

防災安全対策特別委員会 行政視察報告書

1 日程

令和7年10月29日（水）～30日（木）

2 視察先及び視察項目

	視察先	視察項目
1	岩手県陸前高田市	A I 自動電話システムによる双方向情報伝達体制の概要と運用状況等について
2	陸上自衛隊 多賀城駐屯地 (宮城県多賀城市)	自衛隊におけるFAST FORCEの運用状況、概要等について

3 視察委員

- 委員長 犬伏秀一 つばさ大田区議団
- 副委員長 柿島耕平 自由民主党大田区議団・無所属の会
- 委員 高瀬三徳 自由民主党大田区議団・無所属の会
押見隆太 自由民主党大田区議団・無所属の会
田村英樹 大田区議会公明党
末安広明 大田区議会公明党
清水菊美 日本共産党大田区議団
杉山かずのり 大田子ども防災会
佐藤なおみ 大田区議会 都民ファーストの会・国民民主党
小川あづさ 立憲民主党大田区議団

4 観察報告

項目ごとに各会派の観察報告を記載。

(1) 岩手県陸前高田市

◆観察項目

A I 自動電話システムによる双方向情報伝達体制の概要と運用状況等について

(自由民主党大田区議団・無所属の会)

陸前高田市では、災害時の情報伝達と安否確認を目的に、A I 自動電話システム「シン・オートコール」を導入している。従来の防災行政無線は整備費が高額なうえ聞き取りにくいという課題があり、S N S やメールを十分に活用できない高齢者など、いわゆる「災害情報弱者」への情報伝達手段の確保が喫緊の課題となっていた。これを背景に、電話という最も身近な手段を基盤にした仕組みとして本システムが開発された。

システムは、一斉自動発信機能とA I 音声認識技術を組み合わせ、住民の応答を自動で文字化・集約することにより、職員の負担を大幅に軽減する。登録住民の発話内容に危険なキーワードが含まれる場合は自動で抽出され、迅速な対応につなげることが可能である。高齢化率が高い地区での実証実験を経て令和5年に本格運用を開始し、現在は65歳以上の高齢者や災害警戒区域内の住民を中心に登録が進められている。応答率は約93%に達し、従来の通信手段と比べ極めて高い実効性が示された。

初期費用は数百万円程度と比較的低コストで、防災無線更新費（約6億円）に比べて費用対効果に優れる。また、平時にも職員参集や避難訓練連絡などに活用できる「フェーズフリー」な設計となっており、今後は多言語対応や避難所情報集約機能などの拡張を予定している。さらに、同市は令和6年11月、NTT DXパートナーおよび東京大学と共に創協定を締結し、より高度なA I 分析や地域連携強化を見据えたシステム改良を進めている。

本システムは、確実性と双方向性を兼ね備えた先進的な防災情報伝達モデルであり、高齢者を中心とした住民への情報到達手段として有効性が高い。大田区においても、災害時の安否確認や地域の見守り体制を強化する上で、導入を検討する価値があると感じられた。



(大田区議会公明党)

全国的に災害が頻発化・激甚化する中、自治体が避難情報を迅速かつ適切に住民に届けることは、特に重要な責務となる。

本区を含め多くの自治体では情報伝達の手段として、防災行政無線やSNSを活用するケースが多く見られる。しかし、いずれも情報弱者が生まれてしまう状況に対し、どのようにこうした方々へも的確に情報を届けていくか、そこを突き詰めて考え、企業とも連携し、新たなシステムの開発にまで結びつけた事例であり、その概要を学ばせて頂いた。



シン・オートコールというシステムで、従来あった自動音声で電話するオートコール機能にAIを組み合わせることで、双方向の情報伝達を可能としたものである。予め登録された連絡先に、自動音声で電話をかけ、AIを活用した音声認識により、避難状況や安否情報等の返答を文字化して集約するというものである。低成本で導入でき、平時においても、高齢者の見守りや職員間の情報連携など幅広く応用した活用も可能となることからメリットは非常に高く、本区でも導入に向けた検討を図っていくべきと強く感じた。

本システムの開発に携わった本人が、今回説明を頂いた市防災局の局長であり、大学の研究者で教鞭もとる防災の専門家でもある。市で東日本大震災での避難行動に関する研究を進めていた折、市長に請われて防災課の職員となった経緯があり、以来12年もの間、防災局の業務に従事してきたそうである。印象的なお話があった。「あえてゴールを決めない。次の課題、次の課題と、決してここまでやつたら終わりという線引きはしない」と。今もなお、進化を続けており、その熱意に感服するところである。

