

#被災者支援ソリューション 生活再建支援ナビ #被災者支援 DX #官民連携

申請を待つ行政から、支援を届ける 行政へ 福島市の被災者支援 DX



被災後の複雑な支援手続きと職員の重複作業を解消するため、福島市と富士フィルムシステムサービスが共同開発した「被災者支援ソリューション 生活再建支援ナビ」。

業務時間を半減させ、漏れのない支援を実現した革新的な取り組みの舞台裏とは・・・

団体・企業情報

■ 導入団体名：福島市

■ 共同開発企業名：富士フィルムシステムサービス株式会社

■ 福島市代表者：市長 馬場 雄基

■ 業種：自治体

■ 設立：1907 年（市制施行）

■ 公式サイト：<https://www.city.fukushima.fukushima.jp/>

1. 被災者生活再建 DX の「強み」とは

災害発生時、被災した住民の生活再建をいかに迅速かつ過不足なく支えられるかは、自治体にとって極めて重要な使命です。福島市と富士フイルムシステムサービス株式会社が共同開発した「被災者支援ソリューション 生活再建支援ナビ」は、従来の業務フローを住民起点に変革するアプローチで誕生しました。

その最大の強みは、被災者台帳を「支援結果を後から手入力してまとめる台帳」から、「申請時点の住民情報と被害認定を連携させ、支援の起点となる台帳」へと発想を転換した点にあります。現場のリアルな被災対応経験と民間の技術力を融合させた先駆的なモデルです。

2. 30 を超える支援制度の複雑さと煩雑な重複作業

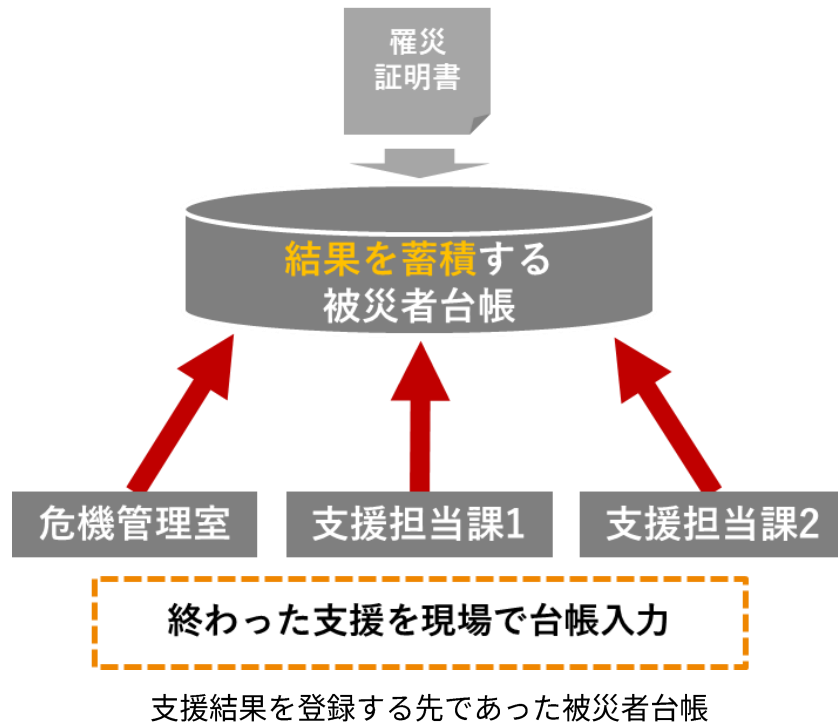
東日本大震災や令和元年の台風 19 号、度重なる福島県沖地震を経験した福島市では、罹災証明書の発行管理を短期間で内製化するなどデジタル化を進めてきました。しかし、その先の被災者支援フェーズにおいて課題を抱えていました。

■ **30 種類以上の支援制度が複数課に分散:** 支援は見舞金や国保税減免など多岐にわたり、住民自身が該当制度を把握しきれず、複数の窓口を何度も回らざるを得ない状況でした。

■ **確認作業と台帳入力 of 重複:** 支援の各担当課が住民基本台帳を個別に検索して同じ情報を確認し、支援実施後に手動で台帳へ入力していたため、作業量が多く煩雑でした。

