

被災者生活再建支援のための  
被災者台帳システム活用に関するガイドライン  
(改正版)

～東日本大震災津波の教訓に基づきよりよい生活再建支援業務の実現を目指して～

令和4年3月版  
岩手県被災者台帳システム運用協議会  
(岩手県・県内32市町村・新潟大学)

# 目次

I. はじめに	2
II. 岩手県被災者台帳システム導入までの経緯について	3
III. 被災者生活再建支援における 被災者台帳システム活用業務の全体像について	9
IV. 災害に係る住家の被害認定業務について	10
V. 罹災証明書の交付事務について	33
VI. 被災者台帳の作成等について	49
VII. 広域避難者台帳の作成等について	55
VIII. 県での活用について	60
IX. システムのセキュリティについて	61
X. 被災者台帳における個人情報について	64
XI. 研修・訓練の実施について	69
XII. おわりに	70

# I. はじめに

平成23年3月11日に発生した東日本大震災津波は、沿岸地域を中心とした県内各地に甚大な被害をもたらし、多数の死者・行方不明者が生じたほか、最大で約54,000人の避難者が発生しました。

発災から10年が経過した令和3年3月末までに、全ての応急仮設住宅入居者が恒久的な住宅に移行したところですが、令和4年2月末現在においても、約1,200人が県内外に避難しているところです。

東日本大震災津波における被災者支援においては、避難する被災者に係る情報（被害状況、現在の所在地、生活再建施策の受給状況、帰還希望、移転希望等）を被災市町村はもとより、市町村界を超えて他の自治体へ避難した場合、避難先自治体においても的確に管理・共有しながら、支援の漏れ・抜け等を防止し、かつ被災者の意向に沿った生活再建を速やかに実現することが求められました。

そのため、東日本大震災津波の被災者支援を的確かつ継続して実施していくための基盤として、本県が発災直後に導入した「研究版被災者台帳システム」の機能や効果等を生かし、総務省所管「復興街づくりICT基盤整備事業」を活用して、全県的な被災者台帳システムの構築を行うこととしたところです。

また、全県的に被災者台帳システムを活用していくためには、「全県で生活再建支援を標準的に進めるための共通の指針」が必要との認識から、岩手県被災者台帳システム運用協議会では、東日本大震災津波の経験や他県で行っている取組を参考としながら、「被災者生活再建支援のための被災者台帳システム活用に関するガイドライン」を策定しました。

このガイドラインは、岩手県被災者台帳システムの機能を十分に活用し、東日本大震災津波の被災者支援を的確かつ継続的に行うにとどまらず、未来への災害への備えに取り組むことが可能となるよう、広く被災者生活再建支援業務全体の標準化という観点から、①被災者生活再建支援に関する業務の全体像、②災害に係る住家の被害認定調査及び罹災証明書交付事務に係る対応の整理、③それらを踏まえた被災者台帳の項目等の整理、④さらに市町村界を超えて避難した広域避難者の情報共有を図るための広域避難者台帳の整理について盛り込んでいます。

なお、本ガイドラインは、岩手県被災者台帳システムの運用開始後においても、岩手県被災者台帳システム運用協議会において、東日本大震災津波被災者への支援のみならず、今後の災害時においても有効に機能するよう、継続的に見直しを行っていくものです。

## Ⅱ. 岩手県被災者台帳システム導入までの経緯について

### 1 東日本大震災津波の発災

平成23年3月11日14時46分、三陸沖・牡鹿半島東南東約130kmを震源とする、モーメント・マグニチュード9.0、県内最大震度6弱の地震が発生し、地震発生から30分～50分後、東日本の太平洋沿岸に観測史上最大級（宮古市：津波高8.5m以上）の巨大な津波が押し寄せました。

この津波により、県内では、死者4,674人、行方不明者1,110人、全壊・半壊建物26,000棟の甚大な被害（令和4年2月末現在）を受け、避難生活を余儀なくされた人の数は最大約54,000人（平成23年3月13日）にものぼりました。

### 2 発災直後の被災市町村の状況

東日本大震災津波で甚大な被害を受けた沿岸市町村では、被災者支援業務のノウハウが大幅に不足する中、数多くの職員が犠牲になり、また、津波により庁舎が流出するなど、行政機能が著しく低下しました。

そのような中、被災者は被災者生活再建支援制度等に基づく各種支援を受けるため、市町村から罹災証明書の交付を受ける必要がありました。

しかし、市役所・町村役場の窓口は大混乱となり、建物被害認定調査も行わず、自己申告のみで罹災証明を交付したケースもあり、不公平だと感じる被災者も数多く存在しました。また、罹災証明書を手書きで交付したことにより交付記録が残っていないケースや、多数の箇所でも同時に交付したことによる罹災証明書番号の重複等もあり、その後の生活再建支援業務の基礎となるべき罹災状況が整理されていないなど、多くの問題が生じました。

そのため、支援すべき被災者全体像を明確にし、その後の生活再建支援業務につなげていくためには、「罹災証明書交付」業務を「生活再建支援業務のスタートライン」として明確に位置付けていく必要がありました。

### 3 研究版被災者台帳システムの導入（被災者台帳作成機能の導入）

東日本大震災津波発災から約1ヶ月後の平成23年4月に、京都大学・新潟大学を中心とした被災地支援プロジェクトチームから、東京都で研究を進めていた「被災者台帳システムを用いた総合的な生活再建支援の実現」に係る研究成果を基にしたシステム導入支援の提案を受けました。

当時、県には、他の研究者や企業から様々なシステム提案がありましたが、過去の被災地において、被災者の生活再建支援の実現に貢献した実績を持つプロジェクトチームであったことや、既に共働で研究を進めていた東京都の後押しもあり、平成23年5月、支援を受け入れ、システムを導入することとしました。

平時であれば、このような住民情報を管理するシステムは、市町村ごとに構築・運用されるべきとの考えもありますが、東日本大震災津波は、被害が大規模かつ広範囲にわたり、多くの市町村職員が被災し、庁舎が被害を受けるなど、市町村の行政機能が著しく低下する中、膨大な数の被災者の方々がおり、市町村では、目の前に山積する事務処理や電話、窓口を訪問する被災者の方々への対応で手一杯で、システム導入

を検討できる状況ではなく、県が主導しシステム導入を進めました。

システムの導入に当たっては、システムの有用性を理解してもらうため、支援プロジェクトチームと県災害対策本部職員が被害の大きかった沿岸12市町村と内陸3市を繰り返し訪問の上、説明を行い、賛同を得た7市町村においてシステムを導入し、平成24年4月から運用を開始しました。

#### 4 災害対策基本法の改正

東日本大震災津波発災以前は、被災者に対する罹災証明書の交付や被災者台帳の作成について、法律上の規定はなく、市町村の自治事務とされていたところですが、東日本大震災津波での対応等を踏まえ、国では、平成25年6月に災害対策基本法の一部を改正し（平成25年10月施行）、災害時における市町村による罹災証明書の交付及び被災者台帳の作成が法的に位置付けられました。

##### （参考）災害対策基本法の規定

###### （罹災証明書の交付）

**第九十条の二** 市町村長は、当該市町村の地域に係る災害が発生した場合において、当該災害の被災者から申請があったときは、遅滞なく、住家の被害その他当該市町村長が定める種類の被害の状況を調査し、当該災害による被害の程度を証明する書面（次項において「罹災証明書」という。）を交付しなければならない。

2 市町村長は、災害の発生に備え、罹災証明書の交付に必要な業務の実施体制の確保を図るため、前項の規定による調査について専門的な知識及び経験を有する職員の育成、当該市町村と他の地方公共団体又は民間の団体との連携の確保その他必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

###### （被災者台帳の作成）

**第九十条の三** 市町村長は、当該市町村の地域に係る災害が発生した場合において、当該災害の被災者の援護を総合的かつ効率的に実施するため必要があると認めるときは、被災者の援護を実施するための基礎とする台帳（以下この条及び次条第一項において「被災者台帳」という。）を作成することができる。

2 被災者台帳には、被災者に関する次に掲げる事項を記載し、又は記録するものとする。

- 一 氏名
- 二 生年月日
- 三 性別
- 四 住所又は居所
- 五 住家の被害その他市町村長が定める種類の被害の状況
- 六 援護の実施の状況
- 七 要配慮者であるときは、その旨及び要配慮者に該当する事由
- 八 前各号に掲げるもののほか、内閣府令で定める事項

3～4（略）

#### 5 発災後の生活再建支援業務の課題等

発災後、生活再建支援業務を進めていくに当たって、次のような課題が浮かび上がりました。

##### （1）住家被害認定調査の実施

住家被害認定調査については、市町村職員・応援職員のいずれが調査実施者であっても、莫大な調査量に対し、公正・公平な判定が実施できるための仕組みづくりが必要です。

**【発災直後の状況・課題】**

- ・東日本大震災津波のような大規模災害時の住家被害認定調査においては、莫大な調査量が発生した。
- ・住家被害認定調査はその後に続く生活再建支援業務の最初の業務に当たり、迅速にその業務を実施しなければ、その後の生活再建支援サービス全体の遅れをもたらす結果となった。
- ・住家被害認定調査の対象範囲は市町村の全域にわたる場合が多く、全ての調査対象建物を限られた人的資源で調査を完了するための区域設定において、多くの時間と労力が費やされた。
- ・調査者によって、判定結果にばらつきをもたらすことがあり、そのことが、被災者に不公平感や不満を募らせる要因となった。
- ・調査の標準化が進められ、平成13年には基本的な調査指針が内閣府から示されたが、建築の専門性をもたない市町村職員が内容を確認しながら調査を行うため、職員に負担がかかった。

**(2) 住家被害認定調査結果のデジタルデータ化**

住家被害認定調査後、調査票に調査員が記入した住家被害判定の状況や判定結果、紙地図上に示された調査点情報を短時間かつ正確にデータ登録する必要があります。

**【発災直後の状況・課題】**

- ・東日本大震災津波においては、建物被害認定調査が行われたものの、発災後の混乱と緊急・応急業務への対応に追われた結果、沿岸被災地を中心に、その調査結果のデータ化は進まなかった。
- ・また、データ化が、その後の被災者生活再建支援業務を円滑に進めるために必須要件となることへの理解が不足していた。
- ・住家被害調査後の記入済み調査票が大量に発生するが、紙により記録された調査内容をデジタルデータ化するための仕組みがないため、その後の罹災証明書交付業務に支障を及ぼした。
- ・デジタルデータ化をせず、物理的な参照資料として保管しておき、それらを参照しながら、罹災証明書交付を実施したケースがあったが、生活再建支援時において、各課で整合性をとることができなくなった。また、対象被災者数が多く、検索が難しかった。
- ・デジタルデータ化のために大量の職員を動員し、入力を実施したケースがあったが、人手が不足している状況下での対応は難しく、また、入力時の人為的ミス等により正確なデータを作成することが困難となった。
- ・現地に行っている調査員のみが、対象建物の特定が可能であり、その情報（位置情報など）を、デジタルデータ化するための仕組みがなかった。
- ・デジタルデータ化されても、地図等の情報などがデータ化されていなかったため、紙の調査票を再び使用することがあり、検索が煩雑であった。
- ・被害写真は住民に分かりやすく判定根拠を説明するための効果的な資料となるが、大量の写真を検索・管理するための効率的な仕組みがなかった。

### (3) 罹災証明書の交付

生活再建支援サービスの支援基準である「誰が（人／世帯）」「どの家が」「どのような被害」を受けたかを明らかにするため、相互に参照可能なキーを持たない「住民基本台帳」「家屋課税台帳」の必要情報と、「住家被害認定調査結果」のデータを関係させるための仕組みが必要です。

#### 【発災直後の状況・課題】

- ・東日本大震災津波においては、沿岸市町村を中心に、手書きで罹災証明書を交付し、交付記録（だれに、どの建物が、どのような被害認定があったか）が残っていない状況が多く見受けられた。
- ・罹災証明書は、原則的に「誰が（人・世帯）」「何（家屋）が」「どのような被害」を受けたかを明らかにするものであるが、「人/世帯（誰が住んでいる）を管理する住民基本台帳」と「居宅などの建物（どの家屋に）を管理する課税台帳」は共通の統合キーを持たず、そのままでは統合作業を実施することは実質的に困難であった。
- ・さらに、災害発生後、被災した建物ベースで実施する「住家被害認定調査結果」を統合する必要があったが、それらの3つのデータベースの情報を統合する仕組みがなければ、被災者の申請に応じて、速やかに罹災証明書を交付することは困難であった。

### (4) 被災者台帳の活用

生活再建支援業務について、一人の漏れもなく確実に進めるために、罹災証明書交付時にシステムを通じて被災者情報を確定し、被災者の被害状況やその後の生活再建支援サービスの実施状況を一元的に管理する「被災者台帳」とそれを効果的に活用する仕組みが必要です。

#### 【発災直後の状況・課題】

- ・生活再建支援業務の実施過程において、被災者台帳システムに生活再建支援業務サービスを実施する関係部署がそれぞれ必要な情報を入力・閲覧することによって、個々の被災者世帯に対してどの程度の支援が実施されているか、又はされていないかを把握する必要がある。
- ・把握したデータを基に、被災地域を俯瞰した生活再建支援状況を空間的に可視化し、これに基づいて必要な施策の展開を把握・実施する必要がある。
- ・罹災証明書交付後の被災者台帳の情報を Excel や CSV 形式で出力して各部署で実施する生活再建支援業務に活用する必要がある。さらに、円滑に支援の全体像を把握するために、機能拡充による被災者生活再建支援サービスを実施するための台帳作成が必要である。
- ・東日本大震災津波の発生に伴い、新たな事態に対し、生活再建支援業務に係わる課題が発見され、課題に対応するために新たな支援策が実施されている。  
これらの知見について、継続的に注意深く観察し、今後の生活再建支援業務やシステムに反映させる必要がある。

## (5) 広域避難者台帳の整備

市町村界を超えて避難する被災者の情報を避難先及び避難元で共有できる仕組みを県全体で導入する必要があります。

### 【発災直後の状況・課題】

- ・東日本大震災津波では、甚大な被災が沿岸市町村を中心に襲ったことにより、被災者が広域的に避難する事態となった。
- ・平成27年度末時点では、県外に約1,500人、県内には約3,500人の市町村界を超えた広域避難者が存在していた。避難先市町村では、それぞれ広域避難者への対応や見守り活動を実施しており、その活動に伴って、被災者の状況や課題などを記録している市町村がある。
- ・避難が長期化するケースも多く、避難先市町村と避難元（被災）市町村との情報共有の難しさは深刻な問題となっている。特に避難先の市町村では、その思いが強い。
- ・必要に応じて、避難元市町村と避難先市町村が連絡を取り合って、被災者支援を実施するケースもあるが、安定的・継続的な仕組みの中で実施されているというよりは、場当たりの情報交換が行われているのが実態である。
- ・これは、お互いが被災者支援に係る情報を把握していながら、その情報を交換する約束事や仕組み・ツールを持たないためであり、今後の本格的な被災者の生活再建支援を実効性のあるものにするためには、必要に応じて被災者の情報を避難元、避難先市町村が共有する仕組みが必要である。

## 6 全県的な被災者台帳システムの導入

平成27年9月に支援プロジェクトチームからの運用支援が終了することとなったが、東日本大震災津波の被災者は、平成27年度末時点においては、沿岸12市町村を含む県内31市町村に約26,000人が仮設住宅等での仮住まいを余儀なくされていたところであり、これら広域的に避難する被災者の支援を効率的に行えるよう、全県的な環境整備を行い、被災者生活再建支援の加速化を進めていく必要がありました。

そのため、東日本大震災津波の被災者支援を的確かつ継続して実施していくための基盤として、本県が発災直後に導入した研究版被災者台帳システムの機能や効果等を生かし、総務省所管「復興街づくりICT基盤整備事業」を活用することで、全県的なシステム構築を行うこととしました。

新システムの整備に当たっては、研究版被災者台帳システムの機能等を網羅しつつ、前記「5 発災後の生活再建支援業務の課題等」を踏まえ、以下の機能を有したシステムとしました。

- 住家被害認定調査の機能として、建物被害認定調査のための調査票を標準化し、チェックシートとすることで、建築の専門性を持たない市町村職員や応援職員でも調査が可能であり、調査の漏れ防止、判定結果のばらつき防止にもつながる仕組みとした。
- 住家被害認定調査の結果を多くの労務を必要としないで、デジタルデータ化する機能として、標準化された調査票をスキャナで読み込み自動的にデジタルデータ化することで、短時間かつ正確にデータ登録することを可能とした。

- 罹災証明書の交付の機能としては、建物被害認定調査の結果を「人/世帯（誰が住んでいる）を管理する住民基本台帳」と「居宅などの建物（どの家屋に）を管理する課税台帳」とを結び付けて、罹災証明書を交付する仕組みとした。
- 交付された罹災証明書から被災者台帳を作成する機能を持たせ、これに被災者の被害状況やその後の生活再建支援サービスの実施状況を付加することにより、その後の生活再建支援サービスの実施状況を一元的に状況管理することが可能となる仕組みとし、個々の被災者世帯に対してどの程度の支援が実施されているか、又はされていないかを把握することが可能となった。
- 避難先市町村と避難元市町村とが避難した被災者の支援情報等を共有することが可能となるよう広域避難者台帳の仕組みを導入し、被災者のニーズに沿った支援を行うことを可能とした。

被災者台帳システムは、本来、市町村で活用するものであることから、システム構築の前提として、県内全市町村に対し、システム導入の意向確認を実施し、32市町村の同意を得て、整備に着手しました。

市町村への説明は、導入同意を得る前の平成26年2月、システム整備契約前の平成26年6月、システム整備契約後の平成26年10月の計3回開催したほか、個別に市町村を訪問の上説明を行い、市町村のシステム整備への理解を深めました。

その後においても、随時、市町村、関係機関との調整等を行いながら、システム整備を進め、平成27年9月末に整備が完了しました。

## 7 岩手県被災者台帳システム運用協議会の設置

被災者台帳システムを活用した被災者生活再建支援業務の効率的、効果的な実施を目的として、平成27年10月、岩手県被災者台帳システム運用協議会を設置し、整備主体である県と利用市町村とがシステム運用に係る協議、意見交換等を行いながら、より良い生活再建支援業務を目指すこととしました。

