

被災者生活再建支援業務の要件同定を目指した
「岩手県被災者台帳」における7市町村の業務データ実態解析
Identifying the Requirements Definition of Work Process Structure
for Supporting Victims' Life Reconstruction
-Analysis of 7 municipalities' Data Stored in the Iwate Victims' Disaster Master Database-

田村 圭子¹, 井ノ口 宗成², 濱本 両太³, 菊地 真司⁴, 林 春男⁵

Keiko TAMURA¹, Munenari INOBUCHI², Ryota HAMAMOTO³, Shinji KIKUCHI⁴
and Haruo HAYASHI⁵

¹ 新潟大学 危機管理室

Risk Management Office, Niigata University

² 新潟大学 災害・復興科学研究所

Research Institute for Natural Hazard and Disaster Recovery, Niigata University

³ ESRIジャパン株式会社

ESRI Japan Corporation

⁴ 岩手県 復興局

Relief and Resettlement Department, Iwate Prefecture

⁵ 京都大学 防災研究所

Disaster Prevention Research Institute, Kyoto University

In order to support the process of disaster victims' life reconstruction, we clarified the work process structure with requirements must be realized; however, the situation after the disaster determines how much damage would occurred, people needed to be assist, and human, physical and financial resources would be available. We analyzed the data from 7 municipalities' actual requirements definition in the Iwate Victims' Disaster Master Database and developed the common operational picture of city officials' struggles about designing business work process structure under the unexpected condition.

Keywords : *work process structure, requirements definition, Victims' Disaster Master Database, life reconstruction process, Tohoku Earthquake*

1. 研究の背景

被災者のくらしを復興することは、災害対応の過程において、大きな役割を持つ。なぜなら、くらしの復興は被災者に直接働きかける支援であり、災害対応業務のサービス受給者である被災者の復興感や満足度を大きく左右する営みであるからである。くらしの復興を実現するためには、行政による被災者の生活再建支援が大きな支えとなるが、災害規模が大きくなればなるほど、その支援業務の対応が効率的に実現しているとはいいがたい場面が散見される。

東日本大震災においては、義援金の配分の遅れが指摘された。約 700 人が死亡し、約 6 万 5000 戸が損壊した仙台市を例にとれば、発災後 5 ヶ月において「発災後に毎日約 500-600 件の申請」があり「支払い手続きを進めるために市では担当者を 8 人から 15 人に増やした」

ものの「厚労省によると、仙台市では義援金の 82%がまだ支払われていない」現実があり、市長は「いつになるということはお話できないという申し訳ない状況」であり「処理件数が申請件数を上回って来ないと収束の時期は明確に答えられない」としている¹⁾。

義援金の支払い遅れについては、赤十字の義援金配分委員会の立ち上げが遅れたことに、その原因の一端がある。加えて、仙台市の現状を見れば、義援金の配分という被災者の生活再建支援業務の遂行において「処理すべき業務量が膨大」であり、業務を実現するための「人的資源が不十分」であり、処理が滞ったことが大きな原因であることは避けられない。このような状況は、仙台市に限ったことではなく、宮城県、岩手県、福島県の被災三県において発生した事態である。

平時における「新業務」であれば、実施前に、業務量を算定し、対応に必要な資源を確保し、業務作業を設計

し、業務作業に必要なデータ項目の定義を行うことで、決して破綻することのない業務設計を行うことが可能である。しかし、災害については、ある程度の事前シミュレーションは可能であるとはいえ、実際に起こってみなければ業務のスペックを規定できない。具体的には「対象者数」に基づく「業務の規模」を把握することは困難であり、その際に動員可能な人的物的資源についても算定は難しい。また「配分に委員会の立ち上げが遅れる」こと、「実際にどのくらいの額の義援金が集まり、その配分の基準がどのように決定されるか」について事前に全てを想定することは困難である。つまり、生活再建支援業務はその宿命として、被害量が想定できたとしても、支援対象範囲の規定は行えないという現実がある。支援対象範囲が決まらなければ支援のための資源配分は想定できない。つまり業務の資源配分決定のための業務量を算定する必要要件を全て定義することができない。

上述のような、発生してみなければわからない不確実な現実をふまえた上で、今後も発生が予測される災害において、同じ轍を踏まないためには、どのような準備をもって望むことが現実的であるかを検討する。「必要要件を全て定義できない」とはいえ、過去の被災地における複数自治体において「生活再建支援業務に必要であった業務作業」を洗い出し、その業務に必要なデータ項目を予め同定することで、今後の被災地で活用可能であると想定される業務作業を特定することができる。この業務作業を可視化することで、今後の災害における生活再建支援業務と比較・検証することで「生活再建支援業務の標準化」が実現すると期待できる。加えて、同定過程で明らかになった、支援対象範囲の類型を提案し、限られた時間と資源の中で業務を実施する際の手がかりを示すことが必要である。

2. 研究の目的

本研究では、発災後に与えられる条件下で、柔軟かつ迅速に業務設計を実施を目指した「被災者生活再建支援業務の要件同定を目指した『岩手県被災者台帳』における7市町村の業務データ実態解析」を実施する。

本論で用いる「業務の要件同定」とは、自治体職員が業務を実施する際に必要として登録したデータ項目を収集し、それらを解析することで、業務作業の実態を逆引きで明らかにしようとする試みである。具体的には、システムに格納されたデータ項目を整理し、データを活用して実施された業務作業を細かい単位から、小項目、中項目、大項目の業務項目を分割した形で体系化し、階層構造で管理する分析方法を用いて、業務作業の構造を明らかにする。さらに着実な社会実装を目指して、分析過程で表出化した支援対象を同定する条件についても累計し、提案を併せて実施する。

被災者生活再建支援を対象としたシステム設計のための業務分析についての既往研究については、以下のもの等がある。井ノ口（2008）らは「柏崎市被災者生活再建支援台帳システム」を構築しており、支援対象者の同定と必要情報を整理しているが、1市での状況を分析しており、また、業務作業の全体像には言及していない³⁾。また、井ノ口（2008）らが当該論文で取り扱っている「要件」については、システム設計に関わる機能要件で

あり、本論が対象とする「業務要件」の分析を取り扱ってはいない。田村（2008）らが新潟県中越沖地震を事例として、災害対応組織として対応に関わった組織の対応活動について、対応組織・機能の類型に着目しながらその対応の業務内容について検証した際に、本論で取り扱う生活再建支援業務のうち「仮設住宅」に関わる業務の類型分析を実施している⁴⁾。しかし、ここで取り扱われているのは、本論が取り扱う生活再建支援業務に特化したものではなく、複数の災害対応業務を実施する組織体制や業務の社会的認知度等から分析・類型化したものであり、本論が対象とする生活再建支援業務における「業務要件」の分析を取り扱ってはいない。

被災者台帳システムとしては「被災者支援システム（被災者支援システム全国サポートセンター）」の存在がよく知られており、阪神・淡路大震災の被災地である西宮市の経験と教訓をベースに、個別業務の効率化を目指し業務フローを情報システムに反映している⁵⁾。

本研究では、既述の通り、生活再建支援業務の他自治体での効果的な実現に向けて、業務の作業階層構造を体系化する事を目指しており、既往研究とは視点が異なる。

生活再建支援業務については、内閣府からは「被災者支援に関する各種制度の概要⁶⁾」を整理した手引きが示されており、制度設計の枠組みを知る貴重な資料となっているものの、これはあくまで制度のフレームと方向性を示すものであり、要求や仕様といった制約条件を知るための重要な手がかりに過ぎない。一方、この条件を業務実態と比較すると、実際の業務は制度の要求を超えた要件¹⁾で定義されていることがわかる。

そこで岩手県被災者台帳システムを活用し、実際の複数被災市町村における生活再建支援業務の実態を解析し、収束可能な業務実施における業務作業を体系化することで、生活再建支援業務のモデルを提案する。

3. 岩手県被災者台帳システムの活用

(1) システム構築の背景

生活再建支援業務は、災害の状況や支援策の内容、その後の地域の再建状況によって変化し、必ずしも災害発生前から必要となる業務要件を全て確定することは困難である。そのため、どのような災害にも対応した「生活再建支援業務実施のための使える仕組み」の構築を目指して、個別業務の効率化を目指してアプリを作り込むことだけでは不十分であり、支援業務全体を記録し、支援過程を必要な情報単位毎に整理をし、組織横断型で支援の状況を共有するプラットフォームとなる被災者生活再建支援のための台帳を設計・構築することを基本コンセプトとして「岩手県被災者台帳システム」は開発された⁷⁾。システムは、複数自治体への提供を可能とするために、県庁サーバーよりWeb型で被災自治体にサービス配信を行っている（2011年6月運用開始）。

(2) システムの特徴

被災地の生活再建支援業務の実態をふまえると、被災前に当該災害で実現される生活再建支援業務について、全てを想定することは難しいことをふまえ、岩手県被災者台帳システムは開発・実装されている。つまり、データベースのスキームを事前に固定するのではなく、システムにおいてXML形式を導入することで如何なるデータ

構造をもデータベース内で管理できるようにする機能を実現し、生活再建支援業務担当が、業務に必要な項目をエクセルをベースに業務設計し、業務の実施段階において、さらに必要な業務項目があれば、エクセルに反映し、そのエクセルをシステムにアップロードすることができる。つまり、各市町村の各担当の業務実態に応じて、業務項目を精査しながら、格納データの精度を上げることができる柔軟に対応可能な仕組みである点が特徴的である。

(3) システム運用の実態

システムを活用して、生活再建支援業務を実施しているのは、岩手県沿岸市町村 6 市町村（久慈市、野田村、宮古市、大槌町、釜石市、大船渡市）内陸市 1 市（奥州市）である。システムの運用実態を明らかにするために、著者らは各市町村の担当者に 3 回にわたって、フォーカスインタビューを実施した（2013 年 5 月 8 日～10 日、対象 7 市町村職員 25 名）。

