

災害時・被災者支援業務の手引き（案）

平 成 17 年 3 月
内 閣 府

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ります。

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す。

また、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、極めて困難になります。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ます。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えています。

この「災害時・被災者支援業務の手引き（案）」（以下、「本手引き」とする）は、災害時の被災者支援業務について、既往災害における取り組み事例などを参考に、標準的と考えられる実施方策・手順を例示したものです。

もとより、各被災地方公共団体が実施する支援とその実施方法は災害の種類、規模、地域性によって多様です。加えて、大規模な災害の場合には、特例的な措置が実施されることもまれではありません。こうした中で、過去、被災地方公共団体は、様々な工夫をして被災者支援を実施しています。そうした意味で、本手引きはあくまでも参考であり、各地方公共団体の実施方法を規定するものではありません。

なお、既往災害での被災者支援への取り組みでは、準備や手続き等の検討が不十分なまま実施されたことから、かえって膨大な手間を要したという例も少なくありません。災害後の混乱の中であっても、周到に準備を行うこと、被災者が先を見通せるような情報提供を行うことが必要です。そのためには、事前の検討・準備が有効なことは、言うまでもありません。

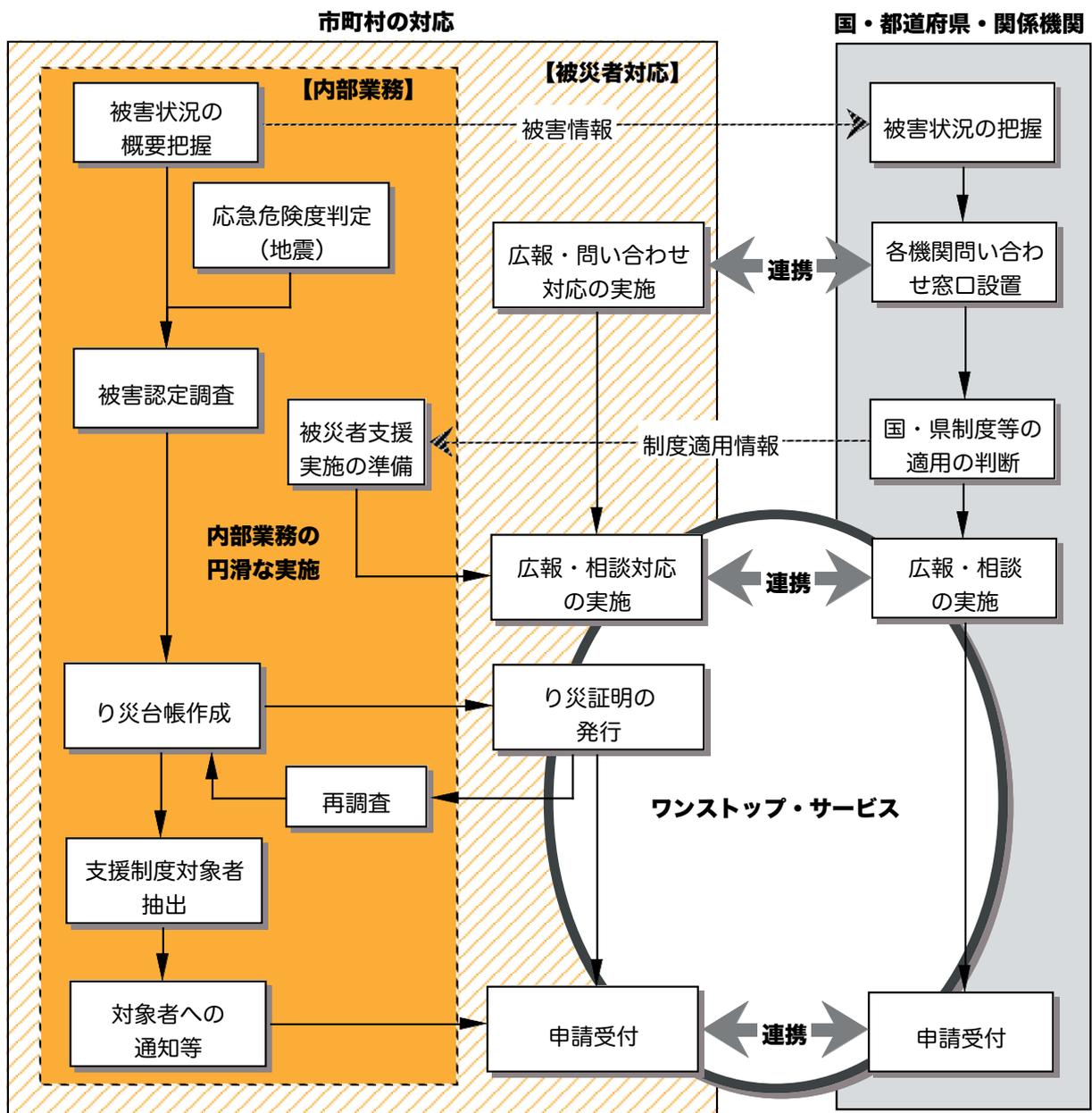
本手引きが、各地方公共団体における事前の計画づくりや、災害時の取り組みの参考となれば幸いです。最後に、お忙しい中、ヒアリング・資料収集等にご協力いただいた方々に心から感謝申し上げます。

目次

第1章 被災者支援の実施	8
第1節 被災者支援制度の広報	8
1.1 広報の実施手順	8
1.2 広報のポイント・留意点	10
第2節 被災者からの問い合わせ対応	16
2.1 問い合わせ対応の実施手順	16
2.2 問い合わせ対応のポイント・留意点	18
第3節 被災者への相談対応	22
3.1 相談対応の実施手順	22
3.2 相談対応のポイント・留意点	24
第4節 支援制度の「申請・受付対応」	28
4.1 申請・受付対応の実施手順	28
4.2 申請・受付対応のポイント・留意点	30
4.3 申請・受付対応の各種パターン	32
第5節 ワンストップサービスの実施	40
5.1 ワンストップ・センターの設置	40
5.2 ワンストップ・センターの運営	44
第2章 被災者支援関連業務の実施	46
第1節 被害調査	47
1.1 被害調査の実施手順	47
1.2 被害調査のポイント・留意点	50
第2節 「り災台帳」の構築・管理	54
2.1 「り災台帳」構築の実施手順	54
2.2 「り災台帳」構築のポイント・留意点	56
第3節 「り災証明」の発行	58
3.1 「り災証明」発行の実施手順	58
3.2 「り災証明」発行のポイント・留意点	59
第4節 「り災データ」の利用	62
4.1 「り災データ」利用の実施手順	62
4.2 「り災データ」利用のポイント・留意点	63

下図は、支援の実施に関する一般的な対応の流れの概要を示したものです。
被災者支援への取り組みにあたって特に重要なポイントとして、次の3つがあげられます。

- ① 広報・問い合わせ等に関する関係機関との連携
様々な機関が発信する支援情報について、情報共有・連携を図りながら、タイムリーに集約した情報を被災者に提供します。
- ② 相談・各種申請の効率的な実施、ワンストップ・サービスの実施
相談・各種申請手続きの簡素化を図るとともに、ワンストップ・サービスを被災者に提供します。
- ③ 市町村内部業務の円滑な実施
被災世帯情報について各部署での情報共有を進めながら、様々な災害関連業務を効果的に実施します。



次の表には、一般的に災害時の被災者支援として実施されることが多い制度の一覧を示しました。災害時には、こうした諸制度に関する最新の情報を収集し、被災者に情報提供することが重要と考えられます。

主に市町村が実施・担当窓口となる支援制度			
項目	内容	区分	
被害調査等	応急危険度判定（地震）	災害	
	被災宅地危険度判定（地震）	災害	
	り災証明書等（住宅、事業所、自動車 等）	災害	
	災害復興住宅に関する認定書の発行（住宅金融公庫融資用）	災害	
見舞金・義援金	義援金の配布	任意	
	市町村弔慰金・見舞金の支給	災害	
支援法	被災者生活再建支援制度	災害	
災害弔慰金法	災害弔慰金の支給	災害	
	災害障害見舞金の支給	災害	
	緊急の住居	住宅応急修理	災害
緊急の住居	応急仮設住宅（建設）	災害	
	応急仮設住宅（民間アパート借上げ提供）	災害	
	公団・公営住宅等の一時使用	災害	
	災害公営・罹災者公営住宅への入居	災害	
	災害ごみ・がれき	解体廃棄物の無料運搬・処分	任意
災害ごみ・がれき	災害ごみの無料処分	任意	
	被災リサイクル家電の無料処分	任意	
	公営事業	水道料金 減免	災害
	下水道・農業集落排水使用料 減免	災害	
介護保険	下水道・農業集落排水受益者負担金 納期限延長	災害	
	介護保険サービス利用料 軽減・免除	災害	
	介護保険料 減免	災害	
児童保育	介護保険料 納期限延長	災害	
	保育料・へき地保育園使用料 納期限延長	災害	
	保育料・へき地保育園使用料 軽減・免除	災害	
国民年金	国民年金保険料 免除	災害	
	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例制度	災害	
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	災害	
	福祉医療費助成制度の一部負担金 軽減免除	災害	
	国民健康保険料 納期限延長	災害	
	国民健康保険料 減免	災害	
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	災害	
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	災害	

(続き)

市町村税	個人市・県民税 納期限延長	災害
	個人市・県民税 減免	災害
	固定資産税、都市計画税 納期限の延長	災害
	固定資産税、都市計画税 減免	災害
	家屋の取り壊しや異動(相続・売買など)時手続き	通常
	その他の市町村税 減免	災害
手数料	手数料減免	災害
生活保護	生活保護	通常
就学支援	小・中学生の就学援助措置	通常
	教科書・学用品の無償給与	災害
	国公立学校の授業料減免	通常
葬祭費	葬祭費の援助(災害救助法)	災害
	葬祭費の援助(国民健康保険)	通常
関連事務手続き等	死亡届の受理、埋葬許可証の発行	通常
	各種証明発行事務	通常
	医療証等再交付事務	通常
	資格得喪・転出入事務	通常
福祉関連融資	生活福祉資金(災害援護資金等)	災害
	生活福祉資金(緊急小口資金)	通常
	災害援護資金(災害弔慰金法)	災害
	生活福祉資金 支払い猶予・免除	通常
	母子・寡婦福祉資金の事業開始資金、事業継続資金、 住宅資金償還期限延長・違約金免除	災害
その他融資	市町村独自の融資制度	任意
	市町村独自の利子補給制度	任意
その他独自制度	市町村独自の支援制度	任意

表中の各制度の区分は、次の意味です。

「災害」 災害時に適用されるもの

「激甚」 激甚災害の指定により適用されるもの

「任意」 制度の実施が市町村の判断によるもの

「通常」 普段から実施されており災害時の被災者にも適用されることが多いもの

主に都道府県とその関連機関が実施・担当窓口となる支援制度

実施機関	内容	区分
社会保険事務所	健康保険証（被保険者証等）なしでの受診	災害
	健康保険証の再交付	災害
	被災事業所の健康保険料の納付猶予	災害
	埋葬料・家族埋葬料（健康保険）	通常
	傷病手当金（健康保険）	通常
	被災事業所の厚生年金保険料の納付猶予	災害
	厚生年金受給者の現況届の提出期限延長	災害
都道府県税事務所	県税 申告・納税の期限延長	災害
	個人事業税 減免	災害
	不動産取得税 減免	災害
	自動車取得税 減免（代替自動車取得時、被災自動車を抹消登録時）	災害
	自動車税の抹消登録（廃車）による還付	災害
	自動車を自主抹消できない場合の自動車税の留保	災害
	災害復興住宅に関する認定書の発行	災害
	各種手数料減免	災害
	都道府県弔慰金・見舞金の支給	任意
	国民年金基金	基金掛け金の納付猶予
	再加入後の掛け金について特例	災害
	現況届けの提出期限延長	災害
その他	都道府県独自の融資制度	任意
	都道府県独自の利子補給制度	任意

その他機関が実施する支援制度

実施機関	内容	区分
税務署	国税 申告・納税の期限延長	災害
	所得税 災害減免	通常
	所得税 雑損控除	通常
日本郵政公社	救助用郵便物の料金免除	災害
	許認可等の存続期間（有効期間）の延長制度	災害
	郵便はがき等の無償交付	災害
	郵便貯金、簡易保険等の非常取扱い	災害
ハローワーク	雇用調整助成金	通常
	雇用保険失業給付	通常
	職場適応訓練費の支給	通常
	未払賃金立替払制度	通常
労働基準監督署	労働保険料の申告・納付期限の延長	災害
電力会社	遅収加算額の免除及び支払期限の延伸	災害
	基本料金の一部免除	災害
	引込線工事等の無料実施	災害
	契約を1年未満で廃止される場合の料金等の精算の免除	災害
都市ガス会社等	臨時のガス工事費の免除	災害
	ガス料金の早収期間および支払期限の延長	災害
	不使用月のガス基本料金の免除	災害
電話	基本料金等の免除	災害
	移転工事費の無料化	災害
携帯電話	基本料金等の免除	災害
NHK	放送受信料の免除	災害
日本学生支援機構	奨学金制度の緊急採用	災害
民間金融機関	各金融機関、証券会社、生命保険会社および損害保険会社	通常

