

総務常任委員会所管事項調査報告書

1 実施期間

令和6年2月1日（木）・2月2日（金）

2 調査場所及び調査事項

- (1) 大阪府四條畷市 組織エンゲージメントの可視化と組織の活性化について
- (2) 愛知県岡崎市 災害現場通報システム

3 出席者

副委員長 萩原鉄也

委員 岸圭介、山田昌紀、川添康大、小沼富夫、大山学

同行職員 職員課参事兼課長 河原康二

警防救急課長 武樋修司

4 調査地の概要及び特色

(1) 大阪府四條畷市 組織エンゲージメントの可視化と組織の活性化

【概要】

四條畷市は、大阪府の北東部に位置し、生駒山地の北側に広がる緑豊かな地域である。この地は、大阪市内まで20分というアクセスの良さを兼ね備えながら、「市全体、自然体、四條畷」というキャッチフレーズを掲げ、自然との共生や人と人のほどよい距離感での暮らしを大切にしている。四條畷市は、「日本一前向きな市役所」を目指し、職員のエンゲージメント向上と市民サービスの質の向上を図ることを目標にしている。この目標を実現するために、労働時間の革新を宣言し、働き方改革セミナー、管理職研修、モデル課の設置など、複数の取り組みを展開しており、具体的かつ実践的なアプローチにより組織内のエンゲージメントを可視化し、組織活性化へと繋げている。

四條畷市の取り組みは、職員のエンゲージメント向上を通じて市民サービスの質を向上させることを目的としている。その実現のために、「労働時間革命自治体宣言」を行い、働き方改革を市政運営の重要施策と位置付けている。これらの取り組みは、職員一人ひとりの働き方や意識改革を促し、組織全体のエンゲージメントの向上に寄与している。特に、定期的な職員の意識調査を実施し、そのデータを基に施策を立案するファクトベースのアプローチは、組織活性化のための具体的かつ効果的な手法として注目される。

【所感】

四條畷市の取り組みからは、組織内のエンゲージメントを可視化し、持続可能な組織活性化を実現するための実践的なアプローチが見える。職員の意識調査を定期的に行い、そのデ

ータを基にしたファクトベースの施策立案は、従来の感覚的、感情的なアプローチからの脱却を意味し、組織改革の新たな方向性を示している。また、組織改善を全面的にサポートする体制の構築は、四條畷市が取り組む改革の成功に不可欠な要素であり、これらの取り組みが採用後 1 年以内の離職率の改善や取り組みの一本化に寄与している。今後の課題としては、導入したシステムの形骸化を防ぎ、PDCA サイクルの安定化を図ること、さらに課長代理級以下の職員のエンゲージメント向上が挙げられる。これらの課題に対して、継続的な意識調査とその結果に基づく施策の適応、職員一人ひとりの意見や提案を尊重する文化の醸成が重要である。

結論として、この取り組みは、人口や財政が減少する中での地方自治体の役割を再定義し、組織エンゲージメントの可視化と活性化に向けた革新的なアプローチを提供していると感じる。ファクトベースでの意思決定、組織改善のためのパートナーシップの構築、専門職の採用と育成への着眼点は、他の自治体にとっても有益な学びを提供し、四條畷市が目指す「日本一前向きな市役所」への道のりは、本市にとっても参考になるモデルであると考えられる。

【Q&A】

Q1.

組織エンゲージメントの可視化において、どのようなツールや方法を使用されているか。また、従業員のエンゲージメントを測定し、分析するための具体的なアプローチや指標について伺う。

A1.

株式会社リンクアンドモチベーションのモチベーションクラウドを活用

- ・年 3 回、132 問
- ・各組織の強み・弱み等の傾向を、部署別や役職、年次など、横断的に分析

Q2.

組織エンゲージメントの可視化を通じて、どのような成果や効果が得られているか。また、組織の活性化や従業員の満足度向上にどのように寄与しているか伺う。

A2.

