

平成22年度 第3回成果発表会

申請受付・発給業務マネジメント

新潟大学 危機管理室 教授 田村 圭子

サービスマネジメントの視点を取り入れた り災証明書の申請受付・発給業務マネジメント

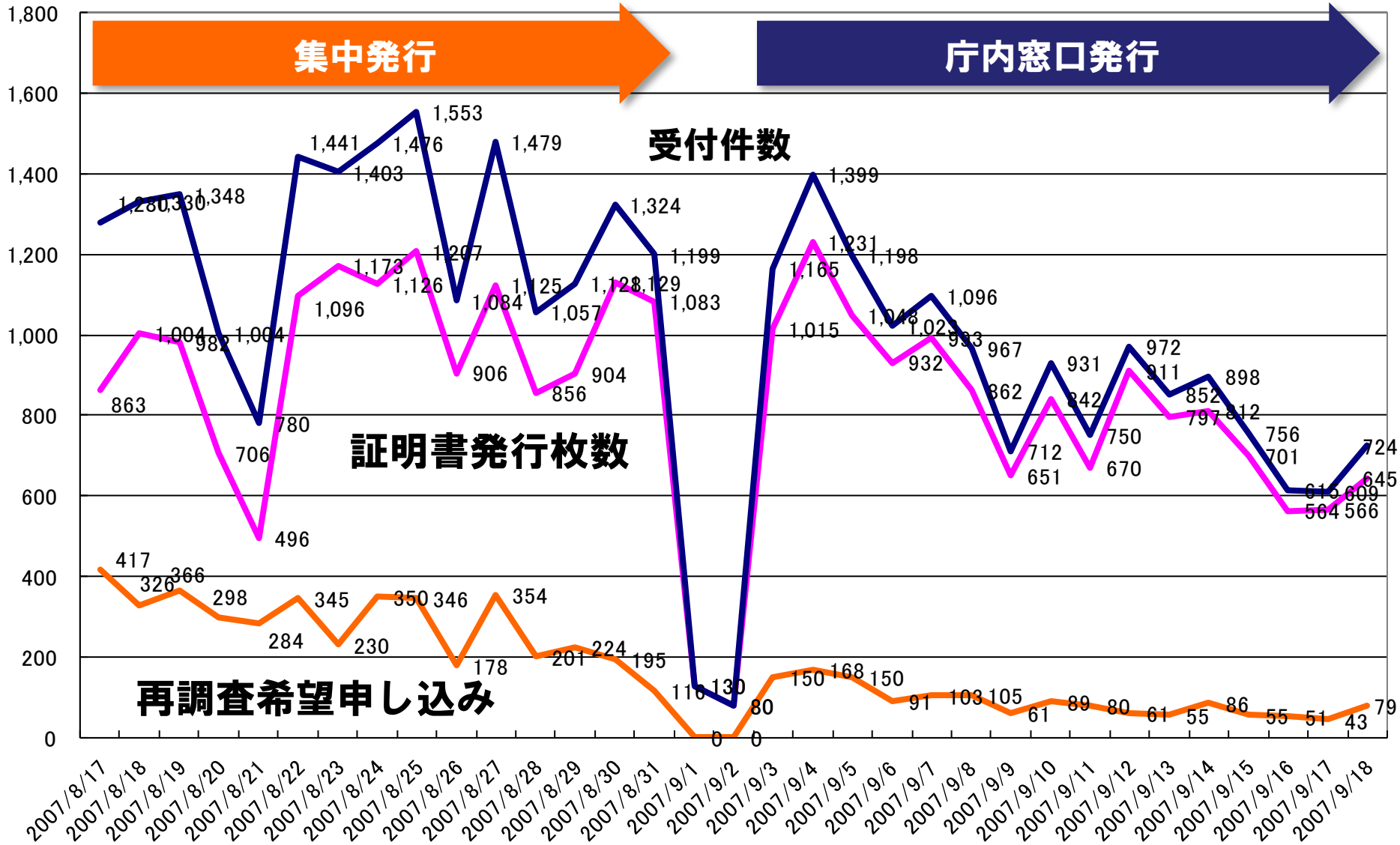
- り災証明書の申請受付・発給とは「被災者からの申請を受け、建物被害認定調査結果に基づく判定結果を伝え、納得した申請者にり災証明書を発給する」業務
- サーマネジメントとは「顧客(被災者)からの要件を満たし、顧客満足を得るために、品質の高いサービスの計画・開発・提供・維持に必要なプロセスを構築してゆく」アプローチ
- サービスの4特性に基づくマネジメント
 - ①無形性:顧客にサービスの効用が事前に見えない
 - ②生産と消費の同時性:どの様な場所・時間で生産活動を行うか
 - ③顧客との共同生産:顧客の役割を設定する
 - ④結果と過程の重要性:顧客は生産の過程と結果の両方で評価する