東日本大震災の被災地における生活再建支援業務の実態は、1）行政機能の被災、停電によるデジタル機器使用不可能な状況の中、被災者に求められるままに、紙ベースで、生活再建支援業務を開始しなければならなかった、2）デジタル機器が復活した後も、制度や法律等による制約条件の理解が必ずしも十分でないまま、業務設計に基づかない／十分に業務設計の検討が行われていないままに業務が継続した、3）状況が推移する中で、各担当者が試行錯誤を繰り返しながら、それぞれが業務設計を実施／見直した、4）業務ピークが去った後、各業務内での過去からの整合性の点検、業務間の整合性の点検に基づく業務の精査が行われ、重複や不整合が是正された、5）対応データの精査に基づき、被災エリアにおける支援もれのチェックが可能となったことで、データに基づく Push 型の支援の実現が図られ「攻めの支援」に移行した、であった。

台帳システムは、2）から 3）への移行するタイミングで被災市町村に導入され、4）で爆発的にアクセスが増した（表 1）。これは、システムの基本コンセプトである「支援業務全体を記録し、支援過程に必要な情報単位毎に整理するためのプラットフォームの提供」が市町村の運用目的に合致したためと考えられる。

台帳システムの活用については、岩手県を通して、被災市町村に対し、業務登録をする際には当該業務において、それまでに業務実施のために活用したデータ全てについて登録することを依頼した。本システムはエクセル形式のデータを簡便に読み込むことが可能な仕組みを採用しており、登録に係る職員の労力を最小限に抑えることを配慮している。この依頼については、生活再建支援を継続的に進める上で、当該システムを用いて、1）業務データの整理を実施したい、2）他課とのデータの共有を実施したい、3）被災者に対する支援が全体的にどのくらいまで進捗しているか把握したい、4）現在進行形の支援業務実施のためのツールとして活用したい、というニーズに応えるためには必要な手続きであるということの説明理解を得た。よって、業務ピークが去った後でシステム活用した場合であっても、業務に必要なデータ登録が網羅的に実施されていることになる。この登録を実施することで、業務の不整合、各課での支援の認定基準の不整合、支援もれなどがなくの確認、また、被災者支援を統合的に進めるための戦略構築などが実現し、現在も活発に活用されている。

表 1 岩手県被災者台帳システムの市町村別利用実績

	H24.4	H24.5	H24.6	H24.7	H24.8	H24.9	H24.10	H24.11	H24.12	H25.1	H25.2	H25.3	H25.4
宮古市	1,318	2,506	4,528	2,060	7,951	9,209	14,310	51,481	44,188	11,140	14,427	8,694	14,677
大船渡市	759	607	117	233	155	947	229	65	27	173	152	172	871
久慈市	284	0	228	856	236	89	47	249	8	332	110	24	21
釜石市	688	292	963	30	53	0	310	43	70	136	612	53	83
奥州市	1	0	1	1,099	916	1,208	839	878	3,414	6,141	1,740	4,397	1,526
大槌町	92	0	466	2,477	2,729	666	5,573	10,923	17,001	25,348	19,611	21,386	17,179
野田村	204	132	0	0	20	0	0	0	0	116	0	0	44

(4) 台帳システムデータ活用の意義

市町村によって、システムへのデータ登録状況、システム活用の頻度、方法、システム運用の庁内体制、等は異なる。また、当然のことながら被災程度・状況も異なることから、サービス提供対象者数も異なる。これらについては被災者台帳システムの登録状況ならびに市町村職員のヒアリング結果からも明らかである（表 2）。

筆者らが関わった過去の研究活動の対象においても、局所災害が多く、面的に限定された被災であったため、横並びに被災自治体の生活再建支援業務を比較することは難しかった。このような同一災害で複数の市町村の生活再建支援業務の実施実態が、1つのプラットフォーム上で、明らかとなる事例はこれまでなかったことであり、貴重な資料と評価できる。

4. 研究の方法

(1) 解析の対象

岩手県被災者台帳システムに登録されている 7 市町村生活再建支援業務の登録データを解析対象とする。当該システムは、既述のとおり、生活再建支援業務担当が、業務に必要な項目をエクセルをベースに業務設計し、業務の実施段階において、さらに必要な業務項目があれば、エクセルに反映し、そのエクセルをシステムにアップロードすることができる。つまり、システムにはもともと業務を実施するための業務要件（業務作業、データ項目）を予め定義しているものではない。システムが定義しているのは、被災世帯の構成員（氏名、性別、生年月日、個人・世帯番号等）、被災時の居住地、建物被害程度、人的被害程度、に関する被災者に係る基本情報のデータ項目のみであり、具体的な業務実施に必要な項目については、システムに予め盛り込まれてはいない。よって、被災市町村職員が、システム運用開始後に職員自身でデータ項目を登録することができる。

(2) 解析方法

生活再建支援業務における作業分割構成の体系化を実施するために、ユーザーの業務を大項目、中項目、小項目に構造化した「業務作業階層図」を記述し、それぞれの機能において必要な要件を定義する。本研究では、生活再建支援業務の実態解析から業務要件を同定しようとするものであるから、この手法を逆から実施し、1）各市町村における各業務の実態を統合する、2）統合された業務に活用されているデータ項目を整理する、3）整理された業務作業に基づき、大項目、中項目、小項目に業務作業を構造化する、ことを行う。さらに、各業務ごとに構造化された「業務作業階層図」を統合・整理する。

5. 研究の成果

(1) 柏崎市被災者台帳システムにおける登録業務との比較

本市においては、網羅的な業務について台帳システム

表 2 岩手県被災者台帳活用の概況（岩手県 7 市町村活用状況の比較）

2011東日本大震災 岩手県被災者台帳システム(平成25年4月26日時点)									
業務分野		業務名	項目数						
			奥州市	釜石市	宮古市	大船渡市	大槌町	野田村	久慈市
生活支援	義援金・生活再建	弔慰金			32	94	44	20	
		災害見舞金				14	11		
		義援金	37	60	2,003	183	110	27	
		(国制度)支援金	25	36	71	30	42	16	
		災害援護資金					44	23	
住まい	修理	応急修理				14			18
		生活再建住宅支援事業	28				19		
	解体	被災者住宅再建支援補助金				24			
		損壊家屋等解体撤去事業(自己解体)	18						
		損壊家屋廃材撤去見舞金	20						
	損壊家屋等解体撤去事業(市解体)	43							
	仮設住宅等	仮設住宅		44	16	87			
		みなし仮設住宅				10			
		雇用促進住宅・市営住宅	30						10
	次の生活へ	民間賃貸				7			
引っ越し補助金						35			
減免	減免	新築住宅支援事業補助金				30			
		後期高齢者医療保険・医療費一部負担金免除	1						
		後期高齢者医療保険・保険料減免(H22)	1						
		後期高齢者医療保険・保険料減免(H23)	1						
		国民健康保険一部負担金免除	9						
		保育所保育料免除	21						
		被災者履歴	相談履歴	生活相談履歴	50		7		
健康相談履歴	50								
現住所管理	避難情報				114	25			
	在宅避難				34				
	現住所管理						8		
護要者援	災害時要援護者対応	要援護者情報			10				
		被災園児就園支援事業	10						
		被災児童生徒就学援助事業	10						
再生の今後	復興公営住宅								
	生活再建目処								23
基本情報	基本情報	被災者生活再建支援等情報							
		家屋課税台帳				15			
		物件共有者情報							169
		地権者管理		9					
		個人世帯番号変更	7						
合計			361	149	2,287	503	343	86	220

表 3 岩手県被災者台帳活用の概況（柏崎市との比較）

2007新潟県中越沖地震 柏崎市			業務分野		2011 東日本大震災 岩手県被災者台帳システム H24年12月 岩手県
項目数	件数	業務名	業務分野	業務名	業務名
38	5171	義援金	生活支援	義援金・生活再建	弔慰金 災害見舞金 義援金 (国制度)支援金 災害援護資金
27	3515	国制度支援金			
39	5458	県制度支援金			
100	2000	応急修理	住まい	修理	応急修理 生活再建住宅支援事業 被災者住宅再建支援補助金
24	3913	解体申請		解体	損壊家屋等解体撤去事業(自己解体) 損壊家屋廃材撤去見舞金 損壊家屋等解体撤去事業(市解体)
18	1113	解体確認リスト			
20		解体データ突合結果			
11	132	仮設入退去者名簿団地別		仮設住宅等	仮設住宅 みなし仮設住宅 雇用促進住宅・市営住宅 民間賃貸
23	40	仮設入居状況			
				次の生活へ	引っ越し補助金 新築住宅支援事業補助金
38	394	医療保険減免(県障がい)	減免	減免	後期高齢者医療保険・医療費一部負担金免除 後期高齢者医療保険・保険料減免(H22) 後期高齢者医療保険・保険料減免(H23) 国民健康保険一部負担金免除 保育所保育料免除
18	152	医療保険減免(精神障がい)			
21	113	障がい福祉サービス減免			
27	8	老人医療減免			
46	15518	国保減免			
86	71	市県民税減免			
22	1118	生活再建相談		相談履歴	生活相談履歴 健康相談履歴
14	635	相談リスト			
				現住所管理	避難情報 在宅避難 現住所管理
46	12	補装具免除	護要者援	災害時要援護者対応	要援護者情報
25	34	日常生活用具免除			被災園児就園支援事業 被災児童生徒就学援助事業
117	200	復興公営住宅申し込み団地別	再生の今後	復興公営住宅	
28	186	復興公営住宅入居手続きチェックリスト			
7	186	復興公営住宅手続き数金受け取り			
12	10	復興公営住宅入居手続きチェックリスト(ペット)			
13	186	復興公営住宅入居者名簿			
11	186	復興公営住宅配布名簿			
11	186	入居手続き口座振替チェックリスト			
8	30	災害住宅家賃試算表(改定後)			
27	902	仮設住宅訪問世帯リスト			
71	1622	生活再建目処		生活再建目処	
44	1495	在宅訪問			被災者生活再建支援等情報
					テスト登録
992	44586	合計			