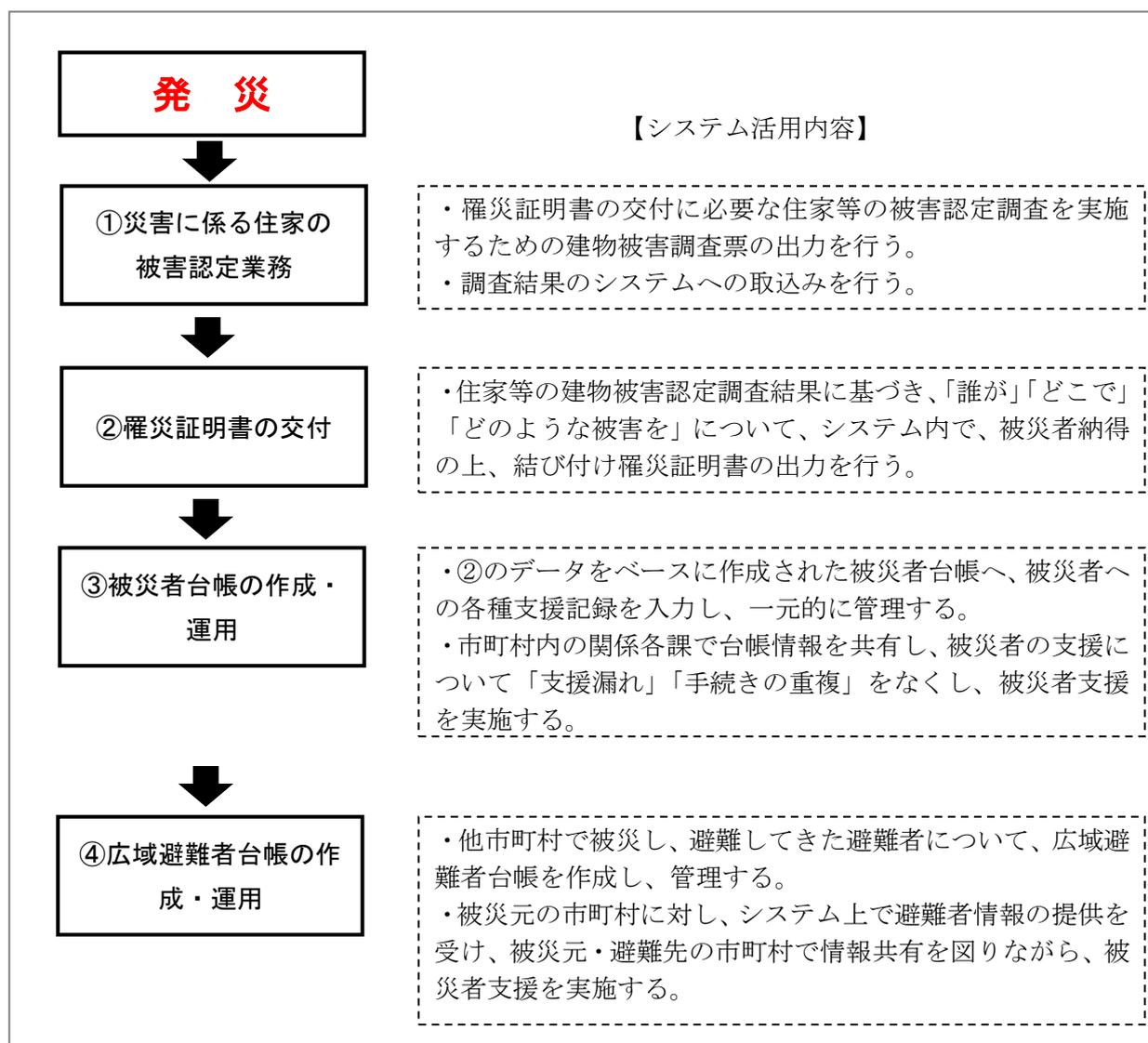
## Ⅲ. 被災者生活再建支援における被災者台帳システム

### 活用業務の全体像について

被災者生活再建支援における被災者台帳システム活用業務は、大きく分けて、①災害に係る住家の被害認定業務、②罹災証明書の交付事務、③被災者台帳の作成・運用業務、④広域避難者台帳の作成・運用業務の4つの段階に分類できます。

各業務の詳細については、Ⅳ～Ⅶ章に記載します。

#### 【被災者台帳システム活用業務の全体像】



## IV. 災害に係る住家の被害認定業務について

### 1 本章の内容について

- 本章では、迅速かつ公正な被害認定業務の実施に資するよう、「災害に係る住家被害認定業務 実施体制の手引き」(内閣府 平成 22 年 12 月作成、令和 3 年 5 月最終改訂。以下「手引き」という。)の第 2 章から第 4 章までの内容について要点をまとめるとともに、岩手県被災者台帳システムの活用方法及び過去の災害に係る県内外の対応事例や様々な知見を盛り込んでいます。
- なお、災害に係る住家の被害認定調査は「災害の被害認定基準について」(平成 13 年 6 月 28 日府政防第 518 号内閣府政策統括官(防災担当)通知。令和 3 年 6 月 24 日付府政防第 670 号により一部内容を改めたもの。以下「被害認定基準」という。)及び「災害に係る住家の被害認定基準運用指針」(内閣府 平成 13 年 7 月作成、令和 3 年 3 月最終改訂。以下「運用指針」という。)に基づき実施することから、実際に調査を行う職員はこれらに対する理解を深めることも重要となります。(応急危険度判定・被災度区分判定との違いについても理解しましょう。参照：手引き P20～26)。
- 本ガイドライン及び手引きでは対応困難な状況が発生した場合は、県及び関係市町村間で対応を協議するか、運用協議会において対応を協議することとします。

### 2 「被害認定」の目的

#### (1) 災害対策基本法第 5 条に基づく被害情報の報告

市町村が都道府県を通じて国へ報告するものです。

災害規模を把握し、その後の災害対応の目安とするための情報として、あるいは災害救助法の適用を行うための判断材料などとして活用されています。

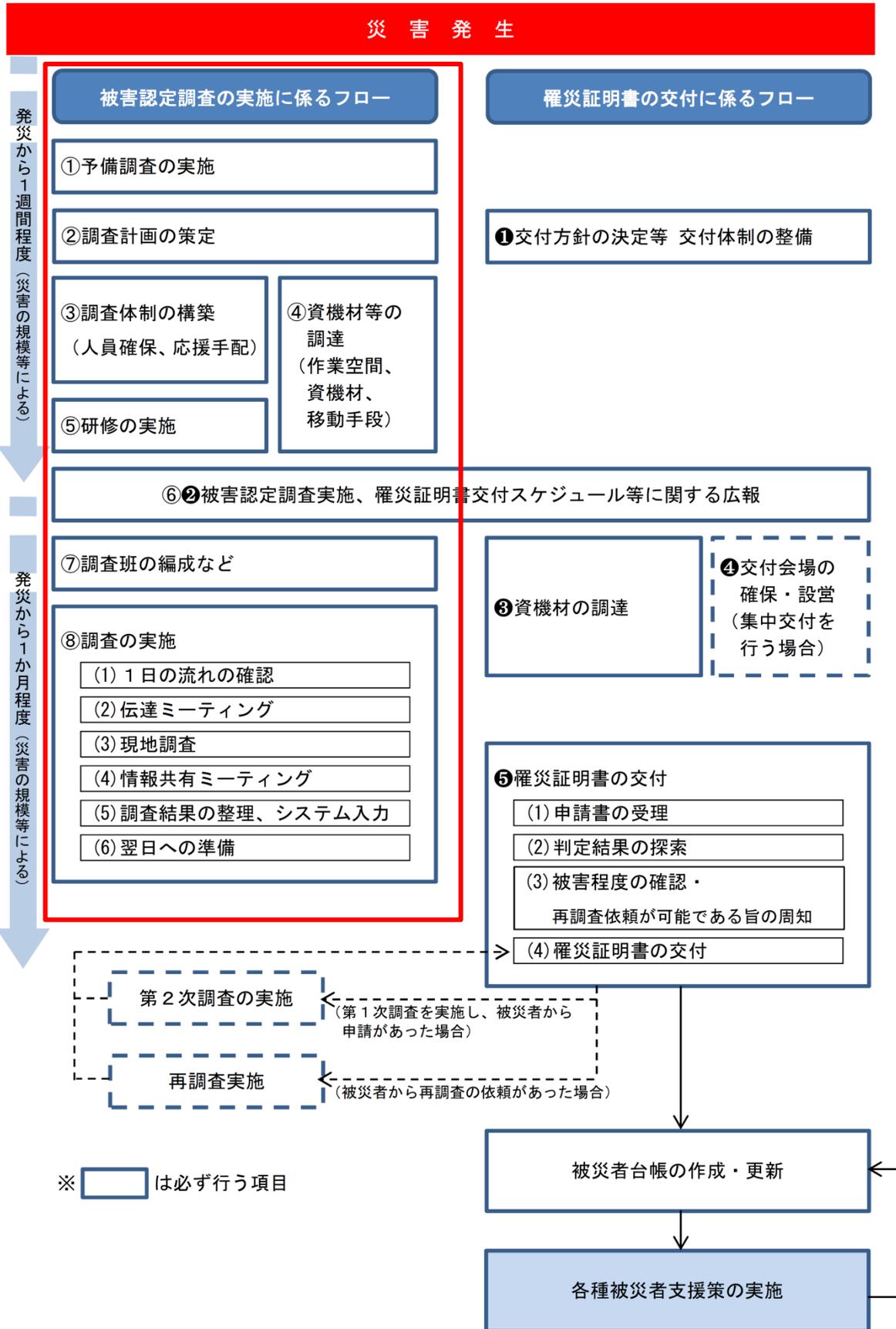
#### (2) 「罹災証明書」の交付

災害救助の一般基準上、住宅の応急修理の完了が原則 1 か月以内であること、仮設住宅の着工が原則 20 日以内であること等から、罹災証明書の交付のため、被害認定調査の調査期間については、1 か月以内が目処(地震第 1 次調査等、1 回目の調査)とされています。

⇒ 迅速かつ公正な被害認定の実施が求められます。

本章における主な業務フロー（赤枠内）

※手引き P9 の図を本ガイドライン用に一部加工



### 3 被害認定業務の実施体制の整備

#### (1) 予備調査の実施

災害の規模にもよりますが、調査の方針・計画を立てる前提として、どの地区に概ねどの程度の建物被害が生じているのか、大まかな被害状況を把握するため、予備的な調査を行う必要があります。

#### (2) 調査計画の策定

##### ① 関連情報の収集

- 周辺の被災地方公共団体の調査の方針と調査スケジュール、講じられる各種被災者支援措置と支援措置の区分、被災者からの要望について情報を収集します。

##### ② 調査方針の設定

- 調査方針として、a) 調査対象、b) 調査対象地域、c) 被害区分、d) 調査結果の伝達方法、e) 調査手法を決定します。
- 調査方針は、周辺の被災地方公共団体ともよく調整します。

##### a) 調査対象

	メリット	デメリット
住家のみ	・罹災証明書交付が住家のみであるならば、調査対象は住家のみで良い。 ・住家に関する被害認定を迅速に実施することができ、被災者の仮設住宅への入居を速やかに進めることができる。	・非住家についても調査をした上で罹災証明書の交付が必要となる場合、後から非住家を調査することは非効率的であることが多い。
非住家含む	・非住家に対する罹災証明書交付について、調査が必要であれば、効率的である。	・非住家について、被害認定調査に関する担当で調査に基づく罹災証明書を交付しない場合や、非住家への罹災証明書交付要望が少ない場合は、住家と同時に調査する必要性は低い。

出典 手引き

⇒ 地域特性、住民の要望、被害規模等を考慮して決定する必要があります。

⇒ 被害状況に応じて、調査を簡素化し、又は調査を実施せずに対応した事例は手引き P52～53 を参照のこと。

##### b) 調査対象地域

	メリット	デメリット
当該市町村全域（全棟調査）	大規模地震等の際、効率的な場合がある。	調査棟数が多くなる。
一部地域は全棟+申請建物	被害が生じている住家の範囲が集中していたり、ほとんど被害のない地域がある場合には、効率的な場合がある。	申請建物の調査は地理的に離散する可能性があり、非効率となる可能性もある。全棟調査の範囲の設定が難しい。
申請建物のみ	被害棟数が余り多くない場合は効率的な場合がある。	地理的に近接している順番には調査できない可能性があり、非効率となる可能性がある。調査棟数の見積りが難しい。

出典 手引き

### c) 被害区分

- ・被害認定基準における被害区分：全壊、大規模半壊、中規模半壊、半壊、準半壊、準半壊に至らない（一部損壊）
  - ・その他：無被害、床上浸水、床下浸水 等
- ⇒ 岩手県被災者台帳システムにおける調査票では、以下の被害区分の入力が可能となっています。

<p><b>【岩手県被災者台帳システムで対応している被害区分】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・被害認定基準における被害区分：全壊、大規模半壊、中規模半壊、半壊、準半壊、準半壊に至らない（一部損壊）</li> <li>・その他：無被害、床上浸水、床下浸水、全焼、半焼、部分焼、ぼや</li> </ul>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### d) 調査結果の伝達方法

	メリット	デメリット
調査時	・居住者と調査員が現場にいるため、納得がいかない場合は、被害状況を再度確認しながら説明すること等が可能である。	・居住者に説明する必要があるため、時間がかかる。判定に納得できない居住者が多い場合や調査員が内心判断に迷っている場合等は、調査員の精神的負担が大きい。
申請時	・調査結果を一旦、役場に持ち帰っているため、調査の判断に不確定な点があっても、相談してから判定することが可能である。 ・計算ミス等のチェックが可能である。	・現場を証明するものは、写真データのみの状態となっている。

出典 手引き

⇒ 地震第1次調査のように、多くの棟数を短期間に処理する場合、不慣れた調査員も発生せざるを得ず、一旦、持ち帰って調査水準を統一することも大切であり、申請時に説明することが良いと考えられます。地震第2次調査や水害調査、風害調査は、状況を勘案する必要があると考えられます。

### e) 調査手法



(株)インターリスク総研 研修資料を基に作成

○ 地震による被害の場合

調査手法として、第1次調査から実施するか、第2次調査から実施するかを決めます。

- ・ 第1次調査から実施：まず第1次調査として外観目視調査を行い、申請があった場合に第2次調査として、被災者の立会いの下、外観目視調査及び内部立入調査を実施します。
- ・ 第2次調査から実施：第1次調査は実施せず、最初から第2次調査を実施します。
- ・ 地震による地盤の液状化等による地盤被害が発生した場合や、斜面崩壊等による不同沈下、傾斜が発生した場合は、運用指針「第4編 液状化等の地盤被害による被害」に定める方法により、第1次調査及び第2次調査を行うことができます。  
⇒ 調査棟数が少なく、余震も少なく、住家内部に立ち入ることが可能であると判断できる場合には、第1次調査を実施せず、最初から第2次調査を実施することもできます。

**【事例】大船渡市**

東日本大震災津波における地震被害の調査は、内部立入調査を実施せずに判定した被害程度に不信感が生じることが予想されたため、外観目視調査を主とした第1次調査を省き、最初から第2次調査を実施しました。

○ 水害による被害の場合

調査手法として、第1次調査から実施するか、第2次調査から実施するかを決めます。

- ・ 第1次調査から実施：木造・プレハブで戸建ての1～2階建であり、かつ津波、越流、堤防決壊等水流や泥流、瓦礫等の衝突の外力被害がある場合には、第1次調査を実施します。第1次調査では、外観の損傷状況及び浸水深の目視による把握を行います。第1次調査を実施した住家の被災者から申請があった場合には、第2次調査を実施します。
- ・ 第2次調査から実施：第1次調査は実施せず、最初から第2次調査を実施します。第2次調査では、外観から一見して全壊と判定できる場合を除き、原則として被災者の立会いの下、外観目視調査及び内部立入調査を行います。  
⇒ 第1次調査の要件に該当しない場合には、最初から第2次調査を実施します。  
⇒ 調査棟数が少ない場合には、第1次調査を実施せず、最初から第2次調査を実施することもできます。

○ 風害による被害の場合

地震や水害の場合とは異なり、第1次調査と第2次調査の区分はありません。調査手法は、外観から一見して全壊と判定できる場合を除き、原則として被災者の立会いの下、外観目視調査及び内部立入調査を行います。

※1 火災による被害の場合については、運用指針上、取扱いが明記されていないことから、必要に応じ、県及び関係市町村間で協議することとなりますが、消防法に基づく火災損害調査の例により調査を行うことが考えられます。

※2 外観による判定において、発災前後の航空写真等が入手でき、現地調査が行えない場合など、航空写真等を活用することが調査の効率化・迅速化に資すると判断される場合は、航空写真等を用いて判定を行うことができます。

### ③ 調査件数の想定

- ②で設定した調査対象、調査手法に基づき、被害範囲にあると見込まれる住家の件数を算出します。

### ④ 全体スケジュールの確認・調整

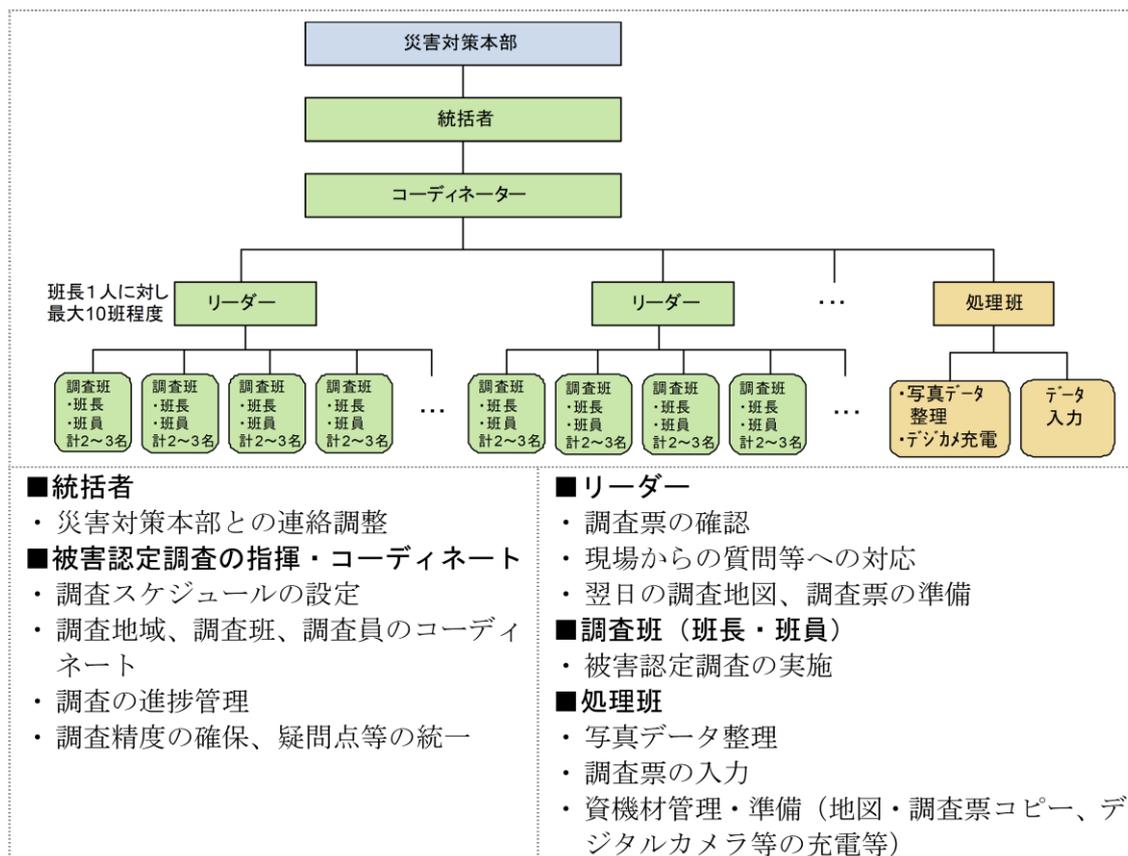
- 各種の被災者支援施策のスケジュールを勘案し、罹災証明書交付開始日を設定します。罹災証明書交付開始日と各種被災者支援施策のスケジュールについて、全庁で共有し、齟齬がないようにします。
- 被害が複数の市町村にわたる場合には、県とスケジュールを調整します。

## (3) 調査体制の構築

### ① 被害認定調査の体制の設定

- 主な業務としては、全体の統括、被害認定調査の指揮・コーディネート、現地調査、調査後の処理があります。災害規模や災害対策本部・被害認定調査担当課の体制・人数に応じて体制を設定します。また、相談窓口の設置、相談窓口の担当部署等について検討します。

【参考】体制と業務分担例 災害規模の大きい場合（投入人数が多い場合）



出典 手引き

② 人員計算

- 想定される調査棟数、調査期間から、確保する調査人員を算出します。この際、1班当たりの班人数を想定します。

班員	メリット	デメリット
2人	・調査班の数を増やすことができるため、調査を短時間で終了させることができる。	・居住者への説明等に1人が対応した場合には、写真撮影や調査票への記入を1人で担当する必要があり、結果的に1棟当たりの調査時間が長くなる可能性がある。
3人	・各担当者が居住者対応や損傷箇所の探索、次の調査対象確認等を分担できるので調査効率が上がる。	・2人の場合に比べ、調査班の数が少なくなるため、全体としては調査スピードが遅くなる可能性がある。

