

令和2年2月7日

石巻市議会議長 木村 忠良 殿

会 派 名 公明会

代表者氏名 会長 渡辺 拓朗

## 調査報告書

調査した概要は次のとおりであります。

### 記

- 1 調査者氏名 渡辺拓朗、櫻田誠子、鈴木良広
  
- 2 調査期間 令和2年1月22日から  
令和2年1月24日まで 3日間
  
- 3 調査地  
及び調査内容 (1) 神奈川県大和市  
・ご遺族支援コーナーについて  
  
(2) 静岡県焼津市  
・ドローンを活用した災害対策について

## 4 目 的

### (1) 神奈川県大和市

- ・ご遺族支援コーナーについて

大和市では、平成 30 年 10 月に死亡に伴う各種手続きについて、必要書類や窓口などを案内する「ご遺族支援コーナー」を設置した。

死亡に伴う手続きは、健康保険や税、年金など多岐にわたり遺族の負担が少なくないため、それらを少しでも分かりやすく簡易に済ませられるように「ご遺族支援コンシェルジュ」を配置して、各種手続きの手伝いや案内をしている。

大和市の遺族支援に特化した窓口や業務内容を学ぶことにより、本市の窓口業務の参考とする。

### (2) 静岡県焼津市

- ・ドローンを活用した災害対策について

焼津市では、地震・津波・風水害などの災害が発生した際に、その状況を迅速に情報収集し、的確な対応策の検討を行うことを目的に無人航空機（ドローン）を導入している。

運用体制の強化を図るため、焼津市防災航空隊（ブルーシーガールズ）を発足させ、操縦者の育成を進め、基本的な飛行操縦のほか、山・海・川などでの災害対応を想定した訓練により技能向上を図っている。

機体は、4 K画質の動画が撮影可能なジンバルカメラを備え、映像伝送距離は最長 2 km、Youtube を介してのライブ配信が可能であることなど、情報収集・伝達能力に優れている。

焼津市の取り組みを学ぶことにより、本市の防災事業推進の参考とする。

## 5 調査概要

### (1) 神奈川県大和市

- ・ご遺族支援コーナーについて

大和市では、平成 28 年から、お一人様を対象に、エンドレスノートの推進や葬儀生前契約など終活支援事業を行っていました。

終活事業をリニューアルしたことに伴い、生前の支援だけでなく、没後の支援についてもその必要性を感じ、市長指示により平成 30 年 10 月に死亡に伴う各種手続きについて、必要書類や窓口などを案内する「ご遺族支援コーナー」を設置しました。

#### 開設までの流れ

- ・平成 30 年 6 月 死亡に伴う諸手続き等を支援するサービスを開始するよう市長指示
- ・ 7 月 関係課へ死亡に伴う手続きの調査を依頼  
関係業務の洗い出し  
先進地の視察・・・別府市 松阪市
- ・ 8 月 担当職員の雇用  
関係課との情報共有方法の策定  
情報共有・申請書フォーマットの作成  
物品等の手配
- ・ 9 月 各課への周知、窓口の設置
- ・ 10 月 ご遺族支援コーナー開設

#### 体制

- ・再任用職員 2 名（3 日/週・7.75 h/日）、非常勤職員 4 名（5 日/週・5 h/日）
- ・その他、相続に関するご相談などは、以前より設置している市民相談課の弁護士が相談にのれるよう連携を図っています。
- ・死亡に伴う手続きは、健康保険や税、年金など多岐にわたることから、遺族の負担が少なくないため、それらを少しでも分かりやすく簡易に済ませられる様「ご遺族支援コンシェルジュ」を配置して、各種手続きの手伝いや案内をしています。（予約制）
- ・予約をして頂き事前に申請が必要となる書類等、申請者の住所、氏名など打ち込み済の状態です。予約日にお渡しする事で、何度も必要な申請書への書き込みを緩和する様に対応しています。
- ・大和市の遺族支援に特化した窓口対応や業務内容を学ぶことにより、本市の窓口業務への参考とするため調査した。

\*コーナー設置の効果

死亡に伴う諸手続きについて、市役所での受付窓口が明確になった。

専任のコンシェルジュが案内する事で、遺族の負担軽減や手続き漏れの減少、手続き時間の短縮などの効果が期待できます。

\*データから見る効果

●取扱件数

問合せ(電話・窓口) : H30年10月～R1年12月 2,572件

手続き案内 : H30年10月～R1年12月 1,010件

●ご遺族支援コーナーのアンケート結果

対応の満足度について(回答数332件)

・満足 : 307件(92.5%)

・やや満足 : 11件(3.3%)

・普通 : 14件(4.2%)

