

立憲民主・市民連合

都市行政調査報告書

- 調査期間 令和7年10月6日（月）～9日（木）
- 調査地 ①大阪府貝塚市
②鳥取県鳥取市
③大阪府吹田市
- 調査項目 ①貝塚市：介護認定業務のデジタル化および
介護予防マイレージ事業について
②鳥取市：「麒麟のまち地域食堂ネットワーク」の
官民連携・人権主導モデルと物流体制について
③吹田市：行政によるフードドライブの取り組みについて
- 参加議員 菊地ルツ、大林愛慶、佐々木直美、岡坂忠志、藤浦有希、
柳田健太郎

報告書

調査項目

貝塚市：介護認定業務のデジタル化および介護予防マイレージ事業について

調査日等

調査日：令和7年10月7日（火）9時30分～11時00分

視察先：貝塚市役所

視察目的

高齢化の進展に伴い、要介護認定を必要とする高齢者は年々増加しており、各自治体においては迅速かつ的確な認定事務が求められている。

また、介護予防や健康増進の分野では、ICTを活用した新たな仕組みづくりが進みつつある。

今回の視察では、貝塚市が進める「要介護認定事務のデジタル化」と、ICTを活用した「介護予防マイレージ事業」について実践的な取り組み内容を学び、帯広市の今後の施策検討に資することを目的とした。

事業概要

1. 介護認定業務のデジタル化

貝塚市では、要介護認定に関する事務の効率化と迅速化を目的に、審査会・認定調査・申請受付のデジタル化を段階的に推進している。

(1) 導入の背景

要介護認定の期間は全国平均 38.3 日に対し、貝塚市では 41.2 日と長く、審査会資料作成や委員確認など各工程における時間的負担が課題となっていた。また、更新申請が特定の時期に集中することで、処理遅延が生じる状況が続いていた。

(2) 審査会のデジタル化

地方創生臨時交付金を活用し、令和5～6年度にかけて審査会委員に iPad を配付。令和7年2月よりペーパーレス会議システムを本格導入した。これにより、審査資料を PDF データとしてクラウド上で事前共有し、委員がオンライン上で閲覧・入力・協議できる仕組みを構築。Zoom を活用したオンライン審査会の開催も可能となった。

(3) 認定調査のデジタル化

市が実施する新規申請調査のみをデジタル化しても効果が限定的であると判断し、すべ

での認定調査を指定市町村事務受託法人へ委託する方針を決定。令和8年2月から全件委託を開始予定。調査データは電子入力で作成され、市へ電子データとして提出される。

(4) 電子申請と RPA 活用

令和7年8月25日より、要介護認定申請の電子申請を開始。申請全体の約7割を占める代行申請者（ケアマネジャー・施設職員等）の電子申請の利用拡大を目指している。

窓口申請は職員が端末から入力支援を行い、その場で電子申請を完了。令和8年2月から受託法人への電子データ提供を開始し、令和8年度以降には RPA による介護保険システムへの自動登録を予定している。

(5) ペーパーレス化

審査会・認定調査・申請関係書類を PDF 化して文書管理システムに保存。3～4年でロッカー5台分の書類を削減する計画で、年間約250時間の事務作業削減が見込まれている。

2. 介護予防マイレージ事業

貝塚市では、ICTを活用した介護予防の取組みとして、令和6年2月1日より「介護予防マイレージ事業」を開始している。

(1) 事業概要

NTT ドコモが提供する「健康マイレージ」「健康マイレージプラス」アプリを活用し、60歳以上の市民を対象に健康管理やフレイル予防を支援している。

歩数、血圧、睡眠時間などを記録し、AIによる健康リスク測定やフレイルチェック機能を備える。

フレイルチェックは大阪河崎リハビリテーション大学監修のもと開発され、判定結果に基づいた改善運動を提示する。ポイントを貯めることで抽選や市内で利用できる特典に交換可能。

