

# 津市総合計画策定のための 市民意識調査の結果



平成28年11月1日

# 調査の概要

## 調査の目的

津市の新たな総合計画の策定にあたって、津市への愛着度や定住意向をはじめ、市政への評価やこれからのまちづくりの方向などの市民意識の現状を把握し、計画策定のための基礎資料とするために調査を実施

## 調査内容

### 対象・配布数

津市に居住する15歳以上の男女 7,000人

### 調査期間・方法

平成28年7月29日(金)～8月26日(金)  
郵送による配布・回収

### 調査項目

- |              |                 |
|--------------|-----------------|
| ①回答者の属性      | ④これからのまちづくりについて |
| ②津市での暮らしについて |                 |
| ③市政に対する評価    | ⑤自由意見           |

### 有効回収数／回収率

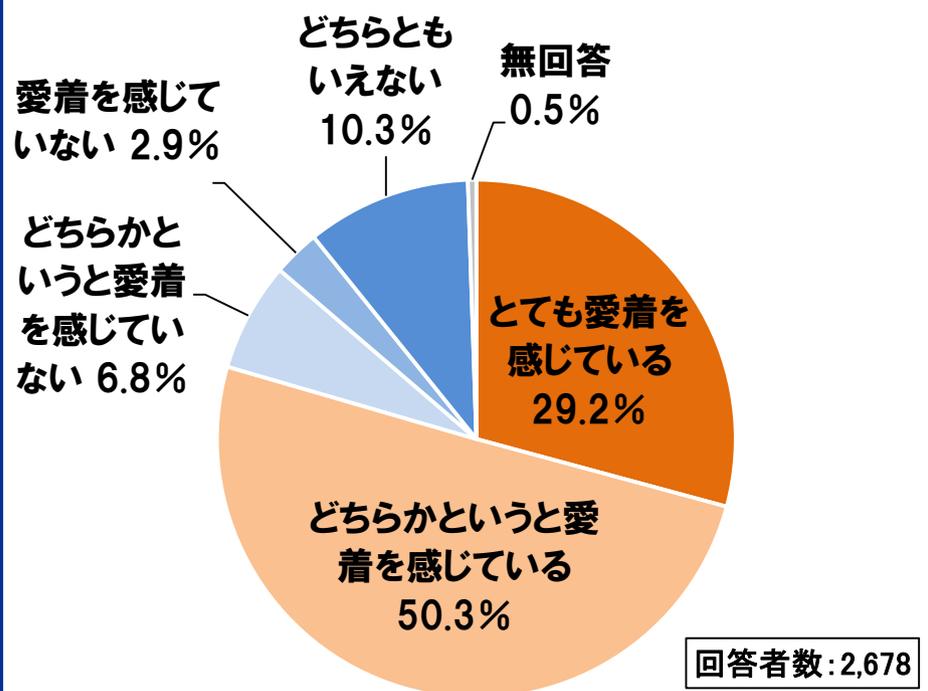
2,678／38.3%

(※) 現行の後期基本計画策定に当たり、前回(平成24年2月)も同様な調査を実施  
有効回収数／回収率 (2,954人／42.2%)