やや不満、不満0件と、好評である。

大和市では、「ご遺族支援コーナー」を市民に理解して頂くため、市役所はもちろんのこと、火葬場や、包括支援センターなどに、ポスターを貼るほか、ご利用のしおりを作成し各所に置き、周知に努めています。

(2) 静岡県焼津市

- ・ドローンを活用した災害対策について

・～ドローン導入の経緯について～

平成 27 年 7 月 9 日

○大雨により、花沢地区（高草山）で土砂崩落が発生。

（全長約 20m、斜度 45 度。集落からの距離 280mの地点）

○人的および物的被害はないが、今後さらに崩落し、沢に土砂が流入した場合、集落への影響も考えられることから、市や地域役員は警戒。

平成 27 年 7 月 12 日深夜

○住宅裏の山林で土砂崩落発生との 119 番通報があり、翌朝まで 3 世帯が避難。

○朝になり、消防本部の協力により梯子車で上空より状況確認を試みたが、思うように接近できず、梯子も伸長できなかった。

→陸上より迂回調査した結果、倒木だったことが判明。



自治会長→「ドローンのようなものがあれば上空から確認できるのになあ・・・」

市長→『災害対策本部機能の強化』『災害情報の見える化』を推進。



**無人航空機 1 機（ファントム 3 プロフェッショナル）の導入を決定**

市長の掲げる『災害対策本部機能の強化』『災害情報の見える化』を推進するため・・・

○静岡県総合防災訓練を機会に導入した機動指揮車（三菱デリカ）に搭載し、常時出動可能な体制とした。



○平成 27 年 11 月 運用体制の強化を図るため、1 機（インスパイア 1）を追加配備  
→ 2 名操作が可能な大型機を導入し、安全面・機能面を強化。



○平成 28 年 3 月 体制強化を支援するため、DJ1-JAPAN 社より 1 機（ファントム 3（プロフェッショナル）の寄贈を受け、3 機体制となる。



○危機管理部（当時）に各部局の職員を加え、15 名体制の『防災航空隊（ブルーシーガールズ）』を発足。

～ドローン導入による『災害情報の見える化』～

**【狙い①】行政にとって**

視覚的に災害状況を捉えることで、迅速な被害状況の把握や、適切な応急対策の検討が速やかに行える。

## 【狙い②】住民にとって

視覚的に情報を住民に提供することで、危機意識が高まり、具体的な備えや避難行動につながる。

### ～防災航空隊の設置～

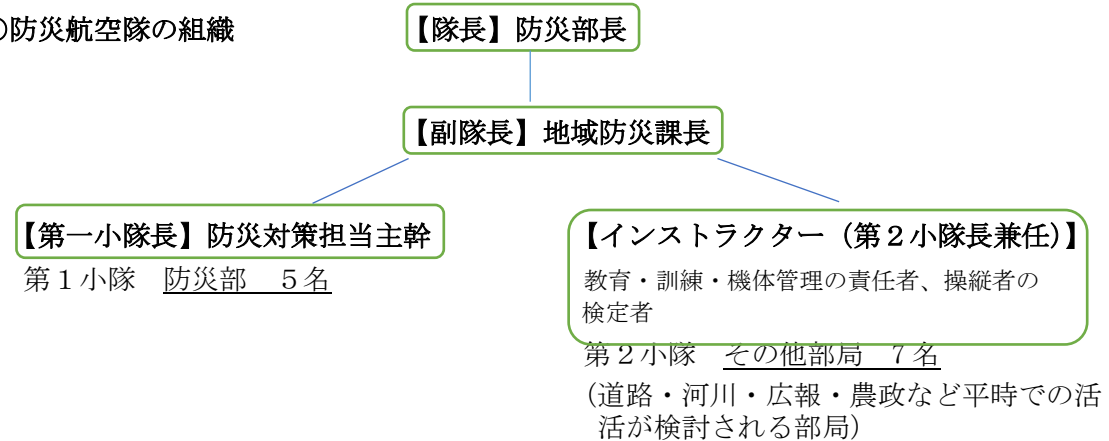
#### 隊の愛称『ブルーシーガルズ』

- ・焼津市と静岡産業大学との学官連携事業により決定したシティカラーである『焼津ブルー』と、市の鳥ゆりかもめ『シーガル』をあわせたもの。

近隣自治体でも・・・

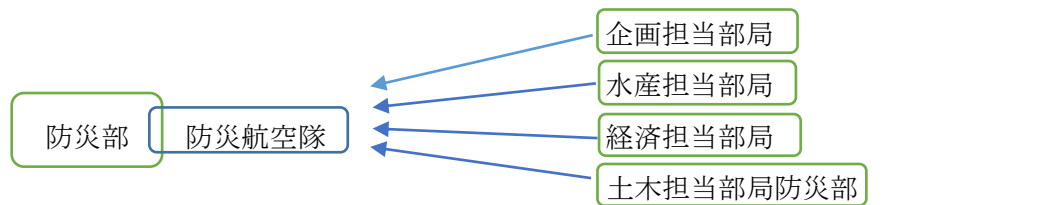
- ・藤枝市『ウィスタリアス』 市花の「藤」の英語読み
- ・島田市『島田グリーンホーネット』 「緑茶の緑と巣を守る蜂」のように市民を守る

