

## 被災者に対する国の支援の在り方に関する検討会

「最近の竜巻等突風被害を踏まえた被災者支援の推進に関する提言」  
(案)

平成 25 年 12 月

## 1. はじめに

- 被災者支援については、東日本大震災を受けてより重点的に取り組んでいくことが求められ、平成 23 年 2 月に設置された本検討会の前身の「被災者に対する国の支援のあり方に関する検討会」や、中央防災会議等で様々な検討が行われた。
- これら検討会等での検討結果等を踏まえ、本年 6 月に災害対策基本法等の一部を改正する法律が成立し、同法に被災者支援に関する「基本理念」、避難行動要支援者名簿の作成、避難所における生活環境の整備、罹災証明書の発行、被災者台帳の整備等に関する規定が新たに盛り込まれたほか、本年 10 月には、これまで厚生労働省が所管していた災害救助法が内閣府に移管されたところである。
- また、最近、集中豪雨や竜巻被害などの異常気象が続いており、住宅などに被害を受けた被災者への支援に関する関心も高まってきている。
- 本検討会は、こうした被災者支援に関する法整備や国民の関心の高まりを受け、これまでも課題として指摘されてきた応急仮設住宅や、被災者への情報提供に係る課題も含め、被災者支援のあり方全般について幅広く検討するため、本年 10 月に設置されたものである。そして、平成 26 年夏頃までに提言をまとめる予定である。
- このように、本検討会の最終目的は、被災者支援のあり方「全般」について幅広く検討し、一定の提言をまとめることであるが、最近、我が国では竜巻が相次いで発生し、甚大な被害がもたらされており、こうした竜巻等突風被害を受けた被災者への支援方策等について、早急に検討することが求められる状況となっている。
- 政府では、本年 9 月に関係府省庁による「竜巻等突風対策局長級会議」を設置し、本年 12 月を目途に対策をまとめるべく検討が進められているが、国会等関係方面からも、被災者生活再建支援制度等に関する課題が指摘されており、防災担当大臣等から、まずは、これらの課題について早急に検討し、本年 12 月を目途に提言をまとめるよう要請されたところである。
- そこで、本検討会ではまず、最近の竜巻により甚大な被害を受けた被災地関係の委員からのヒアリングなどを実施しながら、最近の竜巻等突風被害を踏まえ、今後必要な被災者支援施策について優先して検討を行い、今般提言をまとめた。
- 政府、特に内閣府（防災担当）においては、本提言を踏まえ、関係機関とも協議しながら、被災者支援の推進のため、速やかに、必要な施策の検討・実施や、要請等を行っていくことを期待したい。

## 2. 竜巻被害の発生に伴う被災者支援施策に係る現状、課題等

### (1) 現状、課題等

- 竜巻等による突風は地震、台風等と同じ自然災害の一つである。それによる被害には、人的被害（死傷者の発生等）と物的被害（住宅の全壊、半壊等）があり、被災者の生活再建支援等の観点から見ると、地震、台風等他の自然災害による被害の内容と同様の支援が必要となるものと考えられる。  
また、被害地域についても、長さ十数キロ、幅数百メートルの帯状に被害地域が形成されるという特徴があり、竜巻の進路に沿って、県境を超え広域で住宅被害等が発生する場合があるが、地震、台風等他の自然災害でも広域で発生し得るという点では同様と考えられる。
- このように、竜巻等突風による被害は、被災者支援の観点から見ると、その被害内容や被害地域等に特別の特徴がある災害とは言い難いが、一方で、特に竜巻は、台風、地震、火山等と比べてなじみが薄いことや、事前の予測が難しいにもかかわらず局地的に甚大な被害をもたらすため、竜巻に関する国民の関心は高いと考えられる。
- 平成24年5月の茨城県・栃木県での竜巻被害、本年9月の埼玉県・千葉県での竜巻被害の際に、被災者生活再建支援法（以下「支援法」という。）をはじめとする被災者支援に関し、以下のような課題が指摘されたところであり、竜巻等突風による被害は今後も発生し得ることから、早急に対応することが必要である。  
（それぞれの課題の詳細や今後の対応等については、本提言の「5」以下に記述）
  - ① 支援法や災害救助法は市町村ごとの適用を基本としているが、同一の竜巻被害でも被災地域により被災者への支援に差（不公平）が生じるおそれがある。
  - ② 特に竜巻被害は、我が国ではなじみが薄い自然災害であり、竜巻災害の被災者にとって、今後の生活再建に向けた不安が大きい。

