

被災者の住まいに関する  
相談・情報提供マニュアル

平成 28 年 3 月

内閣府（防災担当）



# 目次

はじめに.....	1
1 被災者の住まいの確保に関する相談・情報提供の概要 .....	3
1-1 相談・情報提供の役割と意義 .....	3
(1) 相談目的・ニーズの把握 .....	3
(2) 住まいの確保に関する情報提供 .....	4
(3) 被災者の自立を促すための後押し .....	6
1-2 被災者のニーズ・条件に応じた相談・情報提供 .....	7
1-3 特に相談を必要とすると予想される被災者.....	9
1-4 福祉・雇用・金融等の分野に係る相談・情報提供 .....	10
1-5 発災からの時期に応じた住まいの確保策の概要 .....	11
(1) 発災からの時期区分の全体像.....	11
(2) 被災者の住まいの種類と特徴の整理 .....	16
(3) 被災者の自力による住まいの確保 .....	18
2 被災者の住まいの確保に関する相談・情報提供体制の整備 .....	20
2-1 自宅で生活を継続する被災者に対する相談・情報提供体制 .....	20
(1) 発災直後 .....	20
(2) 応急救助期（数日後～1か月程度（大規模災害の場合は最大6か月程度）） .....	20
(3) 復旧・復興期（1か月程度～2年程度（大規模災害の場合は数か月程度～数年程度）） .....	21
2-2 自宅周辺の避難所等で生活する被災者に対する相談・情報提供体制 .....	22
(1) 発災直後 .....	22
(2) 応急救助期（数日後～1か月程度（大規模災害の場合は最大6か月程度）） .....	22
(3) 復旧・復興期（1か月程度～2年程度（大規模災害の場合は数か月程度～数年程度）） .....	22
2-3 被災地を離れて生活する被災者に対する相談・情報提供体制.....	24
(1) 発災直後 .....	24
(2) 応急救助期（数日後～1か月程度（大規模災害の場合は最大6か月程度）） .....	24
(3) 復旧・復興期（1か月程度～2年程度（大規模災害の場合は数か月程度～数年程度）） .....	25
2-4 自宅を本格的に再建・確保する被災者に対する相談・情報提供体制 .....	26
2-5 相談・情報提供の場所 .....	27
3 被災者の住まいの確保に関する相談・情報提供の進め方.....	29

3-1 相談・情報提供の実施にあたっての心得 .....	29
(1) 被災者の決断の強いサポート.....	29
(2) 応援職員との役割分担 .....	29
(3) 被災者のニーズ・条件の整理.....	30
(4) 被災者の生活再建に関する情報の共有.....	31
3-2 被災者のニーズ・条件に応じた情報提供の進め方 .....	34
(1) 発災直後 .....	34
(2) 応急救助期（数日後～1か月程度（大規模災害の場合は最大6か月程度）） .....	35
(3) 復旧・復興期（1か月程度～2年程度（大規模災害の場合は数か月程度～数年程度）） .....	40
3-3 よくある質問と回答 .....	48
4 平常時からの体制・人材の備え .....	51
4-1 庁内における住まいの確保に関する相談・情報提供体制の確保 .....	51
4-2 庁外との連携体制の作り方.....	52
(1) 日本ファイナンシャル・プランナーズ協会（日本FP協会） .....	52
(2) 広域避難先の自治体.....	52
(3) ケアマネージャー .....	52
(4) 福祉施設 .....	52
(5) 建設業組合等.....	53
(6) 居住支援協議会 .....	53
(7) 社会福祉協議会 .....	54
(8) 民生委員 等.....	54
4-3 研修・訓練による人材育成.....	56
(1) 平常時からの情報共有 .....	56
(2) 災害に関する経験・知識の共有 .....	56
(3) 研修や訓練の実施 .....	56
(4) 広域的な研修・訓練の実施 .....	57
参考資料.....	58

# はじめに

本マニュアルは、被災者の住まいの確保に関する相談に対して、被災者の置かれた状況や時期を踏まえて、適切な情報提供を行うための留意点を整理したものです。

住まいの確保に関する相談は、就労や生きがい等、被災者の生活再建の問題とも結びついていることがあり、自治体の個々の部局での対応が困難な場合も考えられます。他の部局や民間企業・NPO等の関係者とも連携して、積極的に住まいの確保の相談・情報提供を図るためのツールとしてご活用ください。

[本マニュアルの構成] ※詳細は次のページを参照のこと。

- 1章では、被災者の住まいの確保に関する相談・情報提供の概要を整理しており、基本事項を理解したい場合に役立つと考えられます。
- 2章では、被災者の住まいの確保に関する相談・情報提供体制の整備について記載しています。
- 3章では、被災者の住まいの確保に関する相談・情報提供の進め方について記載しています。2章及び3章は、発災後の時期別や被災者の状況別に各種対応を記載しているため、災害時には読者が置かれた状況に対応する箇所を検索し、参考とすることも考えられます。
- 4章では、災害時に被災者の住まいの確保に関する相談・情報提供を円滑に進めるために、平常時から実施すべき備えについて記載しています。平常時に何をすればよいかを理解したい場合には、2章及び3章により災害時における各自治体での相談・情報提供の概要を理解した上で、4章を参考にして具体的な取組みを進めていくことが考えられます。

[本マニュアルの使い方]

- 本マニュアルは、災害時に被災者の住まいの確保に関する相談・情報提供に従事する可能性がある自治体職員や関係機関の担当者等が、災害に備えて平常時に相談・情報提供に係る知識や心構えを身につける際にご活用ください。
- 災害時に急きょ相談・情報提供に従事することになった自治体職員等が、必要な知識や心構えを身につける際にもご活用ください。その場合、災害時の対応に関係が深い第1章～第3章が、特に参考になると考えられます。

<b>1 被災者の住まいの確保に関する相談・情報提供の概要</b>		
1-1 相談・情報提供の役割と意義	(1) 相談目的・ニーズの把握	(2) 住まいの確保に関する情報提供 (3) 被災者の自立を促すための後押し
1-2 被災者のニーズ・条件に応じた相談・情報提供		
1-3 特に相談を必要とする予想される被災者		
1-4 福祉・雇用・金融等の分野に係る相談・情報提供		
1-5 発災からの時期に応じた住まいの確保策の概要	(1) 発災からの時期区分の全体像	(3) 被災者の自力による住まいの確保
	(2) 被災者の住まいの種類と特徴の整理	

<b>2 被災者の住まいの確保に関する相談・情報提供体制の整備</b>			
2-1 自宅で生活を継続する被災者に対する相談・情報提供体制	(1) 発災直後	(2) 応急救助期 (数日後～1か月程度 (大規模災害の場合は最大6か月程度))	(3) 復旧・復興期 (1か月程度～2年程度(大規模災害の場合は数か月程度～数年程度))
2-2 自宅周辺の避難所等で生活する被災者に対する相談・情報提供体制			
2-3 被災地を離れて生活する被災者に対する相談・情報提供体制			
2-4 自宅を本格的に再建・確保する被災者に対する相談・情報提供体制			
2-5 相談・情報提供の場所			

<b>3 被災者の住まいの確保に関する相談・情報提供の進め方</b>			
3-1 相談・情報提供の実施にあたっての心得	(1) 被災者の決断の強いサポート	(3) 被災者のニーズ・条件の整理	
	(2) 応援職員との役割分担	(4) 被災者の生活再建に関する情報の共有	
3-2 被災者のニーズ・条件に応じた情報提供の進め方			
(1) 発災直後 (災害発生直後～数日程度)	ア 自宅の被害が軽微であり、継続して居住可能な被災者	イ 自宅が被害を受け、そのままでは居住が困難な被災者	
(2) 応急救助期 (数日後～1か月程度 (大規模災害の場合は最大6か月程度))	ア 自宅(持ち家)に被害を受けたが、修理等により継続して居住可能な被災者	イ 自宅(持ち家)に住み続けられない被災者	ウ 自宅(借家)に住み続けられない被災者
(3) 復旧・復興期 (1か月程度～2年程度(大規模災害の場合は数か月程度～数年程度))	ア 自力での住宅再建が可能な被災者	イ 自力での住宅再建が困難な被災者	
3-3 よくある質問と回答			

<b>4 平常時からの体制・人材の備え</b>		
4-1 庁内における住まいの確保に関する相談・情報提供体制の確保		
4-2 庁外との連携体制の作り方	(1) 日本ファイナンシャル・プランナーズ協会	(4) 福祉施設 (7) 社会福祉協議会
	(2) 広域避難先の自治体	(5) 建設業組合等 (8) 民生委員 等
	(3) ケアマネージャー	(6) 居住支援協議会
4-3 研修・訓練による人材育成	(1) 平常時からの情報共有	(3) 研修や訓練の実施
	(2) 災害に関する経験・知識の共有	(4) 広域的な研修・訓練の実施

**参考資料**

本マニュアルの構成

# 1 被災者の住まいの確保に関する相談・情報提供の概要

## 1-1 相談・情報提供の役割と意義

### (1)相談目的・ニーズの把握

災害により、自宅に住めなくなった人は、避難所や避難所以外の公的・民間施設、知人宅などに一時的に身を寄せることとなります。相談員は、自宅に住めなくなった人（被災者）の置かれている状況、住まいの確保に関するニーズを正確に、かつ網羅的に把握する必要があります。

自宅が被害を受けていない人でも、例えば、就業先が被災して仕事を失い、収入がなくなって家賃が払えないので、住まいを探したいというニーズも考えられます。この場合、自宅が被災していないので罹災証明書がもらえず、応急仮設住宅にも入居できないのですが、災害に伴って自宅に住めなくなったという深刻な状況は、自宅が被災した方と同様です。

また、ニーズ把握は、一度だけ実施すればよいというものではなく、例えば、自治体が応急仮設住宅の需要を把握するタイミングや、被災者が次の住まいに関して考えるタイミング等において、適宜実施することが求められます。なお、3章では、発災後の時期に分けて、情報提供の進め方を記載しています。

被災者の相談目的・ニーズの把握に関する基本的な対応

相談員の役割		基本的な対応
相談目的・ ニーズの把握	ヒアリング	○被災者の立場になり、誠意をもって対応すること。 ○被災者が抱えている問題や要望を確認すること。 ○被災状況と住まいの権利関係及び住まいの被災程度（罹災証明においても必要な情報となります）を把握すること。 ○被災者の家族構成や健康状態を的確に把握すること。
	条件整理	○希望する住まいの条件（必要な広さや間取り、選択可能な居住範囲）を抽出・整理すること。
	被災者の 決断の支援	○原則として被災者自らが決断するように話を進めること。
	個人情報と その取扱い	○知り得た個人情報の秘密保持を厳守すること。
災害時に特有の留意点		○被災者の住まいの確保に係る資力や、就業状況など今後の生活再建面での不安を確認すること。 ○相談に来た被災者と同居および生計を共にする家族全員の状況についても的確に把握すること。 ○被災前の自宅や、被災後の仮住まいを含むこれまでの住ま

相談員の役割	基本的な対応
	<p>いの経緯を確認すること。</p> <p>○被災地では、従前居住地に近い仮住まいの選択肢は限られると予想されるため、全てのニーズに応えられない可能性がある。後の恒久的な住まいの確保のビジョンも踏まえて、ニーズの優先順位について相談者と十分に話を進めること。</p> <p>例えば、「子どもが今まで通り学校に歩いて通える範囲内で、応急建設住宅に入居したい」といったニーズに対し、条件に合致する応急建設住宅がない場合に、前者のニーズを優先して別の仮住まい（応急借上げ住宅や自費負担による民間賃貸住宅への入居）を探すなど。</p> <p>○平常時の住まいの確保と異なり、時間的制約（被災者の健康状態による仮住まいでの生活の限界や退去時期等）があることを考慮し、被災者の希望を実現するために適切な決断が求められるタイミングでの確なアドバイスを行うこと。</p> <p>○広域避難等、従前の居住地とは異なる地域で仮住まいをしている被災者については、中長期的な希望を把握し、従前の居住地（避難元）の行政機関との情報共有が不可欠である。</p>

被災時の住まいの確保にあたっては、被災者の不安材料を正確に把握し、できるだけ早期に、安定かつ自立した生活を再開できるよう支援するため、以下について特に留意が必要です。

## (2) 住まいの確保に関する情報提供

災害で自宅を失った場合、避難所から応急仮設住宅（応急建設住宅（建設仮設）、応急借上げ住宅）に入るといった住まいの確保策がイメージされやすく、支援側（行政）も生活や住まいの再建のための被災者の復興拠点となる応急仮設住宅の確保を一つの目標として行動しがちです。しかし、応急仮設住宅に入居するのは被災者の一部に過ぎません。また応急仮設住宅はあくまでも「仮住まい」であり、その後、被災者が住まいを確保して安定かつ自立した生活を再開するための通過点であることに留意する必要があります。

被災者が、どのような住まいの選択をするかは被災者自身が決断する必要があるため、まずは被災状況に応じた住まいの確保策の全体像を理解してもらうことが必要です。

その上で、仮の住まいから恒久的な住まいを早く確保できるように、多様な住まいの選択肢の中から、被災者個々の事情を踏まえた住まいの情報提供を行います。

### 基本的な住まいの情報提供内容

相談員の役割		基本的な情報提供内容
住まいの 情報提供 及び整理	応急仮設住宅 (応急建設住宅、 応急借上げ住宅)	○応急仮設住宅の場所、広さ・間取り、応急仮設住宅の入居条件、入居期間等の基本的な情報 ○応急借上げ住宅の費用負担(自己負担(光熱水費、共益費等)が生じること 等) ○応急建設住宅の立地場所(市街地は希望者が多いこと、郊外は自家用車等がないと不便であること 等)
	公営住宅の 一時使用	○公営住宅の情報(場所、広さ・間取り等) ○入居に係る情報(入居条件、入居期間、自己負担等)
	住宅や生活の 再建のための 支援制度、施策	○住宅再建資金の融資制度、融資対象となる住宅等 ○被災者の住宅や生活の再建のための支援制度、施策の情報 ○自治体独自の支援制度、施策の情報
	災害公営住宅	○災害公営住宅の情報(場所、広さ・間取り等) ○入居に係る情報(入居条件、入居時期、自己負担等)
	自宅再建	○災害救助法に基づく住宅の応急修理の対象範囲 ○自宅再建(新築・改修)や購入(新築・中古)に係る補助の範囲(地方公共団体が補助制度を持っている場合) ○復興まちづくりの計画と各種建築制限(都市計画の内容等)

被災者の状況は多様であり、専門的・個別的な相談内容やニーズが寄せられるケースがあります。

相談の内容によっては、相談時にすぐ結論を出さず、関連部局や関係機関間で協議する、専門的な組織へ相談事項を引き継ぐ等、柔軟な相談・情報提供を心がけましょう。

そのためには、個人情報の保護に十分留意しつつ、関連部局や関係機関での情報共有が不可欠です。

災害時に想定される専門的・個別的な相談内容
○介護等のケアが付いた共同住宅(シェアハウス、コミュニティハウス(長屋)型)に入居したい。 ○地区全体で同じ応急建設住宅(建設仮設)に入居したい。 ○足が悪いため、仮住まいの場所は1階が良い。

### (3)被災者の自立を促すための後押し

---

被災者は、災害によって財産の多くを失っていることが予想され、行政の支援を必要とします。しかし、いずれは発災前と同様に自立した生活を再開することが求められることから、応急仮設住宅等の仮住まいを確保する一方で、過度の依存心の高まりに注意して、住まいや生活の自立再建を後押しすることが重要です。

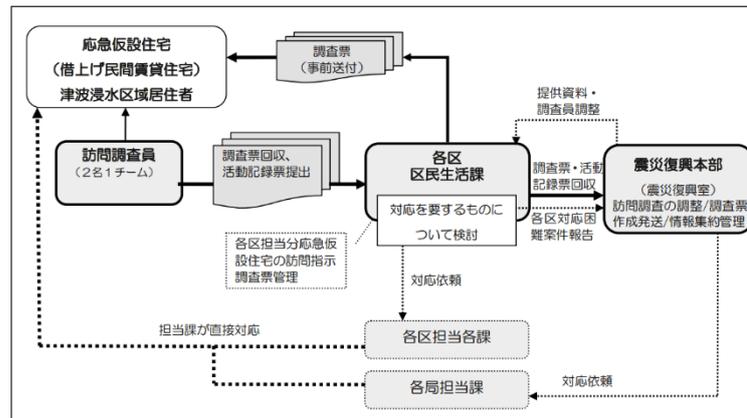
## 1-2 被災者のニーズ・条件に応じた相談・情報提供

住まいの確保について相談に訪れる被災者には、それぞれ考慮すべき事情があります。そのため、相談員は各被災者のニーズを把握しながら、条件に応じた情報提供を行うことが求められます。

