

令和2年度（第10回）
自治体災害対策全国会議
報告資料



新潟県における 被災者生活再建支援業務の標準化

「被災者生活再建支援業」とは：
市町村の罹災証明書交付業務を中心に、被害認定調査や被災者台帳作成・管理といった一連の業務の総称

報告

新潟県防災局次長 涌井 正之

本資料の無断での複写・転用はご遠慮ください。

I 新潟県のこれまでの取組

—生活再建支援業務の標準化—

II 「チームにいがた」による生活再建支援業務 のオペレーション

III 今後の課題と取組

I 新潟県のこれまでの取組 — 生活再建支援業務の標準化 —

<たび重なった大規模災害の経験>

- 平成16年 新潟県中越地震
- 平成19年 新潟県中越沖地震
- 平成23年 東日本大震災での支援活動、避難の受入れ



災害時に被災自治体が直面する課題

- 業務量が膨大となり、被災市町村のマンパワーの限界を超える
- 発災時に何を行えばよいか分からない
- 業務の全体像が見えないため手戻りが発生
- 受援が必須となるが、応援職員を的確に活用できない

被災者生活再建支援業務を中心とした

災害対応業務の

標準化の

必要性を認識

標準化に向けた取組

- **取組 1 : 災害対応経験の振り返りと業務手順の整理**
= 災害対応経験のある県・市町村職員によるWG
- **取組 2 : 被災者生活再建支援システムの共同導入**
= ガイドラインの系統的担保と応援・受援双方の職員負担の軽減等
- **取組 3 : 広域応援をととしたノウハウの実践と蓄積**
= 災害対応経験者を被災地へ派遣

-取組 1 - 実施体制整備に関するガイドライン

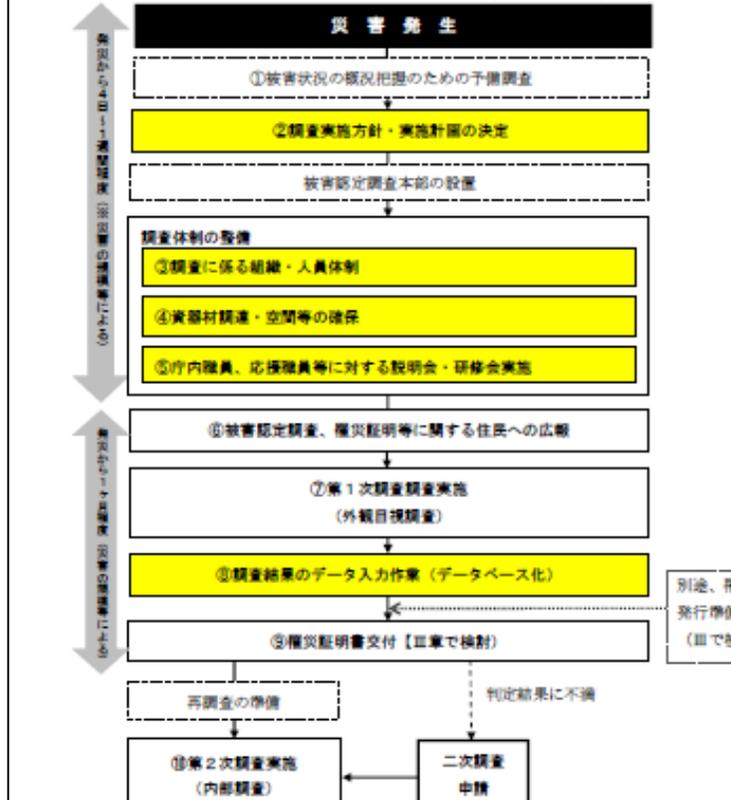
- 県と市町村との合同WGによりH27に策定。
- 生活再建支援業務全体の標準化の観点から、被害認定調査や罹災証明書交付業務に係る業務フロー等を整理。
- 中越地震や中越沖地震等の対応に際して県内被災自治体が苦慮した体験などの事例も併せて盛り込んでいる。