(2) 普及・啓発の取組み

公共交通機関（水間電車・ハーモニーバス）へのポスター掲出や、地域の通いの場、自治会での説明会を実施。大学と連携したイベントでも周知を行っている。

登録者のうち約67.1%が実際にアプリを利用しており、未利用者への働きかけが課題とされている。

(3) 地域との連携

市内約60か所に設けられた「ふれあい喫茶」が、軽食を通じた高齢者の交流・見守り拠点として機能。

アプリ利用による外出促進と地域活動を結びつけ、健康維持と社会参加の両立を図っている。アプリの特典は市の費用で提供されており、協賛企業には依存していない。

質疑応答（要旨）

「介護認定業務のデジタル化」

質問1：導入にあたっての課題は。

答弁：

当初は審査会委員のITリテラシー差が課題であったが、段階的な導入と職員によるサポート体制の整備により、半年程度で円滑に運用可能になった。

質問2：デジタル化による効果はどの程度か。

答弁：

印刷・製本・資料仕分けが不要となり、職員の事務負担が軽減された。認定結果通知までの期間も従来より1～2日短縮された。

質問3：セキュリティ対策はどのように行っているか。

答弁：

自治体のセキュリティ基準に準拠し、通信は暗号化している。アクセス権限も委員ごとに限定して設定している。

質問4：認定調査の委託費用と効果は。

答弁：

全件を職員で対応すると約5,100万円、委託方式では約4,900万円と費用面でも効果がある。今後は専門性を要する業務（虐待対応等）へ人員を重点的に配置する。

質問5：代行申請の電子申請の状況は。

答弁：

令和7年8月25日から電子申請を開始し、ケアマネジャー等の代行申請者を中心に利用促進を進めている。窓口申請でも職員が入力補助を行い、即時申請が可能な体制を整えている。

「介護予防マイレージ事業」

質問1：事業導入の目的は。

答弁：

市民が楽しみながら健康づくりに取り組める仕組みとして導入。体操教室などは参加者

が固定化する傾向があるため、アプリを通じて在宅でも取り組みを継続できるように。

質問2：利用状況と課題は。

答弁：

登録者の約67%が利用しているが、休眠会員も一定数存在する。イベントとの連携やポイント特典の拡充で利用継続を図っている。

質問3：特典や財源はどのように確保しているか。

答弁：

特典（市内利用ポイントや抽選）はすべて市費で賄っており、協賛企業に依存しない運営を行っている。

質問4：大学との連携内容は。

答弁：

大阪河崎リハビリテーション大学がアプリのフレイルチェックを監修しており、イベントや説明会への協力、データ分析支援も実施している。

質問5：今後の展開について。

答弁：

アプリで蓄積したデータを活用し、利用者ごとの健康状態に応じた支援メニューを提示するなど、個別化を進めていく予定。

所感

貝塚市は、要介護認定業務のデジタル化を行政全体のDXの一環として位置づけ、審査会・調査・申請・文書管理の各業務を一体的に進めていた。単なるペーパーレス化ではなく、業務の流れそのものを整理し直し、限られた人員でも滞りなく処理できる仕組みを整えていた点が印象的であった。特に、審査会運営においては、オンライン会議ツールを日常的に活用できる体制を整え、資料共有から入力、記録までをデジタル上で完結できるようにしていた。帯広市でも既にZoomによる開催は可能となっているが、貝塚市のようにペーパーレス会議システムと組み合わせ、日常業務として定着させている点は参考となる。

また、認定調査を外部委託し、電子申請やRPAによる自動入力を導入したことで、職員が窓口対応や相談業務といった、市民と直接向き合う業務に時間を充てられるようになってきている。帯広市でも介護認定事務の効率化と市民対応力の両立を図ることが課題であり、貝塚市のように、段階的導入と現場の理解促進を両立した進め方は大いに参考になる。

介護予防マイレージ事業では、ICT を活用して高齢者の健康維持と社会参加を促す仕組みが整っており、アプリの利用が外出や地域交流のきっかけとなっていた。特に、地域に点在する「ふれあい喫茶」などの活動と連動させ、アプリ上のポイント獲得と地域イベントへの参加を結びつけていた点は、地域包括ケアの実践として高く評価できる。行政が自ら財源を確保し、協賛企業に頼らず運営を継続している姿勢も、持続可能な地域づくりの好例といえる。

また、アプリに蓄積された歩数やフレイルチェックの結果については、今後、大学と連携して分析を進め、介護予防のデータとして活用していく方針が示されていた。こうしたデータをもとに、事業効果の検証や個々の利用者に合わせた支援内容の提案につなげようとしており、科学的根拠に基づく介護予防施策への発展が期待される。帯広市でも、健康づくりや介護予防の分野でデータを活用した取組みを進める上で、非常に参考となる方向性である。帯広市においても、同様にデータを活用した健康増進事業の展開を検討すべきであり、政策の見える化につなげることが重要である。

両事業に共通していたのは、人手不足という全国的な課題に対応しつつ、住民サービスの質を落とさず、むしろ高めていこうとする姿勢である。デジタル化を職員の負担軽減にとどめず、市民がより早く、正確に、安心してサービスを受けられる体制づくりに重きを置いていた。今後の帯広市においても、介護認定業務のデジタル化と健康づくり施策の ICT 活用を両立させ、地域包括支援センターや医療機関等と連携しながら、市民に寄り添う介護 DX を進めていくことが重要であると感じた。

