

第3章 被害認定業務のマネジメント

1. 調査全体の管理

被害認定調査を実施するにあたっては、調査全体を管理する役割を担う人材が重要です。また、災害対策本部と密に連絡をとり、被害認定調査が各種支援措置と密接に結びつく重要な業務であるという認識を共有した上で、適宜必要なサポート体制を構築することが大切です。

これらを担う人材は、被害の大きさや被災地方公共団体の体制により、1人の場合や複数人の場合があります。本手引きでは、便宜的に、何人であるかに拘わらず、上述した業務を実施する人材を「コーディネーター」と記載します。

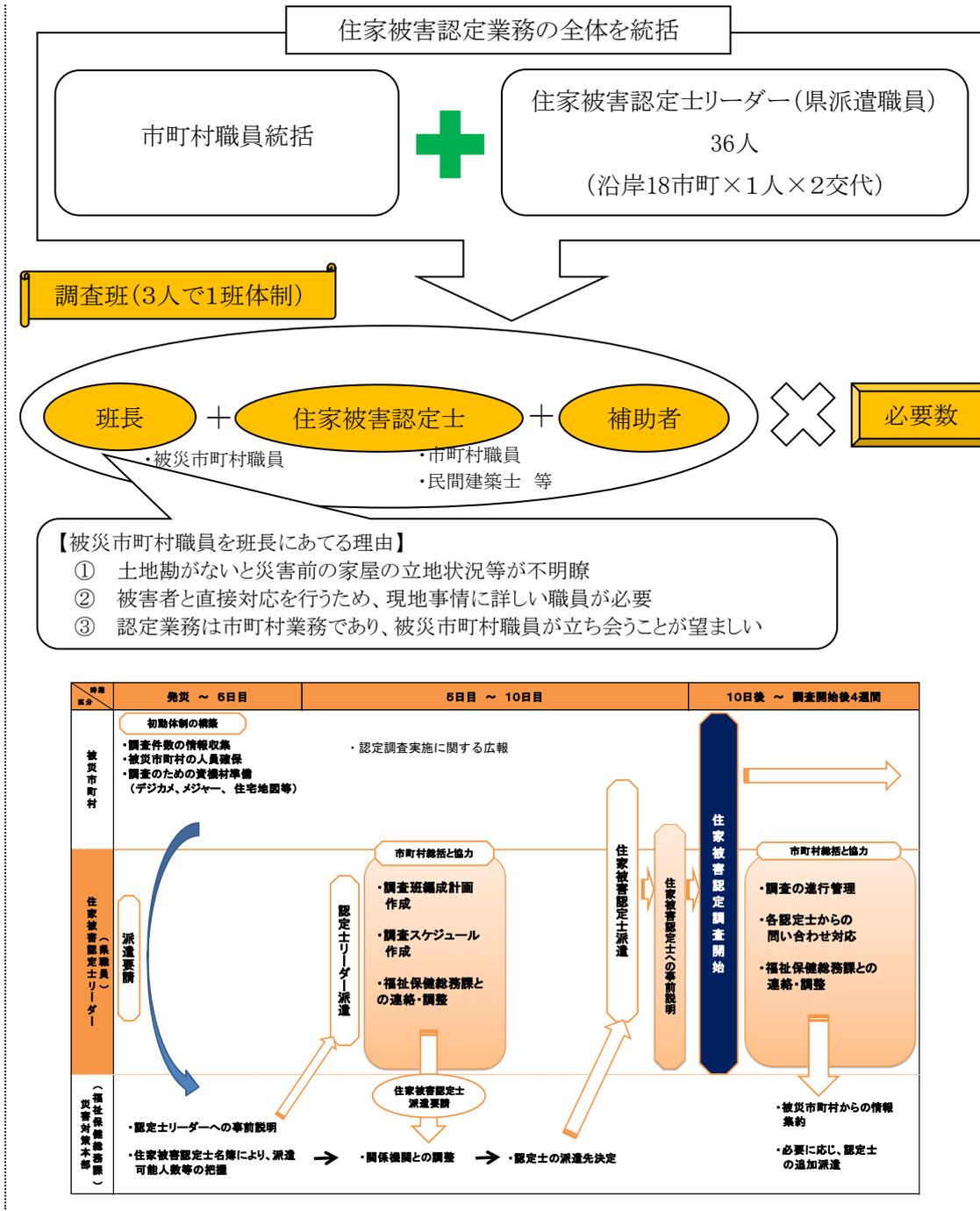
コーディネーターは、人員管理、地域割の決定、調査の進行管理、災害対策本部との連絡調整等を通して、調査全体を管理する役割を担います。

(この項目で検討する事項)