高島正典ら(2005)



101	~	200	11:00	12:30
201	~	250	10:30	11:30
201	~	300	12:00	13:00
251	~	350	12:30	14:00
304	~	400	13:00	13:30
301	~	400	14:00	15:00
350	~	450	15:00	16:00
401	~	500	16:00	17:00
450	~	500	17:00	18:00
501	~	550	18:00	19:00
581	~	600	19:00	20:00
600	~	650	20:00	~
650	~	688		
~				
~				

毎日1000~1500件、1ヶ月間



り災証明書の申請受付・発給業務マネジメント

1. 立上げ

- プロジェクトマネジメントの観点から、プロジェクトの Scope を正しく見積もり、それに必要な資源・環境を整え、計画を策定する
- Scope の見積もりは、品質(Quality)費用(Cost)納期(Time)で行う
- 「どれくらいの量を」「どのくらいの資源で」「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

り災証明書の申請受付・発給業務マネジメント

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「生活再建支援相談」の実現に向けての総合的な計画
 - ①集中発行をどの期間で行うのか
 - ②庁内発行への移行はどのように行うのか
 - ③資源・環境の確保はどうするのか
2. (システム) り災証明発給データベースを構築する
3. (システム) り災証明発給システム(台帳)を構築する
4. ワークフローを構築する
5. 発給会場を設営する

発給期間 と地区わり

柏崎市：

集中発行場所2箇所
15日間

集中発行→庁内発行
(特設)→庁内発行
(窓口)

小千谷市：

集中発行場所1箇所
3日間

集中発行→庁内発行
(窓口)

発行日	居住地区	会場
8月17日(金)	駅前・新橋・西本町・東港町・西港町	ソフィアセンター
8月18日(土)	鏡町・錦町・東本町・学校町・中央町・諏訪町・小倉町・栄町・新花町・大和町・桜木町・北園町・安政町	ソフィアセンター
8月19日(日)	豊町・扇町・日吉町・四谷・長浜町・比角・北斗町・松美・三和町・東長浜町・北半田・田塚・新田畑	ソフィアセンター
8月20日(月)	西山町地区(二田小学校区)	西山町事務所
8月21日(火)	西山町地区(内郷・石地小学校区)	西山町事務所
8月22日(水)	柳橋町・関町・宮場町・常盤台・剣野町・三島町・城東・元城町・穂波町・宝町・南光町・田中・半田・岩上・南半田・朝日が丘・希望が丘・ゆりが丘	ソフィアセンター
8月23日(木)	西中通地区	ソフィアセンター
8月24日(金)	松波・荒浜・高浜地区	ソフィアセンター
8月25日(土)	田尻地区	ソフィアセンター
8月26日(日)	北鯖石地区	ソフィアセンター
8月27日(月)	米山台・赤坂町・新赤坂町・大久保・中浜・若葉町・緑町・番神・寿町・鯖波・東の輪町・川内・米山・上米山地区	ソフィアセンター
8月28日(火)	中通地区	ソフィアセンター
8月29日(水)	高田・上条地区	ソフィアセンター
8月30日(木)	北条・中鯖石・南鯖石地区	ソフィアセンター
8月31日(金)	別俣・野田・鶴川・高柳町地区	ソフィアセンター

発給場所 の選定

条件:

建物被災、他災害対応業務との競合、庁内LAN有無、広さ、アクセス、駐車場、施設管理者の理解が得られるか

柏崎市: ①図書館、②西山支所

小千谷市:

産業会館

舞台。幕をひくと後ろは見えなくなる



いわゆる会社によくあるミーティングスペースが3つ



小部屋はこちら

このドアを出るとトイレ



玄関入ってすぐ左の入り口

玄関入ってすぐ左が発給センター

外への直接出口あり

玄関スペースにある程度人が滞留できるスペースあり

- 市役所から車で7、8分
- バスで駅へ。駅から徒歩も可能
- 駐車場については、施設前の駐車場と工場跡地の駐車場についても使用可能
- 車で来る場合、国道から信号のないところを曲がることになるので、プロの交通整理を配置する必要アリ

