

### 3.2.2.4 生活再建支援システムに関する教育・訓練システムの開発

#### (1) 業務の内容

##### (a) 業務の目的

一般市民・被災者および災害対応従事者が身につけるべき災害対応能力である防災リテラシーの向上を実現するためのトレーニングプログラムについて、阪神・淡路大震災、新潟県中越地震、新潟県中越沖地震、東日本大震災等の過去の災害知見・教訓をもとに、標準的な学習理論であるインストラクショナル・デザイン理論を用いながら、災害時の建物被害調査に関するトレーニングプログラムの研究開発および生活再建支援トレーニングプログラムの開発と検証を行う。

##### (b) 平成 27 年度業務目的

平成 26 年度までの成果により、現場担当者レベルと管理者レベルのマニュアルを統合した「マネジメントマニュアル」に必要な要件の同定・構造化ならびに要件設計を行い、マニュアルの開発を実施した。平成 27 年度では、広域災害に備え、自治体間を超えた情報共有を通じた、総合的な被災者生活再建支援の実現を目指して、「生活再建支援の横展開」の観点から、生活再建支援システムの共同運用ガイドラインの要件化定義を実施する。ガイドラインとして整備すべき事項を明らかにし、行政が有する制約の中から最適解を導出し、要件として定義する。整備すべきガイドラインの要件に基づき、自治体フィールドを選定し、具体的なガイドラインの設計・開発を推進する。フィールド上で開発することから、自治体特有の事項（固有事項）と他自治体でも適用できる事項（標準事項）に大別し、様々な自治体での利活用を促進し、その基礎を固める。

##### (c) 担当者

所属機関	役職	氏名	メールアドレス
新潟大学 危機管理室	教授	田村圭子	

#### (2) 平成 27 年度の成果

##### (a) 業務の要約

平成 27 年度では、広域災害に備え、自治体間を超える情報共有のための、総合的な被災者生活再建支援実現を目指して、生活再建支援システムの共同運用ガイドラインの要件化定義を実施した。具体的には、ガイドラインとして整備すべき事項を①先進自治体が作成したガイドライン、その過程での課題等の収集、②マネジメントマニュアル（H26 成果）を活用し、東京都区市町村職員による参画型要件定義の場を設定、成果の収集を行い、要件の整理と基礎固めを行った。行政が有する制約の中から最適解を導出し、要件として定義するために、自治体特有の事項（固有事項）と他自治体でも適用できる事項（標準事項）に大別し、様々な自治体での利活用を促進するための基礎部分の情報を収集し、分析を実施した。

##### (b) 業務の成果

###### 1) 先進自治体が作成したガイドライン、その過程での課題等の収集

平成 25 年 6 月の災害対策基本法改正において、災害に係る住家の被害認定調査、罹災証明書の交付、被災者台帳など災害時の被災者生活再建支援に関する各業務が法律上位置づけられたことを受け、市町村においては、生活再建支援業務への関心が高まっている。また、複数自治体における同時被災や、首都直下地震といった広域災害を想定し、都道府県レベルにおいても、先進的な自治体を中心に「生活再建業務」における県内基準の統一、業務の標準化への関心が高まっている。

新潟県では、法改正を踏まえ、平成 25 年 8 月に市町村と合同で設置し、今後の災害時の被災者生活再建支援業務のあり方について検討実施した（防災対策検討合同ワーキング）。ワーキングの成果として「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」を作成している。このガイドライン作成にあたっては、平成 26 年度の本研究の成果である「生活再建支援業務マネジメントマニュアル」を参照し、ガイドラインを作成した(図 1)。被災者生活再建支援業務を全般的に扱うガイドラインの作成は、全国的にも先駆的な取組となった。