- ①人員管理
- ②地域割の決定
- ③調査の進行管理
- ④調査員の安全管理
- ⑤調査員間の情報共有方法の決定
- ⑥1日のスケジュールの設定

*参考：コーディネーターの役割の例（和歌山県）

- ・和歌山県では、大規模災害時に被災市町村からの要請に基づき、住家被害認定業務を円滑に進めるために「住家被害認定士リーダー」（※住家被害認定士については、p. 208参照）を派遣することとしている。
- ・住家被害認定士リーダーは、被災市町村の住家被害認定業務の統括職員と協力し、以下の業務を行う。
 - ① 住家被害認定調査に係る全体計画の作成
調査を実施していく上での方針の設定や調査体制の立ち上げ、調査スケジュールの作成等を行います。
 - ② 県災害対策本部（福祉保健総務班）との連携による他の市町村職員や民間建築士等の受入調整
被災市町村内で調査に必要な人員が確保できない場合に、不足する住家被害認定士の人数及び必要な派遣期間を算出し、県災害対策本部（福祉保健総務班）に伝達を行い、応援人員の手配を行います。
 - ③ 認定基準に関する調査班からの問い合わせ対応
現地調査を行う調査班が調査を行う上で迷った場合に相談を受け、対応方針を決め、それを全ての調査班に伝達します。指針等に記載がなかったり、市町村内で解決できない場合は、県災害対策本部（福祉保健総務班）に問い合わせします。
 - ④ 調査全体の進行管理
調査の進行状況を把握し、調査計画と比較して調査が遅れている場合には、更なる応援要請を検討する等調査が停滞しないよう進行管理を行います。



①人員管理

- 被害認定調査の全体像を把握し、円滑に調査を推進できるよう、日々、現場からの報告を受け、より適切に改善しながら、調査を遂行します。

②地域割の決定

- 調査計画において設定した調査対象地域について、スケジュールや調査員確保の状況等を考慮し、地域割を決定します。(詳細は『2. 地域割方針の決定』(p.104)参照)

③調査の進行管理

- 日々の調査班からの報告等を受けて、適宜、最適な調査体制、調査方法となっているか、改善すべき点がないか確認します。改善すべき点がある場合は、具体的な改善方法を検討し、実行します。
- 調査班が調査を終了した範囲を確認し、調査の進行状況を把握します。調査計画と見比べて調査が遅れている場合は、人員数の増強を検討する等、調査の進行を管理します。
- 調査票のデータ入力や写真データの整理等の進行状況についても把握し、人員配置の偏りや資機材の不足等を確認します。

④調査員の安全管理

- 調査員には過剰な精神的・身体的負担がかかるため、コーディネーターは各調査員の健康状態のチェックを欠かさず行います。疲れの見える調査員には休息を与える必要があります。
- 健康状態のチェックとあわせ、特定の調査員に負担が偏らないように、調査員のローテーションの管理にも留意する必要があります。

⑤調査員間の情報共有方法の決定

- 具体的に調査を開始すると、過去に事例のなかった被害等への対応を検討し、決定しなければならぬ事項が発生します。これらについて、検討結果を伝達して調査員間で情報共有し、調査判断を一定に保ちます。
- 調査員間の情報共有を目的として、a) 伝達ミーティング、b) 情報共有ミーティングを開催します。
- 上記のミーティング以外に、c) その他の情報共有手段を検討し実施します。

a) 伝達ミーティング

その日の調査手順等を伝えることを目的としたミーティングを開催します。

- ◇ 過去の例では、調査員が調査に出かける前に実施し、その日の調査範囲や調査内容、「b)情報共有ミーティング」で決定した事項、変更事項、調査にあたっての留意事項等を伝達しています。

* 参考：伝達ミーティングの内容（石川県輪島市）

- ・ 毎朝、前日の調査実績の報告と、その日の班編成の確認、変更点の連絡、注意事項の確認を行った。

b) 情報共有ミーティング

調査を行う中で発生した疑問点等を解決し、調査員間での調査手法や調査結果のばらつきを抑え、調査精度を確保するためのミーティングを開催します。

- ◇ 過去の例では、調査員がその日の調査を終了し、帰庁した段階で、その日に発生した疑問点について対応方策を検討するミーティングを開催しています。

*** 参考：情報共有ミーティングの内容（兵庫県佐用町）**

- ・ 調査員が判断に迷った事例等、共通認識が必要な事項については、ミーティング時に情報共有した。

*** 参考：情報共有ミーティングの時間（新潟県柏崎市）**

- ・ 調査の初期段階においては、長時間、ミーティングに要しますが、調査が進行するに連れて短くて済むようになります（慣れてきた調査員と不慣れな調査員を組み合わせることで班編成をしたため、基本的な伝達はそこで行われました）。

*** 参考：情報共有ミーティングの例**

（石川県輪島市）

- ・ 2007年能登半島地震（2007年3月25日発災）における情報共有ミーティングは以下の通り行われた。
 - 3月27日～31日 45分～1時間30分程度実施
 - 4月1日～5日 10分程度
- ・ 実施済み調査のデータ整理終了後に、応援市町村の職員や大学の有識者も参加してミーティングを実施し、1日の調査を通じて発生した疑問点の解決を行った。
- ・ 疑問点の解決のほか、翌日の調査予定区域や班編成についても情報共有を行った。
- ・ 情報共有ミーティングを開いたことで、罹災調査の経験が少ない市職員及び応援職員が多かったが疑問点等を共有できたのはよかった。
- ・ 調査開始当初はミーティングに約1時間を要したが、1日中、罹災調査を行ったあとのミーティングであり、職員に疲労がたまっていることから、だんだんとミーティングにかけられる時間は少なくなっていった。また、時間が経つにつれ、疑問点等の質問がなくなってきたため、5～10分程度にまで短縮された。

