

企画建設常任委員会

～ 大阪府箕面市・兵庫県三田市 行政視察報告書 ～

【視察概要】

（期間）

・ 令和7年7月10日（木）～7月11日（金）

（参加者）

亀井 滋昭（副委員長）

坂井 文好

高井 実枝

谷本 梓

永田 徳男

山田 栄

渡邊 一子

遂行職員2名

（視察先）

・ 大阪府箕面市（7/10）

・ 兵庫県三田市（7/11）

（視察目的）

・ 防災対策とデジタル化の取組について調査・研究を行う



【大阪府箕面市】

（市の概要）

- ・ 総面積：47.9 km²
- ・ 総人口：138,845 人
- ・ 特 徴：山を挟んで居住地区が南北に分かれており、森林が 51.8%を占める

（視察内容）

災害対応施策として整備されている地域防災ステーションおよびトイレトレーラーについて

（地域防災ステーション概要）

地域防災ステーションは、自治会などの災害時の一時的な集合場所や、消火・救助活動の拠点として、市内 61 箇所の公園等に消火・救助資機材を格納した大型ベンチを設置。

（設置の経緯と目的）

自治会加入率が約 50%、自主防災組織の結成率が約 20%と低い状況にあり、地域全体の防災力強化が課題となっていた。そこで、平成 25 年度より地域防災体制の基盤づくりに向けた整備を開始し、防災を核とした地域力の再生を図る。

（設置基準）

- ・ 徒歩 5 分程度の距離（半径 300m 圏内で住宅をカバー）
- ・ 面積 900 m²以上の公園（土砂災害ハザードエリア内は除く）
- ・ マンション敷地内の空地・緑地も対象

（格納資機材）

- ・ 救助用具 ： ジャッキ、チルホール、アルミ梯子、担架等
- ・ 消火用具 ： 消火器 10 本、バケツ 20 個等
- ・ 通信・照明：手回しラジオライト、LED 懐中電灯、ランタン等
- ・ 工具類 ： のこぎり、ハンマー、ボルトクリッパー等 全 25 種類

（管理・運営）

各自治会は年 1 回以上の資機材点検を実施し、市職員による「地域防災ステーション説明会」を開催している。また、年間 121 千円を修繕費として計上している。

（整備費用）

- ・ 社会資本総合交付金活用（補助率 1/2）
- ・ 大型ベンチ：約 60～100 万円/箇所
- ・ 格納資機材：約 15～30 万円/箇所
- ・ 全体事業費：1 億 520 万円（国費 1/2）

（今後の課題）

- ・ 地域開発進展によるステーション増設の検討
- ・ 自治会加入率の減少への対応
- ・ 若年層への防災資機材使用方法の周知

（地域防災ステーションに関する主な質疑応答）

Q:地域防災ステーションの場所の基準は

A:ゆっくり歩いて徒歩 5 分程度かつステーションを中心に半径 300m の円内にほぼ全ての住宅が収まる場所を選び、面積 900 m²以上の公園とし、土砂災害ハザードエリアは除外している。

Q:設置および管理体制は

A:各自治会が年 1 回以上の資機材点検を実施し、不具合があれば市に報告。市は修繕費として年間 121 千円を計上している。

Q:役割と管理および地域コミュニティに対しての支援等の状況は

A:消火・救助活動の拠点として活用するとともに、「地域防災ステーション説明会」を開催し、市職員が出向いて各防災資機材の使用方法等を解説している。また 防災を核とした地域力の再生を図っている。

Q:「防災ステーション」61 箇所の必要性は

A:当初は 84 箇所の「一時避難地」として指定していたが、単なる避難地ではなく「自治会等の活動拠点」として意識付けするため、大型ベンチを設置することで地域コミュニティによる災害時共助の象徴として活用している。

Q:「防災ステーション」61 箇所の管理者は

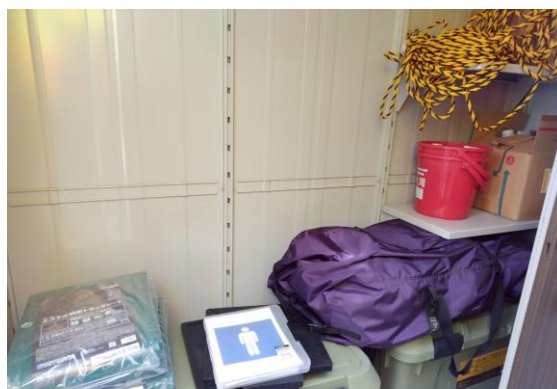
A:常駐管理者はいないが、各自治会が管理を担い、平時は公園利用者が自由に利用できる大型ベンチとして機能している。