出典 手引き

<調査スピード例※>

■地震木造	第1次調査	10棟/日・班
地震木造	第2次調査	5棟/日・班
地震非木造	第1次調査	5棟/日・班
地震非木造	第2次調査	3棟/日・班
■水害木造	第1次調査	15棟/日・班
水害木造	第2次調査	5棟/日・班
水害非木造		3棟/日・班
■風害木造		5棟/日・班
非木造		3棟/日・班

※手配人員数を算出するための目安時間です。 出典 手引き

### ③ 庁内での人員確保

- 庁内において調査計画の中で設定した調査期間に必要な調査人数を確保できるか把握することが必要です。
- 同じ人が長期間、調査員として担当できれば、被害認定調査について理解が深まり、精度の高い調査を円滑に行うことができます。
- ただし、災害時に必ずしもそれらの人材が被害認定業務に従事できるとは限らないことに留意が必要です。

### ④ 応援人員の手配

- 庁内のみでは必要な人員を確保できない場合、県に相談し、a)他の地方公共団体、b)民間団体等へ応援を依頼します。
- 他の地方公共団体に応援要求が可能となる根拠規定は災害対策基本法に設けられており、被災地域の応援に要する経費は特別交付税措置されることとなっています（詳細は手引き P103～106 を参照のこと）。

## (4) 資機材等の調達

### ① 空間の確保

- 被害認定調査を推進するための空間として、a)コーディネーターの作業スペース、b)調査員の作業スペース、c)ミーティングスペースを確保します。
- 情報管理の観点から、関係者以外が立ち入ることのない部屋や立ち寄りにくい部屋が望ましいです。

### ② 調査資機材の調達

- 被害認定調査に必要な a)資機材、b)調査票、c)調査済証を用意します。また、必要に応じて d)調査員証を用意します。

## a) 資機材

必要な資機材を確認し、少なくとも現地調査に出る班の分は用意します。

<資機材例>

現地調査用

種別	品目	留意事項
携行品	地図、住宅地図	★ ・住宅建物の配置が記載されている地図が望ましい
	携帯電話・無線	★ ・コーディネーターと調査班との連絡手段
	調査員証、腕章（又はベスト）	—
	内閣府「損傷程度の例示」	—
	内閣府「運用指針」	—
	罹災証明書の申請書類	—
	不在票	—
調査資機材	調査票	★ —
	モバイル端末	
	筆記用具・バインダー	★ ・雨天時等の場合も想定する
	画板（クリップボード）	・立った状態での調査票記入作業を想定する
	デジタルカメラ（予備電池、メモリーカード）	★ ・カメラを同一機種でそろえると、カメラを扱う調査員が操作やデータ処理に慣れやすいほか、予備電池（充電電池）の互換性が確保できる
	調査済証	★ ・異なる班による調査の重複を避けられる ・罹災証明書申請の際、申請者が持参することで調査番号を確認できる
	下げ振り	★ ・傾斜測定用として使用 （割り箸・糸・おもりでも代用可能だが、調査に対する被災者の信頼が損なわれる可能性があるため、下げ振りを用意すること）
	水平器	—
	ピンボール（赤白ボール）	・水害の場合
	メジャー	★ ・基礎長・基礎被害長の計測、浸水深の計測等
装備品	ヘルメット	—
	手袋（軍手）	・手を防護する
	安全靴	・天気や気候等により長靴・雪靴等の使い分けを判断する
	スリッパ（室内用）	・内部立入りの際はあると良い
	防塵メガネ	・土埃等の多い環境での調査時にはあると便利
	懐中電灯	・内部立入り時や悪天候時、日没間近の作業時にあった方が良い。
	雨具	—
	マスク	・倒壊した家屋、土砂等により大量の砂塵等がある
	電卓	★ ・損害割合を計算する場合に必要
	防災服又は作業服	—

バックオフィス用

種別	品目	留意事項
調査員用	机・イス	調査票チェック、進捗状況（調査終了建物記入）等
	箱又はケース	調査票分類用
	パソコン（及び被災者台帳システム接続端末）	データ入力等（調査票読取を行う場合は専用のスキャナ※が必要）
	コピー機	
コーディネーター用	ホワイトボード	ミーティング等
	電話	調査員との連絡
	地図	進捗状況等記入用
	プロジェクタ	情報共有等
	マイク	情報共有等

注)「★」印は必携品を示す。

出典 手引き 一部加筆・修正あり

### ※1 モバイル端末について

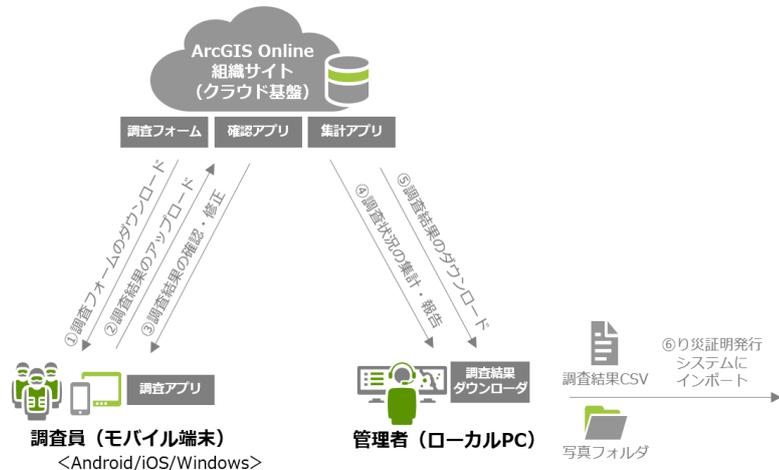
モバイル端末（調査アプリ Survey123for ArcGIS）において、住家の被害認定調査フォームをダウンロードし、その場で調査結果の入力やアップロードを行うことで、岩手県被災者台帳システムにデータをインポートすることができます。

専用のモバイル端末が県庁に3台（令和4年3月現在）用意されていることから、災害発生後、県から被災市町村に貸し出すこととします。

また、複数の被災市町村が同時期に多数のモバイル端末を使用する必要がある場合、基本的に市町村においてモバイル端末を確保していただく必要があります。県においては、可能な範囲で台数を確保するよう調整の協力を行うほか、市町村が確保したモバイル端末でも使用できるようライセンスの調整を行います。

モバイル端末の紛失等による情報漏洩防止のため、モバイル端末未使用時の調査アプリからのサインアウトや、ID・パスワードの管理を徹底する必要があります。

## モバイルシステムの構成と業務フロー（全体）



## 調査アプリ (Survey123 for ArcGIS)



出典 令和3年度岩手県被災者台帳システム操作研修会 研修資料

### ※2 調査票読取用スキャナについて

専用のスキャナが県庁に1台（令和4年3月現在）用意されていることから、災害発生後、県から被災市町村に貸し出すこととします。

また、複数の被災市町村が同時期に使用する必要がある場合、県において可能な範囲で台数を確保し、貸し出すこととします。

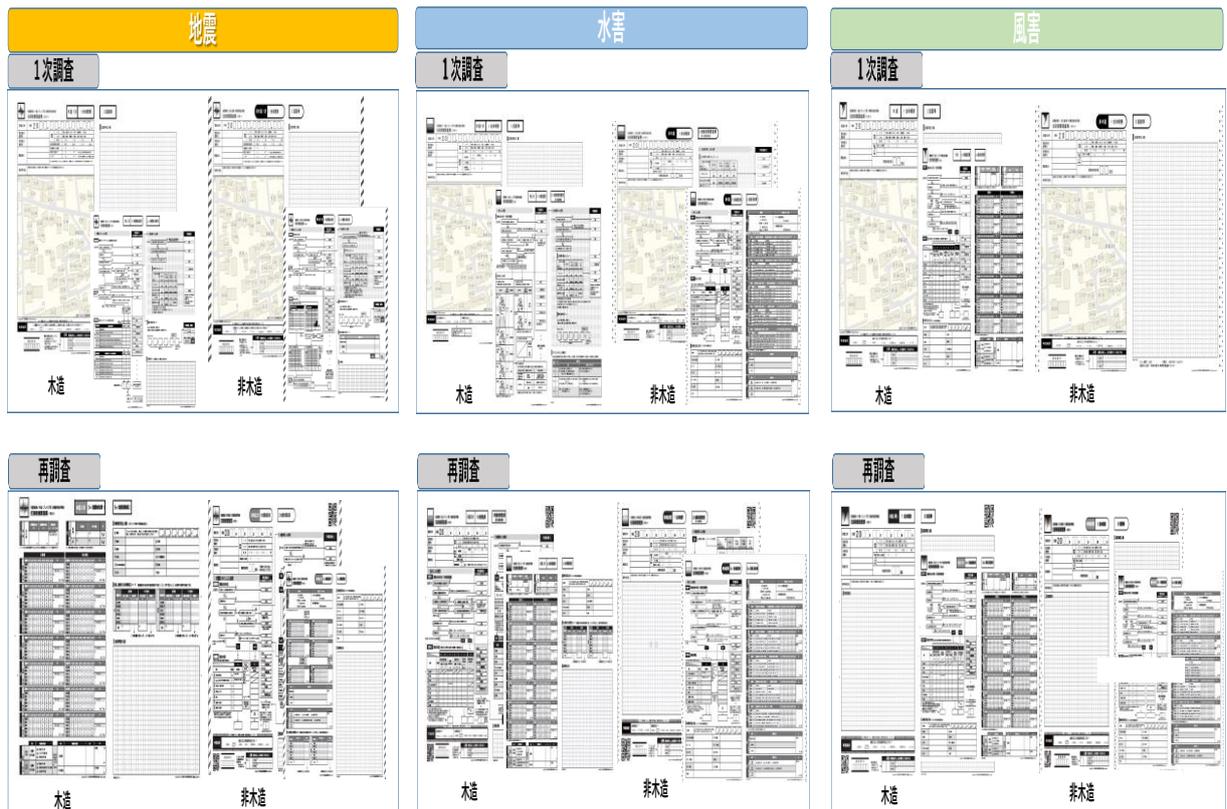
b) 調査票

岩手県被災者台帳システム用調査票又は内閣府が提供する調査票（エクセル版）を使用します。

岩手県被災者台帳システム用調査票は、内閣府が提供する調査票に準拠し、更に以下の機能が備わっています。

- ・ 手書き文字をOCRで認識させる機能 ※デュプロ(株)が提供する専用ソフトによりで出力した場合
- ・ QRコードによるデータ管理機能

【参考】岩手県被災者台帳システムに実装されている調査票



調査日は大きめの記入枠を設けて、手書き文字をOCRで認識させる

火災による被害の有無、応急危険度判定で貼られているステッカーの内容が記録可能

用紙サイズはA3

チェック方式による結果記入

東日本大震災で用いられた内閣府基準に従った液状化被害の判定方法に対応

QRコードによるデータ管理。紙面の破損などによるエラーが発生しにくい最適なサイズを採用。

建物入りの記入欄。赤色のペンで印をつけた位置から緯度経度情報として自動認識する。

特記事項の記入欄

提供 NTT東日本

**【調査票例】水害 木造・プレハブ 第1次調査用（岩手県被災者台帳システム対応）**

※ 水害第1次調査は、木造・プレハブで戸建ての1～2階建てであり、かつ津波、越流、堤防決壊等水流や泥流、瓦礫等の衝突の外力被害がある場合に限られる。

**2 図面等**

外観による判定

地盤被害（土砂堆積、建物の傾斜）による判定

浸水深による判定

提供 NTT東日本（赤枠は説明のため記入）

**<調査票の印刷を効率よく行うために>**

以下の作業を平常時に行うことで、発災後、迅速に調査票の印刷ができます。

- どのエリア（街区）を調査票として印刷するのか決めておく。
- エリア（街区）当たりの木造/非木造の調査票は何枚必要か把握しておく。

※調査票の出力方法は、マニュアルを参照のこと。



【様式例】 調査済証 (応急危険度判定 (赤・黄・緑) と混同しないよう、別の色紙を使うことが望ましい。)

調査済証	
調査番号	12345
この建物は、り災証明のための調査を行いました。下記の調査日より〇ヶ月後から、り災証明の交付申請の受付をいたします。 (交付申請には、この用紙と印鑑が必要です)	
調査日時	年 月 日 午前・午後 :
問い合わせ先 【り災証明について】 〇〇市〇〇課 電話 〇〇〇-〇〇〇〇	

#### d) 調査員証

- ・ 必要に応じて調査員であることを示す調査員証を定めます。
- ・ 建築や税関係以外の課、市民の目からみて住家の被害を判断できると想定しにくい課から応援を受けている場合、職員証以外の「調査員証」を作成した方が良い場合もあります。

### ③ 移動手段の確保

- 現地までの移動手段を確保します。

## (5) 研修の実施

### ① 研修内容の決定

- 研修において、実際の調査を行う前に、調査員に理解してもらう内容や項目を検討します。

### ② 研修方法の決定

- a) 研修担当者、b) 研修対象者、c) 開催頻度、開催時間、会場を決定し、研修を実施します。
- a) 研修担当者に関し、庁内に被害認定調査を実施した経験のある市町村職員がいる場合等は、当該職員に実施又は支援してもらうことが望ましいです。

## (6) 広報

### ① 被害認定調査実施に関する広報

- 被災者支援を受けるためには、被害認定調査を行う必要があります、建物の除去や被害箇所が分からないような修理、片付け等をしてしまうと調査ができない旨を周知します。やむを得ず修理、片付け等を早急に行う必要がある場合は、事前に写真を撮っておくよう併せて周知します。

## ② 支援制度や罹災証明書交付スケジュール等に関する広報

- ①と同時に、罹災証明書交付スケジュール、相談窓口に関する広報を行います。

## ③ マスコミへの対応

- マスコミに対して被害認定調査の概要、罹災証明書の交付、相談窓口（相談対応）等について説明します。
- ◇ 被害認定調査開始時には、罹災証明書交付日等の詳細が決まっていなくても、被害認定調査実施後に罹災証明書が交付されること、申請時に被害認定調査の判定結果が必要になる支援施策があること等を広報すると良いでしょう。

# 4 被害認定業務のマネジメント

## (1) 調査全体の管理

被害認定調査を実施するに当たっては、調査全体を管理する役割を担う人材が重要です。また、災害対策本部と密に連絡をとり、被害認定調査が各種支援措置と密接に結び付く重要な業務であるという認識を共有した上で、適宜必要なサポート体制を構築することが大切です。

これらを担う人材は、被害の大きさや被災地方公共団体の体制により、1人の場合や複数人の場合があります。本章では、便宜的に、何人であるかにかかわらず、上述した業務を実施する人材を「コーディネーター」と記載します。

## (2) 地域割方針の決定

### ① 調査対象地域の確認

- 調査計画により決定した調査対象地域を確認します。

### ② 調査順序の設定

- 調査対象地域の範囲や、被害の分布、地域ごとの被害程度等を考慮し、調査順序を決定します。

	メリット	デメリット
均等割	・調査対象地域において、調査が均等に進むため、地域による不公平感が出にくい（特に地方公共団体全体を調査対象としている場合に地区による不公平感が発生しにくい）	・被害程度が大きい住家の調査を優先しにくい。倒壊等の危険がある住家の場合、調査前に撤去等が行われる可能性がある。
被害程度割	・被害程度が大きい地域から調査が実施できる。倒壊の恐れがある住家等、喫緊性の高い住家等から調査を行いやすい。	・調査順序が後となった地域住民が不公平感を感じる可能性がある。

### ③ 地域割の見直し

- 調査が進むにつれて、優先度や調査範囲が変わる可能性もあります。日々進捗状況を整理しつつ、適宜対応します。

### (3) 調査班の編成

#### ① 調査班の編成

- 確保が想定される人材の属性等を考慮し、調査班を編成します。

#### ② 班編成の見直し

- 調査開始後も、各地の被災状況や他地域からの応援人材の受入状況、調査の進展状況等に応じて、適宜班編成を見直します。

### (4) 調査結果の管理フローの決定

#### ① 調査票データの集計方針

- 岩手県被災者台帳システムを活用します。



#### ② 調査票の管理

- 罹災証明書の交付時等に申請者に対して即座に該当の調査票を取り出して判定根拠を説明できるように保管します。なお、スキャナで読み込んだ場合、岩手県被災者台帳システムにもPDF化された調査票が格納され、閲覧可能となります。

#### ③ 調査写真の管理

- 岩手県被災者台帳システムに写真を取り込むことが可能です。

#### ④ 調査番号の管理

- 付番漏れ防止のため、調査にはあらかじめ付番された調査票のみ使用します。

#### ⑤ 保管方法の周知

- 調査票や調査写真の保管方法を調査員等に周知します。

### (5) 調査の品質管理

#### ① 調査結果の確認担当の選任

- 調査結果の確認を行う担当者を選任します。

#### ② 調査員及び調査結果の入力者による確認

- 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ます。
- 調査結果の入力者に、調査票の内容を確認させます。
- 上記対応は日ごとに実施します。

#### ③ 確認担当による確認

- 調査員による調査票の修正や調査写真の整理が終了した後、コーディネーター及び確認担当は分担して各調査班の調査票や調査写真の内容・保管状況について確認します。

- 上記対応は日ごとに、その日の調査対象であった物件全てについて実施します。
- ④ 伝達ミーディングでの指示
  - 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、全調査班に周知します。

## 5 被害認定調査の実施

### (1) 調査員の1日の流れの確認

#### 【参考】1日のスケジュール設定例

「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」（平成27年4月 新潟県防災局）P29【調査業務の流れ】を、全県的にシステムを導入している本県用に一部修正したもの。

時間帯	調査員	調査本部
午前 開庁時間		ミーティング等準備作業
	<b>伝達（調査手順等の伝達）ミーティング</b>	
午後	<b>【現地調査】</b> ○順次現地調査  ○帰庁後は調査結果整理等	<b>【本部業務】</b> ○電話対応（住民問い合わせ対応・調査班からの照会対応等）  ○応援調整等
夕方	<b>情報共有（調査中に発生した疑問点の解消等）ミーティング</b>	
	○調査結果入力（調査票スキャン等）	○調査結果入力補助 ○翌日の班体制・調査区域割

#### ① 調査員の1日の流れ

- 朝礼で注意点等を確認した上で、調査に向かいます。調査後は調査票を追記、清書し、調査結果を班員に報告します。
- 調査は、運用指針に従い、現地で調査票へ記入することにより行います。「災害に係る被害認定基準 参考資料（損傷程度の例示）」には、損傷程度が写真やイラストで示されています。「損傷程度の例示」は、内閣府ホームページに掲載されています。

<災害に係る住家の被害認定（内閣府ホームページ）>

<http://www.bousai.go.jp/taisaku/unyou.html>

## ② 1日のスケジュール

- 1日のスケジュールとして、a) 伝達ミーティングの開始時間、b) 調査の開始・終了時間、c) 情報共有ミーティングの開始・終了時間を確認します。

## (2) 伝達ミーティング

- 調査開始に先立ち、調査員全員が集合して、当日の調査範囲、班割、留意事項等の伝達ミーティングを行います。

## (3) 現地調査

### ① 調査対象の確認

- 調査対象について、a) 地図情報との照合を行い、b) 聞き取り調査、c) 調査対象範囲の確定、d) 調査対象範囲の記録、e) 内部立入調査における申請者不在時の対応を行います。

#### a) 地図情報との照合

調査対象を示した地図と、調査を行う建物の所在地情報を照合します。

#### b) 聞き取り調査

聞き取り調査により、居住者、所有者の情報、必要な建物情報を把握します。

#### c) 調査対象範囲の確定

調査対象の範囲を確定します。

⇒ 住宅兼店舗のほか、実際は2棟の建物が一見では1棟に見える場合等があります。罹災証明書交付の基礎となる「住宅」とは、居住実態に基づき判断します。調査対象の範囲の設定の仕方で判定結果が異なります。

