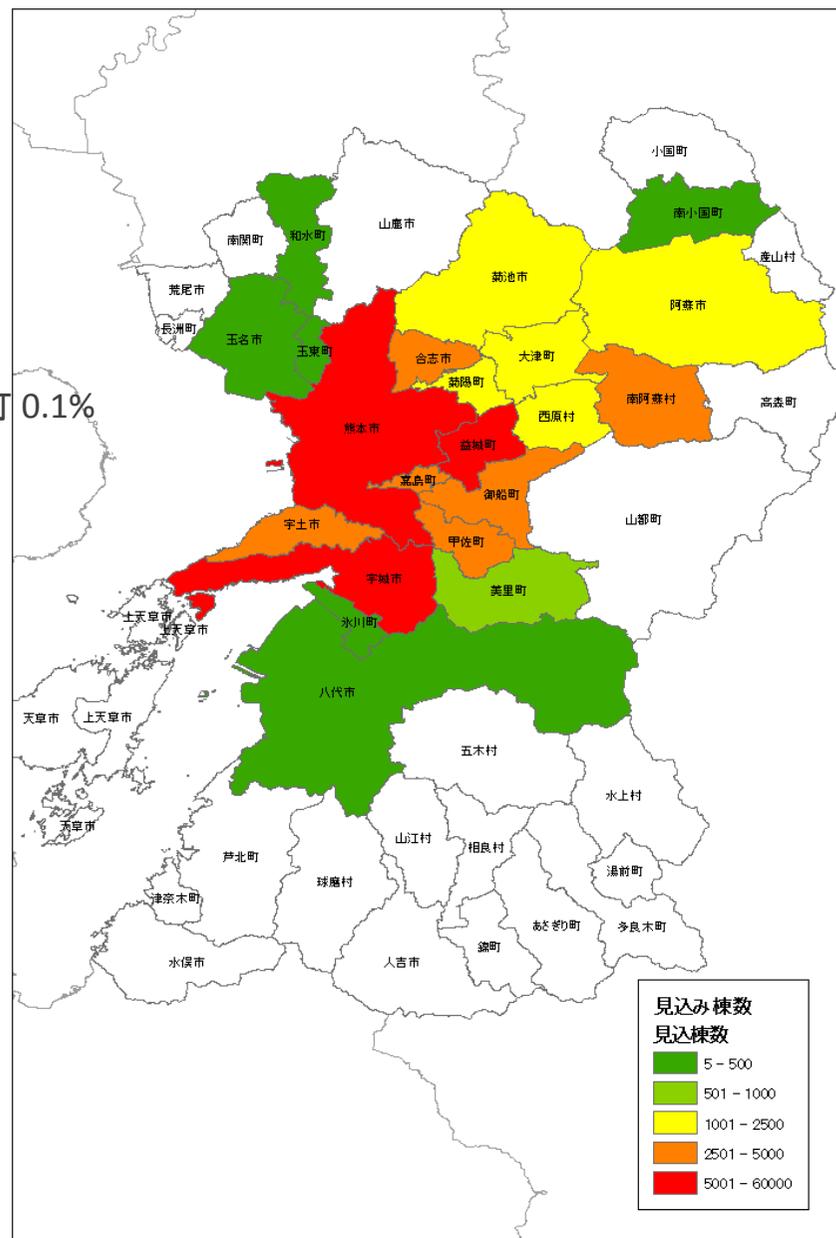
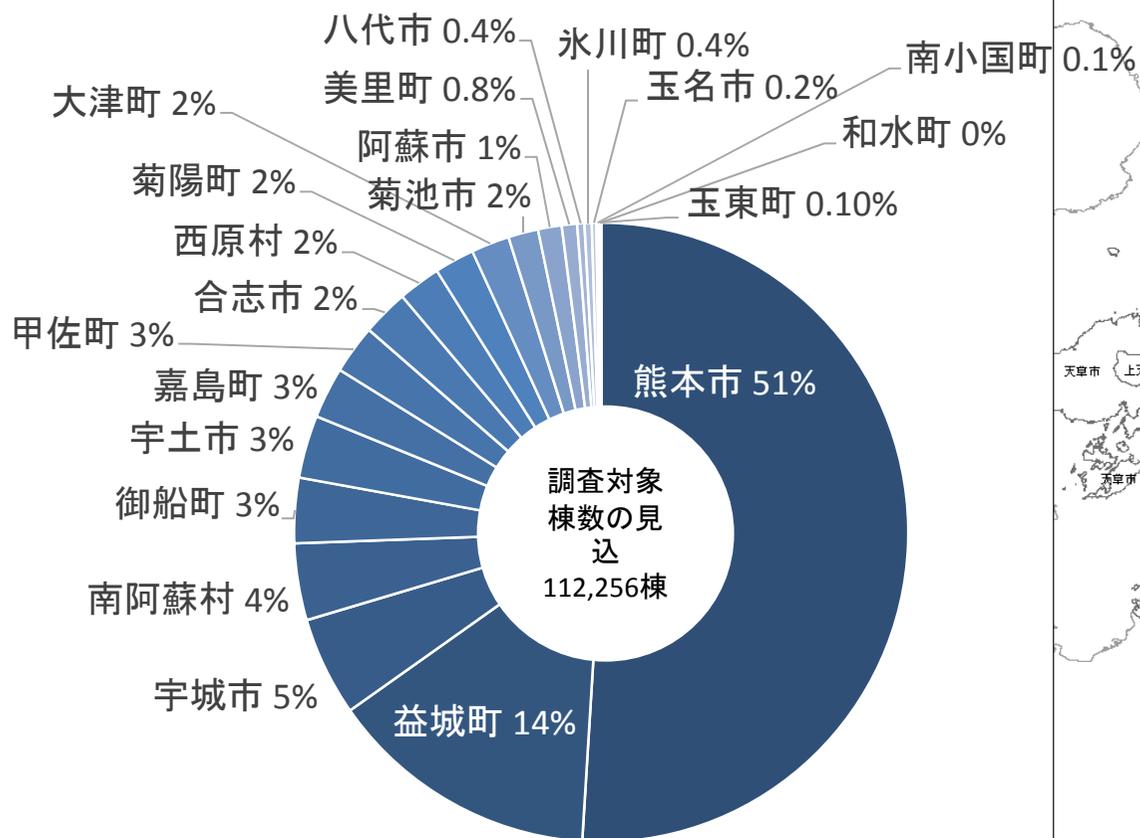


