

平成 16 年度

災害時における的確な被災者ニーズの把握と  
活用システム開発に関する調査

報 告 書

平成 1 7 年 3 月

内 閣 府

## はじめに

災害時には、被災地市民の生命財産を守る緊急・応急対応に引き続いて、被災者の生計、被災家屋の再建などに関連する各種の被災者支援業務を迅速・円滑に実施することで、被災者の不安を軽減して生活の再建に向けた取り組みを援助することが重要となる。

また、被災者支援制度は多岐にわたり、被災者支援の各種制度の周知・広報を的確に行い、支援を必要とする被災者全員に情報が行き届くことが求められる。特に高齢化社会が進む中で、そうした取り組みの重要性はますます増している。

しかし、これまで行政の対応計画策定は、ややもすると緊急対応のみに重きがおかれ、被災者支援業務を効果的に実施することの重要性に対する認識が高いといえないのが実態である。

本調査は、自然災害による被災者へのきめ細かで迅速な支援の実施方法や行政担当部局の被害調査・認定、被災証明発行などの事務の円滑化のあり方について、既往災害における各種取り組み事例を調査し、その結果を検討の上で一般的な取り組みの手引きとして取りまとめることにより、地方公共団体の参考となる情報提供を行うことを目的としたものである。具体的には、本調査でとりまとめた別冊「災害時・被災者支援業務の手引き（案）」を参照されたい。本報告書は、この手引きの作成に際しての検討や各種関連資料をとりまとめたものである。

今後の災害においては、こうした過去の取り組み例を参考にしつつ、より改善・工夫されることが望まれる。さらに、大規模災害における広域的な連携体制づくりが進む中で、応援をより有効なものとするためには、最小限、被災者支援業務を標準化していくことも課題と考えられる。

本調査は、内閣府が（株）社会安全研究所に委託して実施したものである。本調査結果が、各地方公共団体における事前の計画づくりや、災害時の取り組みの参考となれば幸いである。

最後に、お忙しい中、ヒアリング・資料収集等にご協力いただいた方々に心から感謝申し上げます。

平成17年3月 内閣府

## 目次

<b>第一章 調査の目的・方法</b> .....	1	<b>第三章 被災者支援関連業務</b> .....	93
(1) 調査の目的 .....	1	3.1 被害調査・被害認定 .....	94
(2) 調査の方法 .....	2	3.1.1 既往災害での取り組み事例 .....	95
(3) 被災者支援への取り組みの全体像 .....	3	3.1.2 被害調査の進め方 .....	113
<b>第二章 被災者支援の実施</b> .....	5	3.2 り災台帳の構築 .....	118
2.1 支援制度広報 .....	5	3.2.1 既往災害での取り組み事例 .....	117
2.1.1 既往災害での対応事例とその特徴 .....	6	3.2.2 り災台帳構築の進め方 .....	122
2.1.2 広報対応の課題・留意点 .....	16	3.3 り災証明の発行 .....	125
2.1.3 標準的な取り組み手順・体制等 .....	22	3.3.1 既往災害での取り組み事例 .....	125
2.2 問い合わせ対応 .....	26	3.3.2 り災証明発行の進め方 .....	130
2.2.1 既往災害での対応事例とその特徴 .....	26	3.4 り災情報の各種利用 .....	131
2.2.2 問い合わせ対応の課題・留意点 .....	31	3.4.1 既往災害での取り組み事例 .....	131
2.2.3 標準的な取り組み手順・体制等 .....	33	3.4.2 り災情報の各種利用の進め方 .....	133
2.3 相談業務 .....	36	<b>第四章 今後の課題</b> .....	135
2.3.1 既往災害での対応事例とその特徴 .....	36	<b>参考資料</b> .....	143
2.3.2 相談対応の課題・留意点 .....	60	資料1：被災者支援制度概要 .....	145
2.3.3 標準的な取り組み手順・体制等 .....	68	資料2：制度情報共有広報システム .....	175
2.4 申請・受付業務 .....	72	1. 制度情報共有システムの機能 .....	176
2.4.1 既往災害での対応事例とその特徴 .....	72	2. ホームページでの表示概要 .....	187
2.4.2 申請・受付のあり方 .....	77		
2.4.3 標準的な取り組み手順・体制等 .....	82		
2.5 ワンストップ・サービス .....	87		
2.5.1 取り組み事例とその特徴 .....	87		
2.5.2 ワンストップ・サービスのあり方 .....	88		

# 第一章 調査の目的・方法

## (1) 調査の目的

被災者支援に関する広報・情報提供やニーズ把握について、国の防災基本計画では、以下のような取組みが必要としている。

### ■防災基本計画

#### 第2編 震災対策編

#### 第3章 災害復旧・復興

#### 第4節 被災者等の生活再建等の支援

○厚生労働省及び地方公共団体は、災害弔慰金の支給等に関する法律に基づく、災害弔慰金及び災害障害見舞金の支給、災害援護資金の貸付並びに生活福祉資金の貸付により、被災者の自立的な生活再建の支援を行うものとする。これを含む各種の支援措置を早期に実施するため、地方公共団体は、発災後早期に被災証明の交付体制を確立し、被災者に被災証明を交付するものとする。

○国及び地方公共団体は、被災者の自立に対する援助、助成措置について、広く被災者に広報するとともに、できる限り総合的な相談窓口等を設置するものとする。また、被災地域外へ疎開等を行っている個々の被災者に対しても、不利にならず、不安を与えないような広報・連絡体制を構築するものとする。

#### 第5節 被災中小企業の復興その他経済復興の支援

○国及び地方公共団体は、被災中小企業等に対する援助、助成措置について、広く被災者に広報するとともに、相談窓口等を設置するものとする。

平成14年7月に中央防災会議防災基本計画専門調査会より示された「防災体制の強化に関する提言」においても、「支援策に関する情報提供の充実」を上げ、次のような取組みが必要としている。

『行政による被災者の支援策が多岐にわたるため、被災者がそれらの支援施策を最大限に活用できるよう、行政の側から被災者等に対して総合的かつ正確な支援情報を周知する仕組みを構築するべきである。』

情報提供を始めとする被災者支援への迅速な取組みは、被災者の不安の軽減を図り、被災地を早期に平常化するために不可欠である。加えて、行政が直面する膨大な被災者支援業務の円滑化・効率化が求められる。

これまで、地方公共団体の災害対応の重点は、発災直後の緊急対応に置かれてきた感があるが、被災地が混乱している中での被災者の生活再建等への取組みについても、周到な準備に基づく迅速な広報・情報提供や効率的な被災者ニーズ把握、相談・申請の受付などの取組みが必要である。

本調査は、自然災害による被災者へのきめ細かで迅速な支援及び行政担当部局の事務の円滑化を支援するため、過去の災害時における被災者への情報提供及び情報収集体制を調査し、その結果を検討の上で「一般的な取組みの手引き」として取りまとめ、災害時における的確な被災者支援のあり方について、地方公共団体の参考となる情報提供を行うことを目的としたものである。

## (2) 調査の方法

調査は、図1に示す流れで実施した。

### ①被災者への支援のあり方の検討

- ・既往災害から、被災者への支援制度情報提供等の課題を踏まえ、そのあり方を検討した。

### ②標準的なモデルの検討

- ・地方公共団体における各種既往災害での被災者支援業務の実態把握を踏まえて、標準的と考えられる取り組みのモデルを構築した。

### ③フィージビリティの検討

- ・平成16年に相次いだ風水害、地震災害における被災市町村の担当者から意見を聴取し、標準的なモデルに各種のバリエーションを追加するなどの検討を行った。

### ④「災害時・被災者支援業務の手引き（案）」の作成

- ・以上の検討を基に、市町村における被災者支援業務への取り組み方策を広く周知するための「災害時・被災者支援業務の手引き（案）」を作成した。

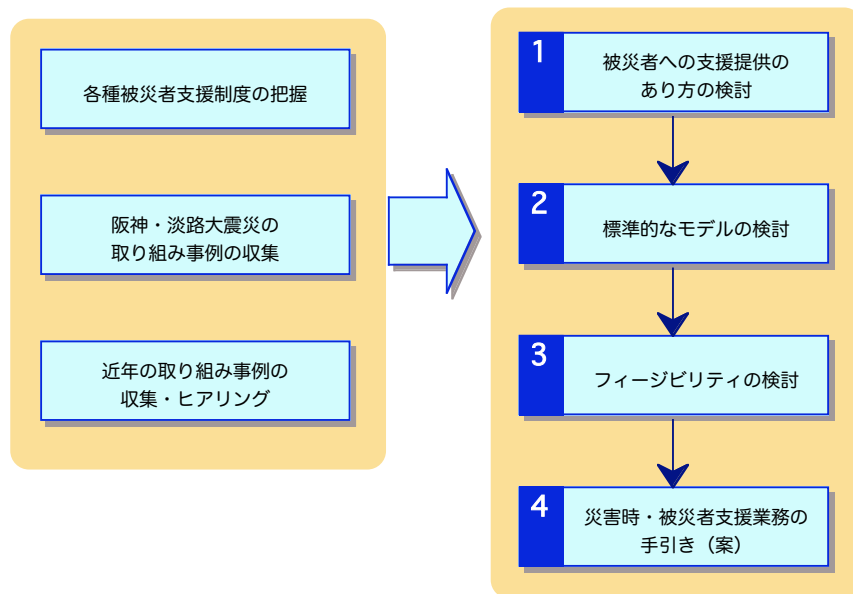


図1 調査フロー

### (3) 被災者支援への取り組みの全体像

ここではまず、検討の結果得られた被災者支援への取り組みの全体像を概説する。

災害時に被災者の必要としている情報ニーズは、主に次の3つからなる。

- 1) 防災情報：救助・避難、2次災害防止などの「防災情報」
- 2) 生活情報：食料、水の確保やライフライン復旧情報、ボランティア情報を始めとするいわゆる「生活情報」
- 3) 支援制度情報：住宅の復旧・再建、就労、生活資金融資、個人事業者等への融資などの被災者の自立に必要な「被災者支援情報」

これらのうち、「防災情報」及び「生活情報」の情報提供については、迅速な対応の必要性の認識が高く計画づくりなども比較的進んでいるが、「被災者支援情報」のニーズが発災後の早い時期から高まることが、あまり認識されていない。特に災害の規模が大きければ大きいほど、多様な支援が実施されるが、そうした「行政の情報が伝わるべき人に伝わらない、正しく伝わらない」という問題は、「防災情報」及び「生活情報」だけでなく「被災者支援情報」にも起こりうる問題である。

例えば、阪神・淡路大震災のような大規模災害でも、最もニーズの高かった「すまい」関連では、住宅被災者の約半数が1週間以内に、特に半壊・一部損壊などでは、2～3日以内に最も情報を必要としており、さらに、住宅に全半壊の被害を受けた人のうち約半数が1ヶ月以内には対応方針を決定していたとの報告がある。

こうした早期に高まる「支援制度情報」に関する情報ニーズに対して、広報の遅れが問題となる。その背景には、支援制度の迅速な広報の必要性に関する認識の低さがある。このことは、多くの地域防災計画において、広報・相談等については具体的な記述がほとんど無いといった状況にも現れている。

図2は、被災者ニーズの把握及び支援の実施に関する一般的な対応の流れを示したものである。この中で、まず、被災者に対する広報及び相談対応については次の2つがポイントとなる。

#### 【ポイント1】迅速な情報提供・広報

- ・被災者支援に関する各種制度について、情報を一元的に把握・管理して最新の情報を関係機関が共有しながら、被災者への情報提供ができるようにする。
- ・市町村の被災者支援制度情報の広報等を関係機関と連携して実施する。

#### 【ポイント2】総合的な相談窓口の設置

- ・被災者支援に関する総合的な相談・申請受付窓口を設置、運営する。
- ・関係機関、ボランティア等が連携した活動を実施し、被災者を総合的に支援する。

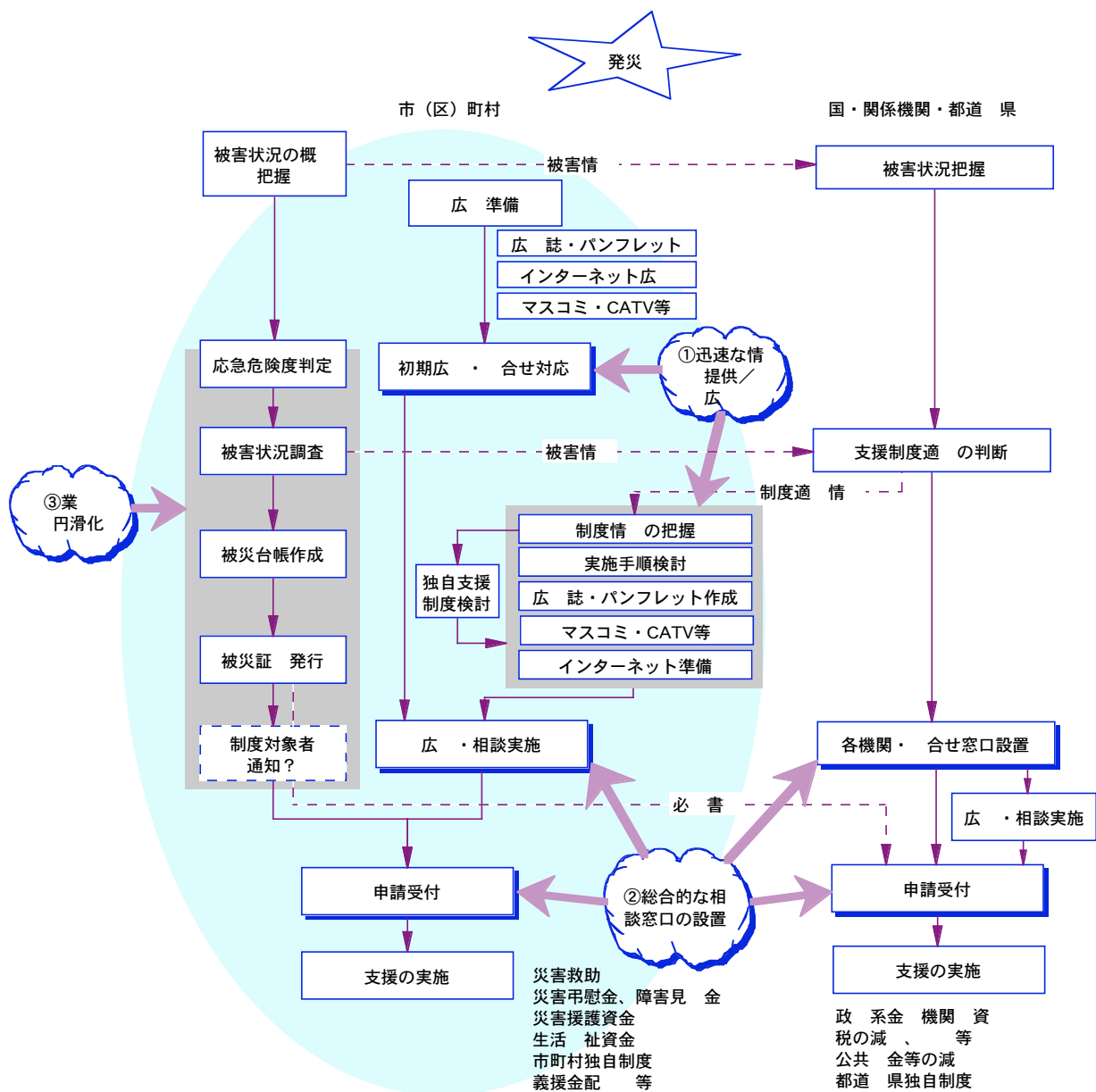


図2 被災者支援の実施手順と対応のポイント

また、広報・相談業務では、各部署、関係機関からの情報取得が不可欠であり、それぞれの部署が機能し、情報提供や制度利用が可能となっている必要がある。したがって、上記の広報・相談を迅速に実施するためには、被害情報の調査から被災台帳の作成、情報共有などの被災者支援関連業務を円滑・迅速に進めることが、重要なもう一つのポイントとなる。

【ポイント3】被災者支援関連業務の円滑化

- ・被災者が支援制度を利用する際に必要となる被災証明を迅速に発行する。
- ・各支援制度を所管するセクションが被災情報を共有・利用することで、制度利用対象者への的確な情報提供を行う。

## 第二章 被災者支援の実施

本章では、市町村が被災者に相対して実施する被災者支援業務として、次の5項目について、既往の取り組み事例を参考に、そのあり方を検討する。

- ①支援制度広報
- ②問い合わせ対応
- ③相談業務
- ④申請・受付業務
- ⑤ワンストップ・サービス

### 2. 1 支援制度広報

被災者支援情報の提供については、「行政による被災者の支援策が多岐にわたるため、被災者がそれらの支援施策を最大限に活用できるよう、行政の側から被災者等に対して総合的かつ正確な支援情報を周知する仕組みを構築する」ことが求められている。

近年の情報化の進展に伴い、災害時においても広報誌・マスコミなどの従来からの基本的媒体による広報はもとより、ホームページ、電子メールによる情報提供などの取り組みが求められるようになりつつある。しかし、大規模な災害では、市町村職員の多くは救助や物資の調達・配付等に忙殺されるため、広報・相談やニーズの把握に人員を割くことが難しいのが実態である。ここでは、そうした状況でも、被災者ニーズを把握して適切な情報提供を可能とするための取り組み方策を検討する。

以下では、1) 激甚な災害であった阪神・淡路大震災における対応状況の把握、2) その後の近年の災害における取り組み状況等の把握、3) 標準的と考えられる取り組み手順、留意事項等の検討、を行った。



## 2.1.1 既往災害での対応事例とその特徴

ここでは、阪神・淡路大震災の記録誌を中心に、被災者への支援情報提供に関する広報部門の対応や課題事項、住民の情報ニーズ変化などを把握する。

### (1) 阪神・淡路大震災における取り組み

阪神・淡路大震災における広報対応は多岐に渡る。ここではまずそれらの具体事例を収集した（事例集-1.1～1.5参照）。これらの取り組みに見られる広報活動ポイントは次のとおりである。

#### ① マスメディアによる広報

- 1) マスコミを積極的に活用した広報の実施。
- 2) 新聞社などの被災者向けの情報提供紙面提供と連携した広報の実施。

#### ② 震災情報紙等の発行

- 1) 被災環境下での迅速な広報紙の発行を行う。
- 2) 被災証明、義援金、仮設住宅等、被災者に対する情報が日々増加又は変わることから、頻繁に広報紙を発行し、周知する。
- 3) 広報誌は、地方公共団体職員の情報共有にとっても有効である。

#### ③ 情報弱者への広報

- 1) 聴覚障害者への情報提供として、文字放送の実施、手話通訳者の確保を図る。
- 2) 情報収集にハンディのある障害者向けに専用電話やファックスを配備する。
- 3) 外国人被災者への対応については、当該被災地における外国人の特性に合わせた多言語での対応を行う。
- 4) ラジオ・テレビは、多くの場合は日本語と英語の2ヶ国語での放送となるため、地域のFM放送局などでの多言語での放送を実施する。
- 5) 外国語での広報紙を迅速に発行する。
- 6) 海外関連のNPO等とも連携した活動を実施する。

#### ④ ニューメディア利用

- 1) インターネット、ファックスネットによる情報提供など、多様な手段による情報提供を実施する。
- 2) これらは、24時間利用できるようにするなど、利用者が「自分の都合の良い時に、都合の良い手段で」情報にアクセスできるようにする。

また、特に、被災者支援関連の諸制度の情報提供に関する取り組みに於いて課題となった事項として、事例集-1.6に示すようなものがげられた。こうした事例から、各種支援制度情報の提供にあたっては、次のような点に特に留意する必要があることがわかる。

- 1) 制度の利用期限に留意した広報の実施

- 2) 繰り返し、多様な手段での広報
- 3) 制度利用に関する諸条件の平常時からの検討・準備
- 4) 被災証明発行等、他の対応との調整
- 5) 被災地外転出・疎開者の把握と情報提供

## 事例集-2.1.1 マスコミによる広報

### ○兵庫県の初期対応\*1

- ・1月18日午前6時20分、知事の緊急記者会見実施。以後22日までの間は、災害対策総合本部の会議終了の都度、定例的に被害状況、避難者の状況、緊急物資対策、住宅対策、ライフラインの状況等について、一日に2回ないし3回の発表。
- ・20日より地域防災計画による放送協定に基づきNHK、サンテレビ、AM-KOBE、Kiss-FMから定期的に生活情報を発信。
- ・ただし、避難所にテレビやラジオが配付されだすまでには震災後一週間程度を要した。また、避難の際にラジオを持出した人は8%程度だった。

### ○神戸市の初期対応\*2

- ・放送協定については兵庫県が各放送局と締結していることから、神戸市として災害関連情報を提供する場合、新たに放送枠を確保するため、各放送局と話し合う必要があった。
- ・広報番組については、レギュラー番組の再開とともに、わずかな時間でも毎日災害関連情報を提供できる番組として、「神戸市災害対策本部からのお知らせ」を上げた。

### ○臨時災害FM局－復興通信FM796フェニックス\*1

- ・2月15日臨時災害FM局－復興通信FM796フェニックス開局。これは、国の現地災害対策本部からの提案を受け、NHKなどによる放送設備等技术的な支援、番組の企画制作、放送運営にボランティアの参加を得て実現した。
- ・放送内容は、国、県、市町の災害対策本部発表等の情報をはじめ、緊急パトロール隊とも連携した取材情報、避難所からのレポート、弁護士、司法書士、医師等の専門家の協力による各種相談など。
- ・土・日曜日を含む毎日、正午から午後8時までの8時間にわたって放送。（3月末まで放送）

### ○ミニFM・CATV\*3\*4

- ・地域のきめ細かい情報を流すメディアとしてミニFM・CATVが効果を上げた。ミニFMは、当時、近畿では大阪府守口市が開局しており、地震発生約1時間後から情報を発信した。

- ・ケーブルテレビの被害と対応状況については、たとえばチャンネルウェーブ尼崎（CWA）では、伝送路が火災により一部損壊したものの迂回により17日23時30分に復旧、受信点やセンターには被害がなかったため、18日15時からコミュニティチャンネルと文字放送で、現地収録の映像と災害対策本部からの災害情報、警察官による防犯のお知らせ、お風呂、コインランドリーなどの情報を毎日24時間放送した。その他のケーブルテレビでも、このような生活情報や災害対策本部等からのお知らせについて毎日放送されている。
- ・西宮市では、CATV（ケーブルテレビ）について、平成4年11月に放送が開始されると同時に市は行政チャンネルにおいて自主制作番組を放送してきた。震災発生以降は災害情報を優先的に放送し、放送機器稼働可能後は、映像担当職員がCATV局から生放送するなど、最新情報を24時間更新し、行政情報の報道に努めた。

### ○新聞、テレビ・ラジオなどでの生活情報の特集\*5\*6

- ・毎日新聞が被災者向けのページ「希望新聞」を特集するなど、新聞各紙が生活情報を提供するための特集を組んだ。
- ・新聞各社は被災者に密着したきめ細かな生活情報の提供に努めた。今回の震災では、記録性、一覧性、詳報性といった新聞ならではの媒体特性に対する評価が高かった。
- ・独立UHF局のサンテレビは、県や神戸市が出資しており、行政広報の役割を担うという固有の性格もっていた。「悲惨な状況は改めて放映する必要がない」という方針を貫き、避難所や個人からの問い合わせに答えてスタッフが行政、学校、交通機関などに取材し、生活情報を画面で流す方式を取った。文字テロップが多く、地味な内容だったが、反響は大きかった。

○国の対応\*7

- ・国は、国の機関等が実施している震災対策を掲載した政府広報紙「今週の日本」特別号(第1-5号)を発行し、市町などを通じて被災地に配布した。

○兵庫県の対応\*1

- ・紙面による生活情報の提供として、震災ニュース、ニューひょうご臨時号を発行した。
- ・震災ニュースは、避難所生活者に必要な情報等を盛り込んだA4サイズ(1~4頁)のミニ情報誌として2月1日からスタートし、2月17日までの間に号外を含めて8回発行(各回10万部)。
- ・2月5日には月刊広報誌「ニューひょうご」の臨時号を発行した。すべての避難所生活世帯に行き渡るよう、従来より8万部増やして12万部とした。
- ・国の各省庁、都道府県に対しても、震災の実情報告と支援の要請のため、A1判カラーの写真ニュース(災害特報)を作成(28日150部)、東京事務所を通じて各省庁に配布。
- ・情報を必要とする人にタイムリーに届けられるかどうか課題であったが、避難所緊急パトロール隊や救護対策現地本部との連携により対応した。

○生活情報ファックスネット：県立神戸生活科学センター\*7

- ・生活再建や救援のため金融(融資、保険)や衣食・住関連の商品・サービス情報、各事業所の相談対応窓口情報など幅広いくらしの情報を、具体的な相談事例やわかりやすい解説と併せ、ファクシミリを活用する等により20市町の避難所約100ヵ所等に提供(1月30日から)。
- ・避難者数の多い学校や公共施設には、ファクシミリ通信網サービスがほぼ行き渡っていることが分かり、「生活情報ファックスネット」を考案。NTTのファクシミリ通信網サービス(1万箇所まで同時に送信する能力を持つ)と契約。B4版の情報紙を毎日作成、避難所等のファックスに送信、掲示板への張り出し。
- ・避難所でファクス機器を設置442箇所、設置のない避難所にはパトロール隊や市町の対策本部を通じて送信。

○芦屋市の対応\*7

- ・最初の広報は、平成7年1月18日午後5時40分現在の被害状況を知らせるもので、記載されているのは、「遺体」、「避難者」、「避難所」、「自衛隊応援」、「援助物資」、「今後必要なもの」、「用意しているもの=移動トイレ20台、衛生薬品・器具」、

「仮設住宅=折衝中」など。

- ・これ以降適宜発行され、1月25日からは、通常の広報紙以外の「復興」という題の広報紙を発行した。これは、第1号から第49号(9月23日発行)まで発行され、1号から26号まではほぼ毎日、27号からは1週間に2回、35号からは1週間に1回となっている。
- ・広報紙は、新聞折り込みによる配布を行なったほか、市役所、避難所で配布、掲示を行なった。また、市外へ避難した市民から依頼があれば、郵送にも応じた。

○西宮市の対応\*4

- ・震災後、平成7年1月23日から約2カ月間、9回にわたり、延べ180万部の地震災害広報を発行し、被災状況のほか給水場所、義援金や仮設住宅情報などを提供した。
- ・平成7年3月25日から年末までは、月2回発行する市政ニュースに「地震災害対策特別号」の面を設けて、引き続き情報提供を行った。また、平成8年以降も、震災関連情報を重点的に掲載して情報提供に努めた。

○神戸市の対応\*2

- ・当初、市内の印刷会社を必死に探したが、仮に見つかったとしても、配送方法などがネックとなった。
- ・市内で一軒印刷会社があったが、被災のため大量の印刷は難しく、第2号以降は、大阪の工場で印刷することとなった。
- ・「こうべ地震災害対策広報」第1号2300部は、1月25日に発行。その後、2日に1回の頻度で発行した。
- ・配送は、区の物資輸送ルートその他、業者によるバイク隊を結成し、避難所を中心に、電柱や壁等1,000箇所板張りの広報紙を掲げた。屋外に張出すことから、広報誌には水に強い材質が選ばれた。
- ・広報紙は速報性を重視し、避難所等に掲示されることも考慮して、A3サイズ1ページものにした。
- ・配色については、張出した際に新号であることがすぐわかるよう、毎回色を変えた。さらに、毎号には次回の発行予定日を掲載した。
- ・その後、新聞配達の見処がついた2月17日からは、月2回、記録性と詳細さを重視した新聞折込み「広報こうべ」を別途発行。
- ・4月号からは、市外に避難している人に対して「広報こうべ」「区民広報紙」「こうべ地震対策広報」を届けるサービスを開始した。

## 事例集-2.1.3 福祉関係情報の提供\*1

### ○聴覚障害者への情報提供：兵庫県\*1

- ・1月20日聴覚障害者への情報伝達について、県聴覚障害者協会と協議を行い、文字放送による情報提供及び手話通訳者の確保を決定。

- ・文字放送は、報道機関の協力の下、2月1日から3日にかけて避難所30カ所に専用テレビを設置。各都道府県から83名の手話通訳者の派遣を受け、各避難所や病院等において聴覚障害者を支援。

## 事例集-2.1.4 外国人への対応

### ○兵庫県\*8

- ・外国人県民への対応については、1月19日に、県警が生田庁舎内に外国人相談コーナーを設け、英語、中国語、ハングル、スペイン語による外国人県民の安否確認を中心とした24時間体制の相談を開始。
- ・20日からは、災害時における放送要請に関する協定に基づき、Kiss FMにおいて英語による外国人県民向けの震災情報を提供。
- ・24日に(財)兵庫県国際交流協会が通訳ボランティアの協力を得て、英語・日本語による「緊急外国人県民特別相談窓口」を開設。外国人県民が母国の家族等との連絡ができるようKDD神戸支店の協力により、この窓口在海外向け無料電話を設置。
- ・27日には、中国語、ポルトガル語、スペイン語によ

る相談体制を整え、また、2月6日からは、特に専門的な対応が要求される法律と労働の分野での専門相談を開始。その他、海外報道機関からの要請に対し取材協力や情報提供を実施。

- ・外国人県民に震災関連情報を提供するため、5カ国語によるニュースレターを発行した。

### ○西宮市\*4

- ・震災後、市内の外国人向けに市政ニュースの抜粋版を英語・中国語・ハングルの3ヶ国語で発行した。平成7年8月から平成12年3月までに発行は20号に及んでいる。ニュースの内容は、災害公営住宅の入居者の募集、義援金、保健、福祉など多岐にわたっている。

## 事例集-2.1.5 各種媒体の利用

### ○兵庫県防災ネット\*3\*10

- ・兵庫県と国現地災害対策本部は、「兵庫県防災ネット」として、メーカー等関係団体の協力のもと、避難所などにパソコンを提供し、ライフライン回復情報、所在地情報や「震災ニュース」などの行政情報を商用パソコン通信ネットや草の根ネットの協力のもとで提供した(2月～4月)。
- ・しかし、避難所における情報リテラシーの不足により、結果的にはパソコンはあまり利用されなかったとされている。

### ○神戸市\*2

#### 1) あじさいネットによる災害関連情報の提供

- ・神戸市では平成4年から「あじさいネット」(神戸市地域サービス情報システム)の運用を行っていた。これは、市民向け情報を電話・FAX・キャプテン端末・パソコン通信などのメディアで提供するとともに、スポーツ施設の申込などがいつでも、どこか

らでもできるようにしたものである。

- ・情報の登録・更新は、各部局に設置している財務会計端末機などから随時オンライン入力可能となっている。
- ・テレホンサービスについては、高齢者や目が不自由な方が利用している例も多い。
- 2) テレホンサービスFAXによる災害関連情報の提供
  - ・「あじさいネット」とは別のテレホンサービスのシステムを利用したFAXによる災害関連情報の提供も実施された。
  - ・一般的なFAXサービスでは、3～5桁のメニューコードで登録・利用するが、災害時にその利用コードを周知することは難しく、0～9の一桁で選択可能なメニューとした。
  - ・開始1月29日に情報提供を開始したが、2日目には最高のアクセス件数を記録。回線は一日中話中の状態で、真夜中の利用も非常に多かった。

○**県税に係る特例措置の広報：兵庫県\*1**

- ・兵庫県では、1月17日以降到来する県税に関する申告等の期限について、別途告示により定める日まで期限延長すること及び指定地域を神戸市等10市7町とすることとした。また、県税の減免等についても特例措置を講ずる検討を始めた。
- ・これについて被災納税者に周知を図るため、県民への定時放送（サンテレビ、NHKラジオ等）や県発行の「震災ニュース」「ニューひょうご臨時号」において情報提供を行ったほか、チラシ「県税の申告・納付等の期限延長について」を作成し、各財務事務所、市（区）役所、町役場をはじめ避難所にも配布した。
- ・特例措置等については、2月24日、平成7年度当初予算の記者発表の際に発表するとともに、FMラジオ（FM796フェニックス）や県発行の「震災ニュース」「ニューひょうご臨時号」「県民だよりひょうご」で情報提供を行ったほか、リーフレット「県税の軽減措置等についてのお知らせ」、ポスター「県税についてのお知らせ」をはじめ、個人事業税、不動産取得税、自動車税等の各税目においても個別にポスター及びチラシを作成し、各財務事務所、市（区）役所、町役場をはじめ避難所にも配布した。
- ・さらに、6月には、県税の減免等の軽減措置についてとりまとめた小冊子「阪神・淡路大震災にともなう県税の減免等ミニガイド」を作成した。

○**生活福祉資金・災害援護資金貸付：神戸市\*7**

- ・生活福祉資金災害援護資金貸付は、被災日の属する月の翌月1日から起算して、原則として6ヵ月までに申請しなければならないとされている
- ・神戸市では、弔慰金法による災害援護資金貸付と同様、専用電話相談窓口を設けて対応した。

○**生活福祉資金特別貸付（小口資金貸付）：神戸市\*7**

- ・神戸市の場合、1月28日から貸付けの受付が開始され、当初は、「当分の間、受け付ける」とされていた。その後、2月9日に急遽受付が締め切られ、その旨の広報が十分行き届かなかった（2月8日付けの広報に掲載）ことから、締切り後の貸付け希望者への対応に苦慮した。

○**住宅応急修理の実施に関する広報：神戸市\*12**

- ・神戸市では、災害救助法の応急修理の実施に関して、次のような対応が必要としている。
- 1) 資格要件、修理の内容等について日頃から検討を加え、緊急時に備えること。（実施時に、資格要件、修理の内容等について、検討する時間的余裕はない。）
  - 2) 受付期間は余裕を持って決定すること。受付期間に関する苦情が多かった。

- 3) 広報には配慮すること。通常の広報では、被災者に伝わりにくい。受付期間、資格要件、修理の内容等できるだけ分かりやすく、簡潔に。

○**阪神・淡路大震災復興基金事業\*7**

- ・阪神・淡路大震災復興基金は兵庫県及び神戸市により設立された財団法人で、各事業の窓口は、県及び市の担当部局で所管しているため、それぞれ事業毎に担当部局が異なる。このため、補助制度等についてその制度の存在は承知していてもどこで申し込めばよいのか分からない相談者が多い。
- ・阪神・淡路大震災復興基金では、住宅対策16事業、産業対策16事業、生活対策14事業、教育対策10事業の計56事業を実施しているが、被災者への周知が十分でないため、援助を受けられることを知らない被災者が多い。

○**弔慰金法による災害援護資金貸付\*7**

- ・阪神・淡路大震災では、「災害弔慰金の支給等に関する法律」にもとづく災害援護資金貸付が行われたが、受付期間の短さや貸付条件についての問題が指摘された。
- ・受付期間については、国の通知により、災害日の翌月1日から3ヵ月以内で受付を終了しなければならないとされており、そうした期間では、県外避難者へのPRが難しいことや、被災者が再建計画をたてられる状況ではなかった、などの問題が指摘された。
- ・なお、阪神・淡路大震災では、義援金の支給額が低かったこともあって、災害援護資金の必要度は高かったと考えられるが、次のような点から利用出来ない者も多かったとみられる。

- 1) 兵庫県南部地震では、被害家屋数が多かったこともあって、り災証明書の発行が遅延したり、あるいは判定に関する不満から再調査を依頼したケースも多く、り災証明を受けた時点で申込期間が終了していたという苦情が多かった。
- 2) 受付期間の終了に関する広報を十分行っていなかったため、申込をしようとした時点で、既に期間が終了していたケースがあった。
- 3) 連帯保証人の居住地について、他市町の者を認める特例があるが、この特例措置が十分に広報されていなかったこと、さらに特例が受けられる居住地の範囲が市町によって区々となっていたことから、利用者に混乱を与えた。

○**市外・県外被災者\*13**

- ・市外・県外被災者からは、対応や制度利用上の不満の声があがった。当初、住民登録を移した人を行政は把握しておらず、郵便局には転出者リストがあったが、法の規制もあつてうまく利用できなかった。

#### 《阪神・淡路大震災における対応事例の引用・出典》

- 1.兵庫県知事公室消防防災課『阪神・淡路大震災 兵庫県の1年の記録』(1997.7)
- 2.神戸市広報課・編著『防災都市・神戸の情報網整備 神戸市広報課の苦悩と決断』ぎょうせい(1996/5)
- 3.『災害時における情報通信のあり方に関する研究』兵庫ニューメディア推進協議会(1995.5)
- 4.西宮市企画財政局企画部政策推進課『-阪神・淡路大震災- 震災復興6年の総括』(2001.4)
- 5.「被災地で新聞が果たした役割-新聞協会“現地調査”報告」『新聞研究 No.526』日本新聞協会(1995.5)
- 6.外岡秀俊『地震と社会(上)』みすず書房(1997.11)
- 7.総務庁近畿管区行政監察局・兵庫行政監察事務所『阪神・淡路大震災-行政相談事例集-』(1996.3)
- 8.阪神・淡路大震災兵庫県対策本部『阪神・淡路大震災-兵庫県の1ヵ月の記録』(1995.7)
- 9.「災害弱者の問題を考えよう その3 外国人の災害時の問題と在日ブラジル人のとりくみ」, ボランティア情報静岡(2002.10)
- 10.榎本輝彦「第6章 市民社会と地域情報化」『阪神大震災からの都市再生 復興の現実と新たな視点』中央経済社(1998.5)
- 11.全国行政相談委員連合協議会『阪神・淡路大震災における行政相談活動等に関する調査研究報告書』(1997.3)
- 12.神戸市住宅局『阪神・淡路大震災 記録誌』(1997.4)
- 13.中井久夫 他『昨日のごとく 災厄の年の記録』みすず書房(1996.4)

## (2) 近年の災害における取り組み

近年の災害事例についてヒアリング・資料収集等を実施した（事例集-1.7）。これらの取り組みに見られる、近年の事例における特徴的なポイントは次のとおりである。

- 1) CATV やコミュニティ FM が普及し、地方公共団体が（独自の）広報手段として利用しやすい環境が整いつつある。また、運用中だったコミュニティ FM 放送局がそのまま臨時災害放送局の運用にあたったという初めての事例があり、数多くの利点が見いだされた。
- 2) ホームページでの行政情報提供が当たり前となりつつあるが、災害時対応、災害時利用という観点からシステムの信頼性確保あるいは代替手段の準備、アクセス集中への対応、技術者の確保・配置などへの準備が必要である。
- 3) 近年、携帯電話のメール機能などを活用した取り組みが見られ、新たな情報提供媒体として期待されている。
- 4) 広報紙の発行に対する他自治体からの支援が実施された。

また、支援制度情報の周知に関してヒアリング等から明らかとなった事項（事例集-1.8）として、次のようなものがある。

- 1) 支援策の早期の公表・周知が被災者の不安の軽減に大きく貢献した。
- 2) インターネット等での支援制度情報の情報交換等が行われるが、それらは主に行政情報や新聞・ニュースの転記が中心で、最新の正確な情報を提供するサイトが必要である。
- 3) 多様な支援制度が整備されているが、それらの適用の判断に手間取る例がある。

○東海豪雨：豊田市CATV利用\*1

- ・豊田市の出資している「ひまわりネットワーク」の放映では、災害情報を文字放送として22チャンネルで放送していたが、それが告知されなかったため、放送を知らない視聴者がいた。
- ・豊田市では、今回の反省を踏まえ、「ひまわりネットワーク」や「エフエムとよた」と避難勧告はもとより、災害発生時には通常放送を中断して被害状況、道路をはじめとしたインフラの被害、ライフラインの状況、避難場所、災害支援等の状況をリアルタイムで放送、放映できる体制などの協議を進めている。

○東海豪雨：西枇杷島町\*2

- ・各種施策の住民周知には町から「お知らせ」を出すのみであった。自治会長に渡して個別に配布してもらった。
- ・今は同報無線を配備した。また、登録制で携帯に知らせることも実施する。

○有珠山噴火：FMレイクトピアの開局\*3

- ・有珠山噴火災害においては、発災後約1ヶ月経った5月8日から、防災無線を補完するメディアとして、「FMレイクトピア」を開局した。
- ・非常事態時の情報提供手段としてのみならず、ボランティアや地元高校生を運営スタッフに巻き込んだ番組制作は、被災地コミュニティーに対する一つの核を構築したという意味でも評価された。

○有珠山噴火：政府現地対策本部による行政ニュースの発行\*4

- ・政府現地対策本部は、道を初めとする各関係機関の対策状況を行政ニュースとして取りまとめ、毎日、避難所に届けるなどの対応を行った。
- ・また、有珠山の噴火災害に関するホームページの開設や道内十四支庁での総合相談窓口の設置などによって、避難住民への情報提供に努めた。

○有珠山噴火：虻田町：災害広報臨時号の発行\*5

- ・災害広報臨時号は噴火の年の10月2日まで105号が発行された。
- ・避難所が30数ヶ所、7市町村に及び、本部からの通信網はFAXでの対応となった。
- ・報道関係への記者発表と同時に避難所へのFAXで通信されたが、FAX1台で30数ヶ所へ順に送信されるので時間がかかり、本部からの情報がマスコミより遅くそのトラブル対応で、他の業務に支障をきたした。

○鳥取県西部：米子市：災害対策本部の決定事項の職員への周知\*6

- ・災害対策本部の決定事項の職員への周知を目的に、庁内広報を7回発行した。

○鳥取県西部：溝口町：CATVの活用\*7

- ・溝口町はCATVの普及率が9割に上ることから、有線や広報以外にCATVをフルに利用し、情報を何回も繰り返して流した。

○鳥取県西部：島根県：ホームページ広報\*8

- ・震災発生後、震災情報の発信を島根県ホームページで行うべく、広報課から、随時、行う記者発表をホームページに即時掲載するよう要請があり、10月6日から10日まで24時間体制職員常時2名体制で対応した。

《現行の計画に対する意見》

- ・震災等、非常事態が発生した時は、災害情報を求めて、住民からのインターネットによるホームページへのアクセスが急増する。
- ・今回は震災発生直後にアクセスが急増した時間帯に情報発信が行えておらず、情報を求める住民への情報提供等の広報が滞った。
- ・今回は、システム障害という問題もあり、これについては、別途、対策が必要であるが、インターネットを利用した情報発信体制について、防災計画に定めが無く、連絡体制も出来ていなかったため、対応が遅れた。
- ・今後、ボランティアの募集等、インターネットを利用した広報・情報提供は必要性が増すと思われるため、災害発生時の広報計画の中にインターネットも含め、関係課での対応訓練などの事前対策とホームページ作成を行う職員の動員体制等の整備が必要である。
- ・なお、インターネットを利用して提供する情報は、誰もが利用可能（アクセシブル）でなければならぬため、World Wide Web Consortium (W3C) のWeb Content Accessibility Guideline に準拠したものにする必要がある。

○平成16年7月福井豪雨：福井市：被災者支援制度等の広報\*9

- ・臨時の広報誌を2回（8月と9月）発行し、自治会を通して配布した。自治会未加入者への配布が難しく、公民館などにも常備した。
- ・新聞にも掲載し、テレビでも報道してもらった。
- ・災害時要援護者には、自治会や児童・民生委員に個別訪問等による広報を依頼した。

○新潟県中越地震：小千谷市：広報紙の発行・配布\*10

- ・被災直後は、マスコミが殺到し、市役所の駐車場を占拠してしまう状況だった。そこで、定時に発表する方法をとった。
- ・広報紙は、「市報おじや」を月2回発行するほか、号外を発行。また、各課ではちらしを作成している。



- ・平常時の広報紙の配布も町会で実施しており、避難所と普段のルートである町内会長を通じて配布した。ただし、仮設住宅の一次、二次募集などは避難所を中心に配布した。

○新潟県中越：FMながおか：臨時災害放送局の運用\*11

- †新潟県中越地震では、地元のコミュニティFM放送局である「FMながおか」に、放送出力をアップした臨時災害放送局の免許が与えられ、被災地向けの災害放送が実施された。過去にいくつかの臨時災害放送局を開局した事例があるが、今回は、運用中だったコミュニティFM放送局がそのまま臨時災害放送局の運用にあたったという、初めての事例となった。その利点として、1)新たに通信設備、スタジオ、運用スタッフを準備せずに済むので運用開始が早いこと、2)受信周波数の認知度が高く、周波数の周知が不要なこと、などがあげられた。避難生活の長期化した12カ所の避難所に、文字多重放送を利用した「見えるラジオ」を使っただけの生活関連情報の提供なども実施されている。

○新潟県中越：川口町、東京都練馬区：被災地広報紙の発行支援\*12

- †平成16年10月23日新潟県中越地震の際に、東京都練馬区では、報道が小千谷市中心だったことから、地震翌日の10月24日に、その周辺市町村に対して「どのような支援が必要か」という電話問い合わせを行った。翌25日、川口町から避難所運営や物資支援の要請があり、職員派遣を決定した。広報の支援については、派遣した調査隊による現地調査の結果として、「広報が十分に行き渡っていない」ことが判明したため、練馬区側から支援を申し出たものである。

《支援職員の派遣状況》

- †11月1日(月)から13日(土)まで、交替で2名1班を派遣した。支援職員2名のうち、広報紙担当が実際の広報紙編集業務にあたり、もう1名が連絡調整や印刷などの手配に当たった。このような役割分担でスムーズに対応できた。また、4泊5日での交替という比較的に長いローテーションも有効だった。

- †支援職員は、やはり広報の文章を書く技術を持った職員であることが必要であり、特に初期の頃には、それが不可欠だった。

- †派遣前日(10月31日)まで、川口町庁舎は立ち入り禁止だったため、基本的に「屋外で発行する」ことを前提に器材等を準備した。

- 1)印刷機
- 2)印刷用紙
- 3)ノートPC2台
- 4)発電機

《広報紙の作成・配布手順および川口町職員との役割分担》

- †第1班の初日、2日目は、情報の収集もままならない状態であり、災対本部のボードに貼られている情

報から掲載内容を抽出して案を作成し、川口町の広報担当者と相談しながら紙面を作成した。配布手段については、世帯数が2,000世帯と聞き、2,000部印刷して避難所を経由して配布してもらうこととした。

- †3日目からは「この情報載せて欲しい」と各部署から上がってくるようになった。その結果、「どの情報載せるか」は災害対策本部での決定事項と位置づけられるようになった。

《課題・教訓》

- †支援撤退時の引き継ぎをスムーズに行うことが課題となった。特に、当初本格的編集用ソフトで紙面を作成していたため、川口町側に「自分たちにはできない」というイメージを与えてしまった。支援開始時点で「ねりま区報を作るのと同じつもりでやろう」と意気込んでいたことが、かえって裏目に出ってしまった。

- †被災地の広報は、多少見映えが悪くてもみんな必死になって読んでくれるものなので、それほどレイアウトなどに凝る必要はなくワープロレベルでよかった。

○新潟県中越：長岡市：災害対策本部のマスコミ公開\*13

○広報の方針

- ・自治体広報には限界があり、基本のスタンスとして、マスコミの協力を得て、広報する作戦とした。

○マスコミへの対応

- ・本部にはマスコミの出入りが自由できるようにした。本部にホワイトボードを設置し、そこに情報を掲示した。本部会議の記録も全部マスコミに提供した。
- ・なお、本部の中に住民からの電話を受け付ける場所があり、ここだけは個人情報保護の観点からマスコミに立ち入らないように要請し、マスコミも節度を守ってくれた。
- ・本部会議後には、市の幹部がマスコミからの質問に答える場も設け、市の災害対応への方針を正しく理解してもらえるよう取り組んだ。

○新潟県中越：長岡市：外国人向け広報\*14

- †新潟県中越地震の際に長岡市では(財)長岡市国際交流協会が中心となって、2,000人を超える外国籍の住民に対する各種広報を、全国各地の諸団体の協力を得て実施している。

《被災外国籍市民の調査及び把握》

- †避難所を訪問し、外国籍市民の避難状況を確認するとともに、「避難所」や「ここのトイレは使うことができます」という言葉を10言語に訳した「外国語表示シート」(横浜市国際交流協会提供)を各避難所に掲示。

《情報配布》

- †長岡市災害対策本部からの最新情報を武蔵野市国際

交流協会の協力により、中国語、ポルトガル語、英語、タガログ語に翻訳し、避難所で生活している外国籍市民一人ひとりに配布。ライフラインの復旧状

態や各避難所で行なわれる炊き出しの日程、入浴施設の開放、保育園等の再開情報などを提供。

## 事例集-2.1.8 近年の災害における支援制度周知への取り組み

### ○鳥取県西部地震：米子市\*15

- ・支援制度の一覧は10/23に広報（発災後約3週間経過）。
- ・25日の広報では、まだ検討中である支援策についても記載した。何らかの制度が実施または検討していることを出すと、住民も安心したようであった。
- ・情報提供の点で自治会は必要であった。新聞、チラシ等で広報しても、文字情報だけでは不十分である。多種多様な情報提供の一つとして、自治会の協力は重要である。

### ○鳥取県西部地震：早期の支援策提示の効果\*16

- ・植田俊幸（鳥取大学医学部神経精神医学）は、心の健康を保つ上で良かったこととして、「具体的な支援策が早期から提示された」ことをその一つに上げ、次のように述べている。
- ・「震災後には、地域の実情に応じた具体的な支援策が早期に提示される必要がある。このことは、例えば居住サービスの提供という側面だけではなく、地域住民の迷いと不安を取り除いて希望を持てるようにするといった、精神保健の面でも必要不可欠な要素である。特に今回の震災では、過疎地域の被災に

よる人口流出を最小限にとどめるという面も重視された。行政はこれらを震災直後から十分認識し、日野町では10月18日に住宅支援策が町民に知らされるなど、具体的な支援策が早期から提示された。県・市町村の素早い対応が、不安の軽減に大きく貢献したといえる。」

### ○芸予地震：広島市：支援策広報の遅れ\*17

- ・広島市では、被災者支援策の遅れが指摘された。
- ・発災後、各部局から支援制度情報を収集したが、知事の専決事項などもあり、公表が遅れた。
- ・その後の対策の見直しとして、支援制度に関する一覧の準備と、定期的な確認を行うこととした。

### ○平成16年7月福井豪雨：福井市：被災者支援制度等の広報\*9

- ・臨時の広報誌を2回（8月と9月）発行し、自治会を通して配布した。自治会未加入者への配布が難しく、公民館などにも常備した。
- ・新聞にも掲載し、テレビでも報道してもらった。
- ・災害時要援護者には、自治会や児童・民生委員に個別訪問等による広報を依頼した。

## 《近年の特徴的な事例 引用・出典》

- 1.『豊田市議会2000年12月定例議会議事録』
- 2.西枇杷島町ヒアリング
- 3.重川希志依他『災害対応従事者支援システムの開発』（2002.3）京都大学防災研究所
- 4.北海道議会平成12年第1回臨時会議事録（2000.4.21）
- 5.北海道虻田町企画財政課広報統計係『2000年有珠山噴火災害町職員記録集』（2002.8）
- 6.米子市総務部総務課『鳥取県西部地震記録集』（2002.1）
- 7.鳥取県防災危機管理課『平成12年鳥取県西部地震 震災体験記録』（2001.10）
- 8.島根県資料
- 9.福井市ヒアリング
- 10.小千谷市ヒアリング
- 11.脇屋雄介『新潟中越地震とコミュニティFM』災害情報No.3（2005.3）
- 12.練馬区ヒアリング
- 13.長岡市ヒアリング
- 14.（財）長岡市国際交流協会ホームページ [http://www.niea.or.jp/04\\_zai/04\\_jishintaisaku.html](http://www.niea.or.jp/04_zai/04_jishintaisaku.html)
- 15.米子市ヒアリング
- 16.植田俊幸「鳥取県西部地震時における心の健康」『2000年鳥取県西部地震－被災地日野町でのシンポジウムから－』自然災害科学, Vol.20,no.3
- 17.広島市ヒアリング

## 2.1.2 広報対応の課題・留意点

以上のような過去の災害における各種の取り組み、発生した課題等を踏まえ、広報対応の課題・留意点を整理する。

### (1) マスコミとの連携

いうまでもなく広報媒体としてのマスコミは有効な手段である。例えば、阪神・淡路大震災に関する西宮市の市民意識調査（平成7年9月）<sup>1)</sup>によれば、「震災から10日くらいの間で、役に立ったもの」を調査したところ、①テレビ(81.8%)、②新聞(68.7%)、③ラジオ(67.2%)、④親類や知人(51.8%)、⑤隣近所の人からの口コミ(48.2%)、⑥市などの災害広報紙、市政ニュース(31.3%)、⑦電話(30.8%)、⑧ボランティア、自治会、町内会からの連絡(21.3%)、⑨避難所などの伝言板、掲示(16.9%)等となっている。

いくつかの事例では、災害対策本部室や本部員会議をマスコミに公開するなどの取り組みも見られる。例えば、新潟県中越地震の被災地となった長岡市では、災害対策本部会議を公開すると共に、マスコミと市幹部との質疑の場を設けるなど、積極的にマスコミを活用する方針で取り組んでいる。

ただし、マスコミ報道はあくまでもマスコミ自身の判断で報道される内容が決定されることから、各地方公共団体が希望する形の報道が実現するとは限らない。したがって、こうした特性を踏まえた上で、普段からのパブリシティ活動を通じて災害時における連携のあり方等を検討・協議し、協定等の形で報道要請のあり方などを定めておくことが必要である。

- 1) テレビ、ラジオも使えない状況の発生やマスメディア施設自体の被災
- 2) 激甚被害の地域に報道が偏りがちとなる
- 3) 必ずしも被災地に向けて発信される報道ではない内容も多い

参考として、宮城県の広報部門では、昭和53年の宮城県沖地震の経験から次のようなパブリシティ活動に関する教訓をまとめている<sup>2)</sup>。既に25年も前の災害であるが、ここで示されている教訓は、現在でも有効である。

なお、地域のコミュニティFMに災害時放送局としての免許が与えられ、生活情報提供に役立てられた例がある。新潟県中越地震では、地元のコミュニティFM放送局である「FMながおか」に、放送出力をアップした臨時災害放送局の免許が与えられ、被災地向けの災害放送が実施された。過去にいくつかの臨時災害放送局を開局した事例があるが、今回は、運用中だったコミュニティFM放送局がそのまま臨時災害放送局の運用にあたったという、初めての事例となった。その利点として、1)新たに通信設備、スタジオ、運用スタッフを準備せずに済むので運用開始が早いこと、2)受信周波数の認知度が高く、周波数の周知が不要なこと、などがあげられた。避難生活の長期化した12カ所の避難所に、文字多重放送を利用した「見えるラジオ」を使つての生活関連情報の提供なども実施されている。

コミュニティFMは、近年各地で開局が進み全国で160を超える局数となっている。こうした取り組みが今後普及することが期待される。

### 《パブリシティ活動に関する宮城県沖地震の教訓：宮城県・広報課》

- ①災害発生後、災害対策本部、石油コンビナート等防災本部を設置したら、ただちに報道機関に発表すること。
- ②報道機関と話し合い、災害対策本部からの情報発表、住民への呼びかけなどの情報提供を、特別に取り扱ってもらい、情報によっては、ニュースとしてではなく、県民への呼びかけ、お知らせとして定型的にラジオ・テレビで放送または、新聞に掲載してもらうよう依頼すること。
- ③報道機関への情報提供は、発表窓口を一本化し、毎日あらかじめ決めた時間・場所において発表するようにした方がよい。この方法は広報班（課）にとっても情報の収集・整理を計画的に出来、発表事項について各課との調整もしやすくなる。
- ④広報班（課）は、常に各部課、災害対策本部本部員会議の動向を掌握し、情報が出たから、結果がまとまったから発表するというのではなく、タイミングを考えて計画的に発表するようにし、次に発表すべき情報を各部課に準備・整理を指示するなど、パブリシティの円滑な推進が大切。
- ⑤災害対策本部としての発表は、指令・要請・情報に区分し、件名・発表日時等を付記すること。
- ⑥発表で数字・数表を含む場合は、内容等を十分チェックし、特に数字のけた、クロスチェックを必ず行うこと。
- ⑦災害時には、他県から調査団・報道関係者・学術調査団等が多く来庁し、災害対策事務ベースに影響を与えるので、これらのうけ入れ体制を別途に整える方が望ましい。
- ⑧発表は毎回必ず何かを発表するようにし、“今回は発表するものがない”という状態にはしないようにする。災害時には、情報不足は禁手、住民にとっては不安感がつのることにもつながる。
- ⑨報道機関の局線電話が不足することがあるので、特に地震直後、局線電話台数が十分かどうか注意し、その確保に努めること。
- ⑩報道機関への情報は、被害・復旧状況が中心になりがち。しかし、県民の生活再建や復旧への努力、献身的な奉仕活動等ホットな情報を出来るだけ収集して提供することが大切である。

## （２）広報紙の迅速な発行

臨時広報紙の発行による情報提供は、情報化が進む中でも、当面は、重要な広報手段である。

阪神・淡路大震災に関する「西宮市民意識調査」によれば、市などの災害広報紙、市政ニュースは、「非常に役に立った」が9.5%、「かなり役に立ったが」が21.8%となっており、『役に立った』の合計で3割を越えている。この調査結果について京都産業大学勝矢淳雄教授は、次のような広報体制の強化が必要と提言している<sup>3)</sup>。

- 1) 大規模な災害で、各種インフラが被災した場合、被害を受けて、応急対応に忙殺される状況で、印刷のみならず市民への配布にも多大な困難さを伴うが、配布紙は各種の手続きなどの内容のみならず、正確な情報伝達手段として極めて重要な意義があり、いわゆるデマを防ぐためにも大切である。
- 2) 広報誌は、大量に印刷することが必要と考えられるが、印刷などの代替は行政機関間の緊急時の相互協力がやりやすい内容ではないかと考えられる。また、市民への配布などは商業新聞のみならず重複を恐れず組織の明確なボランティア団体などへも依頼することも

考えるべきである。

3)FAX による案内(情報)サービスなど各種の情報伝達方法が発達してきており、日頃から緊急時における市民への情報伝達方法と、その方法の市民への広報方法について検討しておくことが必要である。

広報紙は、ほぼ全ての被災市町村で発行しているが、その内容、発行時期、頻度には大きな差がある。たとえば、阪神・淡路大震災における神戸市の次のような取組みが参考になる。

《阪神・淡路大震災での神戸市による広報誌の発行への取組み》 <sup>*4</sup>
<ul style="list-style-type: none"><li>・「こうべ地震災害対策広報」第1号 2,300部を1月25日に発行。その後、2日に1回の頻度で発行した。</li><li>・配送は、物資輸送ルートその他、業者によるバイク隊を結成し、避難所を中心に、電柱や壁等1,000箇所に板張りの広報紙を掲げた。屋外に張出すことから、広報誌には水に強い材質が選ばれた。</li><li>・広報紙は速報性を重視し、避難所等に掲示されることも考慮して、A3サイズ1ページにした。</li><li>・配色については、張出した際に新号であることがすぐわかるよう、毎回色を変えた。さらに、毎月には次回の発行予定日を掲載した。</li><li>・その後、新聞配達の日処がついた2月17日からは、月2回、記録性と詳細さを重視した新聞折込み「広報こうべ」を別途発行。</li><li>・4月号からは、市外に避難している人に対して「広報こうべ」「区民広報紙」「こうべ地震対策広報」を届けるサービスを開始した。</li></ul>

なお、発災後のこうした対応を円滑に実施するためには、発災後の時間経過に応じた広報項目やそのポイントを事前に整理しておくこと、さらに、災害時広報用紙面のひな形を準備し、必要な基本情報を入力するだけで即座に発行できるような準備を行っておくことも有効と考えられる。

また、被災市町村への応援として東京都練馬区が臨時広報紙の発行を支援したような例がある<sup>\*5</sup>。被災地職員の人手不足を考えると、小規模な市町村への有効な支援の一つと考えられる。

### (3) 広報ルートの確立

災害時に、地方公共団体は、制度情報等の広報・周知を実施するものの、制度情報等について広報は実施していても必ずしも住民には伝わっていないという実態がある。行政は、「情報を出しているんだから住民はわかっているはず」と考えがちだが、情報を出すことと伝わっているかどうかは別であることに留意する必要がある。

その意味で、災害時広報は、多様な手段で繰り返し実施することが望ましい。その際に特に留意すべきことは、普段から利用している広報ルート以外の手段は、なかなか有効に機能しないことである。阪神・淡路大震災で各地方公共団体はあらゆる手段で広報に取組んだが、その基本は普段から利用している広報手段であり、新たな試みの多くは、必ずしも有効に機能しなかった。普段から利用している広報ルートを災害時にも機能するよう再確認することが重要である。例えば神戸市の広報課では、「平素から住民に直接情報伝達するための自治会ルートを持っていなかった」ことを阪神・淡路大震災の反省の一つとしている。<sup>\*4</sup>

#### (4) 職員への情報提供

被害調査や物資配給等の応急活動に従事する地方公共団体職員は、多くの市民にとって最初に出会う行政関係者であり、信頼できる広報マンの役割を果たすことが期待される。ところが、過去の例では、現場で対応する職員は、テレビや新聞等を見る暇も無く、各地方公共団体が実施している対応に関する情報が行き渡らなかったため、市民の問い合わせに対応できず、職員・市民双方に不満が残ったとする声が多い。

職員が情報の入手に役立った媒体として、広報紙があげられている。たとえば、阪神・淡路大震災で豊中市職員を対象としたアンケート調査結果によれば、市職員が被災状況を把握する情報源として最も有効だったのが「広報情報」(35.6%)とされている<sup>6)</sup>。ちなみに、鳥取県西部地震の際に、米子市では、職員向けに広報紙を発行するなどの取り組みも行われている。

発災後速やかに職員に各種情報を知らせ、住民に対応していくことが重要である。そのためには、職員がすぐに最新情報を引き出し、印刷して(あるいは携帯端末や携帯電話を利用して)情報を共有できるような、職員向け広報システムを準備することが望ましい。

#### (5) インターネットによる情報提供

ホームページへの情報掲載は既に一般化している。地震や水害で庁舎やシステムに被害が生じて、通常のホームページでの情報提供ができない事例も多いが、民間やボランティア等による代替ホームページの立ち上げ・運用支援が行われている例が増えている。

被災した市民がどの程度ホームページから情報を入手しているかの状況は必ずしも明らかではないが、迅速に最新の情報を掲載できることなどから、重要な広報媒体の一つとなりつつあることは間違いない。ただし、ホームページへの情報掲載については、情報の掲載方法・内容、更新方法や更新があったことを知らせる方法などについての工夫・配慮が必要である。そうした点も踏まえた、ホームページでの被災者支援情報発信に関する情報分類の体系化や情報提供のガイドラインの作成などが重要な課題である。

また、メーリングリストや携帯電話への配信などによる、いわゆるプッシュ型の情報配信についても、併せて実施することが望ましい。登録者に対して、登録者の属性やニーズに合わせて必要な情報を選択的に提供することも考えられる。

#### (6) 支援制度情報の事前整理

被災者対応に忙殺される中で、多岐にわたる被災者支援制度情報の収集・整理は、極めて困難となる。各種支援制度には、申請や利用の期限があるものも多いが、過去にはそうした情報が十分に周知されず、制度利用の機会を失った被災者がいることが指摘されている。したがって、被災者支援関連の制度情報については、普段からホームページに掲載するなどの方法で、日常的に把握・管理し、周知しておくことが望ましい。

広島市では、平成13年芸予地震の際に被災者支援広報が遅れた経験から、事前に各部署で支援策を整理して、共通様式で支援内容の説明文を作成し、すぐに広報できるように準備することとしている。

