

令和7年度 総務市民委員会行政視察報告書

◎実施日：令和7年10月20日（月）～22日（水）

◎参加者：阿比留義顯（委員長） 鈴木 清丞（副委員長）

小川百合子 林 伸司 古川 隆史

永山 智仁 松本 寛道 上橋しほと

◎調査内容

実施日	視察先	視察項目
10月20日	岡山県 倉敷市	豪雨災害からの復興、その後の防災対策について

倉敷市は人口約47万人で、市域面積が355.63平方キロメートルの市である。

平成30年7月の豪雨により、倉敷市は甚大な被害を受けた。災害時やその後の復興事業、被災経験を踏まえた現状の防災対策などについて説明を受けた。

当時の被災状況について、大きく被災したのは市域北西部の真備地区で、約2万人の方が居住しているエリアだった。当地区を流れる複数の河川における堤防が複数箇所決壊し、真備地区全体の約3割のエリアに浸水した。住宅被害は約6,000棟で、亡くなった方は75名（災害関連死含む。）だった。

当時、住民に加えて職員の中にも被災した方が多くいて、そのような状態の中で災害対応業務に従事した職員もいたことから、そのような方へのケアも重要である点について、倉敷市は災害教訓として認識している。なお、災害対応については、他自治体からの災害派遣があり、柏市としても応援職員の派遣を実施していた。

浸水状況について、真備地区の浸水地域は、平成29年に倉敷市が作成した洪水・土砂災害ハザードマップの浸水想定区域とほぼ重なっていた。現在、市がハザードマップの普及啓発をする際、この点も併せて市民へ周知している。

避難所について、ピーク時においては市内全域で約5,500人が避難をしており、避難所設営・運営は対応に苦慮していた。

人命救助活動等においては、消防や警察、自衛隊、地域住民が総出で行い、ボートやヘリコプター等で2,350名以上の方が救出された。

浸水地区の排水については、全国から集結した国土交通省配備のポンプ車 23 台や照明車 11 台にて実施し、河川決壊後 5 日程度で浸水がほぼ解消された。

被災後の復興事業として、「まびふれあい公園」が整備された。この公園は真備地区のほぼ中央に復興のシンボルとして設計され、平常時・災害時を問わず利活用可能なものとして位置づけられている。市内にはこの他、防災備蓄倉庫や避難路、避難所付近の駐車場、河川の堤防かさ上げなど、防災のための各種ハード整備についても注力し、災害に強いまちづくりを推進している。

防災関連の取組の内、配慮が必要な方を対象とした個別避難計画の作成には特に力を入れており、市の職員が個別に訪問した上で計画作成を行った。また、地震災害を想定し、この個別訪問と併せて家具等の転倒防止事業についての説明・申請サポートなども実施している。これらの他、ソフト面での取組として、防災に関する出前講座や市内小中学生を対象とした防災教育等様々な事業を実施している。

以上のように倉敷市においては、自助・共助・公助 3 つのバランスを考慮した上で、各種取組を実施している。



◎調査内容

実施日	視察先	視察項目
10月21日	兵庫県 神戸市	行政DX事業について

神戸市は人口約150万人で、市域面積が557.02平方キロメートルの市である。

神戸市は「スマートシティ」として、様々なDX事業を通じて、課題の解決やよりよい市民サービスの実現に取り組んでいる。今回は神戸市のDX事業の中で、行政手続の電子申請化等を意味するスマート化や、生成AI活用による業務効率化などについて説明を受けた。

神戸市は市役所全体でその目的と目指すべき成果について共通認識を持つために「行財政改革方針2025」が令和2年に策定され、重点項目として行政手続スマート化を位置付けている。その中で、対象となる処理件数の内、約70%のスマート化を目標値として定めている。70%達成に向けて「優先的にスマート化する40手続」を選定しており、具体的には転出届や、幼稚園・保育園入所の現況届、原動機付自転車等登録・廃車申告などがある。

行政手続スマート化の目指す姿として、「市民が窓口に赴かなくてよい・窓口拘束時間が極めて短い・簡単かつ間違わない手続の実現」や「手続のデジタル化で、職員の処理のペーパーレス化・自動化・簡素化を実現し、処理工程等を縮減」といった形を掲げている。

スマート化方針の具体的な内容として、令和3年度以降新たに創設する手続はスマート化を原則とすることや、スマホ・パソコンを持っていない・慣れていない市民のために、最低限のアナログ手段を確保することなどが定められている。

目標達成のため、オンライン申請・審査・電子交付・カード決済等の各種機能を備えた「e-KOBE（神戸市スマート申請システム）」を導入している。本システムの特徴として、「市民にとって入力しやすく、間違えにくい画面」、「申請データ受付後の事務処理が行いやすい豊富な機能」、「職員が申請フォームを開発して市民に公開することが可能」などが挙げられる。また、本システムは定期的なバージョンアップと、それに伴う機能拡張があり、サービスの拡

