

令和7年6月13日

柳川市議会議長 荒木 憲 様

総務常任委員会委員長 荒巻 英樹

### 総務常任委員会行政視察報告書

#### 1. 観察概要

| 項目   | 内 容   |
|------|---|
| 観察期間 | 令和7年5月13日(火)～15日(木)                                       |
| 参加議員 | 荒巻 英樹(委員長)、今村 智子(副委員長)、甲木 健太郎、<br>田中 康徳、佐々木 創主、樽見 哲也、荒木 憲 |

#### 2. 観察行程および観察項目

| 月日      | 観察先(県名)    | 観察項目            |
|---------|------------|-----------------|
| 5/13(火) | 須崎市役所(高知県) | ふるさと納税の取り組みについて |
| 5/14(水) | 大洲市役所(愛媛県) | 防災の取り組みについて     |

### 3. 観察内容詳細

#### (1) 須崎市

##### 目的

人口2万人弱の同市は、2014年度の実績はわずか200万円だったが、同市のゆるキャラしんじょう君を、後にゆるキャラグランプリ1位に導く職員が2015年度からふるさと納税も担当となり、商品開発とSNSでのしんじょう君との相乗効果で同年度は約6億円を獲得2024年度は37億円にまで飛躍しており、これまでの取り組みを学ぶ。

##### 研修概要

###### ① 業務体制

- 返礼品の内容や配送は須崎商工会議所に委託
- 申込みに関する事や返礼品の掲載・キャンセルについては民間事業者に委託

###### ② 全体の流れ

- 寄付者は都心部在住の30~50歳代の女性が多く、主にスマホで申し込み。
- 返礼品の事業者数は約110社

###### ③ ワンストップ特例申請の流れ

###### ④ 寄附実績

| 年 度      | 2008  | 2009 | 2010  | 2011  | 2012 | 2013 |
|----------|-------|------|-------|-------|------|------|
| 寄附額 (千円) | 4,341 | 225  | 1,114 | 1,658 | 377  | 425  |
| 件 数      | 27    | 7    | 5     | 12    | 13   | 14   |

| 年 度      | 2014  | 2015    | 2016    | 2017      | 2018      | 2019      |
|----------|-------|---------|---------|-----------|-----------|-----------|
| 寄附額 (千円) | 2,007 | 597,432 | 996,616 | 1,103,595 | 1,316,369 | 1,105,588 |
| 件 数      | 35    | 42,527  | 60,255  | 70,500    | 82,382    | 59,920    |

| 年 度      | 2020      | 2021      | 2022      | 2023      | 2024      |
|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 寄附額 (千円) | 2,146,201 | 1,940,420 | 2,619,778 | 3,408,927 | 3,706,379 |
| 件 数      | 143,143   | 111,043   | 174,260   | 252,425   | 257,615   |

###### ⑤ 人気の返礼品及びカテゴリー

- 藁焼きかつおタタキが圧倒的で、続いてブラックタイガー・味付けハラミ
- 1位魚介類79%、2位肉類12.5%、3位果物5.3%。

###### ⑥ リピートについて

- 寄付者の約1割がリピーターで意外と少ない。
- リピートが多い返礼品は藁焼きかつおタタキ、ブラックタイガー、味付けハラミ。

##### 主な質疑

問 ふるさと納税が急増した起点となった、ゆるキャラ「しんじょう君」による情報発信プ

プロジェクトの現状は。

答 県外でのイベントPR活動、須崎市で行っているご当地キャラ祭でのPR、各種SNSでの発信PRなどが主な活動になります。

問 周知方法（各地のイベントにしんじょう君と回る）とSNS発信の他にとりくまれていることは。

答 現在、対外的な周知方法は質問にあげて頂いた2点です。須崎市からの発信ではありませんが、昨年はふるさとチョイス、ふるなび、ANAのメルマガやキャンペーンに取り上げて頂いたことは寄附の増加に繋がりました。