発給場所(柏崎市)

図書館の使命：図書館機能の回復との競合



左右ともに3階書庫。足の踏み場もないほどの散乱ぶり。右の写真側の移動棚が倒壊した。

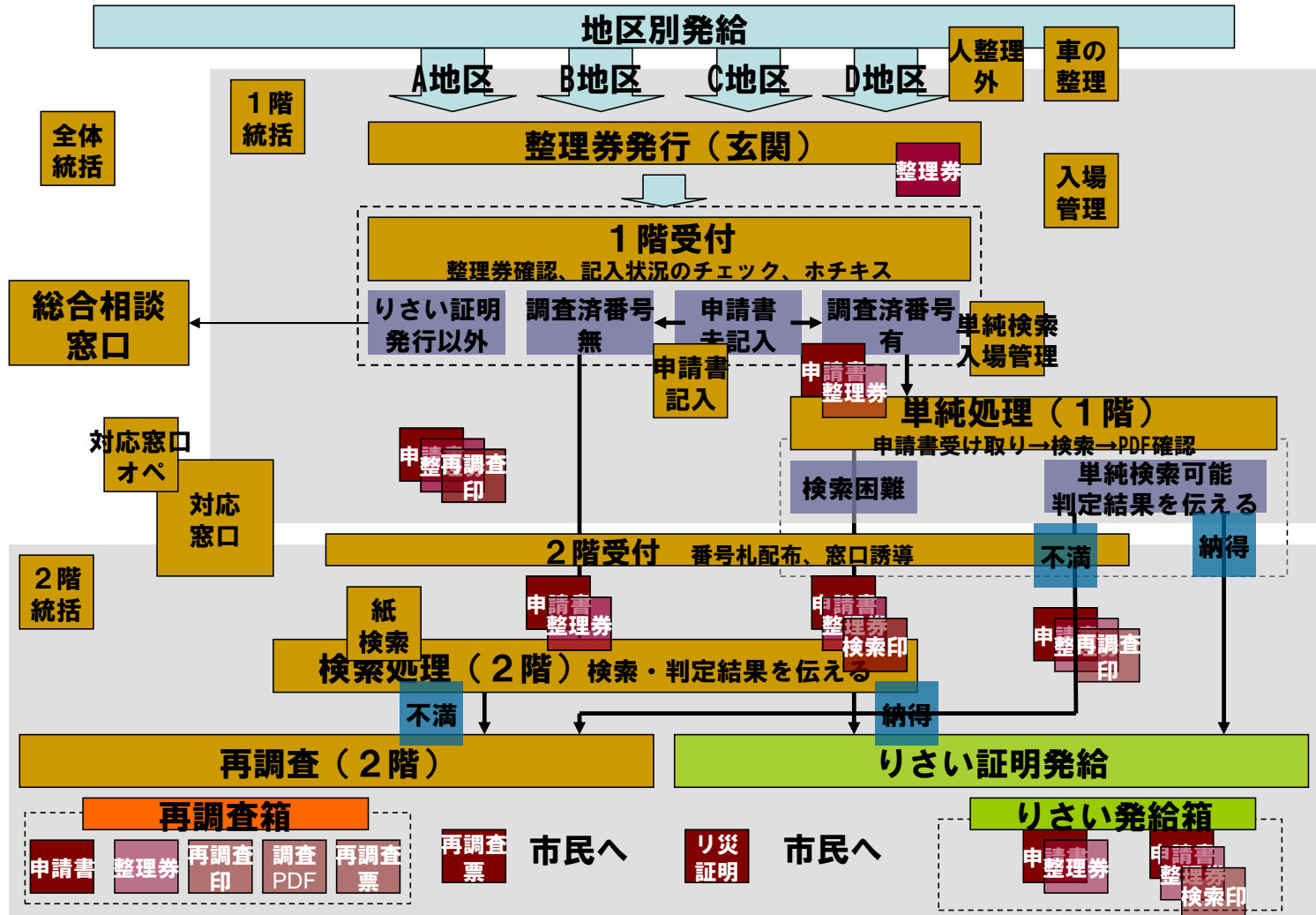


ワークフローの構築(柏崎市)