防災などの専門性が求められる分野においては、行政の2~3年で人事異動を行う流れは適していないのではないかと強く感じる。熱意があり、専門性を備えた人材に、腰を据えて職務に当たってもらうことが重要ではないか。そのように強く感じる機会となった。

(つばさ大田区議団)

10月29日、大田区議会防災安全対策特別委員会として陸前高田市役所を訪れ、AIを活用した音声型安否確認システム「シン・オートコール」について視察を行った。本システムは、東京大学大学院での研究成果を基にNTT DXパートナーが商品化したものであり、開発の背景には防災無線の更新費用の高騰や音声の聞き取りづらさといった課題があった。防災局長によ



れば、「誰もが使える電話で安否確認を行う」という発想が出発点であったという。

また、AIによる音声認識の課題であった方言対応についても学習が進み、現在では90%以上の方言の認識が可能となり、住民誰もが使いやすい仕組みが実現している。さらに、東京大学・NTT DXパートナーズ・陸前高田市の三者は連携協定を結び、継続的な機能向上にも取り組んでいる。導入費用は約300万～400万円と比較的抑えられており、本区における災害時の安否確認体制強化に向け、導入を検討する価値は高いと考えられる。

(日本共産党大田区議団)

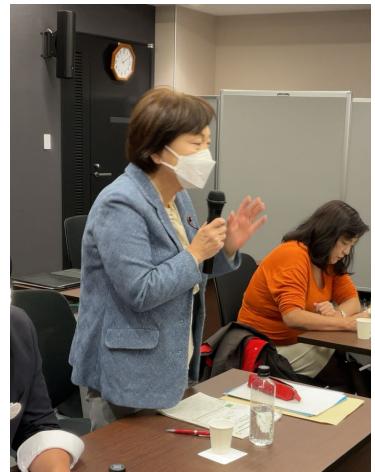
全国初導入となる安否確認の1つとなるAIを活用した音声型安否確認システム「シン・オートコール」の開発について、開発者の陸前高田市防災局長から直接説明を受けた。

自動架電オートコールはAIを活用して音声認識により安否確認と避難状況を文字化して集約するシステムである。このシステムによって職員体制の省力化が実現し、コストの低廉化も実現できたとのことである。人によって声の質は異なり、方言もあり、地域名も独特だが、AIが正確に読み取ることができるとの説明にAIの進化を痛感した。「安全に避難させることができるのか」の質問に対して、このシステムは役所だけでなく消防、警察等にも共有されて各々が対策を立てることになっているとのことできすぎである。

質問をしたが、このシステムに住民が登録することについて、丁寧な対応が求められ、職員の手間が最もかかるのではないかと思われた。

また、システムの開発の背景の一つである「防災無線で情報が届かない」という問題については、私も常に地域の皆さんから苦情があり、近年の大雨や台風の際は全く聞こえず、高層建物が増え反射して聞き取れないなど、改善策が求められていた。コストも問題である。その点でも「シン・オートコール」を大田区でも導入することの意義は大きいと思われる。

避難に関する情報を迅速かつ適切に住民に伝達する責務を果たすため、新たなシステムが求められている。災害時要支援者への避難計画の策定もなかなか計画どおりに進んでいない中、今回視察した陸前高田市のシステムは大変参考になった。対応してくださった防災局長に感謝する。



(立憲民主党大田区議団)

陸前高田市は、東日本大震災の際、大きな被害を受けました。地震後の陸前高田市の様子を見たわけではないですが、今見えているこの綺麗な海岸線を津波が襲ったのかと、あらためてその静かな海を市役所の最上階から眺めました。

大きな被害の教訓から、陸前高田市は防災に力を入れており、防災無線が山間部や大雨のときなどに聞こえないや自分に関係ある情報かわからない、という不便に対応して、いちはやくA I自動電話システム、シン・オートコールを採用し、運用しているお話を伺いました。

これは自宅にすでにある電話機を使用するもので、改めて高価な機器を用意して各戸に配る予算も不要である上、防災だけでなく、特殊詐欺被害への対策や高齢者の見守りにまで活用することができるそうです。

ネットに苦手意識のある高齢者も、電話であれば使い慣れているので、難なくすぐに対応でき、初動対策が大変重要である災害において、非常に考えられた仕組みであると思います。

予算もかからず、これだけ役に立つシステムならば、すぐにでも大田区でも採用を検討していただきたいと思いながら陸前高田をあとにしました。

(大田区議会 都民ファーストの会・国民民主党)

