

4 平常時からの体制・人材の備え

4-1 庁内における住まいの確保に関する相談・情報提供体制の確保

発災時には、住宅関連の部署だけでなく、復旧・復興、生活支援、福祉そのほかにも様々な部署が被災者の住まいの確保に関わることとなります。

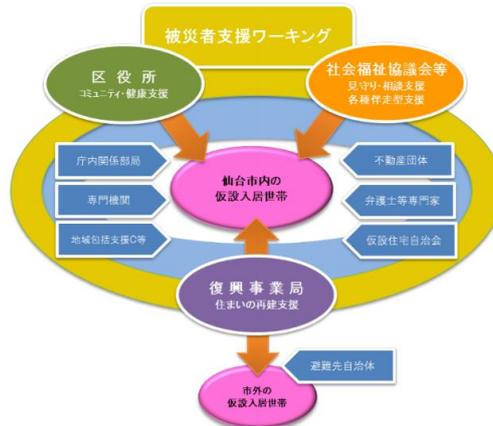
しかしながら、各部署は通常業務と災害対応を両立する必要があるため、人手が不足しがちであり、被災者への直接の対応は限られた人数で行うこととなります。

したがって、自治体内の各部署の担当業務や発災時の体制について平常時から把握しておき、発災時においても適切な相談・情報提供体制が確保できるよう備えておくことが重要になります。

(事例) 生活再建への取組のための情報共有・支援体制(仙台市)

- 仙台市では、仮設住宅に入居されている世帯の生活状況や再建方針、再建上の課題等について、各区の「被災者生活再建支援ワーキンググループ」で情報を共有し、支援計画の策定や役割分担による支援を着実に実践することで、生活再建への取組みを加速した。

支援体制のイメージ図



被災者支援ワーキングの機能と役割分担



出所：仙台市「仙台市被災者生活再建加速プログラム」

4-2 庁外との連携体制の作り方

住まいの確保にあたっては、被災者ごとに様々なニーズがあることから、自治体のみでは対応できない場合があります。

平常時から、自治体のみでは対応できない相談内容を予め検討しておき、問い合わせ先を把握しておく、災害時の連携体制について協議しておくこと等が対策として挙げられます。

(1)日本ファイナンシャル・プランナーズ協会（日本FP協会）

各地域に日本FP協会支部が設置されています。

被災者が生活再建を検討するにあたって、再建後の生活設計を含めた資金計画に関する助言が期待できます。

（事例）日本ファイナンシャル・プランナーズ協会（日本FP協会）との連携

- ・ 発災時には、誰に相談したら良いかわからなくなる被災者も多い。ファイナンシャル・プランナーは「お金」全般に関する知識や制度に詳しいため、金銭面に関する様々な問題を客観的に分析することができる。相談者の問題解決のアドバイスをするだけでなく、適切な専門家、相談窓口等を案内することができた。

（日本FP協会ヒアリングより）

(2)広域避難先の自治体

被災自治体で十分な住まいが確保できないとき、被災者が広域避難をすることが考えられます。平常時から相互に受入れ可能な人数について共有しておくほか、災害時には、被災者の受入れ状況に関する情報交換や被災者への情報提供の方法について協議しておくことで、適切な被災者支援が可能となります。

また、住まいの確保だけでなく、災害対応全般に関する情報共有することも重要です。

(3)ケアマネージャー

要配慮者の住まいの確保にあたっては、必要なケアプランやバリアフリー設備の有無等について把握する必要があります。被災者に従前からケアマネージャーがついている場合は、相談・情報提供の際に同席してもらうことが望ましいです。

(4)福祉施設

要配慮者の速やかな受入れに備えて、連携体制を構築する必要があります。

また、避難所や仮住まいとの位置関係についても把握しておきます。

(5) 建設業組合等

発災後の被災住宅やがれき等の撤去、住宅再建等において、被災現場での作業に従事する人員の確保が必要となります。また、仮設住宅や被災者の住宅再建に必要な資機材を確保することも重要となります。

