

クラウド型被災者支援システムについて

内閣府 政策統括官（防災担当）付
参事官（防災デジタル・物資支援担当）
松本 真太郎

クラウド型被災者支援システムについてー

1. システムの政策的位置づけ
2. システムの概要
3. 導入事例・活用事例のご紹介

クラウド型被災者支援システムについてー

1. システムの政策的位置づけ

2. システムの概要

3. 導入事例・活用事例のご紹介

- 災害時、被災市町村では、**短期間に膨大な災害対応業務が発生**します。
- 被災者支援に係る業務の迅速化・効率化には、**行政手続の電子化やシステム整備が有効な手段**。
- 自治体のシステム整備促進を目的として、**内閣府において「クラウド型被災者支援システム」を構築し、令和4年度から、地方公共団体情報システム機構（J-LIS）により運用を開始**しました。

避難所の管理・運営



被害認定調査・罹災証明書の発行



被災者の状況把握（被災者台帳の作成※）

氏名	生年月日	性別	住所	電話番号	要配慮者	住家被害の状況	人的被害の状況	罹災証明申請	申請日	交付日	生活再建支援金申請
〇〇 太郎	1954/10/〇	男	〇〇1丁目97番地	123-1111	要(高齢)	全壊	無	申請済	11月2日	11月16日	11月18日
△△ 花子	1945/3/△	女	△△1丁目100番地	123-4567	要(高齢)	無	有(骨折)	—	—	—	—
□□ 一郎	1976/7/□	男	□□3丁目10番地	345-1234	無	大規模半壊	無	申請済	11月10日		
×× 次郎	1965/11/×	男	××5丁目10番地 ×	678-9898	要(身体障害)	一部損壊	無				

※被災者の氏名・生年月日・性別・住所や、住家の被害状況、罹災証明書の申請状況等を記載したもの

(整理番号)

罹 災 証 明 書

世帯主住所	
世帯主氏名	
(追加記載事項欄①)	

罹災原因	年 月 日の による
------	------------

被災住家 [※] の所在地	
住家 [※] の被害の程度	☐ 全壊 ☐ 大規模半壊 ☐ 中規模半壊 ☐ 半壊 ☐ 準半壊 ☐ 準半壊に達しない(一部損壊)
(追加記載事項欄②)	

※住家とは、現実に居住(世帯が生活の本拠として日常的に使用していることを含む。)のために使用している建築物のこと。(被災者生活再建支援金や災害救助法による住宅の応急修理等の対象となる住家)

(追加記載事項欄③)	
------------	--

上記のとおり、相違ないことを証明します。

年 月 日
〇〇市町長

- **防災施策・デジタル施策の両面**から、被災者支援業務にデジタル技術を活用することが、政府の各種文書に位置付けられています

防災施策としての位置づけ

＜防災基本計画＞（令和6年6月28日 中央防災会議決定）（抄）

- 市町村は、・・・被災者支援業務の迅速化・効率化のため、被災者台帳の作成にデジタル技術を活用するよう積極的に検討するものとする。

デジタル施策としての位置づけ

＜デジタル田園都市国家構想総合戦略＞（令和5年12月26日 閣議決定）（抄）

第3章 地域ビジョンの実現

1. 地域ビジョンの実現に資する施策間連携・地域間連携の推進

（2）施策間連携・地域間連携の方向

＜重要施策分野の例＞

【デジタル技術を活用した地域防災力の向上】

- 社会福祉分野を始め分野横断的な連携が必要となる避難行動要支援者名簿や個別避難計画の作成・更新、避難所や避難者の情報管理に係る手続のほか、被害認定調査と連携した被災者台帳の作成や罹災証明書の発行、被災者生活再建支援金等の被災者支援に係る手続が円滑に行われるよう、これらの業務のデジタル化を推進する。

- **デジタル行財政改革**の取りまとめにおいても、デジタル技術を活用して、効率的かつきめ細かな被災者支援を実現することが位置付けられています

デジタル行財政改革としての位置づけ

＜デジタル行財政改革 取りまとめ2024＞（令和6年6月18日 デジタル行財政改革会議決定）（抄）

◆利用者起点で目指す姿

地方公共団体の人員には限りがある中、**デジタル技術を活用し**、災害時の情報共有体制の強化とともに、避難所等における多様なニーズの把握と対応や、住家被害認定の効率化を進めることにより、**効率的かつきめ細かな被災者支援を実現する**。

◆実現に向けて必要となる取組

2022年度から運用を開始している避難所運営や被災者支援等に関する事務を効率化する「クラウド型被災者支援システム」について普及促進する。また、官民の多様な被災者支援システムの相互連携機能の実装状況を調査・検討し、実装すべき連携機能の在り方や連携による効果等を検証する（2025年度実施）。