# 複数被災地における被災者台帳システムの 同時運用にかかる課題 －平成28年熊本地震を事例として－

- 井ノ口 宗成 (静岡大学 情報学部)
- 田村 圭子 (新潟大学 危機管理室)
- 林 春男 (防災科学技術研究所)



# 建物被害認定調査 調査見込棟数の 市町村別割合



# 災害時の被災者に対する生活再建支援

2007年新潟県中越沖地震の柏崎市を事例に検討

応急危険度判定

建物被害認定調査・外観目視

建物被害認定再調査・内観目視

建物被害認定調査結果のデータベース構築

り災証明書発行

被災者(支援対象者)個人/世帯/地域の特定

生活再建  
支援金

公費  
解体

応急  
修理

応急仮設  
住宅

義援金  
の配分

復興基金  
メニュー

国民健康  
保険減免

介護保険  
減免

固定資産  
税減免

保育料  
減免

生活再建窓口における申請ベース

庁内業務中心で対応

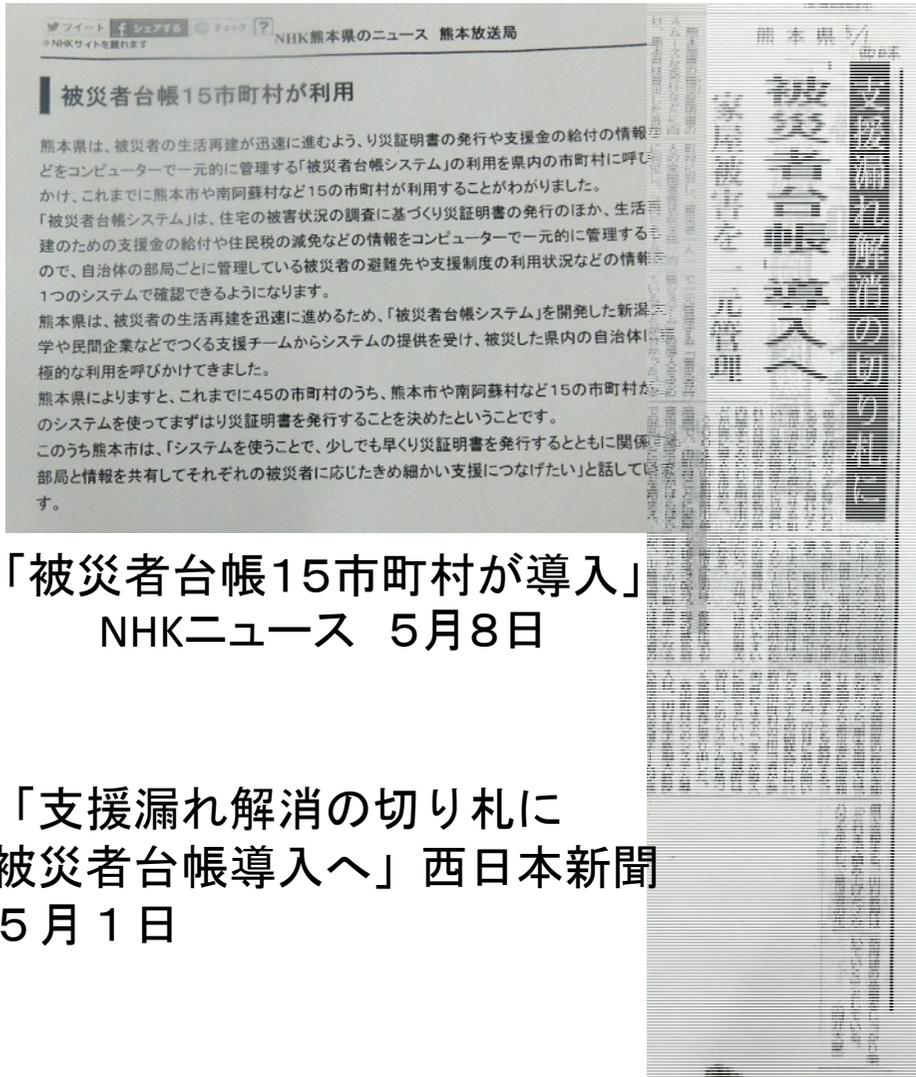




# 生活再建支援連携体



# 「被災者生活再建支援システム」を活用した 「市町村で統一の基準に基づいた生活再建支援」の実現



- システムを活用している (16)
- 活用を検討している (4)



# 同時運用の質を担保する4つの活動

1. パトロール隊による定期巡回
2. 合同研修会の開催
3. 情報共有ウェブサイトの開設
4. 生活再建支援コールセンターの設置

# ① パトロール隊による定期巡回

- 資源の「選択と集中」のためのモニタリング
- 資源の集中投入時に教育プロセスを経て、人材を育成し、部隊編成・定期巡回を実現

資源の集中



資源の分散



# 帰庁後の全体ミーティング

- 一体感の創成（組織統制）
- 課題と目標の共有（状況認識の統一）

## 【PPT作成による状況記録】

- ① 日時
- ② 体制
- ③ 目標に対する達成度
- ④ 各地域の状況
- ⑤ 明日に対応すべき課題・目標
- ⑥ 明日の体制・資源配置



514枚の記録(4/26～7/14)



# 平成28年熊本地震：益城町におけるり災証明発行



## ② 合同研修会の開催



被災自治体向け  
「生活再建支援業務」研修会の実施(@県庁)

- 国の応援職員も多数参加
- 第一回 生活再建支援業務の全体像
- 第二回 建物被害認定1次調査の方法と実際
- 第三回 り災証明書発行の方法と実際
- 第四回 建物被害認定2次調査の方法と実際
- 第五回 生活再建支援業務の登録と管理

応援職員向け  
「生活再建支援業務」研修会の実施



# システムツール提供：デモ環境の整備と研修の実施

The image displays two screenshots of a web-based disaster relief system. The left screenshot shows the login page with a logo and a form for login. The right screenshot shows the main dashboard with a workflow diagram and a data management section.

**被災者生活 再建支援システム**

ログイン

5/14 23時～5/15 5時 緊急システムメンテナンスを行いました。  
システムメンテナンス終了後に初めて使用する際には、ブラウザキャッシュのクリアを実行していただく手順は以下の通りです。

1. Internet Explorerを起動して、メニューバーの[ツール]から、[インターネット オプション]をクリックします。
2. 「全般」タブの「閲覧の履歴」内にある[削除]ボタンをクリックします。
3. 「閲覧の履歴の削除」が表示されます。  
[インターネット一時ファイル]にチェックを入れ、[削除]ボタンをクリックします。

