

令和7年12月19日

東松山市議会議長 藤倉 憲 様

総務常任委員会委員長 横田 正芳

令和7年度 総務常任委員会 行政視察報告書

- 1 観察日 令和7年11月4日（火）～6日（木）
2 観察地 石川県珠洲市、富山県高岡市、富山県氷見市
3 観察者 横田正芳（委員長）、安藤和俊、石川和良、
関口武雄、藤倉 憲、米山真澄
杉山正剛（市民生活部長）、浅野立弥（議会事務局）
4 項 末 以下のとおり

《石川県珠洲市》

- 1 市の概要
・人口 11,081人（令和7年4月1日現在）
・面積 247.20 km²
・一般会計予算額（令和7年度当初）105,600,000千円
・議員定数 12人

2 観察項目

- ・能登半島地震の現状と復興状況・課題について

【説明員】

珠洲市長 泉谷 満寿裕 氏
令和6年能登半島地震復旧・復興本部事務局 事務局長 濱野 良夫 氏
令和6年能登半島地震復旧・復興本部健康サポート推進室 室長 三上 豊子 氏

【事業概要】

珠洲市は、三方を海に囲まれた半島の先端に位置し、旧町村からなる10地区に大別される。また、半島の主に北側を「外浦」、南側を「内浦」と呼び、人口は南側に集中している。令和6年能登半島地震においては、「外浦」と「内浦」をつなぐ大動脈である国道249号線をはじめ、多くの道路が土砂の崩落や隆起や亀裂などにより、通行が不能となり、復旧に多くの時間がかかった。さらに同年9月に発生した奥能登豪雨により、さらなる被害が発生した。

半島の先端という地理的な条件や、従来からの過疎化・高齢化といった困難な課題の下、復旧・復興に取り組んでいる。

令和6年能登半島地震による被害の概要

○被災者（令和7年9月30日現在）

死者：181人（直接死：97人、災害関連死：84人）

重傷者：47人

軽傷者：202人

○被災家屋（令和7年9月30日現在）

被害程度	住家（棟）	非住家（棟）	合計（棟）
全壊	1,756	3,869	5,625
半壊	2,108	2,791	4,899
一部損壊	1,746	2,992	4,738
被害棟数合計	5,610	9,652	15,262

○避難所数：94か所（ピーク時・令和6年12月27日全て閉鎖）

○避難者数：7,361人（ピーク時）

奥能登豪雨による被害の概要

○被災者（令和7年5月30日現在）

死者：3人

重傷者：0人

軽傷者：9人

○被災家屋（令和7年9月30日現在）

被害程度	住家（棟）	非住家（棟）	合計（棟）
全壊	14	64	78
半壊	64	75	139
一部損壊	269	178	447
被害棟数合計	347	317	664

○避難所数：13か所（令和7年3月12日全て閉鎖）

○避難者数：82人

建設型応急仮設住宅について

他の被災自治体では、1か所に大規模に整備するケースが多かったが、珠洲市では、なるべく元の集落に近いところに整備したいとの考えから、10か所の地区ごとに整備した。

今回の行政視察では「宝立町第1団地（宝立小中学校グラウンド）」、「宝立町第2団地（見付公園）」の現地視察を行った。そのうちの「宝立町第2団地」については、建築家の坂茂氏が設計した「DLT木造仮設住宅」と呼ばれ、従来のプレハブの仮設住宅と異なり、外装・内装にも多くの木材を使用している。通常、仮設住宅は一定期間で撤去されるが、DLT仮設住宅は解体せずに使い続けられる仕様とし、公営住宅として恒久的に使用することを想定している。



宝立町第2団地（外観）



宝立町第2団地（内装）

珠洲市復興計画の策定

5つの基本方針・施策体系からなる復興計画を令和7年2月に策定した。大きな特徴として、施策に「10地区の復興プラン作成」を掲げており、市内10地区を24のエリア（旧小学校単位）に分け、エリアごとの復興方針図を作成することとしている。