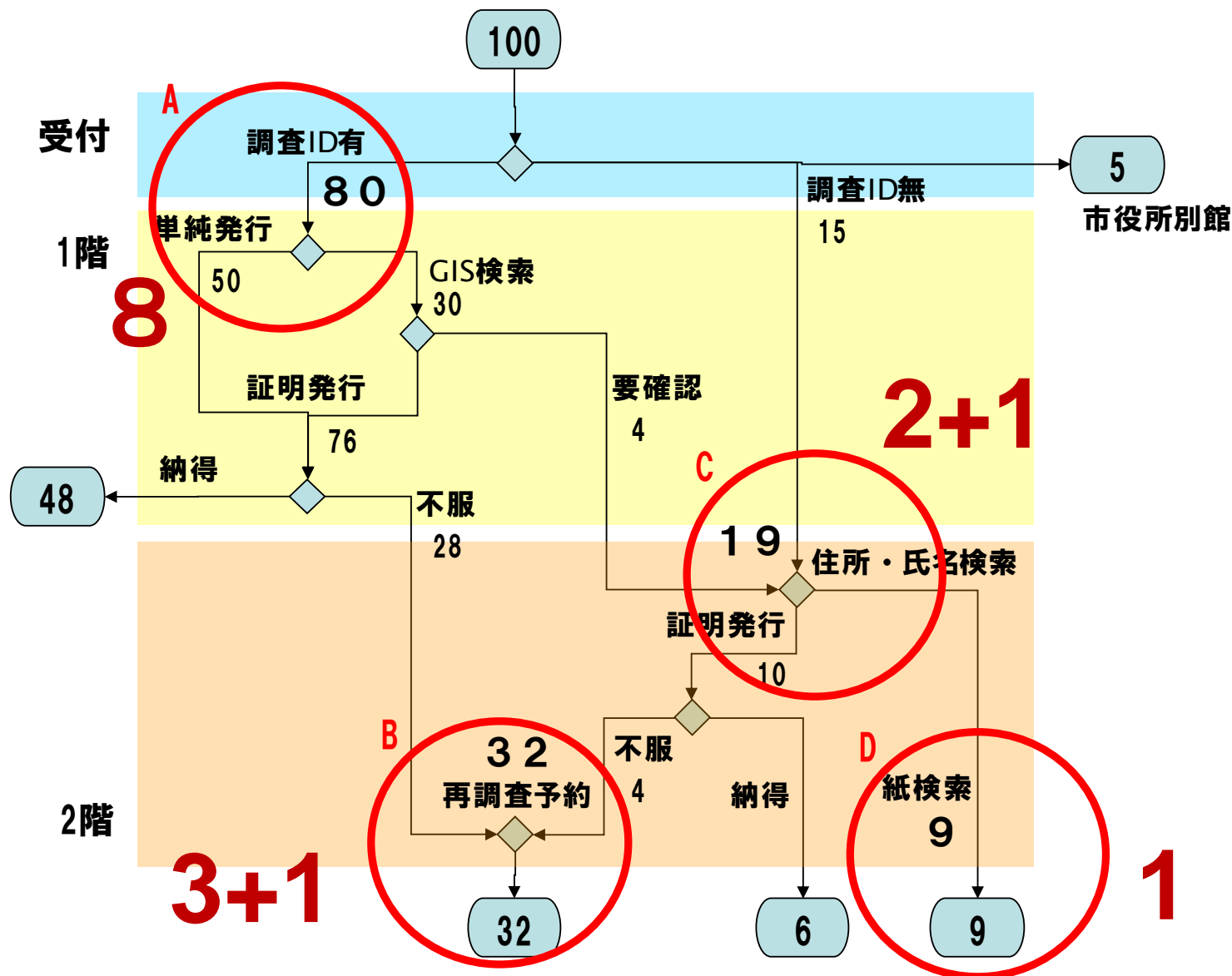
物理的環境とシステム構成におけるワークフローの検討

全体フレーム

3万世帯



り災証明申請受付発給端末の配置(柏崎市)