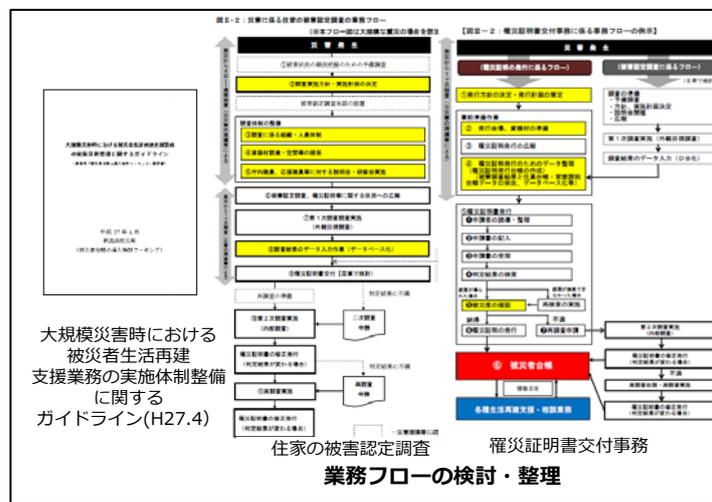


図 1. 先進的な自治体のガイドライン（新潟県）

ガイドラインの目的は、(1) 的確な支援の実施：家屋被害の状況、支援の受給状況等、被災者の情報を一元的に管理する被災者台帳を整備することで、被災者の状況に応じた的確な支援を行う体制を確保すること、(2) 支援の迅速化：災害に係る住家の被害認定調査、罹災証明書交付等、災害時特有の業務について、①災害対応経験の少ない市町村に対する知見の普及、②知見の共有による円滑な応援・受援体制の構築を図り、迅速な支援を行う体制を確保すること、の 2 点として設定された。ガイドラインの要点については、(1) 被災者生活再建支援業務として、災害時に次の 4 つの業務を一体的に行う必要性、① 災害に係る住家の被害認定調査（被害状況の把握）、② 罹災証明書の交付事務（被災者に対する被害程度の証明）、③ 各種被災者支援制度（罹災証明書を根拠に実施される、個別被災者支援制度）、④ 被災者台帳（支援の状況を一元的にデータベース化する台帳の作成・管理）、(2) 被災者生活再建支援業務について、過去の災害対応を踏まえた業務フローや、罹災証明書等の参考様式を示すことで業務の標準化を図る、ものと設定されている。

ガイドラインの目的・要点は、本研究のこれまでの成果と合致する内容となっており、新潟県中越地震、新潟県中越沖地震の被災を経験する市町村が参画するワーキングによって、行政の目をもって検討がなされ、①長期、多岐にわたり、柔軟性と公平性が求められる業務、②個々の被災者が生活再

建を成し遂げたかどうかを見届けるまで続く業務、③被災者の必要に応じて適切に公的支援を提供する業務、の3つの特徴を持つ業務に対して、県内で統一的に取り組むためのガイドラインとして、まとめられた。

ガイドラインの総括においては、「過去の災害対応でとられた事例をもとに、業務フローの実態や実施上の留意点、複数の判断がありうる点についての一定の方向性を示すと共に、情報の共有に資するものとなったと考える」と一定の評価がなされた。一方で、「被災者生活再建支援業務について、災害に係る住家の被害認定調査、罹災証明書の交付事務、各種被災者支援制度、被災者台帳の各事務」について、各市町村において「① 業務フローの把握・共有、② 資機材の備蓄、各種会場の想定、③ 様式、マニュアル等の作成、研修の実施、④ 組織体制の確認、調整、⑤ システム化の検討」等、生活再建支援業務における業務オペレーション、業務マネジメントを発災時に実現するための整備すべき条件、必要な資源についての要件検討・同定が必要であると結論付けられた。

## 2) 参画型要件定義の場を設定、成果の収集を行い、要件の整理と基礎固めを実施

### a) 研究フィールド

東京都における「被災者生活再建支援業務マネジメント研修」の機会を活用し、研修を受講した職員を対象に、参画型による「生活再建支援業務に必要な要件の整理」にかかる場を設置した。東京都は「災害に係る住家被害認定り災証明発行等に関するガイドライン（平成24年7月）」を策定するなど、全国に先駆け、当該課題に取り組んできた自治体である。昨年度においても、本研究が実施した「被災者生活再建支援業務マネジメントマニュアル」策定に関して、場を提供した。具体的な日時と参加者は以下のとおりである(表1)。

表1. 東京都 被災者生活再建支援業務マネジメント研修の開催日時・場所・参加者

回	日時		場所	参加者数
第1回	平成27年9月29日(木)	09:30~12:00	防災センター	25区市64名
第2回	平成27年10月20日(火)	13:15~17:00	防災通信室	21区市37名
第3回	平成27年11月26日(木)	13:15~17:00	防災通信室	17区市25名
第4回	平成27年12月21日(月)	13:15~17:00	防災通信室	21区市33名
第5回	平成28年1月28日(木)	13:15~17:00	防災通信室	14区市22名
第6回	平成28年2月17日(水)	13:15~17:00	防災機関室	14区市21名
第7回	平成28年3月16日(水)	14:00~17:00	防災センター	22区市36名