(2)基本的な考え方等

- 上記のとおり、竜巻等の突風被害は、被災者支援の観点からみて、被害内容や被害地域等に特別の特徴がある災害とは言い難いことから、特に竜巻に特化した新たな支援施策の実施や特別の支援要件の設定等を行うことは適当ではないと考えられる。
- これまでも、竜巻等突風による住宅被害等に関しては、災害救助法による各種の救助措置（住宅の応急修理、避難所の設置、自宅に流入したがれき除去等）、支援法や都道府県が実施する支援措置に基づく支援金の支給、公営住宅への入居、住宅融資等の支援措置が講じられている。また、全壊戸数が多いということは、公共施設など地域全体への被害が大きいということであるため、地域全体の機能回復のための施策を講じることも重要と考えられる。  
被災者支援を担う都道府県・市町村においては、被害の状況や被災地のニーズ等を踏まえつつ、これらの既存の施策を組み合わせながら、「総合的」で切れ目のない支援を、迅速かつ的確に行っていくことが適切である。
- 一部委員からは、被災地方公共団体である市町村が、生活環境保全上必要として行う被災建築物等の撤去・解体を実施する場合の支援の適用を明確にすることが適切である、との意見があった。
- 一部委員からは、被災者が生活再建の方針を決定するには、世帯の状況によって時間を必要とする場合が多くあるため、支援金の申請期間や応急仮設住宅入居期間などについて、適用を行う都道府県において、地域の実情を踏まえ、判断することが適切である、との意見があった。
- なお、他の自然災害と同様に、竜巻等突風による被害に関しても、その被災者支援の実施にあたり、支援の状況等を関係部署で共有することが極めて有効と考えられる。  
内閣府（防災担当）は、各市町村で被災者台帳の整備が一層推進されるよう、関係省庁とも連携しながら、先進的な取り組み事例の収集・周知など、必要な取組を進めていくことが適切である。

### 3. 「自助・共助・公助」のあり方と自助・共助の推進

#### (1) 現状、課題等

- 自然災害が発生した場合の被害に関しては、これまでも、自助と共助を「基本」とし、それを公助で支援する、という基本的な考え方で対応することとなっており、内閣府（防災担当）が作成したこれまでの関係通知等にもそれが明記されている。
- 「自助」に関しては、竜巻による被害は、火災保険において「風害」として補償の対象となるが、十分周知されていないおそれがあり、今後、その周知や更なる加入促進が必要と考えられる。また、「共助」に関しても、これまで、社会福祉協議会等を中心としたボランティアや NPO 法人が様々な支援活動を行い、一定の貢献を果たしてきたと考えられるが、被災地のニーズと支援側の思いをつなぐマッチングの仕組みの整備など、今後更なる充実を図っていく必要がある。