○ 平成25年の災害対策基本法改正で、各事務が法制化されました

災害対策基本法等の一部を改正する法律の概要

平成25年6月21日公布

背景

- 東日本大震災を踏まえた法制上の課題のうち、緊急を要するものについては、昨年6月に行った災害対策基本法の「第1弾」改正にて措置したところ。その際、改正法の附則及び附帯決議により引き続き検討すべきとされた諸課題について、中央防災会議「防災対策推進検討会議」の最終報告（同年7月）も踏まえ、さらなる改正を実施するもの。

法律の概要

1 大規模広域な災害に対する即応力の強化等

- 災害緊急事態の布告があったときは、災害応急対策、国民生活や経済活動の維持・安定を図るための措置等の政府の方針を閣議決定し、これに基づき、内閣総理大臣の指揮監督の下、政府が一体となって対処するものとする。
- 災害により地方公共団体の機能が著しく低下した場合、国が災害応急対策を応援し、応急措置（救助、救援活動の妨げとなる障害物の除去等特に急を要する措置）を代行する仕組みを創設すること。
- 大規模広域災害時に、臨時に避難所として使用する施設の構造など平常時の規制の適用除外措置を講ずること。等

2 住民等の円滑かつ安全な避難の確保

- 市町村長は、学校等の一定期間滞在するための避難所と区別して、安全性等の一定の基準を満たす施設又は場所を、緊急時の避難場所としてあらかじめ指定すること。
- 市町村長は、高齢者、障害者等の災害時の避難に特に配慮を要する者について名簿を作成し、本人からの同意を得て消防、民生委員等の関係者にあらかじめ情報提供するものとするほか、名簿の作成に際し必要な個人情報を利用できることとする。

3 被災者保護対策の改善

- 市町村長は、緊急時の避難場所と区別して、被災者が一定期間滞在する避難所について、その生活環境等を確保するための一定の基準を満たす施設を、あらかじめ指定すること。
- 災害による被害の程度等に応じた適切な支援の実施を図るため、市町村長が罹災証明書を遅滞なく交付しなければならないこととする。
- 市町村長は、被災者に対する支援状況等の情報を一元的に集約した被災者台帳を作成することができるものとするほか、台帳の作成に際し必要な個人情報を利用できることとする。
- 災害救助法について、救助の応援に要した費用を国が一時的に立て替える仕組みを創設するとともに、同法の所管を厚生労働省から内閣府に移管すること。等

4 平素からの防災への取組の強化

- 「減災」の考え方等、災害対策の基本理念を明確化すること。
- 災害応急対策等に関する事業者について、災害時に必要な事業活動の継続に努めることを責務とするとともに、国及び地方公共団体と民間事業者との協定締結を促進すること。
- 住民の責務に生活必需物資の備蓄等を明記するとともに、市町村の居住者等から地区防災計画を提案できることとする。
- 国、地方公共団体とボランティアとの連携を促進すること。等

○ 令和3年の災害対策基本法改正で、個別避難計画の作成事務が法制化されました

災害対策基本法等の一部を改正する法律の概要

内閣府(防災担当)

趣 旨

頻発する自然災害に対応して、災害時における円滑かつ迅速な避難の確保及び災害対策の実施体制の強化を図るため、以下の措置を講ずることとする。

改正内容

1. 災害対策基本法の一部改正

① 災害時における円滑かつ迅速な避難の確保

1) 避難勧告・避難指示の一本化等

<課題>

本来避難すべき避難勧告のタイミングで避難せず、逃げ遅れにより被災する者が多数発生。避難勧告と指示の違いも十分に理解されていない。

住民アンケート
・避難勧告で避難すると回答した者：26.4%
・避難指示で避難すると回答した者：40.0%

<対応>

避難勧告・指示を一本化し、従来の勧告の段階から**避難指示**を行うこととし、避難情報のあり方を包括的に見直し。



避難情報の報道イメージ（内閣府で撮影）

2) 個別避難計画（※）の作成

※ 避難行動要支援者（高齢者、障害者等）ごとに、避難支援を行う者や避難先等の情報を記載した計画。

<課題>

避難行動要支援者名簿（平成25年に作成義務化）は、約99%の市町村において作成されるなど、普及が進んだものの、いまだ災害により、多くの高齢者が被害を受けており、避難の実効性の確保に課題。

