

## 10 サンフランシスコ・ヒューマン・サービス・エージェンシー

- (1) 日 時 2020年1月24日(金) 9時00分～10時30分
- (2) 調査事項 本県で課題となっている児童虐待防止対策において情報共有システムを活用する等の取り組みをしている当該機関で調査し、ICT利活用の推進に資する。

### (3) 経 過

初めに、竹内副団長から調査協力に対するお礼の挨拶を行い、その後、メリックサリー氏、アイザ氏及びシェリア氏から歓迎の挨拶があった。続いて、同氏から児童虐待防止対策におけるICTの利活用等の説明があり、質疑応答を行った。



メリックサリー氏による挨拶

### (4) 調査概要

#### 【児童虐待判明時の対応】

○サンフランシスコの児童福祉における総監督者は市長で、その他に福祉委員会がある。

当局は総監督である市長と福祉委員会の下にある組織であり、5つの部署に分かれている。

そして当局の上層組織にカリフォルニア州福祉局がある。

当局の運営に係る主な財源はカリフォルニア州から出ており、主にタバコ税が財源となっている。

- 児童虐待が判明した際の流れについて、児童虐待が疑われたり、その危険性がある場合、その家族に対して初期の介入を行う。ホットラインから通報があると担当者が対応することとなる。
- 次に、裁判所は法律に基づき児童虐待が行われているか否かを判断する。

児童虐待が疑われた場合、裁判所の判断を仰がずに、一旦家族から引き離し、経過観察を経た後、もう一度家族の元へ戻し問題なく生活ができればそのまま家族と生活してもらうこともある。

- 最後に児童を家族から引き離した後、どのように対応していくか考えなければならない。永久に家族から引き離すのか又は里親に預けるのかなどの対応方法である。
  - 当局では、関係機関との連携が非常に重要であると考えており、医療機関、警察、国や州とも連携をしている。
- その他にも性的虐待や暴力的な虐待を受けている子供に対しては専門の機関と連携して対応している。
- また、ソーシャルワーカーは定期的に里親と会議することが義務付けられている。



虐待判明時の対応に関する説明

### 【フォスターケアについて】

- 2012 年からカリフォルニア州では、長期的なフォスターケア（里親制度）を開始した。今まで里親制度の対象になっていなかった 18 歳から 21 歳までの子供達も里親を探すための支援が受けられるようになった。当局で取り組んでいることを説明する。
- 18 歳とは言え、まだ大人ではなく助けを求めることがある子供達に対して、自立してもらうため、学校に行っているか、働いているか、職業訓練を受けているかなどを監視している。
- 2 つ目の取組は養子縁組である。児童虐待により家族から引き離された子供を家族の元へ戻すことができない場合は、養子として引き受けてくれる家族を探している。
- 3 つ目は、家族から引き離され、里親や親戚の元で暮らす子供に対して、就職の斡旋や大学に就学するための資金援助を行っている。
- 次にフォスターライセンスと言って、里親の資格があるか審査を行っている。18 歳以上の成長期にある子の親になりたいと申請してきた家族に対して、犯罪歴の有無、その家庭の評価、家が安全な土地に建っているかなどの評価を 90 日以内に行っている。
- 最後に子供と里親と一緒に参加する研修を実施している。この研修では、里親家族の全員やソーシャルワーカーも参加する。この研修は、里親も子供も自分の意見を言うことができるので、非常に重要な研修となっている。
- 里親や養子縁組をした家族は資金援助を受けることができる。当局では、その家族が資金援助を受けることができるか判定もしている。判定の基準として、その家族の収入がどのくらいあるか、法律に基づいて確認をしている。また、支給後もその資金が子供のために適切に使用されているか毎月確認している。資金援助以外にも、医療サービスを受けることができる。
- 多くの家族が、一時保護されている子供に週 2 回～3 回会いに来るので、その家族を車で送り迎えする支援も行っている。

### 【児童虐待防止対策に係るシステム概要】

- 2018 年サンフランシスコでは、約 13 万人の子供達が虐待を受けていた。278 人の子供が里親に迎え入れられ、そのうち、170 人が

18歳以上の子供である。

里親に迎え入れられた子供以外では、裁判所の判断により何も問題がないと判断され家族の元へ戻ったケースや、虐待はあったものの家族の元に復帰できたケースが多い。

しかし、2017年のデータを見ると、12か月未満でフォスターケアを終えて家族の元へ戻った子供のうち、約35%がまたフォスターケアを受けている。

- 当局で使用しているシステムでは、児童虐待に対応した事務所や担当者が分かるようになっている。

ソーシャルワーカーは、担当している子供に何か起きればその経過をシステムに入力し、経過も分かるようにしている。

その他にも、虐待が疑われる通報があったことや実際に虐待が行われていたかなど、事実関係や裁判所の判決もデータで見ることができる。

また、裁判所の判決に従って子供を管理しているか、ソーシャルワーカーを監視するシステムもある。

データをシステムで管理しているので、虐待を受けた子供がどのような状況にあるかもわかる。



システムの説明

### 【児童虐待防止対策における課題】

- サンフランシスコは生活費が高いため、児童虐待から保護した子供の受入先が見つかりづらく、里親の半分以上はサンフランシスコ以外の地域の方である。

生活費が高いこともあり、ソーシャルワーカーの退職率も多くなっている。

○親に重度の精神障害がある場合は、親は子供を愛しているが、子供は一緒に暮らすことができない。  
サンフランシスコでは、精神障害のある親を援助するための資金もないので、何もすることができない。  
その他にも家庭内暴力があった場合には、親が暴力をやめないことが多いことも課題である。