### b) 研究の方法

研修においては、昨年度構築した被災者生活再建支援業務マネジメントマニュアルの作業分割構成 (Work Breakdown Structure) について座学にて学び、その後、業務マネジメントに必要な要件の検討として「業務に必要な帳票項目」について、検討する場を持った。具体的な研修プログラムは、第1回は被災者生活再建支援業務の全体像を把握、第2回~第6回は被災者生活再建支援業務のフローに沿った業務項目をテーマとして学習し、要件検討を実施した。学習は参加者の被災者生活再建支援業務への理解を醸成する目的で実施し、その後、行政職員として業務実施にあたって、必要な要件検討を実施した。第7回は、それまでの成果の共有の機会とした(表2)。

表 2. 東京都 被災者生活再建支援業務マネジメント研修の概要

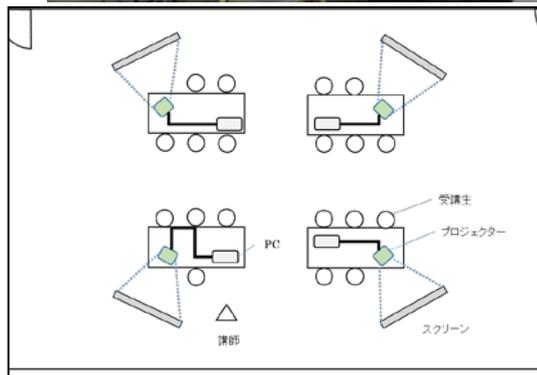
回	テーマ	講義内容
1	被災者生活再建支援業務の全体像	<ul style="list-style-type: none"> <li>生活再建の全体像</li> <li>生活再建支援業務マネジメントの概要と事例</li> <li>被災者生活再建支援システムについて</li> <li>昨年度の成果（WBS）について</li> </ul>
2	建物被害認定調査	<ul style="list-style-type: none"> <li>建物被害認定調査の業務内容を学ぶ</li> <li>大島町における調査マネジメント事例を学ぶ</li> <li>建物被害認定調査の業務管理のための WBS を学ぶ</li> <li>建物被害認定調査の業務管理のために必要な帳票を検討する／項目を検討する</li> </ul>
3	調査票のデジタルデータ化、データベース化	<ul style="list-style-type: none"> <li>QR コードを用いた調査票のデジタルデータ化およびり災証明発行のデータベース構築、発行の業務内容を学ぶ</li> <li>調査票の管理マネジメントおよびり災証明発行のデータベース構築、発行の事例を学ぶ</li> <li>調査票のデジタルデータ化およびり災証明発行のデータベース構築の業務管理のための WBS を学ぶ</li> <li>調査票のデジタルデータ化およびり災証明発行のデータベース構築の業務管理のために必要な帳票を検討する／項目を検討する</li> </ul>
4	り災証明書発行の申請受付・発行、発行マネジメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>り災証明書発行および発行マネジメントの業務内容を学ぶ①②</li> <li>り災証明書発行および発行マネジメントの事例を学ぶ</li> <li>り災証明書発行および発行マネジメントの業務管理のための WBS を学ぶ</li> <li>り災証明書発行および発行マネジメントの業務管理のために必要な帳票を検討する／項目を検討する</li> </ul>
5	生活再建支援業務マネジメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>生活再建支援業務マネジメントの業務内容を学ぶ①支援業務メニューを学ぶ／②システムを活用した支援業務の窓口対応を学ぶ／③支援業務の窓口対応における注意事項を学ぶ</li> <li>生活再建支援業務に必要な知識を学ぶ</li> <li>生活再建支援業務の業務管理のための WBS を学ぶ</li> <li>生活再建支援業務の業務管理のために必要な帳票および帳票の項目を検討する</li> </ul>

回	テーマ	講義内容
6	被災者台帳管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>被災者台帳管理のあり方を知る</li> <li>被災者台帳管理の事例を学ぶ</li> <li>被災者台帳管理の業務に必要な知識を学ぶ（座学）・ためす</li> <li>被災者台帳管理のためのWBSを作る方法を学ぶ</li> <li>被災者台帳管理のためのWBSを作る</li> </ul>
7	報告会	<p>(1) 第一部</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>生活再建の全体像（※映像講義）</li> <li>被災者生活再建支援システムについて</li> </ul> <p>(2) 第二部</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>これまでの取り組みの概要の説明</li> <li>帳票および帳票の項目の説明</li> <li>プロジェクト7「被災者台帳管理を実現する」に関するWBSの説明</li> <li>参加者からの意見・感想聴取、質疑応答、および講評</li> </ul>

第1回および第7回は全体で実施し、第2回から第6回は参加者の人数により、4～6グループに分かれて実施した。第2回から第6回の研修部分においては、業務実施に必要な基礎の学習、WBS形式で示された被災者生活再建支援業務マネジメントマニュアル（昨年度の研究成果・図2）の学習を実施し、その後、自治体職員における集合知の集約の場として参加型要件定義の場を設定した（図3）。



