

令和6年度  
総務委員会  
行政視察報告書

1 期 日

令和6年5月20日（月）～5月23日（木）

2 視察先及び調査事項

福島県南相馬市

・「書かない」「待たない」「回らない」窓口について

福島県耶麻郡西会津町

・DXの推進について

新潟県小千谷市

・防災・減災対策について

3 出張者

委員長	高橋保	副委員長	今井廣一
委員	市川みどり	委員	真鍋顕伸
委員	藤井武彦	委員	越智俊幸
委員	武田功		

随行職員 越智順哉

## 特定調査事項（南相馬市）

- 「書かない」「待たない」「回らない」窓口について
  - 1 概要について
  - 2 取組に至った経緯について
  - 3 取組に当たっての具体的な検討事項について
  - 4 効果について
  - 5 課題について
  - 6 今後の取組について



# 書かない窓口への取り組みについて

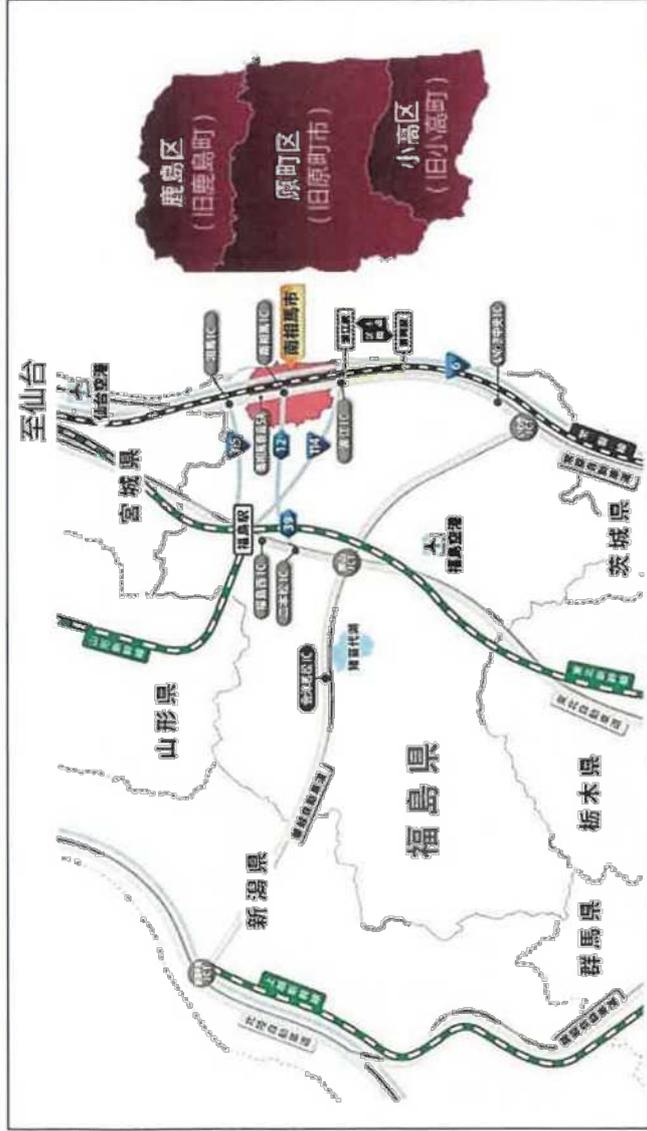
令和6年5月20日

福島県南相馬市市民生活部市民課



南相馬市

# 1. 南相馬市について



**人口：56,858人**  
 (令和5年9月30日現在住民登録)  
**世帯数：24,333世帯**  
**面積：398.58km<sup>2</sup>**  
 (うち約55%が森林、約17%が農用地※)

※南相馬市第三次国土計画参照

- 平成18年1月1日に旧鹿島町、旧原町市、旧小高町が合併して誕生
- いわき市と宮城県仙台市の中間に位置する浜通りの中核都市



国見山から望む日の出

**自然条件：**年間平均気温が12℃前後で、夏は涼しく、冬は降雪の少ない温暖な気候。山・川・海の豊かな自然環境に恵まれている。



(鹿島区)風力発電所と真野川漁港



北泉海岸



大志山の石仏

**観光文化：**1,000年以上の歴史を持つ国指定重要無形民俗文化財「相馬野馬追」をはじめ、多くの文化財を有している。海岸線には、北泉海浜公園を中心に、海水浴やサーフィンの名所となっている。



相馬野馬追

## 2. 書かない窓口の運用に向けた経過



### 背景

引越しやライフイベントの窓口手続きでは、市民が何度も手書きで申請書や届書を作成する必要があり、特に高齢者にとって手書きは大きな負担となっています。さらに、手書きで記載された申請書や届書には少なからず記入漏れや記載誤りがあり、その訂正や確認のため受付窓口が混雑することから、市民と職員の間方に負担が生じています。この課題の解決のため、市民課窓口を中心とした「書かない」「待たない」「回らない」窓口サービスの実現を目指し、市民の負担軽減と職員の業務効率化を図り、窓口での手続き及び待ち時間を短縮させ、窓口サービスの向上を図るため、「窓口業務を支援するシステム(窓口DXSaaS)」を導入し、令和6年3月27日に運用を開始しました。

### 経過

令和5年3月14日 デジタル田園都市国家構想交付金（デジタル実装タイプ）交付申請（補助率1/2 交付申請額16,300千円）

4月 1日 デジタル田園都市国家構想交付金（デジタル実装タイプ）交付決定

7月 3日 令和5年6月議会にて事業予算成立（総事業費32,600千円）

7月13,14日 窓口体験調査実施（転入届、おくやみ手続きのシミュレーション）

7月31日 窓口DXSaaS提供事業者によるサービス内容説明会(デジタル庁主催)

10月19日 書かない窓口(窓口DXSaaS)導入事業者選定公募型プロポーザル審査委員会

11月 6日 公募型プロポーザル公告

11月30日 プレゼンテーション・デモンストレーション・プロポーザル審査委員会（選定業者決定：日本電気株式会社）

12月26日 契約締結：窓口DXSaaS導入業務委託（17,634千円 委託期間R5.12.26-R6.3.31）

令和6年 3月 1日 契約締結：窓口DXSaaSサービス利用契約（37,937千円 60月総額 契約期間R6.3.1-R11.2.28）

3月 2,9,10日 本庁市民課・鹿島区窓口受付カウンター等フロア改修(物品購入等 6,050千円)