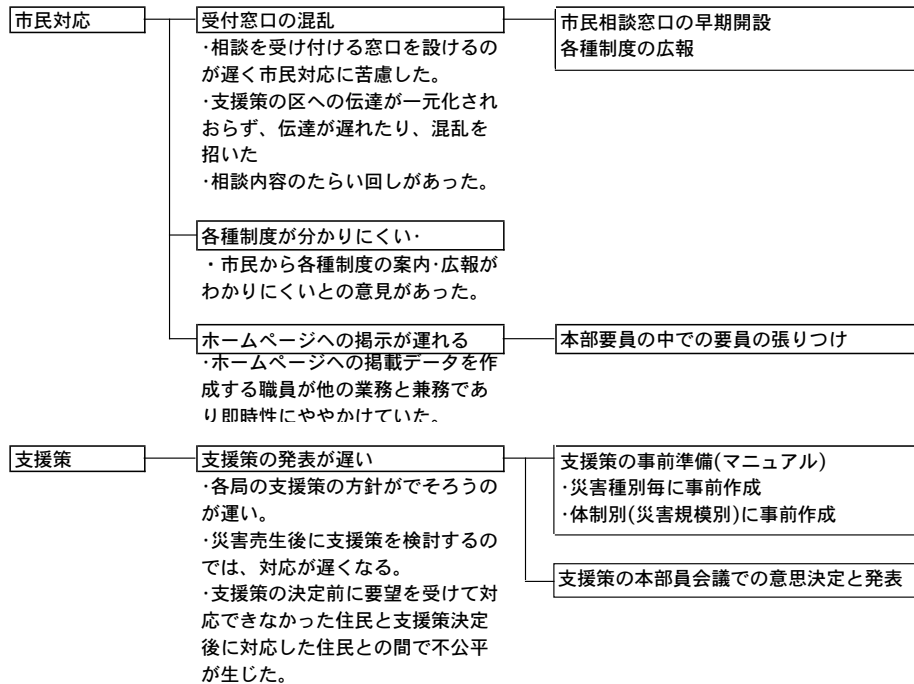


図 2.1.1 広島市における芸予地震後の支援情報提供方法の見直し<sup>\*7</sup>

愛知県では「愛知県被災者生活支援情報ハンドブック」を準備し、ホームページに公開している ([http://www.pref.aichi.jp/bousai/zisin\\_saigai/index.html](http://www.pref.aichi.jp/bousai/zisin_saigai/index.html))。各地方公共団体がこうした取り組みを行うことが望まれる。

(愛知県被災者生活支援情報ハンドブックの目的)

- ・災害時において、被災した地域住民の生活復興に必要な情報を、Q & A形式にまとめ、簡単な制度概要も盛り込みハンドブック形式で作成。このハンドブックは、被災された皆様からの他方面にわたる様々な問い合わせにお答えできること、県民の皆様への啓発資料として活用することを目的にまとめたもの。

(ハンドブックの内容)

- ・支援情報は、東海豪雨災害時における被災者からの相談事例を参考とし、また、東海地震等の大地震が発生した場合を想定した内容とした。

## (7) 遠隔地疎開者等への対応

遠隔地への疎開者・縁故避難者等は、被災地内被災者に比べ、新聞、行政広報誌、テレビ・ラジオ等による情報入手が難しく、行政情報が届きにくいという特徴がある。遠隔地への疎開者等については、インターネットや電子メールでの情報提供、広報紙等の郵送などの対応が必要とされる。

特に、市町村が個々人の疎開先を把握しにくいこともあって、広報が送れたり、広報が十分に行き届かないといった問題が生じる。過去の例では、被災者の所在情報の把握ができていなかったことから、投票入場券や選挙公報が届かないといった事態も生じている<sup>\*8</sup>。

しかし、近年の災害における遠隔地疎開者等の情報把握の状況については、いずれの市町村も対応が困難だったとしている。

いくつかの地方公共団体では、郵便局と協定して被災者の疎開（移転）先情報を把握するような取り組みが行われており、こうした取り組みを促進することも必要と考えられる。

#### 【2.1.2 参考・引用文献】

- 1.西宮市民意識調査（1995.9）
- 2.宮城県広報課『災害時の広報・取材マニュアル』
- 3.総務庁近畿管区行政監察局・兵庫行政監察事務所『阪神・淡路大震災—行政相談事例集—』（1996.3）
- 4.神戸市広報課・編著『防災都市・神戸の情報網整備 神戸市広報課の苦悩と決断』ぎょうせい（1996.5）
- \*5.練馬区ヒアリング
- \*6 自治労豊中市労働組合連合会政策委員会『報道されなかった災害対策』（1996.1）
- 7.広島市資料
- 8.朝日新聞ニュース速報：1996.10.11



### 2.1.3 標準的な取り組み手順・体制等

前項までの検討を踏まえ、市町村における取り組み手順・体制等について、標準的と考えられる方策を示すと共に、災害特性や地域性に応じた対応をあわせて例示する。

#### (1) 支援制度広報の概要

##### ① 広報の役割

- ・多岐にわたる支援策について、被災者が最大限に活用できるよう、周知する。
- ・支援に関する情報を広く周知し、生活再建に不安を抱いている被災者に安心を与えることが重要である。その意味で、検討中の支援策等がある場合には、そうした支援策を検討中であることを広報することが有効である。
- ・誤報、先行報道などによる混乱がしばしば生じがちであり、これを最小限にとどめる。そのため、被災者、対応職員に頻繁に正確な情報提供を行うことが有効である。

##### ② 広報の体制

- ・災害時広報担当部門を明確にし、広報・マスコミ対応の窓口を一元化することを原則とする必要がある。
- ・災害時広報担当部門は、各部署・関係機関からの公表情報を入手し、集約する体制を構築する。
- ・市町村の広報担当部門は、都道府県と連携を図りながら広報を実施するよう、留意する。

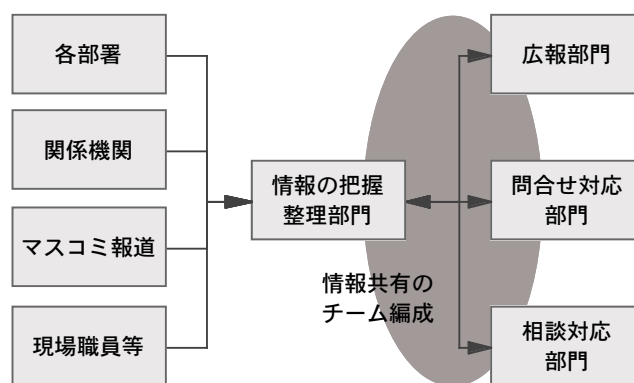


図 2.1.2 広報体制

##### ③ 広報の媒体と対象者・利用方策

- ・広報の媒体と対象者の組合せとしては、概ね表 2.1.1 のように考えることができる。
- ・特に、災害時の情報弱者に対する広報については「対人的な対応」が必要であり、ボランティアや関係団体の協力を得ながら対応することが必要となる。外国人などに多言語で対応する必要がある場合には、国内の各種機関との協力を得ることが有効である。高齢者、障害者等に対しては、民生・児童委員、介護保険サービスのケアマネジャー等の協力を得ることも有効と考えられる。

表 2.1.1 広報対象者と広報媒体

	在宅被災者	避難所避難者	遠隔地避難者	要介護高齢者等	身体障害者	視聴覚障害者	外国人
広報紙・貼り紙・新聞折り込み・郵送	◎	◎	△	△	○	△	△
マスコミ（TV・ラジオ・新聞記事）	○	◎	△	△	○	△	△
防災行政無線	○	○	×	△	○	△	△
ミニFM, CATV	○	○	×	△	○	△	△
インターネット・ホームページ	○	○	◎	△	○	△	△
FAXアンサー、電話自動応答装置	○	○	◎	△	○	△	△
電話	△	×	○	○	○	△	△
人（職員・関連団体・ボランティア）	○	○	○	◎	◎	◎	◎

#### ④広報の実施方法

- ・ マスメディアでの広報は効果が大きいことから、できるだけ協力を要請する。ただし、報道されるかどうかは確実でなく、必ず他の手段を併用する。報道機関への情報提供は定期的を実施する。時間を決めることで各部署との調整が計画的に可能となる。なお、広報・報道機関への情報提供については、同時に全職員に伝わる仕組みを構築する。なお、被災者対応の現場職員は、テレビ、新聞などを見る余裕もないことからマスコミ情報、関係機関情報についても情報を入手し、伝える。
- ・ 広報紙はできるだけ高い頻度で発行する。毎号の違いが明確になるよう、レイアウトなどの面で工夫することが望ましい。被災地での印刷や配付体制確保が難しい場合に備えた計画を準備する。必要に応じて都道府県に支援を要請する。
- ・ 迅速な情報提供のため同報無線、CATV、ミニFM等の地域密着型媒体を活用する。最新の随時閲覧可能な情報を提供する媒体として、ホームページ、メールマガジンなどを活用する。
- ・ 自治会等住民組織、各種団体・サークルを活用して繰り返し、多様な経路を通じた情報提供を行う。
- ・ 遠隔地への避難者、外国人、視聴覚障害者、高齢者などへの情報提供についてきめ細かく対処する。避難先などの積極的な把握や情報提供希望者の登録を行い、随時情報提供を行う。
- ・ 問い合わせ対応や相談事例を広報にフィードバックする。

## (2) 災害特性に応じた対応

### ①激甚被災地での対応

- ・阪神・淡路大震災のように、都市機能が大きく麻痺するような極めて激甚な被災地の場合、広報誌などの紙媒体による情報提供が重要となるため、できるだけ早期に臨時広報を発行する必要がある。
- ・人心安定の意味からも、頻繁に救援情報、支援情報を提供する必要がある。また、支援情報等は日々変化するため、頻度の高い発行が必要である。

### ②地域コミュニティの状況による相違

- ・地域のコミュニティがしっかりしている場合、地域コミュニティを通じた正確な情報提供が有効である。一方、都市部などでは、自治会のみならず、各種の市民団体、サークル団体を通じて、多様なルートでの広報を実施することが必要である。

### ③災害の種類による相違

- ・いずれの災害においても、住宅被災に関連する支援情報へのニーズが早急に高まることは共通である。災害の種類毎の主な特徴・留意点は次のとおりである。
  - (洪水) ・比較的短期間に災害現象が終息し、復旧に関する支援情報へのニーズが早期に高まる。
    - ・衛生、清掃、水害ごみ、水没車両などの特殊な支援情報へのニーズが発生する。
  - (地震) ・余震に対する建物安全性、耐震補強などの支援情報へのニーズが発生する。
  - (火山) ・災害が長期化しやすく、その場合、生計維持・雇用・中小事業者に関する支援情報へのニーズが発生する。

## (3) 標準的な取組み例

以上をまとめた標準的な取組みイメージは次のようになる。

### (発災直後の緊急対応期)

- ・緊急情報の発信（あらゆる利用媒体を通じた情報発信）
- ・災害時広報担当部門を明確化
- ・災害時広報担当部門への公表情報一元化方針の周知
- ・都道府県との情報共有体制の構築及び、要員の派遣要請
- ・定時記者発表等のスケジュール設定と庁内周知
- ・災害時広報担当部門による適用可能性のある支援制度情報収集
- ・広報媒体の検討（利用媒体の把握、被災媒体の復旧、印刷会社等の確認）
- ・特に配慮が必要な対象者への広報手段の検討
- ・広報紙発行計画の作成
- ・必要な支援要員の確保（情報収集整理・ホームページ作成者等技術者、その他）

(発災後数日～1週間)

- ・ 広報紙の発行、配付（以後、継続的発行）
- ・ 定時記者発表等にあわせたホームページの更新
- ・ 各種機関が実施する被災者支援活動等の情報収集整理（後述する問い合わせ対応担当部門との連携）
- ・ 特別なイベント（相談会開催等）に関する防災行政無線などでの広報
- ・ 問い合わせや相談の多い事項の把握と広報紙等への掲載
- ・ 特に配慮が必要な対象者への広報の実施

(以降)：阪神・淡路大震災などの極めて激甚な災害を除けば、概ね1～2ヶ月程度が目安

- ・ 広報の再評価、体制、広報紙発行計画の再検討
- ・ 後述するフォローアップへの対応
- ・ 通常の広報体制への移行

## 2. 2 問い合わせ対応

### 2.2.1 既往災害での対応事例とその特徴

#### (1) 阪神・淡路大震災における取り組み

##### ①被災市町の取り組み

表 2.2.1 は阪神・淡路大震災について、芦屋市の広報紙で情報提供された各種相談や受付窓口を抽出・整理したものである。これを見てもわかるように、大規模災害においては、極めて多様なテーマ・主体による相談等が行われる。こうした情報を適宜、問い合わせ担当部門や広報担当部門などが把握し、被災者に情報提供する必要性が生じる。

阪神・淡路大震災の被災市町では、発災後に明確な形での問い合わせ対応は実施されておらず、災害対策の各部がそれぞれに、寄せられる問い合わせに対応していたというのが実態である。阪神・淡路大震災で大きな被害のあった神戸市では、その後、問い合わせ対応を災害時広聴・相談システムとして位置づけ、地域防災計画に「災害テレホンセンター」の設置を明記している。

#### 《神戸市地域防災計画における問い合わせ対応計画》

災害時広聴・相談システム
市民参画推進部及び区本部は、災害後の市民意識や市民ニーズを把握し、市民生活の不安の解消を図るため、災害状況が鎮静化し始めた段階で、速やかに広聴体制の確立を図り、災害時広聴活動を実施することとする。
<b>1. 災害テレホンセンター及び災害相談センターの開設</b>
市民からの問い合わせや相談などに対応するため、市民参画推進部は「災害テレホンセンター」及び「災害相談センター」を設置する。また区本部は、「区災害相談センター」を設置する。同時に関係部は、相談要員を災害相談センターへ派遣する等協力体制を構築する。 「災害テレホンセンター」は市役所1号館23階に、「災害相談センター」は、市役所及び被災地の区役所等に設置し、情報連絡室をはじめ関係部や関係機関と連絡を密にしながら、市民からの相談事項を的確に処理することとする。
<b>2. 市民ニーズの把握</b>
市民参画推進部は、災害後におけるそれぞれの時期での市民ニーズをきめ細かく聴取するため、様々な広聴手段を活用し情報収集を図るとともに、収集した情報や災害情報センター等での問い合わせなどの情報をもとに、市民が必要としている行政サービスや解決すべき問題などの把握に努めることとする。 また、陳情や手紙などで寄せられた苦情・要望等は、関係部または関係機関へ照会や連絡を行い、適な処理を行うとともに、その回答、処理状況もあわせて時系列に記録をとることとする。 なお、照会や連絡については、FAXなどを活用するほか、ホットラインの確保に努める。

表 2.2.1 「広報あしや」等に掲載された被災者支援のための相談・受付窓口等

	相談窓口等	種別		実施機関等	実施期間	
		相談	受付等		開始日	終了日
り	り		○	芦屋市	平成7年1月23日	平成7年6月30日
災害弔慰金、 災害援護資金等	災害弔慰金の支給受付		○	芦屋市	平成7年2月17日	平成7年2月24日
	義援金等の支給受付		○	芦屋市	平成7年2月27日	平成7年3月17日
	義援金等の支給受付		○	芦屋市	平成7年4月20日	平成7年6月23日
	義援金（2次配分）の支給受付		○	芦屋市	平成7年5月22日	
	義援金（2次追加分一住宅助成）の支給受付		○	芦屋市	平成7年8月21日	平成11年3月31日
	災害障害見舞金の給付相談窓口	○	○	芦屋市	平成7年8月28日	
	負傷者お見舞金の支給受付		○	兵庫県PTA協議会		平成7年9月28日
	生活福祉資金（災害援護資金）特別貸付の受付		○	芦屋市社会福祉協議会	平成7年1月27日	平成7年2月15日
			○		平成7年5月16日	平成7年7月31日
	芦屋市災害援護資金貸付の受付		○	芦屋市	平成7年3月27日	平成7年5月1日
			○		平成7年10月2日	平成7年10月31日
	母子及び寡婦福祉資金貸付の受付		○	芦屋市	平成7年3月25日	
税の減免等	所得税還付申告相談会	○	○	芦屋税務署	平成7年2月20日	
	所得税納税猶予申請窓口		○	芦屋税務署	平成7年6月10日	
	県税の減免の受付		○	兵庫県西宮財務事務所	平成7年2月4日	
	市税の減免の受付		○	芦屋市	平成7年4月20日	平成7年5月31日
	固定資産税等の震災減免（土地被害の特例）の申請窓口		○	芦屋市	平成7年6月24日	
住宅（被害調査等）	住宅調査・確認パトロール受付		○	兵庫県	平成7年1月24日	
	被災家屋の使用についての問い合わせ窓口		○	兵庫県、建築士事務所協会阪神支部	平成7年1月24日	
	芦屋市建物危険度判定相談所	○		兵庫県、芦屋市、建築士事務所協会阪神支部	平成7年1月28日	平成7年2月7日
	家屋被害状況再調査の申請受付		○	芦屋市	平成7年2月20日	平成7年4月27日
(応急修理等)	ビニールシートの提供・設営（高齢者世帯等対象）申込窓口		○	芦屋ハートル福祉公社、芦屋市社会福祉協議会、芦屋市	平成7年2月13日	平成7年2月20日
	住宅の応急修理（市施工）の申込受付		○	芦屋市	平成7年3月13日	平成7年3月24日
	被災家屋（木造）の応急補修申込相談窓口	○	○	岐阜県住宅組合	平成7年3月27日	平成7年3月29日
(仮設住宅等)	仮設住宅の入居申込受付		○	芦屋市	平成7年1月25日	平成7年1月29日
	近隣府県・政令都市から提供された公営住宅等の紹介に関する相談窓口	○	○	兵庫県	平成7年1月30日	
	仮設住宅（追加募集分）の入居申込受付		○	芦屋市	平成7年2月19日	平成7年2月25日
	仮設住宅（3次募集分）の入居申込受付		○	芦屋市	平成7年3月17日	平成7年3月19日
	兵庫県・大阪府下の仮設住宅・公営住宅空き家等への入居申込受付		○	芦屋市	平成7年2月17日	平成7年2月18日
	大阪府下の仮設住宅・公営住宅空き家等への入居申込受付		○	芦屋市	平成7年6月1日	平成7年7月14日
	被災者向け賃貸住宅空き家への入居申込受付		○	住宅・都市整備公団	平成7年7月25日	平成7年8月10日
	仮設住宅の改造（高齢者・障害者対象）に関する相談窓口	○		芦屋市	平成7年9月23日	
	ふれあいセンター（仮設住宅建設地内）福祉相談窓口	○		芦屋市		
(融資)	住宅金融公庫災害復興住宅融資の相談窓口	○	○	住宅金融公庫	平成7年1月28日	
	芦屋市災害復興住宅特別融資の申込受付		○	芦屋市		平成9年3月31日
	年金住宅資金借入者の返済猶予措置に関する問い合わせ窓口	○		(社)兵庫県友愛年金福祉協会	平成7年2月6日	
	年金住宅震災相談室	○		全国年金住宅融資法人会	平成7年6月24日	
(住宅相談)	芦屋総合住宅相談所	○		兵庫県、芦屋市	平成7年1月30日	
	宅地防災相談所	○		兵庫県、芦屋市、住宅・都市整備公団	平成7年2月6日	平成7年2月15日
	住宅復旧相談センター	○		兵庫県、全国建築士事務所協会連合会	平成7年2月10日	平成7年3月31日
	被災マンションの電話相談窓口	○		(ボランティアの弁護士、建築士)	平成7年2月20日	
	住宅なんでも相談会	○		建設コープおおさか	平成7年9月30日	—
(解体処理)	倒壊家屋等の解体処理（市施工）の受付		○	芦屋市	平成7年1月31日	平成7年2月28日
	家屋解体費用（自主的なもの）の補助申請窓口		○	芦屋市	平成7年3月1日	平成7年10月31日
	倒壊家屋解体業者に関する問い合わせ窓口	○		芦屋市	平成7年3月29日	
(その他)	民間宅地被災擁壁の道路災害復旧事業（市施工）申込窓口	○	○	芦屋市		平成7年6月9日
	芦屋市優良建築物等整備事業の問い合わせ窓口	○	○	芦屋市	平成7年6月24日	
	不動産無料相談窓口	○		宅建業協会芦屋支部	平成7年2月24日	
	仮設物置（家具等の一時保管場所）の申込受付		○	芦屋市	平成7年4月6日	平成7年4月25日
	仮設物置（家具等の一時保管場所）の申込受付		○	芦屋市	平成7年8月21日	平成7年8月21日
事業者融資	兵庫県南部地震中小企業総合相談所	○	○	中小企業庁、近畿通産局ほか	平成7年1月25日	
	芦屋市中小企業融資制度の申込受付	○	○	芦屋市	平成7年2月7日	平成7年12月28日
保険・年金等	国民健康保険・国民年金・医療の相談窓口	○		芦屋市	平成7年1月29日	
	国民健康保険料免除等申請受付		○	芦屋市	平成7年4月8日	
	国民年金保険料免除等申請受付		○	芦屋市	平成7年2月6日	
	兵庫県心身障害者扶養共済制度掛金免除の申込受取り壊した建物についての支払済み火災保険料等返還申請受付		○	？ 安田火災海上保険	平成7年2月15日 平成7年2月18日	

	相談窓口等	種別		実施機関等	実施期間		
		相談	受付等		開始日	終了日	
雇用促進・失業対策	労働に関する総合相談窓口	○		西宮労働基準監督署	平成7年3月25日		
	労働相談窓口	○		兵庫県	平成7年4月22日		
	兵庫県雇用維持奨励金制度に関する問い合わせ窓口	○	○	兵庫県	平成7年6月24日		
	兵庫県被災者雇用奨励金制度に関する問い合わせ窓口	○	○	兵庫県	平成7年7月22日		
教育	高等学校・大学入学支度金貸付の申込受付		○	芦屋市教育委員会		平成7年3月31日	
	災害遺児奨励金支給の問い合わせ窓口		○	あしなが育英会	平成7年5月27日		
	被災児童・生徒に対する教育助成金支給の申請窓		○	?		平成7年7月20日	
ライフライン	電気料金等の一部免除等の受付		○	関西電力	平成7年2月2日		
	(電気)引込線工事等の無料実施受付		○	関西電力	平成7年2月2日	平成7年7月31日	
	使用できない電話の「局預け」手続きの受付		○	NTT	平成7年2月18日	平成7年2月28日	
	屋内給水装置の修理申込受付	○	○	芦屋市	平成7年2月20日		
	水道料金の取り扱いに関する問い合わせ窓口	○		芦屋市	平成7年3月8日		
	NHK受信料の取り扱いに関する問い合わせ窓口	○		NHK	平成7年3月4日		
	その他	外国人相談(震災)専用電話	○		芦屋市	平成7年1月22日	平成7年3月15日
外国人震災生活相談窓口		○		芦屋市	平成7年3月15日	平成7年6月30日	
芦屋震災特別相談所		○		総務庁兵庫行政監察事務所	平成7年6月1日	平成8年6月27日	
震災なんでも相談所		○		総務庁兵庫行政監察事務所、芦屋市	平成7年6月6日	平成7年6月7日	
震災復興特別相談所		○		総務庁兵庫行政監察事務所、芦屋市、芦屋市広報委員会	平成7年9月27日	平成7年9月28日	
(法律関連)		無料法律相談	○		神戸弁護士会、大阪弁護士会、芦屋市ほか	平成7年1月30日	平成7年2月28日
		電話登記特設相談所	○		大阪法務局	平成7年2月1日	平成7年2月17日
		定例法律相談	○		芦屋市	平成7年3月1日	
		日曜無料法律相談	○		近畿弁護士連合会、芦屋市	平成7年3月19日	—
		無料法律相談	○		阪神大震災合同弁護士情報センター	平成7年4月8日	平成7年4月22日
		法律・税務・融資の無料相談	○		芦屋税務署、社団法人芦屋納税協会	平成7年4月12日	平成7年5月24日
		震災に伴うトラブルの示談あっせんセンター	○		近畿弁護士会連合会、芦屋市	平成7年7月8日	
		震災に伴う日曜一斉法律相談	○		(財)法律扶助協会・法務省・近畿弁護士連合会、芦屋市	平成7年7月16日	—
		法律援助事業(弁護士費用立替等)の問い合わせ窓口	○	○	(財)法律扶助協会、法務省、近畿弁護士連合会、芦屋市	平成7年7月22日	
		専門家集団による無料合同相談会	○		兵庫県司法書士会ほか	平成7年9月30日	—
(福祉関連)		障害福祉、保護・母子福祉に関する相談窓口	○		芦屋市	平成7年1月25日	
		高齢福祉に関する相談窓口	○		芦屋市	平成7年1月25日	
		保育等に関する相談窓口	○		芦屋市	平成7年1月29日	
		障害者支援センター	○		兵庫県社会福祉協議会	平成7年1月25日	
		震災救援社会福祉協議会合同本部芦屋市現地本部事務所相談窓口	○		兵庫県社会福祉協議会	平成7年2月3日	
		兵庫県難病患者等(災害)支援センター	○		兵庫県	平成7年2月6日	平成7年3月31日
		老人ホーム等への短期入所受付		○	芦屋市、芦屋ハートフル福祉公社	平成7年1月25日	
		簡易保育の受付		○	芦屋市	平成7年2月4日	
		民生児童委員による生活相談窓口	○		芦屋市民生児童委員協議会、芦屋市	平成7年4月24日	平成7年8月10日
		民生児童委員による生活相談窓口(ふれあいセンター)			芦屋市民生児童委員協議会、芦屋市	平成7年8月26日	
(その他)		よろず相談・お話し相手の出前サービス	○		芦屋ハートフル福祉公社	平成7年7月8日	
		難聴者への要約筆記の受付		○	兵庫県要約筆記サークル連絡協議会、兵庫県難聴者福祉協会災害対策本部	平成7年1月29日	
		所得制限解除に伴う児童扶養手当・特別児童扶養手当支給の申請受付		○	芦屋市	平成7年2月15日	
		老人保健法に基づく健康診査の各種健診料の免除に関する問い合わせ窓口		○	芦屋市	平成7年4月22日	
		老人保健法の一部負担金等の免除認定証交付および医療費支給の申請受付		○	芦屋市	平成7年8月12日	
		震災に関わる消費生活特別相談110番	○		兵庫県立神戸生活科学センター	平成7年2月1日	平成7年2月28日
		ASHIYA生活情報センター	○		ASHIYA生活情報センター	平成7年5月27日	平成7年8月30日
		医療費に係る一部負担金等「免除証明書」(国民健康保険加入者対象)交付に関する問い合わせ窓口	○		芦屋市	平成7年3月29日	
		医療費に係る一部負担金等免除(各社会保険加入者対象)に関する問い合わせ窓口	○		西宮社会保険事務所	平成7年4月8日	
		芦屋浜サービスセンターでの各種証明書発行受付		○	芦屋市	平成7年1月27日	
(参考) 通常サービス		市役所での戸籍の届け、戸籍謄抄本の受付		○	芦屋市	平成7年1月28日	
		市役所での所得証明等の発行受付		○	芦屋市	平成7年2月8日	

実施期間は、把握できたもののみ記載

## ②阪神・淡路大震災における兵庫県の取り組み

阪神・淡路大震災の際に兵庫県は、県民等の問い合わせに対し、当初は「総合本部室（庁議室）」「同事務局（消防交通安全課）」「情報対策部（広報課）」が主な窓口としてあっている。その後、各部の情報・相談事業の連携と効果的な情報提供のために窓口の一元化を行うこととし、総合的な問い合わせ窓口として、「情報センター」を設置した。「情報センター」の設置期間は1/24～3/15（約40日間、地震発生後約2ヶ月）である。

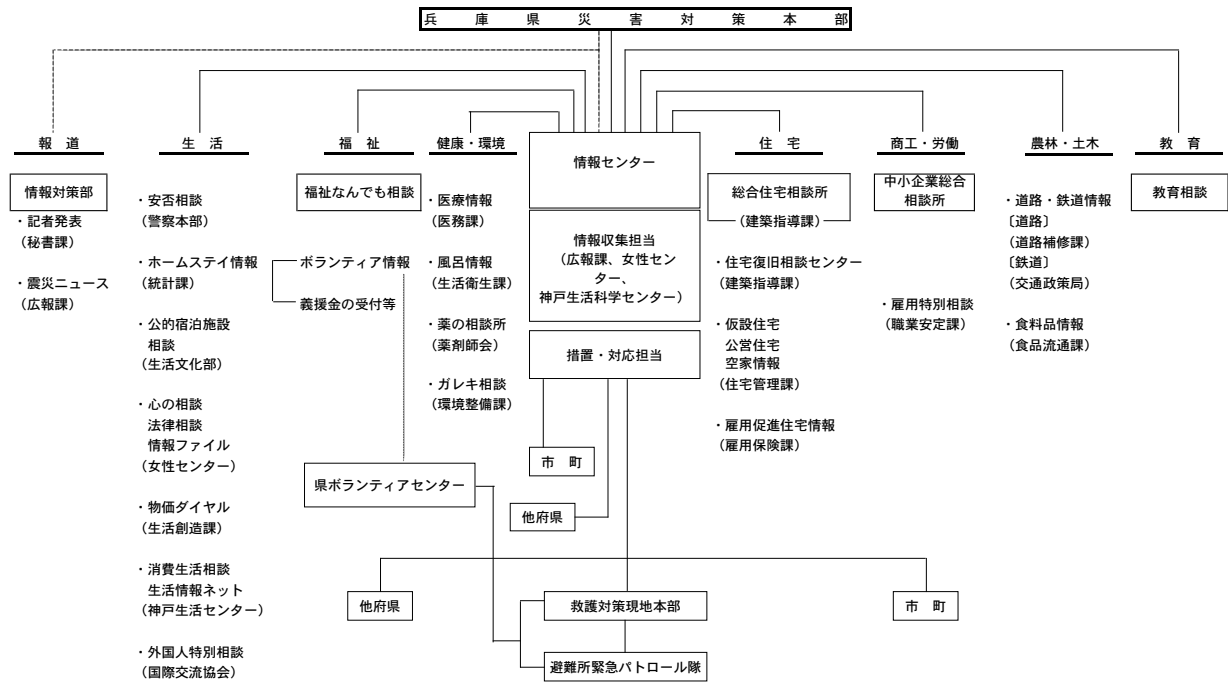


図 2.2.1 兵庫県「情報センター」

このセンターでは、8回線の電話を設置して対応したが、当初は市町業務についての問い合わせが多かったそうである。また、ボランティアや救援物資等の申し出を多く受けるとともに、マスコミ等への情報提供窓口でもあった（被害状況、被害総額等）。県民等からの問い合わせで即答できないものについては、関係機関へ確認・調査の上でセンターが回答するなど、きめ細かな対応が図られた。この情報センターでの対応における反省点として、各部局等の相談窓口の全容が早期に把握できなかったことがあげられている。「情報センター」は、その後「震災復興総合相談センター」に機能を引き継いでいる。

このように、中小規模の地震などでは、住宅再建への対応が中心となるが、阪神・淡路大震災のような大規模災害においては、様々な機関が多様な活動を展開すること、組織の改編や場所の移動が頻繁に行われることなどもあって、問い合わせ・相談等の対応には、幅広く頻繁な情報の収集・整理が必要となる。現場での被災者対応に追われる市町村にとっては、都道府県によるこうした情報の収集・整理や情報提供は極めて有効と考えられる。



## (2) 近年の災害における取り組み

近年の事例においても、阪神・淡路大震災の被災市町と同様に、問い合わせ対応については、基本的に災害対策本部における情報対応の一環として、発災後の対応が行われている。

### 事例集-2.2.1 近年の災害における広報への取り組み

#### ○宮城県北部連続地震：矢本町

- ・ 問い合わせ窓口を設置し、勤務時間内は課長3名に2～3人の職員が加えた当番制で対応することとし、勤務時間外についても、各課の一定年齢以上の職員4～5人が泊まり込みで対応を実施した。

#### ○宮城県北部連続地震：鳴瀬町

- ・ 問い合わせについては、全て総務課で受け付ける体制としている。当初は2人がお盆明けまで泊まり込みで対応し、他の職員もローテーションで対応した。

#### ○新潟県中越地震：小千谷市

- ・ 専用の問い合わせ相談窓口などは設置しておらず電話等での相談受付は、当初一週間ぐらいは総務課が受け、そこでそれぞれの担当部署につなげる形をとった。相談内容は、り災証明と支援金に関するものが多かった。こうした方式は、各部署の負荷を減らすことにもなり、いい方法だった。

《出典》 いずれもヒアリング

## 2.2.2 問い合わせ対応の課題・留意点

以上のような過去の災害における各種の取り組み、発生した課題等を踏まえ、広報対応の課題・留意点を整理する。

### (1) 問い合わせ担当部門の明確化

問い合わせ対応については、庁内各部署はもとより、関係機関の各種対応などの情報も必要であり、そうした情報が集約される災害対策本部での対応は効率的である。ただし、大規模災害などでは、災害対策本部に問い合わせが集中することは、各種災害応急活動の阻害することにもなる。市町村の規模、災害の規模にもよるが、原則としては問い合わせ対応に特化した部署を設置し、対応することが必要と考えられる。

### (2) 大規模災害時の情報センター設置

中小規模の地震などでは、住宅再建への対応が中心となるが、阪神・淡路大震災のような大規模災害においては、様々な機関が多様な活動を展開すること、組織の改編や場所の移動が頻繁に行われることなどもあって、問い合わせ・相談等の対応には、幅広く頻繁な情報の収集・整理が必要となる。現場での被災者対応に追われる市町村にとっては、都道府県によるこうした情報の収集・整理や情報提供は極めて有効と考えられる。

### (3) 都道府県が中核となった関係機関の情報共有

いずれにしても、都道府県による職員派遣、広報・情報共有、関係機関調整などの市町村支援は極めて有効である。現状では、必ずしも被災町の情報を把握できていない、記者発表資料が被災町と情報共有できていない、などの課題がある。特に大規模な災害においては、都道府県の広報部門は単独で対応するのではなく、市町村との役割分担の明確化や、市町村と連携した対応が重要となると考えられる。

### (4) コールセンター等の設置・運営

すでに地方公共団体の中には、コールセンターの設置・運営やC T Iの利用を始めている例も増えつつあり、こうした取り組みも有効と考えられる。例えば、札幌市では、広報誌、ホームページ等に掲載されている申請手続きやイベントなどの生活情報に関して、電話・FAX・eメールでの苦情、要望、問合せなどに対応するコールセンターを設置している。災害時には地方公共団体の多くが市民等からの電話対応に忙殺されるが、こうしたシステムの導入により、そうした負荷を大幅に軽減することが期待される。実際に、平成16年の台風18号では、次に示すような札幌市コールセンターでの対応が行われ、その有効性が確認されている。

今後、特に都市部ではこうした仕組みの導入が進むものと考えられ、大規模災害対策の一環としても、コールセンターの運営方策、情報共有方策などの検討が重要となると考えられる。

(参考) 平成 16 年台風 18 号：札幌市コールセンターの対応事例
<ul style="list-style-type: none"><li>・市のコールセンターは、市民からの問い合わせを一手に引き受ける応答窓口として、平成 15 年の 4 月に開始されたサービスで、市町村による全国初の取り組み。最近では月平均約 4000 件から 5500 件ほどの問い合わせがコールセンターにあったが、台風のあった 9 月は計約 7000 件にのぼった。</li><li>・台風が市内を襲った 8 日には、強風による被害に関する問い合わせや、停電の復旧状況など、帰宅時には、交通機関の運転状況を問い合わせるものなどが多く、夜には避難場所はどこかなどの問い合わせにシフトした。翌日からは、倒木をゴミに出す場合はどうしたらよいか、倒木のリサイクルの予定といった問い合わせに変化していった。こうした台風関係の入電は約 340 件のぼった。</li><li>・今回の台風に関しては、10 区の土木、広聴、防災担当、本庁の広報課や危機管理対策室と連携して情報を集め、コールセンターにその情報を集約した。台風時、コールセンターで受けた問い合わせは、1 時間単位でデータ化し、まとめて危機管理対策室へ送られた。災害後、危機管理対策室は、送られてきたデータを台風後に分析し、コールセンターに還元した。</li><li>・さらに、札幌市内だけで倒木は 3000 本以上にのぼり、札幌市で配布を始めたところ、その問い合わせが 1 日に 400～500 件に及んだ（実際は 1400～1800 件の入電があったが、これしか受け切れなかった）。市内に数カ所のあった配布場所の提供時間や倒木の残り状況などは刻々と変わったが、情報はすべてコールセンターに集約、利用者はそれぞれの配布場所に電話をかけて確認するといった手間は不要だった。</li><li>・今後、大規模災害のときなどは、コールセンターを 24 時間対応にすることも検討中。 出典：札幌市ホームページ <a href="http://web.city.sapporo.jp/feature/info/04_10_21typhoon-call.html">http://web.city.sapporo.jp/feature/info/04_10_21typhoon-call.html</a></li></ul>
<p>《札幌市コールセンターの概要》</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・単一の受付電話番号を用意し、土日休日を含む午前 8 時～午後 9 時までオペレータが対応。オペレータ業務はアウトソーシングしている。</li><li>・2000 問の想定問答集により 98%がオペレータのみで回答可能で、その場で対応が完了しない場合は、担当部署に取次いで、折り返し電話する。</li></ul>

## 2.2.3 標準的な取り組み手順・体制等

前項までの検討を踏まえ、市町村における取り組み手順・体制等について、標準的と考えられる方策を示すと共に、災害特性や地域性に応じた対応をあわせて例示する。

### (1) 問い合わせ対応の概要

#### ①問い合わせ対応の役割

- ・問い合わせ対応に誠意を持ってとりくむことで、行政への信頼を高め、被災者の不安を軽減することにつながる。問い合わせ対応の効率的な実施は、被災者に有効だけでなく、関連部署等における負荷を大きく軽減することにもつながる。
- ・問い合わせ対応は、被災者のニーズを把握し、その後の行政対応に資するための重要な情報収集手段ともなる。

#### ②問い合わせ対応の体制

- ・問い合わせ対応専門の担当部署の体制については、災害時広報担当部門の活動と重複したり、連携が重要な部分が多いことから、災害時広報担当部門設置と調整しつつ体制を構築する必要がある。
- ・また、発災後しばらくの間は問い合わせが殺到することや、24時間対応が必要となることから、要員のローテーション、他部署等からの支援体制を適宜構築する必要がある。
- ・問い合わせ対応のポイントは、各部署・関係機関等の活動状況を把握することである。広報担当と連携しつつ、問い合わせに回答するための情報を収集・整理する人員・体制が重要となる。
- ・外国語や手話の通訳者確保などの対応体制について、関係諸団体の協力を得ながら構築する

#### ③問い合わせ対応の媒体と対象者・利用方策

##### ○人的対応：

- ・来庁者等に対する主に案内機能として、庁舎入口等に「案内窓口」を設置する。
- ・必要に応じて外国語や手話の通訳者を配置することが望ましい。

##### ○電話：

- ・最も利用件数が多い問い合わせ対応の媒体である。発災後しばらくの間は、できるだけ24時間対応とすることが望ましい。
- ・外国語対応などについては、市町村単位での対応が難しいことも想定されるため、関係団体の協力を得ながら、専用の電話番号を設置することも必要となる。
- ・なお、近年、幾つかの地方公共団体でコールセンターを設置する取り組みが行われている。平成15年釧路沖地震では、札幌市の設置しているコールセンターにも市民からの問い合わせがあったとのことである。札幌市では、災害時における対応も課題の一つとして、類似システムを導入している

福岡市との災害時連携などの検討を進めている。

○インターネット：

- ・電子メールでの問い合わせに対応する体制を検討する。インターネットの普及で今後、電子メールによる問い合わせが寄せられることが予想される。電子メールでの問い合わせが殺到した場合などにいかに対応するかは、今後、各種事例を通じて教訓を積み重ねるべき大きな課題の一つと考えられる。

#### ④問い合わせ対応の実施

- ・問い合わせ対応には案内機能と回答機能がある。
  - 1)案内機能：被災者のニーズに併せて回答部署・機関を的確に振り分ける（回答はしない）。  
(ex.電話交換)
  - 2)回答機能：事実確認などの一般的な問い合わせに回答する機能で、専門的な回答を要する場合には関連部署等への案内機能を担う（ex.一般的なコールセンター）。
  - 3)専門的回答機能：各関連部署、関係機関等において回答する機能。
- ・問い合わせは、比較的回答が容易な「事実確認的内容」が多いことから、そうした内容については、できるだけその場で回答することが望ましい。特に新たな制度が広報されたような場合に、そうした問い合わせが殺到する。また、行政の広報とは別に、マスコミ等による先行報道、あるいは誤報により問い合わせが殺到する場合がある。このような場合、広報担当及び関連部署と協議し、早急に回答を準備して対応する。また、広報担当部門に必要な広報を要請する。
- ・専門的な回答を要する場合には関連部署等へ案内する機能を担う。ただし、同様の問い合わせが多い場合には、関連部署等から回答内容を入手し、できるだけその場で回答できるようにする。
- ・広報担当と連携しつつ、問い合わせに回答するための情報を収集し、Q & Aを準備する。さらにそれらを問い合わせ対応者に周知する。インターネットや庁内イントラネットで最新情報を共有できるようにすることが望ましい。なお、各種制度情報などについての変更があった場合には、内容の更新があったことをわかりやすく表示するなどの工夫を行う。
- ・回線の確保やフリーダイヤルの設置及び対応人員を確保する。できるだけ24時間対応とする。また併せてFAXアンサー、音声自動応答などの日常的に利用している情報提供サービスがあれば、それを活用することで、電話等による問い合わせを減らすようにする。
- ・その場で回答できない場合には、調査の上、折り返し回答するようにする。苦情等については、適切に関連部署に取り次ぐとともに、必要に応じて問題解決の状況についてフォローする。
- ・問い合わせ内容を適宜集計するなどして、広報担当に連絡する。

#### (2) 災害特性に応じた対応

- ・広報と同様。

### (3) 標準的な取組み例

以上をまとめた標準的な取組みイメージは次のようになる。

#### (発災直後の緊急対応期)

- ・問い合わせ対応専門の担当部署設置について、広報担当部門と調整しつつ検討する。
- ・問い合わせ対応に必要な各種情報の収集・整理を、広報担当部門と連携しつつ実施する。
- ・問い合わせ対応の専用電話を設置した場合には、広報・周知する。

#### (発災後数日～1週間)

- ・必要に応じて電話回線の設置、増設及び対応要員の確保を行う。
- ・インターネットを通じた問い合わせへの対応の実施について検討する。
- ・Q&A集の作成を行うとともに、必要に応じて問い合わせの多い事項などについて、広報担当を通じた広報及び、被災者対応の現場職員への情報提供を実施する。

#### (以降)

- ・問い合わせ対応の再評価、体制の再検討
- ・通常の体制への移行

## 2. 3 相談業務

### 2.3.1 既往災害での対応事例とその特徴

#### (1) 阪神・淡路大震災における取り組み

阪神・淡路大震災における相談対応は多岐に渡る。ここではまずそれらの具体事例を収集した（事例集-2.3.1～2.3.6参照）。これらの取組みに見られる相談対応のポイントは次のとおりである。

- 1) 被災者があらゆるニーズを問い合わせできる総合窓口の設置、相談場所の確保
- 2) 各種分野の相談対応者の確保、相談実施場所の確保
- 3) 相談対応者や関係機関職員等による最新の支援制度情報の共有
- 4) 時間経過に応じた相談内容の変化への対応

#### 事例集-2.3.1 生活情報提供・相談体制\*1

##### ○情報ファイル：県立女性センター

・各対策のホットライン、福祉、心のケア、法律・税金、医療保健、労働、融資・生活資金、住宅、家屋解体・撤去、教育、外国人等の項目に分類して、行政・民間のあらゆる救援活動や生活情報についてその概要、実施機関・団体、連絡先等を網羅したもので、県立女性センターが1月24日から発行し、県・市町の災害対策本部の窓口や救援活動担当者の必携資料として活用された。（2月4日までは毎日、それ以降は週3回発行）

##### ○消費生活特別相談：県立7生活科学センター

・県立7生活科学センターにおける通常の消費生活相談及び物価ダイヤルの受付・処理を24時間体制に強化。  
・専門性の高い生命保険、損害保険、家電製品（感電・発火）について、1月24日より県立神戸生活科学センターにおいて、関係業界団体等の協力により月曜から金曜まで消費生活特別相談窓口「生命保険110番」を開設。「証書がなく保険会社がわからない」などの保険加入の有無に関する照会にいても、各保険会社と連絡をとり、契約者等を調べ回答している。〔行政相談事例集189〕

・また、同センターにおいて、借地借家契約、マンションの修復、壊れた家屋や家財の損害補償等法律的専門知識を必要とする消費生活相談に対処するため、2月6日から18日までの期間、国民生活センターの協力を得て、弁護士との面談による特別相談窓口を開設。

##### ○心の相談・法律相談：県立女性センター

・被災者の心の悩みに対応するために、県立女性センターにおいて、1月23日から土曜・日曜を含めて毎日心の相談などの総合相談を受け付けるとともに、震災に関する情報提供を実施。  
・特に、解雇・賃金未払いや借家・借地問題など法律に関わる相談に応えるために、1月30日から2月10日の間、弁護士による電話法律相談を実施したが、連日多くの相談があり、3月末まで週2回の電話法律相談を継続することとなった。  
・相談内容としては、震災直後は、地震の恐怖からくる虚脱感や不眠、身内を亡くした絶望といった個人的な悩みが中心であったが、2月に入ってからは、長引く避難所生活のストレスや、地震後に避難してきた親族との慣れない生活により生じる人間関係のトラブルを訴えるものが増えた。

#### 事例集-2.3.2 震災復興総合相談センター

##### ○震災復興総合相談センター：兵庫県\*2

・兵庫県は、「阪神・淡路大震災復興本部」の設置に伴い、生活再建や復興に向けて効果的な情報提供を行い、あらゆる分野に専門的に対応する総合的な相

談窓口として「震災復興総合相談センター」を3月15日に設置し、従来の相談窓口数を16から24に増やして各種相談に応じた。

《総合相談コーナー》

相談項	相談の 日と時間	担当	相談項	相談の 日と時間	担当
総合住宅相談	日 (10:00~17:00)	住宅相談員	教育相談	日 (10:00~17:00)	教育相談員
資 相 談	公庫関係 月~金 (祝日除く) (10:00~17:00)	住宅金 公庫職員	児教育相談	日 (10:00~17:00)	児教育相談員
	公庫以外 日 (10:00~17:00)	住宅相談員			
税に関する相談 (談のみ)	日・水 (祝日除く) (13:00~16:00)	税 士 (電 制)	納税相談	日 (10:00~17:00)	納税相談員
相談 (談のみ)	月・火・金 (祝日除く) 00~16:00)	護 士 (電 制)	医 相談		医 相談員
マ ン シ ン 興	技術相談 ・金・土 (祝日除く) (13:00~16:00)	建築士	外国人県 相談	日 (英語・ポルトガ 語・中国語・スペイン 語) (10:00~17:00)	外国人県 相談員
	手順相談 月・火・水 (祝日除く) (13:00~16:00)	経験 かな専 員			
一戸建て住宅の建築等 の相談	日 (祝日除く) (13:00~16:00)	建築士	外国人県 相談	日 (英語・ポルトガ 語・中国語) (13:00~16:00)	外国人県 相談員
働相談	日 (10:00~17:00)	働相談員	中小企業総合相談	月~金 (祝日除く) (10:00~17:00)	中小企業診断士
特 働	第2・4水 (13:00~17:00)	大学教授 (制)	相談 (談のみ)	金 (祝日除く) (13:30~16:30)	護 士 (電 制)
年金・ 険相談	日 (10:00~17:00)	社会 険 士	一般県 相談	日 (10:00~17:00)	県 相談員
消費生活相談	月~金 (9:00~17:15) 土・日・祝日 (10:00~17:00)	消費生活相談員	県 相談7830	年中 休 24時間	県 相談員
こころの相談	日 (10:00~17:00)	床心 士など	相談 (談のみ)	土 (祝日除く) (13:00~16:00)	護 士 (週金 9 時から電 で 受 付)
祉・ボランティア相談		祉相談員	登記相談 (談 先)	土 (祝日除く) (13:00~16:00)	司 書士 (電 制)
高 者総合相談	月 (祝日除く)	高 者一般相談員	交通事故相談	月・水・土 (10:00~17:00)	交通事故相談員
年金・ 険相談		社会 険 士	相談 (談のみ)	第1・3月 (祝日除く) (13:00~16:00)	護 士 (電 制)
介護相談	火・水・金・土 (祝日除く) (10:00~16:30)	健	税関相談	月・水 (祝日除く) (10:00~17:00)	神戸税関署職員
相談 (談のみ)	第1・3 (祝日除く) (13:00~16:00)	護 士 (電 制)	暇相談	月~土 (13:00~17:00), 日 (10:00~17:00)	暇相談員
健康・生きがいづくり	第2・4 (祝日除く) (13:00~16:00)	健康・生きがいづくり 談員 (電 制)	エイズ電 相談	月~金 (祝日除く) (10:00~17:00)	エイズに関する相談 員
住宅増改築・介護機器 (談のみ)	第3 (13:00~16:00)	建築士 (電 制)	国の行政相談	金 (祝日除く) (10:00~17:00)	県行政監察事 所 行政相談員
痴 性高 者権 護	随時 (出張相談)	護 士	税 相談	第2 (1・2・3・7・8 月) (10:00~17:00)	大阪国税局税 相 談員



## ○特設行政相談所の開設

- ・近畿管区行政監察局及び兵庫行政監察事務所を中心に政府の緊急対策の一環として、被災者からの行政に対する相談、問い合わせ等に対応するため、①兵庫行政監察事務所における「特設行政相談所」の開設、②関係行政機関等の協力を得た「特別総合行政相談所」の開設、③被災市町との共同による「特別行政相談所」の開設などの特別行政相談活動が実施された。
- ・当初、行政機関等から各種の緊急対策等に関する情報を収集し、相談担当者用に「震災に伴う各種特例措置に関する情報集」を作成するなどの対応を実施した。

## ○特別総合行政相談所（震災なんでも相談所、震災復興特別相談所）

- ・各省庁及び地方公共団体等ではそれぞれの行政分野についての相談業務を展開していたが、被災者からみれば何箇所にも出かけなければならない不便さがあり、関係機関を一堂に集めた総合的な相談窓口の設置が強く要請された。
- ・そこで、総務庁では、近畿管区局及び兵庫事務所が中心となり、法務局、国税局等の国の行政機関、住宅金融公庫等の特殊法人、関係団体等に働き掛けて、これらの機関が一堂に会して相談を受け付ける「特別総合行政相談所」（震災なんでも相談所、震災復興特別相談所と称した。）を開設した。これは、被災者が抱える多種多様な相談や問い合わせに総合的、横断的に対処しようとするものであり、被災者にとって1箇所でも相談できるというメリットがあり、好評であった。
- ・なお、相談所を開設する方針が決まっても、公的施設等は、損壊しているか、避難場所や救護物資等の倉庫として利用されていたため、その会場の確保が最大の問題となった。
- ・1月25日の電話開通に併せて、特設行政相談所の開設が本庁、管区局、事務所で一斉に報道機関を通じ報道されたことから、1月26日の朝から一日中、被災者からの電話による相談に追われる事態となった。相談内容は、政府・自治体が講じつつある諸対策に関する情報を求めるものが大半であった。

## ○必要な資料・情報の収集

- ・特設行政相談所では、被災者の相談に「各種の情報を的確に提供できるか」が最大の課題であった。
- ・このため、総務庁行政監察局行政相談課、近畿管区及び兵庫事務所では、兵庫事務所を中心に、各種の情報等を以下のような方法により収集した上で、関係機関への照会、確認を行うなどして正確な情報の

蓄積が行われた。

- ・新聞から震災関係の特別施策に関連する記事の収集
- ・総理府が発行した「今日の日本（特別号）」、県及び市が発行した震災関係広報紙「震災ニュース」等から国、県及び市町等が講じている施策等の収集
- ・国の現地対策本部、兵庫県及び神戸市の災害対策本部からの震災関係の部内情報の定期的な収集
- ・相談に基づき関係機関への照会、確認により得た情報の整理
- ・なお、国の現地災害対策本部に被災者の相談に応じるために必要な資料等の提供を依頼し、それ以降、現地災害対策本部から兵庫事務所への各種の震災対策に関する資料の提供がスムーズに進むようになるとともに、国の現地対策本部及び県の幹事も傍聴が可能となった。
- ・また、兵庫県及び神戸市の広報担当課では、プレス発表したファイルを自由に備付けの複写機でコピーして持ち帰れるよう配慮された。これらの情報の多くは、被災者自身も入手可能なものであったが、1) 広報紙等の配布が末端まで行き渡らなかったこと、2) 口コミや報道機関の見込み記事等で誤った情報が流布されていたことがあること、3) 各種の情報が氾濫しており、また、被災者の方でも混乱し、再確認を求める必要があったことなどから、特設相談所に情報提供を求める被災者が多かったものとみられる。
- ・近畿管区局、兵庫事務所では、相談が多い104項目について、「制度の内容」、「問い合わせ先」等を整理した「阪神・淡路大震災対策に関する情報」を平成7年2月1日に作成し、その後、2週間に1回程度加除を行い兵庫事務所に提供する支援措置を講じている。

## ○総合行政相談所の開催準備

- ・総合行政相談所の開催には、多数の行政機関の参加を得る必要があることなどからも、かなりの準備を要する。しかし、関係行政機関等が一堂に会した相談所の開設は、複雑な問題を抱える相談者にとって、また、ブロック機関や地元でない機関等で電話相談に終始していた相談者等にとっては、地元での相談窓口の開設は非常に重要な場となった。

## 《準備手順》

- 前6週：主催者打合せ、開設計画（案）作成、市町広報紙掲載依頼、会場下見
- 前5週：参加、協力要請等関係機関との連絡
- 前4週：ポスター・チラシ等の作成

- 前3週：参加機関との連絡・調整、ポスター・チラシ等の開催市町への搬入、看板等作成  
 前2週：開設要領作成及び参加機関との最終調整、マスコミ広報（案）作成に関し地元市町との調整等  
 前週：マスコミ広報の実施、物品・掲示物・処理票等準備の点検  
 前日：物品搬入、会場設営
- ・被災者は、震災後半年を経ても幅広い分野に渡る各種の情報を求めており、また被災者の相談の中には、報道機関の見込み報道や口コミで広まった誤まった情報に基づくものが少なからずあった。
  - ・このため、兵庫事務所では、近畿管区局や本庁の協力も得ながら、各省庁や県等の施策情報を随時収集するとともに、相談割合が多い施策の窓口担当者質疑応答集等を入手するなどして、最新の正確な情報把握に努めた。
  - ・また、高齢者が多い相談者に的確に、かつ、分かりやすく説明するため、各役所が作成・配布しているパンフレット、リーフレット等を増し刷りしたり加

工したりして、常時15種類程度は用意し、これらの資料に基づき説明・提供するなどの工夫が図られた。

- 特別行政相談所で配付されたパンフレット類（例示）  
 登記簿謄・抄本の手数料無料手続（神戸地方法務局）、倒壊焼失建物の滅失登記（同）、阪神・淡路大震災の被災された個人の納税者の方へ（国税庁）、同サラリーマンの方へ（同）、不動産取得税の減免等のお知らせ（県財務事務所）、滅失、損壊した家屋の代替家屋に係る固定資産税・都市計画税の特例（芦屋市）、住まいの情報（財県住宅建築総合センター）、民間住宅をお探しの皆さんへ（県都市住宅部建築指導課）、建物を建てる時知っておくべきこと（メッセ住まいづくり講座）、政府系金融機関の災害復興住宅融資制度（個人向け）（芦屋市建築部住宅課）、住宅金融公庫の災害復興住宅融資の案内（建設、補修）（購入）（住宅金融公庫）、同マンション共同部分の補修融資（同公庫）、年金災害復興住宅融資の案内（同公庫）復興基金の住宅の再建等に対する支援制度（財阪神・淡路大震災復興基金）等

### 事例集-2.3.4 外国人への対応

- NPO外国人地震情報センター（現 NPO法人 多文化共生センター）\*4
- ・大阪にある外国人地震情報センターでは、阪神・淡路大震災の発生後、外国人のための多言語によるホットラインをきっかけに電話相談を半年間にわたって展開した。
  - ・相談のほかにも地震情報を英語・フィリピン語・タイ語・ドイツ語・ポルトガル語・ベトナム語・中国語で提供。

- ・電話相談には安否確認や住居の危険度、立ち退きの問題、未払いの賃金、義援金など、約1000件の相談が寄せられた。震災発生後、約3ヶ月間に寄せられた相談内容で多かったものは、発生直後（約2週間）は安否についての相談が多く、時が経つにつれて住居や義援金など、お金のこと、仕事の相談が多くなり、2ヵ月半を過ぎる頃にはパスポートやビザなどの滞在についての相談が多くなった。

### 事例集-2.3.5 福祉関係情報の提供\*2

- 被災者福祉なんでも相談の実施：兵庫県
- ・兵庫県は「被災者福祉なんでも相談」（電話相談）窓口を開設し「介護」、「福祉施設の利用」、「車いす等介護・福祉機器の利用」など福祉にかかわるあらゆる相談に応じた。
  - ・1月24日に相談窓口を設置し、毎日9時～19時まで（震災後1ヵ月間は、24時間体制で対応）相談に応じた。
  - ・情報収集にハンディのある障害者の専用電話及びファックスを1月27日に新たに設置し相談体制の充実を図ってきた。なお、この相談業務は、3月15日から新たに設置された震災復興総合相談センターに引

- き継ぐこととした。
- ・相談窓口を設置してから3月14日までの49日間における相談受け付け件数は総計3,862件で、その内訳は、「行政等による各種の援助金」が511件と最も多く、次いで「義援金・援助物資」467件、「住宅の確保」341件の順であった。
  - ・高齢者にかかわる相談は、福祉施設への入所（134件）、住宅の確保（50件）をはじめとする457件であった。
  - ・障害者にかかわる相談は310件で、その主なものは住宅の確保52件、各種施策の利用39件となっており、生活保護に関する相談は70件であった。

○預金通帳、株券、保険証書相談

- ・民間金融機関では、それぞれの支店、営業所等において、本人を確認した上で、預金通帳、株券、保険証書などの再発行を行っている。本人確認については、住所、電話番号、口座番号、預金残高等の照会及び運転免許証等の身分証明書の確認等により行い、印鑑または拇印をとり、発行手続を採っている。
- ・また、預金、保険金等の引き出しについては、同様に手続をとり、一定の限度額の範囲内で認める措置を採っている。
- ・このような相談については、近畿財務局理財部金融各課及び証券課、神戸財務事務所理財課が相談窓口を設置し、対応した。
- ・兵庫県立神戸生活科学センターでは、「生命保険110番」を設置し、「証書がなく保険会社かわからない」などの保険加入の有無に関する照会についても、各保険会社と連絡をとり、契約者等を調べ回答している。

○神戸銀行協会「銀行よろず相談所」の相談

- ・神戸銀行協会は「銀行よろず相談所」を設置。平成7年1月から6月末までに震災関連の相談として受付けたものは1,106件であるが、このうち、1月が689件、2月が257件、3月が96件と1月から3月の間に集中している。
- ・相談内容の主なものは、①取引銀行の営業状況、②被災し移転した銀行の移転先・連絡先、③貸金庫の状況、④預金通帳・印鑑の紛失・焼失の場合の預金払出し方法、⑤相続預金の調査方法(預金先が不明な場合)、⑥住宅資金の借入れと返済猶予等。また、要望・苦情の主なものは、①銀行の貸金庫が、地震の影響を受けたのかどうか通知がない、②手形交換の不渡り返還時限が延長となったが、顧客への周知が不十分、などとなっている。

○悪質商法等

- ・震災を利用した便乗値上げ、悪質商法等に関しては、兵庫県、兵庫県警、各市が物価ダイヤル、悪質商法110番などの相談所を開設した。
- ・兵庫県は、物価ダイヤルに寄せられた相談をもとに、情報紙「物価と私たちの暮らし」を作成し配布した。屋根修理の工事費の目安や賃貸住宅の家賃の便乗値上げ、外壁補修の適正価格、修理業者の日当等を記載し、便乗値上げや悪質業者への注意を呼び掛けた。
- ・神戸市も悪質な修理業者への注意や相談先などを記載した情報紙「くらしのかわらばん」を作成し、避難所、区役所、駅等で掲示、配布した。

○兵庫県(生活文化部生活創造課、県立神戸生活科学センター)

- ・物価ダイヤル(物価の高騰、便乗値上げ等に関するもの)では、平成7年1月17日~12月31日までの間の受付は、673件となっており、商品別で見ると、瓦・家屋補修関係が381件(内容は工事価格の相場がわからない、目安の価格を知りたい、というものが主なものである)で、その他、日用品が47件、不動産(家賃)47件、食料品が27件などとなっている。
- ・兵庫県は、物価ダイヤルに寄せられた相談をもとに、情報紙「物価と私たちの暮らし」を作成し配布した。屋根修理の工事費の目安や賃貸住宅の家賃の便乗値上げ、外壁補修の適正価格、修理業者の日当等を記載し、便乗値上げや悪質業者への注意を呼び掛けた。
- ・神戸市も悪質な修理業者への注意や相談先などを記載した情報紙「くらしのかわらばん」を作成し、避難所、区役所、駅等で掲示、配布した。

○兵庫県警「悪徳商法110番」

- ・平成7年1月から7月20日までに受理した「悪徳商法110番」の相談件数は、90件で、平成6年の同時期の44件からほぼ倍増している。うち、34件が震災関連であり、県警生活経済課が、これらの相談をもとに計28事件を摘発し、延べ19人を逮捕、44人を書類送検した。

○社会保険相談フリーダイヤルの設置

- ・社会保険庁は、2月15日から3月31日までの間、被災地に居住する被保険者等からの社会保険の手続き等に関する相談に対応するため、発信地域指定(兵庫県・大阪府)による「社会保険相談フリーダイヤル」を設置した。

○神戸市における法律相談の実施例

- 1) 神戸弁護士会館において神戸弁護士会と協力して開催したもの
  - ・電話相談(1/26-2/28)4,782件
  - ・面接相談(2/1-2/28)991件
- 2) 長田区法律相談(2/16-2/22)190件
  - ・上記1)2)での相談内容は、「借地権や借家権の存否、敷金の返還など借地・借家関係の相談が特に目立ち、相談の9割以上を占めていた。しかし、震災後もないこの段階での相談は、当事者間での紛争が具体化しているものは少なく、自宅や借家が全壊したことで自分の立場はどうなるかというような権利関係の確認的な相談が多かった。」とされている。
- 3) 各区での法律相談(3/1-3/31)2,385件
- 4) 4月-7月の市民相談室及び各区での法律相談
  - ・市民相談室分3,019件(面接分)
  - ・区役所分3,594件
  - ・「市民相談室の法律相談は、借地・借家に関するも

のが50%、次いで相続が10%、相続関係10%の順で多い」とされている。

#### ○西宮市「震災特別法律相談」等の実施

- ・ 1月25日から3月31日（2月6日からは毎日）までの間、市民相談課1階カウンターと西宮自家用自動車協会会議室で「震災特別法律相談」を実施。
- ・ この間の相談件数 2,417件（1日平均60件）、大阪弁護士会・京都弁護士会、神戸弁護士会からボランティアとして多数の弁護士の協力を得、また、不動産に関する相談には宅地建物取引業会西宮支部の相談員の応援を得て実施。
- ・ 法律相談で最も多かった借地・借家問題等を中心に分かりやすくまとめられた大阪弁護士会の小野弁護士による「地震災害に伴う法律問題Q&A」が、市民の需要が高く、市では初版10,000部、第1版5,000部、第2版3,000部と合計18,000部の増刷り増版を行なった。
- ・ 4月以降は、市民相談室で毎週月・水・金曜日に弁護士による特別法律相談が実施され、また、市民の利用の便を考えた土曜日開催「震災一斉法律相談」