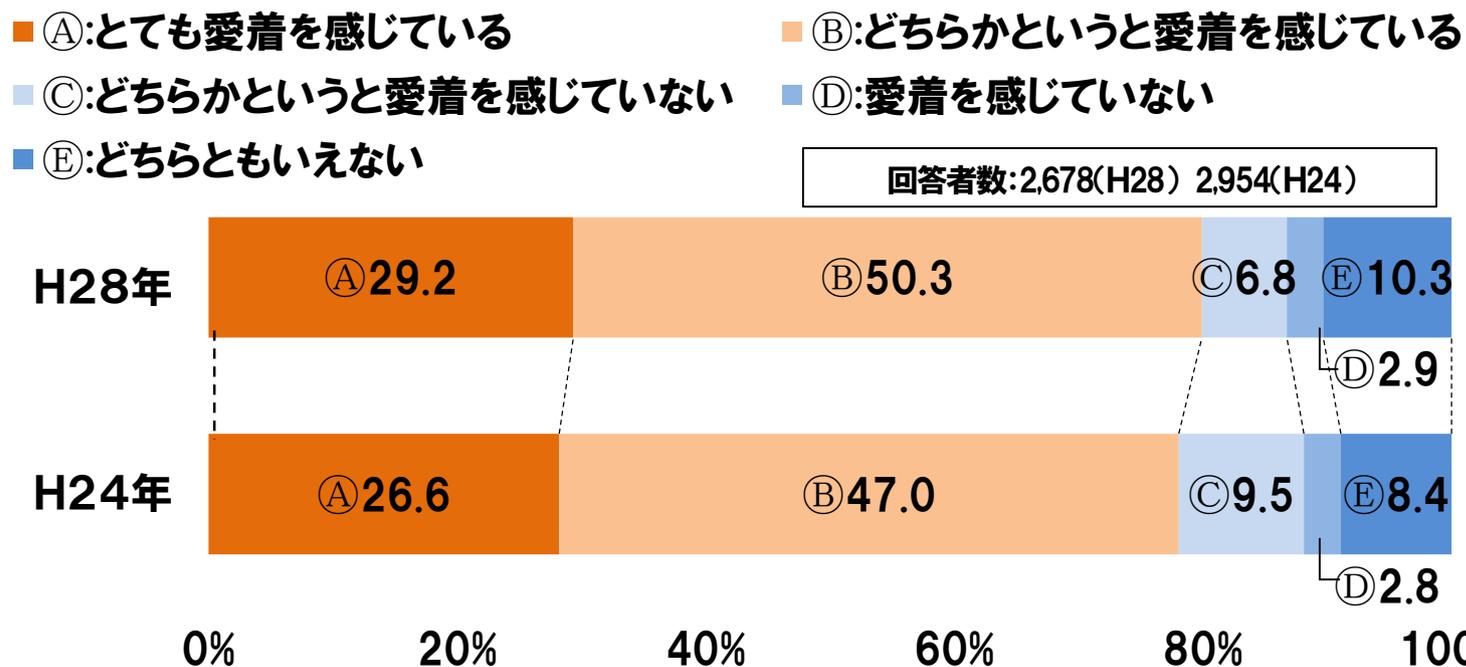
# 調査結果の主な内容

## Q あなたは津市に愛着を感じていますか？

### 今回調査(H28年)結果



### 前回調査(H24年)結果との比較



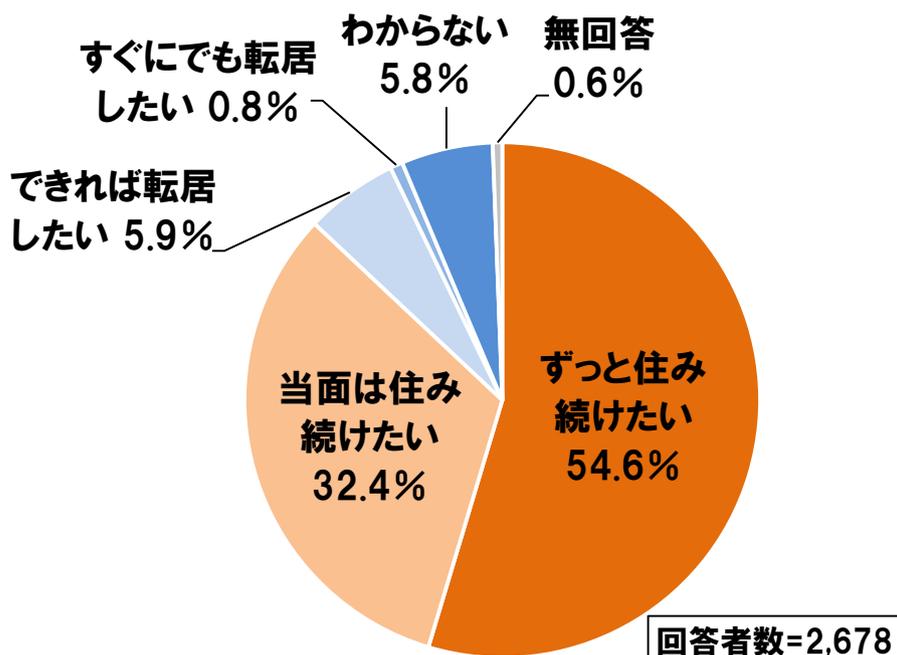
津市への愛着度について、「とても愛着を感じている」、「どちらかというと愛着を感じている」と答えた人の割合