3月27日 書かない窓口（窓口DXSaaS）SaaS運用開始

## 2. 書かない窓口の運用に向けた経過

### 窓口DXSaaS導入に係る経費(令和5年度)

項目	実績額	概要
窓口DXSaaS導入業務委託(導入経費)	17,634千円	<ul style="list-style-type: none"> <li>・転入/転出/転居/世帯変更手続きナビゲーション</li> <li>・搭載帳票数87帳票</li> <li>・市民課、小高区/鹿島区市民総合サービス課, 社会福祉課</li> <li>・こども家庭課, 税務課の計6課16台</li> </ul>
住基システム改修(データ連携)委託(導入経費)	6,270千円	<ul style="list-style-type: none"> <li>・住基データ抽出ツール改修(住基システム→窓口DXSaaS)</li> <li>・窓口DXSaaS受付データ住基連携(窓口DXSaaS→住基システム)</li> <li>・住民票/印鑑証明書/所得・課税証明書交付RPAシナリオ作成</li> <li>・転入届/転居届住基入力RPAシナリオ作成</li> </ul>
本庁市民課・鹿島区窓口受付カウンター等プロア改修(導入経費)	6,050千円	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民課、鹿島区役所受付カウンターの入替</li> </ul>
LAN配線・電源配線・受付モニター移設等(導入経費)	649千円	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受付カウンター入替に伴うLAN, 電源, 受付モニター移設等の改修</li> </ul>
市民課プロア床面案内サイン設置(導入経費)	341千円	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民課プロア床面への案内サイン設置</li> </ul>
フロント・バックヤード事務消耗品類(導入経費)	1,179千円	
その他経費(導入経費)	35千円	
窓口DXSaaS利用料(経常経費)	429千円	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和6年3月分窓口DXSaaS利用料</li> <li>※長期継続契約R6.3.1-R11.2.28 60月総額 37,937千円</li> </ul>
合計	32,587千円	

### 3. 窓口体験調査の実施について

#### 窓口体験調査実施経緯

窓口DXaaSを導入するにあたり、単に「書かない」を実現するだけでなく、業務フローの見直しも含めたBPR(Business Process Re-engineering)を進めたうえで、利用者(市民)及び職員(市民)の双方にやさしい窓口を実現するためには、現在の窓口の課題を把握する必要があるとしました。

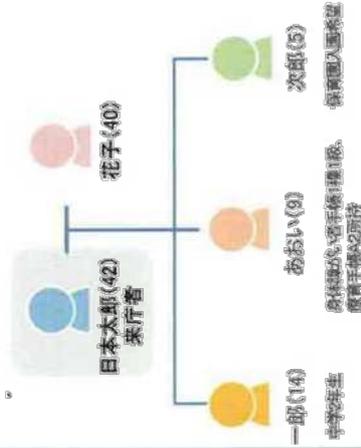
そのため、職員が利用者(市民)になりきって、窓口での体験調査をすることで、利用者(市民)がどのように行動し、何を思っているかをトレースし、課題や改善点を探りました。また職員側(事務処理側)もどのようなフローで事務処理を行っているか、事務処理の中で必要のない手順、導線等に課題、改善点がないかを洗い出すため、窓口体験調査を実施しました。

#### 実施内容

実施日：令和5年7月13日、14日 調査参加者：デジタル推進本部会議スマート窓口ワーキンググループ(以下「スマート窓口WG」という)メンバーを含むのべ45名利用者(市民)役、事務処理職員役、記録係等

(部長、課長職含む)

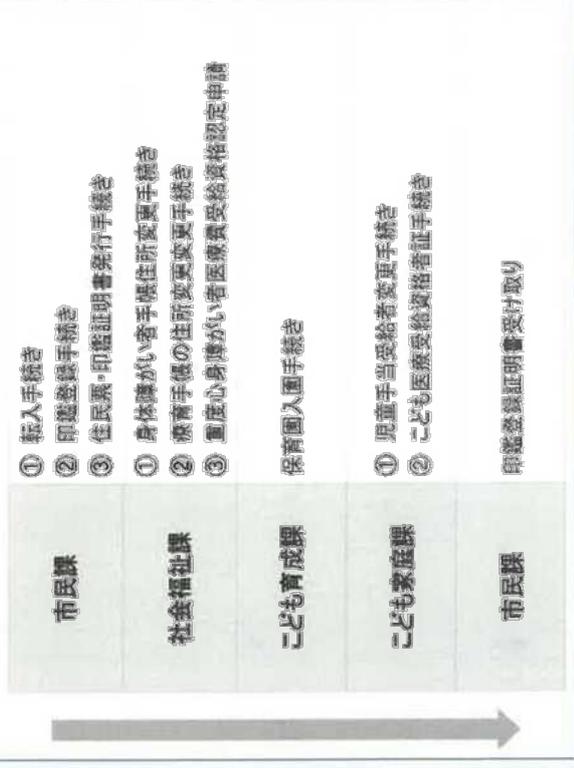
#### 転入ペルソナ 秋田県大仙市から南相馬市への引っ越し



《気持ち》  
太郎は、本目一日だけ体みなので、できるだけ本  
日中に転入に関連する役所手続きを終わらせたい。

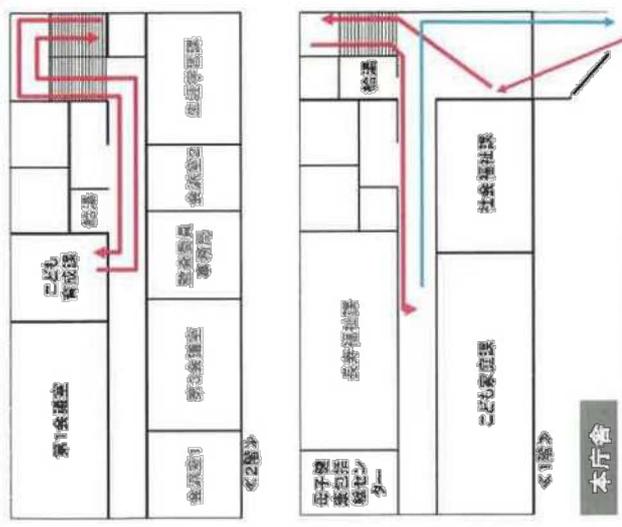
- 南相馬市への転入後住所地に戸籍を新築した。
- 一郎(長男)、あおい(長女)の学校(鹿島中学校、相馬支援学校)については、すでに教育委員会、学校に相談済み。
- 次郎(次男)は、大仙市では保育園(5歳児クラス)に通っていた。南相馬市でも、可能であれば保育園に入園させたい。
- 長女は、先天的障害により、四肢に麻痺があり車いす生活で介護が必要。知的障害もあり。
- 乗用車1台(夫)、軽自動車1台(妻)所持。
- 転入手続き後、会社へ住所変更関連の手続き及び運転免許証の住所世帯全員の住民票(住民票謄本)2通必要。
- 住宅の借り入れに印鑑証明書が太郎(世帯主)と花子(妻)が各1通ずつ必要。