被災者向けの各種融資制度（地方公共団体実施分を除く）

項目	内容・機関	区分
個人住宅向け	災害復興住宅資金（住宅金融公庫）	災害
	地すべり等関連住宅資金（住宅金融公庫）	通常
	宅地防災工事資金（住宅金融公庫）	通常
	個人建設住宅の特別貸付（住宅金融公庫）	災害
中小事業者向け	返済中の返済方法の変更（住宅金融公庫）	災害
	事業用賃貸住宅の補修・再建（住宅金融公庫）	通常
	産業労働者住宅資金（住宅金融公庫）	通常
	災害復旧資金貸付（国民生活金融公庫）	災害
	災害復旧資金貸付（中小企業金融公庫）	災害
	災害復旧資金貸付（商工組合中央金庫）	災害
	災害復旧高度化融資（中小企業金融公庫）	災害
	小規模企業者等設備導入資金の償還免除・期限の延長 中小企業事業資金融資制度（ろうきん）	災害
信用保証	経営安定関連保証	激甚
農林水産業向け	天災融資制度（被害農業者）	激甚
	天災融資制度（被害林業者）	激甚
	天災融資制度（被害漁業者）	激甚
	農業経営維持安定資金（農林漁業金融公庫）	災害
	林業経営安定資金（農林漁業金融公庫）	災害
	沿岸漁業経営安定資金（農林漁業金融公庫）	災害
	農業基盤整備資金（農林漁業金融公庫）	災害
	農林漁業施設資金（農林漁業金融公庫）	災害
	林業基盤整備資金（農林漁業金融公庫）	災害
	漁業基盤整備資金・漁船資金（農林漁業金融公庫）	災害
	果樹植栽資金（農林漁業金融公庫）	災害
その他公的貸付	J A 各種融資	通常
	勤労者住宅資金・勤労者等生活資金（地方公共団体・労働金庫）	通常
	恩給、共済年金、災害補償年金の年金担保貸付（国民生活金融公庫）	通常
	厚生年金保険、船員保険、国民年金、労災年金の年金担保貸付 （独立行政法人福祉医療機構）	通常
	福祉ローン（労働金庫）	通常

その他金融機関・保険・共済の支援措置

項目	内容・機関	区分
民間金融機関	各金融機関、証券会社、生命保険会社および損害保険会社	通常
損保・共済	J A 共済	通常
	全労済	通常
	中小企業倒産防止共済制度（中小企業基盤整備機構）	通常
	小規模企業共済・傷病災害時貸付（中小企業基盤整備機構）	通常

市町村職員は、通常とは異なる各種の支援業務について、被災者対応の最前線で取り組むこととなります。被災者支援の業務は多岐にわたり、大規模な災害ではその対象者も多く、極めて膨大な業務となります。したがって、計画的・効率的な業務への取り組みが欠かせません。

以下では、過去の取り組み事例を参考に、標準的と考えられる広報・問い合わせ等の実施、相談・各種申請の効率的な実施、ワンストップ・サービスの提供などについて、その効果的・効率的な取り組み方策を示します。

第1節 被災者支援制度の「広報」

● 広報の目的 ●

- † 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。
- † 誤報、先行報道などによる混乱を最小限にとどめるため、被災者、対応職員に頻繁に正確な情報提供を行う。

1.1 広報の実施手順

標準的な取り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
- † 臨時広報紙発行計画の作成
- † 外部支援等も含む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 等）

● 発災後数日～1週間 ●

- † 臨時広報紙の発行、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 ● 極めて激甚な災害を除けば、概ね1～2ヶ月程度

- † 広報の再評価、体制、広報紙発行計画の再検討
- † 通常の広報体制への移行

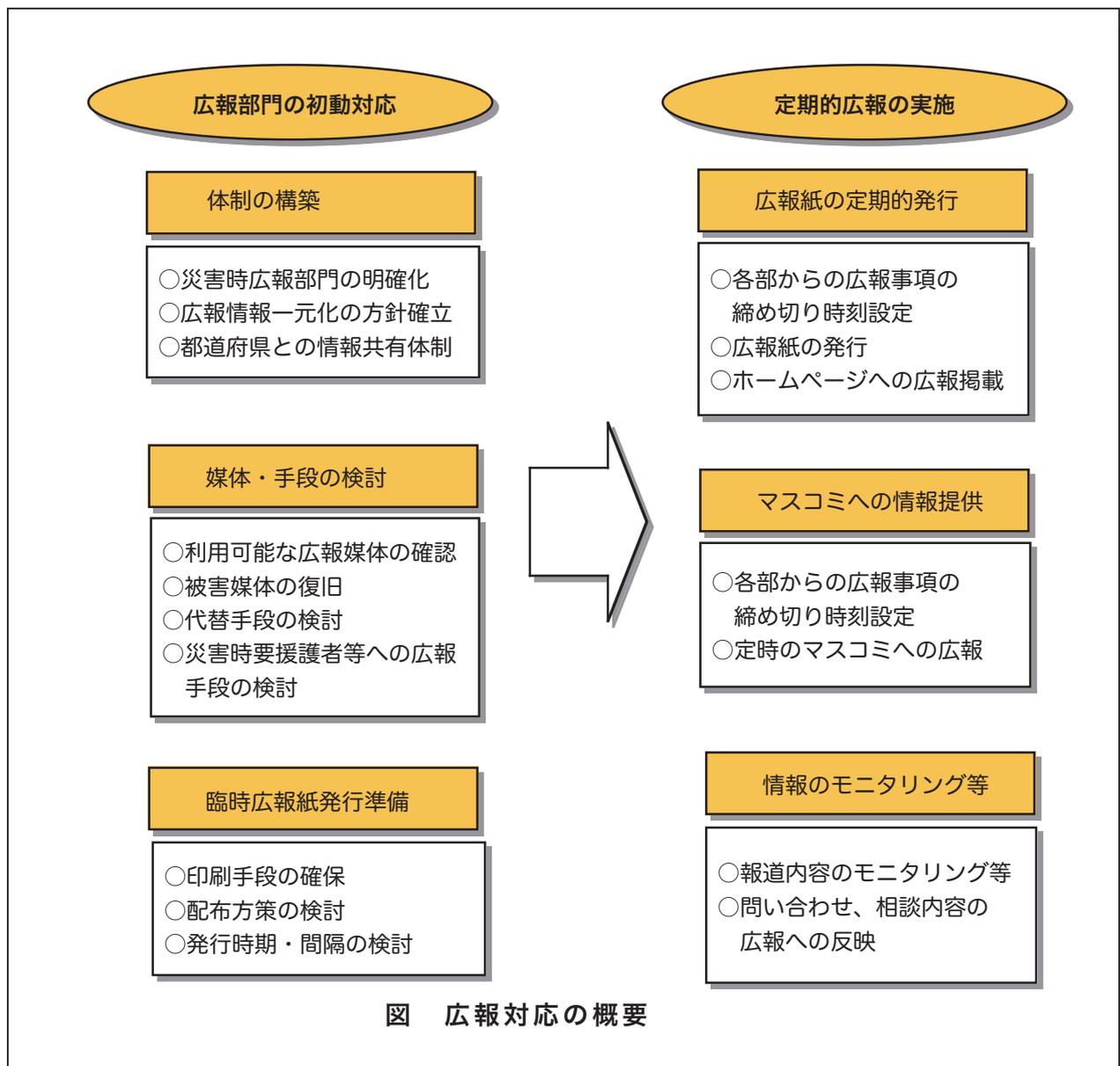


図 広報対応の概要

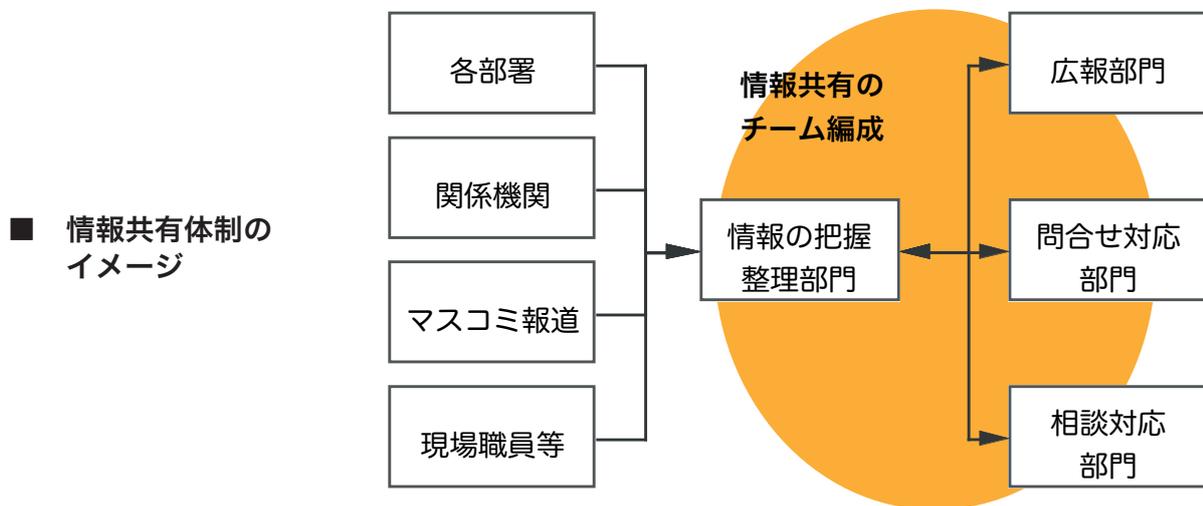
1.2 広報のポイント・留意点

●ポイント1● 情報共有の体制づくり

広報、問い合わせ対応、相談対応部門においては、各種制度情報等に関する「情報の把握・整理」が共通する課題となる。広報部門が中心となり、情報の把握・整理を行うと共に、広報、問い合わせ対応、相談対応部門のメンバーからなる情報共有のチームを編成し、随時情報交換を行う。通常の広報・広聴部門、相談対応部門が災害時の情報部門と連携しながら対応する。

○留意点

- † 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。
- † 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。



●ポイント2● 広報の実施

○マスメディアとの連携

- † 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。
- † 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。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、伝えることが望ましい。

○臨時広報紙の発行

- † 臨時広報紙はできるだけ早急に発行（発災後数日以内）を始め、その後、できるだけ頻繁に発行する。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。

●ポイント4● 広報の媒体と対象者の組み合わせ

- † 広報の媒体と対象者の組合せとしては、概ね表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。

表 広報媒体と対象者

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）	○	○	○	◎	◎	◎	◎

こうべ地震災害対策広報の発行

- † 「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。
- † 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。
- † 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。
- † 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。
- † 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。

- † 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。
- † 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。
- † 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。
- † 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。
- † 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。
- † 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。
- † 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、災害対策事務ペースに影響を与えるので、これらの受け入れ体制を別途に整える方が望ましい。
- † 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ものることにもつながる。
- † 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。
- † 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。

†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（川口町の印刷機はA3版対応でなかったため）
- 2) 印刷用紙
- 3) ノートPC 2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「この情報を載せて欲しい」と各部署から上がってくるようになった。その結果、「どの情報を載せるか」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。

外国人向け広報の実施・長岡市

†新潟県中越地震の際に長岡市では、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。この際には、一人ひとりに情報を手渡すことにより、個人で抱えている不安や問題を聞いた。

《多言語によるFMラジオ放送》

†「FMながおか」と連携して、ゆっくりとしたやさしい日本語、中国語、ポルトガル語、英語の4言語で情報を伝える多言語放送を実施し、避難所から家に戻っても情報を入手できるように配慮した。

災害対策本部のマスコミ公開による広報・長岡市

《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にできるようにした。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。

第2節 被災者からの「問い合わせ対応」

●問い合わせ対応の目的●

- † 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。

2.1 問い合わせ対応の実施手順

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●：極めて激甚な災害を除けば、概ね1ヶ月程度

- † 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

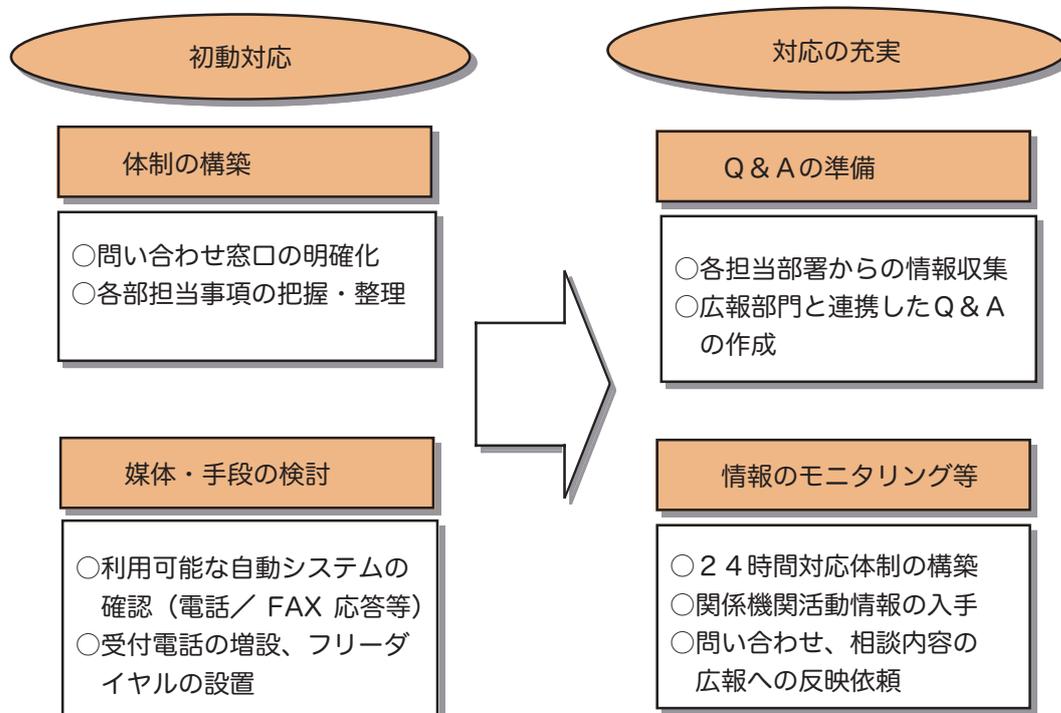


図 問い合わせ対応の概要

2.2 問い合わせ対応のポイント・留意点

●ポイント1 ● 問い合わせ対応の体制づくり

- † 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。
- † 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。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。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。
- † 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。
- † 特に、都道府県が広報・問い合わせ担当窓口を設置することが多く、情報共有を図ることが不可欠である。
- † 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。

●ポイント2 ● 問い合わせ対応の実施

○問い合わせ対応3つの機能

- † 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。(ex. 電話交換)
- † 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. コールセンター)。
- † 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。

○関連部署との連携

- † 問い合わせの内容には、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。
- † 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可能性がある。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。併せて、広報担当部門に必要な広報の実施を要請する。
- † 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。
- † 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。

●ポイント3 ● 災害特性に応じた対応

○激甚被災地における対応

- † 広報と同様に、災害の種類等によって、特殊な支援情報へのニーズが発生する。† 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。

●ポイント4 ● 問い合わせ対応の媒体と対象者の組み合わせ

○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。
- † 特に問い合わせが多いと想定される事項については、専用の電話を設けて対応する。
- † 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、専用の電話を設置する。