- 被災者の自宅の被害状況、世帯構成、家庭の事情、資力等といった、住まいの判断材料を整理します。
- 自宅の被害が軽微な被災者に対しては、自宅を補修して住み続けるよう促します。その際に過度の負担が生じないか確認し、住まいの修理に関する支援制度があれば情報提供します。
- 避難者に対しては、避難生活がある程度落ち着いてから、アンケート調査、戸別訪問等を行って家族の生活実態の変化と住まいニーズの聴取を行い、関連部局や関係機関間で共有することが重要です。時間の経過とともに、被災者のニーズも生活実態も変わっていくため、被災者との連絡を密にするとともに、1年間に一回程度はアンケートを実施し、ニーズの変化についても把握することが望ましいと言えます。
- 高齢化への対応など、住まいや生活のニーズの変化は必ず発生します。災害公営住宅の事業計画などは、ニーズの変化に対応して、柔軟に計画変更ができるようにしておくことが重要です。
- ニーズの把握を行った部局で対応できない場合には、各担当課に対応を依頼し、速やかにニーズに対応します。
- アンケート等を用いて把握した被災者の家族の生活実態の変化と住まいニーズを、関連部局や関係機関間で情報を共有することも有効です。

(事例) 応急借上げ住宅入居者への戸別訪問調査、および対応体制 (仙台市)

- 応急仮設住宅のうち応急建設住宅 (建設仮設) については、被災者がまとまって居住していることから、区保健福祉センターの保健師等の戸別訪問による実態把握や健康支援が進められていたが、応急借上げ住宅 (民間賃貸住宅の借上げ) については所在が市内全域に点在していること、また対象世帯が相当数に上ることから実態の把握が遅れていた。
- そこで、被災者の世帯状況や健康状態等の把握、生活支援に関する情報提供のため、発災時に津波浸水区域に居住していた世帯を対象に市職員が戸別訪問調査を実施した。



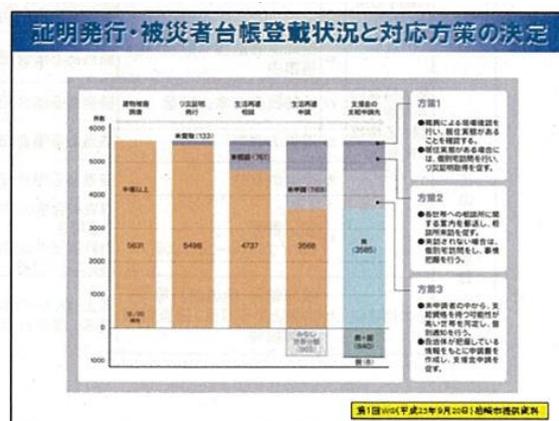
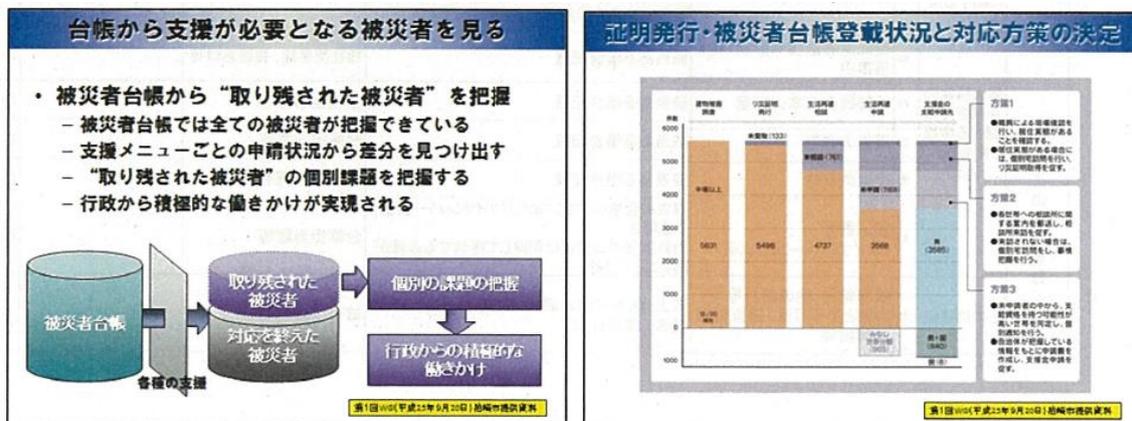
訪問調査フロー図

出所：仙台市「東日本大震災 仙台市 震災記録誌—発災から1年間の活動記録—」より

(事例) 被災者台帳を用いた支援が必要な被災者の把握 (新潟県柏崎市)

- 被災者の情報を一元的に網羅した「被災者台帳」を作成し、支援の行き届いていない被災住民の把握や働きかけに活用された。

(新潟県ヒアリングより)



出所：新潟県提供「大規模災害時における被災者生活再建支援業務の実施体制整備に関するガイドライン」

### 1-3 特に相談を必要とすると予想される被災者

心身等の事情から、被災者自ら相談に訪れることが困難な場合も考えられます。

被災時に特に相談が必要となることが想定される人については、平常時から関わりのある部署で連絡方法等を把握しておき、発災時には被災状況の確認と併せて相談を促すことや、自治体等から積極的に情報提供を行うことも検討します。

特に相談を必要とすると予想される被災者の例

特に相談が必要な被災者	考えられる相談内容の例
要配慮者（高齢者、障害者、乳幼児等）が同居する家庭	<ul style="list-style-type: none"> <li>福祉避難所等へ入居したい。</li> <li>住まいに不可欠な機能（バリアフリー等）がある。</li> <li>要配慮者が住み慣れた地域に継続して住むことを希望する一方で、同居する若い世帯は、生活再建のために被災地を離れたい。</li> </ul>
高齢者のみの世帯	<ul style="list-style-type: none"> <li>年金以外の収入がない。</li> <li>病気等で通院している。</li> <li>住み慣れた地域で、公営住宅に入居したい。</li> </ul>
ひとり親家庭	<ul style="list-style-type: none"> <li>収入が限られている。</li> <li>就労場所の近傍で居住する必要がある。</li> </ul>
低所得者	<ul style="list-style-type: none"> <li>住まいを修理するだけの資金がない。</li> <li>今の収入状況では新たな住まいを確保できない。</li> <li>公営住宅、災害公営住宅の家賃が高くて払えない。</li> </ul>
子育て世帯	<ul style="list-style-type: none"> <li>応急建設住宅で、隣近所に子供の泣き声などが迷惑にならないか心配。</li> </ul>
賃貸住宅に居住していた世帯	<ul style="list-style-type: none"> <li>災害後に、賃貸住宅の家賃が高騰し、入居できる賃貸住宅がない。</li> </ul>
外国人世帯	<ul style="list-style-type: none"> <li>自分たちが応急仮設住宅の入居資格があるのかわからない。</li> </ul>
災害で稼ぎ手が負傷した世帯、犠牲者の遺族	<ul style="list-style-type: none"> <li>世帯の収入が減り（なくなり）、自宅を再建または家賃を払う見通しが立たない。</li> </ul>

注）特に生活保護受給者は、災害時だけでなく平常時から住まい等の相談の必要性が高いため、生活保護行政の担当部署と連携した対応が必要となる。

## 1-4 福祉・雇用・金融等の分野に係る相談・情報提供

被災者からの相談は、住宅分野だけでなく、福祉、雇用、金融など多岐の分野にわたることが予想されます。そのため、被災者からの相談内容を、各分野の担当者に確実に伝達することが求められます。また、行政機関以外の専門家と連携を図ることも重要です。

### 相談時に連携が有効と考えられる関係機関

関係機関	連携メリットの例
他の行政機関	相互応援、各種支援制度の情報収集、広域避難先の自治体との被災者に関する情報交換
弁護士・行政書士	被災者の生活再建、法律行為の手続き等に関するアドバイス
建築士団体、建設業組合等	自宅再建（新築・改修）に係る期間や費用のアドバイス
社会福祉協議会	ボランティアとの連携促進、支援が必要な被災者の対応の整理
民生委員	支援が必要な被災者の居住地訪問等
ケアマネージャー	要配慮者が必要とするケアプランやバリアフリー設備の提案
福祉施設の管理者等	要配慮者の状況に応じたアドバイス

#### （事例）相談窓口の相談員を雇用する補助（新潟県）

- 新潟県では、平成16年新潟県中越地震時に、被災者の住宅再建相談に対応するための相談所を設置する市町村に対して、相談員の報償費及び旅費について年間350万円を限度に補助する「住宅再建総合窓口設置支援」制度を設けている（新潟県中越地震復興基金による被災者支援事業のひとつ）。

（新潟県ヒアリング及び「新潟県中越大震災の記録」より）

#### （事例）専門士会が連携した復興支援の窓口の準備（東京都・災害復興まちづくり支援機構）

- 弁護士や行政書士等が、首都直下地震からの復興に際して、被災者の生活再建・復興まちづくりに係る相談を受けて復興支援する「災害復興まちづくり支援機構」を構築した。
- 同機構は、災害時に活動する団体として、東京都の防災担当である総務局総合防災部と協議を重ねていた。一方、その活躍が想定される「復興まちづくり」に関する訓練や、制度等については、東京都都市整備局市街地整備部企画課が担当であった。また、災害時に無償で活動する「災害時のボランティア活動」については、別の総務や福祉などの部署が担当であり、これら複数の部署と協議を続けていた。

（災害復興まちづくり支援機構ヒアリングより）

## 1-5 発災からの時期に応じた住まいの確保策の概要

### (1) 発災からの時期区分の全体像

---

発災からの時期は大きく3つに区分され、それぞれ被災者の置かれている状況や検討すべき住まいの確保策が異なります。

#### ○ 発災直後

- 地震後の火災の延焼拡大や津波の発生など、自宅にすることが危険な状況となった場合には、自宅の被害程度によらず、命を守るために緊急避難場所へ緊急避難します。
- 緊急避難の後、自宅が全壊・焼失等の大きな被害を受け、自宅での生活が困難になった被災者は、自宅周辺の避難所に避難します。
- 寝泊りは自宅で行うとしても、食事の準備ができない場合には、避難所で食事の配給を受けることもあります。過去の災害では、避難所でトラブルになったケースもあります。避難所で生活する避難者だけでなく、個々の事情によりその地域において在宅にて避難生活を送ることを余儀なくされた者等も「在宅避難者」として支援の対象とすることが適切です。

#### ○ 応急救助期（発災後数日～1ヶ月程度（大規模災害の場合、最大6か月程度））

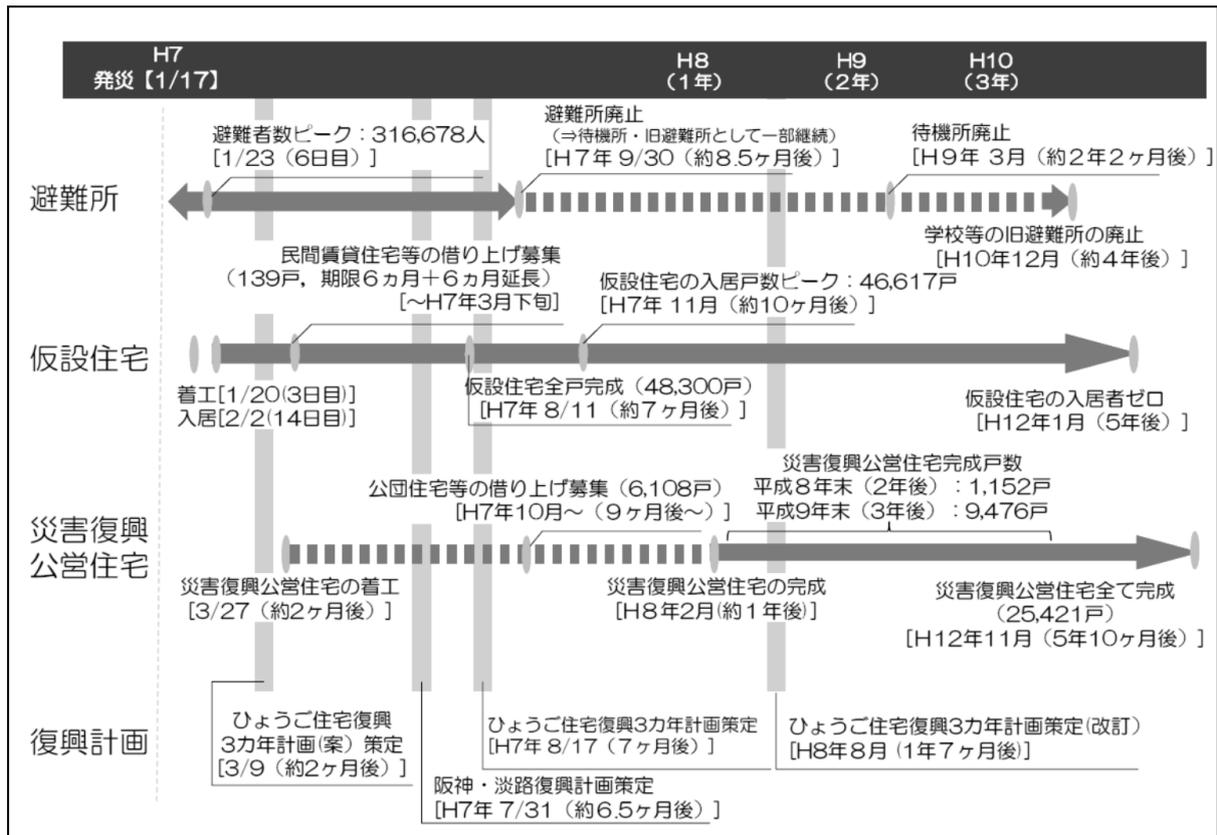
- 発災後数日から応急建設住宅（建設仮設）の建設用地を決定し、最初の建築発注を開始します。
- 避難所等で、避難者の仮住まいのニーズ調査を進めるとともに、建設用地の拡充や建築発注を逐次進めていきます。
- あくまで一時的な仮住まいに過ぎない応急建設住宅（建設仮設）の建設用地は、災害公営住宅の建設予定地や、復興まちづくりの土地利用計画を踏まえて検討し、決定することが重要です。なお、学校の敷地を応急建設住宅（建設仮設）の用地として定める場合には、学校の教育活動に十分配慮する必要があります。
- 特定大規模災害の場合には、「被災地短期借地権」（※）を活用し、5年以下の期間、被災地の土地を借上げ、応急建設住宅（建設仮設）等の用地として活用することが可能です。

#### ※「被災地短期借地権」について

大規模な災害の被災地における借地借家に関する特別措置法（平成25年6月26日法律第61号）により創設された「被災地短期借地権」は、特定大規模災害として政令で指定された場合に、政令で指定された地区内の土地について、存続期間5年以下とし、かつ、更新がない借地権の設定を認めるものです。被災地における暫定的な土地利用のために活用することが期待されます。

- 被害が大きな地域では、自宅の被害が軽微であっても避難所に行く人が増え、発災から約一週間後に避難所で生活する人の数がピークを迎えます。
  - 発災後半月後以降（大規模災害の場合には、最大6か月後程度）にかけて、応急建設住宅（建設仮設）や応急借上げ住宅の確保、公営住宅の一時入居募集等により、避難所生活を送る人が徐々に減少します。
  - 応急建設住宅（建設仮設）及び応急借上げ住宅の確保、公営住宅の一時入居の募集により、避難所からの移転を計画的に進め、大規模災害であっても概ね半年後までには、避難所を解消すべきです。
  - 学校の避難所利用の長期化は、教育機能の回復を遅らせるため、大きな問題となる可能性があります。阪神・淡路大震災では、学校の再開にあたって、避難者に体育館から公共施設等に移動してもらうことが必要になりました。
  - 避難所での生活では、災害救助法によって、食事を提供することが可能です。一方で、応急仮設住宅では、家賃が公的負担となるものの、被災者は自立して生活することが前提で、光熱費・食費とも自己負担となります。
- 復旧・復興期（1か月程度～2年程度（大規模災害の場合は数か月程度～数年程度））
- 発災から概ね1年後以降に応急仮設住宅から災害公営住宅への入居が始まります。
  - 住宅の自力再建を目指す被災者は、2年以内（大規模災害の場合は2年以降1年ごとの延長を行った年数以内）に、徐々に応急仮設住宅から退去します。
  - 応急仮設住宅は、原則として2年間以内での提供となりますが、平成8年に制定された「特定非常災害の被害者の権利利益の保全等を図るための特別措置に関する法律」によって特定非常災害として指定された場合、被災者の住宅の需要に應ずるに足りる適当な住宅が不足し、応急仮設住宅を存続させる必要があり、かつ、安全上、防火上及び衛生上支障がないと認めるときは、その後も1年以内ごとの期間延長が可能となっています。
  - その結果、阪神・淡路大震災では最長4年8か月、新潟県中越地震では最長2年9か月となりました。