前回調査(H24年) 73.6% ⇒ 今回調査(H28年) 79.5% **5.9ポイント上昇**

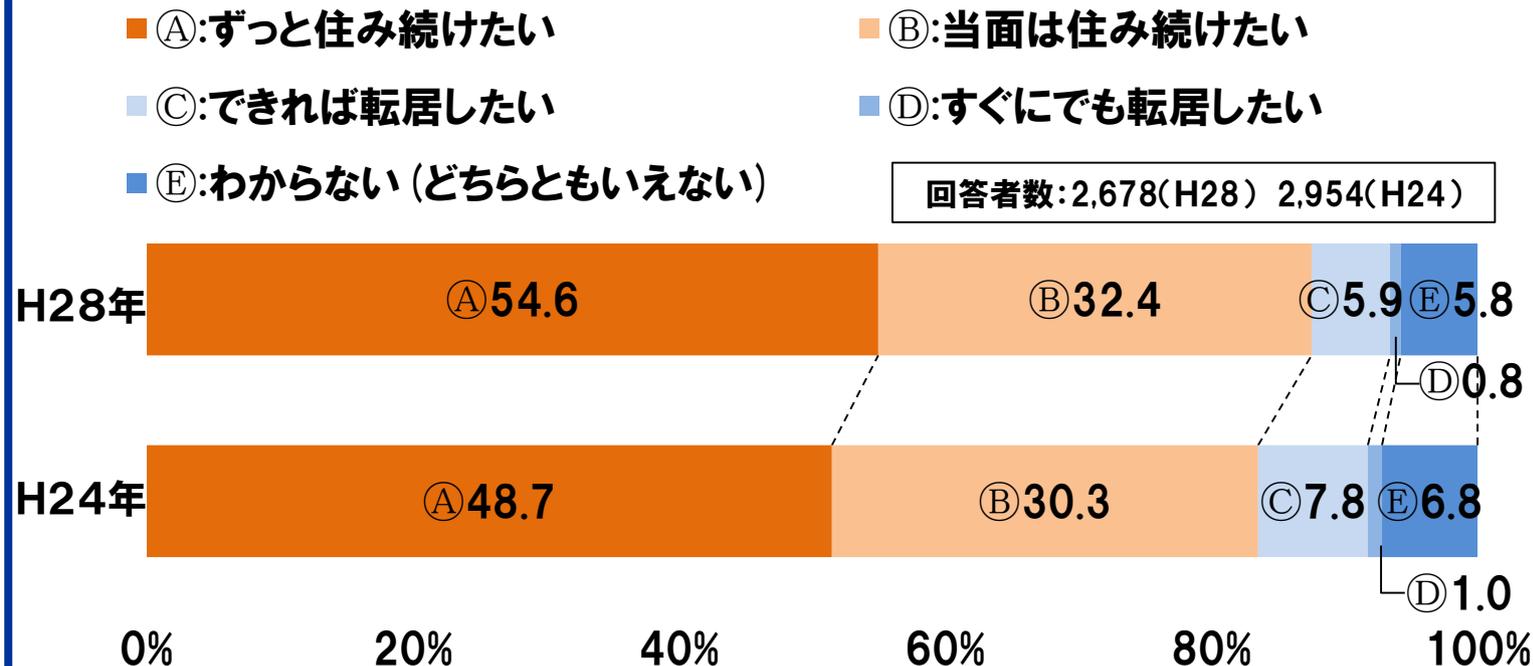
# 調査結果の主な内容

## Q あなたは今後も津市に住み続けたいですか？

### 今回調査(H28年)結果



### 前回調査(H24年)結果との比較



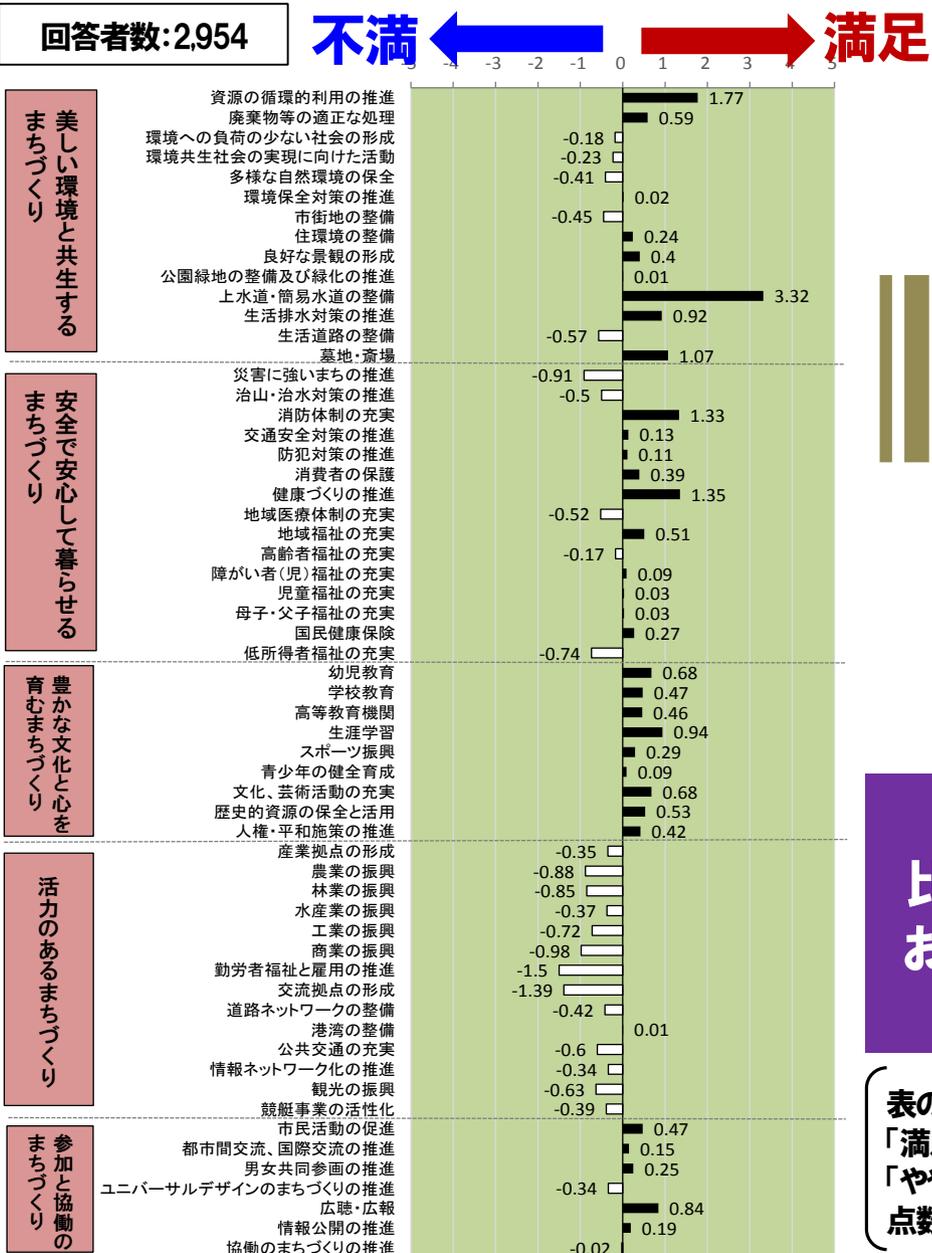
津市への定住意向について、「ずっと住み続けたい」、「当面は住み続けたい」と答えた人の割合