#### 手続きフロー図

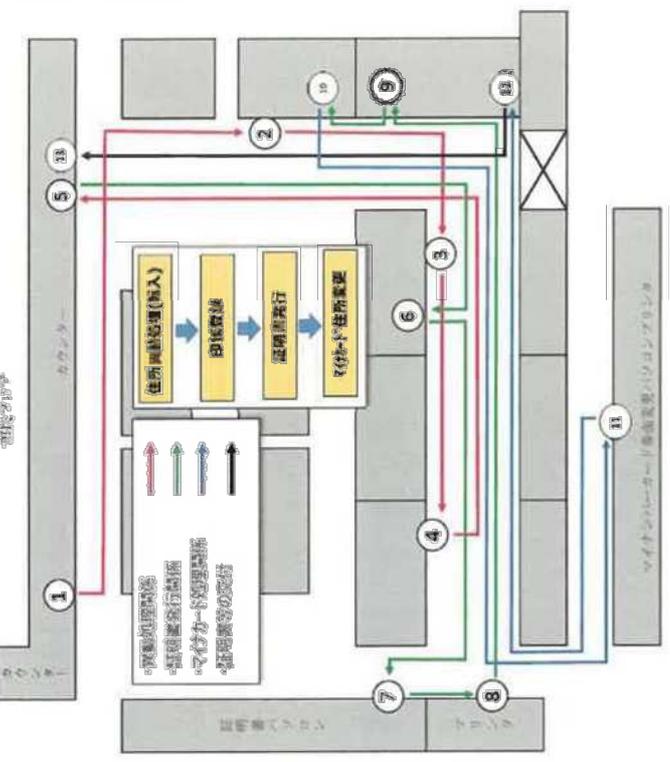


### 3. 窓口体験調査の実施について

#### ●利用者(市民)の手続き動線



#### ●市民課バックヤードの動線



- ① 転入届受付
- ② 統合端末での該当者確認
- ③ 自席で住所異動処理
- ④ 異動処理後他職員が確認(認証)
- ⑤ 他課での手続きがある場合は案内
- ⑥ 異動処理後、証明書発行
- ⑦ 印鑑登録処理
- ⑧ 発行した証明書を認証台へ
- ⑨ 他職員が証明書を確認(認証)
- ⑩ 統合端末でマイナンバーカード継続利用
- ⑪ マイナンバーカード券面に転入住所印字
- ⑫ マイナンバーカードに公印を押印
- ⑬ 証明書と合わせてマイナンバーカード渡す

18:03 手続き案内

18:09 申請書への記入

18:24 申請書を窓口へ提出

18:49 社会福祉課へ移動

19:21 こども救済課へ移動

19:22 児童手当等の申請

19:30 こども育成課へ移動

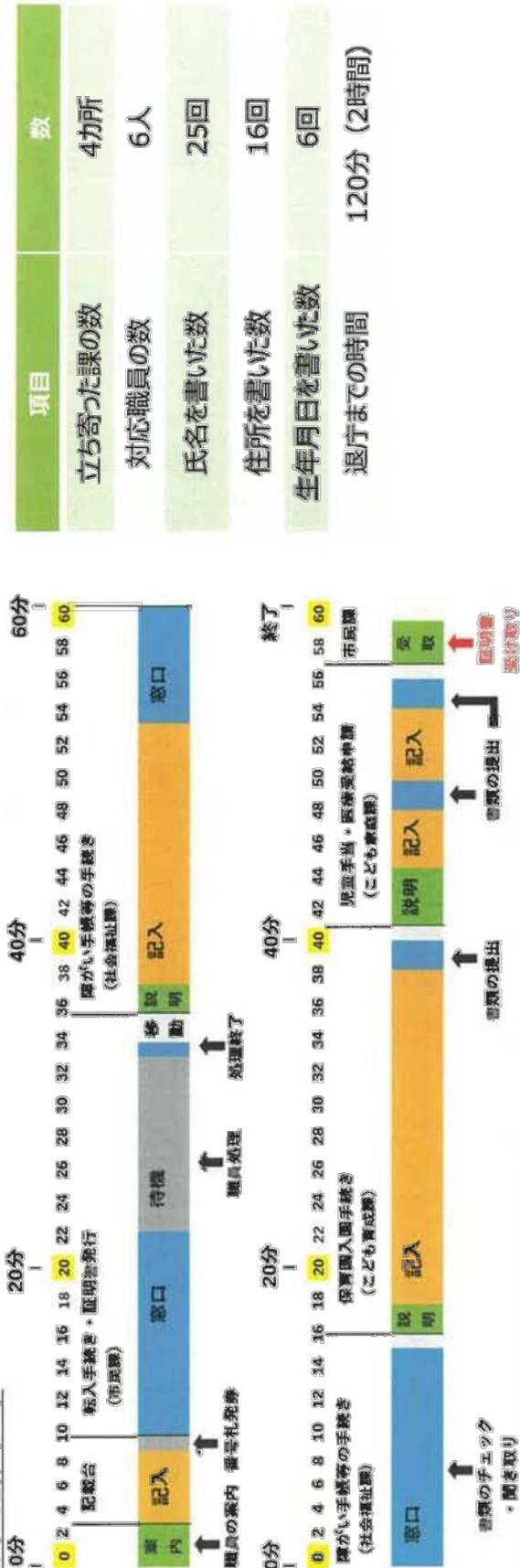
19:32 税務課へ移動

19:53 戸籍課へ移動

20:00 手続き完了

### 3. 窓口体験調査の実施について

#### ●タイムチャート



#### 窓口体験調査結果と課題

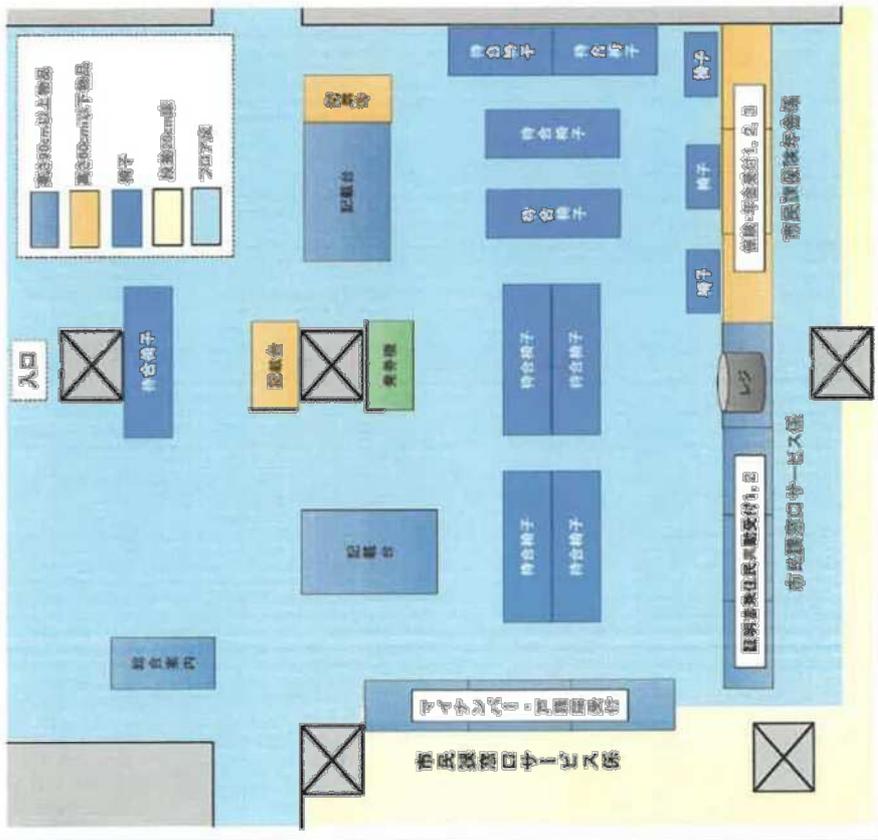
窓口体験調査後、スマート窓口WGを開催し、課題・問題点の洗い出し、その改善策等を以下のとおりまとめました。