#### (2) 今後の対応等

- 竜巻等突風被害に限らず、自然災害への対応については、引き続き、自助と共助を「基本」とし、公助でそれを支援していくべきものであり、内閣府（防災担当）をはじめ関係省庁は、地方公共団体や関係団体等とも連携しながら、民間保険や共済の一層の普及促進に向けた取組や、自分たちの地域は、自分たちで守るといった防災意識を高め、自主防災組織の結成を進めること及び地域防災活動への支援、ボランティア団体への支援等を行っていくことが適切である。
- 自助の取組として、自分の身は自分で守るといった防災意識を高める必要がある。特に、竜巻等突風の被害を軽減するためには、住民一人ひとりが竜巻等突風やそれに遭遇した時にとるべき行動、竜巻等突風に関して气象台等から発表される情報とそれを受けた時の対応などについて、あらかじめ知っておく必要がある。このため、パンフレットなどの周知啓発用資料を配布するなど普及啓発に努めていくことが適切である。
- また、公助については、被害の状況や被災地のニーズ等を踏まえつつ、被災者の生活再建に向け最大限の支援が行われるようにしていく必要がある。
- 自助・共助の具体的な推進方策等については、本検討会において、引き続き審議を重ね、平成 26 年夏頃までに一定の提言をまとめることとしたい。  
なお、自助・共助が基本であることや、公助の役割、あるいは次に記述する国と地方の役割分担等については、防災関係者や報道機関、あるいは国民に十分周知されているとは言い難い。内閣府（防災担当）において、今後、地方公共団体への説明、ホームページ等を活用しながら、積極的な広報・周知を行っていくことが適切である。

#### 4. 国と地方の役割分担のあり方

##### (1) 現状、課題等

- 被災者支援については、災害対策基本法、支援法、災害救助法、地方自治法等の法令の規定や政府が定める防災基本計画等に基づき、国と地方公共団体がそれぞれ役割分担に応じて取組を行っている。
  
- 「国」の役割については、地方自治法第1条の2において、「全国的な規模で若しくは全国的な視点に立って行わなければならない施策及び事業の実施」等を国の役割として規定しており、災害対策に関していえば、全国的な影響が大きい大規模災害を中心に国の関与が求められているものと考えられる。  
また、災害対策基本法に基づき策定された「防災基本計画」においても、「被災地の復旧・復興（被災者支援を含む）は、地方公共団体が主体となって住民の意向を尊重しつつ協同して計画的に行い、国はそれを支援する」と規定されている。
  
- 「都道府県」の役割については、地方自治法第2条第5項において、「広域にわたるもの、市町村に関する連絡調整に関するもの及びその規模又は性質において一般の市町村が処理することが適当でないと認められるものを処理する」と規定しているほか、支援法においては、都道府県が「自治事務」として支援金の支給を実施している。  
また、災害救助法では、第2条において、「この法律による救助は、都道府県知事が、…これを行う」都道府県が救助を行う、と規定し、同法の適用の可否や適用した場合の措置の内容は、都道府県が判断し対応する仕組みとなっている。
  
- ※ 災害救助法については、都道府県が行う事務は「法定受託事務」となっているが、これは、同法が、被災者の保護だけでなく、「社会秩序の保全」を図ることも併せて目的としていることによるものとされている。
  
