

災害対応業務の民間企業等への委託の必要性



内閣府政策統括官（防災担当）付
参事官（政策調整担当）



- 第1回検討会では、防災の取組や災害対応を民間企業がビジネスと捉えられるようにする必要性や、善意・ボランティアに頼らない連携のあり方を検討する必要性について指摘。
- 内閣府では、昨年度、災害時の業務委託について、地方公共団体へのアンケート調査、地方公共団体・民間企業へのヒアリング調査を実施。

第1回検討会意見概要

- ・ 防災の取組や災害対応を民間企業がビジネスとして捉えることができる視点や環境整備が重要
- ・ 平時からの連携を行うための民間企業の事業活動との接続が重要
- ・ 地域と企業の役割分担や費用・責任分担、指揮命令系統の明確化が必要
- ・ 企業の善意・ボランティアに頼らない連携のあり方の検討

令和7年度調査の概要

調査項目: 災害対応業務の民間企業等への委託に関する現状、課題等

実施時期: 令和7年12月～令和8年3月

調査対象: 【アンケート】 47都道府県(回答数: 25団体(回収率: 53.2%))

1,741市区町村(回答数: 589団体(回収率 33.8%))

【ヒアリング】 地方公共団体: 11県22市町

企業: 19者

(コールセンター、イベント会社、リース会社、物流会社、物流施設運営会社等)

市区町村が単独で行うことが困難な業務（地方公共団体アンケート結果）



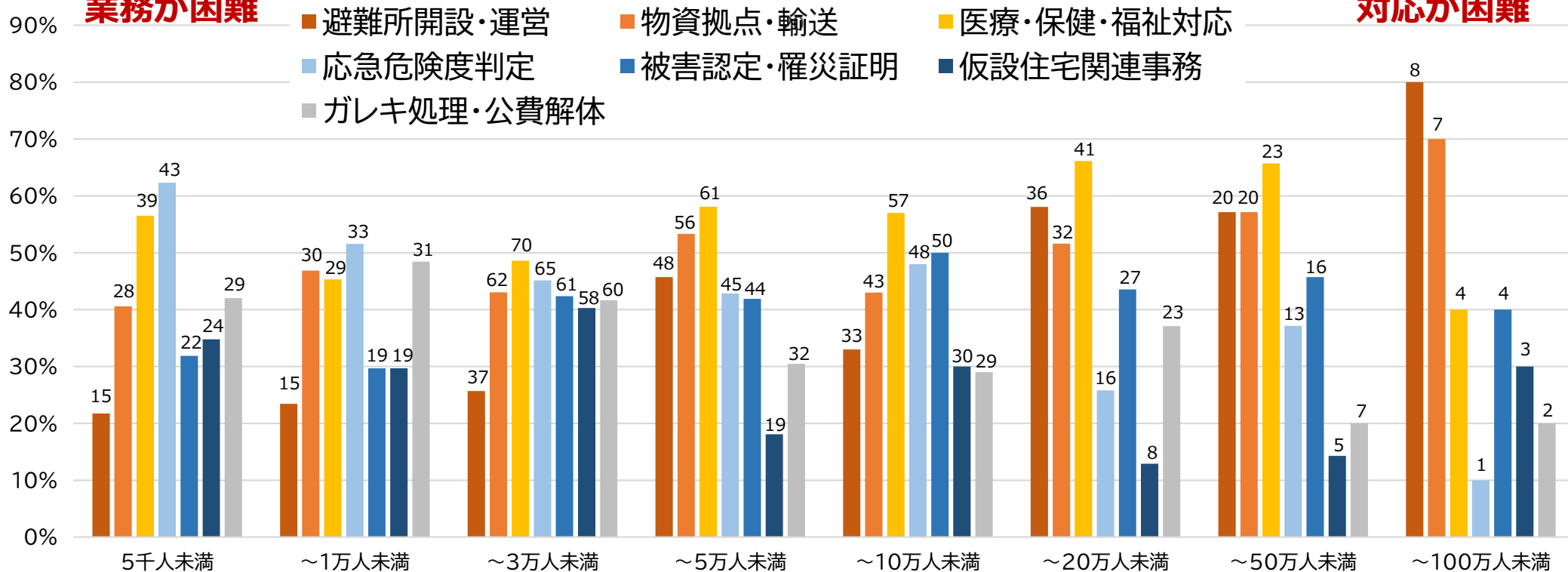
- 人口規模によってそれぞれの自治体が持つ課題は異なるが、行政職員が不得手な業務における専門家の確保と自治体職員の負担軽減のため、官民連携、とりわけ民間へのアウトソーシングが必要。
- 小規模な自治体では「応急危険度判定」、「仮設住宅関連事務」、「ガレキ処理・公費解体」といった専門職が必要な業務が困難との回答が多い。
- 自治体の規模が大きくなると「避難所開設・運営」、「物資拠点・輸送」、「被害認定・罹災証明」といった大量に発生すると想定される避難者等への対応が困難との回答が多い。