全国規模で展開している組合等もあり、自治体内の部署で協定を締結している場合もありますので、内容を確認しておくとい良いでしょう。

(参考)「建築士会連合会」及び、その他の士業による相談体制

- 被災者が自宅再建を検討する際に、建築士が窓口相談業務に関われるようなスキームがあれば、限られた自己資金や敷地等の条件の中で、どのような住まいが建設可能か、具体的なイメージをつかむ助けになり、被災者にとって望ましい。
- 相談窓口建築士を常駐させるうえで、人員や人件費の確保が問題となる。平常時から自治体との連携体制のありかたについて整理しておくことが望ましい。
- 建物の相談については、専門的知識のある建築士による相談体制を確保すると並行して、費用や法律、行政手続等の相談も予想されるため、弁護士連合会や行政書士会等とも連携した相談体制が確保できることが望ましい。なお、災害時の法律問題に関しては、「災害時の法律実務ハンドブック*」が役立つため、各自治体で確保しておくとともに、弁護士連合会とも連携して、各相談者も理解を深めておくことが考えられる。

*災害時の法律実務ハンドブック（関東弁護士会連合会）；現在は電子書籍で購入可能。

（㈱オオバ ヒアリング、復興まちづくり支援機構 ヒアリングより）

(6) 居住支援協議会

居住支援協議会では、平常時から様々な課題を抱える住宅確保要配慮者に対する入居支援を行っており、民間賃貸住宅への入居情報に関する情報提供・相談窓口としての連携が考えられます。

(事例) 鳥取県居住支援協議会の活動について

- 住宅確保要配慮者の入居に協力する不動産店・住宅の登録制度や、宅地建物取引士の資格を持ち、不動産店での勤務経験のある専任の相談員による相談受付を行っている。
- 相談者の状況に応じて市担当課や支援団体等（例えば福祉課、病院）と連携した対応を行う。
- 災害発生時には、基本的には被災者の中でも「自力で住宅を探している人」を対象に、従来業務の延長線上で支援を行うことが考えられる。

（鳥取県居住支援協議会ヒアリングより）

(7) 社会福祉協議会

被災者からの生活ニーズ全般について、ボランティアやNPOとの連携を通じて把握することが期待されます。平常時から、要配慮者等に対応しているため、特に支援が必要と予想される被災者を抽出して、積極的な対応を図ることが考えられます。

(8) 民生委員 等

平常時から、地域の住民とコミュニケーションを図っているため、生活再建の相談内容を把握する際の情報源となります。被災後に、仮設住宅や賃貸住宅の被災者を訪問してもらう役割を担当してもらうことも考えられます。

(事例) すまいるネットを介した民間団体との連携 (神戸市)

- ・ 阪神・淡路大震災での復興住宅メッセの活動は、単なる相談・情報提供だけでなく、住宅の設計・見積までを対象とした。そのため、協力・協賛企業としてハウスメーカーやデベロッパー、地元工務店等が参加し、連携して住宅再建の相談にのった。マンションの場合は、住民の合意形成にも関与することがあった。復興住宅メッセには窓口を設置し、建築士(常駐)、メッセ融資相談コーディネーター(常駐)、弁護士、税理士が対応した。
- ・ 災害後に設置されたすまいるネットは関係団体が多く、ネットワークが広がっている。これは復興住宅メッセの体制がベースになっている。例えば、建築士や消費生活相談員、融資関連相談員、弁護士等といった体制は、復興住宅メッセと同様である。相談内容は多岐にわたるため、幅広いネットワークが無いと、十分な対応ができないと思っている。
- ・ 市の住宅関連部署の業務は主に建築確認、市民相談対応、公営住宅の管理等であり、阪神・淡路大震災以前は住宅建設業界等とは関わりが少なかった。現在では、すまいるネットを通じて、市は業界団体・事業者とのつながりがある。
- ・ すまいるネットでは、平常時から事業者等と関わりがあるため、災害時にも効率よく情報を提供することが可能になる。
- ・ すまいるネットは、災害時に復興住宅メッセのような機能まで地域防災計画等で位置づけられている訳ではないが、被災者の住まいの総合相談窓口の役割を果たすことができると思われる。災害時に関係機関と連携して適切に対応できるためには、平時のネットワーク作りが非常に大切である。
- ・ 復興住宅メッセやすまいるネットのような関係機関との連携体制は重要である。民間に委ねることもできるが、やはり市民が安心して相談できるような公的機関が一定関与しながら、適切な環境を整えるよう配慮する必要がある。

(神戸市ヒアリングより)

(事例) FPが「なんでも相談会」に参加(岩手県、日本FP協会 岩手支部)