を活用していたことは確認している。柏崎市は、筆者らと協働で被災者台帳システムを業務に導入することで、「一人の取り残しのない被災者生活再建支援」が実現した。よって、柏崎市の被災者台帳に登録されていた業務については一定の成果があったと評価できる。

一方、既述のとおり、岩手県被災者台帳システムでは、各市町村の職員が自身で業務に登録し、業務を実施している。これらの過程は柏崎市のように、筆者らと協働で実施したわけではなく、広域における実装であるがゆえに、活用自治体に対する介入は実質的に限定的となった。果たして介入なしで台帳システムに必要な業務が登録されているのか、検証の必要があると判断した。柏崎市で実施された業務と比較し、岩手県被災者台帳システムを活用した業務登録の状況を検証した。表 3（前頁）はその結果である。

表 3 左には柏崎市で推進した業務の一覧を記しており、それらと対照する形で岩手県被災者台帳システム内に登録された自治体の全業務を整理した。また、個別業務については、災害ごと、あるいは自治体ごとに作られた制度があるため、名称等制度内容にも差が見受けられる。一方、これらの個別業務を分野で集約し、比較すると 10 分野中 7 分野では差異が見られなかった。差が発生したのは「現住所管理」「復興公営住宅」「生活再建目処」の 3 分野である。岩手県被災者台帳にのみ登録されている「現住所管理」については、東日本大震災においては、津波災害により、被災者の広域かつ長期の避難ならびに仮住まいが発生し、被災者の居所を継続的に把握する必要があり、災害の状況の違いが顕著に表れた結果といえる。また、「復興公営住宅」「生活再建目処」分野については、本研究実施時において、東日本大震災の被災地で復興公営住宅は未だ建設されておらず、また、生活再建の方針については、被災地全体の復興像が明確に示されていない中で、被災者における再建目処を行政側が体系的に把握する段階には至っていないことによるものである。

この比較結果により、岩手県被災者台帳システムに各

市町村が登録した業務を対象として業務の作業分割構造の体系化を実施することは、柏崎市において実現した「一人の取り残しのない被災者生活再建支援」に必要な業務を分析対象とすることができるというレベルにおいて登録業務の質が確保されている、と結論づけることができる。と判断した。

プロジェクトの方向性として、今後はこの成果を受け、個々の自治体において、他市町村の業務登録実態を示しながら、網羅的にデータ登録を推進することで、「一人の取り残しのない生活再建支援」を実現した柏崎市被災者台帳の質を 1 自治体においても確保してもらえるように、岩手県と共に介入する必要がある。

(2) 7 市町村生活再建支援に係る業務要件解析対象業務の選定

岩手県被災者台帳システムに登録されている 7 市町村生活再建支援に係る業務要件を解析する際の対象業務については「弔慰金」「支援金」「仮設住宅」「義援金」の 4 業務とした。4 業務を選んだ条件は、1) 複数の市町村がシステムに業務登録している業務であること、2) 1 業務あたりの十分な登録データ項目数があること、3) 平時には存在しない災害時特有の業務であること、であった。さらに具体的に述べると、1) については、前項で記述したとおり、ならびに 2) については、業務の全体像の記述にはデータが不足しているため、3) については、「減免」に代表される平時業務の延長線上で処理されており、被災者台帳システムにはその結果のみが業務登録されているため、その対象から省いた。

(3) 「義援金」に係る業務要件解析結果（表 4）

当該業務について、システムに業務登録していた市町村は、宮古市、大船渡市、釜石市、奥州市、大槌町、野田村の 6 市町村である。6 市町村においては、単一業務である「義援金」においても複数回にわけて業務登録している。データ項目の重複は排除して解析を実施した。

義援金については、配分回数が非常に多い。具体的に

表 4 業務実態解析の結果（義援金業務）

大項目	中項目	業務作業	小項目	分類ID	データ項目カテゴリ	宮古市①	宮古市②	大船渡市①	大船渡市②	大船渡市③	データ項目	釜石市	奥州市	大槌町①	野田村
業務管理を実施する	制度を確認する	義援金名を確認する			義援金コード						新規コード				
		義援金対象を確認する			義援金名						振込指定区分				
		対象条件を確認する			義援金対象						振込①				
		対象者を特定する									振込②				
		登録を確認する									振込コード				
	連絡管理を実施する	履歴管理のための番号を付与する	1	業務管理		履歴	履歴				履歴確認			ID	申請ID
		業務の進捗状況を可視化する	2	業務管理		履歴金交付日					申請日	申請日	申請日	申請日	
		支払に要するプロセス化する	3	業務管理		履歴金交付日					入力回数	No	申請書	申請書	
			4	業務管理								交付	交付	交付	
			5	業務管理											
	支払口座情報を取得する	受取人の口座情報を取得する	1	振込先口座情報	金融機関コード	金融機関コード					金融機関コード				
		金融機関名(漢字+カナ)、コードを取得する	2	振込先口座情報	金融機関支店コード	金融機関支店コード					金融機関支店コード				
		支店名(漢字+カナ)、コードを取得する	3	振込先口座情報	金融機関支店コード	金融機関支店コード					金融機関支店コード				
		振込先口座番号を取得する	4	振込先口座情報	金融機関支店コード	金融機関支店コード					金融機関支店コード				
		口座番号を取得する	5	振込先口座情報	金融機関支店コード	金融機関支店コード					金融機関支店コード				
		口座名義人(漢字+カナ)を取得する	6	振込先口座情報	金融機関支店コード	金融機関支店コード					金融機関支店コード				
			7	振込先口座情報	金融機関支店コード	金融機関支店コード					金融機関支店コード				
			8	振込先口座情報	金融機関支店コード	金融機関支店コード					金融機関支店コード				
			9	振込先口座情報	金融機関支店コード	金融機関支店コード					金融機関支店コード				
			10	振込先口座情報	金融機関支店コード	金融機関支店コード					金融機関支店コード				
			11	振込先口座情報	金融機関支店コード	金融機関支店コード					金融機関支店コード				
必要情報を取得する	申請者情報を確認する	申請者の氏名(漢字+カナ)を取得する	1	申請者情報		申請者氏名					申請者氏名			申請者氏名	
		世帯における世帯主を確認する	2	申請者情報		申請者氏名					申請者氏名			申請者氏名	
		被災前後の住居情報を確認する	3	申請者情報		申請者氏名					申請者氏名			申請者氏名	
		居住家数を確認する	4	申請者情報		申請者氏名					申請者氏名			申請者氏名	
		代領人申請について管理する	5	申請者情報		申請者氏名					申請者氏名			申請者氏名	
	申請世帯情報を取得する	世帯主の氏名(漢字+カナ)を確認する	1	申請者情報	世帯主の氏名	世帯主の氏名					世帯主の氏名			世帯主の氏名	
		世帯主の生年月日を確認する	2	申請者情報	世帯主の氏名	世帯主の氏名					世帯主の氏名			世帯主の氏名	
		世帯主の生年月日を確認する	3	申請者情報	世帯主の氏名	世帯主の氏名					世帯主の氏名			世帯主の氏名	
		世帯主の生年月日を確認する	4	申請者情報	世帯主の氏名	世帯主の氏名					世帯主の氏名			世帯主の氏名	
		世帯主の生年月日を確認する	5	申請者情報	世帯主の氏名	世帯主の氏名					世帯主の氏名			世帯主の氏名	
	現住所を確認する	申請者、世帯の居住所を取得する	1	居住所	現在の住所の住所	現在の住所の住所					現在の住所の住所			現在の住所の住所	
		申請者、世帯の連絡先(携帯電話／電話番号)を取得する	2	居住所	現在の住所の住所	現在の住所の住所					現在の住所の住所			現在の住所の住所	
			3	居住所	現在の住所の住所	現在の住所の住所					現在の住所の住所			現在の住所の住所	
			4	居住所	現在の住所の住所	現在の住所の住所					現在の住所の住所			現在の住所の住所	
			5	居住所	現在の住所の住所	現在の住所の住所					現在の住所の住所			現在の住所の住所	
被災状況を把握する	受取人情報を取得する	受取人の氏名(漢字+カナ)を取得する	1	受取人情報		受取人氏名					受取人氏名			受取人氏名	
		受取人住所を確認する	2	受取人情報		受取人氏名					受取人氏名			受取人氏名	
			3	受取人情報		受取人氏名					受取人氏名			受取人氏名	
			4	受取人情報		受取人氏名					受取人氏名			受取人氏名	
			5	受取人情報		受取人氏名					受取人氏名			受取人氏名	
	家庭被害状況を把握する	主たる世帯の被災被害状況を把握する	1	被災被害状況		被災被害状況					被災被害状況			被災被害状況	
		主たる世帯の被災被害状況を把握する	2	被災被害状況		被災被害状況					被災被害状況			被災被害状況	
		主たる世帯の被災被害状況を把握する	3	被災被害状況		被災被害状況					被災被害状況			被災被害状況	
		主たる世帯の被災被害状況を把握する	4	被災被害状況		被災被害状況					被災被害状況			被災被害状況	
		主たる世帯の被災被害状況を把握する	5	被災被害状況		被災被害状況					被災被害状況			被災被害状況	
	死亡・行方不明状況を把握する	申請被害者の死亡・行方不明を確認する	1	被災被害状況		被災被害状況					被災被害状況			被災被害状況	
		申請被害者の死亡・行方不明を確認する	2	被災被害状況		被災被害状況					被災被害状況			被災被害状況	
			3	被災被害状況		被災被害状況					被災被害状況			被災被害状況	
			4	被災被害状況		被災被害状況					被災被害状況			被災被害状況	
			5	被災被害状況		被災被害状況					被災被害状況			被災被害状況	
支払い業務を実施する	義援金の支払い業務を実施する	義援金の支払い業務を実施する	1	義援金		義援金					義援金			義援金	
		義援金の支払い業務を実施する	2	義援金		義援金					義援金			義援金	
		義援金の支払い業務を実施する	3	義援金		義援金					義援金			義援金	
		義援金の支払い業務を実施する	4	義援金		義援金					義援金			義援金	
		義援金の支払い業務を実施する	5	義援金		義援金					義援金			義援金	
	支払い額を確認する	支払い額を確認する	1	支払い額		支払い額					支払い額			支払い額	
		支払い額を確認する	2	支払い額		支払い額					支払い額			支払い額	
		支払い額を確認する	3	支払い額		支払い額					支払い額			支払い額	
		支払い額を確認する	4	支払い額		支払い額					支払い額			支払い額	
		支払い額を確認する	5	支払い額		支払い額					支払い額			支払い額	