⇒ 離れと母屋を一体として1世帯で居住している場合、離れを含めて「1棟」と判定することも可能です。

#### d) 調査対象範囲の記録

調査対象とした範囲が後で確認できるよう正確に記録します。

#### e) 内部立入調査における申請者不在時の対応

不在票を貼り、調査で訪問したことが住民に分かるようにした上で、再度日程を調整します。その上で改めて、調査に行きます。

## ② 写真の撮影

- 撮影手順に沿って写真撮影をします。

### <撮影方法の例>

- ・ 被害が客観的に良く分かるように撮影します。近景・中景・遠景と3枚撮ると良いでしょう。物差し（メジャー、測量ポール等）をあてると被害の大きさが良く分かります。
- ・ 室外で撮影する場合、逆光による白飛び等や明るさ不足による潰れに注意して下さい。
- ・ 室内で撮影する場合、明るさや手ぶれに注意して下さい。フラッシュをたいた場合は、光の反射に注意してください。

<写真撮影の順序と留意事項の例(地震の場合)>

※写真の枚数は最低限の数であり、これ以上の撮影枚数になっても構いません。

撮影順序	撮影項目	備考	写真のイメージ
1枚目	調査票番号	<ul style="list-style-type: none"> <li>データ整理のために重要です。調査を開始する前に忘れずに調査番号が読めるよう撮影して下さい。</li> </ul>	
2～5枚目	建物全景	<ul style="list-style-type: none"> <li>調査した建物の確認に利用します。全景写真は可能な限り周囲4面（4枚以上）を撮影して下さい。</li> <li>全景が撮影できない場合、できるだけ調査票に記載した道路と建物の関係や調査対象とした範囲等が分かるよう撮影して下さい。</li> <li>液状化、斜面崩壊、亀裂等の地盤被害による場合を含め、「一見して全壊」と判定をした場合は、その要件に合致することが分かる写真を適切に撮影して下さい。</li> </ul>	
6～9枚目	傾斜角の撮影	<ul style="list-style-type: none"> <li>建物の傾斜角について、建物4隅の測定結果について撮影して下さい。</li> <li>傾斜角の測定については、下げ振り等による測定のほか、スマートフォンのアプリケーション等を利用した測定の結果を撮影します。</li> </ul>	
10枚目以降～	被害箇所	<ul style="list-style-type: none"> <li>第1次調査（木造・プレハブ）の場合、外壁、屋根、基礎のそれぞれの部位毎に、撮影を行います。まず、全体について撮影を行った後、個別の被害箇所について撮影して下さい。</li> <li>第2次調査（木造・プレハブ）の場合、外壁、屋根、基礎を撮影した後、内部に立ち入って内壁、天井、床、建具、設備について撮影を行います。</li> <li>いずれの場合も、被害箇所の面積割合が分かるように、まず被害箇所も含む見切り範囲を撮影した後、被害程度が分かるような被害箇所のクローズアップ写真を撮影します。</li> </ul> <p><b>【撮影上の留意点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>基礎被害等は適宜メジャーをあてて撮影する等、後で被害程度が確認できるようにして下さい。</li> <li>指さし確認も後で写真を見た時に何を撮影しているのかを理解する上で有効です。</li> </ul>	  

出典 手引き

<写真撮影の順序と留意事項の例(水害の場合)>

※写真の枚数は最低限の数であり、これ以上の撮影枚数になっても構いません。

撮影順序	撮影項目	備考	写真のイメージ
1枚目	調査票番号	<ul style="list-style-type: none"> <li>データ整理のために重要です。調査を開始する前に忘れずに調査番号が読めるよう撮影して下さい。</li> </ul>	
2～5枚目	建物全景	<ul style="list-style-type: none"> <li>調査した建物の確認に利用します。全景写真は可能な限り周囲4面（4枚以上）を撮影して下さい。</li> <li>全景が撮影できない場合、できるだけ調査票に記載した道路と建物の関係や調査対象とした範囲等が分かるよう撮影して下さい。複数枚となっても構いません。</li> <li>地盤被害による場合を含め、「一見して全壊」と判定をした場合は、その要件に合致することが分かる写真を適切に撮影して下さい。</li> </ul>	
6・7枚目	浸水深の撮影	<ul style="list-style-type: none"> <li>浸水深が分かるよう、どこまで水に浸かったかを居住者や調査員が指し示し、メジャーをあてて撮影して下さい。メジャーは垂直になっているよう留意して下さい。</li> <li>メジャー全体を写した遠景と目盛りが読み取れる近景の2枚を撮影します。</li> <li>第1次調査の場合、外力が作用することによる一定以上の損傷が発生していると判断した場合には、その内容が分かる写真も別途撮影して下さい。</li> </ul>	 
8～11枚目	傾斜角の撮影	<ul style="list-style-type: none"> <li>第2次調査の場合、建物の傾斜角について、建物4隅の測定結果について撮影して下さい。</li> <li>傾斜角の測定については、下げ振り等による測定のほか、スマートフォンのアプリケーション等を利用した測定の結果を撮影します。</li> </ul>	 
12枚目以降～	被害箇所	<ul style="list-style-type: none"> <li>第2次調査（木造・プレハブ）の場合は、外壁、屋根、基礎を撮影した後、内部に立ち入って内壁、天井、床、建具、設備について撮影を行います。</li> <li>いずれの場合も、被害箇所の面積割合が分かるように、まず被害箇所も含む見切り範囲を撮影した後、被害程度が分かるような被害箇所のクローズアップ写真を撮影します。</li> </ul> <p><b>【撮影上の留意点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>基礎被害等は適宜メジャーをあてて撮影する等、後で被害程度が確認できるようにして下さい。</li> <li>指さし確認も後で写真を見た時に何を撮影しているのかを理解する上で有効です。</li> </ul>	  

出典 手引き

<写真撮影の順序と留意事項の例(風害の場合)>

※写真の枚数は最低限の数であり、これ以上の撮影枚数になっても構いません。

撮影順序	撮影項目	備考	写真のイメージ
1枚目	調査票番号	<ul style="list-style-type: none"> <li>データ整理のために重要です。調査を開始する前に忘れずに調査番号が読めるよう撮影して下さい。</li> </ul>	
2～5枚目	建物全景	<ul style="list-style-type: none"> <li>調査した建物の確認に利用します。全景写真は可能な限り周囲4面（4枚以上）を撮影して下さい。</li> <li>全景が撮影できない場合、できるだけ調査票に記載した道路と建物の関係や調査対象とした範囲等が分かるよう撮影して下さい。</li> <li>「一見して全壊」と判定をした場合は、その要件に合致することが分かる写真を適切に撮影して下さい。</li> </ul>	
6～9枚目	傾斜角の撮影	<ul style="list-style-type: none"> <li>建物の傾斜角について、建物4隅の測定結果について撮影して下さい。</li> <li>傾斜角の測定については、下げ振り等による測定のほか、スマートフォンのアプリケーション等を利用した測定の結果を撮影します。</li> </ul>	
10枚目	屋根等の損傷の撮影	<ul style="list-style-type: none"> <li>傾斜角が1/60未満の場合、屋根等に脱落、破損等の損傷が生じて住家内への浸水のおそれがあるかの確認を行うため、木造・プレハブの場合、屋根、外壁、建具の写真を撮影します。</li> </ul>	
11枚目以降～	被害箇所	<ul style="list-style-type: none"> <li>木造・プレハブの場合、外壁、屋根、基礎を撮影した後、内部に立ち入って内壁、天井、床、建具、設備について撮影を行います。</li> <li>いずれの場合も、被害箇所の面積割合が分かるように、まず被害箇所も含む見切り範囲を撮影した後、被害程度が分かるような被害箇所のクローズアップ写真を撮影します。</li> </ul> <p><b>【撮影上の留意点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>基礎被害等は適宜メジャーをあてて撮影する等、後で被害程度が確認できるようにして下さい。</li> <li>指さし確認も後で写真を見た時に何を撮影しているのかを理解する上で有効です。</li> </ul>	  

出典 手引き

③ 調査の実施、調査票への結果の記入

- 「損傷程度の例示」を参考に、外観目視調査や内部立入調査により損傷の程度を把握し、所定の記入方法にしたがって、調査結果を調査票へ記入します。



出典：内閣府ホームページ、  
<http://www.bousai.go.jp/taisaku/nyou.html>（住家に係る被害認定 災害に係る住家の被害認定基準運用指針 参考資料（損害程度の例示） 地震〔木造・プレハブ〕 より）

出典 手引き

④ 調査済証の貼付

- 調査を終了した建物に貼り付け等をします。

【様式例（再掲）】

調査済証（応急危険度判定（赤・黄・緑）と混同しないよう、別の色紙を使うことが望ましい。）

調査済証	
調査番号	12345
<p>この建物は、り災証明のための調査を行いました。下記の調査日より〇ヶ月後から、り災証明の交付申請の受付をいたします。</p> <p>（交付申請には、この用紙と印鑑が必要です）</p>	
<p>調査日時 年 月 日 <u>午前</u>・午後 :</p>	
<p>問い合わせ先          【り災証明について】          〇〇市〇〇課 電話 〇〇〇-〇〇〇〇</p>	

**⑤ 調査に伴う住民対応の実施**

- 住民から質問等があれば対応します。  
⇒ 被災者は、不安、疲れ等苦しい心理状態にあります。また、被災者の方への対応が、ひいては被害認定調査の判断の信頼につながることもあります。被災者の立場に立って真摯かつ丁寧な対応を心掛けて下さい。

**⑥ 調査結果のチェック・整理・報告**

- 調査終了後、帰庁して、書き間違いや計算間違い等がないか、調査データに不備がないか等について、調査票をチェックします。
- その他、研修や伝達ミーティング等での指示にしたがってその日の調査の報告をします。

**(4) 情報共有ミーティング**

- 実施した調査上の課題や問題点、注意事項等を調査員間で共有する情報共有ミーティングを行います。

**(5) 調査結果の整理、システムへの入力（スキャナによる調査票の読込）**

- 「**3 被害認定業務のマネジメント**」に沿って決定した管理フローに従い、調査票データ、調査票及び写真を整理し、システムに入力します。

**(6) 翌日への準備**

- 翌日使用する調査票やデジタルカメラ等の資機材が使える状態にあるかを確認し、準備します。
- 翌日の調査班数・調査範囲を決定します。

## V. 罹災証明書の交付事務について

### 1 本章の内容について

- 本章では、迅速な罹災証明書の交付に資するよう、手引きの第5章の内容について要点をまとめるとともに、岩手県被災者台帳システムの活用方法及び過去の災害に係る県内外の対応事例や様々な知見を盛り込んでいます。
- 本ガイドライン及び手引きでは、対応困難な状況が発生した場合は県及び関係市町村間で対応を協議するか、運用協議会において対応を協議することとします。

### 2 必要となる「サービスマネジメント」の視点

- 罹災証明書の交付を含む災害対応業務は、「プロジェクト業務」です。  
⇒ 「プロジェクト業務」とは、「明確に始めと終わりがあり、その間にははっきりとした成果が求められる」業務を指します。
- プロジェクト業務は、期限や予算等の制約の中で、顧客が満足した状態で完了することにより成功したと言えます。  
⇒ 罹災証明書の交付事務とは、「被災者からの申請を受け、建物被害認定調査結果に基づく判定結果を伝え、納得した申請者に罹災証明書を交付する」業務です。  
⇒ この業務において、顧客である被災者からの要件にできるだけ応え、被災者に納得を得ていただくためには、「サービスマネジメント」の視点で、品質の高いサービスの計画・開発・提供・維持のプロセスを構築する必要があります。

#### サービスマネジメント

1. サービス活動全体（戦略、組織、現場）の方向性を示す
  2. サービス活動の仕組みをつくる
  3. サービスを提供する側と受ける側との相互作用を通じてサービスの品質を向上させる
- 以上の活動が全体として機能するような、よい循環をつくるよう調整する

出典 被災者生活再建支援研究会 研修資料

■ 実際のマネジメント

(1) 立上げ 「どのぐらいの量を」「どのぐらいの資源で」「いつまでに」

- ① 業務量を算定する
- ② 組織体制を確立する
- ③ 支援・応援を要請する
- ④ 当面の計画を建てる
- ⑤ 運営環境を整備する

(2) 準備

① 業務方針を決定する：戦略を業務方針化する

「建物被害認定調査の終了」「仮設住宅の募集」「避難所の解消」などを勘案しながら決定する「生活再建支援相談」の実現に向けた総合的な計画

- ・ 集中交付をどの期間で行うのか
- ・ 庁内交付への移行はどのように行うのか
- ・ 資源・環境の確保はどうするのか

② ワークフローを構築する

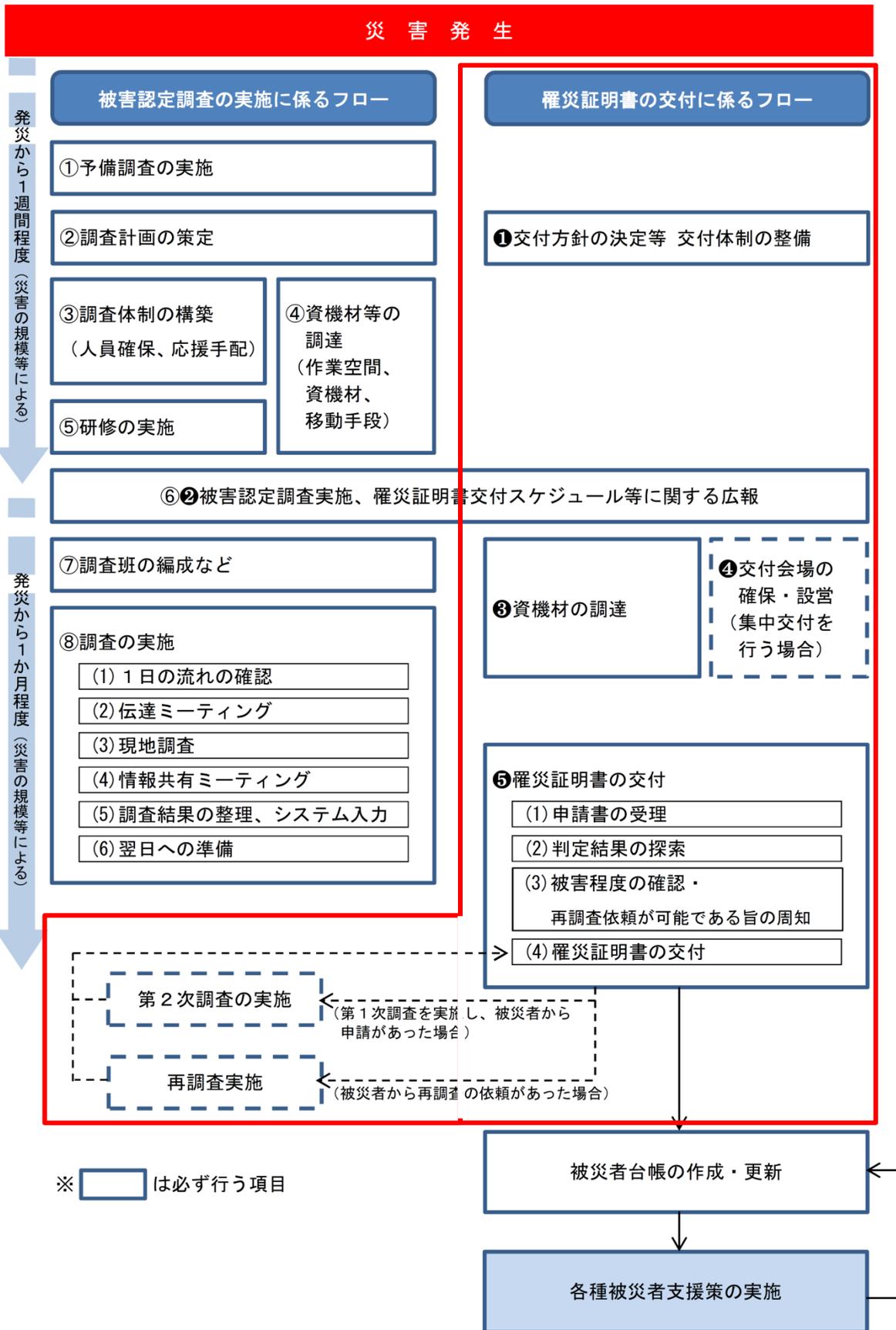
③ 交付会場を設営する（集中交付の場合）

(3) 業務の実施

(4) 撤収・庁内交付へ移行

■ 以上を踏まえて、「3 罹災証明書の交付と第2次調査・再調査の実施」により業務を行いましょう。

本章が対象とする業務フロー（手引き P9 の図を本ガイドライン用に一部加工）



### 3 罹災証明書の交付と第2次調査・再調査の実施

#### (1) 交付体制の整備

##### ① 交付部署（必要なデータの収集・整理と交付を行う部署）の決定

- 罹災証明書を交付する部署について、地域防災計画で定めている場合は、その部署が担当します。定めがない場合には、担当課を設定します。

##### ② 交付のための人員確保

- 罹災証明書を交付するために必要な人員数について、会場数や会場の規模、用意できる設備等も勘案して設定します。
- 必要な人員数を担当課で確保できない場合は、応援職員を確保します。

<罹災証明書交付に必要な役割>

役割	概要
統括責任者	罹災証明書の交付について、全体の作業の調整等を担当します。概ね1人程度を想定します。
申請者の誘導・整理・記入支援	申請者に対して整理券を交付したり、受付までの会場内での誘導を行います。また、申請書記入の支援を行います。被災者数や交付会場の大きさにもよりますが、概ね3～5人程度（あるいはそれ以上）を想定します。
申請書の受理と検索	申請者から申請書を受理し、必要な事項を確認し、被害認定結果について検索を行います。被災者数や交付会場の大きさにもよりますが、概ね3～5人程度（あるいはそれ以上）を想定します。
罹災証明書の出力・交付	検索結果を基に罹災証明書を出力し、その内容を申請者に確認の上、交付します。被災者数や交付会場の大きさにもよりますが、概ね3～5人程度（あるいはそれ以上）を想定します。
不明検索	申請書を受理した結果、被害認定結果について確認できない場合に、調査票の原本等を基に再検索します。被災者数や交付会場の大きさにもよりますが、概ね3人程度（あるいはそれ以上）を想定します。
相談対応	再調査依頼や判定結果に対する相談等、各種相談に対応します。被災者数や交付会場の大きさにもよりますが、概ね2～3人程度（あるいはそれ以上）を想定します。

出典 手引き

##### ③ 交付方針の決定等

- 罹災証明書の交付方針を決定します。

###### a) 被災証明書等の交付の要否

罹災証明書と類似する「被災証明書」及び「被災届出受理証」等の交付の要否について検討・決定します。

⇒ 災害弔慰金の支給等に関する法律（昭和48年法律第82号）に基づく災害弔慰金や災害障害見舞金の支給に当たり、同法に基づく条例により必要書類として提出が求められる「被災証明書」があります（住所地以外の他の市町村の区域内で災害に遭遇し死亡又は障害を負った場合）。

⇒ これとは別に、家屋、車両、家財等に被害が生じた事実のみを証明したり、

社会的インフラストラクチャーの破壊等に伴う避難指示による避難者について避難を要することを証明したりする書面として、市町村が独自に「被災証明書」等を交付した例があります。

⇒ 近年、災害発生時における NPO、民間事業者等による被災者向けサービスの中には、罹災証明書の提示を求めるものが少なくなく、公的な支援施策の利用に必要な件数を大幅に上回る罹災証明書の交付申請がなされることにより、市町村に過度な負担がかかるケースが見受けられます。このような場合には、これらのサービスの提供主体に対し、「被災届出受理証」等をもって代えることができないか、他の手段（例：サービスの対象となる区域を定め、当該区域内に住所があることの証明を求める 等）によることができないかについて検討を要申請することが考えられます。

**【システムで対応している証明書様式】 ※39、40 ページのとおり**

・罹災証明書

災害対策基本法において交付が自治体の義務となっている文書で、被害を受けた家屋を居宅とする居住世帯向けの居住者罹災証明書と、被害を受けた家屋の所有者向けの所有者罹災証明書の2種が用意されています。