区分	課題・問題点	改善策
申請	<ul style="list-style-type: none"> <li>氏名、住所、生年月日等同じ内容を何度も書く</li> <li>申請書類の数が多し</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本人確認書類から情報を読取り、申請書に転記できる仕組みが必要</li> <li>複数申請書がある場合、同じ内容は別の申請書に転記する仕組みが必要</li> </ul>
フロア案内	<ul style="list-style-type: none"> <li>掲示物が多く手続きの案内がわかりにくい</li> <li>必要な手続きがわからない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>案内パネルの設置、庁舎の案内図の設置</li> <li>人やスキルによる違いが生じないよう機器による案内表示を行う</li> </ul>
フロア環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>発券機の位置がわかりにくい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>発券機の位置を移動</li> </ul>
窓口環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>隣のカウンターの申請内容が見え聞こえる</li> <li>カウンターの幅が狭い</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>受付カウンター毎の間に仕切りを付ける、専用ブースを設ける。</li> <li>コロナ感染症対策アクリル板の撤去、不要なものをカウンターに置かない</li> </ul>
窓口対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>書類の提出だけが担当窓口までいかなければならない、移動が大変</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ワンストップ窓口の導入</li> <li>オンライン申請、びったりサービスの活用</li> </ul>
バックヤード	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員が執務室内を何度も往復している</li> <li>行う作業ごとに別のパソコンを使用している</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>自席と作業机を分ける</li> <li>作業動線の見直し</li> </ul>

## 4. 書かない窓口導入に向けた窓口受付カウンター等フロア改修

これまでの市民課受付窓口は、証明書申請受付と住民異動受付窓口が兼用となっており、すべての受付窓口がハイカウンターでした。また、スマート窓口WVGでの課題にもあった受付窓口毎の仕切りがないため、利用者(市民)側のプライバシーの保護の配慮が難しい状況にありました。窓口DXSaaSによる「書かない窓口」を運用するためには、職員が利用者(市民)と対面によって申請内容を確認し、申請書を作成することから、受付窓口をローカウンターにする必要がありました。このため、令和6年3月27日の窓口DXSaaS運用開始に向け、スマート窓口WVGでの課題・問題点の改善も含め、窓口受付カウンター等の窓口フロア改修を令和6年3月上旬に実施しました。

### 窓口フロア改修前



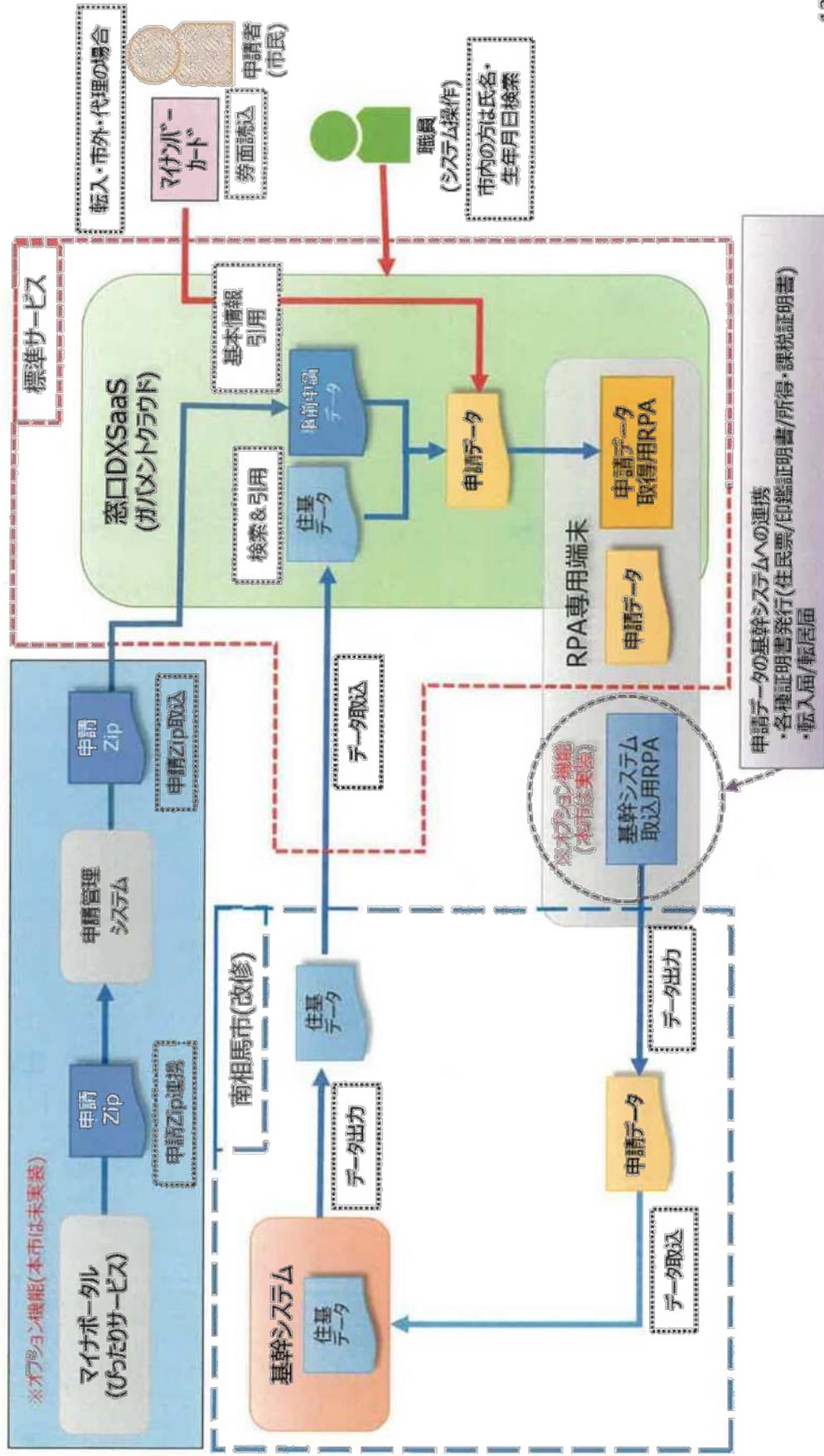


## 5. 本市の窓口DXaaSについて

### ▶ データ連携機能

窓口DXaaSの基本仕様として基幹システムとのデータ連携もしくはデータ連携もしくはデータを参照する仕組みが必須となっています。本市の窓口DXaaSでは、基幹システムのデータをファイル連携（基幹システム【データ出力】→窓口DXaaS【データ取込】）により、窓口DXaaS側での申請書作成の省力化を図っています。