も市民会館で開催された。

#### ○外国人相談コーナー

- ・ 震災直後（1/19）県警本部に外国人相談コーナーが設けられ、英語、中国語、ハングル語、スペイン語による外国人県民の安否確認を中心とした24時間体制の相談の開始。
- ・ 震災時における放送要請に関する協定に基づき Kiss-FMにおいて英語による外国人県民向け震災情報の提供開始（1/20）。
- ・ 震災から1週間後（1/24）国際交流協会が、通訳ボランティアの協力を得、「緊急外国人県民相談窓口」（英語・日本語）の開設。
- ・ 1/27以降、中国語、ポルトガル語、スペイン語相談体制を整備、2/6からは、法律、労働に関する専門相談を開始。
- ・ 3/15以降 兵庫県震災復興総合相談センターが設置されたことに伴い、名称が「外国人県民相談」と改められ、引き続き相談業務が実施される（8年1月までの相談件数4,310件（1日当たり約12件）。

#### 《引用・出典》

- 1.総務庁近畿管区行政監察局・兵庫行政監察事務所『阪神・淡路大震災－行政相談事例集－』（1996.3）
- 2.兵庫県知事公室消防防災課『阪神・淡路大震災 兵庫県の1年の記録』（1997.7）
- 3.全国行政相談委員連合協議会『阪神・淡路大震災における行政相談活動等に関する調査研究報告書』（1997.3）
- 4.「災害弱者の問題を考えよう その3 外国人の災害時の問題と在日ブラジル人のとりくみ」, ボランティア情報静岡（2002.10）

## (2) 近年の災害における取り組み状況

近年の事例においては、阪神・淡路大震災の教訓等も踏まえた各種相談等への取り組みが見られる。その特徴的なポイントとしては、以下のようなものがあげられる。

- 1) 総合相談・申請窓口を設置する取組みが増えている。なお、こうした窓口が、個人世帯だけでなく事業者に対しても設置されている。
- 2) 住宅相談の充実が図られている。特に、被災した住宅に直接出かけ、被災者の相談に対応する例が増えている。
- 3) 福祉対象者への出前型の相談事例が見られると共に、介護保険のケアマネージャーなどによる高齢者対応等が実施されているなど、要援護者等への対応環境の変化が見られる。

### 事例集-2.3.7 平成 15 年宮城県北部連続地震における被災 4 町の対応<sup>\*1</sup>

#### ○宮城県北部連続地震：矢本町

- ・ 矢本町では、問い合わせ対応も含めて、り災証明発行、各種相談、仮設住宅申し込みなどについて、庁舎 2 階大会議室で一括して対応している。

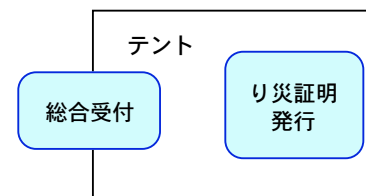
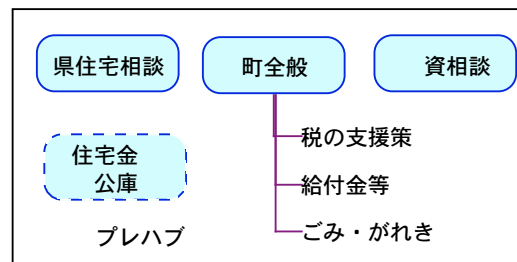


矢本町災害対策本部での災害受付



プレハブの申請受付窓口

(発災後初期にはプレハブの前にテントが置かれた)



#### ○宮城県北部連続地震：河南町

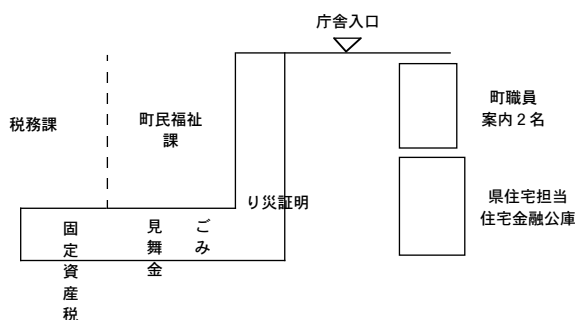
- ・ 庁舎に会議室が少ないため申請受付等については、テントとプレハブを 2 棟設置して対応している。
- ・ 各課から持ち回りで 4 人程度が、り災証明発行と相談に対応するという体制がとられた。また、宮城県・建築協会の住宅相談窓口も併設されている。
- ・ 被災高齢者が多いこともあり、役所の階段の上り下りにも不安があるので、当初から「ワンストップ総合窓口」とすることを意識して設置したとのことである。
- ・ また、相談については、プライバシーに配慮したスペースが準備された。

#### ○宮城県北部連続地震：鳴瀬町

- ・ 「総合相談窓口」を開設し、町職員 2 名、県住宅 2 名、不定期で住宅金融公庫、電力も参加するという体制がとられた。
- ・ はじめの頃はまだ制度情報がなく、相談内容は本部に上げて、ボランティア支援を依頼するための素材

などに利用したとのことである。

- ・各種申請窓口は、担当課の多くが1階に配置されていたことから、原則として原課対応としている。庁舎1階入り口部分に町職員を配置し、案内が実施された。



#### ○宮城県北部連続地震：鹿島台町

- ・鹿島台町では、7月29日に県と町が共同で駅前

事務所スペースを借上げ、「移動相談所」を設置している。

- ・同町には普段から「相談専門官」が1名おり、電話での問い合わせに対して、担当の部署を案内するなどの対応を実施しており、この職員を派遣するとともに、県が、住宅担当の職員を8～10人派遣して相談対応にあたった。また、建設業協会、建築士事務所協会、住宅金融公庫なども職員を配置して、相談に対応した。

### 事例集-2.3.8 事業者相談への取り組み事例<sup>\*)</sup>

#### ○新潟中越地震：小千谷市：総合的な相談窓口設置

- ・当初、産業振興施設で開催していたが、しばらくして、総合体育館で、税務課・都市開発課、市民課が一緒になって、総合的な相談窓口を設置した。当初、開催した施設では場所が狭かったので、駐車場が広くて相談スペースも広くとれる総合体育館に移動した。相談窓口を各地に設置することも当初考えたが、場所が確保できなかった。
- ・窓口には、小千谷市職員と他自治体からの応援部隊、小千谷建築組合があたった。また、宅地擁壁技術協会や住宅金融公庫から、協力の申し出があった。
- ・相談の際によく必要となる収入データについては、会場に所得税の端末を持ち込んで、相談に乗れるようにしている。
- ・相談窓口を生活再建と住宅再建の2つに分けて行うが、相談の内容がはっきりとわかれていたわけではなく、生活再建よりも、住宅再建が多かった。また、内容については、相談よりも制度の説明の方が多かった。また、り災証明の発行が始まってからは、苦情が多くなった。
- ・近隣の自治体からの応援では、毎日異なる人が来たため、相談会での回答に違いがでて混乱があった。被災者からは、当時、違うことを聞かされたという声も多かった。

#### ○新潟中越地震：長岡市：説明会の開催と相談受付

- 《説明会の開催》
- ・災害救助法の応急修理と県の応急修理補助を一体として実施することとなった。また、県により被災者生活再建支援法を補完する補助制度が創設された。

これらの制度が複雑であったことから、その周知、申請受付などは困難を極めた。

- ・支援制度に関する各種報道があったため、被害認定は終了していなかったが、被災から約半月後に、市内12箇所ですべて市民を対象にした制度の説明会を実施した。
- ・住民からは、被災者生活再建支援法に関して、「なぜ、建物修繕を国の制度ではできないのか」「所得制限が厳しすぎる」「宅地被害に対する支援はないのか」などの質問が出された。応急修理については、「余震がまだ続いている」「避難勧告区域になっている」「まだ避難所にいる状況」などで当初設定されていた「12月末までの修理は不可能だ」などの実情を訴える声が相次いだ。
- ・また、制度利用の前提となる被害認定について「基準や調査方法はどうなっているのか」「被害程度がわからないのにどの制度が利用できるかわからない」などの声も聞かれた。

#### 《相談窓口の設置・り災証明発行》

- ・説明会后、庁舎1Fロビーに相談窓口を設置して対応したが、制度の内容が難しく相談時間は、一人30分から1時間を要した。
- ・被害認定が終了する前に制度の説明会を開催したことが、り災証明発行にも大きく影響した。説明会では、被害認定結果は通知することを知らせたが、説明会后、大勢の市民が被害認定の結果を知ろうと、証明発行窓口に押し寄せることとなり、発行には、長時間を要した。窓口に来て、まだ調査ができておらずにり災証明を出せないような場合、早く調査し

ろという不満の声で、窓口は非常に混乱した。  
・大勢の市民が押し寄せた背景には、この当時、応急修理の完了期限が12月22日とされており、申請期

限・完了期限が迫る中で、支援を受けられるかどうかを早く知りたかったという焦燥感があったと考えられる。

### 事例集-2.3.9 事業者相談への取り組み事例

#### ○有珠山噴火災害における事業者相談：虻田町\*1

- ・虻田町では、道庁・金融機関・ハローワーク・社会保険庁などの関係機関が一ヶ所に常駐する相談窓口の開設を要望し、実現した。
  - ・この際には、その現場で決断できるよう各機関の管理職クラスが配置されたことも有効だった。
- 《各種金融相談の開催状況》
- ・有珠山火山活動関連対策特別経営相談室：道経済部、胆振支庁商工労働観光課など
  - ・有珠山対策特別中小企業金融相談室：伊達商工会議所内、虻田町商工会など
  - ・有珠山対策特別中小企業金融・雇用労働相談室
  - ・年末特別移動中小企業金融・雇用労働相談室

#### ○鳥取県西部地震：西伯町商工会による相談等の支援\*2

- ・被害状況確認に管内を巡回したが、被害が大きき件数、金額とも把握困難であった。
- ・震災等の被害に伴う損害税務対策と復興資金の相談を受け付ける体制づくりに着手し、税理士による雑損控除の集団指導を手配。復旧支援のために写真と被害の記録を呼びかける案内をFAXと共に全避難所に配付。
- ・以降、連日深夜まで連絡と案内で避難所回り等の対処を行った。また、「災害対策本部」を開設し、復旧相談として、運転資金、生産設備復旧資金、高齢者の住宅復旧資金借り入れ方法、悪質業者の対策、保険申請の罹災証明、災害損害の税務等の相談を行った。

### 事例集-2.3.10 その他近年の災害における相談等への取り組み

#### ○鳥取県西部地震：鳥取県民生委員の対応\*3

- ・高齢者世帯等のニーズ把握や地震被害につけ込む悪徳業者への注意喚起、被災者に対する助成制度周知などのため、訪問活動を実施。
- ・被害の多かった市町においては、地震発生後、民生委員が市町と連携して高齢者世帯等の安否確認を行うとともに、高齢者世帯等のニーズ把握や地震被害につけ込む悪徳業者への注意喚起、被災者に対する助成制度周知などのため、訪問活動を行った。

#### ○鳥取県西部地震・境港市\*4

- ・境港市が10日に開設した「地震災害総合相談窓口」に開設から3日間（12日）現在で相談に訪れた市民は、216件。電話相談は67件。
- ・生活資金や税金などの相談もあるが、窓口を訪れた人のうち202件が住居に関する相談で倒壊した建物の取り壊しや住居の応急危険度判定などの依頼が多い。
- ・相談窓口に来る市民は比較的元気な人が多く、避難所などに残る高齢者の心配も残っている。

#### ○有珠山噴火：北海道警察\*5

- ・女性警察官等により「はまなす隊」を編成
- ・有珠山の噴火では、延べ6万人の警察職員を現地に派遣し、交通規制、住民の避難誘導、危険区域内への立入規制を行ったほか、女性警察官等により「は

まなす隊」を編成し、女性の立場から、避難されている住民の心のケアを含めた困りごと相談等を行った。

#### ○有珠山噴火：虻田町：総合相談窓口の設置\*6

- ・災害時には商売が出来なくなり資金繰り、返済などの金融問題が発生する。これらの問題解決に既往借入金の借り換え対策と低利融資施策が必要である。また、融資対策だけではなく雇用問題・社会保険などといった関連問題も発生する。これらに対応するため、道庁・金融機関・ハローワーク・社会保険庁などの関係機関が一ヶ所に常駐する相談窓口が開設された。
- ・体制づくりができただけでも被災者にとっては安心感を与えることになったといえる。また、その現場で決断できるよう各機関の管理職クラスが来ていたことも良かった。

#### ○芸予地震：広島市：被災者の相談\*1

- ・被災者の相談：本部、区等に相談窓口を設置し、ホームページからも問い合わせを受け付けた。
- ・区役所の窓口は総務課が担当し、各担当を紹介した。窓口の対応内容は、支援策のメニューや担当部署の紹介を実施した。実際の手続きは、各部署に行き対応してもらった。

#### ○芸予地震：呉市：総合相談窓口\*1

- ・住民からの問い合わせに対して、市役所の1階に総合相談窓口を設置し、そこから各担当部署を紹介した。
- ・平成11年6月29日の豪雨では、現場の被災者へ迅速に対応することを目指し、被災現場各地に出張窓口を設置し職員を派遣した。しかし、専門的な内容になると派遣した職員だけでは答えることができず、結局、市の担当部署に回すことになってしまった。
- ・今回は、市役所まで来てもらうことになるが、1階の総合窓口を通すことで、担当部署の紹介がスムーズにできた。
- ・被災住宅の相談に対応するために、建設工業協会の窓口を市に設置した。
- ・各種支援策は、基本的には広報紙により全市民に周知していた。また、新聞に広報記事を載せたり、調査に行く際に職員がチラシを配布する場合もあった。
- ・全壊・半壊被害に対する見舞金支給対象は300件程度であったため、職員が申請書の配布に廻った。

○平成16年7月 福井豪雨：福井市：総合相談窓口の設置\*1

- ・災害後、「総合相談窓口」を庁舎1階ロビーに開設

- し、ボランティア窓口も隣接して設置した。
- ・各部局職員を常時配置し、住宅再建から公共料金の減免などの各種相談を実施した。
- ・り災証明の受け付けに関しては、人材派遣会社から窓口業務のできる2人を雇い入れた。当初は職員と一緒に対応したが、後半はこの2人だけで対応した。
- ・総合相談窓口の運営については、全体的に職員間の引き継ぎが難しく、うまくいかなかった面がある。相談者からは、「人が変わると言うことが違ってくる」などのクレームもあった。
- ・住宅金融公庫等の機関は、それぞれ違う場所で相談業務を行っていた。それについての広報チラシは市でも置いた。法律相談については、総合相談窓口に何日か指定日を決めて専門家（福井弁護士会）が対応した。そのほか建築士等建築の専門家も2日間ほど詰めた。
- ・住宅再建の相談については、当初ロビーで受付をやっていたが、相談が増えたので別庁舎の大講堂で実施した。
- ・9月からは総合相談窓口の規模を縮小し、各担当課で対応することとした。但しり災証明関係は引き続き1F市民ホールで対応した。

《引用・出典》

- 1.各市町村ヒアリング
- 2.鳥取県防災危機管理課『平成12年鳥取県西部地震 震災体験記録』（2001.10）
- 3.鳥取県防災危機管理課『平成12年鳥取県西部地震の記録』（2001.10）
- 4.日本海新聞「大半が住居関連 境港・米子の災害相談」2000年10月14日、新日本海新聞社
- 5.北海道『2000年有珠山噴火災害・復興記録』2003.3
- 6.北海道虻田町企画財政課広報統計係『2000年有珠山噴火災害町職員記録集』（2002.8）



### (3) 都道府県の対応事例

都道府県における対応実態把握のため、本調査の一環として、平成15年宮城県北部連続地震における宮城県庁の取り組みについて、ヒアリングにより把握した。宮城県庁では、広報課を主体とした総合相談窓口のほか、各被災町における住宅相談窓口、さらに各課ごとの相談・問い合わせ対応が行われた。県広報課、人事課、住宅課、建築宅地課、経営金融課、税務課へのヒアリング結果は、以下のとおりである。

#### ① 県総合相談窓口

県広報課では、当時の県対応マニュアルに則り、本庁広報課（行政相談室）および2カ所の地方事務所（古川・石巻）に総合相談窓口を設置した。設置決定は地震当日であったが、電話機等の手配が必要であったため、実際の窓口開設は週明けの7月28日（月）午後となった。

窓口設置の広報は、記者発表により行われると同時に、県ホームページにも掲載された。

総合相談窓口の対応要員は、広報課職員および県民相談員である。相談受付は、電話受付が基本であったが、一部には直接来訪した相談者もあった。県対応マニュアルでは、各課から担当職員の派遣を受けることを想定していたが、各課職員の効率的な配置を考慮して、まず広報課職員等が対応、必要に応じて各課へ電話を回すという方法がとられた。各課の対応は広報課を通じてプレス発表やホームページ掲載がなされるため、これらの情報が必ず広報課に入り、その点で広報課が総合相談窓口の受付担当であったことは適切だったとされる。実際の相談対応員も記者発表資料に基づいて対応した。

相談件数の推移および相談内容は、表2.3.1のとおりである。各相談の所要時間はまちまちであったが、平均10分間程度であったとされている。

表 2.3.1 県総合相談窓口の相談対応件数（県広報課提供資料より、平成15年9月1日現在）

相談日	28日	29日	30日	31日	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日		
件数	43	49	32	18	16	5	5	18	8	11	16	8	0	2		
相談内容別	耐震診断関係	12	5	3	2	2	0	0	1	0	0	0	0	0		
	住宅融資関係	9	9	18	7	1	1	6	3	3	0	1	0	0		
	その他被災住宅関係	6	14	0	2	1	0	0	2	0	0	4	0	0		
	その他	14	14	1	6	6	2	2	1	3	5	11	1	0		
	ホームステイ	0	0	0	0	4	1	0	0	0	1	0	0	0		
地方事務所相談分	2	7	10	1	2	1	2	8	2	2	5	2	0	2		
11日	12日	13日	14日	15日	18日	19日	20日	21日	22日	25日	26日	27日	28日	29日	1日	計
5	4	4	4	0	7	3	5	0	0	0	2	1	0	0	5	271
0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	28
0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	63
4	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	36
0	2	1	0	0	4	1	2	0	0	0	0	1	0	0	4	81
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
1	1	2	2	0	0	1	1	0	0	0	2	0	0	0	1	57

## ②住宅相談窓口

県では、町支援および情報収集を目的として「災害復旧現地支援調整チーム」の職員を被災町に派遣した。これは、町支援および情報収集が主目的だったが、これに「住宅相談窓口機能」が追加される形で建築職員の増員派遣が行われ、「住宅相談窓口」が被災5町に設置されることとなった。設置場所や机等の手配については、町役場により行われた。

行政評価局より特別総合行政相談所への参画が県に打診されたが、すでに住宅相談窓口を継続的に設置していたため、各町1日ずつ一体的に実施する必要性が低いとの理由で参画は見送られた。

「住宅相談窓口」では、県建築職員、県住宅供給公社職員のほか、建築関係3団体のボランティア技術者が対応にあたった。こうした対応について事前計画があったわけではないが、すでに応急危険度判定の関係で建設関係3団体と連携体制が構築されていたため、比較的スムーズに体制が組めた。また、週1回ペースで住宅金融公庫の融資相談が同時開催された。

表 2.3.2 県住宅相談窓口の相談件数（県建築宅地課提供資料より）

	鹿島台町	南郷町	矢本町	河南町	鳴瀬町	計
7月31日(木)	19	4	15	14	11	63
8月1日(金)	20	11	17	20	15	83
8月2日(土)	9	13	30	20	8	80
8月3日(日)	8	9	16	20	7	60
8月4日(月)	59	14	35	36	17	161
8月5日(火)	19	8	24	22	137	210
8月6日(水)	12	12	242	20	25	311
8月7日(木)	11	109	47	16	17	200
8月8日(金)	10	14	34	179	15	252
8月9日(土)	5	4	20	9	8	46
8月10日(日)	0	2	26	5	3	36
8月11日(月)	3	14	23	9	18	67
8月12日(火)	3	6	45	14	12	80
8月13日(水)	4	9	114	8	8	143
8月14日(木)	1	11	14	4	9	39
8月15日(金)	2	15	13	5	12	47
8月16日(土)	-	10	-	3	-	13
8月17日(日)	-	11	-	0	-	11
8月18日(月)	13	14	11	18	23	79
8月19日(火)	4	9	6	9	22	50
8月20日(水)	6	11	61	6	13	97
8月21日(木)	1	12	14	10	7	44
8月22日(金)	4	11	6	9	5	35
8月23日(土)	-	2	3	3	-	8
8月24日(日)	-	6	6	1	-	13
8月25日(月)	8	13	13	4	7	45
8月26日(火)	-	14	15	6	5	40
8月27日(水)	-	8	12	12	12	44
8月28日(木)	-	35	7	5	1	48
8月29日(金)	-	14	8	3	7	32
8月30日(土)	-	10	-	1	-	11
8月31日(日)	-	16	-	1	-	17
計	221	451	877	492	424	2,465

\* 網掛け：住宅金融公庫が参画 「-」：開設なし



図 2.3.1 住宅相談窓口の状況（南郷町）

窓口開設に関する広報は、県としての記者発表・ホームページ掲載のほか、町広報誌などへの掲載、防災無線による放送などを通じて行った。このうち無線放送は最も効果的であったと考えられる。

当初予定では、設置期間は一週間、週末も開催としていたが、相談件数が多かったため延長された。継続的に土・曜も開設したため、職員配置の上で負担が少なくなかったとされる。窓口閉鎖については、相談件数の状況を勘案しつつ町との協議により決定した。このため、町により終了日が異なっている。

地震直後には相談窓口とは言っても具体的な相談とはならず、体験談を聞くことが多かったとされる。約一週間後、地震体験のショックが一段落した頃から具体的な相談が持ち込まれるようになった。相談内容としては、とくに「自宅の状況を見てほしい」という建築面の相談が多く、関係団体からボランティア派遣を手配したり、来談者が少ない時には窓口の技術者が直接赴いたりした。さらにその後、技術的アドバイスを得た上で修理・建替えいずれかの方針を決定した後に、住宅金融公庫の融資相談へとつながっていった。主な相談内容を表2.3.3に示す。

説明要員用の資料として、急ぎよ、融資制度関係資料、応急危険度判定に関する説明資料、よう壁基準、木造家屋の簡易耐震診断資料、スクールゾーン内危険ブロック塀除却事業資料を用意した。この資料収集・整備は当初思いつくままに集め、必要に応じて追加するという対応であったため、今後は必要書類一覧を事前に整備することが必要との反省がある。また、配布用として融資関係のパンフレット、住宅再建支援制度のチラシなどを持参したが、その他の資料についても、必要に応じて町役場のコピー機を使って複写し配布した。しかし、窓口の役割はあくまでも相談にとどまり、具体的な各種制度の申請受付までは行っていない。相談窓口の性質上、申請受付は困難だったとされる。

説明要員は日々交替するが、対応マニュアルは準備されなかった。このため、相談記録の様式を作成して各相談の記録を残し、新たな説明要員には過去の記録により状況を把握してもらった。これら相談票は窓口閉鎖後に各町へ移管され、必要に応じて町がその後のフォローを行うこととされた。

表 2.3.3 住宅相談窓口における主な相談事例と対応（県建築宅地課提供資料より）

相談事例	解答例
1. 家屋の応急危険度判定で「危険」という赤紙を貼られたのだがどうすればいいのか	1. 応急危険度判定は、地震による2次被害を少なくすることを目的としたものです。一度専門の建築士に詳しく調査してもらおうと思います。
2. 家の中の家具が倒れてメチャメチャになってしまったが	2. 県や町が直接家の中の後かたづけをお手伝いすることはしていませんが、ボランティアの方で手伝ってくれる方がいるかもしれません。
3. 家屋が倒壊してしまったので、片づけるのにどうしたらよいか	3. 後かたづけを県や町が手伝いをするとはしていません。今回の地震で生じた廃材等は町で指定した場所に指定期間中は無料で廃棄することができます。
4. 裏山のカケが崩れた部分があり、安全性について見てほしい	4. 役場の土木関係職員が現地を調査してくれる場合がありますので、相談してみてください。がけ崩れが生じている状況や長雨と余震が続いていることを考えると、避難先があるのであれば、落ち着くまで避難されているのが賢明です。
5. 住宅の被害の程度について専門家に見てもらいたいのだが	5. 相談すべき専門家がいないのであれば、地元の建築士会または建築士事務所協会を紹介しております。
6. 屋樹工が落下したりずれたりして雨力源るのでブルーシートを屋根にかけたいのだが	6. ブルーシートは町役場で無料配布しています。また、ボランティアの方で屋根にシートをかけるってくれる人がいたら役場で紹介してくれます。
7. 住宅の建替えや補修に必要な資金の特別な融資にし平教えてほしい	7. 今回の地震で住宅の建て替えや補修を考えている場合は、住宅金融公庫の災害復興住宅融資がよいと思います。金利が低いので有利です。
8. 融資のほかに県独自の支援はないか	8. 県では、罹災者に対し住宅再建のための支援金を出すことを発表しています。
9. 住宅の被害の補修を誰に頼めばよいか、いい業者がいたら紹介してほしい	9. 地元市町村の登録業者を紹介していますので参考にしてください。また、県外から悪質な業者が高額な工事代金を請求するようなことも発生していますので注意してください。
10. 住宅の耐震診断をお願いしたいのだが	10. 県で配布している簡易な耐震診断用パンフレットがありますのでご利用下さい。また、県では耐震診断士の派遣事業を行っていますのでご検討ください。
11. 耐震補強の工事をしたいのだがどのようにすればよいか	11. 建築の専門家に住宅の耐震診断をしてもらって、補強箇所や補強方法を適切に選択し、工事を行うことが重要です。
12. 融資について金融機関に相談したところ、ことわられてしまったがどうしたらよいか	12. 住宅の破損がひどく改修のめどが立たない場合は、公営住宅や仮設住宅の斡旋を行っていますのでご利用を検討されてはいかがでしょうか。
13. 現在避難所で生活しているが、家が危険な状態で戻れない。避難所も閉鎖されると聞くがどうしたらよいか	13. 避難所は一定の期間で閉鎖されることになっているそうです。公営住宅や仮設住宅の斡旋を行っていますのでご利用を検討されてはいかがでしょうか。

なお、県が今回新たに創設した住宅再建支援制度については、問い合わせが県庁担当部署および被災町に殺到したため、説明用のチラシを作成して住民向けに配布された。また、各町に対する制度説明会においては、県担当部署の作成したQ&A集が配布され、問い合わせ対応の参考に供された。このQ&Aについては、当初想定していた内容だけでは足りず、各町が実際に窓口業務を実施する中で対応困難な問題を県本庁にあげ、その回答を作成しては各町に戻すという形で充実されていった。

### ③各課別の相談対応

この他にも、県各課ではそれぞれ相談窓口を開設し、ホームページに掲載するとともに広報課を通じた記者発表も行っている。県各課の相談窓口開設状況は、以下のとおりである。

表 2.3.4 県各課に設置された相談窓口（当時の県ホームページより作成）

担当課	内容	担当課	内容
税務課	県税の減免等に関する相談	産業立地推進課	工場被害に関する相談
生活衛生課	食品衛生等に関する相談	経営金融課	制度資金、融資に関する相談
生活・文化課	消費生活に関する相談	団体指導検査課	商店被害に関する相談
保健福祉総務課	義援金の受付	農業振興課	・仮設住宅建設等に農地が必要な場合の手続きに関する相談 ・農業技術に関する相談 ・被災した園芸施設の配剤処理に関する相談
社会福祉課	生活福祉資金の貸付に関する相談 福祉施設の補助制度 生活保護に関する相談 中国帰国者の生活相談	農地整備課	農地、農業用施設被害に関する相談
医療整備課	医療機関等に関する相談	林業振興課	林道施設被害に関する相談
長寿社会政策課	老人福祉施設の利用に関する相談	森林整備課	治山施設被害に関する相談
子ども家庭課	保育施設被害に関する相談 被災児童の保護に関する相談	漁業振興課	漁業被害に関する相談
障害福祉課	障害者福祉施設に関する相談 手話通訳に関する相談 こころのケアに関する相談	漁港漁場整備課	漁港施設被害に関する相談
薬務課	医薬品の供給に関する相談 毒物劇物に関する相談	道路管理課	県管理道路に関する相談
国保医療課	国保税の減免に関する相談 被保険者証の再交付に関する相談 医療費が高額になった場合の相談 治療用装具の給付の相談	砂防水資源課	土砂災害に関する相談
		建築宅地課	建物耐震診断・改修に関する相談
		住宅課	被災住宅復旧の融資に関する相談

ここではこのうち、経営金融課、税務課についてヒアリングを実施した結果を示す。

#### （経営金融課）

相談窓口は電話対応で、通常体制のまま行われた。地震当日の土曜、翌日曜も開設したが、とくに相談が殺到したという状況ではなかった。制度資金・融資などに関する相談は、被災直後ではなく、被災後の生活が一段落して被害状況が明確となってから寄せられるためと考えられている。

地震発生直後に、被災者の利用可能な制度一覧を作成して市町村に提供するなど、被災町、商工会などへの情報提供を行ったので、相談窓口用にもそうした資料を活用した。各制度への申請は、実際には金融機関の窓口で行われるため、同課ではあくまでも相談業務により利用可能な制度の紹介を行うのみである。このため相談に要する時間は平均 10～15 分程度だったとされる。

#### （総務部税務課）

税務相談は、出先機関の県税事務所で行われた。また本庁（税務課）にも数件、電話で問い合わせが

入った。県税に関する相談・件数の受付実績は、相談件数107件、減免申請件数46件である。主な相談内容は、不動産取得税、個人事業税および不動産取得税の減免について、該当する要件、申請書類、添付資料等に関するものである。また、国税・住民税等に関する問い合わせも入ったため、税務署等の関係機関の紹介も行われた。

#### (4) 政府関係金融機関の対応事例

災害時における政府系金融機関における相談等への対応実態については、過去あまり調査が行われておらず、記録の収集も困難であった。そこで、本調査の一環として、被災者の復旧・復興にとくに大きく関係すると考えられる政府系金融機関に対し、最近の大規模自然災害における相談窓口の設置状況に関する情報提供を依頼した。調査対象とした金融機関は、住宅金融公庫、国民生活金融公庫、中小企業金融公庫、農林漁業金融公庫、商工組合中央金庫の5機関とし、それぞれ本店などへの問い合わせを行った。5機関のうち住宅金融公庫においては、各災害における相談窓口対応は支店ごとに行われており、本店レベルでの対応（実施状況把握も含む）は阪神・淡路大震災のみであるとのことであった。他4機関については、それぞれ資料提供を受けたので、ここにその結果を示す。

また、平成15年宮城県北部連続地震への対応状況について、各地の支店にヒアリングを行ったので、あわせてその結果を示す。

##### 対象とした最近の大規模自然災害

- 平成12年（2000年）有珠山噴火災害 [H12. 3. 31 噴火]
- 平成12年（2000年）三宅島噴火災害 [H12. 7. 8 噴火]
- 平成12年秋雨前線豪雨（東海豪雨） [H12. 9. 11-12 発生]
- 平成12年（2000年）鳥取県西部地震 [H12. 10. 6 発生]
- 平成13年（2001年）芸予地震 [H13. 3. 24 発生]
- 平成15年（2003年）十勝沖地震 [H15. 9. 26 発生]

上記の特別総合行政相談所における各機関合同の相談窓口のほか、各関係機関においても個別に相談窓口が設置された。その多くは、特段の体制をとるのではなく、通常体制での対応（電話・来訪対応）であった。以下に、各機関の対応状況を示す。

#### ①国民生活金融公庫

##### （過去の事例）

国民生活金融公庫では、各災害において各支店に相談窓口が設置された（表2.3.5）。相談件数の実績については把握されていないが、貸付実績の数倍程度の相談が寄せられたのではないかとされている。

表 2.3.5 国民生活金融公庫における最近の大規模自然災害時の相談窓口設置状況

窓口名称	窓口設置日 (閉鎖日)	設置支店	貸付実績 (件数) *
有珠山の火山活動関連特別相談窓口	H12.3.30 (H14.3.30)	北海道内支店	145
三宅島火山活動関連特別相談窓口	H12.6.27 (継続中)	東京都内支店	60
平成12年9月11日からの東海地方における豪雨災害関連特別相談窓口	H12.9.12 (H14.4.30)	愛知県及び岐阜県内全支店	552
平成12年鳥取県西部地震関連特別相談窓口	H12.10.10 (H14.4.30)	鳥取県、島根県、岡山県、広島県内全支店及び岩国支店	123
平成13年芸予地震関連特別相談窓口	H13.3.26 (H14.3.30)	鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県、徳島県、香川県、愛媛県及び高知県内全支店	181
平成15年釧路・十勝沖地震関連特別相談窓口	H15.9.26	北海道内全支店	48

(平成15年宮城県北部連続地震での取り組み状況)

国民生活金融公庫では、所管官庁からの要請に基づき災害貸付の適用を決定、7月28日(月)から東北6県16支店に特別相談窓口を設置した。災害貸付の対象が被災者に限定されず、被災者の取引先など間接影響を受ける場合も想定しているため、広く東北地方全域が対象とされている。また、特別相談窓口開設の広報は、同日、記者発表により行われた。

支店における相談の多くは、仙台・石巻の2支店に集中した。相談件数は、8月半ば過ぎまでの約3週間で計150件程度であるが、地震直後より1~2週間後からの相談が多かったとされる。また、支店における相談窓口とは別に、被災町の商工会が主催する相談会が7カ所、延べ9回開かれた。この相談会および行政評価局による特別総合行政相談所における相談件数の状況は、表2.3.6のとおりである。

各支店における特別相談窓口は、とくに電話回線増設・担当者増員はせず、ほぼ通常体制で行われた。一方、商工会主催の相談会では、現地に馴染みのある担当者が相談対応に当たるといった配慮もされた。現地相談会により、審査と同時に現地調査を実施することができた点は、メリットだったとされる。

現地相談会などでの相談には、一人当たり30分程度を要し、また一人が何度か相談に来る例も少なくない。窓口では相談のみの対応であり、実際の融資受付は支店等に場所を移して行われた。これは、臨時の窓口において申請受付まで行くと、その後のフォローが容易ではないなどの理由による。

表 2.3.6 相談会等における国民生活金融公庫の受付相談件数（同公庫仙台支店提供資料より）

日付	場所	主催	相談件数	日付	場所	主催	相談件数
8月5日	松島町	松島町商工会	18	8月11日	矢本町	矢本町商工会	18
8月6日	鳴瀬町	鳴瀬町商工会	3		河南町	河南町商工会	20
8月7日	矢本町	矢本町商工会	18	8月12日	鳴瀬町	鳴瀬町商工会	10
	〃	行政評価局	1	8月13日	南郷町	南郷町商工会	11
8月8日	鹿島台町	鹿島台町商工会	19	8月26日	鳴瀬町	行政評価局	4
	涌谷町	涌谷町商工会	10	8月28日	河南町	行政評価局	3
	南郷町	行政評価局	0	9月1日	鹿島台町	行政評価局	2

計 137件

## ②住宅金融公庫

（平成15年宮城県北部連続地震での取り組み状況）

住宅金融公庫では、地震当日から仙台市内に位置する東北支店に相談窓口を開設し、電話・来訪に対応する一方で、災害融資に関する報道機関等への情報提供を行い、ホームページに相談案内を掲載した。支店における窓口は、震災直後の7月26～27日および8月2～3日は週末も開庁するなどして対応、9月末の閉鎖までに計700件以上の電話による相談・問い合わせ等を受け付けた。

また、被災町からの情報提供依頼、融資説明会の実施要請があったため、現地における相談体制をとることとし、7月30日（金）に県住宅課と協議の上、同課の開設する住宅相談窓口に各町週1回、持ち回り参加した。加えて、行政評価局が開催した特別総合行政相談所へも参画している。

これら現地における相談対応の状況は、表2.3.7のとおりである。とくに県住宅課の主催する住宅相談においては、多くの人が集まったため、まず説明会形式で全員に向けて20～30分程度の説明を行った後、個別相談が行われた。

表 2.3.7 住宅金融公庫における相談状況（同公庫東北支店提供資料より）

日付	場所	件数	日付	場所	件数	日付	場所	件数	日付	場所	件数	
8月4日	鹿島台町	25	8月11日	鹿島台町	6	8月18日	鹿島台町	9	8月25日	鹿島台町	6	
8月5日	鳴瀬町	120	8月12日	鳴瀬町	10	8月19日	鳴瀬町	10	8月26日	鳴瀬町	14	
8月6日	矢本町	200	8月13日	矢本町	64	8月20日	矢本町	49		〃	13	
8月7日	南郷町	110	8月14日	南郷町	13	8月21日	南郷町	19	8月27日	矢本町	37	
	矢本町	37	8月15日	河南町	23	8月22日	河南町	45	8月28日	南郷町	27	
8月8日	河南町	170	116		132		8月28日	河南町	13	8月29日	河南町	23
	南郷町	12	674		138		9月1日	鹿島台町	5			
* 掛けは行政評価局による「特別総合行政相談所」 その他は県住宅課による「住宅相談」												
相談件数合計（8/4～29） 1,060件												

一人当たりの相談には一回20～30分を要し、一人が複数回相談に訪れることもあった。その点で、現地における相談窓口設置は被災者ニーズに合致していたと言える。相談窓口における融資申請受付も同時に行われたが、その利用件数は少なく、多くは説明・相談を受けて金融機関を通じた融資申請となったようである。



### ③中小企業金融公庫

#### (過去の事例)

中小企業金融公庫では、災害時に主務省からの要請に基づき、本店業務部の判断で相談窓口を設置する。窓口対応に関する指示文書はあるが、とくに想定Q&A集などは用意されていない。また、特別窓口の設置については、プレス発表による広報が行われる。最近の大規模自然災害における窓口対応状況は、表2.3.8のとおりである。いずれの災害でも、主な内容は制度内容に対する問い合わせへの対応であったとされる。

表 2.3.8 中小企業金融公庫における最近の大規模自然災害時の相談窓口設置状況

対象災害	設置期間	設置場所	相談件数（累計） (H16.3.末現在)	週当たり平均 相談件数（同左）
有珠山噴火災害 (H12.3.31)	H12.3.30～ H14.3.31	北海道4支店	51件	0.49件/週
三宅島噴火災害 (H12.7.8)	H12.6.27～ 継続中	東京都8部店	1件	0.01件/週
東海豪雨 (H12.9.11-12)	H12.9.12～ H13.4.27	愛知県2支店、 岐阜支店	86件	2.65件/週
鳥取県西部地震 (H12.10.6)	H12.10.10～ H13.4.27	山陰2支店	19件	0.67件/週
芸予地震 (H13.3.24)	H13.3.26～ H14.3.31	中国・四国9支店	10件	0.19件/週
十勝沖地震 (H15.9.26)	H15.9.26～ 継続中	北海道4支店	7件	0.26件/週

なお、このうち有珠山噴火災害においては、日本政策金融公庫と連携して商工会議所にて「中小企業金融相談室」を開催したことが特徴である。また、東海豪雨においては、災害直後の三連休にも各支店2～3名が出勤して相談対応にあたった。

#### (平成15年宮城県北部連続地震での取り組み状況)

中小企業金融公庫では、本店業務部からの指示に基づき、7月28日（月）より仙台支店に特別相談窓口を設置した。その広報については、本店広報部の作成したプレス文を仙台支店経由で地元紙に送付、同じく本店広報部によりホームページに掲載されるなど、基本的に本店広報部が主導で行われた。

仙台支店での窓口対応は、電話および来訪の両方で行われている。しかし、特段の要員増はなく、対応マニュアルもとくに準備してはいない。これは、平常時から中小企業特別相談窓口という仕組みがあり、対応方法なども定められているためである。

仙台支店において受け付けられた相談件数等とはとくに集計・掌握はなされていない。また、実際の融資件数についても、現状では災害復旧融資以上に有利な貸付制度等が存在するため、被災事業所の受けた融資の全体像を正確に把握することはできない。しかし、今回の地震では事業系の被害は必ずしも大きくなく、また同公庫の顧客層は中小企業の中でも比較的大きな事業者であるため多少の被害は手元資金で修理

等を行えることから、相談・融資申請はそれほど多くなかったようである。

なお、同公庫における相談および融資申請手続きは、原則として一連の流れとなっており、相談を深める中で必要書類の提出を受けて融資審査に入る場合が多い。このため、相談窓口がそのまま申請窓口ともなり、両者を明確に区分することはできないとされる。

#### ④農林漁業金融公庫

農林漁業金融公庫では、各支店が被災状況や主務省の要望等を勘案して窓口設置を判断する。事務処理の流れを記した内部資料を作成しているほか、とくに被災者が利用可能な資金制度や返済条件変更のパンフレットが用意されている。また、特別窓口の設置については、プレス発表による新聞社・テレビ局を通じた広報と、公庫ホームページへの掲載が行われる。最近の大規模自然災害における窓口対応状況は、表2.3.9のとおりである。

これらのうち、とくに体制上で特徴的な点としては、有珠山噴火における週2回の現地への職員派遣と政府系金融機関合同特別相談室への参加、三宅島噴火における新島・神津島の特別相談所への職員派遣があげられている。また、場合により、休日や年末年始の既往融資先等からの電話相談に対応するため、店内の電話から窓口担当者の携帯電話への転送を設定することもあるとのことである。

表 2.3.9 農林漁業金融公庫における最近の大規模自然災害時の相談窓口設置状況

対象災害	設置期間	設置場所	相談件数(累計)	とくに多かった相談内容
有珠山噴火災害 (H12.3.31)	H12.4.3～	北海道支店	47件	融資相談
三宅島噴火災害 (H12.7.8)	H12.8.28～	東京支店	1件	融資相談、 返済金の条件変更
東海豪雨 (H12.9.11-12)	設置せず	—	2件	返済金の条件変更
鳥取県西部地震 (H12.10.6)	H12.10.11～	松江支店	6件	返済条件の変更(返済期限の延長等)
芸予地震 (H13.3.24)	H13.3.29～	松江支店、岡山支店 高松支店、松山支店	—	
十勝沖地震 (H15.9.26)	H15.9.29～	北海道4支店	2件 (H15.12.31現在)	融資相談

## ⑤商工組合中央金庫

商工組合中央金庫からは、特別相談窓口の設置状況のみ資料提供を受けた（表2.3.10）。

表 2.3.10 商工組合中央金庫における最近の大規模自然災害時の相談窓口設置状況

対象災害	設置期間	設置場所	相談件数（累計）
有珠山噴火災害 (H12.3.31)	H12.3～ H14.4	北海道5店舗	22件
三宅島噴火災害 (H12.7.8)	H12.6～ 継続中	東京都内13店舗	4件
東海豪雨 (H12.9.11-12)	H12.9～ H13.4	名古屋、熱田、豊橋、 岐阜、高山 計5店舗	34件
鳥取県西部地震 (H12.10.6)	H12.10～ H13.9	鳥取、米子、松江、浜田、岡山、 広島、広島西部、福山、計8店舗	29件
芸予地震 (H13.3.24)	H13.3～ H14.3	鳥取、米子、松江、浜田、岡山、 広島、広島西部、福山、下関、 徳山、徳島、高松、松山、高知 計14店舗	30件
十勝沖地震 (H15.9.26)	H15.3～ 継続中	北海道5店舗	12件 (釧路沖地震も含む)

## (5) その他政府関係機関の対応事例

災害時におけるその他政府関係機関における相談等への対応実態については、過去あまり調査が行われておらず、記録の収集も困難であった。そこで、本調査の一環として、平成15年宮城県北部連続地震への対応状況について、各地方機関にヒアリングを行った。

### ①東北管区行政評価局による特別総合行政相談所の対応

東北管区行政評価局（以下、行政評価局とする）では、平常時から関係各機関との間に宮城地域行政苦情相談連絡会議を設置して情報交換・連携を図っている。また阪神・淡路大震災後には、災害時に合同で特別総合行政相談所を開設することで各機関と「申し合わせ」を結んでいた。今回の地震では、8月4日にこの「申し合わせ」に基づいて上記連絡会議を急ぎよ開催、この場で関係機関に参加を呼び掛けて特別総合行政相談所の設置が決定された。実際の参加呼び掛けに際しては、この連絡会議以前にも個別に各機関と事前相談を行ったとのことである。

特別総合行政相談所の開催状況は、表 2.3.11 のとおりである。開催日・開催場所等は地元町と調整の上、手配を依頼した。開催日については、とくに被害の大きかった2町については、旧盆休み期間前に開催するために努力したとのことである。また、会場については事前に行政評価局担当者が開催場所を下見し、各機関のレイアウト案（図 2.3.2 参照）等を作成した。

表 2.3.11 特別総合行政相談所の開催状況（行政評価局資料より）

日時	会場	参加機関等	相談件数
8月7日（木）10:00～16:00	矢本町コミュニティセンター	仙台法務局，仙台国税局，日本郵政公社東北支社，国民生活金融公庫仙台支店，住宅金融公庫東北支店，中小企業金融公庫仙台支店，農林漁業金融公庫仙台支店，矢本町，南郷町，鳴瀬町，河南町，鹿島台町，東北電力（株），仙台弁護士会，行政相談委員，東北管区行政評価局	140件
8月8日（金）10:00～16:00	南郷町役場		38件
8月26日（火）10:00～16:00	鳴瀬町中央公民館		52件
8月28日（木）10:00～16:00	河南町役場		47件
9月1日（月）10:00～16:00	鹿島台町旧千代田生命大崎営業所		12件

計289件

「申し合わせ」に参画している機関の中でも、とくに相談業務は発生しない組織は不参加となった。たとえば東北経済産業局は、独自支援施策がなく政府系金融機関の制度紹介のみが可能であり、それらの政府系金融機関が参加することから不要と判断して参加を見送った。

特別総合行政相談所の設置に関する広報手段としては、行政評価局からの記者発表が行われた。それとともに、開催町において開催当日に防災行政無線による放送も行われたことが周知効果を高めたようである。

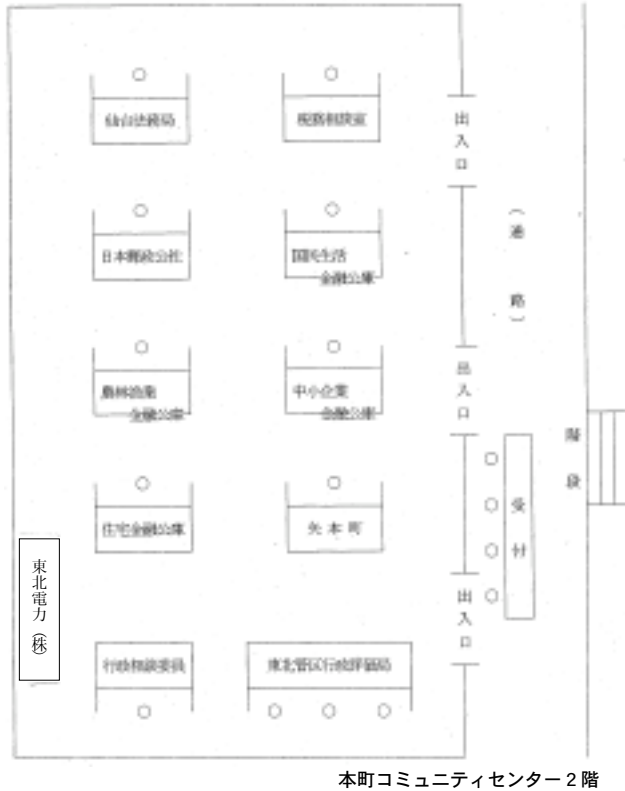


図 2.3.2 特別総合行政相談所配席図

【記載例1】～その場で処理が完了したとき

② 行政相談票				整理番号
申出人	住所			受付番号
	氏名	電話		受付年月日
件名				完了年月日
1	1 申出要旨			
申出要旨	登記済証（権利面）を失ってしまいましたが、こういう場合に登記を行うにはどのような手続きが必要か			
2	2 措置結果要旨			
措置結果要旨	登記の手続き等について次のとおり説明、教示した。			
完結を○で囲む				
処理機関名	受付で記載します。	担当者氏名	必ず記載してください。	継続 完結

- (注) 1 [ ] で囲まれた部分について記載してください。  
 2 上記の簡条書は1例です。5W1Hの原則を踏まえていただければ、普段、書き慣れたスタイルで結構ですが、申出要旨はなるべく詳しく記載してください。  
 3 「②行政相談票」と「③行政相談票」は複写式となっております。記載が済みましたならば、「②行政相談票」を貴機関の控えとし、「③行政相談票」を相談所終了までに当局の受付係に提出してください。

図 2.3.3 特別総合行政相談での相談票例

(いずれも東北管区行政評価局提供資料より)

総合受付窓口は、行政評価局職員および行政相談員が担当し、平常時の合同行政相談で用いる行政相談票の様式(図2.3.3)を使って受付、相談内容に応じて各機関の相談席へと案内した。このため行政評価局では、事前に事前に各機関の実施している支援に関する情報を収集・整理して資料としたが、新聞記事等から拾う作業に労力を費やしたとされる。また、とくに国民生活金融公庫と中小企業金融公庫のどちらを紹介すべきかの判別が難しく、開催時点で3者が集まり相談した。当初は振り分けに若干誤りもあった(ただし特に混乱はなし)が、徐々に適切な振り分けができるようになった。

相談内容として最も多かったのは、住宅の建て替え・修理資金の融資(98件)であり、以下、仮設住宅の入居などの災害対策に関する相談(74件)、被災建物等の登記関連(30件)となっている。住宅関連の相談が多くを占めたため、相談は住宅金融公庫に集中し、同公庫では集まった相談者に対して「説明会」形式で一括して制度紹介を行うなどで対応した。

ただし一人で複数の機関に相談する人も約1割程度おり、その意味で一箇所に各機関が集まっていることは被災者側のメリットとなったと考えられる。また、参加機関(とくに政府系金融機関)としても、従来からの顧客(例:国民生活金融公庫の場合は商工会会員)以外の人にも支援制度の紹介ができること、現地に赴くことで同時に被害状況等の把握ができること、というメリットがあったとされる。

一方で、内容的に相談者が少ない窓口があり、各機関における職員の効率的配置という面からは問題もあった。行政評価局としても要員確保が容易ではないということから、今後とも、特別総合行政相談所の一定期間常設は難しく、今回と同様に巡回方式をとるのではないかと考えられている。また、県など他機

関が主催する合同相談所の相談日と開催日が重複する場合があります、関係機関にとって要員派遣の面で二重の負担となった。

## ②仙台国税局・税務相談室

国税局としては、平常時から税務相談室を開設して一般的な内容の相談に対応しており、さらに個別具体の対応は各税務署が行っている。地震等の災害時においてもこの体制は同様であり、相談室としては一般的な質問に答え、災害時の税の減免制度に関するリーフレットを用意して対応するが、実際の納付税額等については個別の税務署が対応窓口となる。

今回の地震後の相談状況では、地震関係が非常に多く殺到したということはなく、窓口体制も通常どおりである。またとくに地震関係のみの相談件数は把握されていないが、一日数件程度とのことである。また税制面での処理は確定申告で行われるため、災害直後ではなく確定申告時期の相談となる可能性もある。

## ③東北経済産業局産業部中小企業課

東北経済産業局では、中小企業庁から政府系金融機関、商工会など関係機関とともに一斉指示を受け、特別相談窓口を開設した。実際の対応は、通常時から配備されている中小企業相談官5名で行い、電話・来訪双方に対応するとともに、政府系金融機関の融資制度に関する資料を準備した。

窓口開設に関する広報として、ホームページに掲載したほか、7月28日にプレス発表文の配布も行った。しかし、実際の問い合わせは電話2件のみであり、広報不足であったとの反省もある。一方で、経済産業局としては、被害状況を把握して各種支援制度の適用に結びつける部分が最も重要な役割であり、制度に関する説明・相談等は各政府系金融機関により実施可能であることから、今回は被害情報の収集等を優先させたとのことである。

## ④仙台法務局

法務局としての特別相談窓口は、平成16年1月26日（月）から同月28日（水）までの3日間、行政サービスの一環として設置した。設置場所は法務局支局庁舎内であり、対面相談および電話相談の双方で対応した。特設相談所2箇所、相談担当者（統括登記官等）3名が配置された。

相談窓口の設置に関する広報は、ポスター、チラシ、地域FM放送、地方新聞紙面などを利用し、約半月間にわたって59回行われた。

相談件数は計17件であり、とくに建物滅失・新築、相続、贈与登記手続きに関する相談が中心で、1件あたりの所要時間は30分程度であった。

## 2.3.2 相談対応の課題・留意点

以上のような過去の災害における各種の取り組み、発生した課題等を踏まえ、相談対応の課題・留意点を整理する。ちなみに、宮城県広報課資料には、相談窓口の設置に関する宮城県沖地震の教訓として、次のような取り組みの必要性を指摘している。これらの指摘事項は、近年の災害事例においても装用の取り組みの必要性が言われており、相談対応における基本的あり方を示していると考えられる。

《相談窓口の設置に関する宮城県沖地震の教訓：宮城県・広報課*2》
①住民の相談、要望・苦情などの広聴をうけ入れる相談所（窓口）を早急に本庁と、被害発生地域の地方機関に設置すること。この場合、情報の通報も業務に含めること。行政と住民を結ぶチャンネルにもなる。
②相談所を開設したとき、ただちに住民への広報を行うこと。
③相談所の設置は、各機関（電力・ガス部門・金融部門など）でも設置することになるが、出来るだけ一本化し、一か所で融資・家屋の修理の相談・仮設住宅などの全部が相談できる体制を整えること。
④県の相談所と市町村の相談所……がバラバラになりがちなので、その連絡を密にして、相談をたらい回しにしないよう連携強化をはかる必要がある。
⑤相談所には、家屋修繕・宅地のブロック修理など具体的な相談も多く来るので、出来れば建築・大工組合などからも派遣してもらうこと。ただしこの場合、相談・契約・施工などの相談にもおおよぶので、責任をもって相談の出来る者の派遣を要請すること。
⑥相談所は、相談された事項にその場で対応出来るよう、資料・対策を十分に準備しておき、税の減免・優遇措置・新しい援助措置などについては、行政各部門と連絡を密にし、場合によってはそれらの具体化を早急にはかるよう要請すること。災害時には、それらの決定、具体化が遅れがちなので充分留意し、少なくとも情報の連絡やうけ渡しでの時間的ロス、不徹底をなくすること。
⑦また、相談も、単に相談をうけるという姿勢ではなく、相談を通じて相談者の意向、行政への要望などを十分に把握し、諸施策の立案、広報活動のあり方、進め方等、災害対策・行政全般に反映させる姿勢が必要である。
⑧相談所は、なるべく相談に来る人の都合を考えて、場所・開設時間を決めること。役所だけではなく、被災現地、被災者がショッピングにいく場所とかを選んだ方がよい。相談に応ずる時間も、日中だけでなく、夜間や日曜日でないとも来所できない被災者もいるので、土・日・祭日の開設や夜間の開設なども必要である。また、場合によっては、巡回相談なども効果的である。
⑨相談所の職員は、多様な相談に十分対応できる職員を選び、権限も十分与え、相談に来所した人の立場で納得してもらえるまで相談に応ずるよう努めること。特に、相談された事項をその場で各課に連絡して相談事項を実現（完結）させるようにし、相談の成果を挙げること。
⑩相談事例を相談に来所した人のものだけにしないで、その内容をその都度整理して住民に“お知らせ”し、場合によっては報道機関を通じてより多くの住民に周知徹底をはかるようにすること。
⑪相談所で相談をうけた事例は、アフターケアに注意し、何日かしたら適宜電話連絡するなどの心づかいが必要である。
⑫地震直後、消費者生活テレフォンサービス・生涯教育・ダイヤル相談など、生活相談専用電話を災害情報電話、生活相談テレフォンサービスに切りかえ、情報の広報、生活再建相談にあたり、広報サイドからの、情報収集にあたること。
⑬災害時の相談業務では、広報に従事する班（課）員が、自分の仕事に直接関係ないことであっても、現場で災害に関する何らかの情報を得たら、すぐ関係の部課の方に取り次ぐ姿勢が大事。その中に広報に関する事項、情報が含まれており、広報活動に生かすことができる。

（出典：宮城県広報課『災害時の広報・取材マニュアル』）

こうした教訓も踏まえた今後の相談対応のあり方としては、次の6つがポイントとなると考えられる。

## (1) 迅速な相談対応の実施

相談の実施には、実施場所の確保、対応者の確保、相談場所の広報、最新の支援策情報の入手整理、関連する費用面の措置等、様々な準備が必要となる。

特に激甚な災害では、公的施設等は損壊したり、避難場所として利用されるため、その会場の確保が大きな問題となっている。また、被災者の相談に「各種の情報を的確に提供」するためには、各種の情報等を収集した上で、関係機関への照会、確認を行うなどして正確な情報を把握する必要がある。さらに、相談に対応する専門家等の確保や交通手段、宿泊場所の確保なども必要となる。さらに、相談の実施を広報するため、広報誌やマスコミへの情報提供も重要であり、これらの対応を迅速に実施することが求められる。

## (2) 専門家の確保

災害で発生する多様で複雑な問題に対応するためには、各種分野の専門家を確保し、連携して被災者に対応することが求められる。

前述のように、阪神・淡路大震災における行政相談事例の状況（資料編）では、発災後の時間経過に応じて、相談内容が大きく変化していることがわかる。相談内容は、特に初期は照会、確認的なものが多く、その後生活再建等が本格化するにつれて、内容は専門化、深刻化したとされる。

また、マンションの再建や土地区画整理・都市再開発事業などでは、多分野の専門家集団による問題解決への取組みが必要となることが指摘されている。

表 2.3.10 阪神・淡路大震災の行政相談で多かった内容

相談項目	件数	構成比	具体的相談内容
住宅金融公庫個人融資（返済含む）	837件	6.4%	融資基準、既存ローンの返済猶予 等
り災証明書の発行	787	6.0	発行対象となる被害、被害認定基準 等
倒壊家屋の解体撤去等	739	5.7	公費解体の範囲、申請期限の延長 等
無料法律相談所	643	4.9	相談先、費用の立て替え 等
所得税の雑損控除、災害減免	502	3.8	減免対象、損害額の算定 等
市の住宅融資制度	470	3.6	融資基準、要件、申込先 等
相続登記、減失登記等	417	3.2	相続登記手続き、減失登記手続き 等
義援金の配分（第2次配分の追加）	380	2.9	配分対象範囲、配分申請手続き 等
仮設住宅	351	2.7	建設見込み、入居要件、入居期限 等
恒久住宅への入居	308	2.4	公営住宅等の建設見込み、入居募集 等
計	5,434	41.6	

（出典：総務庁近畿管区行政監察局・兵庫行政監察事務所  
『阪神・淡路大震災—行政相談事例集—』（1996.3））

こうした各種分野における専門家等の協力を得ながら、相談対応にあたるためには、まず、関連団体等の連携を図ることが必要となる。例えば、東京都葛飾区では、様々な分野の専門家による相談を受けることができるように、次の6団体と「災害時における特別相談に関する協定」を締結し、法律問題、不動産



問題、相隣問題等の迅速な解決に資するものと期待されている。

《災害時における特別相談に関する協定：東京都葛飾区》	
○協定の内容	
1) 災害時には各専門家団体が、区内6箇所(状況により変更あり)に相談員を派遣。	
2) 相談料は無料(各団体との協議により区が負担)。	
3) 大災害時には区内在住の相談員自体が被災することも想定し、各専門家団体の上部団体や、近隣の同業団体に支援を求めることができる。	
○「特別相談に関する協定」を結んでいる各専門家団体	
締結先	相談内容
葛飾弁護士倶楽部	法律相談
東京税理士会葛飾支部	税金と経理相談
東京土地家屋調査士会葛飾支部	登記相談
東京都宅地建物取引業協会葛飾区支部	不動産取引相談
東京都建築士事務所協会葛飾支部	建築相談
東京司法書士会城北支部	登記相談

### (3) 総合相談の実施

近年の事例においては、各市町村が総合的相談窓口を設置する例が多くなっている。平成15年宮城県北部連続地震では被災4町共に「総合的な対応」を指向した相談・申請等の受付に関する取り組みが実施されている。その他、近年の風水害、新潟県中越地震などでも、その多くが総合相談窓口を開設し、相談を実施している。

ただし、相談対応にあたる職員の引き継ぎの難しさや、他市町村の応援を受けて相談対応を実施する場合に回答に違いがでて混乱があったなどの声が聞かれる。被災者生活再建支援法の改正、運用面の変更があったことや、地方公共団体独自支援の実施などの面で、支援制度が複雑化していることから、今後ますますこうした課題が大きくなると予想される。わかりやすい説明資料の準備、Q&Aの準備・更新などへの対応が不可欠と考えられる。例えば、神奈川県茅ヶ崎市では、平成16年台風22号で多数の被害が発生し、その際の対応を検証した結果、台風や地震などにより、大規模な災害が発生した場合には「総合相談窓口」を設置し、被災証明書の交付や、市税の減免など、被災者への相談、援助等必要な支援を行うこととし、対応計画を策定している。この計画の特徴は、被災規模による設置基準、設置期間、参加組織、市民への周知方法などについて、具体的に定めている点である。なお、今後さらに、総合相談窓口を的確に運営するための事務マニュアル、市税の減免等の基準の整備、事務手続きの簡略化等について精査し、被災者が利用しやすい支援体制を整備する予定とのことである。

図2.3.4～2.3.6は、近年の災害における各市町村での相談状況である。被災者からの問い合わせや相談等の内容・推移をみると、初期はごみ、塀の被害に関するものが多いこと、電話は金曜、月曜、広報紙発行日に多く、土日は少ないこと、住宅金融公庫の相談ができる日は多いこと、などの特徴が見られる。問い合わせ・相談件数は、初期2週間程度に集中し、以後、漸減している。

