

**平成 28 年度  
被災者生活再建支援法関連調査  
報 告 書**

平成 29 年 3 月  
内閣府（防災担当）



# 目次

I. 調査の目的と方法 .....	1
1 調査の目的 .....	1
2 調査の方法 .....	1
II. 被災世帯に対するアンケート調査 .....	2
1 アンケートの実施概要 .....	2
1-1. 調査対象 .....	2
1-2. 調査項目 .....	3
1-3. 調査方法 .....	4
1-4. 回収結果 .....	4
1-5. 図表中の記号の意味、端数処理について .....	4
2 アンケートの調査結果 .....	5
2-1. 世帯の基本状況 .....	5
(1) 被災時の世帯主年齢 .....	5
(2) 被災時の世帯の人数 .....	5
(3) 被災前の世帯構成 .....	6
(4) 被災時の住まい .....	6
2-2. 世帯の被災状況 .....	7
(1) 住宅の被害程度 .....	7
(2) 被災直後の概ね1ヵ月間の住まいの地域と場所 .....	7
(3) 現在の住まい .....	8
2-3. 被災者の生活再建(住宅)について .....	9
(1) 住宅再建時の重視点 .....	9
(2) 最終的に決断した住宅の再建方法 .....	10
(3) 住宅再建の目処が立っていない理由 .....	11
2-4. 被災前の収入及び被災後の現金給付・借入について .....	12
(1) 被災前の1年間の現金収入 .....	12
(2) 現金の給付 .....	12
(3) 借入れによる支援 .....	15
2-5. 住宅再建及び生活再建に必要な支出額もしくはその予定額 .....	16
(1) 住宅の「建設・購入」、「補修」又は「貸借」や土地取得等 .....	16
(2) 住宅・土地関係以外の生活再建に必要な経費の支出(予定)総額 .....	19
(3) 日常の生活に必要な経費の支出(予定)総額 .....	20

2-6. 被災者生活再建支援制度に関する評価 .....	21
(1) 制度全般に関して.....	21
(2) 基礎支援金に関する満足度.....	23
(3) 加算支援金に関する満足度.....	23
(4) 被災者生活再建支援制度を知った方法とその評価 .....	24
(5) 被災者生活再建支援制度の見直しについて .....	26
2-7. 支援金の受給状況、用途等について .....	27
(1) 基礎支援金の用途.....	27
(2) 加算支援金の状況.....	27
(3) 加算支援金の用途.....	30
2-8. その他 .....	31
(1) 被災時の住宅・家財に対する損害保険・共済の加入状況 .....	31
(2) 現在の住宅・家財に対する損害保険・共済の加入（継続）状況 .....	32
(3) 今後の住宅・家財に対する損害保険・共済の加入（継続）予定 .....	33
参考グラフ1：住宅・家財に対する損害保険・共済の加入（被災時、現在、今後の加入状況（予定））（関東東北豪雨） .....	34
参考グラフ2：住宅・家財に対する損害保険・共済の加入（被災時、現在、今後の加入状況（予定））（熊本地震） .....	35
(4) 住宅や家財等の必要経費に占める各種資金の割合 .....	36
<b>III. 都道府県及び市町村アンケート調査 .....</b>	<b>39</b>
<b>1 アンケートの実施概要.....</b>	<b>39</b>
1-1. 調査対象.....	39
1-2. 調査項目 .....	39
1-3. 調査方法.....	41
1-4. 回収結果.....	41
1-5. 図表中の記号の意味について.....	41
<b>2 アンケートの調査結果.....</b>	<b>42</b>
2-1. 都道府県.....	42
(1) 被災者生活再建支援制度の説明について.....	42
(2) 地方公共団体の給付金制度の説明について .....	45
(3) 被災市町村からの相談内容について .....	46
(4) 被災世帯からの相談内容について.....	48
(5) 被災者生活再建支援制度の評価と改善点.....	50
(6) その他、関係機関との連携や支援制度に関して.....	51
2-2. 市町村.....	52

(1) 被災者生活再建支援制度の説明について.....	52
(2) 被災世帯からの相談内容について.....	58
(3) 被災者生活再建支援制度の評価と改善点.....	60
(4) その他、関係機関との連携に関して.....	61
(5) 生活再建支援制度に関する業務に係るシステムやデータベースの運用状況.....	62
(6) 窓口対応について.....	63
(7) その他の支援策の実施状況.....	64
(8) 支援を行う上での NPO 法人や民間団体等との連携状況.....	64
<b>IV. 被災地方公共団体ヒアリング.....</b>	<b>65</b>
<b>1 調査概要.....</b>	<b>65</b>
<b>2 調査結果.....</b>	<b>65</b>
2-1. 常総市.....	65
(1) 被災者生活再建支援制度の説明について.....	65
(2) 被災者生活再建支援金の受付体制について.....	66
(3) 被災者生活再建支援金の受付上の課題.....	66
(4) 被災者生活再建支援制度の課題や改善点.....	67
(5) 関係機関との協力・連携体制.....	67
(6) その他.....	68
2-2. 御船町.....	68
(1) 被災者生活再建支援金の受付体制について.....	68
(2) 被災者生活再建支援金の受付上の課題.....	70
(3) 都道府県会館との連携上の課題.....	71
(4) その他実施した生活再建支援.....	71
2-3. 熊本市.....	72
(1) 被災者生活再建支援制度の説明について.....	72
(2) 被災者生活再建支援金の受付体制について.....	72
(3) 被災者生活再建支援金の受付上の課題.....	74
(4) 都道府県会館との連携上の課題.....	74
(5) 被災者生活再建支援制度の課題や改善点について.....	75
(6) 関係機関との協力・連携体制.....	75
(7) その他実施した生活再建支援.....	75
(8) その他.....	75



# I. 調査の目的と方法

## 1 調査の目的

被災者生活再建支援法（以下「支援法」という。）は、自然災害によりその生活基盤に著しい被害を受けた被災世帯に対し、住民の生活の安定と被災地の速やかな復興に資することを目的としており、本法に基づく被災者生活再建支援金制度（以下「支援制度」という。）においては、その適正な執行を図ることが重要である。

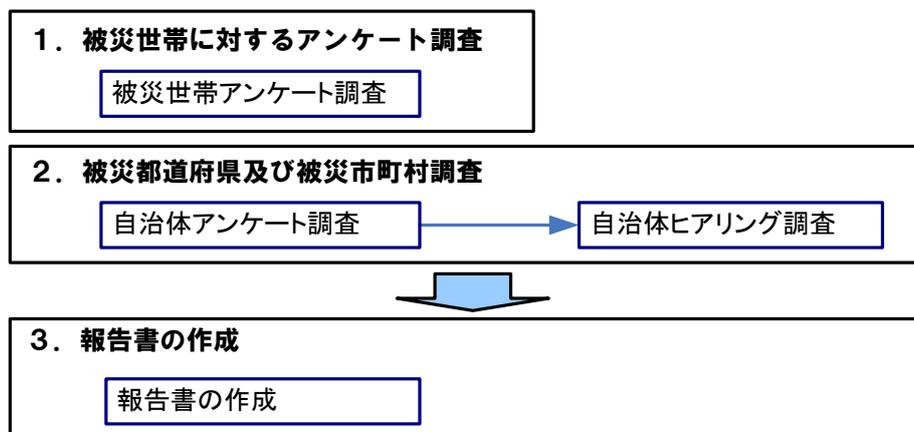
本調査は、支援制度の施行実態等を把握するためのアンケート・ヒアリング調査を実施することにより、今後、多様な被災者、災害態様に対応して本制度を円滑、公平、効率的に運用していく体制を整備するとともに都道府県等関係機関に対し助言や情報提供を行い、より的確かつ迅速な制度運用の実現を図ることにより被災者の自立した生活再建に資する制度の実現を図ることを目的とする。

## 2 調査の方法

平成 27 年から平成 28 に発生した災害において被災者生活再建支援金（以下「支援金」という。）を受給した世帯及び支援金を受給した世帯が居住していた地方公共団体（以下「対象地方公共団体」という。6 県、36 市町村）に対し、下図に示すような調査フロー（図表 1）に沿って調査を実施した。

具体的には支援金を申請した世帯に対して、アンケート調査により支援制度に対する満足度、支援金の使途、支給申請手続き、再建方法、再建資金の調達方法等、制度の評価点、問題点等を把握した。また、対象地方公共団体に対し、アンケート及びヒアリング調査を実施した。

図表 1 調査フロー



## II. 被災世帯に対するアンケート調査

### 1 アンケートの実施概要

#### 1-1. 調査対象

- ・ 調査対象は下記の自然災害（図表 2）で被災者生活再建支援法が適用され支援金支給実績のある世帯のうち、10,000 世帯を対象とした。
- ・ なお、平成 27 年 9 月関東東北豪雨災害の被災世帯は支援金支給世帯全世帯を対象とし、平成 28 年（2016 年）熊本地震の被災世帯については、平成 28 年 10 月末日時点の支給データをもとに、次のア) イ) の条件下で抽出した。
  - ア) 加算支援金受給全世帯を対象
  - イ) 加算支援金未受給世帯は被災時の居住住所の偏りを考慮した上で、関東東北豪雨災害被災世帯及びア) イ) の世帯数が 10,000 世帯となるよう無作為抽出
- ・ 送付先については被災者生活再建支援法人から提供されたデータを利用した。

図表 2 調査対象世帯数の内訳

災害名	対象世帯数
平成 27 年 9 月関東東北豪雨災害	1,946世帯
平成 28 年（2016 年）熊本地震	8,054世帯
合計	10,000世帯

## 1-2. 調査項目

- 以下の項目について調査を実施した。

図表 3 調査項目

分類	質問項目	
世帯の状況 について	2-1	被災時の世帯主年齢
		被災時の世帯人数
		被災時の世帯構成
		被災時の住まい
	2-2	今回の災害による住宅の被害程度
		被災直後の概ね1ヵ月間の住まいの地域と場所
		現在の住まい
	2-3	住宅を再建する際の重視点
		最終的に決断した住宅の再建方法 「住宅再建の目処が立っていない」とした理由
	2-4	被災前の1年間の現金収入
		現金給付による支援の受給及び受給予定
		借り入れによる支援の受給及び受給予定
	2-5	住宅再建の経費の支出または支出予定額
		住宅再建の経費以外の生活再建に必要な支出または支出予定総額
		日常生活に必要な経費の支出または支出予定総額
被災者生活 再建支援制 度について	2-6	被災者生活再建支援制度全般についての評価
		制度の内容を「(非常に)満足」と感じた理由
		制度の内容を「(非常に)不満」と感じた理由
	2-7	基礎支援金の使途
	2-6	基礎支援金の支給(全般)についての評価
	2-7	加算支援金の受給状況
		「加算支援金を受けなかった(今後も予定がない)」とした理由
		加算支援金の内訳
	2-6	加算支援金の用途
		加算支援金の支給要件についての評価
その他	2-6	加算支援金の支給制度(全般)についての評価
		被災者生活再建支援制度を知った方法
	2-8	被災者生活再建支援制度のわかりやすさの評価
		被災時の住宅・家財に対する損害保険・共済の加入状況
		現在の住宅・家財に対する損害保険・共済の加入(継続)状況 今後の住宅・家財に対する損害保険・共済の加入(継続)予定
	2-6	生活再建支援金の支給額の削減や支給対象の限定について
2-8	住宅や家財等の必要経費に占める各種資金の割合	

注) 本レポートにおける各質問項目の該当箇所は「2-1」, 「2-2」等で示している。

### 1-3. 調査方法

- ・ 郵送配付・郵送回収

### 1-4. 回収結果

- ・ 詳細は図表4の通りであり、全体の有効回答率は55.1%、関東東北豪雨災害対象世帯では49.8%、熊本地震対象世帯では56.5%である。

図表4 アンケートの発送・回収状況

	発送数 (a)	うち不達分 (b)	回収数 (c)	回答率 (c/(a-b))
合計	10,000	1,565	4,646	55.1%
平成27年9月関東東北豪雨災害	1,946	146	896	49.8%
平成28年(2016年)熊本地震	8,054	1,419	3,750	56.5%

※以降の図表中では、平成27年9月関東東北豪雨災害を「関東東北豪雨」、平成28年(2016年)熊本地震を「熊本地震」と表記する。

### 1-5. 図表中の記号の意味、端数処理について

- ・ (n=) : 回答者数を示している。
- ・ (SA) : 単数回答を示している。
- ・ (MA) : 複数回答を示している。
- ・ 端数処理の関係上、本文と図表等において、数値が一致しないことがある。

## 2 アンケートの調査結果

### 2-1. 世帯の基本状況

#### (1) 被災時の世帯主年齢

- 被災時の世帯主の年齢をみると「70歳以上」の割合が最も高く39.7%となっている。次いで、「65歳～69歳（17.1%）」、「60歳～64歳（12.9%）」となっている。
- 関東東北豪雨災害被災世帯ならびに熊本地震被災世帯それぞれでも、同様に「70歳以上」の割合が最も高く、次いで「65歳～69歳」、「60歳～64歳」となっている。

図表 5 被災時の世帯主年齢 (SA)

	～24歳	25歳～29歳	30歳～34歳	35歳～39歳	40歳～44歳	45歳～49歳	50歳～54歳	55歳～59歳	60歳～64歳	65歳～69歳	70歳～	無回答	回答者数
関東東北豪雨	2	3	23	29	33	43	79	93	110	158	317	6	896
	0.2%	0.3%	2.6%	3.2%	3.7%	4.8%	8.8%	10.4%	12.3%	17.6%	35.4%	0.7%	100.0%
熊本地震	22	33	68	105	155	167	208	321	491	636	1526	18	3,750
	0.6%	0.9%	1.8%	2.8%	4.1%	4.5%	5.5%	8.6%	13.1%	17.0%	40.7%	0.5%	100.0%
合計	24	36	91	134	188	210	287	414	601	794	1843	24	4,646
	0.5%	0.8%	2.0%	2.9%	4.0%	4.5%	6.2%	8.9%	12.9%	17.1%	39.7%	0.5%	100.0%

#### (2) 被災時の世帯の人数

- 被災時の世帯の人数をみると、「2人」の割合が最も高く35.4%となっている。次いで、「1人（21.1%）」、「3人（19.7%）」となっている。
- 関東東北豪雨被災世帯においても「2人」の割合が最も高く31.8%となっているが、次いで、「3人（21.9%）」、「1人（16.5%）」となっている。
- 熊本地震被災世帯においても「2人」の割合が最も高く36.2%となっており、次いで、「1人（22.2%）」、「3人（19.1%）」となっている。

図表 6 被災時の世帯の人数 (SA)

	1人	2人	3人	4人	5人以上	無回答	回答者数
関東東北豪雨	148	285	196	137	126	4	896
	16.5%	31.8%	21.9%	15.3%	14.1%	0.4%	100.0%
熊本地震	832	1,359	717	492	338	12	3,750
	22.2%	36.2%	19.1%	13.1%	9.0%	0.3%	100.0%
合計	980	1,644	913	629	464	16	4,646
	21.1%	35.4%	19.7%	13.5%	10.0%	0.3%	100.0%

### (3) 被災前の世帯構成

- 被災前の世帯の構成をみると、「親子」の割合が最も高く 40.7%となっている。次いで、「夫婦のみ (26.1%)」、「単身世帯 (20.6%)」となっている。
- 関東東北豪雨被災世帯ならびに熊本地震被災世帯それぞれでも、同様に「親子」の割合が最も高く、次いで「夫婦のみ」、「単身世帯」となっている。

図表 7 被災前の世帯の構成 (SA)

	単身世帯	夫婦のみ	親子	3世代	兄弟姉妹 など親族 のみ	その他	無回答	回答者数
関東東北豪雨	146	202	429	83	10	14	12	896
	16.3%	22.5%	47.9%	9.3%	1.1%	1.6%	1.3%	100.0%
熊本地震	809	1,012	1,464	330	49	57	29	3,750
	21.6%	27.0%	39.0%	8.8%	1.3%	1.5%	0.8%	100.0%
合計	955	1,214	1,893	413	59	71	41	4,646
	20.6%	26.1%	40.7%	8.9%	1.3%	1.5%	0.9%	100.0%

### (4) 被災時の住まい

- 被災時の住まいをみると、「持家(戸建)」の割合が最も高く 76.4%となっている。次いで、「民間の賃貸住宅 (13.2%)」、「持家(マンション) (8.8%)」となっている。
- 関東東北豪雨被災世帯においても、「持家(戸建)」の割合が最も高く 87.1%、「民間の賃貸住宅 (9.6%)」となっているが、次いで、「公営住宅 (1.6%)」となっている。
- 熊本地震被災世帯においても、「持家(戸建)」の割合が最も高く 73.8%となっており、次いで、「民間の賃貸住宅 (14.0%)」、「持家(マンション) (10.8%)」となっている。

図表 8 被災時の住まい (SA)

	持家(戸建)	持家 (マンション)	公営住宅	公団・公社 の賃貸住宅	民間の賃貸 住宅	社宅などの 給与住宅	無回答	回答者数
関東東北豪雨	780	3	14	3	86	1	9	896
	87.1%	0.3%	1.6%	0.3%	9.6%	0.1%	1.0%	100.0%
熊本地震	2,769	406	13	1	526	15	20	3,750
	73.8%	10.8%	0.3%	0.03%	14.0%	0.4%	0.5%	100.0%
合計	3,549	409	27	4	612	16	29	4,646
	76.4%	8.8%	0.6%	0.1%	13.2%	0.3%	0.6%	100.0%

## 2-2. 世帯の被災状況

### (1) 住宅の被害程度

- ・ 住宅の被害程度をみると、「大規模半壊」の割合が最も高く 59.6%となっている。次いで、「全壊（36.6%）」、「半壊し、やむを得ず解体（2.6%）」となっている。
- ・ 関東東北豪雨被災世帯では、「大規模半壊」の割合が最も高く 85.5%となっている。次いで、「半壊し、やむを得ず解体（7.3%）」、「全壊（4.5%）」となっている。
- ・ 熊本地震被災世帯では「大規模半壊」の割合が最も高く 53.4%となっている。次いで、「全壊（44.3%）」、「半壊し、やむを得ず解体（1.5%）」となっている。

図表 9 今回の災害による住宅の被害程度 (SA)

	全壊	大規模半壊	半壊し、やむを得ず解体	敷地に被害が生じ、やむを得ず解体	無回答	回答者数
関東東北豪雨	40	766	65	11	14	896
	4.5%	85.5%	7.3%	1.2%	1.6%	100.0%
熊本地震	1,661	2,004	55	7	23	3,750
	44.3%	53.4%	1.5%	0.2%	0.6%	100.0%
合計	1,701	2,770	120	18	37	4,646
	36.6%	59.6%	2.6%	0.4%	0.8%	100.0%

### (2) 被災直後の概ね 1 ヶ月間の住まいの地域と場所

#### ① 地域

- ・ 被災直後の概ね 1 ヶ月間の住まいの地域をみると、「被災時と同じ市町村」の割合が最も高く 73.4%となっている。次いで、「県内の他の市町村（20.8%）」となっている。
- ・ 関東東北豪雨被災世帯においても同様に、「被災時と同じ市町村」の割合が最も高く 55.1%となっている。次いで、「県内の他の市町村（41.7%）」となっている。
- ・ 熊本地震被災世帯においても同様に、「被災時と同じ市町村」の割合が最も高く 77.8%となっている。次いで、「県内の他の市町村（15.8%）」となっている。

図表 10 被災直後の概ね 1 ヶ月間の居住地域 (MA)

	被災時と同じ市町村	県内の他の市町村	県外	無回答	回答者数
関東東北豪雨	494	374	34	64	896
	55.1%	41.7%	3.8%	7.1%	100.0%
熊本地震	2,916	593	174	210	3,750
	77.8%	15.8%	4.6%	5.6%	100.0%
合計	3,410	967	208	274	4,646
	73.4%	20.8%	4.5%	5.9%	100.0%

## ②居住場所

- ・ 被災直後の概ね1ヵ月間の住まい場所をみると、「家族、親戚、知人宅」の割合が最も高く37.2%となっている。次いで、「被災時と同じ自宅（36.6%）」、「車中（28.3%）」となっている。
- ・ 関東東北豪雨被災世帯では、「家族、親戚、知人宅」の割合が最も高く50.6%となっている。次いで、「被災時と同じ自宅（34.6%）」、「避難所（22.8%）」となっている。
- ・ 熊本地震被災世帯では、「被災時と同じ自宅」の割合が最も高く37.1%となっている。次いで、「車中（34.2%）」、「家族、親戚、知人宅（34.0%）」となっている。

図表 11 被災直後概ね1ヵ月間の居住場所 (MA)

	被災時と同じ自宅	避難所	車中	応急仮設住宅	家族、親戚、知人宅	ホテル・旅館など	7パートなど賃貸住宅	その他	無回答	回答者数
関東東北豪雨	310	204	33	3	453	30	122	35	14	896
	34.6%	22.8%	3.7%	0.3%	50.6%	3.3%	13.6%	3.9%	1.6%	100.0%
熊本地震	1,390	794	1,283	112	1,274	36	380	289	70	3,750
	37.1%	21.2%	34.2%	3.0%	34.0%	1.0%	10.1%	7.7%	1.9%	100.0%
合計	1,700	998	1,316	115	1,727	66	502	324	84	4,646
	36.6%	21.5%	28.3%	2.5%	37.2%	1.4%	10.8%	7.0%	1.8%	100.0%

## (3) 現在の住まい

- ・ 現在の住まいをみると、「持家(戸建)」の割合が最も高く48.1%となっている。次いで、「民間の賃貸住宅（16.6%）」、「応急仮設住宅(民間借上によるものを含む)（15.6%）」となっている。
- ・ 関東東北豪雨被災世帯では、「持家(戸建)」の割合が最も高く79.7%となっている。次いで、「民間の賃貸住宅（9.6%）」、「公営住宅（3.1%）」となっている。
- ・ 熊本地震被災世帯では、「持家(戸建)」の割合が最も高く40.5%となっている。次いで、「応急仮設住宅(民間借上によるものを含む)（19.2%）」、「民間の賃貸住宅（18.2%）」となっている。

図表 12 現在の住まい (SA)

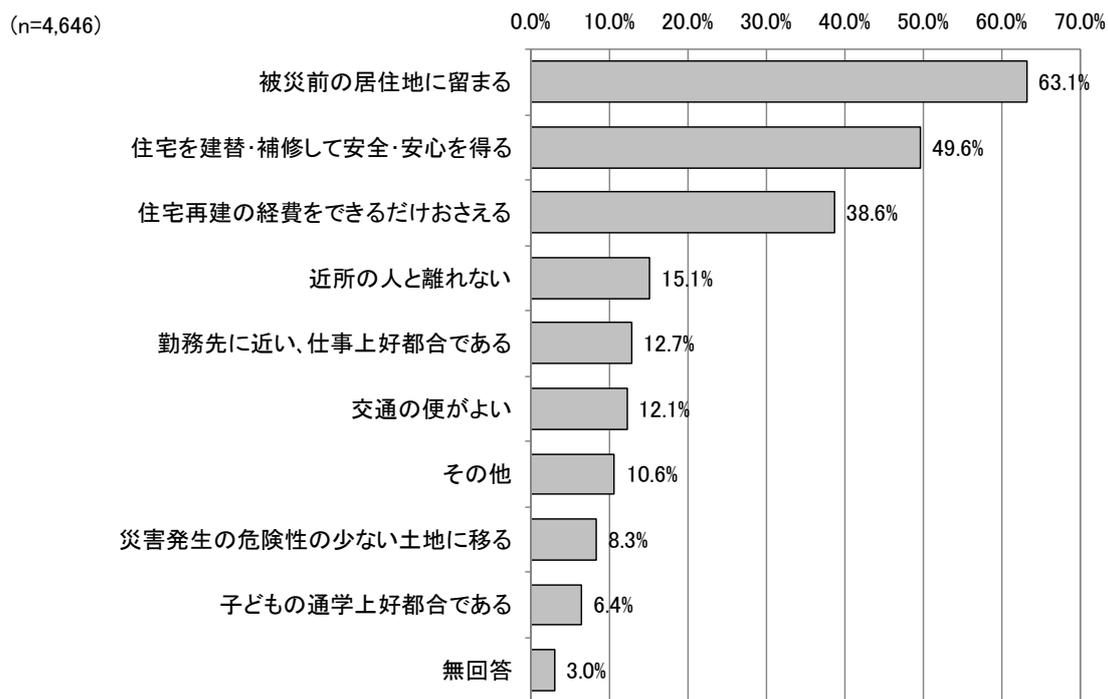
	持家(戸建)	持家(マンション)	公営住宅	公団・公社の賃貸住宅	民間の賃貸住宅	社宅などの給与住宅	応急仮設住宅(民間借上によるものを含む)	家族や親戚宅に同居	その他	無回答	回答者数
関東東北豪雨	714	10	28	2	86	3	8	20	19	6	896
	79.7%	1.1%	3.1%	0.2%	9.6%	0.3%	0.9%	2.2%	2.1%	0.7%	100.0%
熊本地震	1,519	302	60	12	683	31	719	201	184	39	3,750
	40.5%	8.1%	1.6%	0.3%	18.2%	0.8%	19.2%	5.4%	4.9%	1.0%	100.0%
合計	2,233	312	88	14	769	34	727	221	203	45	4,646
	48.1%	6.7%	1.9%	0.3%	16.6%	0.7%	15.6%	4.8%	4.4%	1.0%	100.0%