万が一の時、現在、非常事態の際に使われているものとして防災行政無線がありますがほとんどの方に聞こえていないのが現状です。確認するための手段として防災行政無線音声ガイドサービスなどもありますが、多くの方が一斉にかけた場合電話が繋がらないなどの問題があり、一刻を争う災害の場合、逃げ遅れてしまう可能性を考えられます。

今回の視察はそのような問題点を解消する、とても興味深い内容でした。

「シン・オートコール」は、コンピューターが住民に一斉自動架電し、災害時の情報伝達、住民の避難サポートをする中で、更に、コンピューターに問い合わせ、一方的なガイダンスではないのでスムーズな避難に繋がります。

災害の際、高齢者や障がいのある方は、特に避難に時間がかかるってしまいますので迅速な伝達、対応が必要な事からも高い必要性を感じました。

また、言語の違いから外国人への情報伝達の仕方にも対応が必要となります、シン・オートコールは24か国の言語に対応しており多国籍の方々が住む大田区でも活躍が期待できます。

複数同時に発信し、相手が出るまでかけ続け、人手がなくてもできるこのシステムは平時にも高齢者見守り機能として、高齢者、1人暮らしの方のサポートになります。

シン・オートコールは、今後、各地域での活用も見込まれると感じますが人口が多い大田区としても必要な取り組みであり、早急に取り入れていくべきです。

(大田子ども防災会)

陸前高田市では、災害発生時の情報伝達の確実性向上と安否確認業務の迅速化を目的として、NTT東日本と共同開発した「A I自動電話システム（シン・オートコール）」を運用している。本システムは、避難指示などの防災情報を登録された住民の固定電話・携帯電話へ自動音声で一斉配信するとともに、住民が音声で回答した内容をAIが自動で文字化・整理し、一覧化する仕組みである。これにより、従来の防災行政無線やSNSではカバーしきれなかった高齢者や通信弱者にも確実に情報を届け、同時に住民側の状況を把握できる“双方向型”的情報伝達体制を構築している点が特徴である。



対象は、災害警戒区域の高齢者等、または災害時に孤立リスクの高い地域の住民を中心に、市が申請に基づき登録している。実際の運用では、避難情報発令時や防災訓練において、一斉架電による迅速な情報伝達と、回答内容に応じた優先度判断（けが・救助要請等）が可能となり、職員のマンパワー削減と初動対応の高度化に大きく寄与している。

本取り組みは、防災分野では全国初のAI活用モデルとして評価されており、2023年の防災訓練から本格運用されている。大田区においても、災害時の情報伝達の多層化、高齢者支援、安否確認の効率化という観点から、導入の可能性を検討する価値が高いと考える。



(2) 陸上自衛隊多賀城駐屯地（宮城県多賀城市）

◆視察項目

自衛隊における FAST FORCE の運用状況、概要等について

（自由民主党大田区議団・無所属の会）

本委員会は、東日本大震災における陸上自衛隊の対応および災害派遣部隊「FAST FORCE（初動対応部隊）」の運用体制について調査するため多賀城駐屯地を訪問し、広報課をはじめ複数の担当者より、震災当時の活動記録と現在の初動体制に関する詳細な説明を受けた。

まず、震災発生時の映像資料を通じ、津波が駐屯地に到達し、車両が水没する中で救助活動を続けた隊員の姿が紹介された。自らの家族の安否が不明な中でも職務を全うした隊員の献身的な行動は極めて印象的であり、災害対応における使命感と組織力の重要性を再認識させられた。

その後、担当者より FAST FORCE の概要説明が行われた。発災直後、約 1 時間以内に出動準備が完了し、現地の偵察・情報収集・通信確保を担う先遣部隊として活動することが説明された。警察・消防・行政機関との連携のもと、人命救助、道路啓開、物資輸送などを行う体制が整備されている。また、地上偵察オートバイ、無線中継車両、ドローン、映像伝送装置など、初動対応に特化した資機材も紹介された。

訓練体制については、事前告知を行わない「ブラインド訓練」により実践的な即応力を維持していることが強調された。加えて、東日本大震災をはじめ、台風 19 号、鳥インフルエンザ対応など多様な災害派遣の実績が紹介された。

また、災害発生時の連絡調整を担う「リエゾン（連絡員）」の派遣と、自治体側の受け入れ体制整備の重要性が強調され、平時からの情報共有や顔の見える関係構築が、迅速かつ的確な支援活動につながるとの見解が示された。

本視察を通じ、陸上自衛隊の即応力と統制力の高さ、そして自治体との連携体制の重要性を改めて認識した。今後、大田区としても、自衛隊との協力体制の強化やリエゾン受け入れ体制の整備を進めることで、災害対応力の一層の向上を図る必要があると考える。



