

平成20年度 第1回成果発表会

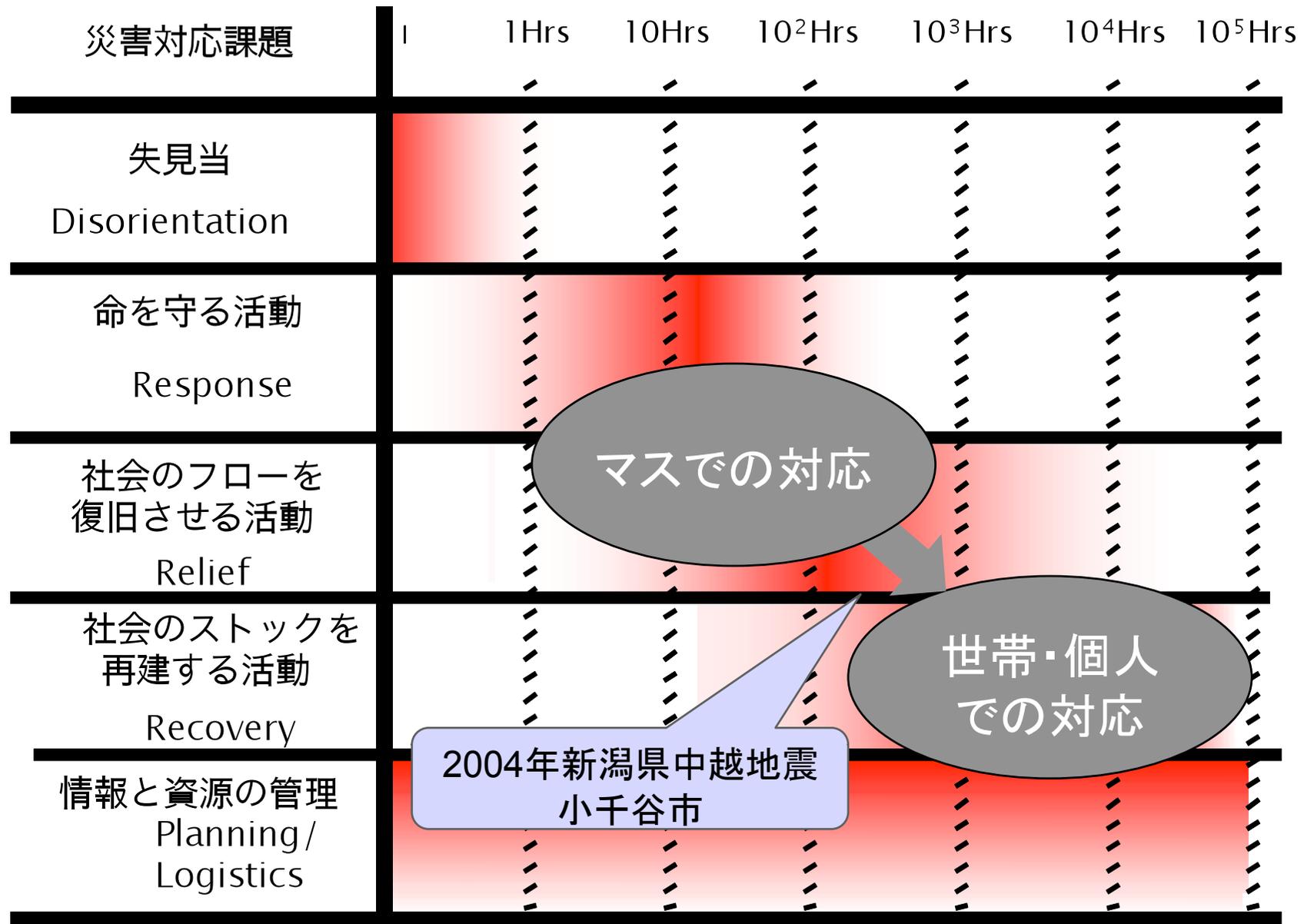
効果的な行政対応姿勢の確立：効果的な研修・訓練システムの確立【林チーム】

被災者台帳を用いた統合的な生活再建支援

新潟大学災害復興科学センター 助教 井ノ口宗成

2009.02.27

マスでの対応から世帯・個人での対応へ



個人・世帯での情報の管理体制

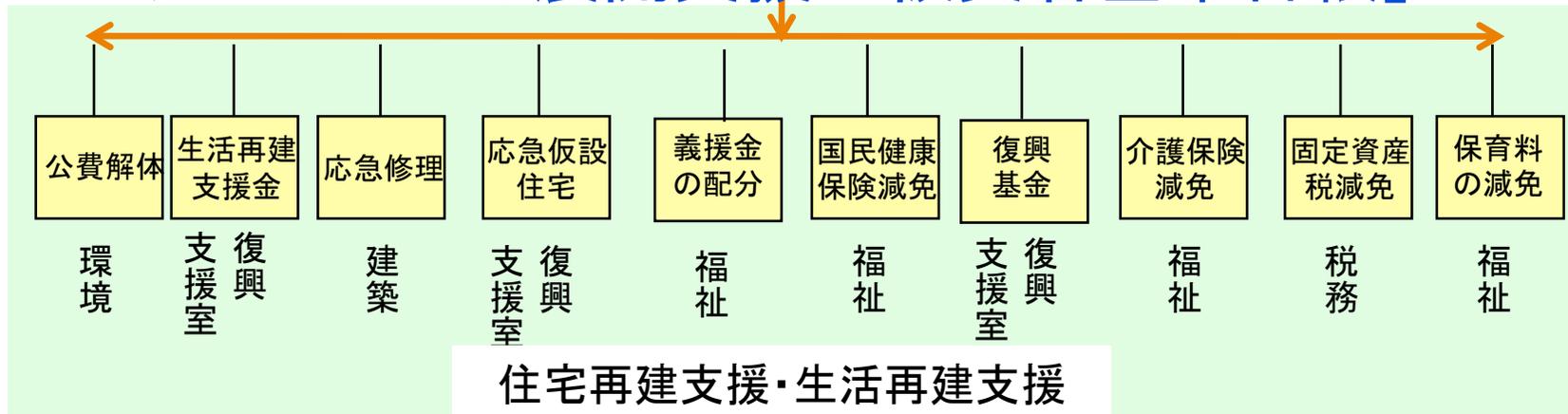


効果的な行政対応姿勢の確立・効果的な研修・訓練システムの確立【林チーム】
被災者台帳を用いた統合的な生活再建支援

調査結果が生活再建支援業務に反映される業務の全体像



サービスへの展開支援:「被災者基本台帳」



り災証明書の発行



り災証明

平成19年8月25日

柏崎市長 会田 洋 様

住所 柏崎市四谷三丁目

申請者 氏名

下記のとおり、り災したので証明願います。

だれが被災したか

1 り災者 住所 柏崎市四谷三丁目

氏名

2 り災世帯の構成員

氏名	続柄	氏名	続柄	氏名	続柄
	世帯主		妻		

3 り災年月日 平成19年7月1日

どこで被災したか

4 り災場所 柏崎市四谷三丁目

どの程度被災したか

5 り災物件及びり災状況 居宅 一部損壊

6 り災原因 新潟県中越前

7 その他

第 号

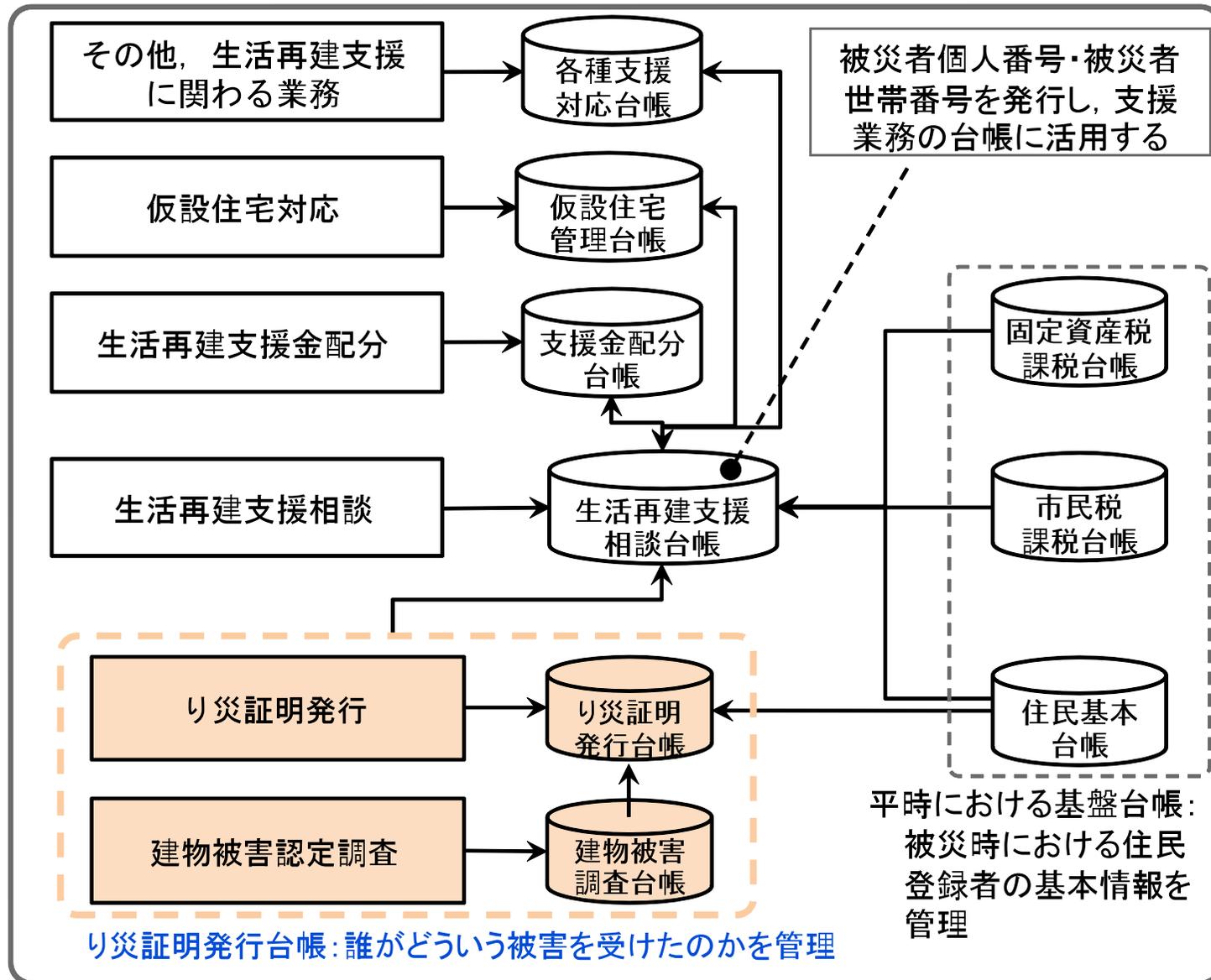
上記のとおり相違ないことを証明する。

平成19年8月25日

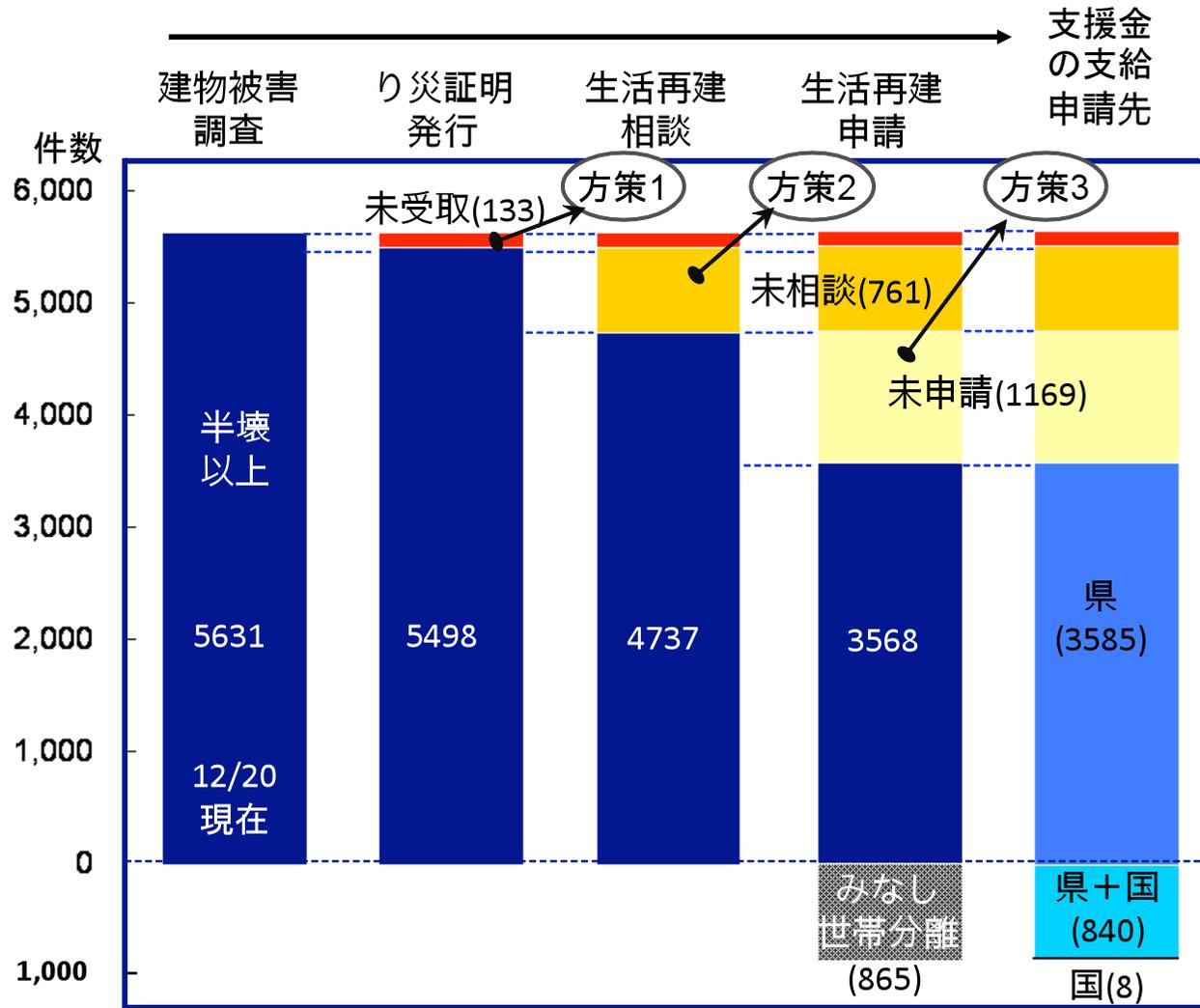
柏崎市長 会田 洋

各種台帳の統合による被災者台帳の構築

被災者台帳: 現在の被災者の実態はどうであるかを管理



支援を要する被災者の同定と方策の決定

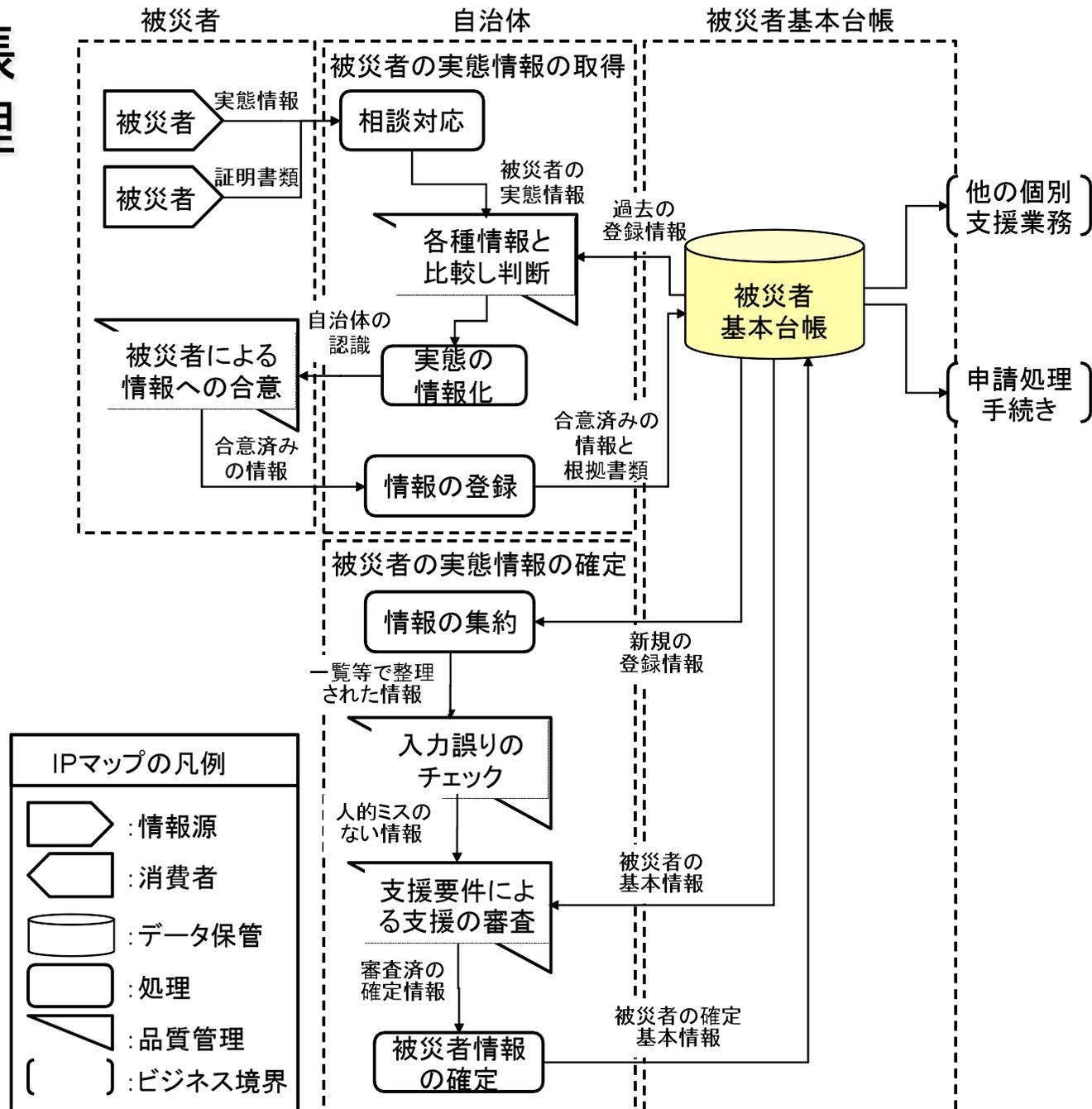


各方策の概要	
方策1:	職員による現場確認を行ない、居住実態がある居宅であることを確認する。居住実態がある場合には、個別宅訪問を行ない、リ災証明を取得するよう促す。
方策2:	各世帯への相談所に関する案内を郵送し、相談所への来訪を促す。来訪されない場合は、個別宅を訪問し、事情の把握を行なう。
方策3:	未申請者の中から支給資格を持つ可能性が高い世帯を同定し、個別に通知を行なう。自治体が把握している情報をもとに申請書を作成し、支援金申請をするように促す。

被災者生活支援台帳システムの考慮すべき点

- 被災者基本台帳は被災者生活再建支援業務の中で継続的に更新される。
- 被災者との対面業務の中で情報は確定され、さらに他の台帳の情報と比較することで整合性が担保される。
- 業務の効率化を図るだけでなく、管理される情報の質を向上させるために、支援システムの構築が求められる。