### ○防災航空隊の組織



### ○防災航空隊の編成

- ・大規模災害発生時などでは、防災部職員以外の職員が飛行させることも想定されるため、他部局の職員を加え、複数の操縦者を育成し、体制の充実を図る。
- ・防災部の所掌事務以外で、業務に活用することも考え、活用が検討される部局の職員を加えた構成とする。



\* 広報・観光・農政・港湾・道路・河川などの担当課より選出を検討

#### 【飛行事業】

- ・火災・捜索救助・事前災害警戒・危機事案での飛行
- ・他の災害対応機関との訓練や要請に基づく飛行
- ・他部局で必要と判断された飛行への支援

#### 【飛行事業】

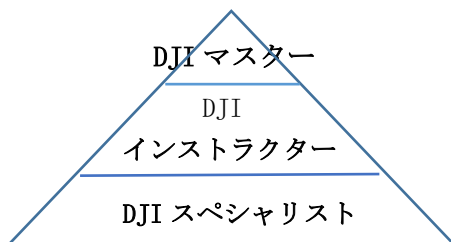
- ・通常業務上で必要と判断される飛行
- ・防災部の飛行に対する要員支援
- ・大規模災害時の飛行（災害対策本部が設置された時など）

## ～操縦士（パイロット）の育成～

- ・知能と技能を兼ね備えた操縦者を育成するため、**全国の自治体初となる講習団体**として国交省 HP に掲載される。
- ・消防防災分野を中心に行政全般へのドローンの利活用を図る。
- ・消防団員 8 名（4 つの各方面隊から 2 名選出）が 10 時間の講習を経て検定を受験。  
見事に全員合格。

※各団員の予定と訓練日が合致せず、「平成 30 年 12 月」の訓練開始から「令和元年 8 月」の検定まで約 9 か月間の時間を要した。また、「30 時間を超えた者」や「ギリギリ 10 時間に到達した者」など、技能に差が出てしまった。

## ○操縦士資格等について



### 資格取得方法

○講習団体の講習、又は独自で **10 時間の飛行訓練** を積み、講習団体が実施する検定を修了すると取得できる。

※但し、講習の受講費用と、資格を取得するために費用を取得する必要がある。

※資格を有してなくとも、ドローンを飛行させることは可能

※資格を有していると、国交省への許可承認申請の際に書類を一部省略できる。

## ～運用に関する課題について～

### 【機材面】について

#### ●製品の開発スピードが早く、サイクルが 2～3 年

⇒モデルチェンジにより飛躍的に性能がアップするが、バッテリーも含めて販売やサポートがなくなる。

#### ●バッテリー形状が異なり、機体間での共用不可

#### ●悪天候下での飛行が困難

⇒雨天飛行が可能な機体は『産業用』となり、機体・保険とも高額。

#### ●軽微な点検等を行える知識が必要

⇒機体やアプリケーションのアップデートが頻繁にある。

飛行環境に適した設定にすることが必要。

#### ●映像伝送システムの導入が必要

⇒アプリケーション上で可能であったが、条件が課されて使用が困難。

◇現在保有している機体等の維持管理徹底

◇映像伝送システムの導入・構築

## 【運用面】について

### ●操縦体制・操縦士の確立、育成時間が確保できない

⇒防災部、他部署とも操縦士が不足又はペーパードライバー状態

⇒通常業務もある中、育成（飛行訓練）の時間調整が困難

### ●人事異動

⇒操縦者の変更と繰り返される育成

### ●災害時の有人機と無人機の空域管理

⇒ニアミスや衝突を防ぐための協議・連携が必要

### ●防災以外のニーズが増加

⇒ドローンを管理する防災部局の負担が増加している

### ●日進月歩の産業であるため、情報収集が不可欠

⇒運用ルール、サポート関係、関連産業など

◇講習・検定を修了した職員のフォローアップ

◇関係機関との協議・連携

（休日要請を含めた対応、出動態勢についての消防本部との協議など）

## 6 所感及び調査による石巻市への政策提言等

### (1) 神奈川県大和市

- ・ご遺族支援コーナーについて

#### 【所感】

石巻市において、年間死亡者数は、約 2000 人。死亡届等は葬儀社などが行い葬儀まで一通り終える事が出来ますが、家族を亡くした時に、行政に、どのような手続きを行えばよいのかわからない、遺族が不安を感じる場面が多いことに加え、手続きに時間がかかりわかりにくく負担が大きいなど市民の声がありました。