四十番：第一次配分、第二次配分①②③、第三次配分①②、市町村：上層せ分、準拠分について、市町村独自に義援金名をつけて業務実施

表 5 業務実態解析の結果（生活再建支援金業務）

業務作業			データ項目								
大項目	中項目	小項目	分類ID	データ項目カテゴリ	宮古市	大船渡市	釜石市	奥州市	大槌町	野田村	
業務管理を実施する	制度を確認する	申請申し込みを受け付ける						受付	申請年月日		
	受付を実施する	履歴管理のための番号を交付する				連署		No	交付番号		
	進捗管理を実施する	履歴番号を管理する	1	業務管理	(2, 3回目)(差額支給)受理番号		支給番号(1次)	支給番号		支給年月日	
		メールマガジンとなる日付を記録する	2	業務管理	(2, 3回目)(差額支給)受理日					支給番号	支給番号
	支払い口座情報を取得する	受取人の口座情報を取得する	1	振込先口座情報	金融機関コード			金融機関コード			
		金融機関名(漢字とカナ)コードを取得する	2	振込先口座情報	金融機関支店コード			支店番号			
		支店名(漢字とカナ)コードを取得する	3	振込先口座情報		振込先金融機関	銀行名				
		預金種別コードを取得する	4	振込先口座情報		金融機関支店コード	銀行名フリガナ				
		口座番号を取得する	5	振込先口座情報	金融機関支店名カナ	支店	支店名				
		口座名義人(漢字とカナ)を取得する	6	振込先口座情報	金融機関支店名カナ		支店名フリガナ				
			7	振込先口座情報			口座番号				
			8	振込先口座情報			口座名義人				
			9	振込先口座情報			口座名義人	口座名義人フリガナ			
			10	振込先口座情報							
			11	振込先口座情報							
					振込先口座情報						
					振込先口座情報						
					振込先口座情報						
その他必要事項を記録する	備考に記録する	1	備考					備考1	備考	備考	
申請者(世帯主／新世帯主)情報を取得する	世帯主情報を取得する	1	申請者(世帯主／新世帯主)情報								
	世帯主名(漢字とカナ)を取得する	2	申請者(世帯主／新世帯主)情報	世帯主氏名	申請者氏名	漢字氏名		申請者(住基世帯主氏名)	申請者氏名		
	世帯主の個人番号を取得する	3	申請者(世帯主／新世帯主)情報	ふりがな		カナ氏名		申請者(住基カナ世帯主氏名)			
	世帯主の世帯番号を取得する	4	申請者(世帯主／新世帯主)情報	個人番号	世帯主個人番号	個人番号		申請者(個人コード)			
	世帯主の性別を取得する	5	申請者(世帯主／新世帯主)情報	世帯番号	世帯番号	世帯番号		申請者(住基世帯番号)		世帯番号	
	世帯主の生年月日を取得する	6	申請者(世帯主／新世帯主)情報								
	世帯主の職業を取得する	7	申請者(世帯主／新世帯主)情報								
	世帯主と申請者の続柄を取得する	8	申請者(世帯主／新世帯主)情報								
	申請者の氏名(漢字とカナ)を取得する	9	申請者(世帯主以外)情報								
	申請者の個人番号を取得する	10	申請者(世帯主以外)情報								
申請者(他市町村被災者)情報を取得する	他市町村被災者による申請に対応する	1	他市町村対応	市町村区分							
	申請者の現住所を管理する	申請者の現在の住所(〒番号、住所、氏名)を取得する	1	現住所	現住所			住所		住所	
		申請者の連絡先(携帯電話／電話番号)を取得する	2	現住所		町字		住所		地区	
			3	現住所							応急仮置区分
			4	現住所				郵便番号			
			5	現住所					申請者(住基編義済住所)		
			6	現住所					旧市町村(郵便番号)		
			7	現住所					住所変更後(住所1)		
			8	現住所					住所変更後(住所2)		
						連絡先		電話番号			
世帯情報を取得する	世帯の状況を把握する	1	世帯情報	世帯	世帯状況	世帯状況	世帯状況	申請者住基(複数世帯世帯)			
	世帯主/複数人世帯の世帯主を確認する	2	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	3	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	4	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	5	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	6	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	7	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	8	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	9	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	10	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
世帯情報を取得する	世帯の状況を把握する	1	世帯情報	世帯	世帯状況	世帯状況	世帯状況	申請者住基(複数世帯世帯)			
	世帯主/複数人世帯の世帯主を確認する	2	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	3	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	4	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	5	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	6	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	7	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	8	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	9	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	10	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
世帯情報を取得する	世帯の状況を把握する	1	世帯情報	世帯	世帯状況	世帯状況	世帯状況	申請者住基(複数世帯世帯)			
	世帯主/複数人世帯の世帯主を確認する	2	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	3	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	4	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	5	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	6	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	7	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	8	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	9	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	10	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
世帯情報を取得する	世帯の状況を把握する	1	世帯情報	世帯	世帯状況	世帯状況	世帯状況	申請者住基(複数世帯世帯)			
	世帯主/複数人世帯の世帯主を確認する	2	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	3	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	4	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	5	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	6	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	7	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	8	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	9	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	10	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
世帯情報を取得する	世帯の状況を把握する	1	世帯情報	世帯	世帯状況	世帯状況	世帯状況	申請者住基(複数世帯世帯)			
	世帯主/複数人世帯の世帯主を確認する	2	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	3	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	4	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	5	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	6	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	7	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	8	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	9	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	10	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
世帯情報を取得する	世帯の状況を把握する	1	世帯情報	世帯	世帯状況	世帯状況	世帯状況	申請者住基(複数世帯世帯)			
	世帯主/複数人世帯の世帯主を確認する	2	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	3	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	4	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	5	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	6	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	7	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	8	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	9	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	10	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
世帯情報を取得する	世帯の状況を把握する	1	世帯情報	世帯	世帯状況	世帯状況	世帯状況	申請者住基(複数世帯世帯)			
	世帯主/複数人世帯の世帯主を確認する	2	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	3	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	4	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	5	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	6	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	7	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	8	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	9	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	10	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
世帯情報を取得する	世帯の状況を把握する	1	世帯情報	世帯	世帯状況	世帯状況	世帯状況	申請者住基(複数世帯世帯)			
	世帯主/複数人世帯の世帯主を確認する	2	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	3	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	4	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	5	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	6	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	7	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	8	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	9	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	10	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
世帯情報を取得する	世帯の状況を把握する	1	世帯情報	世帯	世帯状況	世帯状況	世帯状況	申請者住基(複数世帯世帯)			
	世帯主/複数人世帯の世帯主を確認する	2	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	3	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	4	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	5	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	6	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	7	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	8	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	9	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	10	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
世帯情報を取得する	世帯の状況を把握する	1	世帯情報	世帯	世帯状況	世帯状況	世帯状況	申請者住基(複数世帯世帯)			
	世帯主/複数人世帯の世帯主を確認する	2	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	3	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	4	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	5	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	6	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	7	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	8	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	9	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	10	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
世帯情報を取得する	世帯の状況を把握する	1	世帯情報	世帯	世帯状況	世帯状況	世帯状況	申請者住基(複数世帯世帯)			
	世帯主/複数人世帯の世帯主を確認する	2	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	3	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	4	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	5	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	6	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	7	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	8	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	9	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	10	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
世帯情報を取得する	世帯の状況を把握する	1	世帯情報	世帯	世帯状況	世帯状況	世帯状況	申請者住基(複数世帯世帯)			
	世帯主/複数人世帯の世帯主を確認する	2	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	3	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	4	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	5	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	6	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	7	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	8	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	9	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	10	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
世帯情報を取得する	世帯の状況を把握する	1	世帯情報	世帯	世帯状況	世帯状況	世帯状況	申請者住基(複数世帯世帯)			
	世帯主/複数人世帯の世帯主を確認する	2	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	3	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	4	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	5	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	6	世帯情報					申請者住基(複数世帯世帯)			
	死亡/行方不明の世帯主を確認する	7									

は「国・県：第一次配分、第二次配分①②③、第三次配分①②、市町村：上乗せ分、単独分について、市町村独自に義援金名をつけて業務実施」であり、これらの業務名については、6 町村がそれぞれのルールにしたがって名付けている（例：「義援金（住家）二次配分（一回目）」「第2回（6月2日）支給」「2次（県）」「二次配分1（住家被害）」「二次配分」等）。

義援金は「人的被災（死亡・行方不明）」「住家被災」をはじめ、「入所施設の被災」「介護保険サービス受給者」「母子・父子世帯」「就学児有り世帯」など、被災を受けた人、脆弱性が高いことで影響が比較的大きいと推測される人、を対象に支払われるものである。

これだけ配分回数が多く、対象条件についても多様化していれば、業務作業が煩雑になることが予測されたが、業務の頻度に比して、業務機能階層については、4 業務中最もシンプルなものとなっている。大項目については「業務管理を実施する」「必要情報を取得する」「被災状況を確認する」「支払い業務を実施する」4 業務、中項目においては 11 業務、小項目においては、44 業務に収束された。