- 被災者の個別の実態と、その全体像の包括的・一元的な把握が、個々の支援プランや全体的な行政としての施策へと展開することを支援する。

被災者基本台帳 の情報品質管理



被災者生活再建支援基本情報閲覧画面

The screenshot shows the '被災者生活再建支援相談受付' (Disaster Relief Support Consultation Reception) interface. At the top, there are input fields for dates (初回相談日: 2007/08/23, 前回相談日: 2008/03/18, 本日: 2008年 4月 1日), consultation numbers, and checkboxes for support eligibility. A blue callout box labeled '登録情報の確定' (Confirmation of registration information) points to the '相談受付の情報を入力済' (Information input for consultation reception) checkbox. The main content area is divided into several sections: '申請者の情報' (Applicant information) in a yellow box, '住民基本台帳' (Resident Basic Register) in a blue box, 'り災証明発行台帳' (Disaster Proof Issuance Register) in a green box, and '対応記録' (Response Record) in a yellow box. Below these are '建物被害状況' (Building Damage Status) and '建物所有状況' (Building Ownership Status) sections, which contain '建物被害調査台帳' (Building Damage Investigation Register) and '家屋課税台帳' (House Tax Register) respectively. Callouts on the right side describe these sections: '被災者世帯の基本情報' (Basic information of disaster-stricken households) for the Resident Basic Register, and '各種支援の進捗状況' (Progress of various support) for the Response Record. The bottom of the screen features the system name '被災者生活再建支援台帳管理システム' and fields for '今回の受付番号' (This reception number) and '前回の受付番号' (Previous reception number).