市区町村が単独で行うことが困難な上位3業務

問：少子高齢化やデジタル技術の急速な発展等、社会情勢が目まぐるしく変化している現状および今後において、貴庁が単独（保有する人的・物的資源のみ）で行うことが困難な災害対応業務について、上位3つまで教えてください。

小規模自治体 専門職が必要な 業務が困難

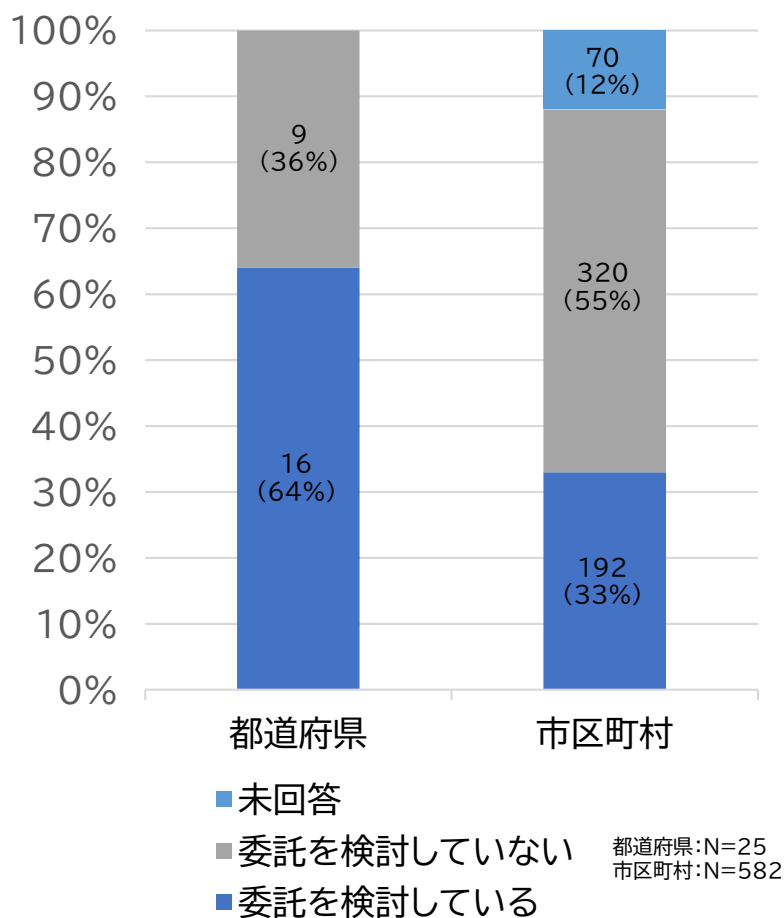
大規模自治体 避難者等への 対応が困難



民間企業等への業務委託の課題（地方公共団体アンケート結果）

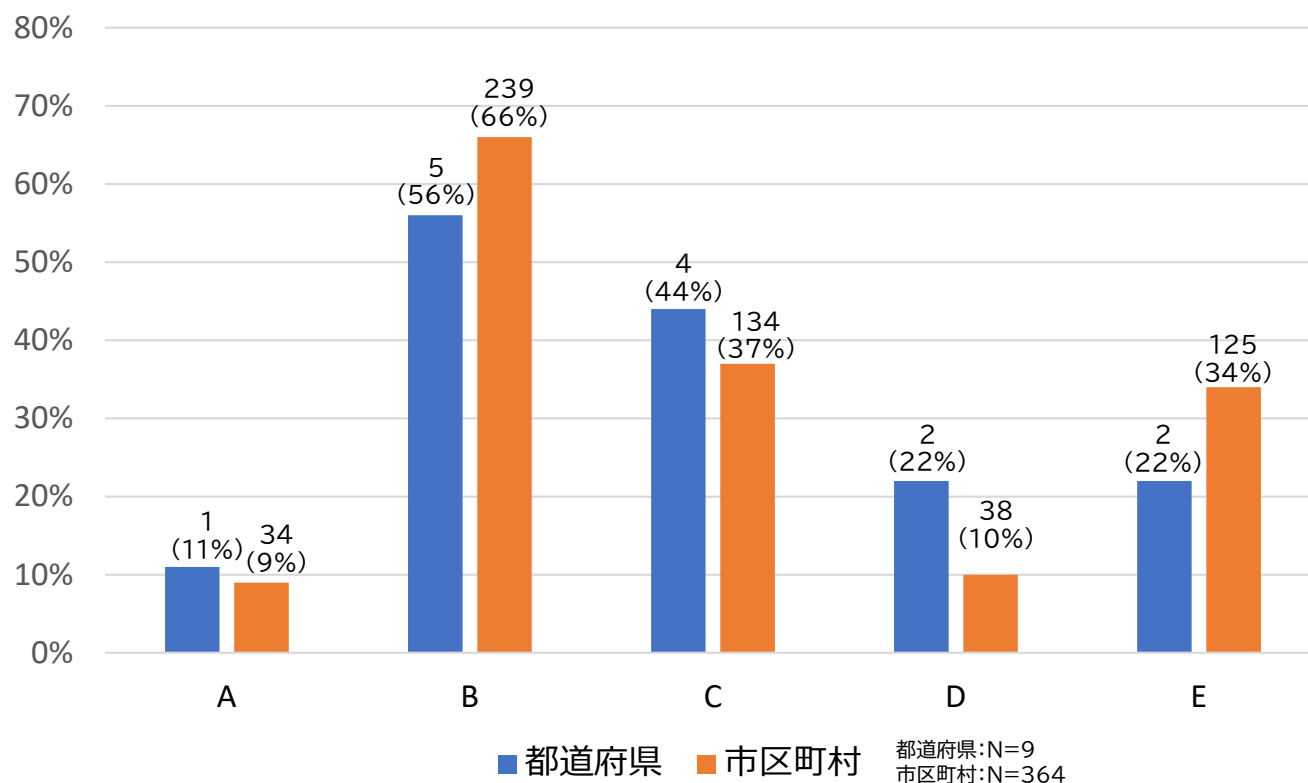
- 大規模災害発生時、災害対応業務を民間事業者等に委託することを検討している地方公共団体は、都道府県64%、市町村33%。
- 業務委託を実施しない理由として最も多いのは、「どのような業務を委託できるかわからない」（都道府県56%、市町村66%）であり、「予算がない」を上回っている。
- また、災害対応について検討する余力がないとの回答も一定数みられる。

今後、大規模災害発生時、災害対応業務（業務の一部を含む）を民間事業者等に委託することを検討していますか。



検討していない場合、検討していない理由は何ですか(複数回答可)。

- A: 既存の枠組みでマンパワー不足を解消できているため。
 B: どのような事業を民間企業に委託できるかわからないため。
 C: 予算がない(国費の補助が得られない)ため。
 D: 民間企業の業務遂行能力に疑問があるため。
 E: 災害対応について検討する余力がないため。



業務委託にあたっての論点（地方公共団体ヒアリング結果）



- アンケート結果を踏まえ、災害対応の経験がある地方公共団体や、企業との連携に関して先進的な取組をしていると思われる地方公共団体を対象にヒアリングを実施。
- ヒアリングでは、委託先民間事業者の把握方法や財源の確保、契約の実効性・迅速性が課題・要望としてあがった。