○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。

コールセンター

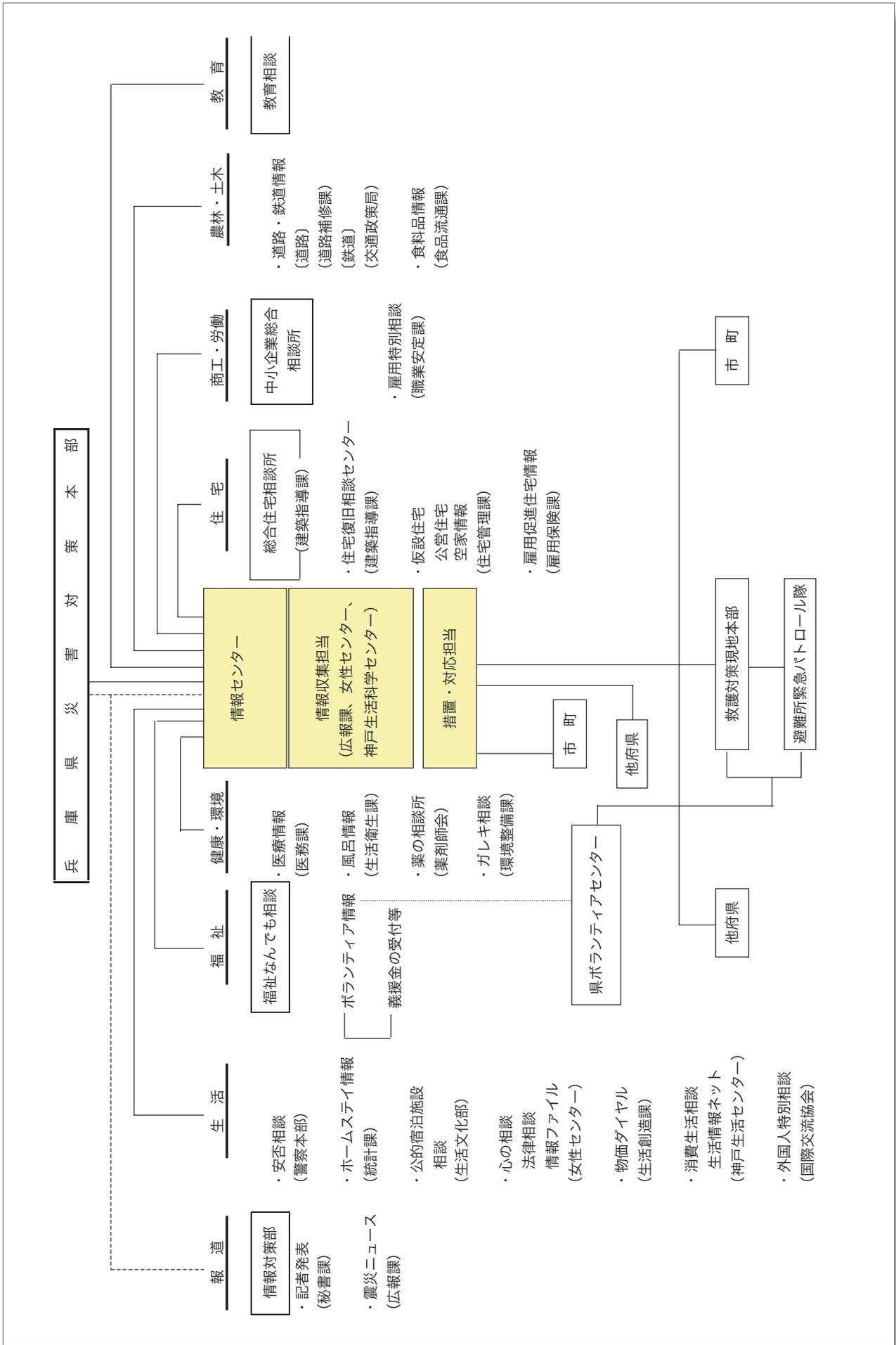
- † 札幌市は政令市で最初にコールセンターを設置しており、これまで、地震、台風などの際にも市民からの問い合わせに対応している。
- † 特に平成 16 年 9 月 8 日に札幌市を襲った台風 18 号では、朝から「木が倒れている」「物置が飛んでいった」などの電話が寄せられた。その後、「停電はいつ復旧するのか?」「通勤電車は動いているか?」などに推移し、夜には「避難場所はどこか?」にシフトしていった。翌日以降は、「隣家の木が倒れて車が壊れた」などの近隣トラブルや「倒木を大型ごみで出したい」などに変化していった。こうした台風関係の入電は約 340 件に上った。
- † さらに、札幌市内だけで倒木が 3000 本以上に及び、この倒木を無料で譲ってほしいという声が殺到した。札幌市で配布を始めたところ、その問い合わせが過去最高件数の 1 日に 400 ～ 500 本のペースで寄せられた（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）。
- † 災害時のコールセンターの重要性が垣間見られる事例である。

《札幌市コールセンターの運営概要》

- † 単一の受付番号を用意
- † 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
- † 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
- † 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
- † オペレータ業務はアウトソーシング

兵庫県・情報センター

- † 阪神・淡路大震災の際に、兵庫県では、各部の情報・相談事業との連携と効果的な情報提供のため窓口を一元化し、1 月 24 日に「情報センター」を設置した。
- † この情報センターでは、日々最新の情報・資料の収集、データ更新を図りながら、他府県職員の応援も得て土・日曜日を含め 24 時間体制で対応し、専門的な回答を要するものについては、各部局に設置している住宅、福祉、教育等各種の相談所等につなぐ役割を果たした。



第3節 被災者への「相談対応」

●相談対応の目的●

- † 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。
- † 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。

3.1 相談対応の実施手順

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●

- † 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。

●発災後数日～1週間●

- † 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●：集中的な対応が必要な期間は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。

(参考) 下のグラフは、平成15年7月26日宮城県北部連続地震における宮城県及び住宅金融公庫の住宅関連相談件数の推移である。地震後一週間で急速に件数が増え、概ね一ヶ月で終了している。また、土日の相談件数は少ないことがわかる。他の災害でも、概ねこうした傾向が見られる。

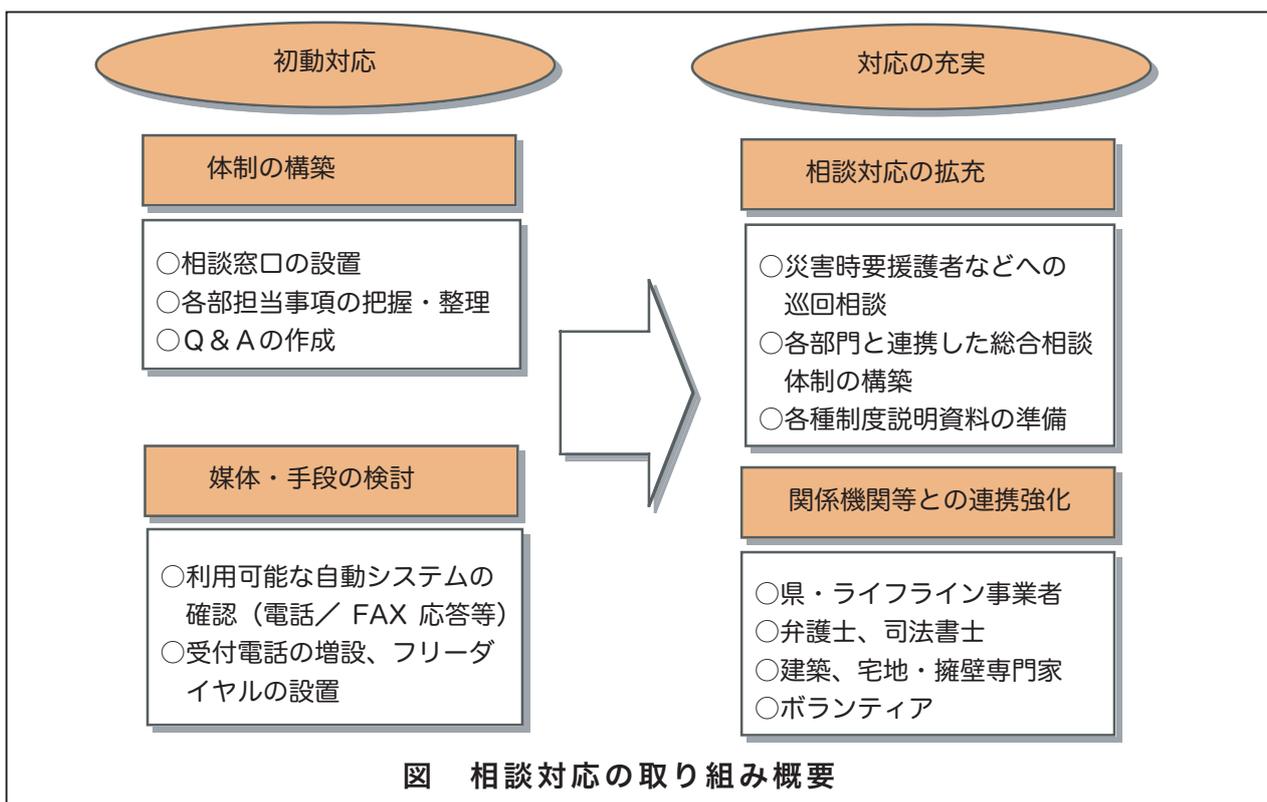
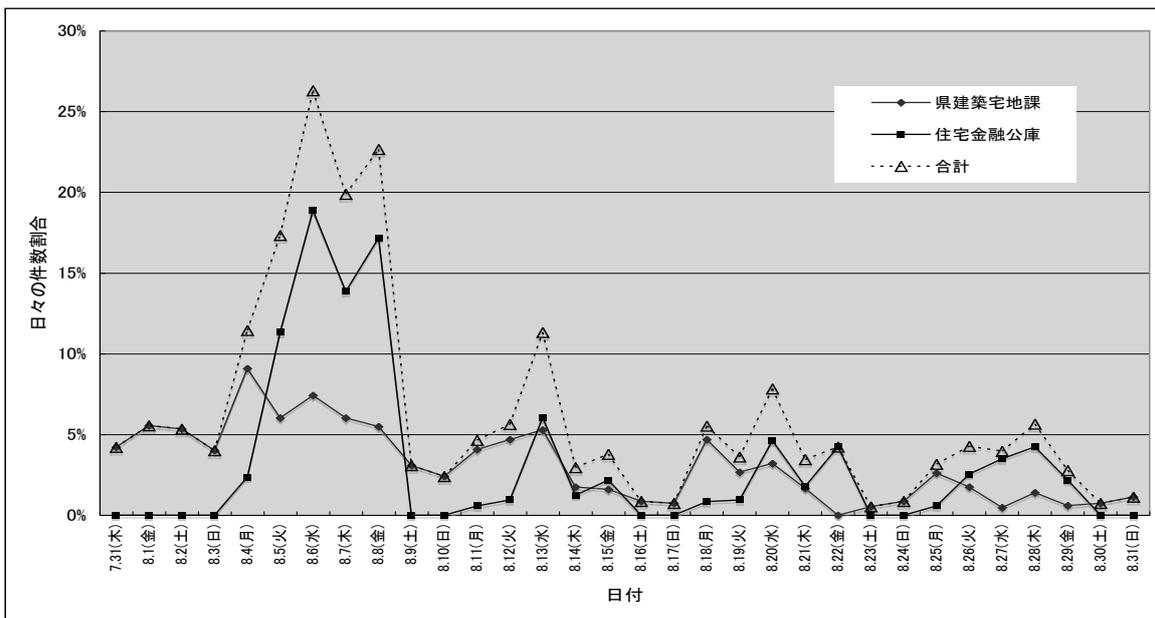


図 相談対応の取り組み概要

3.2 相談対応のポイント・留意点

●ポイント1● 相談対応の体制づくり

- † 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、ある自治体では、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。

●ポイント2● 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。
- † 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。

- † 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、そうした情報を入手し、連携を図る。
- † 日時を定めて巡回相談等を実施する場合、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。

●ポイント3● 災害特性に応じた対応

- † 地震の場合、まず住宅の安全性確認、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。

●ポイント4● 相談対応の媒体と対象者の組み合わせ

○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

- † 発災後数日以内に、常設の総合相談所を設置する。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、これを中心に対応体制を整え、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、適宜チラシなどを作成し、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。

- † 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。
- † 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。
- † 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。
- † 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。
- † 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。
- † 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。
- † 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。
- † 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行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。
- † 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。
- † 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。
- † 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。
- † 地震直後、消費者生活テレホンサービス・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、生活相談テレホ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。
- † 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。

相談・問い合わせ対応・小千谷市

- † 平成 16 年新潟県中越地震の際に、小千谷市では、当初一週間ぐらいの間、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は総務課で受け、そこでそれぞれの担当部署につなげる形をとっていた。
- † しばらくして、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、総合的な相談窓口を設置した。窓口には、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、(社)全国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た。
- † 相談窓口を生活再建と住宅再建の 2 つに分けて行うが、生活再建よりも、住宅再建が多かった。内容的には、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。



総合相談窓口の設置・福井市

- † 平成 16 年 7 月福井豪雨の際に福井市では、「総合相談窓口」を庁舎 1 階ロビーに開設した。併せて、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来る」などのクレームもあった。

第4節 支援制度の「申請・受付対応」

●申請・受付対応の目的●

- † 被災者支援に関連する諸制度の申請・受付を効率的に実施する。
- † 申請・受付の効率的な実施は、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。
- † 申請・受付の状況から被災者のニーズを把握し、必要な被災者支援施策を検討する。

4.1 申請・受付対応の実施手順

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●

- † 被害認定、情報処理、災害関連の支援制度を所管する各部署の担当者からなる検討チームを設置する。
- † 当該災害において適用される制度を確認・情報収集する。
- † 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を把握・整理し、簡素化の方策を検討する（関連する証明書発行、再交付等含む）。
- † 広報、問い合わせ対応、相談対応部署と実施時期、実施方法について調整する。

●発災後数日～1週間●

- † 申請受付時期を検討・調整する。（被害調査の状況に応じた対応）
- † 申請受付方法を検討する。（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を進める。
- † 相談実施等との調整を図る（可能な場合は相談と申請受付を同時に実施）
- † 申請受付を実施する。