- このように、被災時の具体的な被災者支援施策については、市町村と連携しつつ、都道府県が重要な役割を担い、国がそれを支援する仕組みとなっている。

(2) 支援法に関する国と地方の役割分担・費用負担

- 住宅被害を受けた被災者への生活再建支援については、これまで、
- ・ 一定規模以上の被害が生じた大規模災害であって、著しい住宅被害(全壊、大規模半壊)を受けた被災者には、支援法に基づき、全都道府県の相互扶助により拠出した資金をもとにした基金から被災地方公共団体が一定の支援金を支給し、それに対して国が一定の補助を行う
  - ・ 支援法の適用に至らない被害であった地域については、被災地方公共団体が支援金等による被災者支援など必要な支援措置を講じるという「枠組み」により対応が行われている。
- (一部地域で支援法が適用された災害において、同法の適用とならない地域の都道府県が実施する支援措置には、一定の要件のもと特別交付税措置が講じられている。)
- このように、住宅被害を受けた被災者の生活再建支援については、国と地方が一定の役割分担をしながら対応してきたところである。しかし、平成24年5月の茨城・栃木での竜巻被害や本年9月の埼玉・千葉での竜巻被害の発生時には、一部の都道府県において、支援法の適用とならない地域の被災者のための支援措置が講じられなかったため、同一の竜巻による被害でありながら、居住する地域により被災者支援に差が生じるのは「不公平」との指摘があった。
- こうした指摘等がなされる背景には、現在の被災者支援の仕組み、国と地方の役割分担等について、関係者や被災者に正しく理解されていないことが原因の一つとして存在しているものと考えられる。
- 災害によって自宅が全壊などした被災者への支援については、都道府県等が実施(自治事務)しているところである。その上で、支援法は、都道府県が行う被災者支援について、国がその一部を補助する対象範囲を定めたものであって、住宅被害を受けた被災者に対し都道府県等が支援すべき対象範囲や支援の内容まで同法で規定・限定しているものではない。
- 災害が発生した際に、どのような支援を行うかは、現在は、都道府県等で検討し必要な措置を講じることとなっており、支援法が適用されないような小規模な災害についても、現行法令上根拠となる規定はないものの、被災した都道府県が、被災した市町村と連携しつつ、支援金の支給などの必要な支援を講じることが適切である。
- このような被災者支援に関する都道府県等の役割や、支援法の趣旨等について、関係者間で正しく理解され、それをもとに、必要な施策の検討や実施が行われるようにしていくことが極めて重要と考えられる。

(3) 今後の対応等

- 支援法のあり方については、これまでも、様々な意見、要望があり、有識者検討会等でも検討が行われてきたが、現時点の状況等についてあらためて整理すると、以下のとおりと考えられる。
  - ① 最近の竜巻被害により、「不公平」等の課題が指摘されているのは、支援法の適用とならず、「各」都道府県において対応する、としている部分である。
  - ② 国は、支援法に基づき、市町村単位で一定規模以上の災害を対象に一部を補助し、また、広域で甚大な被害が発生した東日本大震災による被災者には、80%の国庫補助を行う特例措置(3,500億円を超える国の予算措置)を講じている。
  - ③ 支援法が適用されない地域の被害は、一定規模以下の小規模の被害であり、被災者に対し地方公共団体が支援措置を実施するために必要となる額は、数百万円から数千万円程度と考えられる。
  - ④ 現在の国と地方の役割分担の下で、(独自の)支援措置を実施する都道府県が年々増加している。

※ 全国知事会等からは、これら竜巻被害を受け、一部地域が支援法の適用対象となるような自然災害が発生した場合には、全ての被災区域が支援の対象となるよう見直すよう、内閣府(防災担当)に対し要望書が出されている。

- こうした状況等の中で、国の役割等についてあらためて検討すると、市町村単位で一定規模以下の小規模な災害についてまで国が補助するよう見直すべき特段の事情や必要性があるとは言い難いと考えられる。
- 一方で、最近の竜巻等突風被害の際に指摘された不公平等の課題に関しては、早急な対応が求められている。このため、国と地方の役割分担を踏まえた対応が必要であり、まずは、現在の国の役割等は変えない中で、こうした指摘等に早急に応えていくことが適切と考えられる。
- また、支援法・災害救助法の仕組み、国と地方の役割分担等について、関係者や被災者に十分広報や周知が行われているとは言い難いことから、内閣府(防災担当)は、今後、ホームページの活用や地方公共団体への説明等により、積極的な広報・周知を行っていくことが適切である。



## 5. 被災者生活再建支援制度について(公平でより迅速な支援)

### (1) 現状、課題等

- 前述のとおり、一定規模以上の災害が発生し、一部地域には支援法が適用されたものの、同一災害でありながら同法が適用されない他の地域の被災者に対しては、各都道府県等において対応することとしている。そして、こうした現行の枠組みに基づき、現在、15の(当該被災地域の)都道府県において、市町村と連携しながら、支援法と同等の支援措置が講じられてきているところである。