不明な場合はコールセンター（080-5065-9240）までご連絡ください。

災害を選択して下さい

データ管理

応急対応

建物被害認定調査

り災証明書・被災届出受理証発行

被災者台帳

調査票出力

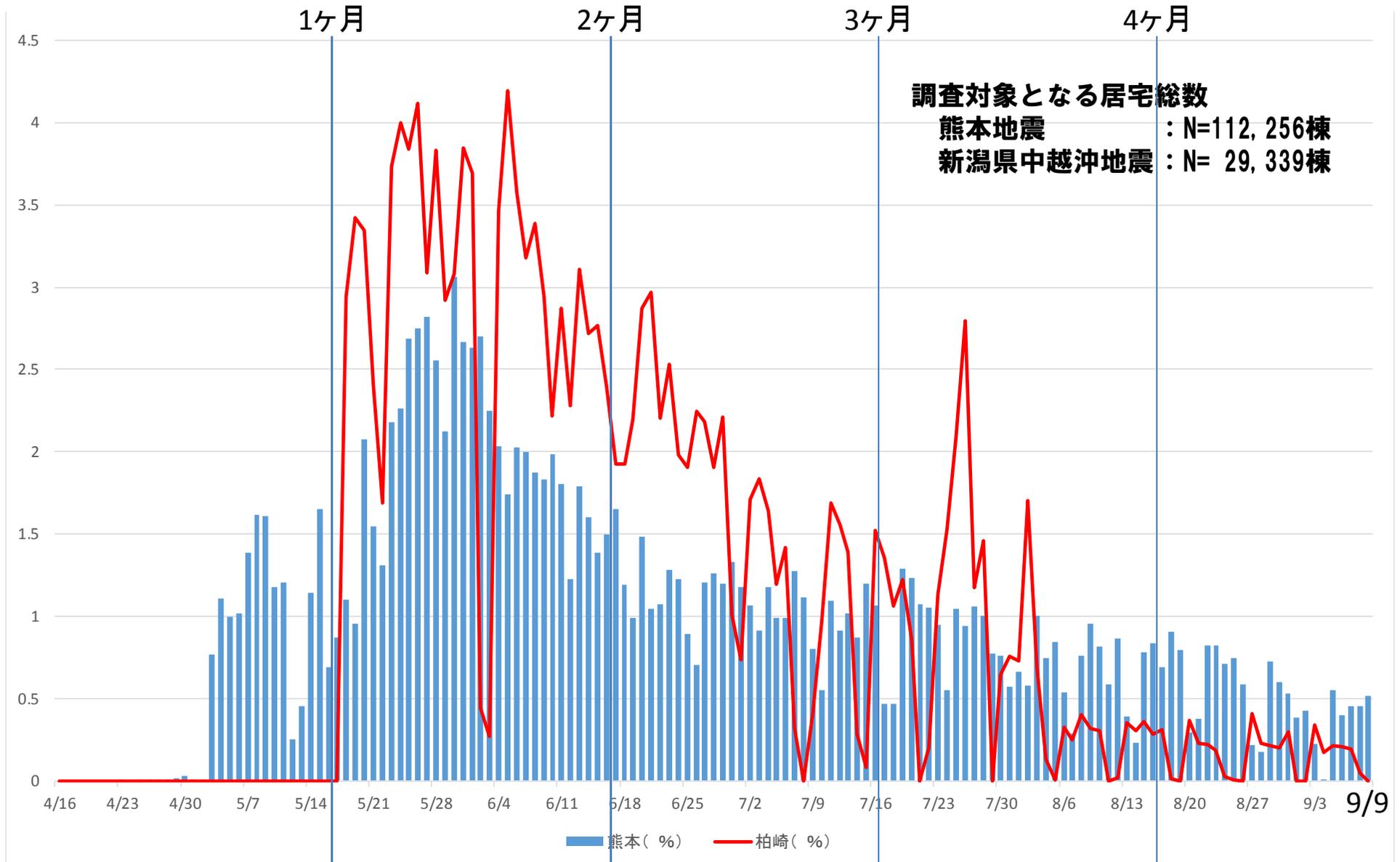
調査結果登録

り災証明書発行

被災届出受理証発行

被災者台帳