（京都府宇治市）

- ・ 平成24年水害対応時における情報共有ミーティングは以下の通り行われた。
 - 宇治市の対策本部が8月14日～10月1日まで設置されていた。その期間のうち、8月22日～9月6日までは被災住家の調査を行っており（9月7日以降は留守宅や再調査依頼のあった住家等を調査）、情報共有ミーティングを欠かさず行っていた。
 - なお、情報共有ミーティングで出された意見等をQ&Aにまとめ、翌日、各調査員に紙で手渡していた。

（熊本県菊陽町）

- ・ 平成28年4月の熊本地震において、判断に迷う案件があった場合は、判定会議（担当者レベル）を開き、判定を行った。

*** 参考：情報共有ミーティングの効果（千葉県浦安市）**

- ・ 調査員の情報共有ミーティングは、調査員のメンタルヘルスの面でもよかったと思う。

c) その他の情報共有手段

ミーティング以外の情報共有手段を検討し、実施します。

第3章 被害認定業務のマネジメント

本庁に被害認定調査に習熟した調査員を置いて、現地の調査員と個別にやり取りさせることにより情報を共有する等も考えられます。

*** 参考：Q&A集の掲示・配布（石川県輪島市）**

- ・ 情報共有ミーティングで決まったことをQ&A集としてとりまとめ掲示板に張り出して調査員全員で共有した。また、Q&A集と基本的な被害認定調査の内容について整理し、マニュアルとして印刷し、応援職員に配布した。

⑥ 1日のスケジュールの設定

● 1日のスケジュールとして、伝達ミーティングの開始時間、調査の開始・終了時間、情報共有ミーティングの開始・終了時間の3点を設定します。初めて調査を実施する者と引き続き従事する者についてそれぞれのスケジュールを設定する必要があります。

- ◇ 調査は暗くなるとできませんので、遅くとも日没が調査終了時間となります。
- ◇ 帰庁後にも、調査終了建物のチェック、調査票の確認等の作業が必要です。さらに写真データの整理等も調査員が担当する場合には、調査後の作業にかかる時間も考慮し、1日のスケジュールを考える必要があります。
- ◇ 遠方からの日帰り応援人員が多い場合には、往復の所要時間等にも配慮が必要です。

*** 参考：調査可能時間が長い*場合のスケジュール例（新潟県柏崎市）**

※宿泊応援調査員が多い 等

時間	新潟県柏崎市(調査未経験者)
8:30~ 8:40	朝礼 前日の留意事項確認 班割・スケジュール確認
8:40~	研修
11:00~	準備の整った班から適宜出発 現地調査
16:00~ (日没)	帰庁舎 調査結果の整理 調査票チェック・回収 調査結果記入など
17:00~	ミーティング 質問事項確認
時間	新潟県柏崎市(調査経験者)
8:30~ 8:40	朝礼 前日の留意事項確認 班割・スケジュール確認
8:40~	調査資材受取、出発準備
9:30~	準備の整った班から適宜出発 現地調査
16:00~ (日没)	帰庁舎 調査結果の整理 調査票チェック・回収 調査結果記入など
17:00~	ミーティング 質問事項確認

* 参考：調査可能時間が短い*場合のスケジュール例（兵庫県佐用町）

※遠方からの日帰り応援人員が多い、極度な暑さ・寒さ 等

時間	兵庫県佐用町(調査未経験者)
10:00~	朝礼 研修
11:30~	昼食 準備の整った班から適宜出発 現地調査
15:00~	帰庁舎 調査結果の追記、整理 写真データのPCへの入力 データ提出後解散
時間	兵庫県佐用町(調査経験者)
10:00~	朝礼 留意事項の確認 班編成確認 準備の整った班から適宜出発
15:00~	帰庁舎 調査結果の追記、整理 写真データのPCへの入力 データ提出後解散

2. 地域割方針の決定

調査計画にて決定した調査対象地域を確認したのち、地域割方針を決めます。

(この項目で検討する事項)

- ①調査対象地域の確認
- ②調査順序の設定
- ③地域割の見直し

①調査対象地域の確認

●調査計画において決定した調査対象地域を確認します。

- ◇ 市町村全域を調査対象とする場合(「全棟調査」、一部の地域は全棟調査として、それ以外の地域は申請があった建物のみを調査する場合(「一部地域は全棟+申請建物」、申請建物のみを調査する場合(「申請建物」)のいずれを選択したのかを確認します。
- ◇ 区域内のすべての住家が木造・プレハブの戸建の1～2階建であり、かつ、津波、越流、堤防決壊等水流や泥流、瓦礫等の衝突等の外力が作用することによる一定以上の損傷が発生し、床上1.8m以上浸水したことが一見して明らかな区域については、サンプル調査(当該区域の四隅に立地する住家の調査)により、当該区域内の当該住家すべてを全壊と判定します(「運用指針第2編1. 第1次調査に基づく判定」参照)。