図2. 平成26年成果 被災者生活再建支援業務における作業分割構成図（WBS形式）



第2回～6回  
業務必要要件検討のレイアウト(イメージ)

図3. 集合知の集約の場としての「参加型要件定義の場」風景とレイアウト

業務に必要な要件の洗い出しには、アプリケーション「業務必要要件検討支援ツール」を活用し検討の効率化を図った。グループに分かれ、WBSを見ながら、業務における作業ごとに必要な要件の洗い出しを実施した(図4)。



図4. 業務に必要な要件の洗い出し手順(例:第2回研修)

### c) 結果

業務を実施するために必要な要件は主に10の形式に分類できた(表3)。まずは「マニュアル(手引書。業務の目的、内容、基本的な考え方、具体的な進め方、留意点などを記載したもの)」「計画書(マニュアルに沿って業務を遂行するために作成したもの。業務の目的、範囲、実施方針、実施体制、スケジュールなどを記載したもの)」「業務フロー(何をどの順番で実施するか、業務全体の流れを示したもの)」であり、これらは業務実施のための基礎的要件となるものであり、被災者生活再建支援業務の実施方針を具現化して現場で実施するために必要不可欠な要件である。これらが具体的に整備されないままに業務が実施されると、業務の実施方針が実現できない。

次に「参照資料:業務を実施するにあたり参照すべき情報が含まれる資料」「研修資料(研修を実施するために必要な資料)」「広報・案内資料(住民やマスコミに提示するための資料)」であり、業務実施のために共通認識として持つべき知識や広報すべき情報をまとめたものである。

さらには「図表」、業務を円滑に遂行するために必要な情報を見やすくまとめた図や表。一度作成した後に修正される頻度が少ないものであり、例としては、各種調査方法比較表、組織図、体制図、罹災証明書発行会場レイアウトがあげられる。

また「リスト・一覧」は、業務を円滑に遂行するために必要な情報を見やすくまとめたリストや一覧表。一度作成した後も修正を加えたり、レコードが追加される頻度が比較的高いものであり、例としては、必要資源リスト、罹災証明発行履歴一覧である。「チェックリスト」は、業務手順に従って確実に実行しているかどうかを確認するためのチェックツールであり、業務を確実に遂行し、また業務

全体の一覧性を向上させるために必要とされるものである。

いわゆる業務実施のための「帳票・様式（業務の遂行やその管理に必要な書類や様式。業務内容や履歴を記録するほか、他部署との連携のための書類や様式も含む。基本的に定められた項目を埋めていくことで完成する類の書類や様式）」についても、当然、必要であるとの認識が示された。例えば、被害情報収集様式、協力依頼様式、罹災証明書様式、申請書様式、部屋割り表様式等である。しかし、帳票・様式以外も既述のように必要性が指摘される要件が多く存在した。

表3 必要要件における分類項目とその定義

ID	分類項目	定義
1	マニュアル	手引書。業務の目的、内容、基本的な考え方、具体的な進め方、留意点などを記載したもの。
2	計画書	マニュアルに沿って業務を遂行するために作成したもの。業務の目的、範囲、実施方針、実施体制、スケジュールなどを記載したもの。
3	業務フロー	何をどの順番で実施するか、業務全体の流れを示したもの。
4	参照資料	業務を実施するにあたり参照すべき情報が含まれる資料。
5	研修資料	研修を実施するために必要な資料。
6	広報・案内資料	住民やマスコミに提示するための資料。
7	図表	業務を円滑に遂行するために必要な情報を見やすくまとめた図や表。一度作成した後に修正される頻度が少ないもの。例)各種調査方法比較表、組織図、体制図、罹災証明書発行会場レイアウト
8	リスト・一覧	業務を円滑に遂行するために必要な情報を見やすくまとめたリストや一覧表。一度作成した後も修正を加えたり、レコードが追加される頻度が比較的高いもの。例)必要資源リスト、罹災証明発行履歴一覧
9	チェックリスト	業務手順に従って確実に実行しているかどうかを確認するためのチェックツール
10	帳票・様式	業務の遂行やその管理に必要な書類や様式。業務内容や履歴を記録するほか、他部署との連携のための書類や様式も含む。基本的に定められた項目を埋めていくことで完成する類の書類や様式。例)被害情報収集様式、協力依頼様式、罹災証明書様式、申請書様式、部屋割り表様式など。
11	その他	上記以外のもの