(トイレトレーラー概要)

災害時利用を想定した移動設置型トイレトレーラーを 1 台配備。日本全国 32 自治体に参加する災害派遣ネットワークプロジェクト「みんな元気になるトイレ」に参加しています。

(設備の特徴)

けん引車であるためどこへでも移動が可能で、給水・汚水タンクを装備し到着後すぐに使用できるほか、太陽光パネルでバッテリー電源と照明を確保しており、約 1,200～1,500 回の使用が可能である。



（導入経緯）

既存のマンホールトイレやポータブルトイレに加え、災害時の機能性向上のため、災害派遣ネットワーク「みんな元気になるトイレ」に参加し導入。

（導入費用）

- ・車体購入費 ： 15,906,000 円
- ・けん引車改造費： 1,147,300 円（市保有車両 2 台を改造）
- ・年間維持費 ： 約 7 万円（車検・税金）

※ 緊急防災・減災事業債を地方交付税算入率 70%で活用し、残る 30%はクラウドファンディングで調達（寄付総額 6,045,000 円）しています。

（運用実績）

- ・災害派遣 ： 令和 6 年能登半島地震（石川県七尾市・輪島市に派遣）
- ・イベント利用： 市内イベントでの展示 1 件のみ

※ けん引免許保有者（7 名/職員数 934 名）

（運用上の課題）

- ・被災地での給水手段の確保
- ・寒冷地への対応（配管凍結対策等）
- ・けん引免許取得者の運転技術維持
- ・けん引車の確保（平時は他部署使用のため）
- ・現地運用時のマニュアル整備

（トイレトレーラーに関する主な質疑応答）

Q:導入に至った経緯は

A:これまでマンホールトイレやポータブルトイレを配備していたが、災害派遣ネットワークプロジェクト「みんな元気になるトイレ」への参加により、より機能性の高いトイレの配備が実現した。

Q:トレーラーの規格や用途は

A:けん引車で移動可能、給水・汚水タンク装備で到着後すぐ使用可能、太陽光パネル設置でバッテリー電源・照明確保。使用可能回数は 1,200～1,500 回程度。災害時の派遣と平常時の屋外イベント活用を想定している。

Q:維持費は

A:年間維持費は約 7 万円（車検・税金）。使用後の整備として、市クリーンセンターのバキュームカーでし尿汲み取り、市内清掃業者での汚物タンク内清掃（約 30 万円）が必要。

Q:補助金などの活用については

A:緊急防災・減災事業債を活用（地方交付税算入率 70%）し、残り 30%はクラウドファンディングで調達（寄付総額 6,045,000 円）。

（まとめ・所感）

今回の視察を通じて箕面市は、ハード面（地域防災ステーション整備）とソフト面（住民参加型説明会）の両輪で自主防災力を底上げし、クラウドファンディングによるトイレトレーラー導入など財源面でも工夫を重ねる持続的体制を築いていることが確認できました。美濃加茂市でも、役割分担や設備整備、住民への周知・参加促進を強化し、特に若年層の参画促進策や管理体制の工夫を検討課題とする必要があると感じました。

【兵庫県三田市】

（市の概要）

- ・ 総面積：210.2 km²
- ・ 総人口：105,992 人（令和 7 年 5 月末現在）
- ・ 特 徴：大規模ニュータウン開発により人口 3 万人から 11 万人に増加、近年は人口減少と急速な高齢化が進行

（視察内容）

避難所受付の DX 化実証実験と庁舎全体の DX 化・働き方改革について

（避難所受付 DX 化実証実験について）

- ・ 目的：災害時の避難所受付業務をマイナンバーカードやスマートフォンで短時間に登録し、情報管理を効率化するとともに避難所混雑状況をリアルタイムに可視化する。
- ・ 経緯：大阪防災展示会でテレネット株式会社の「らくらく避難所くん」を知り、その導入効果を検証するため実証実験を依頼した。

（システムの概要）

「らくらく避難所くん」は、避難者のスマートフォン入力、身分証読取、事前配布 QR コード、音声入力、自治体 Web サイトアクセスの 5 つの登録方法を提供し、避難者詳細情報の一括管理（日本語・英語対応）、避難所混雑状況のリアルタイム可視化、必要物資のリストアップと自動集計、希望者向け安否情報公開、さらに備蓄品在庫・賞味期限管理（今後対応予定）を実現するシステムである。