① ファクトベースでの打ち手の立案

マネジメント・メンバーの双方で、実際の数値や傾向を基に、より具体的な議論が可能に。
(従来は感覚的・感情的な議論になりがちだった)

② 組織改善のパートナー

調査・調査結果の提出だけでなく、多数の企業への支援実績から、改善手法や分析方法について助言が得られる。さらに、採用、育成、風土、制度について、組織改善を一貫通したサポートも可能。(四條畷市では、人事戦略基本方針の策定のアドバイザー

にも)

上位役職者からエンゲージメント向上の取組を行った結果、理事・部長級及び課長級のエンゲージメントが上昇。特に事務職のエンゲージメントが上昇した。

Q3. 組織エンゲージメント向上のために採用された具体的な施策や取り組みについて詳細を伺う。

A3.

- ① 働き方改革セミナーの実施
- ② 指導者養成研修の実施
- ③ モデル課による実践
- ④ ②及び③の実践後、取組内容を幹部職員に共有。

Q4.

可視化と活性化に関連する課題や困難は何か。また、その課題を克服するための提案や改善策も併せて伺う。

A4.

【課題・困難】

- ① 課長代理級以下の職員のエンゲージメントをどのようにして高めていくのか
- ② 専門職のエンゲージメントをどのように高めていくのか
⇒特に専門職は採用困難な職種も多いため離職を避ける意味でも対策は急務である
- ③ ①及び②により市全体のエンゲージメントを向上。

【提案・改善策】

・離職防止のために

- ① 定期的な面談の実施：副市長及び人事課長により採用後2週間及び半年に面談
- ② 定着支援システムの導入：月1回のアンケートにより職場への定着状況を確認
- ③ メンター制度の導入：所属部署ではない年齢の近い職員を指定
- ④ 新採用研修でギャップあるあるの紹介

【その他の取り組み】

- ・組織ブランディングの確立：さまざまな分野で新しい取組や組織の魅力を発信していくことで、働きたい職場としてブランディングしていく
- ・採用プロセスの重視：採用プロセスにおいて、人材を選ぶだけでなく、選ばれる組織になるための努力を行う
- ・全体最適を基本としつつ個人の希望も配慮する人事配置自己申告制度、希望降任制度、庁内公募制度の活用や、職員のキャリアプランの把握などを行う



(2) 愛知県岡崎市 災害現場通報システム

【概要】

愛知県岡崎市は、愛知県の中央に位置し、中核市、中枢中核都市として指定されている地域である。この地域は、徳川家康の生誕地であり、伝統的な八丁味噌の産地としても知られている。岡崎市は、その豊かな歴史背景と現代の技術を組み合わせ、災害対応能力の向上を目指して、災害現場映像通報システムを導入した。

導入の経緯、災害現場映像通報システムの導入は、車載カメラを活用した映像の効果を確認したことに始まる。より早期の段階で現場の映像を取得し、市民への応急措置指導に映像を活用できないかという課題意識から、NET119 緊急通報システムとの連携を含む新しいシステムが構想された。

システムの概要、システムは、PC 端末、パトライト、ネットワークスイッチ、インターネット回線を含む機器構成で、携帯電話番号に URL 付き SMS を送信してテレビ電話を接続する機能を有する。このシステムを通じて、消防指令センター、通報者、出動隊間でのテレビ電話による情報共有が可能となり、現場の状況確認や応急措置指導が行えるようになる。

運用状況と課題、運用方法は、災害時の音声情報収集に加え、映像通報が有効と判断された場合に限り、システムを活用して口頭指導を行い、必要に応じて出動隊と映像を共有する。運用実績としては、令和 4 年度に 89 件の事案でシステムが活用された。システム活用の効果としては、火災や救助事案において、出動途中での現場状況の把握が可能となり、よりの確な部隊運用が行えるようになった。課題には、通報協力者への通信料負担、プライバシーの確保、撮影行為への非難、通報者の端末操作の不慣れ、セキュリティによるシステム間の連携制限、システム端末を操作する人員の確保が困難な点などが挙げられる。

【所感】

愛知県岡崎市における災害現場映像通報システムの導入は、先進的であり、災害時の対応力強化に対する市の深いコミットメントを示している。このシステムは、現代の情報通信技術を最大限に活用し、緊急事態における情報の速やかな収集と共有を可能にするものであり、その意義は計り知れない。