義援金の業務機能階層がシンプルとなった要因としては、原則的には一度申請をすれば、あとは義援金の種別と支援対象条件を行政で判断し、支払いが行われるため

庁内管理での処理が大半である、ためである。

(4)「支援金」に係る業務要件解析結果（表 5）

当該業務について、システムに業務登録していた市町村は、宮古市、大船渡市、釜石市、奥州市、大槌町、野田村の 6 市町村である。6 市町村においては、単一業務である「支援金」においても複数回にわたって業務登録している。

支援金においては、主たる居宅に被災状況に応じて（全壊、大規模半壊）生活再建のための資金を基礎支援金として提供するものである。加算支援金については、新築・補修・賃貸の再建方法に応じて、加算される。また、「単数人／複数人世帯で支援金額が異なる」「半壊家屋を解体した場合は見なし全壊として支援対象とする」「長期避難世帯については全壊扱いとして支援対象とする」などの支払い条件がついており「義援金」よりは、業務階層機能の中項目は 16 業務、小項目は 52 業務となり多少増加しているが、大きな変化ではなかった。しかし、大項目については、同様の 4 機能「業務管理を実施する」「必要情報を取得する」「基礎・加算支援金の業務管理を実施する」「基礎・加算支援金の支払い条件を決定する」となっていた。

支援金の業務機能階層が「義援金」に次いで、シンプ

表 6 業務実態解析の結果(弔慰金業務)

大項目	中項目	業務作業	小項目	分類ID	データ項目カテゴリ	宮古市	大船渡市	大槌町	野田村
業務管理を実施する	制度を確認する	制度内容を確認する	1 制度	1 制度	制度名				
	制度を確認する	制度の要件を確認する	2 制度	2 制度	内容				
	相談・受付を実施する	相談を受ける	1 相談・受付					相談番号	
		該当用紙を判断する	2 相談・受付					相談情報	
		受付を実施する	3 相談・受付					受付年月日	
			4 相談・受付						行政区
	進捗管理を実施する	履歴管理のための番号を付与する	1 業務進捗管理	業務状態	人的5/19、住士5/16以前は1				
		業務の進捗状況を可視化する	2 業務進捗管理	履歴番号(その他の番号)	通し番号			通し番号	
		メルマークとなる日付を記録する	3 業務進捗管理		処理日(リスト提出日)	決定月日			
		データの精査日・結果を記録する	4 業務進捗管理		災害弔慰金支払日	決定番号			
	支払い口座情報を取得する	受取人の口座情報を取得する	1 振込先口座情報	金融機関コード	金融機関コード	支店番号			
		金融機関名(漢字&カナ)、コードを取得する	2 振込先口座情報	金融機関支店コード	振込先金融機関	銀行名フリガナ			
		支店名(漢字&カナ)、コードを取得する	3 振込先口座情報	金融機関名カナ	支店	支店名フリガナ			
		預金種別コードを取得する	4 振込先口座情報			支店名			
		口座番号を取得する	5 振込先口座情報	金融機関支店名カナ		口座番号			
		口座名義人(漢字&カナ)を取得する	6 振込先口座情報			口座名義人			
			7 振込先口座情報	預金種別コード	預金種別				
			8 振込先口座情報	口座番号	口座番号				
			9 振込先口座情報	口座名義	口座名義人	口座名義人フリガナ			
			10 振込先口座情報						
	その他必要事項を記録する	備考に記録する	99 備考	備考	メモ			備考(連絡先等)	
必要情報を取得する	申請者情報を取得する	申請者の氏名(漢字&カナ)を取得する	1 申請者情報			申請者の個人コード			
		申請者の個人番号を取得する	2 申請者情報			申請者の氏名			届出人
		申請者の現在の住所(〒番号、住所、方角)を取得する	3 申請者情報			申請者のカナ氏名			
		申請者の連絡先(携帯番号/電話番号)を取得する	4 申請者情報			申請者の住所			
		対象者(死亡者/行方不明者)との続き柄を取得する	5 申請者情報			申請者の連絡先			届人連絡先
			6 申請者情報	現在の住所の郵便番号					
			7 申請者情報	現在の住所の住所					
			8 申請者情報	現在の住所の番地					
			9 申請者情報	現在の住所の方角					
	世帯主情報を取得する	世帯主情報を取得する	5 世帯主情報	世帯番号	世帯番号			故人との続柄	
		世帯主名(漢字&カナ)を取得する	7 世帯主情報	世帯主の個人番号				世帯番号	
		世帯主の世帯番号を取得する	8 世帯主情報	世帯主の氏名				庁内世帯番号	
	受取人情報を取得する	対象者(死亡者/行方不明者)との続き柄を取得する	9 世帯主情報	世帯主の氏名(かな)					
		受取人の氏名(漢字/カナ)を取得する	1 受取人		受給者個人番号	受取人の個人コード			
		受取人の個人番号を取得する	2 受取人		受給者	受取人の氏名			
		対象者(死亡者/行方不明者)との続き柄を取得する	3 受取人		受給者住所	受取人のカナ氏名			
		受取人の郵便物宛先(〒番号、住所、方角)を取得する	4 受取人		受給者連絡先	受取人の死亡者との続柄			
		受取人の連絡先(携帯番号/電話番号)を取得する	5 受取人			受取人の住所			
			6 受取人			送付先個人コード			
			7 受取人			送付先氏名			
			8 受取人			送付先郵便番号(変更後)			
			9 受取人			送付先住所(変更後)			
			10 受取人			送付先住所			
弔慰金の対象者を認定する	死亡者に関する情報を取得する	死亡者の有無を確認する	2 死亡届			死亡者の有無			
		死亡者の氏名(漢字&カナ)を取得する	1 死亡者情報	個人番号	対象者番号	死亡者の個人コード		個人番号	
		死亡者の性別を取得する	2 死亡者情報	氏名	死亡者氏名①	死亡者の氏名		死亡者氏名	
		死亡者の生年月日を取得する	3 死亡者情報	シメイ	死亡者氏名②	死亡者のカナ氏名			
		死亡届けの死亡年月日を取得する	4 死亡者情報					性別	
		死亡届に係る死亡者の個人番号を取得する	5 死亡者情報					生年月日	
			6 死亡者情報					年齢	
	死亡者・行方不明者のある世帯情報を取得する	世帯の死亡/行方不明者の状況を取得する	1 死亡者世帯情報	世帯死亡数	世帯死亡数				
		被災時の世帯人数を確認する	2 死亡者世帯情報	被災時 住所	被災時 地番	被災時 方角			
		世帯人数に占める死亡/行方不明者数を確認する	3 死亡者世帯情報	世帯死亡数					
		死亡/行方不明者における世帯主との続き柄を確認する	4 死亡者世帯情報	世帯死亡数					
		被災時の住所(住所、方角)を取得する	5 死亡者世帯情報	世帯死亡数					
			6 死亡者世帯情報	世帯死亡数					
			7 死亡者世帯情報	世帯死亡数					
	死亡/関連死認定申請を受け付ける	死亡・関連死認定の申請者状況を取得する	1 関連死・死亡確認申請者		申請受付日				
		申請受付日を取得する	2 関連死・死亡確認申請者		申請者氏名【未所または最初】				
		申請形態(住所/郵送)を把握する	3 関連死・死亡確認申請者		対象者氏名【振込口座または最終決定】				
		申請者氏名(漢字&カナ)を取得する	4 関連死・死亡確認申請者		申請者住所				
		申請者住所(〒番号、住所、方角)を取得する	5 関連死・死亡確認申請者		申請者連絡先				
		申請者連絡先(携帯番号/電話番号)を取得する	6 関連死・死亡確認申請者		死亡者から見た続柄				
		申請者と対象者(死亡/行方不明者)との続き柄を取得する							
		対象者が死亡/行方不明か取得する	1 死亡確認		死亡行方不明の別				
		死亡届の有無を取得する	3 死亡確認		死亡届番号				
		死亡届の届出日を取得する	4 死亡確認		届出年月日				
	死亡確認に必要な情報を収集する	死亡確認業務の対象者番号を取得する	5 死亡確認		対象者番号				
		死亡/行方不明者の被災時住所(住所、方角)を取得する	6 死亡確認		死亡者氏名①				
		死亡/行方不明者の性別を取得する	7 死亡確認		死亡者氏名②				
		死亡/行方不明者の生年月日を取得する	8 死亡確認		災害発生①				
		死亡/行方不明者の死亡/発生原因を取得する	9 死亡確認		災害発生②				
			10 死亡確認		死亡者性別				
			11 死亡確認		死亡者生年月日				
			12 死亡確認		死亡者年齢				
			13 死亡確認		死亡届出者				
			14 死亡確認		原因				
弔慰金の対象者を認定する	死亡認定を実施する	行方不明者に関する申述書の要否を判断する	1 死亡認定		②送付				
		行方不明者に関する申述書の提出依頼を実施する	2 死亡認定		申述書提出依頼発送				
		行方不明者に関する申述書の提出依頼を受ける	3 死亡認定		申述書提出				
		行方不明者に関する申述書の提出依頼を受ける	4 死亡認定		その他の書類提出				
		行方不明者に関する新聞記事を取得する	5 死亡認定		新聞				
		死亡認定を実施する	6 死亡認定		住所				
		死亡認定の結果を記録する	7 死亡認定		被災地				
	関連死認定を実施する	関連死案件を受け付ける	1 関連死申請		結果				
		関連死案件に係る死亡日を取得する	2 関連死申請		関連死案件				
		関連死案件に係る原因を取得する	3 関連死申請		死亡日				
		関連死審査会の開催日を記録する	4 関連死申請		原因				
		関連死認定の結果を記録する	5 関連死申請		審査会開催日				
受取人を認定する	税情報に基づき見込み者を特定する	税情報の取得が必要かどうか判断する	1 受取人認定(税情報)		関連死の判定				
		税情報の取得を確認する	2 受取人認定(税情報)		税情報出力【済(空欄)】				
		税情報に基づき見込み者を特定する	3 受取人認定(税情報)		支給見込み(税情報から)				
			4 受取人認定(税情報)		死亡者から見た続柄				
			5 受取人認定(税情報)		被災者判定(被災または空欄)				
			6 受取人認定(税情報)						
			7 受取人認定(税情報)						
			8 受取人認定(税情報)						
			9 受取人認定(税情報)						
			10 受取人認定(税情報)						
	受取人に関する見込み者を特定する	見込み者における優先順位を付与する	1 受取人認定(戸籍情報)		戸籍情報(要否)【該当非該当】				
		受取人に関する見込み者を特定する	2 受取人認定(戸籍情報)		⑤戸籍・同意書等提出依頼送付				
		受取人に関する見込み者を特定する	3 受取人認定(戸籍情報)		提出日				
		受取人に関する見込み者を特定する	4 受取人認定(戸籍情報)		④戸籍・同意書等提出依頼送付				
		受取人に関する見込み者を特定する	5 受取人認定(戸籍情報)		提出日				
		受取人に関する見込み者を特定する	6 受取人認定(戸籍情報)		③戸籍提出依頼送付				
		受取人に関する見込み者を特定する	7 受取人認定(戸籍情報)		提出日				
		受取人に関する見込み者を特定する	8 受取人認定(戸籍情報)		③同意書提出依頼送付				
		受取人に関する見込み者を特定する	9 受取人認定(戸籍情報)		提出日				
		受取人に関する見込み者を特定する	10 受取人認定(戸籍情報)		①送付				
支払い額を確定する	支払い額を確定する	支払い額の概算を算出する	1 支払額		戸籍課税資料提出依頼発送				
		支払い額に定める他見舞金の有無を確認する	2 支払額		支払額				
		見舞金との相殺を実施する	3 支払額		支払額(変更)				
		支払い可能額を算出する	4 支払額		支払額(結果)				
			5 支払額		支払額(申請済額)				