〔近年の災害における犠牲者のうち高齢者（65歳以上）が占める割合〕
令和元年東日本台風：約65% 令和2年7月豪雨：約79%

<対応>

避難行動要支援者の円滑かつ迅速な避難を図る観点から、**個別避難計画について、市町村に作成を努力義務化**。

〔任意の取組として計画の作成が完了している市町村 約10%
任意の取組として一部の計画の作成が完了している市町村 約57%〕
※併せて、マイナンバー法を改正し、名簿・計画の作成等に当たりマイナンバーに紐づく情報を活用



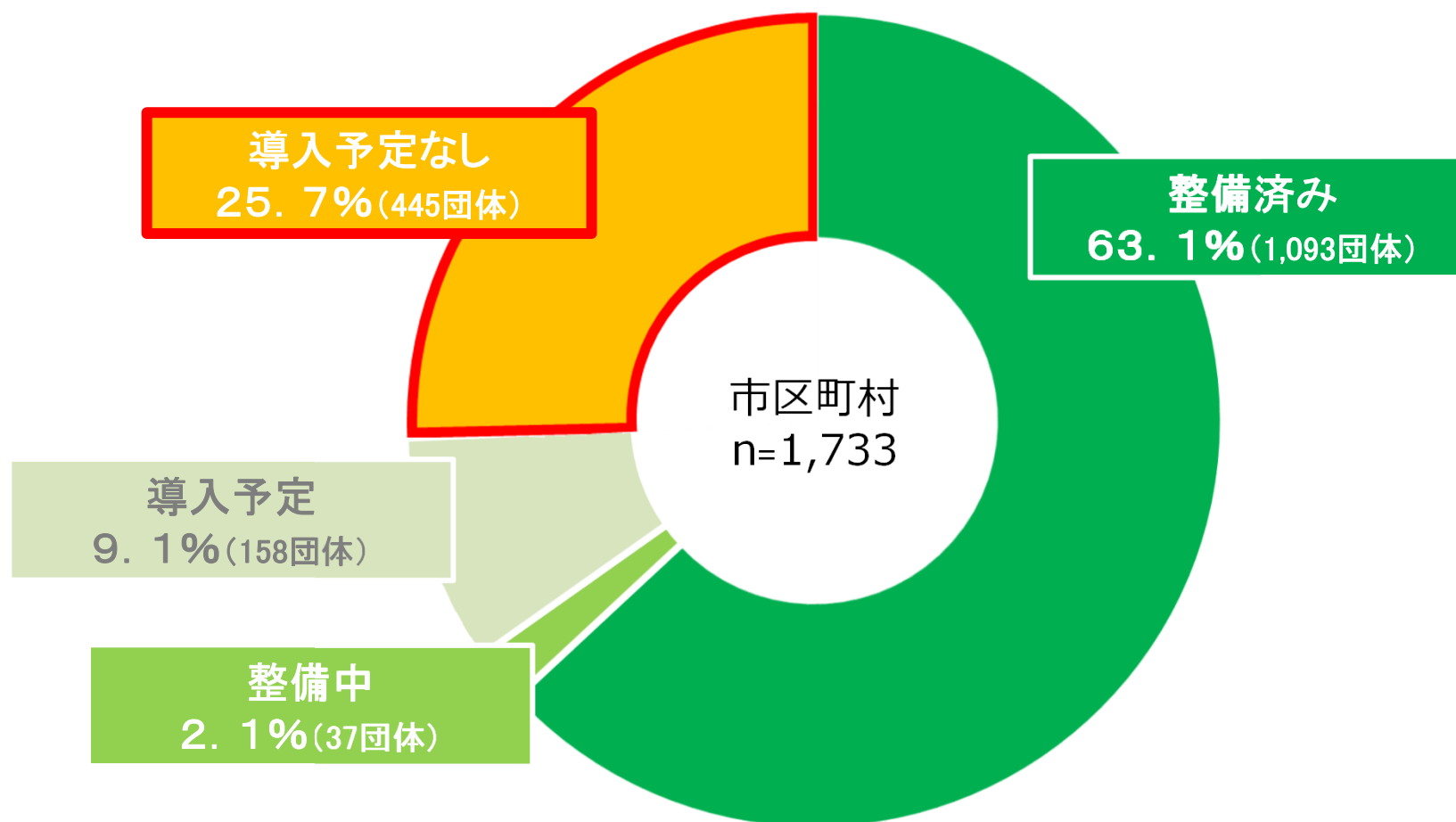
避難行動要支援者が災害時に避難する際のイメージ

「避難行動要支援者の避難行動支援に関する取組指針」（令和3年5月改定 内閣府防災）

「優先度が高いと市町村が判断した者について、地域の実情を踏まえながら、改正法施行後からおおむね5年程度で取り組んでいただきたい。」