（導入コスト）

- ・ システム基本構築費： 280 万円（税別）～
- ・ 月額費用 ： 10 万円（保守込）～
- ・ その他 ： タブレット端末等のハード費用

※ デジタル田園都市国家構想交付金が活用できる可能性がある

（実証実験の結果）

従来の手書きによる受付が数分以上を要するのに対し、QR コード利用で約 20 秒、スマートフォン入力により約 3 分程度で受付処理が完了し、混雑状況や安否情報の即時把握が可能で操作の容易性と有効性が確認された。また、実証実験に参加した市民からは、簡単に受付ができるなどの好意的な評価を受けた。一方、他システムとの比較検証や費用対効果の検討、電源確保やタブレット数など運用面に課題が残り、今回の実証実験では導入とはならなかったが、今後も検討は行なっていく。

（避難所受付 DX 化実証実験に関する主な質疑応答）

Q:避難所受付の DX 化は、従来の方法との

A:手書き受付では記入と情報管理が煩雑だったが、QR カード利用で平均 20 秒、スマートフォン入力で平均 3 分での受付が可能となった。避難所混雑状況のリアルタイム可視化も実現。

Q:実証実験を行うに至った経緯は

A:大阪の防災展示会でテレネット㈱のブースを訪問した際、避難所受付の DX システムを知り、DX 化の必要性を感じて実証実験を依頼した。

Q:特に重視していたポイントは（コストや機能）

A:市職員・住民双方にメリットがあるシステムで、特に簡便性とコストパフォーマンスの両立、運用のしやすさを重視。

Q:市民の反応は

A:市民が避難者役、受付役に分かれて実施し、受付用タブレットの操作も市民が実施。簡単な操作で受付が完了することを確認でき、スムーズな受付作業を体感できた。

Q:実証実験の評価は

A:他社システム開発の進展を踏まえ、コストパフォーマンスと最適な運用を兼ね備えたシステムの検討が必要。電力不足時のリスクもあり、紙での受付併用と訓練継続も重要。

Q:避難所および避難者の詳細情報の管理で優先度の高い情報は

A:アレルギー情報や持病・疾患、乳幼児や高齢者、障がいの有無、ペット頭数などの要配慮者に関する情報の優先度が高い。

Q:多言語対応は

A:システムは日本語・英語に対応しており、その他の言語についてはカスタマイズ対応が可能。

Q:備蓄品の在庫管理状況は

A:現在は必要物資のリストアップ・自動集計機能までで、備蓄品の在庫管理や棚卸し、賞味期限管理、アラート発行などは今後対応予定。

Q:マイナンバーカードの普及率および SNS 等の登録率は

A:マイナンバーカード交付率 96.86%、保有率 81.30%（令和 7 年 6 月末）。市の公式 LINE アカウ
ント友だち登録者 14,770 人、Facebook2,538 人、YouTube1,444 人。

Q:避難所等のインターネット回線の整備状況は

A:タブレット端末利用にはインターネット回線の検討が必要とされているため、市内全域で光回線整備済み。

Q:システム導入と保守点検費用として年度予算は

A:システム基本構築費用 280 万円（税別）～、月額費用 10 万円（保守込）～とし、別途タブレット端末等のハードコストが必要。

（庁舎全体の DX 化・働き方改革概要）

三田市では、人口減少・高齢化を背景に、持続可能な行政運営を目指し「さんだ里山スマートシティ構想」に基づいて DX を推進。リモート市役所やスマート図書館、窓口業務改革など多岐にわたる取組みを実施しています。

（DX 推進の経過）

- ・平成 30 年度 : AI 活用チャットボット、RPA 実証実験開始
- ・令和 2 年 3 月 : 三田市 ICT 推進計画策定
- ・令和 4 年 4 月 : さんだ里山スマートシティ構想策定

（重点取組）

①リモート市役所（行かなくてよい市役所）

※市民が来庁せずにオンラインで相談できる遠隔窓口サービスの実証実験を実施。

- 実施期間・場所(令和 4 年 2 月～12 月、市民センター内に専用ボックス設置)
- 連携企業・通信環境(シスコシステムズ、デンソー、NTT ドコモ／5G 回線を活用)
- 利用方法(市ホームページ・LINE 公式アカウントから予約 相談時間：30 分以内／回
書画カメラで手元書類を映写可能)

※課題と教訓

- 広報手段 : 認知はされるが、利用機会に思い出されない
- ターゲット設定 : 利用者像の精緻化が必要
- 職員負担増加 : 予約時間帯の待機業務が発生
- サービスデザイン: 利用者視点の設計強化が課題

②スマート図書館サービス

※マイナンバーカードによる来館不要の利用者登録を実現し、自動貸出機の導入で窓口業務を改革するとともに、令和 6 年から市民センターおよび郵便局での貸出・返却サービスを開始。