■ **支援漏れの把握困難**: 台帳が後追い記録にとどまっていたため、支援が必要な世帯へ確実に情報が届いているかの把握が困難でした。

<今までの業務プロセス>



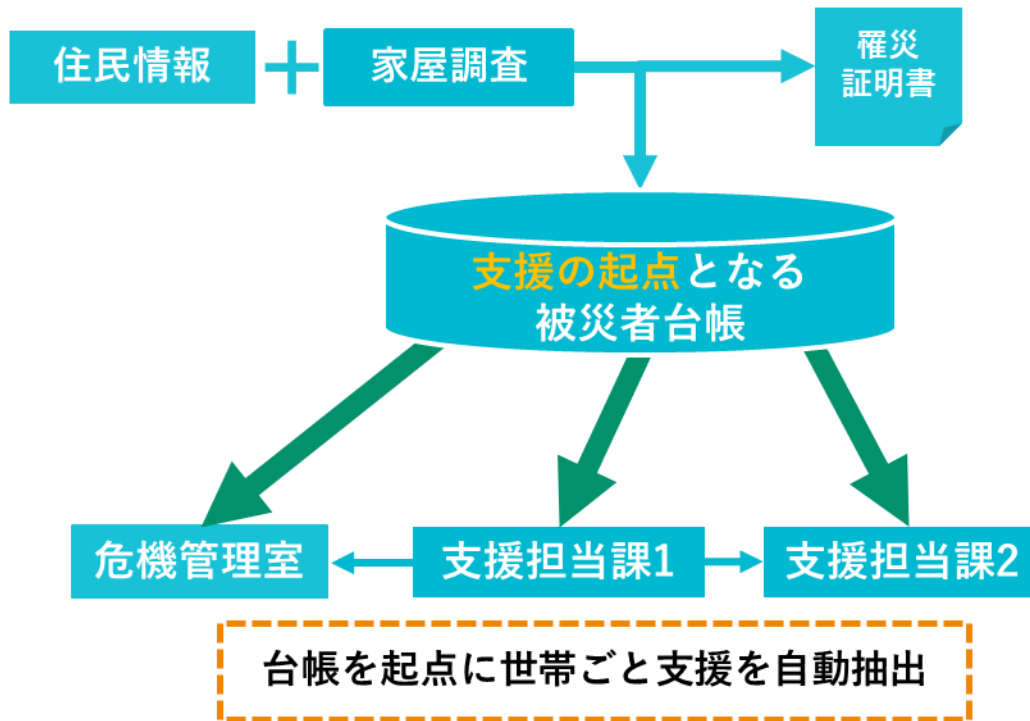
3. 「台帳を起点に」現場と技術者が挑んだアジャイル共同開発

福島市と富士フイルムシステムサービスは令和6年7月24日、「罹災証明書の申請から被災者支援までの一気通貫な効率化」を目的として共同研究協定を締結しました。危機管理室、資産税課、情報企画課の職員と民間の技術者がひとつのチームを結成し、アジャイル開発を推進しました。

■ **被災者支援台帳を起点とした支援設計**: 罹災証明書の申請受付時に住民基本台帳の情報を連携し、被害判定結果に応じて世帯ごとに対象となる支援をシステムが自動抽出する仕組みを構築。

■ **現場主導の開発**: 現場職員と技術者が画面遷移やプルダウンの操作性を直接検討し、実務で迷わない仕様を追求。

< 転換後の業務プロセス >



4. 業務時間 50%削減と申請漏れを防ぐ横断的案内の実現

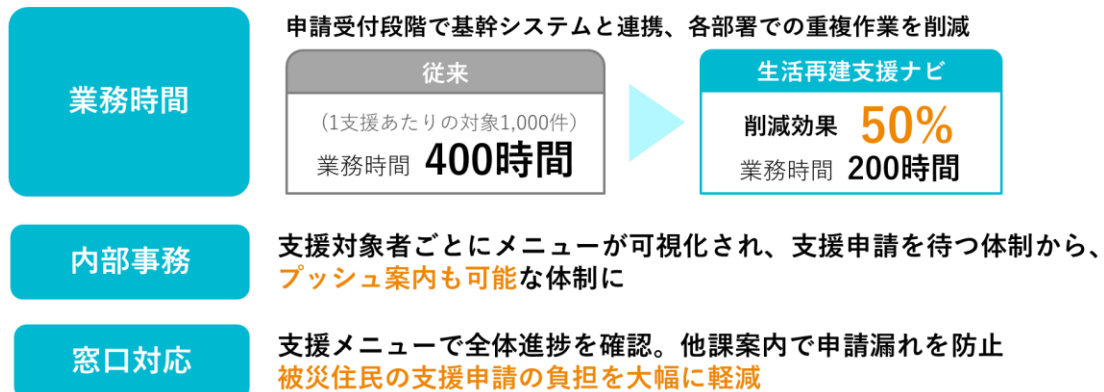
令和7年8月29日に「被災者支援ソリューション 生活再建支援ナビ」として富士フィルムシステムサービスから製品リリースされた本システムは、現場の負担軽減と住民サービスの向上を両立させました。