# 熊本地震（熊本県）・新潟県中越沖地震（柏崎市）の比較

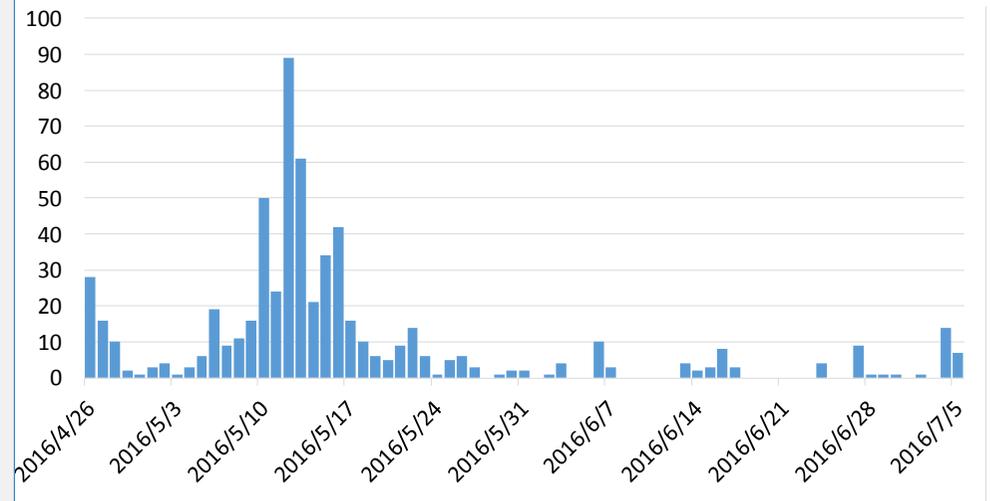


# ③ 情報共有ウェブサイトの開設



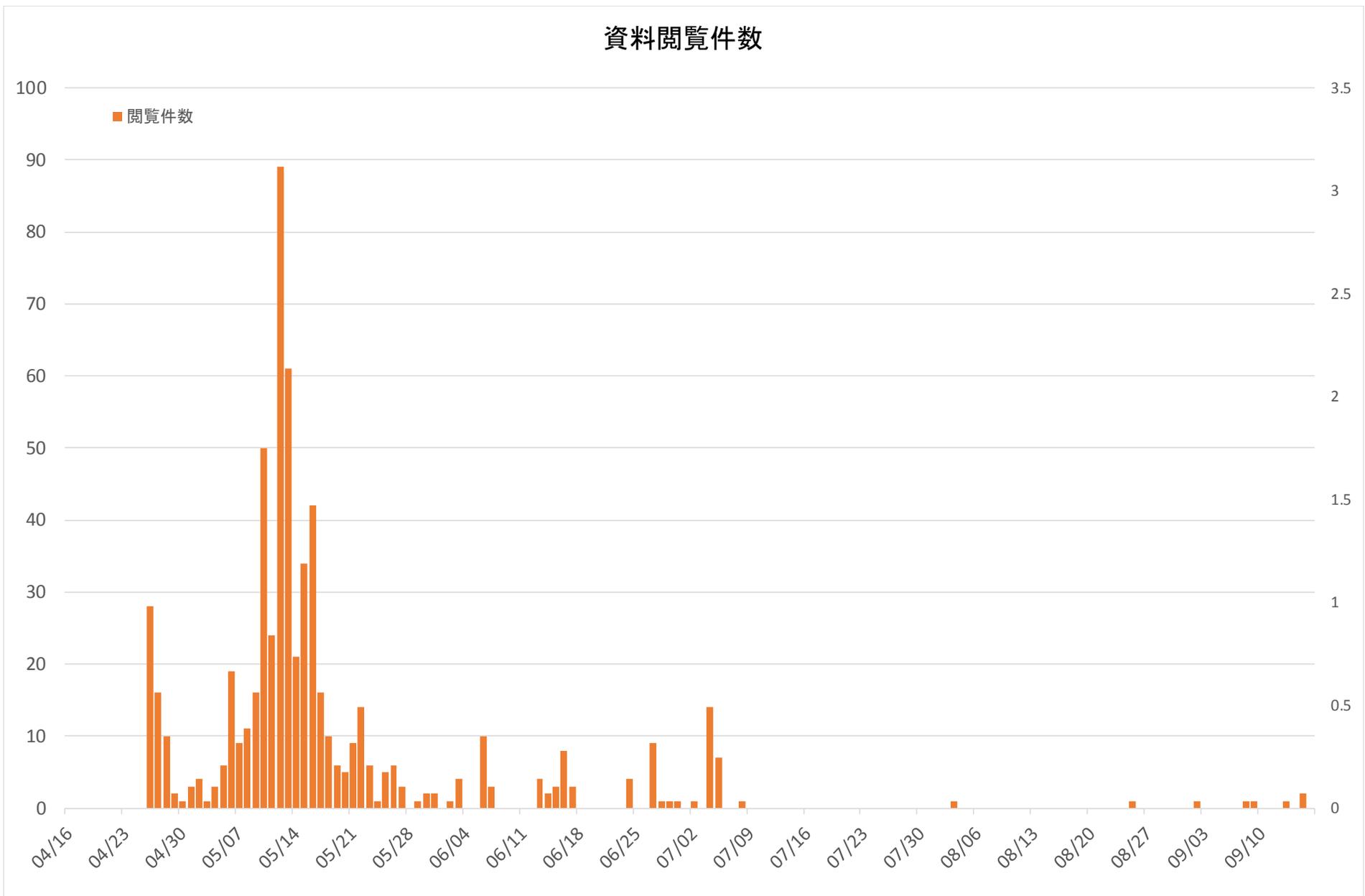
アクセス件数別の資料の人気ランキング

順位	資料名	件数
1	り災証明（基本事項）	69
2	り災証明発行マニュアル	42
3	4月27日 研修資料	39
4	4月25日 研修資料	38
5	り災証明発行の流れ	30