- なんでも相談会とは、被災者向けの各種専門家(弁護士、司法書士、社会保険労務士、FP、行政書士等)による合同相談会であり、幹事は各種専門家の持ち回り制である。
- 県担当者の経験から、被災者の相談対応にはFPが適していると考え、相談会への参加を依頼した。
- FPに参加してもらうことで、復興局や各市町村との連携につながった。
- 岩手県復興局企画の定例相談会でFPの相談日が設けられた。
- 個別相談と合わせて、被災者のライフプラン作成支援も行うこととなったためライフプランシートやマニュアルを作成した。県ウェブサイトにも掲載されている。
- 常時から研修会等の企画・運営を行っている幹事30名が震災対応にあたり、生活再建ガイドブック作成や仮設住宅への配布、仮設住宅で相談会を実施した。特別に組織を新設するようなことはしていない。
- FPは資金管理全般に関する知識を持っているため、個別被災者の問題を客観的に分析して適切な専門家、窓口につなぐことが出来た。

(日本FP協会ヒアリングより)

(事例) 行政機関窓口を住宅展示場に設置(株オオバ、岩沼市)

- 住宅展示場に行政機関の相談窓口を設けたことで、住宅再建の仕組みの説明や、集団移転の制約の説明、場合によっては役所担当課へのつなぎも可能となった。エンドユーザーとメーカーの橋渡し以上に、顧客をつなぐ展示場になった。

(株オオバ ヒアリングより)

4-3 研修・訓練による人材育成

(1) 平常時からの情報共有

災害時は、想定外の事態への対応や人手不足等により、被災市町村の職員のみで被災者の住まいの確保に取り組むことは困難になることが予想されます。

被災者から寄せられるニーズの把握や専門的な相談等に対応するには、平常時から住まいの確保に関する支援にあたっている組織や、ボランティア等とも連携して取り組む必要があります。

被災者の住まいの確保にかかる相談・情報提供の留意点について、平常時から相互に情報共有を図り、想定される問題や対応策について整理しておくことで、災害時の円滑な連携にもつながると考えられます。

(2) 災害に関する経験・知識の共有

東日本大震災や過去の大災害において、行政機関やNPO/ボランティア等が、多くの人材を被災地に応援派遣しており、各地域で経験・体験は蓄積されています。こうした方々の体験談等を行政機関や学会等が実施するシンポジウム等で共有することにより、被災経験がなくても災害発生時の状況を疑似体験することができ、災害時に相談・情報提供にあたる担当者はもとより、被災者となりうる住民自身にとっても、自力での生活再建に向けた意識向上につながることを期待されます。

(3) 研修や訓練の実施

実際に相談・情報提供を経験することで、どのようなニーズが想定されるのか知ることができ、新たに連携を検討すべき組織等についても理解を深めることができます。

平常時から、公営住宅を所管している部署や、高齢者の住まい確保を担当している部署、また住み替えに係る事業を行っている金融機関や不動産事業者、また支援が必要な住民の生活をサポートしている民生委員やケアマネージャー等が、被災者の住まい確保に関する相談・情報提供について研修・訓練することで、平常時からの情報共有と同様に、災害時の組織間の円滑な連携にもつながることが期待できます。

なお、災害時には、事前に研修・訓練を受けていない自治体職員や外部からの応援要員等が、相談・情報提供を行う場合があるため、それらの要員等を対象として、必要な心構えや知識を災害時に理解させることが必要であり、災害時の研修方法等を平常時から検討しておく必要があります。

(事例) 相談・情報提供を行う職員に求められるスキル、組織間連携の必要性(神戸市)

- 相談・情報提供を行う職員には、相談者が本当は何を聞きたいのか(相談内容)を整理できるスキルが重要である。特に高齢者は、何を悩んでいるのか本人が整理できていない場合も多い。相談員が自分だけで解決できないことも多いので、次のステップにつなげるネットワークを持っていることが重要である。
- すまいるネットの相談スキルは経験が重要である。神戸市役所からのメンバーは定期的な異動があるが、相談に対応する「すまいるサポーター」は15年間で大きく人を変えていないので、相談員がかなりスキルアップしており、役立つ情報や経験が蓄積されている。毎日、業務の後に振り返りを行っており、スキルの向上を日々図っている。

(神戸市ヒアリングより)

(4) 広域的な研修・訓練の実施

人材育成にあたり、様々な組織との連携や、研修・訓練の実施が望ましいですが、特に小規模市町村の場合は、住まいの担当と他業務を兼務している、地域内に適当な連携先がない、講師役や体験者が集まらない等、限界もあると予想されます。

たとえば、都道府県や、複数市町村が一単位となって、地域全体の住まいの確保に関する勉強会を開催することが考えられます。これにより、平常時からの複数市町村および市町村と都道府県の間での連携も深められることが期待できます。