・被災届出受理証

非住家建物の所有者や利用者への証明や、自動車や家財などの動産向けなど、自治体ごとに柔軟に交付対象を決めることが可能な文書です。

**b) 交付方法**

交付の方法については以下の組み合わせから決定します。

会場による交付／郵送による交付／避難所を巡回して交付

⇒ 岩手県被災者台帳システムを活用する上では、LGWAN との接続が必要になること等から、会場による交付を原則とします。

⇒ 来庁が困難な多くの被災者のため、やむを得ず避難所を巡回して罹災証明書を交付した例もあります。

**c) 交付手数料**

罹災証明書の交付は、災害により被害を受けた「特定の者」のためにするものであり、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 227 条及び第 228 条の規定に基づき、条例で定めるところにより手数料を徴収することが可能です。

**d) 罹災証明書の添付を求める支援施策の担当部署に対する要請**

被災者台帳を作成・活用することで、従来、申請に当たって罹災証明書の添付を必要としていた支援施策（当該市町村業務）について、罹災証明書の添付を不要とする運用も可能になり、申請者の負担を軽減するとともに、市町村の罹災証明書の交付事務も軽減することができます。このため、支援施策を所管する部局に対し、あらかじめ、申請に当たって罹災証明書の添付を求めることのないよう、

申請手続きや必要書類の見直しを要請します。

#### ④ 交付手順の決定

- 罹災証明書を交付する手順として、a) 交付対象者、b) 交付枚数、c) 会場数、d) 交付時期を決定します。

##### a) 交付対象者

	メリット	デメリット
居住者世帯主のみ	交付枚数が限定でき、また、所有確認等の手間が不要となる。	所有者と居住者世帯主が異なる賃貸物件等の場合、所有者は別途保険申請のために何らかの証明書の交付を希望することが多く、別途対応の検討が必要となる。
居住者世帯主と所有者	被災者生活再建支援法以外の各種支援策を講じる上で、あらかじめ居住者及び所有者の双方に証明書の交付が可能となる。	所有者確認等の手続きが必要となるほか、交付枚数が増加する。

出典 手引き

- ・ 基本的には住民基本台帳に基づき、そこに記載された世帯主に対して交付することになります。(ただし、保険の関係等から、居住者だけではなく、所有者にも交付している例が多くみられ、岩手県被災者台帳システムでは居住者及び所有者の双方に対応しています。)
- ・ 被災者生活再建支援法に基づく支援金の支給申請を受け付ける際にも世帯確認を行うこととなるため、罹災証明書交付時と支給申請受付時とで、齟齬がないようにしておく必要があります。

⇒ 住民基本台帳と世帯の実態が異なるケース（住民基本台帳上は同一世帯であるが、離れ等に別居住しており、生計も別になっている世帯（世帯分離）のケースを含む）や、課税台帳上の「建物種別」と「生活実態」に差が発生しているケース（課税上は「車庫」だが、実態は2世代世帯における子夫婦の「居宅」であると主張する場合など）は、申請ごとに個別に判断せざるを得ないのが現状ですが、これまでの災害対応事例を踏まえ、罹災証明書交付時の段階で、以下のような事項を確認し、判断する必要があります。

- ア 身分証明証
- イ 公共料金の契約状況、利用状況（水道、電気等）
- ウ 建物の構造（風呂、トイレ、台所等を備えているかなど）
- エ 本人、自治会長、民生委員等に聴き取り

※ 公益財団法人都道府県会館『被災者生活再建支援制度—事務の手引き—』【被災者生活再建支援法Q&A】についても参照のこと。

##### b) 交付枚数

交付枚数については世帯につき1枚のみ交付する場合と、申請枚数分交付する場合とがありますが、原則世帯につき1枚とします。

⇒ 交付枚数を1枚としたときは、必要時はコピーを使用するよう依頼しますが、被災者が各種申請を行う際にどうしても必要な場合には、原本証明を行うこと

で対応している例があります。

c) 会場数

	メリット	デメリット
1箇所	会場確保や会場準備等が複数箇所と比較して容易である。	被災者数が多い場合に相当な混雑が予想されるほか、地域的な広がりがある場合に被災者に負担がかかる。
複数箇所	被災者数が多く大規模な会場が確保できなくても、効率的に処理することが可能である。	会場の確保や人員確保が困難である。

出典 手引き

⇒ 岩手県被災者台帳システムを活用するに当たっては、LGWAN との接続の確保について勘案の上、決定する必要があります。

d) 交付時期

被害規模、特に罹災証明書を交付することが必要な世帯数や地域的な広がり配慮して決定します。特に交付会場が少なく被災世帯数が多い場合には、交付希望者が一時期に集中し過ぎないように、必要に応じて地区ごとに交付時期を調整するといったことも検討します。

⑤ 罹災証明書等の様式

【岩手県被災者台帳システムから出力される「罹災証明書等」】

居住者用

罹災証明書		第XXXXXXX号 元号〇年〇月〇日
世帯主住所	〇〇市〇〇町〇丁目〇番〇号	
世帯主氏名	XX XX	
追加記載事項	被災者区分：居住者 世帯構成員：3	
	構成員氏名	性別 年齢 構成員氏名 性別 年齢
	XX XX	世帯主 35 XX XX 父 65
	XX XX	母 63
罹災原因	令和〇年台風〇〇号による	
被災住家 <sup>※</sup> の所在地	〇〇市〇〇町〇丁目〇番〇号	
住家 <sup>※</sup> の被害の程度	準半壊	
追加記載事項	被災物件種別：居住 浸水区分：床下浸水	
<small>※住家とは、国庫に所在（国庫が所有の本籍として非定住は適用していません。）のために使用している建物のこと。（被災者生活再建支援法や災害救助法による住家の認定要件の別表に準ずる住家）</small>		
追加記載事項		
上記のとおり、相違ないことを証明します。 元号〇年〇月〇日 〇〇区市町村長 〇〇 〇〇 <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">公印</span> 公印番号 第XXXXX号		

所有者用

被災証明書		第XXXXXXX号 元号〇年〇月〇日
被災者住所	〇〇市〇〇町〇丁目〇番〇号	
被災者氏名	XX XX	
追加記載事項	被災者区分：所有者 (共有者情報等)	
罹災原因	令和〇年台風〇〇号による	
被災建物の所在地	〇〇市〇〇町〇丁目〇番〇号	
建物の被害の程度	準半壊	
追加記載事項	被災物件種別：居住 浸水区分：床下浸水	
追加記載事項		
上記のとおり、相違ないことを証明します。 元号〇年〇月〇日 〇〇区市町村長 〇〇 〇〇 <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">公印</span> 公印番号 第XXXXX号		

※ 内閣府が推奨する様式に統一されており、この他、火災用様式など別に様式が用意されています。「罹災証明書」、「被災証明書」などの書式名称は自由に変更可能です。

【岩手県被災者台帳システムから出力される「被災届出受理証」】

被災届出受理証		〇〇被災 第〇〇〇号 元号〇年〇月〇日
住 所	〇〇市〇〇町〇丁目〇番〇号	
氏 名	〇〇 〇〇	
被災 状 況	災害の原因	〇〇年〇月〇日 〇〇災害による
	被災場所	〇〇市〇〇町〇丁目〇番〇号
	被災物件	
特記事項	被災届出受理証発行 特記事項	

被災 程 度	被災内容	被災届出受理証発行 被災内容
	その他	
備 考		

上記のとおり、被災の状況を受理したことを証明します。  
元号〇年〇月〇日

〇〇市町村長 〇〇 〇〇 公印

公印番号 第〇〇〇号

【様式例】 罹災証明書交付申請書

**罹災証明書交付申請書**

年 月 日

〇〇市長 〇〇 〇〇 様 (申請者)

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ 印

罹災者との関係 \_\_\_\_\_

電話番号 \_\_\_\_\_

罹災証明書の交付を申請します。

罹 災 状 況	罹 災 原 因	
	罹 災 者 住 所	
	罹 災 者 氏 名	
	罹 災 者 区 分	<input type="checkbox"/> 物件居住者 兼 所有者 (持家) <input type="checkbox"/> 物件居住者 (借家) <input type="checkbox"/> 物件所有者 <input type="checkbox"/> その他 ( )
	罹 災 物 件 所 在 地	
	罹 災 物 件 種 別	<input type="checkbox"/> 住家 <input type="checkbox"/> 非住家 ( ) <input type="checkbox"/> その他 ( )

罹災した世帯の構成員 (物件所有者の場合は不要)

氏 名	続柄	年 齢	氏 名	続柄	年 齢
	世帯主				

(2) 罹災証明書交付の広報

① 罹災証明書交付のための手続きの広報

- 交付時期が決定したら、罹災証明書の交付開始日、交付会場、罹災証明書交付



### (3) 罹災証明書の交付

#### ① 罹災証明書交付会場の確保（集中交付を行う場合）

- 39 ページの「c) 会場数」で検討した会場を確保します。

#### ② 資機材等の調達

##### 【参考】罹災証明書の交付に必要な資機材・インフラ等の例

「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」（平成 27 年 4 月 新潟県防災局）P56 表Ⅲ-2 を、全県的にシステム導入している本県用に一部修正したもの。

分類	資機材等	備考
資機材等	パソコン（システム接続端末）	申請受付、証明発行等
	プリンター	
	サーバ	被害認定調査写真の呼び出し用含む
	コピー機	
	机	相談対応、申請書記入、受付
	イス	
	発券機・整理券	
	証明書用紙	普通紙、改ざん防止用紙等
	公印	刷り込み・電子公印も検討
	拡声器	来場者へのアナウンス用
	携帯電話	フロア担当用等
	入場時刻目安掲示	混雑時
	会場案内・順路表示	
会場インフラ	ネットワークの敷設	岩手県被災者台帳システム
	電源設備	
	駐車場	
	トイレ	
	冷暖房	
	電話回線	

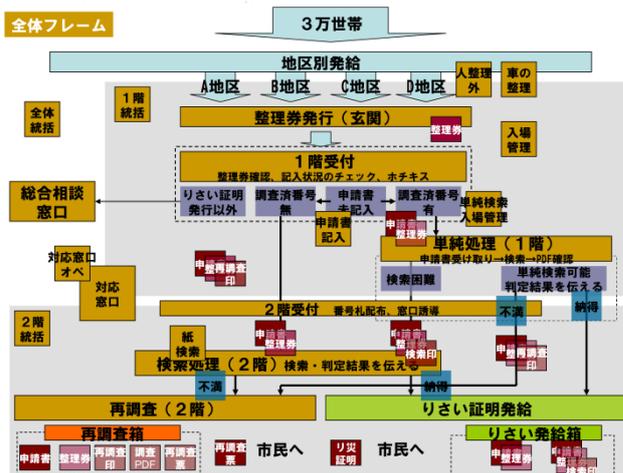
#### ③ 罹災証明書交付会場の設営（集中交付を行う場合）

- 罹災証明書交付会場の設営を行います。会場では「申請書の記入場所」「申請書の提出窓口」「調査結果の提示と罹災証明書の交付スペース」「判定に関する相談スペース」「職員が休養するためのバックヤード」といった場所を確保する必要があります。

#### ○ 空間設計のポイント

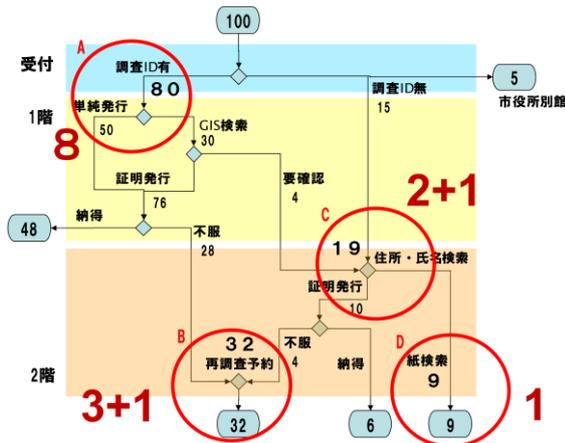
- ・ 顧客（申請者である被災者）の安全性に配慮する。
- ・ 業務フローに沿う。
- ・ 人の滞留時間と量に配慮する。
- ・ （罹災証明書が）今後どのように具体的な生活再建支援につながるかを見せる。

##### 【事例】柏崎市のワークフロー例



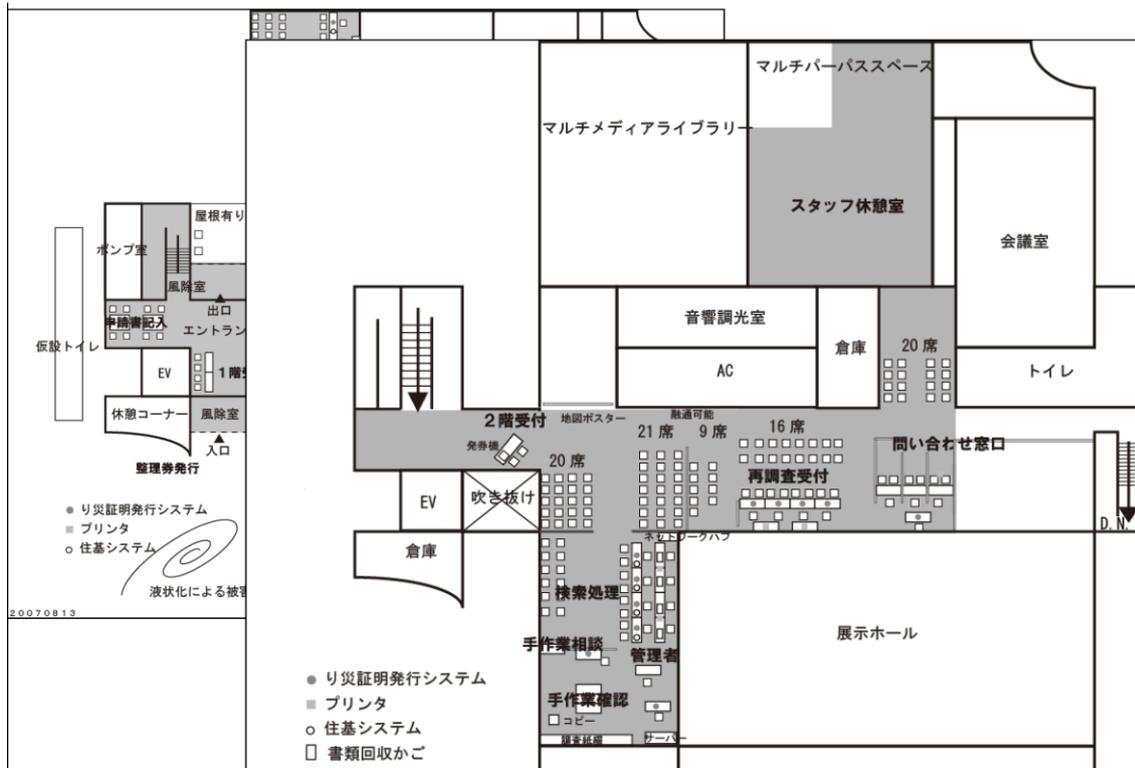
出典 被災者生活再建支援研究会 研修資料

【事例】 柏崎市の交付端末配置例



出典 被災者生活再建支援研究会 研修資料

【事例】 柏崎市の交付端末等配置例



出典 被災者生活再建支援研究会 研修資料

④ 罹災証明書交付業務の流れ

罹災証明書交付業務は、大きく a) 申請者の誘導・整理、b) 申請書の記入、c) 申請書の受理、d) 判定結果の探索、e) 被害程度の確認・再調査依頼が可能である旨の周知、f) 再探索の実施、g) 罹災証明書の交付、h) 第2次調査申請、i) 再調査依頼の受付・再調査の実施、j) 再調査の依頼が繰り返される場合の対応の実施の10段階から構成されます。

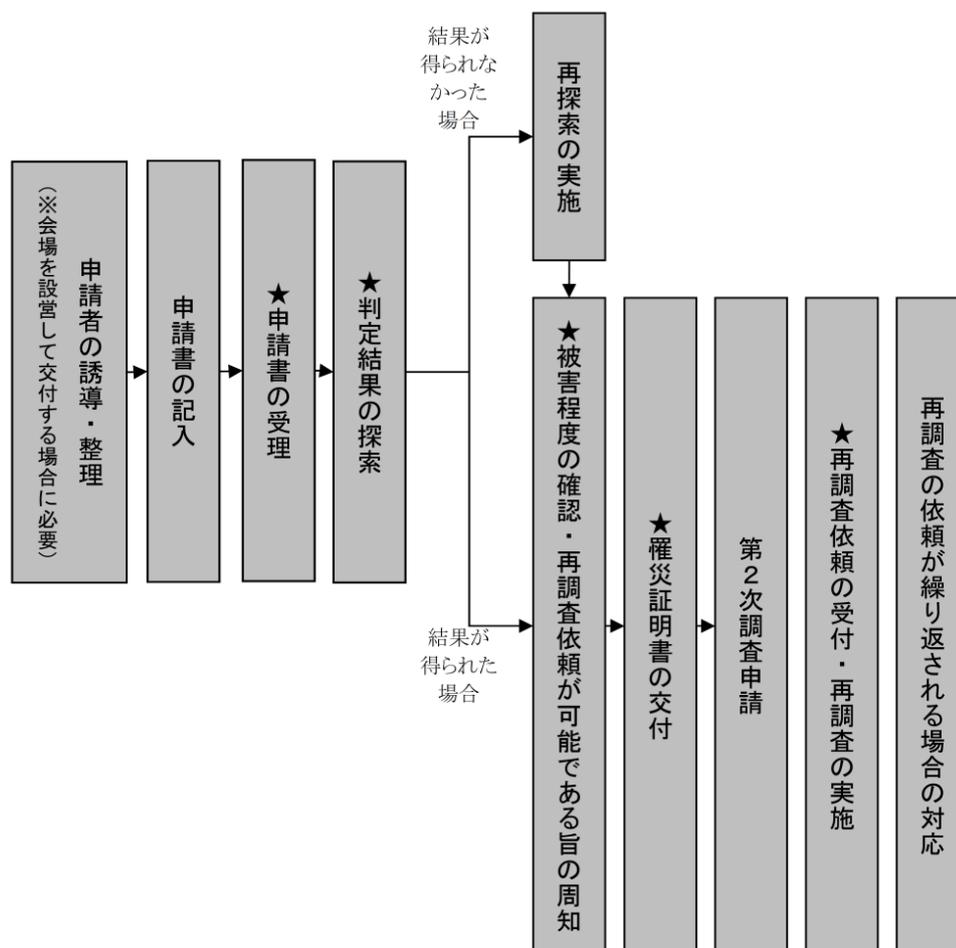
⇒ これらは過去の災害における実例から想定した業務フローです。

⇒ c) 申請書の受理、d) 判定結果の探索、e) 被害程度の確認・再調査依頼が可能で

ある旨の周知、g) 罹災証明書の交付、及び i) 再調査依頼の受付・再調査の実施は交付方法によらず、対応が必要な項目です。

⇒ 被災地方公共団体でこれらの内容を基に検討し、また、実際に運用していく中で都度改訂していくことが望ましく、1日の業務の終了後にミーティングを行い、改善を行っていくことが必要です。

(罹災証明書交付業務の流れ)



出典 手引き

a) 申請者の誘導・整理

- ・ 申請者の混乱を防ぐためにも、申請者に対し、必要に応じて先着順に整理券を交付します。

b) 申請書の記入

- ・ 申請者に対して、申請書を配布し、必要事項を記入していただきます。また、調査済票を受付時に提出するように伝えます。

c) 申請書の受理 d) 判定結果の探索

- ・ 申請書を受理するとともに「申請者の本人確認(身分証明書の確認)」「該当建物の確認(所在地等の確認)」「世帯構成を確認(発災時の世帯構成員の確認)」の3つの確認を行います。特に、住民登録と現状が異なる場合には、公共料金の領収書等、現状について証明できる書類により確認を行います(38ページ「a) 交付対象者」の項目に記載のとおり)。