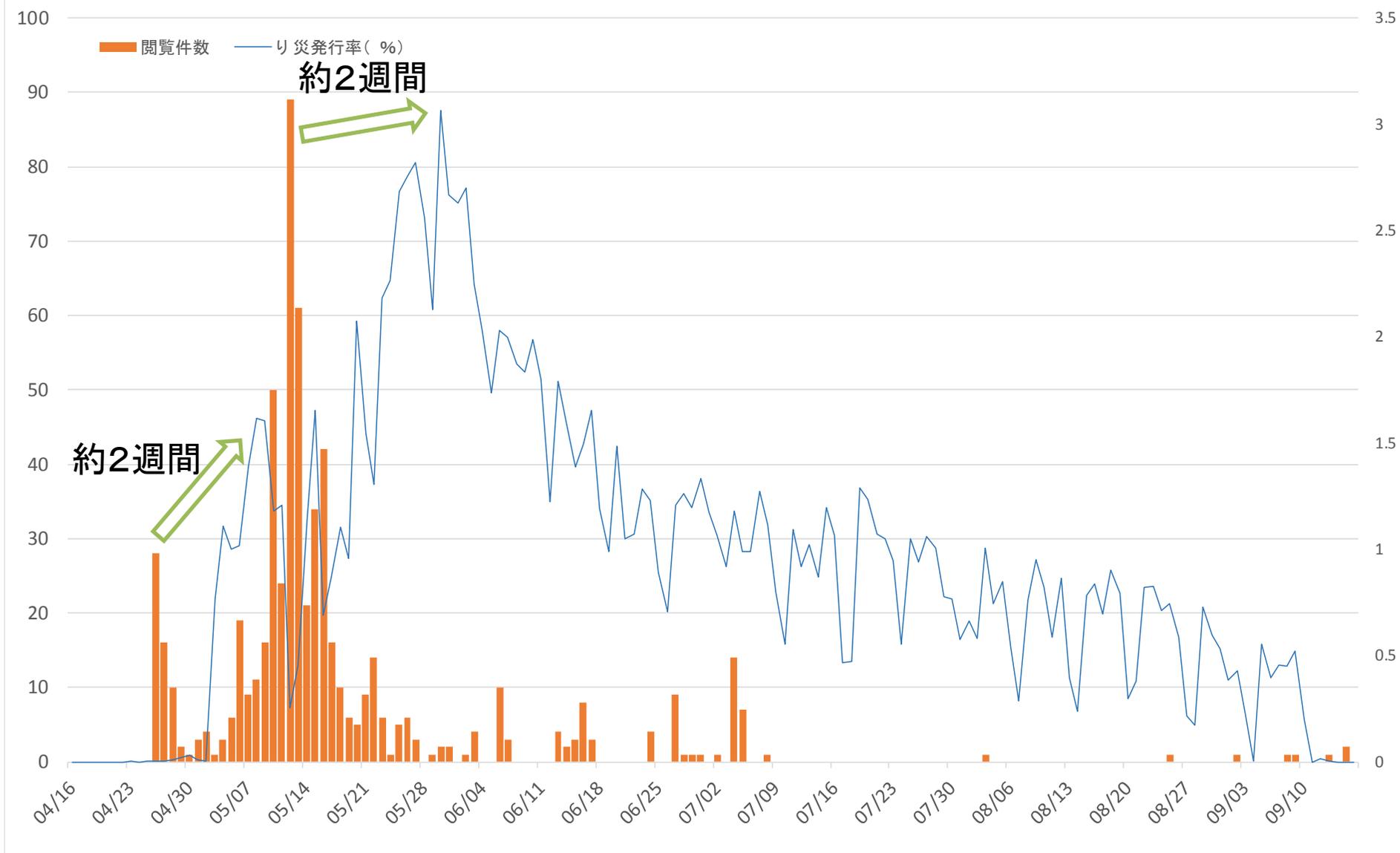


ウェブサイトのアクセス(利用)状況

# 資料閲覧件数



資料閲覧件数と罹災証明発行率の比較



## ④ 生活再建支援コールセンターの設置

- システム操作とマネジメントに分けて専用回線を整備  
(auの協力による携帯電話対応)
- マネジメント対応には、過去の被災地での経験者が駐在
- システム対応には、開発者・研修講師経験者等が配置

熊本県から担当者配置



システム対応Grでは、人員不足から  
少数の人員に大きな負担がかかった



# WebEOC (災害対策本部情報共有システム) の活用

WebEOC 7.6 - G... 01.コールセンター対応 表示 - Google Chrome

webeoc.cc.niigata-u.ac.jp/eoc7/controlpanel.asp

webeoc.cc.niigata-u.ac.jp/eoc7/boards/board.aspx?tableid=571&viewid=1713&uvid=1.2620