問 次年度以降にリピートして頂けるためのアフターフォローは何かされていますか。

答 お礼品にチラシを同封したり、メルマガを送ったりはしていますが、効果的な方法を実施できていないのが現状です。寄附者への寄附の使い道や実績等の報告等は課題を感じているところです。

問 お礼品の内容・配送の窓口は須崎商工会議所になっていますが、同所の役割は。

また、一人当たりの平均寄附額及び最も多い金額帯は。

答 お礼品の配送管理及び支払いについて委託をしており、配送と商品内容に係る問い合わせについての対応もしていただいている。平均寄附単価は14,387円で、最も多い価格帯は1~2万円になります。

問 寄附者のニーズを把握する方法は。

答 市場調査については、委託先の（株）パンクチュアルにお願いしており、各ポータルサイトや全国の営業所等のデータをもとに分析をしてもらっています。また、県内8自治体で情報交換等を行っています。

問 出品したい商品の開発依頼については

答 市場調査を踏まえた新規お礼品の開発については、市の規模から事業者数にも限りがあるところですが、（株）パンクチュアルに既存の新規事業者に対してアプローチを行ってもらっています。

問 ポータルサイトの手数料増への対策は。

答 配送業者の一本化や寄附額の引き上げを行っております。寄附額については、各商品ごとに経費計算を行い決定をしています。また、総務省から同封する文書に含まれるシステムプロモーション分の案分が可能との通達もあってますので、その点を経費対策としています。

所感

・人気の返礼品は藁焼きかつおタタキで意外とシンプルでした。

- ・ブラックタイガーの加工場は市の担当者がお願いして事業者が新規に建設されていました。
- ・返礼品の上位リストを見ても須崎市限定の特産品ではなく、高知県内の他の自治体でも可能な品がほとんどでした。
- ・自治体担当者の熱意とやる気に大きく左右される事業であると感じました。



・須崎市役所



・須崎市役所 議場

## (2) 大洲市

### 目的

本市は平成 24 年の九州北部豪雨で大きな被害を受けたが、平成 30 年豪雨災害にて死者 5 名、4000 棟を超える浸水・損害被害が発生した同市にて豪雨災害の状況、災害・避難カードの取り組み、自主防災組織、防災士の育成について学ぶ。

### 研修概要

#### ① 平成 30 年 7 月豪雨災害の状況について

##### 大洲市の被害状況

- 1) 死者 5 名
- 2) 孤立集落 4 か所 51 世帯
- 3) 浸水面積約 1,372ha
- 4) 被害 4,000 を超える浸水・損壊被害が発生

|       |           |             |            |
|-------|-----------|-------------|------------|
| 住家    | 全壊 395 棟  | 大規模半壊 523 棟 | 半壊 1,141 棟 |
|       | 一部破損 16 棟 | 床上浸水 22 棟   | 床下浸水 789 棟 |
| 非住家   | 損壊 7 棟    | 浸水 1,64 棟   |            |
| 被災事業所 | 1,037 事業所 |             |            |

- 5) 避難所 44 箇所で 1,121 世帯・1,469 人
- 6) 水道 9,760 世帯、21,932 人のエリアが断水

## 7) 道路河川被害

- |      |                                    |
|------|------------------------------------|
| 市道   | ・全面通行止め 104 箇所、片側通行 4 箇所、幅員減少 5 箇所 |
| 国道   | ・路面陥没通行止め 1 箇所                     |
| 橋梁   | ・流出 1 橋、損壊 1 橋                     |
| 河川災害 | 24 件                               |
| 道路災害 | 145 件                              |

## 8) 農林水産業被害

|         |        |        |          |
|---------|--------|--------|----------|
| 農地      | 161 箇所 | 農業用施設  | 126 箇所   |
| 林道      | 33 箇所  | 漁港施設   | 3 箇所     |
| 治山、地すべり | 13 箇所  | 農地冠水面積 | 748.37ha |

### ② 支援等について

- ・ボランティア 延べ 8,368 人※最大 1,156 人(7月 15 日)
- ・災害義援金 2,015 件、153,513,919 円
- ・ふるさと納税 3,820 件、71,790,896 円