被災者支援について

珠洲市特徴としての高齢化率が高いことが挙げられ、震災前（令和5年12月1日時点）で51.61%だったのが、震災後（令和7年9月1日時点）では53.68%まで上昇している。また、広域避難により人口が15%減少し、日常会話の減少などの影響により、要介護認定者数・認定率も増加傾向にあり、被災者の健康面での支援が課題となった。

そのため、「被災者見守り・相談支援事業」を社会福祉協議会による「珠洲ささえ愛センター」に委託し、見守り相談訪問や健康づくり活動、サロン活動などを実施している。そのほかにもNPO法人や弁護士会等とも連携し、関係者間で情報共有を行っている。

実際に支援を行っていく中での主な課題や重要な点として、「避難所巡回」と「在宅者への訪問」を挙げていた。「避難所巡回」では、季節の変化や家屋の修繕・解体の進捗時など、生活課題の変化するタイミングで巡回することが重要とのことだった。また「在宅者への訪問」については、『在宅だから安全である』ということではなく、高齢等の理由で避難所に行けない理由がある方が多く、また必要なものについて声をあげない傾向にあるため、個別のケースマネジメントが重要とのことであった。

【主な質疑】

- Q 発災前に策定していた防災計画や業務継続計画は有効に機能したか。
- A いずれも機能しなかった。業務継続計画については、実際に登庁できた職員が少なかったことから、今後はDXの活用など、少人数の職員での対応を考える必要がある。
- Q 復興計画に住民の意見を取り入れる取組は。
- A 地区ごとに市長も参加した意見交換会を行っている最中であり、今後、地区ごとの復興プランを策定する中で、地域の意見を反映していく。

- Q 長期の避難生活を余儀なくされる被災者へのケアは。
- A 精神科の医師による訪問を行っているほか、住民同士の交流の場としてお茶会などを開き、その際に看護師に様子を見てもらっている。
- Q 住民への情報伝達などで課題となったことや教訓は。
- A 10回以上全戸訪問したが、会えない世帯もあり、電話をしても不信感からか出てもらえなかった。平時の段階から「災害時にこの番号から電話があったら出てください」など、周知をしておけば連絡がスムーズにいったのではないかと考える。

【所感】

珠洲市の復旧・復興の取組を拝見し、半島部特有の厳しい地理条件の下で、行政と地域が一体となって被災地再建に向き合ってこられた姿勢に深い敬意を抱くものである。道路網の寸断により地域が孤立の危機に晒された事実や、高齢化の進展によって在宅者支援が一層重要となる現実は、地方都市が共通して抱える課題を改めて示すものである。仮設住宅を可能な限り元の集落に近接して整備した判断や、DLT木造仮設住宅を将来の公営住宅として活用し得る構想には、地域コミュニティを守り続けようとする搖るぎない意思が見て取れる。また、避難所巡回や在宅訪問を通じ、声なき支援ニーズを丁寧に拾い上げる体制は、珠洲市の復興の基盤を「人」に置く姿勢の現れである。今回得た知見を、単なる事例として終わらせることなく、本市の防災・福祉施策における「地域コミュニティ維持」と「ハード整備」を両輪とした計画策定の重要な指針として生かしていきたい所存である。

《富山県高岡市》

1 市の概要

- ・人口 162,155人（令和7年3月31日現在）
- ・面積 209.58 km²
- ・一般会計予算額（令和7年度当初）81,783,000千円
- ・議員定数 27人

2 観察項目

- ・DX推進方針及びデジタルサービス「どこでも市役所」について

【説明員】

市長政策部情報政策課	課長	窪田 真寿美 氏
市長政策部情報政策課	係長	野村 卓視 氏
生活環境文化部市民課	課長	布橋 みちる 氏
生活環境文化部市民課	総務係	板本 泰子 氏

【事業概要】

高岡市は、令和4年度から5年間の「高岡市DX推進方針」を定め、基本理念として「市民がゆとりと豊かさを実感できるデジタル社会の実現」を掲げて取り組んでいる。「どこ

「でも市役所」シリーズは DX 推進方針に基づく取組で、これまでには「市役所へ来る必要があった」あるいは「直に連絡する必要があった」手続きを、スマートフォンなどを通じて「いつでも」、「どこでも」手続きができるよう、時間や場所の制約を受けずに「足を運ばなくても市民サービスを受けられる市役所」を意識してスタートした取組である。様々な取組を「どこでも市役所」というキーワードでつなげることで、デジタル技術を活用した行政サービスの変化を市民に実感してもらうことを狙いとしている。