大規模災害時における被災者生活再建支援業務の実施体制整備に関するガイドライン
(新潟県「被災者台帳の導入検討ワーキング」報告書)

平成 27 年 4 月
 新潟県防災局
(被災者台帳の導入検討ワーキング)



図Ⅱ-2：災害に係る住家の被害認定調査の業務フロー
(※本フロー図は大規模な震災の場合を想定)



【事例】 デジカメで撮影する箇所の順序を定めた事例

- 写真撮影の際、後の整理を容易にするため、当該建物の調査票を最初に撮影することとした。
(デジカメの画像をパソコンで参照した際に、調査票の後ろに来る写真が当該調査票に係る建物の写真であることが分かるようにした。)
- ※ このようなルールを定めておかない場合、デジカメをパソコンに取り込んだ際に、大量の写真が保存されているが、どの写真がどの調査票の写真であるか、判別が困難となる。

【調査員への撮影指示例(水害の事例)】

必要な写真	
1	タブレットID番号画面
2	調査員 調査員番号
3	外観全体
4	外壁 浸水高 コンベックス(遠)
5	外壁 浸水高 全体(遠)
6	内壁 浸水高 コンベックス(近)
7	内壁 浸水高 全体(遠)
8	床下の写真
9	外壁損傷箇所
10	内壁損傷箇所
11	床(各部屋)
12	道具(ふすま、ドア等)
13	トイレ
14	風呂
15	洗面
16	洗面

建物識別用

被害確認用

【事例】 調査業務における問題点等の共有を目的としたミーティング等の実施例

- 1日の調査業務開始前、終了後に調査員全体が本部(役所内会議室)に集合し、調査本部と合同で情報共有ミーティングを実施した。
- 調査開始当初の頃は、初めて担当する応援職員等のために調査ルール等の説明も行ったが、徐々に日々の業務の中で生じた検討課題や対応事例などの情報共有が中心となった。
- 日々交代する応援職員の多くが調査初任者であったため、連日初任者向けの研修を開催した。