また、作成した申請データを、窓口DXaaSから基幹システムへ取込み更なる業務の省力化を目指しております。



## 5. 本市の窓口DXSaaSについて

### 窓口DXSaaS導入による市民・職員の反応

#### ▶ 来庁した市民からの反応

- 手書きの申請書は、どこに何を書いていいかわからなかったが、職員との聞き取りにより申請書を作成してくれるので迷うことはなくなった。
- 複数の申請書類に同じ内容を記載する必要がなくなった。
- 証明書申請書の受付は従来より時間が少しかかるが、職員が聞き取って申請書作成してくれるので助かっている。

#### ▶ 事務従事職員の反応

- 基幹データの参照、引用により住所、氏名等の複数の申請書に複写できるため、受付時間の短縮になっている。
- これまでは、手書き申請書の受付での滞留防止を図るため、フロア内に申請書記載支援員を配置していたが、必要がなくなり、バックヤードでの事務に注力できるようになった。
- 記載支援がなくなった分が窓口DXSaaSによる受付、申請書作成時間にかわったことにより、カウンターでの受付時間は少しかかるようになったが、トータルの受付から事務完了までは時間短縮につながった。

### 今後の展開について

現在の窓口DXSaaSでの運用効果を検証したうえで、利用事務の拡大、また、申請書の電子サイン対応やオンライン申請の検討と連携を含め、更なる住民サービスの向上と職員の業務効率化を目指していきます。

## 特定調査事項（西会津町）

### ○ DX の推進について

- 1 西会津町デジタル戦略の概要について
- 2 組織体制について
- 3 取組内容について
- 4 効果について
- 5 課題について
- 6 今後の取組について





日本の田舎、  
西会津町。

Traditional countryside in Japan  
NISHI-AIZU

# 西会津町の概要とデジタル戦略について

天空の砦 (長板 湯澤山 程原 小杉山) (西会津町総合地区)

## 1. 西会津町の概要



面積：298.18km<sup>2</sup>(84%が森林)

気候：夏は高温多湿  
冬は1m以上の積雪  
(特別豪雪地帯に指定)

人口：5,489人(令和6年5月1日現在)

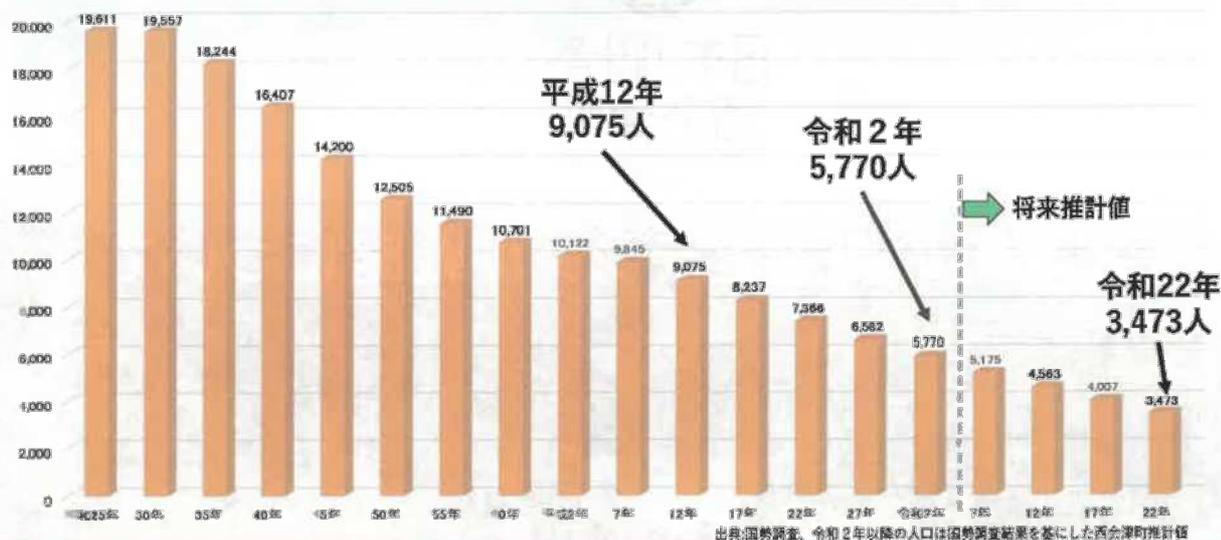
高齢化率：50.5%(福島県推計人口4月1日現在)

町の花：おとめゆり

町の木：桐



## 2. 西会津町の人口の推移



## 3. 西会津町の主な課題

### ◎ 人口減少に起因する様々な問題

- 65歳以上の高齢者が50%以上の自治区の増加  
(50%以上は社会的共同生活の維持が困難な状態にあるといわれる)
- 空き家の増加
- 耕作放棄地（荒廃農地）の増加
- 鳥獣による被害の増加