- ⇒ 会場等で交付する場合、整理券を配布し、番号順に、窓口へ誘導します。
- ⇒ 岩手県被災者台帳システムでは、調査済証の調査番号から住基台帳情報、家屋課税台帳情報及び被害認定結果を検索でき、また、住基・課税・被害認定結果のそれぞれに付与された位置情報に基づき、被災者／世帯に最も適合率の高いデータを順に表示することができます。
- ⇒ 併せて、個人情報保護モードを適用することで、画面を被災者に直接見ていただきながら、「該当建物の確認（所在地等の確認）」を行うことが可能となっています。

< 調査番号から各情報を検索、突合 >

モード切替

モード切替

調査済証

調査番号 36611

この建物は、り災証明のための調査を行いました。  
平成〇〇年〇〇月以後、り災証明の交付申請の受付を  
いたします。

交付申請には以下の書類が必要です。  
①本用紙(調査済証)  
②ご印鑑  
③身分証明書(運転免許証など)

調査日時 月 日 午前/午後 :

【問い合わせ先】  
〇〇課 電話 〇〇〇-〇〇〇〇

36611を入力

[検索]

住基台帳

家屋台帳

調査結果

下矢印で[確定]

円の中心から近い順

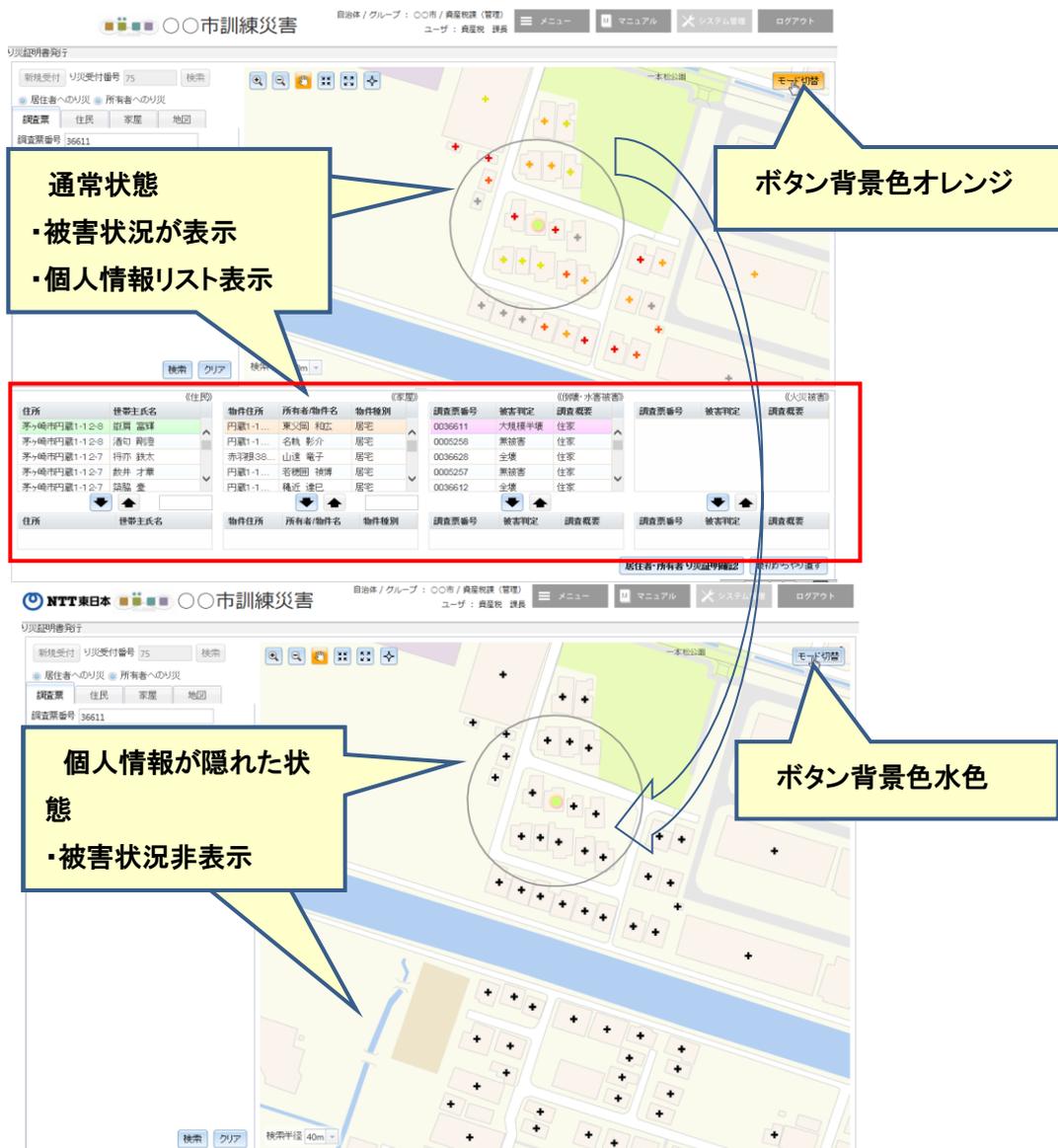
住所	世帯主氏名	物件住所	所有者/物件名	物件種別	調査票番号	被害判定	調査概要	調査票番号	被害判定	調査概要
茅ヶ崎市円蔵1-12-8	笹原 富輝	円蔵1-12-8	東父岡 和広	居宅	0036611	大規模半壊	住家			
茅ヶ崎市円蔵1-12-8	清匂 剛澄	円蔵1-12-8	名執 影介	居宅	0005258	無被害	住家			
茅ヶ崎市円蔵1-12-7	持亦 鉄太	赤沼根38-1	山達 電子	居宅	0036628	全壊	住家			
茅ヶ崎市円蔵1-12-7	数井 才華	円蔵1-12-7	若橋田 祐博	居宅	0005257	無被害	住家			
茅ヶ崎市円蔵1-12-8	笹原 富輝	円蔵1-12-8	東父岡 和広	居宅	0036612	半壊	住家			

\*表示されている情報は、試験用のデータです。

出典 被災者生活再建支援研究会 研修資料

※ 下矢印で [確定] させる前に、リストをダブルクリックすることにより詳細情報を確認でき、その上で確定させることができます。

<個人情報保護モードの適用により、被災者が画面を見ながら確認することが可能>



\*表示されている情報は、試験用のデータです。

#### e) 被害程度の確認・再調査依頼が可能である旨の周知

被害程度を申請者に提示します。この際、被災者から市町村に住家被害等の再調査を依頼することが可能であることを、被災住民に十分周知して下さい。

申請者が納得した場合には、罹災証明書の交付に、納得できなかった場合には相談対応に進みます。

#### f) 再探索の実施

申請書を受理した結果、内容が確認できなかった場合には、必要に応じて調査票原本等から再探索を実施します。

再探索の結果、内容が確認できた場合には、e)と同様に被害程度を申請者に提示し、申請者が納得した場合には、g) 罹災証明書の交付に、納得できなかった場合にはh) 又は i) に進みます。

#### g) 罹災証明書の交付

判定結果に申請者が納得した場合、被害程度のデータを確定し、罹災証明書を

交付します。

⇒ 公印は印刷できるようにしておくと、交付の手間が簡便化されます。

(岩手県被災者台帳システムでは公印印刷の設定が可能です。)

⇒ 調査済証は申請者に返却し(再交付に使用する場合がありますため)、証明書控を申請書とともに保管します。

⇒ 罹災証明書の用紙は、偽造ができないように、住民票や印鑑証明書の用紙を使用することも考えられます。また、交付を1通とする場合には、原本は保管し、コピーを利用するように説明します。

⇒ 罹災証明書の交付に合わせて、支援施策の案内等を行うと、被災者にとってもその後の生活再建をスムーズに行うことができ、効果的です。

#### h) 第2次調査申請(地震又は水害第1次調査を実施した場合)

第1次調査の判定結果に納得しない申請者に対して、被害認定調査結果を改めて説明します。それでも納得できない場合、第2次調査の受付を行い、併せて第2次調査の日程を決定します。

それ以外の場合には次の i) 再調査依頼の受付・再調査の実施で対応します。

⇒ 必要に応じて、被害認定調査結果の説明や、様々な相談を受け付けます。

#### i) 再調査依頼の受付・再調査の実施

調査結果を受けて、被災者が判定結果(地震第2次調査、水害、風害)に納得しない場合は、再調査依頼の受付を行います。受付後、依頼内容を精査し、再調査が必要と考えられる点があれば、その点について再調査を行います。再調査に基づいた判定結果については、理由とともに当該被災者に示します。

⇒ 再調査を実施したとしても、判定結果が変わるケースは多くないことから、第1次・第2次調査結果を丁寧に説明し、納得いただけるよう努めます。

### 【参考】調査結果への納得を得るプロセス例



過去の災害において、どのような住宅が、どの程度の判定を受けているかを可視化



判定結果に納得がいらず再調査を希望する被災者に、事前に自己診断を進める

出典 被災者生活再建支援研究会 研修資料

## j) 再調査の依頼が繰り返される場合の対応

判定結果に納得しない被災者から再調査依頼が繰り返される場合に、被災者と一緒に調査票を記入した例や、調査に建築専門家が同行した例、判定委員会を設けた例等があります。

### ※ 罹災証明書発行「申請受付機能」(岩手県被災者台帳システム対応)

被災者から、罹災証明書発行の申請を受けてからの調査を可能とする機能です。被災者からの申請を受付後、調査チームに調査対象データを引き渡します。調査チームは、建物被害認定調査モバイルシステムで申請ポイントの調査を調査班に依頼します。調査班が建物被害認定調査モバイルシステムで調査依頼を受信し、調査を実施するという流れです。

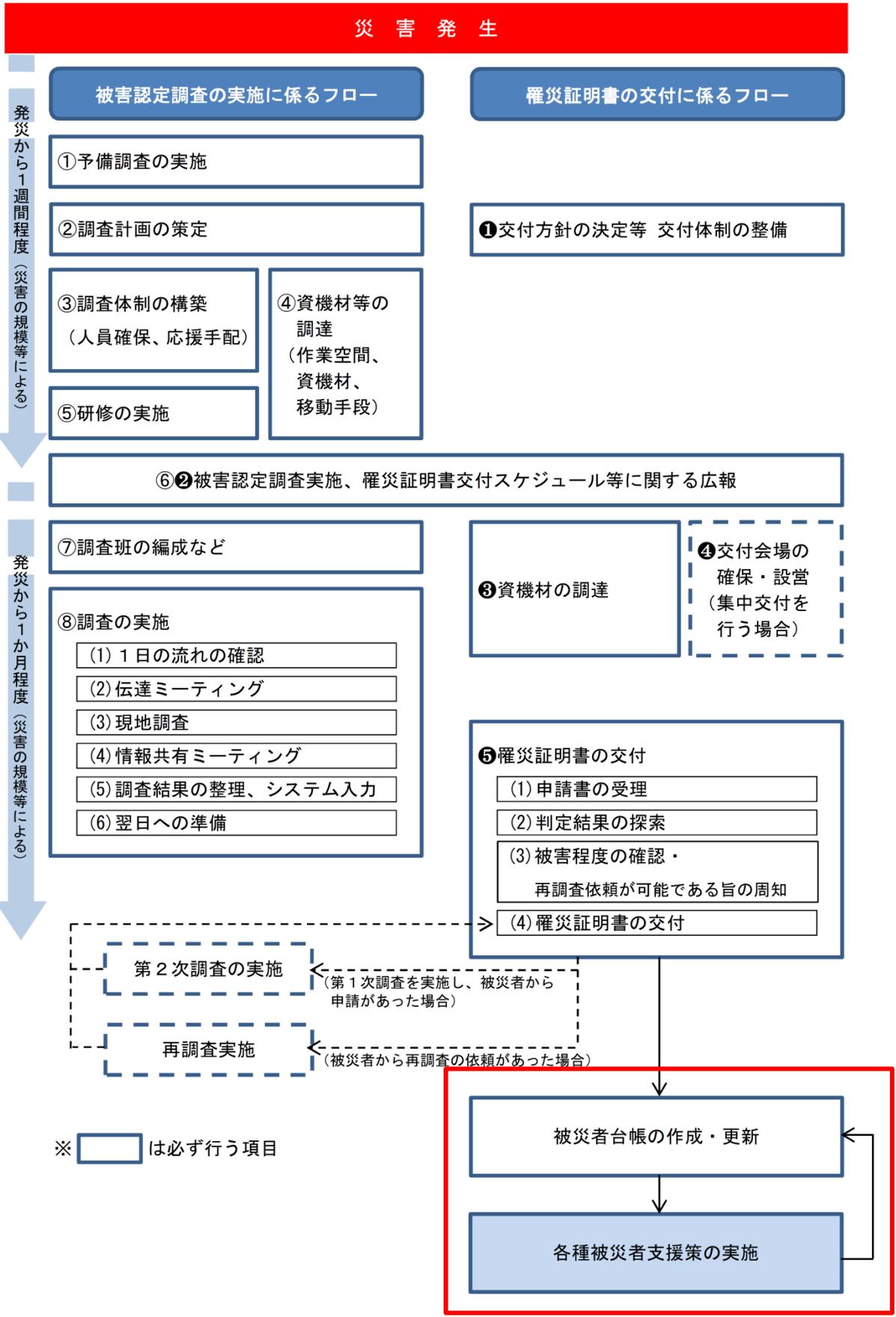
また、罹災証明書の対面発行だけでなく、郵送にも対応しやすくなります。

代表申請番号	申請番号	申請日	申請状況コード	申請状況	申請者住所	申請者氏名	申請者フリガナ	申請者関係	申
	43	2020/11/09	6	調査中	大槌町上町 7-2 2	多田 隆 存国	タラ アリク ニ	本人	上

## VI. 被災者台帳の作成等について

### 1 本章の内容について

- 本章では、被災者台帳を作成業務に資するよう、手引きの第6章の内容について要点をまとめるとともに、岩手県被災者台帳システムの活用方法及び被災者台帳の作成プロセスを盛り込んでいます。
- 被災者台帳とは、被災者支援について「支援漏れ」や「手続きの重複」をなくし、中長期にわたる被災者支援を総合的かつ効率的に実施するため、個々の被災者の被害状況や支援状況、配慮事項等を一元的に集約したものです。
- 本ガイドライン及び手引きでは、対応困難な状況が発生した場合は県及び関係市町村間で対応を協議するか、運用協議会において対応を協議することとします。



発災から1週間程度（災害の規模等による）

発災から1か月程度（災害の規模等による）

## 2 被災者台帳の作成

### (1) 被災者台帳の作成・活用について

- 被災者台帳については、法第90条の3第1項において、被災地を所管する市町村の長（及びその補助機関である市町村の職員）が作成することとされています。
- なお、「当該市町村の地域に係る災害が発生した場合」に該当するか否かについては、災害による死傷者の発生、住家被害の発生等、何らかの人的・物的被害の発生等を踏まえ、市町村長が判断することとなります。
- 被災者台帳を作成・活用することにより、様々な被災者支援策を、迅速かつ的確に行うことが期待されます。

### <被災者台帳の導入のメリット>

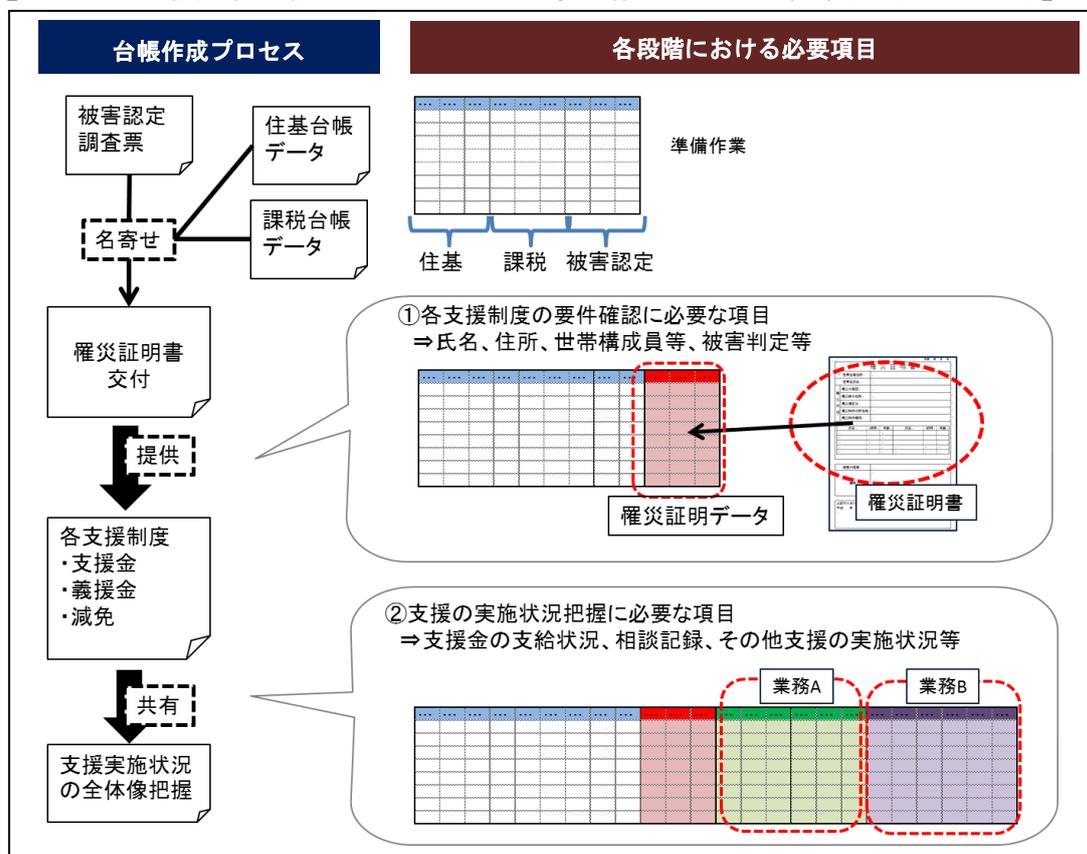
- 関係部署による情報共有による重複の排除
  - 各部署で同様の情報を収集するための手間を排除（いずれかの部署で収集し、共有する）による時間・コスト等の軽減。
  - 罹災の状況等、市町村内の他の部署が有している情報を何度も被災者に申請させる必要がなくなる。
- 援護の漏れ、二重支給等の防止
  - 援護の資格を有する（対象者である）被災者の状況を的確に把握し、漏れを防止。
  - 二重支給や他の援護を受けていた場合、援護対象から外れるような要件があるものについて、要件に合致するかどうかを把握可能。
- 迅速な対応
  - 援護を実施する部署において、必要な情報を有することとなるため、被災者の援護について、迅速な対応が可能。
- 被災者の負担軽減、的確な援護実施
  - 被災者が複数の援護担当部署で何度も同様の申請を行わずに済む。
  - 他の地方公共団体との情報共有により、市町村が総合的な対策・助言を実施可能となる。
  - 本人同意等の手続きを経ることにより、公共料金等の減免に必要な情報についても、市町村から関係事業者提供可能となり、被災者からの申請等手続き軽減が期待される。

出典 手引き

## (2) 被災者台帳の作成プロセスと各段階で必要な項目

被災者台帳の作成プロセスと、各段階において必要となる項目の概要を表したのが図VI-1となります。

【図VI-1：被災者台帳の作成プロセスと各段階における必要項目（イメージ）】



## (3) 被災者台帳作成時の留意項目について

各種支援制度の要件確認に必要な項目としては、被害の程度（全壊、半壊等）等、罹災証明書の内容ということになるが、特に「世帯構成」の登録については、留意する必要があります。

多くの制度において世帯構成によって支給額等が異なる扱いとなっており、例えば、被災者生活再建支援金においては、世帯人数（単数・複数）によって支給額が異なり、また、保育料の減免においては、対象児童が被災世帯に属するかにより減免額に違いが出てきます。