個別業務支援のための情報管理

申請者の基本情報

申請者情報

受付番号: [] - 04 回 支給番号: []

申請者: [] 相談者番号: []

フリガナ: []

被災時住所: 〒 [] 柏崎市 []

現在の住所: 〒 [] 柏崎市 []

電話番号: []

被害状況: 全壊 世帯構成: 複数

世帯年収: [] 世帯種別: A世帯

口座情報

口座名義: []

フリガナ: []

銀行名: 新潟県信用組合

銀行コード: 2351

支店名: 柏崎支店

支店コード: 025

口座種別: []

口座番号: []

口座管理番号: []

口座更新日時: []

振込先

新制度の申請状況

基礎支援金: 全壊 1,000,000 円

加算支援金: 建設・購入 2,000,000 円

契約書等のコピーを受け取った

支援金合計額: 3,000,000 円

支給可能額: 1,000,400 円

旧制度の申請状況

申請回数: 03 回

支給番号: []

生活関係支給済額: 1,000,000 円

居住関係支給済額: 999,600 円

合計支給済額: 1,999,600 円

利用目的に応じた9分類による情報資料の管理

PDFSelector

相談受付票	
ファイル名	更新日
A-5445-1.pdf	2007/12/14

個別相談シート	
ファイル名	更新日
B-5445-1.pdf	2007/12/14

銀行口座関連	
ファイル名	更新日
C-5445-1.pdf	2007/12/14

居住証明関連	
ファイル名	更新日
D-5445-1.pdf	2007/12/14

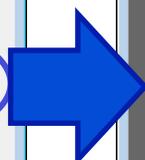
賃貸証明関連	
ファイル名	更新日

解体・修理関連	
ファイル名	更新日

みなし世帯分離関連	
ファイル名	更新日

再建確認書類関連	
ファイル名	更新日

その他	
ファイル名	更新日
H-5445-1.pdf	2007/12/14



D-5445-1.pdf - Adobe Reader

紙資料はPDF技術を利用し、被災者世帯と統合。

945-1354
柏崎市
佐藤様

支払証明書

いつも電気をご利用いただき、誠にありがとうございます。
下記のとおりお支払いを受けましたことを証明いたします。

お客様番号	ご契約内容
12-742-11-2	従量電灯B 30A

契約名義 様
使用場所 佐藤様!