以下の図は、大規模災害における公的支援による住まいの確保策の例です。この図を参考にしつつ、各自治体の被災状況に適した対応について検討します。



### 復興プロセスの例

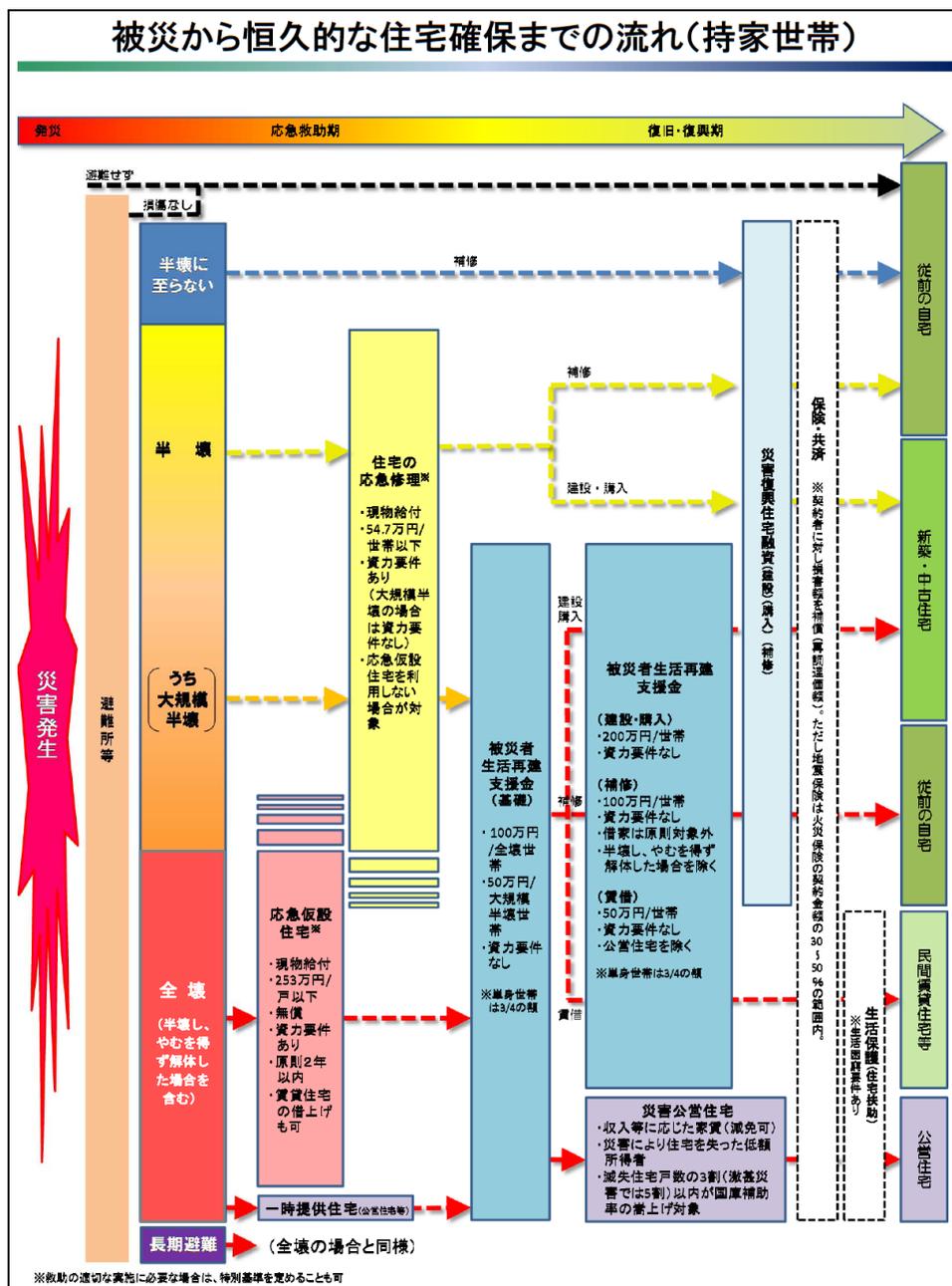
出所：国土交通省住宅局住宅生産課「東日本大震災における応急仮設住宅の建設に関する報告会」

資料 2、平成 23 年 10 月 18 日

先に紹介した図は公的支援による住まいの確保策のプロセスですが、自力で再建できる被災者は、行政による支援策も適宜活用しつつ、自力再建を目指すことが望ましいと考えられます。

次の図は、自宅が持家だった場合の被災から恒久的な住宅確保までの流れを示していますが、自力での住まいの確保策としては、自宅の修理（従前の自宅）、自宅の建て替えや新築、新築・中古住宅の購入、民間賃貸住宅への入居などが挙げられます。高齢者の場合は、子供宅への同居や福祉施設への入居のケースもあります。

被災者の資力や、行政による各種支援（次の図中の被災生活再建支援金等）は、住まいの確保の方針を決めるうえで重要な要素ですが、さらに災害への備えとしての保険・共済への事前の加入状況を確認することも必要です。



被災から恒久的な住宅確保までの流れ(持家世帯)

出所：被災者に対する国の支援の在り方に関する検討会 被災者の住まいの確保策検討

ワーキンググループ「被災者の住まいの確保策に関する委員の意見整理」、平成26年8月



## (2)被災者の住まいの種類と特徴の整理

---

本マニュアルにおける災害時に被災者に提供される住まいの種類や特徴、制度に関する基礎知識について、予め整理します。

### ア 被災者の住まいの種類と特徴

#### ・ 応急建設住宅（建設仮設）

：台所やトイレ、浴室等、必要最低限の生活機能と空間を備えた応急仮設住宅です。5～8世帯程度が一棟にまとめられているケースが大半となります。簡易な構造のため、短期間で大量供給できる反面、一般に壁や天井、床等は薄く、十分な保温性や遮音性については備わっておりません。近年では応急仮設住宅に求められる機能の向上等の理由からコストが上昇しており、2年間の供与期間を前提とした場合に割高となる場合があることや、完成までに一定の時間がかかること、用地不足の場合にはその後の中長期的な復興を視野に入れた土地利用が優先され、交通の便が悪い場所に建設される場合もあること等にも留意する必要があります。東日本大震災では、冬の寒さ対策として外壁に断熱材を貼り付ける等の追加工事が行われた事等により、建設費は620～730万円程度と阪神・淡路大震災時の価格の2倍強となりました。なお、コミュニティに配慮し、従前地区にまとまった戸数を建設することや、50戸毎に集会施設を設置することが可能です。

#### ・ 応急借上げ住宅

：本来は通常の賃貸住宅として市場に供給されているもののうち、発災時に空室であったものについて、所有者の承諾を得て被災地の自治体が借上げた上で、被災者に仮住まいとして提供するものです。応急建設住宅（建設仮設）と異なり、立地場所が点在するため、見守り等の支援を適切に行う必要があるといった課題があります。また、所有者の意向により応急借上げ住宅として入居可能な期間が制限される可能性（借上げ期限後も退去しない入居者に対して明け渡しの要請が必要になったケースもあります）や、市街地の物件は入居を希望する被災者が多いこと等にも留意する必要があります。なお、応急建設住宅（建設仮設）では、いわゆる5点セット（エアコン、ガスコンロ、給湯器、照明器具、カーテン）が標準設置されていることを踏まえ、できるだけ5点セットが設置されている物件を自治体が選定することが望ましいとされています。

#### ・ 公営住宅等の一時入居

：発災時に空室であった公営住宅を被災者の仮住まいとして活用するものです。家賃の減免等が行われる場合もあります。所有者である各自治体によりませんが、あくまでも一時入居であるため、一定期間が経過した後は、退去が必要になること等にも留意する必要があります。

#### ・ 災害公営住宅（自治体によっては復興住宅、復興公営住宅等と呼んでいる）

：被災者を中長期的間、低家賃で受入れることを目的とした恒久的な住宅です。完成・入居まで概ね発災から一年以上を要しますが、安定した生活環境が確保可能です。一方で、大規模な集合住宅形態が多く、マンションと同様に従前の地縁関係がない住民同士のコミュニティ形成が構築されにくい場合がある点が課題のひとつとなっており、被災地の自治体では、コ

コミュニティ形成をサポートする支援を行うことがあります。

上記のほか、木造の応急建設住宅（建設仮設）や一階建て・長屋形式の災害公営住宅など、被災地の実情に応じた住まいが供給されることがあります。

#### イ 災害時の住まいの制度に関する基礎知識

- 避難所は早期（一週間から一か月程度（大規模災害の場合は最大6か月程度））に解消するものであり、被災者は自宅に戻るか、あるいは住む場所を確保する必要があります。
- 応急仮設住宅は要配慮者や低所得者等、自ら自宅を確保することができない被災者を一定期間保護するための制度であり、長期間にわたって安定して生活できる居住環境を確保するものではありません。
- 応急仮設住宅の光熱費等は自ら支払う必要があります。
- 応急借上げ住宅の場合は、家賃額に上限が設けられるので、希望通りの居住環境を確保するものではありません。
- 応急借上げ住宅制度の運用にあたっては、若い世帯を中心として被災地から都市部の応急借上げ住宅に転出する傾向があることを考慮することが重要です。（都市部には一般に応急借上げ住宅となり得る民間賃貸住宅が数多くあるため）。都道府県の管理する公営住宅への一時入居についても、同じことが言えます。

（参考）自ら賃貸住宅を契約した被災者の物件を、入居後に応急借上げ住宅として特例で認めたケース（東日本大震災の各被災地）

東日本大震災では、多数の被災者が住まいを失い、応急建設住宅（建設仮設）の供給も間に合わなかったことから、応急借上げ住宅制度が本格化する前に、被災者が自ら賃貸契約をするケースがあった。自宅を失った同じ被災者でありながら、一方は無償の応急借上げ住宅に居住し、一方は自ら住宅の確保を図ったために負担が重くなる事態が懸念された。

そのため、被災者が仮住まいとして契約した賃貸住宅のうち、自治体の定める要件に合うものについては、申請によって契約を切替え、事後的に応急借上げ住宅とすることを認めた。

しかしながら、自治体の制度開始以前に被災者が自ら物件を探し、借主となって賃貸借契約を行った場合については、原則として応急借上げ住宅とはならないため、被災者への適切な情報提供が必要である。

（複数有識者へのヒアリングより）

- 災害公営住宅は災害により滅失した住宅に居住していた低額所得者が入居可能なものです。東日本大震災等の大規模災害の場合には、法律の特例によって収入によらず入居することが可能ですが、収入超過者や高額所得者となった場合には、一定期間経過後は明け渡しの努力義務が発生（高額所得者の場合は明け渡し義務が発生）するため、注意が必要です。各地域で災害時に被災者の住まいとして利用できる公的住宅、民間賃貸住宅等の情報を事前にリストアップし、可能であれば関係機関等と協定を締結する等、連携体制を平常時から確保しておきましょう。

### (3)被災者の自力による住まいの確保

---

仮住まいの支援は、住宅を再建・確保できるまでの応急的・一時的なものです。相談員は、被災者が住まいの再建・確保を主体的に進められるよう、活用可能な制度を把握し、相談・情報提供を行います。

自力による住まいの確保にあたっては、自宅の修理や新築・中古住宅の購入、新規の賃貸住宅の確保等において自己負担が伴うため、資金確保が住まいの確保の方針を決めるうえで重要な要素となります。このため、被災者の資力や災害への備えとしての保険・共済による資金確保とともに、行政による各種支援（被災生活再建支援金等）の活用が有効であり、これらの支援に関する相談・情報提供が非常に重要となります。

被災者生活再建支援法が適用される規模の災害の場合、住宅が全壊・大規模半壊した被災者が自宅を再建あるいは新規に購入すると、被害程度及び再建方法によって、最大で 300 万円の支援金が支給されます。

また、応急仮設住宅を利用せず、必要最低限の修理を行った上で自宅に戻る場合には、災害救助法に基づく住宅の応急修理制度が利用可能な場合があります。

#### （住宅の応急修理制度の概要）

##### ア 対象となる者

- ・原則、半壊又は大規模半壊の被害を受けたこと
- ・修理した住宅での生活が可能となると見込まれること
  - ※住家が半壊又は大規模半壊の証明として「罹災証明書」が必要です。
  - ※大規模半壊以上の場合には所得要件はありませんが、半壊の場合は年齢に応じた所得要件を満たす必要があります。
  - ※応急仮設住宅に入居していないことが条件となります。

##### イ 住宅の応急修理の範囲及び基準額

- ・住宅の応急修理の対象範囲は、屋根、壁、床等、日常生活に必要不可欠な部分であって、より緊急を要する部分から実施することとされています。
- ・1世帯当たり 56 万 7 千円以内（平成 27 年度基準）で、契約は自治体が行うことが必要です。（基準額を超える修理費用は本人負担となります。）

##### ウ 応急修理の期間

- ・応急修理の期間は災害発生の日から 1 月以内とされています。（1 月の期間内に修理を完了することができない場合は、事前に内閣総理大臣と協議し、必要最小限度の期間を延長することができます。）
  - ※東日本大震災（平成 23 年 3 月 11 日発災）では、宮城県で平成 24 年 1 月 31 日まで、仙台市は平成 24 年 3 月 31 日受付分まで認められました。

なお、被災者生活再建支援法や災害救助法の応急修理以外にも、地方公共団体独自の制度で支援が受けられる事があります。

## 2 被災者の住まいの確保に関する相談・情報提供体制の整備

被災者の住まいの確保に係る相談窓口は、災害発生後の被災者の生活状況に合わせて、アクセスしやすい場所に設けることが必要です。また、相談員の体制は、被災地の状況を考慮し、復旧段階に合わせて適切な相談・情報提供ができるよう、必要に応じて庁内外の関係者と連携できるものとする必要があります。

以下では、基本的な相談・情報提供体制として、自宅の被害が軽微であり、継続して居住可能な被災者と、自宅が被害を受け、そのままでは居住が困難な被災者（あるいは、仮住まい中の被災者）を想定しています。自宅に継続して居住可能な被災者については、市町村役場等、平常時の相談・情報提供の延長で対応します。自宅での居住が困難な被災者については、可能な限り、避難所や応急建設住宅（建設仮設）の周辺、避難先の市町村役場等で相談・情報提供ができるような体制を整えることとします。

### 2-1 自宅で生活を継続する被災者に対する相談・情報提供体制

#### (1) 発災直後

---

---

災害発生直後は、自治体も応急対応に重点を置くことが予想されます。

自宅が大きな被害を受けておらず、自宅での生活を継続する被災者には、住家被害認定調査や災害救助法に基づく住宅の応急修理の相談ニーズがあると考えられるため、市町村役場の住宅所管部署等、わかりやすい場所で相談・情報提供を受け付けます。

#### (2) 応急救助期（数日後～1か月程度（大規模災害の場合は最大6か月程度））

---

---

住家被害認定調査や罹災証明書の発行等の手続きがあり、住宅の応急修理や本格的な再建等も合わせて、様々な相談目的で被災者が市町村役場に訪れることが予想されます。

一方で、住まいの確保に関するものに限らず、多様な相談や申請等により、市町村役場の窓口はどこも混雑することが予想されます。

災害対策本部等の応急対応の妨げとならず、訪れた被災者にとって分かりやすい場所に窓口を設置します。

周辺の避難所やその他の水・食料・物資等の配布場所、病院等の公共的な施設には、自宅で生活する人も比較的訪れやすいと考えられます。これらの場所には、簡易な窓口を設置し、住家被害認定調査や罹災証明等の案内を含めた、相談・情報提供体制を確保します。