※ 32都道府県では、支援法と同等の支援措置がない。

- しかしながら、こうした被災者生活再建支援に関する「現在の枠組み」に関しては、(一部繰り返しになるが)最近の竜巻等突風被害を受け、以下のような課題が指摘されている。

#### (注) 主な課題

- ・ 都道府県が実施する支援措置については、竜巻被害の発生「後」に実施の有無やその支援内容を検討している状況にあり、実施の決定や公表までに「一定の時間」(支援の遅れ)を要している。
- ・ 現行の枠組みでは、支援法が適用されない地域の被災者に対しては、各都道府県が支援措置を実施することとなっているが、一部の都道府県において、こうした支援措置が講じられていないこともあり、同一の竜巻による被害でありながら、居住する地域により支援法や都道府県の支援措置に差(支援の漏れ)が生じるのは「不公平」との指摘が出された。

(2) 今後の対応等

- 上記のような「支援の遅れ」や「不公平」（支援の漏れ）といった事態は、「被災者の立場」に立った支援の観点からみると適切ではない。また、竜巻等突風被害は、今後も発生し、同様の状況が起こり得ることから、将来の竜巻等突風被害に備えるためにも、被災者支援のあり方全般の検討を行うこととしつつ、可能な限り早期に、「当面」対応可能な措置を講じていくことが重要と考えられる。
  
- そこで、本検討会において、
  - ① 前述の全国知事会からの要望
  - ② 現在 15 都道府県において、支援法と同等の支援措置を実施しているが、これを全都道府県に拡大すること  
※円滑・迅速な支給のため、一旦支援法人から支払う方法等も考えられる。
  - ③ 現時点での「当面の間」の措置として、支援法が適用された同一の災害において、財団法人都道府県会館（被災者生活再建支援法人）による、支援法の適用対象外の被災者に対する新たな支援を実施すること  
などについて議論した。
  
- ①については、本提言 4（2）に記述したとおり、市町村単位で一定規模以下の小規模な災害についてまで国が補助するよう見直すべき特段の事情や必要性があるとは言い難いと考えられる。
  
- また、一部地域が支援法の適用対象となるような自然災害が発生した場合には、全ての被災区域が支援の対象となるよう支援法やその政令を見直すこととした場合、市町村単位で例えば全壊世帯が 1 世帯のみの極めて小規模な災害の場合でも国が補助することとなってしまう、「市町村」、「都道府県」、「国」それぞれが役割を果たすという災害基本法の体系や、被災者支援への国のあり方そのものに大きな影響を及ぼすこととなる。このほか、支援法の適用対象となるような自然災害と「同一の災害」かどうかをどのように認定し、定義するかといった課題などもあり、こうした見直しが適切かどうかについて、慎重な検討が必要であると考えられる。
  
- このため、現在の国と地方の役割分担の下では、現行の支援法や同法施行令に規定する適用要件を拡大することは困難と考えられる。ただし、一部委員からは、①の要望を実現すべきであること、また、①の要望を直ちに実施することが難しいのであれば、今後の支援法全体のあり方の見直しの際にあらかじめ議論すべき、との意見があった。

※ 本検討会の有識者委員(大学関係者等)からの主な意見

- ・ 被災者生活再建支援法の基礎は、都道府県の互助精神であることを考えると、まず、被害を受けた市町村と都道府県の協力のもとに被災者支援を行う。事前から都道府県はそうした支援の準備を当然行っているはずである。

近時の竜巻による災害を理由に、被災者生活再建支援法やその施行にかかる政令などを改正するべきではない。

- ・ 被災者生活再建支援に関する負担については、これまでも、市町村単位で一定規模以上の大規模災害については国が一部を補助し、それ以下の災害については、各都道府県で対応するという仕組みで対応しており、小規模な災害にまで国が財政負担することは適切ではない。