### ③ 災害・避難カードの取り組みについて

- ・自然災害による被害の軽減のためには、住民自身による適時適切な避難が極めて重要。
- ・避難すべき場所などをあらかじめ認識しておくための仕組みとして「災害・避難カード」の作成を推進。
- ・平成 28 年度、三善地区にて内閣府事業の「災害・避難カード事業」に申し込み、モデル地区として同事業を実施。

その後、自分たちが考え、作成した「災害・避難カード」を地域内全てに浸透させるため、三善地区内全ての区でワークショップを開催し、「災害・避難カード」がどのようなものであるか、その使用方法等を説明し、また、表面にある「気にかける人」の欄を、そのワークショップの中で記入してもらい、「顔の見える関係」の構築に努める。→自助を促す共助の取り組み

このような取り組みの結果、平成 30 年 7 月豪雨災害にて三善地区は浸水面積 102ha 、床上浸水 58 棟、床下浸水 29 棟であったが人的被害は免れた。

- ・平成 31 年度から令和 4 年度にかけて、「災害・避難カード事業費補助金」の制度を創設し、事業に係る費用について 100 万円を上限にその 10 分の 9 以内の額を助成。市内 30 地区中 23 地区が作成済み。

### ④ 自主防災組織について

- ・平成 8 年に初めて平地区で自主防災組織が結成され、市と消防が連携し、市全域での組織結成を呼び掛ける。現在、市内 30 地区それぞれに自主防災組織等を組織。
- ・平常時には防災知識の普及や啓発、地域内の安全や設備の点検、防災訓練の実施、避難行動要支援者への配慮などを行う。

- ・災害発生時は情報を収集し住民への伝達、初期消火活動、被災者の救出や避難誘導、避難所の管理・運営などを行う。
- ・「地区防災計画」を策定し、効果的な防災活動を行うことができるよう、平常時から対策を進め、災害時にはどのように活動するかなど、被害の拡大を防ぐための役割や行動基準を予め定めておく。各地区の自主防災組織が主体となって策定しており、令和7年3月末時点で市内30地区中28地区で策定済み。

#### ⑤ 防災士の育成について

- ・令和6年10月末時点で、愛媛県の防災士は24,835人で全国1位。人口10万人あたりでも1,861人と全国1位。大洲市でも670人が登録。
- ・防災士の育成・養成のため、毎年県と共同で防災士養成講座を開催し、費用については市が全額負担。(毎年40人分を予算化)  
毎年、資格取得者を対象に市独自で「防災士スキルアップ研修」を実施。
- ・令和3年度に市内の防災士が集まり「大洲防災士会」が結成され、災害時に率先して活動できる組織体制を構築。避難所において必要な備蓄品目の選定など、様々な面で意見を伺い連携している。  
令和6年度から大洲防災士会の活動に対して助成(30,000)円を行う。

#### ⑥ 平成30年7月豪雨災害後の取り組みについて

- 1) 情報発信の多重化
  - ・正しい情報を速やかに発信することが重要。
  - ・避難情報等が確実に住民に届くよう、様々な手段で情報を発信。
- 2) 「個別避難計画」作成の推進
  - ・高齢者や障がい者等の災害弱者の方々の、一人一人の避難方法を事前に決めておくもの
  - ・要支援者名簿を活用した避難支援を、より実効性のあるものとするために作成。
- 3) 胴川流域(水防災)タイムラインの活用
  - ・水災害による肱川流域住民の人的被害ゼロを目指し、「肱川流域関係機関とともに、「肱川流域(水防災)タイムライン」を策定。
  - ・平時にはタイムライン策定部会の開催や訓練を、災害発生時には危機感共有会議を開催し、作成したタイムラインを確認するとともに、あらゆる情報を共有し、災害対策を行っている。
- 4) 胴川河川激甚災害対策特別緊急事業
  - ・平成30年7月豪雨を越水させないことを目標に、「肱川河川激甚災害対策特別緊急事業」にて、国と県が堤防整備、暫定堤防の嵩上げなどの対策を実施。
  - ・同事業が令和6年6月に完了したことから、外水による浸水安全が向上。
- 5) その他の取り組み
  - ・市の備蓄を15,000食・ℓから30,000食・ℓへ引き上げ、大規模災害時に避難者が生命を維持し、生活していくための備蓄物資の整備を推進。