災害時の被災者情報管理業務システムの整備状況について（令和5年4月1日現在）

出典：「自治体DX・情報化推進概要～令和5年度地方公共団体における行政情報化の推進状況調査の取りまとめ結果～」
（令和6年4月総務省自治行政局行政経営支援室）



※ 令和6年能登半島地震の影響により、石川県の一部市町を除いて集計している。

クラウド型被災者支援システムについてー

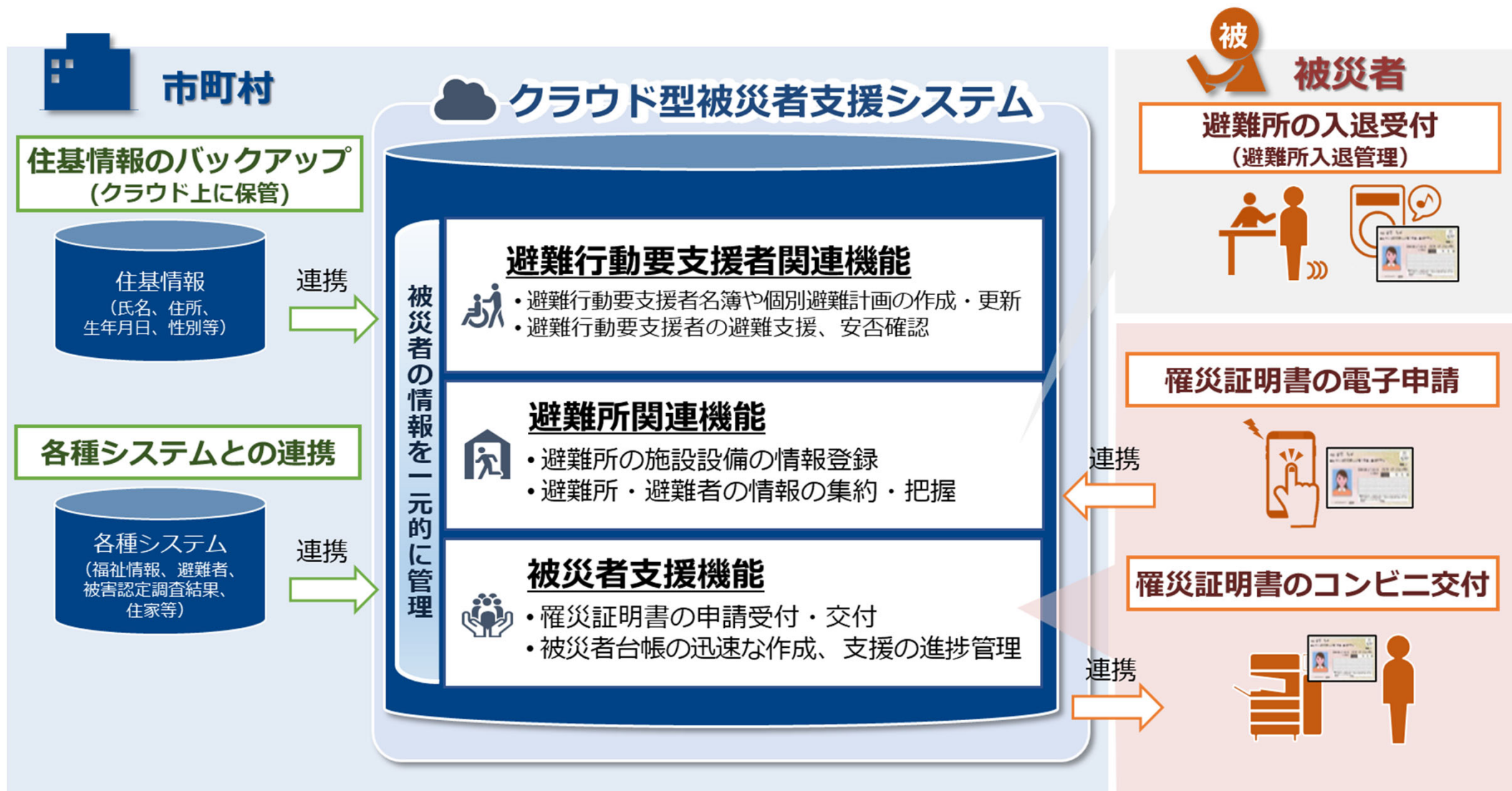
1. システムの政策的位置づけ

2. システムの概要

3. 導入事例・活用事例のご紹介

クラウド型被災者支援システムの概要

- 被災者支援業務のデジタル化の推進のため、内閣府において「クラウド型被災者支援システム」を構築し、令和4年度から、地方公共団体情報システム機構（J-LIS）により運用開始。
- 避難所の入退管理や罹災証明書のコンビニ交付などにマイナンバーカードを活用し、効率化や利便性の向上を図る。