年・月	使用電力量	金額	消費税相当額(円)	遅延加算額(円)	入金日
19.3	89	2,354	112		19.3.29
19.4	137	3,177	151		19.5.3
19.5	80	2,191	104		19.5.29
19.6	78	2,180	102		19.6.28
19.7	78	2,048	97		19.7.31
19.8	209	4,169	198		19.8.28
19.9	147	3,390	161		19.11.19
19.10	63	2,045	98	101	19.11.19

19年11月29日 13時 6分

東北電力株式会社
柏崎営業所
お問合せ先(雑用)
0120-175-466

1年以上前の料金は入金日を表示できない場合があります。

電気使用料金の支払い証明書

情報の整合性を確保する仕組み

The screenshot displays the DatabaseController application window, which is divided into four main functional areas:

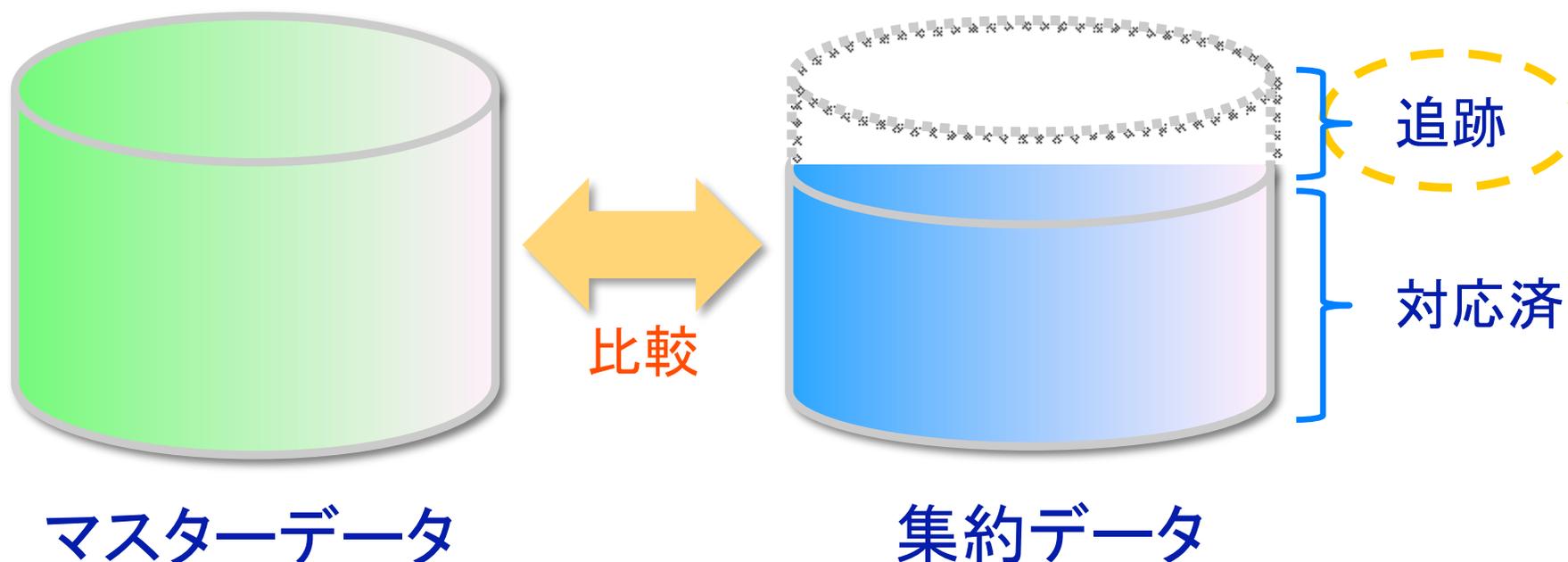
- 相談者情報の特別編集 (Special Editing of Interviewee Information):** Includes buttons for deleting duplicate applicants based on reception number, interviewee number, or interviewee name, and for correcting registration amounts under the new system.
- 相談者情報の一括修正 (Batch Correction of Interviewee Information):** Features buttons for converting disaster names to half-width characters, other names to half-width characters, inserting hyphens into postal numbers, exchanging Excel dates, correcting Japanese calendar dates to Western, correcting address numbers, and correcting support application dates.
- 集計・状況確認 (Summary and Status Confirmation):** Provides buttons for displaying interviewee information, application status for prefectural and national support, and applicant lists for prefectural support. It also includes filters for application dates and buttons for viewing daily input counts, operation history, and various summary reports.
- 書類印刷 (Document Printing):** Offers buttons for printing prefectural support confirmation notices and difference amount application forms, with a field for the interviewee number.

Two callouts highlight specific features:

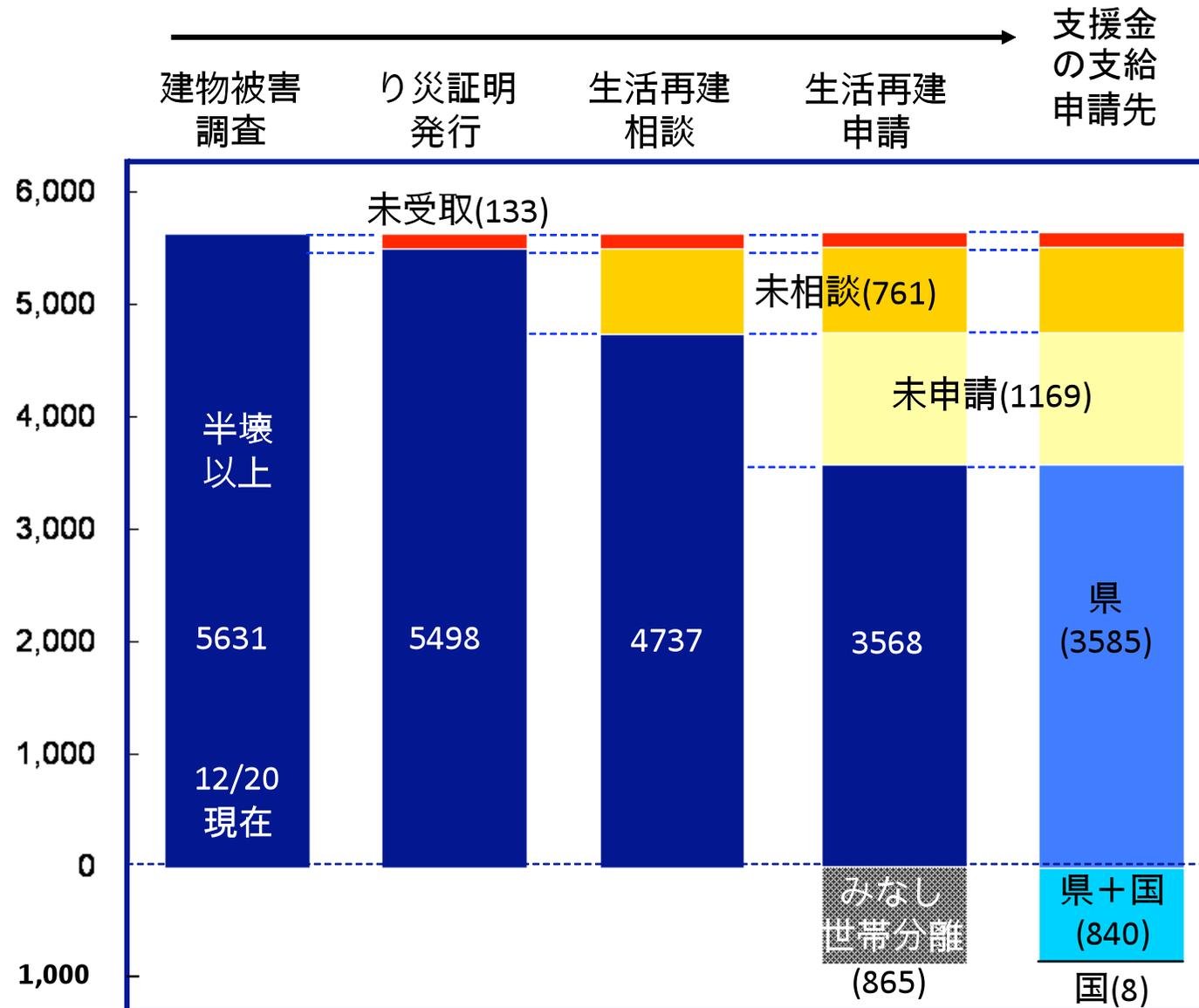
- A blue oval labeled **データ クリーニング (Data Cleaning)** points to the batch correction functions.
- A green oval labeled **データの集約機能 (Data Consolidation Function)** points to the summary and status confirmation functions.