## 4. 西会津町デジタル戦略の策定

◎ 人口減少により、以下の地域課題が顕著になると予測

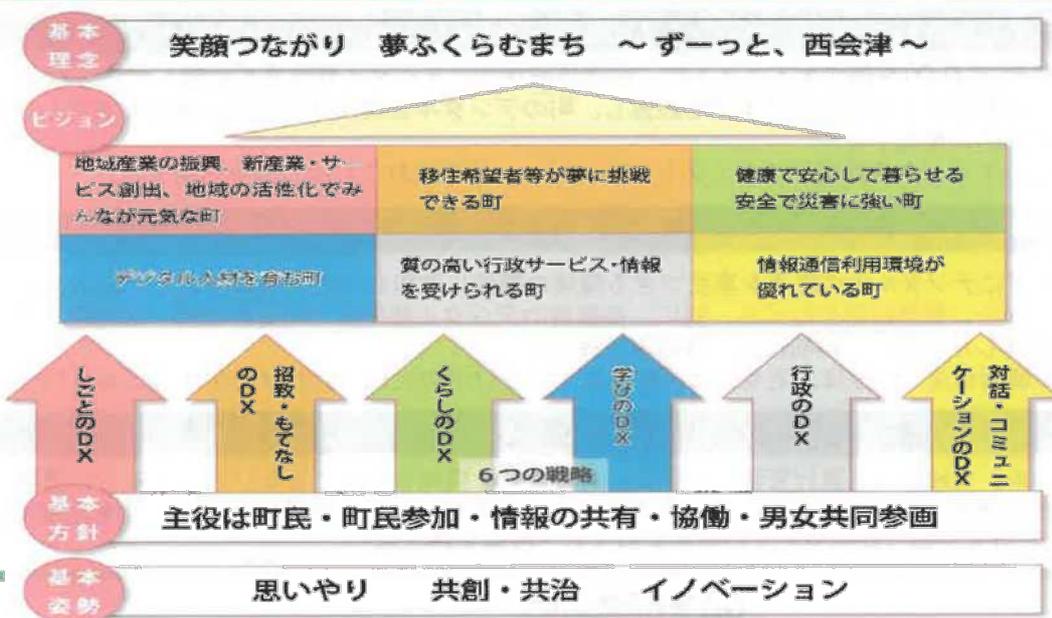
- ・ 集落機能の維持が困難な自治区の増加
- ・ 高齢化に伴う医療・福祉分野等での担い手不足
- ・ 小売店の減少など地域経済の縮小

◎ 町が直面する地域課題を解決するため、デジタル技術を活用した快適で便利な暮らしづくりや地域経済の活性化などに取り組むことを目的に

令和3年3月に西会津町デジタル戦略を策定 (令和5年3月見直し)

※デジタル庁発足 令和3年9月

## 4. 西会津町デジタル戦略の策定



誰もが働いたり、移動したり、自分らしく、いきいき健康やかに安心して暮らせる、そして、夢に向かって挑戦することができる、へざーっと住み続けたい町の実現を目指す

## 5. デジタルありきではなく町民本位の戦略

### 戦略1 しごとのDX

#### 戦術

- ◆ 有害鳥獣捕獲における情報集積連携
- ◆ ECサイト（ネットショップ）の運営
- ◆ ノウハウの蓄積とデータを活用した農業の推進
- ◆ 農業と多様な分野の連携
- ◆ 森林資源の循環利用促進の検討
- ◆ オープンデータ・GISの活用による情報共有・イノベーションの推進
- ◆ デジタル通貨導入による経済活性化の検討

### 戦略3 くらしのDX

#### 戦術

- ◆ AIオンデマンドバス交通の導入
- ◆ 安心して受診しやすい診療体制構築に向けた検討
- ◆ 新型コロナウイルス感染予防対策
- ◆ 防災・減災情報の発信力・備えの強化
- ◆ 冬期の安全で円滑な道路交通と安心な暮らしの確保
- ◆ 子育て・保健・医療・福祉・介護等におけるサービス向上
- ◆ 誰もが自分らしく生きられる社会の構築

### 戦略5 行政のDX

#### 戦術

- ◆ 業務の可視化・分析による事務事業・業務改善の推進
- ◆ 人材の育成・能力向上
- ◆ 情報連携基盤の構築による町民と行政の情報連携
- ◆ ノンストップ・オンライン手続きの導入
- ◆ 5つのレスの推進
- ◆ 日本郵便株式会社との窓口業務等の連携
- ◆ ルールに基づくデータ管理とオープンデータ
- ◆ 自治体業務プロセス及び情報システム標準化への対応等
- ◆ 情報セキュリティ対策の徹底
- ◆ テレワークの推進
- ◆ 複業人材の登用による政策立案・事業推進

### 戦略2 招致・もてなしのDX

#### 戦術

- ◆ 多分野異業種対話による共創事業の誘致・開催
- ◆ 企業移転等受入れに向けた西会津町視察事業の展開
- ◆ 多拠点居住・ワーケーションの推進
- ◆ オーダーメイドテレワーク環境の整備
- ◆ デジタル変革による観光振興

### 戦略4 学びのDX

#### 戦術

- ◆ デジタル教室の開催等
- ◆ 遠隔教育による生涯学習の推進
- ◆ リバースメンターによる若者が活躍できる社会づくり
- ◆ デュアルスクールの実現に向けた検討
- ◆ 歴史文化遺産の保存・活用・継承

### 戦略6 対話・コミュニケーションのDX

#### 戦術

- ◆ ケーブルテレビインターネット上位回線の増速化
- ◆ 情報連携基盤の構築による町民と行政の情報連携[再掲]
- ◆ 町民参加型合意形成プラットフォームの構築・運営
- ◆ ケーブルテレビデータ放送を使ったサービスの拡充
- ◆ W i - F i ・ 5 G等情報通信環境の整備
- ◆ 大規模災害に備えた情報通信インフラの強化
- ◆ 広域連携

FUKUSHIMA NISHIAZUMI TOWN

## 6. 戦略の推進

### 推進体制

最高デジタル責任者(CDO)を選任するとともに、企画情報課内にデジタル戦略室を組織し戦略の取組みを推進。さらに、西会津町デジタル戦略推進本部を設置し、町のデジタル施策及びデジタル技術を活用した業務改革を総合的かつ効果的に推進する。

また、専門人材としてデジタル推進プロジェクトマネージャーや地域おこし協力隊を活用する。

### デジタルテハイド対策

誰もが取り残されずにデジタル化の恩恵を享受できる環境の整備に取り組むことが必要であり、西会津町は、**高齢化率が高いことから、相談対応をはじめ、特に、高齢者のデジタル技術についての理解、利活用を支援**するため、関係者が連携した仕組み、体制により取組みを進める

また、町民等への情報伝達・発信は、若者から高齢者までの受け手の世代に合わせた手段等により行う。

### 進行管理及び評価

「PDCAサイクル」を軸とした進行管理及び評価はもとより、将来を予見できない目まぐるしい環境・状況の変化や、想定外の事態への対応にあたって、多角的な検討と柔軟な発想、臨機応変の実行性を重視する「**OODA (ウーダ) サイクル (ループ)**」の手法を取入れ、改善を続ける。

## 7. 事業の展開 (これまでに実施した主な取り組み)

### 戦略1 しごとのDX

- ◆ 情報連携基盤 (町公式LINE) の導入
- ◆ 4Gトレイルカメラによる有害鳥獣対策
- ◆ タブレット端末を活用した営農活動
- ◆ 森林GISを活用した境界明確化作業
- ◆ オープンデータ、GISの活用による情報共有
- ◆ 西会津ファンとつながる仕組み (石高プロジェクト)