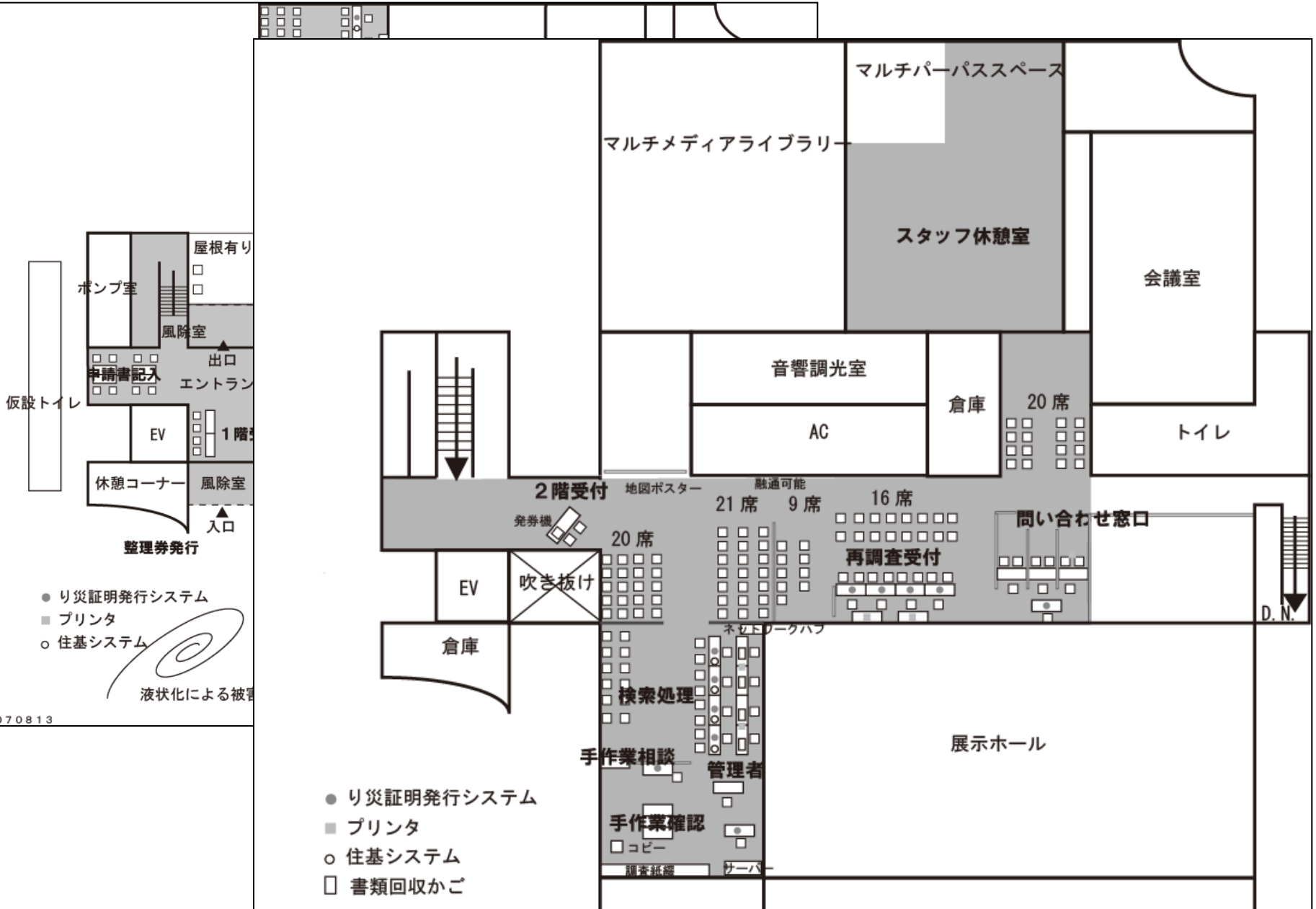


ワークフローの構築(小千谷市)