マスターデータと集約データの比較による 対応対象世帯の同定

- 全体を示すマスターデータと各種の条件を設定した集約結果を比較することで、差分を洗い出すことが可能となる。
- 差分こそが、行政サイドで追跡的にアプローチすべき対象として位置づけられる。

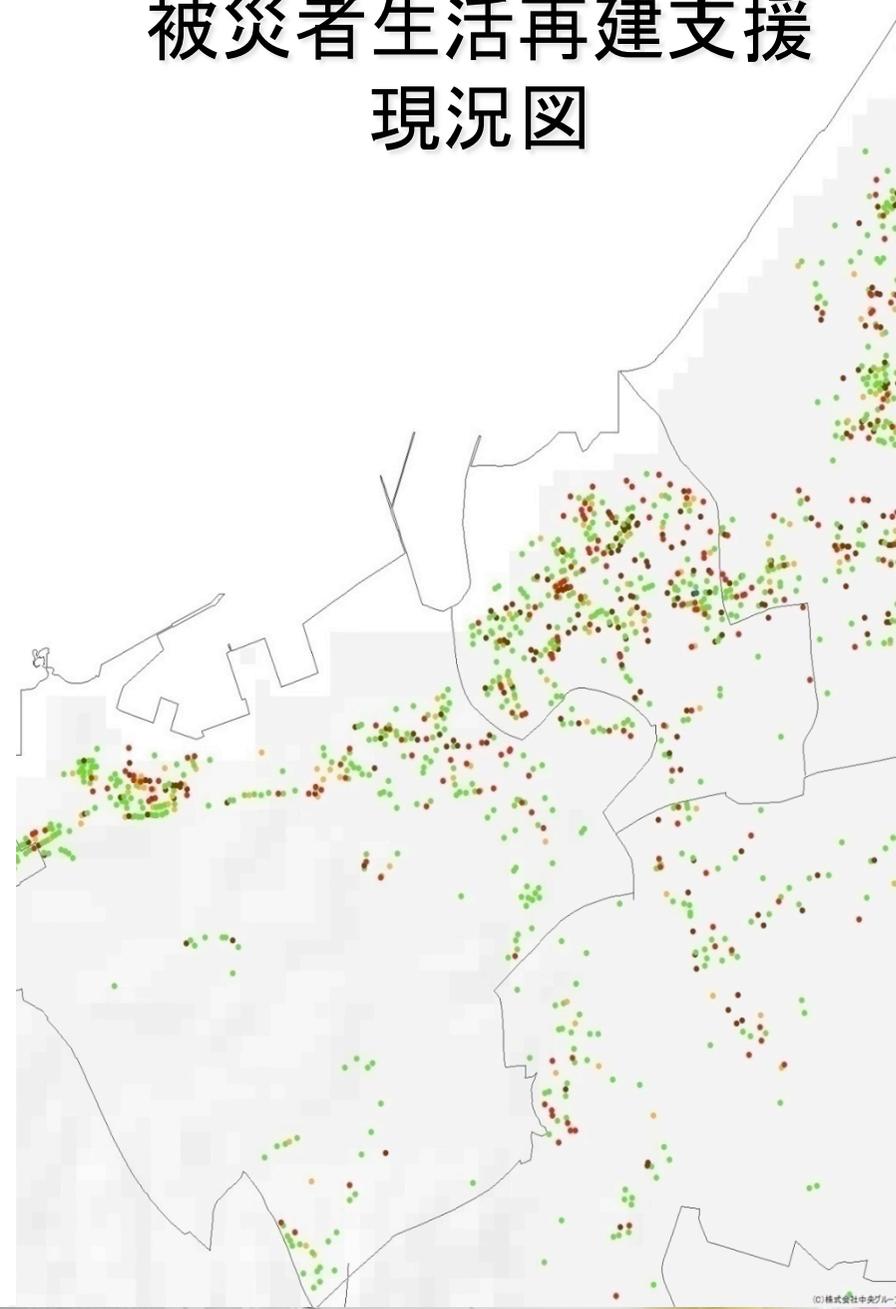


追跡的に支援を要する被災者の同定





被災者生活再建支援 現況図



取り残される世帯の特徴

- 歩行が困難である
- 被害意識がない
- 被災証明書の意味が理解できていない
- 行政の支援を好ましく思わない
- 支援を受けられる資格を知らない
 - 「大家が受けるもの」との思いこみ
 - 「借り主(会社)が受けるもの」との思いこみ

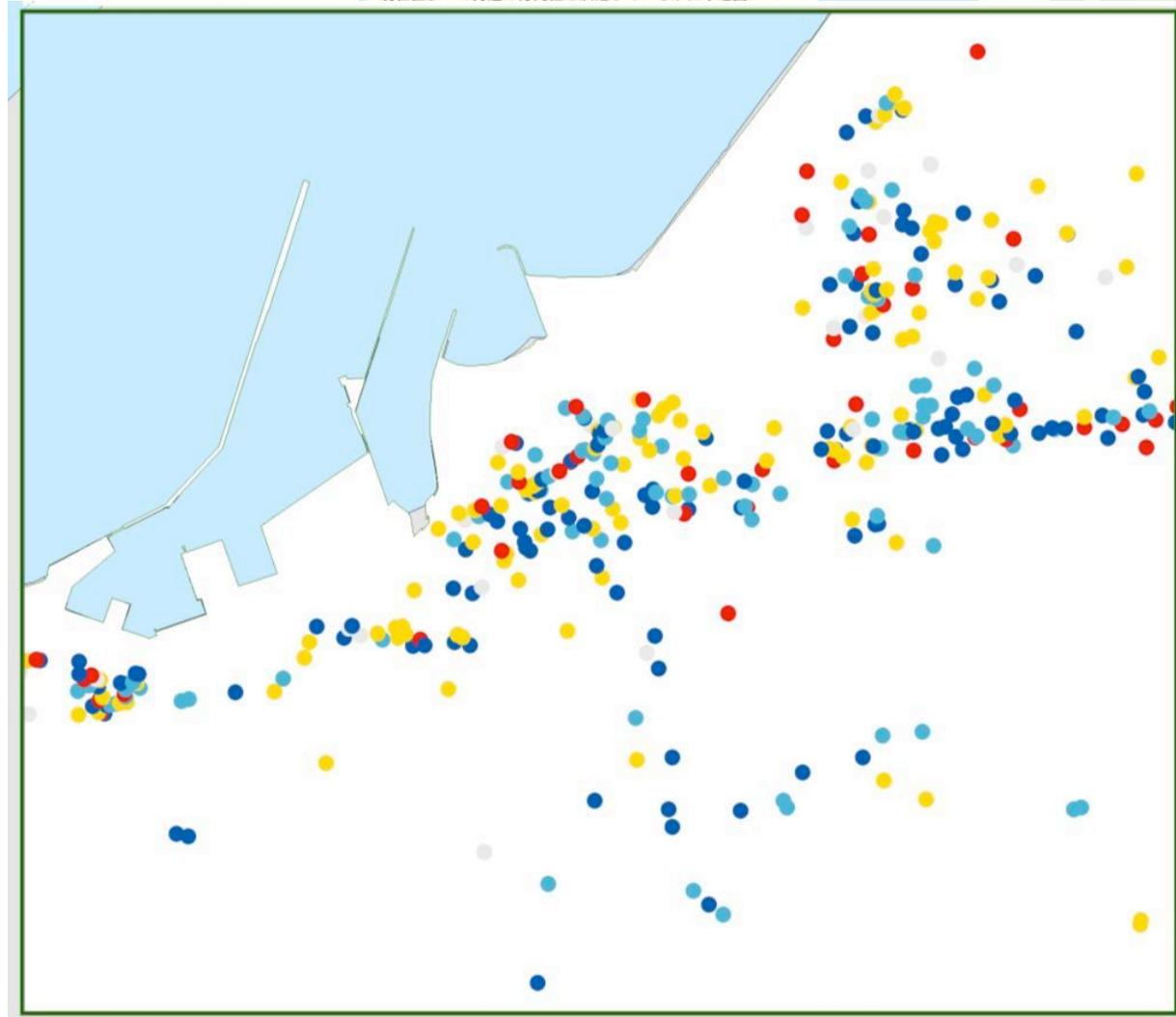
応急仮設住宅入居者・ 全壊世帯の再建状況図

柏崎市における仮設住宅ならびに全壊世帯における
住まいの再建の進捗状況
(平成20年7月1日現在)