貝塚市の事例は、地方都市でも工夫と連携によって大きな成果を上げられることを示しており、帯広市が次の段階として取り組む介護・福祉分野のデジタル化における貴重な参考事例であると感じた。

報告書

調査項目

鳥取市：「麒麟のまち 地域食堂ネットワーク」の官民連携・人権主導モデルと物流体制について

調査日等

調査日：令和7年10月8日（水）午前9時30分～11時00分

視察先：鳥取市役所・中央人権福祉センター

視察目的

帯広市においても、子ども食堂や地域食堂の取組みは徐々に広がりを見せているが、運営団体の負担、とりわけ食材の調達・保管・配送に係る負担が大きく、持続可能な運営体制の構築が課題となっている。

また、孤独・孤立対策や生活困窮者支援、地域の居場所づくりについても、分野横断的な連携と市民参加型の仕組みづくりが求められている。

鳥取市では、人権部門が中心となって地域食堂ネットワークを構築し、官民連携による広域的な食材物流体制の整備や、「つながりサポーター」による市民参加型の見守り・つなぎの仕組みを展開している。

本視察では、

- ・地域食堂を核とした官民連携の運営体制
- ・食材調達・物流の仕組み
- ・孤独・孤立対策との一体的な取組み

について実践例を学び、帯広市における今後の施策展開に資することを目的とした。

事業概要

(1) 地域食堂ネットワークの形成と特徴

鳥取市では、2015年度の学習支援事業をきっかけに「食の課題」が顕在化し、子ども食堂の取組みが始まった。その後、2017年には「子どもの未来応援計画」に位置づけ、各中学校区に少なくとも1か所の設置を目標に、行政がバックアップする体制を構築した。

現在では、子どもだけでなく高齢者や地域住民も対象とする「誰でも食堂＝地域食堂」として再定義され、地域の居場所づくりと相談支援の入口機能を担う「つなぎの場」として発

展している。

運営は、地域食堂運営団体、支援企業・NPO・社協、鳥取市（人権政策局・中央人権福祉センター）の三者連携によりネットワーク化され、圏域全体で70を超える団体が参加している。

(2) 人権部門主導の意義

本事業は福祉部門ではなく、人権部門が所管している点が大きな特徴である。これにより、子ども・高齢者・障がい者・LGBTQなど、分野を横断した居場所づくりと相談支援の取組みを一体的に推進する体制が構築されている。

行政計画上も横断的に位置づけられ、庁内連携が図られていることが、取組みの拡大を支える基盤となっている。

(3) 食材調達・物流体制

「食品アクセス確保対策事業」等を活用し、圏域5か所に業務用冷蔵・冷凍設備等を備えた物流拠点を整備。月間約5トンの食材を集約・分配している。

フードドライブは、郵便局・スーパー・コンビニ等104か所に回収拠点を設置し、市民からの寄付を受け付けている。設備費は休眠預金等の民間助成を活用し、ランニングコストは市町が負担している。

食材の管理やトレーサビリティについても、専用のWebシステムを活用し、品質管理と記録の徹底が図られている。

(4) つながりサポーター制度

令和4年度から、市民が身近な孤独・孤立に気づき、支援につなぐ役割を担う「つながりサポーター」の養成を開始。受講者は1,000人超、登録者は700人超に達している。