## (5) 主な質疑応答

(問) サンフランシスコの児童虐待件数は減少傾向にあるのか。

また、アメリカの通報制度は普及していると聞くが、どのようにして普及させているのか。

(答) 過去5年間では半減しており、減少傾向にある。

また、通報制度は、月曜日から金曜日の朝8時から夜10時の間、保護管理委員が15人待機して電話で受け付けている。

また、医者は診療している子供の身体等に異常があると思ったら通報する義務がある。

市民は、インターネット等からこちらに電話してくる人が多く、また、警察署に電話し警察からこちらに電話が来ることも多い。



通報制度の質問

(問) システムで虐待を受けた子供のデータを管理しているとのことだが、具体的にどのような情報がシステムで分かるのか。

(答) カリフォルニア州でデータベースを持っており、里親に入った子供の人数、その子供の年齢、性別や経緯等、様々なデータが分かる。

(問) これらのデータベースには、機密性の高い個人情報が含まれていると思うが、誰が見ることができるのか。

(答) 入力した者のいる郡の職員であれば見ることができる。そのため、我々は他の郡の職員が入力したデータを見ることはできない。当然、児童虐待防止対策で連携している病院等もこれらのデータベースにアクセスすることはできないようになっている。

(問) 子供への虐待が判明した後、どのような対応をしていくのか、基本的な流れを知りたい。

(答) まず、虐待が疑われる場合や実際に行われている場合には、ホットラインに連絡が入るので、ソーシャルワーカーが現場に向かう。現場で虐待が起きていると判断するとすぐに子供を親から引き離し一時保護する。

そして、ソーシャルワーカーは、2日間で裁判所に提出する報告書を作成しなければならない。報告書では、切り離した子供にどのような虐待があったか、今後その家族と一緒に暮らせるかなどを記載する。

そして、3日後には、虐待を受けた子供の親権等を決めるため、児童用の裁判所で聞き取りが始まる。サンフランシスコ市には専門の弁護士がいるので、その弁護士が市を代表して出廷する。親や虐待を受けた子供も弁護士を雇うことができる。弁護士以外にも裁判官をはじめ、ソーシャルワーカーやその家族も出廷している。

1回目の裁判の後、翌週にもう一度裁判を行い、実際に虐待があったか判定することになる。そこで虐待があったと判断されると3回目の裁判が開かれ、今後、例えば、虐待した親がカウンセリングを受ける、家庭内暴力対策プログラムを受けるなどの対応策が示され、6か月間経過観察しながら子供が復帰できるか調査する。

また、裁判所は当局に対して、今後すべきことや子供から切り離されている親の子供への訪問回数等を示すので、その指示に従い当局は実行する。

その後、6か月間の経過観察を経て、どのような状況であったか裁判所へ報告する。報告では、経過観察を踏まえ問題となっていた点の改善状況や今後の課題を報告する。

そして、6か月の経過観察は最大3回、合計18か月まで行われるが、18か月後になっても改善が見られない場合は、経過観察を打ち切ることとなる。

その後は家族の元に戻るか、又は養子縁組するかとなるが、養子縁組はなかなか見つからない。

(問) 今の話を整理すると、虐待により裁判所が関わると、家族の元に復帰する前に必ず裁判所の判断が必要になるということで間違いはないか。

(答) そのとおりである。当局は裁判所からの指示により実行するが、最終的な判断をするのは裁判所である。

統計上は、ほとんどの子供が家族の元に戻る。



一時保護後の対応に関する質問

(問) 本県では、昨年、虐待から保護した子供を家族の元に戻した後、虐待により亡くなってしまったということがあった。

アメリカでは、家族の元に戻った後の子供の安全を確保するために何かルールのようなものはあるのか。

また、家族の元に戻った子供が、担当している地域から他の地域へ引っ越してしまった場合、次の地域との情報共有はどのように行っているのか。

(答) 家族の元へ戻った子供が安全に暮らせるか評価する基準があり、

それに基づき家族の元に戻している。

しかし、評価基準があっても残念ながら虐待が再発することはある。

また、地域間の引継ぎについては、担当者の引継書がある。経過観察等が続いている場合は、次の地域へ裁判所が決定した条件が守られるよう引継ぎを行う。

(問) ホットラインが入るとソーシャルワーカーが子供のいる家に向かうわけだが、アメリカは銃社会であり危険と隣り合わせの中で保護することになると思う。その際は、何人くらいで訪問し、どのようなことを行うのか。

(答) ホットラインの対応者はディシジョンツリー（とりうる選択肢を樹形図で洗い出したもの）に基づき、実際にソーシャルワーカーが駆けつける必要があるか判断している。

行く必要がないと判断されれば、この段階で対応は終わりとなる。

判断する際は、2つのツールが用意されていて、1つはディシジョンツリーで、もう1つは過去の事例を検索できるデータベースとなっている。ディシジョンツリーの選択結果とデータベースによる検索結果を組み合わせで対応方法を検討する。

そして、監督官の合意が得られるとそれが決定となる。ここの対応員は、英語を話すグループとスペイン語を話すグループに分かれている。

駆けつける必要があれば、原則ソーシャルワーカー1人で、深刻さに応じて速やかに対応しなければならない場合は2時間以内、それ以外の場合は10日以内にその子供に会わなければならない。これは時間内に駆けつければよいということではなく、会わなければいけない。

そして子供に会って、通報のあった内容が事実であるか確認し、児童虐待であるか判断しなければならない。

児童虐待であるかは、判断基準があり電子化されているので、スマートフォンで見られることもできるようになっている。

そして、今後起こりうる危険性も判断する。この際に一番重要なことは、その子供の家族と話すことであると思う。

しかし、1人で訪問することが危険と判断されれば、警察官と一緒にいくか、先に警察官に行ってもらい状況を確認してもらう



こともある。

そして、当局は裁判所から命令書があれば子供と会うなど、内容に応じた行動をとることができるが、命令書がない場合は玄関をロックすることまでしかできない。

(問) 裁判の結果、養子縁組することと判断され、養子縁組した場合は、虐待をした親の親権ははく奪されてしまうのか。

(答) そのとおりである。里親の場合には親権が残るが、養親縁組を組むと親権をはく奪されてしまう。

(問) その場合、会うこともできなくなるのか。

(答) それを決めるのは、養子縁組を行う家族なので、その家族が会うことを認めれば会うことができる。

(問) 日本ではなかなか里親が見つからない実態がある。サンフランシスコでも、一時保護できる期間が限られており、短期間で里親を探すことは大変であると思うが、里親以外にも受け入れてくれる施設はないのか。