本地図は、柏崎市における被害が特に甚大であった世帯
(仮設住宅ならびに全壊世帯)における住まい再建の進捗
状況を示したものである。ほとんどの被災世帯において、
現在住まいの再建の方向性を決定しているが、本地図に

凡例

- 再建済み
- 再建予定
- 再建予定 (課題あり)
- 未定
- 不明



被災者基本台帳を用いた合理的な 被災者生活再建支援業務の実現

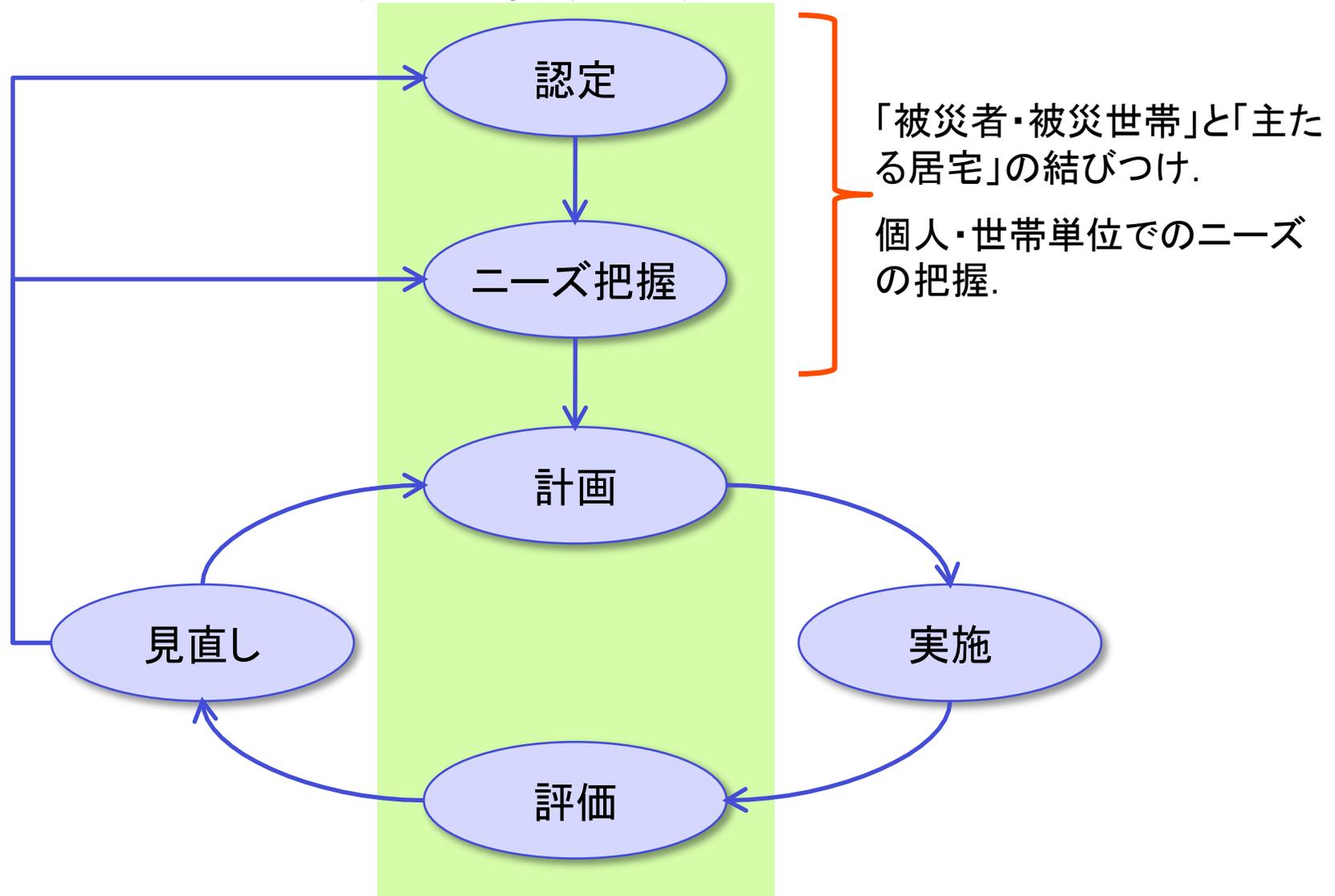
- 継続的な被災者情報の更新
 - 被災者に関する情報には、時々刻々と変わる情報と、確定され、変更のない情報が混在する。柏崎市では、これらの情報が、実務者の業務遂行の中で確実に管理され、被災者基本台帳が構築された。
- “攻めの行政”の実現
 - 被災者台帳を用いたことにより、支援の受給資格があるにも関わらず、受給されていない被災者を同定することができた。これまでは、取り残されていた被災者が同定されることにより、自治体から積極的な支援支給の働きかけが実現された。これが“攻めの行政”である。
- 被災者の現状の適切な把握
 - 被災者基本台帳を用い、未相談者・未申請者などを洗い出し、積極的な支援を行なうことで、すべての該当被災者がり災証明を受け取り、支援金が支給されるという「取り残しのない被災者生活再建支援」に向けた施策展開が実現されている。