こうした窓口設置状況については、自治体の防災行政無線や防災メール等も用いて周知しましょう。

### (3) 復旧・復興期（1か月程度～2年程度（大規模災害の場合は数か月程度～数年程度））

---

この時期には、自立した生活の再建に向けた動きも本格化すると予想されます。復興計画、場合によっては都市計画の全体像を踏まえた相談・情報提供を行うため、市町村役場の内部及び都道府県庁と連携した都市計画に係る相談・情報提供体制や、現場の計画策定を担うコンサルタント等と連携した体制づくりが重要となります。

被災者の中には、様々な事情により、自発的に相談に来ない人もいることが予想されます。そのような被災者に対して大切な情報が届かないことがないよう、被災者支援に取り組むNPO・ボランティアや民生委員等との連携方法について考えることも重要となります。

（事例）生活支援員／復興応援隊（宮城県）

- 普段からの日常会話から、生活全体の悩み等を聞き出せることがある。
- 足湯ボランティアを行っている際に、被災者から相談を受けるケースもある。
- ボランティアが生活支援全般について適切な助言を行うことは難しいので、紹介する相談先がわかることが重要である。

（みやぎ連携復興センターヒアリングより）

## 2-2 自宅周辺の避難所等で生活する被災者に対する相談・情報提供体制

### (1) 発災直後

---

---

自宅が大きな被害を受けた被災者は、避難所に避難することが多いと考えられます。避難所に入ってすぐに自宅再建について話をするのは被災者の負担になりかねないため、ある程度まで気持ちの整理がつくのを待ちます。相談窓口等の設置は当面の生活が落ち着く応急救助期以降を予定します。

一方で、住宅の応急修理については早期の申し込みが必要となるため、そのような制度の周知を行うことは必要です。

### (2) 応急救助期（数日後～1か月程度（大規模災害の場合は最大6か月程度））

---

---

この時期には、応急建設住宅（建設仮設）や応急借上げ住宅の提供が始まり、避難所から「仮住まい」へ移っていきます。避難所等で生活する被災者の多くは、住まいの確保のほか、水・食料や生活必需品の支給、義援金等の配分や各種支援といった、これからの生活に関する様々な情報提供を求めるようになります。

一方で、避難所には市町村役場までの移動が困難な被災者もいると考えられることから、避難所内や周辺の訪れやすい場所に応急的な窓口を設置し、生活全般の内容も含めた相談・情報提供に対応する体制を設けます。

### (3) 復旧・復興期（1か月程度～2年程度（大規模災害の場合は数か月程度～数年程度））

---

---

応急仮設住宅は応急的・一時的な住まいであるため、仮住まいに入居した後も、被災者には災害公営住宅への入居や、本格的な自宅の再建・確保に向けた取組みが求められます。そのため、応急建設住宅（建設仮設）の団地に設置される集会所等を活用した相談・情報提供体制や、応急借上げ住宅に居住する被災者への連絡体制の確保が必要となります。

また、徐々に自立した生活の再建に向けた動きも本格化すると予想されます。復興計画、場合によっては都市計画の全体像を踏まえた相談・情報提供を行うため、市町村役場の内部及び都道府県庁と連携した都市計画に係る相談・情報提供体制や、現場の計画策定を担うコンサルタント等と連携した体制づくりが重要となります。

住まいだけでなくまちの再建にも関係する専門的な内容については、被災者の多くは初めて見聞きすることが多く、十分な理解を得ることが難しい場合があります。窓口設置だけでは対応が不十分と考えられる場合には、近隣住民を対象とした説明会の実施、地域の世話役の人（町内会長、自治会長等）に近隣住民と事業者等を仲介して相談・情報提供役を担ってもらうこと等も検討します。

被災者の中には、様々な事情により、自発的に相談に来ない人がいる場合も考えられます。そ

のような被災者に対しては、相談員から積極的に働きかけ、場合によっては生活再建のための決断を促すことも重要となります。

## 2-3 被災地を離れて生活する被災者に対する相談・情報提供体制

### (1) 発災直後

この時期は、災害の応急対応に重きを置くため、自宅の被害が小さく、早期に自立した生活の再建が見込まれる被災者に対する住まいの相談・情報提供が主となります。

被災自治体は、被災者の被災地外への避難状況の把握や連絡体制の確保等について、周辺の市町村に協力を依頼し、後々の相談・情報提供の体制づくりに備えます。

また、被災地を離れて生活する被災者はホームページを通じて情報収集する場合も多いと考えられることから、被災者支援策やその手続きに関する情報は、ホームページにおいても情報を掲載することが望まれます。

### (2) 応急救助期（数日後～1か月程度（大規模災害の場合は最大6か月程度））

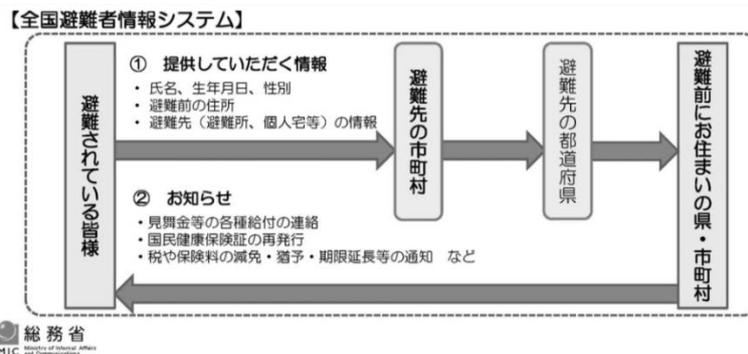
被災者が被災地の復旧状況や被災者支援施策を把握できるよう、広報誌やホームページで情報提供をするとともに、被災者に対して避難場所等の情報提供を呼びかけます。この際、マスコミ等の協力による情報発信を図ることも有効です。

避難場所の確認が取れた被災者については、避難場所の名称や所在地、有効な連絡方法、避難先での世帯構成、住んでいた地域に戻るにあたって必要としている相談・情報提供等について確認します。

#### （事例）広域避難者の行き先を収集・データベース化した取組み

東日本大震災では、多数の避難者が従前の被災地外に避難せざるを得ない状況であった。その結果、被災者の従前の居住地の市町村や県では、住民の避難先の所在地等の情報把握が課題となった。そのため、総務省では、避難元の県や市町村が避難者への情報提供等を行う「全国避難者情報システム」の構築を進めた。

これにより、被災地外への避難者の情報が、避難元の県や市町村にも提供されることが期待される。



出所：総務省ウェブサイト

### (3) 復旧・復興期（1か月程度～2年程度（大規模災害の場合は数か月程度～数年程度））

被災者に対して、住んでいた地域に戻る判断材料となる地域の復旧・復興状況を定期的に提供するとともに、住まい確保の意向に関する「アンケート」等を発送し、生活再建についてどのように考えているかを確認します。遠方に避難している被災者については、被災自治体の相談・情報提供窓口に行くことが困難な場合も考えられます。避難先の都道府県庁や市町村等の協力による相談・情報提供体制の構築や、相談員から積極的に電話による聞き取りなどを働きかけることが重要になります。

#### （事例）震災復興まちづくりニュース（神戸市）

- 阪神・淡路大震災の後に神戸市外に避難した被災者には、避難先が分かる場合には広報誌を送っており、そこで住まいに関する情報も提供した。広報誌の送付等は、復興住宅メッセでなく、被災者支援の一環として区役所が行っていた。
- 他市町村に避難した被災者のうち、行き先が分かった人には地域の復興情報を送付したり、地元での再建にかかるアンケート調査を送付する等の対応がとられた。
- 都市計画事業に指定された地域では事業に数年を要し、自宅の再建が始まるまで時間がかかったため、別の場所での生活再建を選択する人が多かった。
- 広域避難が発生しうる大規模な災害時には、広域避難者の行き先を発災直後から把握する体制を確保しておくことが重要である。

（神戸市ヒアリングより）

## 2-4 自宅を本格的に再建・確保する被災者に対する相談・情報提供体制

自宅の再建・確保を検討するにあたって、行政が提供する各種支援制度は重要な判断材料となります。被災者の状況に応じた住まいの確保策に関する各種支援制度について、詳細な説明や必要な手続き等を案内することができるよう、市町村役場内での担当課・窓口の整理や、部署間での連携を高めておく必要があります。

また、自宅を本格的に再建・確保する場合には、資金の問題だけでなく、被災者はハウスメーカーやデベロッパー、工務店等との調整も必要となります。被災者は再建・確保に関する専門的な知見や情報を必ずしも有していないため、自治体と建築関係団体が連携して、住まいの再建を検討している被災者を対象とした無料相談窓口を設けることも、早期の自立を促す手助けにつながります。過去の災害では悪質業者等による金銭等に係るトラブルが発生した例もあり、トラブルを未然に防ぐ適切な情報提供が求められています。

関係団体との連携体制の作り方や事例は、4-2を参照してください。

## 2-5 相談・情報提供の場所

避難所に避難している被災者や、応急建設住宅（建設仮設）に入居している被災者については、仮住まいでの生活をしていることが明らかであり、顔をあわせる機会も多いため、相談員からも積極的に働きかけやすいと考えられます。

一方で、自宅での生活を継続している被災者や、マンション等の応急借上げ住宅に入居している被災者については、仮住まいの生活をしている被災者と比べて接する機会も少ないことから、相談・情報提供が適切に行われるよう注意を払う必要があります。

相談・情報提供を行う場所（窓口等）を考える際には、市町村役場や避難所等に普段なじみのない被災者にもわかりやすく訪問しやすい場所を選択すること、頻繁に相談に来ることができない被災者に対して相談員から積極的にアプローチする機会をつくることも重要になります。

被災者の住まいとアプローチしやすい相談・情報提供体制（窓口の設置場所）

被災者の居場所	主な相談・情報提供体制とアプローチの例	留意点
自宅	市町村役場及び支所等の窓口：相談内容に応じて自宅の修理や再建に関する情報提供を行う	<ul style="list-style-type: none"> <li>自宅に住んでいても被災した事実に違いはなく、支援を必要としている被災者を見落とさないよう注意が必要である</li> </ul>
避難所・応急建設住宅（建設仮設）	集会スペース等：掲示板、イベントやボランティア活動の機会を活用する 個別巡回：ボランティアや民委員等との連携、健康調査等と合わせて面会する	<ul style="list-style-type: none"> <li>避難所の設置は応急的なものであるため、必要に応じて仮住まいの提供等により避難所からの移転を促すことが必要となる</li> <li>応急仮設住宅の供与期間には限りがあり、自立した生活再建に向けて引き続き後押しが必要となる</li> </ul>
応急借上げ住宅	不動産事業者（管理者）：契約更新や、建物の清掃・管理等の機会に合わせて実施する 郵送：復旧状況のお知らせ、アンケート等を送付する	<ul style="list-style-type: none"> <li>生活環境が整っているため仮住まいという認識が薄れる可能性があり、自立した生活再建を促す必要がある</li> </ul>

(事例) 被災者へ空き家情報を提供する「空き家情報センター」(新潟県)

- 平成 16 年 10 月 23 日新潟県中越地震の発生から約 1 週間後の 10 月 29 日、新潟県は、国土交通省と協議しながら、庁内に「空き家情報提供センター」を立ち上げた。11 月 1 日からは、新潟市内の(財)新潟県建築住宅センター会議室に移転して、フリーダイヤルの専用電話及びパソコン(各 10 台)の検索システムで対応した。
- 新潟市、新潟県住宅供給公社、全国宅地建物取引業協会連合会、県宅地建物取引業協会、(財)ベターリビングなどの協力により、以下の情報提供を行った。
  - ①県内外にある無償提供が可能な公営住宅の情報
  - ②無償提供が可能な県・国の職員住宅等の情報
  - ③敷金、礼金、媒介手数料等が無償で提供される民間賃貸住宅の情報
  - ④その他団体から提供された住まいの情報
- 住まいの情報提供を行うにあたっては、被災者の希望する住宅の種類・地域を優先し、条件を満たす物件がない場合は他の種類または他地域の住宅を紹介した。
- 相談内容については、世帯毎に所定の記録用紙を用いて相談内容、対応状況等を記録していた(※宮城県岩沼町における㈱オオバの対応も同様)

上記以外の個人、不動産業者からの空室、物件提供の申し出については、県外であったり無償でないものは空き家情報提供センターでお断りしたり、マスコミからの取材は県建築住宅課に転送する等、被災者以外からの問い合わせに対する窓口の役割も果たした。

なお、空き家情報提供センター開設当初は、環境整備も整わずセンター内も混乱したために十分な情報提供ができず、データの充実を図った頃には相談件数も減少していたという課題が示されている。

(新潟県ヒアリング及び「新潟県中越大震災復興検証報告書」より作成)

## 3 被災者の住まいの確保に関する相談・情報提供の進め方

### 3-1 相談・情報提供の実施にあたっての心得

被災者の住まいの確保に関する相談・情報提供は、災害時の様々な制約があるとはいえ、住まいの確保という大きな決断の支援という意味では、平常時の相談・情報提供と大きな差はありません。そのため、本マニュアルの基本的な枠組みは平常時の住まい住み替えに関するマニュアルに準拠しています。

被災者に意見や考え方を押し付けず、基本的には被災者に決断していただき、相談員はその決断を後押しすることが理想的です。

その上で、生活困窮しており、住まいの確保について悩みや不安を抱えているケースも多いと考えられますので、特に以下のような点に留意して、相談・情報提供を実施することが必要です。

被災者の住まいの支援は同時に、生活や暮らしの支援と不可分の関係にあるため、被災者の生活再建支援に関する情報を、行政内の関連部局や行政外の関係機関と共有することが重要です。

#### (1)被災者の決断の強いサポート

---

---

被災時と平常時との住まい確保の違いとして、被災者が置かれている生活環境の違いがあげられます。被災時においては、住まいの確保が遅れ、心身の健康及び雇用の確保について安定した生活を保つレベルに達していない状態が長引くと、被災者自身の生活再建がさらに遅れることになりかねません。また、避難所の閉鎖や応急仮設住宅の退去期限等、住まいの確保に係る被災者の決断が迫られる場合も考えられます。

そのため、適切なタイミングでの情報提供や、自立した生活再建への決断に対する支援（後押し）も、災害時の住まいの確保において重要となります。

加えて、自宅再建や購入のための十分な資力を持っていない被災者に対しては、行政による各種支援制度について情報提供することも、適切な住まいの確保のために必要な措置といえます。

#### (2)応援職員との役割分担

---

---

市町村において、住まいに関する事務に携わる職員の人数は限られていることが予想されます。また、災害の規模が大きくなり、住まいの確保に関する相談・情報提供が必要な被災者の数が増えると、職員の数にはさらに不足します。

被災地外の行政機関や関係機関から応援職員を受け入れる際には、適切な役割分担のもとで被災者の住まいに関する相談・情報提供の体制を構築することが必要です。

その際、被災者にとってわかりやすく、また親身に感じられることも重要であることから、応援職員との役割分担については、以下の点に留意すると良いと考えられます。

- 地元の職員等が住民とのやり取りを基本的に担当し、応援職員はニーズの整理や、相談・情報提供に係る情報収集等、バックアップとして活動する体制が望まれます。
- 被災者にとっては担当する相談員が変わるのは不安であり、それまでの相談が無意味になってしまう懸念があります。被災者への対応は被災地の職員が担うことが望ましく、人事異動の際も、相談員が一度に変わることがないように調整することが望まれます。
- 地元の民間企業やNPO等、人事異動によらず、被災者対応を継続できる主体に相談窓口を委託することも一つの手段と考えられます。

(事例) 相談窓口業務の委託 (岩沼市)

- 公平な目線を保つ観点から、直接の住宅供給者ではない(株)オオバが、岩沼市の委託で相談窓口業務を担当できたことはよかった。委託事業であるため、相談窓口業務自体に業務として取り組めるメリットがある。
- 財源として復興庁の交付金が充てられているため、市としても委託事業として実施することができた点が大きい。

(株)オオバ ヒアリングより)

### (3)被災者のニーズ・条件の整理

被災者に必要な住まい情報提供を行う上で必要となる、被災者の住まいに対するニーズや、家族の事情等を踏まえた住まいの条件を整理します。

#### ヒアリングにより把握すべき事項の例

ヒアリングにより把握すべき事項の例	備考 (選択肢の例等)
従前の住まいの種類	持家/借家、 戸建/集合
従前の住まいの間取り	
従前の住まいの被害程度	全壊/大規模半壊 /半壊/半壊に至らない
従前の住まいからの交通手段	
就労や収入の状況	
ローンの状況	
家族構成、被災状況 (健康状態)	
住まいの確保に関する希望、意向	
被災者が必要としている情報	