②調査順序の設定

●調査対象地域の範囲や、被害の分布、地域ごとの被害程度等を考慮し、調査順序を決定します。

●地域割を設定します。

■均等割／被害程度割

- ・ 均等割：調査地域を均等に分割し全地域が同じように調査が進行するようにします。全棟調査をする場合等に適しています。
- ・ 被害程度割：被害程度の大きな地域から調査を行っていきます。大きな被害を受けた住家が一定の地域に集中している場合等に適しています。

	メリット	デメリット
均等割	<ul style="list-style-type: none"> 調査対象地域において、調査が均等に進むため、地域による不公平感がでにくい（特に地方公共団体全体を調査対象としている場合に地区による不公平感が発生しにくい）。 	<ul style="list-style-type: none"> 被害程度が大きい住家の調査を優先しにくい。倒壊等の危険がある住家の場合、調査前に撤去等が行われる可能性がある。
被害程度割	<ul style="list-style-type: none"> 被害程度が大きい地域から調査が実施できる。倒壊の恐れがある住家等、喫緊性の高い住家等から調査を行いやすい。 	<ul style="list-style-type: none"> 調査順序が後ろとなった地域住民が不公平感を感じる可能性がある。

*** 参考：均等割の事例（内閣府「大規模災害時における住家被害認定業務の実施体制整備のあり方について ー事例と例示ー」）**

- 調査方針として、全棟調査としたため、市町村域を地区に分割し、班毎に担当地区の外観目視調査を行った。

*** 参考：移動時間の短縮のため、校区ごとに調査を行った事例（熊本県玉名市）**

- 平成28年4月の熊本地震において、移動時間短縮のため、校区ごとに調査を進めることで、迅速かつ効率的に調査を行うことができた。

*** 参考：被害程度割の事例（内閣府「大規模災害時における住家被害認定業務の実施体制整備のあり方について ー事例と例示ー」）**

- 外観目視調査では、応急危険度判定の調査結果等を参考にしながら、被害の大きなエリアを特定し、全棟調査を実施する調査地域を設定した。

*** 参考：被害の大きな地区を優先した例（熊本県熊本市、益城町）**

- 平成28年4月の熊本地震において、関係課等の被害状況を基に被害の大きな地区を優先して調査した。

*** 参考：倒壊の恐れがある家屋等の調査を優先した事例（熊本県宇土市）**

- 平成28年4月の熊本地震において、道路に倒壊の恐れがある家屋や、「全壊」の罹災証明書の申請申込みがあったもの等を優先して調査した。

*** 参考：第2次調査について被害の大きい家屋を優先して調査した事例（熊本県菊陽町）**

- 平成28年4月の熊本地震の第2次調査については、第1次調査の結果が大きい家屋を優先した。

*** 参考：あらかじめ地域割及び調査員人数を決めている事例**

- 事前に地域防災計画や被害認定調査実施マニュアルにおいて、「地域割」、「担当課・担当者」、「調査班数」、「地域ごとの軒数」等を整理している地方公共団体もある。

③地域割の見直し

- 調査が進むにつれて、優先度や調査範囲が変わる可能性もあります。日々、進捗状況を整理しつつ、適宜対応します。

* 参考：緊急対応の事例（内閣府「大規模災害時における住家被害認定業務の実施体制整備のあり方について 一事例と例示」）

- ・ 本部には、「建物を除却するため早急に調査を行ってほしい」といった緊急の調査依頼がよせられるため、こうした調査依頼への対応も考慮に入れながら、翌日以降の調査場所を設定した。

* 参考：調査の進捗管理の様子（京都府福知山市）

- ・ 地図を活用し、被害認定調査の進捗状況を管理。
- ・ 進捗状況に鑑み、調査方針を調整。



3. 調査班の編成

確保できる人材の条件等に基づき、調査班を編成します。

(この項目で検討する事項)

- ①調査班の編成
- ②班編成の見直し

①調査班の編成

●確保が想定される人材の属性等を考慮し、調査班を編成します。

■調査班の編成

- ・ 当該地方公共団体職員と他市町村職員：被災地方公共団体の職員と、他市町村からの応援職員を組み合わせます。
 - ・ 被害認定調査の経験者と未経験者：過去に被害認定調査を実施した経験のある人とない人を組み合わせます。
 - ・ 建築等に関連する知識の有無（建築関係、税関係部署とその他部署）：建築や税関係の職員と、その他の部署の職員を組み合わせます。
 - ・ 当該災害における被害認定調査の経験者と未経験者：その災害での被害認定調査の経験者と未経験者を組み合わせます。
- ◇ 被害の規模や程度と、調査の参加が見込まれる人材の人数、属性等のバランスを総合的に考慮する必要があります。