表 7 業務実態解析の結果（仮設住宅関連業務）

業務作業		データ項目							
大項目	中項目	小項目	分類ID	データ項目カテゴリ	宮古市	大船渡市（申請者） （応急仮設住宅リスト）	大船渡市（入居者）	釜石市	野田村
業務管理を実施する	制度を確認する	仮設住宅地図リストを確認する	1	制度					
		履歴管理のための番号を付与する	1	業務管理		No	NO	通書	
	受付を実施する	申請取り込みを受け付ける	1	申請申し込み					
		履歴管理のための番号を付与する	2	業務管理				申込書	
	進捗管理を実施する	業務の進捗状況を可視化する	3	業務管理			状態		
必要情報を取得する	申請者情報を取得する	メールマークとなる日付を記録する	4	業務管理	契約日			契約日	入居日
		データの構文・結果を記録する	4	入居管理					退去日
		退去日	5	入居管理	退去日	退去日	入居日		
		入居管理	6	入居管理	6月20日時点データ照合				
		備考に記録する	9	業務管理	備考				
	世帯主情報を取得する	申請者の氏名（漢字＆カナ）を取得する	2	申請者情報	重複				
		申請者の個人番号を取得する	3	申請者情報					
		世帯主情報を取得する	1	世帯主情報	氏名	世帯主氏名	世帯主氏名	氏名	世帯主名
		世帯主名（漢字＆カナ）を取得する	2	世帯主情報					世帯主名フリガナ
		世帯主の個人番号を取得する	3	世帯主情報	個人番号	世帯主番号	個人番号	個人番号	
	世帯主情報を取得する	世帯番号を取得する	4	世帯主情報	個人番号・備考				
		世帯主の性別を取得する	5	世帯主情報					世帯主性別
		世帯主の生年月日を取得する	6	世帯主情報	生年月日				世帯主生年月日
		世帯主の職業を取得する	7	世帯主情報					世帯主年齢
		世帯主と申請者の続柄を取得する	8	世帯主情報	続柄	世帯番号		世帯番号	世帯主職業
入居資格を判断する	世帯情報を取得する	入居予定世帯の世帯員数を確認する	1	入居世帯情報		世帯員数			
		入居予定者の人数を確認する	2	入居世帯情報				入居人数	
		主たる原宅の被災状況を確認する	1	被災状況		被災証明番号			被災証明番号
		主たる原宅の被災状況を確認する	2	被災状況				被災判定	被災証明番号
		主たる原宅の被災状況を確認する	3	被災状況		被災証明提出		被災証明	被災証明番号
入居希望団地を確認する	入居団地に係る希望を確認する	仮設住宅入居資格の判断結果を記録する	4	被災状況		被災証明提出		被災証明	被災証明番号
		申請者の入居団地に係る希望を確認する	1	住居希望		第1希望～第3希望		1次2次	
		申請者の入居団地に係る希望を確認する（再希望）	2	住居希望		第1希望（二次）～第3希望			
		仮設団地ごとの入居希望を集計する	3	住居希望		第1再希望～第10再希望			
			15	住居希望		仮設住宅団地15、19、33～39			
仮設団地決定のための居住条件を確認する	被災住所情報を取得する	被災時住所（町別）を取得する	1	被災時住所	旧住所	被災時住所	被災時住所	被災前の住所	被災前の住所
		被災時住所を取得する	2	被災時住所		被災時住所	被災時住所	被災前の住所	被災前の住所
		被災時居住行政区（名前、コード）を取得する	3	被災時住所		行政区コード			
		被災時学区を取得する	4	被災時住所		行政区			
		被災時学区を取得する	5	被災時住所		学区コード			
	入居世帯の居住条件（2部屋使用、駐車場、ペット）を確認する	避難生活を送っていた避難所の場所を取得する	1	避難所				避難所	
		仮設住宅2部屋使用を検討する	1	居住条件		1申請2戸使用、2世帯2部屋			
		駐車場の必要数を記録する	2	居住条件				駐車台数	
		ペットの飼育を確認する	3	居住条件		ペット		ペット	
		小学校区を確認する	1	居住条件		小学校		小学校	
	就学児の条件を確認する	中学校区を確認する	2	就学児情報		中学校			
		就学時前年度の有無を確認を実施する	3	就学児情報		5歳前			
		後期高齢者の有無を確認する	1	要保護者（高齢者）		スロープ			
		要支援高齢者の有無を確認する	2	要保護者（高齢者）		要支援			
		要介護高齢者の有無を確認する	3	要保護者（高齢者）		要介護			
要保護者の条件を確認する	要保護者の条件を確認する	障がい手帳取得者の有無を確認する	1	要保護者（障がい者）				入居希望者がいゝ有無等	
		障がい手帳取得者の有無を確認する	2	要保護者（障がい者）				入居希望者がいゝ有無等	
		障がい手帳取得者の有無を確認する	3	要保護者（障がい者）				入居希望者がいゝ有無等	
		障がい手帳取得者の有無を確認する	4	要保護者（障がい者）				入居希望者がいゝ有無等	
		障がい手帳取得者の有無を確認する	5	要保護者（障がい者）				入居希望者がいゝ有無等	
	要保護者の条件を確認する	障がい手帳取得者の有無を確認する	6	要保護者（障がい者）				入居希望者がいゝ有無等	
		障がい手帳取得者の有無を確認する	7	要保護者（障がい者）				入居希望者がいゝ有無等	
		障がい手帳取得者の有無を確認する	8	要保護者（障がい者）				入居希望者がいゝ有無等	
		障がい手帳取得者の有無を確認する	9	要保護者（障がい者）				入居希望者がいゝ有無等	
		障がい手帳取得者の有無を確認する	10	要保護者（障がい者）				入居希望者がいゝ有無等	
	要保護者の条件を確認する	障がい手帳取得者の有無を確認する	11	要保護者（障がい者）				入居希望者がいゝ有無等	
		障がい手帳取得者の有無を確認する	12	要保護者（障がい者）				入居希望者がいゝ有無等	
		障がい手帳取得者の有無を確認する	13	要保護者（障がい者）				入居希望者がいゝ有無等	
		障がい手帳取得者の有無を確認する	14	要保護者（障がい者）				入居希望者がいゝ有無等	
		障がい手帳取得者の有無を確認する	15	要保護者（障がい者）				入居希望者がいゝ有無等	
入居団地・部屋を決定する	入居を決定する	入居の決定を実施する	1	入居決定		仮決定			
		入居を決定する	2	入居決定		決定		決定回	
		入居キャンセルを受ける	3	入居決定		キャンセル			
		入居団地名を取得する	4	入居住宅	入居住宅				
		入居団地の場所番号を取得する	5	入居住宅				場所番号	
	入居住宅情報を取得する	入居部屋の構造・号を取得する	6	入居住宅				場所別通書	
		入居部屋の構造・号を取得する	7	入居住宅					
		入居部屋コードを管理する	8	入居住宅				住宅公団管理番号	
		入居部屋の2Fを取得する	9	入居住宅				仮設名	同地名
		入居部屋面積を取得する	10	入居住宅	棟号	棟号		通称	
	新住所や新連絡先を取得する	新住所を取得する	1	新住所	新住所				
		新連絡先を取得する	2	新住所					
		新連絡先（携帯電話・電話番号）を取得する	3	新住所					
		入居者氏名（漢字＆カナ）を取得する	4	入居世帯情報					入居者氏名1～7
		入居者生年月日を取得する	5	入居世帯情報					入居者生年月日1～7
入居管理を実施する	入居・退去管理を実施する	入居者生年月日を取得する	6	入居世帯情報					入居者生年月日1～7
		入居者の連絡先を把握する	7	入居世帯情報					入居者生年月日1～7
		入居者の連絡先を把握する	8	入居世帯情報					入居者生年月日1～7
		入居者の連絡先を把握する	9	入居世帯情報					入居者生年月日1～7
		入居者の連絡先を把握する	10	入居世帯情報					入居者生年月日1～7
	入居・退去管理を実施する	契約書を取り交わす	1	入居管理		文書郵送先	電話番号	契約書	入居者連絡先電話番号1～7
		使用貸借期間を確認する	2	入居管理					
		入居日を決定する	3	入居管理					
		退去日を決定する	4	入居管理					
		退去手続を実施する	5	入居管理					
	部屋の修理を管理する	契約を解約する	6	入居管理					
		部屋の修理要望を検討する	7	入居管理					
		部屋の修理要望を検討する	8	入居管理					
		部屋の修理要望を検討する	9	入居管理					
		部屋の修理要望を検討する	10	入居管理					
住宅再建の希望を確認する	住宅再建の希望を確認する	支援助金の配布履歴を管理する	1	支援助金					
		退去後住所を取得する	2	退去後管理	退去後住所				
		退去後連絡先を取得する	3	退去後管理	退去後連絡先				
		再建希望（新築）を確認する	4	再建希望					
		再建希望（新築）を確認する	5	再建希望					
	住宅再建の希望を確認する	被災前住宅の修理による再建希望（新築）を確認する	6	再建希望					
		被災前住宅の修理による再建希望（新築）を確認する	7	再建希望					
		被災前住宅の修理による再建希望（新築）を確認する	8	再建希望					
		被災前住宅の修理による再建希望（新築）を確認する	9	再建希望					
		被災前住宅の修理による再建希望（新築）を確認する	10	再建希望					
	住宅再建の希望を確認する	被災前住宅の修理による再建希望（新築）を確認する	11	再建希望					
		被災前住宅の修理による再建希望（新築）を確認する	12	再建希望					
		被災前住宅の修理による再建希望（新築）を確認する	13	再建希望					
		被災前住宅の修理による再建希望（新築）を確認する	14	再建希望					
		被災前住宅の修理による再建希望（新築）を確認する	15	再建希望					