前回調査(H24年)79.0% ⇒ 今回調査(H28年)87.0% **8.0ポイント上昇**

# 調査結果の主な内容

## 市政全般の満足度評価(調査した57項目の施策)

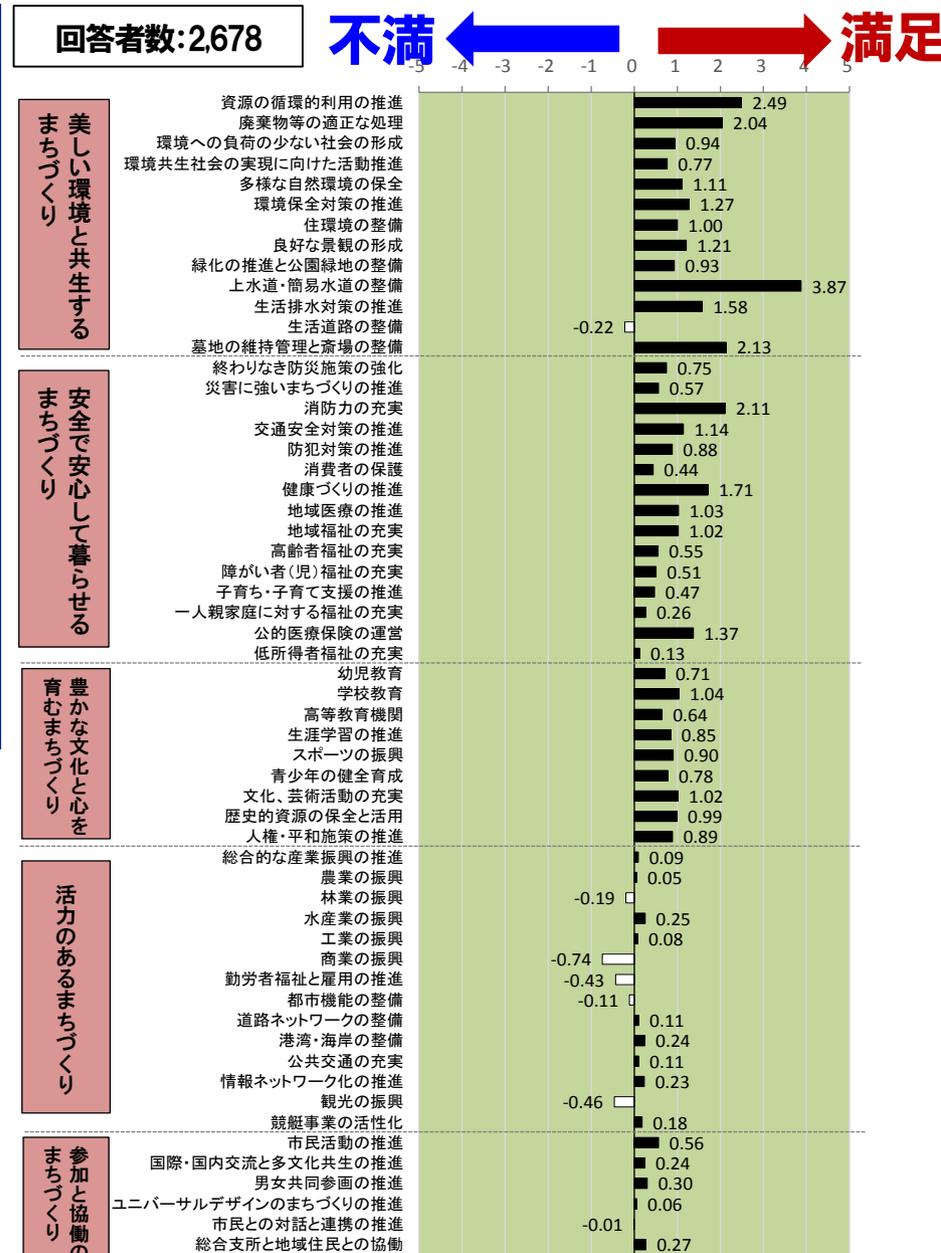
前回調査(H24年)結果



前回調査(H24年)と比較すると、市政全般において満足度が上がっていることがうかがえる

表の数値は、満足度評価の回答の選択肢を「満足」、「やや満足」、「どちらともいえない」、「やや不満」、「不満」の5つとし、その結果を点数化したものです。

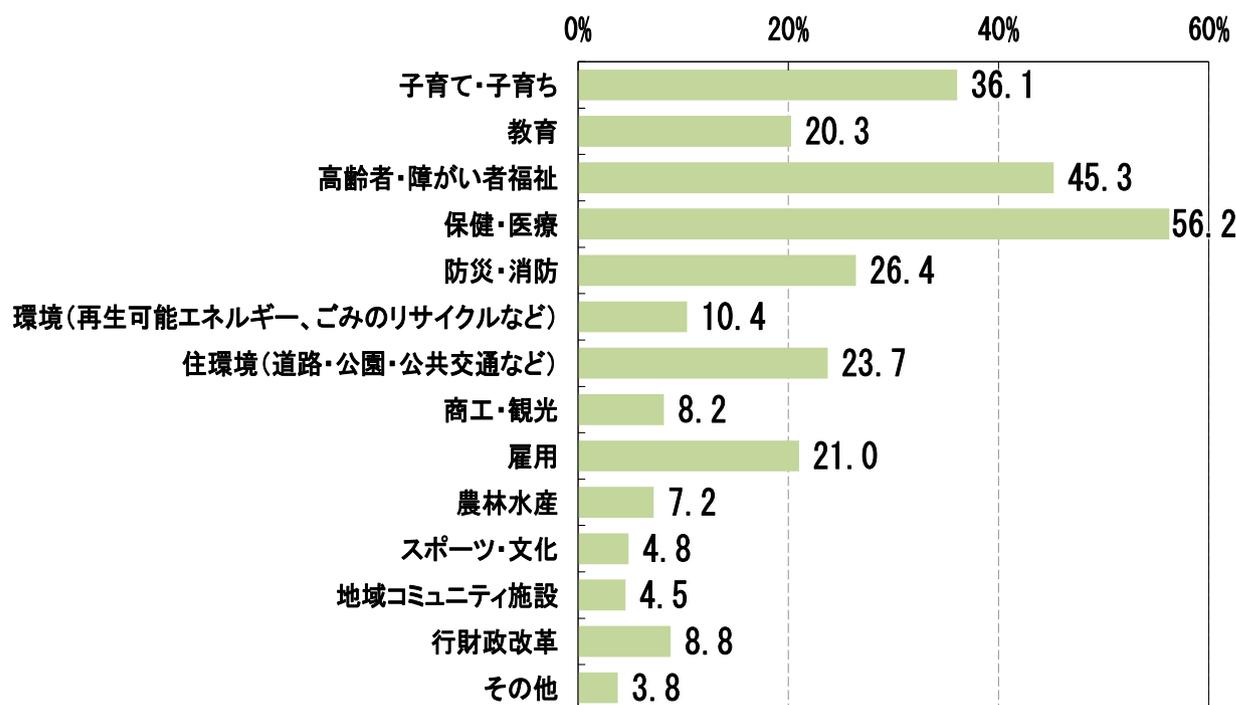
今回調査(H28年)結果



# 調査結果の主な内容

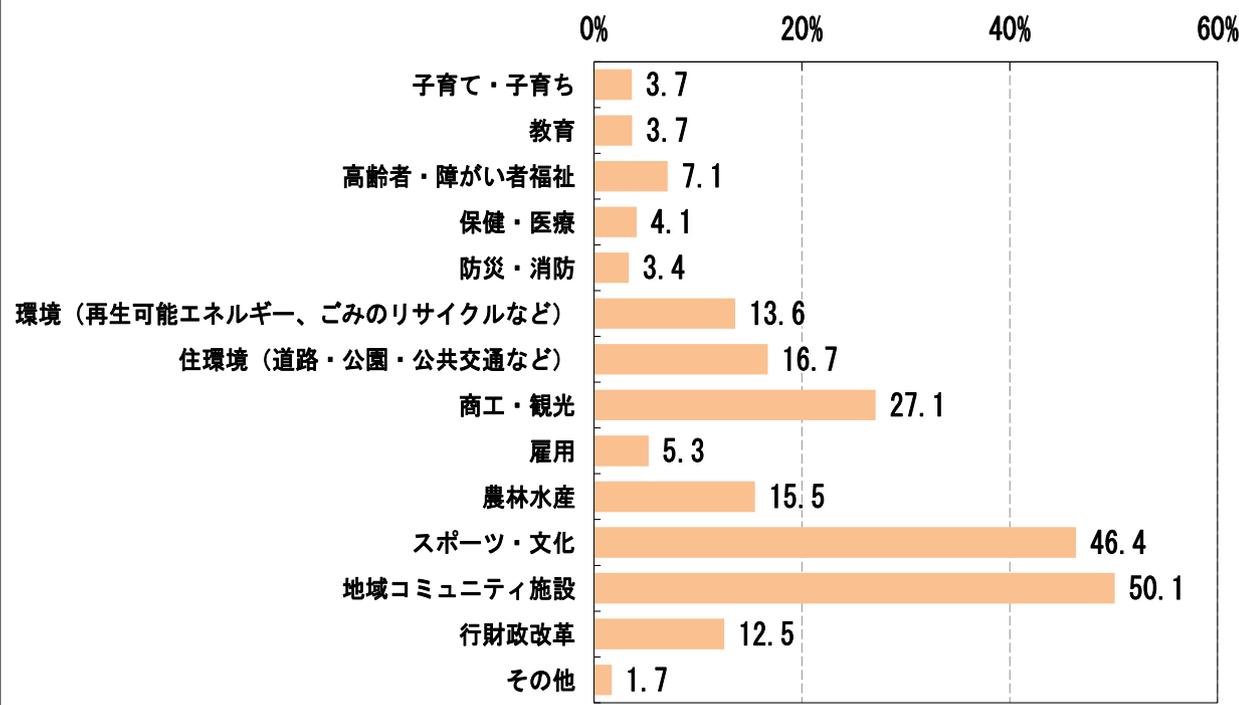
Q 今後予想される社会経済情勢のもと限られた財源の中で、優先的に力を入れてほしい分野は？ 取り組みを少し後に回してもやむを得ないと思う分野は？（それぞれ3つまで）

## 優先的に力を入れてほしい分野



「保健・医療」、「高齢者・障がい者福祉」、「子育て・子育て」の分野が上位

## 取り組みを少し後に回してもやむを得ないと思う分野



「地域コミュニティ施設」、「スポーツ・文化」、「商工・観光」の分野が上位

# 調査結果の主な内容

## 自由意見

- 子育てしやすいまちづくりをしてほしい
- 高齢者、障がい者が安心して元気に暮らせるまちづくりをしてほしい
- 高齢者への外出支援、公共交通機関の利便性向上
- 地震・津波対策を強化してほしい
- 県庁所在地なのに活気がない
- 雇用対策としての企業誘致が必要
- 商店街がさびしすぎるので、元気で明るい津市にしてほしい
- 他県に自慢できる特徴あるまちづくりをしてほしい
- 市職員の意識改革の推進と市民目線に立ったサービスの提供など



# 平成28年度 三重県・津市総合防災訓練



平成28年11月1日

# 平成28年度三重県・津市総合防災訓練日時・会場

## 訓練日時

平成28年11月13日 日 9時～12時

- 雨天決行
- 警報発表時は中止

※8時～9時 育生・修成・藤水地区で津波避難訓練を実施

## 訓練会場

南が丘小学校、  
南が丘中学校、  
津市防災物流施設ほか



# 平成28年度三重県・津市総合防災訓練参加機関

## 参加予定機関・人数

**110機関**

対前年比約2倍

**約2,100人**

対前年比約1.5倍

(内訳)	国関係	13機関	医療関係	13機関
	県関係	11機関	民間企業	26機関
	市関係	10機関	その他機関	37機関
	※うち災害応援協定締結団体		26機関	

昨年度の参加機関・人数

54機関 約1,400人



# 訓練テーマ・実施方針

## 訓練テーマ

- ▶ 防災訓練を通して市民の防災意識の高揚を図るとともに、若年層の訓練参加を得て、未来の防災指導者の育成に繋げる
- ▶ ブラインド方式の訓練を多く取り入れ、その場の状況に応じたリーダーの判断による臨機応変な対応と各関係機関相互の連携を強化する

## 訓練実施方針

- ▶ 防災関係機関をはじめ、自主防災組織や民間企業、ボランティア、地域住民が役割分担し、相互に連携しながら、実際に災害が起きたときを想定した訓練を実施
- ▶ 訓練を通じて、地域の防災意識を高め、災害対応力の向上と災害時の被害の軽減を目指す