## 2-3. 被災者の生活再建（住宅）について

### (1) 住宅再建時の重視点

- ・ 住宅再建時の重視点をみると、「被災前の居住地に留まる」の割合が最も高く 63.1%となっている。次いで、「住宅を建替・補修して安全・安心を得る（49.6%）」、「住宅再建の経費をできるだけおさえる（38.6%）」となっている。

図表 13 住宅再建時の重視点（合計）（MA）



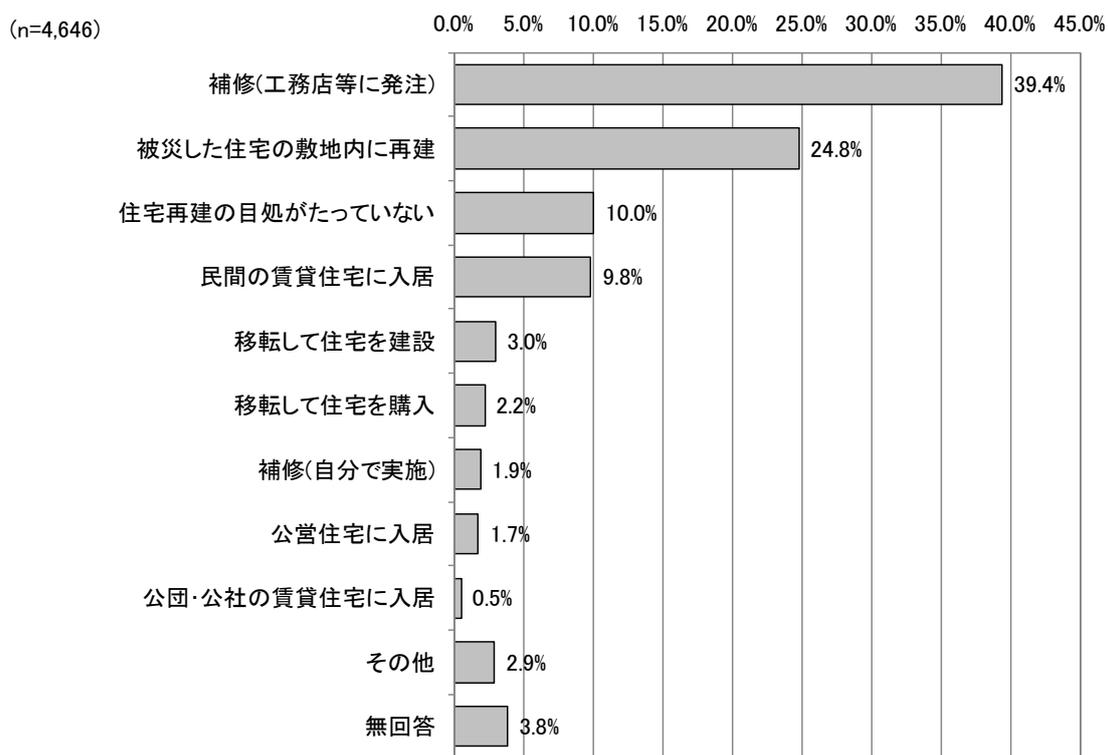
図表 14 住宅再建時の重視点（災害別）（MA）

	被災前の居住地に留まる	近所の人と離れない	勤務先に近い、仕事上好都合である	子どもの通学上好都合である	交通の便がよい	住宅を建替・補修して安全・安心を得る	災害発生の危険性の少ない土地に移る	住宅再建の経費をできるだけおさえる	その他	無回答	回答者数
関東東北豪雨	594	154	103	53	45	446	107	360	59	31	896
	66.3%	17.2%	11.5%	5.9%	5.0%	49.8%	11.9%	40.2%	6.6%	3.5%	100.0%
熊本地震	2,339	546	489	245	519	1,858	278	1,435	433	107	3,750
	62.4%	14.6%	13.0%	6.5%	13.8%	49.5%	7.4%	38.3%	11.5%	2.9%	100.0%
合計	2,933	700	592	298	564	2,304	385	1,795	492	138	4,646
	63.1%	15.1%	12.7%	6.4%	12.1%	49.6%	8.3%	38.6%	10.6%	3.0%	100.0%

## (2) 最終的に決断した住宅の再建方法

- 最終的に決断した住宅の再建方法「補修(工務店等に発注)」の割合が最も高く 39.4% となっている。次いで、「被災した住宅の敷地内に再建 (24.8%)」、「住宅再建の目処がたっていない (10.0%)」となっている。

図表 15 最終的に決断した住宅の再建方法 (合計) (SA)



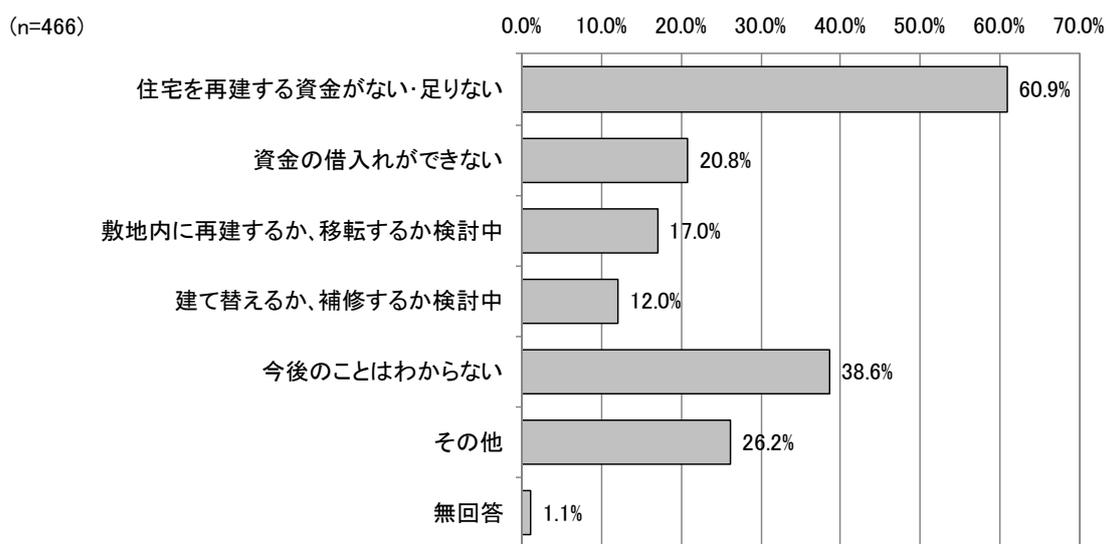
図表 16 最終的に決断した住宅の再建方法 (災害別) (SA)

	被災した住宅の敷地内に再建	移転して住宅を購入	移転して住宅を建設	補修(工務店等に発注)	補修(自分で実施)	公営住宅に入居	公団・公社の賃貸住宅に入居	民間の賃貸住宅に入居	住宅再建の目処がたっていない	その他	無回答	回答者数
関東東北豪雨	136	25	25	531	19	11	2	58	22	24	43	896
	15.2%	2.8%	2.8%	59.3%	2.1%	1.2%	0.2%	6.5%	2.5%	2.7%	4.8%	100.0%
熊本地震	1,015	76	113	1,299	68	70	20	399	444	111	135	3,750
	27.1%	2.0%	3.0%	34.6%	1.8%	1.9%	0.5%	10.6%	11.8%	3.0%	3.6%	100.0%
合計	1,151	101	138	1,830	87	81	22	457	466	135	178	4,646
	24.8%	2.2%	3.0%	39.4%	1.9%	1.7%	0.5%	9.8%	10.0%	2.9%	3.8%	100.0%

### (3) 住宅再建の目処が立っていない理由

- ・ 「住宅再建の目処がたっていない」の回答理由として、「住宅を再建する資金がない・足りない」の割合が最も高く 60.9%となっている。次いで、「今後のことはわからない (38.6%)」、「その他 (26.2%)」となっている。

図表 17 住宅再建の目処が立っていない理由 (合計) (MA, n=466)



図表 18 住宅再建の目処がたっていない理由 (災害別) (MA)

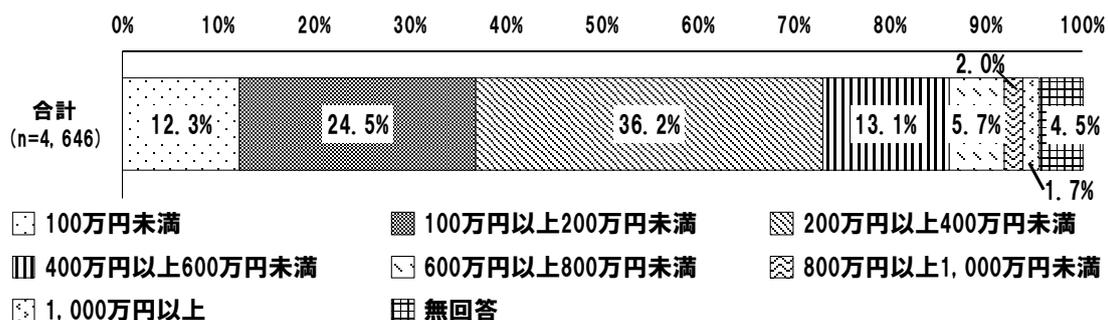
	住宅を再建する資金がない・足りない	資金の借入れができない	敷地内に再建するか、移転するか検討中	建て替えるか、補修するか検討中	今後のことはわからない	その他	無回答	回答者数
関東東北豪雨	13 59.1%	6 27.3%	3 13.6%	1 4.5%	9 40.9%	4 18.2%	0 0.0%	22 100.0%
熊本地震	271 61.0%	91 20.5%	76 17.1%	55 12.4%	171 38.5%	118 26.6%	5 1.1%	444 100.0%
合計	284 60.9%	97 20.8%	79 17.0%	56 12.0%	180 38.6%	122 26.2%	5 1.1%	466 100.0%

## 2-4. 被災前の収入及び被災後の現金給付・借入について

### (1) 被災前の1年間の現金収入

- 被災前の1年間の現金収入をみると、「200万円以上400万円未満」の割合が最も高く36.2%となっている。次いで、「100万円以上200万円未満（24.5%）」、「400万円以上600万円未満（13.1%）」となっている。

図表 19 被災前1年間の現金収入（合計）（SA）



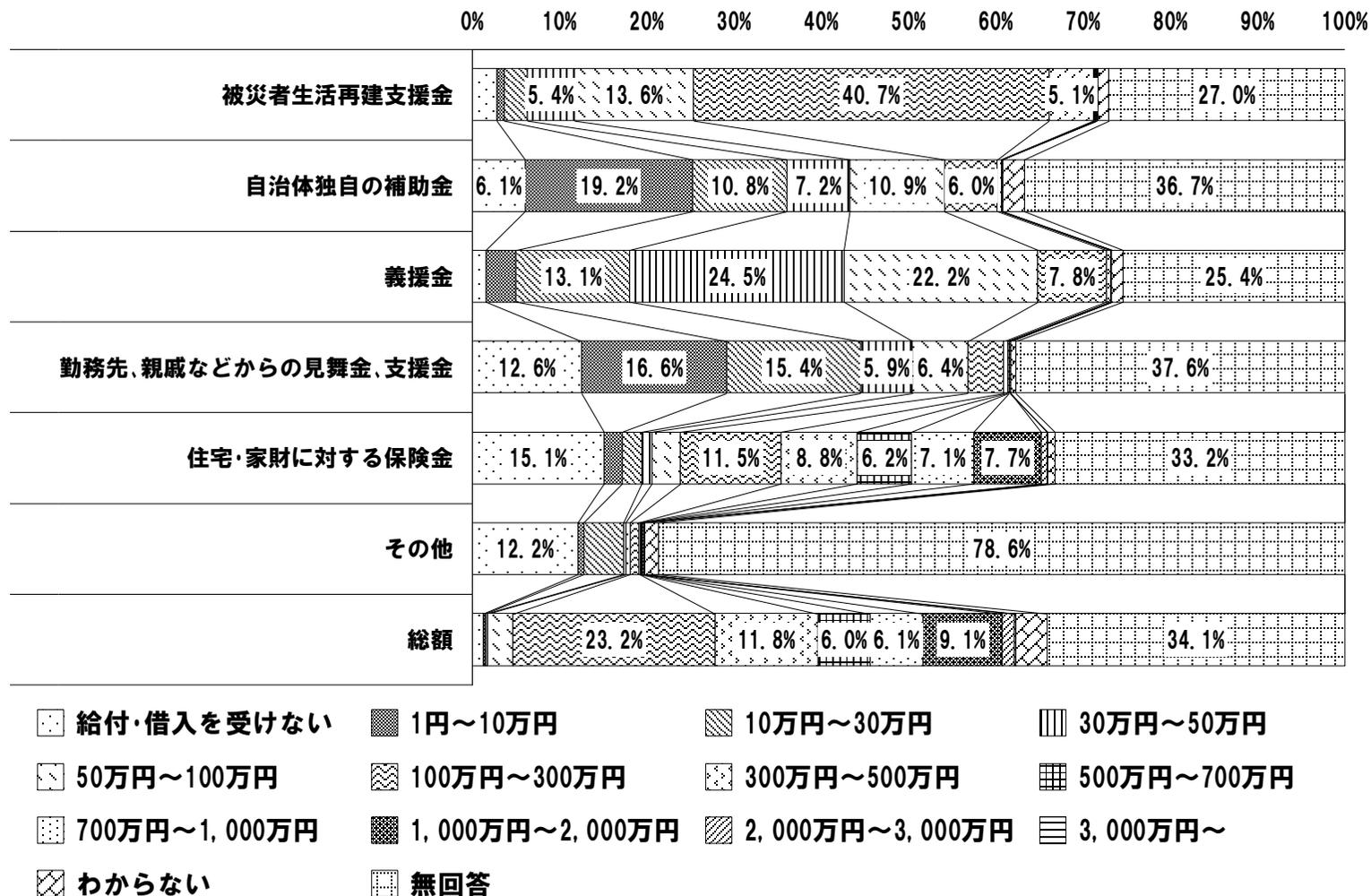
図表 20 被災前1年間の現金収入（災害別）（SA）

	～100万円	100万円～200万円	200万円～400万円	400万円～600万円	600万円～800万円	800万円～1,000万円	1,000万円～	無回答	回答者数
関東東北豪雨	81	166	318	154	73	29	12	63	896
	9.0%	18.5%	35.5%	17.2%	8.1%	3.2%	1.3%	7.0%	100.0%
熊本地震	489	974	1,362	455	194	62	66	148	3,750
	13.0%	26.0%	36.3%	12.1%	5.2%	1.7%	1.8%	3.9%	100.0%
合計	570	1,140	1,680	609	267	91	78	211	4,646
	12.3%	24.5%	36.2%	13.1%	5.7%	2.0%	1.7%	4.5%	100.0%

### (2) 現金の給付

- 現金の給付について、被災者生活再建支援金は「100万円～300万円」の割合が最も高く40.7%となっている。次いで、「50万円～100万円（13.6%）」となっている。
- 自治体独自の補助金は「1万円～10万円」の割合が最も高く19.2%となっている。次いで、「50万円～100万円（10.9%）」となっている。
- 義援金は「30万円～50万円」の割合が最も高く24.5%となっている。次いで、「50万円～100万円（22.2%）」となっている。
- 勤務先、親戚などからの見舞金、支援金は「1万円～10万円」の割合が最も高く16.6%となっている。次いで、「10万円～30万円（15.4%）」となっている。
- 住宅・家財に対する保険金は「給付を受けない」の割合が最も高く15.1%となっている。次いで、「100万円～300万円（11.5%）」となっている。
- 総額についてみると、「100万円～300万円」の割合が最も高く23.2%となっている。次いで、「300万円～500万円（11.8%）」となっている。

図表 21 現金の給付額（合計）（SA, n=4,646）



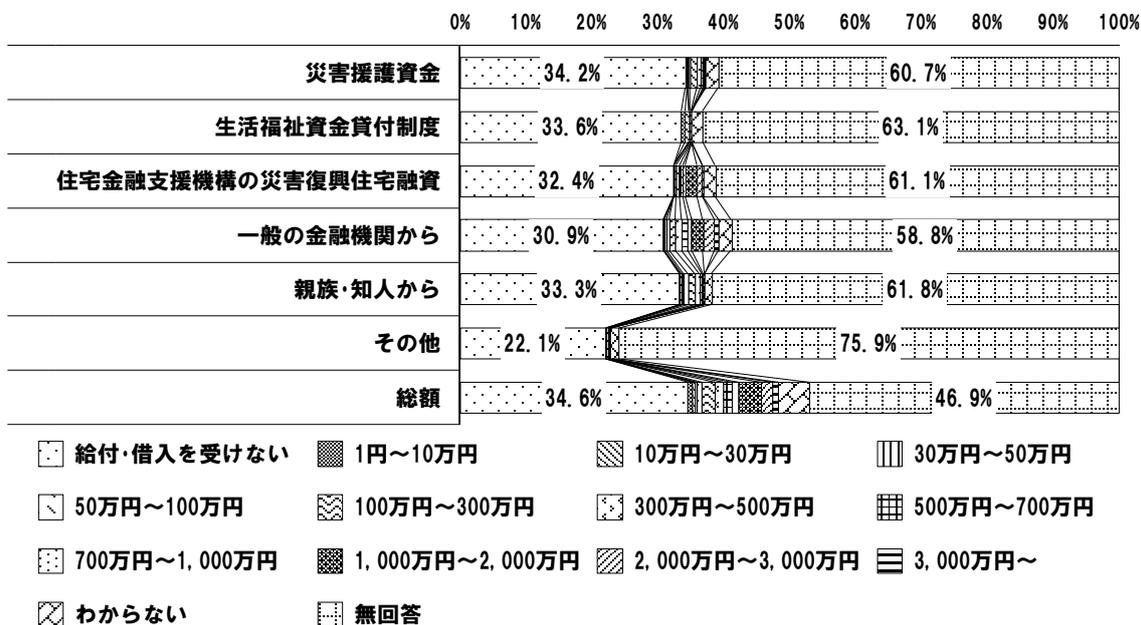
図表 22 現金の給付額（合計）（SA）

(n=4,646)	受けない	1万円～10万円	10万円～30万円	30万円～50万円	50万円～100万円	100万円～300万円	300万円～500万円	500万円～700万円	700万円～1,000万円	1,000万円～2,000万円	2,000万円～3,000万円	3,000万円～	わからない	無回答
被災者生活再建 支援金	133	39	122	252	634	1,892	239	5	5	4	4	2	61	1,254
	2.9%	0.8%	2.6%	5.4%	13.6%	40.7%	5.1%	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%	0.0%	1.3%	27.0%
自治体独自の補 助金	285	890	503	334	506	279	24	2	0	1	1	0	116	1,705
	6.1%	19.2%	10.8%	7.2%	10.9%	6.0%	0.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.5%	36.7%
義援金	77	157	607	1,140	1,033	364	22	0	1	5	1	0	59	1,180
	1.7%	3.4%	13.1%	24.5%	22.2%	7.8%	0.5%	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	1.3%	25.4%
勤務先、親戚など からの見舞金、支 援金	586	769	715	276	297	189	21	7	2	6	0	0	29	1,749
	12.6%	16.6%	15.4%	5.9%	6.4%	4.1%	0.5%	0.2%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.6%	37.6%
住宅・家財に対す る保険金	703	98	103	55	152	534	407	290	329	359	31	7	37	1,541
	15.1%	2.1%	2.2%	1.2%	3.3%	11.5%	8.8%	6.2%	7.1%	7.8	0.7%	0.2%	0.8%	33.2%
その他	566	30	213	12	22	47	7	7	6	7	2	1	75	3,651
	12.2%	0.6%	4.6%	0.3%	0.5%	1.0%	0.2%	0.2%	0.1%	0.2%	0.0%	0.0%	1.6%	78.6%
総額	58	10	6	10	134	1,076	548	277	282	422	64	11	164	1,584
	1.2%	0.2%	0.1%	0.2%	2.9%	23.2%	11.8%	6.0%	6.1%	9.0%	1.4%	0.2%	3.5%	34.1%

### (3) 借入れによる支援

- 借入れについては、いずれの項目も「借入を受けない」の割合が最も高い。

図表 23 各制度と借入額（全体）（SA, n=4,646）



図表 24 各制度と借入額（全体）（SA）

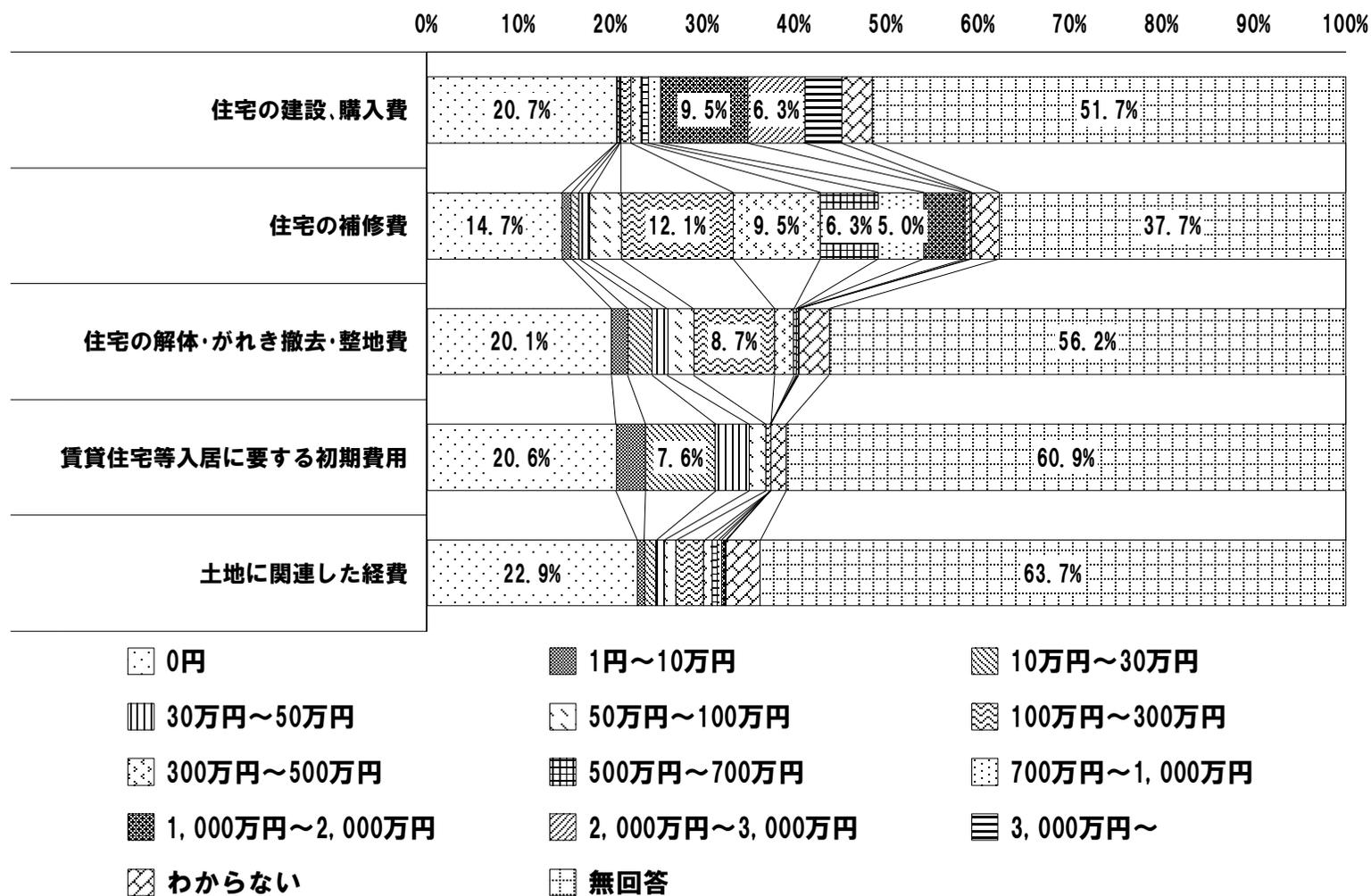
(n=4,646)	借入を受けない	1円～10万円	10万円～30万円	30万円～50万円	50万円～100万円	100万円～300万円	300万円～500万円	500万円～700万円	700万円～1,000万円	1,000万円～2,000万円	2,000万円～3,000万円	3,000万円～	わからない	無回答
		10	10	6	13	47	23	13	6	11	5	3		
災害援護資金	1,588	10	10	6	13	47	23	13	6	11	5	3	90	2,821
	34.2%	0.2%	0.2%	0.1%	0.3%	1.0%	0.5%	0.3%	0.1%	0.2%	0.1%	0.1%	1.9%	60.7%
生活福祉資金貸付制度	1,561	26	26	2	4	12	2	2	1	1	0	0	79	2,930
	33.6%	0.6%	0.6%	0.0%	0.1%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.7%	63.1%
住宅金融支援機構の災害復興住宅融資	1,504	3	2	0	1	15	25	23	19	86	33	7	88	2,840
	32.4%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%	0.5%	0.5%	0.4%	1.8%	0.7%	0.2%	1.9%	61.1%
一般の金融機関から	1,437	3	8	9	21	44	41	43	28	82	75	37	88	2,730
	30.9%	0.1%	0.2%	0.2%	0.5%	0.9%	0.9%	0.9%	0.6%	1.8%	1.6%	0.8%	1.9%	58.8%
親族・知人から	1,545	11	15	12	29	50	26	13	7	14	1	0	53	2,870
	33.3%	0.2%	0.3%	0.3%	0.6%	1.1%	0.6%	0.3%	0.2%	0.3%	0.0%	0.0%	1.1%	61.8%
その他	1,025	1	3	1	5	9	7	2	3	1	1	2	61	3,525
	22.1%	0.0%	0.1%	0.0%	0.1%	0.2%	0.2%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	1.3%	75.9%
総額	1,608	29	24	15	31	95	62	55	46	163	80	40	217	2,181
	34.6%	0.6%	0.5%	0.3%	0.7%	2.0%	1.3%	1.2%	1.0%	3.5%	1.7%	0.9%	4.7%	46.9%