ルとなった要因としては、配分回数は、原則的には「基礎支援金」「加算支援金」の2回で有り、再建方法の変更に代表される支給可能額の変化から、「差額」「払い戻し」が発生する場合があるとはいえ、義援金と比べると支払い回数が限定的であること、必要書類を市町村がそろえ、上級官庁である「県」に「進達」することで「支払い」が実現するため（県からは財団法人 都道府県会館へと送られる）、実際の処理手順がなく、義援金における大項目にあった「支払い業務を実施する」は存在せず「基礎・加算支援金の業務管理（進達した業務が滞りなく行われているかを管理する）」が存在する。

(5)「弔慰金」に係る業務要件解析結果（表6：前頁）

当該業務について、システムに業務登録していた市町村は、宮古市、大船渡市、大槌町、野田村4市町村である。弔慰金業務の業務階層は、大項目については、「業務管理を実施する」「必要情報を取得する」「弔慰金の対象者を認定する」「受取人を認定する」「支払い額を確定する」の4業務、中項目については19業務、小項目については110業務、となっており、業務作業数が出ている。

これは、弔慰金業務の中に、1）弔慰金の対象となる人的被災（死亡・行方不明）を認定する、2）受取り人

を認定する、という別業務を内包しているためである。これは、1) については、東日本大震災の特徴である、死者が多いこと、行方不明者が多いこと、に起因しており、これらの対象が「支払い対象となるための認定（死亡認定）」を実施することが、業務として新たに発生した。また、他災害と同様に、死亡者の災害関連死認定についても発生しており、これについても「支払い対象となるための認定（死亡認定）」手続きを担う必要がある。

加えて2)「受取り人を認定する」という新たな業務が発生している。対象となる遺族は（1）配偶者、（2）子、（3）父母、（4）孫、（5）祖父母、（既述の中でも、死亡者により主として生計を維持者を優先とし、加えて、（1）～（5）の遺族が存しない場合は、兄弟姉妹（死亡された方と同居、又は生計を同じくしていた）まで受取り人を広げたことでさらに業務作業とデータ項目が増加した。

(6)「仮設住宅」に係る業務要件解析結果（表 7：前頁）

当該業務について、システムに業務登録していた市町村は、宮古市、大船渡市、釜石市、野田村の4市村であった。単一業務である「仮設住宅」においても複数回にわけて業務登録している。仮設住宅業務の業務階層は、大項目については、「業務管理を実施する」「必要情報を取得する」「入居資格者か判断する」「入居希望団地を確認する」「仮設団地決定のための居住条件を確認する」「入居団地・部屋を確定する」「入居管理を実施する」「退去後管理を実施する」「住宅再建の希望を確認する」の9業務、中項目においては23業務、小項目においては84業務に分類された。

本業務は、特徴として、「仮設住宅」という空間を提供を行う際に、1)被災者支援の観点にたって「入居希望団地の確認」「居住条件の確認」に基づく「入居団地・部屋の確定」業務が必要となる、2)入居後「義援金」「支援金」「弔慰金」のように支払いを済ませれば業務が終わりを迎えるのではなく、「入居管理」「退去後管理」が必要となるために、業務数が増加していた。

6. 被災者生活再建支援業務の作業分割構成の体系化

(1) 被災者生活再建支援業務の作業分割構成の体系化における基本枠組み

生活再建支援の業務は、原則的に被災した被災者／世帯に対し、「人」「物」「空間」「資金」を支援として提供するものである。今回分析した4業務は、資金の提

供「弔慰金（見舞金）」「生活再建支援金」「義援金」、空間の提供「仮設住宅」であった。これらの業務実態の解析の結果から、表8に示した生活再建支援業務における作業分割構成を支える基本的枠組みを導出した。各業務に共通な業務作業の枠組みは、「①業務管理を実施する」「②必要情報を取得する」「③支払・提供条件の確定」「④支払い対象者を確定」「⑤支払い・提供を実施する」である。

これらを4業務との関連において改めて整理をする。「①業務管理を実施する」については各業務共通の業務作業があり、プロジェクトマネジメント型の業務作業内容が確認できた。「②必要情報を取得する」については、4業務において業務作業は共通であったが、業務実施に必要なデータ項目はそれぞれの業務で異なっていた。「③支払・提供条件の確定」については、義援金は「被災状況を確認する」ことで、支援金については「基礎・加算支援金の支払い条件を確定する」ことで、弔慰金については「弔慰金の対象被害を認定する」ことで、仮設住宅については「入居資格を判断する」ことでそれぞれ実施されていた。「④支援対象者を確定する」については、義援金・支援金・仮設住宅については原則的に申請者がその対象となるが、仮設住宅については「受取り人の確定を実施する」ことで果たされていた。「⑤支払い・提供を実施する」については、義援金は「支払い業務を実施する」、弔慰金は「支払額を確定する」、支援金は、申込によって他期間が対応している状況の「業務管理を実施する」、仮設住宅については「入居団地・部屋を確定する」ことで被災者に届けることを実現していた。仮設住宅については、さらに「⑥住民サービスに配慮する」「⑦提供管理を実施する」ことを継続的に業務展開し、「⑧今後の支援の方向性を知る」業務についても実施されていた。

(2) 支援条件の類型化にかかる仮説

対象4業務における業務作業の実態解析を実施する中で、生活再建支援業務のサービス対象として市町村が扱っていたのは、人的・物的に「被害」程度が甚大であった被災者だけではなく、脆弱性の高い属性をもつ「人」、仮設住宅の入居選定や生活環境確保の過程において大きく関わる「地縁」、車・ペットの所有状況など「地域」に係る情報、生活再建のために用意された事業のどの事業に該当するか、また再建目処としてどのような方向性を考えているかなどの「生活再建」、それら4つのカテゴリに最大限配慮しながら、サービス展開を実施している状況が明らかとなった。これは、業務作業の中・小項目を詳細に調査することによって表出化した結果である。

表 8 被災者生活再建支援業務の作業分割構成の基本枠組み

	義援金	支援金	弔慰金	仮設住宅
1 業務管理を実施する	業務作業・データ項目とも共通			
2 必要情報を取得する	業務作業は共通・データ項目は共通でない			
3 支払・提供条件を確定する	被災状況を確認する	基礎・加算支援金の支払条件を確定する	弔慰金の対象被害を認定する	入居資格を判断する
4 支援対象者を確定する	申請世帯	申請世帯	受取人を確定する	申請世帯
5 支払・提供を実施する	支払業務を実施する	基礎・加算支援金の業務管理を実施する	支払額を確定する	入居団地・部屋を確定する
6 住民サービスに配慮する	—	—	—	入居希望団地を確認する
	—	—	—	仮設団地決定のための居住条件を確認する
7 提供管理を実施する	—	—	—	入居管理を実施する
	—	—	—	退去後管理を実施する
8 今後の支援の方向性を知る	—	—	—	住宅再建の希望を確認する

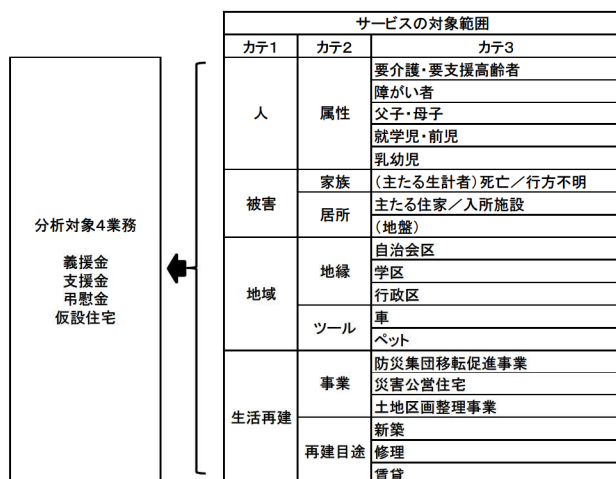


図1 被災者生活再建支援4業務における支援受給者を同定する条件の類型

(3) 「業務作業の構造」と「被災者の支援条件の類型」による業務効率化の可能性

現実には、本論文で対象とした4業務以外にも、支援メニューは様々に被災地で展開されており、市町村独自のメニューも展開されている。表8で記した8つの業務作業は、いかなる支援メニューであっても実現すべき基本的な枠組みである。言い換えると、この枠組みに基づいて業務を実施することで、確実な業務実施が約束される。だからといって、全ての被災者に対し、総当たりにメニューを紹介し、業務作業を展開することは、業務の質の均質化にはつながるが、業務の効率化にはつながらない。同時に、被災者が様々な確認のための業務作業につきあった結果、被災者自身が支援メニューの条件に該当しないことがわかると、被災者の満足度は上がらない。