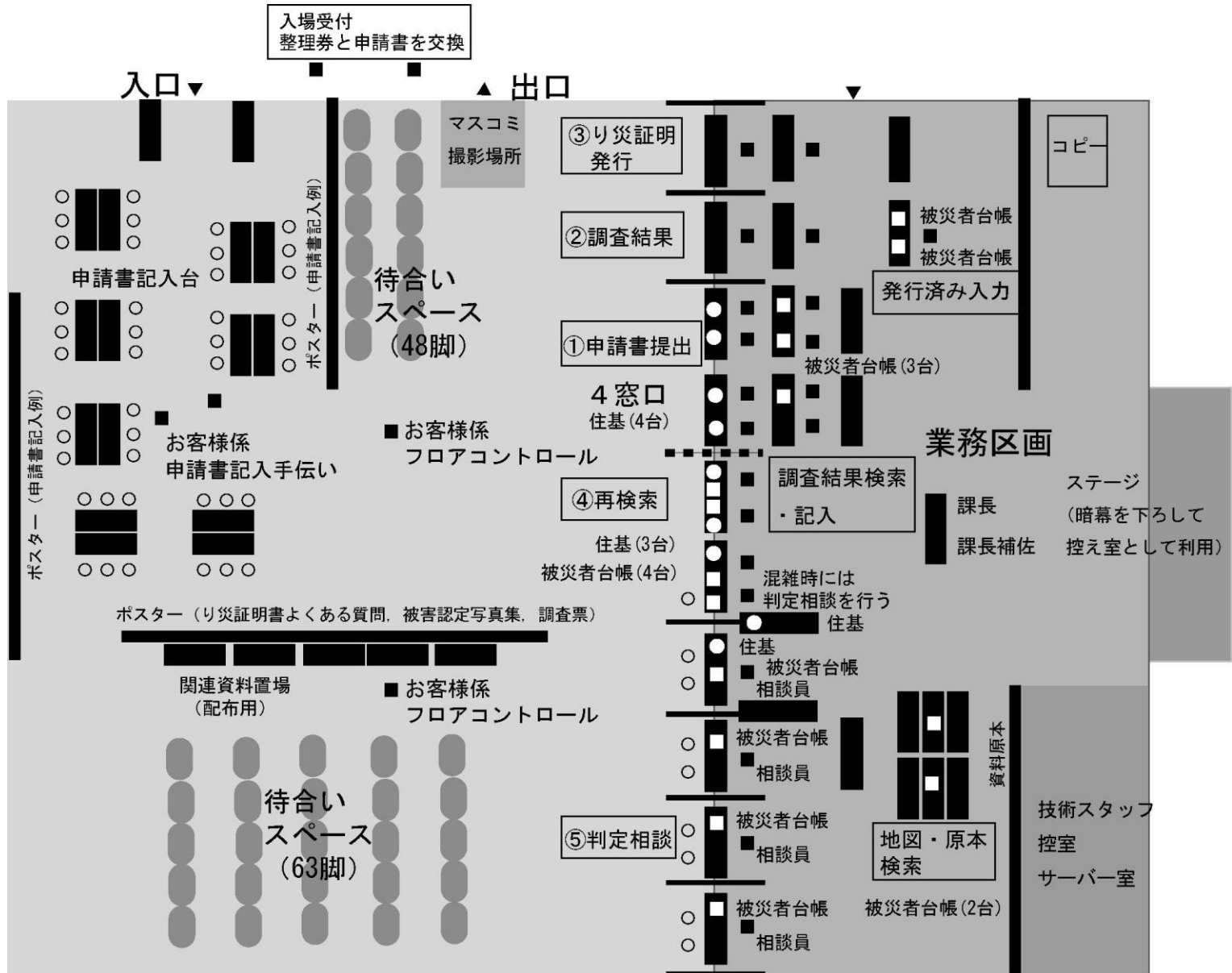
発給会場を設営する(柏崎市・ソフィアセンター)

京都大学防災研究所 牧紀男准教授作成



発給会場を設営する(小千谷市・サンプルラザ)