また、相談内容は住宅関連が極めて多く、こうした傾向は、他の各種災害でも同様である。

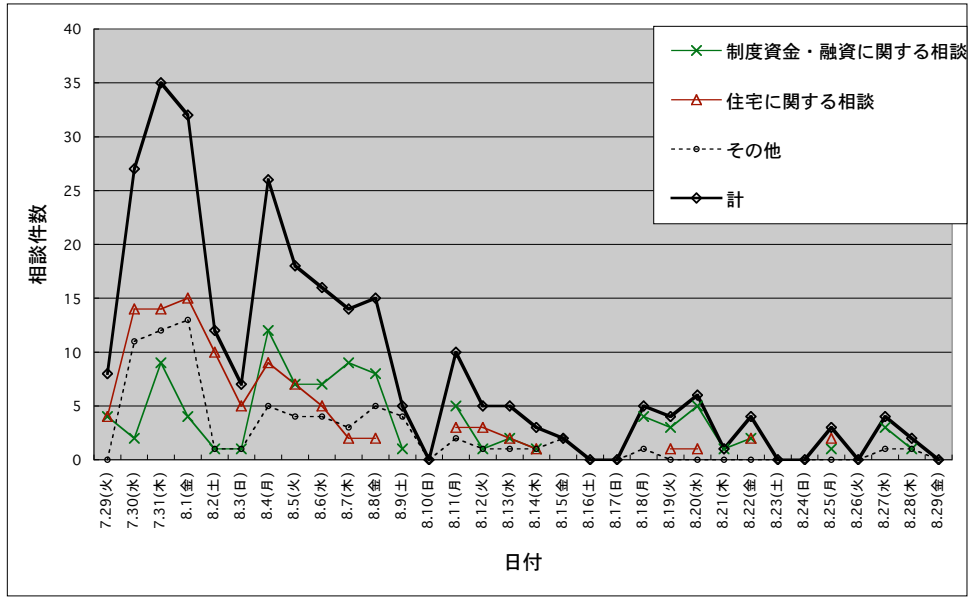


図 2.3.4 平成 15 年宮城県北部連続地震での鹿島台町における相談状況

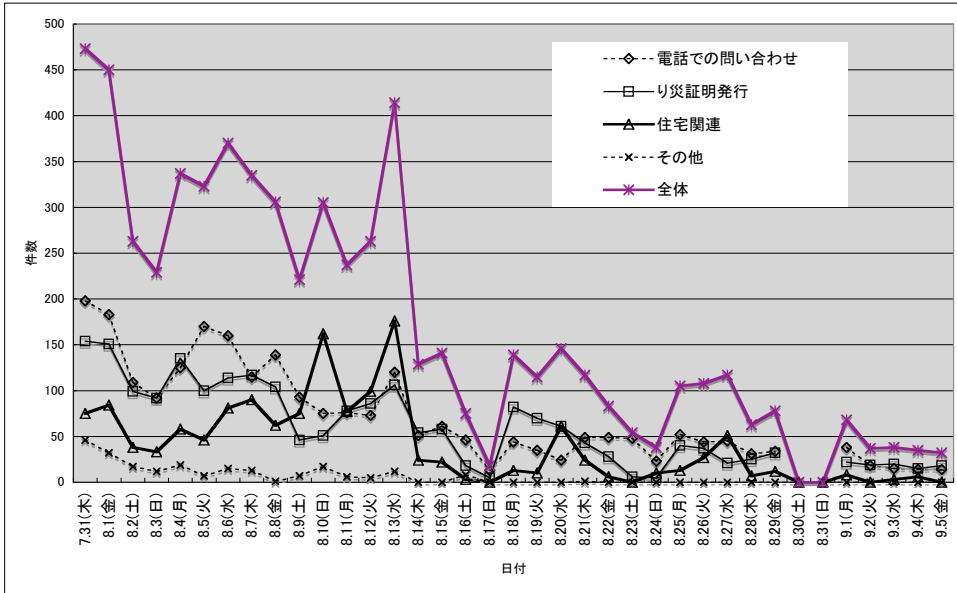


図 2.3.5 平成 15 年宮城県北部連続地震での矢本町における相談状況

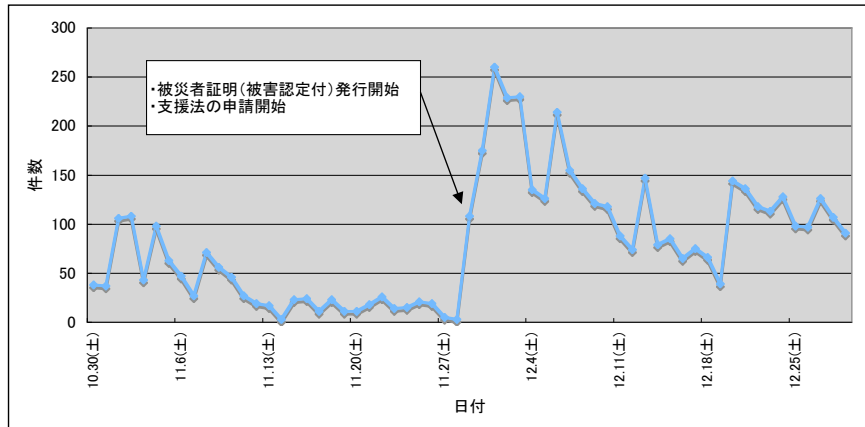


図 2.3.6 平成 16 年台風 23 号での豊岡市における相談状況

## 《茅ヶ崎市の作成した総合相談窓口設置計画》

### 1. 現状

被災された方は、被災に対する相談、援助等を受けるため、その都度いろいろな課を訪れることとなります。被災された方への援助等は、18課にわたっており、それぞれの課で被災された方の情報を収集し、対応しているのが現状です。

### 2. 総合相談窓口の設置について

被災された方が、スムーズに必要な手続が済ませられるようにするため、窓口の一元化、手続の簡素化等、検討を行い、被災された方に対する相談・援助等を一つの窓口で総合的に行う「総合相談窓口」を設置し、対応することといたしました。総合相談窓口の業務等は以下のとおりとします。

#### (1) 業務

消防部局が行う被災状況の調査結果に基づいて次の業務を行います。

- ア リ災証明書の交付に関すること。
- イ 市税の減免等に関すること。
- ウ 災害見舞金に関すること。
- エ その他被災された方に対する相談、援助等に関すること。

#### (2) 組織

- ア 総合相談窓口は、防災対策課、納税課などの支援関係課18課の職員で構成し、電話、窓口での相談等に交替で対応します。
- イ 総合相談窓口から依頼があった支援関係課は、直ちに窓口へ出向く等被災された方へのサービスに努めます。
- ウ 小規模の場合は、防災対策課を窓口とし対応し、支援関係課は、防災対策課から依頼があった場合は直ちに防災対策課へ出向く等被災された方へのサービスに努めます。

#### (3) 設置期間

10日間程度とし、災害の状況に応じて設置期間を定めます。

#### (4) 設置場所

防災安全部防災対策課内に設置し、災害の状況により設置場所を定めます。

#### (5) 支援関係課

防災対策課、納税課、市民税課、保健福祉総務課、健康づくり課、保険年金課、障害福祉課、高齢福祉課、介護保険課、こども課、環境保全課、ごみ対策課、清掃事業所、建築課、下水道総務課、教育指導課、学務課、警防課で構成する。

#### (6) 市民への周知

- ア 総合相談窓口を設置した場合は、広報紙、ホームページの活用、自治会等の協力を得て周知します。
- イ 報道機関の方へも情報提供しご協力をお願いします。

### 3. 消防本部・消防署と各課との連絡方法と被災された方の情報の共有化について

災害等における消防部局の調査結果等の情報については、それぞれ消防署指導課、消防本部警防課又は防災対策課から支援関係課へ文書又は文書管理システムにより提供することとします。

### 4. 被災された方への市の援助内容の周知について

#### (1) 被災された方への「お知らせ」の見直しについて

被災された方への「お知らせ」について、手続を区分ごとに整理し、申請時の必要書類の記載や手続の際に活用いただけるようチェック欄を設けるなどよりわかりやすいものとします。また、総合相談窓口の設置についても記載することとします。

#### (2) 配布方法について

被災された方への「お知らせ」の配付については、消防本部・消防署の職員が現場調査の時にを行い、説明を行うこととします。

#### (4) 住宅相談の充実

被災した住宅に直接出かけ、被災者の相談に対応する例が増えている。鳥取県西部地震での取り組みを皮切りに、特に新潟県中越地震では、本格的な現地相談への取り組みが行われた。新潟県では、(社)新潟県建築士会に委託して、11月6日から同17日までの間、住宅相談キャラバン隊を派遣した。他県も含む建築士、延べ1,877名・日が派遣され、各市町村での窓口相談業務を3,730件、被災者の希望により現地で相談対応する業務を3,681棟に対して実施している。

特に相談件数の多かった長岡市、小千谷市の状況を見ると、概ね一ヶ月の間に、被災世帯数の概ね4割の件数の相談ニーズが発生し、その7～8割が現地での相談を希望している(図2.3.7)。

○長岡市：11月中旬まで行われた相談・現地調査では、2,565件の相談があった。これは、全壊＋半壊＋大規模半壊の合計約7,000世帯の約37%に及ぶ件数である。また、相談者のうちの1,815件(相談件数の7割)について訪問相談が実施された。

○小千谷市：11月末までの相談・現地調査では、1,235件の相談があった。これは、全壊＋半壊＋大規模半壊の合計約3,150世帯の約39%に及ぶ件数である。また、相談者のうちの約1,000件程度(相談件数の8割)について訪問相談が実施された。

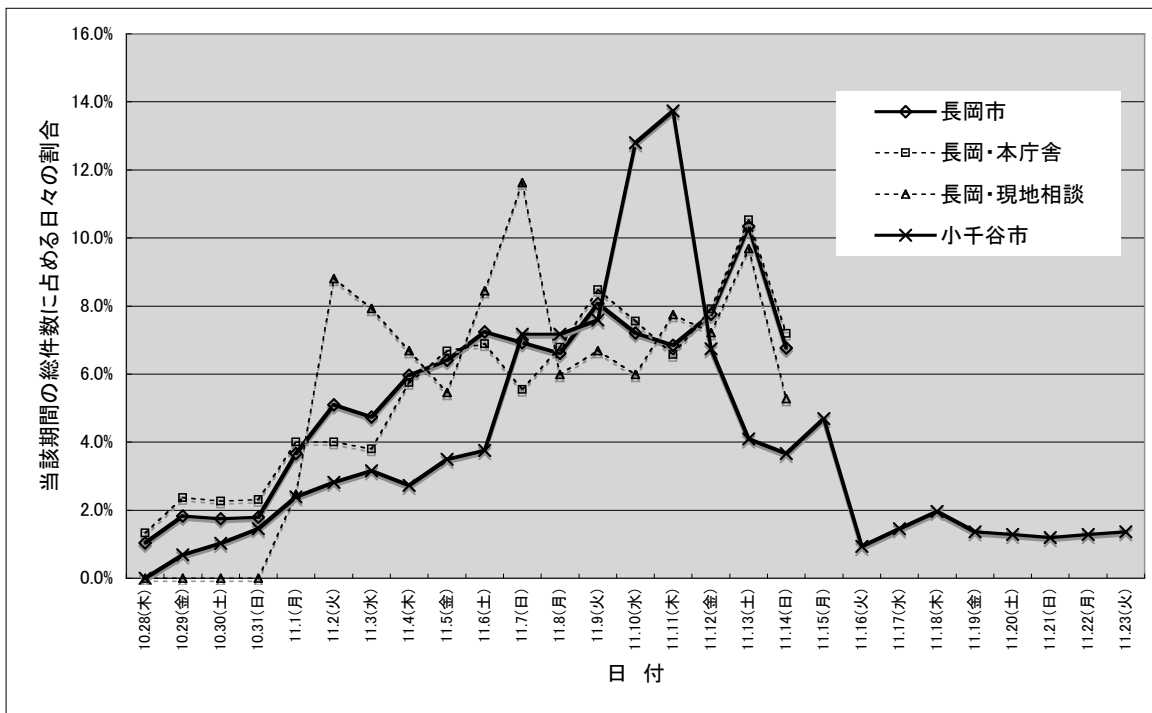


図2.3.7 長岡市・小千谷市における住宅相談対応状況

今後の災害においても、このような住宅相談へのニーズは高く、新潟県中越地震で実施されたような現場に向く形の住宅相談の実施が一般化すると考えられる。

なお、図2.3.8は、平成15年宮城県北部連続地震の際に宮城県が市町村に派遣した職員、及び住宅金融公庫融資の相談受付状況である。平成16年新潟県中越地震とも比較して概ね共通していることは、次の

ような点である。こうした特徴を踏まえ、対応計画を検討する必要がある。

- 1) 土日は庁舎等での相談件数が減少する。
- 2) 逆に現地相談は土日の希望が多い。
- 3) 災害後一週間目あたりから相談件数が急増する。
- 4) その後半月程度の間は非常に相談件数が多い状況が継続する。
- 5) ピーク時には、総相談件数の10%から15%の相談が寄せられている。仮に相談件数が半壊以上世帯の4割にあたるとすれば、ピーク時には、半壊以上世帯数の概ね5%程度の相談が集中する。

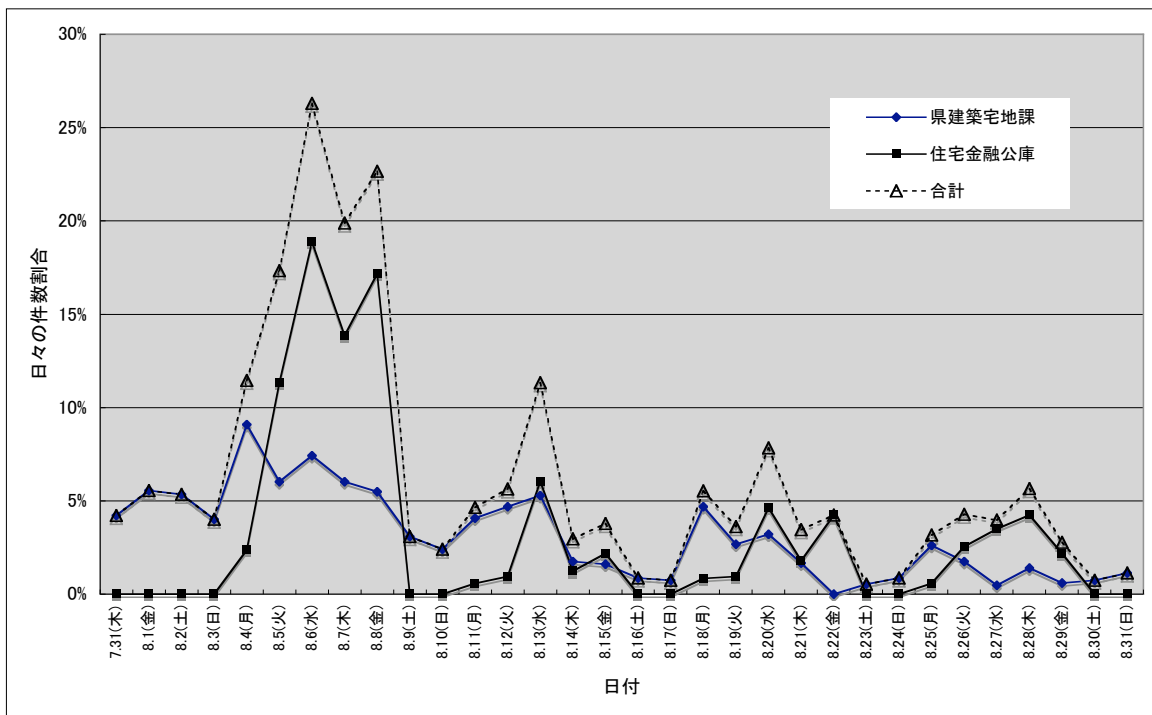


図2.3.8 平成15年宮城県北部連続地震における相談件数の推移

### (5) 商工業関係の総合相談実施

大規模災害や火山噴火などのように災害が長期化する場合、被災地の産業、雇用面の影響が大きくなる。

災害時には商売が出来なくなり資金繰り、返済などの金融問題が発生し、既往借入金の借り換え対策と低利融資施策が必要となる。また、融資だけではなく雇用問題・社会保険などといった関連問題も発生する。平成12年有珠山噴火災害の際に虻田町では、道庁・金融機関・ハローワーク・社会保険庁などの関係機関が一ヶ所に常駐する相談窓口の開設を要望し、実現している。この際には、その現場で決断できるよう各機関の管理職クラスが配置されたことも有効とされた。

被災地における事業者対応としては、こうした形の総合的な窓口設置が望ましい。

### (6) 要援護者等への対応

要援護者・高齢者世帯等については、被災環境下では各種相談に出かけることも容易ではない。したがっ

て、要援護者・高齢者世帯等のニーズ把握や地震被害につけ込む悪徳業者への注意喚起、被災者に対する助成制度周知などのための訪問活動を実施することが必要となる。

平成16年新潟県中越地震は、介護保険制度が始まって最初の大規模な地震災害となった。被災地では、要介護者の安否確認をケアマネージャーが実施したり、在宅介護支援施設が高齢者の安否確認を進めるなど、被災地における高齢者・要介護者世帯等の状況把握に努めている。従来、民生・児童委員などの福祉関係者が中心となり情報提供などの対応が図られていたが、今後は、民間も含むケアマネージャーなどを通じた対応が不可欠になるものと考えられる。

### 2.3.3 標準的な取り組み手順・体制等

ここでは、前項までの検討を踏まえ、市町村における取り組み手順・体制等について、標準的と考えられる方策を示すと共に、災害特性や地域性に応じた対応をあわせて例示する。

#### (1) 相談対応の概要

##### ①相談対応の役割

- ・日常的には遭遇しない特異な状況、課題に対して、適切なアドバイスを行う。特に、災害時には、各種支援制度が準備されるが、それらを踏まえて、総合的なアドバイスをを行うことが重要である。
- ・また、発災後当初は、被災してどうしたら良いかわからず、ただ話を聞いて欲しいといったケースも多い。この場合、相手が落ち着くまで話題に共感しながら話を聞くことが、被災者の心のケアにつながる。

##### ②相談対応の体制

- ・通常の相談対応窓口を中心に対応体制を検討する。各部署や関係機関におけるテーマ別の相談対応に加え、総合的な相談対応窓口（よろず相談窓口）を設置する。
- ・電話相談に対応するため、専用の電話回線を確保する。必要に応じてフリーダイヤルを設置する。
- ・各種問い合わせの状況や電話相談、相談来訪者の状況を勘案しながら、相談対応窓口の増強や巡回相談の必要性、対応体制を検討する。
- ・必要性を勘案しつつ総合的な相談対応が可能となるよう人員を確保する。併せて、場所を確保する。
- ・初期には、特に相談の多い「建築」、「ライフライン」などの関連部署や関連団体と協議し、対応体制を構築する。同時に、弁護士会や司法書士会などの各種専門団体に対して、相談対応に関する対応を要請する。
- ・住宅関連については、引き続き、住宅関連融資等について、住宅金融公庫や金融機関と協議し、対応体制を構築する。
- ・事業者向け支援については、商工会議所や農協などの関連団体の他、社会保険事務所、ハローワーク、金融機関と協議し、対応体制を構築する。また、政府系金融機関などと協議し、必要に応じて職員の派遣などを要請する。
- ・支援制度利用等の資格や手続きに関する相談、仮設住宅入居、生活資金貸付等の市町村対応事項について、関連する部署からの要員派遣を要請する。ちなみに、宮城県北部連続地震の際に、河南町では庁舎横に総合相談所を設け、相談員が対応できない場合には各部署に随時職員派遣を要請する形態とした。職員数が限られる場合や当該相談件数が少ない場合にはこうした対応も現実的である。

### ③相談対応の媒体と対象者・利用方策

#### ○相談対応の媒体

- ・電話、面談が主な方法となるが、今後、電子メール等による相談も増加すると予想される。
- ・面談以外の手段の場合、被災地外でも対応できる可能性がある。被災地における交通環境悪化や面談会場確保の困難さを考慮すると、被災地外での対応は、極めて効果的である。ただし、各種災害に共通する一般的な事項以外の内容（各被災地方公共団体の実施している制度等）については、相談対応者に的確に情報が伝わるような仕組みが必要である。また、被災地外で対応する相談対応者については、当該災害・類似災害での救援経験者など、被災地の実態を実感できる者があたることが望ましい。

#### ○相談窓口開設

- ・特に都市機能が麻痺するような大規模な災害では、「特別な配慮を必要とする人」への対応窓口を早期に設置する。
- ・発災後数日以内に、常設（あるいは定期的開催）の総合相談所を設置することが望ましい。必要に応じて、巡回相談なども実施する。なお、最もニーズの高い相談は住宅の安全性確認（地震の場合など）、住宅解体撤去・がれき処理及び住宅関連融資、悪徳な業者などの被害に対する消費生活相談等であり、これを中心に対処体制を整え、併せて、定期的に関連する法律や税務の相談を実施する。なお、初期には電話による相談を中心に受け付け、必要に応じて面談するなどの対応とすることで、効率的な相談対応が可能となる。
- ・相談窓口を設置した場合には、広報、問い合わせ対応部門に通知し、被災者に周知する。
- ・相談の多い事項については、適宜パンフレットなどを作成し、広報部門などを通じて広報する。
- ・面談などでは、待ち時間を短くするよう予約制の導入なども効果的である。
- ・面談場所は、プライバシーに配慮したレイアウトとする。
- ・災害後の時間経過に応じて、適宜、参加機関・対応人数を調整する。

### ④相談対応の実施

- ・被災者の相談内容は大きく 1) 相談内容がはっきりしているケース、2) 相談内容があいまいなケースにわかれる。前者に対しては適切なアドバイスを与えたり、制度や照会先、留意点を伝えることが重要である。後者のケースでは、被災状況などを把握し、適用可能性のある支援制度に関する情報を的確に伝える。ただし、繰り返し被災状況を聞かれて「つらくなった」という被災者の声もあり、聞き取った被害情報を一定の様式に記入することで、繰り返し被災状況を聴取せずに済むような工夫も望まれる。また、各種制度の利用に際しては、前年所得などの比較的共通して必要になる情報もありプライバシーに配慮しつつ、被災者の了解を得て、すぐにそれらを確認できるようにしたり、制度利用の対象者には、その場で伝えるなどの対応を可能にすることが望ましい。
- ・なお、発災後初期には制度情報が出そろわないこともあり、慌てずに対応するよう伝える。一方、



各種支援制度には申請期限が比較的短いものもあり、可能であればフォローする。

- ・あらゆる相談が寄せられることから、対応に必要な各種情報の収集・整理を、災害時広報担当部門と連携しつつ実施する。また、各種団体が相談窓口を設置することがあるので、そうした情報入手し、連携を図る。
- ・日時を定めて相談を実施する場合、周到に広報する。必要に応じて、同報無線などでの広報も実施する。

## (2) 災害特性に応じた対応

- ・地震の場合には、がれき処理、住宅の安全性、修理、融資、応急の住居確保（公営住宅等一時入居・応急仮設住宅）などへの対応ニーズが早急に高まる。
- ・都市機能が相当期間麻痺するような災害では、「特別な配慮が必要な被災者」への対応・相談窓口を優先的に立ち上げる。
- ・大規模な災害あるいは火山災害など、災害やその影響が長期化するような場合、産業、雇用面への対応が重要となる。

## (3) 標準的な取組み例

以上をまとめた標準的な取組みイメージは次のようになる。

### (発災直後～1週間)

- ・通常の市民相談対応部門を中心に、相談体制を検討する。被害状況や広報・問い合わせの各部門から被災者の相談ニーズを把握する。
- ・福祉部門等と連携して、「特別な支援が必要な被災者」に対する相談対応の体制を検討する。この場合、必要に応じて民生委員等による訪問相談の実施や、関係諸団体による相談対応要請なども実施する。
- ・「総合的相談窓口」を開設し、被災者からの多様な相談の受け付けを開始する。また、「総合的相談窓口」開設を広報する。
- ・その後の相談・申請受付の増大に備え、対応スペースを確保するとともに、各種制度担当部門からの人員派遣などの体制構築を検討する。

### (1週間～1ヶ月程度)

- ・いずれの災害においても住宅関連の相談ニーズが高いことから、まず、建築関連部門、関係機関の協力を得て、住宅関連の相談対応体制を構築する。
- ・個人に対する「総合的相談窓口」の対応体制を強化する。住宅関連を中心に取り組む他、各種行政関連手続や「よろず困り事」相談などに対応する。また、商工会などの関連団体及び政府系金融機関、社会保険事務所等を中心に被災事業者に対する相談体制を構築し、金融、雇用、社会保険手続

等に対して総合的に対応する。

- ・各部署、関係機関等が実施する相談の実施状況を把握し、広報・問い合わせの各部門と情報共有する。また、Q & Aの作成・配布等について広報・問い合わせ部門と連携して実施する。

(以降) →通常は1～2ヶ月程度と考えられる。

- ・相談対応の再評価、体制の再検討を行う。時間が経過するにつれて、解決が難しい深刻な問題に関する相談が多くなることから、法律等の専門的相談への対応が必要となる。
- ・通常の体制への移行。

## 2. 4 申請・受付業務

### 2.4.1 既往災害での対応事例とその特徴

一般的に市町村で実施される被災者支援業務としては、表2.4.1に示すような項目がある。

中小規模の災害の場合、これらは、各担当課窓口で実施されることが多く、比較的規模の大きな災害では、前述の「総合相談窓口」などで相談とあわせて申請受付が実施されることも多い。

ここでは、近年の災害を中心に、被災市町村の取り組み状況を把握した。

表 2.4.1 市町村の実施する主な被災者支援業務

項目	内容
見舞金・義援金	義援金の配布
	市町村独自の弔慰金・見舞金の支給
支援法	被災者生活再建支援制度
災害弔慰金法	災害弔慰金の支給
	災害障害見舞金の支給
緊急の住居	住宅応急修理
	応急仮設住宅（建設）
	応急仮設住宅（民間アパート借上げ提供）
	公団・公営住宅等の一時使用
災害ごみ・がれき	解体廃棄物の無料運搬・処分
	災害ごみの無料処分
	被災リサイクル家電の無料処分
公営事業	水道料金 減免
	下水道・農業集落排水使用料 減免
介護保険	介護保険サービス利用料 軽減・免除
	介護保険料 減免
	介護保険料 納期限延長
児童保育	保育料・へき地保育園使用料 納期限延長
	保育料・へき地保育園使用料 軽減・免除
国民年金	国民年金保険料 免除
	老齢福祉年金、障害基礎年金、遺族基礎年金受給者に係る所得制限の特
国民健康保険	国民健康保険・老人保健医療費の一部負担金 軽減・免除
	福祉医療費助成制度の一部負担金 軽減免除 （乳・幼児、重度心身障害者、ひとり親家庭等、老人の各医療費助成制
	国民健康保険料 納期限延長
	国民健康保険料 減免
障害者福祉手当	特別障害者手当・障害児福祉手当・福祉手当の所得制限の特例措置
児童福祉手当	児童扶養手当・特別児童扶養手当の所得制限特例措置
市町村税	個人市・県民税 納期限延長
	個人市・県民税 減免
	固定資産税、都市計画税 納期限の延長
	固定資産税、都市計画税 減免
就学支援	小・中学生の就学援助措置
	教科書・学用品の無償給与
	国公立学校の授業料減免
その他独自制度	

## (1) 各種減免等の取り組み事例

### ①平成15年宮城県北部連続地震

平成15年宮城県北部の地震における各種支援制度の申請・受付対応状況は事例集-2.4.1のとおりである。

事例集-2.4.1 平成15年宮城県北部連続地震における各種支援制度の申請・受付対応

矢本町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・税の減免について、1) 全世帯への通知、2) 申請受付、3) 被害判定後に申請者に適用、という手順で実施。申請の受付では、職員6名ぐらいが並び、1カ所で全部の申請を受け付けた。</li> <li>・税の減免については、全世帯に、自分で簡易判定するための様式と申請書を配布した。被害認定と税の減免をリンクさせ、被害認定で算出される被害率を基に、税の減免率の判定を行った。</li> </ul>
鳴瀬町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・税の減免については、対象となる所有者宛に申請書を送付。</li> <li>・見舞金についても、世帯主単位の被害データを作成し、対象者を抽出して案内を実施。</li> </ul>
河南町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・税の減免については付属建物の調査がなく、申告書で対応。</li> <li>・見舞金については、該当者に申請書類を送付し、申請を受けて銀行振込。</li> <li>・県の住宅再建支援金については、対象者に通知して受付。既に補修が終わって申請できる人も多く、当初は殺到した。</li> </ul>
鹿島台町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・被災者生活再建支援金は、り災台帳より対象者を抽出して通知。その後、対象者と面談の上、日程を決めて申請を受付。</li> <li>・税の減免は、り災台帳より対象者を抽出して通知。庁舎の会議室で、2～3日間集中して受付。</li> <li>・住宅再建支援金（町・県）は、庁舎の会議室で、2～3日間集中して受付。</li> </ul>

各町とも、制度対象者を抽出して通知・案内するなどの対応を行っている例が多い。申請の受付では、一定期間集中的に受付を行い、以降は各部署の窓口で対応する形としている。所得税の雑損控除について、12月に事前受付を行い2月から正式な申告を受け付けることで、混乱を回避するような工夫を行った例もあり、手続等に時間を要する申請については、こうした対応も有効と考えられる。

### ②平成16年10月台風23号：兵庫県豊岡市

各種減免の担当課としては、職権による減免が実施の手間がかからない方法だったが、国の通知では申請主義となっていること、市民に減免が実施されることを知ってもらうことの重要性、の2つの観点から、申請で対処することとしたとのことである。豊岡市では、今回の災害で各種減免条例・要綱を作成し、次のように実施している。

- ・住県民税、国民健康保険税については、住宅被害の二次調査の判定率をもとに減免率を決定した。3割以上の被害となる場合に適用される。
- ・固定資産税・都市計画税については、全ての建物が対象になることから、従来と同様に一次調査の結果から、浸水深に応じた減免率（床上40cm、90cmで区分）とした。この減免率は平成2年の

水害の際に作成したものである。なお、償却資産については、申告に基づいた。固定資産税の減免に関する申請率は、制度対象者の概ね70%程度だった。

- ・一世帯が一回で申請ができるような申請書を作成して、全世帯に送付すると共に、被災証明の添付を不要としたり、記入の手間を軽減する申請書を準備するなど、被災者の手間を軽減した。
- ・減免の実施にあたっては、名古屋市などに実施方法を問い合わせた。
- ・介護保険料の減免については、対象者に個別に申請書を送付するとともに、在宅介護支援センター職員による申請手続きの補助も行った。

なお、豊岡市では、合併もあり年度内の事務処理が必要なことから、申請を1月20日で締め切っている。過去の災害では、期限後に申請要望が出るなどのトラブルがあったが、今回は周知も徹底したためトラブルはほとんどなかった。

### ③平成16年新潟県中越地震

平成16年新潟県中越地震における被災市町村における取り組み状況はつぎのとおりである。被害が大きかった市町村の多くで減免申請を不要とし、職権で減免を行う取り扱いが実施されていることがわかる。

事例集-2.4.2 平成16年新潟県中越地震における各種支援制度の申請・受付対応

長岡市	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民税・国民健康保険料・介護保険料・介護保険サービス利用料、国民健康保険医療費・老人保健医療費・医療費助成一部負担金の減免について、平成17年2月7日(月)～3月15日(火)まで、集中的な申請受付を実施。</li> <li>・固定資産税・都市計画税の減免については、土地、償却資産は自己申請による減免としたが、家屋については、被害調査結果を基に対象者への通知を行い、申請の受付が行われた。</li> </ul>
小千谷市	<ul style="list-style-type: none"> <li>・町民税・国民健康保険税・介護保険料、固定資産税・都市計画税の減免等は、通常は申請が基本であるが、今回の地震では、被害調査に基づいて申告なしで職権による減免を実施している。</li> <li>・実施に際しては、神戸市などに実施状況を問い合わせている。</li> </ul>
川口町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・町民税・固定資産税(家屋)は、申請を不要とした。</li> <li>・固定資産税(償却資産)・国民健康保険税・介護保険料は申請によることとした。</li> <li>・固定資産税(土地)については、新たに減免条例を制定し、申請による減免を実施することとなった。</li> </ul>
山古志村	<ul style="list-style-type: none"> <li>・山古志村は、地震後半年以上にわたり全村避難が継続している状況であり、被害も確定していない。そこで、税の減免等については、被災者生活再建支援法の長期避難の扱いと同様に、全て全壊相当として措置することとした。</li> <li>・村民税、固定資産税、介護保険、国保の減免などは、条例を制定して申請不要とし、職権で実施している。</li> </ul>

## (2) 住宅・生活再建支援制度等への取り組み事例

義援金や住宅・生活再建支援制度等の申請受付については、各災害・市町村により、申請受付時期や制度の種類等が大きく異なる。各災害における申請・受付の概要は次の通りである。

### ①平成15年宮城県北部連続地震

平成15年宮城県北部の地震における義援金や住宅・生活再建支援制度等の申請・受付対応状況は事例集-2.4.3のとおりである。

事例集-2.4.3 平成15年宮城県北部連続地震における住宅・生活再建支援制度等の申請受付

矢本町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・義援金、被災住宅再建補助金（県・町）、被災住宅応急更生支援金（町）の3つについては、1枚の申請様式でまとめて申請できるようにした。</li> <li>・10月下旬に該当世帯に申請書を送付し、受付日程を定めて集中的に受け付けた。</li> <li>・制度の利用期限が近づいた際には、未申請者に確認の連絡を入れ、申請を促した。</li> </ul>
河南町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・見舞金については、該当者に申請書類を送付し、申請を受けて銀行振込。</li> <li>・県の住宅再建支援金については、対象者に通知して受付。既に補修が終わって申請できる人も多く、当初は殺到した。</li> </ul>
鹿島台町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・被災者生活再建支援金は、り災台帳より対象者を抽出して通知。その後、対象者と面談の上、日程を決めて申請を受付。</li> <li>・住宅再建支援金（町・県）は、庁舎の会議室で、2～3日間集中して受付。</li> <li>・制度の利用期限が近づいた際には、未申請者に確認の連絡を入れ、申請を促した。</li> </ul>

### ②平成16年10月台風23号：兵庫県豊岡市

庁舎1階に被災証明発行、各種減免や住宅・生活再建支援制度等を配置し、隣接する市中央会館で「台風被害復旧・復興相談窓口」を実施。特別な申請受付会場は設置されていない。

被災者生活再建支援制度とそれを補完する県・市の制度については、平成16年12月17日の受付開始後、一週間程度でピーク（83件／日）となり、以降は10件／日程度の申請が平成17年3月現在も続いている状況となっている。なお、水害では、家の中が乾くまであまり対応ができないため、申請の出足が遅くなっているのではないかと、との意見が聞かれた。

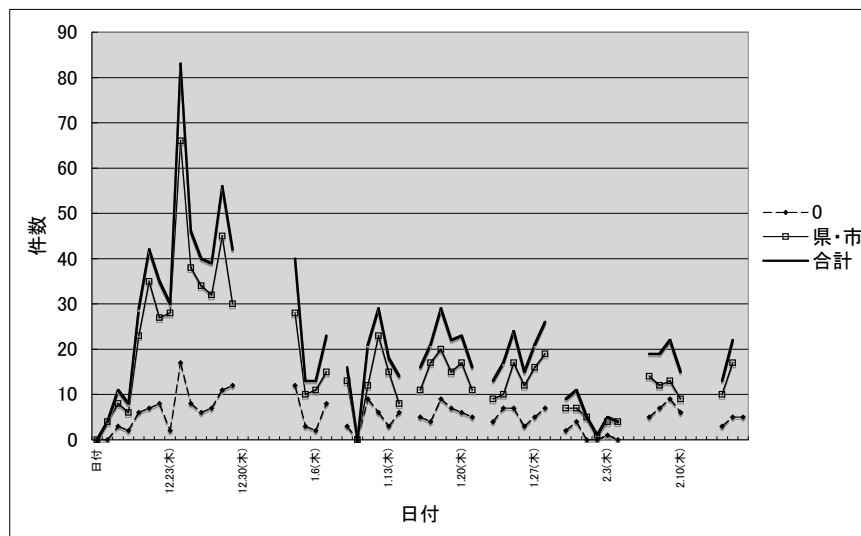


図 2.4.1 被災者生活再建支援制度関連の受付状況の推移

### ③平成16年新潟県中越地震

平成16年新潟県中越地震の各被災市町村についても、り災証明を除き、あまり、特別の申請窓口は設置されていない。長岡市を除けば、総合相談窓口で申請の相談を行い、担当課で申請を受け付ける形式としている例が多い。

#### 事例集-2.4.4 平成16年新潟県中越地震における住宅・生活再建支援制度等の申請受付

長岡市	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 12月3日に被害認定の結果が明らかになった半壊以上の被害を受けた4,571世帯への最初の通知を実施。通知には、併せて申請用資料も同封した。申請受付体制ができたのは12月上旬で、地区別に相談受付日時を周知した。</li> <li>・ 受付開始後すぐに庁舎1Fロビーは満員の状況となった。昼頃に申請を受け付けた方の申請完了が午後11時を過ぎるなど、業務終了は深夜に及んだ。</li> <li>・ 申請は、①フローチャートに従って制度の説明、②申請受付票に住民記録などから必要な情報を取得するための同意をもらう、③必要な情報を確認、④利用可能な制度を説明して申請を受け、という手順で実施した。</li> <li>・ この受付では、制度説明と内容審査とで、一人平均30分～1時間、長い人では2時間を要した。</li> <li>・ 当初申請の受付は年末から1月中頃までを予定していたが、2月までずれこみ、動員された職員の負担も大きかった。</li> <li>・ 2月末現在での国支援金の申請件数は180件（内、概算請求30件）、県制度の申請は6,010件。</li> </ul>
小千谷市	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 総合体育館に住宅及び被災者生活再建の相談窓口を設置し、受付は、基本的に担当課で実施。</li> <li>・ 災害救助法の応急修理期限が4度にわたって延長されたことから、その都度、制度利用が可能で未申請の方に確認のはがきを送付し、申請を促した。</li> </ul>
川口町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ り災証明の発行は、地震の概ね1ヶ月後に、順次各地区の集会所に出向いて受け付けたが、各種支援制度についてはそうした対応は実施しておらず、申請書を取りに来てもらい、必要であれば申請受付相談を行っている。</li> </ul>

## 2.4.2 申請・受付のあり方

### (1) 申請・受付等が過度に集中しないような措置

問い合わせ・相談等と同様に、申請の受付についても、申込受付開始後すぐにピークとなり、その後、徐々に減少していくという傾向がある。これは、既往の災害についても同様である。その意味で、初期に集中受付を行うことは有効と考えられる。

一方、過度の集中を防ぐ取り組みも必要と考えられる。広報などを通じて、初期は申込受付の集中が予想されることや、申請が早いかどうか支援には影響しないなどの点を周知することが必要と考えられる。また、これまでの災害ではあまり実施されていないが、今後、インターネットでの予約・申請などが普及すれば、こうした機能の利用も有効と考えられる。

### (2) 申請・受付等の効率化

被災者支援の迅速な実施にあたっては、災害時に大量に発生する各種制度利用の手続き等を効率的に実施する必要がある。特に、通信や交通機能が低下した被災環境を踏まえた対応が求められる。過去の事例では、申請を待たずに被災者への支援を実施した例や、複数の申請を1枚の申請用紙で済むように工夫した例などがある。

こうした措置は、被災者・行政等の手間を省くだけでなく、被災者へのいたわりにも通じる。例えば、鳥取県西部地震の被災者は、何度も被害の状況を聞かれた苦痛を次のように訴えている。

#### 《参考：地震被災者アンケートから》

- ・補助金の申請手続きが精神的に参っているのに二重三重の手間がかかる。しかも、マスコミ・メディアからの情報の方が早く混乱した。地震の後、家が全壊となりいろいろな手続きで市役所に行ったが、あの階に行ってください、1階に行ってくださいとなかなか統一できていなかった。対策として一本化し、課税課、建築課などの横のつながりをとった対策をして欲しい（書類をあっちこっち出すのではなく）。
- ・地震の状況を人が代わるたびに話をしなければいけないので面倒だったし、それだけでなく、いやだったことを何度も何度も話すことになり精神的につらくなった。

(出典：鳥取県防災危機管理課『平成12年鳥取県西部地震 震災体験記録』(2001.10))

災害後の復旧や各種対応に忙殺される被災者に対しては、各種手続等に猶予期間の設定や、申請の手間を軽減する工夫の積み重ねが、重要と考えられる。



■参考：相談・申請の受付様式等■

○鳥取県西部地震：鳥根県安来市

- ・鳥取県西部地震の際に鳥根県安来市では、高齢者への補助制度の説明に際して、次に示すような面談票を準備し、被災者が利用できる各種の制度についても同時に相談できるように配慮している。

《安来市の面談票-1/2》

(表面)

鳥取県西部地震における面接記録表		受付番号	
面接年月日	平成 年 月 日 ( ) AM・PM		面接対応者
相談者	住所	市 町 番地 ( )	
	氏名	( 才)	連絡先
被災者(支給対象者)の住所	住所	市 町 番地 ( )	
	氏名	( 才)	連絡先
被災住宅の所有者	1.支給対象者所有 2.世帯主所有 3.その他 ( ) 所有		
高齢者等の区分	1.65歳以上 2.身体障害 3.知的障害 4.精神障害 5.その他 ( )		
世帯員の状況			
氏名	続柄	市民税課税状況	みなし世帯の状況
	世帯主		
高齢者等が別居の場合の住所および別居理由			
別居場所の住所	市 町 番地 ( )		
別居理由	1.病气入院 2.施設入所 3.その他 ( )		
修繕工が必要な被災住宅の個所			

《安来市の面談票-2/2》

(裏面)

具体的な対応		
各種貸付・給付制度	担当課	備考
1. 高齢者等住宅修繕支援制度	健康長寿・福祉課	
2. 災害救護資金	福祉課	
3. 生活福祉資金	社会福祉協議会	
4. 母子寡婦福祉資金	福祉課	
5. 被災生活支援金	総務課	
6. 災害復興住宅資金	建築課	
7. 農業制度資金	農林水産課	
8. 中小企業制度融資緊急資金	商工観光課	
9. 震災罹災証明	総務課	
10. その他 ( )		
減免・免除・納期限の延長	担当課	備考
1. 市税	税務課	
2. 国民年金保険料	市民課	
3. 介護保険料	健康長寿課	
4. NHK放送受信料	総務課	罹災証明
5. その他 ( )		
その他の相談	担当課	備考
1. 被災に伴う生活相談	福祉課	
2. 被災に伴う健康・介護の相談・修繕工事中の生活相談	健康長寿課	
3. 建物被害に対する相談	建築課	
4. その他 ( )		

(出典：(株)山陰中央新報社『鳥取県西部地震2000.10.6 安来市の記録』島根県安来市(2002.3))

○東海豪雨：西枇杷島町

- ・東海豪雨の際に西枇杷島町では、各種減免申請が一度で済むように、次のような申請書を準備して対応した。

《税の減免申請を効率化した例：西枇杷島町》

減 免 申 請 書

※太枠のみご記入下さい。

西 枇 杷 島 町 長 様		平成 12 年 月 日			
申請者 住所 西春日井郡西枇杷町					
氏名		(052) -		印	
下記のとおりですから減免を申請します。					
減免事由	災害により被害を受けたため。				
被災年月日	平成12年9月11日				
町税の種類	期別	納税すべき税額 (円) 固定資産税は対象部分の税額	減税率	減免申請額 (円)	既納税済額 (円)
町県民税 (普通徴収)	3期		50%		
	4期				
	小計			①	
町県民税 (特別徴収)	12月		50%		
	1月				
	2月				
	3月				
	4月				
	5月				
	小計			②	
固定資産税 都市計画税	3期		50%		
	4期				
	小計			③	
国民健康保険税	4期		50%		
	5期				
	6期				
	小計			④	
介護保険料	4期		50%		
	5期				
	6期				
	小計				
合計	①+②+③+④+			差引還付額	

※減免申請額は、納付すべき税額に減税率を乗じた額。(百円未満切り上げ。)

還付する場合の振込先。(郵便局は不可。)

銀行名	支店名	種目	口座番号	口座名義人

※この減免申請書は、11月8日(水)までに役場税務担当まで提出してください。

※固定資産税等を前納された方については、各期別に納付されたものとみなして、減免額を算定し、還付します。

※この申請書を提出されても、調査の結果、対象とならない場合がありますので、ご了承下さい。

※町税条例第49条第1項第2号(給与所得者の退職による減免制度)による減免制度との併用は出来ませんので、どちらか有利な制度を選択してください。

○平成16年台風23号：豊岡市

- ・平成16年台風23号について、豊岡市では、各種減免申請が一度で済み、記入の手間も省くよう、次のような申請書を準備して対応した。

様式第2号(第3条関係)

市県民税  
国民健康保険税  
固定資産税  
都市計画税

減 免 申 請 書

平成 年 月 日申請

豊岡市長 中 貝 宗 治 様	申 請 者	住所(所在地)	
		氏名(名称)	㊦
		(世帯主名)	
		電話番号	

台風23号による災害により、申請者及び世帯員が被害を受けたので、減免を申請します。

※「被災者証明書」又は「床上浸水以上の被害に係る被災証明書」の交付を受けている方は、以下の欄の記入は省略していただいて結構です。また、証明書の添付も必要ありません。

納税義務を有する世帯員の氏名 及び課税税目	氏 名	課税税目(該当するものに○印)					
	㊦	市県民税 ・ 固都税 ・ 国保税					
		市県民税 ・ 固都税					
		市県民税 ・ 固都税					
		市県民税 ・ 固都税					

被 害 の 状 況	家 屋	被災家屋の所在地	用途	構造	階層	損害の程度	浸水の場合の浸水深	所有者区分	
		豊岡市		木造 ・ 非木造	( ) 階建	全壊・壊・浸水	床上	cm	持家 ・ 借家
		豊岡市		木造 ・ 非木造	( ) 階建	全壊・壊・浸水	床上	cm	持家 ・ 借家
		豊岡市		木造 ・ 非木造	( ) 階建	全壊・壊・浸水	床上	cm	持家 ・ 借家
	家財	被災前の全家財の総価格	損害金額	補償金・保険金	備 考				
	円	円	円	様式第1号の明細書のとおり					

※以下の欄は記入しないでください。

認 定	調査日	平成16年 月 日		調査者	
	区 分	損 害 割 合	減 免 割 合		
	家 屋	床上・土間上浸水 cm	割	割	割

事務処理欄	
市民税	有・無
・	㊦
国保税	有・無
・	㊦
固都税	有・無
・	㊦

※裏面もお読みください。

## 2.4.3 標準的な取り組み手順・体制等

ここでは、前項までの検討を踏まえ、市町村における取り組み手順・体制等について、標準的と考えられる方策を示すと共に、災害特性や地域性に応じた対応をあわせて例示する。

### (1) 申請・受付対応の概要

#### ①申請受付の役割

- ・被災者支援に関連する諸制度の申請・受付を迅速かつ効率的に実施する。

#### ②申請受付の体制

- ・被害状況から、想定される各種支援制度対象者数を推計し、申請受付の優先順位、方法・手順を検討した上で、受付体制を構築する。
- ・多数の申請が予想される場合、地区毎に日時を区切って集中的に申請を受け付けるなどの対応も検討する。この場合、当該日時に申請できない被災者のために、後日、受け付ける窓口を設置する。
- ・相談窓口の設置に併せて、申請受付を効率的に実施できるようにするため、相談対応と連携した体制を構築する。
- ・郵送での申請受付や電子申請などに積極的に取り組むことで、申請受付の窓口への殺到を回避する。併せて、郵送や電子申請などの申請を処理するための体制を構築する。

#### ③申請受付の媒体と対象者・利用方策

##### ○方法

- ・直接、郵送、電子申請などの方法がある。
- ・直接受け付ける方法についても、当該機関（主に市町村）が受け付ける他、郵便局が証明書交付事務を自治体から受託したり（議会の同意が必要）、郵便局がボランティア活動として「り災証明発行」の支援を実施した例がある。

##### ○受付場所

- ・常時受付、地区別に期間限定受付（巡回受付）、避難所受付等各種のパターンがある。

##### ○制度利用対象者の判断

- ・各種支援制度利用は、原則として被災者からの申請に基づいて適用される。ただし、被害の様態によっては、各機関の判断で次のような対応が図られることがある。

- 1) 被害データから制度利用対象者（あるいは可能性の高い対象者）に対して通知した上で申請を受け付ける方法
- 2) 被災者からの申請によって制度利用対象者かどうかを判断し対応する方法

### 3) 被害データをもとに、申請なしで制度を適用する方法

#### ④申請受付の実施

- ・多くの制度は、被害認定を基準の一つとするものが多く、迅速な被害調査・認定に努める必要がある。
- ・また、申請受付には、制度毎に各種証明書（例えば、所得証明、市県民課税証明、納税証明）の添付が必要とされることも多く、コンピュータ復旧等も含めて、これらの発行体制を構築する。
- ・申請等については、被害調査結果等から対象者数を想定した上で、受付開始から数日でピークとなり、ピーク時には全申請等の10%程度が集中し、以後、漸減するというような動きを想定した対応体制を構築する。また、申請の種類にもよるが、申請1件につき、10分～15分（住宅関連等の支援で複雑な手続きがある場合は20分～30分）を要することを目安とした体制を構築する。
- ・被災者の申請の手間をできるだけ軽減するよう工夫する。とくに、次のような取り組みについて、検討する。
  - 1) 各種支援制度が当該被災者に適用される可能性があるかどうかを判定し、被災者に通知する。
  - 2) 被害状況などから、申請を待たずに制度を適用する方策を検討する。例えば、公共料金の減免などで実施された例がある。この場合、関係機関への被災世帯情報の提供についての検討が必要となる。
  - 3) 郵送や電子申請における対応を実施する。
  - 4) 必要な記入事項、添付書類（住民票、り災証明、所得や納税の証明など）を最小限とするよう、工夫する。
- ・申請受付場所では、以下のような対応が望ましい。
  - 1) 申請希望の把握・申請→必要情報の確認→適用可否の判断→適用可否の通知という流れを、できるだけワンストップ・ノンストップで実施できるようにする。
  - 2) 市町村が実施するものなどについては、複数の項目についても一度の申請で済むように工夫する。
  - 3) 必要情報の確認のための添付資料は最小限にするよう工夫する。また、その場で必要書類を取得したり、申請に必要な情報を入手できるようにする。
  - 4) 関係機関の支援制度の申請も同時に受け付けられるよう、関係機関等に参加を要請する。
  - 5) 申請書の記入に関して、住居表示と地番・家屋番号の混乱や誤記載、住民票住所と被災時住所との相違などの混乱がしばしば発生する。そのため、申請受付場所では、そうした内容のチェックができるよう、必要な図面等を準備することや、住民票記載内容を確認できるようにすることが望ましい。

#### ⑤フォローアップの実施

- ・行政による被災者の支援策は多岐にわたる。しかも、制度要件の複雑さや申請期限等も様々であり、さらに災害の状況によってしばしば変更される。したがって、被災者がそれらの支援施策を最大限

に活用できるよう、フォローアップしていくという観点が必要である。

- ・被災者が希望した場合、制度適用条件の変更などを含めて関連制度等について、継続的に情報を提供することが望ましい。また、フォローアップを通して、制度利用に関するニーズや改善すべき点に関する意見を聴取することも重要である。
- ・一方、制度運用におけるフォローアップの一つとして、申請漏れを防ぐため、制度利用の対象にもかかわらず、当該制度を利用していない被災者に対して利用意思を確認することなども必要である。被災者からしばしば聞かれるのは、「制度があったことを知らずに申請期限を過ぎていた」という声である。過去の災害でも、制度情報の入手が遅れたり、遠隔地に避難していた場合に制度情報の入手が難しかったなどの声が数多く聞かれる。
- ・広報、問い合わせ、相談対応などの実施状況、各種制度利用状況、各種制度の申請期限等を勘案して、適宜、被災者に対するフォローを実施する。

■参考：各種申請受付の参考データ■

○受付件数と対応職員数

阪神・淡路大震災における神戸市長田区の記録では、幾つかの受付業務について受付件数と対応体制が次のように示されている。

表 2.4.2 申請受付件数と対応体制

業務名	対応体制	職員一人あたり平均処理件数
国民健康保険料の減免等の受付	約 1,000 件/日の受付に対して職員 19 人、ガードマン 10 人を配置して対応	53 件 (9 分)
り災証明の発行	約 2,000 件/日の受付に対して職員 76 人で対応	26 件 (18 分)
義援金の受付	約 2,000 件/日の受付に対して職員 85 人で対応	24 件 (20 分)
家屋解体の受付	約 850 件/日の受付に対して職員 10 人、会場整理 7～8 人 (ボランティア) で対応	85 件 (6 分)

○受付件数とピーク

神戸市長田区の記録では、幾つかの受付業務について受付件数とピーク時の件数が次のように示されている。

表 2.4.3 申請受付数とピーク時の件数

業務名	初日件数	ピーク件数	合計	ピーク件数 / 総件数
り災証明	1,200 枚の整理券を発行 (2/6)	2,127 件 (2/20)	68,000 件	3.1%
第一次義援金	971 件 (2/6)	1,896 件	44,365 件 (9/30)	4.3%
国民健康保険料減免、一部負担金減免・還付	650 件 (3/22)	1,050 件 (3/31)	18,048 件	5.8%
老人保健一部負担金免除証交付	590 件 (3/27)	596 件 (3/28)	10,342 件 (9/30)	5.8%
老人保健一部負担金還付	69 件 (3/27)	132 件 (3/28)	3,475 件	3.8%
国民健康保険証再交付	133 件 (1/25)	234 件 (3/28)	2,212 件	10.6%
家屋解体撤去	588 件 (1/29)	1,394 件 (1/31)	11,711 件	11.9%



## (2) 災害特性に応じた対応

- ・申請受付に関しては、災害の種類による違いはあまりないものと考えられる。
- ・大規模災害では、各種制度の適用や新規制度の創設があるケースが多く、災害の規模が大きいほど申請受付を行う制度が数多くなり、期間も長期化しがちである。また、大規模災害、都市部ほど、受付場所の確保等が難しい。

## (3) 標準的な取組み例

### (発災直後の緊急対応期)

- ・日常的に市民からの申請受付を実施している部署及び
- ・庁内各部署における災害に伴って発生する各種申請手続きの把握（証明書発行、再交付等含む）
- ・適用制度の確認
- ・広報、問い合わせ対応、相談対応部署との調整

### (発災後数日～1週間)

- ・申請受付時期の検討・調整（被害調査の状況に応じた対応）
- ・申請受付方法の検討（対象者数の予測、手順、場所、日時、体制）
- ・申請受付に関する広報の実施に関する広報部門・問い合わせ対応部門との調整
- ・相談実施等との調整（可能な場合は相談と申請受付を同時に実施）
- ・申請受付の実施

### (以降)

- ・申請状況に応じた対応体制の見直し
- ・未申請者への適切な広報・周知

## 2. 5 ワンストップ・サービス

国の防災基本計画では、復旧・復興対策の一つとして、『国及び地方公共団体は、被災者の自立に対する援助，助成措置について，広く被災者に広報するとともに，できる限り総合的な相談窓口等を設置するものとする。』『国及び地方公共団体は，被災中小企業等に対する援助，助成措置について，広く被災者に広報するとともに，相談窓口等を設置するものとする。』としている。

被災者の抱える多様な生活再建等への課題に対応するためには、被災者に直接対面しながら的確に情報と支援を提供することが重要である。ワンストップサービスは、被災後の生活再建に不安を持つ被災者に対して、総合的に支援情報を提供し、迅速に申請を受付けるものである。各種被災者対応や相談業務では、被災者をたらい回しせず、被災者の多様なニーズに対応するためワンストップサービスを実現することが望ましい。しかし、これまで、こうした総合的な相談窓口の設置については、あまり具体的な検討が行われていないのが実態である。今後、一定規模以上の災害では「総合的な相談・申請受付窓口」を設置するような取組みが必要と考えられる。

### 2.5.1 取り組み事例とその特徴

過去、国内の災害でワンストップサービスが実施された例はあまり見られない。近年の事例の中で、最もワンストップサービスに近い取り組みと考えられるのが、鳥取県西部地震における米子市の取り組みである。

鳥取県西部地震で米子市は、各種減免措置などの申請手続きに際して、災害復旧相談室を設置した。庁舎会議室に住民基本台帳等の各システム用端末を持ち込んで総合相談窓口を設置し、ここで各種相談窓口を紹介し、相談室の窓口では、相談内容に応じて必要な場合には担当者が端末で、住民基本台帳、課税、固定資産税のデータを確認し、その場で申請手続きがとれるようにした。

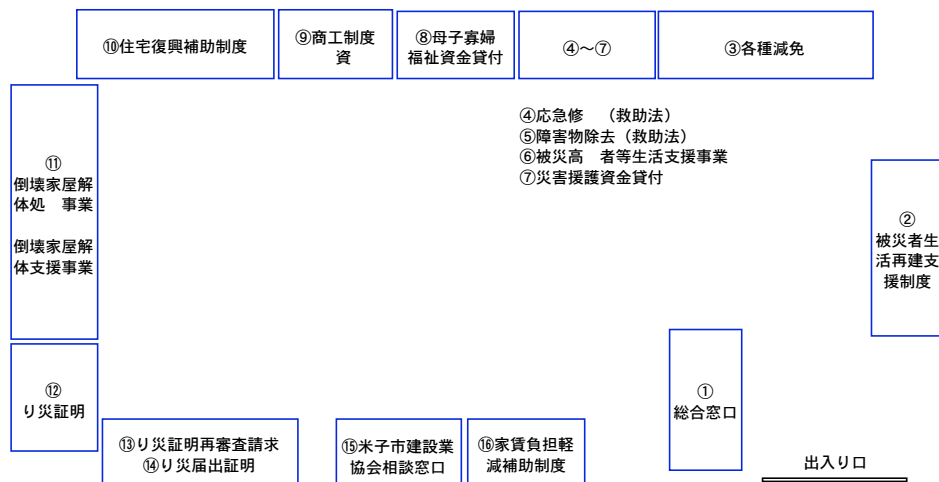


図 2.5.1 米子市の設置した総合窓口レイアウト

## 2.5.2 ワンストップ・サービスのあり方

### (1) 「総合的な相談・申請窓口」の機能

総合的な相談窓口では、図2.5.2に示すような諸団体と連携しながら、被災者対応を実施する必要がある。

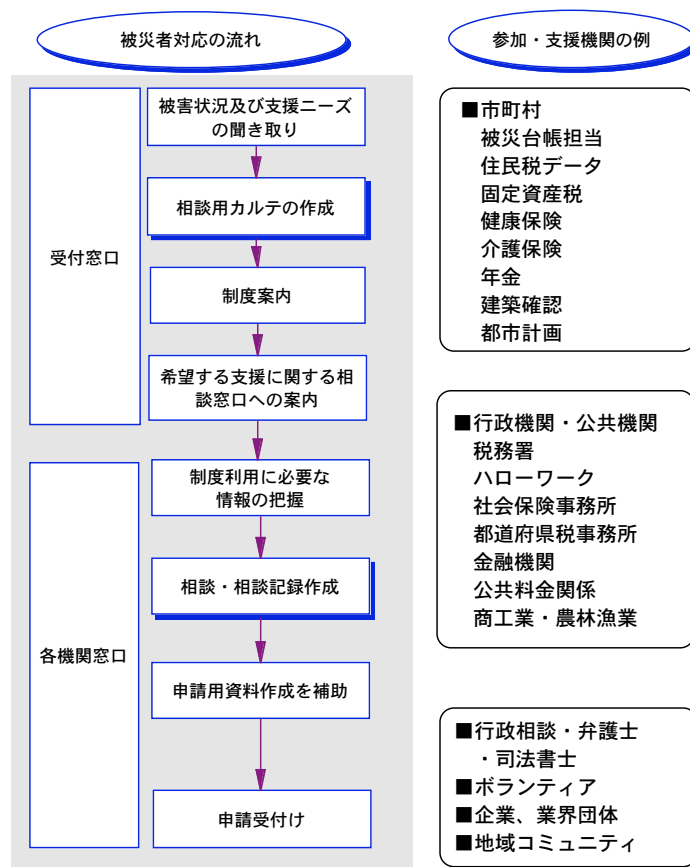


図 2.5.2 「総合的な相談・申請窓口」での対応イメージ

総合的な相談・申請窓口でのワンストップ・サービスに必要と想定される機能としては、次のようなものが考えられる。

《ワンストップ・サービスに必要と想定される機能》

- ・被災者相談、支援情報の案内、相談対応シートの作成・管理
- ・被災者個人に関する情報提供・証明書発行（収入、固定資産情報 等）
- ・各種支援の申請受付
- ・相談（面談・電話）で得られた被災者ニーズの共有、分析
- ・関係機関、ボランティア等による総合的被災者支援の情報提供

こうしたサービスの実施主体は、その内容からみて主に被災市町村となると考えられるが、そうしたサービスを効果的に実施するための標準的な提供プログラムの構築及び、それを広域的に支援する仕組みを構築することが重要となる。また、実際に災害が発生した場合には、「総合的な相談窓口」の設置を促すと

共に設置・運営を支援し、その経験を広く周知することが必要と考えられる。

## (2) 「総合的な相談・申請窓口」の設置

### ① 立ち上げ

発災後、応急対応の状況を勘案しつつ2～3日以内をめぐりに設置する。初期は被害データや適用される制度情報などが十分にそろわないことから、災害時要援護者対応、二次災害防止などを中心に対応する。

既往災害における被災者ニーズの推移、各種支援提供時期・方法などを参考に、職員等の対応体制を構築する。なお、ワンストップ・サービスの効用を十分に発揮するために、提供する支援のチェックリストや必要な諸手続についての効率的なフローを作成する。図2.5.3は、想定されるワンストップ・センターでの被災者対応フローを示したものである。

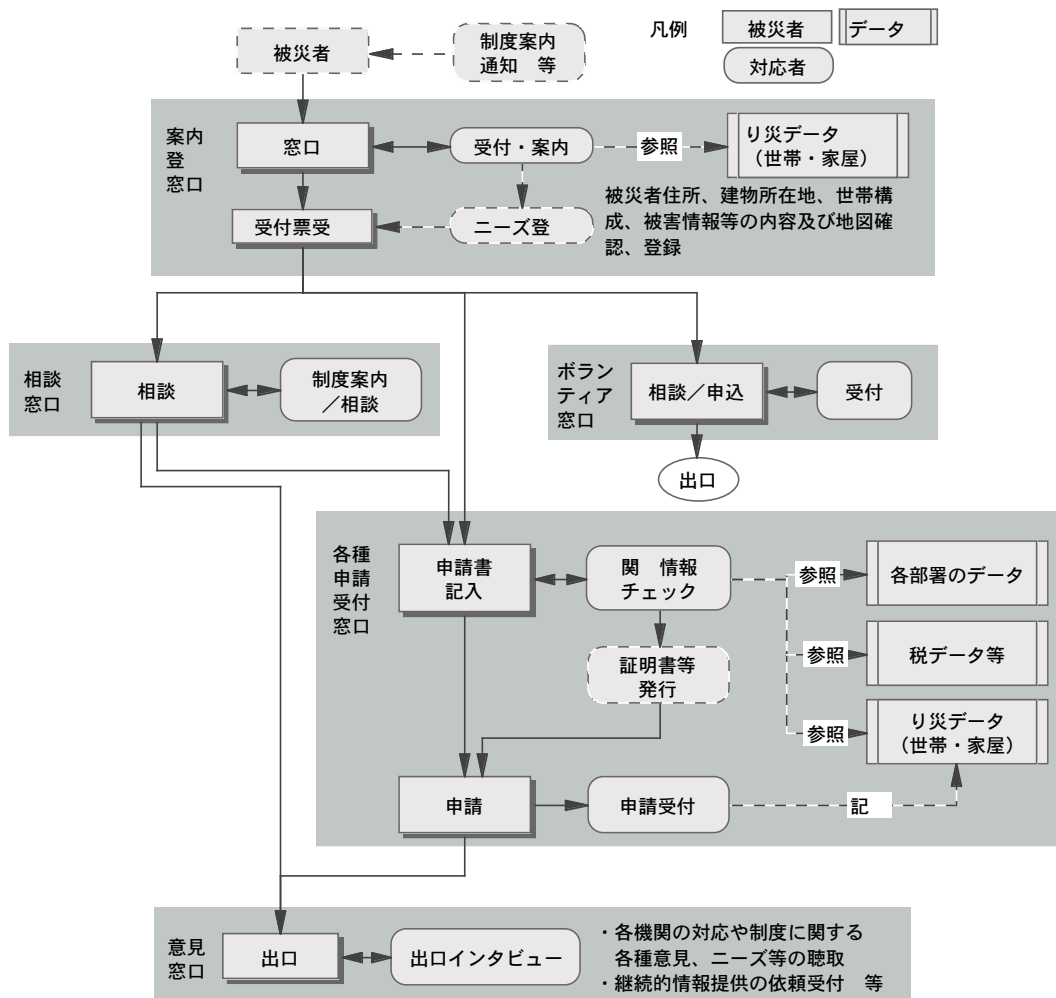


図 2.5.3 ワンストップ・センターでの被災者対応フロー

## ②場所・レイアウト

市町村庁舎等（庁舎に隣接している場所が望ましい）に設置する。また、必要に応じて主要被災地区への設置あるいは、大規模避難所等への巡回設置を検討する。

ワンストップ・センターでは、場所の確保、通信等対応環境の整備・確保を行うとともに、図3.2.4に示すような被災者の対応の流れを考慮して、レイアウトを検討する。図2.5.4は、米国におけるワンストップセンターの標準的計画（例）である。

