に、システム操作をした職員から下記のようなシステム操作性の向上や項目修正を求める意見(一部抜粋)が出たことや、現在のシステムに連携することで防災力の向上に繋がる既存システム(水位計・監視カメラ等)があるため

- ・災害時にはイントラ通信に障害が発生する拠点としない拠点が混在することが予想される。防災無線とシステムの両方を併用した場合に、双方の伝達内容等の差が発生しないような仕組みづくりが必要だと思う。
- ・地震災害で、災害対策本部が長期化した場合、このシステムを使える人が一人や二人では、とてもじゃないが厳しい。特に、避難所運営班。
- ・避難者名簿は、支部の分しか見られない。問合せがあった場合、たらい回しになる可能性大。全域検索は可能か。(※1)
- ・ログインが別途必要なため、例えば同システムでの報告の際に何か添付ファイルを送ったりするときに不便ではないかと感じた。
- ・「被害情報確認」の「被害速報」で各支部の「状況」の枠が小さく、何かが書いてあるのかスクロールしないと不明。また、スクロールをしても文字ポイントが大きめで全体的にみにくい印象。
- ・「避難者名簿」「傷病者名簿」の生年月日入力は、「西暦」でなく「和暦」のほうが分かりやすい。年配の人には解りにくく、間違える可能性もある。又、書かない人もいるかもしれない。但し、外国人にとっては「西暦」のほうがよいと思う。
- ・数分システムを操作しないとシステム画面が消えて、ログイン画面になるため、そのたびに『Ctrl+Alt+Delete』とパスワードを入力しなければいけないのはとても不便。(※2)

(※1)については、全域検索可能となるように本年度中に改修済みである。

(※2)については、磐田市のセキュリティポリシーに抵触しない範囲で、当初3分でのロックがかかる設定を10分に変更することにより、状況は緩和されている。

○災害対策の運用体制とシステム機能ギャップ

- ・本市では、以下の特徴がある。
 - ブラジル人をはじめ外国人の比率が非常に高い。
 - 重傷、軽傷以外に、中等傷という中ランクを含めて傷病者を区分けし、適切な救護措置（トリアージ）を行う体制を講じている。
- 本年度導入した災害情報系システムの基本パッケージ機能では上記を考慮しておらず、本年度は未着手である。本市の運用の実態に即したシステム改修が必要である。
- ・いざという時にシステムを十分に活用できるように、継続的な操作訓練により操作の熟練度を上げることを予定しているが、市職員の異動や採用の実態を考えると、その都度新規者研修を実施する必要があると、本市の災害対策マニュアルの運用フローに即したシステムであることが望ましい。パッケージ型システムを採用したことにより、大幅な機能の変更、組み換えはできないが、本市の災害対策マニュアルに則ったメニュー、進捗確認画面をカスタマイズ構成することにより、早期にシステム操作に慣れる環境を整備できる。

4 その他

※該当する場合に記入

（１）活用したネットワーク種別・伝送速度

- ①既存インフラ（別紙５「磐田市地域イントラネット構成図」 参照）
磐田市地域イントラネット（平成１３年構築、総務省「地域イントラネット基盤整備事業」）
- ②インフラの伝送速度
 - ◇ 基幹系：1Gbps
 - ◇ 支線系：100Mbps（例外あり）
 - ◇ 庁内LAN：100Mbps

（２）関連する既存の情報通信システムとの連携状況

いわたホッとライン（一部連携）

本年度事業においては、相互に直接のシステム連携は実施していないが、４月より運用を開始する災害情報広報サブシステム（防災ポータルサイト）にリンクを設置し、市民が容易に情報提供を受けられるように工夫している。

「いわたホッとライン」とのシステム間連携、防災情報コンテンツの取り込み、利活用は次年度での実施を予定している。

（３）地域情報プラットフォームへの準拠の有無

無

5 システムの詳細

※ネットワークイメージ図、システム構成図（ハード・ソフト）、システム運用図、データ定義書、ソフト要件定義書、データベース設計書等の添付必須（添付のみでも可）

（システムの概要）

再委託を行う「総合防災情報システム」は、「災害情報管理サブシステム」「災害情報広報サブシステム」「映像情報サブシステム」の３つのサブシステムより構成される。各サブシステムの詳細は以下の通りである。

【A：災害情報管理サブシステム】

災害対策本部（本庁）、災害対策支部（支所）、避難所、医療救護所、その他関連機関（消防署他）を結び、災害対策本部を中枢とした災害情報の集約、参照と、適切な指示、要請業務を支援するサブシステムである。

本市の地域防災計画に基づく災害対策マニュアルにて規定している組織班単位に利用可能とする設計を行っており、本市所有端末のWebブラウザから利用できる。各支所、避難所、医療救

護所等から、逐次災害速報、通信手段、災害詳細情報、避難者情報、傷病者情報等を登録、一元的に集積し、災害対策本部における的確な意思決定を支援する。また、各支所、避難所、医療救護所等から、要員、物資、車両等の要請を行い、有事の際にダイナミックな人的・物的資源の割り当てを可能とする。

【B：災害情報広報サブシステム】

災害情報管理サブシステムの出力情報を含めて、地域防災や災害に関わる情報を集積し、市民向けに情報公開するサブシステムである。本年度は、市民に対する総合防災情報提供サイトの基盤整備を行い、次年度以降、本市で運営している既存システム（いわたホッとライン等）と連携し、防災や市民生活情報に関わる情報集積や、市民と行政の双方向コミュニティの実現を目指す。

【C：映像情報サブシステム】

竜洋海洋公園および磐田久保川一本松橋の2箇所にカメラを設置し、地震による津波、集中豪雨や台風による河川増水等の状況を監視し、災害時の適切な判断を促すサブシステムである。災害発生時に、遠隔地の重要拠点の状況を即時に把握することにより、災害対策本部等にて迅速な判断、指示を行うことが可能となる。