H28熊本地震対応 相談カテゴリ 新規作成

質問・回答検索: 検索 元に戻す

コールセンター対応

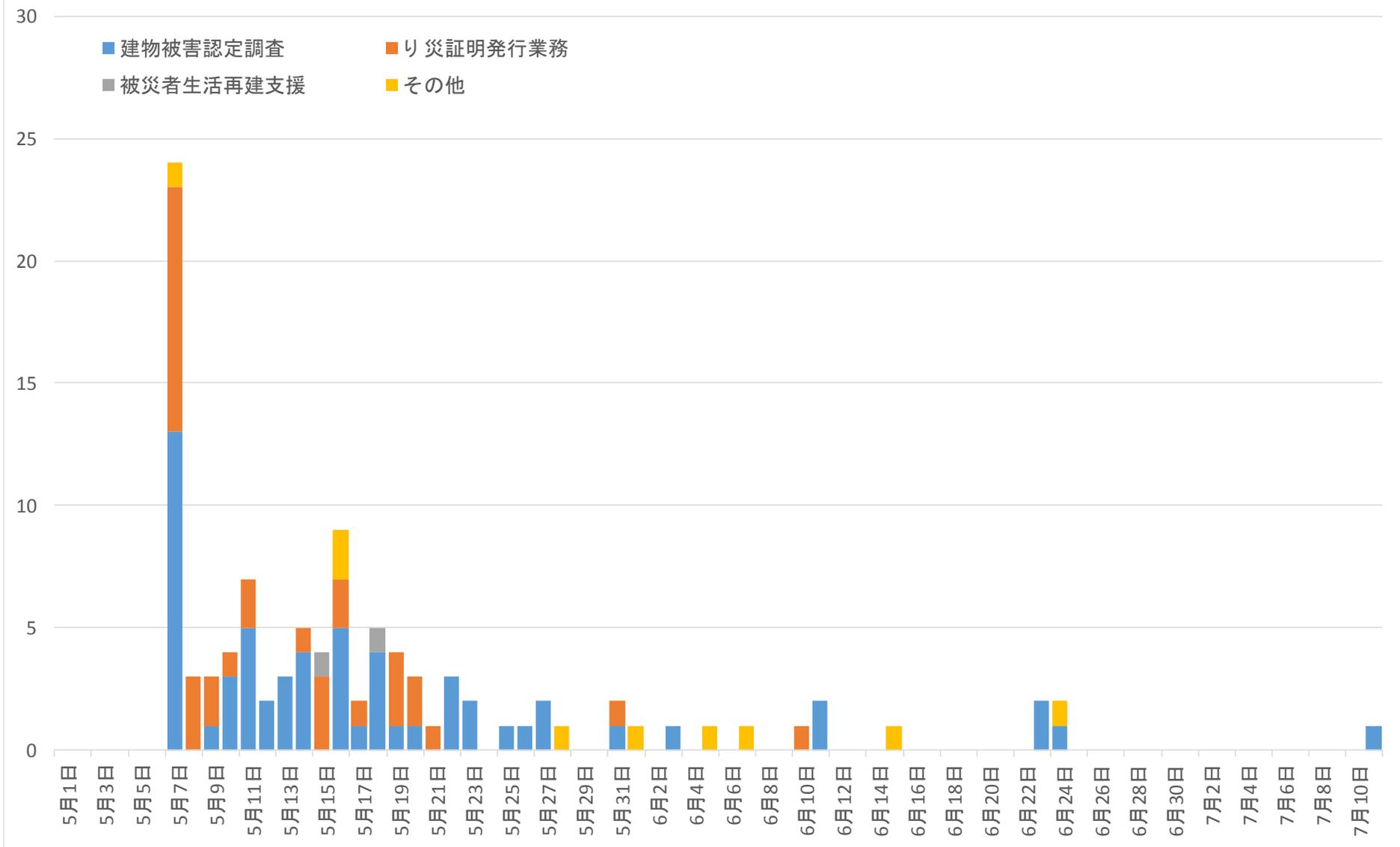
ID	更新日時	ステータス	相談カテゴリ	質問内容	回答内容	添付	編集
471	08/25/2016 11:34:20	解決済み	建物被害認定調査	合志市総務課 木永和博 H28.8.24 19:35 一次調査の傾斜の取り方「液状化による被害」で、基礎天端25cm未満、不同沈下を伴う傾斜1.2cm～2cm未満に当てはめて良いか写真を送りますので判断をお願いします。 傾斜は、5.3cm+0.5cm+0.8cm+0.4cm=1.8cmです。 住宅の裏側に水路があり、擁壁が水路側に傾いており地面に亀裂がはいています。宜しくお願いします。	照会日時:平成28年8月24日 照会市町村:合志市 照会内容:左記のとおり。 回答内容:6月に内閣府から通知があった内容に合致すれば、不同沈下と認めることができる。	CIMG1106.JPG CIMG1110.JPG CIMG1111.JPG	編集
466	07/11/2016 09:48:31	周知共有	建物被害認定調査	【御船町】非木造の被害認定(二次)について	照会市町村:御船町 照会日時:平成28年7月8日23:20 照会内容: 災害に係る住家の被害認定基準運用指針「第1編地震による被害」1-51には「原則として被害の最も大きい階の柱」を調査箇所とする旨記載されており、複数階あっても一つの階のみ調査する。 一方、床や天井などは、原則すべての階・すべての部屋を調査しなければならないのはなぜか。 回答内容: 2階建以上の非木造建物の柱については、一般的に、1階から上階まで同一の柱で支える構造となっているため、被害の大きい箇所の評価でもって全体の評価としても差支えがない。 床や天井等は、各階毎に構成されているため、調査対象も各階となる。		編集