(答) 子供たちにとって一番良い環境は、施設にいることではなく家族の元へ戻ることだと言われている。

そのため、里親に入った子供達が家族の元に戻れるように取り組んでいる。

しかし、全ての子供が家族の元へ戻れるわけではないので、その場合、親戚と一緒に暮らしてもらう。

一時保護した子供を預かれる時間は、最大 18 か月しかないので、家族の元へ戻れるよう活動しながら、親戚家族や里親探しも並行して行っている。

(問) 障害のある子供を保護した場合は、どのようなケアをしているのか。

(答) 重度の障害のある子供を養子縁組で受け入れてくれる場合は給付金が贈られる。

その他では、短期住宅支援プログラムで6か月間、施設に行く場合が多い。

様々な境遇の子供がいるが、その境遇に応じて受け入れてくれ

る家族も多いと感じている。

(問) どのくらいの割合で養子縁組として受け入れてもらえるのか。

(答) 割合は今資料を持ち合わせていないが、常に養子縁組を待っている子供は70人～80人いる。

その他にも里親を待っている子供もいるが、それでも受入先が見つからないと、引き続き、フォスターケアに残ってしまう。

(問) 日本でもようやくマイナンバー制度が始まった。

アメリカではずっと前から行っていると思うが、虐待が発覚した場合、すぐにその親の過去の経歴や犯罪歴等は分かるようになってきているのか。

(答) データベースがあるので、データベースを基に過去の経歴等を照会する。しかし、このデータベースとマイナンバー情報は連携していないので課題となっている。

データベースで経歴等を照会する際に守秘性の問題が出てくる。例えば、私の甥が虐待を受けている可能性がある場合、私の甥のことだから当局に電話して聞こうとしても答えてくれない。もし、法律に基づかないで誰かに情報を公開したら訴えられてしまう。誰が通報してきたかも開示できない。

しかし、虐待した人が確定している場合は、その人の氏名は州に通報される。

情報開示については、法律で決まっているので、我々が収集できる情報には限りがある。

(問) 虐待をした親には指導しているのか。

(答) 虐待をした親には、子供が家族の元に戻った後12か月間は連絡を取らなければいけない。

親がホームレスである場合には、そのままでは一緒に暮らすことができないので、家族全員を仮の住宅に入れる生活保護のようなハウジングという支援も行っている。

サンフランシスコ・ヒューマン・サービス・エージェンシー



サンフランシスコ・ヒューマン・サービス・エージェンシーにて

## 11 ガイドポスト・モンテッソーリ・フォートメイソン

- (1) 日 時 2020年1月24日(金)11時00分～12時10分
- (2) 調査事項 当該学校では、授業で独自の教育用ソフトウェアを活用する等教育分野においてICTを利活用していることから、教育分野におけるICT利活用の状況等を調査し、本県のICT利活用の推進に資する。

### (3) 経 過

初めに、竹内副団長から調査協力に対するお礼の挨拶を行い、その後、デービット校長から歓迎の挨拶があった。続いて、同校長から教育分野におけるICTの利活用状況等の説明があり、質疑応答を行い、校内を視察した。



デービット校長の挨拶

### (4) 調査概要

#### 【学校の概要】

○ガイドポスト・モンテッソーリ・フォートメイソンでは、プラットフォームと呼ばれる教育用のソフトウェアを使って、教師や生徒の学習を補助している。

プラットフォームは、教師の学習計画の策定、生徒の成績判定や教師と生徒の授業でのコミュニケーションツールとして使用され

ている。

ここで使用されているプラットフォームは、以前アルトスクールで使用されていたものを引き継いで使用している。

### 【プラットフォームを活用した教育内容】

- 生徒は、それぞれの能力に応じた教育を受ける権利があり、自分のペースで学習し、自分の興味があることを追求していくことが重要であると考えている。
- そのため、当初からプラットフォームを使って、自分のペースで学習させ、生徒の興味があるものを追求できるようにしている。また、国語や算数等の学習も重要であるが、それ以外にも 21 世紀の社会を生きていく上で、プログラミング技術や社交性等は重要になることから、それらの技術や知識も教育している。
- そして、生徒はプラットフォームを使って自分の興味のあることに対して自分で学習計画を立て、自分のペースで学習できていると思う。自分で進んで学習していくことで、自分がどのような人間になりたいか自己認識するようになる。
- プラットフォームを活用した教育での一番の利点は、生徒の学習の進捗状況を管理することができる点である。  
プラットフォームを活用した学習にはサイクルがある。  
まず、第 1 段階は計画することである。これは最初の段階で教師と生徒が一緒になって、生徒がどのような学習をしたいか決めていく段階である。  
第 2 段階は、生徒が学習する段階である。この段階では生徒が主体となり、プラットフォームを活用しながら学習を進めていく。時には教師とディスカッションもする。  
第 3 段階は、評価をする段階である。この段階では、テスト等を踏まえ、生徒がどこまで学習しているか把握する段階である。  
その状況を踏まえ、教師は生徒と今後の学習をどうしていくか話し合う。  
第 4 段階では、最終的にクラスや生徒がどのくらい理解できるようになったか進捗状況を確認し、教師は生徒に何を学習させるか学習計画を立てる。
- このように生徒が自ら授業を選び、教師は生徒が学習した結果を

見て、それに対して意見を言う。さらに生徒は教師からの意見を踏まえ、その先どのように学習していくか決めている。

- これからの時代は、生徒自らがやりたいことを見つけて、自分の能力を把握しながら行動に移していくことが重要であると思っている。

現在は、インターネットを使えば必要な情報を得ることができ、その情報を基に行動に移すことができるように、授業でも生徒が主体となり教師はあくまで案内人のような形で指導している。

