

IV 早期の復興に向けて

8 迅速な罹災証明・被災者生活再建支援業務の実施

課題 1 罹災証明書発行業務に係る応援職員を含めた職員体制の構築

課題 2 罹災証明書等の業務手順の整理

ワーキンググループ（7）罹災証明班

【部会員】

区民課、地域活動センター、戸籍住民課、都市計画課、地域整備課、住環境課、建築指導課、整備技術課、防災課

開催経緯

第1回（平成29年5月9日）

- （1） 検討課題について

第2回（平成29年6月13日）

- （1） 東日本大震災における地震被害判定業務について
- （2） 文京区地域防災計画における被災度判定業務について
- （3） 豊島区における住家被害認定調査計画について

第3回（平成29年7月11日）

- （1） 建物被災度判定における調査対象等の試算について
- （2） 災害発生から調査実施までの流れについて
- （3） 住家被害判定調査業務に係る基本内容について

第4回（平成29年9月19日）

- （1） 住家被害判定調査の計画の策定と調査体制の構築について

第5回（平成29年10月10日）

- （1） 住家被害認定調査業務のマネジメントについて

第6回（平成29年11月14日）

- （1） 被災者生活支援再建システムの概要及びデモンストレーション等について
- （2） 検討結果のまとめについて

課題1 罹災証明書発行業務に係る応援職員を含めた職員体制の構築

《対策方針》

熊本地震においては、罹災証明書の発行をはじめとする被災者生活再建事業の業務に多くの人員が必要となった。

罹災証明書を発行するためには、住家被害認定調査を実施しておく必要がある。

そこで、まず住家被害認定調査の実施の手順を明確にし、職員体制を構築する。

《主な対策》

(1) 住家被害認定調査業務までの流れ

① 情報の収集・整理（実施の目安：発災後1週間）

地域活動センター班による被災状況の情報収集等に基づき、地域における被災状況の整理を行う。

② 調査計画の作成（実施の目安：発災後2週間）

上記①に基づき、調査計画を策定する。【図・表8-1を参照】

＜図・表8-1 調査計画策定の事例（案）＞

1 調査対象

- ① 対象：〇〇町〇丁目、〇丁目、…（住家のみ／非住家も含む）
- ② 戸数：約〇〇〇戸 ※見込みで可。

2 調査体制

- ① 総括班：〇〇部〇〇課 ※人員、資機材、作業スペースの手配等
- ② 調査班：〇〇部〇〇課
- ③ 調査票データ入力班：〇〇部〇〇課
- ④ 罹災証明書の交付：〇〇部〇〇課
- ⑤ 再調査対応班：〇〇部〇〇課

3 スケジュール

- ① 体制構築、人員手配：発災から～〇月〇日（〇）
- ② 調査員研修：〇月〇日（〇）～〇月〇日（〇）
※発災後1週間程度までを目処に実施
- ③ 資機材の調達：～〇月〇日（〇）
- ④ 調査実施体制の整備：～〇月〇日（〇）
※調査員、コーディネーターの作業スペース、ミーティングスペースの確保
- ⑤ 調査実施の広報：〇月〇日（〇）
- ⑥ 調査実施：〇月〇日（〇）～〇月〇日（〇）〇日間

IV 早期の復興に向けて
8 迅速な罹災証明・被災者生活再建支援業務の実施

- ⑦ 調査データの入力期間：○月○日（○）～○月○日（○）○日間
- ⑧ 罹災証明書交付開始の広報：○月○日（○）
- ⑨ 申請受付開始：○月○日（○）区役所○○会議室