#### (4) 被災者の生活再建に関する情報の共有

---

被災者の住まいを確保する際に、本人や家族の情報、きめ細かなニーズ、また現在の生活状況等の情報があると、適切な相談・情報提供をするための判断材料や参考情報となり、被災者にとってより望ましい住まいの確保につながります。

こうした、被災者の生活再建に係るあらゆる情報は、行政だけでなくボランティアや、窓口業務を担う民間企業・組織等が把握していることもあります。これらの支援の担い手が、それぞれの情報を共有できる体制が重要です。

被災者台帳のように、被災者に関する情報を一元的に集約した資料を作成することも有効です。

(事例) 相談・情報提供を行う職員に求められるスキル (神戸市)

- 相談・情報提供を行う職員には、相談者が本当は何を聞きたいのか(相談内容)を整理できるスキルが重要である。特に高齢者は、何を悩んでいるのか本人が整理できていない場合も多い。

(神戸市ヒアリングより)

(事例) 住宅供給業者が委託を請けて被災者のニーズを収集 (岩沼市、のぞみハウジング)

- 相談窓口では、被災者の情報や相談内容を記載するシート(カルテ)を用意し、即答できる内容は回答内容を記載していた。即答できない内容については一旦引き取り、岩沼市との週間報告の機会において、回答内容を調整し、相談者に改めて連絡していた。
- 融資額や返済期間など、ホームページ上で確認できる内容があれば、その場でプリントアウトして被災者に渡していた。ホームページを見てください等の回答で終わらせるのではなく、必要な資料を提供することが重要である。

※次ページに(株)オオバ提供による実際の窓口で使用された面談シートを掲載する。必要に応じて活用されたい。

(株)オオバ ヒアリングより)

面談シート（集団移転促進区域内居住者・その他）

（相談員）\_\_\_\_\_

受付番号	NO.
相談日	平成 年 月 日（ ） 時 分～ 時 分
氏名	（ふりがな） _____ （性別 男 女）
世帯主名（関係）	関係（ ）
生年月日・職業	年 月 日生（ 才・職業（ ）
旧住所 旧家屋の状況	<input type="checkbox"/> 流出 <input type="checkbox"/> 全壊 <input type="checkbox"/> 大規模半壊 <input type="checkbox"/> 半壊 <input type="checkbox"/> その他
現住所	
連絡先（TEL）	— — （携帯） — —
E-mail	@
家族数 構成	人
相談履歴	回目 / / / /

住宅再建方針

- 集団移転先に土地を買って家を建てる  集団移転先に土地を借りて家を建てる  
 災害公営住宅  
 集団移転先以外で自主再建  
 その他（ ）

（相談記録）

（1/ ）

相談内容	回答

相談内容

回答

## 3-2 被災者のニーズ・条件に応じた情報提供の進め方

相談時期、相談ケース別に、基本的な回答の考え方について整理します。

被災者の住まいの確保については、できるだけ早期に、被災者が自己負担可能なレベルで、最終的に被災者自身が考えて決断することが求められます。

そのため、被災者が優先して考えるべき事項について、相談員が後押しするような考え方に基づき、回答することが求められます。

（事例）時間経過に伴う被災者のニーズ変化（日本FP協会 岩手支部）

東日本大震災後の時間経過に伴って、下の①～④のように相談会に出席する被災者の相談内容が変化していった。また、数年が経過した時点でも、引き続き⑤⑥のような相談にも対応する必要があると考えている。

《震災直後》

- ① すぐに住まいを修理・再建したい。
- ② 住まいを再建するにあたって法律的な相談がしたい。

《支援制度が打ち出された後》

- ③ 支援を受けることができる制度があるなら住まいの再建を検討したい。
- ④ 災害公営住宅入居か再建か迷っている。

《数年経過後》

- ⑤ 生活資金不足で災害公営住宅入居も難しい。
- ⑥ 仮設住宅をすぐに出られずに困っている。

（日本FP協会ヒアリングより）

### (1) 発災直後

---

発災直後は、防災行政無線、防災メール、ホームページ等を通じて、避難所への避難等に関する情報提供を行います。

ア 自宅の被害が軽微であり、継続して居住可能な被災者

- ・自治体等が公表する情報の収集を積極的に行うよう促す。
- ・被災者の置かれている状況について周囲の人にも伝えるよう勧める。
- ・必要に応じて、避難所での水や食料等の支給や、トイレ等設備を利用するよう伝える。
- ・避難所では、自宅が被害を受けて帰宅できない被災者に配慮するようお願いする。
- ・避難や外出の際には、電気のブレーカーを落とす、ガスの元栓を閉める等、出火防止策の啓発に努める。

イ 自宅が被害を受け、そのままでは居住が困難な被災者

- ・ 応急危険度判定等の結果、自宅にそのまま住み続けることが危険と判断される場合は、二次災害を防止するため避難所等への避難を促す。
- ・ 自宅付近の避難所以外に避難する場合は、相談・情報提供のため連絡手段を確保しておく。
- ・ 避難や外出の際には、電気のブレーカーを落とす、ガスの元栓を閉める等、出火防止策の啓発に努める。
- ・ 支援が必要な要配慮者等については、福祉事務所管課へ相談し、速やかに福祉施設等の案内を受けてもらう。

(2) 応急救助期（数日後～1か月程度（大規模災害の場合は最大6か月程度））

市町村役場及び避難所等に、住まいの確保が困難となっている被災者を対象とした、相談・情報提供窓口を設置し、窓口設置場所や相談可能時間を周知します。

発災直後と同様に、防災行政無線や防災メール、またホームページを活用するとともに、避難所や周辺で支援活動にあたる関係機関やボランティア・NPO等に対し、被災者から住まいに関する悩みを打ち明けられた際には最寄りの相談窓口を紹介してもらうよう協力を依頼します。

地区全体が面的被害を受けている場合は、町内会や自治会等と協議して、今後の住まいの確保やまちづくりについて意見交換する場を設ける等、被災者が相談・情報提供窓口に通い、積極的に生活再建に取り組みやすくするための工夫を行います。

ア 自宅（持ち家）に被害を受けたが、修理等により継続して居住可能な被災者

- ・ 住まいの修理に関連する支援制度の適用の有無について確認し、適切に案内する。
- ・ 在宅時、不在時の連絡方法を把握しておく。
- ・ 専門家（建築士会）等と連携して、相談・情報提供する機会を設ける。

（事例）再建のほか補修の際に地元建材を用いることでコストダウン、街並みにも寄与（石川県）

- ・ 石川県では、建築関係者等の協力を得て、低価格の住宅再建が可能となるようモデルプラン「能登ふるさと住宅」を提案することにより自力再建への後押しを行った。

対象：能登半島地震により被災し、災害救助法の適用を受けた市町において、一定の基準を満たす自ら居住する住宅の【新築（建設・購入）】又は【補修】を行う以下の世帯

【新築（建設・購入）】の場合

全壊世帯、大規模半壊世帯 及び 被災者生活再建支援法第2条第2号口に該当する世帯（みなし全壊世帯（解体世帯））

【補修】の場合

全壊世帯、大規模半壊世帯

- ・ 支援メニューは、耐災害性（地震・雪害）のほか、バリアフリー、景観配慮からなっており、安全・安心な住まいを自力で再建するとともに、地域の街並み維持や県内産業の活性化に寄与する仕組みとなっている。

## 支援メニュー

	新築（建設・購入）		補 修	
	全壊世帯、 みなし全壊世帯	大規模半壊世帯	全壊世帯	大規模半壊世帯
合計した各支援額の上限 (1世帯あたり)	200万円	120万円	200万円	120万円
支援メニュー① 耐震・耐雪	一定の耐震・耐雪性能を有する住宅 《一定以上の部材寸法、柱の直下率60%以上、建築基準法に規定する壁量の1.05倍を満たすもの等》 支援額:50万円			
支援メニュー② バリアフリー	住宅性能表示制度の高齢者等配慮対策等級3に相当する住宅 《段差解消、手摺り設置、一定以上の廊下幅・出入口幅等》 支援額:60万円			
支援メニュー③ 景観配慮	住まい・まちづくり協議会が定める、地域景観配慮基準を満たす住宅 《基準の例:板張り外壁、瓦屋根等》 支援額:40万円			
支援メニュー④ 県産材活用	一定量以上の県産材を活用した住宅 《プレカット住宅の場合は50%以上かつ0.10m <sup>3</sup> /延床m <sup>2</sup> 以上(柱の含水率20%以下)、それ以外の住宅の場合は75%以上かつ0.15m <sup>3</sup> /延床m <sup>2</sup> 以上(柱の含水率25%以下)》 支援額:60万円			
支援メニュー⑤ 建ておこし	被災した住宅を建ておこしにより修復するもの 《柱・梁等が傾斜した住宅の牽引、揚家等により正常な状態に修復するために要する経費が対象(必要な内装材、構造材の一部撤去およびその復旧を含む)》 支援額:75万円			

出所：能登ふるさと住まい・まちづくり支援事業 パンフレット

イ 自宅（持ち家）に住み続けられない被災者

① 全壊の場合

- どのような住まいの選択をするかは被災者が決断する必要があるため、被災状況に応じた住まいの確保策の全体像を理解してもらう。  
一全壊：自宅再建、住宅購入、民間賃貸住宅への入居、応急仮設住宅、災害公営住宅 等
- 居住していた地区が面的に被災している場合、従前の地区で自宅を再建する意思があるか、他の地区への移転等を希望するか検討してもらう。
- がれき処理のスケジュール、方法等について案内する。
- 避難所等での生活が困難な被災者に福祉施設等を紹介する。
- 応急仮設住宅への入居希望を確認する。
- 避難所以外で生活する被災者について連絡先、連絡方法等を把握しておく。

（事例）阪神・淡路大震災における市外・県外被災者への対応（情報不足）

阪神・淡路大地震では、市外や県外に出た被災者に対する情報提供（支援策等）について課題がありました。阪神・淡路大震災教訓情報資料集（内閣府）の抜粋を、以下に示します。

- 01. 市外・県外に出た被災者の実態把握は難しかった。  
（途中略）
- 02. 市外・県外被災者に対しては、自治体からの広報誌が送られているが、登録者に限られた。
  - 01) 兵庫県や各自治体は、被災者からの要請があった場合、広報誌などを送付している。
  - 02) 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るが、法の規制があつてうまく利用できていないとの指摘もある。
  - 03) 兵庫県が県外避難者向けに発行してきた情報誌は、2005年3月に終了した。
- 03. 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。自治体の住民対応は属地主義で行われることが原則であり、対応が難しい面もあった。
  - 01) 当初、緊急避難的に県外に出た人達には見捨てられているという孤立感が強く精神的な支えが必要との指摘がある。
  - 02) 各種支援制度が利用できないことや、支援策の情報不足などが問題となった。
  - 03) 被災自治体では、条例改正等により県外避難者が各種支援制度を利用できるよう改善していった。
- 04. 県外避難者のうち、被災地への帰還を希望する人に対する支援は、2年目になって始められた。
  - 01) 兵庫県は、「県外被災者用相談フリーダイヤル」（96年12月2日設置）、96年12月19日には「ふるさとひょうごカムバック・プラン」を発表。被災者支援制度を県境を越えて拡大させた。
  - 02) 神戸市は、97年1月17日、市外避難者対象に「悩み事電話相談」窓口を開設した。
  - 03) 県外被災者に対して、ボランティアによる支援も行われた。
  - 04) 兵庫県は、98年には「ふるさとひょうごカムバックプラン2」を策定し、県内復帰希望者の登録制度なども開始した。

- ・ 05) 被災地のまちづくりに、市外・県外等広域に避難した被災者が一日も早く戻れる仕組みが必要だという指摘がある。
- ・ 06) 兵庫県は 2005 年に県営住宅の県外被災者の優先枠を拡大する対策を講じている。  
(内閣府「阪神・淡路大震災教訓情報資料集」より)  
[http://www.bousai.go.jp/kyoiku/kyokun/hanshin\\_awaji/data/detail/4-1-6.html](http://www.bousai.go.jp/kyoiku/kyokun/hanshin_awaji/data/detail/4-1-6.html)

## ② 半壊等の場合

- ・ 今後の住まいの確保策について確認、案内する。
  - －半壊：自宅の修理、やむをえない場合の解体 等
    - ⇒ 自宅の解体後に、(全壊の場合と同様に) 自宅再建、住宅の購入、民間賃貸住宅への入居 等
      - ※応急仮設住宅、災害公営住宅への入居は、原則として全壊世帯のみが対象となる。
- ・ 避難所等での生活が困難な被災者に福祉施設等を紹介する。
- ・ 避難所以外で生活する被災者について連絡先、連絡方法等を把握しておく。

## (事例) 被災宅地の相談窓口の設置 (新潟県)

- ・ 平成 16 年新潟県中越地震においては、宅地の被害が多数発生したことが大きな特徴であった。新潟県内の各市町村は、国土交通省の支援を受けて、被災宅地の復旧等に関する相談に対応する現地相談窓口を設置した。
- ・ 長岡市と小千谷市は震災発生約 2 週間後の平成 16 年 11 月 8 日から 30 日、十日町市は同様に 11 月 8 日から 19 日、魚沼市は震災発生約一か月後の 11 月 22 日から 30 日、川口町は震災から約一か月半後の 12 月 9 日から 12 日の間、相談窓口を開設した。
- ・ 相談窓口の対応は主に(社)全国宅地擁壁技術協会北陸支部の会員があたった。なお 11 月 22 日から 30 日までは、新潟県砂防ボランティア協会員による斜面相談も併せて開設された。  
(新潟県庁ヒアリングより)

## ウ 自宅(借家)に住み続けられない被災者

- ・ 今後の住まいの確保策について確認、案内する。
  - －全壊：元の住まいの再建・修理待ち、他の民間賃貸住宅への転居、自宅新築・購入、応急仮設住宅、災害公営住宅 等
  - －半壊：元の住まいの修理待ち、他の民間賃貸住宅への転居、自宅新築・購入 等
- ・ 避難所等での生活が困難な被災者に福祉施設等を紹介する。
- ・ 仮住まいへの入居希望を確認する。
- ・ 避難所以外で生活する被災者について連絡先、連絡方法等を把握しておく。

(事例) 避難者アンケートの実施 (新潟県など)

- 避難所に避難した被災者に必要な支援内容は、時期によって刻々と変化します。避難直後は水・食料や医薬品、衣服等、生命の維持に関わるニーズが高く、その後、支援に関する情報、また自ら生活するための調理器具、季節によっては冷暖房等が求められます。
- 避難所における避難者の生活環境が、不自由なものになっていないかを確認するために、被災地の自治体が避難者のニーズを把握するためのアンケート調査を行うことが望まれます。
- このアンケート調査の機会において、避難所を出た後の住まいの確保予定や意向を調査し、その後の復旧・復興の方向性につなげることが必要です。
- 新潟県では、新潟県中越地震の際、避難所においてアンケート調査を行い、その際に仮設住宅や公営住宅のニーズを合わせて把握することで、その後の住宅確保策の検討に役立てました。同様に、避難所での避難者アンケートを通じて、住まいの再建意向を整理する試みが被災地の自治体で行われています。

(新潟県庁ヒアリングより)

(事例) 被災県職員による広域避難受け入れ・情報提供体制の構築 (福島県)

- 東日本大震災において、被災県では十分な仮住まいの場所が得られず、県境をまたいだ広域避難が行われました。
- 特に福島県においては、原子力発電所事故に伴い避難世帯数が膨大だったことや、事故現場から少しでも離れたいという被災者の思いがあったことから、隣接県をも超えた地域での受け入れが多数行われました。
- 従前の居住地から遠く離れた場所での避難生活では、被災地の状況が伝わりにくいことから、被災自治体の職員には、広域避難した住民に正しい情報を提供することや、避難先から戻るための条件を把握すること等が求められました。
- 新潟県でも数多くの避難者を受け入れましたが、受け入れの際の事務手続き等は新潟県庁に派遣された福島県職員が行っており、相談や情報提供を適切に行う体制が整っていたことから、受け入れ先である新潟県としても歓迎しました。

(新潟県庁ヒアリングより)

(事例) 被災者のニーズを視野に入れた賃貸住宅の情報提供サイト(公益社団法人全国賃貸住宅経営者協会連合会)