4Gトレイルカメラによる有害鳥獣対策

### 戦略2 招致・もてなしのDX

- ◆ 首都圏企業等、連携協定締結企業等との共創事業
- ◆ テレワーク環境整備による「まちなか再生拠点施設」の整備
- ◆ SNS活用による戦略的な情報発信



最新のデジタル技術を活用した米の販路拡大と関係人口・交流人口の拡大を図る「石高プロジェクト事業」

## 7. 事業の展開 (これまでに実施した主な取り組み)

### 戦略3 暮らしのDX

- ◆ AIオンデマンドバス交通の導入
- ◆ オンライン行政手続きの導入 (電子申請)
- ◆ 消防団防災アシストアプリの導入
- ◆ 水道スマートメーターの活用
- ◆ 子育てに関する情報提供アプリの導入 (コドモン)
- ◆ GPS端末による認知症高齢者の見守り



↑  
デジタル教材を活用した学びの支援

### 戦略4 学びのDX

- ◆ スマホやタブレットを使ったデジタル教室の開催
- ◆ GIGAスクールによる児童・生徒への一人1台の端末配布



AIオンデマンドバス

## 7. 事業の展開 (これまでに実施した主な取り組み)

### 戦略5 行政のDX

- ◆ 全庁業務量調査の実施
- ◆ 勤怠管理システムの導入
- ◆ 職員BPR研修の実施
- ◆ 情報連携基盤（町公式LINE）の導入
- ◆ オンライン申請の導入
- ◆ オープンデータの活用推進
- ◆ チャットツールの導入・活用
- ◆ 複業人材の登用

### 戦略6 対話・コミュニケーションのDX

- ◆ 町民参加型合意形成プラットフォームの構築・運営
- ◆ ケーブルテレビデータ放送を使ったサービスの拡充

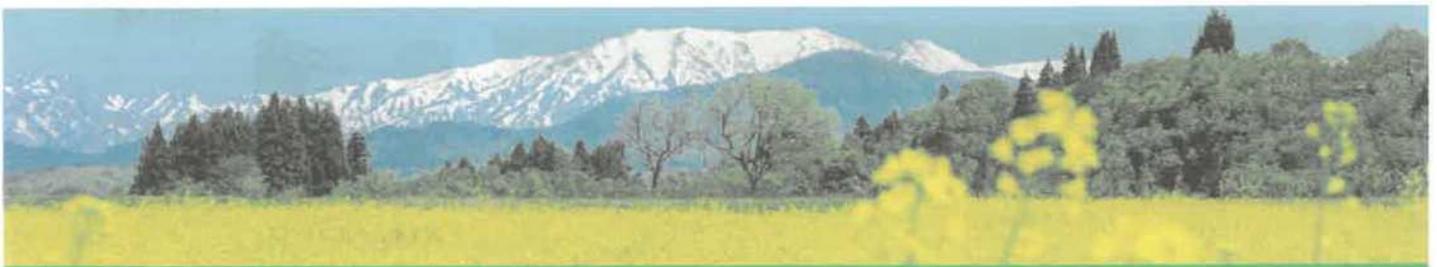


町民参加型合意形成プラットフォーム  
デシデイム

## 8. 今後の取り組み方針

- ◆ **地域課題を解決するためにデジタルを活用（デジタルありきではない）**  
現場を良く知る業務担当課が中心となり課題に合った施策を展開する。

- ◆ **変化に対応したデジタル戦略の見直し**  
OODA（ウーダ）サイクル（ループ）の手法による地域課題の変化に対応した施策の展開



## 9. 資料の配布について

### ◆ 西会津町デジタル戦略ダウンロード ◆



<https://www.town.nishiaizu.fukushima.jp/soshiki/2/10146.html>



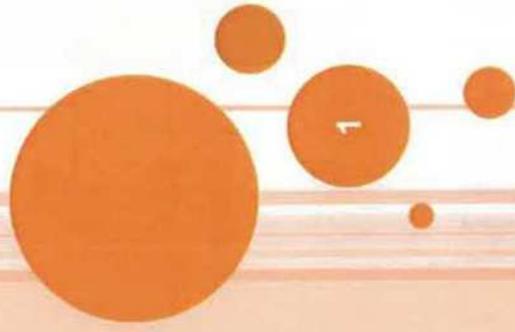
## 特定調査事項（小千谷市）

- 防災・減災対策について
  - 1 中越地震による被害について
  - 2 初動対応時の教訓について
  - 3 震災後の防災体制について
  - 4 具体的な取組について
  - 5 課題について
  - 6 今後の取組について

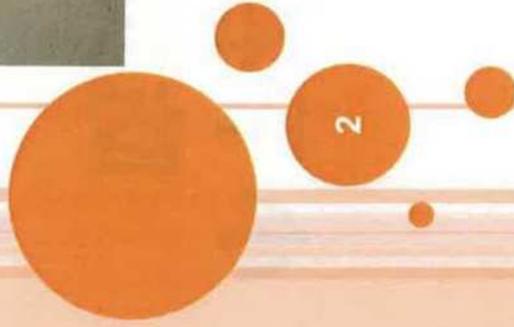


# 小千谷市の 防災・減災対策について

小千谷市防災安全課



# H16-10-23 新潟県中越大地震の記録



# ○地震の発生状況

・最大震度7、長引く余震～震度5弱以上の地震発生状況  
 「有感地震」 ・10月～445回 ・1月～14回 ・4月～9回 ・7月～3回 ・10月～6回  
 ・11月～153回 ・2月～15回 ・5月～3回 ・8月～4回 ・11月～1回  
 ・12月～34回 ・3月～15回 ・6月～5回 ・9月～2回 ・12月～1回  
 (計 710回) **震度5弱以上が19回**

発生日時	最大震度	マグニチュード	発生日時	最大震度	マグニチュード
<b>10.23 17:56</b>	<b>7</b>	<b>6.8</b>	10.23 19:36	5弱	5.3
"	5強	5.3	"	<b>6弱</b>	5.7
"	5強	6.3	"	5弱	4.4
"	5強	5.7	10.24 14:21	<b>5強</b>	5.0
"	<b>6強</b>	6.0	10.25 0:28	5弱	5.3
"	<b>6強</b>	6.5	"	<b>5強</b>	5.8
"	5弱	5.1	10.27 10:40	<b>6弱</b>	6.1
"	<b>5強</b>	5.3	11.4 8:57	<b>5強</b>	5.2