必要要件として指摘されたものは「帳票・様式」が最も多く164（全体の31.9%）、リスト・一覧が94（18.2%）、図表が79（15.3%）、参照資料（10.9%）、マニュアル（9.1%）であり、ここまでで全体の85%を占めた（図5）。また、業務ごとに洗い出された必要要件数を見てみると「建物被害認定調査（103

全体の 20.0%)」「生活再建支援業務マネジメント(146 全体の 28.4%)」「被災者台帳管理(99 全体の 19.2%)」の 3 業務が「調査票のデジタルデータ化、データベース化」「り災証明書発行の申請受付・発行、発行マネジメント」の 2 業務を大きく上回った。

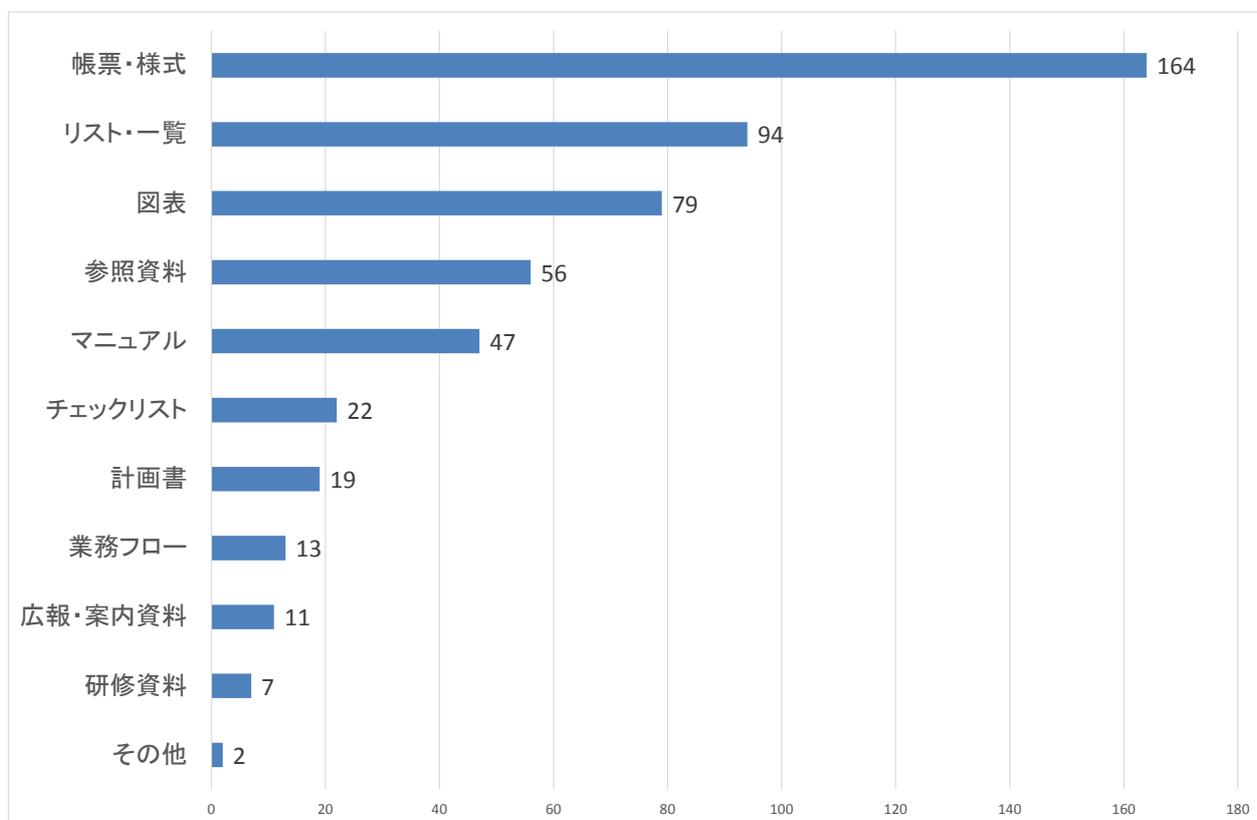


図 5 必要要件の洗い出し結果

次に、業務ごとに洗い出された必要要件数が最も多かった「建物被害認定調査(103 全体の 20.0%)」について、結果を示す。作業分割構成図においては、全 154 作業に分割されているが、それぞれの作業に必要要件が定義され、必要要件が定義されなかったのは 8 作業に留まり、建物被害認定調査業務全体の 94.8%の作業に対し、必要要件が定義された。具体的には、帳票・様式 (34, 全体の 23.2%)、リスト・一覧(31, 全体の 21.2%)、図表(24, 全体の 16.4%)、マニュアル(16, 全体の 11.0%)、参照資料 (15, 全体の 10.2%) であった。5 業務全体の傾向から見ると、帳票・様式が△8.7%、リスト・一覧が△3.0%、図表が 1.1%であった (表 4)。5 業務全体の傾向から見ると「計画書」「広報・案内資料」「チェックリスト」の割合が比較的高くなっていた。