## (4) 被災者台帳の基本項目

被災者台帳として想定される基本的な項目について整理したものが下記の表VI-1となりますが、県・各市町村において独自の支援策を実施した場合においては、追加が可能なものであります。

【表Ⅵ－１：被災者台帳の基本項目（岩手県被災者台帳システムでの項目）】

- ※ 1つの想定であり、災害の規模、各自治体の状況等によって、不要なもの、追加する項目がありえる。
- ※ 個別業務で収集される情報が全て被災者台帳に登載されるものではないことに留意。
- ※ 表中「災対法」欄に○があるものは災害対策基本法、同施行規則に定めのある項目である。
- ※ 岩手県被災者台帳システムは、個人番号（マイナンバー）には対応していない。

用途	分類	No.	台帳項目	詳細等	入手元(基本)	備考	災対法	
① 各種支援制度の要件確認に使用 (罹災証明書の内容)	居住に関する情報	1	(世帯主)氏名	基本情報	住民基本台帳	被害認定調査票・住基台帳・家屋台帳を基に把握し、罹災証明書を交付(被災者が証明事項に納得)した時点で確定する	○	
		2	生年月日	基本情報	住民基本台帳		○	
		3	性別	基本情報	住民基本台帳		○	
		4	続柄	基本情報	住民基本台帳		○	
		5	連絡先(電話番号等)				○	
		6	現住所	仮設住宅に入居している等の事情により罹災時の住所と異なる場合がある	住民基本台帳 罹災証明書申請書等		○	
		7	罹災時住所	多くの支援制度が発災時の住所に基づく	住民基本台帳(発災日)		○	
		8	世帯構成	同一世帯の構成員についての氏名、生年月日、続柄	住民基本台帳		○	
	建物に関する情報	9	罹災物件所在地	物件所有者に対して罹災証明書を発行する場合があります	家屋台帳			
		10	罹災物件種別(用途)	住家、非住家の別等によって支援の対象が変わりうる	家屋台帳			
		11	物件所有者	物件所有者に対して罹災証明書を発行する場合があります	家屋台帳			
	被害に関する情報	12	被害の程度	全壊、大規模半壊、半壊、一部損壊、床上・床下浸水など	被害認定調査票			○
	罹災証明書交付状況	13	罹災証明書交付有無		罹災証明書			○
		14	交付日		罹災証明書			
② 支援の実施状況の把握	各種支援制度の状況 (※制度は前回整理したものを例示)	15	被災者生活再建支援金	【各種制度の実施状況】 制度の性質に応じて、状況把握に必要な項目を取得する。 例)申請日、適用日(支給日等)、支援内容(金額等)	各制度担当課		○	
		16	災害弔慰金					
		17	災害障害見舞金					
		18	義援金					
		19	学用品等の支給					
		20	住宅の応急修理					
		21	応急仮設住宅					
		22	公営住宅					
		23	被災家屋等の公費解体・運搬補助					
		24	災害援護資金					
		25	市税の減免・猶予					
		26	その他各種保険料等の減免・猶予					
		各種相談等に関する情報	27					各種相談状況
28	要配慮者該当有無及び該当事由		該当する場合記載	福祉関係課、相談窓口等		○		
③ その他の項目	個人情報の手続き等に関する情報(災対法による)	29	外部提供先本人同意	該当する場合記載	台帳担当課等		○	
		30	提供の有無	該当する場合記載	台帳担当課等		○	
		31	提供の日時	該当する場合記載	台帳担当課等		○	
	その他事例	32	被害報告・他の統計等で必要とする項目、調査情報の詳細等	床上・床下の浸水高(cm)、建物面積、調査員名、調査日等	被害調査担当			

※ 応急対応「避難行動要支援者名簿管理機能」（岩手県被災者台帳システム対応）

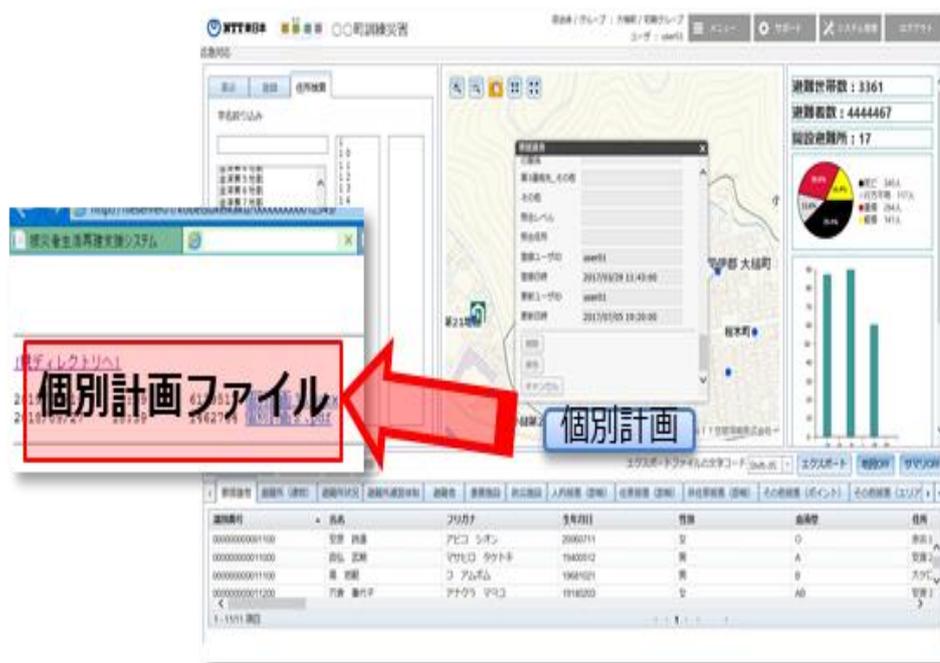
避難行動要支援者名簿の名簿管理や個別避難計画の登録を行うものです。個人単位での登録内容の更新ができるほか、CSV ファイルデータの入出力により一括での編集ができます。

<名簿管理項目>

基本情報、要配慮情報、名簿提供情報、民生委員情報、緊急時連絡先情報、代理申請者情報、利用施設情報、避難支援情報、機器設置情報等

名簿は住基データと照合し、被災者台帳の個票に避難行動要支援者であることが表示されるほか、位置情報も更新されるため、地図上に避難行動要支援者の所在地を表示することができます。

避難行動要支援者名簿ごとの個別避難計画（Excel や PDF ファイル）をあらかじめファイルサーバに格納することでシステムと紐付けることができます。



出典 令和3年度岩手県被災者台帳システム運用協議会資料

## Ⅶ. 広域避難者台帳の作成等について

### 1 本章の内容について

- 本章では、大規模災害発生時の大きな課題の一つとなる「広域避難」について、東日本大震災津波の状況を踏まえた、避難者への適切かつ効率的な支援を実施するための仕組みについて記載します。

#### ■ 局所災害と広域災害

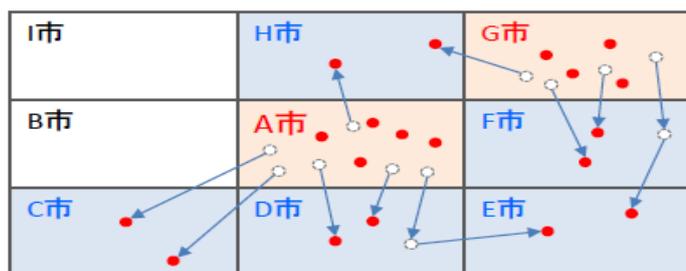
##### <局所災害>

- ・ 一つの行政界内で被害が発生し、対応はの中で閉じられます。
- ・ 被災者も当該自治体内にとどまり、避難から生活再建を進めます。
- ・ 当該自治体が中心となり、災害への応急対応や建物被害認定調査から罹災証明発行、各種支援の提供など、被災者の生活再建を支援します。

I市	H市	G市
B市	A市	F市
C市	D市	E市

##### <広域災害>

- ・ 同一のハザードで、複数の自治体が被災します。
- ・ それぞれの自治体に対応の主体となるが、共通の支援もあり、公平・公正性を確保するためには、各自治体を実施する共通支援の調整が必須です。
- ・ 一方で、直接的な被害を免れたとしても、被災地から被災者が避難することで、被災者を受け入れる立場となることもあります。
- ・ 被災者を受け入れた場合には、被災地の場合と同様に、適切かつ効率的な被災者生活再建支援の実施に寄与することが求められます。



平成 27 年度導入研修会テキスト

## 2 業務運用の方向性

### (1) 大規模災害発生時の状況

東日本大震災津波の大きな課題の一つとして「広域避難者」の問題があります。

主に津波流出地域の被災者が、市町村界を超えて、県外や内陸地域などへ世帯全員もしくは世帯の一部が避難を余儀なくされ、現在も、その状況は解消されておらず、避難が長期化しています。

避難先の市町村では、住民登録のない避難者も含め、住民サービス、生活再建支援の実施が求められます。

例えば、盛岡市では、平成 23 年 7 月 11 日に沿岸被災地・他県から盛岡市に避難し、生活の再建に取り組む方々に、きめ細やかな支援活動を行う施設として「もりおか復興支援センター」を設置し、以下のような支援を行っており、随時被災者の情報を収集し、相談支援を実施しています。

#### 「もりおか復興支援センター」

- ① 被災した人への面接相談
- ② 被災した人(希望する人)の住居を訪問しての面接相談
- ③ 被災した人への電話相談
- ④ 被災地の広報など各種情報の掲示や交流スペースの設置
- ⑤ リフレッシュを目的にした交流イベント等
- ⑥ 食糧支援等

#### ■ 避難者の状況等（平成 27 年 4 月 30 日当時）

避難者数：約 661 世帯約 1,326 人

出身県	岩手県 568 世帯、宮城県 40 世帯、福島県 53 世帯
出身市町村 (県内)	大槌町 133、山田町 117、釜石市 114、宮古市 96、陸前高田市 58、大船渡市 40、内陸避難 5、野田村 3、田野畑村 1、久慈市 1 計 568 世帯
みなし仮設の 種別	民間・公的借上げ 333、市営住宅 18、雇用促進 10、国家公務員 7、私的借上げ 61、自宅 161、居候 55、社宅 3、その他 5、不明 8
利用実績	延べ来館者数 69,417 人 窓口相談 2,177 件 電話相談 972 件 物資支援 11,126 件 戸別訪問 13,223 件

### (2) 直面する課題

県内どこで被災し、どこで避難生活を送っていても、ぬけ・もれ・おちのない支援が実現し、被災者一人ひとりの意向に沿った生活再建が図られるよう、自治体相互の支援の仕組みが必要です。

### (3) 対応策

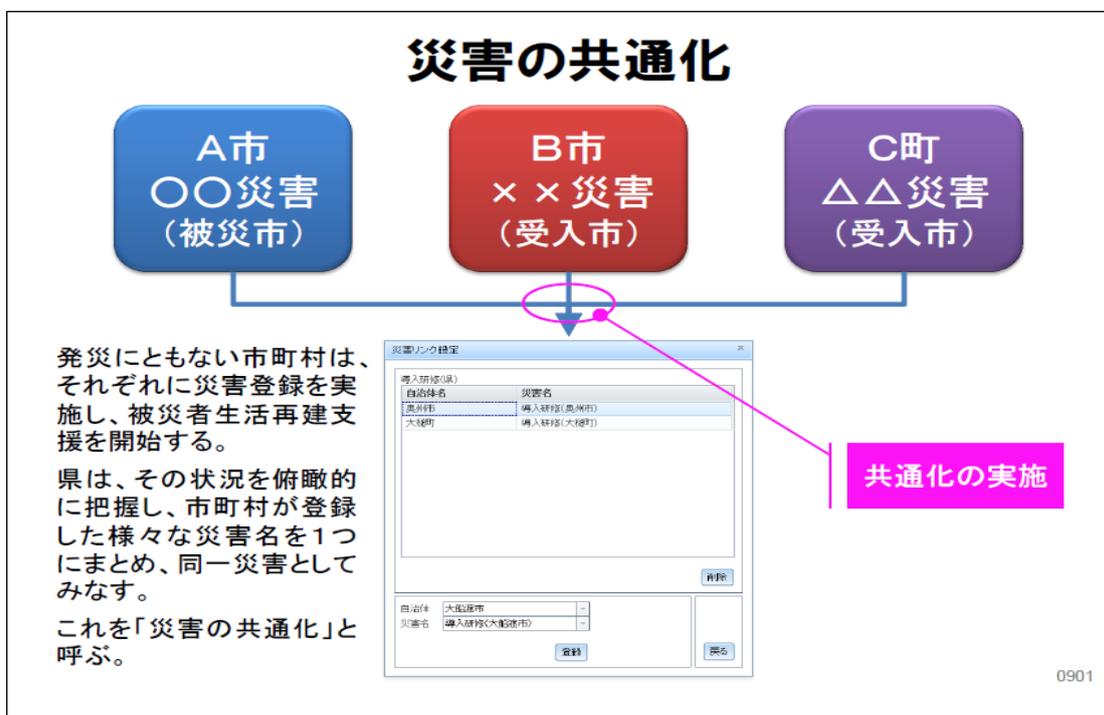
広域避難者（市町村界を越えた避難）が発生した場合には、避難元市町村と避難先市町村で情報を互いに被災者台帳を基盤とし共有することで、行政による支援の効率化・加速化を実現し、被災者の利便性を向上させるための仕組みを「岩手県被災者台帳システム」に整備しました。

## ＜岩手県被災者台帳システムでの運用方法＞

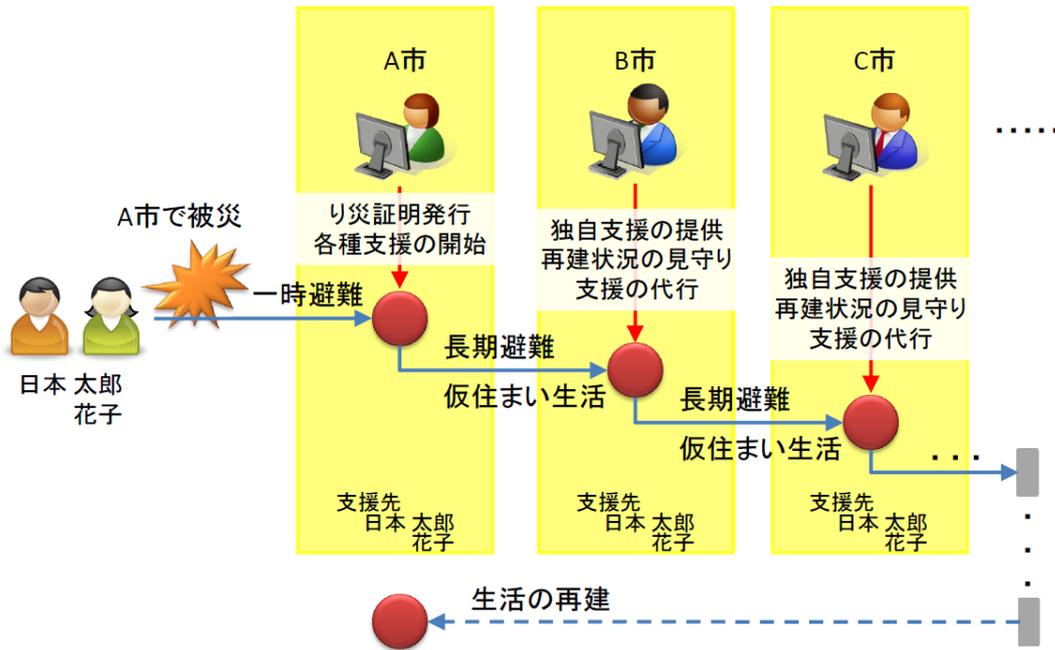
- ① 「災害登録」を行い、「被災」及び「避難者受入」状態にあることを県に報告します。
  - 災害名については、「岩手県災害情報集計システム」に登録した災害名を活用
  - 「災害登録」が必要になるのは、県、被災市町村、避難者受入れ市町村
- ② 県は、市町村からの報告及び被災実態を受け、システムに対して「災害の共通化」を実施します。
- ③ 被災市町村では、「被災者台帳」を作成、避難者受入市町村及び県では、「避難者台帳」を作成します。
- ④ 被災市町村では、受入市町村又は県からの申請に基づき、情報共有の承認を行います。

注1 被災者の個人情報の取り扱いについては、X章（64 ページ）を参照

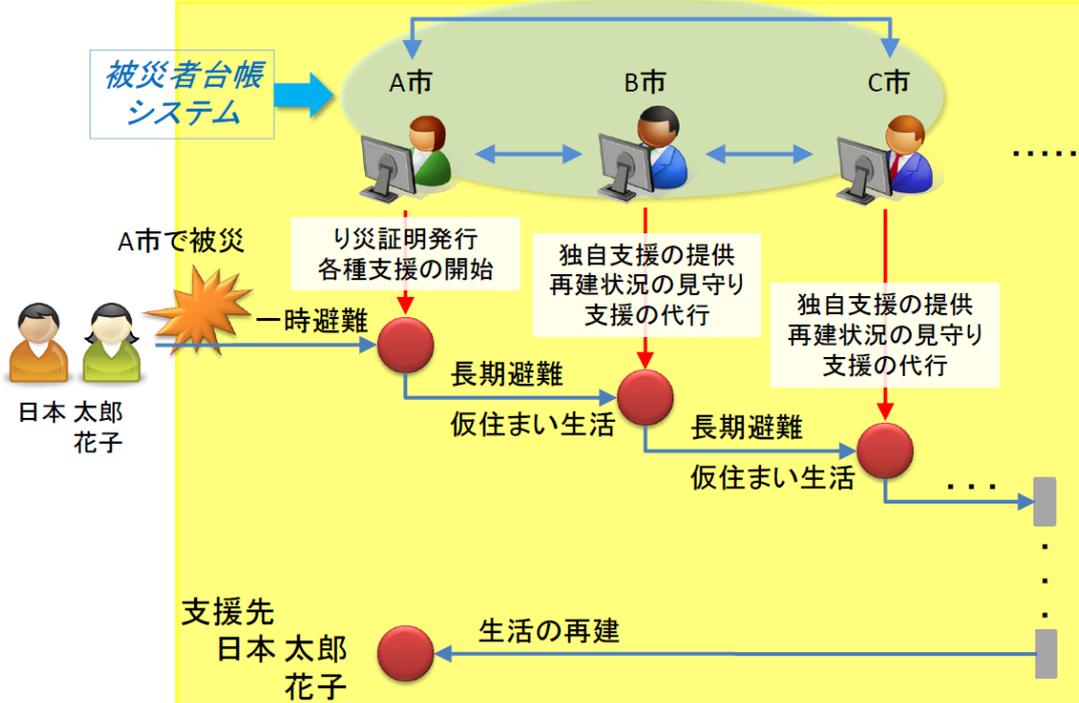
注2 被災者台帳システムでの具体的な処理方法は、マニュアルを参照



## 広域避難時における被災者と行政の関わり



## 広域避難時における被災者台帳システムの活用



### 3 今後の課題（岩手県の仕組みだけでは解決できないこと）

#### （1）県外避難者の把握

東日本大震災津波では、発災から10年が経過した令和4年2月末現在においても、35都道府県で516名の方々が、避難生活を送っています。

このように、大規模な広域災害が発生した場合、全国の自治体に被災者が避難するという状況が発生することが想定されますが、これらの方々を把握する方法は確立されていません。

#### （2）全国規模での情報共有の仕組み

県内の自治体と同様、全国で避難者を受け入れている自治体との間でも被災者情報、支援情報の共有が行われなければ、被災者に対する、ぬけ・もれ・おちのない支援の実現は困難です。