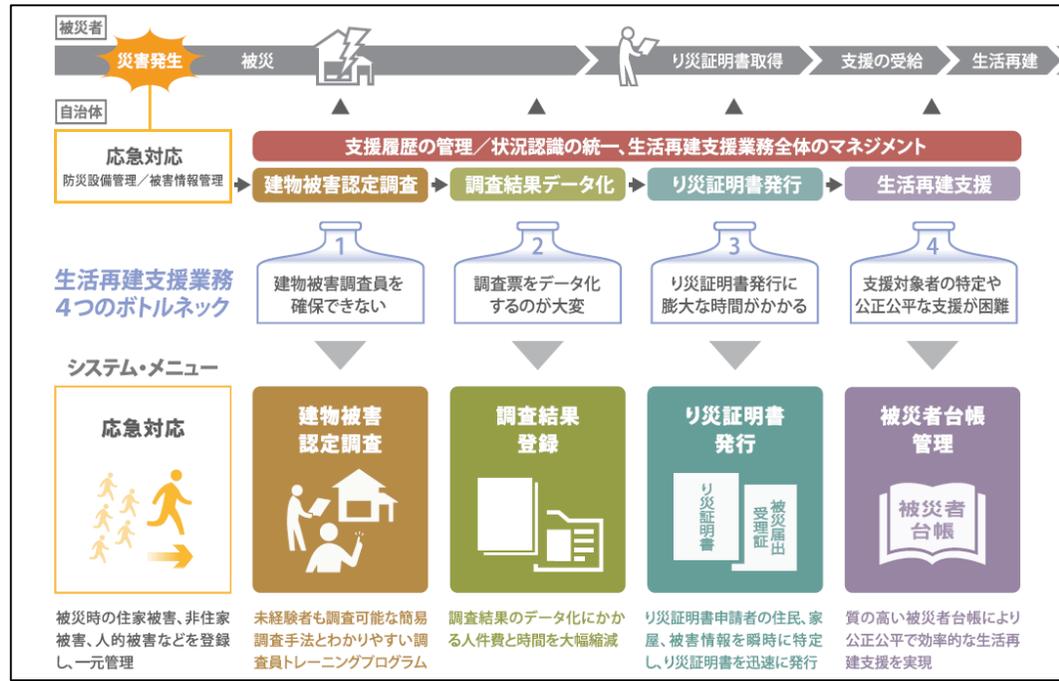


(写真左：ミーティング実施の様子。1日の全ての班員等が入れる会場、イス等の備品の確保が必要となる。)

(写真右：研修実施の様子。初任者調査員を対象として被害認定調査業務についての研修を行った事例。)
(※新潟県撮影)

-取組 2 - 新潟県被災者生活再建支援システム

- **大規模災害時における被災者支援を適切かつ漏れなく行うとともに、県内自治体間の円滑な相互応援体制を構築し、応援・受援双方の職員負担の軽減等を図るために県と24市町村でH29に共同導入。**
- **生活再建支援業務を一元的にマネジメント管理が可能。**
- **タブレット端末等を用いた被害認定調査のデジタル化や、地図情報の結合による罹災証明書の発行による業務の確実性・効率性が大きく向上。**



▶ タブレット端末等を用いた被害認定調査システム (調査結果のデータ整理を大きく省力化)



▶ 罹災証明書の交付画面 (共通キーのない住基・家屋・調査結果を地図データ上で結び付け・瞬時に交付)



-取組 3 - 「チームにいがた」による相互応援協定

- 県と県内30市町村は、大規模災害時における県内自治体間の相互応援体制を構築するとともに、県内外の被災自治体への人的応援に係る調整手続等を明確に定めることで被災自治体への迅速な応援を可能とするため、下記のとおり協定を締結。

1 協定ポイント

(趣旨)

- 県と市町村が「チームにいがた」として連携して被災市町村への人的支援を行う。
- 被災市区町村応援職員確保システム（対口支援）による応援も対象

(応援対象業務)

- 県内支援 原則として、他の仕組み（DMAT、他協定等）が対象としない業務（避難所運営、住家被害認定調査、罹災証明書発行等）のうち、被災市町村が必要とする業務
- 対口支援 国要綱に基づく調整により応援が必要とされた業務

(派遣期間)

- 短期（発災日から1月程度）を原則とする

(費用負担)

- 県内応援：応援側負担
(救助法に基づき求償できる費用を除く。)
- 県外応援：国要綱又は個別協定等の規定による

2 協定締結日

平成31年3月11日



これまでの活動実績

- 「チームにいがた」として、県、市町村が連携して、**積極的な県外支援**へ職員を派遣。
- 災害対応経験職員を優先して派遣することで、被災地の業務をバックアップするとともに、派遣経験を通じて、**新潟県内の災害対応能力向上も図っている。**

年度	災害	応援先	応援期間	業務	参加団体等
平成25年度	台風18号	京都府 福知山市	H25.9.30～10.2	家屋被害認定調査実務	3市6名、 県2名
平成26年度	豪雨被害	京都府 福知山市	H26.8.25～8.30	家屋被害認定調査事務局支援等	8市13名、 県2名
平成28年度	熊本地震	熊本県内 市町村	H28.4.18～6.1	被災者生活再建支援全般(家屋被害調査、罹災証明等)	9市54名、 県41名
平成30年度	豪雨災害	岡山県 倉敷市	H30.7.19～7.23	家屋被害認定調査業務	15市町31名、 県8名
	北海道胆振 東部地震	北海道 安平町	H30.9.15～10.8	被災者生活再建支援全般(家屋被害調査、罹災証明等)	22市町81名、 県19名
令和元年度	山形県沖 地震	新潟県 村上市	R01.6.22～6.25	家屋被害認定調査実務 罹災証明書交付 (マネジメント)	16市町村16名、 県4名
	台風19号	福島県 郡山市	R01.10.23～11.8	家屋被害認定調査実務 罹災証明書交付 (マネジメント)	27市町村81名、 県15名