③ 調査体制の構築及び人員確保（実施の目安：発災後2週間）

主な業務として、全体の総括、被害認定調査の指揮・コーディネート、現地調査、調査前後の処理の4つの業務体制を設定する。【図・表8-2, 8-3を参照】

また、想定される調査棟数、調査期間から、確保する調査員の人数を1班当たり2名として算出し、必要に応じて他の自治体や民間団体へ応援を依頼する。

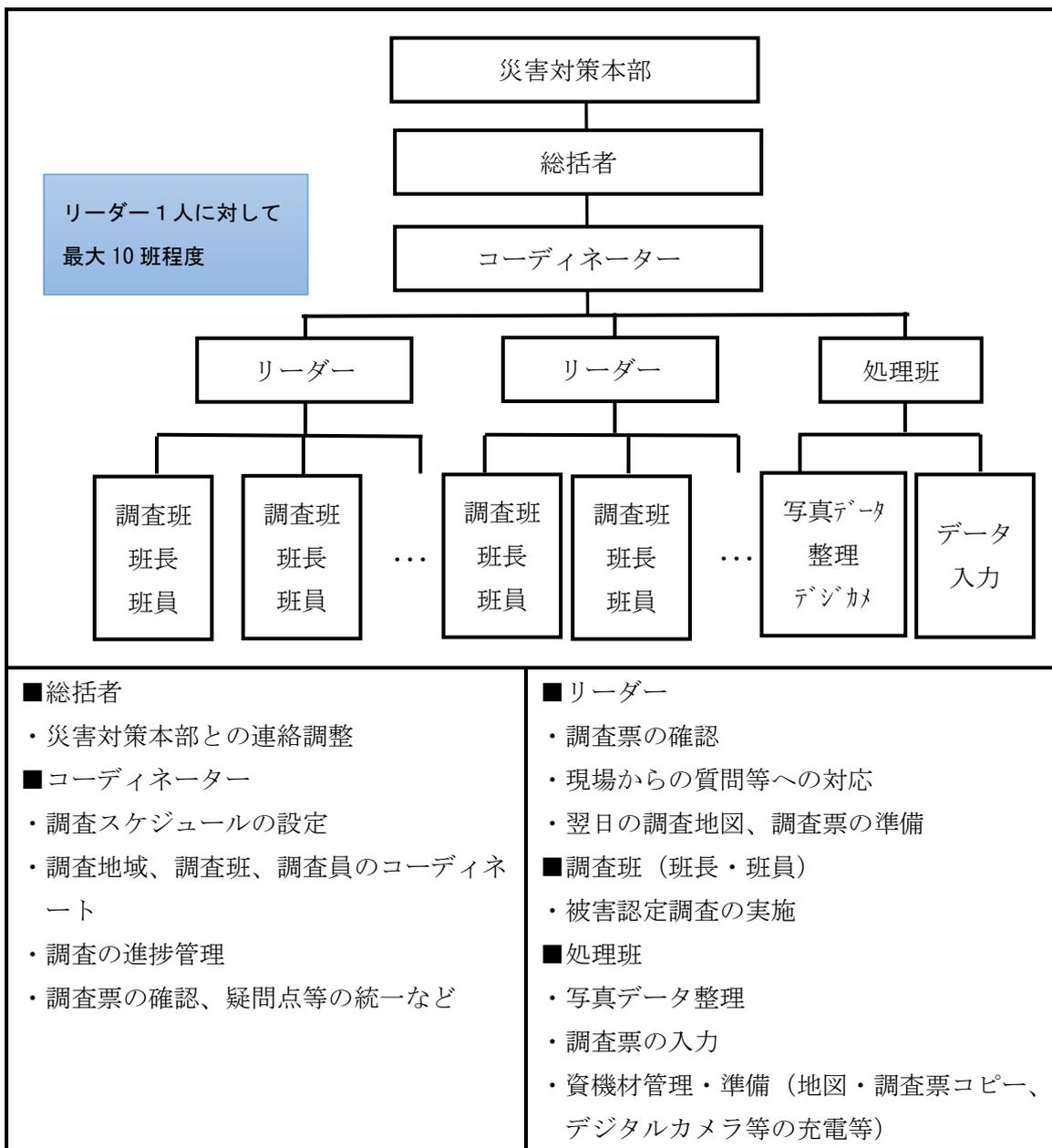
民間団体等に業務を依頼する場合は、費用、保険、身分証明等についての検討の上、あらかじめ災害協定を締結するなどの必要がある。

なお、調査員に住家被害認定調査の未経験者が多い場合は、研修等の時間についても考慮する。

<図・表8-2 主な業務内容>

- 全体総括（課長クラス）
 - ・災害対策本部との連絡調整
- 被害認定調査の指揮・コーディネート（係長クラス）
 - ・調査スケジュールの設定
 - ・調査地域、調査班、調査員のコーディネート
 - ・調査の進捗管理
 - ・調査制度の確保（調査票の確認、疑問点等の統一など）
- 現地調査
 - ・被害認定調査の実施
- 調査前後の処理
 - ・写真データの整理
 - ・調査票の入力
 - ・資機材管理・準備（デジタルカメラ等の充電、調査票印刷、調査範囲・調査対象を記載した地図等）
- 相談対応
 - ・被害認定調査の時期、罹災証明書の交付時期、罹災証明書によって受けられる支援内容 等

