

## デジタル庁の取組み

- ・ 避難者支援業務のデジタル化に係る実証実験
- ・ 令和6年能登半島地震におけるデジタル上の課題とその対応について

# 避難者支援業務のデジタル化に係る実証実験

## 令和5年度 避難者支援業務のデジタル化に係る実証実験

○デジタル庁では神奈川県との協力を得て、避難者支援業務のデジタル化やマイナンバーカードの有効性について実証実験を実施中。第1回実証（R5.10.23）の知見を踏まえつつ、第2回実証実施をR6.2.28に実施

	第1回（R5.10.23）	第2回（R6.2.28）
想定災害	地震、火山噴火 （神奈川県西部地震、富士山噴火）	風水害 （酒匂川流域の浸水、大雨による河川水位上昇と堤防決壊、山間部の土砂災害）
被災自治体	相模原市緑区、小田原市、南足柄市、大井町、松田町、山北町、開成町（3市4町）	小田原市、南足柄市、大井町、松田町、山北町、開成町（2市4町）
実証想定自治体	神奈川県、小田原市、南足柄市 3つの災害対策本部、6つの避難所、分散避難者について検証 （実証実験会場にて20名、一般の方30名（住民約）が参加）	同左
実証実験会場	小田原合同庁舎	横浜産貿ホール マリネリア ※小田原合同庁舎よりも広く、見学者エリアを広げることできるほか、関係者のアクセスを考慮し、横浜市内の大型施設を利用
実証の組み立て	・ 試作したマイナンバーカードアプリの実証 （Suicaによる入退所管理実証も比較のため実施）	・ 試作したアプリに新たにLINEミニアプリを追加 ・ 風水害の事前避難を想定した民間プロダクトとも連携 ・ 位置情報把握機能の追加（能登半島地震の反省踏まえ）など

# 第1回実証実験で検証した業務改善効果

○第1回の実証実験では以下の項目について、避難者支援業務を従来どおりの手法で実施した場合と、デジタル化やマイナンバーカードを活用した手法で実施した場合とで比較し、効率化を検証。

## 【実証実験で検証した内容】

### ① 避難所入所手続きの効率化

⇒マイナンバーカードを用いた入所手続きでは、**90.2%の業務削減効果**が見られた。

### ② 災害対策本部への状況報告の効率化

⇒定期報告業務では、**50.7%の業務削減効果**が見られた。

### ③ 避難所の状況に応じた職員配置（応援・受援）調整の効率化

⇒意思決定の効率化に有益と**90%の自治体職員**が回答。

### ④ 物資支援・在庫管理や受け渡し管理の効率化

⇒意思決定の効率化に有益と**69%の自治体職員**が回答。

### ⑤ 避難所運営側からの情報提供の効率化

⇒行政と繋がっている安心感を得ることができた**と80%の避難者役**が回答。

### ⑥ 薬剤情報・医療情報の取得

⇒安心感につながると**93%の避難者役**が回答。

# 第2回実証実験の主な検証内容について

○第2回では主に、①LINEのミニアプリの利用、②風水害を想定した事前避難時の民間プロダクトとの連携による有効性を検証する。

## ① LINEミニアプリの利用

多くの方に馴染みのあるサービス  
(LINEミニアプリ) 上のアプリケーションが、通常のアプリと比較しどの程度その使い勝手が評価されるか検証。



友達登録済の避難所システムとのトーク画面から避難者ミニアプリを起動し、利用する。

※ MNCで入所した場合、4情報をアプリへ取込む。今回のMNC関連機能はダミープログラムを使用。

## ② 風水害を想定した事前避難時の民間プロダクトとの連携

風水害の場合は、**発災前の事前避難が可能**であり、その際に、リスクを的確に把握し、適切なタイミングで避難する必要があるため、避難に関する民間プロダクトと連携し、その効果を検証。