「どこでも市役所」の主なメニュー

令和 7 年 11 月 5 日時点で第 19 弾までリリースしている。

- ・地図情報サービス 「デジマップ@たかおか」

ハザードマップや観光マップなどの地図情報を、インターネットを介してデジタルで提供するサービス。各地図情報の拡大縮小や、目的地へのルート検索の機能を活用して、利用者の目的に合った、よりパーソナルな自分の好みの地図を作成することができる。

- ・保育業務支援システム Hoic (ホイック)

保護者からの欠席連絡、保育園からのお便りや行事案内などの確認がスマートフォンアプリでできるシステム。

- ・高岡市公式 LINE

新型コロナワクチン接種予約専用として利用していた市の公式 LINE を、プッシュ式での最新の情報提供を含め、必要な情報を受信・検索・行動（申請）までを完結できるよう、新たなメニューを追加し、リニューアルした。

- ・高岡市民病院の通院支援サービス 「HOPE LifeMark コンシェルジュ」

外来医療費の後払いサービス（クレジット決済）やアプリで診察待ち状況の確認や診察の順番が近づくと通知が届く。また、アプリから診察予約日の確認や予約前日に通知が届くサービスなど、患者向けの通院支援サービス。

「迷わない！待たない！窓口案内・予約サービス」について

どこでも市役所シリーズの第 18 弾として開始したサービスで、インターネットで窓口の各種手続きや福祉サービス。あわせて、窓口混雑状況の配信サービスをリニューアルし、窓口からの呼び出しが近づいた際にメールで通知を受け取れるサービス。

- ・高岡市の「書かないワンストップ窓口」の取組

段階的に 3 ステップに分けて進めており、現在は第 2 ステップとして、転入手続きのワンステップ化を行った。今後はライフイベント全般のワンストップ化を目指している。

- ・窓口利用体験調査の実施

取組の開始にあたり、窓口サービスを利用する市民の一連の行動に着目し、職員による

「窓口利用体験調査」を行った。担当課職員の視点では担当業務のみに着目しがちだが、実際に来庁者の視点に立つことで、いくつもの課に回されることに気づき、課題を知ることから始めた。把握できた課題から時間のかかる作業など、仕事の仕方の全面的な見直しを行った。

・市民課執務室の改革

従来は職員の人数に合わせた事務机を配置することが最優先となり、職員の動線が悪く、係間の連携ができていないなどの課題があった。そこで、作業ごとにライン分けをし、1線目：受付ライン、2線目：入力ライン、3線目：照合・審査ラインとして、効率の良い事務動線を確保した。また、バックヤードの空間は自席を固定しないフリーアドレスとし、今後、事務の増加など、様々な変化に対応できるようにした。

・来庁者や職員の変化

従来は、朝から晩まで常に来庁者がいる状況だったのが、取組後は1日の間で繁閑が生まれるようになった。また、閉庁時刻(午後5時15分)後も窓口が終わらない状況だったのが、夕方4時頃には待ち人数がほぼゼロになるようになった。

職員も以前は窓口業務終了後に残務整理やその他の業務を行い、連日残業により心身に悪影響があるような状況だったが、閉庁後に速やかに残務整理に取り掛かれるようになり、余裕が生まれるようになった。



混雑状況配信画面



【主な質疑】

- Q サービス提供の方式は外部委託か府内内製化か。また、両者のメリット・デメリットをどのように考えるか。

A サービスにより外部委託しているものと内製化のものがある。外部委託は質の高さや安定したサービスなどがメリットであるが、コストがかさむなどのデメリットがある。内製化については、職員のスキルアップや柔軟な対応が可能な点がメリットであるが、職員の負担の大きさなどがデメリットと考える。

Q 高齢者やIT非熟練者への支援策は。

A DXによる効率化を目指しているが、大切なのは「誰一人取り残さないこと」と考える。紙手続きとの併用やスマートフォン講座の実施などに取り組んでいる。また、「書かない窓口」では、職員が来庁者と一緒に確認しながらシステムで申請書を作成している。