- そのため、定期的に、生徒がどのくらい学習したことを理解して行動に移す能力があるか評価する。

例えば、2か月前にやったことと、1年前にやったことを比較し再考することで、自分がどのくらいできるようになったか実感することができる。

このプラットフォームでは、自分がどのくらいできるようになっているか、マップのように見ることができるようになっている。



プラットフォームの説明

### 【プラットフォームを活用した教育内容】

- 現在、アメリカでは本校と同様にプラットフォームを活用して教育している学校が約40校ある。

それぞれ異なるアプローチで教育をしているが、どの学校も目的は同じで、次の点を目的に教育している。

1つ目は、能力ベースの評価をすること。通常の学校では、試験の点数を基準として評価するが、そうではなくテストだけでは測ることのできない能力を基に評価している。

2つ目は、学校の主役は生徒であり、生徒には自ら学習する意欲を持って取り組んでもらい、教師はあくまでも方向性を示す役割を担ってもらっている。

3つ目は、現実の社会で起こる問題に対して自分の力で解決していくための教育を行っている。

- プラットフォームを活用した教育方法に変えていくのには、何年もの時間を要すると思うが、上記のような目的を持ち、教師がそれを理解することで徐々に教育方法は変わってくると思う。  
また、初めは学校全体で行うのではなく、1クラスにするなど小さい規模で進めていくことが良いと思う。

## (5) 主な質疑応答

### 【生徒とのディスカッション】

(問) プラットフォームを具体的にどのように活用して学習しているのか。

(答) 教師と共にその日の課題を共有した上で、課題を解決するためにプラットフォームを使用し学習する。その後、学習した成果を教師に説明する。

(問) 外国から来てすぐにこの学校に来たのか。

(答) アメリカへ引っ越してきてすぐに入学した。以前は私立の学校に通っていた。

(問) 他の学校との違いはあるか。

(答) 他の学校の学習方法より、こちらの学校の方が理解ができると思う。

以前通っていた学校では、授業の内容を理解するよりもとにかく記憶することが重要とされていて、また、生徒が多い分教師が生徒一人一人に指導する時間が少なかった。

この学校では、授業内容を記憶させるのではなく、深く理解することを求められるので、今後、社会に出たときに使える技術を学ぶことができると思う。

(問) 今日はどのような学習をしていたのか。

(答) 中国の旧正月について学習していた。

その授業では、1週間前に課題が与えられるので、予習することで理解を深め、みんなで意見を交わしていた。このような授業では答えがないので、生徒が理解を深めることが重要視される。



生徒とのディスカッション

### 【教師との質疑応答】

(問) 教師はプラットフォームから生徒個々の学習状況等のデータを見ることができるのか。

(答) 全ての教師が全ての生徒のデータを見ることができる。

例えば、小学6年生の生徒の算数の成績が小学3年生程度であった場合、その生徒を担当する教師は、小学3年生の算数を担当する教師が作成した授業資料をプラットフォームを使い小学6年生の生徒に指導することができる。

教師が生徒のデータを見ることができるので、生徒の弱点を補うことができるようになっている。

(問) この学校には何歳から何歳までの生徒がいるのか。

(答) 4歳半から14歳までで、年齢が混合するクラスが4つある。

4歳半から6歳まで、1年生から3年生まで、4年生から5年生まで、6年生から8年生までの4つのクラスに分かれている。



(問) 年齢が異なる生徒と一緒に勉強することだが、どのような形式で授業を行っているのか。

(答) クラスは固定されているが、他のクラスと交流することもある。

例えば算数が得意な子がいた場合、上の学年の授業を受けたり、上級生が基礎を学び直すため下級生の授業を受けることもある。その他にも上級生が下級生を指導することもある。

(問) 教師はどのように決まるのか。

(答) 教師がそれぞれのクラスを回りながら教えている。生徒が教師を選べるわけではない。

(問) 教師と生徒は何人いるのか。

(答) 教師は 11 人、生徒は 54 人いる。

(問) 学費はどのくらいかかるのか。

(答) 約 3 万 6,000 ドルであり日本円で約 400 万円かかる。

裕福な家庭は全額負担することとなるが、貧困な家庭は援助があり自己負担は約 5 % である。

(問) その援助金の財源はどこが負担しているのか。

(答) 学校がファンドを設立し援助金を出している。

(問) 入学する際に入試はあるのか。

(答) 学力テストは行わないが、受験者が困ったときに他の人に助けを求めることができるか面談して判断している。そのような子は自分で計画を立てられる。

(問) 不登校になる子はいるのか。

(答) いない。むしろ 8 時に開校するが、開校前に並んで待っている子がおり、やる気のある子が多い。

(問) 不登校を理由として転校してきた子もいるのか。

(答) 退学させられた子もいる。その他にも入学した子で自信喪失の子がいた。その子は泣き出してしまうので、自分でクラスを選んで、自分でできることからやってもらった。問題は自分でやる気

を起こさせることができればどんな子でもできる。それにはプラットフォームが役立つ。

(問) 公立学校とタイアップしているとのことだが、現在どのような状況なのか。

(答) 多くの公立学校とタイアップしており、どんどん増えている。今後はアメリカ国外の学校ともタイアップしようと考えている。



ガイドポスト・モンテッソーリ・フォートメイソンにて

## 1 2 サンフランシスコ・トラベル

- (1) 日 時 2020年1月24日(金)14時00分～14時50分
- (2) 調査事項 観光都市であるサンフランシスコにおいて、観光客誘致に取り組んでいるサンフランシスコ・トラベルで、誘客手法やDMOの運営方法等を調査し、本県の外国人観光客の誘客に資する。

### (3) 経 過

初めに、佐野団長から調査協力に対するお礼の挨拶を行い、その後、ポール・フレントソス副所長から歓迎の挨拶があった。続いて、同副所長から外国人観光客の誘客手法や関係機関との連携等の説明があり、質疑応答を行った。