●以降●：極めて激甚な災害を除けば、概ね1ヶ月程度

- † 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

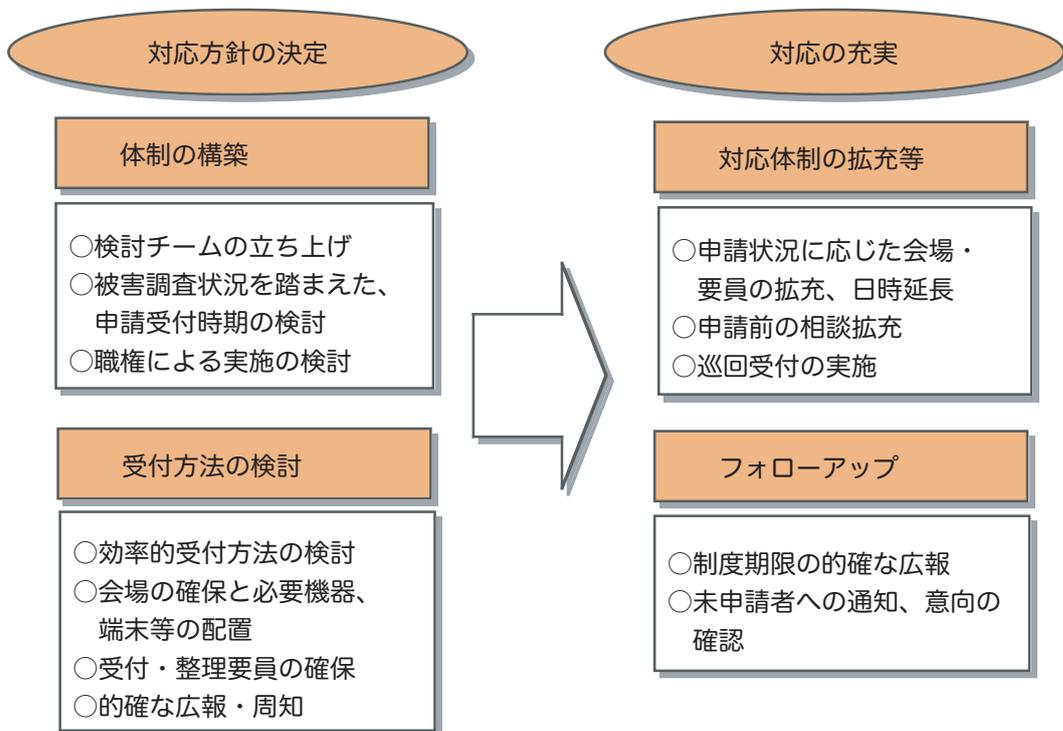


図 申請・受付対応の取り組み概要

4.2 申請・受付対応のポイント・留意点

●ポイント1● 申請・受付方法

○申請・受付方法の検討

- † 被害認定、情報処理、災害関連の支援制度を所管する各部署の担当者からなる申請・受付の体制の検討チームを組織する。
- † 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。
- † 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
- † 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。
- † 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。

○関連事項の準備

- † 多くの制度は、被害認定を基準の一つとするため、迅速な被害調査・認定に努める必要がある。
- † 申請・受付には、制度毎に各種証明書（所得証明、課税証明、納税証明等）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。
- † 災害情報を関係部署で共有できる情報システムを構築する。

●ポイント2● 申請・受付の実施体制構築

○受付体制の構築

- † 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5～10%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分を要することを目安とした体制を構築する。
- † 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。
- † 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。
- † 申請等が集中すると予想される場合、特に案内や会場整理の要員を確保する必要がある。

○申請・受付の窓口設置・会場確保

- † 多数の申請が予想される場合、一定期間、庁舎等に専用の受付窓口を設置する。
- † 日時を決めて各地区を巡回・受付する。特に、被災範囲が広い場合、交通手段が十分に回復していない場合、高齢化が進んでいる地域などで実施する。この場合、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。
- † 被害が集中している地域や、大規模な避難所がある場合などは、出張窓口を設置する。
- † 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。
- † 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、そうした情報を入手し、連携を図る。

●ポイント3● 申請・受付の実施

○申請・受付における配慮

- † 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。
- † 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。
- † 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。
- † 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、必要な図面等の準備や、関連するデータを確認する端末を設置する。

○きめ細かな対応

- † 制度や申請手続きが複雑な場合には、巡回相談・説明会等の開催も検討する。
- † 支援の実施に関しては、各種相談対応団体・関係機関への周知にも努める。
- † 高齢者世帯、要援護者世帯に対しては、訪問相談・受付の実施も検討する。
- † 在日外国人などへの情報提供、申請手続き支援などに配慮する。

●ポイント4● 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。
- † 大規模災害、都市部ほど、受付場所の確保等が難しいため、会場の確保と効率的な利用スケジュールの検討や手続きの簡素化等が不可欠となる。

4.3 申請・受付対応の各種パターン

○申請・受付方法の種類

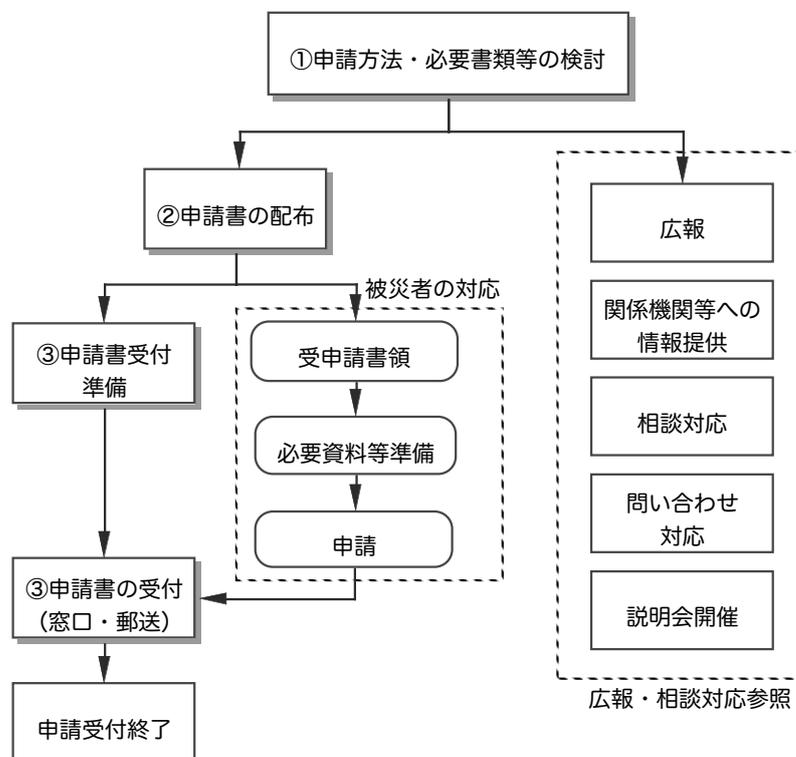
† 制度適用における申請・受付対応の方法には、大きく次の3種類があり、それぞれの概要と特徴は表に示すとおりである。なお、被災者に対する支援のワンストップ・サービスの実施も併せて考慮することが望ましい。

→ワンストップ・サービスの実施については、次節参照。

表 各申請・受付方法の特徴

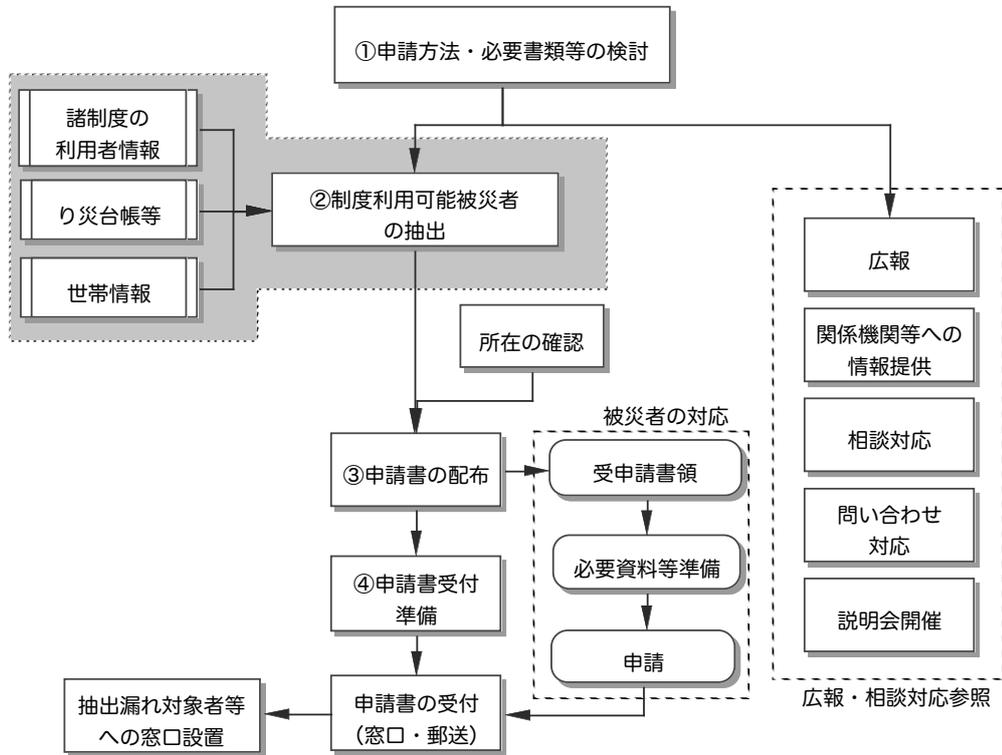
種類	概要	特徴・留意点等
【方法1】 一般型	一般的に各種申請等で実施されている方法。申請書を配布し、窓口等で受け付ける。	<ul style="list-style-type: none"> ・通常の手続きの延長として実施できるため、確実であり、かつ、申請準備等が比較的容易。 ・あまり利用対象者の多くない支援制度の場合には、特別なコンピュータ処理も不要である。 ・多数の制度対象者・利用者がある場合には、あまり望ましい方法とはいえない。
【方法2】 対象者抽出型	<p>① 被害データ、世帯属性データ等から制度利用の対象者を抽出して、通知・申請書を送付する。</p> <p>② まず申請を受け付けておき、その後被害状況に応じて制度を適用する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・近年の事例では、こうした取り組みも多くみられる。 ・多数の利用者がある場合には、被災者・市町村双方にとって有効な方法と考えられる。 ・一方で、極めて対象が限られる場合や、制度の周知が難しい高齢者・要援護者が対象となる場合にも有効な方法である。 ・各種データを突き合わせて利用対象者を抽出するためのコンピュータ処理が必要となり、個人情報の管理にも十分な配慮が必要となる。
【方法3】 申請不要型	被災台帳などをもとに、被災者からの申請を不要とする。	<ul style="list-style-type: none"> ・職権による適用・手続き代行等や公共料金の減免で実施されることがある。過去の事例では、被災台帳などをもとに国民健康保険料の減免、水道料金、電気・通信・放送受信料の減免などが行われた例がある。 ・【方法2】と同様の利点・課題がある。 ・被災者の申請を必要とする支援制度が多く、場合によっては、関連条例の改正が必要になることも考えられる。 ・市町村以外の機関への情報提供については、個人情報保護に関する十分な取り扱いについて協議する必要がある。

●パターン1● 一般型における申請・受付対応手順



概要	特徴・留意点等
①申請方法・必要書類等の検討	<ul style="list-style-type: none"> ・災害対策本部では、各種支援制度情報を共有し、その実施方針、実施時期等を検討する。 ・各種証明発行などの関連部署、類似支援制度の担当部署などと調整して、手続きに必要な申請書・申請に必要な書類の簡素化を図る。
②申請書の配布	<ul style="list-style-type: none"> ・全戸配布（新聞折り込み、自治会等経由）、窓口や避難所・各種公共施設等での配布、ホームページからのダウンロード、被害調査等の際に配布する等の方法を適宜組み合わせる。 ・高齢者・要援護世帯等への配布には、民生委員、介護保険ケアマネージャーなどの協力も要請する。 ・遠隔地等への一時避難者などに関する情報を収集して申請書を送付する。
③申請受付準備	<ul style="list-style-type: none"> ◎会場確保・対応職員確保・日程調整などを行い、以下のような方法を適宜組み合わせて実施する。特に、り災証明発行などの申請が殺到すると想定される場合には、集中的な巡回受付の実施が有効である。 ・各地区や大規模な避難所等に受付場所を確保する、あるいは、各地区・大規模な避難所等を巡回して受付。 ・比較的大きな会場を確保して一定期間集中的に受付。 ・庁舎窓口等での随時受付 ・高齢者・要援護者等への訪問受付 ・総合受付（ワンストップ・サービス） ・郵送での受付