Q 予約システムの設計や運用で重要な点は。

A まずは課題を洗い出すことが重要と考える。発券機をどこに置けば迷わないかなど、来庁者の視点で考えることや、職員への不安解消のため、操作説明会や訓練期間を十分に設けることなどに留意した。

Q 予約でメールアドレスを用いることに不都合などはないか。

A これまで特にない。メールアドレスあてにQRコードが送られ、当日発券機でチェックインする仕組みとなっている。メールアドレス以外の個人情報は保有せず、翌日にはメールアドレスの情報も破棄される。

【所感】

高岡市のDX推進の取組を拝見し、デジタル技術の導入そのものよりも、行政内部の意識改革こそが変革を支える基盤であることを強く実感した。市民課における動線の再構築や、職員自身が窓口利用体験を行い課題を洗い出す姿勢は、単なるシステム導入にとどまらず、業務の本質を問い合わせ直す営みであると感じた。とりわけ、「どこでも市役所」シリーズに象徴される市民目線の徹底は、行政サービスのあり方を再定義する試みであり、その背後には職員一人ひとりの意志と、市全体としての確固たる方向性が存在している。DXはしばしば技術が主役となりがちだが、高岡市の姿勢は、人を中心に据えた改革こそが成果を生むことを示していた。本市においても、デジタル化を推し進める際には、単なるシステム導入を目的化することなく、まず職員の意識変革と、「市民にとっての価値」を最優先した業務フローの再構築こそが必要であると強く再認識した。市民に寄り添う行政運営の実現に向け、本質的な議論を深めていきたい。

《富山県氷見市》

1 市の概要

- ・人口 42,167人（令和7年1月1日現在）
- ・面積 230.54km²
- ・一般会計予算額（令和7年度当初）31,533,000千円
- ・議員定数 17人

2 視察項目

・能登半島地震の被災状況と震災ロードマップについて

【説明員】

企画政策部地域振興課復興まちづくり総括担当 主査 弁田 建治 氏

企画政策部地域防災課 主任 水本 親行 氏

【事業概要】

氷見市は、令和6年能登半島地震において震度5強を観測し、市内に甚大かつ多岐にわたる被害が生じた。そうした中、ロードマップを作成し、一日も早い復旧・復興ができるよう取り組んでいる。

令和6年能登半島地震による被害の概要

- 避難所：最大35か所（令和6年1月23日正午で全て閉鎖）
- 避難者数：約6,000人（ピーク時）
- 人的被害：14人（関連死：3人、重傷：2人、中等傷：1人、軽傷：8人）
- 住家被害（棟数）

被害程度	氷見市(R7.9.22)	富山県(R7.8.22)
全壊	232	258
半壊	504	808
一部損壊	6,036	21,748
被害棟数合計	6,772	22,814

- 水道断水：市内全域約14,000世帯、全面復旧まで3週間

被害の特徴について

今回の震災では、震災前から作成していた「氷見市ゆれやすさマップ」において、ゆれやすい地域となっていた地域において、実際に大きな被害が発生した。

建物においては2000年以前に建築されたものについて、被害が大きい傾向にあった。また、道路の陥没や水道・下水道の破損も多く発生した。また、住宅地や道路等で液状化も発生した。

防災対策の見直しや強化

今回の震災を踏まえ、以下の4点について見直しや強化を図った。

- (1)情報伝達：防災行政無線が地形等により聞き取りにくいことからSNS・LINE連携やケーブルテレビと連動するようにした。
- (2)避難所の迅速な開設：緊急避難所7か所に震度5弱を感じると自動に開錠する鍵保管ボックスを設置したほか、指定避難所の開設に時間がかかったことから、ダイヤル錠付きの鍵保管ポストを設置した。
- (3)避難所の環境改善：体調管理・プライバシー確保のため、簡易パーティションの確保