- 近年の豪雨災害では65歳以上の死者数の割合が高く、高齢者等の避難支援の仕組みが必要。
- クラウド型被災者支援システムの活用により、平時においては、自ら避難することが困難な高齢者等の個別避難計画の効率的・効果的な作成を支援し、災害時における高齢者等の円滑な避難を実現。

【 平 時 】

クラウド型被災者支援システム

○個別避難計画※作成・管理機能

- ・ 浸水区域に居住、日常生活上介護を要する、独居など、複数の条件を組合せ、自ら避難することが困難な高齢者等を抽出し、個別避難計画を作成

《 効 果 》

- ・ 個別避難計画の効率的・効果的な作成・更新
- ・ 災害時における円滑な避難の実現

※個別避難計画とは

- ・ 自ら避難することが困難な高齢者や障害者等の避難支援を実施するため、一人ひとりの避難先や支援者等を定めた計画
- ・ 令和3年5月の災害対策基本法の改正により市町村の努力義務とされ、概ね5年間で優先度の高い者について計画を作成



避難支援の検討を行う地域の会議

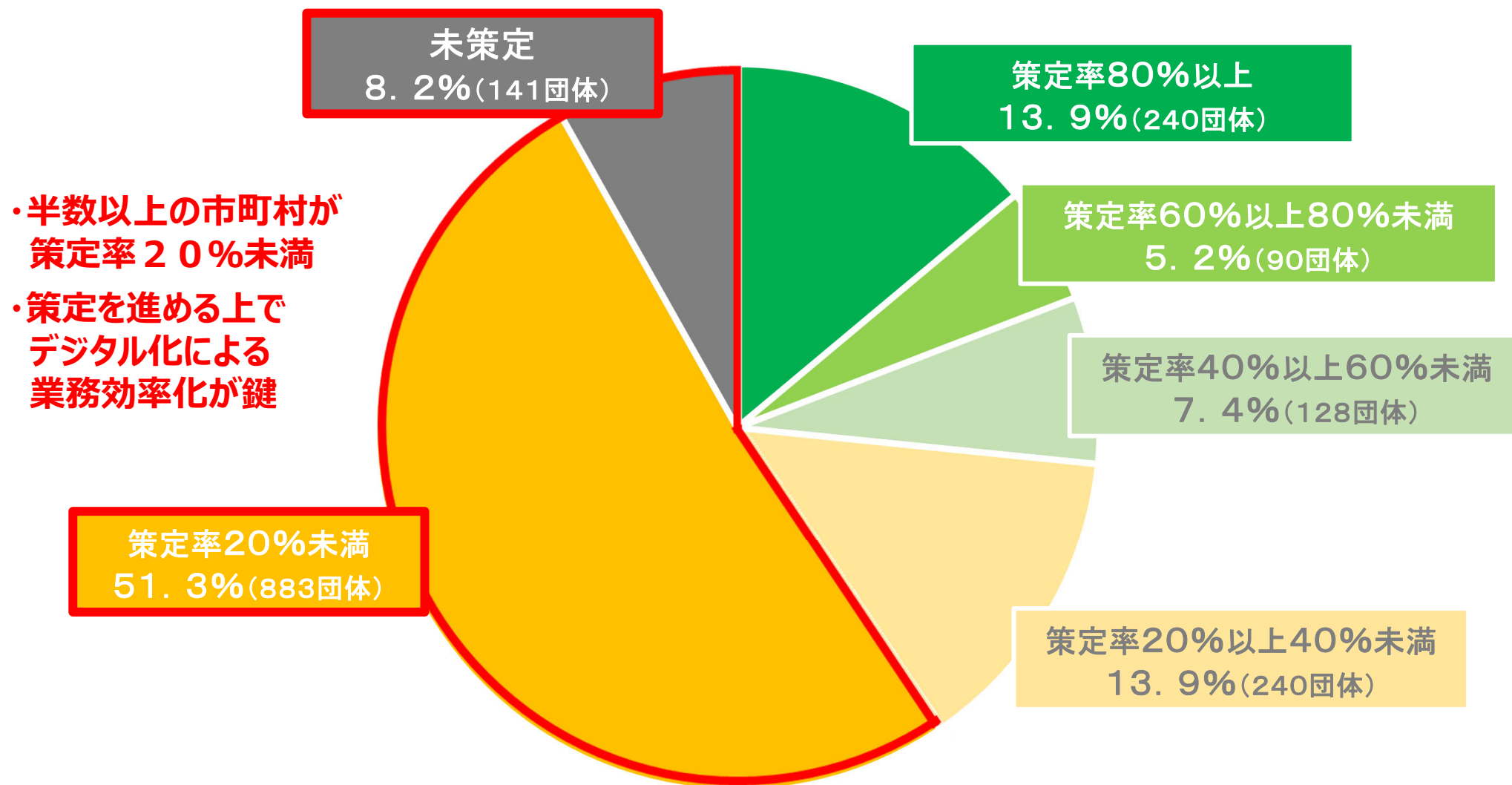


本人も参加した避難訓練

全国市町村における個別避難計画の策定状況

策定率：市町村ごとの個別避難計画の策定済数／市町村ごとの避難行動要支援者の数

(令和6年4月1日現在)