全国規模で、避難者の把握、情報共有する仕組みの構築が望まれます。

## VIII. 県での活用について

### 1 本章の内容について

- 大規模災害時においては、県税減免等の県事務での活用のため、県としてもシステムを活用することが想定されます。

本章では、県が各市町村から被災者データの提供を受けて実施する、県での活用事務について記載します。

### 2 県におけるシステム活用事務

大規模災害発生時に県がシステムを活用して事務を行うことが想定される項目としては、次のものが考えられます。

#### (1) 県民税・事業税・自動車税等の県税減免

県税での減免事務に活用するため、対象被災者の情報をシステム上で市町村とデータ共有を行い、県での被災者支援事務に活用します。

住民票を異動せずに居住地を異動している被災者（以下（1）において、単に「被災者」という。）に連絡をする場合、市町村役場に被災者の居住地を逐一照会していますが、この手続に一定の期日を要しています。

当該システムの活用により、税務関係書類が当該被災者の元に早期に届き、それに伴い減免申請を早期に行うことができたり、金銭の納付が必要な場合にあっては納付期間が十分確保できるという利点があります。

#### (2) 県外避難者支援事務

県外に居住している避難者に対して、県職員が相談支援を行った際の対応状況等を基に広域避難者台帳の作成を実施、被災元市町村との広域連携を行います。

広域連携は、市町村間で実施した場合と同様、県及び市町村の間で情報共有の同意文書を取り交わし、システム上にて情報共有を行います。

## Ⅸ. システムのセキュリティについて

### 1 本章の内容について

- 大規模災害時には、システムに係わる職員や応援職員の数が飛躍的に増大するなど、システムを取り巻く環境が大きく変わることで、セキュリティのリスクが高まるのが一般的に想定されます。

本章では、災害時のシステムに関する物理的環境及び運用・管理体制の整備を実施することによる、システム全体のセキュリティレベル向上について記載します。

### 2 システムのセキュリティ概要

#### (1) システムに利用する接続回線

県・市町村のユーザから県に整備したシステムサーバに接続する回線は、総合行政ネットワーク回線（LGWAN※）とします。

（※LGWAN (Local Government Wide Area Network)  
行政専用の閉じられたネットワークであることから、セキュリティを高く確保  
できます。）

#### (2) ウィルス対策

本システムは、以下の機器に対しウィルス攻撃対策として、ウィルス対策ソフトによるリアルタイムスキャンを行い対応しています。

- 運用管理サーバ
- AP（アプリケーション）サーバ
- DB（データベース）サーバ
- 地図兼ストレージサーバ
- システム用管理端末
- 調査票自動データ化システム用端末

#### (3) システムサーバ管理

システムサーバの管理は、県が行うものとし、システムの機能維持を含め、県はシステムを構築した業者（NTT 東日本）に委託します。

### 3 県・市町村等におけるセキュリティ対策

#### (1) ID・パスワード設定

県・市町村のユーザは、県・市町村の管理者が設定（発行）したID・パスワードをシステムへ入力し、各機能を利用するものであり、ID・パスワードの設定について以下のとおりとします。

- 有効期限を設定します。
- 県・市町村の管理者のみが、ID・パスワード及び有効期限を変更できるものとします。
- パスワードは、英字大文字、英字小文字、数字、記号を組み合わせ、設定するものとします。
- 過去に登録されたパスワードは設定しないようにします。

#### 【文字数の制限】

ユーザID : 1文字以上30文字以下

ユーザパスワード : 8文字以上32文字以下

#### (2) システム利用権限設定

利用ユーザをグループ分け（各室課の単位等）し、各グループに対して、どの機能を利用可能にするかを設定します。設定可能な権限については以下のとおりとします。

- 建物被害調査の調査票出力
- 建物被害調査結果の登録確認
- 罹災証明書（交付）
- 罹災証明書（交付・世帯分離・調査結果修正）
- 被災者台帳の利用
- 基本データの管理

#### (3) 運用・管理体制の整備

- 本システムは、県・市町村において使用環境（庁内セキュリティ設定・パソコン端末の設定等）の整備、使用者へのID・パスワード・利用権限付与等により、システム運用を行うものであり、運用・管理を主管する担当部署及び担当者を定める等の体制づくりを行い、ID・パスワード等の管理を徹底する必要があります。
- また、本システムは、災害時及び災害への備え等で市町村が業務上必要と判断した際に、市町村が保有する住民基本台帳、家屋課税台帳のデータをシステムへ登録して利用するものであり、住基・家屋データの抽出及びシステムへの登録作業に当たっては、データの受け交わし記録の管理、媒体管理等を行う必要があります。
- 上記については、平常時から訓練を行い、ID・パスワード等の管理、データの受け交わし記録の管理及び媒体管理等についての体制づくりを行う必要

があります。

- また、システム利用が想定される職員、応援職員に対しては、業務に携わる前及び定期的に、システムセキュリティに係わるポリシーについて、周知徹底を図ることが必要です。
- 応援職員など組織外の人がシステム利用に係わる業務について、事前に検討しておく必要があります。

## 4 岩手県被災者台帳システム運用協議会における役割

- システム利用状況等を運用協議会が定期的に把握し、各種リスクの発生がないかを確認する必要がある、必要に応じて追跡分析を行うこととします。

### 【アクセスログの採取について】

- FW ログ：「システムへのアクセス」を記録
- AP アクセスログ：ユーザがアプリケーションへアクセスした際の「操作ログ」「例外発生時のログ」を記録
- 運用アクセスログ：「データベースの値の参照、変更」を行った記録

## 5 情報漏洩時の対応

### (1) 個人情報漏洩時の対応

本システムから個人情報漏洩した際、発生した問題が直ちに情報セキュリティ上重大な影響を及ぼす可能性があるとして判断した場合、又は被害が発生する恐れがある場合には、直ちにシステムを停止することとし、ログ分析等により、情報が流出した箇所等を特定することとします。

市町村において情報が漏洩した際には、速やかに県への連絡を行うこととします。情報の流出箇所が判明した場合の対応は、以下のとおりとします。

- システム及び県ユーザ端末からの情報漏洩  
県に設置しているシステム（DBサーバを含む）及び県ユーザ端末からの情報漏洩については、県のセキュリティポリシーでの対応とします。
- 市町村ユーザ端末からの情報漏洩  
市町村ユーザ端末からアカウント接続し、情報漏洩した場合には、市町村のセキュリティポリシーでの対応とします。

### (2) ID・パスワード情報漏洩時の対応

ID・パスワードの漏洩が判明した場合には、直ちに当該IDを使用不能としますので、県・市町村各々のシステム管理担当者に連絡し、連絡を受けたシステム管理担当者は、当該IDを「無効」にする設定を行います。

その後、必要に応じ、新たなID・パスワードを発行することとします。

## X. 被災者台帳における個人情報について

### 1 本章の内容について

- 本章では、災害対策基本法の規定における被災者台帳の作成、台帳情報の利用、県における個人情報保護の取扱い、市町村の条例上の手続きについて記載します。

### 2 災害対策基本法の規定における被災者台帳の作成等

#### (1) 災害対策基本法の規定

(被災者台帳の作成)

**第九十条の三** 市町村長は、当該市町村の地域に係る災害が発生した場合において、当該災害の被災者の援護を総合的かつ効率的に実施するため必要があると認めるときは、被災者の援護を実施するための基礎とする台帳（以下この条及び次条第一項において「被災者台帳」という。）を作成することができる。

- 2 被災者台帳には、被災者に関する次に掲げる事項を記載し、又は記録するものとする。
  - 一 氏名
  - 二 生年月日
  - 三 性別
  - 四 住所又は居所
  - 五 住家の被害その他市町村長が定める種類の被害の状況
  - 六 援護の実施の状況
  - 七 要配慮者であるときは、その旨及び要配慮者に該当する事由
  - 八 前各号に掲げるもののほか、内閣府令で定める事項
- 3 市町村長は、第一項の規定による被災者台帳の作成に必要な限度で、その保有する被災者の氏名その他の被災者に関する情報を、その保有に当たつて特定された利用の目的以外の目的のために内部で利用することができる。
- 4 市町村長は、第一項の規定による被災者台帳の作成のため必要があると認めるときは、関係地方公共団体の長その他の者に対して、被災者に関する情報の提供を求めることができる。

(台帳情報の利用及び提供)

**第九十条の四** 市町村長は、次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、前条第一項の規定により作成した被災者台帳に記載し、又は記録された情報（以下この条において「台帳情報」という。）を、その保有に当たつて特定された利用の目的以外の目的のために自ら利用し、又は提供することができる。

- 一 本人（台帳情報によつて識別される特定の個人をいう。以下この号において同じ。）の同意があるとき、又は本人に提供するとき。
  - 二 市町村が被災者に対する援護の実施に必要な限度で台帳情報を内部で利用するとき。
  - 三 他の地方公共団体に台帳情報を提供する場合において、台帳情報の提供を受ける者が、被災者に対する援護の実施に必要な限度で提供に係る台帳情報を利用するとき。
- 2 前項（第一号又は第三号に係る部分に限る。）の規定による台帳情報の提供に関し必要な事項は、内閣府令で定める。

災害対策基本法で、市町村における被災者台帳作成、台帳情報の利用についてそれぞれ規定を設けています。

## (2) 台帳の作成

市町村長は、被災者台帳の作成のため必要があると認めるときは、関係地方公共団体の長その他の者に対して、被災者に関する情報の提供を求めることができる（法第90条の3第4項）。（図IX-1の②）

## (3) 台帳情報の利用

### (ア) 市町村内部における台帳情報の利用（法第90条の4第1項第2号）

市町村において、被災者に対する援護の実施に必要な限度で台帳情報を内部で利用することができる（図IX-1の①）。

### (イ) 他の地方公共団体からの台帳情報提供依頼（法第90条の4第1項第3号）

他の地方公共団体は、被災者の援護のために必要な限度で、台帳情報の提供を求めることができるとされており、提供を求められた市町村においては、個人情報保護条例等における「法令等に定めがあるとき」という規定により情報提供が可能とされている（図IX-1の③）。

### (ウ) 本人の台帳情報提供依頼（法第90条の4第1項第1号）

本人は市町村に対し台帳情報の提供を求めることができる（図IX-1の④）

### (エ) 本人同意を得た台帳情報提供（法第90条の4第1項第1号）

本人の同意があるときに限り、本人が同意した提供先に、本人の同意の範囲内で台帳情報の提供をすることができる（図IX-1の⑤）。



### 3 県における個人情報保護の取扱い

災害対策基本法では、市町村長が被災者台帳を作成することとなっており、県の事務において、被災者の個人情報について取り扱うことは規定されていないところですが、市町村が入力した被災者情報が県庁にあるサーバに蓄積されることから、事実上、市町村が県にデータを提供することとなります。

このため、県では、市町村がシステムにデータを登録することが可能となるよう、県個人情報保護審議会へ諮問し、認められています。

#### 【諮問状況】

##### ① 平成 23 年 6 月

東日本大震災津波被災者を対象に、システムへのデータ登録することについて諮問しました。

##### 《諮問内容》

- ・個人情報の収集に関する本人からの直接収集の適用除外（県条例第 4 条第 3 項）
- ・センシティブ情報の収集禁止の適用除外（県条例第 4 条第 4 項）
- ・オンライン結合による提供の制限の適用除外（県条例第 6 条）

##### ② 平成 26 年 12 月

今後災害が発生した場合における被災者を対象に、発災後にシステムへのデータ登録することについて諮問しました。

##### 《諮問内容》

- ・個人情報の収集に関する本人からの直接収集の適用除外（県条例第 4 条第 3 項）
- ・センシティブ情報の収集禁止の適用除外（県条例第 4 条第 4 項）
- ・オンライン結合による提供の制限の適用除外（県条例第 6 条）

### 4 市町村の条例上の手続き

災害対策基本法の規定により、被災者台帳の情報について、市町村の内部で利用したり、他の地方公共団体に提供することが可能ですが、市町村によっては、個人情報保護条例において利用の手続（届出等）が定められている場合があります。

下記事例は、条例において利用の手続きが定められている例ですが、第 9 条第 2 項において、「保有個人情報の目的外利用又は外部提供をしようとするときは、あらかじめ市長に届け出なければならない」旨が定められています。

当該事例における手続きの様式が図 IX-2 です。当該事例においては、図 IX-2 の様式を用いて内部で手続きが行われています。

各市町村において定める条例を確認し、手続きが必要な場合は、それぞれ条例に基づく手続きを行う必要があります。

**【条例の例】**

(利用又は提供の制限等)

第9条 実施機関は、保有個人情報について第7条第1項若しくは第3項の規定により届出をした業務の目的以外の目的への利用（以下「**目的外利用**」という。）又は当該実施機関以外の者への提供（以下「**外部提供**」という。）を行ってはならない。ただし、次の各号のいずれかに該当するときは、この限りでない。

- (1) 法令等に定めがあるとき。
- (2) 本人の同意があるとき又は本人に提供するとき。
- (3) 人の生命、身体、財産等を保護するため緊急かつやむを得ないと認められるとき。
- (4) 出版、報道等により公知のものであるとき。
- (5) 同一実施機関内部で利用する場合又は他の実施機関に提供する場合であって、事務に必要な限度で利用し、かつ、利用することについて合理的な理由があると認められるとき。
- (6) 前各号に掲げるもののほか、実施機関が審査会の意見を聴いた上で公益上特に必要があると認めたととき。

2 実施機関は、前項ただし書の規定により保有個人情報の目的外利用又は外部提供をしようとするときは、あらかじめ市長に届け出なければならない。

3 市長は、前項の規定による届出があったときは、当該届出に係る事項を速やかに審査会に報告しなければならない。この場合において、審査会は、当該事項について意見を述べることができる。

(以下略)

**【図区－2：市町村の個人情報保護条例に基づく内部手続き様式の例】**

<p>別記 第1号様式（第5条関係）</p> <p style="text-align: center;">保有個人情報目的外利用申請書</p> <p style="text-align: right;">年〇月△日</p> <p>×××課長 様</p> <p style="text-align: right;">〇〇課長 ○〇 ○〇 様</p> <p>総崎市個人情報保護条例第9条第1項ただし書の規定により、保有個人情報の目的外利用をしたいので、次のとおり申請します。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;">保有情報の業務 (文書等)の名称</td> <td></td> </tr> <tr> <td>利用期間</td> <td>1 年 月 日 ～ 年 月 日 2 臨時 ( )</td> </tr> <tr> <td>利用目的</td> <td></td> </tr> <tr> <td>目的外利用したい 保有個人情報の項目</td> <td></td> </tr> <tr> <td>提供方法</td> <td>電子データ</td> </tr> <tr> <td>目的外利用の根拠</td> <td>総崎市個人情報保護条例第9条第1項第〇号該当</td> </tr> <tr> <td>備考</td> <td></td> </tr> </table>	保有情報の業務 (文書等)の名称		利用期間	1 年 月 日 ～ 年 月 日 2 臨時 ( )	利用目的		目的外利用したい 保有個人情報の項目		提供方法	電子データ	目的外利用の根拠	総崎市個人情報保護条例第9条第1項第〇号該当	備考		<p style="text-align: center;">保有個人情報目的外利用届</p> <p style="text-align: right;">年〇月△日</p> <p>総崎市長 会田 洋 様</p> <p style="text-align: right;">実施機関名 総崎市長 会田 洋 (担当：△△部〇〇課)</p> <p>総崎市個人情報保護条例第9条第2項の規定により、保有個人情報の目的外利用について届け出ます。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">届 当 課</td> <td style="width: 20%;">届出番号</td> <td style="width: 20%;">—</td> </tr> <tr> <td>業務の名称</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>利用又は提供する相手先</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>利用又は提供する予定年月日</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">年〇月△日</td> </tr> <tr> <td>利用又は提供目的</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>利用又は提供する保有個人情報の項目</td> <td colspan="2"></td> </tr> </table>	届 当 課	届出番号	—	業務の名称			利用又は提供する相手先			利用又は提供する予定年月日	年〇月△日		利用又は提供目的			利用又は提供する保有個人情報の項目		
保有情報の業務 (文書等)の名称																																	
利用期間	1 年 月 日 ～ 年 月 日 2 臨時 ( )																																
利用目的																																	
目的外利用したい 保有個人情報の項目																																	
提供方法	電子データ																																
目的外利用の根拠	総崎市個人情報保護条例第9条第1項第〇号該当																																
備考																																	
届 当 課	届出番号	—																															
業務の名称																																	
利用又は提供する相手先																																	
利用又は提供する予定年月日	年〇月△日																																
利用又は提供目的																																	
利用又は提供する保有個人情報の項目																																	

## XI. 研修・訓練の実施について

### 1 本章の内容について

- 本章では、災害発生時にシステムを活用した被災者生活再建支援業務を円滑に行えるよう、研修・訓練の実施について記載します。

### 2 研修・訓練の実施

#### (1) 職員への研修・訓練の実施

災害発生時には、市町村では被災者支援に全庁的に取り組む必要があり、平常時から被災者生活再建支援業務の担当部署だけではなく、応援職員にも生活再建支援業務の知識やシステムの利活用方法等について、研修・訓練を通じて十分に理解させておく必要があります。

#### (2) 住民への研修・訓練の実施

今回導入したシステムを活用して、災害発生時に建物被害認定調査から被災者生活再建支援業務までを円滑に実施するためには、市町村住民への理解も必要不可欠です。研修・訓練の対象者として「業務の実施主体である市町村職員」のみならず、「サービスの対象者である市町村住民」を対象とした研修・訓練についても実施する必要があります。

#### ○ 研修・訓練の実施

	研修・訓練内容	実施主体	対象者	実施頻度
1	システム操作研修	県	システム利用職員（県・市町村）	年1回
2	システム操作研修	市町村	被災者生活再建支援業務に関わる市町村担当職員	市町村の訓練計画によるところであるが、年1回程度実施することが望ましい。
3	システムを活用した被災者生活再建支援業務訓練	市町村	被災者生活再建支援業務に関わる市町村担当職員及び市町村住民	同上

## XII. おわりに

東日本大震災津波は、広域的に甚大な被害をもたらしました。その影響で、生活再建支援業務は更に煩雑化、複雑化、多量化したところであり、過去にも増して業務の標準化と効率化が求められています。

また、今回のような市町村界を超えて広域的に被害が発生するような場合、県におけるリーダーシップが期待されます。

生活再建支援業務は、基礎自治体である市町村業務と位置付けられており、過去の被災地においては「災害に係る住家被害認定」に始まる生活再建支援業務の実施は、各市町村の裁量に大きく委ねられていました。ところが、東日本大震災津波の発生は、①被災市町村の行政機能を著しく低下させ、②基礎自治体の市町村界を超えて被災者が避難・仮住まいを送り、③被災の規模によって、地域ごとに生活再建のニーズや支援の進捗が異なる、などの課題を生じさせました。

今後このような災害が発生した場合に必要なことは、被災者支援の公平性と被災者の納得性を確保するため、市町村界を超えて標準的な支援を実現するための業務フローの構築です。そのためには、生活再建支援業務（①住家被害認定、②調査結果のデジタルデータ化、③罹災証明書発行のためのデータベース構築システム整備、④罹災証明書発行準備、⑤罹災証明書発行業務マネジメント、⑥被災者支援業務管理システムへの展開、⑦セキュリティの確保）全体の体制を構築し、被災者のための統一的な支援の実現を目指す必要があります。

本ガイドラインは、生活再建支援業務についての課題の導出と、その課題への対応及び被災者台帳システムを活用した効率的な対応について記述しています。

今後も、引き続き被災者台帳システム運用協議会において、ガイドラインが示した方向性に沿って継続して協議を進め、県民が安全安心な生活を実現できるように、発災後の生活再建支援の実現を担保できる仕組みの構築に向けて取り組んでいきます。

最後に、岩手県被災者台帳システムの導入及び本ガイドライン策定においては、新潟大学危機管理室 田村圭子教授、並びに同大学災害・復興科学研究所 井ノ口宗成助教から適時適切な御意見、御助言を頂くなど、全面的な協力を頂いたことに対し、この場を借りて感謝申し上げます。

# 被災者生活再建支援のための被災者台帳システム活用に関するガイドライン

平成 28 年 3 月 策定  
令和 4 年 3 月 一部改正