## 2-5. 住宅再建及び生活再建に必要な支出額もしくはその予定額

### (1) 住宅の「建設・購入」、「補修」又は「貸借」や土地取得等

- ・ 住宅の「建設・購入」、「補修」又は「貸借」や土地取得等に必要な費用について、いずれの費目についても無回答を除くと「0」円の割合が最も高い。以下各費目毎にそれ以外の金額についてみると、住宅の建設、購入費は「1,000万円～2,000万円」の割合が9.5%と高く、次いで、「2,000万円～3,000万円（6.3%）」となっている。
- ・ 住宅の補修費は「100万円～300万円」が12.1%と高く、次いで、「300万円～500万円（9.5%）」となっている。
- ・ 住宅の解体・がれき撤去・整地費は「100万円～300万円」の割合が8.7%と高い。
- ・ 賃貸住宅等入居に要する初期費用は「10万円～30万円」割合が7.6%と高い。

図表 25 住宅の「建設・購入」、「補修」又は「貸借」や土地取得等に必要な費用額（全体）（SA, n=4,646）



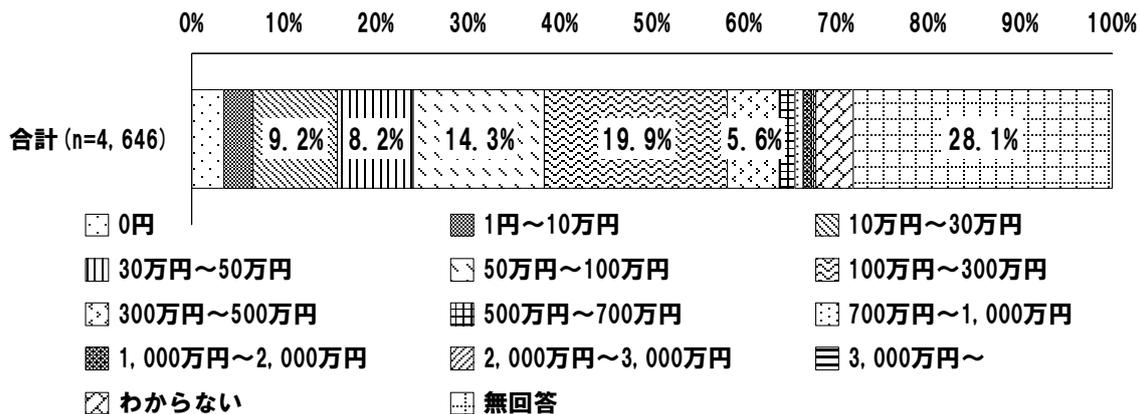
図表 26 住宅の「建設・購入」、「補修」又は「貸借」や土地取得等に必要な費用額（全体）（SA）

(n=4,646)	0円	1円～10万円	10万円～30万円	30万円～50万円	50万円～100万円	100万円～300万円	300万円～500万円	500万円～700万円	700万円～1,000万円	1,000万円～2,000万円	2,000万円～3,000万円	3,000万円～	わからない	無回答
住宅の建設、購入費	960	3	7	3	5	49	49	36	60	442	293	185	151	2,403
	20.7%	0.1%	0.2%	0.1%	0.1%	1.1%	1.1%	0.8%	1.3%	9.5%	6.3%	4.0%	3.3%	51.7%
住宅の補修費	682	46	38	56	164	562	441	295	233	207	24	9	138	1,751
	14.7%	1.0%	0.8%	1.2%	3.5%	12.1%	9.5%	6.3%	5.0%	4.5%	0.5%	0.2%	3.0%	37.7%
住宅の解体・がれき撤去・整地費	933	83	121	78	135	404	96	14	8	2	4	2	154	2,612
	20.1%	1.8%	2.6%	1.7%	2.9%	8.7%	2.1%	0.3%	0.2%	0.0%	0.1%	0.0%	3.3%	56.2%
賃貸住宅等入居に要する初期費用	955	147	355	171	82	23	0	1	0	0	1	0	80	2,831
	20.6%	3.2%	7.6%	3.7%	1.8%	0.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.7%	60.9%
土地に関連した経費	1,066	39	56	41	60	140	42	30	18	20	3	0	170	2,961
	22.9%	0.8%	1.2%	0.9%	1.3%	3.0%	0.9%	0.6%	0.4%	0.4%	0.1%	0.0%	3.7%	63.7%

(2) 住宅・土地関係以外の生活再建に必要な経費の支出（予定）総額

- 家電製品、冷暖房器具、家具、寝具、車の購入、修理など、住宅・土地関係以外の生活再建に必要な経費の支出（予定）総額をみると、「100万円～300万円」の割合が最も高く19.9%となっている。次いで、「50万円～100万円（14.3%）」となっている。

図表 27 住宅・土地関係以外の生活再建に必要な経費の支出（予定）総額 (SA)



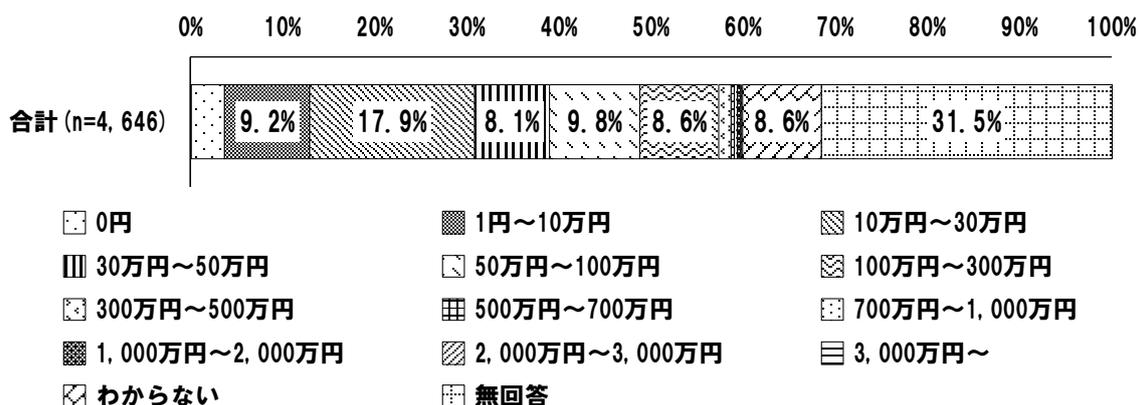
図表 28 住宅・土地関係以外の生活再建に必要な経費の支出（予定）総額 (SA)

	0円	1円～10万円	10万円～30万円	30万円～50万円	50万円～100万円	100万円～300万円	300万円～500万円	500万円～700万円	700万円～1,000万円	1,000万円～2,000万円	2,000万円～3,000万円	3,000万円～	わからない	無回答	回答者数
合計	169	142	426	380	664	925	262	81	40	41	11	13	186	1,306	4,646
	3.6%	3.1%	9.2%	8.2%	14.3%	19.9%	5.6%	1.7%	0.9%	0.9%	0.2%	0.3%	4.0%	28.1%	100.0%

### (3) 日常生活に必要な経費の支出（予定）総額

- 食料、日用雑貨などの購入、病気・負傷などの医療費など、日常生活に必要な経費の支出（予定）総額をみると、「10万円～30万円」の割合が最も高く17.9%となっている。次いで、「50万円～100万円（9.8%）」となっている。

図表 29 日常生活に必要な経費の支出（予定）総額（SA）



図表 30 日常生活に必要な経費の支出（予定）総額（SA）

	0円	1円～10万円	10万円～30万円	30万円～50万円	50万円～100万円	100万円～300万円	300万円～500万円	500万円～700万円	700万円～1,000万円	1,000万円～2,000万円	2,000万円～3,000万円	3,000万円～	わからない	無回答	回答者数
合計	172	428	832	375	456	400	60	20	12	16	6	6	400	1463	4,646
	3.7%	9.2%	17.9%	8.1%	9.8%	8.6%	1.3%	0.4%	0.3%	0.3%	0.1%	0.1%	8.6%	31.5%	100.0%

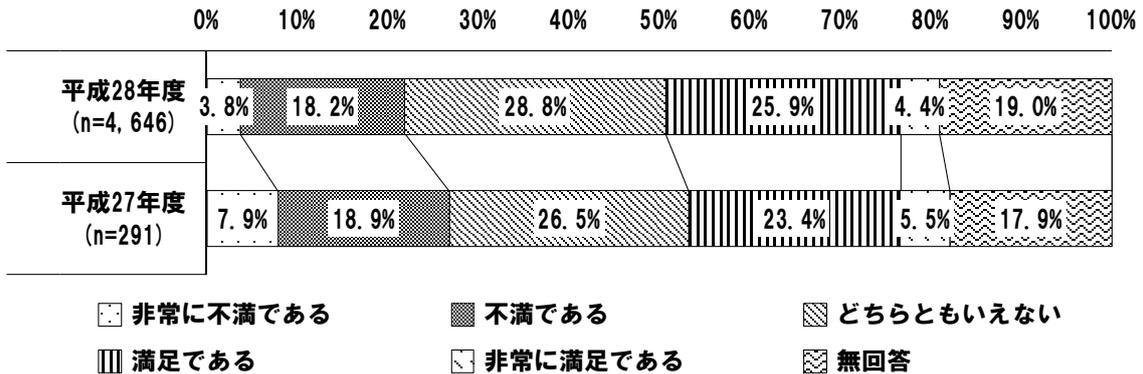
## 2-6. 被災者生活再建支援制度に関する評価

### (1) 制度全般に関して

#### ①満足度

- 被災者生活再建支援制度に関する満足度をみると、「どちらともいえない」の割合が最も高く 28.8%となっている。次いで、「満足である (25.9%)」となっている。

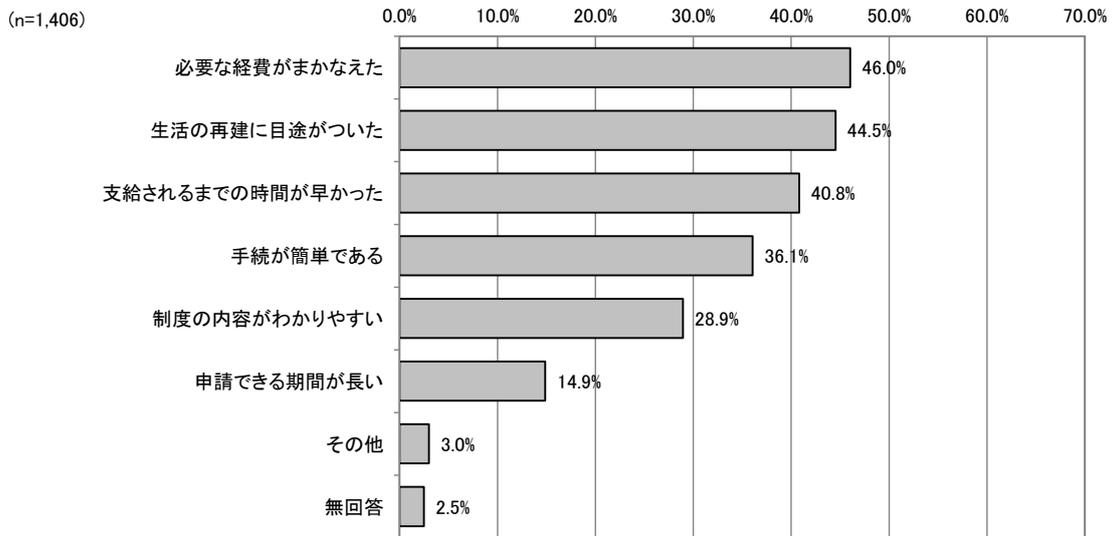
図表 31 被災者生活再建支援制度全般についての評価 (SA)



#### ②満足と感じた理由

- ①において「非常に満足である」「満足である」と回答した世帯について、その理由をみると「必要な経費がまかなえた」の割合が最も高く 46.0%となっている。次いで、「生活の再建に目途がついた (44.5%)」、「支給されるまでの時間が早かった (40.8%)」となっている。

図表 32 被災者生活再建支援制度を満足と感じた理由 (合計) (MA)



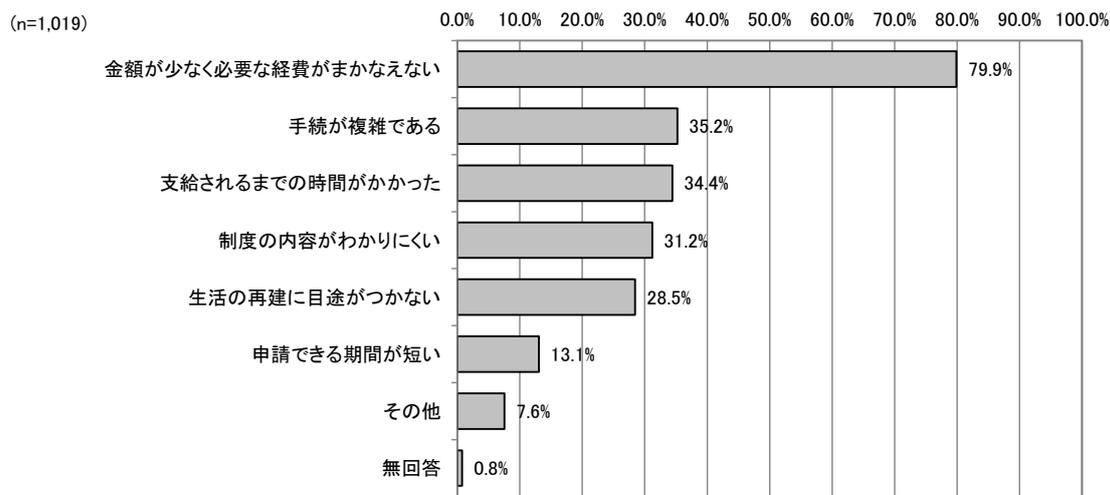
図表 33 被災者生活再建支援制度を満足と感じた理由（災害別）（MA）

	必要な経費がまかなえた	生活の再建に目途がたった	支給されるまでの時間が早かった	手続きが簡単である	制度の内容がわかりやすい	申請できる期間が長い	その他	無回答	回答者数
関東東北豪雨	62 36.9%	70 41.7%	84 50.0%	61 36.3%	38 22.6%	20 11.9%	4 2.4%	4 2.4%	168 100.0%
熊本地震	585 47.3%	556 44.9%	490 39.6%	446 36.0%	369 29.8%	189 15.3%	38 3.1%	31 2.5%	1,238 100.0%
合計	647 46.0%	626 44.5%	574 40.8%	507 36.1%	407 28.9%	209 14.9%	42 3.0%	35 2.5%	1,406 100.0%

### ③不満と感じた理由

- ①において「非常に不満」「不満である」と回答した世帯について、その理由をみると「金額が少なく必要な経費がまかなえない」の割合が最も高く 79.9%となっている。次いで、「手続きが複雑である（35.2%）」、「支給されるまでの時間がかかった（34.4%）」となっている。

図表 34 被災者生活再建支援制度を不満と感じた理由（合計）（MA）



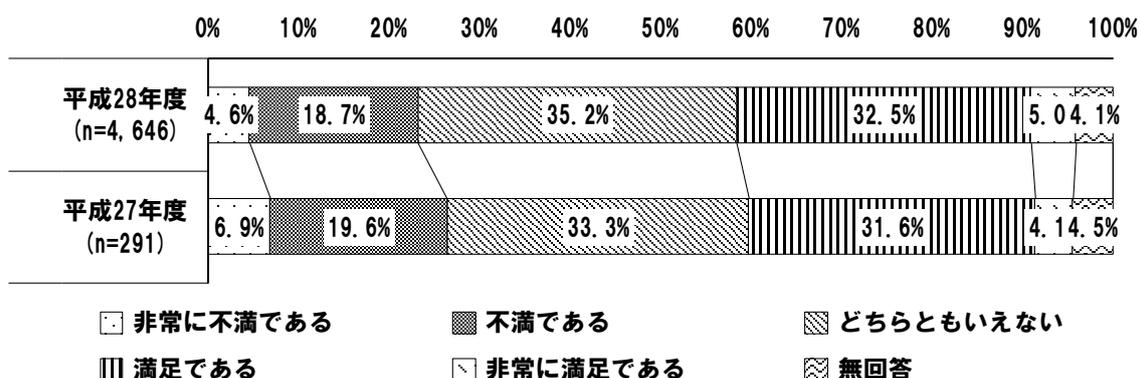
図表 35 被災者生活再建支援制度を不満と感じた理由（災害別）（MA）

	金額が少なく必要な経費がまかなえない	手続きが複雑である	支給されるまでの時間がかかった	制度の内容がわかりにくい	生活の再建に目途がつかない	申請できる期間が短い	その他	無回答	回答者数
関東東北豪雨	277 87.4%	115 36.3%	98 30.9%	112 35.3%	47 14.8%	49 15.5%	29 9.1%	3 0.9%	317 100.0%
熊本地震	537 76.5%	244 34.8%	253 36.0%	206 29.3%	243 34.6%	84 12.0%	48 6.8%	5 0.7%	702 100.0%
合計	814 79.9%	359 35.2%	351 34.4%	318 31.2%	290 28.5%	133 13.1%	77 7.6%	8 0.8%	1,019 100.0%

## (2) 基礎支援金に関する満足度

- 基礎支援金の支給に関する満足度をみると、「どちらともいえない」の割合が最も高く35.2%となっている。次いで、「満足である（32.5）」、「不満である（18.7）」となっている。

図表 36 基礎支援金の支給についての評価（合計）（SA）

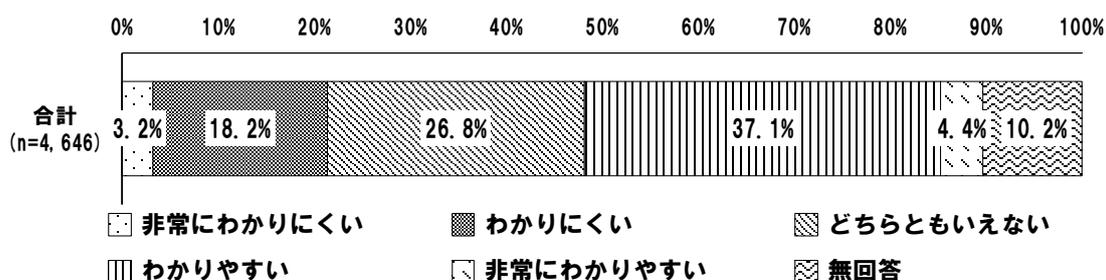


## (3) 加算支援金に関する満足度

### ①加算支援金の支給要件のわかりやすさ

- 加算支援金の支給要件のわかりやすさの評価について、「わかりやすい」の割合が最も高く37.1%となっている。次いで、「どちらともいえない（26.8）」、「わかりにくい（18.2）」となっている。

図表 37 加算支援金支給要件のわかりやすさの評価（合計）（SA）



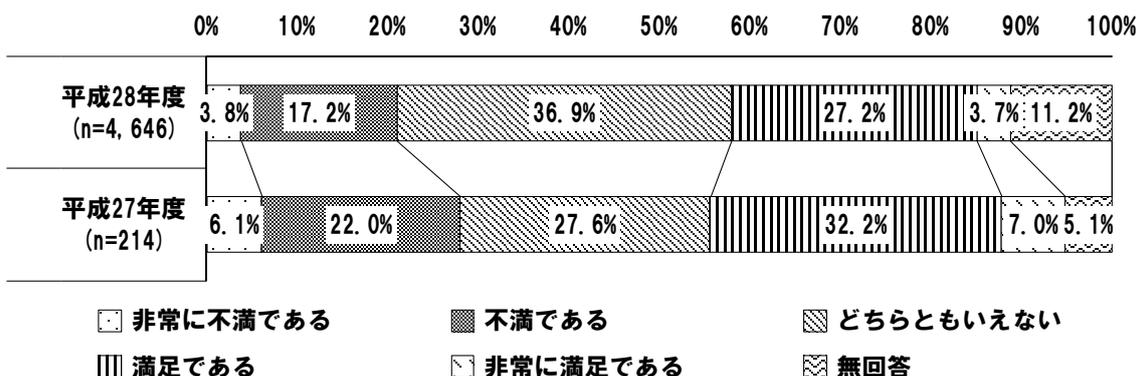
図表 38 加算支援金支給要件のわかりやすさの評価（災害別）（SA）

	非常にわかりにくい	わかりにくい	どちらともいえない	わかりやすい	非常にわかりやすい	無回答	回答者数
関東東北豪雨	56 6.3%	226 25.2%	242 27.0%	216 24.1%	22 2.5%	134 15.0%	896 100.0%
熊本地震	94 2.5%	619 16.5%	1,005 26.8%	1,506 40.2%	184 4.9%	342 9.1%	3,750 100.0%
合計	150 3.2%	845 18.2%	1,247 26.8%	1,722 37.1%	206 4.4%	476 10.2%	4,646 100.0%

## ②加算支援金の満足度

- 加算支援金の支給要件のわかりやすさの満足度をみると、「どちらともいえない」の割合が最も高く 36.9%となっている。次いで、「満足である (27.2%)」、「不満である (17.2%)」となっている。

図表 39 加算支援金の満足度 (SA)