<図・表 8-3 業務分担例>



【WG の意見】

- ・ 事前準備として、これまでに被災地での住家被害認定調査に携わった職員や都の被災者生活再建支援業務ガイダンス研修を受講した職員をリスト化する必要がある。
- ・ 住家被害認定調査では、多くの調査員が必要なため、他の自治体や民間団体等との受援体制を構築する必要がある。

④ 調査の実施（実施の目安：発災後 3 週間）

1 次調査では、1 班 2 名体制で 1 棟当たりの調査時間を平均 15 分とし、1 日当たり 5 時間を目安に調査する。

(2) 住家被害認定調査業務に係る基本内容

① 調査の開始時期

調査開始時期は、調査準備、調査体制が整い次第、速やかに行うこととし、大規模災害時には、遅くとも発災から3週目を目途に開始する。

② 調査内容

住家被害認定調査の内容については、「災害に係る住家の被害認定基準運用指針【平成25年6月内閣府（防災担当）】」に基づき実施する。

【WGの意見】

- ・内閣府の指針については、情報が多く難解なため、マニュアルの簡略化が必要である。

③ 調査の実施方法

大規模災害時における調査の実施については、全家屋を対象とした恣皆調査（ローラー方式）により実施する。

【WGの意見】

- ・被害が大きな地区から調査を実施していくべきである。その際に、都が公表する「地震に関する地域危険度測定調査」の結果等を参考に調査順序を決定する必要がある。
- ・大規模災害では、情報が錯綜する可能性がある。正確な情報伝達がとても重要だと思う。

④ エリアの設定及び調査単位

調査エリアは地域活動センターごとに区域を分け、町丁目を単位として設定する。

⑤ 調査実施の手順

ア 調査手順・内容

被災度判定調査の内容については、「災害に係る住家の被害認定基準運用指針【平成25年6月内閣府（防災担当）】」に基づき実施する。

イ ミーティング

調査に必要な情報共有や調査業務に係る調整を行うため、業務開始時に定例ミーティングを行う他、必要に応じて臨時ミーティングを実施する。

ウ 調査時間

現地調査は、原則として現地での作業を午前10時に開始し、午後4時に終了させることとする。なお、第2次調査以降については、必要に応じて被災者と立会うため、調査時間は可能な範囲で調整することとする。

エ 調査結果の報告

帰庁後、調査内容をシステムに入力するとともに、写真データの整備を行い、翌日の調査の準備を行う。

(3) 住家被害認定調査業務のマネジメント

コーディネーターの業務について、次のとおり整理する。

① 人員管理

ア コーディネーターの役割

- i) 人員管理、地域割りの決定、調査の進行管理、災害対策本部との連絡調整等を通して、調査全体を管理する役割を担う。

【WGの意見】

- ・コーディネーターは、係長級が担当し、必要に応じて複数のコーディネーターを置くことも検討する必要がある。
- ・コーディネーターは、専門性や住家被害認定調査に関する経験も考慮する必要がある。人選に当たっては、これまでの職歴などを配慮する必要がある。

イ 人員管理

- i) 調査全体を把握し、円滑に調査を実施できるよう、現場からの報告を受け、適切に改善しながら、調査を実施する。地域割りの決定
- ii) 調査計画において設定した調査対象地域について、スケジュールや調査員の確保の状況等を考慮し、地域割りを決定する。

ウ 調査の進行管理

- i) 調査班からの報告等を受けて、最適な調査体制、調査方法となっているか、改善すべき点はないか確認する。
- ii) 改善すべき点がある場合は、具体的な改善方法を検討して実施する。
- iii) 調査の進行状況を確認し、遅れが生じた場合には人員強化を図るなど対策を検討し、調査の進行を管理する。

エ 調査員の安全管理

- i) 各調査員の健康状態や勤務ローテーションにも留意する。

オ 調査員間の情報共有方法の決定

- i) 類似の事例がない被害については、対応を検討し決定するとともに、調査員間における情報の共有化を図る。
- ii) 調査員間の情報共有を目的として、定例的なミーティングを開催する。
⇒伝達ミーティング：調査手順等を伝えることを目的とする。
⇒情報共有ミーティング：
疑問点の解消や調査手法や結果のばらつきを抑えることを目的とする。

【WGの意見】

- ・災害時には、情報の共有化が重要であり、決定事項についてはマニュアル化し、後任の調査員に引き継いでいく体制作りが必要である。

IV 早期の復興に向けて
8 迅速な罹災証明・被災者生活再建支援業務の実施

② 地域割り方針の決定

ア 調査対象地域の確認

- i) 調査計画において決定した調査対象地域を確認する。

イ 調査順序の設定

- i) 対象地域の範囲や被害の分布、地域ごとの被害程度を考慮し、調査順序を決定する。
- ii) 地域割りを設定する。
 - ⇒均等割：調査地域を均等に分割し、全地域が同じように調査を進める方法。
 - ⇒被害程度割：被害程度の大きな地域から調査を行っていく方法。