	地方公共団体のヒアリング内容
委託事業者の把握	・ 自治体側において、どの民間事業者が災害対応に資する技術やノウハウ、人材を有しているか把握できていない。 ・ 避難所の開設・運営等、業務内容によっては県内に委託できる事業者がいない又は数が少ない。 ・ 業務委託先の紹介や、業務委託契約のひな型・事例の紹介をしてほしい。
実効性・迅速性の確保	・ 既存の協定は締結が目的化し、訓練等による実効性が不足している。 ・ 迅速な対応が必要な災害時は、一定金額以上の業務委託であっても、随意契約を可能にする等、契約にかかる時間をいかに短くできるかが課題。
財源	・ 県と市町村が一括して同一の業務を特定の事業者委託する際に、県と市町村で充てられる財源が異なる等、費用負担の調整が課題。 ・ 災害時対応に加え平時業務も委託することで事業者・行政双方にメリットがある一方、平時のランニングコスト等の負担が課題。

災害対応 15 分野及び業務委託の検討対象・内容



- 自治体の災害応急対策について、「市町村長による災害応急対応のポイント」(令和6年内閣府防災・消防庁作成)の15分野をベースに、民間企業等への業務委託が有効と思われる3業務を選定※。

※ 選定の考え方:特に応急期(3～7日程度:民間企業の体制準備・被災地入り等に要する時間を考慮)、市町村職員の人手が割かれる(対策本部運営等にあたる職員の確保を考慮)業務で、民間企業にノウハウのある(平時から類似業務がある)もの

- これらの業務について、先行的に委託スキーム等の検討を実施。

市町村長による災害応急対応のポイント (概要)	
市町村長は災害対策基本法に基づき、災害時に応急対策を迅速かつ的確に行う責務があり、警戒期から発災初期、応急期の各フェーズで、全庁的な体制構築や総合的な状況判断、全庁方針の決定、また各主要応急業務の実施状況を担当部署に確認し対応方針の判断・指示を行う。	
警戒期 (豪雨など)	豪雨災害・地震等の発生初期 (1～2日程度)
1 災害対応体制の構築	①事前の警戒体制の構築 ②切迫時の避難情報発令体制構築
2 避難情報等の発令・伝達等	①早期の危険周知 ②高齢者等避難発令、気象警報等の周知
3 通信確保と情報収集伝達	①被害規模の把握と共有 ②重要通信の確保
4 人命救助活動	①救助機関の応援要請 ②活動拠点等の確保
5 避難所の設置と運営等	①早期の避難所開設 ②避難所の開設 ③避難行動要支援者の安否確認
6 災害医療、保健、福祉対応	①災害医療体制の確保 ②保健医療福祉関係団体との連携
7 備蓄物資、救援物資対応	①備蓄物資の配布、救援物資の要請 ②物資ニーズ等の確認
8 災害廃棄物対応	①施設被害等の把握 ②生活ごみ・避難所ごみ・し尿の処理 ③生活ごみ・避難所ごみ・し尿の処理 ④仮置場の設置・運営
9 生活再建支援	①被災認定調査の実施 ②被災証明書の交付、被災者台帳作成、各種被災者支援の体制構築
10 すまい対策	①住家被害状況の把握 ②住宅再建の支援(応急修理、仮設住宅、公費解体等)
11 インフラ応急対応	①インフラ・ライフライン ②庁舎、病院、避難所等 ③被災エリアの応急復旧
12 学校教育等対応	①学校園等の被害の把握 ②学校教育の再開
13 産業復興支援(地域福祉サービス含む)	①農林水産業、中小企業等の被害の把握 ②農林水産業、中小企業等の復興支援 ③訪問介護・保育サービス等の被害の把握 ④地域福祉サービスの再開支援
14 ボランティア、民間支援団体との連携	①ボランティアセンターの設置・運営支援 ②民間支援団体との連携強化
15 広報広聴	①首長メッセージの発信 ②記者会見の定期開催 ③広報広聴体制の構築・強化