# 訓練想定・3つの特色

## 訓練想定

平成28年11月13日(日)午前8時、南海トラフを震源とする大規模地震が発生し、津市内で最大震度7を記録、市内各所で建物の倒壊、火災、ライフラインの寸断等、大規模な被害が生じ、多くの負傷者が発生。また、沿岸地域には津波の到達が予想され、大津波警報が発表されている

## 訓練の3つの特色

### 特色①

津波避難ビルを使用した津波避難訓練

### 特色②

住民が主体となった避難所運営訓練

### 特色③

救援物資物流訓練

# 訓練内容

## 津市実施部分

- 津波避難訓練
- 避難所運営訓練
- 救援物資物流訓練
- 災害対策本部設置運営訓練
- 現場医療救護所訓練
- 消火倒壊家屋救出訓練
- 災害ボランティアセンター設置運営訓練など

※赤色表記は、訓練特色の反映

## 関係機関との連携による実施部分

- 倒壊家屋救出訓練
- 多重事故からの救助訓練
- 航空機・船舶による捜索救難訓練
- 安否確認支援・通信手段確保支援訓練など

## 三重県実施部分

- 広域物資搬送訓練(陸路、海路)
- 航空機による緊急物資輸送訓練及び傷病者搬送訓練
- 多言語支援訓練など

## 体験・啓発コーナー

- 消火器体験
- AED取扱い体験
- 煙体験
- 地震体験
- 住宅耐震促進啓発など



# 特色①

# 津波避難ビルを使用した津波避難訓練①

## 津地域沿岸部3地区の全住民を対象とした津波避難訓練

### 訓練の流れ

8時00分～

大地震発生と同時に  
防災行政無線でサイレンを吹鳴し  
津波避難訓練を開始

事前に準備した非常持出し袋を  
持参し、避難を開始

9時00分

防災行政無線でサイレンを吹鳴し  
津波避難訓練を終了

津波避難訓練を終了し、  
各自で訓練を検証

約23,000人が対象  
60分以内に  
津波浸水想定区域から脱出

修成地区  
4,092世帯  
8,725人

育生地区  
4,172世帯  
8,595人

藤水地区  
2,572世帯  
5,788人

## 特色①

# 津波避難ビルを使用した津波避難訓練②

## 津波避難訓練を実施する4つのポイント

### ポイント①

#### 非常持出し袋を持参

自助の観点から、非常持出し袋を準備

### ポイント②

#### 交通ルールの遵守

信号を守り、横断歩道を使用するなど交通ルールを遵守

### ポイント③

#### 戸締りの徹底(防犯対策)

在宅率の低下による空き巣などの防犯対策

### ポイント④

#### 60分間の津波避難訓練を各自において検証

60分以内に津波浸水想定区域から脱出、又は津波避難ビルの3階以上に避難できたかなど訓練全般を各自で検証

# 特色①

# 津波避難ビルを使用した津波避難訓練③

修成・育生・藤水地区全ての津波避難ビルで実施 13カ所

## 修成地区 4カ所

- 百五銀行岩田本店棟
- 修成小学校
- 三重県立津工業高等学校
- 津興第1ビル

## 育生地区 4カ所

- 三重県立みえ夢学園  
高等学校
- 育生小学校
- 橋南中学校
- 中日新聞津橋南専売所



## 藤水地区 5カ所

- 三重県立聾学校
- パナソニック(株)エコソリューションズ社津工場厚生会館
- 藤水小学校
- Lut's(ラッツ)
- 津市モーターボート競走場

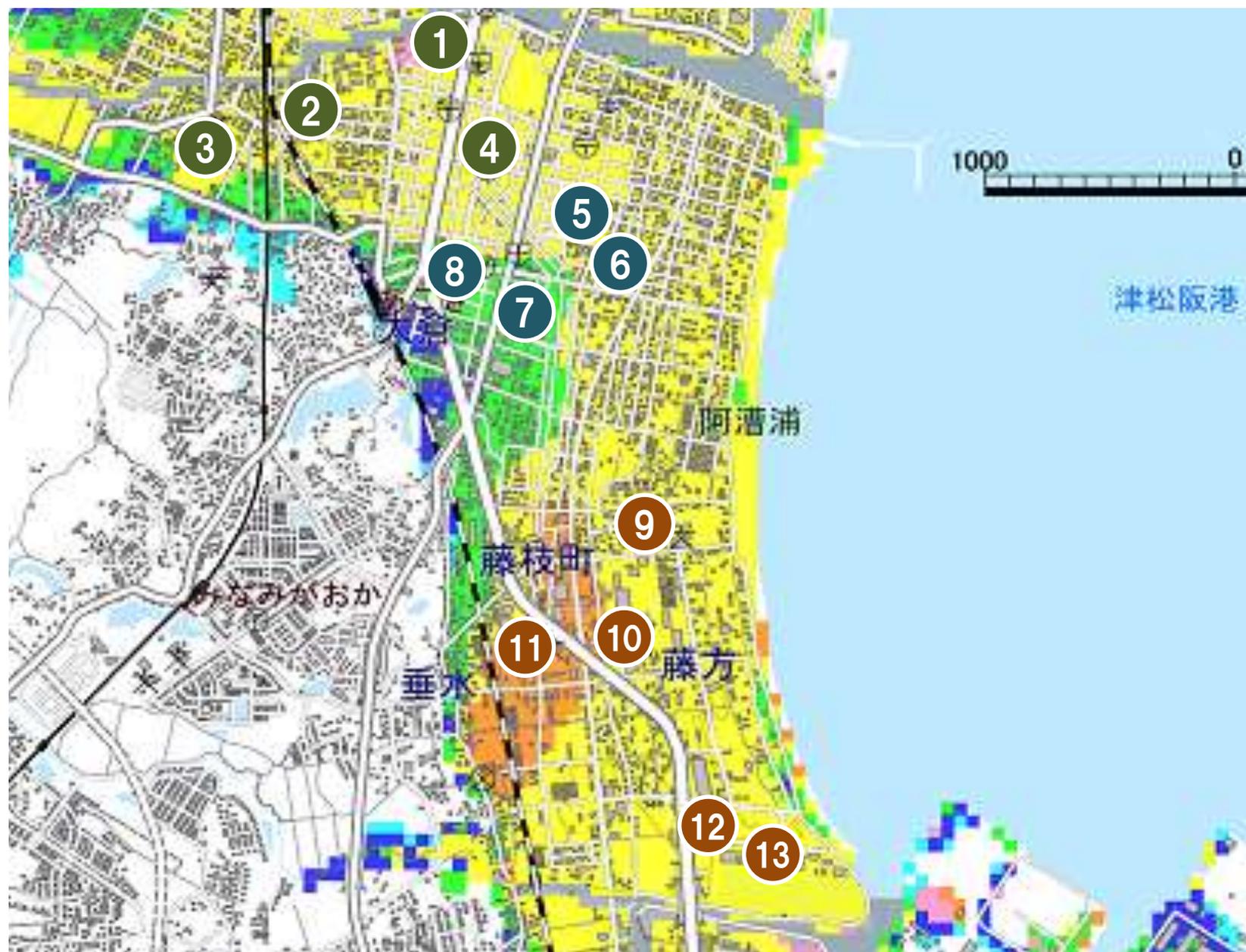
遠くまで逃げることのできない高齢者、障がい者など、避難行動要支援者名簿も活用した訓練を実施し検証