フレントソス氏による説明

### (4) 調査概要

#### 【組織の概要】

○サンフランシスコ・トラベルは、デスティネーション・マーケティング・オーガナイゼーション(以下「DMO」という。)の非営利団体として、約100名の職員でサンフランシスコの様々な団体と共に観光客の誘客を行っている。

また、世界13か所の事務所と契約し外国人観光客の誘客に取り組んでいる。

- ホテル、旅行代理店や博物館等、観光に関係する組織は、サンフランシスコ・トラベルの会員になることができ、約 1,300 団体と連携して取り組んでいる。  
活動資金は、税金、会員から徴収する会費やT I D（宿泊施設への宿泊時に一定料金徴収される）となっている。
- 2020 年は約 4,300 万ドルの収入を予定している。その内訳は、T I Dによる収入が約 67%、提携している企業やスポンサーからの収入が約 24%、サンフランシスコ市からの補助金が約 9%となっている。  
一方、支出は、サンフランシスコをプロモーションするための費用が約 48%、職員の給与や賃貸料等が約 41%、雑費が約 11%となっている。
- 2018 年度のサンフランシスコへの訪問者数は約 2,600 万人であった。サンフランシスコでの宿泊やレストランでの食事等の消費により約 7 億 7,000 万ドルがサンフランシスコ市の歳入となった。  
この歳入額は、サンフランシスコ市の歳入で最も大きな割合を占めている固定資産税に相当する規模となっている。
- サンフランシスコへの訪問者は、約 93 億ドルのお金を消費しており、観光に関連する職業が約 8 万 2,000 職も存在している。  
仮に観光に関連する歳入がなければ、約 90 万人の市民が一人一人約 1 万ドル貯蓄しなければならなくなるので、サンフランシスコにおいて観光産業は非常に重要な産業となっている。
- サンフランシスコ・トラベルの会員には、いくつかのランクがあり、一番安いランクの会費は約 300 ドルで入会でき、一番高いランクの会費は約 1 万ドルになる。  
どのようなことをしたいかによりランクが異なり、例えば、自分の店をプロモーションしたい場合、レストランほどの規模であれば 350 ドル程度になるが、ショッピングセンターのように施設の規模が大きくなると、それに伴い会費が高くなる。

#### 【世界各国での誘客の取組】

- 世界中の観光客を誘客するために 6 人の職員を雇用している。  
国別訪問者のデータを見てみると、最も多い外国人観光客は、メキシコ人であるが、現地ではあまり支出しない。  
一方、日本や韓国からの観光客数は 10 位と 9 位であるが、現地で

の支出は他の国に比べて多い。

- 世界 13 か所の事務所で外国人観光客の誘客を行っているが、上記のデータなどにに基づき、国によって誘客施策を変えている。  
例えば、データに基づきインドを対象とした独自の誘客キャンペーンを行い、その結果、インド人の観光客数が増えているとすれば、そのプロモーションは有効であったと判断し、次のプロモーション時の予算を増額する。このように毎回、費用対効果を分析して次に生かすようにしている。
- サンフランシスコ国際空港とも連携しており、サンフランシスコ国際空港に就航している航空会社の航空機を少しでも大きな機体にしてもらい、観光客を増やす取組をしている。  
また、航空会社とタイアップし各航空会社の本社がある国を訪問してプロモーションを行っている。



外国人観光客の誘客の説明

### 【メディア等を活用した誘客手法】

- メディアを活用し観光客の誘客に取り組む部署には、4人の職員がいる。  
メディアを活用してサンフランシスコをプロモーションする手法は、比較的小金をかけずに効果を出すことができるので人気の手法である。  
あまりお金をかけずに効果を出すことができる理由は、例えば、100万人の購読者がいるトラベルライター（旅行等で訪れた場所の

名所等を雑誌やウェブで紹介する人)の面倒を3日見るだけで100万人へ広告を出したこととなり、通常100万人に広告を出すよりも安くプロモーションできるからである。

- 例として、世界中のトラベルライターを呼び、サンフランシスコに3日間ほど滞在してもらい、サンフランシスコで観光した体験を記事にしてもらい、各国の旅行雑誌やウェブで紹介してもらっている。昨年は、約2,700名のトラベルライターの支援を行った。
- サンフランシスコ・トラベルでは、トラベルライターに来てもらうために、興味をかき立てるような歓迎の手紙を送り、サンフランシスコを十分満喫してもらうために会員と連携を取りながら手配を行っている。
- その他にも個人旅行する人やビジネスマン向けの観光雑誌を自分達で出版している。

#### 【ウェブサイト等を活用した誘客手法】

- ウェブサイトも非常に重要で、サンフランシスコ・トラベルのホームページは、毎月約660万人が閲覧している。  
外国人観光客を増やすために、ホームページの対応言語も10か国語にしておき、今後、さらに対応数を増やす予定である。  
また、ホームページは、個人の旅行者やビジネスマンなど、様々な人が使いやすいようにしている。
- ソーシャルメディアも重要であり、様々なDMOがフェイスブックでアカウントを持っているが、サンフランシスコ・トラベルのアカウントは3位の人気がある。インスタグラムのフォロワーの数は1位で、ツイッターのフォロワー数は2位の人気である。  
コンテンツを充実させることが重要で、観光客が撮影した写真は全てソーシャルネットワークに載せるようにしている。

#### 【国際会議の誘致に係る取組】

- サンフランシスコには、大きなコンベンションセンターがあり、昨年拡大したばかりなので、展示会や国際会議の件数が増えている。国際会議を誘致することは、訪問者数を増加させることになるので、非常に重要であると考えている。