※警戒期に、協定先企業・関係機関との連絡体制を適宜確認

※災害発生後の各フェーズは目安であり、適宜、より早期に実施

○1.5次避難所等の設置・運営

- ✓ 災害発生後に、生活環境の整った1.5次避難所や福祉避難所を整備するための、資機材の調達、設営や避難所の運営業務

○物資拠点の運営

- ✓ 一定の規模がある民間のマルチテナント型物流施設の空きスペース等を活用した発災時の広域輸送拠点の運営業務

○問い合わせ総合窓口

- ✓ 発災後に急増する自治体の総合窓口や防災部署への電話問い合わせ、安否確認などへの一次対応業務

委託スキーム等検討にあたっての個社ヒアリング概要



- 3業務の委託スキームの検討にあたって、発注先となりうる業種の企業にヒアリングを実施。
- ヒアリングでは、委託契約締結に向けた共通課題として、業務・責任範囲の明確化、平時からの契約の必要性、事業者側の被害等に応じた免責事項の必要性等が挙げられた。

各業務共通の論点

- ＜業務範囲の明確化＞ 民間企業が責任を持って対応する範囲を予め明確化しておく必要がある。
- ＜平常時の契約＞ 非常時だけではリスクの大きさからビジネスとして成り立ちにくく、平時からの契約が必要。一方、小規模自治体と個々に平時の契約を行うことは、当該自治体の財政力等から現実的には困難なことも想定される。
- ＜免責事項＞ 企業側の被害状況などによる免責事項が必要。

業務ごとの論点

1.5次避難所等の設置・運営

主な論点

- ・ 平常時の契約については、設置・運営の訓練を受託することが現実的。
- ・ 要支援者への対応等について、保健・医療・福祉の専門職との役割分担の事前調整や、支援チームの活動の調整を行う都道府県との事前の関係構築が必要。
- ・ 被災者への直接的な対応は設営事業者では難しい。

ヒアリング先

イベント会社、リース会社、広告会社、旅行代理店 等

物資拠点の運営

主な論点

- ・ マルチテナント型物流施設の場合、オーナー管理者だけでなく、テナントとして利用している事業者の理解も必要。
- ・ 空きスペースの供出や荷さばきを行うテナントとの調整において、施設管理者が一定の役割を果たすことが可能。
- ・ 平時に備蓄物資の保管業務を受託している場合でも、災害時の支援物資集積用のスペースは追加で確保することが必要。

ヒアリング先

不動産会社、物流会社、設計管理会社 等

問い合わせ総合窓口

主な論点

- ・ 平常時から業務を受託し、委託自治体の組織・施策等への理解を深めることが迅速な立ち上げ・品質確保のために必要。
- ・ 単に電話受付を外部委託するだけでなく、情報発信を工夫し、電話による問い合わせ自体を減らすことが、自治体職員及び受託業者の負担軽減のために重要。

ヒアリング先

コールセンター運営会社 等

業務委託可能性の網羅的な検討

- 15分野の災害対応業務について、文献調査、ヒアリング等により、業務委託の可能性を網羅的に検討
- 整理事項の例
 - ・ 民間事業者等による受託の可能性
(ノウハウ、マンパワー、法的制約、災害時だけでなく平時からの委託業務の有無 等)
 - ・ 想定される受託企業(業種)
 - ・ 適切な契約形態
(契約の主体(都道府県/市町村/複数地方公共団体)、支払い方法、委託以外の契約方法 等)
 - ・ 実効性を確保するための取組(訓練・人材育成、迅速な契約締結手法 等)
 - ・ 業務委託の事例
 - ・ 費用負担、財源 など

契約書・協定ひな形及び手引書(案)の検討

- 委託の効果が大きい業務について、事前に定めておくべき事項を整理し、契約書や協定のひな形及び手引書(案)を検討
 - ・ 検討にあたっては、官民の関係者による机上検討会を実施し、業務委託実施にあたっての実務上の課題等を検証

令和8年熊本地震の教訓を踏まえた検討

- 令和8年熊本地震でも災害対応の委託の事例が複数あり