# 特色①

# 津波避難ビルを使用した津波避難訓練④

## 対象津波避難ビル（総合防災訓練使用分）

	施設名称
①	百五銀行岩田本店棟
②	修成小学校
③	三重県立津工業高等学校
④	津興第1ビル
⑤	三重県立みえ夢学園高等学校
⑥	育生小学校
⑦	橋南中学校
⑧	中日新聞津橋南専売所
⑨	三重県立聾学校
⑩	パナソニック(株)エコソリューションズ社 津工場厚生会館
⑪	藤水小学校
⑫	Lut's(ラッツ)
⑬	津市モーターボート競走場



## 特色②

# 住民が主体となった避難所運営訓練

## 津橋南地区防災連絡協議会による避難所運営訓練

避難所運営訓練に係る時期の想定

**初動期から展開期**

災害発生から概ね3週間程度

### 南が丘小学校（体育館）

- **障がい者への配慮**
- 避難所運営委員参集
- 学校職員・市職員等による避難所開設・避難エリア区画の準備
- 各班別訓練(ブース別に実施)

### 南が丘中学校（体育館）

- **外国人避難者への対応**
- 避難所運営委員参集
- 学校職員・市職員等による避難所開設・避難エリア区画の準備
- 各班別訓練(ブース別に実施)

広域避難した自主防災組織と受け入れた自主防災組織との役割分担等の在り方について検証

# 特色③

# 救援物資物流訓練①

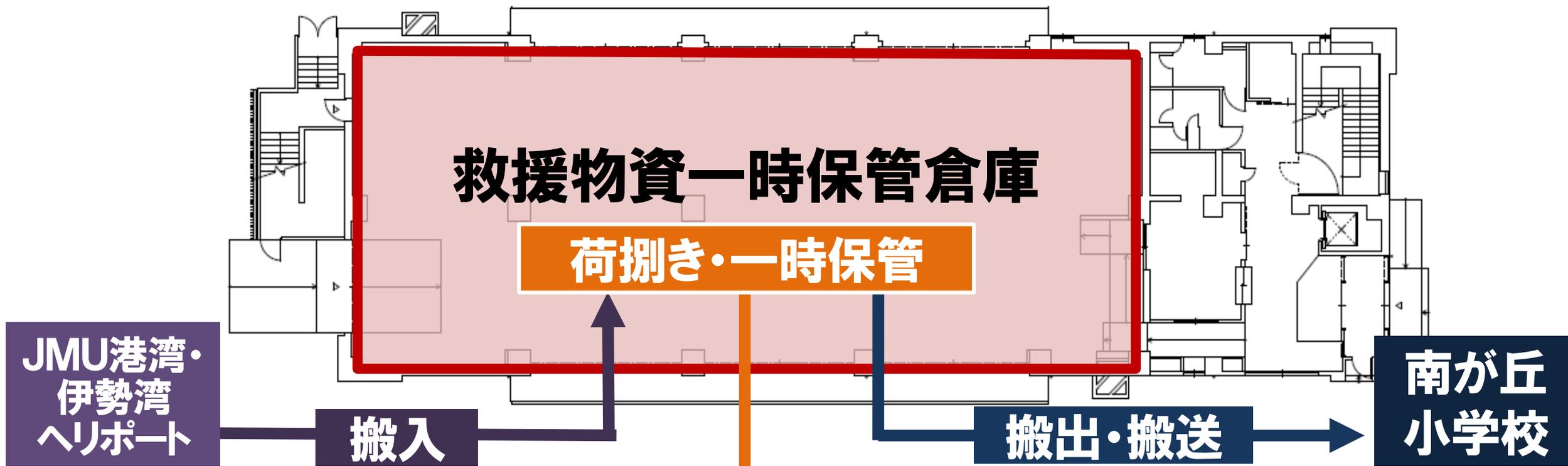
現場のニーズに対応した支援物資の荷捌きと輸送方法及び  
プッシュ型支援物資の荷捌きと配分方法について検証



# 特色③

# 救援物資物流訓練②

## 津市防災物流施設1階



### 搬入訓練

JMU港湾・伊勢湾  
ヘリポートから  
救援物資を搬入

### 荷捌き訓練

搬入された救援物資  
を荷捌きし一時保管

### 配送訓練

南が丘小学校へ  
救援物資を  
搬出・搬送

# 平成28年度三重県・津市総合防災訓練参加機関一覧

南が丘小学校、南が丘中学校、育生小学校、修成小学校、藤水小学校、橋南中学校、津市自主防災協議会、津市婦人防火推進委員会、津市ボランティア協議会、津市身障者福祉連合会、津市社会福祉協議会、津市国際交流協会、津市民防災大学、みえ防災・減災センター、みえ災害ボランティア支援センター(みえ防災市民会議、みえNPOネットワークセンター、三重県ボランティア連絡協議会、日本青年会議所東海地区三重ブロック協議会、三重県社会福祉協議会ほか)、三重さきもり倶楽部中勢支部、みえ防災コーディネーター津ブロック、災害ボランティアアマチュア無線津、日本アマチュア無線連盟三重県支部、三重パラモータークラブ、三重県国際交流財団、津地方気象台、津地区医師会、久居一志地区医師会、津歯科医師会、津薬剤師会、日本赤十字社三重県支部、三重県看護協会、三重DMAT(三重県立総合医療センター、三重大学医学部附属病院、伊勢赤十字病院)、亀山市立医療センター、三重中央医療センター、三重DPAT(三重県立こころの医療センター)、三重大学大学院(医学系研究科、工学研究科)、三重県立看護大学、三重県獣医師会、三重県獣医師会津支部、自衛隊三重地方協力本部、陸上自衛隊第33普通科連隊、陸上自衛隊航空学校、陸上自衛隊第10飛行隊、航空自衛隊中部航空方面司令部、航空自衛隊第4高射群第14高射隊、航空自衛隊笠取山分屯地基地、海上自衛隊横須賀地方総監部、第四管区海上保安本部、国土交通省中部地方整備局三重河川国道事務所、国土交通省中部運輸局、三重県警察本部、中部管区警察局三重県情報通信部、三重県防災航空隊、三重県企業庁中勢水道事務所、三重県立みえ夢学園高等学校、三重県立津工業高等学校、三重県立聾学校、三重短期大学、三重県内消防相互応援隊、三重県消防学校、三重県各部局、ジャパンケネルクラブ、災害救助犬ネットワーク、日本レスキュー協会、津造園建設業組合、西日本電信電話三重支店、NTTドコモ東海支社三重支店、KDDI中部総支社、ソフトバンク東海ネットワークセンター、中部電力津営業所、中部電気保安協会、東邦瓦斯、三重県LPガス協会、三重県トラック協会、東海倉庫協会、三重県水難救済会、中部小型船安全協会、ジャパンマリンユナイテッド津事業所、東海総合通信局、赤帽三重県軽自動車運送協同組合、イオンリテール東海・長野カンパニー、イオンモール、イオンディライト、コメリ災害対策センター、近畿日本鉄道津駅、日本非常食推進機構、三重県行政書士会、三重県土地家屋調査士会津支部、三重県公共嘱託登記土地家屋調査士協会、三重県消防設備安全協会、三重県木造住宅耐震促進協議会、三重県建築士会津支部、さくら薬局、三重県電波適正利用推進員協議会、敬愛会、天理教災害救援隊ひのきしん隊三重教区隊、中日新聞津橋南専売所、百五銀行岩田本店、津興産業、パナソニック・エコソリューションズ社津工場、Lut's(ラッツ)、草津市、津市各部局、津市消防本部、津市消防団