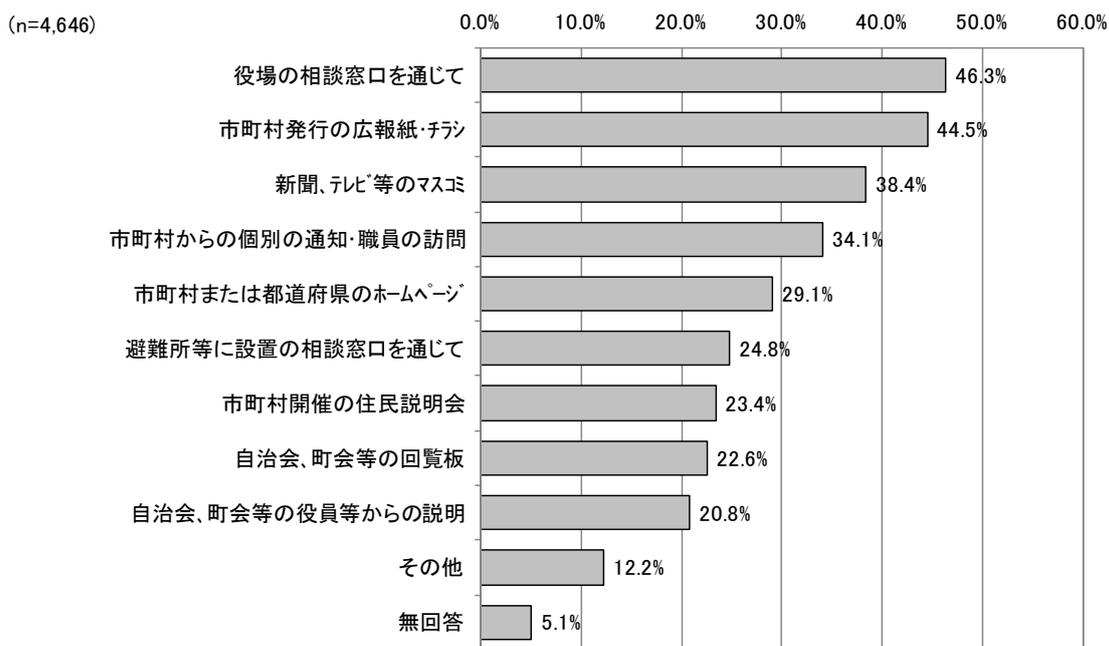


## (4) 被災者生活再建支援制度を知った方法とその評価

### ①被災者生活再建支援制度を知った方法

- 被災者生活再建支援制度を知った方法をみると、「役場の相談窓口を通じて」の割合が最も高く 46.3%となっている。次いで、「市町村発行の広報紙・チラシ (44.5%)」、「新聞、テレビ等のマスコミ (38.4%)」となっている。

図表 40 被災者生活再建支援制度を知った方法 (合計) (MA)



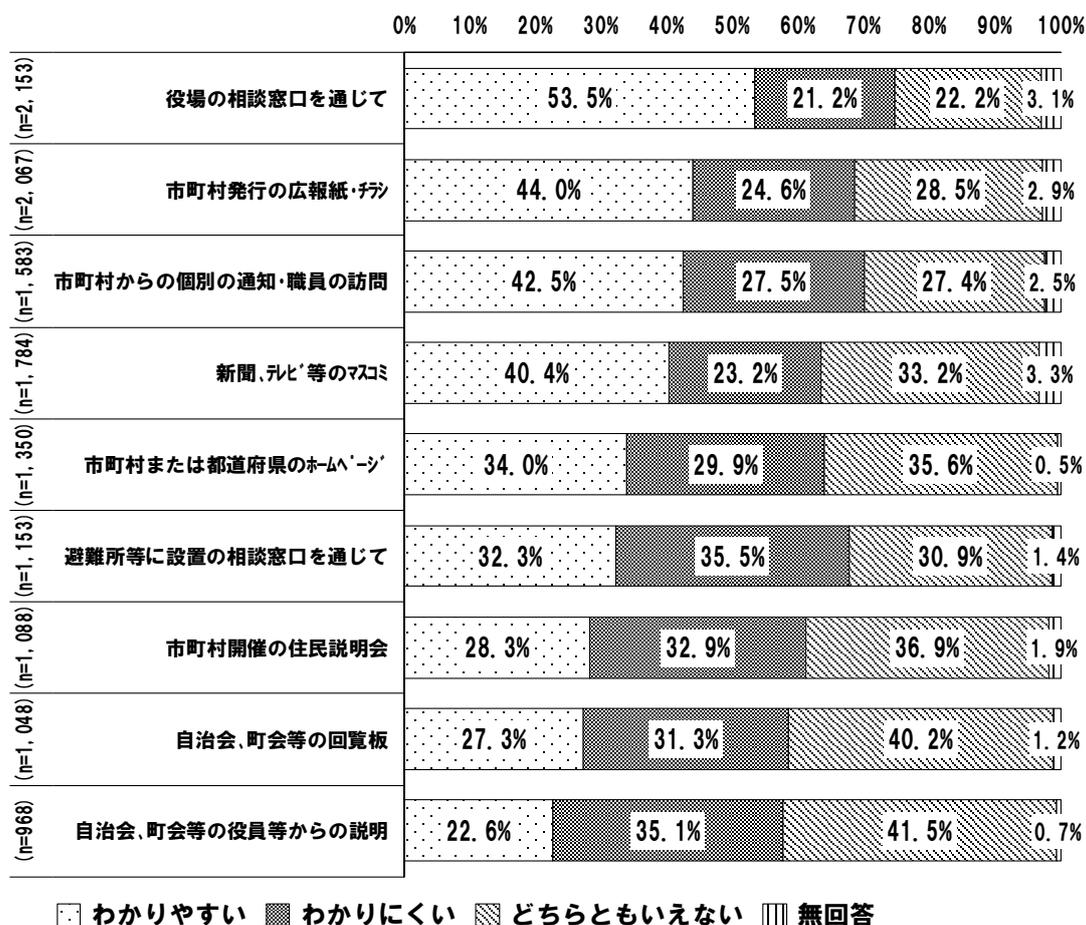
図表 41 被災者生活再建支援制度を知った方法（災害別）（MA）

	役場の相談窓口を通じて	市町村発行の広報紙・チラシ	新聞、テレビ等のマスコミ	市町村からの個別の通知・職員の訪問	市町村または都道府県のホームページ	避難所等に設置の相談窓口を通じて	市町村開催の住民説明会	自治会、町会等の回覧板	自治会、町会等の役員等からの説明	その他	無回答	回答者数
関東東北豪雨	354 39.5%	379 42.3%	213 23.8%	435 48.5%	225 25.1%	238 26.6%	318 35.5%	198 22.1%	191 21.3%	114 12.7%	63 7.0%	896 100.0%
熊本地震	1,799 48.0%	1,688 45.0%	1,571 41.9%	1,148 30.6%	1,125 30.0%	915 24.4%	770 20.5%	850 22.7%	777 20.7%	454 12.1%	172 4.6%	3,750 100.0%
合計	2,153 46.3%	2,067 44.5%	1,784 38.4%	1,583 34.1%	1,350 29.1%	1,153 24.8%	1,088 23.4%	1,048 22.6%	968 20.8%	568 12.2%	235 5.1%	4,646 100.0%

②被災者生活再建支援制度を知った方法のわかりやすさの評価

- 被災者生活再建支援制度を知った方法のわかりやすさの評価をみると、わかりやすいの評価の割合について「役場の相談窓口を通じて」が最も高く 53.5%となっている。次いで、「市町村発行の広報紙・チラシ（44.0%）」、「市町村からの個別の通知・職員の訪問（42.5%）」となっている。

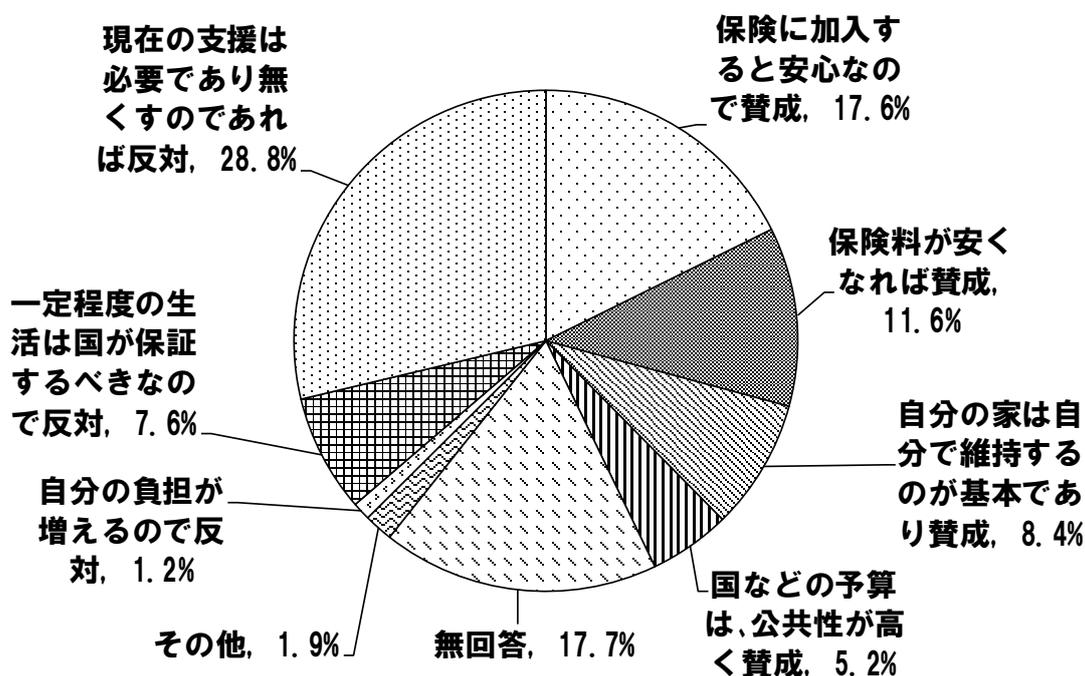
図表 42 被災者生活再建支援制度を知った方法のわかりやすさの評価（合計）（SA）



### (5) 被災者生活再建支援制度の見直しについて

- ・ 事前の保険加入という国民の自助努力により被災者生活再建支援金の支給額の削減や支給対象の限定を行う必要性について、「現在の支援は必要であり無くすのであれば反対」の割合が最も高く 28.8%となっている。次いで、「保険に加入すると安心なので賛成 (17.6%) 」と「保険料が安くなれば賛成 (11.6%) 」 「自分の家は自分で維持するのが基本であり賛成 (8.4%) 」と続いている。

図表 43 生活再建支援金の支給額の削減や支給対象の限定への意見 (SA, n=4, 646)

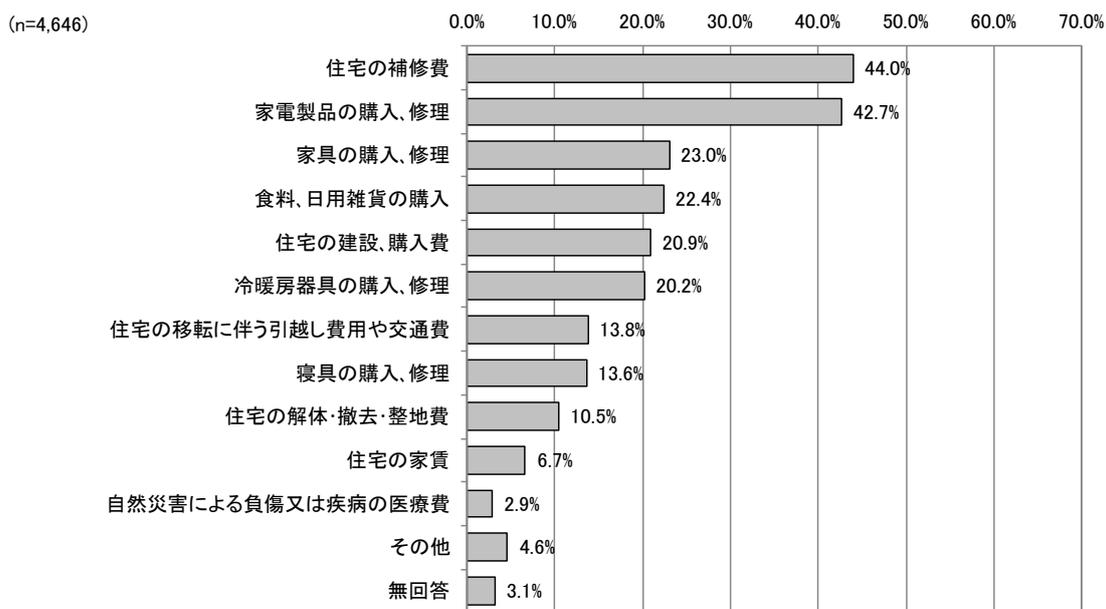


## 2-7. 支援金の受給状況、用途等について

### (1) 基礎支援金の用途

- 基礎支援金の用途をみると、「住宅の補修費」の割合が最も高く 44.0%となっている。次いで、「家電製品の購入、修理 (42.7%)」、「家具の購入、修理 (23.0%)」となっている。

図表 44 基礎支援金の支給についての用途 (合計) (MA)



図表 45 基礎支援金の支給についての用途 (災害別) (MA)

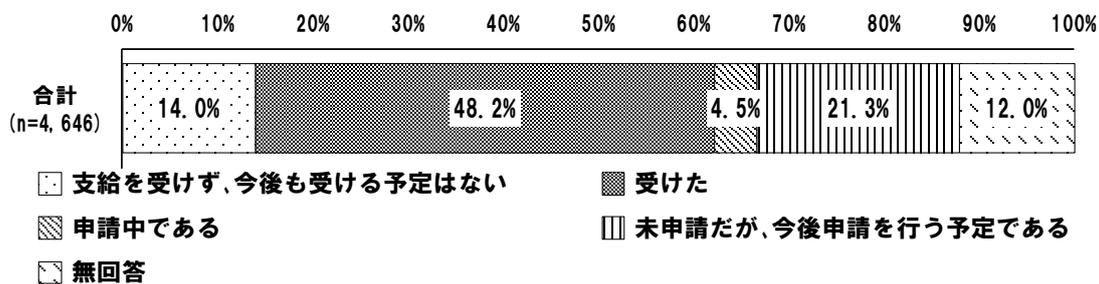
	住宅の補修費	家電製品の購入、修理	家具の購入、修理	食料、日用雑貨の購入	住宅の建設、購入費	冷暖房器具の購入、修理	住宅の移転に伴う引越し費用や交通費	寝具の購入、修理	住宅の解体・撤去・整地費	住宅の家賃	自然災害による負傷又は疾病の医療費	その他	回答者数
関東東北豪雨	506 56.5%	481 53.7%	277 30.9%	185 20.6%	79 8.8%	239 26.7%	37 4.1%	171 19.1%	109 12.2%	43 4.8%	19 2.1%	36 4.0%	896 100.0%
熊本地震	1,537 41.0%	1,502 40.1%	793 21.1%	858 22.9%	894 23.8%	701 18.7%	604 16.1%	460 12.3%	378 10.1%	266 7.1%	114 3.0%	178 4.7%	3,750 100.0%
合計	2,043 44.0%	1,983 42.7%	1,070 23.0%	1,043 22.4%	973 20.9%	940 20.2%	641 13.8%	631 13.6%	487 10.5%	309 6.7%	133 2.9%	214 4.6%	4,646 100.0%

### (2) 加算支援金の状況

#### ① 受給状況

- 加算支援金の受給状況について、「受けた」の割合が最も高く 48.2%となっている。次いで、「未申請だが、今後申請を行う予定である (21.3%)」、「支給を受けず、今後も受ける予定はない (14.0%)」となっている。

図表 46 加算支援金の受給状況（合計）（SA）



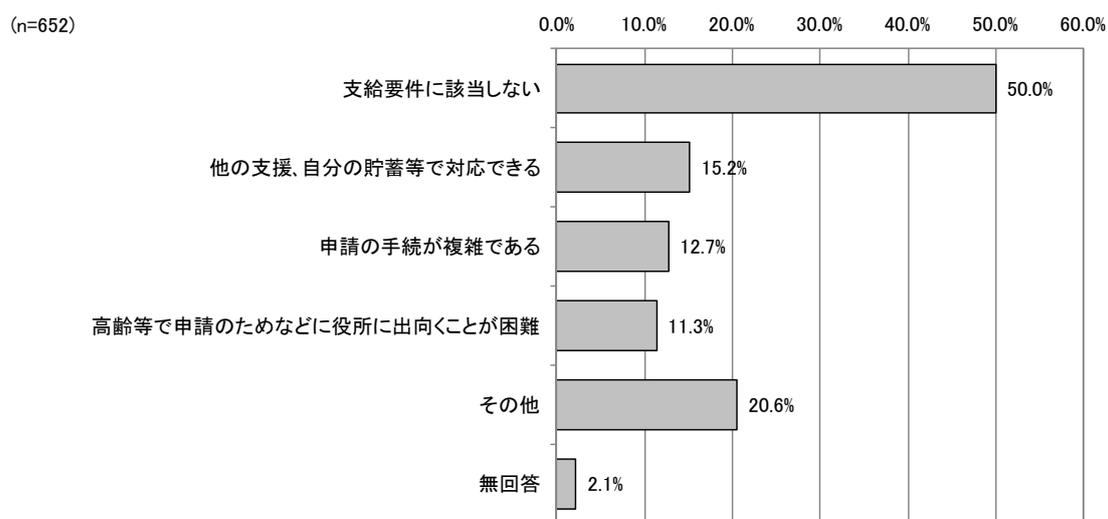
図表 47 加算支援金の受給状況（災害別）（SA）

	支給を受けず、 今後も受ける 予定はない	受けた	申請中である	未申請だが、今 後申請を行う 予定である	無回答	回答者数
関東東北豪雨	159 17.7%	549 61.3%	3 0.3%	41 4.6%	144 16.1%	896 100.0%
熊本地震	493 13.1%	1691 45.1%	205 5.5%	947 25.3%	414 11.0%	3,750 100.0%
合計	652 14.0%	2240 48.2%	208 4.5%	988 21.3%	558 12.0%	4,646 100.0%

②受給しなかった理由

- ①において「支給を受けず、今後も受ける予定はない」と回答した世帯について、その理由をみると、「支給要件に該当しない」の割合が最も高く 50.0%となっている。次いで、「他の支援、自分の貯蓄等に対応できる（15.2%）」となっている。

図表 48 加算支援金を受給しなかった理由（合計）（MA）



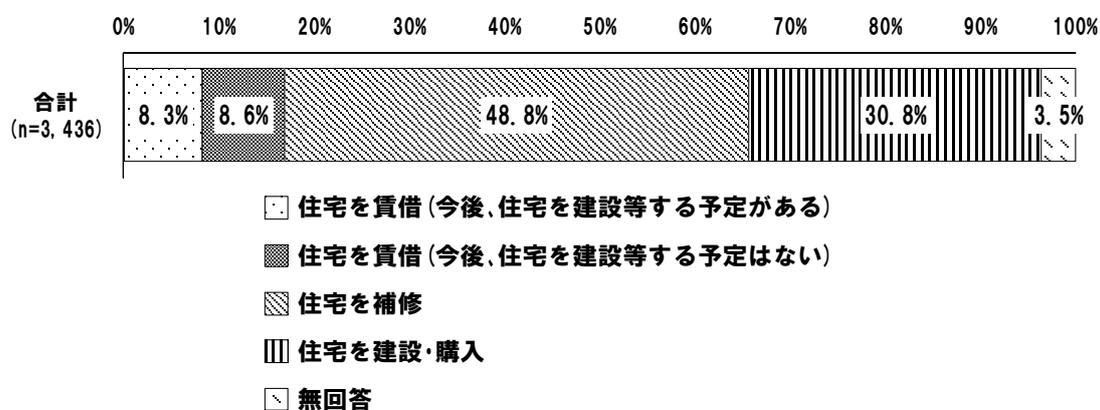
図表 49 加算支援金を受給しなかった理由（災害別）（MA）

	支給要件に該当しない	他の支援、自分の貯蓄等で対応できる	申請の手続が複雑である	高齢等で申請のためなどに役所に向くことが困難	その他	無回答	回答者数
関東東北豪雨	77	32	26	14	27	4	159
	48.4%	20.1%	16.4%	8.8%	17.0%	2.5%	100.0%
熊本地震	249	67	57	60	107	10	493
	50.5%	13.6%	11.6%	12.2%	21.7%	2.0%	100.0%
合計	326	99	83	74	134	14	652
	50.0%	15.2%	12.7%	11.3%	20.6%	2.1%	100.0%

### ③加算支援金の内訳

- ①において「支給を受けず、今後設ける予定はない」以外と回答した世帯のうち、加算支援金の内訳をみると、「住宅を補修」の割合が最も高く 48.8%となっている。次いで、「住宅を建設・購入(30.8%)」、「住宅を賃借(今後、住宅を建設等する予定はない)(8.6%)」となっている。

図表 50 加算支援金の内訳（合計）（SA）



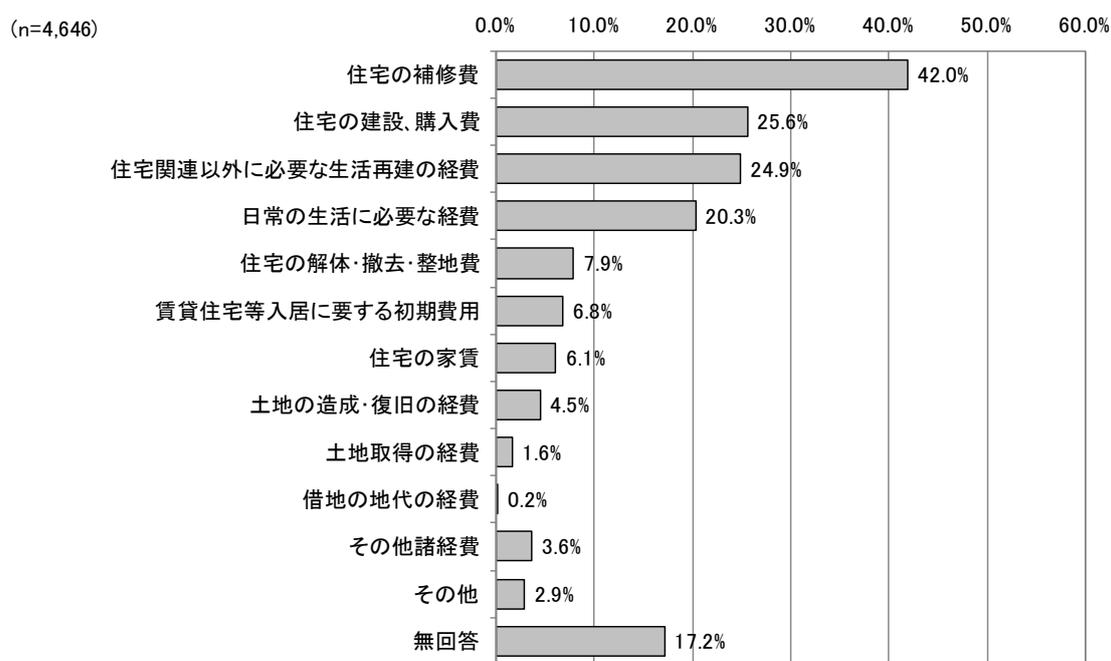
図表 51 加算支援金の内訳（災害別）（SA）

	住宅を賃借(今後、住宅を建設等する予定がある)	住宅を賃借(今後、住宅を建設等する予定はない)	住宅を補修	住宅を建設・購入	無回答	回答者数
関東東北豪雨	17	39	419	98	20	593
	2.9%	6.6%	70.7%	16.5%	3.4%	100.0%
熊本地震	268	257	1,258	960	100	2,843
	9.4%	9.0%	44.2%	33.8%	3.5%	100.0%
合計	285	296	1,677	1,058	120	3,436
	8.3%	8.6%	48.8%	30.8%	3.5%	100.0%

### (3) 加算支援金の用途

- ・ 加算支援金の用途についてみると、「住宅の補修費」の割合が最も高く 42.0%となっている。次いで、「住宅の建設、購入費（25.6%）」、「住宅関連以外に必要な生活再建の経費（24.9%）」となっている。

図表 52 加算支援金の用途（合計）（MA）



図表 53 加算支援金の用途（災害別）（MA）

	住宅の補修費	住宅の建設、購入費	住宅関連以外に必要な生活再建の経費	日常生活に必要な経費	住宅の解体・撤去・整地費	賃貸住宅等入居に要する初期費用	住宅の家賃	土地の造成・復旧の経費	土地取得の経費	借地の地代の経費	その他諸経費	その他	無回答	回答者数
関東東北豪雨	487	100	289	214	100	32	38	16	13	3	17	29	193	896
	54.4%	11.2%	32.3%	23.9%	11.2%	3.6%	4.2%	1.8%	1.5%	0.3%	1.9%	3.2%	21.5%	100.0%
熊本地震	1,462	1,090	870	731	267	284	246	192	63	6	152	106	605	3,750
	39.0%	29.1%	23.2%	19.5%	7.1%	7.6%	6.6%	5.1%	1.7%	0.2%	4.1%	2.8%	16.1%	100.0%
合計	1,949	1,190	1,159	945	367	316	284	208	76	9	169	135	798	4,646
	42.0%	25.6%	24.9%	20.3%	7.9%	6.8%	6.1%	4.5%	1.6%	0.2%	3.6%	2.9%	17.2%	100.0%