京都大学防災研究所 牧紀男准教授作成



3. 実施

業務を管理する

業務を実施する

集計実績を報告する

再調査結果を更新する

自動番号発券機



3. 実施

業務を管理する

業務を実施する

集計実績を報告する

再調査結果を更新する

会場外



早朝よりの列



状況説明
→整理券の配布



入場可能
番号の掲示



入場可能時
刻の掲示



駐車場の確保・
整理

会場1階



受付: 記入済み
申請書の確認



申請書未記入
者への対応

会場2階



受付: 申請者の
振り分け

3. 実施

業務を管理する

業務を実施する

集計実績を報告する

再調査結果を更新する



単純発行: 調査済み番号を持ってきた人にり災判定結果を通知・発行する



検索処理: 単純発行で見つからなかった/調査済み番号のないケースを検索機能をつかい、り災判定結果を通知・発行する



手作業処理: DBで発見できない住宅の被災状況調査の結果を調査原本地図、調査紙原本を使って紙媒体で探す

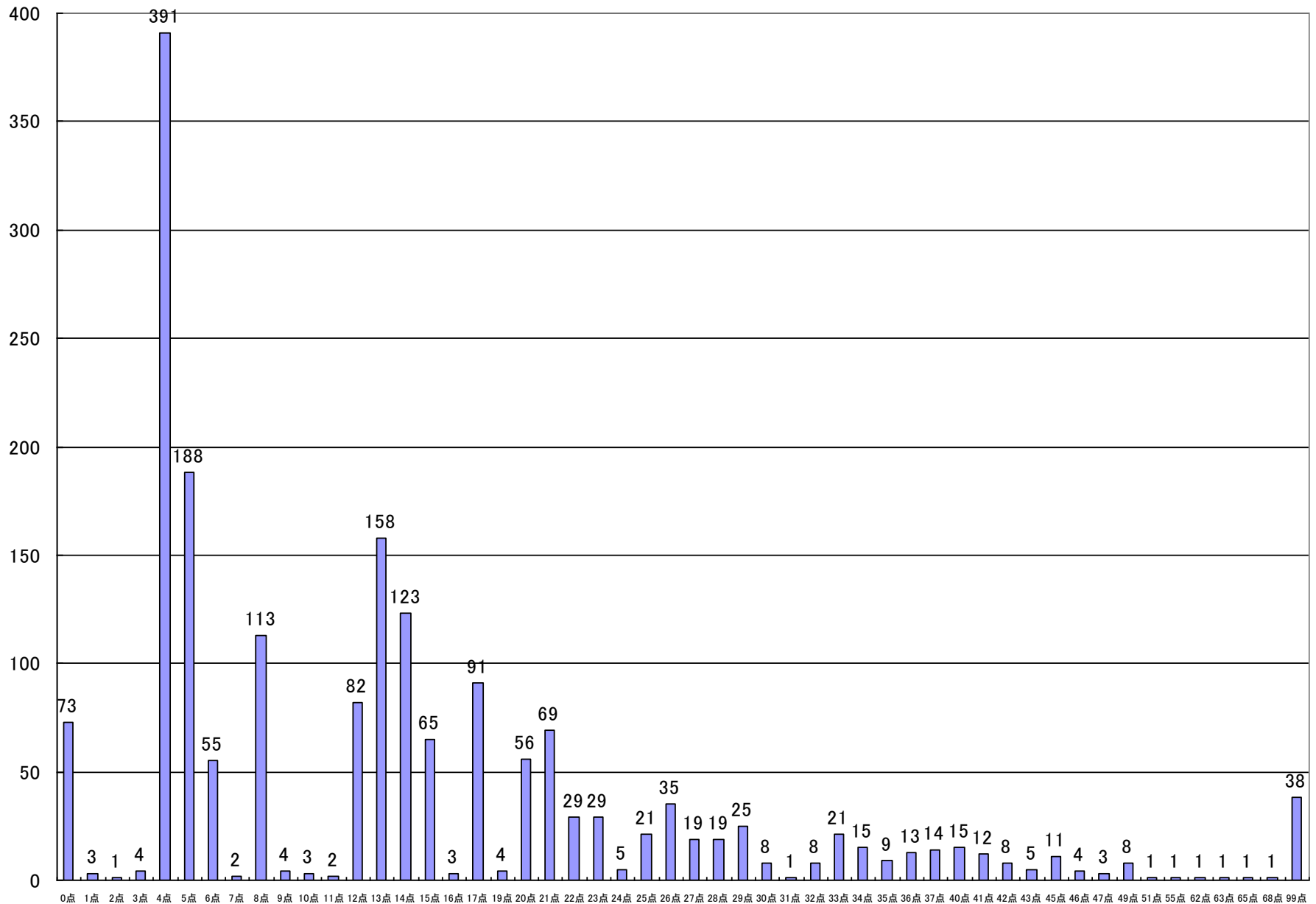


再調査予約: 「り災判定結果を不服とした場合」再調査に伺う日を「行政側の資源」「被災者の都合」を結びつけるシステムを活用



相談窓口: 「市民の訴えをうけとめる」「市民の事情を知る」

外観目視調査点数別再調査希望受付(20070822)



一部損壊(1292)

半壊(396)

大規模半壊(66)

全壊(6)