465	06/30/2016 09:04:55	周知共有	システムにかかわる操作	6/29にシステムの機能を更新しました。	6/19の「サポート」の「口座振替FD作成」機能更新で、全銀連のFDフォーマットとおりでないエラーにしていたが、 *銀行コード4桁 *支店コード3桁 *口座番号7桁 については相致が足りなくても左側を0埋めするようにし、エラーにならないようにしました。		編集
458	06/24/2016 17:07:37	解決済み	建物被害認定調査	甲佐町 平成28年6月23日(木)16:30 工場事務所の調査。不同沈下が起きている。工場側部分の床は不陸、その他部分は10cm程沈下している状況である。沈下はしているが傾斜がないため、「災害に係る住家の被害認定基準運用指針(1-14)」の布基礎の不同沈下要件は使用できないでしょうか。他の方法で被害を見ることはできないでしょうか。		DSCF9166(工場事務所A).JPG DSCF9198(工場事務所A).JPG DSCF9257(工場事務所B).JPG	編集
461	06/24/2016 17:07:21	解決済み		甲佐町 平成28年6月24日(金)16:30 工場事務所の調査。不同沈下が起きている件2。追加写真。		DSCF9219.JPG DSCF9199(工場事務所A).JPG DSCF9213(工場事務所B).JPG	編集
450	06/23/2016 16:35:19	解決済み	建物被害認定調査			IMG_3776.JPG IMG_3786.JPG IMG_3816.JPG	編集
451	06/23/2016 16:35:10	解決済み	建物被害認定調査			IMG_3932.JPG IMG_3938.JPG IMG_3952.JPG	編集
					「サポート」の「口座振替FD作成」機能におきまして、アップロードされた業務データのExcelファイルそのまま口座振替FDファイル(総合振込)にしていたが、6/19のメンテナンスで全銀連フォーマットに準じた口座振替FDファイル(総合振込)を作成できるかチェックするようになりました。		