## 2-8. その他

### (1) 被災時の住宅・家財に対する損害保険・共済の加入状況

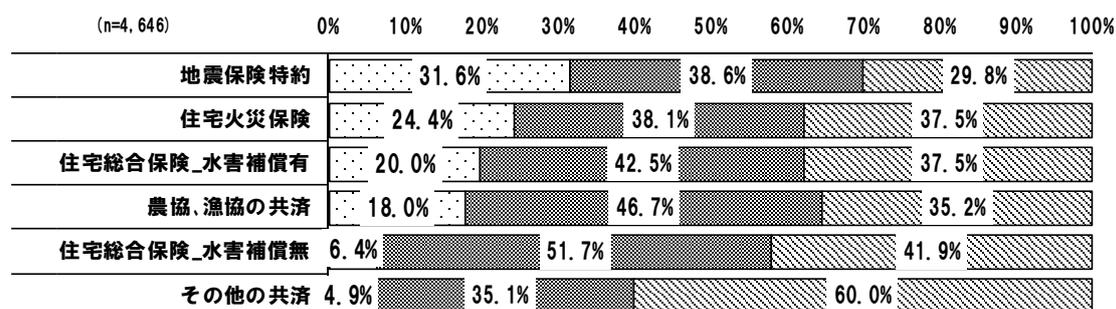
#### ①加入状況

- 被災時の住宅・家財に対する損害保険・共済の加入状況をみると、「地震保険特約」への加入が最も高く 31.6%であった。次いで、「住宅火災保険（24.4%）」、「住宅総合保険\_水害補償有（20.0%）」となった。

#### ②未加入の理由

- ①において各保険に「加入していなかった」の理由は図表 55 の通り。
- 概ね「地震特約保険」「住宅総合保険\_水害補償有」については「被災しないと思わなかったから」が最も高く、次いで「他の保険・共済に加入していたから」もしくは「保険料・掛金が高かったから」となっている。
- それ以外については概ね、「他の保険・共済に加入していたから」が最も高く、次いで「被災しないと思っていたから」となっている。

図表 54 被災時の住宅・家財に対する損害保険・共済の加入状況（全体）（SA）



□ 加入していた    ■ 加入していなかった    ▨ 無回答

図表 55 被災時に保険・共済に加入していなかった理由（全体）（SA）

	被災しないと思っ ていたから	被災しないと思っ たから	自宅には加入す るほどの価値が ないから	保険料・掛金が高 かったから	保険の補償が十分 でなかったから	金融機関などから 勧められていなか ったから	国や自治体は何と かしてくれと考 えていたから	他の保険・共済に 加入していたから	その他	無回答	回答者数
農協、漁協の共済	494 22.8%	90 4.1%	143 6.6%	25 1.2%	108 5.0%	3 0.1%	868 40.0%	146 6.7%	294 13.5%	2,171 100.0%	
住宅火災保険	370 20.9%	84 4.7%	144 8.1%	46 2.6%	68 3.8%	3 0.2%	694 39.2%	108 6.1%	252 14.2%	1,769 100.0%	
住宅総合保険_水害補償有	666 33.7%	87 4.4%	242 12.3%	9 0.5%	90 4.6%	4 0.2%	495 25.1%	119 6.0%	263 13.3%	1,975 100.0%	
住宅総合保険_水害補償無	656 27.3%	85 3.5%	234 9.7%	55 2.3%	104 4.3%	4 0.2%	817 34.0%	134 5.6%	312 13.0%	2,401 100.0%	
地震保険特約	754 42.0%	82 4.6%	282 15.7%	18 1.0%	86 4.8%	3 0.2%	243 13.5%	120 6.7%	207 11.5%	1,795 100.0%	
その他の共済	387 23.7%	48 2.9%	115 7.1%	13 0.8%	48 2.9%	4 0.2%	572 35.1%	102 6.3%	342 21.0%	1,631 100.0%	

## (2) 現在の住宅・家財に対する損害保険・共済の加入（継続）状況

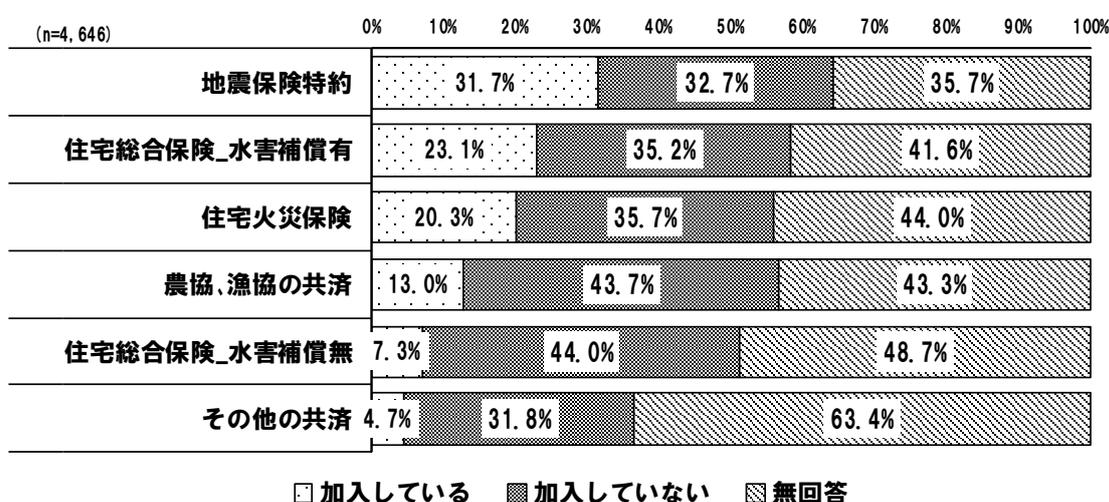
### ①加入（継続）状況

- 現在の住宅・家財に対する損害保険・共済の加入（継続）状況をみると、「地震保険特約」への加入が最も高く 31.7%であった。次いで、「住宅総合保険\_水害補償有(23.1%)」、「住宅火災保険（20.3%）」となった。

### ②加入（継続）の理由

- ①において各保険に「加入している」の理由は図表 57 の通り。
- すべての保険の加入理由として、「次の被災時に資金の備えが必要だと感じたから」が最も高い。

図表 56 現在の住宅・家財に対する損害保険・共済の加入状況（全体）（SA）



図表 57 現在保険・共済に加入（継続）した理由（SA）

	次の被災時に資金の備えが必要だと感じたから	再び被災しないかと思っ ているから	保険料・掛金 が安いから	保険の補償が 分だから	他の保険の補償 が十分でないか ら	勤められたから 産業者などから 勧められたから	金融機関や不動 産業者などから 勧められたから	国や自治体に頼 れないから	他の保険・共済 に加入している から	その他	無回答	回答者数
農協・漁協の共済	288 47.7%	5 0.8%	25 4.1%	17 2.8%	3 0.5%	7 1.2%	7 1.2%	4 0.7%	8 1.3%	240 39.7%	604 100.0%	
住宅火災保険	311 33.0%	20 2.1%	95 10.1%	32 3.4%	10 1.1%	100 10.6%	7 0.7%	7 0.7%	39 4.1%	320 34.0%	941 100.0%	
住宅総合保険_水害補償有	520 48.4%	14 1.3%	33 3.1%	69 6.4%	16 1.5%	65 6.0%	20 1.9%	6 0.6%	21 2.0%	311 28.9%	1,075 100.0%	
住宅総合保険_水害補償無	141 41.5%	5 1.5%	7 2.1%	16 4.7%	3 0.9%	23 6.8%	7 2.1%	7 2.1%	11 3.2%	120 35.3%	340 100.0%	
地震保険特約	769 52.3%	5 0.3%	47 3.2%	76 5.2%	17 1.2%	41 2.8%	19 1.3%	7 0.5%	18 1.2%	472 32.1%	1,471 100.0%	
その他の共済	67 30.5%	6 2.7%	58 26.4%	4 1.8%	4 1.8%	3 1.4%	4 1.8%	5 2.3%	11 5.0%	58 26.4%	220 100.0%	

### (3) 今後の住宅・家財に対する損害保険・共済の加入（継続）予定

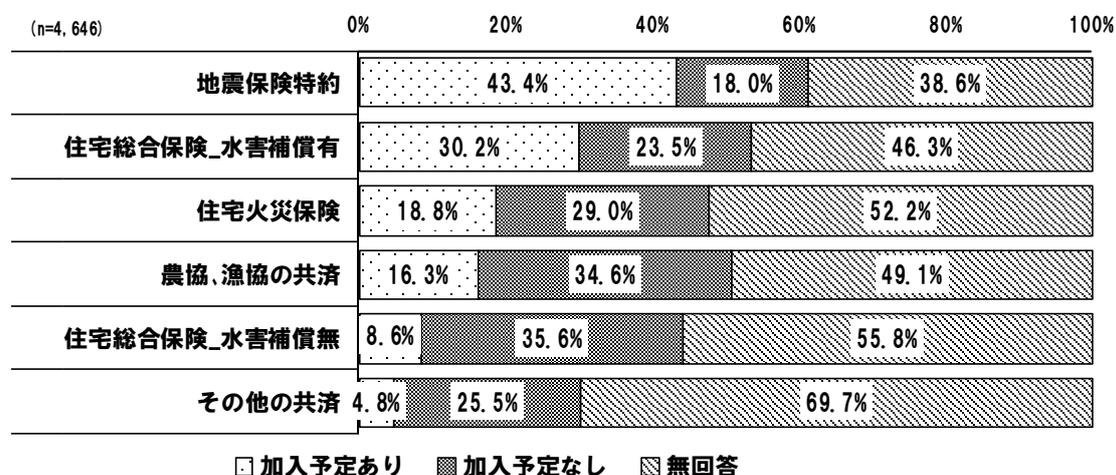
#### ①今後の加入（継続）予定

- ・ 今後の住宅・家財に対する損害保険・共済の加入（継続）予定をみると、「地震保険特約」への加入が最も高く 43.4%であった。次いで、「住宅総合保険\_水害補償有(30.2%)」、「住宅火災保険（18.8%）」となった。

#### ②加入（継続）予定の理由

- ・ ①において各保険に「加入予定あり」の理由は図表 59 の通り。
- ・ すべての保険の加入理由として、「次の被災時に資金の備えが必要だと感じたから」が最も高い。

図表 58 今後の住宅・家財に対する損害保険・共済の加入（継続）予定（全体）（SA）

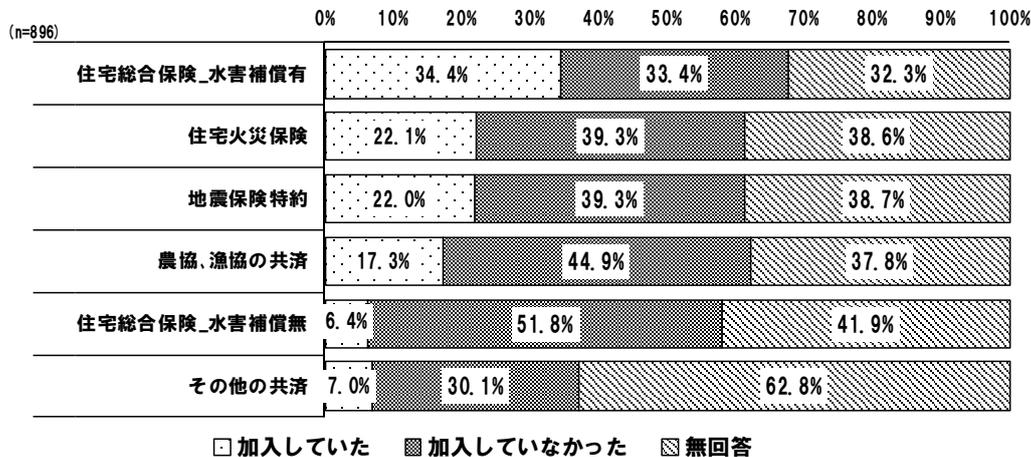


図表 59 今後の住宅・家財に対する損害保険・共済の加入（継続）予定理由（SA）

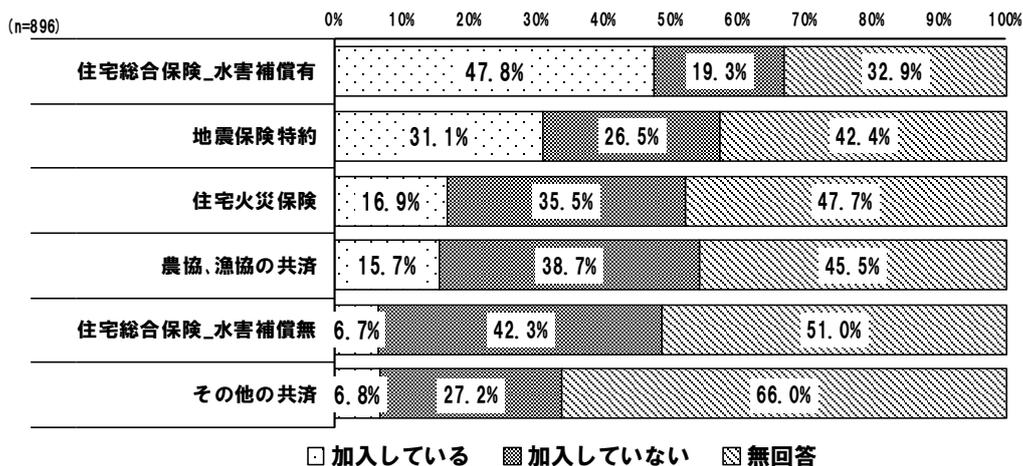
保険・共済の種類	感じたから	次の被災時に資金の備えが必要だと	再び被災しないと	思っているから	保険料・掛金が安	いから	保険の補償が十分	だから	他の保険の補償が	十分でないから	金融機関や不動産	業者などから勧め	られたから	国や自治体に頼れ	ないから	他の保険・共済に	加入しているから	その他	無回答	回答者数		
農協、漁協の共済	444	6	29	27	6	6	3	5	8	223	757	58.7%	0.8%	3.8%	3.6%	0.8%	0.8%	0.4%	0.7%	1.1%	29.5%	100.0%
住宅火災保険	414	17	72	37	4	63	11	8	23	225	874	47.4%	1.9%	8.2%	4.2%	0.5%	7.2%	1.3%	0.9%	2.6%	25.7%	100.0%
住宅総合保険_水害補償有	858	11	32	95	20	47	41	7	18	274	1403	61.2%	0.8%	2.3%	6.8%	1.4%	3.3%	2.9%	0.5%	1.3%	19.5%	100.0%
住宅総合保険_水害補償無	220	6	10	29	1	21	10	6	10	88	401	54.9%	1.5%	2.5%	7.2%	0.2%	5.2%	2.5%	1.5%	2.5%	21.9%	100.0%
地震保険特約	1,301	6	42	94	22	37	49	8	23	433	2015	64.6%	0.3%	2.1%	4.7%	1.1%	1.8%	2.4%	0.4%	1.1%	21.5%	100.0%
その他の共済	82	6	60	11	6	1	4	9	12	33	224	36.6%	2.7%	26.8%	4.9%	2.7%	0.4%	1.8%	4.0%	5.4%	14.7%	100.0%

参考グラフ 1：住宅・家財に対する損害保険・共済の加入（被災時、現在、今後の加入状況（予定））（関東東北豪雨）

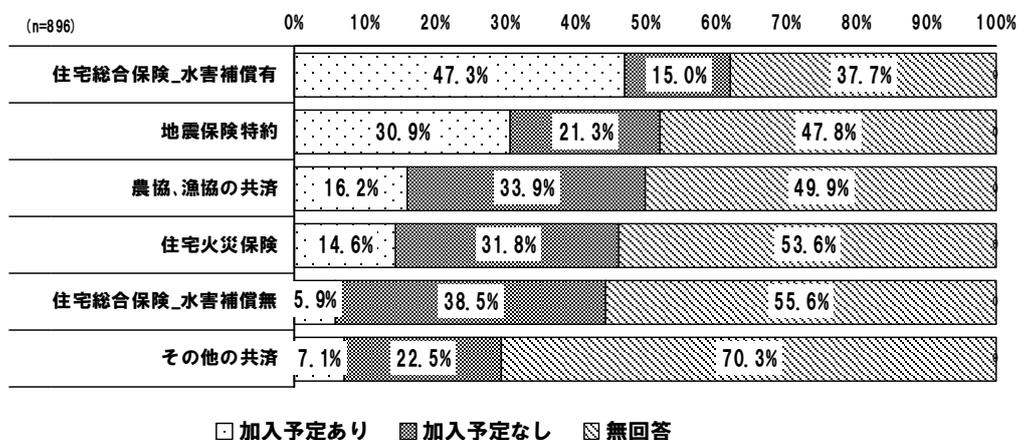
図表 60 被災時の住宅・家財に対する損害保険・共済の加入状況（関東東北豪雨）（SA）



図表 61 現在の住宅・家財に対する損害保険・共済の加入状況（関東東北豪雨）（SA）

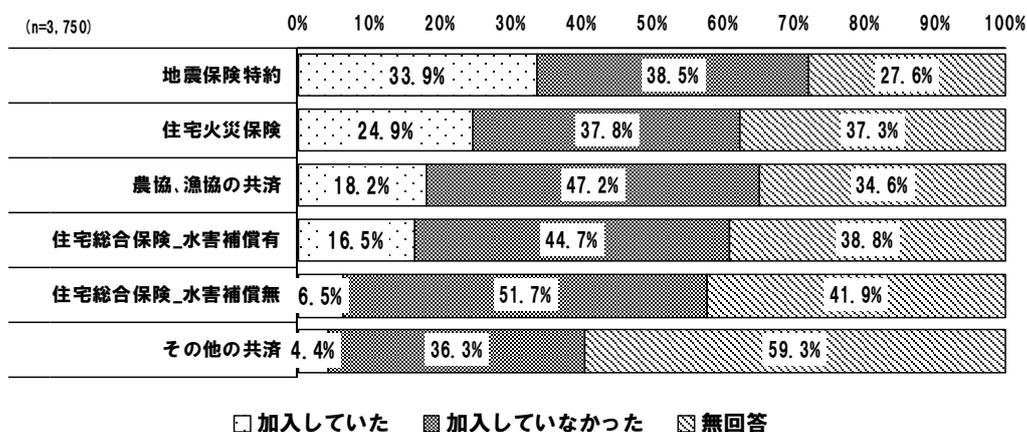


図表 62 今後の住宅・家財に対する損害保険・共済の加入（継続）予定（関東東北豪雨）（SA）

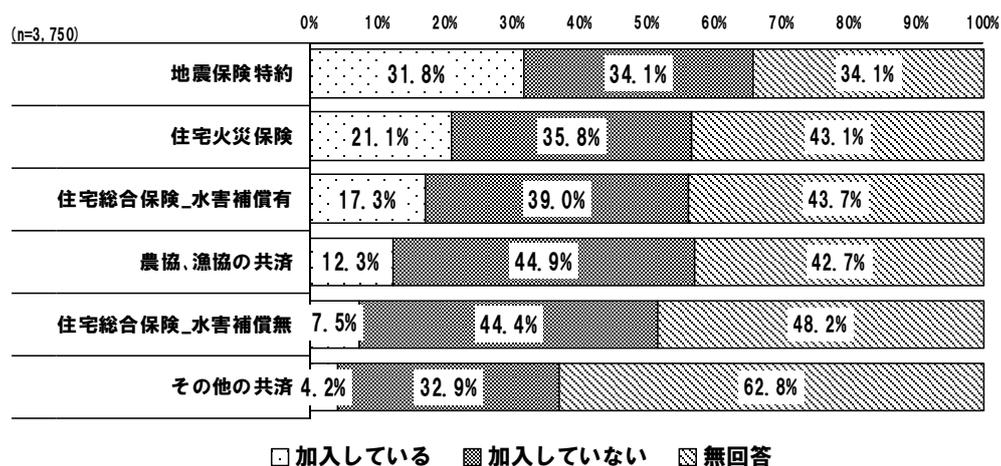


参考グラフ2：住宅・家財に対する損害保険・共済の加入（被災時、現在、今後の加入状況（予定））（熊本地震）

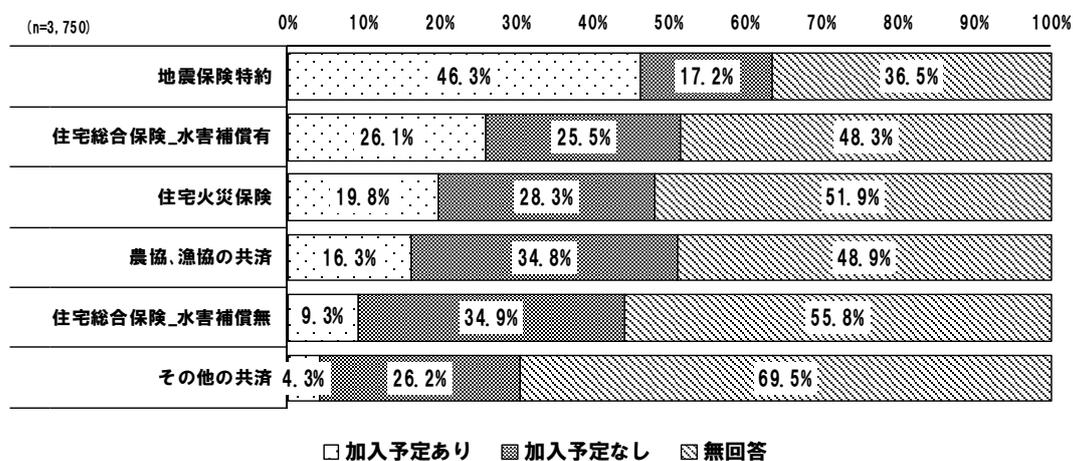
図表 63 被災時の住宅・家財に対する損害保険・共済の加入状況（熊本地震）（SA）



図表 64 現在の住宅・家財に対する損害保険・共済の加入状況（熊本地震）（SA）



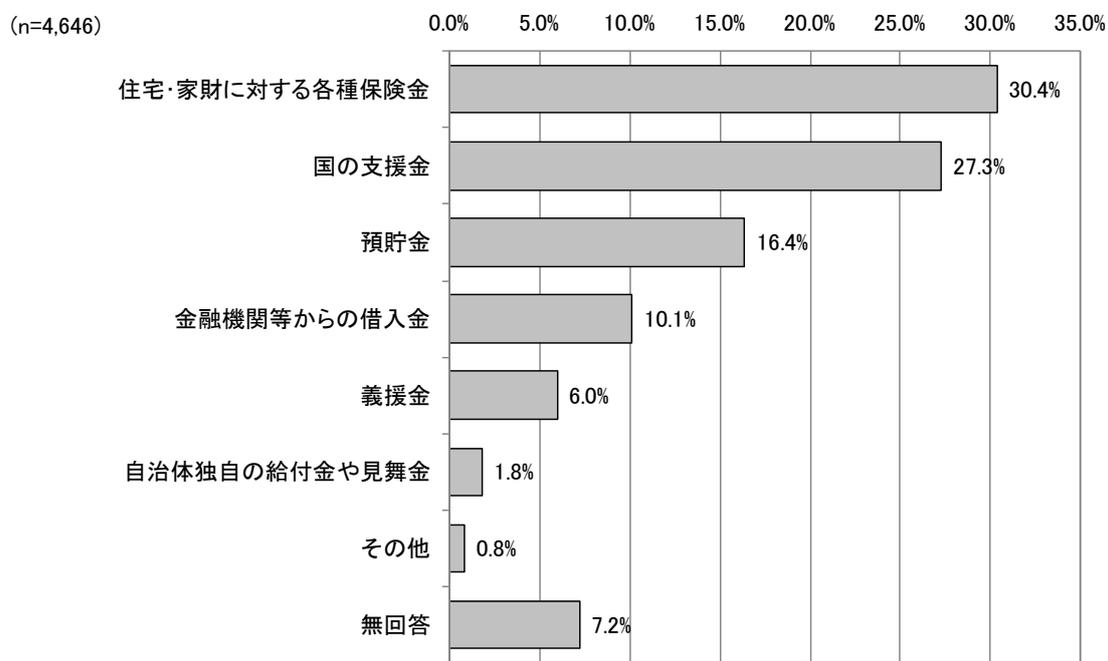
図表 65 今後の住宅・家財に対する損害保険・共済の加入（継続）予定（熊本地震）（SA）