表4 業務「建物被害認定調査」に必要な要件の洗い出し結果

WBS	分類	帳票名
5 班長がり災証明書発給受付・業務管理業務を実現する	-	(不要)
<b>5-1 班長がり災証明書発給方針を決定する</b>	図表	体制表
5-1 班長がり災証明書発給方針を決定する	参照資料	各方針の記載された書面
5-1 班長がり災証明書発給方針を決定する	計画書	り災証明書発給方針書
5-1 班長がり災証明書発給方針を決定する	計画書	発給方針様式
5-1 班長がり災証明書発給方針を決定する	マニュアル	マニュアル
5-1-1 班長がり災証明書発給の課題を認識する	リスト・一覧	課題一覧
5-1-1 班長がり災証明書発給の課題を認識する	参照資料	調査依頼の推移がわかるもの(例:柏崎市)
5-1-1 班長がり災証明書発給の課題を認識する	参照資料	他の自治体での事例集
5-1-2 班長が当該災害における地方公共団体のり災証明書発給方針を決定する	マニュアル	り災証明発行マニュアル
5-1-2 班長が当該災害における地方公共団体のり災証明書発給方針を決定する	リスト・一覧	調査票に記載すべき注意事項一覧表
<b>5-2 班長がり災証明書発給の意味と位置づけへの理解を促進する</b>	マニュアル	基本マニュアル
5-2 班長がり災証明書発給の意味と位置づけへの理解を促進する	広報・案内資料	罹災証明説明のチラシ(住民向け、職員向け)
5-2-1 副班長が被災者生活再建支援業務におけるり災証明発行の位置づけを認識する	リスト・一覧	「様々な支援策」のリスト
5-2-2 副班長がり災証明書の内容を認識する	参照資料	受けられる支援の一覧表
5-2-2 副班長がり災証明書の内容を認識する	帳票・様式	(不要)
5-2-2 副班長がり災証明書の内容を認識する	図表	受けられる支援の一覧表
5-2-3 副班長がり災証明書発給の実施主体を認識する	-	(不要)
5-2-4 副班長が関連法規におけるり災証明書の位置づけを認識する	リスト・一覧	受けられる支援の一覧表
5-2-4 副班長が関連法規におけるり災証明書の位置づけを認識する	参照資料	関係法令の例規集
5-2-4 副班長が関連法規におけるり災証明書の位置づけを認識する	参照資料	関連法令概要
5-2-4 副班長が関連法規におけるり災証明書の位置づけを認識する	リスト・一覧	「様々な支援策」のリスト
5-2-5 副班長が行政以外の支援にり災証明書が活用されることを認識する	リスト・一覧	「様々な支援策」のリスト
<b>5-3 班長がり災証明書発給の方法と流れを理解する</b>	マニュアル	り災証明発給業務フローチャート
5-3 班長がり災証明書発給の方法と流れを理解する	マニュアル	罹災証明発行マニュアル
5-3-1 副班長がり災証明書発給の流れを認識する	-	(不要)
<b>5-4 班長がり災証明書発給計画を策定する</b>	研修資料	研修資料
5-4 班長がり災証明書発給計画を策定する	計画書	り災証明発行計画書
5-4-1 班長が発給実施体制を構築する	図表	発給実施体制表
5-4-1 班長が発給実施体制を構築する	参照資料	対象範囲判断基準
5-4-1 班長が発給実施体制を構築する	帳票・様式	り災証明発給プロジェクト実施メンバー表
5-4-1 班長が発給実施体制を構築する	図表	体制について表のようなもの
5-4-1 班長が発給実施体制を構築する	図表	り災証明書にはどういった種類があるのか比較表
5-4-1 班長が発給実施体制を構築する	図表	組織図
5-4-1 班長が発給実施体制を構築する	図表	対象範囲を明確化したチラシ
5-4-1 班長が発給実施体制を構築する	図表	プロジェクト体制図
5-4-1 班長が発給実施体制を構築する	チェックリスト	終了要件に向けたチェックシート
5-4-1 班長が発給実施体制を構築する	マニュアル	プロジェクト対象を具体化したマニュアル
5-4-2 副班長が発給実施計画を策定する	業務フロー	作業フロー
5-4-2 副班長が発給実施計画を策定する	リスト・一覧	必要資源の一覧
5-4-2 副班長が発給実施計画を策定する	図表	処理期間計算表
5-4-2 副班長が発給実施計画を策定する	リスト・一覧	必要資源一覧
5-4-2 副班長が発給実施計画を策定する	業務フロー	り災証明発給業務フローチャート