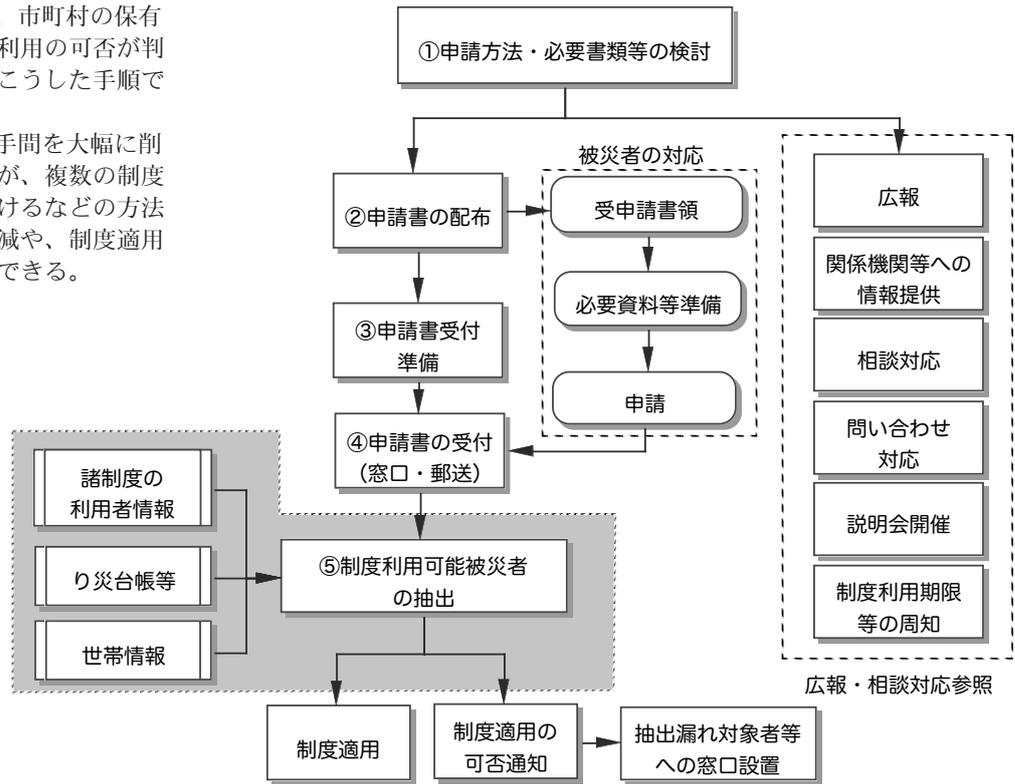
●パターン2-1● 対象者抽出型における申請・受付対応手順その1



概要	特徴・留意点等
①申請方法・必要書類等の検討	<ul style="list-style-type: none"> ・災害対策本部では、各種支援制度情報を共有し、その実施方針、実施時期等を検討する。 ・各種証明発行などの関連部署、類似支援制度の担当部署などと調整して、手続きに必要な申請書・申請に必要な書類の簡素化を図る。
②制度利用可能被災者の抽出	<ul style="list-style-type: none"> ・支援制度の利用が可能な対象者を抽出する。 ・世帯員・年齢・職業・収入・人的被害・生業被害・失業等の市町村が保有しており、被災者支援のために利用することが必要かつ個人情報の利用が可能な情報を確認する。 ・対象者の抽出に必要なプログラムの作成等を行う。この際、り災情報などについては再調査などによる変更があることを想定する。 ・データへのアクセスに関する制限など、情報管理の方策を明確にする。
③申請書の配布	<ul style="list-style-type: none"> ・原則として、対象者に郵送する。ただし、避難所での生活者が多い場合などには、避難者名簿を用いて配布する。
④申請受付準備	<ul style="list-style-type: none"> ◎会場確保・対応職員確保・日程調整などを行い、以下のような方法を適宜組み合わせ実施する。特に、り災証明発行などの申請が殺到すると想定される場合には、集中的な巡回受付の実施が有効である。また、郵送時に受け付け日時を指定することも考えられる。 ・各地区や大規模な避難所等に受付場所を確保する、あるいは、各地区・大規模な避難所等を巡回して受付。 ・比較的大きな会場を確保して一定期間集中的に受付。 ・庁舎窓口等での随時受付 ・高齢者・要援護者等への訪問受付 ・総合受付（ワンストップ・サービス） ・郵送での受付

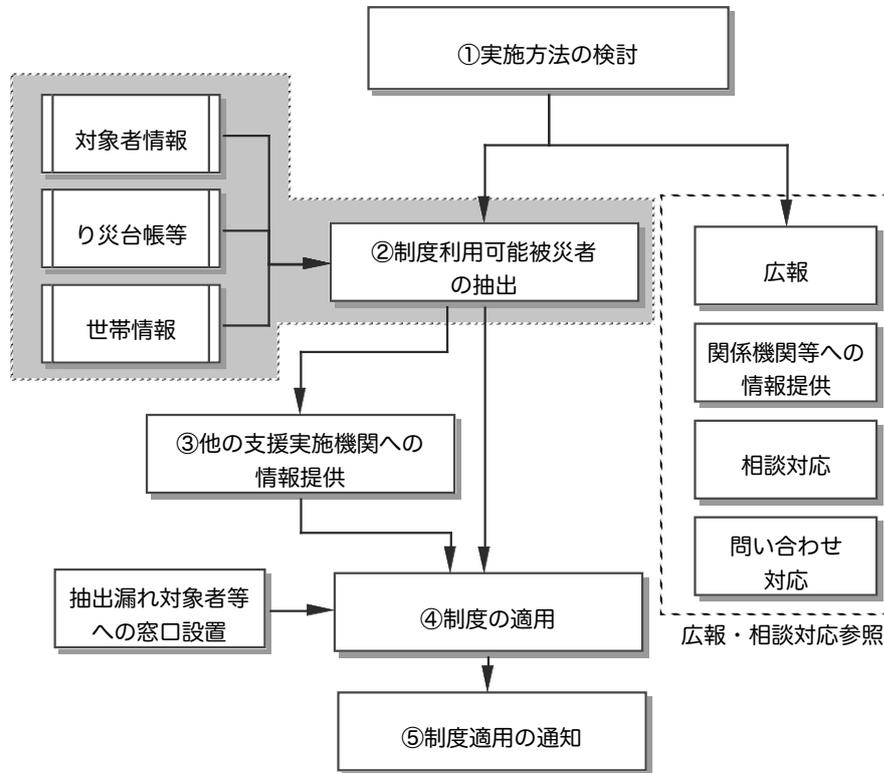
●パターン2-2● 対象者抽出型における申請・受付対応手順その2

- 被害調査等が遅れたり、市町村の保有する情報のみでは制度利用の可否が判定できない場合には、こうした手順で実施することがある。
- 申請書の送付や受付の手間を大幅に削減することはできないが、複数の制度の申請を一度に受け付けるなどの方法で、被災者の手間の軽減や、制度適用の迅速化を図ることができる。



概要	特徴・留意点等
①申請方法・必要書類等の検討	<ul style="list-style-type: none"> ・災害対策本部では、各種支援制度情報を共有し、その実施方針、実施時期等を検討する。 ・各種証明発行などの関連部署、類似支援制度の担当部署などと調整して、手続きに必要な申請書・申請に必要な書類の簡素化を図る。
②申請書の配布	<ul style="list-style-type: none"> ・全戸配布（新聞折り込み、自治会等経由）、窓口や避難所・各種公共施設等での配布、ホームページからのダウンロード、被害調査等の際に配布する等の方法を適宜組み合わせる。 ・高齢者・要援護世帯等への配布には、民生委員、介護保険ケアマネージャーなどの協力も要請する。 ・遠隔地等への一時避難者などに関する情報を収集して申請書を送付する。
③申請受付準備	<ul style="list-style-type: none"> ◎会場確保・対応職員確保・日程調整などを行い、以下のような方法を適宜組み合わせて実施する。特に、り災証明発行などの申請が殺到すると想定される場合には、集中的な巡回受付の実施が有効である。また、郵送時に受け付け日時を指定することも考えられる。 ・各地区や大規模な避難所等に受付場所を確保する、あるいは、各地区・大規模な避難所等を巡回して受付。 ・比較的大きな会場を確保して一定期間集中的に受付。 ・庁舎窓口等での随時受付 ・高齢者・要援護者等への訪問受付 ・総合受付（ワンストップ・サービス） ・郵送での受付
④申請書の受付	<ul style="list-style-type: none"> ・申請を受け付ける。 ・申請データをデータベース化する。
⑤制度利用可能被災者の抽出	<ul style="list-style-type: none"> ・支援制度の利用が可能な対象者を抽出する。 ・世帯員・年齢・職業・収入・人的被害・生業被害・失業等の市町村が保有しており、被災者支援のために利用することが必要かつ個人情報の利用が可能な情報を確認する。 ・対象者の抽出に必要なプログラムの作成等を行う。この際、り災情報などについては再調査などによる変更があることを想定する。 ・データへのアクセスに関する制限など、情報管理の方策を明確にする。

●パターン3● 申請不要型における対応手順



概要	特徴・留意点等
①実施方法の検討	<ul style="list-style-type: none"> ・職権による申請なしでの支援適用の可能性を検討する。 ・通信・ライフラインなどの公益事業者、水道・下水道などの公営事業について、申請なしでの支援適用の可能性を検討する。 ・他の支援実施機関への情報提供に関して、個人情報保護の観点を踏まえ、可能性を検討する。 ・過去の事例では、被災台帳などをもとに国民健康保険料の減免、水道料金、電気・通信・放送受信料の減免などが行われた例がある。
②制度利用可能被災者の抽出	<ul style="list-style-type: none"> ・支援制度の利用が可能な対象者を抽出する。 ・世帯員・年齢・職業・収入・人的被害・生業被害・失業等の市町村が保有しており、被災者支援のために利用することが必要かつ個人情報の利用が可能な情報を確認する。 ・対象者の抽出に必要なプログラムの作成等を行う。この際、り災情報などについては再調査などによる変更があることを想定する。 ・データへのアクセスに関する制限など、情報管理の方策を明確にする。
③他の支援実施機関への情報提供	<ul style="list-style-type: none"> ・他の支援実施機関への情報提供が可能と判断された場合、データの取り扱いを明確にした上で、提供する。
④制度の適用	<ul style="list-style-type: none"> ・対象者に制度を適用する。
⑤制度適用の通知	<ul style="list-style-type: none"> ・制度が適用されたことについて、適宜、通知する。

(参考) 鳥取県西部地震・安来市 総合的な被災者支援シート

† 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同時に相談できるように配慮している。

(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

(裏面)

氏名	続柄	市民種
	世帯主	
高齢者等が別居の場合の住所および別居		
別居場所の住所	市 町 番地 ()	
別居理由	1.病氣入院 2.施設 修繕	

具体的な対応

各種貸付・給付制度	担当課	備考
1.高年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()		

(参考) 東海豪雨・西枇杷島町 減免申請の一括受付用紙

† 平成12年東海豪雨の際に愛知県・西枇杷島町では、次のような申請書で、各種減免を一括して受け付けている。

減免申請書

※太枠のみご記入下さい。

平成12年 月 日					
西枇杷島町長様					
申請者住所 西春日井郡西枇杷町					
氏名 印 TEL (052) -					
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			⑤		
合計	①+②+③+④+⑤			差引還付額	

※減免申請額は、納付すべき税額に減免率を乗じた額。(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。

制度説明と申請受付・長岡市

- † 平成 16 年新潟県中越地震では、被害認定がある程度進んだ時点で、半壊以上の被害を受けた世帯への最初の通知を行った。通知には、併せて申請用資料も同封した。申請を受け付ける体制をつくり、地区別に相談受付日時を周知した。
- † 国、県の制度が極めて複雑だったことから、次のような申請受付を実施した。
 - 1) 家屋被害への対応方法と支援制度のフローチャートに従って制度を説明
 - 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得る
 - 3) 必要な収入の情報等を確認
 - 4) 利用可能な制度を説明して申請を受ける
- † この受付では、制度説明と内容審査とで、一人平均 30 分から 1 時間、長い人では 2 時間を要した。

税の減免等への取り組み：豊岡市

《実施方法の検討》

- † 平成 16 年台風 23 号における税の減免について、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。

《適用方法》

- † 住民税、国保税については、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。
- † 申請が一度で済むような申請書を作成して、被災者の手間を軽減した。

第5節 ワンストップサービスの実施

●ワンストップサービスの目的●

- † 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施する。

5.1 ワンストップ・センターの設置

標準的な取組みイメージは次のようになる。

●立ち上げ●

- † 発災後、応急対応の状況を勘案しつつ2～3日以内をめどに設置する。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。

表 5.1 ワンストップサービスで対応する主な項目

住居の確保	<ul style="list-style-type: none"> ・公営住宅 ・仮設住宅 ・建築相談 	<ul style="list-style-type: none"> ・応急修理 ・空家のあっ旋
申請・書類発行	<ul style="list-style-type: none"> ・見舞金・義援金申請 ・弔慰金・支援金申請 ・保険税等の減免・猶予 ・紛失証明書等の再発行 	<ul style="list-style-type: none"> ・り災証明発行 ・税の減免・猶予
融資等の案内	<ul style="list-style-type: none"> ■個人向け ・公的融資 ・生活資金 ・民間融資 	<ul style="list-style-type: none"> ■事業者向け ・公的融資 ・民間融資 ・雇用維持
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・行方不明者捜索 ・特別な援助を要する人への支援 ・消費相談、健康相談、法律相談 等 ・労働相談、求職者給付、就業あっ旋等 ・ボランティアへの要請 	

- † 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。
- † 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業務フローを作成する。図 5.1 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。