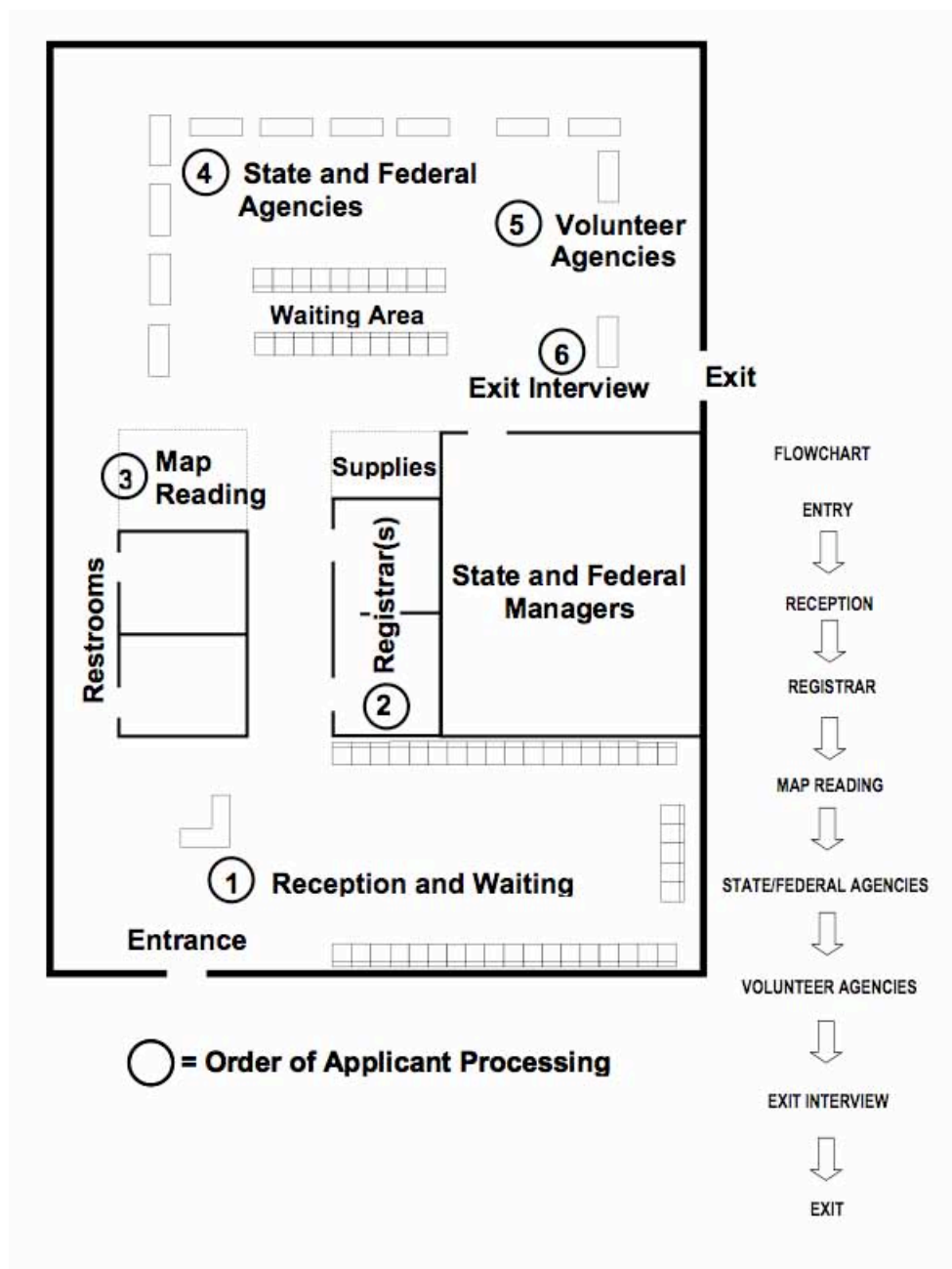


図 2.5.4 ワンストップセンターの標準的計画（例）

出典：「Kentucky Emergency Operations Plan」

設置した施設に十分なスペースが確保できずに、特定の申請等が殺到することが予想される場合、大型のテントやプレハブ等も利用して隣接する場所での対応を行う（発災後概ね1～2週間以内）。

### (3) 運営方法

#### ①基本形態

参加機関、運営管理の基本形態は図2.5.5のようになると考えられる。市町村が主体となってワンストップ・センターを設置し、都道府県や管区行政評価局などが関係機関との調整も含めて、これを支援する。また、ボランティア団体、ライフライン事業者等が、被災者対応や運営に参加する。

また、被災事業者対応として、別途、商工会等の地域経済団体を中心として、融資、雇用、社会保険などの各種制度利用を支援する事業者向けワンストップ・センターを設置する。これについても、都道府県や管区行政評価局などが関係機関との調整も含めて、これを支援する。

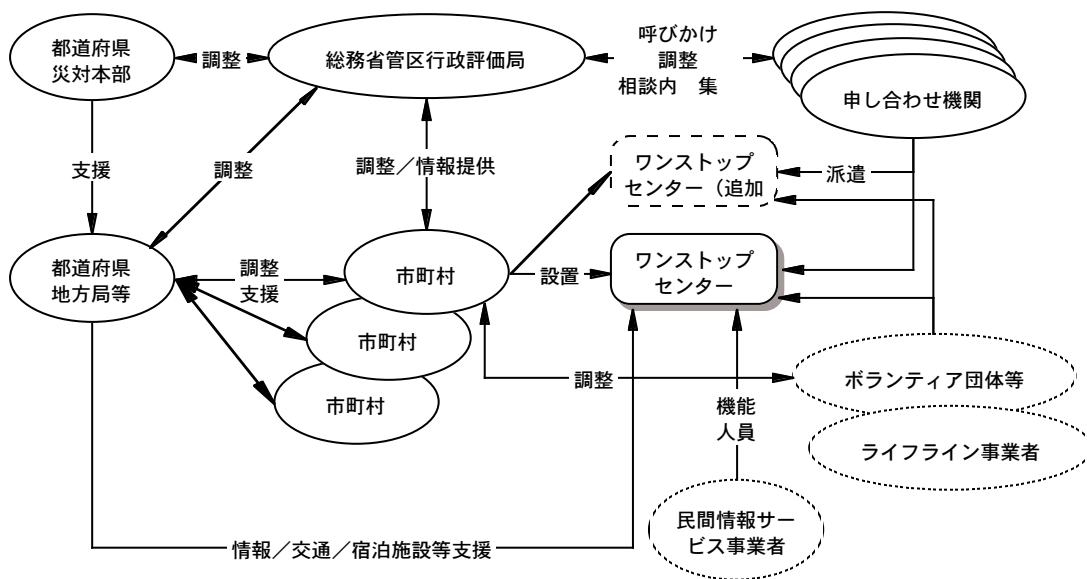


図 2.5.5 ワンストップ・センター運営管理の基本形態

#### ②バリエーション

上記の固定・常設のワンストップ・センターとは別に、被害規模、被災位置特性に応じて、巡回型のワンストップ・サービスを実施する。また、民生委員等による要援護者世帯への個別対応あるいは、在日外国人に対する対応などについて、別途、実施する。

- 巡回型ワンストップサービス
※被害規模、被災地特性により  
適当と判断される場合
  
- 特別なニーズのある人への対応
● 援護者世帯 等  
● 在日外国人

### ③ボランティアの運営協力

災害後の被災者対応におけるボランティアの重要性はいうまでもないが、こうしたワンストップ・センターの運営においても、ボランティアの協力を仰ぐことは有効である。市町村職員は、担当業務に忙殺され、被災者対応に十分な体制を構築することは難しいと考えられることから、ボランティアの協力を得て、きめ細かな被災者対応を行うことが望ましい。特に、被災高齢者対応などの点で、高齢者福祉を専門とするようなボランティア団体等の協力を得ることが重要である。

また、通信や情報処理など、ライフライン事業者、民間事業者等の協力を得ながら進めることも重要である。

### 第三章 被災者支援関連業務

被災者に対する各種支援制度の適用にあたっては、迅速かつ正確に被害調査を実施し、その結果をり災台帳としてデータベース化すること及びり災証明の発行、さらに、市町村の保有する各種情報と被害情報とからの的確に支援制度の対象者を抽出することが必要となる。被災者支援に関する広報・相談・申請受付等の対応を的確に実施するためには、こうした被災者支援制度関連業務の取り組みを円滑化・効率化することが重要なポイントの一つとなる。

しかしながら、これらの業務については、具体的手順等の計画が定められておらず、発災後に必要に迫られて随時検討・実施されるケースが多い。そのため、必ずしも十分な検討ができずに、業務間の調整、調査とデータ処理、個人情報管理などの面で、混乱や非効率が生じている。

ここでは、市町村における地域防災計画・マニュアルの検討・作成や、発災時の利用に資することを目的として、過去の災害について、被害調査からり災データの有効活用に関する取り組み状況を調査し、被災者支援制度関連業務の円滑化・効率化の方策を検討する。さらに、標準的な取り組み方法として例示し併せて留意点を示す。

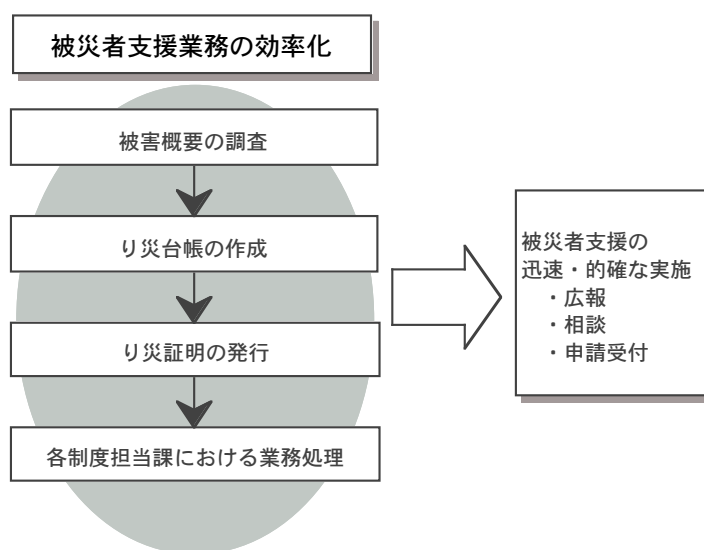


図 3.0.1 被災者支援制度関連業務の円滑化・効率化項目



### 3. 1 被害調査・被害認定

「り災証明」に記載された住家全壊、住家半壊等の被害の程度は、被災者に対する義援金の支給あるいは被災者生活再建支援法の適用や支援金の支給の判断材料となるなど、各種支援策と密接に関連し、被害調査結果への被災者の関心も高まっている。そうしたことから、平成13年に内閣府は、新たな住家の被害認定基準「災害の被害認定基準について」（平成13年6月28日府政防第518号内閣府政策統括官（防災担当））を通知するとともに、具体的な調査方法や判定方法を示した「災害に係る住家の被害認定基準運用指針」を作成している。今後発生する災害において、被災地市町村は、この新たな認定基準及び運用指針に則り、被害調査・判定を適切に行うことが求められる。

被害調査には、災害の現況を迅速かつ的確に把握し対応するための調査という面と、個々の被災者への支援適用の判断材料となる調査という2つの面があり、前者は速報性に、後者は的確性にそれぞれ重点がおかれる。

また、地震災害の場合、市町村の要請によって、同時期に応急危険度判定が実施される。応急危険度判定の趣旨は被害調査とは異なるものの、専門家による被災状況の確認が行われることや、建物の傾斜角度の測定などで被害認定の運用指針と同一の項目があることから、応急危険度判定と被害調査とを連携して実施することが有効なケースもあると考えられる。ちなみに、被害認定基準運用指針においても、次のような考え方が示されている。

#### 8. 応急危険度判定及び被災度区分判定との関係

応急危険度判定は、大規模地震の直後に一般的に実施されるが、これは建築の専門家が余震等による被災建築物の倒壊危険性及び建築物の部分の落下の危険性等を判定し、その結果に基づいて当該建築物の当面の使用の可否について判定することにより、二次的災害を防止することを目的とする。したがって、落下物の除去等、適切な応急措置が講じられれば判定が変更されることもあり得る。すなわち、応急危険度判定で「危険」と判定された住家が、必ずしも全壊又は半壊と認定されるとは限らない。

また、被災度区分判定は、建築主の依頼により建築の専門家が被災した建築物の損傷の程度及び状況を調査し、被災度区分判定を行うことにより、当該建築物の適切かつ速やかな復旧に資することを目的とする。すなわち、被災建築物の損傷の程度、状況を把握し、それを被災前の状況に戻すだけでよいか、またはより詳細な調査を行い特別な補修、補強等まで必要とするかどうかを比較的簡便に判定しようとするものである。

したがって、応急危険度判定及び被災度区分判定は、災害による個々の住家の「被害の程度」を判断することを目的とした被害認定業務を行うための本運用指針とはその目的、判定基準を異にするものである。

ただし、住家の被害を調査するにあたり、傾斜度など調査内容において共通する部分もあることから、本運用指針による調査に先立ちこれらが実施されている場合に、相違を踏まえた上でその内容を活用することも考えられる。

以下ではまず、地震、水害、噴火災害について、既往災害における取り組み状況を概観する。

### 3.1.1 既往災害での取り組み事例

#### (1) 地震災害での取り組み事例

##### 【事例1】平成7年阪神・淡路大震災における被害認定調査

「り災証明」発行のための被害調査の重要性があらためて認識されたのが平成7年1月17日阪神・淡路大震災である。阪神・淡路大震災の被災各市では、1月下旬に入ってからり災証明発行のために、建物被害調査を実施した。初期の被害調査は外観目視による調査が中心で、それぞれ独自の調査票が用いられ、調査員の主観によるところも多かったことから、支援基準としての公平性が問題となった。また、初期に集中的な調査を行わなかったり、申請についてのみ調査するとした市町もあり、その場合、調査が混乱したり長期化している。税の減免を行うため、再度全戸調査を実施したという市もあった。

阪神・淡路大震災の被災各市の記録誌では、次のような取り組みが報告されている。

##### 事例集-3.1.1 阪神・淡路大震災における被害認定調査

神戸市	「り災調査」は、1月29日～2月3日に消防局、理財局、区役所、他都市応援職員によって行われた。
宝塚市	被害調査は、1月18日から22日まで実施された。宝塚市では、固定資産税及び都市計画税の減免を行うため、平成7年3月～5月までの3カ月にわたり家屋及び家財の全戸被害調査を実施した。
西宮市	被害調査は、1月23日から2月6日まで実施された。この調査結果は、後に災害対策本部が実施した家屋被害調査とは違いはあるものの、震災直後の初めての被害状況調査図として、都市計画の復興計画作成や水道復旧、被災者救助のための資料として当分の間、大いに活用された。
芦屋市	「り災証明書」の発行が進む中で被害調査結果を不服とする再調査依頼が多数殺到し、消防職員・ボランティア建築士による再調査が実施された。さらに、それでも結果を不服とする市民に対しては、建築専門家による被害調査も行われた。
伊丹市	被害調査は、初期調査（1月17日～1月25日）に引き続き、全戸被害実態調査（1月31日～2月22日）、被害実態調査再調査（3月5日～4月5日）と推移した。
川西市	家屋の被害判定に当たって各戸訪問して目視、聞き取りのうえ、所定の調査票に記入する方法で物的被害、並びに人的被害の調査を実施し、基準により全壊、半壊、一部破損、その他に判別した。帰庁後は、各調査班より調査状況の報告から始まり、住宅地図に判定ごとに色塗りで識別、班ごとに集計を行い全体の集計を出して広報課を通じ本部に報告した。
明石市	り再証明書発行の申請があった家屋全てについて現地調査を実施したが、おおよそ1班で1日に20件程度回るのがやっとという状況だった。家屋調査は、申請1週間分をまとめ、それを各部に配布し、各部で調査の上、一斉にり災証明を発送することをひとつのサイクルとしていたが、発送作業だけでも、膨大な事務量となった。国の被災世帯への支援策が次々に明らかになるにしたがって、全半壊の判定結果に納得のいかない市民が市役所を訪れ、「再調査」が求められた。被害調査は最終的には7月末で実施されている。

阪神・淡路大震災では、住宅だけでなく商工関係の被害把握も必要となった。兵庫県が実施した緊急災害復旧資金の利用にも、事業所の建物が全壊・半壊・一部損壊の区分が明記されたりり災証明の添付が必要

とされた。そのため、全半壊等の区分を明記していなかった尼崎市では、別途、被害区分を明記した県の制度融資専用のり災証明を発行するなどの措置を実施している。また、政府系中小企業金融機関が行う災害特別貸付についても、市町村長の発行する被害証明書または特別被害証明書が必要とされた\*。これらには、一般のり災証明と異なり、中小企業者の事業活動に関する内容が多く含まれており、その証明に際しては多くの疑問が生じたとされる。

阪神・淡路大震災では、各市とも電話回線の不通、事業者不在などで、商工関係の被害実態把握に苦慮している。たとえば伊丹市では、工場、事務所、店舗等に関する証明書は、商工振興課が商工会議所、商店連合、農会長会と合同で約1週間をかけてローラー作戦で調査し、2月20日からり災証明書を発行している。

※中小企業金融公庫の災害融資では、災害の実情に応じて閣議決定により特別災害利率が適用されることがある。この特利適用貸付については、罹災地の市町村長その他相当な機関の発行する被害証明書又は特別被害証明書が必要となる。

## 【事例2】平成12年鳥取県西部地震

平成12年鳥取県西部地震では、鳥取県が建築士協会の協力を得て被災市町の被害調査を支援している。この地震では、応急危険度判定の内容の周知が不十分なまま実施されたため、突然「赤紙」を貼られた住民からの苦情が寄せられた。そうしたこともあって、住宅被害については「巡回相談」などが行われた。

鳥取県では震災を教訓に、住宅被害に向けた対応マニュアルを作成している。この中では、組織の役割分担を明確にし、建築士の派遣や受入配分などの環境作りを、県が対応するように変更した。

米子市が実施した被害調査では、応急危険度判定が同時に進んでいたこともあり、建築士の人員不足が問題となった。そのため、鳥取市の建築士の資格を持つ職員に応援を要請すると共に、建築士事務所協会に委託している。調査では、当初、留守の間に調査を実施したこともあり、苦情が出た。その後、立ち会いで実施することになったが、日程調整が必要になり、さらに時間を要した。また、余震により「半壊」と判定された家屋に被害が発生し、再調査の依頼が数多く出された。その他、税の減免では、被害状況により減免基準を2/10、4/10、6/10と規定していたため、全壊、半壊の被害調査とは別に税の減免のための調査を実施している。なお、同市の防災担当者からは、「建築士の仕事量が多く、できれば職員（応援を含め）だけで対応できるような体制が理想である。被害認定の新基準でも、最初から職員1人で対応するのは困難であるが、しばらく建築士と同行して調査を行って内容さえ理解すれば、明確な基準となっているため職員だけでも対応できるようになるのではないか。ただし、建築士のサポートは重要であり、協会とのネットワークも重要である。」との意見が聞かれた。

同地震で大きな被害のあった日野町では、町全域の広範囲に被害が及んだため、家屋内外の被害状況を写真で取めながらの被害調査が全戸を対象に行われている。調査は、日野町職員6名、補足調査員1名と地元建築士ボランティアとで2名一組、6班体制で実施された。震災直後の不安定な時期に加えて、悪質な業者が横行したため、町職員の訪問が住民に与えた安心感は大きいものがあったとされる。また、あわせて町独自に「被害状況調書」を作り、被害状況に加えて、持ち主本人の住まいに対する建替え意識調査を行うなどの取り組みも進められた。

### 【事例3】平成15年宮城県北部連続地震

平成15年宮城県北部連続地震は、平成13年6月に内閣府の新被害認定基準・同運用指針が示されて以降の大きな地震災害となった。

本地震で災害救助法の適用を受けた矢本町、鳴瀬町、河南町、鹿島台町では、1次調査としての概要把握、り災証明発行のための2次調査、再調査の申請に対応する3次調査を実施している。これは、内閣府の示した「災害の被害認定基準について」及び、「災害に係る住家の被害認定基準運用指針」に概ね則って実施されたものである。ただし、発災直後にはこうした基準及び運用指針の存在を知らず、3次調査の段階で反映させたという町もある。

なお、応急危険度判定の結果を被害調査・被害認定に活用したという事例は聞かれなかった。また、応急危険度判定に多数の専門家が参画しており、専門職員の少ない町としては、被害調査への協力を得たかったとの意見も多く聞かれた。

#### ①矢本町

矢本町における取り組み状況は次のとおりである。

##### ○1次調査

- ・初期の被害調査は、まず消防団が地震翌日の7月27日から2日間にわたって、1班2名の20班集体で、地区毎に全戸を調査している。ただし、地図が準備できず、建物外観被害（全壊・半壊・一部損壊）、住家・非住家の区分、ブロック塀、世帯代表者名、住所などを把握し、調査結果を本部に報告するというものであった。

##### ○2次調査

- ・2次調査は、7月31日から8月7日まで、1次調査の結果から半壊以上と思われる世帯及び電話で問い合わせや調査依頼のあった世帯を対象に実施された。調査は、税務課職員＋応援職員（石巻市から一般職員10名）で10日間ほどかけて実施されている。調査にあたっては、当初、国の認定基準の情報が入手できなかったことから、三陸はるか沖地震の際の八戸市の資料や、1996年8月11日の宮城県鬼首地震（M5.9）において鳴子町が実施した被害調査・判定の資料を参考に調査様式を作成している。なお、その後、余震や長雨もあり被害が拡大したことから、本人申請や地元区長の申し出により8月18日から31日まで追加調査が実施された。
- ・被害の判定は、古い母屋に増築している建物で母屋と増築部分に大きく被害に差があることなどから、増築前、増築後の部分を分けて調査し、それらを合算することで、課税標準額を反映させた調整を実施する方式としている。さらに、課税標準額の高い増築後の部分に被害がなく、古い母屋部分の面積が大きい部分が被災した場合などには、被害認定基準の面積被害割合基準で処理するケースもあったようである。

##### ○3次調査

- ・その後、矢本町では8月初旬に内閣府の新被害認定基準・同運用指針を入手し、第3次調査については、同資料に則った被害調査・認定が行われた。同町ではこの災害の被害認定に際して、「矢本

町災害対策本部被害認定指針」を作成し、住家および土地の被害認定基準を明確化している。

- ・なお、住宅金融公庫の建替え融資には、別途、県石巻土木事務所の発行する「災害復興住宅に関する認定書※」が必要であり、融資の申し込みがあると、県職員が現場を見に行き発行するもので、町の判定と違いが出て苦情が出たこともあったようである。

※災害復興住宅融資については、補修の場合は市町村等が発行する「り災証明書」、建替えの場合は、住宅金融公庫業務を受託している特定行政庁が発行する「災害復興住宅に関する認定書」が必要となる。なお、特定行政庁とは、建築基準法についての権限（建築主事の設置（建築確認）、各許可等）を地方公共団体の長が受けることであり、都道府県及び、人口25万以上の市は特定行政庁とならなければならないが、それ以外の市町村でも都道府県と協議をして特定行政庁となることができる。現在、人口10万以上の市のほとんどは特定行政庁となっている。

## ②鳴瀬町

### ○被害調査

- ・鳴瀬町では、1次～3次の被害調査を実施している。1次調査は職員が7月26日から4～5日かけて外観調査を実施、2次調査は税関系の広域行政の税務職員の応援を受けて8月末まで調査を行っている。3次調査は、2次調査の際に不在だった家や2次の判定に不満の申し出があった家を対象に実施しており、翌年2月の時点も継続している。2次調査の際に「たいしたことないから」といわれ内部調査を実施しなかった家が、支援制度を知って再調査を依頼してくる例もあるとのことである。
- ・3次調査は、調査員による評価差をなくす意味で、総務課の係長+職員1名を決めて、調査を実施しているが、建築の専門家ではない町職員ではなかなか納得してもらえず、できれば建築専門家などに調査依頼をしたい、との意見がきかれた。

### ○内閣府の被害認定基準

- ・被害認定については、内閣府の被害認定基準から部位構成率・程度区分などを準用して、独自の基準を作成している。基準の作成にあたっては、石巻税務署のアドバイスを得て、チェック項目を効率的にするよう、工夫したとのことである。
- ・内閣府の被害認定基準に対する意見として、「運用指針は、用語が専門的すぎる。誰でも調査できるようなものにして欲しい。理解するのに時間がかかる。また、少なくとも年1回は研修が必要ではないか。」などの意見が聞かれた。

### ○応急危険度判定について

- ・応急危険度判定については、町としてその結果を特に活用したということは無かったようである。被害調査に組み込んで欲しいが、ボランティアでは依頼しにくい面があり、アウトソーシングという形式がとれないか、などの意見が聞かれた。

### ○その他他機関の調査

- ・住宅金融公庫の建替え融資には、県土木事務所住宅課の被害認定書が必要だったが、土木事務所の判定は町の判定と異なることも多かったようである。

## ③河南町

### ○被害調査

- ・河南町では、目視での1次調査を8月4日まで実施している。調査は、災害救助法の適用が決まっていたことから、災害救助法の個表に記録して整理している。住宅地図と住民基本台帳をもとに、全数の調査が行われた。
- ・2次調査にあたっては、小さい町でもあり町職員による実施は、後々への影響が懸念されたことから、他市町村の建築士の有資格者に応援を依頼している。その結果、石巻・塩釜・仙台などからの延べ137人の応援により、8月7日～13日まで調査が行われた。
- ・今回の地震では、基礎と内部の被害が大きく、3次調査の申請も相当数あったようである。
- ・なお、貸家については2次調査の対象としていなかったが、被災者生活再建支援金で災証明が必要となり、その場合には申し出や聞き取りで確認している。

#### ○内閣府の被害認定基準運用指針

- ・被害調査は、内閣府の被害認定基準運用指針で調査しているが、内容が難しかったこと、また、被害配分が建物の実態に合わない所があったことなどが指摘された。
- ・判定結果については、判定結果が見た目と違う場合などや、被害割合は低いながら修理代が高いようなケースなどについて、判定に不満の声があったようである。

#### ○応急危険度判定

- ・応急危険度判定については、当初、何の情報もなく、しばらくしてからデータが提供されたとのことで、その結果は特に利用されていない。「内閣府指針の被害認定調査は難しいので、町では対応できない。応急危険度判定はぜひ被害調査と一体化して欲しい」との意見が聞かれた。

### ③鹿島台町

#### ○被害調査

- ・初期調査は簡便な方法で行ったが、2次調査は被災者への支援策に直結することから、内閣府の指針に則って税務課が中心となって実施している。（7月28日～8月2日）
- ・外部からの応援は特になく、税務経験のある職員を集めて実施した。
- ・調査に際しては、被災家屋調査要領を作成し、調査時における留意事項について調査担当者への説明会を開催の上、実施した。なお、調査は、被災者立ち会いで行った。
- ・家屋被害調査とり災証明の発行は、12月10日で打ち切りとした。

#### ○内閣府の被害認定基準運用指針

- ・り災証明は、1次調査（被害認定指針の簡便法）を基に発行している。再調査依頼に対しては、内閣府認定基準に則って再調査を集中実施（8月28～31日、延べ22班）した。

## 鹿島台町「第2次被災家屋調査要領より」

### 1. 調査する家屋には3つのパターンがあります

(1) 不在等で今まで調査が行われていない家屋

(2) 1次調査の内容に不足がある家屋

・1次調査の際、「被害はありません」と玄関先で答えたが、後から被害に気がついた etc

(3) 1次調査の判定に疑問があり、再調査を申請された家屋

・1次調査の判定は「一部損傷」だったが、保険や大工の見積もりでは「半壊」ですが etc

### 2. 接遇については細心の注意を払ってください

○被災者の方は不安やストレスで精神的に大きなダメージを受けていますし何気ない言葉がトラブルを招くこともあります。

○中には身勝手に思える意見を言う方もいるかもしれませんが、聞き役に回り不満を和らげるように努めます。

### 3. 判定については「説得」ではなく「納得」を

○調査票をもとに、十分な説明を行うことで、ほとんどの場合判定について理解をいただけます。万が一、こじれた場合には担当までご連絡ください。

### 4. 2次調査の実務にあたって

○1次調査で「被害無し」判定は「一部損傷」へ上げて下さい。

・どこかしら損害があれば、建て主の意向を尊重して「一部損傷」へ。

○「一部損傷」の判定から「半壊」への認定は慎重に

・半壊になると支援金その他扱いが大きく変わります。基準をもとに、さまざまな聞き取りを行いながら慎重に判断してください。

○建て替え・解体については半壊判定でも全壊判定に格上げを

・ただし、確実性のある場合に限りです。十分な聞き取りを行ってください。「解体するから全壊判定を」と主張して、実際は解体しないという場合には非常に問題となります。

○外壁の損傷には要注意です

・外壁の損傷は家屋にとって大きなダメージであるという判断で、第1次調査様式では、50%という大きな割合が当てられています。

・特にサイディングの浮き、目地割れなどに注意して調査を行います。

・なお、一次調査様式のほうが、評点が高くなる場合にはそちらを用いて判定を行ってください。その場合においても、内部の立ち入り調査を行い「役場の人は中を見ていかなかった」といった声が出ないようにします。

○内壁の損傷は見切り+建更+大工の見積+建て主の意向で総合判断を

・クロスの亀裂等、内壁の損傷については割合を算出するのが最も難しい項目となります。しかし、たとえ内壁が下地ごと全て崩落している全損であっても15%にしかありませんので、内装のみで「半壊」という扱いにはなりません。ただし、建て主は非常に大きな損害に感じている方が多いので、十分に話を聞いてください。クロス全てを張り替えるという意向がある場合には内装10割の25%×0.15といった評価でも差し支えありません→半壊への判定が微妙な場合には慎重に評定します。

## 【事例4】平成16年新潟県中越地震

### ①小千谷市

#### ○第1次調査

- ・小千谷市では、建物の第一次被害調査は、道路被害が大きく、避難所対応に人出をとられたこともあって、実施できておらず、警察や消防、町内会からの情報（数値）を集計して概数を把握するにとどまった。

#### ○第2次調査

- ・2次調査は、発災から5日後の10月28日に始め、11月15日に終了している。調査には、神戸市から応援の申し出があり、数日後には、調査を経験している危機管理室（1名）と税務課（3名）が調査計画づくりなどの支援を行っている。
- ・小千谷市では、富士常葉大学と防災科学技術研究所・地震防災フロンティア研究センターが中心となって開発中であった写真と図を用いて被害認定のプロセスの訓練を行うDATS（Damage Assessment Training System）という手法による被害調査を行うこととなった。これは、内閣府の認定基準を簡便化した調査票を用いて、非専門家も対象に建物被害認定の簡易なトレーニングを実施した上で調査を行うというものである。今回の調査実施に際しては、職員に対してスライドによる調査書の書き方の指導など、事前に半日の講習が行われた。講習は、多数の写真から、どこが判定のポイントとなるか示しながら、被害認定のトレーニングを行うもので、建築や税務以外の職員・応援職員に対しても実施された。
- ・調査体制は、木造建物については市職員と応援者との2人組で調査している。非木造建物については、普段から100m<sup>2</sup>を越える非木造建物の税務は県が行っていることから、県職員と市職員との2人のチームが編成された。調査地域の割り振りは税務課で実施しているが、全国からの応援がバラバラに決まるので、前日の夜に作業をして、毎朝7時30分に集合して、8時に出発するという状況が続いたようである。日が短く、4時半頃までしか家の全景のカメラ撮影ができないといった課題もあった。調査後の書類整理・データ入力等については、京都大学防災研究所からも申し出で支援が実施された。
- ・なお、今回の地震では、余震で家屋被害が大きくなる場合もあるため、市長は、三次調査を行った後も、被災者の要望に応じ、調査を受け付けるよう指示している。これまで再調査したおよそ7割で、判定が変わったとのことである。

#### ○課題

- ・被害認定については、長岡市や川口町などに比較して、小千谷市は厳しすぎるという声も聞かれたようである。特に2次調査の際に、「内部の調査」を希望する声が多かったが、「2次調査は外観調査で判断するもの」として断っていた。担当者によれば、約4万2千人の人口のうち2万9千人が避難しており、大きな余震が発生する状況で調査の公平性を確保するためにはやむを得なかったが、申し出によって3次調査を行うと、被災者の言うように評価が変わったため、調査に対する評



判は悪かったとされる。

- また、税の減免措置に関連して、自治省の通知に基づく被害割合は8/10、6/10、4/10などの区分となっており、全壊・大規模半壊・半壊などの被害認定と異なっていることから、この対応に苦慮したとの声が聞かれた。今回の災害では最終的に、8/10以上を全壊、6/10以上8/10未満を大規模半壊、4/10以上6/10未満を半壊、4/10未満を一部損壊と扱っている。

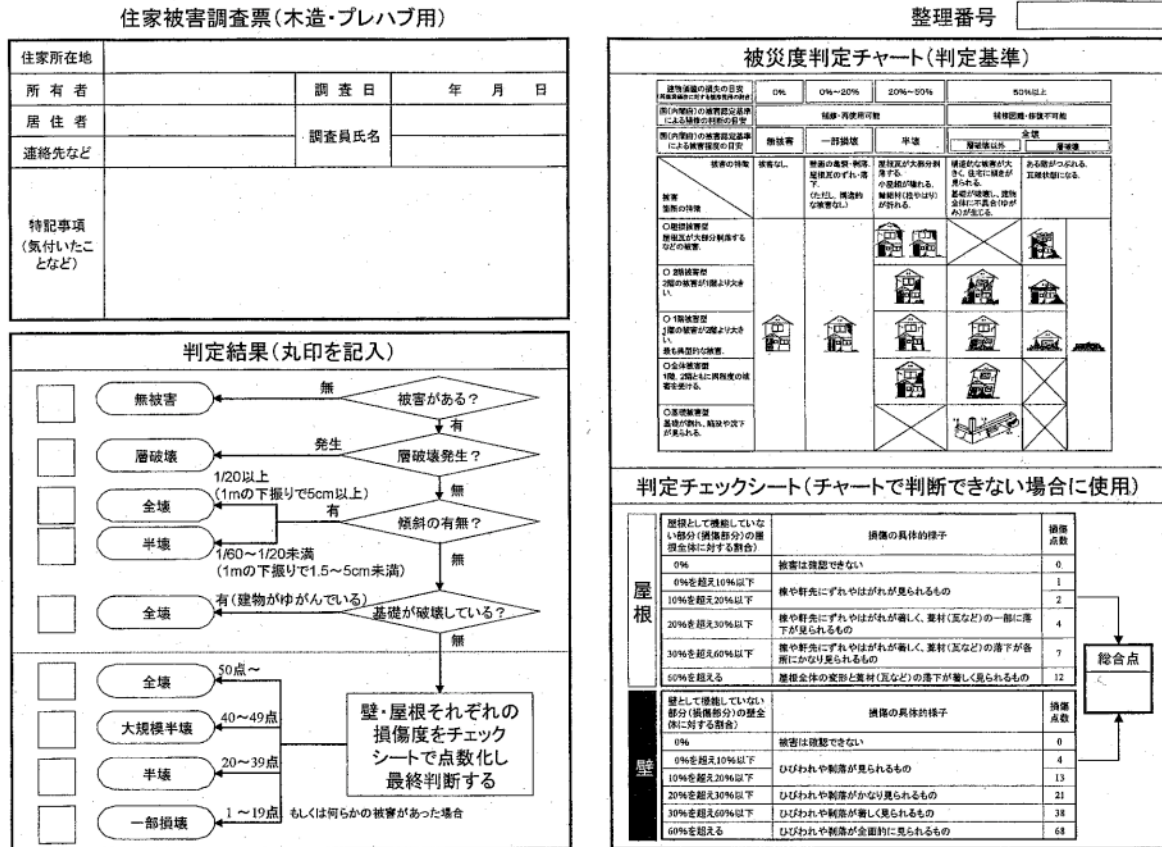


図 3.1.1 小千谷市で用いられた調査票(2次調査用)

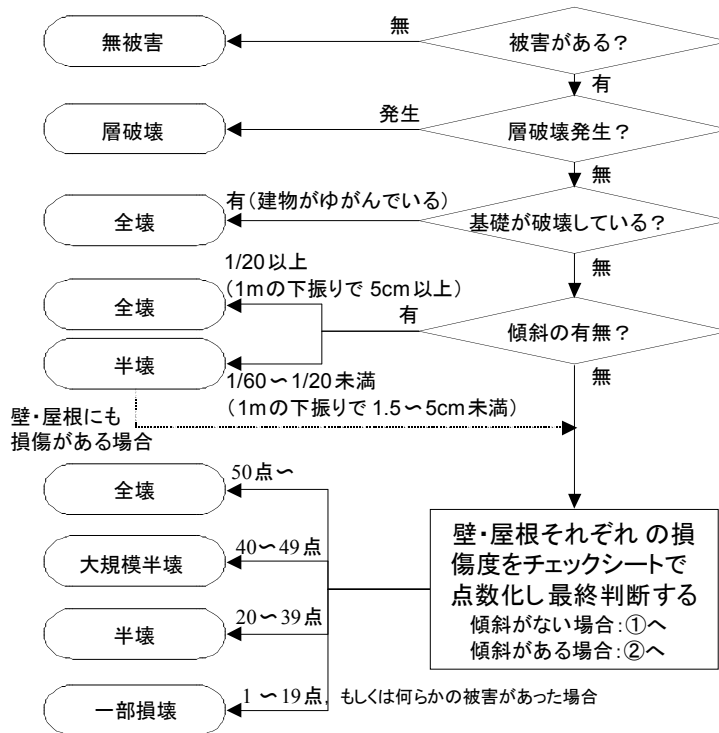


図 3.1.2 DATS による 2 次調査における判定のフロー

住家被害調査票 (木造・プレハブ:再調査)

住家所在地	調査日	年月日時分
所有者	調査員氏名	
居住者		
立会い者		
連絡先など		

(1) 傾斜

● 測定軸線を下表に記入し、該当する□にチェックする

測定箇所	①	②	③	④	⑤	⑥	平均
水平距離 (mm)							

● チェック欄

傾斜の状況 (スケッチなど)

① 1/20以上 (50mm以上)  
= 全壊判定 (調査終了)

② 1/60以上1/20未満 (15mm以上50mm未満)  
= 調査点数を15点とし、②へ進む

③ 1/60未満 (15mm未満)  
= 傾斜判定は行わず、②へ進む

※ ( ) 内の数値は下げ振りが1000mmの場合の例

(2) 部位の損傷状況

① 屋根

● 下表の該当箇所に丸印を付ける (複数選択可)

損傷程度	調査面積率	10	20	30	40	50	75	100	調査点数
I	10 %	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.8	1.0	0
II	25 %	0.3	0.5	0.8	1.0	1.3	1.9	2.5	0
III	50 %	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.8	5.0	0
IV	75 %	0.8	1.5	2.3	3.0	3.8	5.6	7.5	0
V	100 %	1.0	2.0	3.0	4.0	5.0	7.5	10	0

● 調査点数 = (イ) × (ウ) × (エ) × (オ) × (カ)

※ 小敷点以下四捨五入  
※ 複数選択の場合は、合計後に四捨五入

② 外壁

● 下表の該当箇所を丸印を付ける (複数選択可)

損傷程度	調査面積率	10	20	30	40	50	75	100	調査点数
I	10 %	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.8	1.0	0
II	25 %	0.3	0.5	0.8	1.0	1.3	1.9	2.5	0
III	50 %	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.8	5.0	0
IV	75 %	0.8	1.5	2.3	3.0	3.8	5.6	7.5	0
V	100 %	1.0	2.0	3.0	4.0	5.0	7.5	10	0

● 調査点数 = (イ) × (ウ) × (エ) × (オ) × (カ)

※ 小敷点以下四捨五入  
※ 複数選択の場合は、合計後に四捨五入

③ 基礎

● 外周基礎長さ (ア) × 調査基礎長さ (イ)

● 調査点数 = (ア) × (イ) × 100 × 0.1

※ 調査点数が (イ) 以上 (ア) × 100 × 0.1 の場合は全壊とする

④ 柱

● 柱の損傷で判定する場合 (下表に損傷程度別の柱本数を「正」の字で記入して累計する)

損傷程度	柱の本数 (本)	(ウ) × (エ)	調査点数
0	無・軽微		0
I	10	%	
II	25	%	
III	50	%	
IV	75	%	
V	100	%	
合計	(オ)	(カ)	

● 調査点数 = (カ) × (イ) × 0.2

※ 小敷点以下四捨五入  
※ 複数選択の場合は、合計後に四捨五入

● 耐力壁の損傷で判定する場合 (下表の該当箇所を丸印を付ける (複数選択可))

損傷程度	調査面積率	10	20	30	40	50	75	100	調査点数
I	10 %	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.8	1.0	0
II	25 %	0.3	0.5	0.8	1.0	1.3	1.9	2.5	0
III	50 %	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.8	5.0	0
IV	75 %	0.8	1.5	2.3	3.0	3.8	5.6	7.5	0
V	100 %	1.0	2.0	3.0	4.0	5.0	7.5	10	0

● 調査点数 = (イ) × (ウ) × (エ) × (オ) × (カ)

※ 小敷点以下四捨五入  
※ 複数選択の場合は、合計後に四捨五入

⑤ 内壁

● 下表の該当箇所を丸印を付ける (複数選択可)

損傷程度	調査面積率	10	20	30	40	50	75	100	調査点数
I	10 %	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.8	1.0	0
II	25 %	0.3	0.5	0.8	1.0	1.3	1.9	2.5	0
III	50 %	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.8	5.0	0
IV	75 %	0.8	1.5	2.3	3.0	3.8	5.6	7.5	0
V	100 %	1.0	2.0	3.0	4.0	5.0	7.5	10	0

● 調査点数 = (イ) × (ウ) × (エ) × (オ) × (カ)

※ 小敷点以下四捨五入  
※ 複数選択の場合は、合計後に四捨五入

⑥ 床

● 下表の該当箇所を丸印を付ける (複数選択可)

損傷程度	調査面積率	10	20	30	40	50	75	100	調査点数
I	10 %	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.8	1.0	0
II	25 %	0.3	0.5	0.8	1.0	1.3	1.9	2.5	0
III	50 %	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.8	5.0	0
IV	75 %	0.8	1.5	2.3	3.0	3.8	5.6	7.5	0
V	100 %	1.0	2.0	3.0	4.0	5.0	7.5	10	0

● 調査点数 = (イ) × (ウ) × (エ) × (オ) × (カ)

※ 小敷点以下四捨五入  
※ 複数選択の場合は、合計後に四捨五入

⑦ 天井

● 下表の該当箇所を丸印を付ける (複数選択可)

損傷程度	調査面積率	10	20	30	40	50	75	100	調査点数
I	10 %	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.8	1.0	0
II	25 %	0.3	0.5	0.8	1.0	1.3	1.9	2.5	0
III	50 %	0.5	1.0	1.5	2.0	2.5	3.8	5.0	0
IV	75 %	0.8	1.5	2.3	3.0	3.8	5.6	7.5	0
V	100 %	1.0	2.0	3.0	4.0	5.0	7.5	10	0

● 調査点数 = (イ) × (ウ) × (エ) × (オ) × (カ)

※ 小敷点以下四捨五入  
※ 複数選択の場合は、合計後に四捨五入

⑧ 建具

● 下表に損傷程度別の建具枚数を「正」の字で記入して累計する

損傷程度	調査面積率	調査枚数 (正)	(キ) × (ク)	調査点数
0	無・軽微		0	0
I	10 %			
II	25 %			
III	50 %			
IV	75 %			
V	100 %			
合計	(ケ)	(ク)		

● 調査点数 = (ク) × (キ) × 0.1

⑨ 設備

● 各々の設備の損傷に応じて、5%の範囲内で調査割合を判定する

項目	調査の様子 (実況を記入する)	その割合を調査割合 (実況を記入する)	調査点数
台所の流し台			
洗面台			
浴槽などの本体			
配管の取り付口			
トイレ			
冷暖房設備			

● 調査点数 = (イ) × (ウ) × (エ) × (オ) × (カ)

(3) 集計

● 傾斜が1/60以上1/20未満のとき

STEP1: 基礎 (C) と柱 (D) または (E) を除いて合計する

STEP2: 全ての項目を合計する

STEP3: (イ) × (ウ) を比較して大きい数値に丸印を記入する

● 傾斜が1/60未満のとき

● 全ての項目を合計する

● 判定結果を記入する

● 外観調査時に確認できなかった事項を空白部分に記入する (例: 式正りに免脱、地盤が若干低下など)

● 判定結果を記入する

● 調査員による全壊 (30点以上) ● 全壊 (40~49点) ● 大規模半壊 (30~39点) ● 半壊 (20~39点) ● 一部損壊 (1~19点) ● 調査なし (0点)

※ 調査員による調査割合 (%) に対応

図 3.1.3 小千谷市で用いられた再調査用調査票 (3次調査用)

## ②長岡市

### ○簡易調査票の作成

- ・被害調査は固定資産税の担当が、税の減免を目的に地震の翌24日から準備を始め、25日ぐらいから実施している。最初の2万棟ぐらいは非常に簡易な判定を実施していたため、結局、再調査が必要となった。
- ・被害認定のための調査にあたっては、簡易調査票を作成している。これは、内閣府の被害認定指針が非常に煩雑で、前年の水害では内閣府の指針で調査しようとしたができなかった経験から、内閣府の指針をある程度簡易にした調査票を作成した。

### ○内部調査のタイミング

- ・2次調査は、外観による調査としたが、判定が微妙な場合は内部調査を行う方法で実施されている。ただし、住民には1次調査と2次調査の区別や応急危険度判定との違いがわからず、混乱がみられた。担当者からは、内閣府の指針について、3次調査で初めて内部調査を行うという方法が妥当かどうか、疑問があるとの声が寄せられた。大規模半壊か半壊かの判定には、どうしても内部調査が必要であり、特に、今回の災害では、被害の認定により最大で600万円もの差が生じるため、認定への納得・了解を得ることが重要だったとされる。一方で、災害救助法の応急修理の適用などでは、制度実施期限の問題もあり、迅速な調査が求められることから、難しさがある。

### ○集合住宅の被害調査

- ・調査に際しては、集合住宅の調査が特に難しかったようである。例えば、次のような面が指摘された。
  - 1) 集合住宅には、市に住民票を異動していない世帯が住んでいることが多く、その入居者の把握が必要だった。
  - 2) 住民票のない世帯については、いかに実態として生活の場だったかを証明するかが難しかった。
  - 3) 一方、住民票はあるが、そこに住んでいなかったというパターンもあった。
  - 4) 特に1つの敷地に複数の賃貸住宅があり、その棟毎に被害が異なるような場合、所在地、居住者、被害判定を確認するのに苦労した。
  - 5) 被災台帳を作成する際に固定資産台帳と照合する必要があるが、被害調査の際に、所有者、居住者のデータをきちんと把握してくることが必要だった。しかし、調査員に徹底できなかった面もあり、被災台帳を作成するのに、非常に苦労した。

# 被害状況調書(被災者台帳)

災害の種類	<input type="radio"/>	震災
	<input type="checkbox"/>	風害
	<input type="checkbox"/>	水害
	<input type="checkbox"/>	火災
	<input type="checkbox"/>	その他

1. 本人
  2. 家族( )
  3. 隣接者
  4. 状況判断
- 不在

被災年月日		平成 16年 10月 23日		調査年月日		平成 年 月 日		地区名	新潟県中越地震						
世帯主氏名	世帯人員	住所		電話( )		避難先		電話( )							
		店舗等の名称(代表者名)		従業員数		店舗等所在地		電話( )							
建物の状況	構造		住家				非住家				事業所の業種名				
	非木造	RC・S	1戸建て	連戸建て	アパート	マンション	店舗併用	農家漁家	店	事務所	倉庫	車庫	作業所	工場	
	該当の種類に○														
	平屋														地下空間の利用形態
	2階建														
	3階以上														
延床面積		m <sup>2</sup>		店舗等面積		m <sup>2</sup>		地下面積		地下1階	m <sup>2</sup>		地下2階	m <sup>2</sup>	
建物被害の程度		全壊	大規模半壊	半壊	一部損壊	なし	不明								

建物被害詳細		I	II	III	IV	V
柱(耐力壁)基礎共	なし	・RC柱脚コンクリートに亀裂 ・RC壁僅かな亀裂(0.2mm) ・S僅かな座屈変形 (5)	・S柱脚アンカーの伸び ・壁ハッキリした亀裂(1mm) ・S座屈変形 ・外壁仕上部分剥落 (13)	・柱局部座屈変形 ・比較的大きな亀裂(2mm)と僅かな剥落 ・Sプレス破断 ・柱傾斜1/60~1/30 ※柱傾斜(20) (25)	・S局部座屈と中変形 ・RC壁大きな亀裂(2mm超) ・RC剥離鉄筋露出、変形無し (38)	・S柱接合部破断 ・RC壁鉄筋露出、変形、脱落 ・S7ノカー全数ナット破断、基礎破壊 ・柱傾斜が1/30超 (50)
外部仕上雑壁・屋根	なし	・一部で僅かな亀裂 (1)	・各所で亀裂(1mm)と部分的剥離 (3)	・全体に亀裂、仕上剥離 (5)	・全体的に大きな亀裂(5mm) ・仕上剥離、変形 (8)	・全体変形剥落 (10)
床・梁	なし	・僅かな亀裂や剥離 (1)	・ハッキリ見える亀裂(1mm) ・床仕上げに著しい損傷 (3)	・RC比較的大きな亀裂(2mm)と僅かな剥落 ・床仕上の大部分損傷 ・S接合部の変形と塗装剥落 (5)	・RC壁大きな亀裂多数・剥落、鉄筋露出 ・RC/S床全体亀裂(5mm)、仕上剥離 ・Sボルト破断 (8)	・RC鉄筋露出・曲がり・破断・変形 ・RC/S床面全体変形、仕上剥離 ・S接合部大きな破断 (10)
内部仕上天井	なし	・壁天井に僅かなずれや隙間 (1)	・内壁天井に隙間 (3)	・タイル剥離 ・天井材浮き (5)	・ボード類の浮き、脱落 ・天井面歪み、不陸 (8)	・全ての仕上材、天井材脱落 (10)
建具	なし	・開閉が困難 (1)	・一部開閉不能 ・一部建具破損 (3)	・半分以上が開閉不能 ・半分程度の建具破損 (5)	・半分以上の建具破損 (8)	・全ての建具破損 (10)
※設備類の被害が著しい場合や付属物(外部階段・広告塔他)に被害があった場合は10点を限度に加算することができる。					全壊…50以上 半壊…39~20	大規模半壊…49~40 一部損壊 …19以下
けが人等の状況		土地等の状況			その他要望等	
・死亡( 人) ・行方不明( 人) ・けが等( 人) ( 人)						
		調査責任者		課名氏名 内線		

図 3.1.4 長岡市の作成した簡易被害調査票

## (2) 風水害での取り組み事例

風水害における被害調査は、地震における調査とは異なる面がある。ここでは、内閣府の新被害認定基準の改訂のきっかけの一つとなった平成12年東海豪雨、および改訂後の災害における取り組み概要を示す。

### 【事例1】平成12年東海豪雨（名古屋市）

平成12年東海豪雨で名古屋市が実施した被害調査は、区役所が窓口となり、税務担当課が中心となって実施された。名古屋市では、伊勢湾台風後に組織された住民組織制度（小学校区毎）である区政協力委員の委員長が、災害救助地区本部員として位置づけられている。この災害救助地区本部員は、被害の認定の補助を行うこととなっており、本水害でも職員とともに現場に出向いて被害状況調査を実施している。

水害の場合、水が引くとどこに被害があるのか分かりにくいという点や、被害を判断するための専門家がいなかったために職員が現地に出向いて判断していたが、当時の認定基準は近年の住宅に適用するには難しく、断熱材の被害など見えない部分については考慮しなかったようである。

現在、認定基準が見直されたため、愛知県が市町村担当者向けの勉強会を実施しており、また、東海豪雨後の対応として外観での認定については、デジタルカメラにより撮影して認定の資料とするなどの対応策を考えている。新基準については、実際に内部調査が実施できるのかどうかは疑問であり、今後、どのように対応すべきかについては課題となっているとのことである。

なお、中小企業被害が大きく、激甚災害適用の可能性があり、申請に必要な中小企業の被害額把握については、企業リストを保有している市民経済部が担当し、企業に1件ずつ電話で被害額を確認する方法がとられた。

### 【事例2】平成13年9月高知県西南豪雨災害（土佐清水市）

平成13年9月高知県西南豪雨災害では、内閣府の新被害認定指針に基づく次のような被害調査が行われ、その結果、従来実施されていた行政職員による被害調査結果との間には大きな差異が生じている（表3.1.1）。このことは、水害についても、内閣府の新被害認定指針に基づく調査の確実な実施が極めて重要であることを意味している。しかし、近年の水害においても、必ずしも新基準が用いられていない例があり、支援制度適用に関する公平性の面で、問題がある。

#### 《高知県西南豪雨災害における被害調査》

- ・平成13年9月6日未明、高知県西南を局地的豪雨が襲い、高知県土佐清水市を中心に大きな被害が発生し、高知県西南豪雨災害と呼ばれている。この災害では当初、市職員による被害調査を実施し、床上浸水戸数などを把握した。その後、土佐清水市では、被害認定について高知県に問いあわせて被害認定指針を入手し、2次調査として床上浸水のあった家屋について調査

することとした。しかし、市の職員では対応が難しいことから、県が実施した平成13年の新基準による被害認定講習を受講していた建築士会に調査協力を依頼し、約20名の建築士の派遣を受けて、建築士1名+職員1名が1組となって3日間調査を行った。

- ・その結果、土砂の流入も多かったことから室内の損傷が大きく、一次調査の全半壊7戸に対して、二次調査の結果は、全半壊232戸と大幅に被害戸数が増えている。

表 3.1.1 一次調査・二次調査による住家被害

	全壊	半壊	一部損壊	床上浸水	床下浸水
一次調査結果	2	5	5	294	208
二次調査結果	18	214		93	

※一次調査結果は、平成13年9月13日16:30現在

### 【事例3】平成16年7月福井豪雨（福井市）

福井市では、災害発生当初は、自治会を通じて被害情報を収集している。福井市の場合、り災証明の申請に関しては、基本的には写真、第三者証明（自治会長）等被害を証明できるものを添付する方式としている。自治会単位で、各個人の申請をもとに、「この家は床上○cm。ここは床下○cm」というデータを自治会長が承認して、まとめて市に提出するという手順であり、被災地ではこの方法が確立していたようである。

市による調査は、次のように実施されている。

まず、堤防決壊箇所など被害が甚大な場所については、翌々日には、全庁的に職員を集めて2人1班の10班を編成し、住宅地図とカメラを装備させ調査にあたっている。この際には、被害調査に関する特別なマニュアルはなく、どういう状況だったかをまず把握することを主眼に実施した。

次に、被害の大きい地区から財政課（企画課、資産税課）の職員が中心になり現地を確認した。この職員による現地確認を段階的に広めていく方法がとられた。

住宅再建に関わる損壊の被害認定調査は、建築住宅課等各担当課で実施した。床上の被害はすでに見舞金リストで把握できているので、それに対象を絞って調査を実施している。

### 【事例4】平成16年台風23号（兵庫県豊岡市）

平成16年台風23号における被害調査について、兵庫県豊岡市の取り組みを例に紹介する。

#### ○一次被害調査

豊岡市では、初期の被害の概況把握として、10月22日に各自治会から大まかな被災状況を聞き取っている。市職員による被害調査は、10月23日から全ての家屋を対象に開始された。36名で18班を構成し、業務のない休日（土日）を中心に調査が進められた。

調査では、居住者名を確認した上で、床上・床下浸水（cm）の状況を測り、家財の被害の聞き取りを行っ

ている。被災者が不在の場合には、名前を表札から記録し、周辺の状況から被害を推定してそれを記載した文書を作成して、残すという対応がなされた。なお、周辺状況から被害が推定できない場合は、未調査扱いとしている。なお、この調査結果により金融機関融資に必要となる「床上浸水」に関する証明が発行される。

#### ○二次被害調査

内閣府の被害認定指針に沿った被害調査は、次のような経緯で進められた。今回の災害は極めて広範囲だったことから、翌週になって、兵庫県を通じて応援要請を行い、県税事務所から応援を受けることになった。ところが豊岡市では、この時点まで内閣府の認定指針に基づく調査が必要なことを知らなかったため、急遽、調査方法を調べ、応援の受入体制を構築することとなった。二次調査では、宝塚市・尼崎市・姫路市の職員及び県の一級建築士の支援を20人／日、10日間受けた。

二次調査は一次調査が終了した地区について、床上浸水した住宅（アパート含む）を対象に実施した。この間、一次調査も併行して実施していた。

なお、12月20日に義援金が決まるなど、後になって支援金額が決まるものもあり、日がたつにしたがつて、再調査（三次調査）の依頼が増えたようである。

#### ○浸水等による住宅被害の弾力的認定

兵庫県では、内閣府が「浸水等による住宅被害の認定について」（平成16年10月28日付通知）により、水害での浸水被害認定についての弾力運用の考え方を通知したことを受けて、「弾力的運用」解釈及び被害認定調査効率化のための独自のマニュアルを作成し、台風23号での被災市町に提示した。

内閣府「浸水等による住宅被害の認定について」における主な変更点は以下のとおりである。

- 1) 床材、壁材、断熱材などの建材は、一度浸水すると本来の機能を喪失するため、損傷と取り扱っていい場合があること。
- 2) 住宅の建具と浴槽、便器、洗面所、台所の流し台などの水回りの衛生設備についても、住宅の構成要素として損傷と取り扱っていい場合があること。
- 3) 強風により、屋根が損壊して浸水し、天井板等が給水・膨張した場合には、「屋根」「天井」の損傷として取り扱うものであること。
- 4) 堤防の決壊による水圧や土砂崩れによる土石や泥流の流入によって、住宅に物理的な損傷が生じる事例の中には、損傷と取り扱っていい場合があること。
- 5) こうした点に留意しつつ、浸水により畳が浸水し、壁の全面が膨張しており、さらに、浴槽などの水回りの衛生設備等についても機能を損失している場合には、一般的に「大規模半壊」又は「全壊」に当たること。
- 6) 「半壊」であっても、やむを得ず住宅を解体する場合には、「全壊」と同様に取り扱うこととなるが、浸水等の被害により流入した土砂の除去や耐え難い悪臭のため、やむを得ず住宅を解体する場合には、「全壊」と同様に取り扱うものとする。

この通知を受けて、兵庫県では次のような認定指針の変更を行っている。

- ・床や屋根の損傷程度の上限を、内閣府指針の50%から100%まで引き上げる。

- ・柱について、地盤からの浸水が1 m以上あれば「めり込みやたわみ」と同程度の損害に扱う。
- ・外壁や柱など部位別に損傷面積を算定するが、これを簡便化して延べ床面積に占める浸水部分の床面積の割合で代用できることとする。

豊岡市における二次調査、再調査（三次調査）もこの方法・基準で実施された。

《兵庫県による浸水等による住宅被害の認定に係る内閣府通知（平成16年10月28日）の解釈》

1. 趣旨

台風等の自然災害の被災者に対する被災者生活再建支援法の積極的活用を図る観点から、平成16年10月28日府政防第842号内閣府政策統括官(防災担当)通知(「浸水等による住宅被害の認定について」)について、その趣旨を最大限に生かすとともに、被害認定事務の簡素化、効率化を図るための解釈を示す。

2. 各部位の損傷程度

内閣府の運用指針では、部位ごとの損傷程度が、それぞれ2段階で設定されている。本県においては、一連の台風による浸水被害の甚大さを考慮して、各部位の損傷程度を以下のとおり取り扱う。

部位	内閣府の運用指針による損傷程度 (浸水被害、木造・プレハブの場合)	内閣府通知(H16.10.28)の趣旨を踏まえた 損傷程度
屋根	程度Ⅰ：25%、程度Ⅱ：50%	程度Ⅰ：25%、程度Ⅱ：100%
床	程度Ⅰ：25%、程度Ⅱ：50%	程度Ⅰ：25%、程度Ⅱ：100%
外壁	程度Ⅰ：50%、程度Ⅱ：100%	程度Ⅰ：50%、程度Ⅱ：100%
内壁	程度Ⅰ：30%、程度Ⅱ：100%	程度Ⅰ：30%、程度Ⅱ：100%
天井	程度Ⅰ：30%、程度Ⅱ：100%	程度Ⅰ：30%、程度Ⅱ：100%
建具	程度Ⅰ：15%、程度Ⅱ：100%	程度：60%
設備	損害割合1～5%（損傷状況による）	損害割合：5%
柱等	(外力による被害が生じていない場合) 損傷程度の設定なし (外力による被害が生じている場合) 程度Ⅰ：10%、程度Ⅱ：25%、程度Ⅲ：50% 程度Ⅳ：75%、程度Ⅴ：100% ※なお、損傷率（損傷柱の本数／柱の全数×各柱の 損傷程度）が75%以上の場合は、全壊と判定する。	(外力による被害が生じていない場合)（注） 程度Ⅰ：10%、程度Ⅱ：25% (外力による被害が生じている場合) 同左
基礎	(外力による被害が生じていない場合) 損傷程度の設定なし (外力による被害が生じている場合) 損傷基礎長／外周基礎長	同左

(注) 内閣府の運用指針では、柱については水流等の外力による被害が生じている場合のみ、損害を認定できることとなっている。しかしながら、柱については、外力による被害が生じていなくとも、長時間浸水することにより、腐食の発生が助長され、将来において構造的な欠陥が生じるおそれがあること等から、本県においては、このような場合でも柱の損害を認定できることとする。

3. 損傷・面積比の算定

内閣府の運用指針では、各部位の一部分が被害を受けた場合、当該部位の全体面積等に占める割合(損傷面積比)を乗じる必要がある(建具については、損傷建具数の全建具数に占める割合を乗じ、柱については、損傷柱数の全柱数に占める割合を乗じる)。

しかしながら、床、外壁、内壁、天井、建具、柱等について、個々に損傷面積比等を算定するのは繁雑であることから、本県においては、これらの部位の損傷面積比等を、原則として、延べ床面積に占める浸水部分の床面積の割合に設定する(1階部分が床上浸水の場合、平屋建ては10/10、総2階建ては5/10となる)。



既往の大規模な水害では、内閣府の被害認定指針による調査は実施できなかったという市町村が多い。

内閣府の被害認定指針による調査を実施するには、土佐清水市の例を参考とすれば、300棟／3日／建築士20人＝5棟／日／建築士となり、講習を受講していた建築士の協力が得られた場合でも、相当な時間を要することがわかる。

したがって、大規模水害で市街地が面的に水没したような場合の対応としては、平成16年7月福井豪雨での取り組みが一つの参考となる。具体的には、次のような方策が考えられる。

- 1) 町内会等の協力も得ながら、広範囲な浸水状況、土砂災害発生状況を把握する。
- 2) 内閣府の被害認定指針による調査を、破堤箇所や浸水被害の大きな箇所、土砂災害発生箇所を中心に、調査範囲を拡大していく。