#### (4) 住宅や家財等の必要経費に占める各種資金の割合

- ・ 住宅や家財等の必要経費に占める各種資金の割合について最も割合が高いとした1番目の回答は「住宅・家財に対する各種保険金」が最も高く30.4%であった。次いで、「国の支援金(27.3%)」、「預貯金(16.4%)」となった。(図表 66)
- ・ 2番目に高いと回答した資金は「国の支援金」が最も高く30.2%であった。次いで「義援金(22.7%)」、「住宅・家財に対する各種保険金(15.5%)」となった。(図表 68)
- ・ 3番目に高いと回答した資金は「義援金」が最も高く26.9%であった。次いで「国の支援金(19.6%)」、「自治体独自の給付金や見舞金(18.5%)」となった。(図表 70)

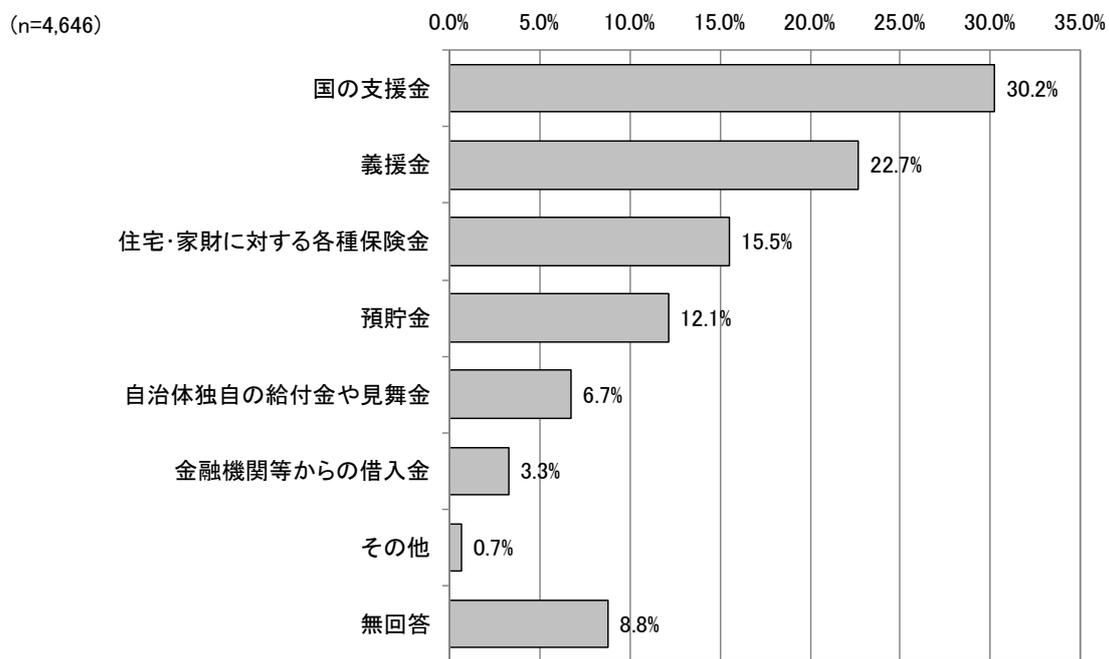
図表 66 住宅や家財等の必要経費に占める各種資金の割合：1番目の回答（全体）（SA）



図表 67 住宅や家財等の必要経費に占める各種資金の割合：1番目の回答（災害別）（SA）

	住宅・家財 に対する 各種保険 金	国の支援 金	預貯金	金融機関 等からの 借入金	義援金	自治体独 自の給付 金や見舞 金	その他	無回答	回答者数
関東東北 豪雨	339	181	202	66	30	13	10	55	896
	37.8%	20.2%	22.5%	7.4%	3.3%	1.5%	1.1%	6.1%	100.0%
熊本地震	1,072	1,087	559	405	247	71	29	280	3,750
	28.6%	29.0%	14.9%	10.8%	6.6%	1.9%	0.8%	7.5%	100.0%
合計	1,411	1,268	761	471	277	84	39	335	4,646
	30.4%	27.3%	16.4%	10.1%	6.0%	1.8%	0.8%	7.2%	100.0%

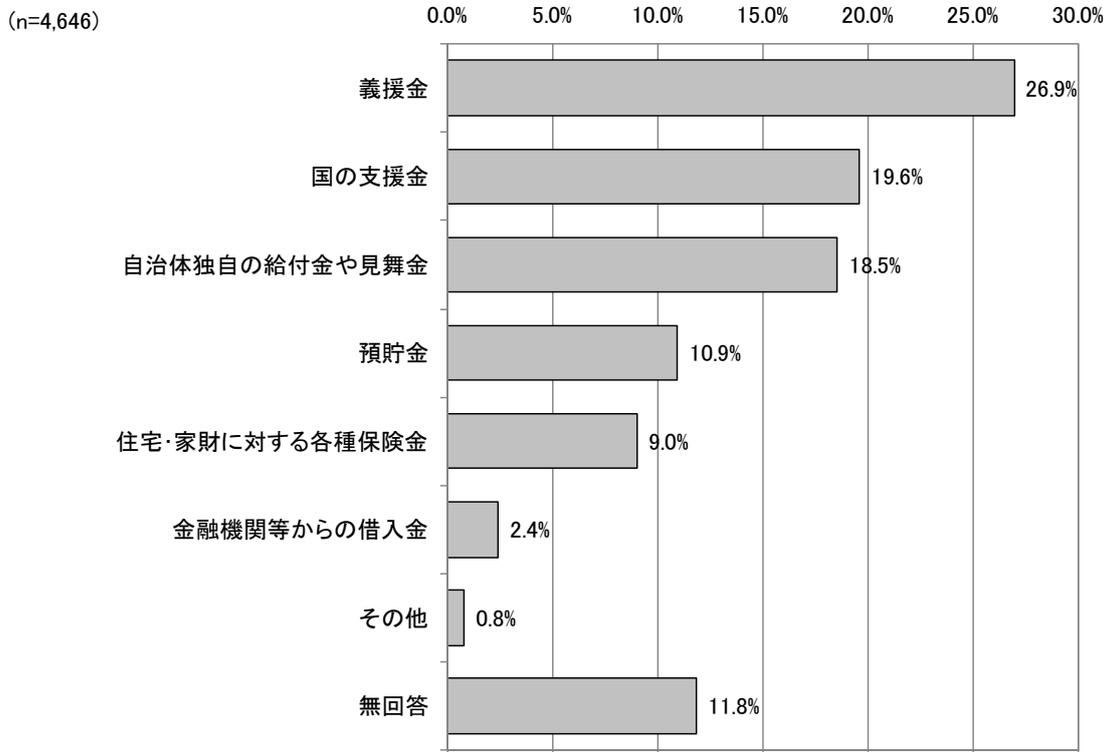
図表 68 住宅や家財等の必要経費に占める各種資金の割合：2番目の回答（全体）（SA）



図表 69 住宅や家財等の必要経費に占める各種資金の割合：2番目の回答（災害別）（SA）

	国の支援金	義援金	住宅・家財に対する各種保険金	預貯金	自治体独自の給付金や見舞金	金融機関等からの借入金	その他	無回答	回答者数
関東東北豪雨	328	123	144	112	78	28	11	72	896
	36.6%	13.7%	16.1%	12.5%	8.7%	3.1%	1.2%	8.0%	100.0%
熊本地震	1,077	931	576	451	235	124	20	336	3,750
	28.7%	24.8%	15.4%	12.0%	6.3%	3.3%	0.5%	9.0%	100.0%
合計	1,405	1,054	720	563	313	152	31	408	4,646
	30.2%	22.7%	15.5%	12.1%	6.7%	3.3%	0.7%	8.8%	100.0%

図表 70 住宅や家財等の必要経費に占める各種資金の割合：3番目の回答（全体）（SA）



図表 71 住宅や家財等の必要経費に占める各種資金の割合：3番目の回答（災害別）（SA）

	義援金	国の支援金	自治体独自の給付金や見舞金	預貯金	住宅・家財に対する各種保険金	金融機関等からの借入金	その他	無回答	回答者数
関東東北豪雨	214	199	181	100	78	22	9	93	896
	23.9%	22.2%	20.2%	11.2%	8.7%	2.5%	1.0%	10.4%	100.0%
熊本地震	1,037	711	680	408	340	90	28	456	3,750
	27.7%	19.0%	18.1%	10.9%	9.1%	2.4%	0.7%	12.2%	100.0%
合計	1,251	910	861	508	418	112	37	549	4,646
	26.9%	19.6%	18.5%	10.9%	9.0%	2.4%	0.8%	11.8%	100.0%

### Ⅲ. 都道府県及び市町村アンケート調査

#### 1 アンケートの実施概要

##### 1-1. 調査対象

- 対象地方公共団体 6 都道府県、36 市町村（うち、関東東北豪雨は 4 都道府県、8 市町村、熊本地震は 2 都道府県、28 市町村）。

##### 1-2. 調査項目

- 都道府県、市町村に対して、以下の調査項目で調査を行った。

図表 72 調査項目（都道府県）

分類	質問項目
制度の説明について	問 1 制度の説明の有無
	問 1-1 制度の説明の方法
	問 1-2 説明会開催回数
	問 1-3 説明会開催時期
	問 2 独自の給付金制度等の説明
	問 2-1 説明の方法
	問 2-2 説明会開催回数
	問 2-3 説明会開催時期
	問 3 支援制度の広報
	問 3-1-① 説明の方法
	問 3-1-② 実施時期
相談内容について	問 4-① 被災市町村からあった相談内容
	問 4-② 被災市町村から最も多かった質問
	問 4-③ 質問への対応状況
	問 4-1 対応が思わしくなかったものについての改善点等
	問 5-① 被災世帯からあった相談内容
	問 5-② 被災世帯から最も多かった質問
	問 5-③ 質問への対応状況
支援制度の評価と改善点	問 5-1 対応が思わしくなかったものについての改善点等
	問 6-1 制度が適用される住家被害の規模要件について
	問 6-2 対象となる世帯の被害程度について
	問 6-3 支給される支援金額について
	問 6-4 申請書の様式について
	問 6-5 申請の受付、確認等の事務手続について
	問 7 被災者生活再建支援制度全般についての評価
	問 8 支援制度に必要な改善点等
連携等	問 9 他機関からの支援の状況
	問 9-1 支援を受けた具体的な内容と役割分担
	問 10 派遣受入状況
その他	問 11 支援制度全般への意見

図表 73 調査項目（市町村）

分類	質問項目
制度の説明や窓口対応の体制について	問 1 国・県からの制度の説明の有無
	問 1-1-① 制度の説明の方法
	問 1-1-② 理解度
	問 2 支援制度の広報
	問 2-1-① 広報の方法
	問 2-1-② 実施時期
	問 3 被災者からの問い合わせが多かった時期
	問 4 申請書の受理を開始した時期
	問 5 申請の受理を開始した時期の背景・理由
	問 6 被災者の申請が多かった時期
	問 7 受付対応
	問 8 説明や相談の体制強化
相談内容について	問 9 被災者に関する情報の各部署との情報共有
	問 10 事務手続遂行上の課題
	問 11 申請書の受付時に負担の大きい作業
	問 12 申請書の受付等の課題等の意見
支援制度の評価と改善点	問 13-① 被災世帯からあった相談内容
	問 13-② 被災世帯から最も多かった質問
	問 13-③ 質問への対応状況
	問 13-1 対応が思わしくなかったものについての改善点等
	問 14-1 制度が適用される住家被害の規模要件について
	問 14-2 対象となる世帯の被害程度について
	問 14-3 支給される支援金額について
連携等	問 14-4 申請書の様式について
	問 14-5 申請の受付、確認等の事務手続について
	問 15 被災者生活再建支援制度全般についての評価
	問 16 支援制度に必要な改善点等
	問 17 他機関からの支援の状況
	問 17-1 他機関から受けた支援の内容と役割分担
	問 18 派遣受入状況
	問 19 システム導入状況
連携等	問 19-1 個人情報取り扱いについて
	問 19-2 導入システムの状況
	問 19-3 システムの認知経路
	問 19-4 システム導入の効果や課題
	問 20 支援制度全般への意見
	問 21 総合相談窓口の実施状況
	問 21-1 総合相談窓口の開設時期
	問 21-2 窓口での対応内容
	問 21-3 窓口への応援の有無
	問 21-4 総合相談窓口の設置・運営上の課題や改善点
問 22-1 就労支援の実施状況	
問 22-2 コミュニティ形成支援の実施状況	
連携等	問 23 被災者支援策実施における連携の有無
	問 23-1 具体的な連携の内容
	問 23-2 連携上の課題

### 1-3. 調査方法

- ・ オンライン（メール）配布・オンライン（メール）回収

### 1-4. 回収結果

- ・ 回収率及び有効回答率はともに 100%である。

### 1-5. 図表中の記号の意味について

- ・ (n=) : 回答者数を示している。
  - ・ (SA) : 単数回答を示している。
  - ・ (MA) : 複数回答を示している。
- ・ なお、都道府県・市町村アンケートともに、母数（総回収数）が少ないため、実数で記載している（図表上は参考として%値も記載している）

## 2 アンケートの調査結果

### 2-1. 都道府県

#### (1) 被災者生活再建支援制度の説明について

- 被災直後の被災市町村に対する被災者生活再建支援制度の説明は、6団体中5団体で実施している。

図表 74 被災者生活再建支援制度の説明 (SA)

実施した	実施しなかった	無回答	回答数
5	1	0	6
83.3%	16.7%	0.0%	100.0%

- 説明を実施した団体について、被災者生活再建支援制度の説明の方法をみると、「通知や電子メール等による文書」及び「電話等による口頭」が4団体と最も多くなっている。

図表 75 被災者生活再建支援制度の説明の方法 (MA)

説明会の開催	通知や電子メール等による文書	電話等による口頭	その他	無回答	回答数
3	4	4	0	0	6
60.0%	80.0%	80.0%	0.0%	0.0%	100.0%

- 説明会を開催した団体について、同一市町村における説明会の開催回数をみると、「1回」が2団体と最も多くなっている。

図表 76 同一市町村における説明会の開催回数 (SA)

1回	2回	3回以上	無回答	回答数
2	1	0	0	3
66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	100.0%

- ・ 説明会を最初に実施した時期をみると、「発災後1週間未満」が2団体と最も多くなっている。

図表 77 説明会を最初に実施した時期 (SA)

発災後 1週間 未満	発災後 1週間 ～2週 間未満	発災後 2週間 ～3週 間未満	発災後 3週間 ～1ヶ 月未満	発災後 1ヶ月 ～2ヶ 月未満	発災後 2ヶ月 ～3ヶ 月未満	発災後 3ヶ月 ～6ヶ 月未満	発災後 6ヶ月 以降	無回答	回答数
2	0	0	1	0	0	0	0	0	3
66.7%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

- ・ 被災者生活再建支援制度に関する広報活動の実施状況（都道府県）をみると、すべての団体で「実施した」となっている。
- ・ 広報の実施方法（都道府県）をみると、「貴団体のホームページで周知」は全団体で実施している。

図表 78 被災者生活再建支援制度に関する広報活動の実施状況（都道府県） (SA)

実施した	実施しなかった	無回答	回答数
6	0	0	6
100.0%	0.0%	0.0%	100.0%

図表 79 広報の実施方法（都道府県） (MA)

広報紙で 周知	貴団体の ホームペ ージで周 知	住民説明 会を開催 し周知	コミュニテ ィFM、 CATV、新 聞等を通 じて周知	文書、口 頭で個別 に周知	その他	無回答	回答数
3	6	0	1	0	1	0	6
50.0%	100.0%	0.0%	16.7%	0.0%	16.7%	0.0%	100.0%

- ・ 広報を最初に行った時期（都道府県）をみると、ホームページによる周知を実施した都道府県においては、「発災後1週間未満」が4団体と最も多くなっている。

図表 80 広報を最初に行った時期（都道府県）（SA）

広報手段	発災後1週間未満	発災後1週間～2週間未満	発災後2週間～3週間未満	発災後3週間～1ヶ月未満	発災後1ヶ月～2ヶ月未満	発災後2ヶ月～3ヶ月未満	発災後3ヶ月～6ヶ月未満	発災後6ヶ月以降	無回答	回答数
広報紙で周知	0	1	0	0	1	0	0	1	0	3
	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	100.0%
ホームページで周知	0	4	1	0	1	0	0	0	0	6
	0.0%	66.7%	16.7%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
コミュニティFM、CATV、新聞等を通じて周知	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%
その他	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

## (2) 地方公共団体の給付金制度の説明について

- ・ 地方公共団体の給付金制度の説明をみると、「制度があり、説明を行った」は3団体である。
- ・ また、「制度があり、説明を行った」団体において、地方公共団体の給付金制度の説明の方法をみると、「説明会を開催した（国の支援制度と同時に実施）」が2団体と最も多くなっている。

図表 81 地方公共団体の給付金制度の説明 (SA)

制度があり、説明を行った	制度はあるが、説明は行わなかった	制度はない	無回答	回答数
3	0	3	0	6
50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	100.0%

図表 82 地方公共団体独自の給付金制度の説明の方法 (MA)

説明会を開催した(国の支援制度と同時に実施)	説明会を開催した(国の支援制度と異なる時期に実施)	通知や電子メール等による文書	電話等による口頭	その他	無回答	回答数
2	1	1	1	0	0	3
66.7%	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	100.0%

図表 83 同一市町村における説明会の開催回数 (SA)

1回	2回	3回以上	無回答	回答数
2	0	0	1	3
66.7%	0.0%	0.0%	33.3%	100.0%

図表 84 説明会を最初に実施した時期 (SA)

発災後1週間未満	発災後1週間 ～2週間未満	発災後2週間 ～3週間未満	発災後3週間 ～1ヶ月未満	発災後1ヶ月 ～2ヶ月未満	発災後2ヶ月 ～3ヶ月未満	発災後3ヶ月 ～6ヶ月未満	発災後6ヶ月以降	無回答	回答数
1	0	0	1	0	0	0	0	1	3
33.3%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	100.0%

### (3) 被災市町村からの相談内容について

- 被災市町村からの相談内容を見ると、すべての団体で「申請書類や必要な添付書類について」は相談がよせられている。

図表 85 被災市町村からの相談内容 (MA)

申請書類や必要な添付書類について	申請期間について	支援金の支払時期について	その他	無回答	回答数
6	4	5	1	0	6
100.0%	66.7%	83.3%	16.7%	0.0%	100.0%

- また、最も多かった相談内容を見ると、「申請書類や必要な添付書類について」が3団体と最も多くなっている。

図表 86 最も多かった相談内容 (被災市町村) (SA)

申請書類や必要な添付書類について	申請期間について	支援金の支払時期について	その他	無回答	回答数
3	0	1	0	2	6
50.0%	0.0%	16.7%	0.0%	33.3%	100.0%

- 各種相談内容の対応状況（被災世帯）をみると、「支援金の支払時期について」を除いた他の相談内容において、「すぐに対応できた」もしくは「どちらかといえばすぐに対応できた」となっている。

図表 87 各種相談内容の対応状況（被災市町村）（SA）

	すぐに対応できた	どちらかといえばすぐに対応できた	どちらかといえばすぐに対応できなかった	すぐに対応できなかった（を要した）	どちらともいえない	無回答	回答数
支給対象となる世帯について	3 60.0%	2 40.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 100.0%
基礎支援金について	3 75.0%	1 25.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 100.0%
加算支援金について	3 60.0%	2 40.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 100.0%
支給限度額について	1 50.0%	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 100.0%
請求方法について	1 50.0%	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 100.0%
申請書類や必要な添付書類について	2 33.3%	4 66.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 100.0%
申請期間について	2 50.0%	2 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 100.0%
支援金の支払時期について	2 40.0%	2 40.0%	1 20.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 100.0%
その他	0 0.0%	1 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%

#### (4) 被災世帯からの相談内容について

- 被災世帯からの相談内容をみると、「支給対象となる世帯について」が4団体と最も多くなっている。

図表 88 被災世帯からの相談内容 (MA)

支給対象となる世帯について	基礎支援金について	加算支援金について	支給限度額について	請求方法について	申請書類や必要な添付書類について	申請期間について	支援金の支払時期について	その他	無回答	回答数
4	3	3	2	3	3	2	3	2	0	6
66.7%	50.0%	50.0%	33.3%	50.0%	50.0%	33.3%	50.0%	33.3%	0.0%	100.0%

図表 89 被災世帯からもっとも多かった相談内容 (SA)

支給対象となる世帯について	基礎支援金について	加算支援金について	支給限度額について	請求方法について	申請書類や必要な添付書類について	申請期間について	支援金の支払時期について	その他	無回答	回答数
0	1	0	0	1	0	0	2	0	2	6
0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	33.3%	100.0%

- 各種相談内容の対応状況（被災世帯）をみると、いずれの相談内容においても、「すぐに対応できた」もしくは「どちらかといえばすぐに対応できた」となっている。

図表 90 各種相談内容の対応状況（被災世帯）（SA）

	すぐに対応できた	どちらかといえばすぐに対応できた	どちらかといえばすぐに対応できなかった	すぐに対応できなかった（説明に時間がかかった）	どちらともいえない	無回答	回答数
支給対象となる世帯について	2 50.0%	1 25.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 25.0%	4 100.0%
基礎支援金について	3 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 100.0%
加算支援金について	3 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 100.0%
支給限度額について	2 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 100.0%
請求方法について	2 66.7%	1 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 100.0%
申請書類や必要な添付書類について	2 66.7%	1 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 100.0%
申請期間について	2 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 100.0%
支援金の支払時期について	2 66.7%	1 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 100.0%
その他	0 0.0%	1 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 50.0%	2 100.0%

### (5) 被災者生活再建支援制度の評価と改善点

- 被災者生活再建支援制度全般に関する評価をみると、すべての団体が「やや不満である」であった。
- 被災者生活再建支援制度の評価について、各項目をみると、「制度が適用される住家被害の規模要件について」「対象となる世帯の被害程度について」「支給される支援金額について」の3点で、「概ね妥当」より「改善すべき」と回答する団体が多くなっている。

図表 91 被災者生活再建支援制度全般に関する評価 (SA)

満足である	概ね満足である	やや不満である	不満である	どちらともいえない	無回答	回答数
0	0	6	0	0	0	6
0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

図表 92 被災者生活再建支援制度の評価 (SA)

	概ね妥当	改善すべき	わからない	無回答	回答数
制度が適用される住家被害の規模要件について	1	4	1	0	6
	16.7%	66.7%	16.7%	0.0%	100.0%
対象となる世帯の被害程度について	0	6	0	0	6
	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
支給される支援金額について	0	5	1	0	6
	0.0%	83.3%	16.7%	0.0%	100.0%
申請書の様式について	4	2	0	0	6
	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	100.0%
申請の受付、確認等の事務手続について	5	1	0	0	6
	83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	100.0%

**(6) その他、関係機関との連携や支援制度に関して**

- ・ 他機関からの支援の状況を見ると、「特になかった」が4団体と最も多くなっている。
- ・ 他団体からの職員派遣の受け入れは、住家の被害認定業務について、協定を締結している都道府県・市町村・民間団体から受け入れている事例と、その他生活再建支援制度に関する業務について、協定を締結している都道府県からの受け入れがみられた。

図表 93 他機関からの支援の状況（都道府県）（MA）

他の災害で被災経験のある都道府県への相談や協力を受けた	他の災害で被災経験のある市町村への相談や協力を受けた	大学等の研究機関への相談や協力を受けた	その他の機関への相談や協力を受けた	特になかった	無回答	回答数
1	0	0	0	5	0	5
20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	83.3%	0.0%	100.0%

## 2-2. 市町村

### (1) 被災者生活再建支援制度の説明について

- 国や都道府県による被災者生活再建支援制度の説明をみると、「説明があった」が 35 団体となっている。適用の判断は都道府県において行うが、実際の申請については市町村が窓口となるため、市町村に対する説明は必要と考えられる。国においては、適用の可能性がある災害が発生した時点で関係都道府県に通知をはじめとする連絡・説明を実施している。