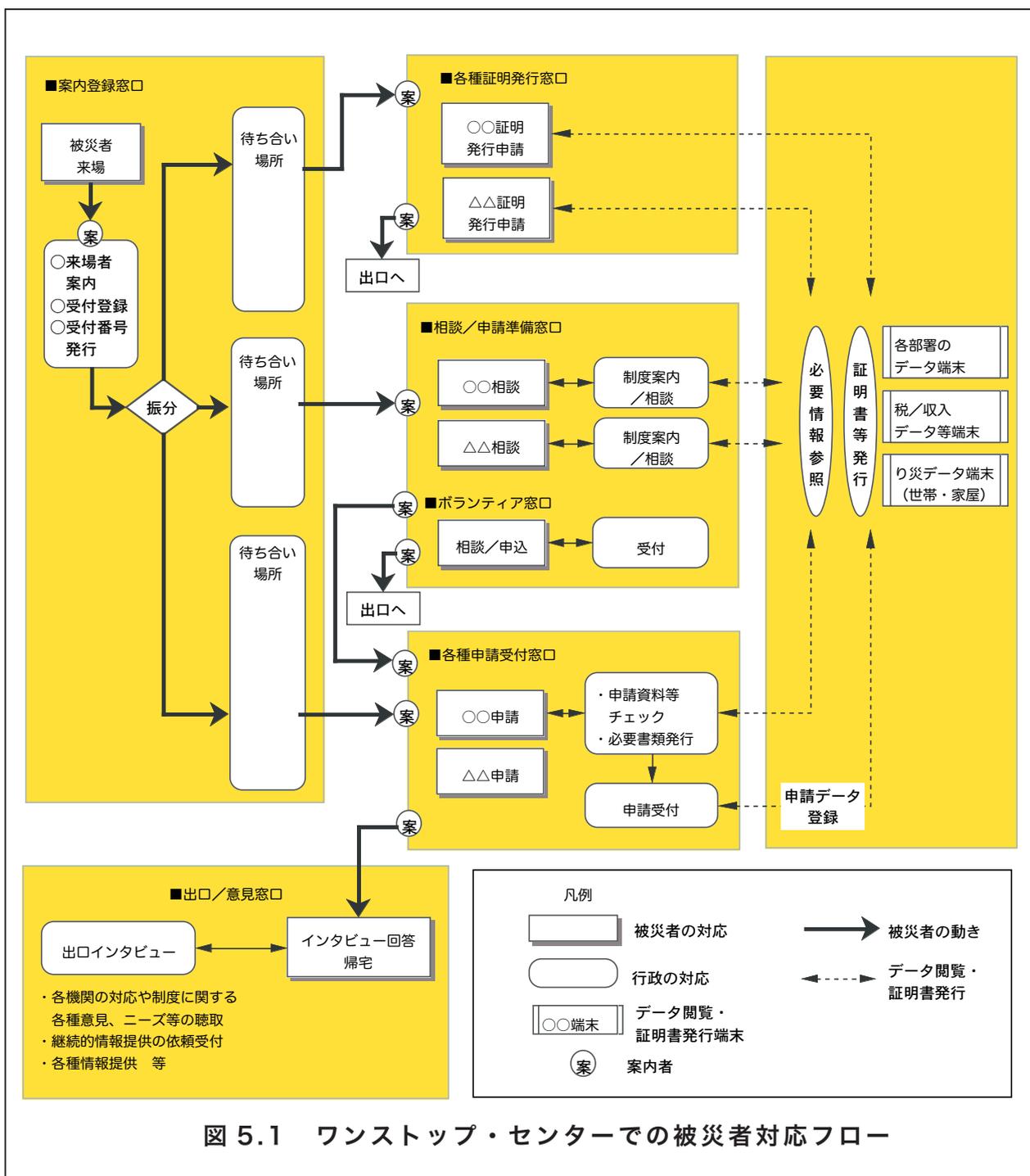


図 5.1 ワンストップ・センターでの被災者対応フロー

● 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。
- † 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。図 5.2 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。このように、被災者の対応の流れを考慮して、レイアウトを検討する。
- † 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）。

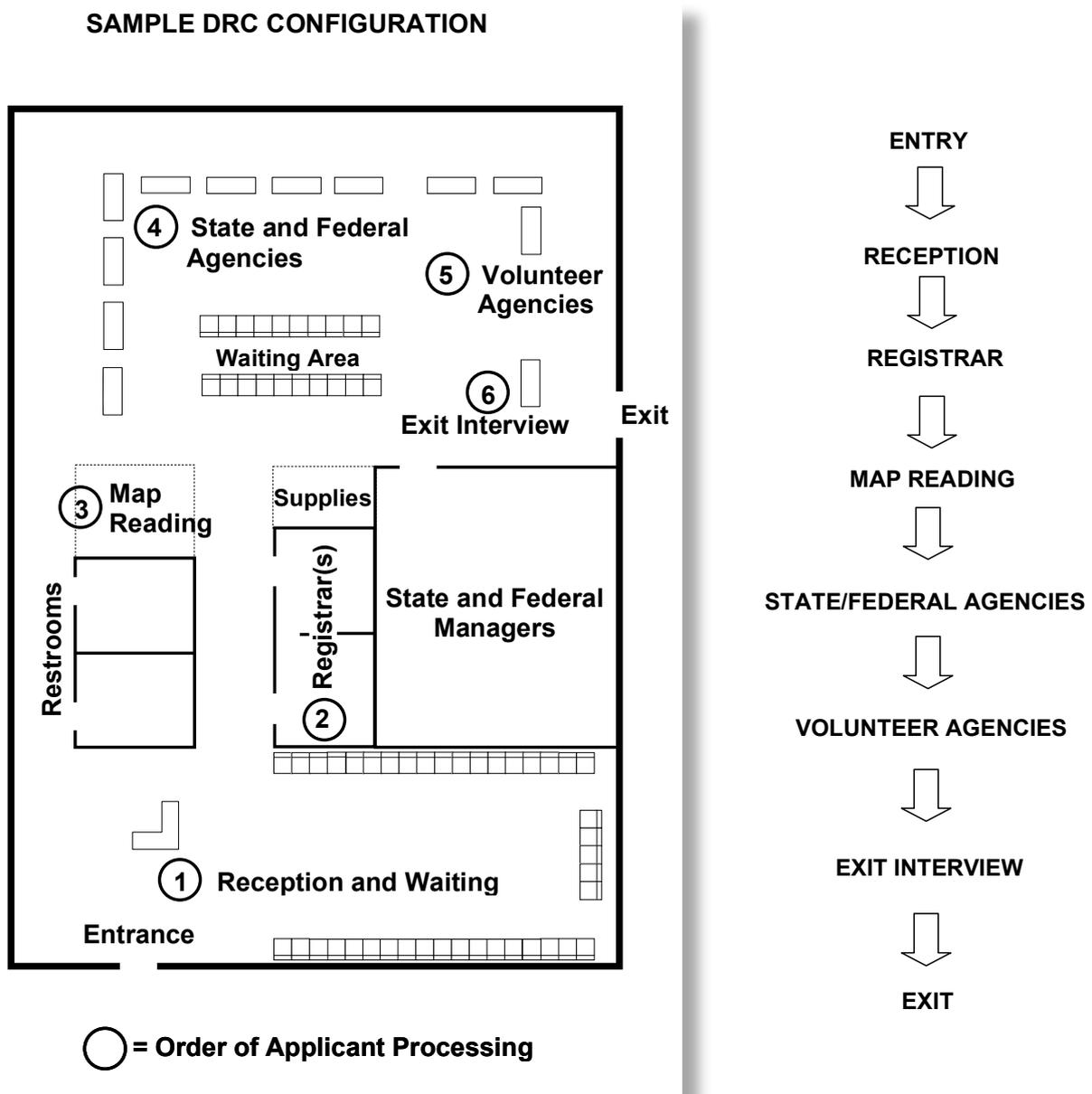
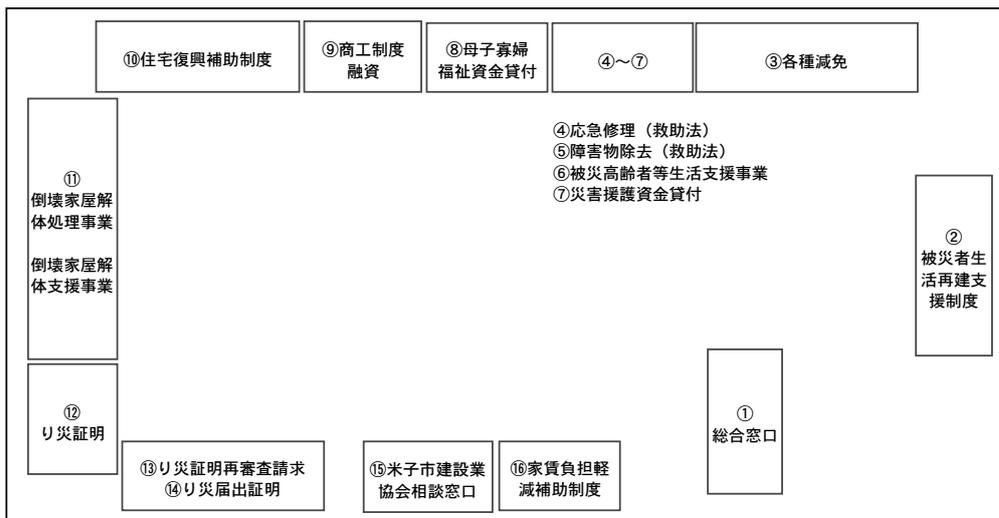


図 5.2 ワンストップセンターの標準的計画（例）
出典：「Kentucky Emergency Operations Plan」

総合対応窓口の設置・米子市

- † 鳥取県西部地震の際に、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た。
- † 各相談室の窓口では、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、希望があれば相談に来た人がその場で手続きがとれるようにした。

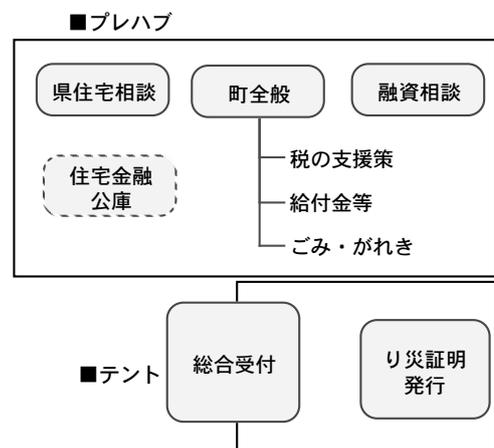
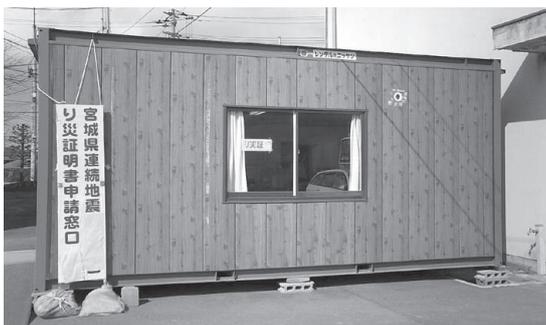


米子市の設置した総合窓口レイアウト

出入口

総合対応窓口の設置・河南町

- † 平成 15 年宮城県北部地震の際に河南町では、申請受付等についてテントとプレハブを 2 棟設置して対応した。
- † 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。併せて、宮城県・建築協会の住宅相談窓口も併設された。
- † 高齢者が多く、役所の階段の上り下りにも不安があり、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。
- † 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。



●ポイント2 ● 災害時要援護者への対応

- † 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。
- † 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。

●ポイント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。
- † 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。

●ポイント4 ● 被災者へのフォローアップ

○フォローアップの重要性

- † 行政による被災者の支援策は多岐にわたり、しかも、制度要件や申請期限等も災害の状況によってしばしば変更される。そのため、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必要がある。その一つの重要な手段が、相談、問い合わせ、申請者等に対するフォローアップである。
- † 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望まれる。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。

○フォローアップの方法

- † フォローアップについては、相談、問い合わせ時に被災者の了解の上で取得した情報、あるいは災害データ等から抽出される制度対象者情報と利用状況などをもとに、制度所管部署、相談、問い合わせ担当部署が連携して実施する。
- ・特に、遠隔地避難者など、情報入手の手段が制限されるような被災者に対して、きめ細かく対応することが必要となる。
- ・ホームページや電子メールなどによる情報提供も並行して進める。特に、制度の利用期限については、十分な情報提供を行う。

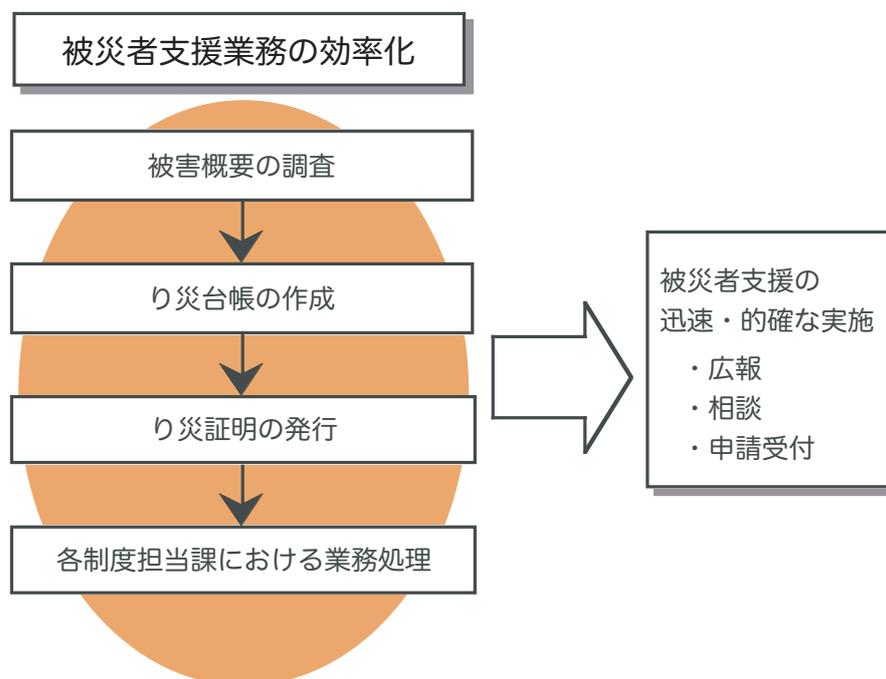
第2章

被災者支援関連業務の実施

被災者に対する各種支援制度の適用にあたっては、迅速かつ正確な被害調査を実施し、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ります。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です。

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・実施されることが多くあります。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ることがあります。

ここでは、被害調査、り災台帳の構築、り災証明の発行、り災データの有効活用などについて、標準的な取り組み方法を例示し、併せて留意点を示します。



第1節 被害調査

●被害認定の目的●

- † 「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。
- † 平成13年には、新たな住家の被害認定基準が定められ「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）通知された。また、併せて標準的な調査方法や判定方法の例を示した「災害に係る住家の被害認定基準運用指針」が示された。さらに、平成16年の風水害の実態などを踏まえて、風水害の被害認定に関する考え方が新たに示されている。
- † 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。

1.1 被害調査実施手順

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」）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。

地震の場合、市町村の被害調査は、次の3ステップで行われる。

- 1) 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) 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）

標準的な取り組みイメージは次のようになる。

●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。
- † 外部支援等も含む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 等）

● 詳細調査（2次調査） ●

- † 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。
- † 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。