また、被害認定基準の取り扱いについては、兵庫県による弾力的運用などを例に、内閣府の通知の趣旨を生かしつつ、認定事務の簡素化、効率化を図ることが有効である。

### (3) 噴火災害

近年の噴火災害における被害調査としては、平成12年有珠山噴火及び、同年に発生し約4年半もの長期の全島避難が続いた三宅島噴火などを例に、被害調査の特徴をみてみる。

#### 【事例1】平成12年有珠山噴火災害

同災害において北海道庁は、避難者の自宅復帰に備えて住宅の安全性の判定を行う検討を始め、4月から5月にかけて避難指示が解除された地区での予備調査を実施し、被害要因などを把握している。その後6月に入り、被災者の課税減免措置等の対策が必要となったことから、建築及び税務部局が合同調査を実施することとなった。調査対象は、虻田町の広報に応じて被害の申告又は調査依頼のあった971件のにのぼり、調査担当者は、1班3～4名（町税務課職員、道税務職員、道・町建築技術職員）で構成され、延べ175名が調査にあっている。

被害調査にあたっては、北海道立寒地住宅都市研究所が中心となって被災度調査票が作成された。これは、税務調査票及び応急危険度判定マニュアルを参考として作成されたものであり、表2.1.3のような内容となっている。

建築部局ではこの調査結果に対して、主要構造部について「基礎：5」「外壁：4」「屋根：1」の重み付けを行い、また、被災ランクと損耗度の関係については、税務調査で使用されている損耗度の数値を準用して、「被害額率」を求めている。例えば、基礎のランク4、外壁のランク3、屋根のランク4の場合、 $0.75$ （ランク4の損耗度） $\times 5/10 + 0.5$ （ランク3の損耗度） $\times 4/10 + 0.75 \times 1/10 = 0.65$ となり、これが「被害額率」となる。税務部局では、さらに、傾斜、内壁、天井、開口部等の被災度も考慮した評価方法が採用された。このための調査は、1件につき移動時間も含めて30分以上を要したとされる。

調査結果は、建築部局では、建築被害報告、補修対策等に用いられた。また、税務部局では、災害報告、固定資産税の減免措置、見舞金支給基準等の参考資料とされた。

#### 【事例2】平成12年三宅島噴火災害

三宅島噴火災害での被災者生活再建支援法に関する被害認定のための調査は、避難指示解除後の2月に、東京都及び都内区・市の技術職員によって行われた。

この調査における被害認定では、約4年半に及ぶ長期間家屋等が放置されたことから、次のような対応が図られた。

- 1) 「シロアリによる被害」が加味された。
- 2) 設備の経年劣化を一律で5%の被害と見込んだ。

火山災害は降灰による被害、長期化するケースなど、様々な被害形態となるため、そうした被災の特徴を適切に評価できるような調査項目・評価方法の検討が必要となる。

4	全壊、吉架、車道等により腐蝕とどめなかりば毀
5	主要部が崩壊（基礎、土台、柱、梁等）が壊しく、崩壊が完成した状態
5	不燃物下などによる燃焼物全体の焼損が壊しく、肉付が壊

階	壁	外壁	RC造	S造	壁	床	家の種類	不燃物下に焼損			柱の種類			天井	開口部
								木造	鉄骨造	RC造	木造	鉄骨造	RC造		
4	ひび割れ、縁折、写崩、壁面が壊しく、全室の設計が壊	柱、梁、接合部の設計が壊しく、下階柱を念めた全室の設計が壊	RC造 縦リコンクリート鉄骨造 壁面出（壁面、以上）	S造 ・主要部付（柱、梁、接合部）の設計が壊しく、小規模な全室の設計が壊 ・全室の設計が壊 ・壁面出（壁面、以上）50%壊	床、床下、床下、すき上がりが壊しく、床を念めた全室の設計が壊	S/1000 鉄	1/8C 鉄 1/100 鉄 1.2m 鉄	1/2C 鉄 1/3C 鉄	1/2C 鉄 1/3C 鉄	1/2C 鉄 1/3C 鉄	柱、梁、接合部の設計が壊しく、下階柱を念めた全室の設計が壊	柱、梁、接合部の設計が壊しく、全室の設計が壊	ドア、窓、枠の設計が壊しく、全室の設計が壊	柱、梁、接合部の設計が壊しく、全室の設計が壊	ドア、窓、枠の設計が壊しく、全室の設計が壊
3	ひび割れ、縁折、写崩、壁面が壊しく、全室の設計が壊	柱、梁、接合部の設計が壊しく、下階柱を念めた全室の設計が壊	RC造 ひび割れ、縁折、写崩、壁面が壊しく、全室の設計が壊	S造 ・接合部設計が壊しく、一部壊 ・部分空室 ・壁面出（壁面、以上）20-50%壊	床、床下、床下、すき上がりが壊しく、床を念めた全室の設計が壊	S/1000 以下 鉄 S/1000 鉄	1/8C 以下 鉄 1/120 鉄 1.2m 以下 鉄 2.5m 鉄	1/2C 以下 鉄 1/3C 以下 鉄 1/4E 鉄	1/2C 以下 鉄 1/3C 以下 鉄 1/4E 鉄	柱、梁、接合部の設計が壊しく、下階柱を念めた全室の設計が壊	柱、梁、接合部の設計が壊しく、全室の設計が壊	ドア、窓、枠の設計が壊しく、全室の設計が壊	柱、梁、接合部の設計が壊しく、全室の設計が壊	ドア、窓、枠の設計が壊しく、全室の設計が壊	柱、梁、接合部の設計が壊しく、全室の設計が壊
2	へアックラックが壊れるが、前扉が壊	柱、梁、接合部の設計が壊しく、下階柱を念めた全室の設計が壊	RC造 ひび割れ、縁折、写崩、壁面が壊しく、全室の設計が壊	S造 ・接合部設計が壊しく、一部壊 ・空室壊 ・壁面出（壁面、以上）20%以下	床、床下、床下、すき上がりが壊しく、床を念めた全室の設計が壊	S/1000 以下 鉄 S/1000 鉄	1/120 以下 鉄 1/180 鉄 2.5m 以下 鉄 2.2m 鉄	1/4C 以下 鉄 1/5C 以下 鉄 1/6C 鉄	1/4C 以下 鉄 1/5C 以下 鉄 1/6C 鉄	柱、梁、接合部の設計が壊しく、下階柱を念めた全室の設計が壊	柱、梁、接合部の設計が壊しく、全室の設計が壊	ドア、窓、枠の設計が壊しく、全室の設計が壊	柱、梁、接合部の設計が壊しく、全室の設計が壊	ドア、窓、枠の設計が壊しく、全室の設計が壊	柱、梁、接合部の設計が壊しく、全室の設計が壊
1	傾倒又は壊	傾倒又は壊	傾倒又は壊	傾倒又は壊	傾倒又は壊	S/1000 以下 鉄	1/180 以下 鉄 1/300 以下 鉄 2.2m 以下 鉄	1/8C 以下 鉄 1/100 以下 鉄 1/6C 以下 鉄	1/8C 以下 鉄 1/100 以下 鉄 1/6C 以下 鉄	傾倒又は壊	傾倒又は壊	傾倒又は壊	傾倒又は壊	傾倒又は壊	傾倒又は壊

注）木造壁面出の焼損の項目：「壁壊」、「外造」、「壁壊」、「床」、「不燃物下」、「柱」、「梁」、「壁壊」、「開口部」、「天井」、「RC造」、「S造」、「家の種類、等々」

柱、梁、接合部の焼損の項目：全2項目

表 3.1.2 有珠山噴火災害における被災度調査票

出典：南慎一 他「2000年有珠山噴火災害による被災建築物調査 その1 被災建築物の調査手法」日本建築学会大会学術講演梗概集（北陸）2002年8月，pp.277-278

### 3.1.2 被害調査の進め方

以上のような被害調査の実態、課題を踏まえ、ここでは、標準的な被害調査の進め方を検討する。

#### (1) 実施方法

内閣府「災害に係る住家の被害認定基準運用指針」（以下、「被害認定指針」）に合わせて調査を実施する。同指針では、地震等による木造・プレハブなどの被害認定は、次のように行うものとされている。

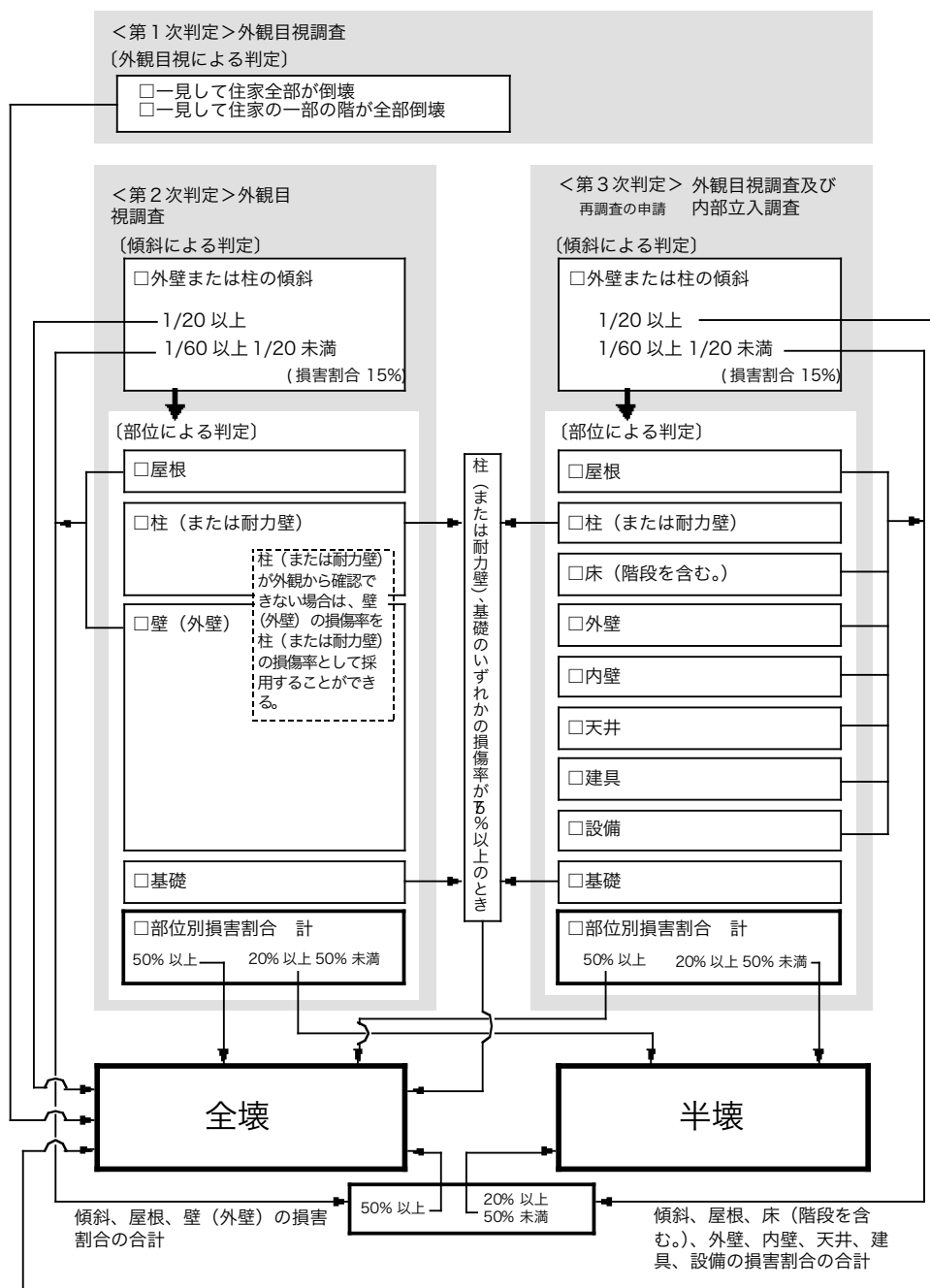


図 3.1.5 木造・プレハブなどの被害認定手順

地震の場合を例にとれば、市町村の被害調査は、次の3ステップで行われる。

- 1) まず発災後初期に、災害の規模・集中箇所を把握する概況調査を行う。(1次調査)
- 2) その後、個々の家屋・世帯について、全壊・半壊・一部破損を認定する調査を行う。(2次調査)
- 3) 2次調査の認定に対して再調査の申請があった場合、建物内部も含めて詳細な調査を実施する。(3次調査)

ここで留意すべきは、1次調査は、被害の全容を把握し、対応の基本方針を定めるとともに、救援の投入や、引き続き実施する被害調査への人員投入量などの具体的方策を検討するための調査であるとい点である。したがって、1次調査では、明らかな全壊及び大きな被害を受けている家屋を把握することがポイントとなり、できるだけ早期に完了する必要がある。

また、1次調査及び2次調査と並行して、応急危険度判定が実施される。応急危険度判定では、被害認定指針の2次調査で実施する「傾斜による判定」に用いられる外壁や柱の傾斜が調査されることから、両調査の実施時期を調整しながら、被害調査を効率良く実施することが考えられる。そのため、調査用地図、調査票管理方法、調査データの入力方法などについて、応急危険度判定の実施主体となる都道府県と市町村との間で調整を図ることが必要である。ただし、都市部における大規模地震では、応急危険度判定の本来目的である「2次災害防止」という観点からの迅速な判定の実施が求められることから、必ずしも両調査の調整が可能とはならない場合もある。

住家被害調査表(木造・プレハブ)		整理番号																								
住家所在地																										
所有者	調査日	年 月 日																								
居住者	調査員氏名																									
連絡先等																										
<p>&lt;1&gt;</p> <p><input type="checkbox"/>一見して</p> <p>*該当する場合は□にチェックし調査終了。該当しない場合&lt;2&gt;へ進む。</p> <p>*住家全部が倒壊(=全壊判定。) <input type="checkbox"/></p> <p>*住家の一部の階が全部倒壊(=全壊判定。) <input type="checkbox"/></p>																										
<p>&lt;2&gt;</p> <p>(1)傾斜</p> <p>*測定結果を下表に記入し、該当するものに□にチェックする。</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <th>測定箇所</th> <th>平均</th> </tr> <tr> <td>水平距離(mm)</td> <td></td> </tr> </table> <p>*傾斜の状況(スケッチ等)</p> <p>{チェック欄( )内は下げ線が120mmの場合の例}</p> <p>+1/20以上(80mm以上) = 全壊判定。 <input type="checkbox"/></p> <p>+1/80以上1/20未満(20mm以上40mm未満) = 倒壊割合15%とし、(2)へ進む。 <input type="checkbox"/></p> <p>+1/85未満(20mm未満) = 傾斜判定は行わず、(2)へ進む。 <input type="checkbox"/></p>			測定箇所	平均	水平距離(mm)																					
測定箇所	平均																									
水平距離(mm)																										
<p>(2)部位の倒壊状況(傾斜が1/20未満の場合に行う。)</p> <p>①屋根</p> <p>(10%)</p> <p>*倒壊屋根倒壊割合 <input type="text"/> …(ア)</p> <p>*倒壊割合(%) <input type="text"/> …(イ)</p> <p>{T各々10, 25, 50, 75, 100のいずれかの数値を記入。}</p> <p>合計 <input type="text"/> …(ウ)</p> <p>(ア)×(イ) <input type="text"/> …(エ)</p> <p>*よって、屋根全体の倒壊割合…(ウ)×0.1(構成比) = <input type="text"/> %…A</p>																										
<p>②柱</p> <p>(又は耐力壁)</p> <p>(30%)</p> <p>*柱の倒壊で判定する場合</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <th>程度</th> <th>柱の本数(本)</th> <th>(エ)×(オ)</th> </tr> <tr> <td>無・軽微</td> <td>(オ)</td> <td>エオ(オの総計)</td> </tr> <tr> <td>10%</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>25%</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>50%</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>75%</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>100%</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td></td> <td>…(カ)</td> </tr> </table> <p>*この欄には「軽微・半壊」の柱の本数を記入。</p> <p>*よって、柱全体の倒壊割合…(カ)×0.3(構成比) = <input type="text"/> %…B1</p>			程度	柱の本数(本)	(エ)×(オ)	無・軽微	(オ)	エオ(オの総計)	10%			25%			50%			75%			100%			合計		…(カ)
程度	柱の本数(本)	(エ)×(オ)																								
無・軽微	(オ)	エオ(オの総計)																								
10%																										
25%																										
50%																										
75%																										
100%																										
合計		…(カ)																								
<p>③壁(外壁)</p> <p>(50%)</p> <p>*倒壊外壁倒壊割合 <input type="text"/> …(ク)</p> <p>*倒壊割合(%) <input type="text"/> …(ケ)</p> <p>{T各々10, 25, 50, 75, 100のいずれかの数値を記入。}</p> <p>合計 <input type="text"/> …(コ)</p> <p>(ク)×(ケ) <input type="text"/> …(サ)</p> <p>*よって、壁(外壁)全体の倒壊割合…(コ)×0.5(構成比) = <input type="text"/> %…C</p>																										
<p>④基礎</p> <p>(10%)</p> <p>*外周基礎長さ <input type="text"/> m …(ス)</p> <p>*倒壊基礎長さ <input type="text"/> m …(セ)</p> <p>(セ)÷(ス)×100 = <input type="text"/> %…(ソ)</p> <p>*よって、基礎全体の倒壊割合…(ソ)×0.1(構成比) = <input type="text"/> %…D</p>																										
<p>⑤集計</p> <p>□傾斜が1/60以上1/20未満のとき</p> <p>・傾斜(15%) + A + C = <input type="text"/> %…E</p> <p>・A + (B1又はB2) + C + D = <input type="text"/> %…F</p> <p>EとFを比較した結果、大きい数値は <input type="text"/> % = 住家全体の倒壊割合</p> <p>□傾斜が1/65未満のとき</p> <p>A + (B1又はB2) + C + D = <input type="text"/> % = 住家全体の倒壊割合</p>																										
<p>⑥特記事項</p>																										

(注1) 計算は、その程度小数字1位を四捨五入する。  
(注2) 倒壊面の割合は、全体を「1」として算定する。

図 3.1.6 内閣府指針の調査票

## (2) 手順

### (地震)

#### ①初期調査（1次調査）

- ・後述の事前準備で示す図面、調査票を準備する。
- ・調査班（2人／班）を構成し、区域を定めて調査を実施する。被害情報の集中している地域を中心としつつも、原則として、最終的には、当該市町村の全体を調査する。
- ・必要に応じて広域応援などを要請する。
- ・1次調査は、被害の全容を把握し、対応の基本方針を定めるとともに、救援の投入や、引き続き実施する被害調査への人員投入量などの具体的方策を検討するための調査であるという観点から、明らかな全壊及び大きな被害を受けている家屋を把握することを目的とし、通常数日で完了する。
- ・1次調査と並行して応急危険度判定が実施される場合、1次調査の結果を踏まえて、県と応急危険度判定の実施方法を調整する。可能であれば被害調査と併せて実施する。
- ・1次調査の被害データを入力する。

#### ②詳細調査（2次調査）

- ・2次調査のための調査票を作成する。内閣府認定指針に示された調査票を用いることが原則となるが、被害の規模、種類、特徴などに合わせて、適宜、調査項目や被災程度の判定を調整する。
- ・1次調査で判明した被害状況から、概ね1班20件／日を目安に、2次調査の人員配分等の実施計画を作成する。同時に、調査用資機材の確保、移動手段の準備、宿泊施設の準備等を行う。
- ・期間を定め、家屋の全数調査を実施する。
- ・2次調査の被害データを入力する。

#### ③申請に基づく再調査（3次調査）

- ・り災証明の発行や被害認定の通知を行い、その結果、調査漏れや再調査の要請があった場合に、3次調査を実施する。
- ・3次調査は、2次調査の結果に対して、内部調査を加える。

### (水害)

- ・1次調査では、床上浸水の程度を把握する。
- ・2次調査では、外観目視及び内部調査を行う。なお、調査に際しては、平成16年10月28日府政防第842号内閣府政策統括官(防災担当)通知(「浸水等による住宅被害の認定について」)について、その趣旨を最大限に生かすとともに、被害認定事務の簡素化、効率化を図るような方策を検討する。

### (3) 事前準備

- ・被害調査用の様式、調査用地図を準備する。
- ・住民基本台帳・固定資産台帳から全世帯・建物の緒元を出力できるよう準備する。併せて、被害データを入力できるように準備する。
- ・被害調査に関する地域の建築関連諸団体との協定や、広域応援体制の構築を図る。

### (4) 留意点

- ・1次調査及び2次調査では、極力被害写真を撮影し、被害調査票などと併せて整理することで、その後の被害認定の参考となる。
- ・調査時には、できるだけ調査対象家屋の所有者、居住者のデータを把握・確認することが望ましい。特に集合住宅については、住民票の適切な異動が行われていない場合も多く、居住者の確認が重要となる。
- ・調査時における情報提供、申請書配付等をできるだけ実施する。特に、被害状況の写真等や、補修費等の領収書などが必要なことを伝える。また、悪徳業者等への注意を喚起する。
- ・応急危険度判定結果の有効活用あるいは応急危険度判定と被害調査との連携実施について、都道府県等と協議する。
- ・内閣府被害認定基準は、住家を対象としたものであるが、住家以外の土地、家屋、自動車、償却資産についても税の減免等の対象となることから、2次調査に際して、どこまでの範囲の調査を実施するかを十分に検討する必要がある。また、商工業施設等の事業用資産被害については、別途、経済関連部局での調査が行われることがあり、必要に応じて、調査対象施設の調整を行う。

## 3. 2 り災台帳の構築

### 3.2.1 既往災害での取り組み事例

過去の災害では、被害調査の結果は、住宅地図にまとめられるとともに、住民基本台帳のデータと突き合わせて被災者台帳が作成されている例が多かったものの、近年では、GISと連動させてり災台帳を構築する例も増えている。

#### 【事例】阪神・淡路大震災

阪神・淡路大震災の際に伊丹市では、住民基本台帳や外国人登録台帳とリンクし、り災判定結果や避難先等を取り込んだ「り災台帳データベース」を構築し、次のような処理を行っている。

- 1) 宛名DB構築（住民基本台帳以外の郵便送付先ファイル）
- 2) り災判定結果および見舞金等の通知はがきの処理
- 3) 見舞金・県援護金・日赤義捐金の支払い台帳（代理人の確認を行うため家族員を表示する、領収書を兼用するなどの工夫）
- 4) 税務・国保・水道・住宅等の減免対策、義援金二次配分の支払い事務などにも活用

同様に西宮市では、システム復旧後、被害状況調査のための市内居住者の全件リスト出力を皮切りに、各種の被災者関連業務に関するコンピュータ処理の取り組みが始められた。まず最初に、以下で構成された被災者証明書の発行システムが構築された。以後、第1次・第2次義援金、貸付援護金、住登外者処理などのシステムが追加開発されていった（詳細は資料編参照）。

- 1) 被災情報（被災住所・家屋被害状況など）
- 2) 世帯員情報（氏名、性別、生年月日、年齢、人的被害状況）
- 3) 被災証明書発行記録（発行日、発行時点の家屋被害など）

こうした取り組みは、その後の被災者支援業務に極めて有効だったとされるが、反省として、当初、見舞金支給の目的から、被災世帯を単位とする調査が主眼となった。しかし、被災調査が建物台帳等との十分なリンクができずに建物所有者等に対する証明に支障を来す結果となった、との意見が出されている。



表 3.2.1 西宮市の被災者支援システム

- 西宮市では、システム復旧後、被害状況調査のための市内居住者の全件リスト出力を皮切りに、各種の被災者関連業務に関するコンピュータ処理の取り組みが始められた。まず最初に、以下で構成された被災者証明書の発行システムが構築された。

被災情報（被災住所・家屋被害状況など）

世帯員情報（氏名、性別、生年月日、年齢、人的被害状況）

被災証明書発行記録（発行日、発行時点の家屋被害など）

- 以後、第1次・第2次義援金、貸付援護金、住登外者処理などのシステムが追加開発されていった。
- 開発されたシステムは具体的には次のようなものである。

#### ア.被災者台帳

- 住民記録・外人登録マスタより、被災住所・世帯構成員を作成。
- 家屋の被害状況（全壊・全焼・半壊・半焼・一部破損）を即時入力し、入力時期により再調査済、調査完了などの簡易な調査形態を表示することで、再調査窓口での簡易な審査を可能にした。
- 人的被害状況（死亡・死亡日・行方不明・重傷・軽傷）についても即時入力できるようにした。さらに、住登外者受付窓口で居住確認後、台帳の新規作成、世帯構成員の追加、削除、訂正の即時処理など、台帳の異動処理も可能とした。

#### イ.被災者証明発行

- 上記と並行して被災者台帳に搭載された内容で被災者証明書を発行し、発行年月日、被害状況などの発行履歴を作成した。
- なお、この証明書発行は処理件数が膨れると判断し、印刷処理速度と複製されにくい帳票（改ざん防止）を特に意識しながら考案した。

#### ウ.義援金交付

- 資格の認定から支払いに至る事務をシステム化。
- 第1次義援金（家屋の全壊（焼）半壊（焼）世帯に対して義援金を支給）では、義援金窓口で、被害状況により金額を自動判定し、即時入力することで受領書を出し、併せて義援金の誤払いのチェックを可能にした。
- 第2次義援金（要援護世帯、重傷者、入学児童などに対して支給）では、福祉、年

金、学齢簿などのデータより資格者を取り込み、資格管理を行い、申請書を送付して、申請分に対して即時入力し、毎日銀行とFD交換を行い支給した。

#### エ.災害貸付援護金

- 受付会場にて、申請書を即時入力することで、翌日には所得制限・家族構成などを反映させた受付簿を出力し、審査業務の軽減を図った。
  - 同時に、貸付人・保証人のダブリなどのチェックを行い、不正申請者の排除を可能にした。
- 審査結果を入力し、借用書・決定通知書を出力することで、審査から貸付決定に至る一連の事務をシステム化した。

#### オ.その他

- 上記の被災者証明書の発行記録、各種義援金の支払記録、貸付金受付記録を一元管理し、オンラインで表示させることにより、被災世帯への事業展開の把握を可能にした。

- これらのシステムによる主な出力帳票として、次のようなものがある。

#### ア.被災者台帳

- 被災者台帳リスト
- 世帯の住宅
- 人的被害状況集計表
- 被災による死亡者リスト  
(慰霊祭受付名簿)
- 家族被害状況入力確認表

#### イ.被災者証明発行

- 被災者証明書
- 被災者証明書発行統計リスト

#### ウ.義援金

(第1次)

- 受付簿兼領収書
- 給付統計リスト
- 未納付者宛通知文
- 資格及び給付統計表  
(第2次)

- 要援護家庭該当者通知文
- 要援護家庭該当者受付簿

- 3.要援護家庭振込明細リスト
- 4.要援護家庭振込統計リスト
- 5.要援護家庭資格数及び支給統計表
- 6.重傷者振込明細リスト
- 7.重傷者振込統計リスト
- 8.重傷者資格数及び支給統計表

#### オ.災害援護金貸付

- 1.貸付金受付簿
  - 2.貸付人保証人重複チェックリスト
  - 3.保証人ダブリチェックリスト
  - 4.災害援護金貸付決定通知書及び借用書
  - 5.災害援護金貸付拒否通知書
  - 6.災害援護金貸付金内訳調書
  - 7.申込受付からみた統計
  - 8.貸付決定からみた統計
  - 9.拒否決定からみた統計
  - 10.振込決定からみた統計
- ・さらに、国民健康保険、税務などに関する震災後業務支援として、次のような取り組みが行われている。これらの災害関連業務には、全て被災者支援システムにおける被災者台帳DBが基幹データとして必須のため、他業務用被災者台帳ファイルをデイリーで別途作成して、随時使用できるようにした。

#### ア.国民健康保険システム

- ・被災世帯を管理するため被災対象者ファイルについては、国保加入世帯の世帯員のうち誰か一人でも被災していればその世帯を被災世帯とみなし、世帯員全員を個別ファイルにて管理するものとして必要に応じて被災世帯を判定・抽出して処理することになった。
- ・主な処理は、保険料減免業務及びそれに係わる

各種統計処理、減免該当世帯に対する減免決定通知書の作成及び納付書未発送処理、それに一部負担金免除証明書の発行及び一部負担金などの還付処理などである。

#### イ.医療助成システム

- ・他業務用被災者台帳ファイルのうち、家屋の被害状況が全壊・全焼又は半壊・半焼の者を抜き出し、当システムの資格マスタとマッチングさせ、該当受給者に対して以下の処理を行った。
- ・該当者リストを作成するとともに、老人医療受給対象者（老健）で有資格者のみの宛名シールを作成したのち、「阪神・淡路大震災老人医療受給者対象者認定証」を交付した。

#### ウ.市県民税システム

- ・被災者台帳DBの人的被害コード及び家屋被害コードを市県民税の災害免除コードに翻訳して市県民税調定DBに取り込んだ。
- ・減免の率は災害減免コードと合計所得の区分との組合せで率を決定した。

#### エ.固定資産税システム

- ・家屋において、被災者台帳における全壊・半壊状況を家屋台帳に取り込む作業を行った。基本的な作業として、被災者全壊・半壊全件リストから家屋台帳全件リストに転記し、パンチアップにより、家屋台帳DBを更新し、評価DBは家屋台帳DBよりデータを抜き出し、更新処理を行った。
- ・この間被災者異動分リストにより、最新状態への変更処理も同様に行った。
- ・その他にも、倒壊家屋処理業務や市民共済業務などに見舞金業務などに貢献した。

(出典) 吉田 稔『阪神大震災における西宮市被災者支援システムについて：阪神大震災と情報システム(2)』，  
地方自治コンピュータ，vol.25 no.9，1995.9，p.96-104

## 【事例】平成15年宮城県北部連続地震

### ○矢本町

平成15年宮城県北部の地震では、矢本町が住民基本台帳や固定資産台帳を用いたり災台帳を構築すると共に、GISと連動させて活用している。これは、地震以前からゼンリンの住宅地図と地積図を重ねたデータが作成されており、これに、住民基本台帳のデータ、固定資産税のデータを、地籍をキーにマッチングさせたものである（※矢本町は住居表示は未実施）。こうしたGISと連携したり災台帳は、被害調査結果の整理・確認に不可欠と考えられたことから、災害対策本部の関係課実務担当者が集まり構築することになった。なお、最終的には、高齢者一人暮らし世帯、生活保護世帯データ情報も追加され、利用されている。

住民基本台帳の利用では、次のような点に苦労したとのことである。

- 1) 住民基本台帳の住所は、本人申請であり、地籍と一致していないことがある。
- 2) 住民基本台帳の住所と住んでいるところが違うケース、地籍の分筆・合筆で地番が変更になっても住所登録が変更されないままのケース、場所変更での建替えにおいても従前の住所のままのケースなどがある。
- 3) 住登外については、申し出により追加登録した。

また、固定資産税のデータ利用では、次のような点に苦労している。

- 1) 固定資産税のデータは、建築後に地籍の変更があっても、反映されていないため、ゼンリンの地図データを使って、建物がどの地籍にあるのかをチェックした。
- 2) 1つの地籍に複数の建物がある場合や、人が住んでいるが住居系となっていない建物もある（登記地目と現況の違い）など、うまくマッチングするのは7割程度だった。

### ○鳴瀬町

鳴瀬町では、固定資産台帳の所有者と住民基本台帳の世帯主を突き合わせて、世帯単位のり災データベースを作成している。それぞれの台帳がマッチしないデータについては、手拾いで対応した。

り災台帳の項目は次のとおりである。

固定資産：建物所有者コード、住所、所有者名、建物種類、建築年次、構造、用途

住民基本台帳：世帯主名、住所、世帯員数

被害：被害程度、被害判定

データベースを利用できるのは、関係課4人に限定するという運用で、プライバシー保護に配慮している。

### ○河南町

河南町では、1次調査、2次調査に基づいてり災台帳を作成している。り災台帳は、住民基本台帳をベースに被害を入力し、固定資産税の台帳は使用していない。

総務課が3次調査をして判定が異なった場合、個票（世帯・建物・税・支援情報）を総務・税務・福祉の各課にまわし、各課はそれをコピーして保有する形で、対応している。

## 【事例】平成16年新潟県中越地震

### ○長岡市

長岡市では、まず、被害調査シートをデータベース化し、これを固定資産台帳と突き合わせて、被災台帳を構築した。

ただし、固定資産台帳は、家屋の所有者のデータであり、被害調査の際に、所有者、居住者のデータをきちんと把握してくることが必要だった。しかし、調査員に徹底できなかった面もあり、被災台帳を作成するのに、非常に苦労した。

特に1つの敷地に複数の賃貸住宅があり、その棟毎に被害が異なるような場合、所在地、居住者、被害判定を確認するのに苦労した。

### ○小千谷市

小千谷市では、家屋現況図が災害前からGIS化されており、それに調査データと調査時に撮影したデジタルカメラの写真をリンクさせている。調査原票もデジタルカメラで撮影してすぐに見られるようにしている点が特徴である。

なお、GISデータは、都市計画区域内しか作成していなかったため、周辺部については住宅地図を使用している。GISと被害データ・写真の連動の仕組みは、家屋現況図をGIS化した業者が構築した。

固定資産税台帳は建物所有者別となっているため、被災台帳として活用するには世帯主名への修正が必要となる。その修正には、被害調査時に家屋番号を控え、表札等で世帯主名を把握することで対応した。

被災台帳の情報管理については、税務課の職員のみがみることができるということにしている。

### 3.2.2 り災台帳構築の進め方

り災台帳の構築は、被害調査、被害データの入力・更新、り災証明の発行などの他、後述する各種被災者支援業務に用いられる。したがって、り災台帳の構築にあたっては、各種関連業務でどのように利用されるかという点を検討した構築することが必要である。また、住民基本台帳、固定資産税のデータの精度が災害対応で使用できるよう、事前に精度の高いデータとしておくことが必要である。その他、住民基本台帳に登録していない被災者が多いことにも留意し、いわゆる「住登外」の被災者についての居住実態の確認方法や登録方法を検討する必要がある。

#### (1) 実施方法・手順

- ・住民基本台帳、固定資産税台帳等を基にり災データを管理する仕組みを構築する。
- ・上記の構築にあたっては、データ利用の範囲、管理方法を定める。要綱等の明確な形で定めることが望ましい。
- ・災害時に必要となったり、急増する市町村関連事務処理としては、表2.2.3に示すようなものがある。これらの業務における利用も考慮しつつ、り災データを入力・管理する仕組み構築する。

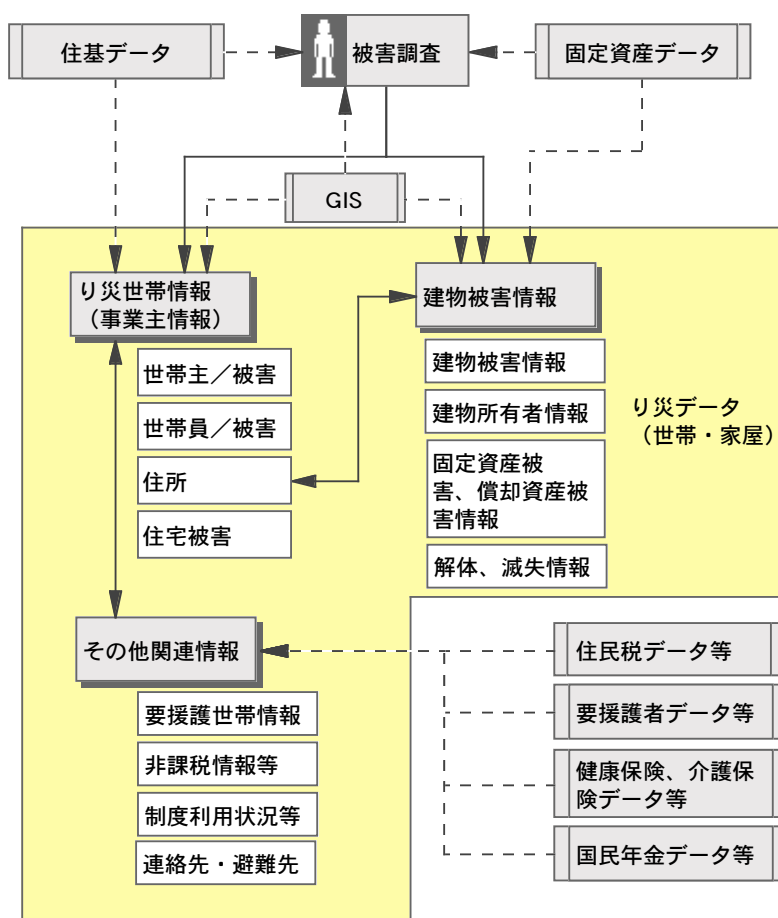


図 3.2.1 り災データ管理の枠組み

## (2) 事前準備

- ・ 被災証明発行や各種支援制度適用を想定して、必要な被害データ、対象者抽出のためのデータ作成方法を検討する。
- ・ また、住民基本台帳や固定資産税台帳などの使用について、個人情報保護の観点と災害時の適切な被災者支援の双方の観点から、適切なデータ利用のあり方を検討する。
- ・ GISのデータ整備を促進するとともに、被害調査や被災台帳作成との連携利用方策を検討する。

## (3) 留意点

- ・ 地番・家屋番号と住居表示の混乱や、住民票記載住所と被災時住所の食い違いなどがあるので、場所のデータ確認に留意する。
- ・ 被災者の中には、居住者でありながら住民登録を行っていない世帯も多いため、いわゆる「住登外処理」が多数発生することを想定する。
- ・ 被害データの他、避難先・疎開先データなどを登録・利用できるようにすることが重要である。例えば、平成12年有珠山噴火では、避難している方々の投票の機会の確保ため、全国でも初めてといわれる町外での不在者投票所の設置が行われ、投票入場券を発送するため、避難所に避難している人、全道・全国に避難している人、避難解除により自宅に戻っている人など日々移動があり、住所の確認に最も苦労したとされる。郵政省と情報の交換について打合せを行ったが、プライバシーの観点から教えることができないという回答により、自宅に戻った人にははがきで送付し、避難所にいる方は手渡しにより配付し、所在が確認できる人には、封筒に入場券と不在者投票の請求書・宣誓書とお知らせ文を同封して送付したが、毎日100通ほど返送され、確認して再発送する事務が続いたという。見舞金の配布や教科書の配布などでも同様の事態が生じている。
- ・ GISの活用を検討する。平成12年有珠山噴火災害では、噴火の状況に応じて避難区域の見直しが度々行われたため、見舞金給付の世帯リスト作成には、その都度見直し作業が必要となった。しかも、区域の見直しが地区単位ではなく地図上での線引きによったため、地図、地積図、住民票と照合しながらの作業となっている。GISが導入されていれば、こうした労力を大きく軽減できたものと考えられる。

表 3.2.2 災害時に発生あるいは急増する市町村関連事務

---

	「り災証明書」の発行
	義援金、見舞金の給付
	災害弔慰金、災害障害見舞金（災害弔慰金法）
	被災者生活再建支援金
	災害援護資金貸付（弔慰金法）
	災害援護資金貸付（生活福祉資金）
介護保険	介護保険料減免 介護保険被保険者証の再交付
国民健康保険	一部負担金免除 一部負担金還付 老人保健一部負担金免除証交付 老人保健一部負担金還付 医療証の再交付（国民健康保険、老人保健、老人医療、 乳幼児医療、身障医療、母子家庭等医療）
国民年金	保険料免除 年金手帳の再発行 老齢福祉年金証書再交付申請書・亡失届の受付 国民年金受給権者死亡・未支給年金請求書の受付 老齢福祉年金受給権者死亡・未支給年金請求書の受付 死亡一時金裁定請求書 障害・遺族基礎年金、老齢福祉年金受給権者の被災状況届の受付 資格得喪・転出入等異動 現況届の用紙紛失
税関係	市県民税の所得証明、課税証明書発行 固定資産税評価証明書、課税証明書、所有証明書発行 住宅用家屋の証明書発行 土地減免 償却資産減免 家屋減免 市県民税減免 その他市町村税の減免 市税の還付
	死亡届の受理、埋葬許可証の発行

---

### 3. 3 り災証明の発行

り災証明は、各種給付金の受給や支援制度申請等により災の証明が必要とされるケースがあり、市町村によって発行されている。被災者生活再建支援法などでも、「り災証明」を必要書類の一つにあげ、その迅速な発行を市町村に求めている。

#### 3.3.1 既往災害での取り組み事例

阪神・淡路大震災以降、り災証明が各種支援に用いられることが広く知られたこともあり、被災市町村は発災後数日で、り災証明の発行を求められるようになっている。

り災証明の発行については、特に法令等で定められたものではなく、例えば阪神・淡路大震災で神戸市は「法令上の規定はないが、地方自治法第2条において防災に関する事務は市町村の事務と規定されており、災害対策（救助）の一環として発行することとしたものである。」としている。したがって、り災証明での証明事項や発行方法については、特段のルールはなく、各市町村が独自に様式や発行方法を定めている。また、明確に定められていない場合には、市民の要望に応じて随時証明を行ったりすることで、手間や混乱が生じるといった事態を招いている。

##### 【事例】阪神・淡路大震災

阪神・淡路大震災では、確定申告、金融機関等貸付、入学試験、社内見舞金等、義援金支給以外の事務に利用されることが多くなり、当初は判定を了解していた人からも再調査の申し出が急増し、各市町村は再調査と、その結果に基づく対応に追われた。

尼崎市では、大震災の翌日の1月18日、混乱のなか、早くも市民からり災証明書の発行を求める声や問い合わせが相次ぎ、早急にその対応を迫られた。災害の全容がつかめないうちに、市民の要望におされる形で、り災証明書の発行が急がれたため、その手続きは従来の小災害と同様とし、①発行は支所ごとで行う②被害の自己申告（現地調査をせず、社会福祉協議会会長や民生児童委員による被害の確認）③被害程度は全半壊の判定をせず記述式とした。全半壊の判定をしなかったことが、後日、大きな混乱につながった。また、り災証明を個人単位で発行したことも、対応を長期化させる要因となった。

伊丹市では、1月19日より発行願出書の受理を開始し、市内全世帯の被害実態調査が終了した3月5日より、被害判定結果を明示した「事実証明」を発行開始した。その間は、届け出に基づく「届出証明」を即日手書きにより発行している。

神戸市長田区では、1月21日より自己申告による願出証明として、「り災届証明」の発行を開始している。その後、外観目視での被害調査をもとに、2月6日からり災証明の発行を開始している。り災証明の発行に際しては、発行当日限りの、1,200枚の整理票を準備して対応していた。なお、他の区では、来庁日を指定した整理票を発行しているが、その方法では被災者が2度来庁することになるため、当日整



理券の発行としたようである。数日後には整理票を2,000枚に増やしている。また、「郵送によるり災証明」発行に関する説明書の配布を始め、2月16日には、郵送によるり災証明の申請がピークとなり、1,800通が寄せられている。ただし、郵送での請求については、申請書に記載された被災場所と「り災建物台帳」とが合わないものが多く、申請者への電話確認が行われている。

#### 【事例】平成12年東海豪雨

東海豪雨で大きな被害の出た名古屋市では、り災証明と被災証明の2種類を発行している。被災証明は大きな被害にあたらないもの、「自動車が水に浸かった」などの被害等を証明するもので、保険の申請に利用されるとともに、市はこの証明をもとに融資も実施している。この災害では、名古屋市北区内の特定郵便局5局のボランティア活動として、北区役所による「被災証明書」の受付事務の代行も行われた。15時までに受け付けられた証明願は、郵便局が区役所支所で手続きの上、翌日受付局で証明書を交付するというものである。

同様に被害の大きかった西枇杷島町では、罹災証明の発行については、町内はほとんど浸水したため、住所がわかればそのまま発行していたとのことである。

#### 【事例】平成12年鳥取県西部地震

鳥取県西部地震では、鳥取県は、主に職員に建築職員のいない郡部の町村を対象に、り災証明の発行の技術支援として民間の建築技術者の派遣を行っている。り災証明発行手続きについて、神戸市のマニュアルを参考に作成し、提供している。

同地震で米子市では、住宅が被害にあった市民から、借入れのために罹災証明が必要である旨の問合せが寄せられたため、震災4日目からり災証明が発行された。当初は、阪神・淡路大震災の時に使用した用紙を基にワープロで作成し、カーボン紙を挟んで発行した。家財については、損害保険会社に被害を証明するための書類の提出が必要となったため、「り災届出書」を作成した。この「り災届出書」は神戸に問い合わせ発行したとのことである。2、3日は50人程度の発行であったが、1週間目からは250人程度に増え、従事職員も15人を超える人数で対応している。市民は、取り敢えず罹災証明を発行してもらわなければと言う思いが強く、「なんで必要か？」と逆に聞かれる状況だったとされる。特に、全・半壊の住宅には災害復興補助金の支給が決定されると、農家の方は住宅以外にも蔵、農業用倉庫、離れ等独立した小さな建物も多く、補助金の対象にならない物件の証明を一件ずつ請求されたり、住宅の証明書を発行された後に、蔵等の付属建物の請求をされ、二度手間になったりで混乱することも多かった。

### 【事例】平成15年宮城県北部連続地震

平成15年宮城県北部連続地震における被災各町のり災証明発行状況は次の通りである。

事例集-3.3.1 平成15年宮城県北部連続地震におけるり災証明発行状況

矢本町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・発災直後からり災証明の発行を求める被災者がいたことから、矢本町では、消防団による1次調査や持参した被害写真をもとに「り災のあった事実」のみを「り災届出証明」として発行している。これは、保険や会社の見舞金請求、融資等の申請に関して利用されていたようである。</li> </ul>
鳴瀬町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・鳴瀬町では、8月中の「り災証明」は、1次調査結果を基に、何らかのり災があったことのみを証明を実施し、その後、2次調査が終了した時点から家屋の被災判定を入れた証明を行っている。</li> <li>・約2ヶ月かけて被害調査を実施し、これが完了して10月上旬から全半壊等の判定結果を入れたり災証明を出している。これは、全ての調査が終わる前に発行すると、自分の所を早く調査して欲しいという要望が殺到することが予想されたためとのことである。</li> </ul>
河南町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・河南町では、当初は家屋被害判定無しのみり災証明を発行し、8月20日から、家屋被害判定付きのみり災証明を発行している。発行は母屋が主体で、附属建物や塀などについては、申し出により発行している。</li> <li>・商工被害については、商工会が調査をしていたので、会長の証明か被害写真に基づいてり災証明を発行している。</li> <li>・申請受付等については、庁舎に会議室が少ないため、プレハブを2棟設置して対応。</li> <li>・各課から持ち回りで4人ぐらいがり災証明発行と相談に対応。</li> </ul>
鹿島台町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・り災証明は、調査済み世帯に対して7月30日から発行を始め、町民生活課窓口で、12月10日まで受け付けている。</li> </ul>

図 3.3.1 は、り災証明の発行件数の推移である。各種相談の状況と同様に、早期にピークを迎え、土日は少ないという傾向が見られる。

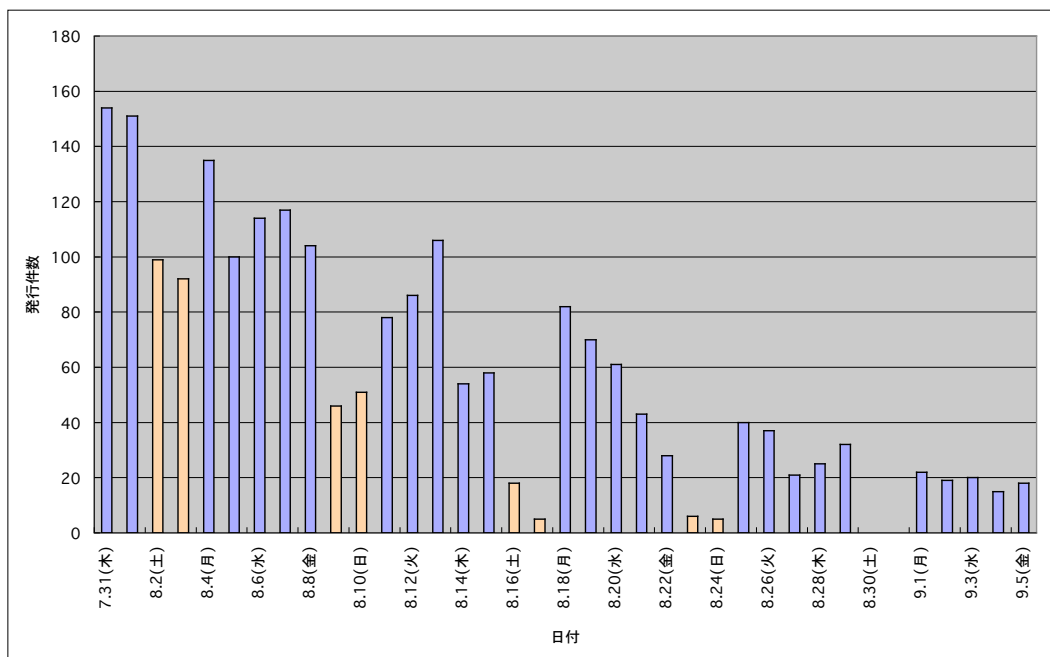


図 3.3.1 矢本町における発行件数の推移

### 【事例】平成16年7月福井豪雨：福井市

福井市では、り災証明の申請に際して基本的には写真、第三者証明（自治会長）等被害を証明できるものの添付を求めている。自治会単位で、連名で「この家は床上〇cm。ここは床下〇cm」と各個人の申請をもとに、自治会長が承認してまとめて市に提出するという手順であり、被災地ではこの方法が確立しているとのことである。なお、被災者生活再建支援法に必要となる被害認定については、上記とは別に調査を行って証明している。

り災証明は、窓口で受け付けて後日郵送する形式としている。受付窓口には人材派遣会社から2名の派遣を受け、対応している。

### 【事例】平成16年10月台風23号：兵庫県豊岡市

10月20日に災害が発生し、10月22日には被災の証明を求める声が出始めた。そのため、調査しないことを明記した、申し立てに基づく証明書を発行している。

その後、金融機関融資などの関係で床上何センチかなどを証明する被災者証明書（一次証明）を発行し、さらに、「床上浸水以上の被害に係る被災証明書（二次証明）」で、全壊・半壊の認定を証明している。

被災者証明書（一次証明）は、一次調査終了後の11月17日から発行を始めている。一次調査では、住宅に限らず全ての家屋を調査しており、全ての物件に関する証明が行われた。これは、床上浸水などを証明する従来からのもので、民間の融資などに関してはこれでも差し支えなかったようである。

その後、2次調査が8割程度終了したため、「床上浸水以上の被害に係る被災証明書（二次証明）」の発行を開始している。

その他に、「台風23号による自動車被害の第三者証明書」が発行されている。これは、自動車が被災したことについて証明するもので、融資などに用いられる。他の町で被災した自動車被害も含めて、引き上げた会社などから証明を受けて発行している。

### 【事例】平成16年新潟県中越地震：小千谷市

小千谷市では、発災から概ね1ヶ月後の4日間、り災証明の集中発行を行っている。神戸市のアドバイスを受けて、時間を、午前・午後に分け、地区を指定して集中発行を実施した。ところが、想定した半数も申請がなかった。その後、市役所エントランスの市民ホールで実施したが、その際には場所が狭く、長蛇の列になって被災者から不評を買ったようである。

り災証明発行に際しては、家屋現況図がGIS化されており、それに調査データとデジカメの写真をリンクさせた。デジカメの写真として、調査原票も画像化してすぐに見られるようにしている。り災証明の発行に際しては、第3次調査の相談窓口を併設しており、ここでは、その場でGISとり災台帳、被災状況等の写真をリンクさせたものを用いて、被災程度の確認をしている。その上で、内部の被害がひどいという場合には、第3次調査を受け付けて調査を実施している。

り災証明の発行は、何回も申請が来たり、不正に使われたケースもあったとのことから、神戸市のアドバイスによって、1世帯1枚の発行とした。ただし、どうしても原本が必要というケースについては、そのコピーについて原本証明を行うという方法とした。

**【事例】平成16年新潟県中越地震：長岡市**

長岡市では、地震災害を受けた事実だけを証明する「被災証明書」と、家屋の被害程度を証明する「り災証明書」を発行している。発行枚数に制限はなく、何枚でも申請が可能である。発行にあたっては、特別な会場は利用せず、2階の資産税課で発行した。

被害調査・認定が終了する前に支援制度の説明会を開催したことが、り災証明発行に大きく影響した。説明会では、被害認定結果は通知することを知らせたが、説明会后、大勢の市民が被害認定の結果を知ろうと証明発行窓口に押し寄せ、長時間待ちの状況となった。窓口に来て、まだ調査ができておらずにり災証明を出せないような場合、早く調査しろという不満の声で、窓口は非常に混乱した。

### 3.3.2 り災証明発行の進め方

#### (1) 実施方法・手順

- ・ り災証明発行の一般的手順は図 2.2.3 のようになると考えられる。
- ・ 災害の規模が大きく、被害調査に長期間を要する場合、必要に応じて被害程度を証明しない「被災届出証明（仮称）」や、被害のあった事実だけを証明する「被災証明（仮称）」などを発行して、被災者の便宜を図る。
- ・ 住家を中心に被害調査を実施し、調査が概ね終了した時点で、「り災証明」を発行する。
- ・ なお、住家以外の被害等については、固定資産税等の減免方法などを考慮した上で、必要に応じて調査を行う。

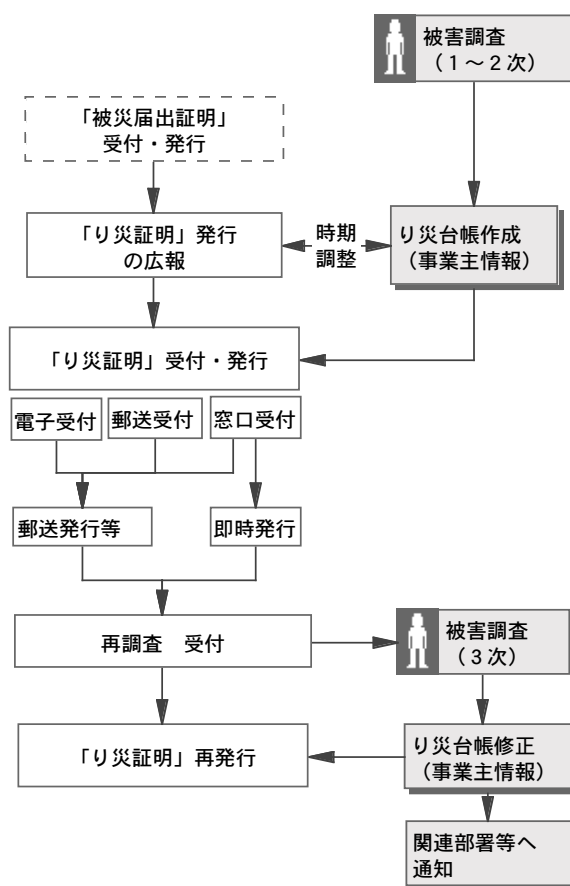


図 3.3.2 り災証明発行の一般的手順

#### (2) 事前準備

- ・ 「被災届出証明」「り災証明」の証明事項について検討する。
- ・ 受付・発行の具体的方法や発行枚数を制限するかどうかなどを検討する。

#### (3) 留意点

- ・ 発行及び、再調査受付については、適宜、期間を定めて終了する。

## 3. 4 り災情報の各種利用

### 3.4.1 既往災害での取り組み事例

構築されたり災台帳の各種被災者支援業務への利用についても、被災市町村の取り組みは様々である。り災データを庁内関連部署で共有利用する例や、公共機関に提供している例がある。一方、利用にあたっては、り災データの管理が課題となっている。

以下に、既往災害での代表的な取り組み状況を示す。なお、各業務においてり災情報を利用した事例については、「2.4節 申請・受付業務」を参照。

#### 【事例】阪神・淡路大震災：西宮市

り災台帳を各種業務有効に活用した例としては、阪神・淡路大震災における西宮市の取り組みがあげられる。西宮市では、被災者証明書の発行、各種義援金の支払、貸付金受付記録をシステム化するとともに、それらのデータを一元管理してオンラインで表示させることにより、被災世帯への事業展開の把握を可能にしている。西宮市の構築したシステムによる主な出力帳票として、次のようなものがある。

表 3.4.1 西宮市の構築したシステムによる主な出力帳票

ア.被災者台帳 1.被災者台帳リスト 2.世帯の住宅 3.人的被害状況集計表 4.被災による死亡者リスト (慰霊祭受付名簿) 5.家族被害状況入力確認表	2.要援護家庭該当者受付簿 3.要援護家庭振込明細リスト 4.要援護家庭振込統計リスト 5.要援護家庭資格数及び支給統計表 6.重傷者振込明細リスト 7.重傷者振込統計リスト 8.重傷者資格数及び支給統計表
イ.被災者証明発行 1.被災者証明書 2.被災者証明書発行統計リスト	オ.災害援護金貸付 1.貸付金受付簿 2.貸付人保証人重複チェックリスト 3.保証人ダブリチェックリスト 4.災害援護金貸付決定通知書及び借用書 5.災害援護金貸付拒否通知書 6.災害援護金貸付金内訳調書 7.申込受付からみた統計 8.貸付決定からみた統計 9.拒否決定からみた統計 10.振込決定からみた統計
ウ.義援金 (第1次) 1.受付簿兼領収書 2.給付統計リスト 3.未納付者宛通知文 4.資格及び給付統計表 (第2次) 1.要援護家庭該当者通知文	

さらに、国民健康保険、税務などに関する震災後業務支援として、次のような取り組みが行われている。これらの災害関連業務には、全て被災者支援システムにおける被災者台帳DBが基幹データとして必須のため、それぞれの業務用被災者台帳ファイルを日々作成している。

#### ア.国民健康保険システム

- ・主な処理は、保険料減免業務及びそれに係わる各種統計処理、減免該当世帯に対する減免決定通知書の作成及び納付書未発送処理、一部負担金免除証明書の発行及び一部負担金などの還付処理などである。

#### イ.医療助成システム

- ・該当者リストを作成するとともに、老人医療受給対象者（老健）で有資格者のみの宛名シールを作成したのち、「阪神・淡路大震災老人医療受給者対象者認定証」を交付した。

#### ウ.市県民税システム

- ・被災者台帳DBの人的被害コード及び家屋被害コードを市県民税の災害免除コードに翻訳して市県民税調定DBに取り込んだ。減免の率は災害減免コードと合計所得の区分との組合せで率を決定した。

#### エ.固定資産税システム

- ・家屋において、被災者台帳における全壊・半壊状況を家屋台帳に取り込む作業を行った。基本的な作業として、被災者全壊・半壊全件リストから家屋台帳全件リストに転記し、パンチアップにより、家屋台帳DBを更新し、評価DBは家屋台帳DBよりデータを抜き出し、更新処理を行った。

こうしたデータは、倒壊家屋処理業務や市民共済業務などの見舞金業務などにも活用されている。ただし、これらのシステムによる業務は必ずしも順調に推移したわけではない。2月13日に被災者証明遺書の発行を開始し、並行して、出先会場での義援金支払、被害状況の変更、住登外者処理、被災者証明書の郵送受付分の入力などが重なり、事務処理が追いつかず混乱する毎日が続いた。そこで3月上旬に混乱した状況を整理するため、1週間全窓口を締め、全業務の事務処理を申請書から会場確保に至るまで、問題点を洗い出し、全て見直しを図った。その結果、再開後の上記業務の受付会場では大きな混乱もなく、順調に進んだようである。

#### 【事例】平成15年宮城県北部連続地震：矢本町

矢本町では、り災データ利用について、各課の端末からり災台帳にアクセスできるような仕組みを構築している。その結果、町の支援制度については、り災証明は不要とできた。しかし、国・県の制度利用ではり災証明が必要とされたため、その場合には、各課でり災証明を出力し、公印のみを総務課で押印するような扱いとしている。また、り災程度の変更があった場合には、り災台帳を変更するとともに、各課にメールで通知し、変更に対処するようにしている。

なお、公共料金の減免のためにNHK、電力、NTTから、被災世帯の住所、名前の情報に関する要望があり、データを提供している。

なお、り災データについては、利用者管理が課題となっており、今後の災害では、危機管理部門的な部署を作ってデータの管理・利用を行うことが必要と考えられる、との意見が聞かれた。

## 3.4.2 り災情報の各種利用の進め方

### (1) 実施方法・手順

- ・ 支援実施主体が的確に対象者を把握して個別に通知することで、被災者・支援実施主体双方にとって効率的な支援が実施できる。
- ・ 可能な場合には、職権等により申請等の手続を不要としたり、郵送やインターネットによる申込などで手間を軽減する方策も実施する。

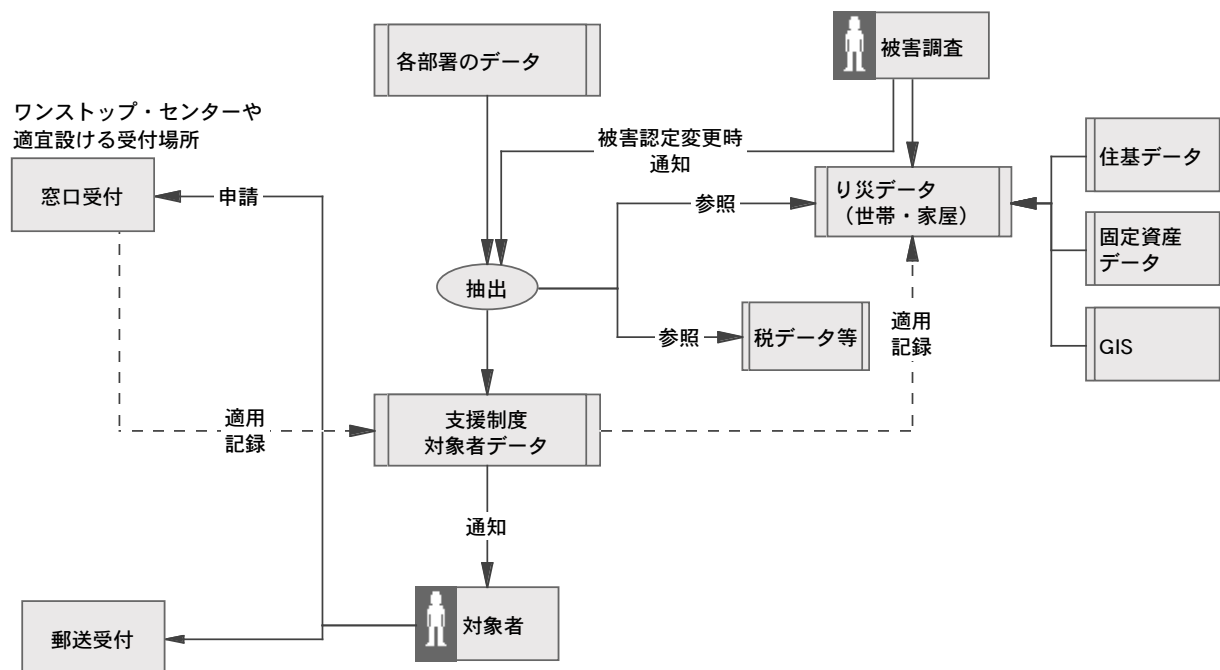


図 3.4.1 被災者データ活用のイメージ

### (2) 事前準備

- ・ 災害時の各種支援制度について、多数世帯が被災した場合の手続等を検討する。
- ・ 各制度に関する各被災世帯等への制度適用の条件を明確にし、適用に必要な情報の入手方法について、各部署の保有する情報の活用なども含めて整理する。
- ・ 同じ時期に申請が行われると想定される支援制度や、同一世帯が同時に受ける可能性の高い支援制度については、1回の申請で複数の申請を同時に受け付けられるようにするなどの工夫を行う。
- ・ 公共料金の減免等に関して、事業者へのデータ提供の取り扱いを検討・協議する。必要に応じて協定などを締結し、地域防災計画に定める。

