

2 被災者の住まいの確保に関する相談・情報提供体制の整備

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

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

2-1 自宅で生活を継続する被災者に対する相談・情報提供体制

(1) 発災直後

災害発生直後は、自治体も応急対応に重点を置くことが予想されます。

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

（事例）生活支援員／復興応援隊（宮城県）

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

（みやぎ連携復興センターヒアリングより）

2-2 自宅周辺の避難所等で生活する被災者に対する相談・情報提供体制

(1) 発災直後

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2-3 被災地を離れて生活する被災者に対する相談・情報提供体制

(1) 発災直後

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

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

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

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

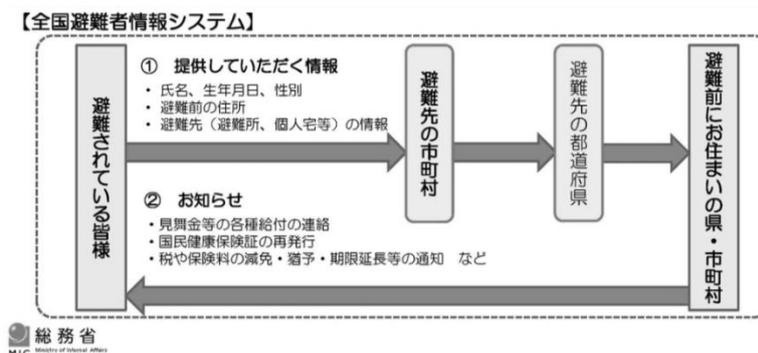
被災者が被災地の復旧状況や被災者支援施策を把握できるよう、広報誌やホームページで情報提供をするとともに、被災者に対して避難場所等の情報提供を呼びかけます。この際、マスコミ等の協力による情報発信を図ることも有効です。

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

（事例）広域避難者の行き先を収集・データベース化した取組み

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

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



出所：総務省ウェブサイト

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

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

（事例）震災復興まちづくりニュース（神戸市）

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

（神戸市ヒアリングより）

2-4 自宅を本格的に再建・確保する被災者に対する相談・情報提供体制

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

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

関係団体との連携体制の作り方や事例は、4-2 を参照してください。

2-5 相談・情報提供の場所

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

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

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

被災者の住まいとアプローチしやすい相談・情報提供体制（窓口の設置場所）

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

(事例) 被災者へ空き家情報を提供する「空き家情報センター」(新潟県)

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

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

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

(新潟県ヒアリング及び「新潟県中越大震災復興検証報告書」より作成)