- 国際会議の誘致では、誘致や計画を立てる専門の職員がいる。  
様々な規模の会議に対応するため、例えば、小さい規模の会議ではホテルの会議室を使用するため、ホテルと一緒に誘致を行うこともある。
- 国際会議の誘致や企画では、会場選定のアドバイス、施設利用可能日やホテルの紹介も行っている。  
また、その他にも国際会議で使用する備品等の貸出しも行っている。
- 充実した国際会議を開催してもらうためには、公共政策も重要であり、渋滞等が発生しないようにサンフランシスコ市の交通局と協力して交通制御も行っている。

#### 【その他の取組やサンフランシスコの特徴】

- パートナーシップ部では、サンフランシスコ・トラベルの会員になってもらえる団体を増やす活動をしている。  
会員になってほしい団体に対して、観光市場のデータ提供や国際会議の開催予定日、それに伴うホテルの入居率や金額の予測データなど、会員にメリットがある情報を提供している。
- その他にも観光客に少しでも長く滞在してもらえよう、ホテルや百貨店と連携し、一緒にイベントを開催している。  
そして、イベントで得た収益は、観光学科を専攻している学生の奨学金に使っている。
- ビジター情報センターはサンフランシスコに来た方へ情報を提供する場所で、15か国語に対応した職員を配置している。  
会員はここに来て様々な国の方からビジネス情報等を得ることができる。

#### (5) 主な質疑応答

- (問) 2,600万人の観光客は、すべて外国人観光客なのか。
- (答) 2,600万人の3分の1が外国人観光客で、それ以外はアメリカ国内からの観光客である。観光客数は、ニューヨークの方が多いと思うが、観光客全体に占める外国人観光客の割合は、サンフランシスコの方が多いと思う。
  
- (問) DMOの財源は重要であると考えているが、ホテルの紹介を行う際、成功報酬のようなものはもらっているのか。

(答) 観光客が増えればそれに伴う収入が増えるので、成功報酬は取っていない。

(問) 財源の多くを担っている T I D について、D M O を設立した際に既に存在していたのか。

(答) 設立時である 2009 年に T I D が創設された。T I D が創設される前は、サンフランシスコ市から非常に少ない補助が出ていたが、より財源が必要と考え、サンフランシスコ・トラベルが、T I D を立案しサンフランシスコ市が承認して創設されることとなった。

(問) T I D を徴収するタイミングはいつなのか。

(答) 宿泊税とは別に毎月徴収している。T I D は、宿泊時に宿泊料の 1 % 分を徴収するため、ホテルが市へ宿泊税の申告をする際に同時に分かるようになっている。大体、宿泊税の申告があってから 45 日後に入金される。

(問) 昨年度トラベルライターを約 2,700 人呼ばれたとのことだが、それは様々な国籍の方を呼び、記事は様々な言語で書かれているのか。

(答) 世界中のトラベルライターを呼んでおり、昨年度は、インドや中国のトラベルライターが多かった。その他、毎年ヨーロッパのトラベルライターは多い。

(問) 日本では、各市町村に多くの観光協会があり、ホテルはホテルだけ、レストランはレストランだけで、小規模に活動しているが、サンフランシスコでは、D M O を開始する前はどのような体制であったのか。

(答) もともと組織を大きくまとめる傾向にあり、日本のように小規模で活動はしていなかった。現在は、ホテル関係団体にはホテル委員会があり、各団体に委員会のようなものが存在している。サンフランシスコ・トラベルでは、各委員会に役員を送り、また、各委員会は我々に役員を送り連携している。





DMOの運営に関する質問

(問) 各団体がそれぞれに活動している本県に対して何かアドバイスはないか。

(答) やはり一緒に観光客を誘客しようとしている団体とは、できるだけ連携していくべきだと思う。それぞれが活動していると誘客の効果はなかなか出ないので、お互いに連携してプロモーションした方がいいと思う。

(問) DMOは、2009年に設立されたとのことだが、観光客数を2,600万人に増やすまで、どれくらいの月日がかかったのか。

(答) 2009年の観光客数は2,200万人くらいだったと思うので、10年ほどで400万人増えたと思う。観光客数は、毎年伸びている。

(問) 常に課題があると思うが、現在直面している課題は何か。

(答) 皆さんも移動していて分かったと思うが、やはりホームレスの問題である。西海岸は暖かく過ごしやすいためホームレス人口が増加している。

(問) フィルムコミッションはやっているのか。

(答) フィルムコミッションは市の歳入になる。

でもパートナーは組んでいて、フィルムコミッションの執行役員が我々の組織にいたので連携している。



サンフランシスコ・トラベルにて

### 13 コード・フォー・アメリカ

- (1) 日 時 2020年1月24日(金)15時20分～16時10分
- (2) 調査事項 当該団体では、自治体とともにICTを利活用して問題解決に取り組んでいることから、自治体でのICT利活用の事例や利活用の促進方法等を調査し、本県のICT利活用の推進に資する。
- (3) 経 過

初めに、佐野団長から調査協力に対するお礼の挨拶を行い、その後、リャン氏から歓迎の挨拶があった。続いて、同氏からICT利活用の推進等の説明があり、質疑応答を行った。



リャン氏による挨拶

#### (4) 調査概要

##### 【コード・フォー・アメリカの概要】

- コード・フォー・アメリカは10年前に設立された。  
基本的に行政が提供するサービスは、簡単で分かりやすく、効率的で、誰でも利用できるようにしなければならない。  
そのようなことを踏まえると、現在の政府は十分に対応できていないと感じている。
- 現在、コード・フォー・アメリカでは、2つの点に対して取り組んでいる。

1つ目は、誰もが就労機会を持たなければならない。これは誰もが失業の状態にあってはならないということである。

2つ目は、罪を犯した人の扱いを改善しなければならない。アメリカは囚人1人当たりの費用が、どの先進国よりも高額であり、そういった問題を解決しなければならないと思っている。