※データ連携は模擬



# 第2回実証実験のその他検証内容について

○また、顔認証による入所、マイナンバーカード搭載スマホの利用、孤立した避難者の位置情報の登録についても検証する。

## 【第1回実証実験での意見を踏まえた改良】

### マイナンバーカードのパスワードを忘れていている場合

#### 顔認証による入所

4桁PINコードを忘れた場合でも、顔認証の模擬を行い、マイナンバーカードで入所手続きを行う。

マイナンバーカード+顔認証を行い入所する。



マイナンバーカードを避難所の受付にある顔認証端末にかざし、**顔認証のみ行う。**



※ダミープログラムによる模擬体験

### マイナンバーカード搭載スマホの場合

#### マイナンバーカード搭載スマホの利用

マイナンバーカード搭載スマホを模擬した入所手続きの体験を行う。



※ダミープログラムによる模擬体験

## 【能登半島地震の課題を踏まえた追加】

### 孤立した避難者の位置情報把握

#### 孤立した避難者の位置情報の登録



能登半島地震では多くの孤立した避難者が発生し、物資支援に課題が生じた。

孤立した避難者自らが登録した位置情報を災害対策本部側で把握することができ、物資の支給等に役立てることができるか検証する。

(今回の実証実験では、風水害に起因する土砂災害により、孤立する状況を想定)

## 第2回実証実験の結果（速報）

- 避難所入所手続きについて、手書きで行う場合に比べ、マイナンバーカードを利用した場合は、第1回の実証実験とほぼ同じ、約9.6倍の速さで実施できた。
- 同様に、顔認証を利用する場合は約7倍、スマホ搭載機能を利用した場合は約6.5倍の早さで実施できることを確認できた。



実証実験会場の様子



マイナンバーカードによる受付



顔認証による受付

- ・実験結果の詳細な分析結果は、まとまり次第公表予定。
- ・今後これらの成果を踏まえた避難者支援業務のシステム・サービスに関するモデル仕様書を策定するなど、自治体での防災DXを幅広く横展開できるよう取り組む。

# 令和6年能登半島地震における デジタル上の課題とその対応について



- (1) 被災者情報の把握
- (2) 災害時にマイナンバーカードで出来ること

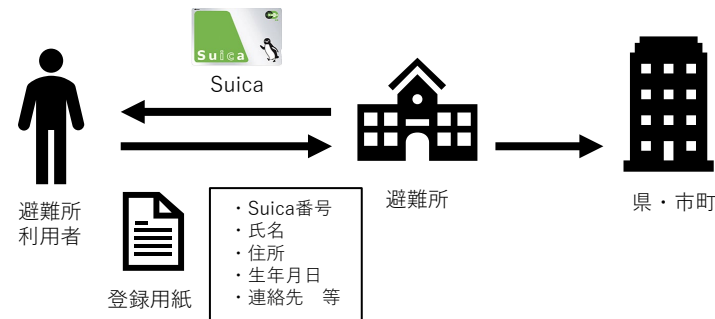
# (1) 被災者情報の把握 仕組みの概要

- ピーク時に3万人いた避難所被災者が、1月19日の時点で1.5万人まで減少。しかし、減った1.5万人のうち所在が確認できるのは2千名。避難所に入出りのある被災者も、泊まっているのか、日中来ただけなのか、正確な数が把握できないのが実態。
- 1月19日に石川県の要請を受け、デジタル庁と防災DX官民共創協議会は、JR東日本の協力を得て、Suicaを活用した避難者状況把握のソリューションを構築。石川県が各自治体の協力を得て、2月7日より避難所への機器の設置を行い、Suicaの配布・活用を開始したところ。