Ⅱ 「チームにいがた」による 生活再建支援業務のオペレーション

1 業務のマネジメント体制

- 現地における業務は、被災市町村の業務担当課に、新潟県防災局及び産学連携チームである「被災者生活再建支援連携体」を加えて組織している
- 県及び連携体は、被災自治体の支援要請に基づき参画。全国の災害応援で培った経験を活かし、必要なノウハウの提供・業務マネジメントのサポート、情報資源・システム環境の提供を行っている。

被災市町村（税務担当課等）

- 調査業務の企画・立案
- 住民への事前周知・広報（告知端末等）・調整
- 庁内における応援職員の調整
- 「チームにいがた」の受入調整、宿泊先手配
- 現地本部等の環境整備

相互連携

新潟県

- 業務の企画立案に関する助言
- 業務の進行管理
- Q A 集等の資料作成・配付
- 「チームにいがた」派遣調整

生活再建支援連携体

- マネジメント支援（助言）
- 調査技術（ノウハウ）の提供
- 情報資源、システム機器の提供・サポート

防災科学技術研究所、新潟大学、富山大学、MS&ADインターリスク総研、NTT東日本、esriジャパン 他



▲ミーティング



▲現地本部の設営



▲必要資材の準備



▲市長への状況説明



▲報道機関へのブリーフィング



▲現地本部へ掲示した参考資料

2 住家の被害認定調査

- 住家の被害認定調査は、被災自治体と「チームにいがた」応援職員の合同チームで実施する。
- 初日は業務研修を必ず開催し、職員のノウハウの共有や「目線合わせ」を行い、調査の質を確保する。
- 調査は、3人1班で組織し、それぞれに担当エリアを割り振り、全棟調査を基本として進めていく。
- マネジメント側は、電話サポート等により、進捗管理と業務のバックアップを行う。



▲活動初日の業務研修



▲調査結果をタブレットへ入力



▲浸水深の測定



▲各班による調査計画の打ち合わせ



▲タブレットに入力した調査結果の確認



▲新潟県による現地のマネジメントチーム

3 罹災証明書の交付

- 罹災証明書の交付は、被災者と対面し、被災状況等を直接聞き取り、かつ、被害認定調査結果の内容を丁寧に説明しながら行っている。
- これにより、居住の実態に合わせた正確な罹災証明書の交付が可能となることに加え、被災者が判定結果に納得を得ることにもつながる。（安易な再調査による被災者・行政双方の負担を軽減する。）