特に印象的なのは、消防指令センター、通報者、出動隊の三者間でリアルタイムの映像共有が可能となることである。これにより、現場の状況をより正確に把握し、適切な対応を速やかに行うことができるようになる。例えば、火災や救助事案においては、出動途中での情報共有が命を救う重要な要素になり得る。また、通報者への応急措置指導に映像を活用できることは、市民が直面する緊急事態において、より具体的かつ効果的な支援を提供できることを意味する。

しかし、このような革新的なシステム導入には、運用上の課題も伴う。通報者のプライバシー保護や、通信料の負担、撮影行為への社会的な受容性、技術的な制限やセキュリティ問

題など、多岐にわたる問題点が明らかとなっている。これらの課題に対処することは、システムの持続可能性と効果を保証する上で不可欠である。特に、通報者側の技術的な不慣れやシステム端末を操作する人材の確保は、システムの普及と定着において重要なポイントとなると考えられる。

岡崎市におけるこの取り組みは、伊勢原市にとっても参考になるモデルケースと言える。災害対応の質を高めるためには、技術の進歩を積極的に取り入れ、同時に運用上の課題を克服していく姿勢が求められる。岡崎市の事例は、そのような取り組みが現実のものとなることを示しており、今後の発展が期待される現代技術を利用した災害対応の迅速化と正確性を高める画期的な取り組みである。

【Q&A】

Q1.

災害現場映像通報システムの導入について、主な目的や目標は何か。システムがどのように市民や行政に役立っていると考えられているか。

A1.

主な目的は、迅速かつ的確な出動指令と映像による口頭指導。具体例としては、火災時に、映像があることによって、場所の特定が的確になった。

Q2.

システムを利用する市民や関係機関に対するトレーニングや啓発活動はどのように行われているか。市民のシステム活用率向上のための取り組みについても伺う。

A2.

心肺蘇生法の講習時に実際に災害現場映像通報システムを利用した訓練を行ったことがある。また、広報にも載せたことがある。

Q3.

災害発生時に、映像通報を受けてどのような対応を行うのか。市民からの情報を収集し、適切な機関や部署に伝えるプロセスについて詳細も伺う。

A3.

まずは、音声で必要な情報を聴取し出動指令を出す。その後、映像通報が有効と判断される場合は、災害現場映像通報システムを利用できるか、どう操作するのかなどを口頭指導し、災害現場映像通報システムに誘導する。さらに、必要に応じて出動隊と映像を共有する。

Q4.

システムの運用における課題や改善点について、過去の経験から学んだことや今後の改善計画について伺う。

A4.

接続するまで時間を要することや、通報者のスキルの問題、端末の機種による問題があり、システム会社に改善を求めている。

Q5.

他の地域や自治体との連携や情報共有について、どのような取り組みが行われているのか。災害対応や情報提供の面で他の地域からのベストプラクティスが活用されている場合、具体的な例を伺う。

A5.

他機関との情報共有は行っていない。

Q6.

導入にあたっての市民への周知はどのようにしたのか。

A6.

報道発表をした際、テレビで放送された。また、ホームページで周知もしている。

Q7.

映像が必要なのか不要なのかを判断する基準はあるのか。

A7.

文書化されたものはない。救急の場合では、患者の様子がはっきり分からない時と、心肺蘇生などのやり方がわからないと言われた時には、映像が必要と判断する。

Q8.

令和3年であれば、年間14,000件の通報のうち、映像が必要だと判断したのは何件くらいあるのか。実際に100件ほどの利用になったわけだが、それは必要とされた中のどのくらいの割合になるのか。

A8.

データをとっていないので答えづらいが、300件くらいのうちの100件くらいである。

Q9.

市民のうちどのくらいが、災害現場映像通報システムがあることを知っているのか。

A9.

ほとんどの市民は知らないと思う。

Q10. AEDの説明動画はないのか

A 10. ない。

Q 11.

映像に移行せず、救急車が到着するまで口頭の指導を続けることはあるのか。

A11.

ある。

Q12.

このシステムを導入したことで、蘇生率が上がったというようなデータはあるのか。

A 12.

ない。