● 申請に基づく再調査（3次調査） ●

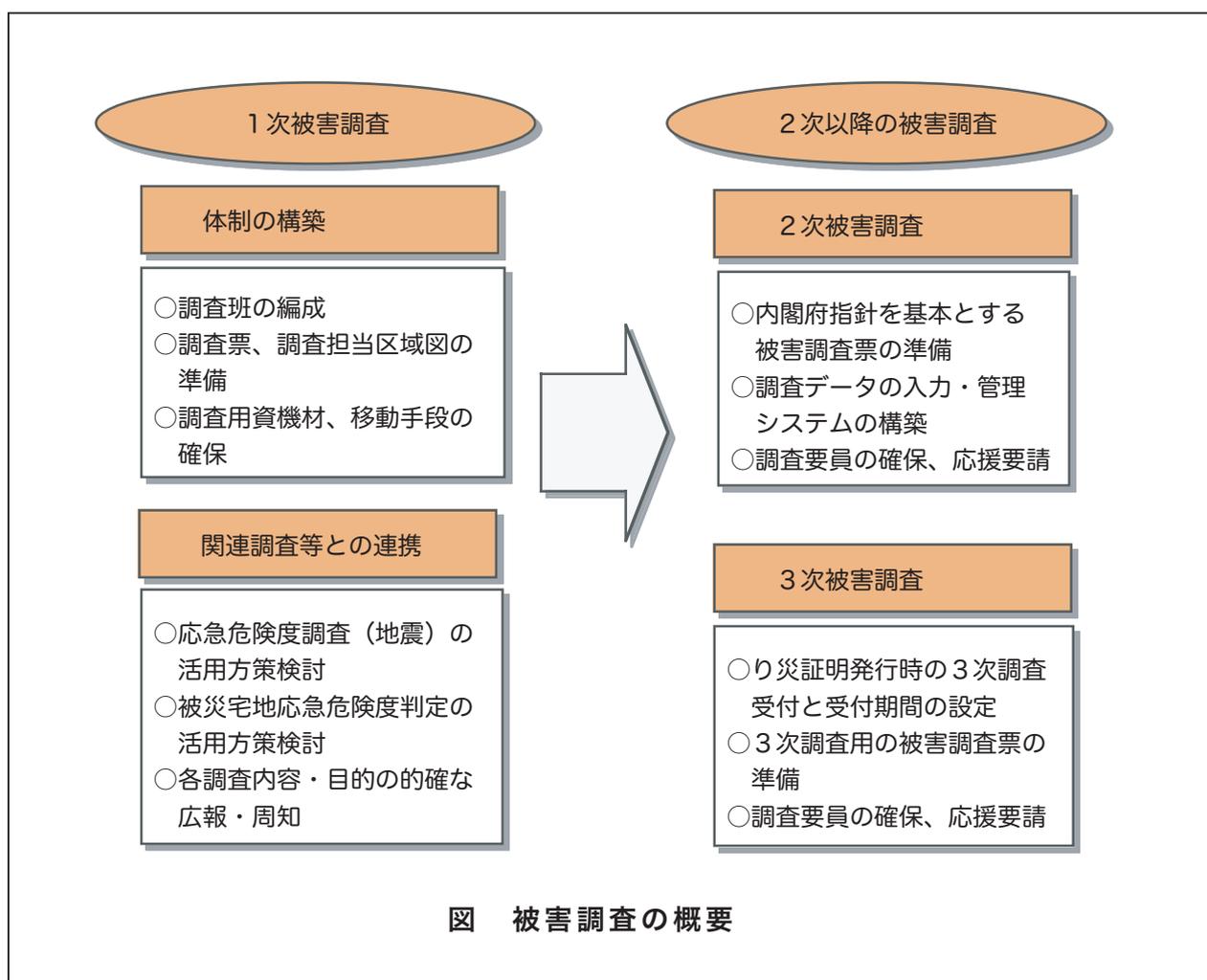
- † 災証明の発行や被害認定の通知を行い、その結果、調査漏れや再調査の要請があった場合に、3次調査を実施する。
- † 3次調査は、2次調査の結果に対して、内部調査を加える。後述の事前準備で示す図面、調査票を準備する。

● 水害の場合の相違点 ●

- † 水害の場合、1次調査では床上浸水を把握する。
- † 2次調査では、外観目視及び内部調査を行う。

●事前準備●

- † 被害調査用の様式、調査用地図を準備する。この際に、GISシステムが導入されていれば、その活用を検討する。
- † 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。



※ 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、可能な範囲で調査する。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必要がある。

1.2 被害調査のポイント・留意点

●ポイント1● 1次調査の有効活用

- † 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」）に沿った調査で留意すべきは、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う点である。
- † 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。

●ポイント2● 応急危険度判定との調整

- † 地震災害では、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。
- † なお、災害対策本部が設置されるような大規模な地震又は大雨等のため、宅地が大規模かつ広範囲に被災した場合に、宅地・擁壁等の危険度判定を行うことによって、二次災害を軽減・防止することを目的として、「被災宅地危険度判定」が実施される例も増えている。
- † このように各種の調査・判定が行われるが、それぞれの調査の趣旨が必ずしも被災者に理解されていないことから、多くの事例で、市町村の被害認定と応急危険度判定等の結果の関係についての混乱が生じており、調査の実施に際しては、十分な配慮が必要となっている。



●ポイント3● 調査の準備

- † 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）で示されている地方税の減免割合に関する住宅・家財の損害程度は、「被害認定基準」の全壊・半壊などの損害割合と必ずしも一致していない。多くの市町村は、ほぼ自治事務次官通知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ことがある。実際に、被害認定の調査後に、家屋及び家財の全戸被害調査を再度実施した例もある。
- † 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、修理等を行う際には領収書などが必要なことを伝える。また、相談窓口、悪徳業者等への注意を伝える（チラシ等）。

集合住宅の被害調査の難しさ：長岡市

- † 新潟県中越地震での集合住宅の被害調査について、次のような調査の難しさが指摘された。特に都市部における災害では、こうした点への対応が課題となると考えられる。
 - 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ことを証明するかが難しかった。
 - 3) 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ることが必要だった。しかし、調査員に徹底できなかつた面もあり、被災台帳を作成するのに、非常に苦労した。

(参考) 浸水等による住宅被害の弾力認定

- † 内閣府では、「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、被害認定についての弾力運用の考え方を通知している。
- † 兵庫県では、これを受けて、柱が物理的損害を受けていなくても損害を認定したり、床の損傷程度を多く見積もれるよう数字を上げるなど、下記のような「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解釈を作成し、被災市町に提示している。

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日府政令第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： <u>50%</u>	程度Ⅰ：25%、程度Ⅱ： <u>100%</u>
床	程度Ⅰ：25%、程度Ⅱ： <u>50%</u>	程度Ⅰ：25%、程度Ⅱ： <u>100%</u>
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： <u>15%</u> 、程度Ⅱ： <u>100%</u>	程度： <u>60%</u>
設備	損害割合1～5% (損傷状況による)	損害割合： <u>5%</u>
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) <u>程度Ⅰ：10%、程度Ⅱ：25%</u> (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)。

第2節 「り災台帳」の構築・管理

● 「り災台帳」の構築の目的 ●

- † り災情報は、被災者支援に関連する諸制度利用の基本となる。
- † 「り災台帳」を適切に構築し、個人情報保護の観点に配慮つつ、庁内各部署で共有する仕組みを構築することは、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。

2.1 「り災台帳」構築の実施手順

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 ●

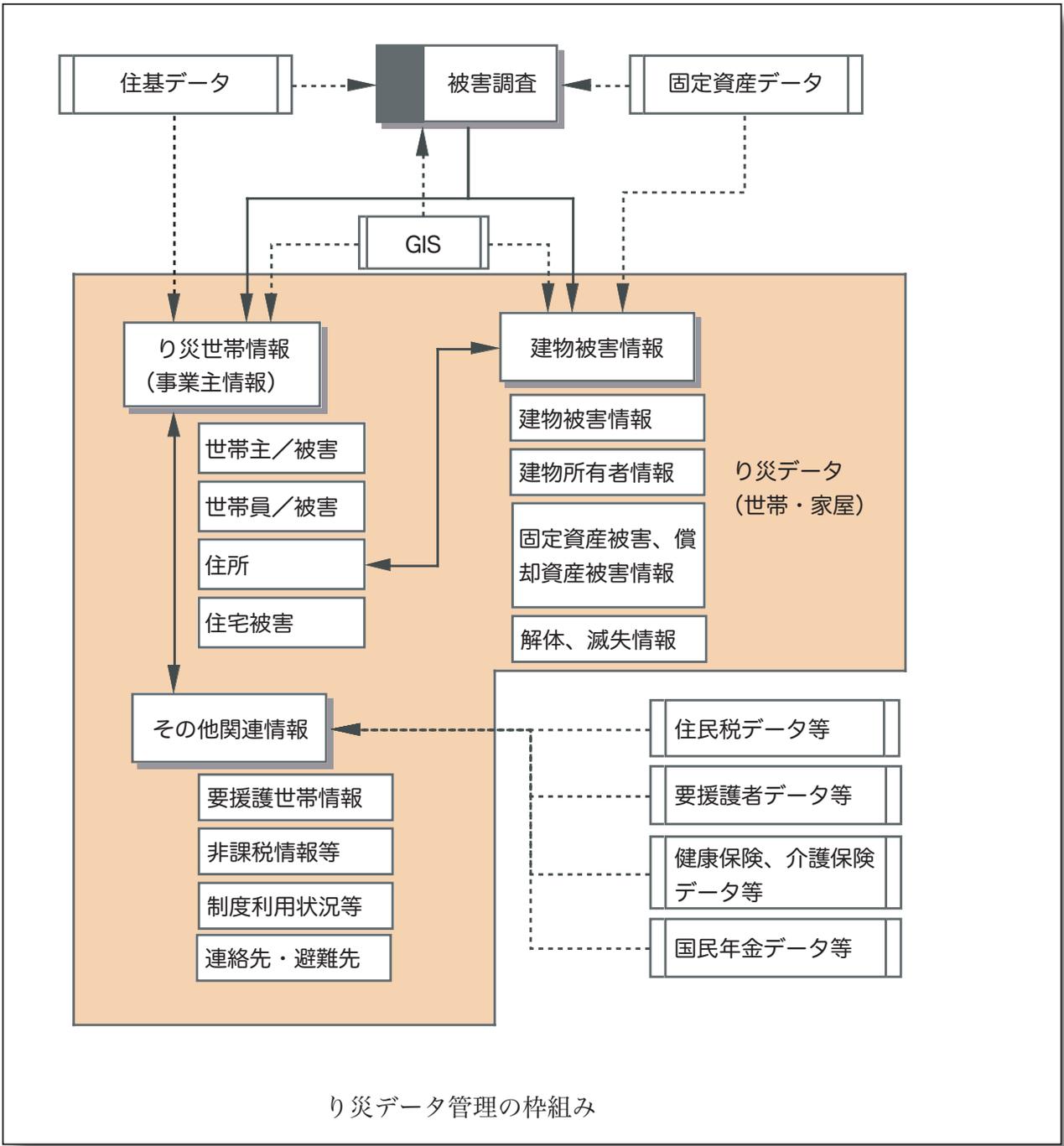
- † 住民基本台帳、固定資産税台帳等を基にり災データを管理する仕組みを構築する。
- † り災台帳の構築にあたっては、データ利用の範囲、管理方法を定める。要綱等の明確な形で定めることが望ましい。
- † 災害時に必要となったり急増する市町村関連事務処理としては、表 2.2 に示すようなものがある。これらの業務における利用も考慮しつつ、り災データを構築する。

● その後の維持管理 ●

- † 1次～3次にわたる調査結果を適宜反映させる。

● 事前準備 ●

- † り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。
- † 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し、必要に応じて条例などに定めておく。
- † GISのデータ整備を促進するとともに、被害調査やり災台帳作成との連携利用方策を検討する。



2.2 「り災台帳」構築のポイント・留意点

●ポイント●

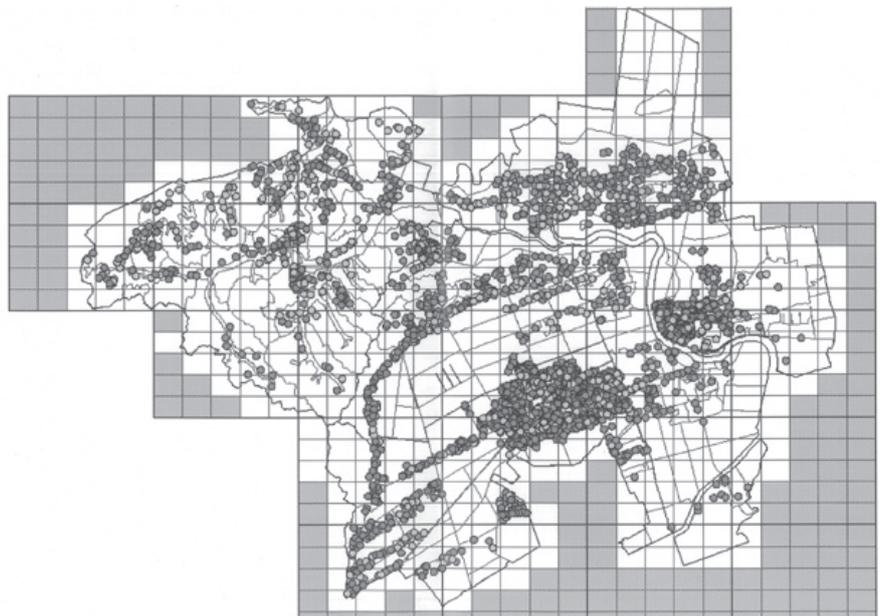
- † 災害時に必要となったり急増する市町村関連事務処理としては、表 2.1 に示すようなものがある。これらの業務における利用も考慮しつつ、り災データを構築する。
- † り災台帳の構築は、被害調査、被害データの入力・更新、り災証明の発行などの他、後述する各種被災者支援業務に用いられる。したがって、り災台帳の構築にあたっては、各種関連業務でどのように利用されるかという点を検討した構築することが必要である。
- † 地番・家屋番号と住居表示の混乱や、住民票記載住所と被災時住所の食い違いなどがあるので、場所のデータ確認に留意する。住民基本台帳、固定資産税のデータの精度が災害対応で使用できるよう、事前に精度の高いデータとしておくことが望ましい。
- † 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。

表 2.2 災害時に発生あるいは急増した市町村関連事務（阪神・淡路大震災）

- 「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（災害弔慰金法）
- 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
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

宮城県矢本町の取り組み

- † 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。
- † 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ている。
 - 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。
- † 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。



第3節 「り災証明」の発行

●り災証明発行の目的●

- † り災証明は、各種給付金の受給や支援制度申請等に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。
- † 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例も多くなっている。