- 災害時において、被災者を対象に、住宅確保に活用することを目的とした検索サイトで、主に仲介手数料 0.54 ヶ月分(税込)以下の賃貸住宅情報を掲載している。

※平時には「高齢者等」「外国人技能実習生」「母子家庭」「生活保護受給者」の利用も想定している。(2015年10月以降)

公益社団法人 全国賃貸住宅経営者協会連合会(ちんたい協会)  
**安心ちんたい検索サイト**  
本日の全国公開物件数 425,944 件

※2015年10月より「高齢者等」の対象に加え、「外国人技能実習生」「母子家庭」「生活保護受給者」の方も活用頂けるようになりました。  
 ●本サイトは、災害時には被災者を対象に、平時には「高齢者等」「外国人技能実習生」「母子家庭」「生活保護受給者」の住宅確保にお困りの方にもご活用頂けることを目的とし、【主に仲介手数料 0.54 ヶ月分(税込)以下】の賃貸住宅情報を掲載しております。詳しくは、各物件詳細画面の「条件等」をご確認ください。  
 ●入居希望によって条件が異なりますのでこちらをクリックし、詳細をご確認ください。  
 ※「被災地域」につきましては、家主及び不動産会社自体が被災しておりますので、上記入居条件を適用し兼ねる場合がございます。  
 ※「被災者」とは①「被災証明の有無を問わず、災害を原因として転居が必要な方」②「居住地域における避難勧告の有無を問わず、原簿の動向を原因として転居が必要な方」です。  
 ◆本サイトに掲載された民間賃貸住宅への入居や内覧等をご希望の方は、こちらをプリントアウトし、取扱い店舗にてご提示下さい。

仙台市青葉区 仙台市宮城野区 仙台市若林区 仙台市太白区 仙台市泉区 賃貸

キーワードから検索

住所から検索  
 都道府県を選択 宮城県  
 市区町村を選択 仙台市青葉区  
 仙台市宮城野区  
 仙台市若林区  
 仙台市太白区  
 仙台市泉区

基本条件

賃料  
 円～  円  
 賃料  めやす賃料  
 管理費・共益費込み  
 駐車場代込み

部屋数  
 フルルーム  1K  
 1DK(+S)  1LDK(+S)  
 2K  2DK(+S)  
 2LDK(+S)  3K

現在設定の検索条件

8415件中1～10件表示 次の10件表示

一括詳細表示

賃料 m <sup>2</sup> 単価	管理費/ 共益費等	敷金 礼金/権利	保証金 償付/敷引	間取り 専有面積	築年数 築年月	階建 階	めやす 賃料
2.2万円 1158円/m <sup>2</sup>	-	44000円 -	-	1R 19.44m <sup>2</sup>	26年 1989/04	2階建 2階	-
2.2万円 1158円/m <sup>2</sup>	-	44000円 -	-	1R 19.44m <sup>2</sup>	26年 1989/04	2階建 2階	-

出所: あんしん賃貸検索サイト <http://www.saigaishienjutaku.com/>

### (3) 復旧・復興期 (1か月程度～2年程度 (大規模災害の場合は数か月程度～数年程度))

応急仮設住宅の入居期間は原則として2年以内とされており、この期間に仮住まいの次のステップとして恒久的な住まいの確保を目指す必要があります。そのためには、自宅再建や災害公営住宅の入居に係る具体的な相談・情報提供を行う体制を確保するとともに、仮住まいの被災者への積極的な相談・情報提供の働きかけをすることが重要になります。

(事例) 各主体が連携した、一人ひとりのきめ細かい支援プログラムの策定(仙台市)

- 仙台市では、東日本大震災から3年後の平成26年3月に、仮設住宅に入居し生活再建に課題を抱えている世帯への支援策やその実施体制等を体系的にとりまとめた「仙台市被災者生活再建推進プログラム」を策定し、個々の世帯の状況に応じたきめ細かな支援に取り組んできた。
- さらに、仮設住宅での生活から新たな住まいへの移行が本格化する平成27年3月には「仙台市被災者生活再建加速プログラム」を策定し、新たな住まいでの生活への早期移行を支援する体制づくりを行っている。
- 被災者支援の視点は大きく①一人ひとりの状況に応じたきめ細かな支援、②人と人とのつながりを大切にした支援の2点にあてられており、①については各世帯を状況に応じて分類し、住まい、保健・福祉、就労等の幅広い分野からの重点的な支援を行う。②については、従前のコミュニティ(仮設住宅で築かれたものも含む)を尊重しつつ、新たな住まいへの転居後(復興公営住宅や防災集団移転先地)の新たなコミュニティ形成の支援を行う。

分類	更なる課題	支援策や対応
<b>1 生活再建可能世帯</b> 住まいの再建方針や再建時期が決まっており、特に大きな問題がなく日常生活を送っている世帯	<ul style="list-style-type: none"> <li>●さまざまな事情で再建方針を変更した世帯等に対する、住まいの再建に関する相談支援の充実</li> <li>●賃貸住宅を希望する世帯に対する、積極的な情報提供等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・継続的な状況調査</li> <li>・支援情報の提供</li> <li>㊦公営住宅入居支援</li> <li>㊦住宅再建相談支援</li> </ul>
<b>2 日常生活支援世帯</b> 住まいの再建方針や再建時期は決まっているが、主に心身の健康面に課題を抱えており、日常生活において継続的に支援が必要な世帯	<ul style="list-style-type: none"> <li>●生活環境の変化による心身の健康への影響が懸念される世帯に対する、再建先での保健福祉サービスの継続</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・戸別訪問の実施</li> <li>・健康支援</li> <li>・見守り・生活相談</li> <li>㊦地域保健福祉サービスによる支援</li> </ul>
<b>3 住まいの再建支援世帯</b> 住まいの再建方針または再建時期が未定である世帯や、資金面、就労、家族関係等に課題を抱えているため支援が必要な世帯	<ul style="list-style-type: none"> <li>●一人で行動することが困難な方など、さまざまな事情により再建に踏み切れない世帯等に対する、個別支援等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>㊦個別支援計画による支援</li> <li>・戸別訪問の実施</li> <li>・就労支援の推進</li> <li>㊦伴走型民間賃貸住宅入居支援</li> </ul>
<b>4 日常生活・住まいの再建支援世帯</b> 住まいの再建に関して課題を抱えており、かつ、日常生活においても継続的に支援が必要な世帯	<ul style="list-style-type: none"> <li>●限られた期間内で課題解決や再建が可能となるよう、幅広い支援者との連携や積極的な関与</li> <li>●課題解決に専門的な知識等を要する世帯への支援に必要な、弁護士等専門家のアドバイス</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個別支援計画による支援</li> <li>・戸別訪問の実施</li> <li>・健康支援</li> <li>・見守り・生活相談</li> <li>㊦地域保健福祉サービスによる支援</li> <li>㊦伴走型民間賃貸住宅入居支援</li> <li>㊦専任弁護士と連携した相談支援体制構築</li> </ul>
<b>新 市内の仮設住宅に入居しているが接触できない世帯</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●再建方針や支援の必要性についての早期把握</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・戸別訪問調査</li> <li>・情報提供・相談支援</li> <li>・居住実態のない世帯への退去勧奨等</li> </ul>
<b>新 市内で被災し市外の仮設住宅に入居している世帯</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●避難先の自治体との連携や情報提供</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報提供・相談支援</li> </ul>

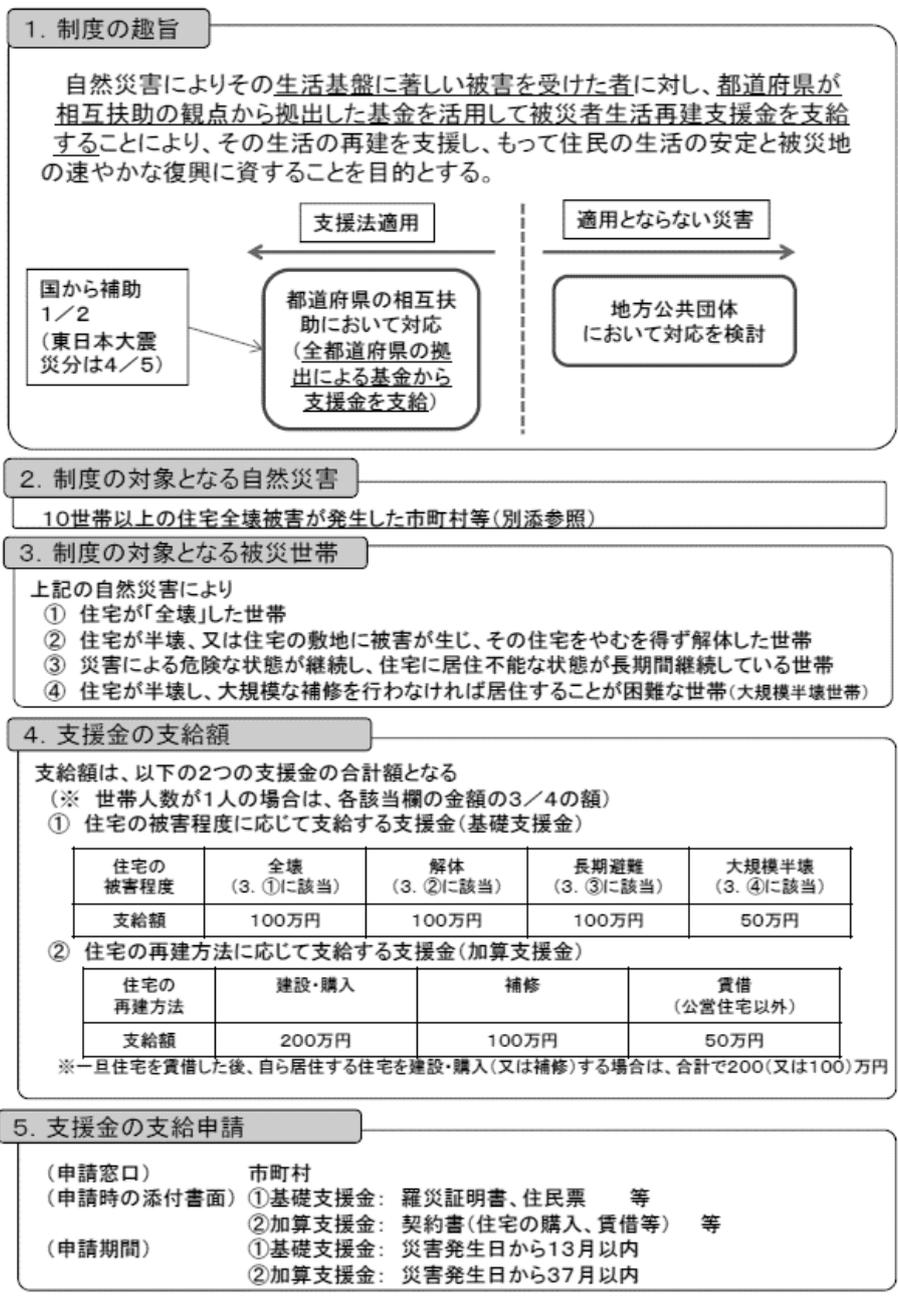
出所：仙台市被災者生活再建加速プログラム

[http://www.city.sendai.jp/fukko/1204121\\_2757.html](http://www.city.sendai.jp/fukko/1204121_2757.html)

ア 自力での住宅再建が可能な被災者

- 住宅再建に関する支援制度について説明を行う  
 一様な被災者支援制度の適用の有無について把握しておく。

(参考) 被災者生活再建支援制度の概要 (内閣府)



出所: 内閣府「被災者生活再建支援制度の概要」

<http://www.bousai.go.jp/taisaku/seikatsusaiken/pdf/140612gaiyou.pdf>

(事例) 被災者の現況を踏まえた独自の住まい確保支援 (新潟県等)

- 被災者生活再建支援制度をはじめとする、国からの支援の確保に加え、住商・住工混合建物や、高齢者向けのバリアフリー建物等、被災者の個別の生活再建需要に応じたきめ細かな支援については、被災自治体が独自に支援制度を定めることも可能である。
- 被災自治体による支援制度の場合は、財源の確保が重要であり、過去には、阪神・淡路大震災において兵庫県が、また新潟県中越地震及び中越沖地震において新潟県が「復興基金」を創設し、課題に応じて柔軟に支援制度を定めている。
- 復興基金を創設するメリットとしては、公平性が最優先されるべき行政機関の予算と異なり、復興基金の運営主体の判断で、柔軟に支援対象者と支援内容を決められることがあげられる。つまり、一人だけの対象者のためであっても、必要と判断されれば、その一人の被災者のための支援制度を定めることが可能である。

(新潟県庁ヒアリングより)

- 住宅再建事例や住宅再建の手引き等を用いて後押しする。

(事例) 被災者向け住宅展示場の運営 (株オオバ、岩沼市)

- 低コスト、多様な家族構成への対応など、被災者のニーズに理解のあるハウスメーカー・工務店に出展を募り、被災者に適切な住宅再建方法を紹介する住宅展示場「岩沼ハウジングアベニューのぞみ」を設けた。
- 通常、ハウジングパーク出展には高額な出店料がかかるが、行政相談事業として予算がついたこと、ハウジングパークに建設した家屋をそのまま建売としたこと等により、出店料は通常の1/3程度に抑えられ、地場工務店等も参加できた。
- 住宅展示場に相談窓口を併設したことで、各世帯のニーズに合わせた住宅確保の相談対応につながった。様々な間取りや建坪のモデルハウスがそろったため、多くの希望に適した住宅再建モデルを案内できた。
- 被災者の経済状況を考慮したうえで実現可能な住宅再建方法を見学した結果、災害公営住宅への居住を検討していた被災者が自主再建に考えを改めたケースも多かった。
- 住まいに関して「何か相談はないか」という姿勢では、被災者も何を聞けば良いかわからないので、実物を見てもらい、具体的なやりとりを行っていくことが重要である。

(株オオバヒアリングより)

(事例) 復旧実務者向け技術マニュアル及びわかりやすい被災者向け復旧手引きの作成 (新潟県)

平成16年新潟県中越地震の際、国土交通省は、「被災宅地災害復旧技術マニュアル(暫定版)」及び「被災宅地復旧の手引き」を作成し、公表時(平成16年12月27日)に新潟県と共催で、市町村を対象とした説明会を開催した。

- 「被災宅地災害復旧技術マニュアル(暫定版)」は、復旧工事に携わる実務者を対象とした、被災宅地の復旧を実施する上での参考指針である。

- 「被災宅地復旧の手引き」は、被災者を対象とした、宅地の復旧方法等を分かりやすく紹介した資料である。

なお、平成 17 年 6 月 22 日には、復旧工事を行う建設事業者等を対象にした説明会を新潟県が行っている（150事業者が参加）。

（新潟県ヒアリング及び出所「新潟県中越地震の記録」）

- 就労状況を踏まえて生活再建を検討するよう助言する
  - 仕事の再開で自宅再建が可能な収入が得られるなら、そのために最適な住まい（通勤の利便性等）も判断材料とするよう助言する。

（事例）住宅再建のコストをパンフレットで比較し説明

（NPO 住宅 110 番 パンフレット「東北の住まい再生」）

- 住まいの自力再建に係るコストを比較検討できるよう、図示によるパンフレットを作成し被災者に配布した。具体的なコストがわかり、中長期的な住まい確保の検討に役立つ。

（学識経験者からのヒアリングより）

- 国の支援制度のほか、被災自治体が独自に行う支援内容について被災者に対して積極的な情報提供を行う。

（事例）民間賃貸住宅入居支援（新潟県；平成 16 年新潟県中越地震復興基金による事業）

- 補助対象期間：入居の日から 5 年間（事業期間 平成 18 年度～平成 24 年度）

補助対象者	補助金額
ア 住宅等半壊以上の被災世帯	月額家賃の 1 / 2
イ 市町村長が認定する一部損壊の被災世帯	
ウ 市町村長が認定する応急仮設住宅等退去世帯	当初 2 年間は市町村長が認める額、 3 年目以降は月額家賃の 1 / 2

（新潟県提供資料より）

- 悪質業者への注意を促す。
  - 震災に便乗した値上げや手抜き工事が横行した例があるため、不審に思った場合は相談するように働きかける。
- 住宅再建資金の融資制度等を紹介する。
  - 住宅再建資金の融資等について整理し、被災者に対し情報提供を行います。

(事例) 災害復興住宅融資 (一般災害) (住宅金融支援機構 (旧住宅金融公庫))

