

令和 8 年 8 月 20 日
(2026 年)

常任委員会行政視察報告書

委員会名	財政総務常任委員会
視察委員	委員長 竹村 博之 副委員長 乾 詮 委 員 梶川 文代、久保 直子、山根 建人、江口礼四郎、 浜川 剛、泉井 智弘
視察期間	令和 8 年 7 月 22 日（水）から 7 月 23 日（木）まで 2 日間
視察内容等	1 視察先及び調査事項 1 日目 倉敷市 豪雨災害からの復興に向けた取組について 2 日目 東広島市 DXの推進に係る取組について 2 調査の概要及び意見（倉敷市） (1) 倉敷市の主な事業概要 ア 復興計画の策定経過等 (ア) 平成 30 年 12 月 真備地区復興ビジョンを策定 (イ) 平成 31 年 3 月 同ビジョンで掲げた基本理念や基本方針、 主要な施策とともに、具体的な取組、事業期間等を具体的に 示した真備地区復興計画を策定 (ウ) 同計画期間を「復旧期」、「再生期」、「創造期」の 3 期に区分 し、各段階に応じた復興施策を計画的に推進 イ 復興に向けた具体的な取組 (ア) 避難所・仮設住宅の開設 (イ) 全国から寄せられた支援の受入れ (ウ) 災害廃棄物の処理 (エ) まちを守る治水対策 (オ) 公共土木施設等の復旧 (カ) 被災者の見守り (キ) 住まいの再建 (ク) 公共施設の復旧 (ケ) 農業の再興

	(コ) 地域企業の再興 (2) 主な質疑内容 担当者から説明の後、委員から次の質問があった。 - ア 被災経験後の総合防災訓練の実施状況 - イ 個別避難計画における運用課題 - ウ 被災経験を踏まえた備蓄物資の見直し - エ 被災時の避難所受入体制 - オ 避難所の間仕切りについて - カ 防災フェアの概要 - キ リバースモーゲージ型融資の利用率 - ク 避難所の生活環境 (3) 委員会としての所感 - ア 「平成30年7月豪雨災害」の実態は「倉敷市史上、前例のない壊滅的な被害」であり、そこからの復興の努力、教訓を直接聞く貴重な機会となった。 - イ 「誰一人取り残さない」の具体化として、真備支え合いセンターが発災後5年間運営され、被災者に絵手紙を届けることで孤立しがちな被災者の激励や、お互いさまセンターにおいて買い物や通院の支援などが行われた。いずれも高齢者や障がい者など要支援者にとって、復興を目指しながら日常生活を継続するための希望となったのではないかと感じた。 - ウ 令和7年12月に完成し、令和8年から稼働している「防災危機管理センター」で防災訓練を見学できたことは貴重な機会であった。 3 調査の概要及び意見（東広島市） (1) 東広島市の主な事業概要 - ア 東広島市DX戦略 「イノベーション創造」と「生活価値創造」の2つの理念を実現するため、取組を「行政DX」と「地域DX」の2つの体系に整理 - イ 「書かないワンストップ窓口」の取組 (ア) 4つの仕組み（システム）を導入 (イ) 市民課の物理的レイアウトの抜本的見直し (ウ) 窓口・バックヤードの人数の見直し
--	--

	(エ) 件数が多い手続・シンプルな対応のみワンストップ化 (オ) ワンストップ窓口のマニュアル化 (カ) 業務の効率化による応対時間の短縮 (キ) コンビニ交付・引越手続オンラインサービスへの誘導 (2) 主な質疑内容 担当者から説明の後、委員から次の質問があった。 ア 市民課窓口担当職員の選定基準 イ 市民課窓口担当職員の職員構成 ウ 窓口D Xの推進に係る組織体制の整備 (3) 委員会としての所感 ア 「書かないワンストップ窓口」は市民の利便性向上、待ち時間の短縮などの改善のために効果的であるが、取組を拙速に進めるのではなく、「業務」・「組織」・「空間」の抜本的見直しが不可欠であることから3年間の期間を要したことは重要であると感じた。 イ 本市では「待ち時間の短縮」を主な目的として市民課の窓口業務の民間委託を進めたが、現状は効果が小さい。東広島市では民間委託を選択せずに、現場の懸念も聞きながら丁寧に取り組んだ印象を受けた。 ウ ハード面での施設改善とともに、コンセプトである①市民満足②「スーパーマン」職員を求めない③バランスのとれたワンストップ窓口などを大切にしたら結果、市民満足度の向上につながったのではないかと感じた。
--	---