5-4-2 副班長が発給実施計画を策定する	リスト・一覧	必要資源一覧表
5-4-2 副班長が発給実施計画を策定する	帳票・様式	必要人員積算票
5-4-2 副班長が発給実施計画を策定する	リスト・一覧	り災証明発給業務内容一覧表
5-4-2 副班長が発給実施計画を策定する	リスト・一覧	応援
5-4-2 副班長が発給実施計画を策定する	マニュアル	システムが使えなくなった場合の対応マニュアル
5-4-2 副班長が発給実施計画を策定する	業務フロー	業務フロー図
5-4-2 副班長が発給実施計画を策定する	マニュアル	応援募集マニュアル
5-4-2 副班長が発給実施計画を策定する	帳票・様式	日報
5-4-2 副班長が発給実施計画を策定する	リスト・一覧	プロジェクト資源一覧
5-4-2 副班長が発給実施計画を策定する	リスト・一覧	必要調査機材一覧
5-4-2 副班長が発給実施計画を策定する	チェックリスト	進捗表、チェックシート
5-4-3 副班長がり災証明書発給場所を検討する	図表	発行場所のレイアウト
5-4-3 副班長がり災証明書発給場所を検討する	図表	発給場所レイアウト図
5-4-3 副班長がり災証明書発給場所を検討する	チェックリスト	発給場所要件チェックリスト
5-4-3 副班長がり災証明書発給場所を検討する	図表	シフト表(班と人)
5-4-3 副班長がり災証明書発給場所を検討する	帳票・様式	整理券ひな形
5-4-3 副班長がり災証明書発給場所を検討する	リスト・一覧	建物リスト
5-4-3 副班長がり災証明書発給場所を検討する	リスト・一覧	候補建物一覧表
5-4-3 副班長がり災証明書発給場所を検討する	参照資料	被害情報の収集結果
5-4-3 副班長がり災証明書発給場所を検討する	参照資料	被害情報の収集結果をまとめた
5-4-4 副班長がり災証明書発給場所を決定する	図表	発給計画表
5-4-4 副班長がり災証明書発給場所を決定する	広報・案内資料	発行会場のお知らせ
5-4-5 副班長が発給会場のシステム運用環境を整備する	図表	施設設備図面
5-4-5 副班長が発給会場のシステム運用環境を整備する	帳票・様式	設備機器管理簿
5-4-5 副班長が発給会場のシステム運用環境を整備する	リスト・一覧	必要リスト
5-4-5 副班長が発給会場のシステム運用環境を整備する	マニュアル	ソフトウェアインストールマニュアル
5-4-5 副班長が発給会場のシステム運用環境を整備する	マニュアル	プリンタドライバインストールマニュアル
5-4-5 副班長が発給会場のシステム運用環境を整備する	図表	ネットワーク整備表
5-4-5 副班長が発給会場のシステム運用環境を整備する	計画書	セキュリティ対策計画表
5-4-5 副班長が発給会場のシステム運用環境を整備する	リスト・一覧	端末管理リスト
5-4-6 班長が受援体制や連携体制を整備する	リスト・一覧	連絡先一覧
5-4-6 班長が受援体制や連携体制を整備する	帳票・様式	受援体制表
5-4-6 班長が受援体制や連携体制を整備する	帳票・様式	応援者配属表
5-4-6 班長が受援体制や連携体制を整備する	リスト・一覧	応援者一覧表
5-4-6 班長が受援体制や連携体制を整備する	マニュアル	受入手順、受入方法
5-4-6 班長が受援体制や連携体制を整備する	リスト・一覧	報告事項(必須事項)のリスト
5-4-6 班長が受援体制や連携体制を整備する	リスト・一覧	応援要請先一覧表
5-4-6 班長が受援体制や連携体制を整備する	マニュアル	依頼マニュアル
5-4-6 班長が受援体制や連携体制を整備する	リスト・一覧	受援体制管理名簿(人・物)
5-4-7 副班長がり災証明書発給に係る事前研修・訓練を実施する	リスト・一覧	研修参加者リスト
5-4-7 副班長がり災証明書発給に係る事前研修・訓練を実施する	研修資料	研修テキスト
5-4-7 副班長がり災証明書発給に係る事前研修・訓練を実施する	研修資料	研修プログラム
5-4-7 副班長がり災証明書発給に係る事前研修・訓練を実施する	リスト・一覧	講師リスト
5-4-7 副班長がり災証明書発給に係る事前研修・訓練を実施する	研修資料	事前研修訓練マニュアル
5-4-7 副班長がり災証明書発給に係る事前研修・訓練を実施する	リスト・一覧	必要資機材リスト