- 図書館職員の付加価値業務（レファレンス、アウトリーチ）への移行
- 利便性向上と持続可能な行政経営の両立

③窓口業務改革

※基本方針

- 市民にとって分かりやすく負担が少ない窓口を実現するため、ライフイベント別手続きチェックシートで必要書類や手続きの流れを一目で把握できるようにし、申請書様式を記入項目の簡素化と用語統一で負担を軽減するとともに、庁舎内の案内表示と動線を最適化して迷わず窓口にたどり着ける環境を整備。
- 職員にとって効率的で働きやすい窓口を実現するため、受付・入力・点検の三線整理で業務を明確に分担し、RPAによる入力作業自動化を推進するとともに執務室の環境を整備。
- 子育て世帯への配慮を図り、2階子どもフロアでのワンストップ対応を検討するとともに、住民異動に伴う子ども関連手続きを効率化します。

※取組内容

- 令和6年7月に職員が市民役として参加する窓口体験調査を実施して、市民目線のマインドを醸成し、9月には約50名が参加した目指す窓口像のプレゼンテーションを開催。

（職員育成・外部人材）

令和3年度には各所属にデジタル推進担当を設置し、令和4～5年度に庁内若手10名を2年間育成、令和6年度からは具体的プロジェクト推進過程での研修に切り替え、BPR基礎研修18名、窓口体験研修5名（新任職員）、データ利活用・EBPM研修10名、新任管理職・係長級マインド研修48名、サービスデザイン研修8名を実施するとともに、CIO補佐官、スマートシティアドバイザー、デジタル庁窓口BPRアドバイザー、総務省地域情報化アドバイザーなどの外部人材を活用しています。

（デジタルデバйд対策）

- ・ スマホ講座の開催（企業・団体連携）
- ・ ・ スマホサポーター養成講座（55歳以上対象）
- ・ ・ 確定申告スマホ教室（兵庫税務署連携）
- ・ ・ 障害者向けスマホ講座（令和6年～）
- ・ ・ 市内キャリアショップ情報の一元提供
- ・ ・ デジタル推進委員の周知
- ・ ・ 市内全域光回線整備・公衆Wi-Fi・kiosk端末設置

※人材育成によるスキル格差、情報提供によるアクセス格差、インフラ整備による接続格差という3つの側面からデジタルデバйд対策を総合的に推進。

(避難所受付 DX 化実証実験に関する主な質疑応答)

Q:行かなくてよい市役所（リモート市役所）の利用者が伸びない要因は

A:広報手段の難しさ（認知しても利用時に思い浮かばない）、ターゲット設定の不明確さ（スマホ使える人はどこからでも相談可能）、③業務負担への影響（職員の待機負担増）がある。サービスデザイン 12 箇条の視点が不足していた。

Q:スマート図書館サービスのコンビニ展開は

A:現在は市民センター・郵便局での貸出返却サービスを実施。その他の受取返却拠点についても今後検討中だが、利便性向上のための予算との兼ね合いで持続可能な行政経営の視点が重要。

Q:窓口業務について、子ども家庭課や子ども政策課が 2 階にあることについては

A:ベビーカーや小さな子ども連れの保護者にとって負担となる可能性がある。1 階ワンストップか、書かない窓口システム導入過程で市民目線と職員目線の両方で検討中。

Q:業務プロセスや働く環境における課題と DX 化の評価は

A:受付・入力・点検の流れの非効率性、執務室環境の問題がある。デジタル技術は変革の手段であり、常に課題を洗い出し改善する文化の醸成と仕組みの構築が重要であり、持続可能な行政経営のためにコスト削減以外の評価視点も必要。

Q:DX 化には専門的な知識を有することが求められる場合があるが、職員の育成は

A:座学研修から具体的プロジェクト推進過程での研修に変更し、外部人材（CIO 補佐官、各種アドバイザー）を積極活用。令和 6 年度は BPR 基礎研修 18 名、窓口体験研修 5 名等を実施。

Q:デジタルデバイドの対策は

A:企業・団体連携によるスマホ講座、55 歳以上対象のスマホサポーター養成講座、確定申告スマホ教室、障害者向けスマホ講座、市内キャリアショップ情報提供、デジタル推進委員周知、インフラ整備（光回線、公衆 Wi-Fi、kiosk 端末）等を実施。

(まとめ・所感)

今回の視察を通じて、三田市が持続可能な DX 推進を重視し、行政サービスの利便性向上と職員負担軽減の両立を目指している姿勢が印象的でした。避難所受付 DX 化実証実験や遠隔窓口サービスの実証実験により、DX 化の目的を明確化し、職員や市民の負担軽減や利便性向上を意識しています。特に技術導入前の業務プロセスの見直しと、サービスデザインが重要であることが改めて認識できました。