のほか、空調設備や入浴施設が整っているふれあいスポーツセンター及び近隣の南部中学校を基幹的な避難所とし、大規模災害時の受け入れ施設とした。

(4) 防災士の育成：能登半島地震において、避難所運営の支援をしてもらった。今後は年25名の増員を目指す。

氷見市被災者支援・復旧復興ロードマップの策定

甚大かつ多岐にわたる被害から一日も早い復旧・復興ができるよう、取組の全体像や時間軸の「見える化」により、市民や市内事業者の安心した暮らしや事業活動に向けた取組を後押しすることを基本的な考え方でロードマップを策定した。

5つの柱として「I くらし・生活の再建」、「II 公共インフラの再構築」、「III 地域産業の再生」、「IV 情報収集・広報」、「V 地域防災力の向上」とそれぞれに対応項目を掲げている。

また、主な取組内容として、「公費解体廃棄物処理」、「宅地液状化防止対策の推進」、「災害公営住宅の建設」などを挙げ、復旧完了に向けた各年度のスケジュールと目標年度を示している。

なお、ロードマップは復旧に向けた補正予算を反映するため、毎議会終了後に更新し、ホームページに公開している。

復興まちづくりについて

市全体の震災からの再建については、方向性を検討する「復旧・まちづくり検討会議」を開催し、被災地区における課題やニーズを踏まえた取組を促進し、復旧復興の加速を目指している。

被災地区ごとの復興案については大学教授などをアドバイザーに迎え、地域住民と市職員との意見交換会やワークショップを開催している。

そのほかの取組として、多くの住宅が公費解体され空き地が点在することから、将来的な土地利用が始まるまでの間、空き地を暫定的な花畠や花壇として活用する「ひみ花プロジェクト」などに取り組んでいる。

【主な質疑】

Q 復旧を進める中で、特に困難を極めた事案は。

A 水道の復旧が第1に挙げられる。電気についてはすぐに復旧したが、水道については市内でも復旧までに時間差があった。

Q 観光業など、主要産業への復興策は。

A 商工会議所が実施する電子地域通貨「ひみPay」や商品券の発行を支援している。また、宿泊者へのキャッシュバックなどで旅行需要の回復に取り組んだ。

Q 被災直後のボランティアの状況は。

A 被災直後は水道等が復旧しておらず、宿泊もできない状況から県内のボランティアに限っていた。当初はボランティアの担い手と被災者のニーズがアンマッチする状況が続いたが、現在はニーズに合わせたボランティアの募集を行っている。

Q 液状化対策は民地も含めて住民負担はないのか。

A 民地に隣接する道路と一体的に対策を行うことを条件に住民負担は求めないこととしている。

【所感】

氷見市の能登半島地震における被災状況を伺い、震度五強の揺れがもたらした被害の広範さと深刻さを改めて認識した。特に液状化による住宅地・道路等の損傷が顕著であり、2000年以前に建築された建物で被害が大きくなった点は、防災上の重要な教訓である。また、市内全域で約14,000世帯が断水し、完全復旧まで三週間を要したこと、水・毛布といった基本物資が不足したこと、インフラの脆弱性と備蓄体制の再検証の必要性を強く示している。情報伝達においては、防災行政無線が地形により届きにくい地域があることを踏まえ、SNS、LINE、ケーブルテレビなど多重化を進めた点が印象的であった。加えて、避難所の迅速な開設に向けた鍵保管ボックスの設置、基幹避難所の機能強化、防災士の育成など、初動体制の向上に関する取り組みも進められていたが、最終的に現場を支えたのは人の力、すなわちマンパワーであったとの説明は重く受け止めるべきものである。ボランティアについては、断水と宿泊施設不足により県外の受け入れが困難であったほか、時期により地域側のニーズに対して支援が一時的に集中する場面もあったと伺った。こうした状況を踏まえ、適切な調整の仕組みや地区単位の防災計画の必要性が示されていた。全体を通じ、復旧復興ロードマップにより取組を可視化し、市民の安心につなげようとする姿勢は大いに参考となるものである。本市においても、備蓄の充実や訓練の強化はもとより、災害時における「市民への見通しの提示」や、地域防災力を支える人材育成の仕組みづくりについて、得られた教訓を具体的に政策へと反映させていく必要があると感じた。