ウ 地域割りの見直し

- i) 調査の進行に伴い、優先度や調査範囲が変わる可能性がある。
- ii) 調査状況を整理しつつ、適宜対応する。

③ 調査班の編成

ア 調査班の編成

- i) 被災自治体の職員と他自治体の応援職員を組み合わせる。
- ii) 住家被害認定調査の経験者と未経験者を組み合わせる。
- iii) 被害の規模や程度と、調査の参加が見込まれる人材の人数、属性等のバランスを総合的に考慮する必要がある。

④ 調査の品質管理

ア 調査結果の確認担当の選任

- i) 調査結果を確認する担当の選任を行う。
- ii) 災害規模が大きく、調査対象物件が多いほど、コーディネーターのみで全ての調査票、調査写真を確認することは困難となる。
- iii) 調査結果の確認という責任の大きな業務であることを考慮し、被害認定調査の経験者等を選任する。

イ 調査員及び調査結果の入力者による確認

- i) 調査班ごとに、調査終了後、調査票及び調査写真の内容を確認させる。
- ii) 調査結果の入力者に調査票の内容を確認させる。

ウ 確認担当による確認

- i) 調査員による作業終了後、コーディネーター等による調査票・調査写真の内容・保管状況の確認を行う。
- ii) 不備が確認された場合は、翌日の伝達ミーティングで周知する。

エ 伝達ミーティングでの指示

- i) コーディネーターは、前日の調査に関する調査票や調査写真に見受けられた不備について、全調査班に周知する。

⑤ コーディネーターの業務

ア 調査地域のコーディネート

- i) 地域割方針に基づき、各調査班の日々の調査地域を設定する。
- ii) 調査の進捗状況や、調査人数の増減等を考慮しつつ、調査地域を設定する。

イ 班編成のコーディネート

- i) 確保できた人員の人数や所属、調査実施経験の有無、関連する知識の有無等を確認する。
- ii) 班編成方針に基づき、班編成を決定する。

ウ 調査員への問い合わせ対応

- i) 調査班が被害認定の判断に迷った場合は、コーディネーターに連絡を取り、相談することを徹底する。

エ 調査結果のチェック

- i) 各調査班が入力した調査票について、記入漏れや計算ミス等がないかチェックを行い、問題がある場合には調査班に修正を依頼する。

オ 調査結果の管理環境の改善

- i) 調査票や調査写真の保管・管理について、改善すべき点がないか確認する。

カ 情報共有

- i) 現場からの報告を受け、調査方法等を改善した場合には、調査員と情報共有を図る。

キ 翌日の調査準備

- i) 翌日の調査に備えて各班の調査地域を確認した上で、必要な調査資機材や地図等の準備を調査員に指示する。

《今後の取り組み》

大規模災害では、住家被害認定調査業務における調査量が増大するため、専門的知識を有する民間団体との協定の締結を進め、受援相手として確保することを検討する。

課題2 罹災証明書等の業務手順の整備

《対策方針》

益城町においては、被災者生活相談窓口の業務を他自治体の職員が中心となって行っていた。

そこで、応援職員が罹災証明書発行事務及び被災者生活再建支援業務に円滑に従事できるように、各種業務マニュアルの作成など必要な支援内容を整理する。

《主な対策》

(1) 被災者生活再建支援システムの導入

① システム導入の検討

都が区市町村への導入を進めている「被災者生活再建支援システム」について、平成31年1月の導入に向け、区でも手続きを進めた。

② ガイダンス研修への参加

都が開催した被災者生活再建支援業務のガイダンス研修に職員を派遣し、研修内容をワーキンググループで共有した。

③ 被災者生活再建支援システムの概要説明及びデモンストレーションの開催

システム事業者によるシステムの概要説明及びデモンストレーションを開催し、システムの内容を確認した。

【WGの意見】

- ・システムの概要説明を受け、これまでに議論してきたものにつながった。
- ・システムを活用する体制作りが必要と感じた。

《今後の取り組み》

- 業務マニュアルについては、都が策定した「災害発生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」に基づき、システム導入に合わせて検討する。
- システムの導入に合わせ、罹災証明書の発行に関し、職員体制や窓口の設置について検討する。