また、災害対策本部を設置する本庁会議室には、大型スクリーン、プロジェクタ、書画カメラ装置等を導入し、災害情報管理サブシステムによって被災状況を一元的に掌握するとともに、迅速、的確な意思決定を支える基盤整備を行っている。

システムの全体構成イメージを別紙6「再委託業務のシステム全体構成イメージ」に示す。

（システム設計、設置、稼動状況）

機器類については、磐田市役所内への設置が完了し一部試験及び調整を実施中であり、平成19年11月1日より機器のリース契約及び保守を開始している。

システム構築の進捗状況を別紙7「再委託業務スケジュール（計画・実績）」に示し、導入機器の設置状況一覧を別紙8「導入機器の設置状況一覧」に示す。

各サブシステム（災害情報管理サブシステム、災害情報広報サブシステム、映像情報サブシステム）の設計、設置、稼動状況を以下に示す。

【災害情報管理サブシステム】

「災害情報管理サブシステム」については、概要設計を9/14～10/2に実施し、完了した。概要設計書第1版を別紙9「災害情報管理サブシステム 概要設計書」に示す。

現在、2/18にシステムを本市に導入し、試験を実施中であり、並行して154の組織（各部課、消防、保育園、幼稚園、小中学校）を対象とした総合防災情報システム操作説明会を実施した。操作説明会の実施状況は以下の通りである。

- | | | |
|------|------------------------|------------------|
| 第1回 | 平成20年3月6日 15:00～17:00 | 本庁舎大会議室 |
| 第2回 | 平成20年3月7日 10:00～12:00 | 竜洋支所 201～203 会議室 |
| 第3回 | 平成20年3月7日 15:00～17:00 | 福田支所第1～第3 会議室 |
| 第4回 | 平成20年3月10日 10:00～12:00 | 西庁舎 302、303 会議室 |
| 第5回 | 平成20年3月10日 15:00～17:00 | 豊田支所大会議室 |
| 第6回 | 平成20年3月11日 15:00～17:00 | 豊田支所大会議室 |
| 第7回 | 平成20年3月12日 10:00～12:00 | 西庁舎 302、303 会議室 |
| 第8回 | 平成20年3月12日 15:00～17:00 | 西庁舎 302、303 会議室 |
| 第9回 | 平成20年3月13日 10:00～12:00 | 西庁舎 302、303 会議室 |
| 第10回 | 平成20年3月13日 15:00～17:00 | 西庁舎 302、303 会議室 |
| 第11回 | 平成20年3月14日 10:00～12:00 | 消防庁舎 |
| 第12回 | 平成20年3月14日 15:00～17:00 | 豊岡支所第1 会議室 |

システム操作説明会で実施したアンケート結果は、別紙10「総合防災情報システム操作説明会アンケート結果」のとおり

【災害情報広報サブシステム】

「災害情報広報サブシステム」については、「災害情報管理サブシステム」に関わる災害情報出力の概要設計を 9/14～10/2 に実施し、完了した。

WWW サイトの概要設計については 11/26～2/29 に実施し、現在サイトの構築をほぼ完了し現地導入作業中である。今後、本市内部での試験運用、確認を経て、4 月 1 日より磐田市総合防災情報 Web サイト（防災ポータルサイト）を開設する予定である。

【映像情報サブシステム】

「映像情報サブシステム」については、磐田市役所（本庁舎）に機器を設置完了し、稼動できる状態である。

注）システム関係の添付印刷物は 1 部のみ提出。必要な場合には補足説明図（A4 判）等を添付すること。

＜実施体制説明書＞

1 実施体制 ※ 図を用いるなど、提案する事業の実施体制を分かりやすく記入。

別紙 11「実施体制図」のとおり

2 各主体の役割

NO	名 称	役 割
1	磐田市地域防災体制推進懇話会	この懇話会は、本事業を推進するにあたり、災害対策本部と支部、避難所、救護所等の活動拠点、消防署等の防災機関、自主防災会、災害ボランティアなどとの連携を強化し、本市の地域防災力の向上を目指して設置したもので、自主防災会連合会、PTA連絡協議会、国際交流協会等の団体から委員の推薦をお願いするとともに、学識経験者、公募による市民代表の15名で構成している。本事業に市民各層の意見を反映させるための中心的な存在となっている。 本年度においては、9月、11月、2月の3回にわたって懇話会を開催し、それぞれの立場から総合防災情報システムの内容や継続的な運用方策等の意見を伺うとともに、市民と行政による協働の地域防災体制づくりを検討した。 ※別紙 12「磐田市地域防災体制推進懇話会会議概要」添付
2	磐田市地域防災体制検討部会	上欄の懇話会の下部組織として、災害対策本部の主要な活動班を担当する課の課長級職員16名で編成した部会である。 本年度においては11月に開催し、総合防災情報システムの概要を説明して機能等の共有化を図ったほか、庁内の防災体制が抱えている課題について意見交換を行った。課題として取り上げたものは、支所支援体制の強化、防災担当者の選出、応援協定の見直しの3点である。日ごろは課の業務に追われ、災害時に果たすべき役割を忘れがちであるが、こうした課題を共通認識することは重要であった。 本年度の開催は1回だけとなったが、支所支援体制の強化については、1月から3月にかけて関係課による協議を行い、地域支援班を災害対策本部に創設することとなった。

注) 必要な場合には補足説明図 (A4 判) 等を添付すること。

注) 協議会の開催要項・議事要旨を添付。

事業実施進行表

※具体的な実施内容を記入のこと。

[illegible]