- 融資対象者及び融資対象住宅は、以下のとおりである。また、融資限度額や返済期間は、建設、新築住宅購入、リユース住宅 (中古住宅購入)、補修の区分や、その他の条件等によって異なるため、詳細は住宅金融支援機構のホームページを参照のこと。最新の融資金利も、同ホームページを参照のこと。
- いずれの場合の融資も、受付期間は災日から2年間であり、保証人は不要 (被災者に貸すための住宅を建設、購入又は捕集する場合は、保証人が必要)、融資手数料は無料となっている。

【融資対象者】

次の (1) から (4) までの全てにあてはまる必要があります。

※住宅の工事が完了している場合は、お申込みができません。

- (1) 自然災害により被害が生じた住宅の所有者、賃借人又は居住者で、地方公共団体から「り災証明書」を交付されている方

・建設 ・新築住宅購入 ・リユース住宅 (中古住宅)購入	・住宅が「全壊」、「大規模半壊」又は「半壊」した旨の「り災証明書」(「一部破損」した旨のり災証明書を除きます。)を交付されている方 ・住宅が「大規模半壊」又は「半壊」した旨の「り災証明書」を交付されている方は「住宅の被害状況に関する申出書」が必要となります。
・補修	・住宅に被害が生じた旨の「り災証明書」を交付されている方

※災害復興住宅融資を利用される方には、申込時に「り災証明書」の写しを提出していただきます。

なお、地方公共団体の「り災証明書」の交付が遅れる場合は、申込時に「り災届出証明書」の写しなどを提出していただき、融資の契約時まで「り災証明書」の写しを提出していただきます。

※「り災証明書」は、地方公共団体が現地調査等により被害状況を確認し、被災した住宅の被害程度について証明する文書です。

※被災親族同居(被災親族同居とは、別居していた直系親族の関係にある方がそれぞれ被災し、かつ、新たに建設された住宅にこれらの方が同居する場合があります。)の場合の住宅部分の床面積は、145㎡以上(新築住宅購入、リユース住宅(中古住宅)購入のマンションの場合は110㎡以上)175㎡以下となります。被災親族同居の場合の融資限度額及び同居する親族の要件など詳細については、災害復興住宅融資のご案内(一般災害)26ページをご覧ください。

- (2) ご自分が居住するために住宅を建設、購入又は補修する方

※親孝行ローン(被害が生じた住宅に居住している満60歳以上の親(父母・祖父母等)のために、建設、購入又は補修を行う場合の融資をいいます。)も利用できます。災害により被害が生じた住宅の居住者が、融資を利用する方又はその配偶者の直系の尊属であることなどの要件があります。

※被災者に貸すための住宅を建設、購入又は補修する場合については、機構にお問い合わせください。

- (3) 年収に占める全てのお借入れの年間合計返済額の割合(総返済負担率)が次の基準を満たしている方

年 収	400万円未満	400万円以上
総返済負担率基準	30%以下	35%以下

- (4) 日本国籍の方又は永住許可等を受けている外国人の方

【融資対象住宅】

建設	1戸当たりの住宅部分の床面積が13㎡以上175㎡以下の住宅
新築住宅購入	次の①及び②の全てを満たす住宅 ① 1戸当たりの住宅部分の床面積が50㎡(共同建ての場合は30㎡)以上175㎡以下の住宅 ② 申込日において竣工から2年以内の住宅で申込日前に人が住んだことのない住宅であること。
リ・ユース住宅(中古住宅)購入	次の①から③までの全てを満たす住宅 ① 1戸当たりの住宅部分の床面積が50㎡(共同建ての場合は30㎡)以上175㎡以下の住宅 ② 申込日において竣工から2年を超えている住宅又は既に人が住んだことがある住宅 ③ 住宅金融支援機構の定める耐震性や劣化状況の基準等に適合する住宅
補修	床面積・築年数に関する制限はありません。

※ 被害が生じた住宅が175㎡よりも広いときは、その広さまでの住宅が対象となります。

※ 融資を受ける住宅には、居室、台所及びトイレが備えられていることが必要です。

※ 被災親族同居(被災親族同居とは、別居していた直系親族の関係にある方がそれぞれ被災し、かつ、新たに建設された住宅にこれらの方が同居する場合をいいます。)の場合の住宅部分の床面積は、145㎡以上(新築住宅購入、リ・ユース住宅(中古住宅)購入のマンションの場合は110㎡以上)175㎡以下となります。被災親族同居の場合の融資限度額及び同居する親族の要件など詳細については、災害復興住宅融資のご案内(一般災害)26ページをご覧ください。

※ 機構が定める技術基準に適合していることが必要です。また、地方公共団体等による現場審査を受けることが必要です(現場審査の時期は、建設の場合は屋根工事完了時等、購入の場合は融資承認後かつ竣工後、補修の場合は補修工事完了時です。)

※ 店舗併用住宅などの場合は、住宅部分の床面積が全体の約2分の1以上必要です。

※ お申込みは被災した住宅1つにつき、1申込みとなります。

(住宅金融支援機構「災害復興住宅融資」より)

概要 (<http://www.jhf.go.jp/files/300205170.pdf>)

詳細 (<http://www.jhf.go.jp/files/100166098.pdf>)

(事例) 緊急不動産活用型融資制度(リバースモーゲージ)(新潟県)

【貸付対象者】

次のいずれにも該当する者。

(仮設住居の入居)

- ① 自己所有の住宅が全・半壊し、仮設住宅等に入居している者。その他市町村長又は知事が特に認める者。

(同居人)

- ② 同居人が配偶者又は借受人若しくは配偶者の親及び市町村長又は知事が特に認める者。

(年齢)

- ③ 借受人及び配偶者の年齢が60歳以上の者。又は市町村長若しくは知事が特に認める者。

(収入)

- ④ 借受人及び配偶者の合計年収が180万円以下の者。又は市町村長若しくは知事が特に認める者。

(担保)

- ⑤ 貸付金で建設又は購入する建物及び当該建物建築の土地に他の抵当権等の担保権が設定されていないこと。

【貸付条件】

(貸付限度額)

1200万円(千円単位)

(返済方法)

借受人の死亡時に担保処分により一括返済

(利率)

年0.4パーセント

(担保)

今回建設・購入する建物及び当該建物建築の土地に第1順位の抵当権の設定・登記

(公益財団法人 新潟県中越大震災復興基金、新潟県中越沖地震復興基金ホームページより)

イ 自力での住宅再建が困難な被災者

- ・災害公営住宅への入居に関する説明を行う。
  - 一最初から災害公営住宅への入居を目標とするのではなく、被災者のニーズを踏まえて相談対応をする。
  - 一被災者の生活環境がどうなるか、的確な情報提供を行う。
    - ：入居要件や家賃
    - ：生活環境(就労、教育、交通、医療)の状況
- ・被災自治体が独自に支援を行っている場合には、その内容について説明する。

(事例) 公営住宅入居支援の条件と期間(新潟県;平成16年新潟県中越地震復興基金による支援)

- ・新潟県中越大震災により住居等が半壊以上又は一部損壊(市町村長が対象と認めた世帯に限る)の被害を受け、自宅再建を断念し公営住宅に入居した高齢者世帯等
- ・1世帯当たり5年間を限度とする。
- ・収入月額6万円以下の世帯:一般減免後の家賃と最低月額家賃の差額  
収入月額6万円超の世帯:月額家賃の3分の1に相当する額

(新潟県提供資料より)

### 3-3 よくある質問と回答

Q. 自宅を再建したいが、様々な法律・制度が関係してくるので対応しきれない。

A. 自分だけで全て解決しようとはせず、ボランティアや、自治体と連携している専門家の団体等が設置する相談窓口を積極的に利用してください。

Q. 住んでいた場所に自宅を再建したい。再建が可能になる時期や、注意しなければいけない点について教えてほしい。

A. 地域全体が被災した場合には、自宅を再建できる時期が自治体の面整備事業完了後となる場合があります。また、被災地内の将来的にも被災危険の高い地域等において、復興対策の一つとして災害危険区域等の設定による建物の建築制限が行われた場合には、当面の間（例：防波堤、護岸の整備等防災対策や避難経路の整備等減災対策が講じられるまで）、住んでいた場所での自宅の再建が出来なくなる場合があります。

#### （参考）災害危険区域等の設定

##### 趣旨・概要

○将来的にも被災危険の高い地域等においては、復興対策の一つとして災害危険区域等の設定による建物の建築制限や構造上の規制により、被害の軽減を図る。

○併せて、水害対応や耐震・防火建築を推進するための諸制度の活用を図りながら、危険区域等に現存する建築物に対する耐災性強化を図る。

##### 項目・手順等

##### ①災害危険区域の指定

○建築基準法第 39 条を根拠として、地方公共団体は、条例に基づき災害危険区域を指定することができる。災害危険区域内では、建築物の建築の禁止あるいは制限を行うことが可能であり、条例によってそれらの内容を定めることができる。

○例えば、風水害・津波・高潮害を軽減するために区域内の建物の用途、地盤高・床高制限、構造等を規制することを検討する。

○指定の手順は概ね次のとおりである。

(1)被災範囲及び被災状況の把握

(2)災害危険区域の指定エリアの検討・学識者等による安全性の調査、居住者の移転意向の把握等の実施

(3)被災者の移転、再建に関する意向の把握

(4)災害危険区域条例の作成

(5)条例による災害危険区域の指定

##### ②その他の危険区域指定や建築制限等

○建築基準法以外の法に基づく危険区域指定や建築制限等としては、以下のものがある。

(1)砂防、地すべり、急傾斜地危険区域指定

(2)宅地造成等規制法による宅地造成工事規制区域の指定

- (3)防火地域指定／地区計画
- (4)改正水防法による浸水想定区域＊
- (5)土砂災害新法の特別警戒区域指定＊＊

○その他、地方公共団体が独自に規制を行う場合がある。

(内閣府「災害危険区域等の設定」より)

[http://www.bousai.go.jp/kaigirep/houkokusho/hukkousesaku/saigaitaiou/output\\_html\\_1/3-2-2-3.html](http://www.bousai.go.jp/kaigirep/houkokusho/hukkousesaku/saigaitaiou/output_html_1/3-2-2-3.html)

- Q. 自宅が全壊の被害を受けた。自宅を再建したいが、被害を受けた住宅のローンが残っている。新たにローンを組むことができず、ローンを組めたとしても負担に耐えられない。
- A. そのような状態を二重ローン問題といいます。二重ローン問題の対策として、「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン」に基づく住宅ローン等の減免制度があります。債務整理を行うには、一定の要件を満たすことやローンの借入先（金融機関等）の同意が必要となりますので、まずは最も多額のローンを借りている金融機関等に事務着手を希望する旨を連絡することをおすすめします。
- なお、東日本大震災の影響を受けた被災者については、「個人債務者の私的整理に関するガイドライン」に基づき、一定の要件を満たす場合に債務整理を申し出ることができます。

#### （事例）自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン

自然災害の影響によって、住宅ローン等を借りている個人等が、既往債務を抱えたままでは、再スタートに向けて困難に直面する等の問題が生じることが考えられます。「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン」は、そのような債務者が一定の要件を満たした場合に、法的倒産手続によらずに、債権者との合意に基づき、債務整理を行う際の準則として取りまとめられたものです。

本ガイドラインの対象になり得る債務者は、平成 27 年 9 月 2 日以降に災害救助法の適用を受けた自然災害の影響を受けたことによって、住宅ローン、住宅のリフォームローン等の既往債務を弁済できなくなった個人の債務者であり、平成 28 年 4 月 1 日から適用が開始される予定です。

制度の利用にあたっては、一定の要件を満たすことやローン借入先（金融機関等）の同意が必要となります。また、簡易裁判所の特定調停手続を利用することが必要となります。これらの手続履行の際には、所定の登録を行った弁護士・公認会計士・税理士及び不動産鑑定士である「登録支援専門家」という第三者の支援を受けることができます。

本制度の主なメリットは、次のとおりです。

（メリット）

- ・国の補助により弁護士等の「登録支援専門家」による手続支援を無料で受けられる。

注）但し、特定調停手続の利用に関する費用は、債務者自身が負担する。

- ・財産の一部を、ローンの支払に充てずに、手元に残すことができる。

注）具体的な金額は、被災状況、生活状況などの個別事情による。

- ・破産等とは異なり、債務整理をしたことは個人情報として登録されない。

(関連サイト)

- ・「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン」

([http://www.zenginkyo.or.jp/fileadmin/res/abstract/disaster\\_gl/disaster-guideline\\_01.pdf](http://www.zenginkyo.or.jp/fileadmin/res/abstract/disaster_gl/disaster-guideline_01.pdf))

- ・ガイドラインに関するQ&A

([http://www.zenginkyo.or.jp/fileadmin/res/abstract/disaster\\_gl/disaster-guideline\\_02.pdf](http://www.zenginkyo.or.jp/fileadmin/res/abstract/disaster_gl/disaster-guideline_02.pdf))

- ・全国銀行協会によるパンフレット

([http://www.zenginkyo.or.jp/fileadmin/res/abstract/disaster\\_gl/disaster-gl\\_leaf.pdf](http://www.zenginkyo.or.jp/fileadmin/res/abstract/disaster_gl/disaster-gl_leaf.pdf))

(「自然災害による被災者の債務整理に関するガイドライン」および同Q&Aの策定について を基に整理)

<http://www.zenginkyo.or.jp/abstract/news/detail/nid/5685/>

(事例) 被災ローン減免制度(東日本大震災); 個人債務者の私的整理に関するガイドライン  
「個人債務者の私的整理に関するガイドライン」は、東日本大震災による被災者の方々を対象に「個人版私的整理ガイドライン運営委員会」という第三者機関の関与のもと、震災前の住宅ローンを中心とした債務について、個々の状況に応じて債務整理をするための準則としてとりまとめられたものです。

「一般社団法人 個人版私的整理ガイドライン運営委員会」のサイト(<http://www.kgl.or.jp/>)によると、適用開始となった平成23年8月22日から平成28年1月15日までの各種実績の内訳は、次の通りです。

1. 個別のご相談 5,633件(他、一般的な照会等 2,159件)
2. 申し出に向けた準備中の件数 1件
3. 債務整理開始の申出件数 21件
4. 債務整理成立に向けて準備中の件数 22件
5. 債務整理の成立件数 1,331件

(関連サイト)

- ・個人版私的整理ガイドライン運営委員会 (<http://www.kgl.or.jp/>)

- ・日本弁護士連合会の相談窓口

(<http://www.nichibenren.or.jp/activity/human/shinsai/consulting.html#ichiran>)

- ・被災ローン減免制度のチラシ(全国版、一般)

([http://www.nichibenren.or.jp/library/ja/special\\_theme/data/japan\\_loan01.pdf](http://www.nichibenren.or.jp/library/ja/special_theme/data/japan_loan01.pdf))

注) 岩手版(一般、集団移転版)、宮城版(一般、集団移転版)、福島版(一般、集団移転版)、青森版(一般)、茨城版(一般)もあります。

(日本弁護士連合会「二重ローン問題」 を基に整理)

<http://www.nichibenren.or.jp/activity/human/shinsai/loan.html>

## 4 平常時からの体制・人材の備え

### 4-1 庁内における住まいの確保に関する相談・情報提供体制の確保

発災時には、住宅関連の部署だけでなく、復旧・復興、生活支援、福祉そのほかにも様々な部署が被災者の住まいの確保に関わることとなります。

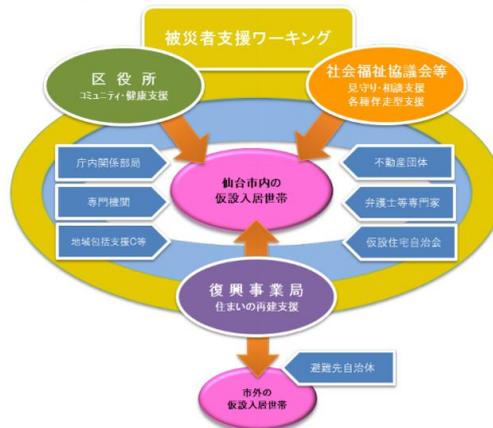
しかしながら、各部署は通常業務と災害対応を両立する必要があるため、人手が不足しがちであり、被災者への直接の対応は限られた人数で行うこととなります。

したがって、自治体内の各部署の担当業務や発災時の体制について平常時から把握しておき、発災時においても適切な相談・情報提供体制が確保できるよう備えておくことが重要になります。