n = 1,722団体 (石川県管内市町(19市町)については、令和6年能登半島地震の影響に鑑み、本調査(令和6年4月1日時点)の対象としていない。)

- クラウド型被災者支援システムの活用により、災害発生時には、避難所業務の効率化や、迅速な被災者台帳の作成など、地方自治体における被災者支援業務を効率化するとともに、マイナンバーカードを活用し、罹災証明書のコンビニ交付など被災者の利便性を向上。

【 災害発生時 】

クラウド型被災者支援システム

○避難所関連機能

- ・避難所の開設状況や、停電・断水等の状況を一元把握
- ・避難者名簿の迅速な作成、外出状況も含めた人数の管理、持病や介護の状況など避難者の配慮事項の把握が可能

○被災者台帳機能

- ・住民基本台帳データを活用し、被災者支援に必要な情報を集約した被災者台帳を迅速に作成
- ・住家の被害認定調査や罹災証明書の交付状況等を一元管理

○オンライン申請・コンビニ交付等機能

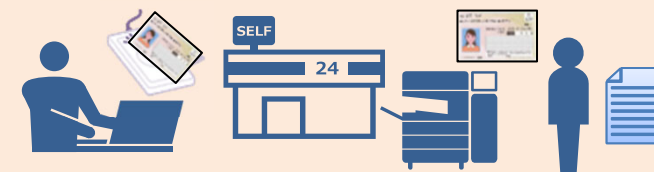
- ・マイナンバーカードを活用し、自宅や遠隔地から被災者支援手続きのオンライン申請や、コンビニでの罹災証明書の交付が可能