## 【仕組みの概要】

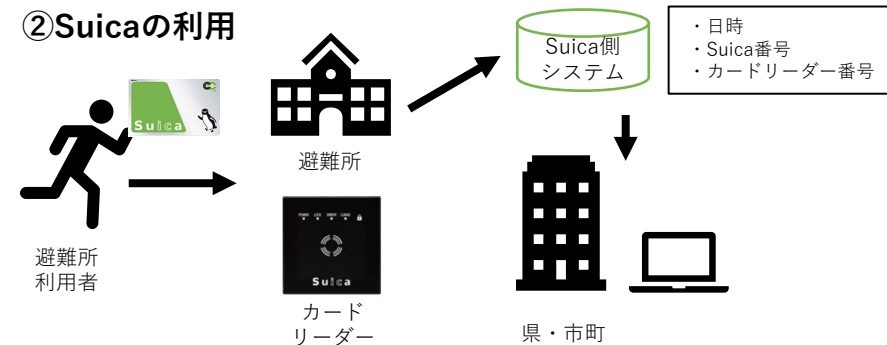
- ・ 一次避難所の利用者にSuicaを配布。各SuicaのIDと、被災者の氏名や住所等の情報を自治体側で紐付け。
- ・ 設置したカードリーダーにSuicaをかざすことで各ID保有者の避難所の利用状況を把握。JR東日本から送られてくるデータを石川県庁が集約し、各IDの行動履歴を別途市町村で作成した被災者台帳に紐付け、各自治体に提供。

### ①Suicaの配布・登録



避難所の利用者にSuicaを配布し氏名や住所等を紐づけ

### ②Suicaの利用



カードリーダーにかざすことで利用状況を把握

※今回はカードの携行率及びカード読取機の不足のため、無償協力の申し出があったSuicaを活用したが、今後については、今回の取組の知見及びデジタル庁の実装事業の成果も踏まえ、マイナンバーカードを活用した仕組みを構築。

# (1) 被災者情報の把握

## 1. 対象

- 1次避難所避難者数6,276名＋在宅避難者等のうち物資・入浴支援の利用者への配布を想定（2/19時点）

## 2. 導入状況

### (1) 志賀町

- 2/7～志賀町の避難所へ順次導入を開始。2/16に志賀町の一次避難所全8か所（避難者数430名）に導入終了。配布したSuicaのIDと4情報の紐付けも終了。
- 避難所によって、弁当配布時に端末へSuicaをタッチするなどの活用を試行を開始。その結果のデータは志賀町へ共有済。
- 取得データの利活用について、県・町の検討・運用面を支援。

### (2) 能登町

- 2/22～能登町内の入浴施設（「ホテルのときんぷら」）で実施中の県の被災者向け無料入浴サービスの受付で、Suicaの配布・利用を開始

## 3. 今後の展開

- 志賀町以外の避難所や入浴施設への導入に向け、石川県と関連市町間で調整が進められている。



ホテルのときんぷら Suica利用の様子

## (2) 災害時にマイナンバーカードで出来ること

- 令和6年能登半島地震でマイナンバーカードが活用された事例は以下のとおり。
- アンケート調査によると、人口の約4割の方がマイナンバーカードを携行しており、今回の災害では、罹災証明書の申請や、過去の診療履歴や薬剤の情報の閲覧・確認等に活用された。

### ○ 官民の様々な手続きで、本人確認書類として使える。

金融機関は、今回の地震を受けて当面の間、**キャッシュカードや通帳がなくても、マイナンバーカードなど本人確認ができる身分証明書があれば、一定の金額を引き出すことができる**特例措置をとっている。

### ○ マイナポータルで、自分が処方されている薬剤の情報が確認できる。

**お薬手帳を持って避難することが出来なくても、過去の薬剤情報を自分で確認することが可能**であり、医者等に見せて共有することもできる。今回は更に、災害時モードを発動し、カードがなくても閲覧できるように手配。



マイナポータルの薬剤情報を  
医師に共有するイメージ（訓練時）

### ○ 罹災証明書の申請などを、マイナポータルを通じてオンラインで行うことができる。 また、被災者支援のための各種制度について、マイナポータルから手続きをご案内し、そのままオンラインで申請できる。（※いずれも対応している自治体に限る。）

例えば、**輪島市においては、1/18までは、窓口での受付を行うことができず、代わりにマイナポータルで罹災証明書の交付申請が可能**であり、罹災証明書のオンライン申請は**95%以上**。

### ○ コンビニで住民票の写し等が取得できる。

**市役所が閉庁している土日に住民票の写しの交付を求める住民も**いらっしゃったが、マイナンバーカードがあれば、コンビニで交付を受けられることをご案内。

**デジタル庁**  
**Digital Agency**