○ ②及び③に関しては、本来は、これまでの枠組みの下で、②のとおり全都道府県で支援法と同等の支援措置を講じるべきであるが、緊急な対応が求められている中で、直ちに全都道府県で支援措置を実施することが困難な場合は、支援に漏れが生じることがないように、③による仕組みも活用することにより、支援法の適用対象外の被災者にも、公平かつ迅速な支援が行われるようにしていくことが適切であるとの意見が多数出された。

○ 一部委員からは、③について、一都道府県あたり「一災害限り」の活用とし、その後、速やかに各都道府県が(独自の)支援措置を実施するよう促すことも考えられる、との意見があった。

○ 一部委員からは、③については当面の措置としては、現在の地方の役割分担を超えているのではないかと、との意見があった。

※ 被災者生活再建支援法施行規則(内閣府令)の柔軟な見直し(内閣府令改正)や財団法人都道府県会館寄附行為の改正等が必要。

○ 今後、本検討会における提言も踏まえ、被災者の立場に立ち、公平で迅速な支援の実施が行われるよう、内閣府(防災担当)が関係機関との協議や要請等を行い、平成26年度のできるだけ早期に、必要な対応が行われるようにしていくことを期待する。

○ 内閣府(防災担当)において関係機関との協議のうえ、今後の関係機関との検討の状況等を本検討会に適宜報告することを求めたい。また、本検討会においても、その報告等に適切な助言を行っていくこととしたい。

- なお、本検討会は、支援法を含めた被災者支援のあり方全般について検討する場であり、来月（平成 26 年 1 月）以降、速やかに検討を行うこととしている。

被災者支援は、地方公共団体が大きな役割を担っていることから、県や市などの地方公共団体からも委員に就任いただいているところであるが、これに加えて、今後、全国知事会や、財団法人都道府県会館などの関係機関からの意見等も踏まえ、議論を進めていくことが重要である。

## 6. 災害救助法の的確な適用

### (1) 現状、課題等

- これまで、竜巻等突風により、全壊や半壊などの住宅被害が多数発生していることから、こうした被害が発生した場合には、災害救助法を速やかに適用し、住宅の応急修理、避難所や応急仮設住宅の設置、自宅に流入した障害物（がれき）の除去などの救助措置を的確に実施することが効果的である。また、災害救助法が適用された地域には、金融機関での金融上の措置の適用や、中小企業融資の特例措置の適用など、他にも様々な優遇措置が実施されており、災害救助法による適用の効果は大きいと考えられる。
- 本年9月の埼玉県及び千葉県での竜巻被害では、被災した都道府県の間で、災害救助法の適用に差が生じる状況となった。また、本年9月の台風18号による被害に関しても、被災した都道府県の間で同法の適用に差が生じる状況となっており、竜巻等突風被害により同程度の被害が見込まれる場合には、他の都道府県における対応も踏まえた、公平で的確な適用が行われることが適切である。

### (2) 今後の対応

- これまでも、一定規模以上の災害が発生した場合に、災害救助法を所管する省庁から、被災地方公共団体に対し、電話等で、同法適用に関する問い合わせ等が行われてきたが、今後、公平で的確な適用事務が行われるよう、更なる対応策を講じることが適切である。

#### 【具体的な対応策】

- ・ 各都道府県に対し、具体的な適用に関しこれまで指摘された課題事例、これまでの竜巻被害に係る災害救助法に基づく措置の実施例等をまとめ、周知する。
- ・ 竜巻被害により、一部地域に災害救助法が適用された場合、同一の竜巻被害を受けた他地域でも速やかに同法の適用が行われるよう、内閣府(防災担当)幹部が、被災都道府県の幹部職員(担当部長又は担当課長)に対しホットラインで必要な助言等を行う。等

- また、竜巻被害についても、災害救助法施行令第1条第1項第4号の規定に基づき、災害救助法を適用することが可能であること、その適用に際し、国が、航空写真など被害状況等に関する様々な情報提供を行うなど、積極的に技術的支援を行うことが適切である。

(注)災害救助法施行令(抄)