《 効 果 》

・避難所の管理・運営業務の効率化

・一人ひとりの状況に応じたきめ細かな被災者支援の実施

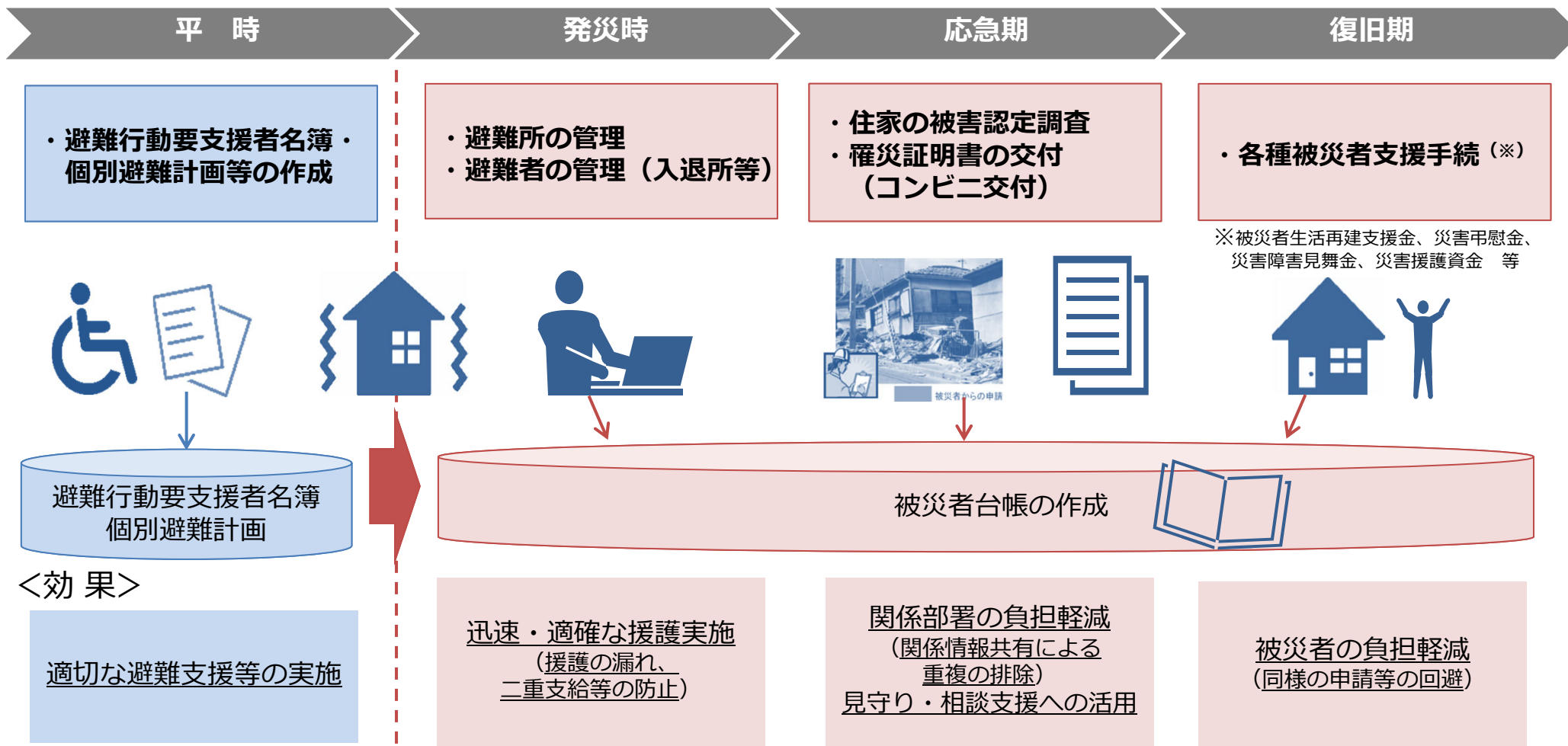
・被災者の利便性向上・負担軽減



<オンライン申請> <証明書のコンビニ交付>

デジタル技術の活用により、地方自治体における災害対応や被災者支援を円滑化

○ 平時から発災時・復旧期まで**被災者支援業務を網羅的にカバー**したシステムになります



クラウド型被災者支援システムについてー

1. システムの政策的位置づけ
2. システムの概要
- 3. 導入事例・活用事例のご紹介**

利用申込状況（令和6年7月現在）

- 令和4年秋の運用開始以降、全国の**大小様々な規模の自治体から利用申込**を受付
- **県内全市町村の一括導入**を決めていただいた県もあり（今後申込予定）

・参加申込累計 : 52団体（対象人口：307.7万人）
 ・導入済団体（☆）：29団体

☆ 北海道	中標津町	☆ 神奈川県	三浦市	鳥取県	岩美町
☆ 北海道	標津町	神奈川県	海老名市	鳥取県	大山町
☆ 北海道	三笠市	☆ 山梨県	昭和町	鳥取県	琴浦町
☆ 北海道	森町	☆ 岐阜県	海津市	鳥取県	日野町
北海道	池田町	☆ 愛知県	大口町	鳥取県	江府町
北海道	北広島市	☆ 三重県	いなべ市	鳥取県	北栄町
北海道	奈井江町	三重県	東員町	☆ 山口県	田布施町
北海道	音更町	☆ 奈良県	川西町	☆ 高知県	高知市
山形県	庄内町	☆ 奈良県	河合町	高知県	宿毛市
☆ 福島県	会津美里町	奈良県	安堵町	☆ 高知県	四万十市
☆ 群馬県	中之条町	☆ 和歌山県	湯浅町	☆ 高知県	馬路村
☆ 埼玉県	加須市	兵庫県	市川町	☆ 高知県	大月町
☆ 埼玉県	三郷市	☆ 岡山県	矢掛町	☆ 高知県	黒潮町
☆ 埼玉県	新座市	☆ 岡山県	勝央町	福岡県	飯塚市
千葉県	千葉市	鳥取県	境港市	☆ 大分県	日田市
千葉県	銚子市	鳥取県	南部町	宮崎県	延岡市
千葉県	長生村	鳥取県	米子市	宮崎県	串間市

○ 利用申込団体の皆さまに、**導入の経緯・決め手**をお聞きました

■ 導入の経緯

- ・被災者台帳を作成するシステムがなかった
- ・ **部局間で一元的にデータを管理するシステムがなかった**
- ・ **自治体の規模が小さく、兼務職員が多いため、システム化が必須だった**
- ・ 個別避難計画を推進したかった
- ・ 防災・安全交付金（国交省）の重点配分の対象として業務を継続したかった
- ・ 避難行動要支援者名簿作成を年1回から随時更新に変更したかった
- ・ **コンビニ交付サービスを拡充したかった**