### (3) 留意点

#### ○被災データ管理・利用

- ・ 個人情報の保護の観点からの、収集したデータの利用・管理に関するルールづくりを行う。



- ・ 条例などによって、データ利用範囲を定めることや、災害時のデータ管理の責任部署を地域防災計画に定めるなどの対応を行うことが望ましい。

## 第四章 今後の課題

本調査では、被災者支援に関する各種の取り組み方策を検討してきた。ここでは、それらの現状を踏まえ、被災者支援に関する今後の課題を整理する。

### (1) 事前作成・マニュアル作成の促進

被災者支援に関する広報・問い合わせ対応・相談・申請受付および被災者支援関連業務の実施に関する計画の事前作成やマニュアル作成を促進する必要がある。

本調査の一環として、「災害時・被災者支援業務の手引き（案）」を作成しており、各地方公共団体の地域防災計画やマニュアルづくりに生かされるよう、これを周知することが必要である。

### (2) 応急危険度判定と被害認定との連携

#### ① 応急危険度判定における広報・相談の充実

特に地震災害では、余震などの不安もあることから、応急危険度判定士には、住民等から様々な質問が寄せられる。実際に現場に出動した判定士からも住民の不安の声を聞き、相談やニーズを受けとめることが重要な役割だったとの声が聞かれる。

応急危険度判定において、被災者からの相談・問い合わせ事項を判定士と地方公共団体が共有できるような取り組みを進め、広報・相談、施策の検討に活用することや、判定士に対して各種問い合わせ先の一覧を配布し、住民の質問に回答する際の参考とするなどの取り組みが重要と考えられる。

また、応急危険度判定の結果に関する相談・問い合わせに応じられるような対応方策を検討する必要がある。ちなみに、平成16年新潟県中越地震では、応急危険度判定にあたった判定士の多くが、引き続き新潟県と国土交通省とによる「住宅相談キャラバン」の活動に従事している。こうした取り組みを、より応急危険度判定と連動させることで、住宅に関する被災者ニーズにきめ細かく対応することが可能と考えられる。

#### ② 応急危険度判定と被害調査の効果的連携

応急危険度判定や被害調査を単に被害の把握にとどめず、相談や情報提供、ニーズの把握につなげることが重要と考えられる。そのためには、次のような取組みが有効と考えられる。

- 1) 応急危険度判定は、地震災害において発災後早期にボランティア活動として実施される。この調査結果を有効に活用しつつ、応急危険度判定士の参画を得るなどして、迅速な被害調査を実施できるよう検討する。
- 2) 被災者のニーズの高い建物安全性の判断や補修等に関する情報提供について、応急危険度判定実施時における情報提供内容・方法、行政の被害調査における情報提供内容・方法を検討す

る。

- 3) 相談対応に際して、応急危険度判定や被害認定の調査結果をアドバイスや費用概算に活用していく方法を検討する。
- 4) 応急危険度判定と被害調査結果をデータベース化し、行政の保有する各種情報と連携させた制度対象者個人への情報提供、各種申請手続きの簡素化・業務効率化などの取組みに連携させる。
- 5) 上記データベースを基に被害調査結果に基づくアンケート調査や聞き取り調査などを体系的・継続的に実施して、必要な施策の検討に活かす方法を検討する。

応急危険度判定は、阪神・淡路大震災を契機として本格的に実施されるようになり、成果を上げてきたが、今後、現在実施されている仕組みを上記のような観点も踏まえて、より被災者ニーズに対応したものとして展開していくことが課題と考えられる。

被災証明の迅速な発行は、近年の大規模な災害において、各市町村が特に対応に苦慮しており、広域的な取り組みや関係機関の連携が重要な課題である。被災証明の迅速な発行とそれに基づく対策の検討・実施は、被災者支援の迅速かつ的確な実施につながるものであり、今後取り組むべき重要な課題と考えられる。

### ③各種被害調査の連携

様々な被災者支援の措置が被害調査結果に基づいて実施されるため、迅速かつ公平で正確な被害調査・認定は、地方公共団体の大きな課題となる。しかし、被災市町村では、救助業務等に追われることもあって、被害調査の実施に必要な技術者等を十分に確保することが難しいのが実態である。

被害調査については、まず、被害状況報告のために被害認定基準に基づく調査が行われる。この調査については、平成13年に新たに示された被害認定基準運用指針では、住家の主要な構成要素の経済的被害について損害割合を算定する方法で、全壊（全焼）・半壊（半焼）の判定基準が示された。この基準による調査結果は、災害救助法の適用をはじめとする各種法制度適用の基準となるものである。しかし、昭和43年に統一され、平成13年に改訂されたこの基準は、その後、市町村の発行する被災証明発行のための基準としても利用され、被災者に対する支援実施の重要な基準となっている。

ところが、平成12年の「災害被害者に対する地方税の減免措置等について」（自治事務次官通知）では、地方税の減免等について、次のような例を示している。

- ・個人の市町村民税については、住宅・家財の損害額の程度が3/10以上、5/10以上で軽減又は免除の割合が異なる。
- ・固定資産税では、家屋の場合には損害額が2/10以上、4/10以上、6/10以上、復旧不能という区分によって軽減又は免除の割合が異なる。

多くの市町村は、ほぼこれに準じて条例を制定しており、減免措置を行うためには、被害認定基準に基づく調査の他に上記の減免のための調査が必要となる。例えば、阪神・淡路大震災の際に宝塚市では、固定資産税及び都市計画税の減免を行うため、平成7年3～5月までの3カ月にわたり家屋及び家財の全戸被

害調査を実施している。

政府系中小企業金融機関が行う災害特別貸付についても市町村長の発行する被害証明書または特別被害証明書が必要とされ、事業者についても個別に被害を把握する必要がある。その他、所得税の雑損控除や災害減免を申請するに際しては、被災者が住宅や家財の損害額を把握することが必要となる。さらに、保険や共済に関する損害調査、家屋の固定資産評価替えのための調査なども実施される。

このように、被災地では、各種機関がそれぞれに被害調査を実施しており、重複する内容も多いという実態がある。大規模な災害においては、次のような取り組みを進め、民間も含む関係機関が連携して効率良く進めることが有効と考えられる。

- ・ 税務・建築技術系職員による被害調査の実施方策を検討する。
- ・ 税務・建築技術者などの広域的支援体制を整備する。また、応急危険度判定の要員が引き続き被害認定業務を支援できるよう、業務の委託等について検討する。
- ・ 被害認定基準運用指針で算出する経済的損害割合を、税の減免や固定資産評価、保険・共済に関する住家損害の参考データとして利用できるように検討する。
- ・ 損害保険や共済の調査員に対する業務の委託等について検討する。

#### ④被災宅地応急危険度判定と各種調査の連携

平成16年新潟県中越地震では、がけ・擁壁被害を含む宅地被害等が多数発生したことから、阪神・淡路大震災以来の規模で被災宅地危険度判定が実施された。こうした宅地被害が発生した場合、余震やその後の降雨等による崩壊・被害拡大のおそれがある場合も多く、「居住できるか否か」を基準とする被害認定にも影響する。

ところが、被災宅地の危険度判定は、建物の応急危険度判定とは別の土木系専門家により実施されることもあり、建物の応急危険度判定、被災宅地応急危険度判定、被害認定のための調査という3種類の調査が何の連携・調整もなく実施され、被災市民だけでなく、行政職員からもその趣旨を知らないまま実施されていたという声もきかれた。



図 4.1 被災宅地応急危険度判定

これらの調査については、今後、一定の連携を図って実施することが必要と考えられる。

## (2) 被害認定のための技術者養成

兵庫県では、平成17年度から県及び県下市町村職員を対象に被害認定のための技術者を養成することを計画している。具体的には、自然災害被災時の家屋の被害認定を迅速かつ公平に認定する「家屋被害認定士（仮称）」を育成するための人材育成プログラムを整備して、認定士としての研修を行うのものである。災害時には、県が被害認定計画を作成し、登録した認定士を派遣することとしている。

被害認定の結果がその後の各種支援に大きく影響することから、こうした取り組みが全国的に進められることで、迅速かつ公平な認定が可能となると期待される。

## (3) 業務の標準化

これまで見たように、被災者支援制度は多岐にわたり、被災者自らが受けられる支援の情報を把握することは、極めて困難な状況にある。被災市町村が個々に異なる制度を実施したり、受付・申請方法が異なったりするなど、各種の相談に対応する専門家にとっても的確な状況提供が難しいというのが実態である。

したがって、被災市町村における支援の枠組み、実施方法については、一定の標準化が望まれる。このことにより、広報・説明の負荷の大きな軽減が期待できる。また、近年、被災地に対する他地方公共団体からの応援態勢が充実しており、これを有効に活用するためにも標準化を進めることが有効である。

米国 FEMA では、被災者支援のワンストップサービスを提供する災害救援センターで、受付の際に「災害援助登録シート」に所定の事項を記入することで、当該被災者が受けられる制度が判定できるようなチェックシートを準備し、その場での申請もできるようにしている。また、被災者の登録制度（無料電話での登録制度）が導入され、FEMA のコンピューター・システムは、通常 10 日間の適用内に、住宅援助を要求する事例の約 90% の適格性の自動決定を可能としている。

こうした取り組みも、支援制度が標準化されれば、可能となると考えられる。

《災害援助登録シート (FEMA の例) -1/3》

登録番号	災害援助登録申請		O.M.B No 3067-0009 有効期限2003年2月28日	DR#	作成日				
1. 申込者氏名 Mr. Mrs.		1(a) 言語			2. 受付者SS# SS#				
3. 被害を受けた住所 番地		町名	都道府県	郵便番号	国				
4. 損害を受けた日付	5. 電話番号 (災害時) 第2の電話番号 (災害時)		6. 現在の電話番号 その他の連絡先 メモ		7. 被害原因 地震 火事 洪水 あられ (雹) 雨/暴風雨 雪/吹雪 (S/B) 風 その他				
7(a) 洪水の場合、水位/場所/期間									
8. 現住所: 被害家屋 ホテル/モーテル 家族/友人と同居 集団避難所 その他									
9. 郵送先									
10. 国外の住所									
11. 農場又は牧場の被害はありましたか		はい	いいえ	17. 緊急に必要なものはありますか		はい	いいえ		
12. 仕事の損失時間はありましたか		はい	いいえ	18. 家屋の被害はありますか		はい	いいえ		
13. 車への被害はありましたか		はい	いいえ	19. 財産への被害はありますか		はい	いいえ		
14. 業務への影響はありましたか		はい	いいえ	20. 交通への被害や制限はありましたか		はい	いいえ		
15. 業務名				21. 家族内で既に申請している人がいますか		はい	いいえ		
16. 保険で補償されない出費がありましたか 医療 歯科 葬儀 引越/倉庫代 その他		はい	いいえ	22. 抵当物、賃貸料金の援助の立ち退き又は差し押さえがありますか		はい	いいえ		
23. 車の製造年	製造メーカー	車の種類・型	車への被害	運転可能ですか	損害賠償保険	責任保険	車検	プレート番号	認可地
			はい・いいえ	はい・いいえ	はい・いいえ	はい・いいえ	はい・いいえ		
			はい・いいえ	はい・いいえ	はい・いいえ	はい・いいえ	はい・いいえ		
24. 不動産 基礎/石・レンガ 屋根		門/外壁 暖房設備 窓/扉	電気系統 水道 その他	床/壁/天井 道/橋	25. 私有物 雑貨 Misc. Pers Prop	家電 生活必需品	服 家具 その他	Med. Pers Prop	
26. 家の種類 家屋 1世帯/2世帯 アパート/マンション/タウンハウス/Multi 移動式家屋 キャンピングカー その他			27. この家に住んだ最初の居住者である はい いいえ			28. あなたの家は 持ち家 借家			
29. あなたの家は災害によって被害を受けましたか		はい・いいえ	安全に居住できるような家の修理にお金を使い		はい・いいえ	現在使用出来ない電気、ガス、水道などの			
その災害によって現在あなたの家に居住する		はい・いいえ	安全に居住できるような家の修理が必要ですか		はい・いいえ	あなたの家に差し迫った危険がありますか			
30. 保険 保険の種類		保険会社			保険証券番号				
31. 居住者 氏名		MI	申込者との関係	社会保険番号	生年月日	年齢	性別	被扶養者ですか	
							男・女	はい・いいえ	
							男・女	はい・いいえ	
							男・女	はい・いいえ	
							男・女	はい・いいえ	
							男・女	はい・いいえ	
							男・女	はい・いいえ	
32. 自営業ですか はい・いいえ 主な所得獲得者 扶養家族の合計人数 (申込者を含む) 災害前の家族の総収入 W BI SM M Q Y				33. 振替口座の有無 はい・いいえ 口座の種類 当座 普通 振込番号 (8桁) 暗証番号 (1桁) 口座番号					
34. 申込 35. 被保険 36. 申込なし		37. SBA住宅申込 39. SBA申込拒否 38. SBA企業申込 40. SBA拒否		41. IFG 43. M.D.Fその他申込 45. IFG-INS Auto 42. IFG自動車申込 44. IFG-INS Home/PP					
46. コメント								46.(#)FEMA Rep	

《災害援助登録シート（FEMA の例）-2/3》

災害援助登録シート マトリクスA（住宅被害登録）

被害を受けた家屋は中古住宅である、27へ	なお被害を受けた家屋は空き家である、27へ	36をマークして下さい
災害住宅供給に必要な6つの質問すべて答えがいいえの場合、29へ		36をマークして下さい

<b>被害の原因に下記が含まれる場合は7へ</b>	<b>なお家の種類が下記の場合は26へ</b>	<b>なお保険の対象に下記が含まれる場合は30へ</b>	
洪水	移動式家屋	移動式家屋	35をマークして下さい

<b>被害の原因に下記が含まれる場合は7へ</b>	<b>なお保険の対象に下記が含まれる場合は30へ</b>	
洪水	浸水建造物	35をマークして下さい
下水の氾濫	下水氾濫被害を受けた家主	35をマークして下さい
風又は雨/暴風雨又は雹	家主	35をマークして下さい
	移動式家屋	
	下水氾濫被害を受けた家主	
	地震被害を受けた家主	
	賃借人/家主のみ	
	地震被害を受けた賃借人/家主のみ	
	マンション/アパート所有者	
地震被害を受けたマンション/アパート所有者		
マンション/アパート建物と財産		
地震被害を受けたマンション/アパート建物と財産		

<b>被害の原因に下記が含まれる場合は7へ</b>	<b>なお保険の対象に下記が含まれない場合は30へ</b>	
洪水	浸水建造物	34をマークして下さい
下水の氾濫	下水氾濫被害を受けた家主	34をマークして下さい
風又は雨/暴風雨又は雹	家主	34をマークして下さい
	移動式家屋	
	下水氾濫被害を受けた家主	
	地震被害を受けた家主	
	賃借人/家主のみ	
	地震被害を受けた賃借人/家主のみ	
	マンション/アパート所有者	
地震被害を受けたマンション/アパート所有者		
マンション/アパート建物と財産		
地震被害を受けたマンション/アパート建物と財産		

<b>被害の原因に下記が含まれる場合は7へ</b>	<b>なお下記の場合は</b>	
その他（単独で被害原因となっているもの）	その他の種類の災害による申請	34をマークして下さい
	その他の種類の災害ではない申請	36をマークして下さい

《災害援助登録シート（FEMA の例）-3/3》

災害援助登録シート マトリクスB（IFG登録）

災害特定収入表により算定される小規模商業管理を参照し、総収入が最低額以下の申請者のみ下記の表を記入、申請して下さい。

財産に下記が含まれる場合は25へ	なお下記の場合は32へ	
生活必需品	自営業者	41をマークして下さい
医療用品		41をマークして下さい

被害の原因に下記が含まれる場合は7へ	保険の対象に下記が含まれていない場合は30へ	
洪水	移動式家屋又は浸水建造物又は家具	41をマークして下さい
地震	地震被害の家主	41をマークして下さい
	地震被害を受けた賃借人/家主のみ	
	地震被害を受けたマンション/アパート家主	
	地震被害を受けたマンション/アパート建物と財産被災建造物又は家具	
下水氾濫	下水氾濫被害を受けた家主	41をマークして下さい
火事又は風又は雨/暴風雨又は雹	家主	41をマークして下さい
	地震被害の家主	
	下水氾濫被害を受けた家主	
	マンション/アパート家主	
	地震被害を受けたマンション/アパート家主	
	マンション/アパート建物と財産	
	地震被害を受けたマンション/アパート建物と財産	
	移動式家屋	
	賃借人/家主の家財道具のみ	
地震被害を受けた賃借人/家主の家財道具のみ		
	火事のみ	

被害原因が下記の場合は7へ	
その他	41をマークして下さい

被害原因に下記が含まれる場合は7へ	保険の対象に下記が含まれている場合は30へ	
洪水	移動式家屋又は浸水建造物又は家具	44をマークして下さい
地震	地震被害の家主	44をマークして下さい
	地震被害を受けた賃借人/家主のみ	
	地震被害を受けたマンション/アパート家主	
	地震被害を受けたマンション/アパート建物と財産被災建造物又は家具	
下水氾濫	下水氾濫被害を受けた家主	44をマークして下さい
火事又は風又は雨/暴風雨又は雹	家主	44をマークして下さい
	地震被害の家主	
	下水氾濫被害を受けた家主	
	マンション/アパート家主	
	地震被害を受けたマンション/アパート家主	
	マンション/アパート建物と財産	
	地震被害を受けたマンション/アパート建物と財産	
	移動式家屋	
	賃借人/家主の家財道具のみ	
地震被害を受けた賃借人/家主の家財道具のみ		
	火事のみ	

被害を受けた財産が下記の場合は13へ	保険の種類が下記の場合は23へ	
車	包括車両保険ではない	42をマークして下さい
	包括車両保険	45をマークして下さい

下記は申請者の総収入に関係なく申請して下さい。

被害の種類が下記の場合は16へ	
医療、歯科、又は葬儀	43をマークして下さい





## 參考資料



# 資料1：被災者支援制度概要

被災者支援に関する各種制度について、以下の項目を整理した。

【種類】 【制度区分】 【支援内容】 【地域指定】 【利用期限】 【併用制限】 【根拠法令等】 【担当窓口】  
【手続等】 【対象者概要】

## ■被災者への給付金・生計維持資金支援制度

災害弔慰金  
災害障害見舞金  
災害援護資金（災害弔慰金法）  
葬祭費の援助（災害救助法）  
被災者生活再建支援金  
生活福祉資金（災害援護資金）  
生活福祉資金（福祉資金）  
生活福祉資金（療養・介護資金）  
生活福祉資金（更正資金）  
生活福祉資金（障害者更正資金）  
母子福祉資金・寡婦福祉資金（事業開始・継続資金）  
恩給・共済年金担保貸付、厚生年金等担保貸付、労災年金担保貸付  
寡婦年金・遺族一時金  
遺族基礎年金  
遺族厚生年金  
遺族共済年金

## ■就学支援制度

教科書の無償給与  
生活福祉資金（修学資金）  
小・中学生の就学援助措置  
奨学金制度の緊急採用  
奨学金の貸与

## ■住居支援制度

住宅の応急修理（災害救助法）  
応急仮設住宅への入居  
民間住宅の借上げ提供等  
公団・公営住宅の一時使用  
災害公営住宅への入居  
個人建設住宅の特別貸付（住宅金融公庫）  
災害復興住宅資金（住宅金融公庫）  
生活福祉資金（住宅資金）  
母子福祉資金・寡婦福祉資金（住宅資金）  
産業労働住宅建設資金  
宅地防災工事資金（住宅金融公庫）  
地すべり等関連住宅資金  
返済中の返済方法の変更（住宅金融公庫融資）

## ■雇用・中小企業支援制度

雇用調整助成金  
職場適応訓練費の支給  
雇用保険の求職者給付の特例  
緊急地域雇用創出特別交付金  
災害復旧資金貸付（国民生活金融公庫）  
災害復旧資金貸付（中小企業金融公庫）

災害復旧資金貸付（商工組合中央金庫）  
経営安定関連保証  
災害復旧高度化融資（中小企業総合事業団）  
小規模企業設備資金

## ■農林水産業支援制度

天災融資制度（被害農業者）  
天災融資制度（被害林業者）  
天災融資制度（被害漁業者）  
農業経営維持安定資金  
農林漁業施設資金  
農業基盤整備資金  
果樹植栽資金  
林業経営安定資金  
林業基盤整備資金  
沿岸漁業経営安定資金  
漁業基盤整備資金・漁船資金

## ■税の減免・猶予制度

所得税の雑損控除等  
国税の減免（所得税）（災害減免法）  
国税の減免（相続税、贈与税）  
国税の申告・納付期限等の延長  
地方税の徴収猶予等（固定資産税・都市計画税）  
地方税の徴収猶予等（都道府県・市町村民税（個人））  
地方税の徴収猶予等（不動産取得税：都道府県税）  
地方税の徴収猶予等（自動車税・自動車取得税）  
国民年金保険料の免除  
国民健康保険料の減免  
医療費の一部負担金の減額・免除  
介護保険料の減免  
健康保険料の納期延期  
労働保険料の申告・納付期限の延長

## ■公共料金等の支援制度

電気料金等の減免  
ガス料金等の減免  
上下水道工事料金・利用料金の減免  
電話等の使用料減免  
郵便はがき等の無償交付  
放送受信料の免除  
郵便貯金、簡易保険等の非常取扱い

## ■その他制度

借地人救済措置（罹災都市借地借家臨時処理法）  
借家人救済措置（罹災都市借地借家臨時処理法）  
許認可等の有効期限延長（特定非常災害）  
許認可等の有効期限延長（一般災害）

---

**■制度名 災害弔慰金**

---

- 【種類】** 給付
- 【制度区分】** 国・都道府県・市町村
- 【支援内容】** ・生計維持者が死亡した場合：500万円支給  
・生計維持者以外が死亡した場合：250万円支給
- 【地域指定】** ・1市町村において住家が5世帯以上滅失した場合  
・都道府県内において災害救助法が適用された市町村が1以上ある場合  
・都道府県内において住居が5世帯以上滅失した市町村が3以上ある場合の災害  
・災害救助法が適用された市町村をその区域内に含む都道府県が2以上ある場合の災害
- 【利用期限】** 死亡した者の故意又は重大な過失による場合、死亡した者が業務に従事していたことにより支給される給付金等を受給した場合には支給されない。
- 【併用制限】** 死亡者が災害障害見舞金の支給を受けている場合は、当該災害障害見舞金支給額を控除した金額とする。
- 【根拠法令等】** 災害弔慰金の支給等に関する法律
- 【担当窓口】** 市町村
- 【手続等】** 市町村が住民票等から対象者をリストアップし、郵送による支給手続を行っているところ、遺族からの申請に基づき支給事務を行っているところ等市町村によって申請方法等は異なる。
- 【対象者概要】** 自然災害により死亡した者（当該市町村に住居登録、外国人登録がある者）の遺族（範囲・支給順位等は①配偶者、②子、③父母、④孫、⑤祖父母）に支給する。

---

**■制度名 災害障害見舞金**

---

- 【種類】** 給付
- 【制度区分】** 国・都道府県
- 【支援内容】** 災害のために重度の障害を受けた者に以下を支給  
・生計維持者：250万円支給  
・生計維持者以外の者：125万円支給
- 【地域指定】** ・1市町村において住家が5世帯以上滅失した場合  
・都道府県内において災害救助法が適用された市町村が1以上ある場合  
・都道府県内において住居が5世帯以上滅失した市町村が3以上ある場合の災害  
・災害救助法が適用された市町村をその区域内に含む都道府県が2以上ある場合の災害
- 【根拠法令等】** 災害弔慰金の支給等に関する法律
- 【担当窓口】** 市町村
- 【対象者概要】** ・災害により、両目の失明や両足をひざ関節以上で失うなど、以下のような重い障害を負った人  
①両目を失明した場合  
②咀嚼及び言語機能を廃した場合  
③神経系統の機能または精神に著しい障害を残し、常に介護を要する場合  
④胸腹部臓器の機能に著しい障害を残し、常に介護を要する場合  
⑤両上肢をひざ関節以上で失った場合  
⑥両上肢の用を全廃した場合  
⑦両下肢をひざ関節以上で失った場合  
⑧両下肢の用を全廃した場合  
⑨精神または身体の障害が重複する場合に、その重複する障害の程度が上記の各障害と同程度以上と認められる場合

---

**■制度名 災害援護資金（災害弔慰金法）**

---

- 【種類】** 融資
- 【制度区分】** 国
- 【支援内容】** 被害の程度により150～350万円  
・償還期間：10年（据置期間3年を含む）  
・利子：年3%（据置期間は無利子）  
用途が限定されていないため、貸付け理由及び貸付け金の用途に関する計画を示せば、生活資金、住宅補修資金等何にでも利用できる。
- 【地域指定】** 都道府県内において災害救助法が適用された市町村が1以上ある場合
- 【利用期限】** 貸付けについては、厚生労働省の「災害弔慰金の支給等に関する条例施行準則」に基づき各市町村が制定している条例施行規則において、「申込者は、被災の属する月の翌月1日から起算して3月を経過する日までに提出する」と定められている。
- 【併用制限】** 軽微な被害を受けた者には、生活福祉資金貸付がある。
- 【根拠法令等】** 災害弔慰金の支給等に関する法律  
・市町村災害弔慰金の支給等に関する条例
- 【担当窓口】** 区市町村
- 【対象者概要】** 以下の被害を受けた世帯（同居し、かつ、生計を一つにしている）の世帯主  
・世帯主の1ヶ月以上の負傷  
・家財の1/3以上の損害  
・住居の半壊  
・住居の全壊  
・住居の全体が滅失もしくは流出

---

**■制度名 葬祭費の援助（災害救助法）**

---

- 【種類】** 現物支給
- 【制度区分】** 国
- 【支援内容】** 災害の際死亡した者について、その遺族の中で遺体の埋葬（通常は火葬）を行なうことが困難な場合、又は死亡した者の遺族がいない場合、応急措置として救助実施機関（各自治体）が遺族に代わって埋葬を行なう。
- 【地域指定】** 災害救助法
- 【担当窓口】** 市町村
- 【対象者概要】** 遺体の埋葬（通常は火葬）を行なうことが困難な遺族、又は死亡した者の遺族がいない場合

---

**■制度名 被災者生活再建支援金**

---

- 【種類】** 給付
- 【制度区分】** 国・都道府県（被災者生活再建支援基金）
- 【地域指定】** ①災害救助法施行令1条1項1号又は2号の被害が発生した市区町村における自然災害  
②10以上の世帯の住宅が全壊した市区町村における自然災害  
③100以上の世帯の住宅が全壊した都道府県における自然災害
- 【根拠法令等】** 被災者生活再建支援法
- 【担当窓口】** 市町村
- 【対象者概要】** 住宅の被害認定を受けた世帯で、以下の条件

- ①収入 500 万円以下の世帯（年齢問わず）
- ②収入 500～700 万円以下の世帯、世帯主 45 歳以上、または要援護世帯
- ③収入 700～800 万円以下の世帯、世帯主が 60 歳以上、または要援護世帯  
（要援護世帯：生活保護、重度身体障害者、母子世帯、生活保護世帯）

---

**■制度名**      **生活福祉資金（災害援護資金）**

---

- 【種類】**          融資
- 【制度区分】**    国
- 【支援内容】**    ◇限度額：150 万円  
                         償還期間：7 年以内（ほか据置期間 1 年）  
                         利子：年 3 %（据置期間無利子）  
                         ◇生活福祉資金（災害援護資金）の用途は、住宅の補修、家財の購入に限られる。
- 【地域指定】**      ー
- 【併用制限】**    災害弔慰金法の災害援護資金貸付対象となる世帯及び他の公的制度（例：住宅金融公庫、国民金融公庫等）で借入れている世帯は除く。
- 【根拠法令等】**   生活福祉資金貸付制度要綱，社会福祉事業法
- 【担当窓口】**    社会福祉協議会
- 【手続等】**        手続は、民生委員を経由して行なうもので、貸付けの可否は貸付調査委員会等の審議を経て行われる。
- 【対象者概要】**   ①世帯主が 65 歳未満で、世帯全員の総所得が下記の額未満である世帯  
                         世帯員数  
                         1 人：180 万円   2 人：270 万円  
                         3 人：360 万円   4 人：460 万円  
                         5 人：540 万円   6 人以上：1 人増えるごとに 90 万円加算  
\*ただし、世帯員に次の対象者がいる場合は、所得制限額が加算される。  
・年齢が 70 歳以上の人：38 万円加算  
・身体障害者手帳・療育手帳保持者：57 万円加算  
②被災の程度が、一部破損か家財の 1/3 未満の軽微な損害を受けた世帯  
・貸付限度額：150 万円  
・貸付利率：年 3%(据置き期間中の貸付け利率は 0%)  
・償還期間：8 年以内（うち据置期間 3 年以内）  
・連帯保証人：1 人要

---

**■制度名**      **生活福祉資金（福祉資金）**

---

- 【種類】**          融資
- 【制度区分】**    国
- 【支援内容】**    転宅費、障害者福祉資金、障害者自動車購入資金の融資
- 【地域指定】**      ー
- 【併用制限】**    災害弔慰金法の災害援護資金の対象となる場合は原則として適用除外。ただし、特に必要があると認められるときは、貸付対象とできる。
- 【根拠法令等】**   生活福祉資金貸付制度要綱，社会福祉事業法
- 【担当窓口】**    民生委員
- 【対象者概要】**   ①低所得世帯、②障害者世帯、③高齢者世帯

---

**■制度名 生活福祉資金（療養・介護資金）**

---

- 【種類】 融資
- 【制度区分】 国
- 【支援内容】 療養費、介護費の貸付  
◇療養費  
最大：特例 443 万円（通常 27 万円）  
◇介護費  
最大：50 万円
- 【地域指定】 ー
- 【併用制限】 災害弔慰金法の災害援護資金の対象となる場合は原則として適用除外。ただし、特に必要があると思えられるときは、貸付対象とできる。
- 【根拠法令等】 生活福祉資金貸付制度要綱，社会福祉事業法
- 【担当窓口】 民生委員
- 【対象者概要】 災害を受けた低所得世帯、高齢者世帯

---

**■制度名 生活福祉資金（更正資金）**

---

- 【種類】 融資
- 【制度区分】 国
- 【支援内容】 生業費（141 万円以内、特例：282 万円）  
支度費（10 万円）  
技能修得費（月 5 万円、特例 45 万円）の貸付
- 【地域指定】 ー
- 【併用制限】 災害弔慰金法の災害援護資金の対象となる場合は原則として適用除外。ただし、特に必要があると思えられるときは、貸付対象とできる。
- 【根拠法令等】 生活福祉資金貸付制度要綱，社会福祉事業法
- 【担当窓口】 民生委員・市町村社会福祉協議会
- 【対象者概要】 低所得世帯

---

**■制度名 生活福祉資金（障害者更正資金）**

---

- 【種類】 融資
- 【制度区分】 国
- 【支援内容】 生業費、支度費、技能修得費の貸付
- 【地域指定】 ー
- 【併用制限】 災害弔慰金法の災害援護資金の対象となる場合は原則として適用除外。ただし、特に必要があると思えられるときは、貸付対象とできる。
- 【根拠法令等】 生活福祉資金貸付制度要綱，社会福祉事業法
- 【担当窓口】 民生委員
- 【対象者概要】 低所得世帯、障害者世帯  
（障害者世帯とは、身体障害者手帳の交付、療育手帳の交付、精神障害者保健福祉手帳の交付のいずれかを受けている世帯）

---

**■制度名 母子福祉資金・寡婦福祉資金（事業開始資金、事業継続資金）**

---

- 【種類】 融資
- 【制度区分】 国



- 【支援内容】 (被災による優遇措置)  
・事業開始資金、事業継続資金について2年以内の範囲で据置期間延長  
・以前から営んでいる事業を継続するために必要な商品、材料などを購入する運転資金
- 【地域指定】 -
- 【根拠法令等】 母子及び寡婦福祉法
- 【対象者概要】 寡婦・母子世帯

---

■制度名 恩給・共済年金担保貸付、厚生年金等担保貸付、労災年金担保貸付

---

- 【種類】 融資
- 【制度区分】 国
- 【支援内容】 ◇恩給・共済年金担保貸付、厚生年金等担保貸付、労災年金担保貸付  
①融資額及び利率：いずれも250万円以内である。但し、恩給・共済年金の場合は年額の3年分以内、他の年金の場合は年金額の1.5倍以内であること。  
②資金の使い道：消費資金(レジャー、住宅、教育など)、事業資金で、申込時に資金の使い道について照会される。  
③保証人等：年金証書を預けるとともに1名以上の連帯保証人が必要である。  
④利率(年)：3.65%(平成7年6月7日現在)
- 【地域指定】 -
- 【担当窓口】 国民生活金融公庫
- 【対象者概要】 年金受給者

---

■制度名 寡婦年金・遺族一時金

---

- 【種類】 給付
- 【制度区分】 国
- 【支援内容】 共に国民年金からの給付で、寡婦年金あるいは死亡一時金のいずれかを選択。
- 【地域指定】 -

---

■制度名 遺族基礎年金

---

- 【種類】 給付
- 【制度区分】 国
- 【対象者概要】 次の①～③のいずれかに該当する人が死亡した時に、その人の子供のいる妻、または子供に支給される。  
支給されるのは、18歳未満(正確には、18歳到達年度の末日(3月31日)を経過するまで)の子供がいる場合に限られる。  
①国民年金に加入中の人  
②国民年金に加入していた人で60歳以上65歳未満の人  
③老齢基礎年金を受けている人や受給資格期間を満たしている人  
但し、①、②の場合、保険料を滞納している期間が3分の1未満であることが原則。

---

■制度名 遺族厚生年金

---

- 【種類】 給付
- 【制度区分】 国
- 【対象者概要】 厚生年金に加入している人で次①～④のいずれかに該当する人が死亡した時に、その人に生計を維持されていた配偶者、子、父母、孫、祖父母に支給。遺族基礎年金と異なり、

子供がいなくても支給される。

又、18歳未満(正確には、18歳到達年度の末日(3月31日)を経過するまでの)子供がいる場合は、遺族基礎年金もあわせて受けられる。

- ①在職中に死亡した場合
- ②在職中の病気やけがが原因で死亡した場合
- ③老齢厚生年金を受けている人や受給資格期間を満たしている人
- ④障害厚生年金を受けている人が受けられます。

但し、①、②の場合、保険料を滞納している期間が3分の1未満であることが原則必要。

---

### ■制度名 遺族共済年金

---

【種類】 給付

【制度区分】 国

【対象者概要】 共済に加入している人の場合は、遺族共済年金が支給される。  
受けられる条件などは遺族厚生年金と同じで、遺族共済年金には共済独自の職域年金部分が加算される。

---

### ■制度名 教科書の無償給与

---

【種類】 現物支給

【制度区分】 国

【支援内容】 学用品を失った児童・生徒等に教科書、教材、文房具、通学用品の支給

【地域指定】 災害救助法

【根拠法令等】 災害救助法

【担当窓口】 市町村

【対象者概要】 住家に被害を受け学用品を失った小・中学校の児童・生徒(盲学校、ろう学校、養護学校の小学児童及び中学部生徒、中等教育学校の前期課程の生徒を含む)

---

### ■制度名 生活福祉資金(修学資金)

---

【種類】 融資

【制度区分】 国

【支援内容】 就学費、就学支度金の貸付

【地域指定】 -

【併用制限】 災害弔慰金法の災害援護資金の対象となる場合は原則として適用除外。ただし、特に必要があると認められるときは貸付対象とできる。

【根拠法令等】 生活福祉資金貸付制度要綱, 社会福祉事業法

【担当窓口】 民生委員

【対象者概要】 低所得世帯

---

### ■制度名 小・中学生の就学援助措置

---

【種類】 給付

【制度区分】 国, 市町村

【支援内容】 学用品費、通学費、修学旅行費等の援助

【地域指定】 -

【利用期限】 奨学奨励の仕組みは市町、学校により、対象となる児童・生徒、申請期間等が異なる。

【根拠法令等】 学校教育法第25条及び第40条, 就学困難な児童及び生徒に関する就学奨励について

の国の援助による法律

【担当窓口】 市町村

【対象者概要】 災害によって経済的に困難に陥り就学援助を必要とする小・中学生の保護者  
要保護世帯及びこれに準ずる者（前年度又は当該年度において、市町民税の減免を受けた者も含まれる。）

---

■制度名 奨学金制度の緊急採用

---

【種類】 融資

【制度区分】 国

【支援内容】 奨学金の貸与（無利子）

【地域指定】 ー

【担当窓口】 日本育英会

【手続等】 通学する学校を通じて申請受け付け（随時）

【対象者概要】 災害により家計が急変し緊急に奨学金の貸与の必要が生じた生徒・学生  
（高校、大学、短大、大学院、高等専門学校、専修学校の生徒・学生）

---

■制度名 奨学金の貸与

---

【種類】 融資

【制度区分】 国

【地域指定】

【根拠法令等】 日本育英会法、日本育英会奨学規程等

【担当窓口】 ・大学生……………各大学

・高校生等……………日本育英会都道府県支部

【対象者概要】

---

■制度名 住宅の応急修理（災害救助法）

---

【種類】 現物支給

【制度区分】 国

【支援内容】 日常生活に必要な最小限度の居室、炊事場、便所などの応急的修理を現物支給するもので、費用の限度額は1世帯当たり平均531,000円。

【地域指定】 災害救助法

【利用期限】 災害発生の日から1か月以内に完成するもの

【根拠法令等】 災害救助法

【担当窓口】 都道府県・市町村

【対象者概要】 i) 住居が半壊（焼）でそのままでは当面の日常生活を営むことができない世帯  
ii) 自らの資力をもってしては、応急修理ができない者（生活保護法による被保護者・要保護者、市民税の非課税世帯・均等割りのみの世帯、失業した世帯などとされることが多い）

---

■制度名 応急仮設住宅への入居

---

【種類】 現物支給

【制度区分】 国

【支援内容】 応急仮設住宅への入居

【地域指定】 災害救助法

【根拠法令等】 災害救助法

【担当窓口】 都道府県・市町村

【対象者概要】 住家が全壊、全焼又は流失し、居住する住家がない者で、自らの資力では住宅を得ることができない者

---

■制度名 民間住宅の借上げ提供等

---

【種類】 現物支給

【制度区分】 国・都道府県

【支援内容】 地方公共団体は、避難所の生活が相当に長期化しているにもかかわらず応急仮設住宅の建設が著しく遅れる等のやむを得ない場合には、厚生労働省と協議の上、公団・公営住宅の一時使用、民間アパートの借上げ等の実施が可能

【地域指定】 災害救助法

【対象者概要】 ・住家が全壊、全焼又は流失し、居住する住家がない者で、自らの資力では住宅を得ることができない者  
・高齢者等に限らない

---

■制度名 公団・公営住宅の一時使用

---

【種類】 現物支給

【制度区分】 国・公的機関

【支援内容】 地方公共団体は、避難所の生活が相当に長期化しているにもかかわらず応急仮設住宅の建設が著しく遅れる等のやむを得ない場合には、厚生労働省と協議の上、公団・公営住宅の一時使用、民間アパートの借上げ等の実施が可能

【地域指定】 災害救助法

【根拠法令等】 公営住宅法 他

【対象者概要】 ・住家が全壊、全焼又は流失し、居住する住家がない者で、自らの資力では住宅を得ることができない者  
・高齢者等に限らない

---

■制度名 災害公営住宅への入居

---

【種類】 現物支給

【制度区分】 国・都道府県・市町村

【支援内容】 災害公営住宅への入居

【激甚災害時特例】 被災市街地復興推進地域に指定された区域内では、同居親族要件、入居収入基準なし

【地域指定】 ○災害公営住宅の補助要件

・滅失戸数が被災地全域で500戸以上又は一市町村の区域内で200戸以上若しくはその区域内の住宅戸数の一割以上

・滅失戸数が被災地全域で500戸以上又は一市町村の区域内で200戸以上若しくはその区域内の住宅戸数の一割以上

【対象者概要】 同居親族要件：現に同居し、又は同居しようとする親族があること（老人等除く）

入居収入基準：268千円以下で条例の定め（当該災害発生の日から3年を経過した後は20万）

住宅困窮要件：現に住宅に困窮していることが明らかなこと

その他要件：当該災害発生の日から3年間は、なお、当該災害により住宅を失った者

---

**■制度名** 個人建設住宅の特別貸付（住宅金融公庫）

---

**【種類】** 融資

**【制度区分】** 国

**【支援内容】** 災害による特別貸付

住宅建設資金及び土地取得資金の融資（所得に関わらない、敷地面積制限の適用外）

・床面積175㎡以下

・利率年2.75%（当初10年）

**【地域指定】** ー

**【利用期限】** 罹災から1年以内に申し込み

**【担当窓口】** 住宅金融公庫

**【対象者概要】** 住宅金融公庫の災害貸付対象外の罹災者、なだれ・地すべり等のおそれがあると地方公共団体の長が認める地域から移転する者

---

**■制度名** 災害復興住宅資金（住宅金融公庫）

---

**【種類】** 融資

**【制度区分】** 国

**【支援内容】** ◇罹災直前の建物の価格の5割以上の被害を受けた場合

1) 建設資金の融資限度額

木造 1,100万円

耐火・準耐火等 1,160万円

2) 整地資金、土地取得費（敷地が被害を受けた場合）の融資限度額

整地 380万円

土地取得費 770万円

3) 新築購入の融資限度額

木造 1,870万円

耐火・準耐火等 1,930万円

4) 中古住宅（戸建）購入の融資限度額

木造 1,420万円

耐火・準耐火等 1,420万円

5) 中古住宅（マンション）購入の融資限度額

木造 1,870万円

耐火・準耐火等 1,930万円

6) 償還期間

木造 25年以内

耐火・準耐火等 35年以内

（3年以内据置期間設定可）

7) 利率

年1.9% 償還期間20年以内

◇罹災直前の建物の価格の5割未満の被害を受けた場合で、補修に要する費用が10万円未満の場合

1) 補修資金の融資限度額

木造 590万円

耐火・準耐火 640万円

2) 補修に付随する移転費の融資限度額

380万円

3) 補修に付随する整地費の融資

限度額 380万円

利率 年 1.9%

償還期間 20年以内

【地域指定】 ①災害救助法施行令1条1項1号から3号までのいずれかに該当する災害

②前項に規定する災害に準ずる災害で主務大臣の指定するもの

【利用期限】 申し込みは災害発生の日から2年間(建築制限のある場合、建築制限解除後6ヶ月以内まで延長可能)

【担当窓口】 住宅金融公庫

【対象者概要】 災害発生から2年以内に災害復興住宅を建設・購入(1戸当たりの住宅部分の床面積17.5㎡以上)、補修、移転、整地、土地もしくは借地権の取得をする場合。

住宅の所有者であり、

- ・「災害復興住宅に関する認定書」発行受けた方
- ・「り災証明書」の発行を受けた方

---

### ■制度名 生活福祉資金(住宅資金)

---

【種類】 融資

【制度区分】 国

【支援内容】 住宅の増改築、拡張、補修、保全に要する経費の融資

・限度額：245万円(通常150万円)

・償還期間：6年(ほか据置期間6ヶ月)

・利子：3%(据置期間無利子)

【地域指定】 ー

【併用制限】 災害弔慰金法の災害援護資金の対象となる場合は原則として適用除外

【根拠法令等】 生活福祉資金貸付制度要綱，社会福祉事業法

【担当窓口】 民生委員

【対象者概要】 ①低所得世帯、②障害者世帯、③高齢者世帯

---

### ■制度名 母子福祉資金・寡婦福祉資金(住宅資金)

---

【種類】 融資

【制度区分】 国

【支援内容】 住宅被害の復旧に要する経費の融資

・限度額：200万円(通常150万円)

・償還期間：据置期間2年以内の延長、支払い猶予措置

【地域指定】 ー

【根拠法令等】 母子及び寡婦福祉法

【対象者概要】 住宅が全半壊、全半焼、流出、床上浸水等の被害を受けた寡婦・母子世帯

---

### ■制度名 産業労働住宅建設資金

---

【種類】 融資

【制度区分】 国

【支援内容】 使用する産業労働者の住宅建設(新築住宅購入を含む)に対し、住宅建設資金、土地取得資金を融通

○償還期間：

- ・耐火：35年以内
- ・簡易耐火造25年以内
- ・その他18年以内

○利率：主務大臣の定める中小規模の事業または業種の事業6.6% その他7.1%

**【激甚災害時特例】** 償還期間の3年延長、貸付の日から起算して3年以内の据置期間の設置

○主務大臣の定める条件（①～③のいずれかに該当）

- ①出資金が1億円以下（小売は1,000万円以下、卸売業は3,000万円以下）
- ②従業員300人以下（商業、サービス業は50人、卸売業は100人、鉱業1,000人）
- ③次のもの
  - ・民法34条の法人
  - ・学校法人
  - ・私立学校法64条4項の法人
  - ・社会福祉法人
  - ・住宅金融公庫法・沖縄振興開発金融公庫が定めるもの

**【地域指定】** 激甚法

必要な地域指定等詳細：主務大臣が個々に判断して告示

**【利用期限】** 政令で定める日から2年以内

**【根拠法令等】** 産業労働者住宅資金通法

**【担当窓口】** 住宅金融公庫

**【対象者概要】** ・生産、販売、運送その他の事業者

・特例対象は激甚災害により滅失した産業労働者用住宅戸数が著しく多く主務大臣（財務または国土交通）が告示した地域に、政令で定める日から2年以内に住宅建設をする、主務大臣が定める条件に適合した事業者

---

## ■制度名 宅地防災工事資金（住宅金融公庫）

---

**【種類】** 融資

**【制度区分】** 国・公的機関

**【支援内容】** ・限度額：必要額の90%（1030万円限度）  
・償還期間15年以内 利率年2.55%

**【地域指定】** —

**【根拠法令等】** 住宅金融公庫法、宅地造成等規制法、急傾斜地の崩壊による災害の防止に関する法律、建築基準法

**【対象者概要】** ・宅地造成等規正法、急傾斜地の崩壊による災害の防止に関する法律による勧告を受けた日から2年以内、命令を受けた日から1年以内に宅地防災工事を行う場合

---

## ■制度名 地すべり等関連住宅資金

---

**【種類】** 融資

**【制度区分】** 国

**【支援内容】** 住宅の除却、移転、土地または借地権の取得資金融資  
・移転・建設費限度額：木造1100万円、耐火造等1160万円  
・土地取得費限度額：770万円  
・償還期間 木造25年以内 耐火・準耐火造35年以内  
・利率年2.75%

**【地域指定】** —

- 【根拠法令等】** 地すべり等防止法、土砂災害警戒区域等における土砂災害防止対策の推進に関する法律
- 【担当窓口】** 住宅金融公庫
- 【対象者概要】** 関連事業計画の公表の日または知事の勧告等を受けた日から2年以内に住宅を移転、除却する場合
- ・地すべり関連住宅
  - ・土砂災害関連住宅
  - ・密集市街地関連住宅
  - ・急傾斜地関連住宅

---

**■制度名** 返済中の返済方法の変更（住宅金融公庫融資）

---

- 【制度区分】** 国
- 【支援内容】**
- ・り災割合に応じた返済金払込の据置（1～3年）
  - ・据置期間中の金利の引き下げ（0.5～1.5%）
  - ・返済期間の延長（1～3年）
- ※り災割合とは、災害発生の日前1年以内の収入額から災害発生日以後1年間の収入予定額を差し引いた金額に、融資住宅等の復旧に要する自己資金と災害による負傷又は疾病の治療費を加えた金額が、災害発生の日前1年以内の収入に占める割合をいう。
- 【地域指定】** 原則として災害救助法の対象地域に適用
- 【担当窓口】** 住宅金融公庫
- 【対象者概要】** 災害により、被災後の収入が公庫で定める基準以下となる見込みの者
- 1) 商品、農作物その他の事業財産等又は勤務先が損害を受けたため、著しく収入が減少した方
  - 2) 融資住宅が損害を受け、その復旧に相当の費用が必要な方
  - 3) 債務者又は家族が死亡・負傷したため、著しく収入が減少した方
- 【参考：「平成13年（2001年）芸予地震による災害」での特例措置の内容】
- り災割合（被災の程度）によって、次のとおり返済方法の変更を行います。
- り災割合が30%未満の場合： 払込みの据置又は返済期間の延長 1年  
据置期間中の利率の引下げ 0.5%
- り災割合が30%以上60%未満： 払込みの据置又は返済期間の延長 2年の場合  
据置期間中の利率の引下げ 1.0%
- り災割合が60%以上の場合： 払込みの据置又は返済期間の延長 3年  
据置期間中の利率の引下げ 1.5%
- ※り災割合とは、災害発生の日前1年以内の収入額から災害発生日以後1年間の収入予定額を差し引いた金額に、融資住宅等の復旧に要する自己資金と災害による負傷又は疾病の治療費を加えた金額が、災害発生の日前1年以内の収入に占める割合をいう。

---

**■制度名** 雇用調整助成金

---

- 【種類】** 給付
- 【制度区分】** 国
- 【支援内容】**
- 1) 休業の場合、休業手当相当額の1/2補助（中小企業の場合2/3）
    - ・出向の場合、出向元で負担した賃金の1/2（中小企業の場合2/3）
    - ・支給限度日数は1年間で100日まで
  - 2) 大型倒産等事業主の下請事業主の場合、休業手当相当額の1/2補助（中小企業の場合2/3）
    - ・支給限度日数は2年間で200日まで



【地域指定】 激甚な災害を受けた地域

【根拠法令等】 雇用保険法

【担当窓口】 公共職業安定所

【対象者概要】 1) 経済上の理由により急激に事業活動の縮小を余儀なくされた事業主（最近6ヶ月の対前年同期比で生産量10%減・雇用量不増）  
2) 大型倒産等事業主の下請事業主・取引先事業主等（最近3ヶ月の対前年同期比で生産量減少、雇用量不増）

---

### ■制度名 職場適応訓練費の支給

---

【種類】 給付

【制度区分】 国

【支援内容】 訓練を行った事業主には職場適応訓練費が支給され、訓練生には雇用保険の失業等給付が支給される。  
・公共職業安定所から委託された事業主には、職場適応訓練生1人につき24,100円/月（重度障害者25,100円/月）が支給される。  
・職場適応訓練生には雇用保険の失業給付（基本手当、技能習得手当、寄宿手当 平均月額約14万円）が支給される。

【激甚災害時特例】 雇用保険の受給資格者等以外の激甚災害地域離職者への特例

- ・災害による内定取り消し未就職卒業者
- ・45才以上の求職者等
- ・知的障害者、精神障害者
- ・母子家庭の母等
- ・離農転職者 等

【地域指定】 激甚な災害を受けた地域

【担当窓口】 公共職業安定所

【対象者概要】

---

### ■制度名 雇用保険の求職者給付

---

【種類】 給付

【制度区分】 国・公的機関

【支援内容】 ・離職の日以前1年前に被保険者期間が6ヶ月以上の失業者等を対象に求職者給付（基本手当、技能習得手当、寄宿手当、傷病手当）、就職促進給付、教育訓練給付、雇用継続給付を実施  
・雇用保険適用事業所が休廃止したため就労できず賃金を受け取ることのできない就労者への基本手当の支給

【激甚災害時特例】 激甚災害による被災で事業所が休廃止して就労できず、かつ賃金を受けられない従業員

休業証明書を管轄の公共職業安定所長に提出した被保険者を失業したものとみなし、基本手当を給付

- ・激甚災害特例は日雇労働被保険者を除く
- ・休業について厚生労働大臣の確認を受けた者（被保険者が激甚災害指定日から30日以内に休業証明書を公共職業安定所に提出）

【地域指定】 ・激甚法

・災害救助法施行令1条1項1号から3号のいずれかに該当する災害救助法適用地域

【利用期限】 ・激甚災害指定日から30日以内に休業証明書を公共職業安定所に提出

【根拠法令等】 雇用保険法、賃金の支払の確保等に関する法律

【担当窓口】 公共職業安定所

---

■制度名 緊急地域雇用創出特別交付金

---

【種類】 その他

【制度区分】 国・都道府県

【支援内容】 都道府県が地域の実情に応じて、緊急に 対応すべき事業を実施し、雇用就業機会の創出を図るために交付されるものである。各地方公共団体が自由に用いることができるので、災害対策について用いることは可能である。

ただし、支給には、1)教育・文化、福祉、環境・リサイクル事業等、緊急に実現する必要性があること、2)一両年で終了する事業であること、3)新規雇用・就業を生ずる効果が大きいことといった要件を満たす必要がある。

【地域指定】 -

【対象者概要】

---

■制度名 災害復旧資金貸付（国民生活金融公庫）

---

【種類】 融資

【制度区分】 国

【支援内容】 貸付限度額の引上げ（一般枠と別枠）、貸付期間延長、担保徴求の特例

◇融資額

①直接に被害を受けた中小企業者（「被害証明書」、「特別被害証明書」あるいはそれと同一内容が証明されている「り災証明書」が必要）で、別枠 6,000 万円以内

②取引先等が被災したため売上が減少する等間接的な被害を受けた中小企業者

i) 被害証明書等をもっている者…別枠 6,000 万円以内

ii) 被害証明書等をもっていない者…別枠 3,000 万円以内

◇利率

年 3.15%

ただし、被害の程度が甚大なもの（市町村の発行する「特別被害証明書」が必要）については、1,000 万円又は 3,000 万円を限度として、被害の程度により一定期間、特別利率を適用する。

◇返済期間

10 年以内（うち 2 年間以内の据置可）または 15 年以内（うち 5 年間以内の据置可）（被害の程度により、返済期間の限度及び据置き期間の限度が異なる。）

◇担保・連帯保証人

担保又は連帯保証人が必要

【激甚災害時特例】 特例利率の適用

・対象となる融資限度額：企業者 1000 万円、企業団体 3000 万円

・対象者：全半壊・流出・床上浸水等の場合特例利率 6.2%、損害額が被害時価額の 70% 以上または前年事業総収入の 10% 以上の場合特例利率 3%（被害は市町村長等の証明が必要）

【地域指定】 原則として災害救助法の対象地域に適用

【利用期限】 震災により失職したサラリーマン等が新たに事業を始めようとする場合は、この災害貸付の対象とはならない。

ただし、普通貸付（一定の要件に該当する場合は独立開業貸付）の融資制度の対象とはなる。

【担当窓口】 国民生活金融公庫

【対象者概要】 中小企業経営者・協同組合、振興組合等

※資本金、業種等の条件あり

※農林漁業、金融・保険業、不動産業（住宅及び住宅用土地の賃貸業に限る）、遊興娯楽的業種、各種サービス業のうち内容が奢侈遊興的なもの、公序良俗に反するものを除く

---

### ■制度名 災害復旧資金貸付（中小企業金融公庫）

---

【種類】 融資

【制度区分】 国

【支援内容】 貸付限度額の引上げ（一般枠と別枠）、貸付期間延長、担保徴求の特例

【激甚災害時特例】 特例利率の適用

・対象となる融資限度額：企業者 1000 万円、企業団体 3000 万円

・対象者：全半壊・流出・床上浸水等の場合特例利率 6.2%、損害額が被害時価額の 70% 以上または前年事業総収入の 10% 以上の場合特例利率 3%（被害は市町村長等の証明が必要）

【地域指定】 原則として災害救助法の対象地域に適用

【根拠法令等】 中小企業金融公庫法

【担当窓口】 中小企業金融公庫

---

### ■制度名 災害復旧資金貸付（商工組合中央金庫）

---

【種類】 融資

【制度区分】 国

【支援内容】 貸付限度額の引上げ（一般枠と別枠）、貸付期間延長、担保徴求の特例

①当初 10 年間は、年 3.0%(平成 8 年 2 月 15 日現在)、11 年目以降は 5 年ごとに見直し、見直し時点での長期プライムレートを適用する

②貸付期間は、設備資金が 20 年以内、運転資金が 10 年以内(据置期間はいずれも 3 年間据置可)

③貸付限度額は、組合 200 億円以内、組合員 20 億円以内

【地域指定】 原則として災害救助法の対象地域に適用

【根拠法令等】 中小企業金融公庫法

【担当窓口】 商工組合中央金庫

【対象者概要】 中小企業経営者・協同組合、振興組合等

※資本金、業種等の条件あり

---

### ■制度名 経営安定関連保証

---

【種類】 融資（保証）

【制度区分】 国

【支援内容】

【激甚災害時特例】 信用補完面での特例措置

・保険契約限度額の別枠：通常限度額と同額

・保険料軽減：通常の 2/3 程度

【地域指定】 経済産業大臣の指定する災害事由

【根拠法令等】 中小企業信用保険法

【担当窓口】 信用保証協会

【**手続等**】 保証協会に中小企業者が申込み

【**対象者概要**】 直接の物的損害、その後の取引量の減少により一時的に信用力、担保力が不足し、経営に著しい支障が生じた中小企業経営者  
経済産業大臣の指定する災害事由、業種で、市町村長が経営の安定に支障が生じていることを認定する中小企業者

---

■**制度名** 災害復旧高度化融資（中小企業総合事業団）

---

【**種類**】 融資

【**制度区分**】 国・公的機関・都道府県

【**支援内容**】 既往高度化事業または復旧のための新規高度化事業を対象に融資

- ・貸付割合：90%以内
- ・償還期限：据置期間（3年以内）を含む20年以内
- ・金利：無利子

【**激甚災害時特例**】 償還期間の延長（2年間の範囲）

【**地域指定**】 原則として災害救助法の対象地域に適用

【**根拠法令等**】 中小企業総合事業団

【**担当窓口**】 都道府県

【**対象者概要**】 中小企業経営者・協同組合、振興組合等

- ・資本金、業種等の条件あり
- ・既存の高度化資金貸付を受けて取得、設置等した施設が罹災した場合
- ・施設の復旧にあたって新たに高度化事業を行う場合

---

■**制度名** 小規模企業設備資金

---

【**種類**】 融資

【**制度区分**】 国

【**支援内容**】 設備資金貸付事業 限度額4,000万円・無利子・償還期間7年以内

設備貸与事業 限度額6,000万円・割賦損料3%以下・保証金10%以下・リース事業  
子年5.3%程度・償還期間7年以内

【**激甚災害時特例**】 ・激甚災害による被災区域内に事業所を有し、かつ激甚災害を受けた事業者等、激甚災害による被災地内の事業所または主要な事業用資産が全壊・流出、床上浸水等の損害を受けた旨を市町村長等から証明を受けた者を対象

・被災以前に貸付を受けていた被災区域内の事業所等の償還期限の延長（2年以内の返済猶予）

【**地域指定**】 激甚法

【**担当窓口**】 国・都道府県

【**対象者概要**】 ◇小規模企業者

- ・従業員数20人以下
- ・商業・サービス業は5人以下
- ◇従業員数50人以下の会社・個人
- ・借入残高3億円以下
- ・直近3事業年度の経営利益平均額3500万円以下
- ・大企業者からの出資等割合が1/3以下
- ◇創業者
- ・1月（会社を設立する場合は2月）以内に操業する具体的計画をもつ者
- ・創業後5年以内の者

---

**■制度名 天災融資制度（被害農業者）**

---

**【種類】** 融資

**【制度区分】** 国

**【支援内容】** ◇農林漁業経営に必要な資金の融資

・貸付利率：年6.5%以内

・償還期限：3～6年以内

・貸付限度額：一般 損失額の45%または200万円（個人。法人は2000万円）のうち  
どちらか低い額

果樹栽培及び家畜飼養資金 損失額の55%または500万円（個人。法人は2500万円）の  
うちどちらか低い額

・組合に対し事業運営資金貸付

**【激甚災害時特例】** 経営資金について貸付限度額、償還期限について特例措置

・償還期限：4～7年以内

・貸付限度額：一般 損失額の45%以内または250万円（個人）のどちらか低い額

果樹栽培及び家畜飼養資金 損失額の80%または600万円（個人）のどちらか低い額

・組合の事業資金限度額 2500万円から5000万円

**【地域指定】** 政令

**【根拠法令等】** 天災による被害農林漁業者当に対する資金の融通に関する暫定措置法

**【手続等】** 市町村長の被害認定書を融資機関の窓口へ提示して申し込み

**【対象者概要】** 市町村長の被害認定を受けた、年収量の30%以上の減収かつ年収の10%の損失額  
または30%以上の樹体損失額のある者

---

**■制度名 天災融資制度（被害林業者）**

---

**【種類】** 融資

**【制度区分】** 国

**【支援内容】** ◇農林漁業経営に必要な資金の融資

・貸付利率：年6.5%以内

・償還期限：3～6年以内

・貸付限度額：一般 損失額の45%または200万円（個人。法人は2000万円）のうち  
どちらか低い額 果樹栽培及び家畜飼養資金 損失額の55%または500万円（個人。

法人は2500万円）のうちどちらか低い額

・組合に対し事業運営資金貸付

**【激甚災害時特例】** 経営資金について貸付限度額、償還期限について特例措置

・償還期限：4～7年以内

・貸付限度額：一般 損失額の45%以内または250万円（個人）のどちらか低い額

果樹栽培及び家畜飼養資金 損失額の80%または600万円（個人）のどちらか低い額

・組合の事業資金限度額 2500万円から5000万円

**【地域指定】** 政令

**【根拠法令等】** 天災による被害農林漁業者当に対する資金の融通に関する暫定措置法

**【手続等】** 市町村長の被害認定書を融資機関の窓口へ提示して申し込み

**【対象者概要】** 被害林業者

市町村長の被害認定を受けた、年収の10%以上の損失額のある者または50%以上の施  
設損失額のある者

---

**■制度名 天災融資制度（被害漁業者）**

---

【種類】 融資

【制度区分】 国

【支援内容】 ◇農林漁業経営に必要な資金の融資  
・貸付利率：年6.5%以内  
・償還期限：3～6年以内  
・貸付限度額：一般 損失額の45%または200万円（個人。法人は2000万円）のうち  
どちらか低い額 果樹栽培及び家畜飼養資金 損失額の55%または500万円（個人。  
法人は2500万円）のうちどちらか低い額  
・組合に対し事業運営資金貸付

【激甚災害時特例】 経営資金について貸付限度額、償還期限について特例措置

- ・償還期限：4～7年以内
- ・貸付限度額：一般 損失額の45%以内または250万円（個人）のどちらか低い額
- ・果樹栽培及び家畜飼養資金 損失額の80%または600万円（個人）のどちらか低い額
- ・組合の事業資金限度額 2500万円から5000万円

【地域指定】 政令

【根拠法令等】 天災による被害農林漁業者当に対する資金の融通に関する暫定措置法

【手続等】 市町村長の被害認定書を融資機関の窓口にて提示して申し込み

【対象者概要】 被害漁業者

市町村長の被害認定を受けた、年収の10%以上の損失額のある者または50%以上の施設損失額のある者

---

**■制度名 農業経営維持安定資金（農林漁業金融公庫資金）**

---

【種類】 融資

【制度区分】 国

【支援内容】 経営維持のための資金を融資  
貸付利率1.3%  
償還期限20年以内（据置期間3年以内含む）  
貸付限度額200万円（個人。法人は1000万円）