確実かつ効率的な業務を実施するためには、表8の8つの業務作業の枠組みに加えて、図1で示したような被災者の支援条件を類型化し、その類型に応じた、効率的

な業務作業の進め方を確立し、実施者が習熟することで、全体的な業務の効率化が実現される可能性が期待される。この具体性を高めるべく、全体的な業務の効率化を目指した本論文の成果の活用案を図2に示す。本論文では、この枠組みを仮説化・提案した。今後も引き続き、被災者支援業務の業務作業と支援対象条件を類型化する条件の整理・分析を実施する必要がある。

7. おわりに

岩手県被災者台帳システムを活用し、実際の複数被災市町村における生活再建支援業務の実態を解析し、収束可能な業務実施における業務作業を体系化することで、生活再建支援業務のモデルを提案することを目的として解析を進め、4業務における業務作業の実態を、大項目、中、小項目に沿って整理をし、岩手県被災者台帳システムに業務登録している、実際の複数被災市町村における生活再建支援業務の実態を解析した。成果としての4業務の業務作業の体系は、次の被災地における生活再建支援業務実施の際の手引きとなり、また、今後の被災者台帳システムに予め登録すべき「業務要件（作業作業・データ項目）」として活用が期待される。また、4業務作業の体系化作業の結果から「被災者生活再建支援業務における作業分割構成の体系化における基本枠組み」を導出した。さらに、支援業務の効率化を目指して「被災者の支援条件の類型」を提案した。

被災者の生活再建支援業務を効果的に実施するためには、業務フローを明らかにし、業務に必要なデータを定義し、業務に必要な機能を同定することで、モデル化する必要がある。しかし、被災自治体においては、必ずしも業務フローは明文化されず、担当の暗黙知にのみ存在することが多い。本研究では、被災者台帳システムに、自治体職員が業務を実施する際に必要として登録したデータ群を収集し、それらを解析することで、業務フローの実態を逆引きで明らかにしようとする試みを実施した。

具体的な成果としては、1) 生活再建支援の4業務に

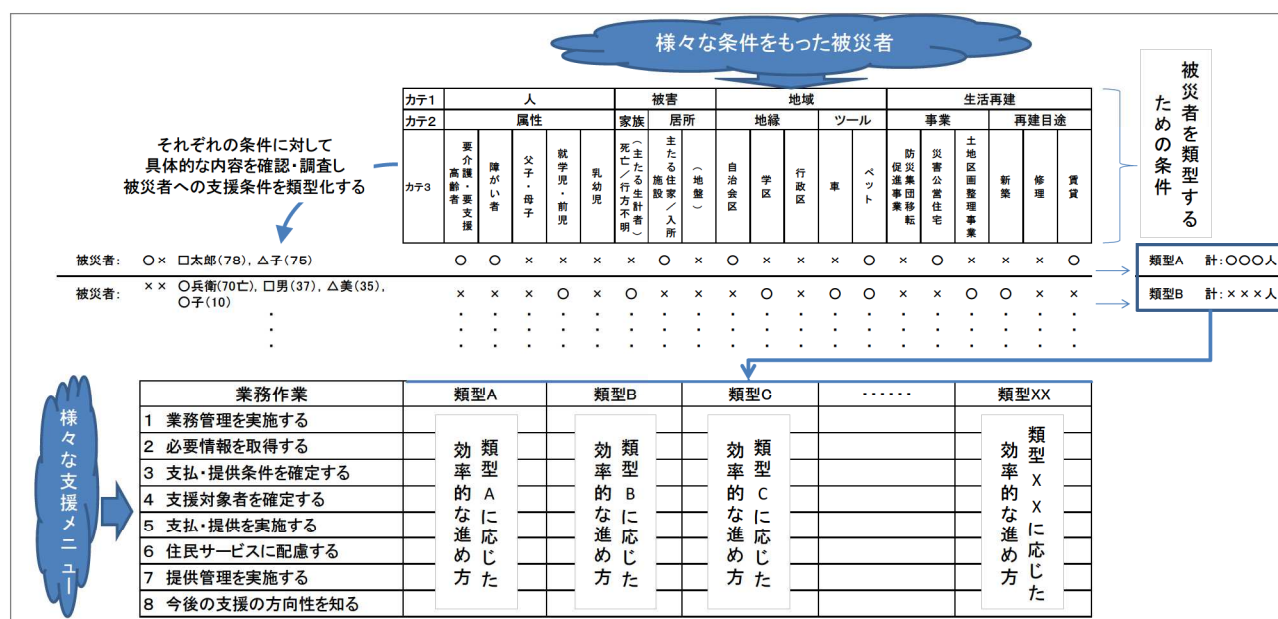


図2 被災者生活再建支援業務の作業分割構成の基本枠組み

ついて業務実態を業務作業の階層化で可視化ならびに業務作業実施によって生成されるデータ項目の対応関係を解明した（表 3～6）、2）4 業務に共通な、または独自の業務作業・データ項目が必要であるか否かを比較した（表 8）、3）支援対象となる被災者の状況に応じて効率的な支援提示を可能とするための支援条件の類型を明らかにした（図 1）。

現在も、新たな支援策について、行政職員は業務設計に取り組みながら、迅速な支援実現を目指している。今後も継続的にモニタリングならびに解析を実施し、図 2 の枠組みを支える業務作業と支援対象条件について精緻化をはかり、被災地の実態を蓄積し、次の災害に備える。

また、発生が想定される南海トラフ巨大地震や首都直下地震に向けて、経験を業務作業解析として引き続き集積することで、大規模甚大災害の被災地からの知見を継承する。これにより、よりよい業務設計を実現し、生活再建支援の効率化・高度化を図る。

謝辞

本研究は、文部科学省 都直下地震防災・減災特別プロジェクト「3. 広域的危機管理・減災体制の構築に関する研究（研究代表者：林春男 京都大学）」によるものである。

台帳システムの実装・検証における環境、現場の実知見を提供いただいた岩手県復興局、宮古市被災者支援室・情報化推進室のならびに久慈市、野田村、大槌町、釜石市、大船渡市、奥州市、その他の被災市町村の皆様、本研究の推進に関わった全ての方々に深く感謝申し上げます。

なお、「岩手県被災者台帳システム」は産官学民連携支援チーム（京都大学、新潟大学、日本電信電話株式会社、東日本電信電話株式会社、E S R I ジャパン株式会社、株式会社インターリスク総研）で開発・実装したものです。また、岩手県被災者台帳システムにおける地図データにつきましては、株式会社ゼンリンからの支援提供により実装しています。この場を借りて、本研究の推進に関わった全ての方々に深く感謝申し上げます。

補注

（1）制度の要求を超えた要件

「制度の要求を超えた要件」についても配慮しながら支援業務をサービスとして実施している。顕著な事例としては、仮設住宅入居選定の際に、子どもの学区やペットの有無を考慮に入れるなどの配慮が行われている。これについて詳しくは図 1 で整理する。

（2）被災者台帳システムの業務登録実態

被災者台帳システムの業務登録については各市町村によって、バラツキが見られる。この背景について補足する。奥州市については死者の発生はなかったので「弔慰金」業務は発生していない。大槌町については「仮設住宅」の業務登録を行っていない。これは現在の被災者台帳が「仮設住宅の入居単位」ごとに個票を構成する機能がないためである。様々な理由から被災世帯が分離して仮設住宅に暮らすケースがあり、他市では個人単位で仮設住宅の入居情報を本システムに登録しているが、大槌町はあくまで入居単位世帯ごとに仮設住宅業務を管理したいとの意向から独自の業務システムを活用している。

参考文献

- 1) 朝日新聞：震災義援金、6割配られず 総額3千億円 基準設定遅れ、<http://www.asahi.com/special/10005/TKY201108050477.html>, 2011年8月5日。
- 2) IT パスポート試験ドットコム：問 8 システム開発における業務要件を定義する目的として、適切なものはどれか、http://www.itpassportsiken.com/kakomon/24_haru/q8.html, 2012。
- 3) 井ノ口 宗成・林 春男・田村 圭子・吉富 望, 被災者基本台帳に基づいた一元的な被災者生活再建支援の実現－2007年新潟県中越沖地震災害における“柏崎市被災者生活再建支援台帳システム”の実現－, 地域安全学会論文集, No.10, pp.553-564, 2008.11。
- 4) 田村圭子・林春男・木村玲欧・井ノ口宗成, 課題解決型災害対応を実現するための活動支援体制の検討～新潟県中越沖地震の対応組織の活動を事例として～, 地域安全学会論文集, No.10, pp.483-493, 2008。
- 5) 財団法人地方自治情報センター：県と市町村が被災者情報を共有 最後の一人が自立するまで支援, 月刊 LASDEC, 平成 25 年 3 月号, pp.4-9, 2013。
- 6) 内閣府：被災者支援に関する各種制度の概要（東日本大震災編）, <http://www.bousai.go.jp/2011daishinsai/pdf/kakusyusuido.pdf>, 2012。
- 7) 井ノ口 宗成・田村 圭子・木村 玲欧・小原 亜希子・林 春男, 広域災害を対象としたウェブ配信型被災者台帳システムの実装－岩手県・宮古市を中心とした東日本大震災被災自治体の試み－, 地域安全学会論文集, No.18, pp.351-361, 2012.11。

(原稿受付 2013.5.24)

(登載決定 2014.1.13)