	メリット	デメリット
当該地方公共団体職員と他市町村職員	<ul style="list-style-type: none"> 被災地方公共団体職員の方が地域の地理に明るく、調査対象の特定や調査地までの移動がスムーズに行えることが多いです。また、調査班に被災地方公共団体職員がいることは、住民に対する信頼感につながります。 	<ul style="list-style-type: none"> 他市町村職員が、過去に異なる調査方法で実施しているケースもあるほか、住民対応等、個別の災害で決定する事項もあるため、最初に研修を受講してもらう必要があります。
被害認定調査の経験者と未経験者	<ul style="list-style-type: none"> 被害認定調査の経験者は、被害認定調査の概要等を理解しているため、調査をスムーズに実施できます。主体的に判断を行ったり、未経験者への指導や過去の経験から調査を効率的に行うための助言等を受けることも可能です。 	<ul style="list-style-type: none"> 被害認定調査の経験者が、異なる調査方法で実施しているケースもあるほか、住民対応等、個別の災害で決定する事項もあるため、最初に研修を受講してもらう必要があります。
建築等に関連する知識の有無(建築関係、税関係部署とその他部署)	<ul style="list-style-type: none"> 被害程度の判定や被害箇所を探す際に、建築に関する専門的知識がある場合、理解が早いです。また、損傷等の判断に際して、他の部署の人より主体的に行いやすいと考えられます。 	<ul style="list-style-type: none"> 建築等に関連する知識のある部署の人数が限られており、大量の調査を行う場合には人員確保が困難になる場合があります。
当該災害における被害認定調査の経験者と未経験者	<ul style="list-style-type: none"> 経験者を配置することで、一定の調査の質を確保することができます。また、常に人材を入れ替えることができるため、調査員の確保等の面でもメリットがあります。 	<ul style="list-style-type: none"> 調査2日目以降について、できるだけ当該災害における被害認定調査未経験者のみで構成される班がないように配慮する必要があり、人員確保の制約となる場合もあります。

*** 参考：応援職員との役割分担の事例**

<p>(東京都大島町)</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成25年台風26号に伴う土砂災害では、1班3人体制を基本として、以下の役割分担で調査を実施した。 調査員Aは被災市町村職員の担当が望ましく、B、Cは応援職員の実施も可。 <ul style="list-style-type: none"> ■調査員A（住民対応担当） 住民の在宅状況の確認、住民への調査目的の説明、住民からの被害状況の聞き取り、住民からの意見や苦情への対応、調査済証やり災証明書交付時期等の説明 ■調査員B（判定実施担当） 調査対象建物の確認、調査の実施、判定内容の記入 ■調査員C（調査補佐担当） 調査実施の補助、判定内容の記入補助（タブレットに入力）、被害状況写真の撮影、調査済証や不在票の準備 <p>(兵庫県内の市町)</p> <ul style="list-style-type: none"> 調査時に被災市町職員は住民対応でよいと思う。 被災者に説明責任を果たせるよう、少なくとも班に1人は被災市町村職員を入れる。 調査から入力まで応援職員に依頼すると、被災市職員が家屋被害の状況を把握できなくなるため、入力と調査内容の精査は被災市職員が実施するべき。 <p>(大分県中津市)</p> <ul style="list-style-type: none"> 応援職員は、地理や被災住民との関係性を考慮し、被災市町村職員と同じ班にした方

がスムーズかつ公平・公正な調査が実施できると思われる。

(大分県竹田市)

- ・市外からの応援職員は、先入観のない入力作業等がお願いしやすい。土地勘がないため、現地での作業は被災市町村職員とともに行動してもらう方がよい。

(岩手県一関市)

- ・土地勘などの問題もあるため、他自治体からの応援職員は必ず本市職員との混成のチームとし、一緒に業務に当たった。
- ・現場での調査箇所の特定や調査票記入については一関市職員が主に行い、応援職員は写真撮影や下げ振りの測定などの調査補助および帰庁後の被害評価の入力・算定などの補助業務を行った。

(福島県いわき市)

- ・東日本大震災、平成25年9月20日に発生した福島県浜通を震源とする地震のいずれも、調査は市の職員（財政部を中心に各部等からの応援）及び他市町村からの応援職員が2名1組になって実施した。

(広島県呉市)

- ・調査は3人1名で行い、応援職員も含めて班編成を行った場合でも、少なくとも1名は呉市職員が入るようにした。

②班編成の見直し

- 調査開始後も、各地の被災状況や他地域からの応援人材の受け入れ状況、調査の進展状況等に応じて、適宜班編成を見直します。

***参考：班編成：人的配置見直しの事例（石川県輪島市）**

- ・当初は木造・非木造を併せて調査していたが、調査方法が大きく異なるため、途中から調査班を木造班と非木造班に分けた。
- ・ある程度、調査が進んできた段階で、地域割に沿って調査を実施する班のほかに、コーディネーターからのその時々からの指示に従って、調査漏れや緊急調査が必要な建物を調査する班や、機動的な支援を行う班を設けた。