■ 導入の決め手

- ・ **国が開発したシステムだから**
- ・ 国が関わっている安心感
- ・ **比較的安価である**

国の法制度（災害対策基本法）に準拠

財政規模に関わらず導入可能



- 運用開始当初から導入されている奈良県川西町に、導入の経緯、使用感をお聞きました



人口	約8,000人（約3,500世帯）
利用申込	令和4年7月
運用開始	令和4年12月
導入形態	パターンA（住基と自動連携）

■ 導入の経緯

- ・ 住民票などのコンビニ交付と合わせて、本システムを導入
- ・ 「新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金」を活用して導入
- ・ 導入決定には**情報システム部門の関与が重要**。関係部署全体で協議して導入を検討



■ 実際に利用してのご感想

- ・ **関係部署間でリアルタイムにデータを管理・確認**できるようになった
- ・ **住基との自動連携**で、避難行動要支援者名簿の更新作業が大幅に簡略化（従来1人に1分程度かかっていた作業が、1つの操作で完了）
- ・ 総務省消防庁の安否情報システムとも、簡単にデータ連携できた
- ・ 警報発表時に、避難所入退所管理アプリを使う予定で準備している



- 前橋市総合防災訓練において、**避難所入退所管理アプリ**とマイナンバーカード（MNC）を用いて、**避難所開設・運営訓練**を実施していただきました。

- 実施日：令和5年11月5日（日）
- 実施場所：前橋市立 富士見中学校 体育館
- 参加者：99人（うち、外国人11人、聴覚障害者7人）

■ 訓練時の活用状況



紙による受付の様子



MNCによる受付の卓
（カードリーダー、テンキーボード等）



MNC受付の様子



MNC受付の様子
（4PIN入力）

■ 実際に利用してのご感想

- ・ MNCを携行し、暗証番号を入力できた方は**受付がとても早かった**
- ・ MNCを携行していない方も、**住基データの4情報検索による受付は有効**手続きも早かった
- ・ 手続きの簡略化により、**職員・避難者双方の負担を軽減**することができた



- 避難所入退所管理アプリを用いた場合、**どれくらい手続きが早くなったのか測定**していただきました。

■ 受付時間の測定結果

- ・ **アプリ受付は、紙受付に比べ、中央値で約6.5倍速い（最大約12.5倍）**
- ・ マイナンバーカード受付は、4 情報検索に比べ、中央値で約1.9倍速い
- ・ 4 P I N（暗証番号）を忘れていた方は3名にとどまった



① 紙による受付訓練

紙受付 (8名)	最短	最長	中央値	参加者自身が「受付名簿兼避難者台帳」に氏名・年齢・性別等を記載（P C への入力作業は未実施）
	114秒	163秒	138秒	

② 避難所入退管理アプリを用いた受付訓練

MNC受付 (60名)	最短	最長	中央値	マイナンバーカードから4 情報を取得し、アプリ内の「避難者候補名簿」を検索して、避難者名簿に登録
	13秒	121秒	21秒	
4 情報検索受付 (39名)	最短	最長	中央値	参加者から4 情報を聞き取り、アプリ内の「避難者候補名簿」を検索して、避難者名簿に登録
	16秒	161秒	41秒	

○ 高知県宿毛市に、実際の災害対応における使用感をお聞きました

SUKUMO CITY.
宿毛市

桜の里、だるま夕日が見える街

人口	約18,000人（9,800世帯）
利用申込	令和6年2月
運用開始	令和6年3月
導入形態	パターンA（住基と自動連携）

●豊後水道を震源とする地震（令和6年4月17日発生）

【人的被害】 重傷者2名、軽傷者1名
【住家被害】 半壊6件、一部損壊18件（罹災証明交付24件）
【その他】 被災届出済証明※（非住家）交付345件
※提示により災害ごみを無料で処理（令和6年6月17日時点）

■災害時の活用状況

- ・ 住基情報の自動連携により、被災者台帳を迅速に作成
- ・ ブルーシートや水の配付、災害ごみ処分手数料の減免を被災者台帳で管理
- ・ 罹災証明、被災証明の申請・交付状況を記録（※発行は紙で即時対応）



■実際に利用してのご感想

- ・ 住基データを活用した申請情報登録では、入力ミス削減と作業効率化に寄与
- ・ 物資の配付状況、手数料減免の状況が容易に検索でき、支援漏れの確認が容易
- ・ 被災者台帳のCSVデータ出力により、二次利用も容易に
- ・ 義援金の交付事務など、あらゆる被災者支援業務に役立つ可能性



まとめ

- ✓ 災害は頻発化・激甚化しており、いつ・どこで発生してもおかしくない状況
- ✓ 一人ひとりに寄り添ったきめ細かな被災者支援の実現には、「デジタル化」が極めて重要
- ✓ クラウド型被災者支援システムは、被災者支援業務を網羅的にカバーし、発災時はもちろん、平時の業務効率化にも寄与