大事な家族を亡くし、戸惑う中で、遺族に寄り添う行政サービスが必要ではないかと思っておりました。そのような中、全国的に遺族支援に取り組んでいる自治体が増えており、国でも推奨しています。今後大和市はじめ実施自治体を参考に、まずは、ご遺族が申請する際に、わかりやすいようなしおりの作成について急いで取り組むべきではないでしょうか。現在、申請手続き一覧はありますが、市民から、わかりづらいと指摘あるように、もっと見やすい様式で作り直すべきだと思います。また、遺族に寄り添えるような体制作りが必要であり、実施に向け努力すべきだと思います。



### 【市への政策提言等】

これから、なお一層少子高齢化が進み、更に核家族化が増え高齢世帯や高齢の単独世帯が多くなってきます。市内に、家族がいる方はまだ良いですが、家族が遠方にいらっしゃるなど様々な状況があります。葬儀を終え遠方にお帰りになる前に様々な手続きを代行して頂く時にも、遺族に寄り添う形で「遺族支援」に積極的に取り組むことで市民サービスの向上が図られ、市民の満足度も上がるのではないのでしょうか。

中には支援が必要ではない世帯もあることから、  
大和市で作成している冊子

「死亡届に伴う手続きについて」

主な手続きの種類・手続きの内容・必要なもの・手続き窓口・を区分けしてA3判を二つ折りにして見やすい一覧を早急に作成すべきと思います。

また、中表紙には、市長からのお悔やみの言葉と共に、「ご遺族支援コーナー」のご利用へのメッセージが添えてありました。そのような一つ一つの取り組みが寄り添うということではないかと思います。

今後増える一人暮らしの不安を解消するためにも、大和市作成の「これ一冊あれば一人暮らしもひと安心！」生活お役立ちガイドがあることで、相談窓口がわかる事で安心につながるものなので今後検討をすべきと思います。

## (2) 静岡県焼津市

- ・ドローンを活用した災害対策について

### 【所感】

災害の多い現代、いつ被害に見舞われてもおかしくない環境に生きているということを私たちは常に心しておく必要がある。地震・台風・大雨などその被害規模の大きさにより、道路の冠水やがけ崩れ等による寸断などの可能性も十分に予想できる。そのような時にドローンは大きな役割を果たすものとする。災害現場の被害状況の確認や、現場に取り残された人たちの状況確認、スピーカー搭載機による要救助者への呼びかけ、また水難事故などの際には被害者へ浮き輪を届けたりすることなども出来る。災害時には、あらゆる場面においてドローンの活用はその優位性を発揮できると思う。有事の際には被災状況をより早く収集することと、的確な情報の伝達が何より重要である。ドローンを活用した防災対策は、今後多くの自治体が導入を検討するものと思われる。その意味において先進的な取り組みをされている焼津市を視察できたことは大変参考になった。

### 【市への政策提言等】

所感でも申し上げたように、近年は毎年のように多くの災害に見舞われている中で、もはや「想定外」という言葉はないものと思うべきであり、その対策に向けたあらゆる準備を進めなければならない時代背景にある。その一方で、いつ来るのか分からない災害に対し、

どこまで予算を投入すべきなのかと考える一面も当然出てくるであろう。ましてや、財政面において本市は大変に厳しい現状にあり、事業の推進について取捨選択を迫られる状況にある事も十分に理解している。しかしながら私たちは今から9年ほど前に、あの未曾有の東日本大震災を経験しており、しかも本市にあっては最大の被災地となっている。あれだけの被害に見舞われた自治体として防災対策にはどこよりも先進的な取り組みが必要とも考える。今後、適正な予算配分の中での自治体運営が迫られる。事業として必要なものとそうでないもの、短期・中長期計画に分けるものと当局とも十分に議論を重ねていきたいが、今回のドローンによる防災対策の取り組みは、災害対策の大きな切り札として当局においても是非、今後研究を重ねていただきたい。

7 調査経費 187,110円

8 添付書類 別添資料のとおり

---

---

### お問い合わせ

石巻市議会事務局 議事グループ

〒986-8501 宮城県石巻市穀町14番1号

Tel : 0225-95-5080 (議会直通)

Fax : 0225-96-2274

Mail: [assesc@city.ishinomaki.lg.jp](mailto:assesc@city.ishinomaki.lg.jp)