4. 調査結果の管理フローの決定

住家被害認定調査後に発生する大量の調査票及び調査写真を保管・管理するためのフローを決定します。調査票及び調査写真は、罹災証明書交付等により判定結果を伝達する際に、判定の根拠を申請者へ説明するために必要ですので、即座に取り出せるよう検索可能な状態で管理する必要があります。

(この項目で検討する事項)

- ①調査票の集計方針の決定
- ②調査票の管理
- ③調査写真の管理
- ④調査番号の管理
- ⑤保管方法の周知

①調査票の集計方針の決定

●調査票の集計方針を決定します。方針としては以下が挙げられ、各々、特徴があります。

方針例	特徴
紙の調査票を参照しながら、罹災証明書を交付する。	一時的には手間がかからないが、支援施策実施のフェーズに移行した際、各課・主体によるサービス実施の整合性の確保が難しい。被災者の数が多いと対応が困難。
調査票のデジタルデータ化のための職員を配置し、入力作業を行う。	データ入力のために大量の職員数と時間を要する。入力時の人的ミス等のチェックや、正確なデータベースを作ることに時間がかかる。
調査票のデジタルデータ化を外部機関へ委託する。	費用とデータ作成の精度とのバランスを考える必要がある。
専用システムを導入する。	調査票と調査写真の関連付けや調査番号の付番等の作業負担が軽減できるが、事前にシステムを構築しておく必要がある。費用とのバランスを考える必要がある。

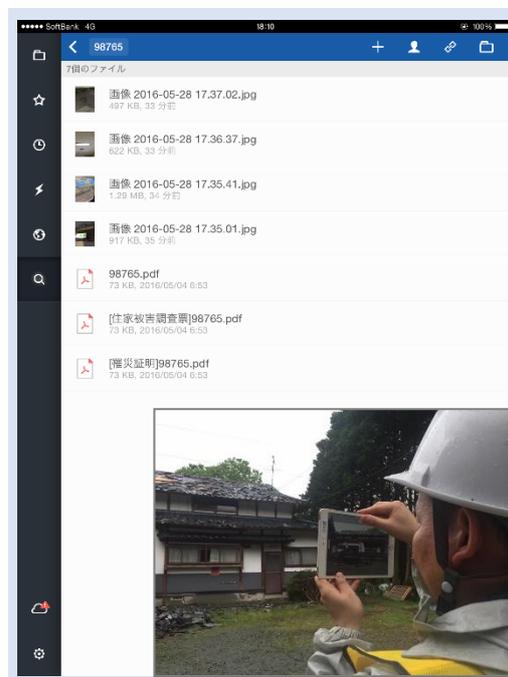
*参考：タブレット・アプリを活用した写真撮影・管理（熊本県西原村）

・平成 28 年熊本地震の際、タブレット・アプリを活用した写真撮影・管理を実施した。

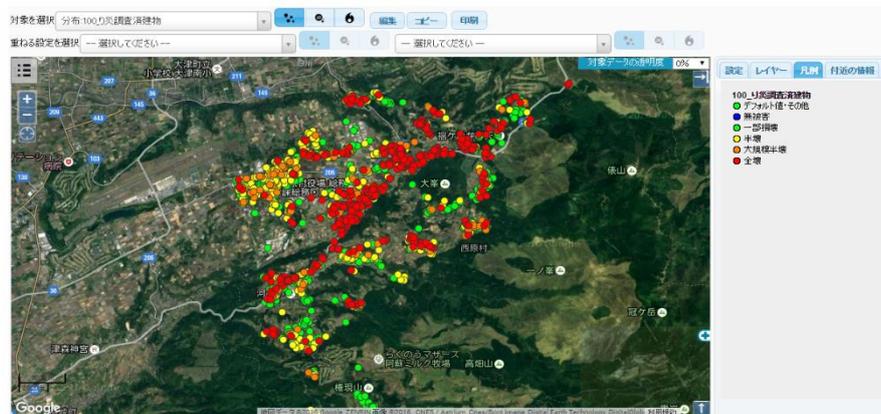
- (1) 住家の位置情報に各被災者世帯の情報を紐づけて調査箇所を特定し、タブレット上の地図に表示させる。
- (2) 調査員の現在位置と調査箇所を地図上で確認しつつ現地に赴く。
- (3) 現地では、同タブレットにインストールされた写真撮影アプリを活用して被災した住家の写真を撮影する。
- (4) 撮影した写真は、同タブレットにインストールされた写真管理アプリを活用して調査箇所の住家毎に紐づけされ、自動的に整理されるとともに、クラウド上に一元管理される。
- (5) これにより、被災した住家の位置・被災者世帯・被災住家の写真・調査票・罹災証明書（交付状況含む）等の各種情報が繋がり、判定結果の確認、被災者への説明、罹災証明書の交付等について効率的に対応することができた。