図表 94 国や都道府県による被災者生活再建支援制度の説明 (SA)

説明があった	説明は特になかった	無回答	回答数
35	1	0	36
97.2%	2.8%	0.0%	100.0%

図表 95 国や都道府県による被災者生活再建支援制度の説明の方法 (MA)

説明会の開催	通知や電子メール・FAX等、文書での説明	電話等による口頭での説明	その他	無回答	回答数
32	21	12	1	0	35
91.4%	60.0%	34.3%	2.9%	0.0%	100.0%

- 制度に関する理解度（説明方法別）にみると、「説明会での説明」「通知や電子メール等による文書での説明」では、「どちらともいえない」「ほとんど理解できなかった」とする団体が見られた。

図表 96 制度に関する理解度（説明方法別） (SA)

	大変よく理解できた	理解できた	どちらともいえない	ほとんど理解できなかった	理解できなかった	無回答	回答数
説明会での説明	5 15.6%	21 65.6%	4 12.5%	2 6.3%	0 0.0%	0 0.0%	32 100.0%
通知や電子メール等による文書での説明	4 19.0%	13 61.9%	4 19.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	21 100.0%
電話等による口頭での説明	5 41.7%	7 58.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	12 100.0%
その他	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 100.0%	1 100.0%

- ・ 被災者生活再建支援制度に関する被災者に対する広報活動の実施状況（市町村）をみると、1団体を除いてすべての団体が実施している。
- ・ 広報の実施方法（市町村）をみると、「貴団体のホームページで周知」が25団体と最も多くなっており、次いで、「広報紙で周知」、「文書、口頭で個別に周知」となっている。

図表 97 被災者生活再建支援制度に関する広報活動の実施状況（市町村）（SA）

実施した	実施しなかった	無回答	回答数
35	1	0	36
97.2%	2.8%	0.0%	100.0%

図表 98 広報の実施方法（市町村）（MA）

広報紙で周知	貴団体のホームページで周知	住民説明会を開催し周知	コミュニティFM、CATV、新聞等を通じて周知	文書、口頭で個別に周知	その他	無回答	回答数
24	25	9	8	18	8	0	35
68.6%	71.4%	25.7%	22.9%	51.4%	22.9%	0.0%	100.0%

- ・ 広報を最初に行った時期（市町村）をみると、「広報紙で周知」については、「発災後2週間～3週間」「発災後1ヶ月～2ヶ月」がともに7団体と最も多くなっている。「ホームページで周知」については、「発災後1ヶ月～2ヶ月」が9団体と最も多くなっている。

図表 99 広報を最初に行った時期（市町村）（SA）

広報手段	1週間 発災後 未済	1週間 ～ 2週間 発災後	2週間 ～ 3週間 発災後	3週間 ～ 1ヶ月 発災後	1ヶ月 ～ 2ヶ月 発災後	2ヶ月 ～ 3ヶ月 発災後	3ヶ月 ～ 6ヶ月 発災後	6ヶ月 以降 発災後	無回答	回答数
広報紙で周知	1	3	7	3	7	3	0	0	0	24
	4.2%	12.5%	29.2%	12.5%	29.2%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
ホームページで周知	2	4	4	4	9	0	0	0	0	25
	8.0%	16.0%	16.0%	16.0%	36.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
住民説明会を開催し周知	0	0	0	6	0	0	2	1	0	9
	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	0.0%	0.0%	22.2%	11.1%	0.0%	100.0%
コミュニティFM、CATV、新聞等を通じて周知	1	3	2	0	2	0	0	0	0	8
	12.5%	37.5%	25.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
文書、口頭で個別に周知	1	0	5	2	9	0	0	1	0	18
	5.6%	0.0%	27.8%	11.1%	50.0%	0.0%	0.0%	5.6%	0.0%	100.0%
その他	1	1	1	2	2	1	0	0	0	8
	12.5%	12.5%	12.5%	25.0%	25.0%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

- ・ 被災者からの問い合わせが最も多かった時期をみると、「発災後1ヶ月～2ヶ月未済」が18団体と最も多くなっている。

図表 100 被災者からの問い合わせが最も多かった時期（SA）

発災後 1週間 未済	発災後 1週間 ～2週 間未済	発災後 2週間 ～3週 間未済	発災後 3週間 ～1ヶ 月未済	発災後 1ヶ月 ～2ヶ 月未済	発災後 2ヶ月 ～3ヶ 月未済	発災後 3ヶ月 ～6ヶ 月未済	発災後 6ヶ月 以降	無回答	合計
1	3	4	3	18	5	2	0	0	36
2.8%	8.3%	11.1%	8.3%	50.0%	13.9%	5.6%	0.0%	0.0%	100.0%

- 申請書の受理を開始した時期をみると、「発災後1ヶ月～2ヶ月未満」が17団体と最も多くなっている。

図表 101 申請書の受理を開始した時期 (SA)

発災後 1週間 未満	発災後 1週間 ～2週 間未満	発災後 2週間 ～3週 間未満	発災後 3週間 ～1ヶ 月未満	発災後 1ヶ月 ～2ヶ 月未満	発災後 2ヶ月 ～3ヶ 月未満	発災後 3ヶ月 ～6ヶ 月未満	発災後 6ヶ月 以降	無回答	回答数
0	2	6	7	17	2	1	1	0	36
0.0%	5.6%	16.7%	19.4%	47.2%	5.6%	2.8%	2.8%	0.0%	100.0%

- 申請書の受理を開始した時期の理由についてみると、「被害認定調査・罹災証明発行が進んだため」が31団体と最も多くなっている。

図表 102 申請書の受理を開始した時期の理由 (MA)

きたため	申請処理の人員が確保できたため	申請処理の手続が整備されたため	発行が進んだため	被害認定調査・罹災証明が落ち着いたため	被災者からの問い合わせが落ち着いたため	他の災害対応が落ち着いたため	その他	無回答	回答数
14	18	31	0	3	4	0	36		
38.9%	50.0%	86.1%	0.0%	8.3%	11.1%	0.0%	100.0%		

- 被災者の申請が最も多かった時期をみると、「発災後1ヶ月～2ヶ月」が22団体で最も多くなっており、開始時期と同様である。

図表 103 被災者の申請が最も多かった時期 (SA)

発災後 1週間 未満	発災後 1週間 ～2週 間未満	発災後 2週間 ～3週 間未満	発災後 3週間 ～1ヶ 月未満	発災後 1ヶ月 ～2ヶ 月未満	発災後 2ヶ月 ～3ヶ 月未満	発災後 3ヶ月 ～6ヶ 月未満	発災後 6ヶ月 ～8ヶ 月未満	発災後 8ヶ月 ～10ヶ 月未満	発災後 10ヶ月 以降	無回答	回答数
0	2	0	3	22	5	1	3	0	0	0	36
0.0%	5.6%	0.0%	8.3%	61.1%	13.9%	2.8%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

- 申請書類の受付対応（庁舎以外での特段の対応）をみると、「土・日曜の受付」が21団体と最も多くなっており、次いで、「本庁舎以外の場所での受付」が14団体となっている。

図表 104 申請書類の受付対応について (SA)

	行った	行わなかった	わからない	無回答	回答数
夜間の受付	5	28	1	2	36
	13.9%	77.8%	2.8%	5.6%	100.0%
土・日曜の受付	21	14	0	1	36
	58.3%	38.9%	0.0%	2.8%	100.0%
本庁舎以外の場所での受付	14	20	0	2	36
	38.9%	55.6%	0.0%	5.6%	100.0%
被災者の自宅等に出向いての受付	6	25	2	3	36
	16.7%	69.4%	5.6%	8.3%	100.0%
郵送による受付	13	20	0	3	36
	36.1%	55.6%	0.0%	8.3%	100.0%

- 被災者生活再建支援制度の説明や相談に応じるための体制強化をみると、「特別な体制強化は行っていない」が17団体と最も多くなっている。

図表 105 被災者生活再建支援制度の説明や相談に応じるための体制強化 (SA)

被災者生活再建支援制度を所管する部署の職員を増員配置した	他の制度を所管する他部署からの応援職員を配置した	特別な体制強化は行っていない	その他	無回答	回答数
3	8	17	8	0	36
8.3%	22.2%	47.2%	22.2%	0.0%	100.0%

- 被災者に関する各種情報の担当部署間の共有をみると、すべての団体において、「概ね情報共有できた」となっている。

図表 106 被災者に関する各種情報の担当部署間の共有 (SA)

概ね情報共有できた	あまり情報共有できなかった	どちらともいえない	無回答	回答数
36	0	0	0	36
100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

- 申請書の受付や申請書の確認などの事務手続を遂行する上で対応に時間を要することとなった原因についてみると、「申請書類の確認に時間を要した」が20団体と最も多く、次いで「対応人員が不足していた」が16団体となっている。

図表 107 受け付け事務手続等を遂行する上で時間を要した原因 (MA)

なかった	担当部署が決まってい	た	対応人員が不足してい	た	申請処理の理解が不足	申請書類の確認に時間	を要した	申請書類の確認に時間	を要した	申請処理の手続が整理	されていなかった	申請件数が膨大であつ	た	特になし	その他	無回答	回答数
1	16	11	20	6	7	11	5	1	36								
2.8%	44.4%	30.6%	55.6%	16.7%	19.4%	30.6%	13.9%	2.8%	100.0%								

- 受け付け事務で負担が大きいと感じた作業についてみると、「申請書と契約書の内容確認」が17団体と最も多く、次いで「申請書と罹災証明書の内容確認」が15団体となっている。

図表 108 受け付け事務で負担が大きいと感じた作業 (MA)

確認	申請書と住民票の内容	内容確認	申請書と罹災証明書の	確認	申請書と契約書の内容	確認	申請者リストの作成(パ	ソコン作業)	申請書の送付作業	特になし	その他	無回答	回答数
12	15	17	8	5	9	10	0	36					
33.3%	41.7%	47.2%	22.2%	13.9%	25.0%	27.8%	0.0%	100.0%					

## (2) 被災世帯からの相談内容について

- 被災世帯からの相談内容をみると、「支給対象となる世帯について」と「申請書類や必要な添付書類について」がともに32団体と最も多くなっており、次いで「支援金の支払時期について」となっている。

図表 109 被災世帯からの相談内容 (MA)

被災世帯からの相談内容	支給対象となる世帯について	基礎支援金について	加算支援金について	支給限度額について	請求方法について	申請書類や必要な添付書類について	申請期間について	支援金の支払時期について	その他	無回答	回答数
	32	28	29	21	21	32	25	31	1	0	36
	88.9%	77.8%	80.6%	58.3%	58.3%	88.9%	69.4%	86.1%	2.8%	0.0%	100.0%

- また、最も多かった相談内容（被災世帯）をみると、「支給対象となる世帯について」が14団体と最も多くなっている。

図表 110 最も多かった相談内容（被災世帯） (SA)

被災世帯からの相談内容	支給対象となる世帯について	基礎支援金について	加算支援金について	支給限度額について	請求方法について	申請書類や必要な添付書類について	申請期間について	支援金の支払時期について	その他	無回答	回答数
	14	1	1	0	1	9	1	3	1	5	36
	38.9%	2.8%	2.8%	0.0%	2.8%	25.0%	2.8%	8.3%	2.8%	13.9%	100.0%

- 各種相談内容の対応状況（被災世帯）をみると、「支給対象となる世帯について」「加算支援金について」「申請書類や必要な添付書類について」「支援金の支払時期について」の4つの内容で、「どちらかといえはすぐに対応できなかった」「すぐに対応できなかった」と回答した団体がみられた。

図表 111 各種相談内容の対応状況（被災世帯）（SA）

	すぐに対応できた	どちらかといえはすぐに対応できた	どちらかといえはすぐに対応できなかった	すぐに対応できなかった（説明に時間を要した）	どちらともいえない	無回答	回答数
支給対象となる世帯について	13 40.6%	16 50.0%	1 3.1%	2 6.3%	0 0.0%	0 0.0%	32 100.0%
基礎支援金について	14 50.0%	14 50.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	28 100.0%
加算支援金について	12 41.4%	16 55.2%	0 0.0%	1 3.4%	0 0.0%	0 0.0%	29 100.0%
支給限度額について	10 47.6%	10 47.6%	0 0.0%	0 0.0%	1 4.8%	0 0.0%	21 100.0%
請求方法について	6 28.6%	14 66.7%	0 0.0%	0 0.0%	1 4.8%	0 0.0%	21 100.0%
申請書類や必要な添付書類について	4 12.5%	22 68.8%	3 9.4%	3 9.4%	0 0.0%	0 0.0%	32 100.0%
申請期間について	10 40.0%	15 60.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	25 100.0%
支援金の支払時期について	5 16.1%	20 64.5%	1 3.2%	4 12.9%	1 3.2%	0 0.0%	31 100.0%

### (3) 被災者生活再建支援制度の評価と改善点

- 被災者生活再建支援制度全般に関する評価をみると、「概ね満足である」が 16 団体、「やや不満である」が 15 団体となっており、評価が分かれている。

図表 112 被災者生活再建支援制度全般に関する評価 (SA)

満足である	概ね満足である	やや不満である	不満である	どちらともいえない	無回答	回答数
3	16	15	1	1	0	36
8.3%	44.4%	41.7%	2.8%	2.8%	0.0%	100.0%

- 被災者生活再建支援制度の評価について、各項目をみると、特に「対象となる世帯の被害程度について」「支給される支援金額について」の2項目で、「改善すべき」とした団体が「概ね妥当」とした団体を上回っている。

図表 113 被災者生活再建支援制度の評価 (SA)

	概ね妥当	改善すべき	わからない	無回答	回答数
制度が適用される住家被害の規模要件について	22 61.1%	12 33.3%	2 5.6%	0 0.0%	36 100.0%
対象となる世帯の被害程度について	9 25.0%	26 72.2%	1 2.8%	0 0.0%	36 100.0%
支給される支援金額について	10 27.8%	23 63.9%	3 8.3%	0 0.0%	36 100.0%
申請書の様式について	30 83.3%	5 13.9%	1 2.8%	0 0.0%	36 100.0%
申請の受付、確認等の事務手続について	21 58.3%	12 33.3%	2 5.6%	1 2.8%	36 100.0%

#### (4) その他、関係機関との連携に関して

- 他機関からの支援の状況を見ると、「特になかった」が21団体と最も多く、次いで「他の災害で被災経験のある市町村への相談や協力を受けた」が13団体となっている。

図表 114 他機関からの支援の状況（市町村）（MA）

他の災害で被災経験のある都道府県への相談や協力を受けた	他の災害で被災経験のある市町村への相談や協力を受けた	大学等の研究機関への相談や協力を受けた	その他の機関への相談や協力を受けた	特になかった	無回答	回答数
7	13	5	5	21	0	36
19.4%	36.1%	13.9%	13.9%	58.3%	0.0%	100.0%

- 個別の業務別に受け入れ状況を見ると、いずれの業務であっても、協定の締結を行っていない団体からの受入が多くなっている。

図表 115 他団体からの職員派遣の受け入れ状況（市町村）（MA）

	(都道府県) 協定締結有	(市町村) 協定締結有	(民間等) 協定締結有	(都道府県) 協定締結無	(市町村) 協定締結無	(民間等) 協定締結無	無回答	回答数
住家の被害認定業務	5 13.9%	5 13.9%	4 11.1%	15 41.7%	13 36.1%	5 13.9%	16 44.4%	36 100.0%
罹災証明発行業務	4 11.1%	5 13.9%	1 2.8%	12 33.3%	10 27.8%	2 5.6%	20 58.3%	36 100.0%
その他生活再建支援制度に関する業務	4 11.1%	3 8.3%	1 2.8%	9 25.0%	10 27.8%	2 5.6%	25 69.4%	36 100.0%

#### (5) 生活再建支援制度に関する業務に係るシステムやデータベースの運用状況

- 被災者台帳などを活用したシステムやデータベースの導入状況を見ると、「導入した」が18団体となっている。

図表 116 被災者台帳などを活用したシステムやデータベースの導入状況 (SA)

導入した	導入していない	無回答	回答数
18	16	2	36
50.0%	44.4%	5.6%	100.0%

- システムを導入した団体について、個人情報の取扱い方策についてみると、「その他」が11団体と最も多い。その内容についてみると、外部提供にあたらなため、特段の手続なく利用したとの意見や、「個人の生命、身体又は財産保護のため、緊急やむを得ないと認められるときに該当する」などの意見がみられた。

図表 117 個人情報の取り扱いについて (SA)

個人情報保護条例に基づき、審査会を設置して利用した	個人情報保護条例が阻害要因となり、利用が進まなかった	その他	無回答	回答数
5	2	11	0	18
27.8%	11.1%	61.1%	0.0%	100.0%

- システムを導入した団体について、導入したシステムについてみると、「被災者台帳を用いた生活再建支援システム」が15団体と最も多い。また、その認知経路は、「都道府県からの紹介」が17団体と最も多い。

図表 118 導入したシステム (SA)

被災者台帳を用いた生活再建支援システム	被災者支援システム	自治体内で独自に作成	その他	無回答	回答数
15	3	0	0	0	18
83.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

図表 119 導入したシステムの認知経路 (SA)

有識者からの紹介	都道府県からの紹介	独自に情報収集を行い探した	その他	無回答	回答数
0	17	1	0	0	18
0.0%	94.4%	5.6%	0.0%	0.0%	100.0%

## (6) 窓口対応について

- 総合相談窓口の設置状況をみると、「設置した」が19団体となっている。

図表 120 総合相談窓口の設置状況 (SA)

設置した	設置しなかった	無回答	回答数
19	17	0	36
52.8%	47.2%	0.0%	100.0%

- 総合相談窓口を設置した団体に、その開設時期をみると、「発災後1ヶ月～3ヶ月未満」が9団体と最も多い。

図表 121 総合相談窓口の開設時期 (SA)

発災後1週間未満	発災後1週間～2週間未満	発災後2週間～1ヶ月未満	発災後1ヶ月～3ヶ月未満	発災後3ヶ月後以降	不明・わからない	無回答	回答数
1	2	7	9	0	0	0	19
5.3%	10.5%	36.8%	47.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

- 総合相談窓口を設置した団体に、窓口で説明や相談に応じた制度をみると、「被災者生活再建支援金」は、すべての団体で対応している。

図表 122 窓口で説明や相談に応じた制度 (MA)

被災者生活再建支援金	義援金	弔慰金	税金関係	その他住宅の再建全般	就労関係	その他	無回答	回答数
19	15	11	10	9	2	11	0	19
100.0%	78.9%	57.9%	52.6%	47.4%	10.5%	57.9%	0.0%	100.0%

- 総合相談窓口を設置した団体に、総合相談窓口への応援派遣の有無についてみると、「要員派遣を要請した」が11団体となっている。

図表 123 総合相談窓口への応援派遣 (SA)

要員派遣を要請した	要員派遣を要請しなかった	無回答	回答数
11	8	0	19
57.9%	42.1%	0.0%	100.0%

### (7) その他の支援策の実施状況

- ・ その他の支援策の実施状況についてみると、「就労支援」が5団体、「コミュニティ形成支援」が9団体となっている。

図表 124 その他の支援策の実施状況（市町村）（SA）

	実施した	実施しなかった	無回答	回答数
就労支援	5	30	1	36
	13.9%	83.3%	2.8%	100.0%
コミュニティ形成支援	9	26	1	36
	25.0%	72.2%	2.8%	100.0%

### (8) 支援を行う上でのNPO法人や民間団体等との連携状況

- ・ 被災者支援を行う上でのNPO法人や民間団体等との連携状況についてみると、「連携を図った」が10団体となっている。
- ・ 連携した内容についてみると「必要な支援策についてNPOや民間団体からの提言を受けた」が7団体と最も多くなっている。

図表 125 支援を行う上での連携の有無（市町村）（SA）

連携を図った	連携を図らなかった	無回答	回答数
10	26	0	36
27.8%	72.2%	0.0%	100.0%

図表 126 具体的な連携内容（市町村）（MA）

支援策の内容に関して相談をもちかけた	必要な支援策についてNPOや民間団体からの提言を受けた	支援策の実施に際し、一部業務を委託するなどの協力を得た	支援策の実施そのものを依頼した	その他	回答数
3	7	4	3	1	10
30.0%	70.0%	40.0%	30.0%	10.0%	100.0%

## IV. 被災地方公共団体ヒアリング

### 1 調査概要

被災地方公共団体ヒアリングについては、アンケート調査結果を踏まえ、以下の3団体を対象として実施し、アンケート調査に対する回答についてより詳細にその内容を把握した。

図表 127 調査実施対象地方公共団体

#### ○常総市

実施場所：常総市役所

実施日時：2017年3月28日（火）11：00～12：00

#### ○御船町

実施場所：御船町役場

実施日時：2017年3月30日（木）13：30～15：00

#### ○熊本市

実施場所：熊本市役所

実施日時：2017年3月30日（木）16：00～17：00

### 2 調査結果

#### 2-1. 常総市

##### (1) 被災者生活再建支援制度の説明について

###### ①都道府県からの説明方法

- 被災者生活再建支援制度について、県から事務手引きの提供を受けるとともに、電話等で相談対応にも乗って頂いた。
- 県の説明は受付業務から開始するが、実際に市で対応する際には広報活動から開始する等、県と市の対応事務には若干の相違がある。そこで、つくば市で発生した竜巻被害の対応状況について、つくば市の担当者より電話・メールなどで資料等の情報提供をいただき、これらを参考にした。

###### ②被災世帯に対する説明方法

- 被災世帯に対しては都道府県会館が作成しているパンフレットを配布しており、その準備ならびに不足分の対応まで県が対応した。
- 住民への説明会は、県と建設課が合同で実施した応急修理やみなし仮設住宅等の説明会に、被災者支援に関する窓口も設置し、被災者からの質問に対しての対応をおこなったものである。
- 被災者生活再建支援制度の事務を行っている社会福祉課は、避難所運営業務など他の業務も集中していたため、単独での説明会開催は困難であった。

## **(2) 被災者生活再建支援金の受付体制について**

### **①受付窓口の人員体制**

- ・ 社会福祉課の担当者は約 20 名であり、障害、福祉、生活支援、社会の各係があるが、被災者支援、避難所運営、義援金や弔慰金等の担当である社会係だけでは対応が困難な状況であったため、被災者支援については生活支援係が対応した。
- ・ 罹災証明書の発行は 10 月初旬頃から実施しており、その段階では総合受付窓口は設置されていなかったことから、個別に窓口対応を行った。
- ・ 10 月下旬頃から 1 月末まで、生活再建、応急修理、義援金、見舞金、罹災証明書などについての窓口を集めた総合受付窓口を設置し、補佐クラスの職員が被災者を申請内容に応じて適切な窓口へ誘導していた。総合受付窓口設置後は、受付業務については、保健福祉部の他課へ応援を要請して対応したが、受付後の内部処理については、生活支援係で対応した。

### **②受付の対応状況**

- ・ 受付については、土日、夜間であっても対応した。また、年配の方や身体の不自由な被災者に対しては、自宅等に訪問するなどの対応も実施した。
- ・ 後に、総合相談窓口を設置し、生活再建、応急修理、義援金、見舞金、罹災証明書の受付窓口とした。窓口は 6 か所程度あり、補佐クラスの担当者が受付に来た住民を申請によって各窓口へ誘導することで対応した。

## **(3) 被災者生活再建支援金の受付上の課題**

### **①手続き書類上の不備**

- ・ 被災者生活再建支援金の受付で最も負担となったのが申請書類の確認である。
- ・ たとえば、発災時に住民票の無料配布を実施したものの、住民登録の変更がなされていない世帯や又借り等により、住民票の世帯主と居住者が異なるケースが非常に多かった。特に単身赴任世帯（およそ 160 世帯）でこれが顕著であった。
- ・ また、公共料金支払い明細での証明についても、同一敷地内で複数世帯が居住しているケース等で、居住実態の確認が困難であった。また、井戸を使用している世帯が多い土地柄のため水道料金の支払い明細が確認出来ないといった事例もあった。
- ・ さらに、水害であるために証明となる諸書類が流されてしまうなどのケースもあり、被災者側が諸書類の準備ができない事例も発生した。

### **②外国人居住者への対応**

- ・ 常総市では外国人居住者が多いものの、通訳が同行するなどの対応がなされたため、申請手続き上の問題はあまりみられなかった。
- ・ ただし、通帳と住基の名前に一部相違がある（カタカナ表記）など、振込口座と申請人が一致しないために都道府県会館より確認の要請を受けるケースはみられた。