【地域指定】 ー

【根拠法令等】 農林漁業金融公庫

【担当窓口】 農業協同組合

【手続等】 事業計画書、市町村長の発行する災害証明書が必要

【対象者概要】 農業経営の安定を図る者

- ・農業所得が総所得の過半を占める個人
- ・総売上高のうち農業に係る売上が過半を占める法人

---

**■制度名 農林漁業施設資金（農林漁業金融公庫資金）**

---

【種類】 融資

【制度区分】 国

【支援内容】 農林漁業施設の災害復旧融資  
①共同利用  
貸付利率1.3%  
償還期限20年以内（据置期間含む）

- 償還期間3年以内 融資率80%
- ②主務大臣指定施設
- 貸付利率1.45%
- 償還期限15年以内（据置期間含む）
- 償還期間3年以内
- 1施設あたり300万円または融資率80%のいずれか低い額を限度

【地域指定】 —

【根拠法令等】 農林漁業金融公庫

【担当窓口】 農業協同組合

【手続等】 事業計画書、市町村長の発行する災害証明書が必要

【対象者概要】 農業経営の安定を図る者

- ・農業所得が総所得の過半を占める個人
- ・総売上高のうち農業に係る売上が過半を占める法人

---

**■制度名 農業基盤整備資金（農林漁業金融公庫資金）**

---

【種類】 融資

【制度区分】 国

【支援内容】 施設等被害に対する資金を融資

貸付利率1.3%

償還期限25年以内（据置期間含む）

償還期間10年以内

融資率100%

【地域指定】 —

【根拠法令等】 農林漁業金融公庫

【担当窓口】 農業協同組合

【手続等】 事業計画書、市町村長の発行する災害証明書が必要

【対象者概要】 農業経営の安定を図る者

- ・農業所得が総所得の過半を占める個人
- ・総売上高のうち農業に係る売上が過半を占める法人

---

**■制度名 果樹植栽資金（農林漁業金融公庫資金）**

---

【種類】 融資

【制度区分】 国

【支援内容】 果樹等被害に対する資金を融資

貸付利率1.3%

償還期限25年以内（据置期間含む）

償還期間10年以内

融資率80%

【地域指定】 —

【根拠法令等】 農林漁業金融公庫

【担当窓口】 農業協同組合

【手続等】 事業計画書、市町村長の発行する災害証明書が必要

【対象者概要】 農業経営の安定を図る者

- ・農業所得が総所得の過半を占める個人
- ・総売上高のうち農業に係る売上が過半を占める法人

---

**■制度名 林業経営安定資金（農林漁業金融公庫資金）**

---

【種類】 融資

【制度区分】 国

【支援内容】 林業経営安定資金  
貸付利率1.3%（最長の償還期限の場合）  
償還期限20年以内  
貸付限度額200万円（個人。法人は800万円）

【地域指定】 ー

【根拠法令等】 農林漁業金融公庫

【担当窓口】 農業協同組合

【手続等】 事業計画書、市町村長の発行する災害証明書が必要

【対象者概要】 林業経営の安定を期しうる個人・法人  
・個人の場合は林業所得が総所得の過半を占め、経営育林地80ha以下

---

**■制度名 林業基盤整備資金（農林漁業金融公庫資金）**

---

【種類】 融資

【制度区分】 国

【支援内容】 被災した林業基盤整備  
①復旧造林  
貸付利率1.3%  
償還期限30年以内（据置期間含む）  
償還期間20年以内  
融資率80%  
②樹苗育成  
貸付利率1.15%  
償還期限15年以内（据置期間含む）  
償還期間5年以内  
融資率80%  
③林道  
貸付利率1.3%  
償還期限20年以内（据置期間含む）  
償還期間3年以内  
融資率80%

【地域指定】 ー

【根拠法令等】 農林漁業金融公庫

【担当窓口】 農業協同組合

【手続等】 事業計画書、市町村長の発行する災害証明書が必要

【対象者概要】 林業経営の安定を期しうる個人・法人  
・個人の場合は林業所得が総所得の過半を占め、経営育林地80ha以下

---

**■制度名 沿岸漁業経営安定資金（農林漁業金融公庫）**

---

【種類】 融資

【制度区分】 国



**【支援内容】** 沿岸漁業経営安定資金  
貸付利率 1.3%（最長の償還期限の場合）  
償還期限 20 年以内（据置期間 3 年以内含む）  
貸付限度額 200 万円（個人。法人は 400 万円）

**【地域指定】** —

**【根拠法令等】** 農林漁業金融公庫，天災による被害農林漁業者に対する資金の融通に関する暫定措置法

**【担当窓口】** 農業協同組合

**【手続等】** 事業計画書、市町村長の発行する災害証明書が必要

**【対象者概要】** 沿岸漁業経営の安定を期しうる個人・法人

- ・ 20 t 未満の動力船を使用して漁船漁業を営む者
- ・ 漁船漁業以外の漁業を営む個人にあつては、平年度の年間漁家所得が 800 万円以下であり、かつ、沿岸漁業による所得が漁家の過半を占めるもの
- ・ 平年度の沿岸漁業による事業収入が総事業収入の過半を占める者

---

**■制度名** 漁業基盤整備資金・漁船資金（農林漁業金融公庫）

**【種類】** 融資

**【制度区分】** 国

**【支援内容】** ①漁業基盤施設の復旧  
貸付利率 1.3%  
償還期限 20 年以内（据置期間含む）  
償還期間 3 年以内 融資率 80%  
②漁船 貸付利率 0.95%  
償還期限 12 年以内（据置期間含む）  
償還期間 2 年以内  
貸付限度額 1 隻辺り 45000 万円または融資率 80%のいずれか低い額

**【地域指定】** —

**【根拠法令等】** 農林漁業金融公庫

**【担当窓口】** 農業協同組合

**【手続等】** 事業計画書、市町村長の発行する災害証明書が必要

**【対象者概要】** 沿岸漁業経営の安定を期しうる個人・法人

- ・ 20 t 未満の動力船を使用して漁船漁業を営む者
- ・ 漁船漁業以外の漁業を営む個人にあつては、平年度の年間漁家所得が 800 万円以下であり、かつ、沿岸漁業による所得が漁家の過半を占めるもの
- ・ 平年度の沿岸漁業による事業収入が総事業収入の過半を占める者

---

**■制度名** 所得税の雑損控除等

**【種類】** 減免

**【制度区分】** 国

**【支援内容】** ◇災害関連支出 5 万円以下の場合  
総所得額等の 1/10 の控除  
◇災害関連支出 5 万円を超える場合  
損失合計から災害関連支出を控除した金額と層所特額等の 1/10 の金額のうちいずれか低い額を控除  
◇損失金額すべてが災害関連支出の場合  
損失金額が全額災害関連支出の場合：5 万円と総所得金額等の 1/10 の金額のうちいづ

れか低い額を控除

【地域指定】 ー

【利用期限】 雑損控除は損失金額が多ければ3年間繰り越せる

【併用制限】 所得税の減免とのいずれかを選択

【根拠法令等】 所得税法

【対象者概要】 災害によって住宅、家財等が滅失し、土砂・障害物の除去、住宅家財等の現用回復、被害防止に必要な措置等、災害に関連してやむを得ない支出（災害関連支出）をした者

---

### ■制度名 国税の減免（所得税）（災害減免法）

---

【種類】 減免

【制度区分】 国

【支援内容】 所得税を減免

合計所得金額500万円以下：全額免除

合計所得金額500万円～750万円以下：1/2軽減

合計所得金額750万円～1000万円：1/4軽減

【地域指定】 ー

【併用制限】 雑損控除といずれか

【根拠法令等】 災害被害者に対する租税の減免、徴収猶予等に関する法律

【対象者概要】 災害により住宅、家財に甚大な被害を受けた者

被害を受けた年分の合計所得金額が1000万円以下で、損害額が住宅または家財の価額の1/2以上の場合

---

### ■制度名 国税の減免（相続税、贈与税）

---

【種類】 減免

【制度区分】 国

【支援内容】 申告書提出後に相続・贈与された財産に災害によって1/10以上の被害を受けた場合、被害を受けた部分に対する税額を免除

【地域指定】 ー

【根拠法令等】 災害被害者に対する租税の減免、徴収猶予等に関する法律

【対象者概要】 相続税、贈与税の納税義務者（申告書提出期限後に取得した財産に被害を受けた場合）

---

### ■制度名 国税の申告・納付期限等の延長

---

【種類】 猶予

【制度区分】 国

【支援内容】 申告等の延長、徴収猶予、所得税予定納税額の減額承認申請、源泉所得税の徴収猶予（損害により猶予期間が異なる）

◇災害による申告などの期限の延長

災害その他やむを得ない理由によって、国税に関する法律に基づく申告、申講、請求、届出その他書類の提出及び納付等の期限までに、これらの行為をすることができないと認められるときは、その理由がやんだ日から2か月以内に限り、その期限が延長される。この延長には、下記の2通りの場合がある。

①地域指定による期限延長

災害が広範囲に及ぶ場合、国税庁長官が災害のあった地域及び期日を指定し、指定次第、官報に掲載することによって、その申告、納付等の期限を延長するもので、指定された地

域内に納税地のある納税者については、期限延長の申請手続をすることなく、期限が延長される。

また、地域指定による期限延長は、指定地域内に納税地のある納税者に限られるため、指定地域内に事業所を有する納税者であってもその納税地が指定地域外にある場合は、②の個別指定による延長申請を行わなければならない。

#### ②個別指定による期限延長

地域指定が行われず地域内に納税地を有しない納税者が、被害を受け、期限までに申告や納税ができないときは、納税地の所轄税務署長に期限延長を申請することによって、災害のやんだ日から2か月以内に限り、申告、納付等の期限が延長される。

#### ◇納税の猶予

納税者が災害により被害を受けた場合には、一定の国税について、「災害により相当な損失(全積極財産のおおむね20%以上)を受けた場合の納税の猶予」若しくは「災害等を受けたことにより一時に納付することが困難な場合の納税の猶予」を受けることができる。この相当な損失を受けた場合の納税の猶予を受けるためには、2か月以内に、「納税の猶予申請書」及び「被災明細書」を提出する必要がある、損失の程度により納期限から1年以内の期間猶予される。

また、納付が困難な場合の猶予は、「納税の猶予申請書」を提出すれば、2年を越えない範囲で猶予期間の延長が認められる。

#### 【地域指定】

—

【激甚災害時特例】 災害その他やむを得ない理由によって、申告、届出、その他書類の提出及び納付等の期限までに、これらの行為をすることができないときは、国税庁長官が納税地の地域を指定して自動的に延長措置を講ずるか、個別申請により延長される

【利用期限】 納期限未到来の場合は災害のやんだ日から2ヶ月以内

【根拠法令等】 国税通則法、災害減免法

【手続等】 被災者が税務署に申請（納税地が指定地域であれば、申告等の期限は自動延長）

【対象者概要】 災害により相当な損失（全積極財産価額のおおむね20%以上）を受けた納税義務者  
給与所得者、公的年金受給者、自由業者は所得金額の見積り額が1000万円以下

---

### ■制度名 地方税の徴収猶予等（固定資産税・都市計画税）

---

【種類】 減免

【制度区分】 国・市町村

【支援内容】 課税標準からの災害損失控除、地方税の減免、期限延長、徴収猶予（1年以内）

【地域指定】 条例

【根拠法令等】 地方税法、条例

【対象者概要】 納税義務者

地方公共団体の長が天災その他特別の事情のある場合において減免を必要とすると認める者

参考【被災住宅用地に係る固定資産税及び都市計画税の特例措置の創設（平成13年度税制改革）】

住宅が天災等の事由により滅失・損壊した土地について、やむを得ない事情により当該土地を住宅用地として使用できないものと認められるときは、天災等の発生後2年度分の固定資産税及び都市計画税について当該土地を住宅用地とみなすものとする措置を講ずる。

（1月1日に住宅が建っていない場合でも当該土地を住宅用地とみなし、住宅用土地の課税標準の特例（200平米以下の土地については固定資産税1/6・都市計画税1/3、200平米超の土地については固定資産税1/3・都市計画税2/3が適用される

---

**■制度名** 地方税の徴収猶予等（都道府県・市町村民税（個人））

---

- 【種類】** 猶予
- 【制度区分】** 国・都道府県
- 【支援内容】** 課税標準からの災害損失控除、地方税の減免、期限延長、徴収猶予（1年以内）
- ◇災害減免
- ①納税者本人が死亡した場合及び生活保護法による生活扶助を受けることとなった場合は全額が免除される。
- ②納税者本人が障害者になった場合は9/10に軽減される。
- ③納税者等（合計所得金額が1,000万円以下の者）の有する住宅または家財に損害を受けた場合、税額の減免措置が取られる。
- なお、申告によっているところや適用時期については、各市町村で異なることがある。
- ◇雑損控除
- 家屋や家財などに損害を受けた場合、損失額を所得から控除する制度で、生活に通常必要な資産に限られる。
- 【地域指定】** 条例
- 【根拠法令等】** 地方税法、条例
- 【手続等】** 申告に必要な書類
- ◇災害減免
- ①源泉徴収票、②り災証明、③損失額の明細書
- ◇雑損控除
- ①源泉徴収票、②り災証明、③災害時に関連してやむを得ない支出をした金額についての領収書。
- 【対象者概要】** 納税義務者（地方公共団体の長が天災その他特別の事情のある場合において減免を必要とすると認める者）

---

**■制度名** 地方税の徴収猶予等（不動産取得税：都道府県税）

---

- 【種類】** 猶予
- 【制度区分】** 国・都道府県
- 【支援内容】** 課税標準からの災害損失控除、地方税の減免、期限延長、徴収猶予（1年以内）
- 【地域指定】** 条例
- 【根拠法令等】** 地方税法、条例
- 【対象者概要】** 納税義務者
- 地方公共団体の長が天災その他特別の事情のある場合において減免を必要とすると認める者

---

**■制度名** 地方税の徴収猶予等（自動車税・自動車取得税）

---

- 【種類】** 猶予
- 【制度区分】** 国・都道府県
- 【支援内容】** 課税標準からの災害損失控除、地方税の減免、期限延長、徴収猶予（1年以内）
- 【地域指定】** 条例
- 【根拠法令等】** 地方税法、条例
- 【対象者概要】** 納税義務者
- 地方公共団体の長が天災その他特別の事情のある場合において減免を必要とすると認める者

◇自動車税災害減免申請

天災その他の災害により損害を受けた自動車で通行の用に供することができないものに対して、その修理期間中の自動車税の減免。

運行できない期間が16日以上あれば月割計算により自動車税が減免される。

◇自動車取得税災害減免申請

天災その他の災害により損害を受けた自動車に代わる自動車を取得したときの自動車取得税の減免。

滅失・解体し、代替自動車を取得した場合は、滅失・解体した自動車の被害直前の通常の取得価格に相当する額に税率を乗じて得た額の減免を受けることができる。

---

**■制度名** 国民年金保険料の免除

---

**【種類】** 減免

**【制度区分】** 国・市町村

**【地域指定】** ー

**【根拠法令等】** 国民健康保険法第77条

**【担当窓口】** 市町村

**【手続等】** 市町村の年金担当窓口で、印鑑を持参し申請

**【対象者概要】**

**【参考】** 国民年金保険料の免除期間は年金受給段階で減額される

国民年金保険料が免除された期間については、将来年金を受給する段階で、老齢基礎年金の額を計算するときに減額されるので必ずしも有利とは限らない。免除された期間については、今後10年の間に追納が可能となっている。

---

**■制度名** 国民健康保険料の減免

---

**【種類】** 減免

**【制度区分】** 国・市町村

**【支援内容】** 保険料の減免

**【地域指定】** 条例又は規約で定める特別の事情がある場合

**【根拠法令等】** 国民健康保険法、各自治体条例

**【対象者概要】** 国民健康保険被保険者

---

**■制度名** 医療費の一部負担金の減額・免除

---

**【種類】** 猶予

**【制度区分】** 国・市町村

**【支援内容】** 一部負担金の減額、支払い免除

**【地域指定】** ー

**【根拠法令等】** 国民健康保険法

**【対象者概要】** 国民健康保険被保険者

---

**■制度名** 介護保険料の減免

---

**【種類】** 減免

**【制度区分】** 国

**【支援内容】** 1) 保険料の軽減

・災害による損失が住宅価格の2/10以上5/10未満

- 基準所得金額未満：1/2 軽減
- 基準所得金額以上：1/4 軽減
- ・災害による損失が住宅価格の5/10以上
  - 基準所得金額未満：免除
  - 基準所得金額以上：1/2 軽減
- ・生計維持者が災害で死亡
  - 全額免除
- ・生計維持者が災害で障害者
  - 9/10 免除
- ・農作物の減収による損失額が平年の3/10以上かつ農業所得以外の収入が400万円以下
  - 基準所得金額未満：免除
  - 基準所得金額以上：8/10 軽減
- 2) 保険給付率の引上げ
  - ・保険給付率の9割をこえ10割以下への引上げ

【地域指定】 ー

【根拠法令等】 介護保険法では、「市町村は、条例で定めるところにより、特別の理由がある者に対し、保険料を減免し、又はその徴収を猶予することができる」（第142条）としており、災害等の事情により住宅・家財その他財産に著しい損害を受けた場合には、減免措置を行うことができる。

【手続等】 市町村に利用者負額負担額・免除申請書を提出  
市町村は認定証を交付

【対象者概要】 1) 災害により住宅・家財等に著しい損害を受けた生計維持者  
生計維持者の死亡、心身に重大な傷害、長期入院により収入が著しく減少した世帯  
生計維持者の氏都合、事業の休廃止、農作物の不作・不良により収入が著しく減少した世帯  
2) 災害により住宅・家財等に著しい損害を受けた要介護者、生計維持者  
生計維持者の死亡、心身に重大な傷害、長期入院により収入が著しく減少した世帯  
生計維持者の氏都合、事業の休廃止、農作物の不作・不良により収入が著しく減少した世帯

---

**■制度名** 健康保険料の納期延期

- 【種類】 猶予
- 【制度区分】 国
- 【支援内容】 事業主に対する健康保険法、船員保険法、厚生年金保険法及び児童手当法に基づく納付又は徴収に関する期限の納期延期
- 【地域指定】 社会保険庁告示
- 【根拠法令等】 健康保険法
- 【対象者概要】 対象事業主

---

**■制度名** 労働保険料の申告・納付期限の延長

- 【種類】 猶予
- 【制度区分】 国
- 【支援内容】 申告・納付期限を一律に災害状態の終了後2か月以内の期間で延長
- 【地域指定】 大臣告示により、地域を指定
- 【根拠法令等】 「労働保険その他この法律の規定による徴収金は、この法律に別段の定めがある場合を

除き、国税徴収の例により徴収する」（同法第29条）とされており、国税通則法第11条では、大臣告示により、地域を指定して、申告・納付期限を一律に災害状態の終了後2か月以内の期間で延長することができることとされている。

**【対象者概要】**

【例】有珠山噴火災害の被災地における労働保険料の申告・納付期限の延長について  
発 表：平成12年4月13日（木）  
担 当：労働省大臣官房労働保険徴収課

労働省では、有珠山噴火災害の被災地における労働保険料の申告・納付期限については、次のとおり、延長措置を講じることを決め、18日に労働大臣告示を発する予定である。  
1 労働保険徴収法では、「労働保険その他この法律の規定による徴収金は、この法律に別段の定めがある場合を除き、国税徴収の例により徴収する」（同法第29条）とされており、国税通則法第11条では、大臣告示により、地域を指定して、申告・納付期限を一律に災害状態の終了後2か月以内の期間で延長することができることとされている。

労働保険料について、今回の有珠山噴火災害に関して、労働大臣告示を発し、この措置を講ずることとしたものである。

2 この措置により、

- ① 平成12年5月22日の年度更新（11年度の確定保険料及び12年度の概算保険料の申告・納付）に係るもの
- ② 平成12年2月8日以降に事業が成立し、又は廃止され、その50日後、すなわち、平成12年3月29日以降が保険料の申告・納付期限となるもの
- ③ 有期事業で延納している場合の3月31日の納付期限に係るものについて、納付の期限が災害状態の終了後2か月以内で労働大臣が別途告示する日まで延長されることとなる。

なお、この措置の対象となる地域は、3月29日現在で避難勧告・避難指示が出された地域等であり、国税に関しても同様な措置がとられている地域である。

別 表 指定地域

都道府県名：北海道

伊達市のうち大平町、上長和町、長和町、若生町、有珠町、北有珠町、東有珠町、南有珠町、向有珠町、上館山町、喜門別町、志門気町、西関内町及び東関内町  
有珠郡壮瞥町のうち壮瞥温泉、洞爺湖温泉、昭和新山、滝之町及び立香  
虻田郡虻田町

---

**■制度名** 電気料金等の減免

**【種類】** 減免

**【制度区分】** 公的機関

**【支援内容】** 事業者の申請により、災害救助法が適用された地域およびその周辺の利用者に対して、電気料金の支払期限の猶予、復旧工事に利用される電気を送るための工事費の免除など、特別措置が行われることがある

**【根拠法令等】** 電気事業法

**【対象者概要】** ー

---

**■制度名** ガス料金等の減免

**【種類】** 減免

**【制度区分】** 公的機関

- 【支援内容】 事業者の申請により、遅取料金の免除、支払期限の延長など、特別措置が行われることがある
- 【地域指定】 国への申請
- 【利用期限】 ー
- 【併用制限】 ー
- 【根拠法令等】 ガス事業法
- 【対象者概要】 ー

---

**■制度名** 電話等の使用料減免

---

- 【種類】 減免
- 【制度区分】 公的機関
- 【支援内容】 回線使用料、配線使用料、機器使用料、付加機能使用料等や工事料金の減免、料金の支払いの期限延長等の措置が行われることがある
- 【地域指定】 その他
- 【根拠法令等】 電気通信事業法、日本電信電話株式会社法
- 【対象者概要】 ー

---

**■制度名** 郵便はがき等の無償交付

---

- 【種類】 給付
- 【制度区分】 公的機関
- 【支援内容】 郵便はがき等の無償交付
- 【地域指定】 郵政事業庁長官が必要と認めるとき
- 【対象者概要】 ー

---

**■制度名** 放送受信料の免除

---

- 【種類】 減免
- 【制度区分】 公的機関
- 【支援内容】 放送受信料の免除
- 【地域指定】 災害救助法が適用された地域
- 【根拠法令等】 ー

---

**■制度名** 郵便貯金、簡易保険等の非常取扱い

---

- 【種類】 その他
- 【制度区分】 公的機関
- 【支援内容】 被災地の郵便局において、郵便貯金の簡易な払い戻し、保険金及び貸付金の非常即時払、保険料払込猶予期間の延伸等を実施
- 【地域指定】 その他
- 【対象者概要】 ー

---

**■制度名** 借地人救済措置（罹災都市借地借家臨時処理法）

---

- 【種類】 その他
- 【制度区分】 国
- 【支援内容】 借地人は、借地権の登記がなくても、5年間は第三者に権利を主張する対抗力を持つこと



ができる（10条）。また借地期間も、最低10年に延長される。

【地域指定】 罹災都市

【根拠法令等】 罹災都市借地借家臨時処理法

【対象者概要】 ー

---

■制度名 借家人救済措置（罹災都市借地借家臨時処理法）

【種類】 その他

【制度区分】 国

【支援内容】 賃貸のアパートなどに住んでいる借家人の場合、建物が滅失すれば同時に借家権は滅失するが、罹災都市法が適用された場合、地主が元の土地に建物を建てた場合に、借家人は優先的に賃借できるほか、建物が建たない場合も土地を優先的に賃借できる

【地域指定】 罹災都市

【根拠法令等】 罹災都市借地借家臨時処理法

【対象者概要】 ー

---

■制度名 許認可等の有効期限延長

【種類】 その他

【制度区分】 国

【支援内容】 災害後に有効期間などが満了する許認可等の有効期限延長  
激甚災害時特例：：特定非常災害

【地域指定】 各省庁が告示により、地域等を指定して、一定期日まで、その有効期間の延長措置を講じる。

【対象者概要】 ー

【参考】 許認可等の有効期間の延長に関する告示の例（阪神・淡路大震災）  
〔警察庁〕・仮運転免許の有効期間・運転免許試験の有効期間・運転免許証の有効期間他  
〔環境庁〕・鳥獣飼養許可証の有効期間  
〔厚生省〕・薬局開設の許可の有効期間・産業廃棄物収集運搬業の許可の有効期間他  
〔農林水産省〕・動物用医薬品の販売業の許可の有効期間  
〔通商産業省〕・電気工事業者の登録の有効期間他  
〔郵政省〕・無線従事者の免許の申請期間他  
〔労働省〕・一般労働者派遣事業の許可の有効期間他  
〔建設省〕・建築士事務所の登録の有効期間

## 資料2：制度情報共有システムのプロトタイプ構築

インターネット等の普及により、ホームページから行政情報を入手することが一般的になりつつあり、最新の正確な情報を提供する支援情報に関するポータルサイトの設置が有効と考えられる。

災害後初期からの被災者及び庁内・関係機関向け情報提供・共有システムを整備することで、被災者への的確な対応が可能となる。本調査では、その参考として被災者支援制度等に関する情報提供・共有システムのプロトタイプを構築した。なお、プロトタイプでは、被災者支援制度等に関する情報提供・共有が、災害後初期からの情報提供と連続したものであることから、それもイメージしつつ構築した。

広島市では、芸予地震の際に被災者支援広報が遅れた経験から、事前に各部署で支援策を整理して、共通様式で支援内容の説明文を作成し、すぐに広報できるように準備することとしている。各地方公共団体がこうした取組みを行うことが有効である。また、そうした制度情報について、普段からホームページに掲載するなどの方法で、周知することが有効である。例えば、北九州市や愛知県では、普段から被災者支援制度に関する情報をホームページに掲載している。

このように、日常から各種制度情報などのホームページでの広報を準備し、災害時にはそうした情報を活用して、迅速かつ的確に広報することが有効と考えられる。本調査では、被災者支援制度等に関する情報提供・共有システムのプロトタイプづくりを通して、必要な情報整理・登録の枠組みを検討した。

### (参考とした地方公共団体のホームページ)

#### 1) 北九州市「防災こころネット」

<http://www.city.kitakyushu.jp/~k0400101/kokoronet/sub9-cocoro-hp.htm>

#### 2) 愛知県：「愛知県被災者生活支援情報ハンドブック」

[http://www.pref.aichi.jp/bousai/zisin\\_saigai/index.html](http://www.pref.aichi.jp/bousai/zisin_saigai/index.html)

(ハンドブックの目的) 災害時において、被災した地域住民の生活復興に必要な情報を、Q&A形式にまとめ、簡単な制度概要も盛り込みハンドブック形式で作成。このハンドブックは、被災された皆様からの他方面にわたる様々な問い合わせにお答えできること、県民の皆様への啓発資料として活用することを目的にまとめたもの。

(ハンドブックの内容) 支援情報は、東海豪雨災害時における被災者からの相談事例を参考とし、また、東海地震等の大地震が発生した場合を想定した内容とした。

# 1. 制度情報共有システムの機能

## (1) 被災者提供情報の分類

制度情報共有・広報システムで取り扱うことが想定される情報項目は、既往災害における広報・情報提供事例から、概ね次のようになると考えられる。

表1 被災者への提供情報の分類(1)

大分類	中分類	小分類	事前登録例
0.首長メッセージ	(中分類なし)	(小分類なし)	
1.被害情報と救援について	安否情報	(小分類なし)	災害時用伝言ダイヤル、iモード災害用伝言板
	避難情報	避難指示・勧告	
		避難場所・避難所	同左
	医療情報	医療施設	同左
		救護所	
	被害・復旧状況	被害情報	
		ライフライン情報	災害時緊急情報提供ホームページ一覧
		交通機関情報	関係機関の災害時用ホームページ
		道路情報	関係機関の災害時用ホームページ
	支援者の皆様へ	義援金の受付	
		義援物資の受付	
ボランティア			
問い合わせ	(小分類なし)		
災害広報誌	(小分類なし)		

表1 被災者への提供情報の分類(2)

大分類	中分類	小分類	事前登録例
2.生活情報	危険を感じたとき	(小分類なし)	切れた電線を見つけたら！
		(小分類なし)	ガス臭いそのときは！
		(小分類なし)	道路の陥没、マンホールの損傷
		(小分類なし)	漏水等異常を発見
		(小分類なし)	倒壊しそうな建物を見つけたら
		(小分類なし)	がけや塀・擁壁が崩れそう
	病気・けがの場合	(小分類なし)	
	特別な援助が必要な方	(小分類なし)	
	ビニールシートの配布	(小分類なし)	
	給水	(小分類なし)	応急給水場所
	食料・生活用品	(小分類なし)	
	トイレ・風呂・衛生	(小分類なし)	
	災害ごみ・がれき	(小分類なし)	
	学校について	(小分類なし)	
	悪徳商法への注意	(小分類なし)	
	ボランティアの援助要請	(小分類なし)	
	精神的につらいとき	(小分類なし)	
	その他	(小分類なし)	

表1 被災者への提供情報の分類(3)

大分類	中分類	小分類	事前登録例
3.被災者への支援制度	問い合わせ	(小分類なし)	
	り災証明の発行	(小分類なし)	
	見舞金・弔慰金	(小分類なし)	災害弔慰金
		(小分類なし)	災害障害見舞金
		(小分類なし)	都道府県見舞金等の支給
		(小分類なし)	市町村見舞金等の支給
	義援金	(小分類なし)	義援金の配布
	死亡届け・埋葬	(小分類なし)	手続
		(小分類なし)	葬祭費の援助
	住まいに関すること	相談・問い合わせ	
		建物の安全性	応急危険度判定
			応急被災度判定
			被災地地の応急危険度判定
			耐震補強関連制度
		緊急の住まいの確保	公的住宅への一時入居
			仮設住宅への入居
			福祉施設への入居
		倒壊家屋の解体	
		住まいの補修・再建	住まいの応急修理
			堆積土砂の排除
			被災者生活再建支援金・居住安定支援金
			災害援護資金の貸付
			生活福祉資金の貸付
			母子・寡婦資金の貸付
			住宅金融公庫・災害復興住宅融資
			住宅金融公庫・災害り災者等に対する融資
			宅地防災工事資金融資
			地すべり等関連住宅融資
			恩給・共済年金担保貸付(国民生活金融公庫)
			都道府県の融資
			市町村の融資
	設備の修復	電気	
ガス			
水道			
下水			
電話			
その他	工事業者を知りたい		
	登記などの諸手続		
	権利証の再発行		

表1 被災者への提供情報の分類(4)

大分類	中分類	小分類	事前登録例	
3.被災者への支援制度 (つづき)	暮らしに関すること	相談・問い合わせ		
		家財等の購入	被災者生活再建支援金	
		生活資金の貸付	生活福祉資金 災害援護資金 都道府県の融資 市町村の融資 民間の融資	
		税の減免・猶予等	所得税	
			相続税・贈与税	
			都道府県・市町村民税	
			固定資産税・都市計画税	
			法人税	
			不動産取得税 自動車税・自動車取得税	
		国民健康保険	保険証の再発行	
			医療費負担の減免	
			保険料の減免	
		健康保険	国民健康保険と同様	
		介護保険		
		国民年金		
		障害者手当等	特別障害者手当等の所得制限の一時解除	
		恩給	証書又は通知書の再交付	
		公共料金等の減免	電気	
			ガス	
			水道	
			下水	
			電話	
			郵便	
			放送	
		手数料等の減免		
		児童・生徒への支援	保育料の減免	
			授業料の減免	
			育英資金	
			学用品の給付	
			避難先等への転校(一時)について	
		就労に関する支援	雇用保険の求職者給付	
			職業訓練	
			広域求職活動費	
	移転費			
	内定の取り消し	雇用保険の求職者給付		
		職場適応訓練費の支給		
	その他			
	被災地外へ避難している方	(小分類なし)	広報誌の送付等	
		(小分類なし)	住民票について	
		(小分類なし)	避難先での介護について	
	外国人の方への支援	(小分類なし)		
その他の困り毎について	(小分類なし)			

表1 被災者への提供情報の分類(5)

大分類	中分類	小分類	事前登録例
4.被災事業者への支援制度	事業者への支援	相談・問い合わせ	
		融資等	災害復旧資金貸付（政府系金融機関）
			経営安定関連保証
			災害復旧高度化融資（中小企業総合事業団）
			傷病災害時貸付（小規模企業共済）
			恩給・共済年金担保貸付（国民生活金融公庫）
			事業用賃貸住宅が被災した場合の融資
			商工業振興資金（災害復旧資金）
			民間銀行の融資
		小規模企業設備資金の償還免除・期限の延長	
		各種減免・猶予	個人事業税
			労働保険料の申告・納付期限の延長
	雇用の維持・確保	雇用調整助成金	
		職場適応訓練費	
	その他	許認可の申請、期間延長など	
	農林漁業者への支援	相談・問い合わせ	
保険・共済		保険・共済	
融資等		天災融資制度	
		農林水産業資金の貸付	
その他		技術指導	
	病害虫の防除		
5.復旧・復興への取り組み	(中分類なし)	(小分類なし)	
6.通常の行政サービス	(中分類なし)	(小分類なし)	

また、個々の制度に関する情報項目は、概ね次のようになると考えられる。

表2 制度に関する情報項目

管理区分		内容例
公開情報	制度名*	被災者生活再建支援金
	制度大区分*	
	制度中区分*	
	制度小区分*	
	見出し情報	「〇〇制度の申請開始について」
	注釈	「申請の受付は終了しました」
	担当部署*	総務部防災課
	問合せ先	同上
	制度概要*	
	申請期限	4月20日
	Q & A*	
	申請書*	解説＋ファイルやURLへのリンク
	制度詳細*	解説＋ファイルやURLへのリンク
	情報バージョン	
	更新見出し	申請期限が延長されました
更新内容	申請期限が1ヶ月間延長されました	
最終更新日時	3月20日	
専門情報 ( 公開の * 以外 )	制度適用状況	適用・未適用
	制度発動条件	(制度がどのような場合に発動されるか)
	制度適用手続	(制度の適用に向けて必要な市町村の手続)
	制度所管	〇〇県〇〇局〇〇課〇〇係
	制度詳細問合せ先	電話：000-000-0000 FAX：000-000-0000
	根 拠	被災者生活再建支援法
	条例・要綱等	解説＋ファイルやURLへのリンク
	参考文献・資料	解説＋ファイルやURLへのリンク
	担当者留意事項	被災者への相談・対応等の際に留意すべき事項
	マニュアル	制度の担当機関等が作成したマニュアル類
	パンフレット	制度の担当機関等が作成したパンフレット類
	地域防災計画	(地域防災計画で定められた内容)
	制度ID	(制度につける固有の番号)
	備 考	
	管理情報	公表日時
掲載終了日時		

## (2) 制度情報共有システムの機能

### ①運用方法

- ・ 平常時から各種支援制度情報を登録し、ホームページなどで紹介する。
- ・ 災害時には、事前に登録したデータを利用しながら、随時新規制度情報、更新情報等を追加して、ホームページにアップする。
- ・ なお、情報のデータベースとホームページとを直接連動させることも可能だが、災害時におけるアクセス集中による応答速度の問題あるいは、ホームページへの公表前のチェック、システムの汎用性等を考慮して、そうした形式は採用しないこととした。つまり、利用者がホームページから直接データベースにアクセスして検索する形式はとらず、データベースからHTMLを書き出し、それを手動で各市町村のホームページにアップロードするという手順とした。

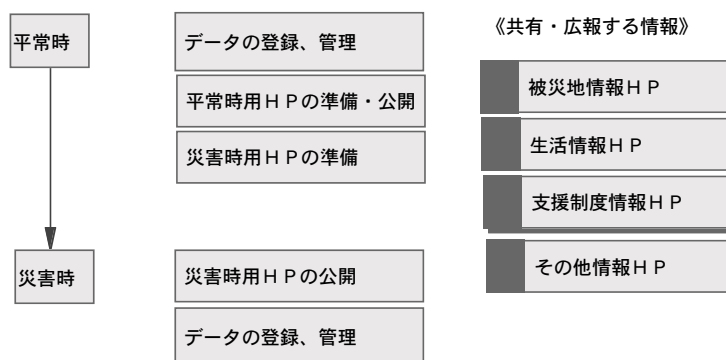


図1 運用イメージ

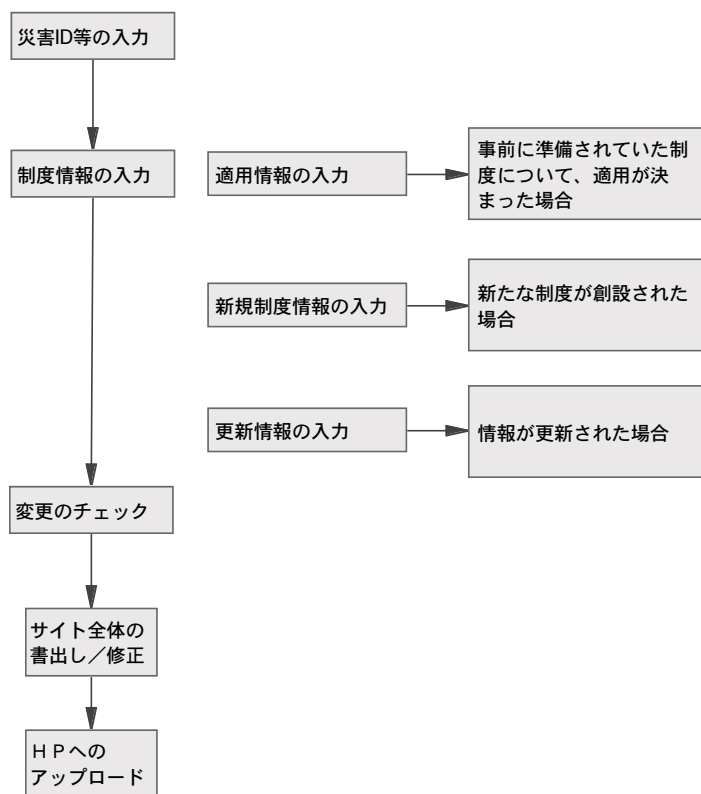


図2 発災後の利用方法



## ②情報の登録

- ・ 図の画面から必要な各項目を登録する仕組みとした。
- ・ 基本情報の他、関連資料ファイル、URL へのリンクなどの管理も可能となっている。
- ・ 本システムの初期画面は次のようなものである。

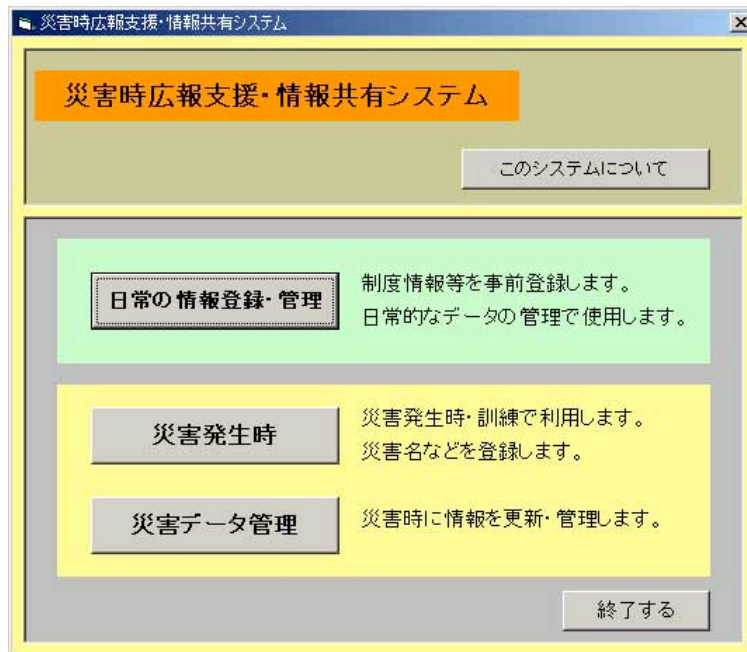


図3 システム初期画面

- ・ なお、災害が発生した場合（訓練含む）には、それぞれのボタンで災害名登録、データ更新を行うこととなる。

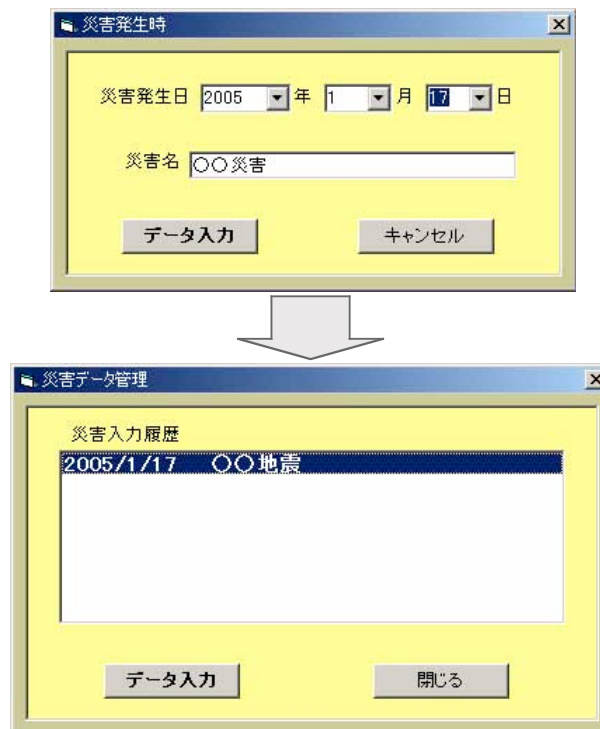


図4 災害発生時の画面（訓練含む）

・情報の入力・更新の初期画面は図のとおりである。ここでは、情報分類の管理も可能となっている。



図5 データ入力の初期画面

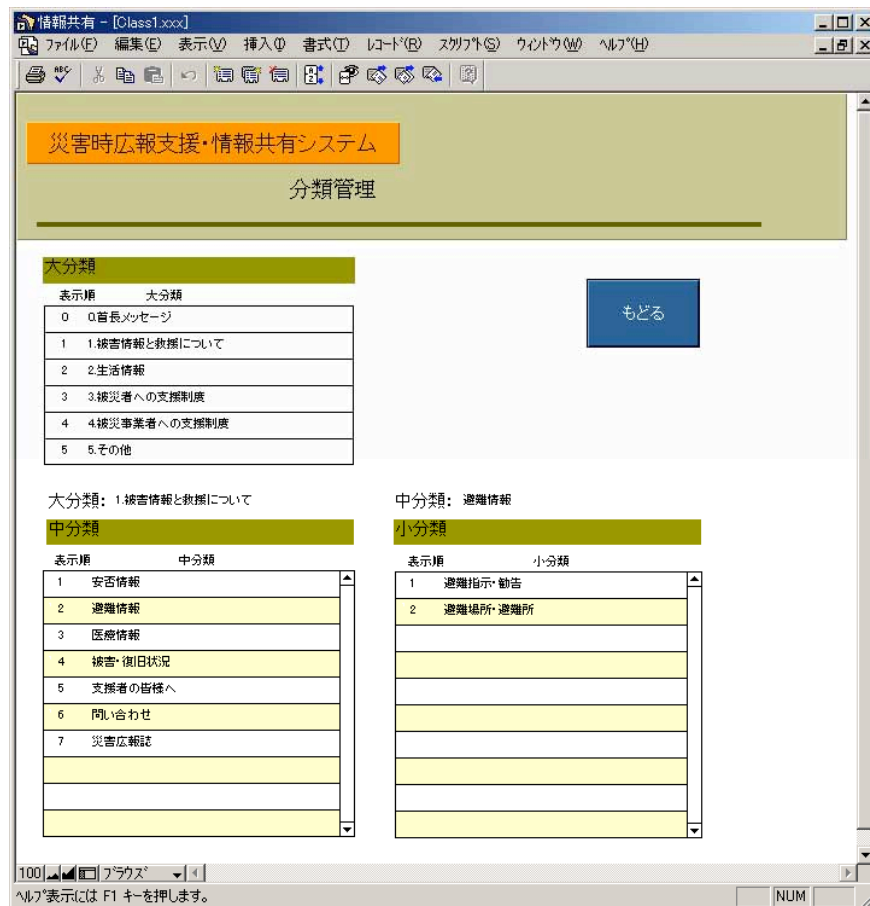


図6 情報分類登録画面

情報共有 - [main.xxx]

ファイル(F) 編集(E) 表示(V) 挿入(I) 書式(O) レコード(R) スケジュール(S) ウィンドウ(W) ヘルプ(H)

災害時広報支援・情報共有システム (大分類別情報表示)

〇〇県 △△市

災害モード TOPに戻る Web Check (一般用) Web Check (庁内用) WEB用ファイル作成

災害名 〇〇地震 WEB用ファイルの最終更新日時 2004/6/17 11:47

▼ここから情報の大分類を選んでください

1. 被害情報と救援について

新規情報追加

ID	公表状況	中分類	表題	公表日	
126	公開中	安否情報	Iモード災害用伝言板サービスをご利用ください	04/6/17	更新
114	公開中	安否情報	安否情報については災害時伝言ダイヤル171へ	04/6/1	更新
131	公開中	医療情報	〈救護所の設置状況〉	04/6/15	更新
130	公開中	医療情報	〈医療施設の受入状況〉	04/6/15	更新
123	公開中	医療情報	医療施設の再開状況について	04/6/15	更新
139	公開中	災害広報誌	〈災害広報誌へのリンク〉	04/6/15	更新
137	公開中	支援者の皆様へ	〈ボランティア募集について〉	04/6/15	更新
136	公開中	支援者の皆様へ	〈義援物資の募集について〉	04/6/15	更新
135	公開中	支援者の皆様へ	〈義援金の受付〉	04/6/15	更新
134	公開中	被害・復旧状況	〈道路情報〉	04/6/15	更新
133	公開中	被害・復旧状況	〈交通機関情報〉	04/6/15	更新
132	公開中	被害・復旧状況	〈ライフライン関係機関情報〉	04/6/15	更新
127	公開中	被害・復旧状況	地震による被害情報	04/6/15	更新
129	公開中	避難情報	避難所一覧	04/6/15	更新
128	公開中	避難情報	〈避難勧告・指示は出ていません〉	04/6/15	更新
138	公開中	問い合わせ	〈各種問い合わせ先の一覧〉	04/6/15	更新
					更新

100 フラックス ヘルプ表示には F1 キーを押します。 NUM

図7 大分類別登録情報一覧

### 3.被災者への支援制度

日常のデータ管理

〇〇県    △△市

大分類一覧に戻る

一覧に戻る

レコード複製

レコード削除

ID 100 公表日時 2004/4/13 13:00    公表    未定    掲載終了    掲載終了日 2004/8/30  
 公表状況 公開中    公表予定

大分類 3.被災者への支援制度    中分類 住まいに関すること    小分類 緊急の住まいの確保

制度名 応急仮設住宅の提供

見出し 入居申込用紙を配布します。 **NEW !!**

トップ頁の最新情報欄に  表示する     表示しない

担当部署 (主体) 総務部防災課  
 防災係

問い合わせ 電話 : 03-3260-9414  
 FAX : 03-3260-9492  
 e-mail joda@e-riss.co.jp

制度概要 災害により住宅を失った被災者で、自らの資力で住居を確保できない人に対して提供されます。期限は最大2年間です。

申請期限 平成16年4月30日金曜日

制度解説 パンフレット 仮設住宅入居者の資格 (資料1)  
 仮設住宅建設場所・戸数 (資料2)  
 仮設住宅入居時の留意事項 (資料3)

番号	資料名
1	仮設住宅入居者の資格
2	仮設住宅建設場所・戸数
3	仮設住宅入居時の留意事項

制度詳細追加修正

申請方法 解説 希望者は、申込書に必要な事項を記入の上、郵送してください。

番号	資料名
1	申請書
2	申請書の記載方法

申請書追加修正

更新履歴 更新日付 更新見出し  
 2004/4/15 入居申込用紙を配布します。 **NEW !!**  
 2004/4/13 応急仮設住宅の建設が始まりました。

更新履歴追加修正

Q & A 更新日付 表示順 Q 質問  
 1 仮設住宅には誰でも入れますか? **NEW !!**  
 2 どのような費用がかかりますか?

Q & A追加修正

制度適用  未適用     適用     終了

制度所管 東京都総務局災害対策部

詳細問合せ 電話 :  
 FAX : FAX :

制度適用 手順については地域防災計画 (資料1)。被害戸数から必要戸数を推計し、3日以内に都に申請 (資料2)。最終割り当て戸数は都と協議。用地確保は区が主体となり実施。

番号	資料名
1	地域防災計画書p.15
2	災害救助法施行準則

制度適用手続追加修正

マニュアル 地域防災計画 参考資料 応急仮設住宅予定用地一覧  
 プレハブ協会と協定  
 応急仮設住宅建設マニュアル  
 応急仮設住宅管理・改善マニュアル

番号	資料名
4	応急仮設住宅管理・改善マニュアル
3	応急仮設住宅建設マニュアル
2	プレハブ協会と協定

マニュアル追加修正

制度備考 仮設住宅の建設に時間を要する場合には、公営住宅等の一時入居や賃貸住宅の借上げを実施する。→「一時住宅の提供」参照。

留意事項 民有地の借上げについては、固定資産税の減免を行う。

ホームページ  
 で公開

庁内のみ  
 アクセス  
 可能。

図8 個別の情報登録画面

### ③ホームページへの書き出し

- ・本システムに入力された情報については、HTML形式のファイルとして出力される。
- ・出力は、一般向け及び、庁内での詳細な情報共有のための2種類が準備されている。

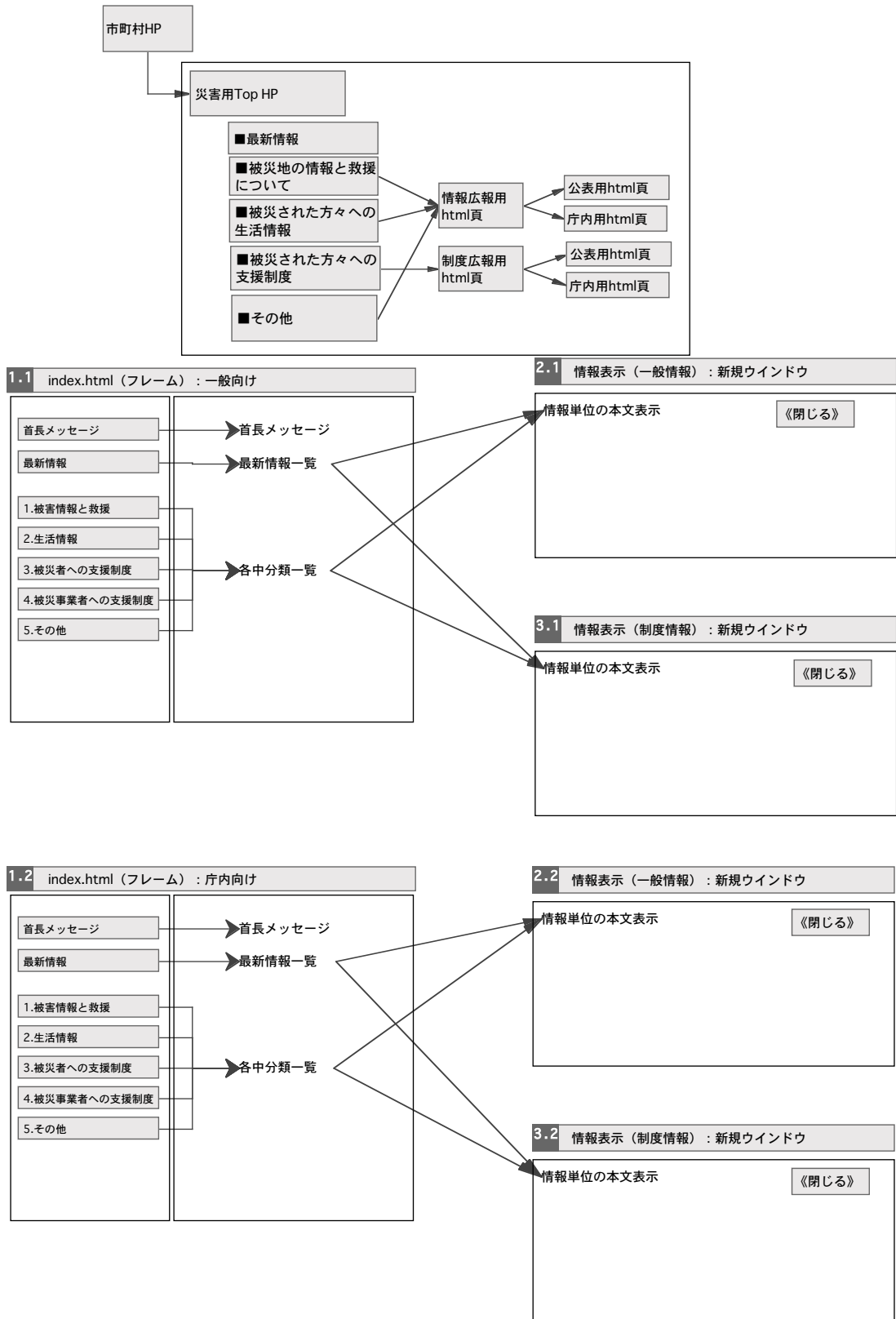


図9 一般向け及び庁内向けHTMLの構成

## 2. ホームページでの表示概要

- ・入力データは、「WEB への出力」ボタンによりホームページからの閲覧用ファイルが作成される。
- ・作成される公表用画面のイメージは以下のとおりである。

### (1) 一般広報用

災害時広報支援		最新情報		
最新情報		更新日付	表 題	更新見出し
0.首長メッセージ		2004/06/16	災害り災者等に対する融資（住宅金融公庫）	
1.被害情報と救援について		2004/06/15	iモード災害用伝言板サービスをご利用ください	
2.生活情報		2004/06/04	県・市見舞金の支給	住居が全半壊（全半焼）された方に見舞金を支給します。
3.被災者への支援制度		2004/06/02	災害弔慰金の支給	災害で亡くなられた方のご遺族に弔慰金を支給します。
4.被災事業者への支援制度		2004/04/19	災害ごみの受入	
5.その他		2004/04/16	災害復旧資金貸付（国民生活金融公庫）	4月17日から相談・申込が始まります。
サイトマップ		2004/04/16	公営住宅の一時提供	相談・申し込み受付を始めます。
		2004/04/15	応急仮設住宅の提供	入居申込用紙を配布します。
		2004/04/05	生活福祉資金の小口貸付	申込期限は4月15日までです。



災害時広報支援		3.被災者への支援制度		
最新情報		更新日付	表 題	更新見出し
0.首長メッセージ			(各種制度問い合わせ先一覧)	
1.被害情報と救援について			り災証明の発行	
2.生活情報			県・市見舞金の支給	住居が全半壊（全半焼）された方に見舞金を支給します。
3.被災者への支援制度		2004/06/02	災害弔慰金の支給	災害で亡くなられた方のご遺族に弔慰金を支給します。
4.被災事業者への支援制度			災害障害見舞金の支給	
5.その他			義援金の配布	
サイトマップ			(ご遺族の方へ埋火葬についてのお知らせ)	
			(健康保険から葬祭費が支給されます)	
			住宅に関する総合的な相談窓口	
			応急危険度判定について	
			被災度区分判定	
			被災宅地の危険度判定	
			(耐震補強について)	
		2004/04/15	応急仮設住宅の提供	入居申込用紙を配布します。
		2004/04/16	公営住宅の一時提供	相談・申し込み受付を始めます。



次ページへ

図10 一般向けホームページ(1)

<b>災害時広報支援</b> 最新情報 0. 首長メッセージ 1. 被害情報と救援について 2. 生活情報 3. 被災者への支援制度 4. 被災事業者への支援制度 5. その他 サイトマップ	3. 被災者への支援制度			
	<b>平成16年平常時データ管理</b>			
	〇〇県△△市			
	公表日時	2004/04/13 13:00:00	情報バージョン	1
	大分類	3. 被災者への支援制度	中分類	住まいに関すること
	小分類	緊急の住まいの確保		
	制度名	応急仮設住宅の提供		
	見出し	入居申込用紙を配布します。		
	制度概要	災害により住宅を失った被災者で、自らの資力で住居を確保できない人に対して提供されます。期間は最大2年間です。		
	担当(主体)	総務部防災課 防災係	お問い合わせ	電話：03-3260-9414 FAX：03-3260-9492
		e-mail	joda@e-riss.co.jp	
制度解説 パンフ レット	仮設住宅入居者の資格(資料1) 仮設住宅建設場所・戸数(資料2) 仮設住宅入居時の留意事項(資料3)	番号	資料名	
		1	仮設住宅入居者の資格	
		2	仮設住宅建設場所・戸数	
		3	仮設住宅入居時の留意事項	
申請期限	2004/04/30			
申請方法 解説	希望者は、申込書に必要事項を記入の上、郵送してください。			
	番号	資料名		
	1	申請書		
	2	申請書の記載方法		
Q & A	更新日付	Q 質問		
		仮設住宅には誰でも入れますか？		
		どのような費用がかかりますか？		
更新履歴	更新日付	更新見出し		
	2004/04/15	入居申込用紙を配布します。		
	2004/04/13	応急仮設住宅の建設が始まりました。		
<a href="#">戻る</a>				

図10 一般向けホームページ(2)

## (2) 庁内での情報共有

- ・一般用と同時に、制度情報に関する詳細データの表示された庁内向けの情報共有のページが出力される。作成される庁内向け画面のイメージは以下のとおりである。一般向けと異なり、掲載予定や掲載終了などのデータも含めて表示されるようになっている。庁内のイントラネットなどにのせる事で、現場職員などへの詳しい情報提供が可能となる。また、関係機関等からのアクセスも可能とすることで、各種相談業務などの参考とすることができると考えられる。

災害時広報支援	最新情報		
	更新日付	表 題	更新見出し
<b>最新情報</b> 0. 首長メッセージ 1. 被害情報と救援について 2. 生活情報 3. 被災者への支援制度 4. 被災事業者への支援制度 5. その他 サイトマップ	2004/06/16	災害り災者等に対する融資（住宅金融公庫）	
	2004/06/15	iモード災害用伝言板サービスをご利用ください	
	2004/06/04	県・市見舞金の支給	住居が全半壊（全半焼）された方に見舞金を支給します。
	2004/06/02	災害弔慰金の支給	災害で亡くなられた方のご遺族に弔慰金を支給します。
	2004/04/19	災害ごみの受入	
	2004/04/16	災害復旧資金貸付（国民生活金融公庫）	4月17日から相談・申込が始まります。
	2004/04/16	公営住宅の一時提供	相談・申し込み受付を始めます。
	2004/04/15	応急仮設住宅の提供	入居申込用紙を配布します。
	2004/04/05	生活福祉資金の小口貸付	申込期限は4月15日までです。



災害時広報支援	3. 被災者への支援制度			
	更新日付	表 題	更新見出し	公表状況
<b>最新情報</b> 0. 首長メッセージ 1. 被害情報と救援について 2. 生活情報 3. 被災者への支援制度 4. 被災事業者への支援制度 5. その他 サイトマップ		(各種制度問い合わせ先一覧)		未定
		り災証明の発行		公開中
		県・市見舞金の支給	住居が全半壊（全半焼）された方に見舞金を支給します。	公開中
	2004/06/02	災害弔慰金の支給	災害で亡くなられた方のご遺族に弔慰金を支給します。	公開中
		災害障害見舞金の支給		公開中
		義援金の配布		公開中
		(ご遺族の方へ埋火葬についてのお知らせ)		公開中
		(健康保険から葬祭費が支給されます)		公開中
		住宅に関する総合的な相談窓口		公開中
		応急危険度判定について		公開中
		被災区分判定		公開中
		被災宅地の危険度判定		公開中
		(耐震補強について)		公開中
	2004/04/15	応急仮設住宅の提供	入居申込用紙を配布します。	公開中
	2004/04/16	公営住宅の一時提供	相談・申し込み受付を始めます。	公開中



次ページへ



図 1.3.11 庁内向けホームページ(1)

<b>災害時広報支援</b>  最新情報  0.首長メッセージ  1.被害情報と救援について  2.生活情報  3.被災者への支援制度  4.被災事業者への支援制度  5.その他  サイトマップ	3.被災者への支援制度										
	<b>平成16年平常時データ管理</b>										
	〇〇県△△市										
	公表日時 2004/04/13 13:00:00 掲載終了日 2004/08/30 情報バージョン 1										
	大分類 3.被災者への支援制度 中分類 住まいに関すること 小分類 緊急の住まいの確保										
	制度名 応急仮設住宅の提供										
	見出し 入居申込用紙を配布します。										
	制度概要 災害により住宅を失った被災者で、自らの資力で住居を確保できない人に対して提供されます。期間は最大2年間です。										
	担当 (主体) 総務部防災課 防災係										
	お問い合わせ 電話：03-3260-9414 FAX：03-3260-9492 e-mail joda@e-riss.co.jp										
添付資料 仮設住宅入居者の資格(資料1) 仮設住宅建設場所・戸数(資料2) 仮設住宅入居時の留意事項(資料3)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>番号</th> <th>資料名</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>仮設住宅入居者の資格</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>仮設住宅建設場所・戸数</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>仮設住宅入居時の留意事項</td> </tr> </tbody> </table>	番号	資料名	1	仮設住宅入居者の資格	2	仮設住宅建設場所・戸数	3	仮設住宅入居時の留意事項		
番号	資料名										
1	仮設住宅入居者の資格										
2	仮設住宅建設場所・戸数										
3	仮設住宅入居時の留意事項										
申請期限 2004/04/30											
申請方法 解説 希望者は、申込書に必要事項を記入の上、郵送してください。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>番号</th> <th>資料名</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>申請書</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>申請書の記載方法</td> </tr> </tbody> </table>	番号	資料名	1	申請書	2	申請書の記載方法				
番号	資料名										
1	申請書										
2	申請書の記載方法										
Q & A	<table border="1"> <thead> <tr> <th>更新日付</th> <th>Q 質問</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>仮設住宅には誰でも入れますか？</td> </tr> <tr> <td></td> <td>どのような費用がかかりますか？</td> </tr> </tbody> </table>	更新日付	Q 質問		仮設住宅には誰でも入れますか？		どのような費用がかかりますか？				
更新日付	Q 質問										
	仮設住宅には誰でも入れますか？										
	どのような費用がかかりますか？										
更新履歴	<table border="1"> <thead> <tr> <th>更新日付</th> <th>更新見出し</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2004/04/15</td> <td>入居申込用紙を配布します。</td> </tr> <tr> <td>2004/04/13</td> <td>応急仮設住宅の建設が始まりました。</td> </tr> </tbody> </table>	更新日付	更新見出し	2004/04/15	入居申込用紙を配布します。	2004/04/13	応急仮設住宅の建設が始まりました。				
更新日付	更新見出し										
2004/04/15	入居申込用紙を配布します。										
2004/04/13	応急仮設住宅の建設が始まりました。										
所管 東京都総務局災害対策部	問い合わせ先 電話： FAX：										
マニュアル 地域防災計画 参考資料 応急仮設住宅予定用地一覧 プレハブ協会と協定 応急仮設住宅建設マニュアル 応急仮設住宅管理・改善マニュアル	<table border="1"> <thead> <tr> <th>番号</th> <th>資料名</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>応急仮設住宅予定用地一覧</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>プレハブ協会と協定</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>応急仮設住宅建設マニュアル</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>応急仮設住宅管理・改善マニュアル</td> </tr> </tbody> </table>	番号	資料名	1	応急仮設住宅予定用地一覧	2	プレハブ協会と協定	3	応急仮設住宅建設マニュアル	4	応急仮設住宅管理・改善マニュアル
番号	資料名										
1	応急仮設住宅予定用地一覧										
2	プレハブ協会と協定										
3	応急仮設住宅建設マニュアル										
4	応急仮設住宅管理・改善マニュアル										
制度備考 仮設住宅の建設に時間を要する場合には、公営住宅等の一時入居や賃貸住宅の借上げを実施する。 →「一時住宅の提供」参照。	留意事項 民有地の借上げについては、固定資産税の減免を行う。										
<a href="#">戻る</a>											

図 1.3.11 庁内向けホームページ(2)