<<<< << 11ページ中 1 >> ■ リフレッシュの無効化

intermedix



## コールセンターのWebEOC記録件数



注1) WebEOCに記録された件数のみをグラフ化している

注2) システム操作にかかる問い合わせは、紙での記録後に一括して入力したため、グラフから外した。

注3) その他、紙様式での記録は多数存在しており、重複した質問等については、WebEOC上で1件のみの記録となっている。

注4) 1件の質問に対して、複数回の対応がなされた場合は、最終対応の記録日へ1件として計上している。

# 熊本地震での活動のまとめと今後の課題

1. パトロール隊による定期巡回
  - 分散配置した際のクオリティコントロール
  - 効率的なふりかえり方法
2. 合同研修会の開催
  - 運営組織（県）との調整
  - 実施側と参加側の条件一致
3. 情報共有ウェブサイトの開設
  - 情報コンテンツの管理
  - 自治体の端末からのアクセス制限等の配慮
4. 生活再建支援コールセンターの設置
  - 対応可能な人員の確保（人材バンク）
  - 戦略的なコールセンター設置期間の検討
  - 過去の対応の記録と継承のための素材化

# 情報科学の観点からのまとめ

1. 熊本地震と中越沖地震の事例比較
  - 統一的（標準的）な情報処理の仕組みを導入することで、複数の災害事例の比較検証が可能となる。
2. 生活再建支援連携体による包括的な行動把握
  - マネジメント／オペレーション／マネジメント⇔オペレーションの3つの立場に対する情報共有の仕組みとログ分析（ふりかえり）が重要。
3. 各フェーズごとの状況の可視化
  - 過去災害の実績と情報科学の枠組みに基づいた「行政と被災者」の2視点をもつ「生活再建モニタリング基盤」の設計・開発と実装が求められる。

# “攻めの行政”による“取り残しのない”被災者生活再建支援

## 「取り残された被災者」へ行政が“攻める”