■ **内部事務工数を 50%削減:** 住民情報の個別検索と被災者台帳への手入力が必要となり、1 支援あたり 1,000 件の申請を想定した試算で業務時間を 400 時間から 200 時間へと半減。 ※削減工数はシステム導入のシミュレーション結果に基づく

■ **窓口での横断案内による支援漏れ防止:** 各世帯の支援状況を複数課で共有できるため、見舞金の窓口に来た住民へ未申請の保険料減免などをその場で案内可能に。

■ **庁内連携体制の強化:** システムを軸とした研修を通じ、平常時から複数部署が共通の手順で動く危機管理体制の意識を醸成。

庁内DX



被災者支援ソリューション 生活再建支援ナビを活用した被災者支援 DX の効果

5. プッシュ型支援の確立とワンストップ受付への挑戦

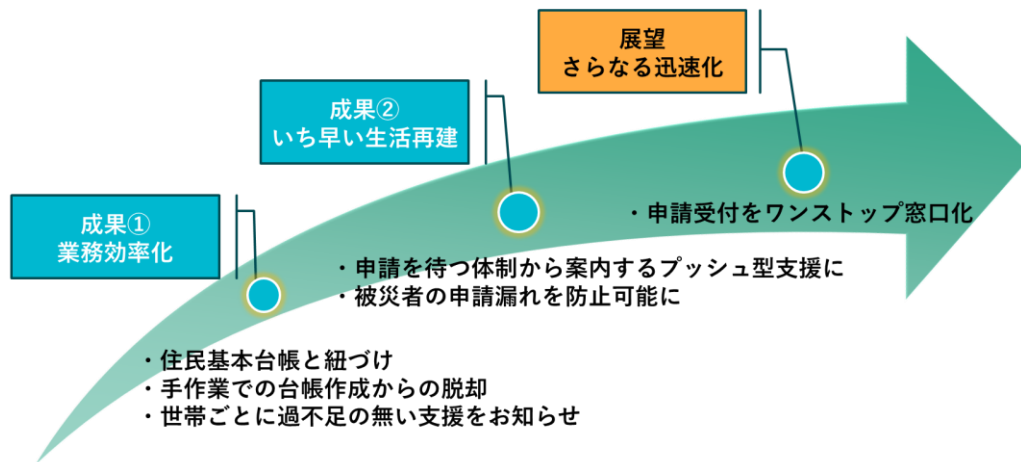
福島市と富士フイルムシステムサービスは、庁内 DX の成果をさらなる住民価値へと転換させるロードマップを描いています。

■ **申請を待たないプッシュ型支援の拡充:** システム上で支援対象世帯を即座に把握できる強みを活かし、自治体側から対象制度を知らせる案内体制の確立を目指します。

■ **申請受付のワンストップ化:** 実災害での運用検証を踏まえながら、将来的には複数窓口に分かれている申請受付そのものを一つに束ねる構想を進めます。

■ **広域避難者への支援と全国展開:** 指定避難所以外や自治体外へ避難した住民の把握、応援職員が短時間動画で即座に被災者支援ソリューション 生活再建支援ナビを扱える教育体制など、全国の自治体で活用できるモデルへと発展させます。

庁内DXを住民価値へ転換



被災者支援をさらに迅速化するロードマップ

6. 事例からの学び

福島市と富士フィルムシステムサービスの取り組みは、既存の業務手順を単にデジタル化するのではなく、「何のために台帳を作るのか」という住民起点の本質に立ち返りプロセスを再定義した点に成功の鍵があります。現場の知恵と民間の技術をワンチームで結びつけば、困難な庁内横断の壁を越えられます。目の前の課題に真摯に向き合うあなたの現場にも、ステークホルダー起点で発想を転換させるDXの可能性が必ず眠っています。まずは当たり前を見直すことから始めてみませんか。