### 【ICTを利活用する際に重要なこと】

- 私達は何か問題を解決しようとする際、すぐにICT技術を活用して解決しようとするが、ICT技術を活用する際に大切な点は、まず利用者の立場に立って物事を考えることである。
- 先ほどからICT技術を利活用した事例を話すと言いながら、AI、ブロックチェーンやクラウドの話をしていない。これらは非常に重要な技術であるが、技術を活用する前に利用者の立場に立って物事を考える必要があるからである。
- システムを開発して問題が起きると技術的な点が問題として取り上げられるが、実際は利用者の立場に立って開発されたシステムとなっていないため問題となっていることも多い。  
システムを開発したが、利用者がシステムを使いこなせないのである。
- また、行政では施策を展開する際、まず、立法してから施策を展開していることが多い。  
しかし、住民の意見をあまり聞かず、立法し施策を展開しているので、住民サービスの質が低下してしまう。  
立法してから施策を展開しなければならないこともあると思うが、もう少し住民の声に耳を傾けてほしいと思う。  
そのため、我々は行政と住民の懸け橋にならなければならないと思っている。
- 問題解決の手段としてシステムを開発する際は、開発業者に依頼することが多いと思う。  
そして開発業者がシステムを構築し終わると完成したと思うことが多いが、実際は完成していないことが多い。
- そのため、最初にシステムの大枠を構築して、利用者の意見を取り入れながら、リアルタイムのデータを使い、何度も調整を繰り返していくことが重要である。  
システムを開発する際には、システムが利用者にとって使いやすい

いものであるか確かめるために、利用者のリアルタイムのデータを使い、何度も繰り返し試してほしい。

- それには、現在、利用者がどのような問題に直面しているかを知る必要がある。

表向きでは、よくそのようなことを言う人がいるが、実際に利用者が直面している課題を知ろうとしている人は少ない。

そのようなことを言う人は、上に立つ者が多く、自分自身がそのような経験をしたことがない人である。

- 御覧のとおり、このオフィスには職員が半分くらいしかいない。残りの半分の職員は、役所等の現場に出て、行政の手続などで困っている人の手助けをボランティアと共に行っている。

例えば、生活保護の申請方法、税金の納付方法や運転免許の更新方法等が分からない人に教えてあげている。そこで困っている人の話を聞きながら、直面している課題を調べている。

- また、ここの職員にはいろいろな経験をしてきた人がいる。

例えば、幼少期に貧しい家庭で生まれ、生活保護を受けて育った人や過去に罪を犯した人等様々な人がいる。

しかし、そのような経験をした人の方が、表面的な理解だけではなく、本当に困っている人のことを理解し、共感できる人であると思う。

- 利用者のリアルタイムのデータを使いテスト運用していく中で、うまく稼働しない場合は、すぐに仕様を調整しなければならない。すぐに調整していくことが非常に重要である。

そして調整後は、繰り返し利用者のリアルタイムのデータを使いテスト運用していく。

- 以前、ある行政機関で大規模なシステムの開発を開発業者に委託して開発していたが、運用を開始したら全く使い物にならないシステムとなっていたことがあった。

その原因は、利用者の意見を取り入れず、繰り返し調整をしなかったためであった。

それくらい利用者の意見を聞きながら、繰り返し調整し、開発していくことは重要であると思う。



I C T 利活用の推進に関する説明

### 【 I C T 利活用の事例】

- 自治体と共に I C T を利活用して問題解決した事例を紹介する。  
アメリカでは食糧援助プログラムという低所得者向けの援助制度がある。  
食料援助プログラムを受ける場合は申請する必要があるが、申請方法が非常に複雑で、全て入力し終わるまでに約 50 分も要していた。我々が試しに入力してみたなら複雑で入力できなかった。
- さらに、現在、行政の申請は電子化されているので、申請は必ずパソコンを使用して行わなければならないが、申請する人は低所得者でパソコンを所有していない人が多いため、申請者は図書館のパソコンで申請していた。
- しかし、図書館に行くにも交通費がかかり、また、図書館のパソコンは、インターネットの接続が 30 分で切れてしまうので、全て入力できずにインターネットの接続が終わってしまうことが多かった。  
つまり、一番援助を必要としている人にとって、使いづらいシステムになっていたのである。
- そのため、食糧援助プログラムを受けたい人にとって、申請しやすくするようにした。  
申請時に入力する情報は、本当に必要な質問、氏名や住所等に絞った。

しかし、本体の複雑なシステムはそのままに活用するので、申請者が入力した情報を複雑なシステムに送信する仕組みにした。

- 既存のシステムを改修するには時間や労力を要するので、既存のシステムを活かしながら申請者が簡単に入力できるように対応した。

## (5) 主な質疑応答

(問) 行政の事務などで困っている人の手助けをしているとのことだが、その他に自治体と共に取り組んだ事例は何かあるか。

(答) ハリケーン発生時に避難場所を検索するためのソフトウェアを開発し、実際にフロリダで活用された。

その他にも、テキサスでは、家賃の安い家を検索できるハウジングというアプリを開発した。

情報開示法に基づき政府から提供された情報を基に、地図へのマッピングをボランティアが行ってくれた。

(問) 自治体との仕事では信頼性が重要であると思うが、優秀なエンジニアは引き抜きにあうことはないのか。

(答) 自治体と一緒に仕事をしていく中で信頼を得るようになった。最初の頃は相手にしてもらえなかったもので、我々がいかに住民にとって役に立つものを開発しているか知ってもらうことから始めた。そして、自治体に役に立つものと分かってもらうことができ、一緒に仕事をしていくことが多くなった。

また、優秀なエンジニアは上場企業から来ており、高い技術力を持っている。通常、システム開発では、利益を優先して開発するが、NPO法人は利益を上げる必要がないので、技術の良さのみ追求すれば良い。