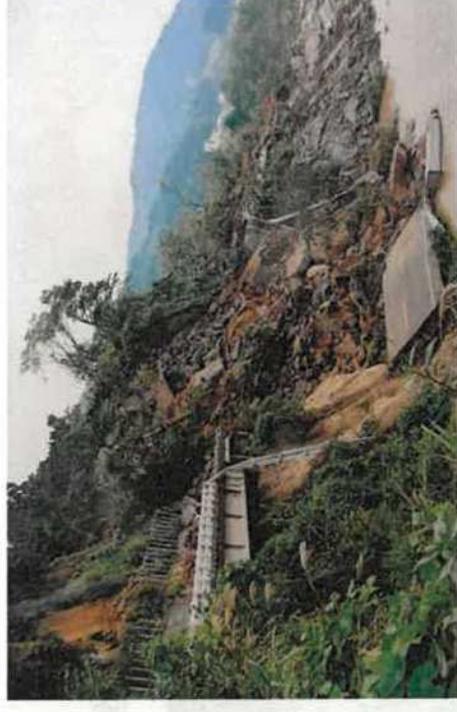
# ○被災状況等について

項目	被災状況等					備考
①死亡者	19人					市民17人
②負傷者	重傷者 120人		軽傷者 665人		計 785人	
	全壊	大規模半壊	半壊	一部損壊		
③家屋被害 (棟・%)	622棟	370	2,386	7,514	7	10,899
	5.71%	3.39	21.86	68.98	0.06	100.0
④孤立地区	21地区		431世帯		1,472人	
⑤避難所	避難所数 136箇所		避難者数 29,243人			
⑥救援食糧	ピーク時配食数 42,680食				最大(10/27)時点 (12/20で解消) 10/28時点(日2食)	
⑦避難勧告	29箇所(地区)		532世帯			
⑧火災・その他	-火災 住宅1件(2棟)		-床上浸水20棟		-床下浸水32棟	

## ○被災状況 どんな被害があったのか？



妙見地内白岩（小千谷市側）



県道小千谷長岡線に土砂が流入し、車ごと流され4日間 車の中で生きていた男児（当時2歳）が救出された現場

## 避難所における避難者の声

### 「避難所で欲しいもの」

- ①地震の概要が知りたい
- ②ライフラインの状況
- ③避難誘導
- ④余震情報
- ⑤家族の安否確認
- ⑥今後の指示
- ⑦物資の配給
- ⑧道路状況

### 「避難住民からの要望」

- ・飲み水
- ・温かい飲物
- ・おにぎり等の炊出し  
(温かい食べ物)
- ・仮設トイレ・トイレの水
- ・ブルーシート、破けないゴミ袋・麻袋
- ・携帯電話の充電

### 「高齢者が困るもの」

- ・老眼鏡
- ・入れ歯
- ・補聴器
- ・杖、押し車

# 防災と減災の取組

## 1 各種計画・マニュアルの策定

いざというときに迅速な対応をするため、普段（平時）から災害が発生したときの行動や対策を決めています。

各種の災害ごとに「地域防災計画の中で、震災対策編（H19）、風水害対策編（H19）、原子力災害対策編（H23）」などを策定しています。

また、職員用に「災害時における処理マニュアル」、「避難所運営マニュアル」を策定しています。

## 2 災害に備えるために

- ①指定緊急避難場所：市内82箇所
  - ・・・災害の危険から身を守るための場所又は建物
- ②指定避難所：市内68箇所
  - ・・・一定期間避難生活を送る場所
- ③福祉避難所（2次避難所）：福祉施設12施設
  - ・・・社会福祉法人所有の施設

# 防災と減災の取組

## 3 情報伝達手段の充実

- ① 緊急告知ラジオの貸与  
(全世界帯、全事業所を対象、学校や集会所も)
- ② 緊急情報メール配信システム (約6,000件の登録)
- ③ 緊急速報メールの配信 (ドコモ、au、ソフトバンク、楽天)
- ④ 衛星携帯電話 (大規模災害発生時に孤立の可能性のある20町内会、各支所・連絡所 5か所に配備)

## 4 自主防災組織の立ち上げ

- ・ 自主防災組織：地域住民の共助の理念による自主的な防災活動を行う団体  
防災知識の普及、災害時の情報収集、救出援助、避難誘導等の応急対策、各種訓練の実施、防災資機材等の備蓄など
- ・ 市内の組織率：99% (令和4年度までは100%)
- ・ 防災活動や資機材への市からの補助制度の創設

# 防災と減災の取組

## 5 避難行動要支援者避難支援制度（H20～）

- ・高齢者や障がい者など、自力で避難できない方を避難させるため、予め支援者を決めておくもの。
- ・市が「避難行動要支援者名簿」を作成し、自主防災会に配付する。
- ・自主防災会は、名簿を基に支援する者を決めて、どのように避難させるか計画する。

現在、全自主防災会にて、名簿を保管し、個別避難計画を作成済み。

## 6 防災公園の整備

- ・市内元中子地内（東小千谷地区）に応急仮設住宅建設地、ヘリポート、マンホールトイレやかまどベンチを備えた公園。
- ・令和3年7月 供用開始
- ・常設トイレ、遊具や園路を設置し、普段は、市民の憩いの場として利用されている。

# 防災と減災の取組

## 7 その他

### ①備蓄品（災害食）の購入

アルファ化米、缶詰、水などを21の指定避難所に配備

### ②ハザードマップ等の作成と配布

- ア 洪水ハザードマップ（河川別）
- イ 土砂災害ハザードマップ（地区別）
- ウ 原子力災害時における広域避難ガイドマップ（地区別）
- エ 原子力災害対応ガイドブック

### ③災害時の協定

近隣市町村及び県外自治体との災害時の応援協定、国土交通省との情報伝達連携、情報発信、物資の供給、民間事業者による復旧活動の応援、社会福祉法人との福祉避難所に係る協定など

# 防災と減災の取組

## 8 中越大震災ネットワークおぢや (H18～)

- ・災害時における自治体等の災害対応の教訓の共有化を図るとともに、災害発生時における被災自治体の災害対応業務支援のための情報の提供と経験職員等派遣の調整を行う。小千谷市と常葉大学が事務局
- ・会員自治体：91自治体（令和6年4月末現在）
- ・毎年、総会と住家の被害認定調査研修を実施

## 課題について

- ① 原子力災害への対応
- ② 個別避難計画の実効性の向上
- ③ 支援・受援計画の実効性の向上
- ④ 中越地震の災害対応経験の継承

# 今後の取り組みについて

## 1 (仮称) 小千谷市防災センターの建設

- ・小千谷市防災公園内に、大規模災害時は支援物資集配所、避難所などに活用し、普段は、文化・スポーツ活動の場となり、防災公園と一体として利用できる(仮称)小千谷市防災センターの建設を進めている。
- ・現在、実施設計中であり、令和7年度末の竣工を目指している。

## 2 防災訓練の実施

- ・毎年、地区持ち回りで防災訓練を実施。
- ・実施地区の消防団、自主防災組織、消防本部が参加
- ・今年度は、3年に一度の総合防災訓練にあたり、昨年度より参加人数、規模を拡大して実施の予定。

ご清聴、ありがとうございました