(事例) 生活再建への取組のための情報共有・支援体制(仙台市)

- 仙台市では、仮設住宅に入居されている世帯の生活状況や再建方針、再建上の課題等について、各区の「被災者生活再建支援ワーキンググループ」で情報を共有し、支援計画の策定や役割分担による支援を着実に実践することで、生活再建への取組みを加速した。

支援体制のイメージ図



被災者支援ワーキングの機能と役割分担



出所：仙台市「仙台市被災者生活再建加速プログラム」

## 4-2 庁外との連携体制の作り方

住まいの確保にあたっては、被災者ごとに様々なニーズがあることから、自治体のみでは対応できない場合があります。

平常時から、自治体のみでは対応できない相談内容を予め検討しておき、問い合わせ先を把握しておく、災害時の連携体制について協議しておくこと等が対策として挙げられます。

### (1)日本ファイナンシャル・プランナーズ協会（日本FP協会）

---

---

各地域に日本FP協会支部が設置されています。

被災者が生活再建を検討するにあたって、再建後の生活設計を含めた資金計画に関する助言が期待できます。

（事例）日本ファイナンシャル・プランナーズ協会（日本FP協会）との連携

- ・ 発災時には、誰に相談したら良いかわからなくなる被災者も多い。ファイナンシャル・プランナーは「お金」全般に関する知識や制度に詳しいため、金銭面に関する様々な問題を客観的に分析することができる。相談者の問題解決のアドバイスをするだけでなく、適切な専門家、相談窓口等を案内することができた。

（日本FP協会ヒアリングより）

### (2)広域避難先の自治体

---

---

被災自治体で十分な住まいが確保できないとき、被災者が広域避難をすることが考えられます。平常時から相互に受入れ可能な人数について共有しておくほか、災害時には、被災者の受入れ状況に関する情報交換や被災者への情報提供の方法について協議しておくことで、適切な被災者支援が可能となります。

また、住まいの確保だけでなく、災害対応全般に関する情報共有することも重要です。

### (3)ケアマネージャー

---

---

要配慮者の住まいの確保にあたっては、必要なケアプランやバリアフリー設備の有無等について把握する必要があります。被災者に従前からケアマネージャーがついている場合は、相談・情報提供の際に同席してもらうことが望ましいです。

### (4)福祉施設

---

---

要配慮者の速やかな受入れに備えて、連携体制を構築する必要があります。

また、避難所や仮住まいとの位置関係についても把握しておきます。

## (5) 建設業組合等

---

発災後の被災住宅やがれき等の撤去、住宅再建等において、被災現場での作業に従事する人員の確保が必要となります。また、仮設住宅や被災者の住宅再建に必要な資機材を確保することも重要となります。

全国規模で展開している組合等もあり、自治体内の部署で協定を締結している場合もありますので、内容を確認しておくとい良いでしょう。

(参考)「建築士会連合会」及び、その他の士業による相談体制

- ・ 被災者が自宅再建を検討する際に、建築士が窓口相談業務に関われるようなスキームがあれば、限られた自己資金や敷地等の条件の中で、どのような住まいが建設可能か、具体的なイメージをつかむ助けになり、被災者にとって望ましい。
- ・ 相談窓口建築士を常駐させるうえで、人員や人件費の確保が問題となる。平常時から自治体との連携体制のありかたについて整理しておくことが望ましい。
- ・ 建物の相談については、専門的知識のある建築士による相談体制を確保すると並行して、費用や法律、行政手続等の相談も予想されるため、弁護士連合会や行政書士会等とも連携した相談体制が確保できることが望ましい。なお、災害時の法律問題に関しては、「災害時の法律実務ハンドブック\*」が役立つため、各自治体で確保しておくとともに、弁護士連合会とも連携して、各相談者も理解を深めておくことが考えられる。

\*災害時の法律実務ハンドブック（関東弁護士会連合会）；現在は電子書籍で購入可能。

（㈱オオバ ヒアリング、復興まちづくり支援機構 ヒアリングより）

## (6) 居住支援協議会

---

居住支援協議会では、平常時から様々な課題を抱える住宅確保要配慮者に対する入居支援を行っており、民間賃貸住宅への入居情報に関する情報提供・相談窓口としての連携が考えられます。

(事例) 鳥取県居住支援協議会の活動について

- ・ 住宅確保要配慮者の入居に協力する不動産店・住宅の登録制度や、宅地建物取引士の資格を持ち、不動産店での勤務経験のある専任の相談員による相談受付を行っている。
- ・ 相談者の状況に応じて市担当課や支援団体等（例えば福祉課、病院）と連携した対応を行う。
- ・ 災害発生時には、基本的には被災者の中でも「自力で住宅を探している人」を対象に、従来業務の延長線上で支援を行うことが考えられる。

（鳥取県居住支援協議会ヒアリングより）

## (7) 社会福祉協議会

---

---

被災者からの生活ニーズ全般について、ボランティアやNPOとの連携を通じて把握することが期待されます。平常時から、要配慮者等に対応しているため、特に支援が必要と予想される被災者を抽出して、積極的な対応を図ることが考えられます。

## (8) 民生委員 等

---

---

平常時から、地域の住民とコミュニケーションを図っているため、生活再建の相談内容を把握する際の情報源となります。被災後に、仮設住宅や賃貸住宅の被災者を訪問してもらう役割を担当してもらうことも考えられます。

### (事例) すまいるネットを介した民間団体との連携（神戸市）

- ・ 阪神・淡路大震災での復興住宅メッセの活動は、単なる相談・情報提供だけでなく、住宅の設計・見積までを対象とした。そのため、協力・協賛企業としてハウスメーカーやデベロッパー、地元工務店等が参加し、連携して住宅再建の相談にのった。マンションの場合は、住民の合意形成にも関与することがあった。復興住宅メッセには窓口を設置し、建築士（常駐）、メッセ融資相談コーディネーター（常駐）、弁護士、税理士が対応した。
- ・ 災害後に設置されたすまいるネットは関係団体が多く、ネットワークが広がっている。これは復興住宅メッセの体制がベースになっている。例えば、建築士や消費生活相談員、融資関連相談員、弁護士等といった体制は、復興住宅メッセと同様である。相談内容は多岐にわたるため、幅広いネットワークが無いと、十分な対応ができないと思っている。
- ・ 市の住宅関連部署の業務は主に建築確認、市民相談対応、公営住宅の管理等であり、阪神・淡路大震災以前は住宅建設業界等とは関わりが少なかった。現在では、すまいるネットを通じて、市は業界団体・事業者とのつながりがある。
- ・ すまいるネットでは、平常時から事業者等と関わりがあるため、災害時にも効率よく情報を提供することが可能になる。
- ・ すまいるネットは、災害時に復興住宅メッセのような機能まで地域防災計画等で位置づけられている訳ではないが、被災者の住まいの総合相談窓口の役割を果たすことができると思われる。災害時に関係機関と連携して適切に対応できるためには、平時のネットワーク作りが非常に大切である。
- ・ 復興住宅メッセやすまいるネットのような関係機関との連携体制は重要である。民間に委ねることもできるが、やはり市民が安心して相談できるような公的機関が一定関与しながら、適切な環境を整えるよう配慮する必要がある。

（神戸市ヒアリングより）

(事例) FPが「なんでも相談会」に参加(岩手県、日本FP協会 岩手支部)

- なんでも相談会とは、被災者向けの各種専門家(弁護士、司法書士、社会保険労務士、FP、行政書士等)による合同相談会であり、幹事は各種専門家の持ち回り制である。
- 県担当者の経験から、被災者の相談対応にはFPが適していると考え、相談会への参加を依頼した。
- FPに参加してもらうことで、復興局や各市町村との連携につながった。
- 岩手県復興局企画の定例相談会でFPの相談日が設けられた。
- 個別相談と合わせて、被災者のライフプラン作成支援も行うこととなったためライフプランシートやマニュアルを作成した。県ウェブサイトにも掲載されている。
- 常時から研修会等の企画・運営を行っている幹事30名が震災対応にあたり、生活再建ガイドブック作成や仮設住宅への配布、仮設住宅で相談会を実施した。特別に組織を新設するようなことはしていない。
- FPは資金管理全般に関する知識を持っているため、個別被災者の問題を客観的に分析して適切な専門家、窓口につなぐことが出来た。

(日本FP協会ヒアリングより)

(事例) 行政機関窓口を住宅展示場に設置(株オオバ、岩沼市)

- 住宅展示場に行政機関の相談窓口を設けたことで、住宅再建の仕組みの説明や、集団移転の制約の説明、場合によっては役所担当課へのつなぎも可能となった。エンドユーザーとメーカーの橋渡し以上に、顧客をつなぐ展示場になった。

(株オオバ ヒアリングより)

## 4-3 研修・訓練による人材育成

### (1) 平常時からの情報共有

---

---

災害時は、想定外の事態への対応や人手不足等により、被災市町村の職員のみで被災者の住まいの確保に取り組むことは困難になることが予想されます。

被災者から寄せられるニーズの把握や専門的な相談等に対応するには、平常時から住まいの確保に関する支援にあたっている組織や、ボランティア等とも連携して取り組む必要があります。

被災者の住まいの確保にかかる相談・情報提供の留意点について、平常時から相互に情報共有を図り、想定される問題や対応策について整理しておくことで、災害時の円滑な連携にもつながると考えられます。

### (2) 災害に関する経験・知識の共有

---

---

東日本大震災や過去の大災害において、行政機関やNPO/ボランティア等が、多くの人材を被災地に応援派遣しており、各地域で経験・体験は蓄積されています。こうした方々の体験談等を行政機関や学会等が実施するシンポジウム等で共有することにより、被災経験がなくても災害発生時の状況を疑似体験することができ、災害時に相談・情報提供にあたる担当者はもとより、被災者となりうる住民自身にとっても、自力での生活再建に向けた意識向上につながることが期待されます。

### (3) 研修や訓練の実施

---

---

実際に相談・情報提供を経験することで、どのようなニーズが想定されるのか知ることができ、新たに連携を検討すべき組織等についても理解を深めることができます。

平常時から、公営住宅を所管している部署や、高齢者の住まい確保を担当している部署、また住み替えに係る事業を行っている金融機関や不動産事業者、また支援が必要な住民の生活をサポートしている民生委員やケアマネージャー等が、被災者の住まい確保に関する相談・情報提供について研修・訓練することで、平常時からの情報共有と同様に、災害時の組織間の円滑な連携にもつながることが期待できます。

なお、災害時には、事前に研修・訓練を受けていない自治体職員や外部からの応援要員等が、相談・情報提供を行う場合があるため、それらの要員等を対象として、必要な心構えや知識を災害時に理解させることが必要であり、災害時の研修方法等を平常時から検討しておく必要があります。

(事例) 相談・情報提供を行う職員に求められるスキル、組織間連携の必要性(神戸市)

- 相談・情報提供を行う職員には、相談者が本当は何を聞きたいのか(相談内容)を整理できるスキルが重要である。特に高齢者は、何を悩んでいるのか本人が整理できていない場合も多い。相談員が自分だけで解決できないことも多いので、次のステップにつなげるネットワークを持っていることが重要である。
- すまいるネットの相談スキルは経験が重要である。神戸市役所からのメンバーは定期的な異動があるが、相談に対応する「すまいるサポーター」は15年間で大きく人を変えていないので、相談員がかなりスキルアップしており、役立つ情報や経験が蓄積されている。毎日、業務の後に振り返りを行っており、スキルの向上を日々図っている。

(神戸市ヒアリングより)

#### (4) 広域的な研修・訓練の実施

---

人材育成にあたり、様々な組織との連携や、研修・訓練の実施が望ましいですが、特に小規模市町村の場合は、住まいの担当と他業務を兼務している、地域内に適当な連携先がない、講師役や体験者が集まらない等、限界もあると予想されます。

たとえば、都道府県や、複数市町村が一単位となって、地域全体の住まいの確保に関する勉強会を開催することが考えられます。これにより、平常時からの複数市町村および市町村と都道府県の間での連携も深められることが期待できます。

## 参考資料

(事例) 被災地で独自の財政支援を行う例 (新潟県)

- 災害被災者住宅再建資金貸付金 (上乗せ融資)

住宅金融公庫または民間金融機関の融資により被災住宅を再建される方に対し、住宅の建設、購入については1, 100万円、補修については590万円を超える貸付部分について、県が金融機関に資金を預託して行う協調融資の方法により、低利の上乗せ融資を行うもの。

区分	貸付金額	貸付期間	貸付利率
建設・購入	50万円～800万円	25年以内	申込時の住宅金融公庫災害復興住宅融資金利－1%
補修	50万円～400万円	20年以内	

- 被災者住宅復興資金利子補給 (新潟県；新潟県中越地震復興基金による)

被災時に自ら居住していた住宅に被害を受け、住宅の復興のために必要な資金を借り入れた方に、利子負担を軽減することにより、住宅の再建を支援する。

	低利融資方式	後払い方式
対象融資限度額	○建設・購入：1, 100万円 ○補修：590万円	
融資金利または補給限度率	当初5年間の融資金利：金融機関の基準金利－1.9% (年収800万円超は－1.0%) ※ただし下限は0.001%	補給限度率年収800万円以下…1.9% 年収800万円超…1.0%
利子補給先	復興基金→金融機関	復興基金→借入者

- 住宅債務 (二重ローン) 償還特別支援 (新潟県；新潟県中越地震復興基金による)  
被災住宅に係る既往住宅債務を有し、新たな借入により住宅を再建する者に対する補助。

住まいを再建する者の区分	補助額
①災害危険区域から防災集団移転事業等により移転する者	既往住宅債務の利子額 (全期間分) を一括補助
②上記以外で、新たな借入の額が600万円以上の者	既往住宅債務の利子額 (5年間分) を一括補助

(事例) 地域独自の様式等の住宅を再建する場合の支援の例

- 雪国住まいづくり支援（新潟県；平成 16 年新潟県中越地震）

被害（半壊以上）を受けた住宅を雪国特有の住様式で再建する者に対し、補助限度額 660 千円／戸の支援を行った。

- 中山間地型復興住宅建設支援（新潟県；平成 16 年新潟県中越地震）

中山間地域の気候・風土等に適合した「中山間地型復興住宅」について、市町村ごとに定額補助額を定め支援を行った（長岡市の場合 180 万円／棟、他市町村については、順次、追加設定）。

(事例) 応急借上げ住宅(民間賃貸住宅の借上げ)の活用支援の例

- 災害時における民間賃貸住宅の活用について(国土交通省、厚生労働省;平成24年)  
国土交通省と厚生労働省は、今後、大規模な災害の発生に伴い応急借り上げ住宅の供与が行われた場合において、その供与が円滑に行われるよう過去の大規模災害の現場において実際に行われた対応をもとに、運用マニュアルを取りまとめた。事前準備や取組の地域性についても留意した内容となっている。
- 被災者に速やかに応急借上げ住宅へ入居いただくためのガイドブック(公益社団法人 全国賃貸住宅経営者協会連合会(ちんたい協会);平成28年)  
災害時における民間賃貸住宅の活用については、上記例で平成24年に協定例や手引書がとりまとめられているが、ちんたい協会では、その後の災害支援活動の実務経験を踏まえ、行政担当者にとって重要と思われる事項をガイドブックに整理している。
- 安心ちんたい検索サイト(公益社団法人 全国賃貸住宅経営者協会連合会(ちんたい協会);平成27年10月更新)  
ちんたい協会では、災害時には被災者を対象に、平時には「高齢者等」「外国人技能実習生」「母子家庭」「生活保護受給者」の住宅確保にお困りの方にも活用できることを目的とした、主に仲介手数料0.54ヶ月分(税込)以下の賃貸住宅情報を掲載するウェブサイトを運営している。
- 住まいの再建 民間賃貸住宅活用情報誌(仙台市;平成27年)  
仙台市では、応急建設住宅(建設仮設)にお住まいの方で、民間賃貸住宅に入居して住まいの再建を行う考えのある方が、円滑に再建を進められるように、賃貸住宅を借りる際のポイントや、住まいの再建に協力いただける不動産事業者を掲載した情報誌を作成した。  
この情報誌は、仙台市内の応急建設住宅(建設仮設)にお住まいの全世帯および仙台市で被災し、県内他市町の応急建設住宅(建設仮設)にお住まいの世帯に配布されている。

被災者の住まいに関する相談・情報提供マニュアル

発 行 内閣府（防災担当）  
発行年月 平成 28 年 3 月