調査箇所・調査内容の確認と調査情報入力



タブレットのアプリによる撮影・管理



調査結果を地図上に表示

②調査票の管理

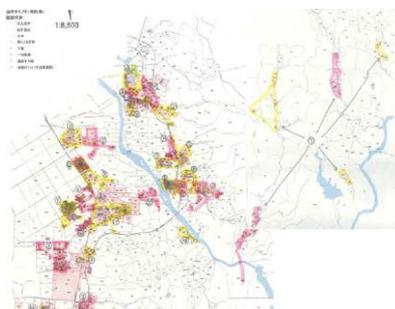
- 罹災証明書の交付時等に申請者に対して即座に該当の調査票を取り出して判定根拠を説明できるように保管します。

◇ 保管された調査票に検索性を持たせるために、例えば調査物件ごとに調査番号を付番します。

- 調査票の量に応じて、保管場所についても検討・決定します。

*参考：調査対象区域に街区を設定した例（京都府宇治市）

- ・街区のGISデータがあったため、調査対象区域を街区毎とした。
- ・GISデータより、各街区にある木造・非木造の棟数を把握することができ、その結果、現場に持参すべき調査票（木造／非木造）の枚数を見積もることができた。
- ・そのほか、調査対象区域を街区毎にすることで、紙の調査票を検索しやすい形で整理することができた。



③調査写真の管理

- 調査員が撮影・整理した調査写真のデータを、パソコン等に保管します。
- 調査写真も調査票と同様、判定根拠の説明に使用しますので、必要な写真を即座に取り出せるように保管します。

◇ 調査日別・調査家屋別にフォルダを作成し、各フォルダ毎に所定の写真を撮影した順番で保存しておくことが重要です。

◇ 調査家屋の区別は調査表番号や住民氏名等で区分しておく例もあります。

④調査番号の管理

- 調査票に付す管理用の番号（調査番号）について、付番する方法を決定します。

◇ 調査後に調査票を回収し付番しようとする、付番漏れが発生する可能性があるため、調査前にその日の調査対象物件の数から必要な調査票の枚数を見積もり、その分だけ調査番号を付番しておき、調査には付番された調査票のみ使用します。

⑤保管方法の周知

- 調査票や調査写真の保管方法を調査員等に周知します。

*参考：データ保管方法の例

(東京都大島町)

- ・以下の内容の手順書を作成し、保管方法を統一した。

(調査写真保存手順)

1. パソコンのデスクトップの「大島写真フォルダ」を開く。
2. 「写真フォルダ」の中に「日付と班番号付きフォルダ」を作成（例：20131031_01、20131101_02）。
3. その中に、「調査番号ごとのフォルダ（4桁）」を作り、調査番号ごとに写真をコピーし、保存（例：0001、0145）。
4. 保存忘れがないか確認し、SDカードの写真を削除

(福岡県八女市)

- ・ある程度のエリアを一斉に調査した場合には、調査日とエリアを記したフォルダを作成し、その下層に住所と住民の氏名を記したフォルダを設けて管理した。
- ・調査の申請が個別に来た際には、大まかな行政区域別のフォルダを別途作成し管理した。

5. 調査の品質管理

調査票や調査写真の内容、管理状況を確認することにより、調査の品質を管理します。調査の品質を管理できないと、罹災証明書の交付の遅れにつながります。

(この項目で検討する事項)

- ①調査結果の確認担当の選任
- ②調査員及び調査結果の入力者による確認
- ③確認担当による確認
- ④伝達ミーティングでの指示

①調査結果の確認担当の選任

●調査結果の確認を行う担当者を選任します。

- ◇ 災害の規模が大きく調査対象の物件の数が多いほど、コーディネーターのみで全ての調査票、調査写真の確認を行うことは困難となります。
- ◇ 調査結果の確認という責任の大きい業務であることを考慮し、被害認定調査の経験者等適任者を選任します。

②調査員及び調査結果の入力者による確認

●調査班ごとに、調査終了後、調査票及び調査写真の内容を確認させます。

●調査結果の入力者に、調査票の内容を確認させます。

●上記対応は日ごとに実施します。

- ◇ 一般的に、その日の調査が終了し被害認定調査の本部等に戻った際、現場では書ききれなかったことを本部で調査票に記入することが多いです。また、本部での調査票への追記は、班ごとに行うのが一般的です。
- ◇ 追記と併せて調査票の記入内容等を確認するよう、コーディネーター及び確認担当から、班ごとに指示します。

③確認担当による確認

●調査員による調査票の修正や調査写真の整理が終了した後、コーディネーター及び確認担当は分担して各調査班の調査票や調査写真の内容・保管状況について確認します。

●上記対応は日ごとに、その日の調査対象であった物件全てについて実施します。

●不備が見受けられた場合は、翌日の伝達ミーティングで周知できるようにメモしておきます。

- ◇ コーディネーターや確認担当は、必要に応じて、各調査班の記入済みの調査票や調査写真を抜き取り、不備がないか確認し、不備があった場合には、当該調査班に対して当該不備の修正及び同様の不備が他の調査票や調査写真にないか確認し、ある場合には修正を指示します。

- ◇ 必要に応じて、記入者以外や違う職員にクロスチェックしてもらうことも効果的です。
- ◇ 調査票及び調査写真は、調査期間中、日ごとに大量に発生するため、都度、正確な記入・整理を心がけないと後工程で大きな問題となります。