(大田区議会公明党)

未曾有の被害をもたらした 2011 年東日本大震災から 14 年が経ち、改めて大田区における防災対策の重要性と人命救助に関わる様々な取組みを学ぶべく、震災当時、実際に津波被害に遭遇しながらも決死の覚悟で人命救助・復旧支援に携わられた自衛隊多賀城駐屯地に常駐する自衛官の活動について、また、この大震災を契機に制度化された FAST FORCE の取組みについてお話を伺った。

地震発生を受け、初動体制として情報収集車の展開と、災害救助車両の配備が整った直後、1 km 先の海岸から津波が押し寄せ、大半の機動力を失ってしまった中、改めて体制を整え被災地での人命救助活動を展開した。水面下にある鉄くずや木材などに足を取られながらも、人命救助は夜通し続けられた。亡くなった幼いこどもを我が子に照らし、辛い心境を語る隊員に胸を打たれた。

政府は 2013 年、東日本大震災の教訓を踏まえて災害の初動対処に当たる自衛隊の部隊を「FAST FORCE」と命名。これは、防衛大臣などの命令がないと派遣出動できない自衛隊だが、人命救助のために独自に初動を開始する部隊となる。

主たる任務と活動については、「情報収集と伝達」「自主派遣」を目的とし、突発的な災害に際し暇がない時は、部隊長の判断で発災から 1 時間で出動準備を完了する。

平時から、担任隊の部隊長もしくは隊員がリエゾンオフィサーの任を受け行政区へ合流し、様々な災害対応について協議・協力を重ねる。

災害発災時は、独自の判断で被害の情報収集を展開するが、その情報はどのようなタイミングで県や市に共有されるかを伺うと、平時から対応しているリエゾンオフィサーが、災害対策本部会議で情報提供するとともに、緊急の場合はあらゆる手段を用いて情報提供を行うとのこと。

大規模自然災害への備えとして、あらゆる機関との連携が重要であることを改めて学ぶことが出来た。



(つばさ大田区議団)

10 月 30 日、陸上自衛隊多賀城駐屯地を訪れ、「自衛隊における FAST FORCE の運用状況および概要」について視察を行った。駐屯地では実際に使用している車両の展示や、軽装甲機動車（LAV）への体験搭乗による駐屯地内周遊、さらに部隊食の体験喫食など、ご丁寧な対応を受けた。また、東日本大震災当時の駐屯地の被災状況や災害派遣の実態を記録した映像も視聴し、その壮絶さに参加議員の多くが涙を流す



場面があった。

FAST FORCE については、発災後 1 時間以内に出動し、被災地の情報収集や人命救助を担う初動対処部隊であり、全国の部隊が常時この体制を維持しているとの説明を受けた。事前に準備した 12 項目の質問にも丁寧かつ的確に回答していただき、極めて実り多い視察となった。今回の訪問を通じ、自衛隊の迅速な対応力と強い使命感を改めて実感するとともに、大田区としても担当部隊である第一連隊との連携をより一層深め、災害時の初動体制強化を図る必要性を痛感した。

(日本共産党大田区議団)

まず初めに 3・11 東日本大震災における自衛隊活動の動画をみた。想像をはるかに超えた津波被害で駐屯地が水没し、緊急車両も使えない中での活動は言語に絶するものだった。まさに命がけで市民の救出にあたってくれた。すべてが感動だったが、中でも極寒で睡眠もとれない中、食料はわずかな乾パンのみであったこと。わが子と同年代の子どもの亡骸をみつけた時やご遺体となっていても家族に感謝されたことを涙ながらに語る隊員、駐屯地に近隣の住民が避難してきた際「どんどん入れろ」とちゅうちょなく避難民を受け入れた責任者の声などは忘れられない。

近年の災害は複雑化・激甚化しており、過去の事例が通用しない場合もありえる。質問事項にもあったが、自衛隊の主たる責務は「情報の伝達」である。地方自治体・警察・消防・民間事業者等々との連携体制や応援協定により、常日頃から「見える関係」を作り平素からの準備がなされているとのことであった。専用の装備や資材の点検や訓練も定期的に実施されており、さらに「ブラインド訓練」については、突然、早朝に指令が発せられるとのことだが、普通の暮らしでは考えられない厳しい訓練であると驚いた。リエゾンオフィサーという任務についても説明を受けたが、住民のニーズに応えるような体制があることは重要だと思う。