非木造

被害なし

調査結果への納得を得るプロセス



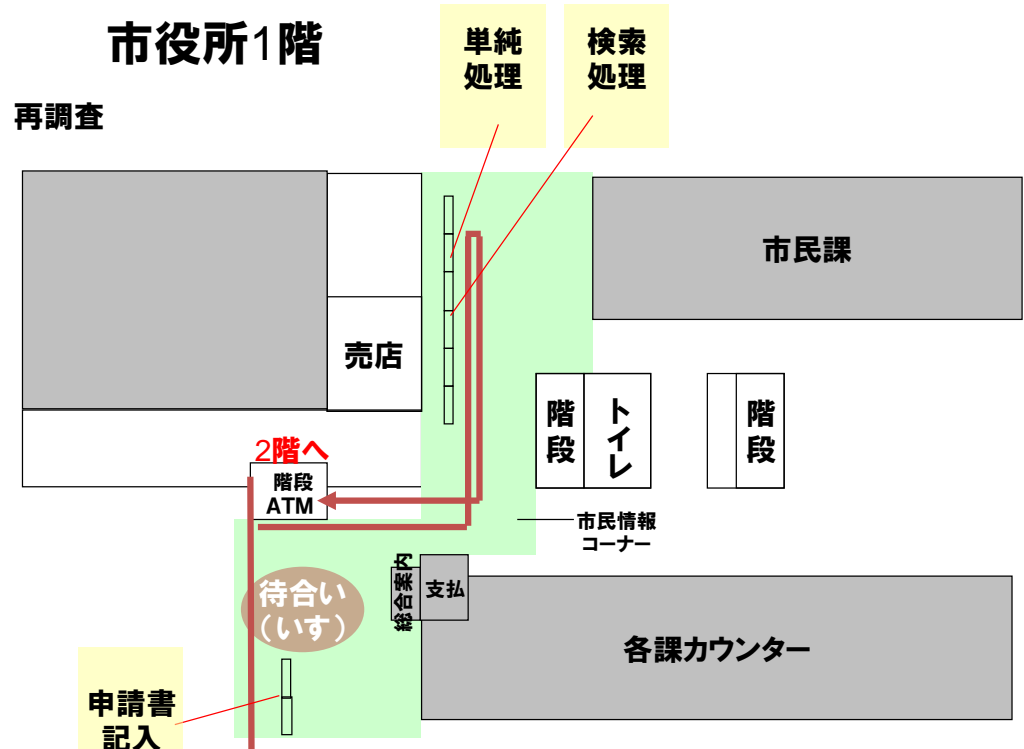
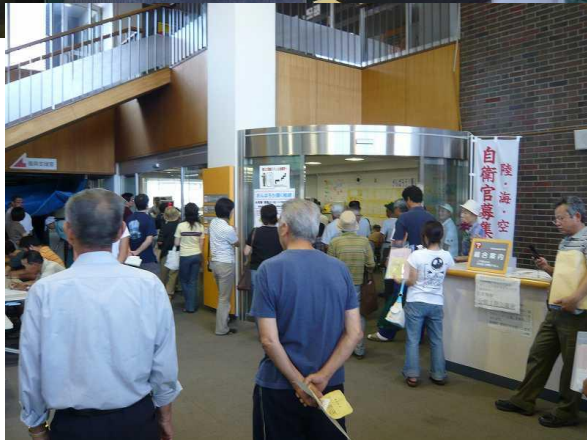
判定結果に納得がいかず再調査を希望する被災者に、事前に自己診断を進める

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

り災証明書の申請受付・発給業務マネジメント

4. 撤収・移行

- 集中発行会場を撤収し、庁内発行へ移行する



市民課の前、市民情報コーナーに人を並ばせない。待合から番号札を用いながら順番がきたら呼び込む

来年度の実証実験に向けて 実証実験のマネジメント主体との連携（1/6現在）

①「被災者台帳を用いた生活再建システム」の実証実験への理解を高める ⑤

-豊島区1回、調布市2回、主税局2回、東京消防庁2回、プロジェクトの全体像の説明会ならびにデモを実施

②参画のために乗り越えるべき制約条件を知る ⑧

<データを用いた実証実験への協力>

-豊島区（住基情報）：個人情報保護審査会（1月19日）での理解を得るための資料づくりを通して、行政に対する実験への理解が深まる。しかし、審査会通過見込みは「厳しい」＝外部組織へのデータ提供

-調布市（住基情報＋固定資産税情報）：個人情報保護審査会（1月24日）。審査会通過見込みは「十分にある」＝内部組織におけるデータ検討

-主税局：登記簿情報データについては協力可＝公開情報、現況調査情報については協力不可＝職務上知り得た秘密

③組織をあげての参画体制を構築する

-組織内の関係部局の連携が必要不可欠（調布市、豊島区とも全庁的な業務分担への意識は不十分な面があり、まだ体制としても整備されていない）

-組織外の関係部局の連携が必要不可欠「調布市＋東消」「豊島区＋主税局＋東消」の連携が不可欠。

・区市と東消については連携して、発給訓練を実施した実績あり

・主税局においては業務として位置づけられていない