動画学習とグループワークを通じて気づきの視点を学び、中学校区単位の「つながりミーティング」で専門職との顔の見える関係づくりを進めている。

質疑応答（要旨）

問：人権部門が所管するメリットは何か。

答：福祉分野に限定されず、分野横断的な展開が可能となり、庁内連携が進む。相談支援への「つなぎ」が機動的に行える。

問：物流拠点整備の財源は。

答：設備は休眠預金等の民間助成、電気代等のランニングコストは市町負担。

問：食堂運営の課題は。

答：立ち上げ期よりは減少しており、現在は事業拡大に伴う人材確保が主な課題。

問：補助金の効果は。

答：中核市アンケートでは、補助金の有無よりも中間支援団体の存在と首長の推進表明の方が充足率向上に寄与している。

問：行政と民間の役割分担はどのようにしているか。

答：行政は制度設計や基盤整備、関係機関調整を担い、日常の運営は地域食堂の主体性に委ねる「伴走型支援」を基本としている。

問：食材の品質管理や事故リスクへの対応は。

答：回収段階での選別、拠点でのチェック、配布記録管理を徹底し、トレーサビリティも確保している。

問：つながりサポーター制度における市民の役割の線引きは。

答：あくまで「気づきとつなぎ」までとし、支援の実務は専門職につなぐ仕組みとしている。

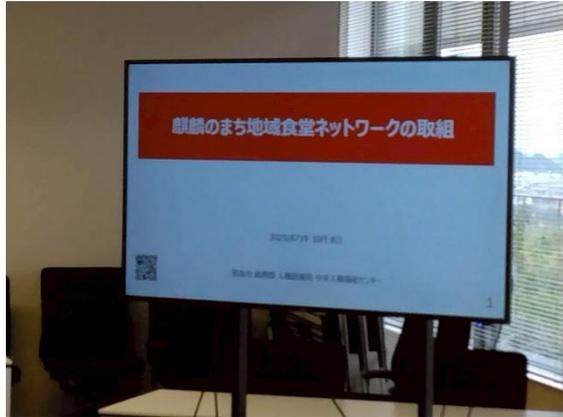
所感

鳥取市の取組みは、地域食堂を単なる「食の提供」にとどめず、孤独・孤立対策や相談支援につなぐ地域プラットフォームとして位置づけ、官民連携により持続可能な仕組みに育てている点が極めて先進的である。

特に、人権部門主導による分野横断型のガバナンス、広域での食材物流ハブの整備、市民参加型の「つながりサポーター」制度の三点は、帯広市にとっても大いに参考となる。

帯広市では、食材の保管拠点不足や調達負担がボトルネックとなっており、鳥取市のような集約・分散型の物流モデルは十分に応用可能であると感じた。

また、居場所づくりと孤独・孤立対策を一体的に捉える視点は、今後の地域包括支援体制の強化にもつながるものであり、中間支援機能の整備や企業・市民との連携強化を含め、段階的に検討を進めていく必要があると考える。



報告書

◆調査項目 吹田市：行政によるフードドライブの取り組みについて

◆視察日等

調査日 令和7年10月9日（木）9：30～11：00

視察先 吹田市役所

◆目的

本視察は、生活困窮者支援および食品ロス削減の観点から、自治体が主体となって実施するフードドライブ事業の手法や運営体制について調査し、今後の施策検討に資する知見を得ることを目的として実施した。

また、行政が関与することによる事業の継続性や地域連携の在り方について把握することを目的とした。

◆視察事業概要

吹田市では、家庭や事業所等で未使用となっている食品を回収し、生活困窮者支援や福祉団体等へ提供するフードドライブ事業を、行政が主体となって実施している。

回収された食品は、市の関係部署や連携団体を通じて、支援を必要とする世帯や団体へ適切に配分されている。

本事業は、食品ロスの削減と福祉的支援を同時に進める取組みとして位置づけられている。

(1) 行政主体による実施体制

吹田市においては、市が事業の全体調整や周知、回収体制の構築を担っており、行政が前面に立つことで、事業の安定的な運営が図られていた。

関係部署間の連携も確保されており、福祉分野と環境分野の双方の視点から事業が進められている点が特徴であった。

(2) 回収・配布の仕組み

食品の回収は、市庁舎や公共施設等、住民が持ち込みやすい場所を活用して行われており、市民参加を促す工夫がなされていた。

回収後は、食品の内容や安全性を確認した上で、必要とする支援先へ円滑に配布する体制が整えられていた。

(3) 運営上の工夫

事業の運営にあたっては、回収対象食品を明確に示すことで、市民が参加しやすい環境づくりが図られていた。

また、行政が窓口となることで、個人や団体が安心して食品提供に協力できる体制が確保されている。

加えて、民間団体や福祉関係機関との連携により、行政単独では対応しきれない部分を補完する仕組みが構築されていた。

◆所感

行政が主体となってフードドライブを実施することで、事業の信頼性や継続性が高まり、市民参加を得やすくなっていると考えられる。

また、食品ロス削減と生活困窮者支援を同時に進める取組みとして、社会的意義の高い事業であると評価できる。支援を必要とする世帯に対し、直接的な支援につながる点においても、有効な施策の一つであると感じられた。

本市においても、行政が一定の役割を担いながらフードドライブ事業を推進することは、事業の安定化や市民理解の促進につながると考えられる。既存の公共施設や関係団体との連携を活用することで、比較的導入しやすい取組みである点も参考となる。

また、福祉施策と環境施策を横断的に捉える視点は、今後の施策検討において重要で

ある。

事業の実施に伴う職員負担や運営コストの整理、支援対象の把握や食品配布の公平性、安全管理の在り方についても、継続的な検討が求められる。

他自治体の事例を参考にしながら、本市の実情に即した手法を検討していく必要がある。

この視察を通じ、行政が主体となって取り組むフードドライブ事業は、生活困窮者支援と食品ロス削減の双方に寄与する有効な施策であることを再認識した。

吹田市の取組みは、今後の本市における支援施策を検討する上で、多くの示唆を与えるものであり、今後の議会議論と政策提言に活かしていく事が出来ると感じた。