④伝達ミーティングでの指示

- コーディネーターは、前日の調査に関する調査票や調査写真に見受けられた不備について、全調査班に周知します。
 - ◇ 代表的な不備としては、「必要事項の記入漏れ」、「主要階の計算誤り」、「根拠となる写真が撮影されていない」といったことが挙げられます。

6. コーディネーターの日々の業務

被害認定調査開始後のコーディネーターの日々の業務として、以下に列挙する事項が挙げられます。

コーディネーターは、スムーズに調査を実施できるよう調査員へ情報伝達を行う必要があります。また、コーディネーター自身は、調査員からの質問や緊急を要する事態等にも対応できるよう、現地調査は行わず日々常に庁内に滞在するようにします。

(この項目で検討する事項)

- ①調査地域のコーディネート
- ②班編成のコーディネート
- ③調査員への研修の実施
- ④調査員への問い合わせ対応
- ⑤調査結果のチェック
- ⑥調査結果の管理環境の改善
- ⑦情報共有
- ⑧翌日の調査準備
- ⑨調査先への連絡・調整

①調査地域のコーディネート

- 設定した地域割方針に基づき、各調査班の日々の調査地域を設定します。

◇ 調査班ごとの調査スピードや、調査人数の増減、新たに判明した被害状況の分布等を考慮しつつ、日々の調査地域を設定します。

②班編成のコーディネート

- 確保できた人員の人数や所属、被害認定調査の実施経験の有無、関連する知識の有無等を確認します。
- 班編成方針に基づき、班編成を決定します。

③調査員への研修の実施

- 研修の実施方針に基づき、研修を実施します。

*参考：応援受け入れに係る留意事項（研修方法）（新潟県）

- ・応援職員の多くが調査未経験者で、かつ毎日交代するという状況下において、調査方法の周知徹底が困難である。
- ・初任者の調査員によく見られたミス（必要事項の記入漏れ／計算誤り／根拠となる写真が撮影されていない）により、罹災証明書交付時等に検証・説明が困難となる。

④調査員への問い合わせ対応

- 調査員が調査を行う上で判断に迷った場合には、コーディネーターが対応を決めます。
 - ◇ 特に調査の初期段階においては、調査員が不慣れなために、判断に迷う場面が数多くあります。そうした際には、コーディネーターに判断を仰ぐよう、事前に伝えておくことが重要です。

* 参考：調査員の問い合わせ頻度の変化（兵庫県佐用町）

- ・ 調査基準統一のため、不明点は電話連絡しコーディネーターに確認することとした。このため、調査の初期段階では、各班からの問い合わせへの対応に追われた。調査員が調査に慣れるに従って、現場からの電話対応は減少した。

⑤調査結果のチェック

- 各調査班が記入した調査票について、記入漏れや計算ミス、入力ミス等がないか各調査班等にチェックさせ、問題があった場合には担当した調査班に修正を依頼します。
 - ◇ 特に、調査の初期段階においては、調査手法等について根本的な間違いをしている可能性がありますので、入念にチェックしてください。

⑥調査結果の管理環境の改善

- 調査票や調査写真の保管・管理に関して、改善すべき点がないかを確認します。
- 改善が必要な点があれば、適切な措置を講じます。
 - ◇ 他の地方公共団体の応援職員の増加等により、調査写真の入力用の端末が不足したり、調査票の修正等の作業スペースが不足することがあります。そのような場合には、改善措置（端末の数を増やす、追加の作業スペースを確保する等）を実施します。

⑦情報共有

- 現場からの報告を受け、調査方法等を改善した場合には、調査員に情報共有を行います。

⑧翌日の調査準備

- 翌日の調査にあたって、各班の調査地域を確認した上で、必要な調査資機材や地図等の準備を調査員に指示します。

* 参考：翌日準備のための専用人員の配置（兵庫県佐用町）

- ・ 翌日に必要となる地図のコピーに非常に時間を要したため、翌日の調査準備のための専用人員を配置した。

***参考：物品管理のための専用人員の配置（内閣府「大規模災害時における住家被害認定業務の実施体制整備のあり方について ー事例と例示ー」）**

- ・カメラ担当として2人を配置し、この2人が写真データの整理と併せて、記録媒体等の備品の管理やカメラの充電、カメラの日時の設定等を行った。

⑨調査先への連絡・調整

●居住者の立会い等が必要な場合、広報等でその旨を伝えるよう広報の担当者へ指示します。

- ◇ 広報のほか、自治会等を活用して連絡することが考えられます。具体的な訪問日時等については、事前に連絡を取り調整することが考えられます。

***参考：調査対象者への連絡（兵庫県佐用町）**

- ・被災者への連絡は自治会経由としており、翌日の調査対象地域が決まるのが深夜になるため、当日の早朝に自治会長に電話で連絡した。

***参考：調査対象者への連絡（新潟県柏崎市）**

- ・第2次調査は、申請に基づいた内部立入調査となるため、主に罹災証明書交付の際に、判定を不服とした家屋に対し、その場で申請・日程予約を行って訪問した。