被災者情報の管理上の課題

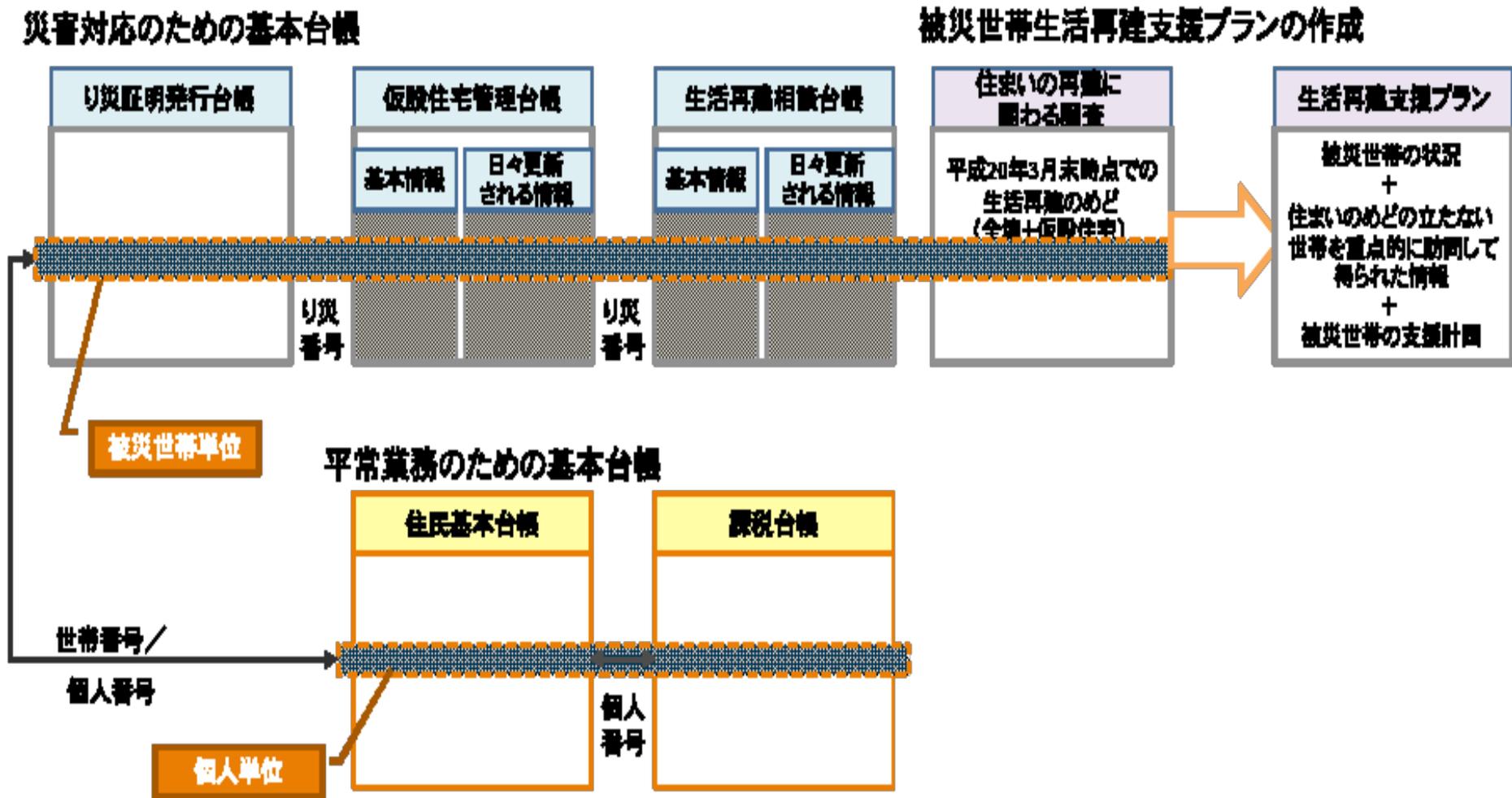
- **みなし世帯分離・支援判定の確定**
 - 住民基本台帳とは異なる世帯構成
 - 主たる居宅が一意でない
- **集合住宅の把握**
 - 住民基本台帳だけでは把握は難しい
 - 集合住宅リストが存在しない
 - 住人の情報は把握できない
 - 柏崎市では約3,000世帯
(半壊以上:407世帯, うち未取得45世帯, 未相談5世帯)

復旧・復興フェーズにおける支援のあり方

“攻めの行政”の肝



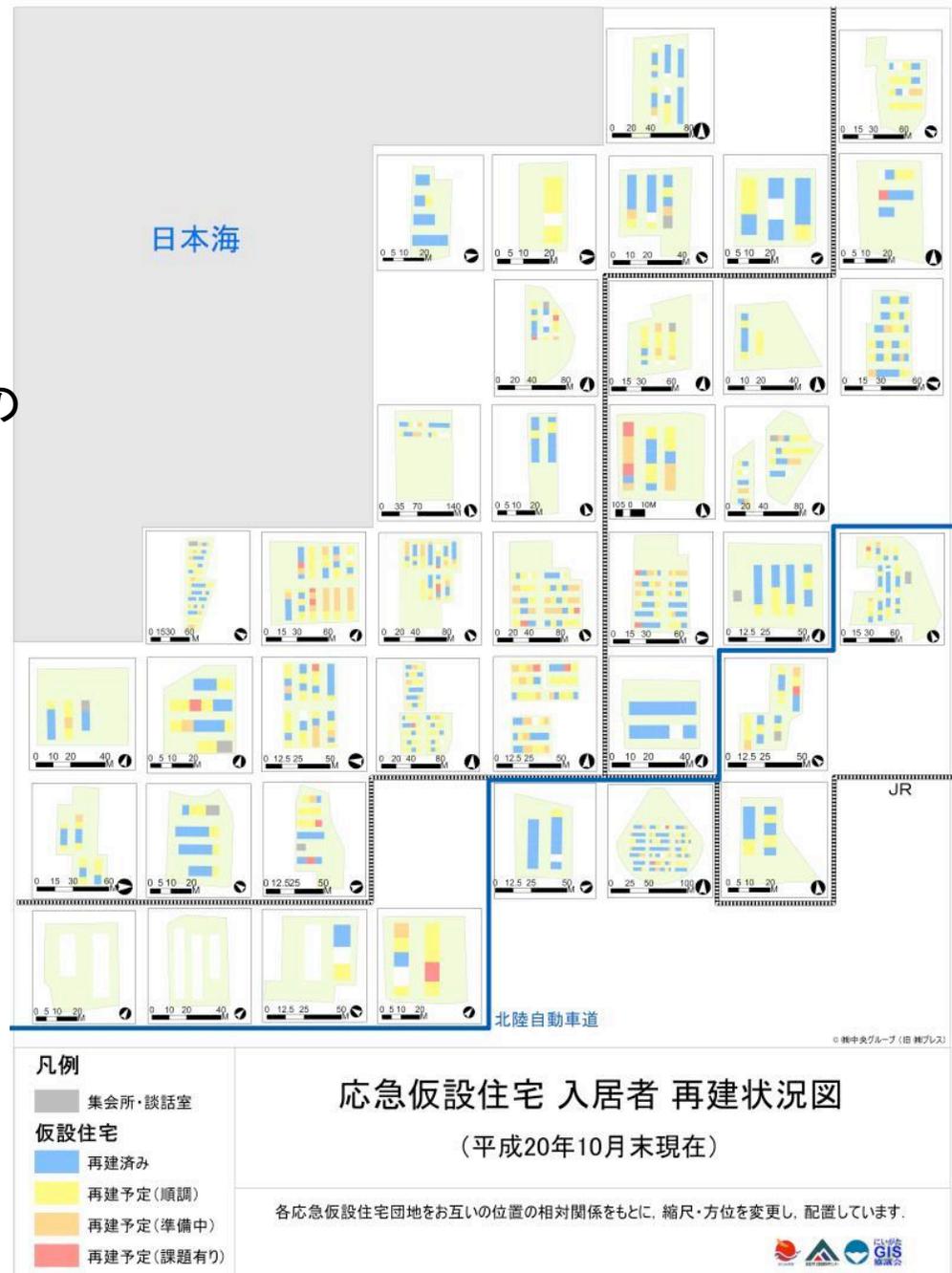
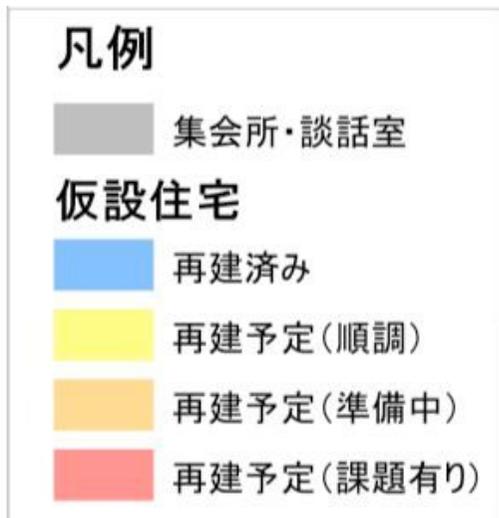
現在の取り組み 被災世帯生活再建支援プランの作成