### ③マンパワーの不足

- ・ 事務処理を行うマンパワーの不足を痛感した。初動段階で業務内容に精通している人材を派遣したり、1ヶ月程度の期間派遣される派遣職員などの応援が得られると良い。

### ④その他の課題

- ・ 基礎支援金の手続きは煩雑でない為、手続きがわかりづらいなどの問題はみられなかったが、応急修理との混同が見受けられた。
- ・ 支援金の支給に要する期間について、熊本地震発生直後から支給に時間がかかったようであるが、熊本地震の影響を被災者に説明することで納得していただいた。
- ・ 支援金支給手続き上の苦情は特段なかったものの、半壊世帯が該当しないということにたいしての苦情は多く挙げられた。このことを受けて、半壊世帯を支援する「常総市被災者生活再建支援金制度」を独自に設けた。

## (4) 被災者生活再建支援制度の課題や改善点

### ①被災者生活再建支援制度の課題について

- ・ 水害では地震と異なり、建物だけでなく住居設備・家財道具が滅失するため、同じ半壊であっても生活再建にかかる費用は差が大きく生じる。そのため、大規模半壊と半壊の両者の生活再建費用が同等になってしまうケースがある。
- ・ 非木造は特にこの傾向が顕著であり、たとえば集合住宅では建物全体として半壊に至らないケースであっても、低層階居住世帯は水没により家財道具が滅失する被害を受ける。

### ②被災者生活再建支援制度の改善要望について

- ・ 水害の被害では半壊世帯、もしくはそれ以下の世帯においても住居設備・家財道具の滅失が顕著であることから、たとえば家財道具の被害や非木造への対応など、水害のための基準があることが望ましい。
- ・ 費用面では、住居設備・家財道具の滅失を考慮し、生活再建に向けて300万円から500万円の格上げを実施していただきたい。

## (5) 関係機関との協力・連携体制

- ・ 罹災証明書発行業務は国立研究開発法人防災科学研究所の協力をいただいた。
- ・ 総合受付窓口は市の職員で対応したが、それ以外の窓口業務等では他自治体から派遣された多くの職員にも対応して頂いた。しかし、応援職員は短期間であるため業務を覚えた頃に新たな職員と交代してしまう点が課題であった。

## (6) その他

### ①導入システムについて

- ・ 国立研究開発法人防災科学研究所のシステムは、利用しにくい面があったため、利用をしなかった。結果、部署毎に台帳を作成しており、災害見舞金と義援金の支給については市独自にシステム化を行った。
- ・ 被災後、システムが必要との判断から西宮市を訪問し、システム導入を行う為の担当者の派遣を要請し、現在システム設計を行っている。

### ②被害認定調査の実施状況について

- ・ 被害認定調査は全棟調査を実施した。第1次調査については市職員が行ったが、多くの再調査依頼が発生したため、建築士会に協力を要請し、第2次調査を実施した。

## 2-2. 御船町

### (1) 被災者生活再建支援金の受付体制について

#### ①窓口の人員体制

- ・ 福祉課社会福祉係の4名が支援金の窓口担当となった。
- ・ 実際には、支援金のみの担当ではなく、ワンストップサービスとして、1つの窓口で支援金、義援金、見舞金、日本財団見舞金、応急修理、仮設住宅入居、みなし仮設入居、災害援護資金、災害弔慰金受付の全てを受け付けることとしたため、これら全ての制度に精通する必要があったことなどからも、対応は混乱した。
- ・ 係員だけでは対応が難しいことから、窓口対応は主に庁内、他自治体からの応援職員（MAX時は20人）に依頼し、係員は電話対応やクレーム対応、フォロー等を行った。なお、応援職員は山口県下の市町村、関西広域連合加盟の自治体及び県内市町村自治体職員だった。
- ・ 応援職員は短期派遣のため、業務内容の引き継ぎに非常に苦慮した。一部市町村では、応援職員間で独自に引き継ぎの対応をしてくれる市町村もあり、非常に助けられた。

#### ②受付窓口の設置状況

- ・ 窓口は、庁舎内に設置し、1ブースあたり2名の職員が入り、1名は申請者とやりとりをしながら必要な書類の記入を行い、1名は証明書類等のコピーをする分担とした。
- ・ 受付窓口で対応する職員は、極力応援職員と町職員のペアとなるよう配慮したが、町職員が不足していたこともあり、実現が難しい場合も多かった。
- ・ 当初は10ブース体制で、7月末頃までは週末も含めて対応していた。職員は、庁舎内に寝泊まりする状況が一定期間続いた。
- ・ 複数の制度の説明を行う必要があったことから、1人あたり40分程度は要していた。
- ・ 待ち時間が相当長かったことから、受付時には先着順で整理券を配布した。

### ③申請に必要となる書類の周知方法

- ・ 罹災証明書の交付時に、各種支援制度の申請に必要な書類について、書面で案内し、効率化を図った。

### ④申請事務の効率化の工夫

- ・ 申請者の被害認定区分が一目でわかるようにするため、支援一覧表は被災区分ごとに4色に色分けをした。
- ・ 一覧表は、大津町の様式を参考としながら、区分毎に活用可能な支援制度が一覧可能なようにアレンジしながら独自に作成した。
- ・ 罹災証明書の交付と連携して、罹災証明書の交付窓口で一覧表を申請者に手渡してもらった。
- ・ 申請者の進捗状況を共有するため、「保留カード」を作成し、来庁の度に窓口担当者が変わった場合でも、これまでの対応状況が一覧可能となるよう工夫した。
- ・ 窓口対応職員の情報共有や効率化を図るため、朝・タミーティングを行い、制度の変更やその日の対応に苦慮したことなどを話し合い翌日の対応にいかしていった。

図表 128 支援内容一覧表（全壊の場合）

期日	申請内容	支援内容	必要書類	担当係	
5	「緊急修理」	修理をする上で必要となる材料費等は、申請・料・費・料費・修理費との合計に必要最低限度額を超過しない限り、70,000円を上限として修理を行うことができます。修理費は申請に際し申請しなくてはならず、修理費は申請後、申請書に添付して交付いたします。 ① すでに修理が完了している場合はご申請ください。 ② 緊急修理を希望するに当たり、所住が可能な場合に限り申請することができます。（※緊急修理費は「2. おしほし損壊住宅」及び「3. 緊急応急住宅」への入居はできません。）	① 罹災証明書（原本） ② 申請書の写し（世帯主名義）	① 緊急修理申請書 ② 緊急修理申請書 ③ 緊急修理申請書の写し（世帯主名義）	都市計課係 282-1312
6	「緊急借付金」	住宅に多大な被害を受けた世帯に、住宅の被害程度に応じて借付金を支給いたします。	① 罹災証明書（原本） ② 申請書の写し（世帯主名義）	① 緊急借付金申請書 ② 申請書の写し（世帯主名義） ③ 緊急借付金の写し（世帯主名義）	社会福祉課 282-1342
7	「緊急貸付金」	住宅に多大な被害を受けた世帯に、住宅の被害程度に応じて貸付金を支給いたします。償還の期日については、申請書に添付していただきます。	① 罹災証明書（原本） ② 申請書の写し（世帯主名義）	① 緊急貸付金申請書 ② 申請書の写し（世帯主名義） ③ 緊急貸付金の写し（世帯主名義）	復興課係 282-1263
8	「日本財団 災害被害者支援金」	日本財団より、災害被害者支援金が支給されます。申請書に添付していただきます。	① 罹災証明書（原本） ② 申請書の写し（世帯主名義）	① 日本財団 災害被害者支援金申請書 ② 申請書の写し（世帯主名義） ③ 日本財団 災害被害者支援金の写し（世帯主名義）	日本財団 災害被害者支援センター 〒100-0001 東京都千代田区千代田1-1-1 03-3233-1811
9	「災害救助金」	住宅被害を受けた世帯に、500万円、そのほか死亡した場合は250万円を上限として支給いたします。	① 罹災証明書（原本） ② 申請書の写し（世帯主名義）	① 災害救助金申請書 ② 申請書の写し（世帯主名義）	社会福祉課 282-1342
10	「災害医療費助成」	災害による負傷、疾病で障害又は身体に著しい損傷が生じた場合	① 罹災証明書（原本） ② 申請書の写し（世帯主名義）	① 災害医療費助成申請書 ② 申請書の写し（世帯主名義）	社会福祉課 282-1342
11	「被災者生活再建支援金」	被災者生活再建支援金は、被災者生活再建支援法に基づき、被災者生活再建支援センターから支給されます。申請書に添付していただきます。 ※1 申請、承認、交付等の流れがある場合、申請書に添付していただきます。 ※2 申請前に、所管する申請書に添付していただく必要があります。	① 罹災証明書（原本） ② 申請書の写し（世帯主名義）	① 被災者生活再建支援金申請書 ② 申請書の写し（世帯主名義） ③ 被災者生活再建支援金の写し（世帯主名義）	社会福祉課 282-1342
4	「解体・除去補助」	（これから解体する場合は） ① 解体費申請書 ② 解体費申請書の写し（世帯主名義） ③ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ④ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ⑤ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ⑥ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ⑦ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ⑧ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ⑨ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ⑩ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ⑪ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ⑫ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ⑬ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ⑭ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ⑮ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ⑯ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ⑰ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ⑱ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ⑲ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ⑳ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㉑ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㉒ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㉓ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㉔ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㉕ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㉖ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㉗ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㉘ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㉙ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㉚ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㉛ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㉜ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㉝ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㉞ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㉟ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㊱ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㊲ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㊳ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㊴ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㊵ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㊶ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㊷ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㊸ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㊹ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㊺ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㊻ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㊼ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㊽ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㊾ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㊿ 解体費申請書の写し（世帯主名義）	① 罹災証明書（原本） ② 申請書の写し（世帯主名義） ③ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ④ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ⑤ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ⑥ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ⑦ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ⑧ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ⑨ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ⑩ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ⑪ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ⑫ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ⑬ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ⑭ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ⑮ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ⑯ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ⑰ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ⑱ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ⑲ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ⑳ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㉑ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㉒ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㉓ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㉔ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㉕ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㉖ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㉗ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㉘ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㉙ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㉚ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㉛ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㉜ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㉝ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㉞ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㉟ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㊱ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㊲ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㊳ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㊴ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㊵ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㊶ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㊷ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㊸ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㊹ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㊺ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㊻ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㊼ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㊽ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㊾ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㊿ 解体費申請書の写し（世帯主名義）	① 解体費申請書 ② 申請書の写し（世帯主名義） ③ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ④ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ⑤ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ⑥ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ⑦ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ⑧ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ⑨ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ⑩ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ⑪ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ⑫ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ⑬ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ⑭ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ⑮ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ⑯ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ⑰ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ⑱ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ⑲ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ⑳ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㉑ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㉒ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㉓ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㉔ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㉕ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㉖ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㉗ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㉘ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㉙ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㉚ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㉛ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㉜ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㉝ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㉞ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㉟ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㊱ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㊲ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㊳ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㊴ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㊵ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㊶ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㊷ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㊸ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㊹ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㊺ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㊻ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㊼ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㊽ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㊾ 解体費申請書の写し（世帯主名義） ㊿ 解体費申請書の写し（世帯主名義）	復興課係 282-1604

資料）御船町提供資料



#### ④生活再建支援システムの活用の難しさ

- ・ 生活再建支援システムは、台帳情報と罹災証明内容が突合できることにはメリットが多かったが、被災者が判定結果に納得がいかず再調査を申請した場合、これまでに入力していた支援データも消去されてしまい、生活再建支援金等、支援制度の申請状況の管理は困難な面があった。
- ・ 消えてしまったデータについては、二重申請・二重支払いとなっていないかを確認するため、膨大な簿冊から情報を探し出す作業が必要となった。

#### ⑤その他、取扱に苦慮したケース

- ・ 社会福祉施設への入居者の取扱等への対応に苦慮した。

### (3) 都道府県会館との連携上の課題

#### ①申請不受理事案に関する情報共有の必要性

- ・ 都道府県会館の通知では、証明書類が整ったものから順に手続きを進めることだけが周知され、証明書類が整っていない事案に関する情報が共有されなかった。
- ・ このため、申請開始当時は、申請から3ヶ月が経過した頃に、都道府県会館に問い合わせ初めて申請書の書類審査が保留になっている事実が判明し、結果、書類の再提出等の対応が遅れ、住民に迷惑をかけてしまうケースがあった。

#### ②文書による統一的な対応の必要性

- ・ 本来であれば、町から県へ問い合わせ、県から都道府県会館へ問い合わせてもらうのが筋であるが、又聞きとなり誤解が生じやすいと判断し、町から直接都道府県会館に対し、対応について、問い合わせしていた。
- ・ ピーク時には1日10数回問い合わせることもあったが、問い合わせの度に回答内容が変わることもあり、今後は文章での問い合わせ・回答・共有や、より実践的なQ&Aの作成が望ましいのではないかと。
- ・ 一方、県では各市町村からの問い合わせに対し、都道府県会館からの回答内容を取りまとめ、パターン化できたものについて市町村に還元しており、非常に有効であった。

### (4) その他実施した生活再建支援

#### ①コミュニティ形成支援

- ・ 町では、仮設住宅建設にあたり、まとまった用地を確保することが難しく、ほとんどが民有地で、425世帯が25箇所点に点在する形となった。
- ・ こうした状況を踏まえ、仮設住宅のコミュニティ形成支援として、5世帯以上の居住者がいる場合には談話室を設置できる制度を用意するとともに、代表者を決定し、談話室の管理体制を決める等の話し合いを契機として、コミュニティ形成に向けた会合を定期的に開くための足がかりとなる支援を行ったほか、自発的にコミュニティ形成が行われるようサポートを行っている。

## 2-3. 熊本市

### (1) 被災者生活再建支援制度の説明について

#### ①都道府県からの説明方法

- ・ 災害発生直後の県主催の説明会は、避難所の運営や物資の受け入れなど、主に救助法に関する内容で、本来の所管であった健康福祉局が参加した。
- ・ 災害直後の5月中頃に県及び都道府県会館の説明会に参加して、被災者生活再建支援制度についての説明を受けた。その後、県には必要に応じて制度についての問い合わせを行った。

#### ②被災世帯に対する説明方法

- ・ 罹災証明発行時に案内チラシを配布した。また、平成29年2月に、仮設住宅入居者を対象に、管轄の区役所等において、被災家屋の解体等他課の支援制度とあわせて被災者生活再建支援制度の説明会を開催した。

### (2) 被災者生活再建支援金の受付体制について

#### ①復興部の新設

- ・ 被災からおよそ3週間後の平成28年5月6日に、被災者の生活再建の統一的な対応の必要性に鑑み、市長のトップ判断によって復興部（3課40人体制）が新設され、復興部下に生活再建支援課が設置された。生活再建支援課の所掌事務は、被災者生活再建支援制度の他、災害弔慰金、災害義援金配分、災害援護資金貸付、市独自の災害見舞金などに関することと、各区の総合相談窓口の運営であった。発足当初は、各課から招集された担当者が15名所属していたが、現在（平成29年3月末時点）は10名程度に縮小した。（平成29年度は復興総室に再編。）

#### ②窓口業務の人員体制について

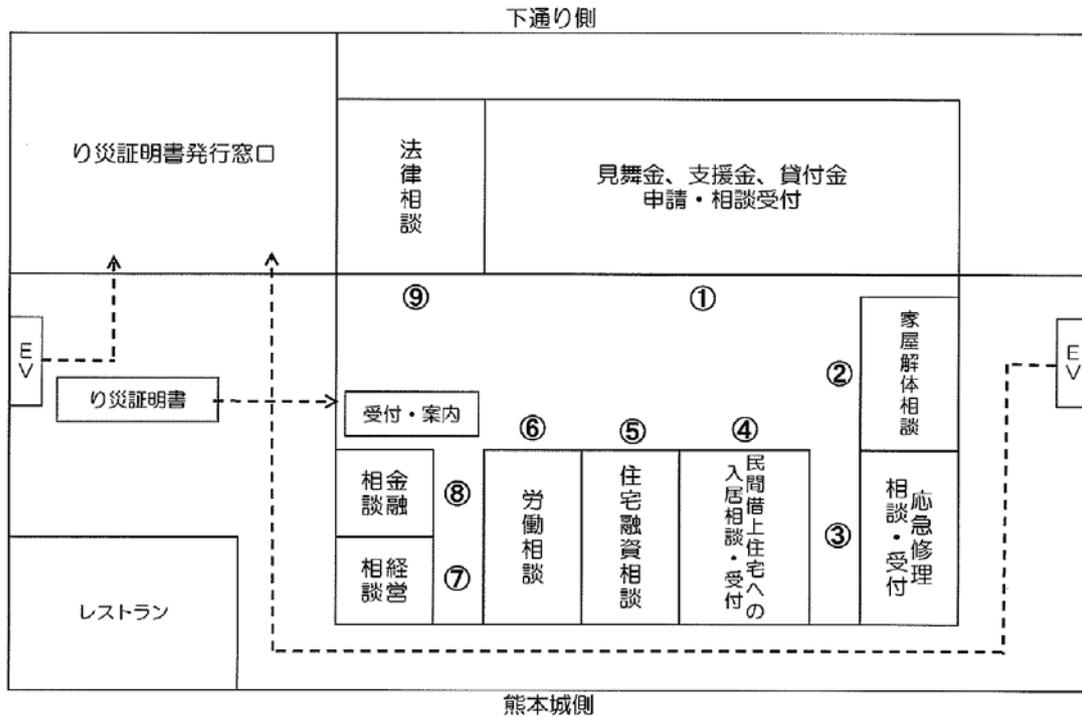
- ・ 被災によって市民病院が機能しなくなったため、看護師を各区役所及び託麻・城南総合出張所の窓口対応業務に配置し、再任用職員が現場の取りまとめを行った。また、民間企業からの応援職員も受け入れていた。

#### ③受付窓口の設置状況

- ・ 平成28年5月17日より、本庁舎および各区役所の5区（最大7箇所）に総合相談窓口[図表130参照]を開設した。窓口では、9時から16時まで被災者生活再建支援金や、他の支給制度の相談や申請を受け付けた。窓口全体のとりまとめは生活再建支援課で行った。
- ・ 被災者は、罹災証明書を受領した後、申請する内容に応じてブースを回っていった。見舞金等（①番）の窓口は市職員と応援の民間業者で対応し、民間借り上げ住宅の対応（④番）は全国賃貸住宅経営者協会連合会熊本県支部へ委託、労働相談窓口（⑥番）は社会保険労務士会に委託、法律相談窓口（⑨番）では委託先の弁護士らが予約制で相談に応じた。

図表 130 総合相談窓口のレイアウト

復興部 H28. 5. 17



資料) 熊本市提供資料

- ・ 土日における申請の受付は、日曜・祝日の受付は平成 28 年 8 月末まで、土曜の受付は平成 28 年 10 月末まで行った。また、遠方避難者や高齢者で来所できない被災者については、例外的に郵送で申請を受け付けた。
- ・ 窓口を各区役所に分散化したことで、申請者は利用しやすいが、受理側の統一的な案内が難しくなった。このため、罹災証明書の発行に用いた居住実態の証明書類を再利用するなど、事務的手続きの簡素化は重要であると考えている。

**④各区からの申請書の処理体制について**

- ・ 各区役所で受け付けた被災者生活再建支援金の申請書類は、市の生活再建支援課でとりまとめてチェックした。そのうえで、県を通じて都道府県会館へ送付して申請の手続を進めた。
- ・ 受理した申請内容について、被災住所、被災程度、口座情報等を、委託業者に 1 週間分をまとめてエクセルにリストとして 1 週間で入力してもらった。その後県に書類を送付したので、申請書受理から送付まで、合わせて 2 週間かかった。
- ・ 生活再建支援課では、被災者生活再建支援金の担当者は 1 名であった。申請件数が多く、人員が不足していたため、事務処理が捗らなかった。

### ⑤受付手続きの効率化のための工夫

- ・ 窓口開設に当たって、住民票など原本が必要か写しで良いかについてなど、申請書類の内容の詳細について都道府県会館へ電話で確認した。また、窓口開設後も、居住実態の証明である公共料金の写しの時期や、契約書が本人で無い場合の戸籍謄本の取得など、適宜都道府県会館に確認を行った。
- ・ 窓口対応用の Q&A 集を独自に作成し、都道府県会館への問い合わせで確認された必要書類の要件等について適宜反映していった。
- ・ また、同じ政令市として被災経験のある仙台市からは情報提供を受けた。

### (3) 被災者生活再建支援金の受付上の課題

#### ①手続き書類上の不備への対応について

- ・ 当初は被災者生活再建支援金の申請書に災害名を印字しておらず手書きにしていたが、記入漏れのため審査が止まったケースもあった。申請書や添付書類に関して、契約書の件名に災害に係る旨を示さないといけないなど、自治体が対応をするにあたっては、やや厳格な点が多かった。
- ・ その他、熊本市に住民票はないが居住実態がある場合について問い合わせが多くあった。

#### ②被災者からの問い合わせについて

- ・ 支払時期についての被災者からの問い合わせは多かったが、実際の支給は都道府県会館となるため、その都度確認を行った。

### (4) 都道府県会館との連携上の課題

#### ①申請不受理案に関する情報共有の必要性

- ・ 原則として、書類不備や審査の保留による未受給者の情報や理由について、都道府県会館から共有されることがないため、申請者からの問い合わせを受けて、都道府県会館に確認する必要性が生じた。(平成 28 年 12 月頃から審査保留者リストが都道府県会館より提供されるようになった。)
- ・ 単身世帯の本人死亡の場合に、保留の長期化で支給不可となる場合があることや審査が保留されている状況や理由が不明であると、被災者に対して遅延についての説明ができないため、状況について定期的に連絡をいただく体制が必要である。

#### ②被災者からの問い合わせ対応

- ・ 被災者生活再建支援金の申請者から都道府県会館に直接問い合わせが入った場合にも、市町村から回答するように差し戻されたので、都道府県会館で直接回答することも検討が必要である。

## **(5) 被災者生活再建支援制度の課題や改善点について**

### **①被災者生活再建支援制度の課題について**

- ・ 支給までの期間については、1 ヶ月以内での支払いが望ましいが、書類不備等で審査が保留された場合には日数が超過してしまう場合があった。

### **②被災者生活再建支援制度の改善要望について**

- ・ 熊本市では、罹災証明書の発行時に発災時熊本市内に居住の実態があったことの確認を行っているため、被災者生活再建支援金の申請において、発災時熊本市へ住民票は置いていないが居住実態は熊本市にあった場合、居住実態が熊本市にあったことの再度の確認は不要ではないか。

## **(6) 関係機関との協力・連携体制**

### **①被災自治体・NPO からの支援**

- ・ 東日本大震災時の仙台市などの被災経験のある自治体及び NPO 団体等より、過去の体験に基づく初動体制や被災者支援における行政とそれ以外の団体との役割分担等についてアドバイスを受けた。
- ・ 一方で、被災者が求める支援と NPO や民間団体が考える支援策に乖離があり、調整に苦慮した面もあった。例) 被災者の生活が安定した頃に食器や食料の提供申し出があった。

## **(7) その他実施した生活再建支援**

### **①コミュニティ形成支援について**

- ・ 建設型仮設住宅はいずれも集会所を設置している。仮設住宅にはできるだけコミュニティ単位で入居するようにした。そのうえで、自治組織設立を促進するために協議の場を設置し、自治組織が設置された。

## **(8) その他**

### **①導入システムについて**

- ・ 県下共通の被災者生活再建支援システムは、窓口での申請受理の内容までは入力でき、罹災証明書の発行までは効率的に対応できたが、複数の支援内容について時間的に入力が困難であった。そのため、被災者生活再建支援金、義援金、見舞金などの各種支援金等の申請内容について、支援制度毎に別途エクセルファイルヘデータ入力して管理することになった。
- ・ 個人情報の取扱いについては、被災者生活再建支援システムでの入力は内部利用で外部提供に該当しないと判断し、審議会の意見聴取を行わずに利用した。
- ・ これまでは連携体の無償提供でシステムのサーバーを利用していたが、平成 29 年 6 月からは NTT とクラウドサーバーの単年契約を締結して利用している。
- ・ 全国共通の管理システムが導入されれば、導入が廉価となり、応援職員も円滑に対応で

きるものと考えられる。

## ②被害認定調査の実施体制及び罹災証明書の発行体制について

- ・ 被害認定調査は各区税務課、罹災証明書の交付は各区役所福祉課が行った。
- ・ 被災者生活再建支援システムに基づく全棟調査が本来であるが、被災者のニーズに対応できないと見込まれたため、申請を受けてから調査する方式とした。
- ・ 罹災証明書は、災害発生1～2週間後から交付を開始していたが、総合相談窓口を開設した5月17日に同システムによる交付を開始した。