大や対象手続の広がりに大きく寄与している。

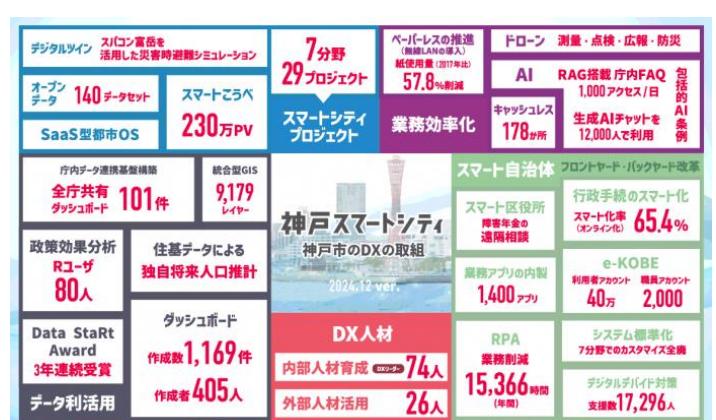
現状、スマート化率 70%については計画通り達成見込みだが、課題として、電子申請における不備差し戻しの低減や、電子申請率の向上があり、来年度に向けて取組内容を検討している。

また、生成AI活用に係る取組について、神戸市は全庁的な利用開始に向けて、生成AIの利用ガイドライン策定やAI条例の整備検討など、ルールづくりを実施している。これらルール整備においては、市民の権利・財産へのリスクを防ぐことや、効果的・効率的な市政推進などが目的として挙げられている。

試行利用を経て、生成AIの全庁利用は令和6年2月に開始されたが、AIの安全かつ積極的な活用のため、職員を対象とした研修等様々な取組を令和5年5月から実施している。

神戸市のA I活用事例としては、市民向けアンケートの作成、事業実施前のシミュレーション、庁内向けFAQシステムなど多岐に渡っているが、A Iが作成した回答を活用する際、事実確認や判断の責任は組織・職員にあることを前提としている。

現在も神戸市は多様な業務に活用するための生成AIアプリの内製・検証等を行っているが、「どの場面でどう使えばAIが役立つのか」という、実効性のある活用モデルを確立することが重要であると考えている。



◎調査内容

実施日	視察先	視察項目
10月22日	岐阜県 岐阜市	新庁舎建設について

岐阜市は人口約40万人で、市域面積が203.60平方キロメートルの市である。

岐阜市新庁舎は、「市民に親しまれ、長く使い続けることを前提とした新庁舎」を基本理念に令和3年5月に開庁。市民に開かれた庁舎、防災機能、環境機能はもとより、利便性の高い庁舎をコンセプトに建設された。

新庁舎は、もともと岐阜大学医学部の附属病院があった場所であるが、病院が移転したことにより、中心市街地に3.1ヘクタールの広大な敷地が生み出されることになり、この跡地利用を検討するための岐阜大学医学部等跡地利用検討委員会が平成16年に立ち上がった。

平成23年の東日本大震災を機に災害対応の拠点となる庁舎の重要性が改めて注目されることとなり、南海トラフ巨大地震の発生が強く危惧される地域でもあることから、高度な防災拠点機能を持った新庁舎の建設が喫緊の課題として挙げられ、議論が急速に進むこととなった。平成25年に岐阜市庁舎あり方検討委員会を設置し、庁舎建設基本計画案が策定され、平成26年に関係条例が可決され、事業が開始された。

旧庁舎は大きな6つの課題を抱えていた。①建設から54年が経過し、老朽化が進んでいたこと、②旧耐震基準の建物であり、大地震の際には損壊や損傷する恐れがあったこと、③アスベストの飛散防止措置はしているが、大規模地震の際に建物内に飛散する恐れがあったこと、④庁舎内の待合スペース・相談スペースの不足、本庁機能が5つの庁舎に分散されているなど、庁舎の狭隘・機能分散の問題、⑤一般的に求められるバリアフリー水準を充足しておらず、かつ建物の構造上、抜本的な改修が困難だったこと、⑥職員以外の第三者が執務室へ無断で入れる構造であり、セキュリティに問題があったこと、以上6点の課題があった。

事業費は、庁舎建設費関係が237.2億円。旧庁舎解体費等17.9

億。その他経費（隣接民有地・県道取得）に 20 億円。合計 275.1 億円だった。財源としては、基金 129.8 億円、補助金 8.8 億円、地方債 134.6 億円、負担金・一般財源 1.9 億円だった。

新庁舎は基礎免震構造で、地上 18 階建て、延べ面積が 3 万 9,504 平米。立体駐車場は、耐震構造で、地上 5 階建て、延べ面積 1 万 7,138 平米となっている。

新庁舎のフロア構成として、1 階から 3 階に窓口部門、4 階に議会、5 階に市長室・広報部門、6 階・7 階は危機管理部門、8 階は庁舎設備部門、9 階・10 階は財政・企画・政策部門で、11 階・12 階は内部管理部門・行政委員会、13 階から 18 階は環境都市建設部門や教育委員会などの各種事業部門を配置している。

新庁舎の防災機能として、6 階・7 階に危機管理部門を集約し、常設の災害対策本部室のほか、有事の際には自衛隊も駐留できる大会議室、防災倉庫や備蓄倉庫も配置している。1 階の市民交流スペースやレストランは帰宅困難者等の受け入れスペースとしての活用もできるなど防災庁舎としての機能が充実している。

環境面においては、太陽光・自然風・地中熱等を活用する環境配慮設備を導入することで、空調負荷や消費電力の低減に寄与している。

複数の多目的トイレの設置、プライバシーに配慮した個室相談室や窓口の配置、子供連れでも安心して相談できるキッズルームなど、市民の利便性・快適性にも配慮しており、令和 6 年度の来庁者アンケートでは「満足」、「やや満足」という方が約 8 割という結果となっている。