我々の仕事は、行政の課題等、利益のないことに対して取り組んでいるので、競合する相手がない。

(問) 様々な経験をされた職員が多いため、コード・フォー・アメリカの取組は、うまく進んでいると思うがどうか。

(答) 貧しい家庭に生まれ食糧援助を受けながら育ち、この制度には非常に感謝している。そのため、今は食糧援助を受けている人のために働きたいと思っている。

実際に食糧援助を行っているのは役所の人なので、その人たちが困っている人に共感できるかが重要であると思う。

(問) 職員の給与をはじめとした活動費の財源はどうなっているか。

(答) NPO法人なので、職員の給与等の活動費を集めることができ、慈善団体の寄付や政府からの助成金で成り立っている。

また、ボランティアの方は行政サービスを良くしたいと思っている意欲の高い人が無給で行っている。その中には若い人から年配の方までおり、システムエンジニアもいる。

(問) ボランティアの方は仕事をしながら活動しているのか。

(答) そうである。ボランティアの方はこの活動を仕事だと思って取り組んでくれている。



コード・フォー・アメリカにて



## ○あとがきに代えて

令和2年2月定例県議会 本会議における報告（抜すい）

報告日 令和2年2月13日（木）

報告者 団長 佐野 彰

私たち調査団一行は、去る1月20日から1月26日まで、アメリカ合衆国のカリフォルニア州を訪問いたしました。

調査の主な目的は、ICT産業をはじめ、様々な分野で先進的な取組が行われている、アメリカ合衆国において、ICT利活用の推進、防災対策、外国人観光客の誘客、進出企業の支援について調査し、もって、本県の経済活性化、防災力の向上、魅力発信の推進など、今後の県政の発展に資することにあります。

5日間の滞在中、それぞれの調査先において、丁寧な説明を受け、意見交換や現地視察により、大変有意義な調査をしてまいりました。関係者の皆様に、深く感謝申し上げる次第です。

調査の詳細につきましては、後日、千葉県議会ホームページ等で、御報告いたしますが、本日は、その概要について申し上げます。

初めの調査目的であるICT利活用の推進については、コード・フォー・アメリカなど5か所を訪れ、様々な分野における利活用の方法等について説明を受けました。

主な調査先として、自治体と共にICTを利活用し問題を解決している団体では、食糧援助の申請書の入力に50分かかっていたものをシステムを単純化し、簡単に申請できるようにした事例について説明がありました。

また、この団体では、自治体での納税や生活保護などの手続で、困っている人の手助けをしながら問題点を洗い出し、解決に役立てているとのことでした。

I C Tを利活用して問題を解決する際、A I など技術的な話が先行しがちですが、一番重要なことは、利用者の視点に立って何が問題となっているか共感し、問題点を的確に把握することだとの御意見をいただきました。

次に、教育分野においてI C Tを利活用している学校では、ソフトウェアを使用して、教師と生徒と一緒に学習計画を立てており、このソフトを使用することで、生徒は自分がどこまで学習できているかが分かり、また、教師は全ての生徒の学習状況や課題を把握することができ、次の授業計画を立てやすいとのことでした。

次の調査目的である防災対策については、ロサンゼルス市消防局など3か所を訪れ、自主防災組織の活動内容等について説明を受けました。

ロサンゼルス市消防局では、消防隊の後方支援や地域防災力向上に資する活動をしているサートと呼ばれる自主防災組織の説明がありました。

サートでは、様々な災害に柔軟に対応するため、チームのメンバーを固定せず、地震や火災など災害の種類に応じて、その災害に対応できる人を集める仕組みになっているとのことでした。

また、住民の防災意識の向上も重要であり、若者の利用者が多いS N Sを活用して、防災情報を発信しているとのことでした。

一方で、最近ではサートの隊員数が多くなり、サートから提供される情報に消防局側が、対応しきれない点が課題であるとのことでした。

次に、ロサンゼルス市緊急事態対策局では、様々な災害に対応するため、年に1回、地震やテロなどのテーマを決めて大規模な訓練を行っているほか、地域住民や企業などへ防災対策の指導を行うため、専属の指導者も雇用していると説明を受けました。

次の調査目的である外国人観光客の誘客については、サンフランシスコ・トラベルなど2か所を訪れ、観光都市における外国人観光客の誘客手法等について説明を受けました。

アメリカの中でも有数の観光都市であるサンフランシスコにおいて、地域の様々な組織と協働して観光客を誘致している団体であるDMOでは、世界中の

トラベルライターにサンフランシスコを観光してもらい、記事を書いてもらうことで、外国人観光客の誘客につなげているとのことでした。この誘客手法では、世界中に広告を出すことに比べれば、安くプロモーションできるとのことでした。

また、本県では、様々な観光関係団体が、それぞれ別々に活動しているが、効果が出にくいので、観光施設はもとより、ホテルやレストランなどが一体となって取り組むことが重要であるとの助言をいただきました。

最後の調査目的である進出企業の支援については、JFCインターナショナルなど5か所を訪れ、日系企業の現地進出後の課題等について説明を受けました。

カリフォルニア州は、古くから日系アメリカ人が多く、日本語によるサービスを受けることができるため、日系企業を立ち上げやすい環境であると説明を受けました。

また、最近では、日本食ブームであるため日系外食チェーン店の進出が増えており、設立時のコストは日本より高いものの、物価が高く価格設定を高くしても日本食は人気なので、まだ進出数が増えるのではないかとのことでした。

一方で、行政は企業誘致には熱心であるが、進出後の支援はあまりなく、税金も高いことなどから他の地域に移転してしまう日系企業もあり、また、日本と同様に賃金が上昇しており、失業率も低いことから人材を確保することが難しく、今後は、作業工程などを見直し、少ない労働力で最大の効果を生み出すことが課題であるとのことでした。

以上、調査の概要につきまして御報告いたしました。私たちは今回の調査を通じて、訪問先の団体や企業の方々から直接説明を受け、意見交換をさせていただき、多くのことを学ぶことができました。

私たち団員一同、この調査の成果を踏まえ、今後の県政運営推進のため一層の努力をしてまいります。

終わりに、このたびの調査に当たり、県議会、その他多くの方々から賜りました御厚情、御支援に対しまして心からお礼申し上げます。私からの御報告とさせていただきます。ありがとうございました。