- ・大規模災害発生時における避難所等のトイレ対策として、迅速に使用が開始でき、衛生面と快適性を確保した自走式のトイレカー1台を配備。また、令和7年度には大型トイレカー（3.5トン）を購入予定。
- ・地震発生時の家具の転倒、窓ガラスの飛散等による被害発生を防ぎ、住宅の安全性の向上を図るため、住宅への家具の転倒防止器具及びガラスの飛散防止フィルム、地震ブレーカーの購入及び設置に要する費用に対し補助を開始。
- ・大規模災害時での物資の運搬、避難者の搬送等を想定し、「一般財団法人・国際災害対策支援機構」と包括連携協定を締結し、民間ヘリコプターの活用について飛行ルートや離着陸場の検討を始めるなど実証実験を実施。

#### 主な質疑

問 三善地区での災害・避難カードの取り組みについて

答 昔から水害の多い地域で住民の防災意識が高く、自主防災組織の立ち上げも早くから取り組むことができました。そのような中、「災害・避難カード」の存在を知り、平成28年度から導入に取り組みました。カードの作成には地域住民のみなさんが地区ごとのグループに分かれてワークショップを開催し、意見を交えながら時間をかけて自らの手で作り上げることで、当事者意識を高めることや、より正確な危険箇所の共有に成功しました。リーフレット版には「気にかける人」の欄を設け、被災時の要支援者を把握し「顔の見える関係」の構築にも努めました。図らずも作成・配布が完了した翌年に平成30年7月豪雨による大水害が発生しましたが、住民みんなが協力しながら安全に避難することができました。

問 柳沢地区での地域防災のためのドローンの活用について

答 ドローンの購入は平成30年7月豪雨が契機。柳沢地区では土砂災害により道路が寸断され孤立状態になり、どこがどうなっているかも分かりませんでした。今後、いつあのような災害が発生するか分からないので思いついたのがドローンの導入。ドローンにはカメラが搭載されているため、上空から地区を一望する画像が送られてきます。気になるが危険で近づけないような場所にも接近し撮影することができます。これを活用すれば、過疎高齢化が進むこの地区でも自主防災活動が活性化できるのではないかと考えました。山間部で面積が広く、急傾斜地崩壊危険箇所が多い地域。崩壊危険箇所を住民のみなさんに説明する場合、地図だけではいまひとつ実感がわかない人もいます。そこでドローンで撮影した映像や画像を利用すれば理解度も深まるはずだと考えています。また、防災面だけではなく、柳沢の景色をドローンで撮影し、今までとは違う視点の画像や動画をつくることで、地域おこしにも活用できないかと考えており、地域の新しい力として活躍を期待しています。

問 大川地区での非常食の備蓄状況について

答 大川地区は肱川を挟んで両側に地域が広がっています。連絡所には市からの備蓄食料があるものの、災害時には道路や橋が使えなくなり、食料を受け取りに行くのが困難になる地域が出てくるのではとの懸念が以前からありました。そこで集会所にも食料を分散させようと考え、まず地区を7つのゾーンに分け、そのゾーンの中で土砂崩れなどに巻き込まれる危険性の少ない集会所を選別して保管先としました。備蓄食料は段階的に増やし、最終的には全体

で1,350食（150人×3食×3日分）を確保していく予定です。

### 所感

- ・大洲市は過去の災害から、「住民自身による適時適切な対応」が重要であることを学ばれ、その後は行政と住民が連携しながら地域力を生かした安全安心なまちづくりに取り組まれていると感じました。
- ・南海トラフ地震防災対策推進指定地域であり、防災に対する意識の高さを感じました。



・大洲市役所 議場



・自走式のトイレカー