▲会場全体図（左：罹災証明書、中央：健康相談、右：総合相談）



▲生活再建支援連携体による事前研修（6月25日）



▲新潟県被災者生活再建支援システムの活用



▲交付ブースは最大で4つ設置



▲調査結果を説明しながら、証明書の交付を行う。



▲罹災証明書の交付状況は近年の報道の大きな関心事

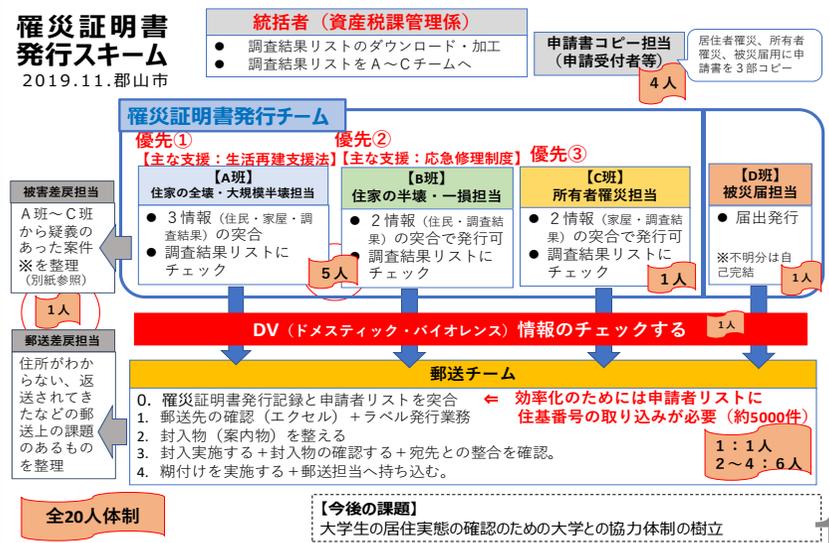
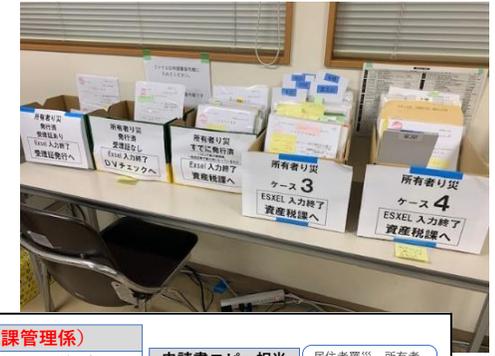
【参考】業務の高度化への新たな試み

- 調査にタブレット端末を使用し、調査の更なる効率化と、**オンラインで進捗状況を管理**することでマネジメント力の強化を図っている。
- 屋根など地上からの目視調査が困難な場合は**ドローンによる航空写真を活用**して調査の精度を高めた。(山形県沖地震@村上市)

- 罹災証明書の交付は、被災者と対面し行うことが基本だが、被災者の負担軽減の観点で、**郵送交付**に挑戦した。(令和元年東日本台風@郡山市)
- 本来は対面により、居住実態など被災者から確認を取るべき事項をどのようにカバーするかが課題となった。



▲調査の進捗状況（ダッシュボード）



▲ドローンの飛行



▲航空写真により屋根被害の状況を確認

- 令和元年東日本台風では、福島県内複数市町村で被災をしている状況を受け、福島県庁において、**各市町村の後方支援**を実施した。
- 具体的には、**市町村への情報提供会議の開催**や、市町村の進捗管理や調査業務等の質疑応答等のサポート業務を担当するべく県庁内に設置された「**福島県災害対策本部罹災証明書交付支援チーム**」への**助言**を行った。



▲総務省リエゾンとのミーティング



▲市町村担当者会議（テレビ会議を活用）



▲福島県罹災証明書交付支援チーム



▲福島県庁災害対策本部の様子

◆福島県での主な支援活動

10月14日	<ul style="list-style-type: none"> ・ リエゾン派遣 ・ 支援方針について、福島県、総務省と協議
10月17日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 第1回市町村担当者会議 ⇒ 支援方針、業務の全体像についての説明
10月18日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 福島県罹災証明書交付支援チーム設置
10月19日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 第2回市町村担当者会議 ⇒ 水害の調査方法等の研修
10月20日～11月10日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 罹災証明書交付支援チームの支援

Ⅲ 今後の課題と取組

今後の課題

■ 全ての市町村の業務知識の蓄積

発災後に円滑に業務を進めるためには、被災自治体にも業務に関する基礎的理解が不可欠。

■ 広域災害時の県としてのサポートの在り方

複数の市町村が同時に被災した場合、現地での県のマンツーマン支援には限界。

■ 業務手順の全国的な標準化

生活再建支援業務は応援・受援による対応が一般化してきているものの、業務に対する考え方や手順が自治体ごとに様々であり、応援・受援双方が戸惑うケースも。

最近の取組

① 災害対応ごとに業務従事者による振り返り

ワークショップ形式で活動の振り返り
⇒ 課題とノウハウの共有

② Web会議形式によるシステム操作研修

参集開催以上の多数の参加と
各市町村が保有するシステム実機の活用
⇒ 業務推進体制のすそ野拡大