【敬称略、順不同】

平成28年11月13日

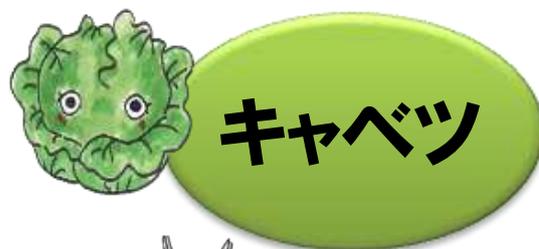
# 津ぶぞろいフェス2016を開催

～生産者と飲食店・施設とのマッチング(商談会)イベント～



平成28年11月1日

# 津市産の農林水産物



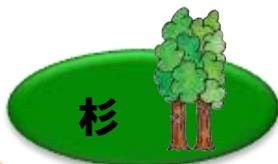
県内最大の生産量で指定産地



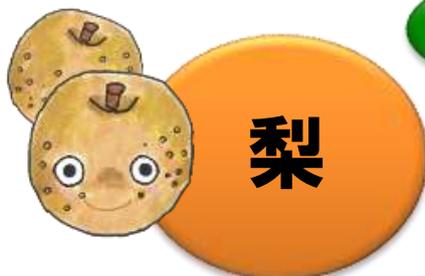
三重の伝統野菜、京料理の高級食材



はるつげうお  
「春告魚」の縁起物、解禁日には高値で取引



伊勢茶の故郷、高級品



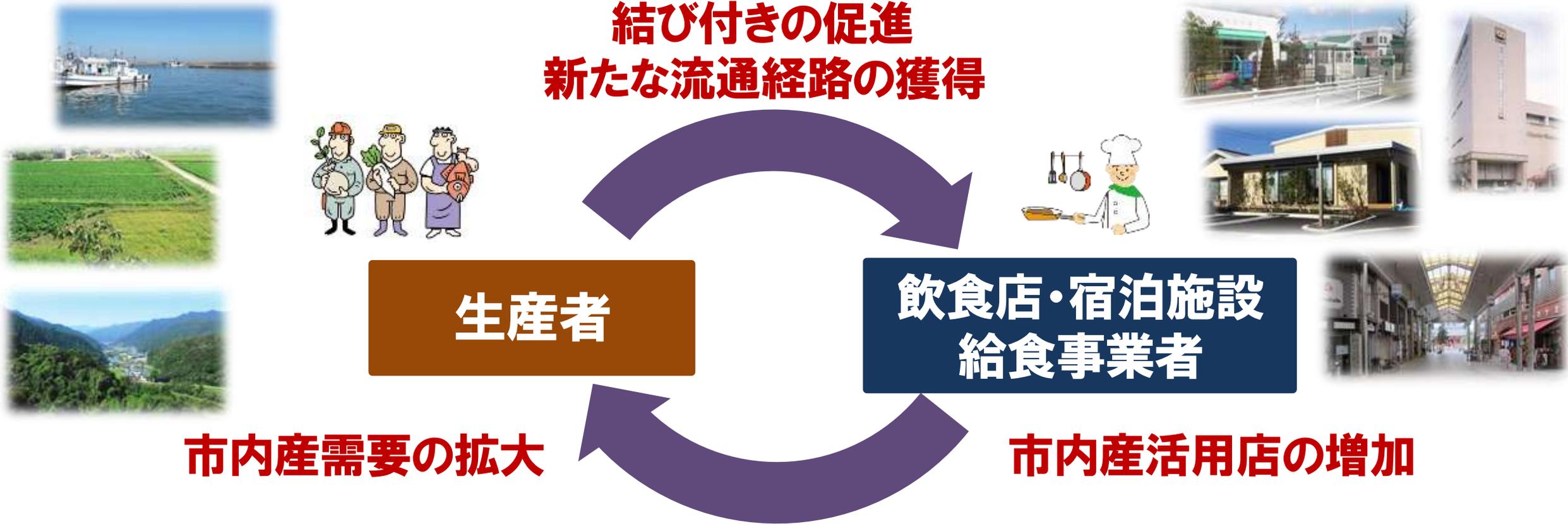
栽培面積、収穫量とも県内最大



市内では魅力ある農林水産物が多数、生産されている

平成24年4月から、津市の農林水産物をもっと元気にするため  
ブランド品目として推進する13品目を選定し、「津ぶっこ」としてPR

# さらなる津市産農林水産物の消費拡大への取組



地方創生加速化交付金を活用し、  
津市農林水産物生産消費循環システム構築事業を実施

予算額13,975千円

生産者とのマッチング  
イベント(商談会)の開催

ホームページ  
の構築

プロモーション  
ビデオの制作

市内産活用店  
登録推進制度の創設

# マッチング(商談会)イベント「津ぶぞろいフェス2016」を開催

## 市内で農林水産物を生産する生産者と食事や料理を提供する事業者や施設とのマッチング(商談会)イベント

日時 平成28年11月13日(日)14時～16時

場所 津市センターパレスホール

三重短期大学生生活科学科食物栄養学専攻の学生が津市産農林水産物を活用し、健康面、栄養面を考慮して考案した創作料理メニューの試食

- 居酒屋等飲食店(成人)向けメニュー
- 保育園等(子ども)向けメニュー
- 高齢者施設(高齢者)向けメニュー



津市産農林水産物の新たな魅力と活用方法を提案

参加予定事業者(10月末現在)  
55団体

市内の農林水産物生産者が自らこだわりの生産物を事業者等へプレゼンテーション



- 生産者自らによる販路拡大
- 津市産の価値の発見
- 津市産の魅力の発信

素材を生かした調理方法の提案と、市内の生産者と食材等活用施設や事業者等とのマッチングを行い、津市産農林水産物の消費拡大、新たな販路確立を促進

# ホームページ・プロモーションビデオによるPR

津ぶっこ13品目をはじめとする津市産農林水産物の魅力を  
市内外へ発信するためのPRを展開

津市農林水産物  
利用促進協議会ホームページ

平成28年11月1日開設

津市産農林水産物の直売所や活用方法をリアル  
タイムで紹介

HPアドレス・・・<http://tsu-megumi.com>



津市農林水産物  
プロモーションビデオ

予告編・・・平成28年11月1日公開  
本編・・・平成29年春公開予定

津市産農林水産物の魅力や価値をプロモーション  
ビデオを通じてPR

津市農林水産物利用促進協議会HP・YouTubeで公開



津市と津市産のイメージアップ

津市産農林水産物の価値の発見

# 津市農林水産物利用促進協議会ホームページ

## トップページ



## 津の恵みの魅力(農業・林業・水産業)ページ



## プロモーションビデオページ

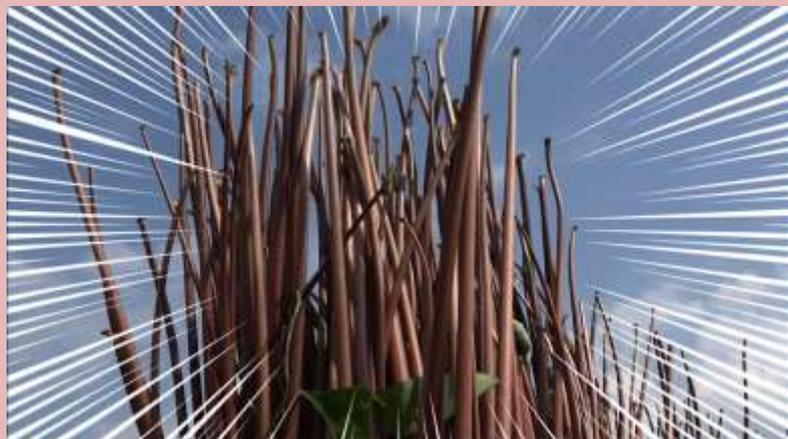


## レシピページ



# 津市農林水産物プロモーションビデオ

予告編



# 津市産農林水産物活用店舗・施設の登録制度を創設



市内向け

津産津消推進店

市外向け

津市産農林水産物活用推進店



各店舗・施設の情報には **津市農林水産物利用促進協議会**  
**ホームページ** を通じて情報発信

津市産農林水産物  
の需要拡大

生産者の  
意欲向上

消費者の  
購買欲の喚起

加盟推進店の  
集客力の向上

今後、津産津消推進店・津市産農林水産物活用推進店を  
掲載したマップやパンフレットも作成し、広くPRを行います

# お問い合わせ・活用店舗・施設の登録

津市産農林水産物活用店舗・施設の登録受付を  
平成28年11月13日(日)から開始します

ホームページからダウンロードまたは農林水産政策課で  
配布する申請書に必要事項を記入の上、直接、Eメール、  
ファクス、郵送で同課までお願いします

マッチング(商談会)イベント「津ぶぞろいフェス2016」  
の参加事業者を募集しています！  
飲食店・施設関係の皆さんの参加をお待ちしています

お問い合わせ先

津市農林水産部農林水産政策課  
電話059-229-3172  
ファクス059-229-3168  
E-Mail 229-3171@city.tsu.mie.jp