3.1 「り災証明」発行の実施手順

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●

- † り災証明発行の一般的手順は図 2.3 のようになると考えられる。
- † 災害の規模が大きく、被害認定には相当の期間を要することから、必要に応じて「被災届出証明」を発行して、被災者の便宜を図る。この場合、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。
- † 水害等では、車両の水没などについても証明の発行を求められることがある。この場合、被災者には、水没車両の引き取りなどを行った業者等を記録するよう周知する必要がある。

●発行の終了●

- † 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。

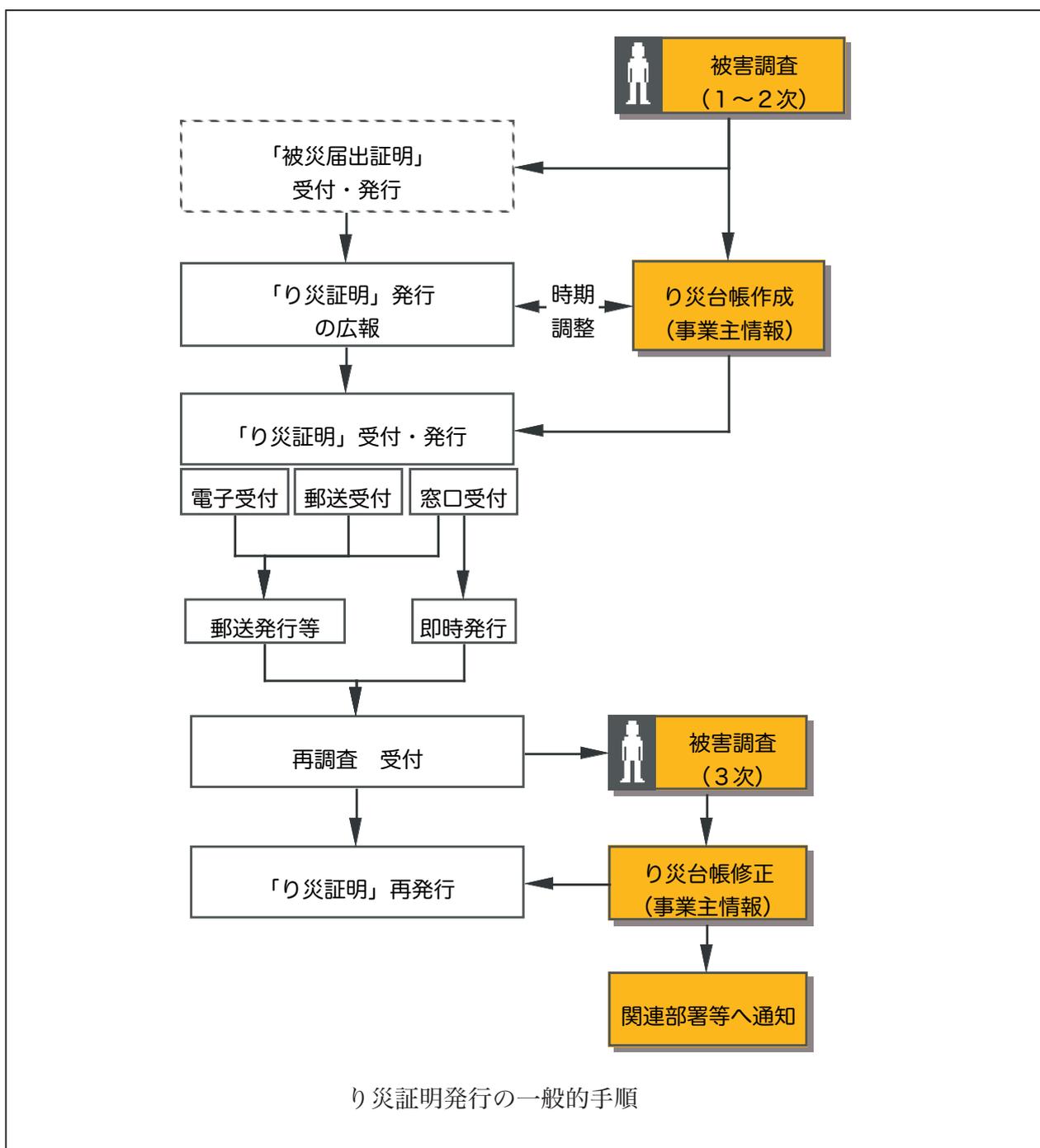
●事前準備●

- † 「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。

3.2 「り災証明」発行のポイント・留意点

●ポイント● り災証明書への「大規模半壊」の記載

- † り災証明書について定めた法令上の規定はないが、防災に関する事務は基本的には市町村の事務とされており、市町村の災害対策（救助）の一環として発行されている。
- † その様式に特段の定めはないが、被災者生活再建支援法業務を円滑に実施するために、原則として、り災証明に「大規模半壊」の記載をすることが望ましい。



○各種証明書の発行

† 10月20日が災害が発生し、10月22日には被災の証明を求める声が出始めた。そのため豊岡市ではまず、調査に基づかないことを明記した、申し立てに基づく証明書の発行をはじめた。

† その後、被災者証明書（一次証明）を貸し付けなどの関係で発行（床上何センチかなどを証明）。さらに、「床上浸水以上の被害に係る被災証明書（二次証明）」を発行し、被災者生活再建支援法適用のための全壊・半壊の認定を証明した。

† その他に、「台風23号による自動車被害の第三者証明書」を発行した。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に証明を発行してもらった。

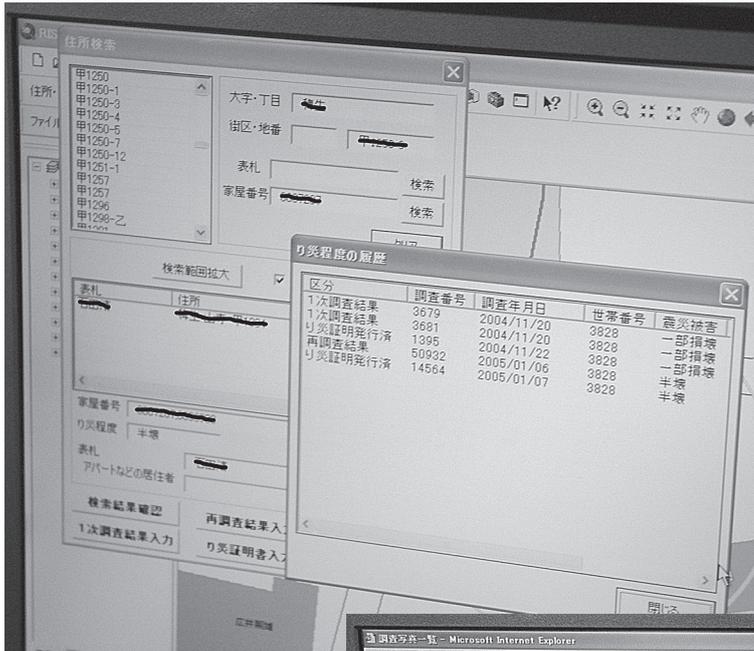
○被災者証明書の発行

† 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。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を行った。これは、床上浸水などを証明する従来からのもので、金融機関に確認したところ、民間の融資などに関してはこれでも差し支えないとのことだった。

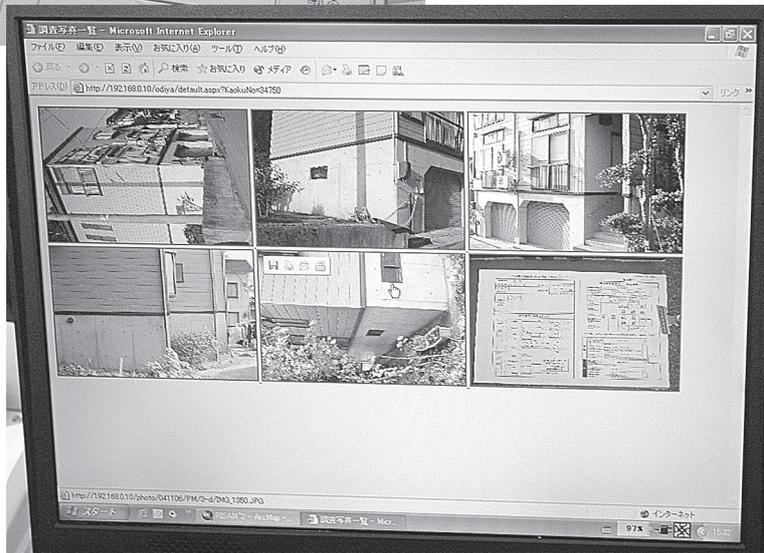
† 11月25日頃には、二次調査が8割程度終了（約3,900戸）したので、11月29日から「床上浸水以上の被害に係る被災証明書（二次証明）」の発行を開始した。

り災証明発行の GIS 利用：小千谷市

- † 新潟県中越地震で大きな被害の発生した小千谷市では、被害調査データ、被害状況写真、被害調査票を全て GIS システムとして一元化し、り災証明の発行に利用している。
- † 判定に不満がある被災者には、このシステムで被害認定の根拠を説明し、理解を得るようにしている。



- † GIS と連動して、被害調査結果がデータされ、即座に呼び出せるになっている。



第4節 「り災データ」の利用

●り災データ利用の目的●

- † 構築された「り災台帳」及び各部署が保有するデータを基に、各制度所管部署において制度対象者を抽出し、通知する仕組みを構築する。
- † 一般的には、各部署のもつ制度対象者データとり災データを突き合わせて制度利用の候補者を抽出し、さらに所得要件など関連するデータによって、制度対象者を判定することができる。

4.1 「り災データ」利用の実施手順

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●

- † 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。

●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。

●ポイント●

- † 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。

4.2 「り災データ」利用のポイント・留意点

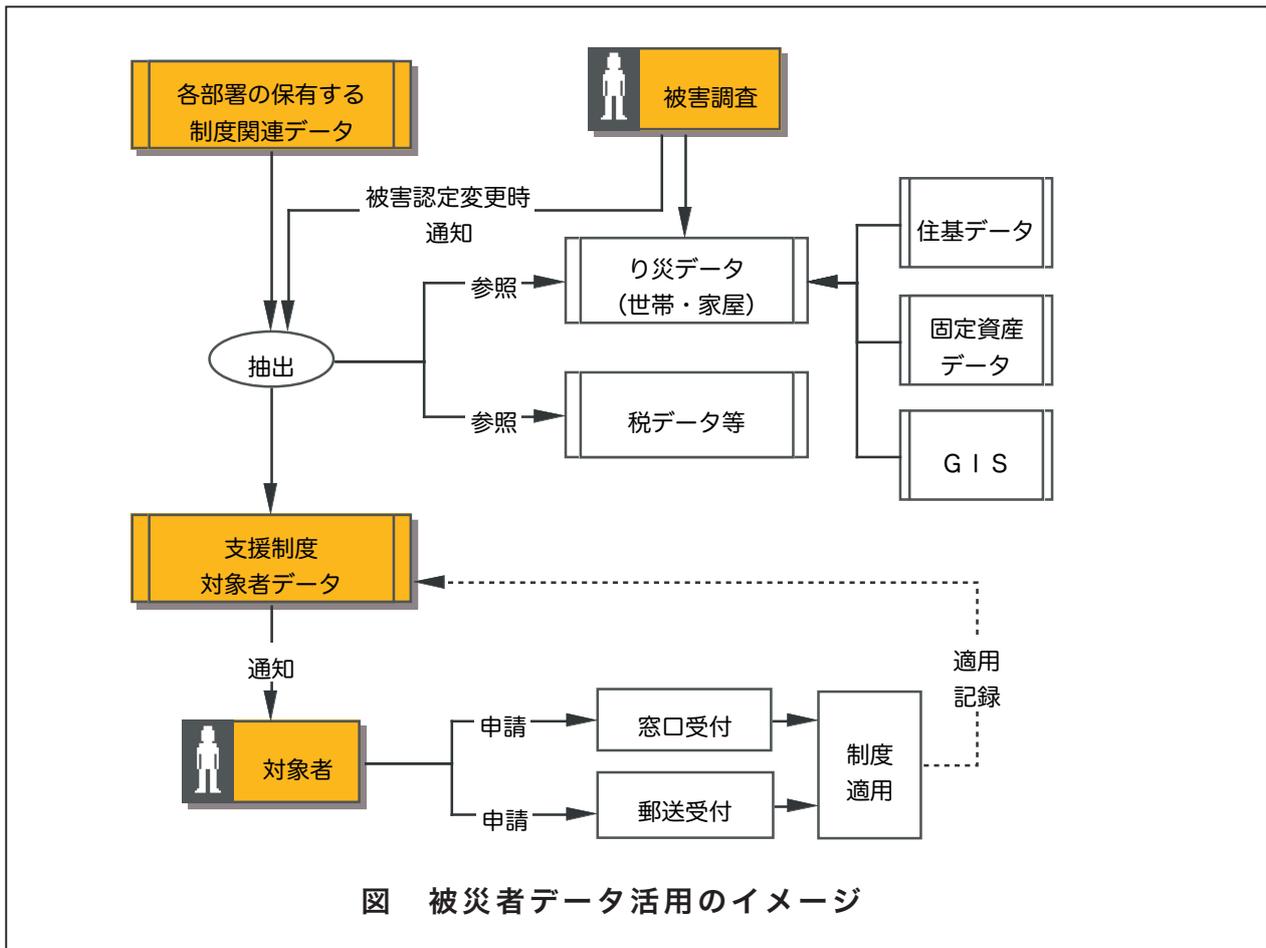


図 被災者データ活用のイメージ

平成16年新潟県中越地震の被災市町村における被害調査データ利用

- † 長岡市：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、被害調査データを利用して対象者への通知を行い、申請受付が行われた。
- † 小千谷市：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、被害調査データを利用して職権による減免を実施している。

公共料金等の減免申請の効率化・福井市

- † 平成16年7月福井豪雨では、農協の共済、北陸電力、NHK、NTT等の減免措置については、一括申請、一括証明という方法でり災証明を発行することで、被災者の手間を軽減した。これは、各機関が対象者リストを作成して、それに対して市が一括して証明を出す方法である。
- † 各機関から要望があった場合、市が見舞金のデータ（床上相当）を渡して、それを基に対象者リストの作成が行われた例がある。

発行 内閣府
作成 (株) 社会安全研究所
電話 03-3260-9414