第1条 災害救助法(昭和22年法律第118号。以下「法」という。)第2条に規定する政令で定める程度の災害は、次の各号のいずれかに該当する災害とする。

4 多数の者が生命又は身体に危害を受け、又は受けるおそれが生じた場合であつて、厚生労働省令で定める基準に該当すること。

- 竜巻等突風が発生した場合、大量のがれきが発生するが、住宅敷地内のがれきについては、災害救助法に基づき除去作業等を行うことが可能であるので、被災した都道府県や市町村に十分周知等を行うことが適切である。

## 7. 竜巻等突風による被災者向けの総合的な相談体制等の推進・充実

### (1) 現状、課題等

- 自然災害が発生した場合には、被災地のある市町村や都道府県が、被災地の状況や被災者のニーズ等を踏まえつつ、就労、生活、保健福祉等に関する様々な相談窓口を設置しているが、それぞれの相談窓口が十分連携しているとは言い難く、被災者にとって、必ずしも利用しやすい状況とはなっていない。
- 特に、竜巻は、我が国ではなじみが薄い自然災害であり、事前に予測することが難しく、また、住宅を中心に短期間に甚大な被害が発生することから、被災者にとっては、今後の生活に向けた不安がより大きいと考えられる。  
このため、都道府県と市町村が、一つの窓口でなんでも相談できる一元的で身近な窓口を設置し、被災者の相談対応を行っていくことが重要と考えられる。
- また、市町村をまたぐ広域的な災害が発生した場合、例えば航空写真等で被害状況の確認を行うことができれば、災害救助法の早期適用だけでなく、迅速な被害認定・罹災証明書の交付にもつなげられる可能性があると考えられる。

(2) 今後の対応

- 被災者への一元的な情報提供を実施するためには、当該団体における被災者支援に関する情報を集約することが重要であり、そのためにも、平成 25 年 10 月に施行された「被災者台帳」の整備による情報共有の促進が行われることが重要と考えられる。そして、2 で記したとおり、被災者台帳の整備に当たっては、関係部署による情報共有のための体制構築が重要であり、こうした取組を促進するため、内閣府（防災担当）において、情報の提供、地方公共団体の取組事例の周知等を行うことが適切である。
- また、共有した情報を有効に活用することも含め、総合的な窓口を設けることが有効であると考えられることから、茨城県つくば市をはじめ、相談対応に関する先進的な取組を行っている地方公共団体の事例を収集・整理し、平常時から地方公共団体に示すなどにより、災害時に速やかに総合相談窓口が設置されるよう促していくことが適切である。

【取組事例】茨城県つくば市

※つくば市における竜巻被害は、ある程度地域が限定されていたことから、以下の対応が可能であった。

(経緯等)

平成 24 年 5 月の竜巻被害を受け、被災者をはじめとする住民が、生活再建に向け、一つの窓口で気軽になんでも相談できる総合相談機能を有する現地災害対策本部を設置し、戸別訪問を含めた情報発信・収集、相談業務等を実施。

(設置期間)

- ①総合相談機能を有する現地災害対策本部

平成 24 年 5 月 6 日から 6 月 15 日まで

- ②竜巻災害相談センター

平成 24 年 6 月 18 日から 8 月 31 日まで

※現地災害対策本部解散後の総合的な相談窓口として開設

(設置場所)

- ①市民ホールつくばね

- ②筑波窓口センター、大穂窓口センター

(主な相談対応者)

- ①12 名（各部から 1 名、災害担当 1 名）

- ②筑波相談センター 2 名、大穂相談センター 1 名で対応

(相談者数)

- ①約 10,000 件（チラシの戸別配布、被災者戸別訪問含む。）

- ②約 200 件以上

- さらに、特に高齢者など、情報に接する機会が少ないと考えられる被災者を対象として、住宅や生活の再建に向けた支援メニューをわかりやすい「パンフレット」等にまとめ、災害発生時に広く配布・広報できるようにしていくことが適切である。