応急仮設住宅入居者の 再建状況図

【参考】

古屋ら(地域安全学会, 2008)
すまいの再建に向けた災害対応業務支援の
ための地図の実践的活用

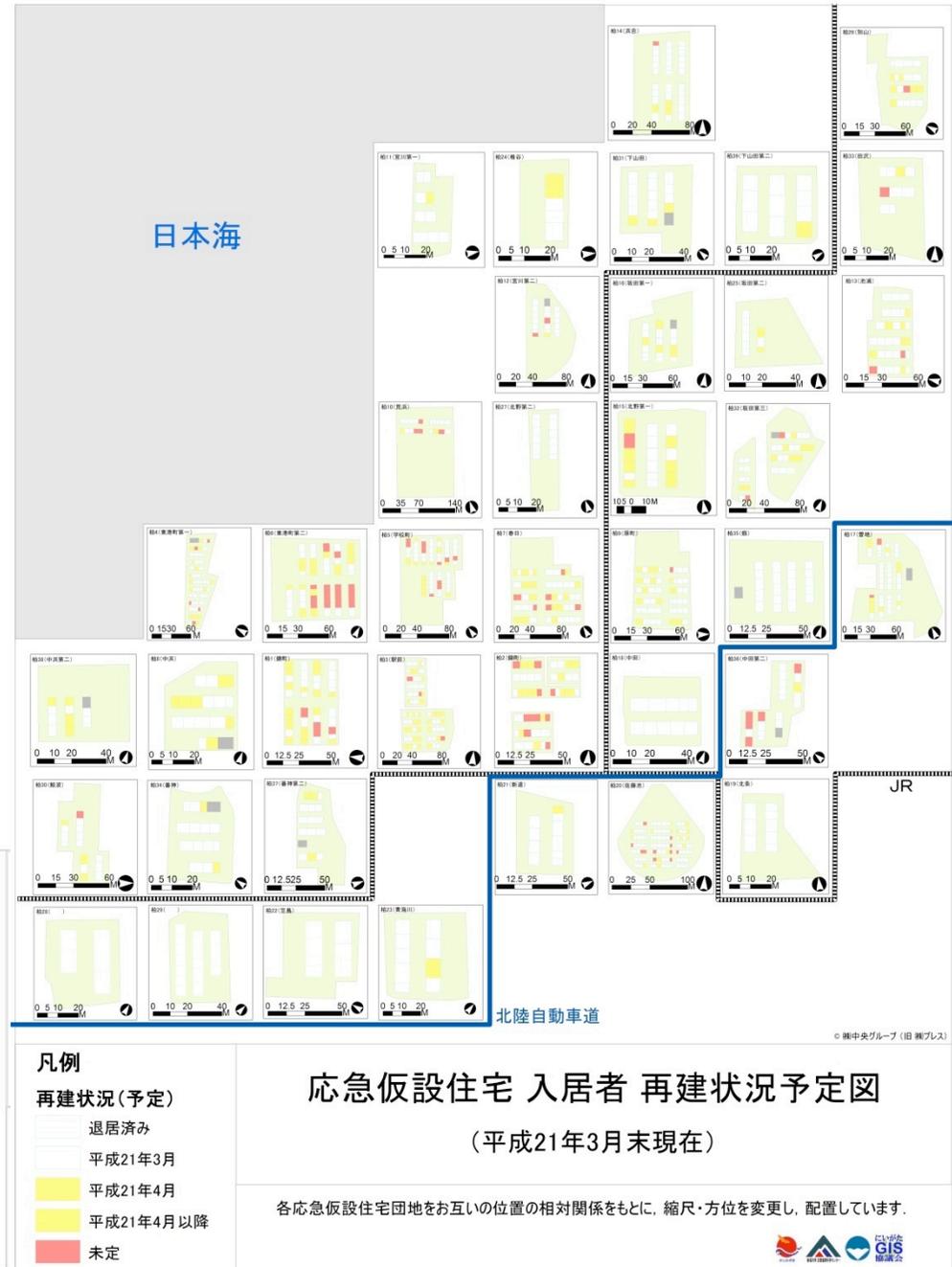


現在の取り組み

応急仮設住宅 入居・退居予想図

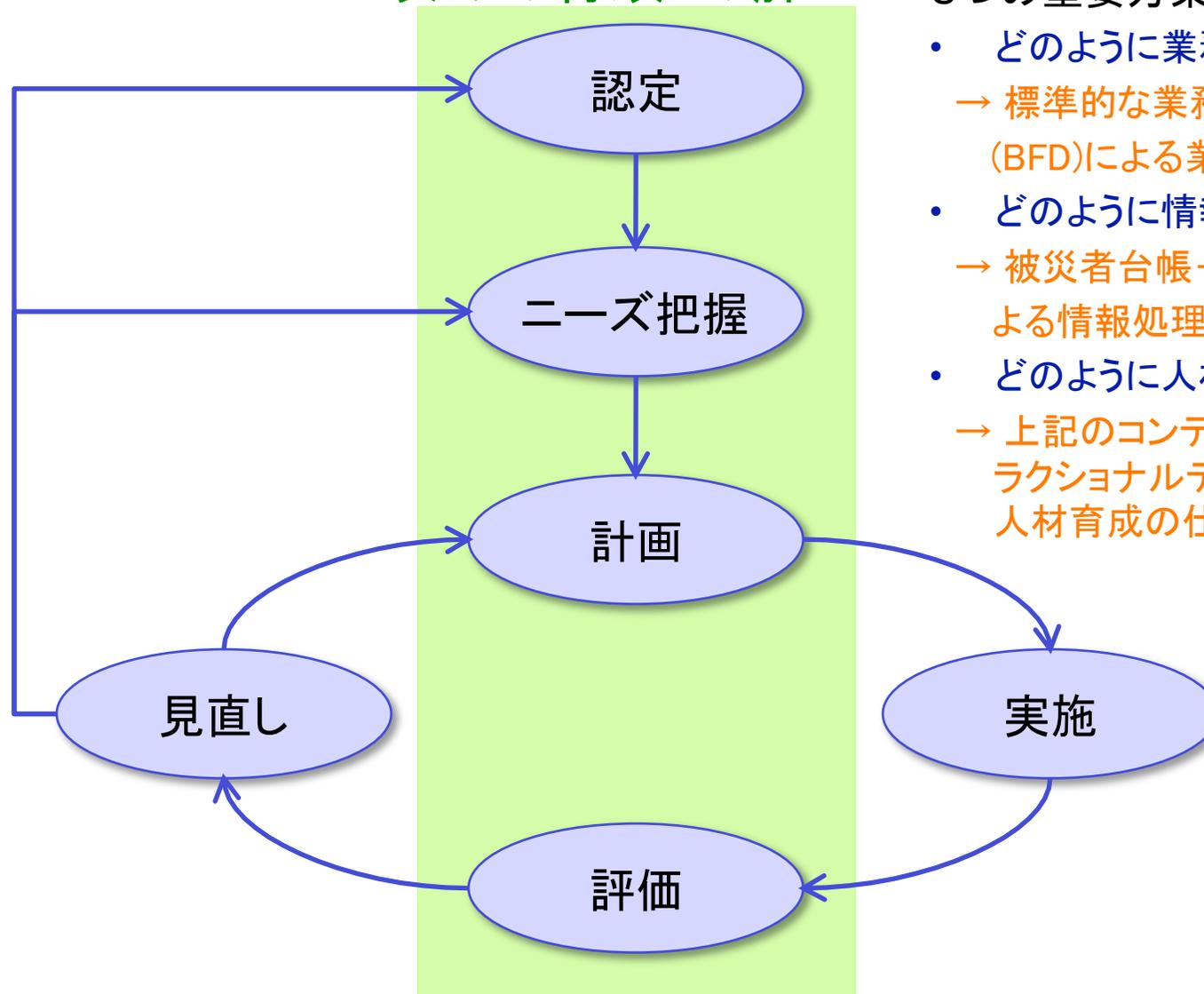
- 個別相談訪問の履歴から、各入居世帯の再建の進捗状況が把握され、近い将来の仮設住宅の入居状況が想定できる。

→ 活動計画の策定
(ex. 除雪計画等)



復旧・復興フェーズにおける支援のあり方

“攻めの行政”の肝



3つの重要方策

- どのように業務を進めるか
→ 標準的な業務分析手法 (BFD)による業務分析
- どのように情報を管理するか
→ 被災者台帳+空間情報による情報処理
- どのように人材を確保するか
→ 上記のコンテキスト+インストラクショナルデザインに基づく人材育成の仕組み