**“CRMベストプラクティス賞”2年連続受賞!!**

**津市行政経営計画**

**～新たな価値を生み出し続ける“創出による経営”の実現をめざして～**



**平成28年11月1日**

# CRMベストプラクティス賞とは

## CRMベストプラクティス賞の概要

一般社団法人CRM協議会が主催し、顧客中心主義経営（※CRM）の実現を目指し、戦略、組織等の観点から顧客との関係を構築し、成果を上げている企業・官公庁等を「CRMベストプラクティス賞」として、選定・表彰。CRM推進のモデルケース創りや人材育成として広く役立てることを目的に平成16年度に創設され、毎年実施されている

## 一般社団法人CRM協議会

### 概要

CRMのあるべき姿の研究・追求と推進を目的に、平成12年に設立、平成21年10月1日から一般社団法人として活動し、経済産業省の支援のもと、運営されている団体

### 会員数

39会員(平成28年7月末現在、うち自治体等10団体)

※CRM = CUSTOMER-CENTRIC RELATIONSHIP MANAGEMENT

# CRMベストプラクティス賞連続受賞の経緯

平成27(2015)年

津市職員行動規範を策定し、「市民に尽くす」という職員マインドの確立を目指した本市の取り組みが、「市民に尽くす行動規範・先行モデル」として、2015CRMベストプラクティス賞を受賞

## 津市の取組

- 津市職員行動規範の策定・実践を通じて確立を目指す「市民に尽くす」職員マインドを土台として、次代の指針の一つとして「津市行政経営計画」を策定
- 市内全域での地域懇談会の継続的な実施、市民の声や意見を収集・管理するシステムの導入など、市民の皆様との対話と連携を積み重ね、さらなる高みを目指して継続的な取り組みを推進

さらなる高みを目指す本市の継続的な取り組みに対して、顧客中心主義経営の実現に向けた実践事例として評価をいただく

# 2016CRMベストプラクティス受賞の理由

## 受賞モデル名

## 地域連携・対話型モデル

### 受賞理由

- 昨年受賞の「市民に尽くすこと」を行動規範に組み入れた内容を進化させ、市内全域で地域懇談会を実施するとともに、ITを活用しながら市民の声や意見を収集・管理する仕組みを構築している
- 市民等と職員間で双方向に対話する活動を積み重ね、新たな市民サービスの創出、更なる資産力の創出、新たな投資力の創出の3つの視点で施策を推進し、約半年後の地域懇談会で対応状況や対応結果を市民に報告するなどの活動により、市民との信頼関係を構築している

# 2016年受賞15企業・団体名一覧

受賞企業・団体名(五十音順・敬称略)	受賞モデル名
SMBC日興証券株式会社《継続賞》	ライフタイム資産形成層・関係強化モデル
株式会社SBI証券《フジサンケイビジネスアイ賞》	ありがとう徹底CRMモデル
サトーホールディングス株式会社	予知行動型CRMモデル
株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ	コンタクトセンター・一体化実現モデル
株式会社セゾン情報システムズ HULFT事業部	情報統合による顧客価値共有・モデル
全日本食品株式会社	ボランタリーチェーンID-POS活用モデル
<b>津市</b>	<b>地域連携・対話型モデル</b>
株式会社ツムラ	医薬品コールセンター継続改善モデル
株式会社東急コミュニティー マンション企画戦略事業部 カスタマーセンター	区分所有者対応・一元化変革モデル
株式会社ビジョン《継続賞》	スマート&IT活用CRMモデル
株式会社フォーラムエイト	サービス体系移行・モデル
株式会社ブロードリーフ	定期コール・リレーション強化モデル
三井住友海上火災保険株式会社 コンタクトセンター企画部《大星賞》	コンタクトセンターPDCA実現モデル
株式会社三井住友銀行 リテールマーケティング部	デジタルシフト・リテール実践モデル
ライフイズテック株式会社《CRM奨励賞》	—

# 今後のスケジュール

## 2016CRMベストプラクティス賞表彰式

日時

平成28年11月11日(金) 9時30分～18時15分

会場

東京アメリカンクラブ(東京都港区麻布台2-1-2)

主催

一般社団法人CRM協議会

後援

フジサンケイビジネスアイ(株式会社日本工業新聞社)

内容

- ①表彰式(9時35分～11時25分)  
受賞15団体への賞状・トロフィー授与
- ②特別講演・受賞事例発表(13時00分～18時15分)  
特別講演:藤枝純教氏(一般社団法人CRM協議会会長)  
受賞事例発表:津市ほか14団体の受賞事例の発表



## 今後の取り組み

さらなる高みを目指して、“職員マインド”と“経営の仕組み”を土台とした  
“着実な行動の展開”による「市民の幸せの実現」に取り組めます

意識(マインド)

津市職員行動規範

+

経営の仕組み(経営資源の活用方針)

津市行政経営計画

(仮称)津市公共施設等総合管理計画



具体的な施策(実際の行動)

(次期)津市総合計画

(次期)津市都市マスタープラン