多賀城市地域防災計画には、陸上自衛隊第 22 即応機動連隊との災害時における業務大綱が示され、防災訓練等で連携を深められているとのことであった。

国の安保法制が自衛隊の海外派兵を可としている中、災害時に国民のために活動し訓練を重ねている自衛隊員を守ることこそ國の責任であることを強く感じた視察であった。対応していただいた駐屯地の皆さん、視察の準備に尽力いただいた委員長に感謝する。

(立憲民主党大田区議団)

2 日目は陸上自衛隊多賀城駐屯地をお訪ねしました。

この歳になって自衛隊駐屯地内部に入るなど、初めての経験で、すでに朝から厳しい訓練をしている隊員たちの真剣な表情に緊張しながら回らせていただきました。

とにかく広い敷地内を見せてもらったあと、災害発生時、都道府県知事などからの正式な災害派遣要請を待たずに、緊急事態に初動対応する自衛隊 FAST FORCE の説明を受けました。

初動対応、肉体的精神的に大変なことが伝わってきて、隊員の方々のご苦労は計り知れず、感謝の気持ちでいっぱいになりました。

ビデオでは、災害救助現場の様子もあり、どれだけ自衛隊の方々が大変で、日頃より大変な訓練を積まれ、その結果たくさんの命が助けられているのかと、改めて思いました。

隊員の方々の津波の時の助けられなかった思いや自分の家族に重ねて涙しながらインタビューに答える映像には、涙が止まりませんでした。

その後、いくつかの自衛隊車両を間近で見せていただき、なんと乗せてまでもいただき、こんな空前絶後の経験までさせてください、駐屯地のみなさまにはお礼を申し上げます。

今回の訪問で、改めて自衛隊の方々への感謝の気持ちが強まりましたが、こんなに大変なのだから、なるべく迷惑もかけないよう災害には常に気持ちを備えていかなければと自戒もした訪問になりました。



(大田区議会 都民ファーストの会・国民民主党)

初めて駐屯地に入り自衛隊の視察をさせて頂きました。

東日本大震災の時、海岸から 1 キロ離れたこの多賀城駐屯地も被災した為、多くの災害救助車両も使用できなくなるなど大きな被害に遭いましたが、それでも隊員の方々は、発令から出動まで時間内で訓練時同様、1 時間以内に救助に向かったそうです。連絡の取れない自分たちの家族の心配もある中、1 人でも多くの方の救助に向かう姿勢にとても胸を打たれました。

救助の際、隊員は腰まである水の中を歩き救助者を乗せたボートを引いており低体温症をおこしながら救助活動を続けていた隊員もいたとのことでした。

東日本大震災という大きな災害時に訓練通りに対処することができた自衛隊の活躍を手本とし、本区でも活かしていく必要は大いにあります。その為に、突然の災害にも対応できる状況の確保を平常時から行い、重要なのは、行政として自衛隊や民間事業者、各地域自治体などとスムーズな連携、共有ができるパイプの構築であることから、今後しっかりととした事業の検討を求めていきます。



(大田子ども防災会)

多賀城駐屯地は宮城県多賀城市に所在し、第22普通科連隊を中心に、東北地域の防衛・警備および災害対応の中核を担う拠点である。今回の視察では、近年自衛隊が強化する「FAST FORCE（迅速対応部隊）」に相当する運用体制について調査した。FAST FORCEとは、災害・事態発生時に迅速に展開し、初動対応を実施できる部隊の概念であり、多賀城駐屯地の実働部隊はその機能を事実上担っている。

同駐屯地の部隊は、地震・風水害等の大規模災害時に、宮城県知事の災害派遣要請を受けて、短時間で出動できる体制を整えている。孤立地域の救助、物資輸送、捜索活動、避難支援など、多岐にわたる任務に即応できるよう、平時から機動展開訓練や装備点検を行っている。また、東日本大震災をはじめとする多数の災害派遣実績を持ち、現場での教訓を訓練体系へ反映させることで、即応性を高めている点が特徴である。

地域自治体との連携についても、情報共有訓練や合同防災訓練を継続的に実施し、発災時に円滑な連携が図れる体制が構築されている。特に沿岸部の津波・浸水被害を想定した展開計画や、広域支援を前提とした部隊移動訓練は、迅速対応部隊としての能力向上に寄与している。

大田区としても、都市型災害における自衛隊連携の在り方を考えるうえで、多賀城駐屯地の迅速展開能力と自治体との協働モデルは参考になる。発災初動の即応性をいかに確保するかという観点から、今後の区の防災施策に活かすべき知見が多いと感じた。