表4 業務「建物被害認定調査」に必要な要件の洗い出し結果（続き）

WBS	分類	帳票名
<b>5-5 班長がり災証明書発給業務を管理・運営する</b>	リスト・一覧	資機材リスト
5-5 班長がり災証明書発給業務を管理・運営する	図表	レイアウト
5-5 班長がり災証明書発給業務を管理・運営する	図表	職員体制図
5-5 班長がり災証明書発給業務を管理・運営する	図表	1日のタイムスケジュール
5-5 班長がり災証明書発給業務を管理・運営する	広報・案内資料	広報用のチラシ
5-5-1 副班長がり災証明書発給実施計画を策定する	マニュアル	り災証明書発給窓口マニュアル
5-5-2 副班長がり災証明書発給環境を管理する	リスト・一覧	借用一覧(物、借りた先)
5-5-2 副班長がり災証明書発給環境を管理する	図表	人員配置図
5-5-2 副班長がり災証明書発給環境を管理する	帳票・様式	班のシフト表
5-5-2 副班長がり災証明書発給環境を管理する	リスト・一覧	労働上の課題・改善要求リスト
5-5-2 副班長がり災証明書発給環境を管理する	帳票・様式	食べ物の数量管理
5-5-3 副班長が伝達・情報共有ミーティングを実施する	帳票・様式	課題整理表
5-5-3 副班長が伝達・情報共有ミーティングを実施する	帳票・様式	課題整理表(対処結果記入あり)
5-5-3 副班長が伝達・情報共有ミーティングを実施する	帳票・様式	業務分担表
5-5-3 副班長が伝達・情報共有ミーティングを実施する	帳票・様式	シフト表
5-5-3 副班長が伝達・情報共有ミーティングを実施する	帳票・様式	注意事項等表(様式)
5-5-4 広報担当がり災証明書発給に係る広報を実施する	広報・案内資料	発給スケジュール表
5-5-4 広報担当がり災証明書発給に係る広報を実施する	広報・案内資料	ポスター(支援制度まとめ)
5-5-4 広報担当がり災証明書発給に係る広報を実施する	広報・案内資料	案内標識・ポスター
5-5-4 広報担当がり災証明書発給に係る広報を実施する	マニュアル	マスコミ対応マニュアル(概要)
5-5-4 広報担当がり災証明書発給に係る広報を実施する	業務フロー	作業の事務フロー
5-5-4 広報担当がり災証明書発給に係る広報を実施する	参照資料	対応方針表
5-5-5 連絡調整担当が問い合わせ電話への対応を実施する	参照資料	想定問答集
5-5-5 連絡調整担当が問い合わせ電話への対応を実施する	参照資料	想定問答
5-5-5 連絡調整担当が問い合わせ電話への対応を実施する	計画書	電話対応方針書
5-5-5 連絡調整担当が問い合わせ電話への対応を実施する	帳票・様式	苦情処理表
5-5-5 連絡調整担当が問い合わせ電話への対応を実施する	帳票・様式	苦情記録(他部署への通知)
5-5-5 連絡調整担当が問い合わせ電話への対応を実施する	帳票・様式	問い合わせ対応表
5-5-5 連絡調整担当が問い合わせ電話への対応を実施する	参照資料	問合せ電話のQ&A集
<b>5-6 事務局がり災証明書発給業務の実施を準備する</b>	図表	レイアウト
5-6 事務局がり災証明書発給業務の実施を準備する	リスト・一覧	資機材リスト
5-6-1 事務局が会場のレイアウトを計画に基づいてを設営する	図表	人員配置表
5-6-1 事務局が会場のレイアウトを計画に基づいてを設営する	計画書	機材配置計画表(電力計算書)
5-6-1 事務局が会場のレイアウトを計画に基づいてを設営する	図表	チラシ
5-6-1 事務局が会場のレイアウトを計画に基づいてを設営する	帳票・様式	受付スケジュール
5-6-1 事務局が会場のレイアウトを計画に基づいてを設営する	リスト・一覧	人員配置リスト
5-6-1 事務局が会場のレイアウトを計画に基づいてを設営する	参照資料	他自治体会場のレイアウト図
5-6-1 事務局が会場のレイアウトを計画に基づいてを設営する	図表	移行資源表
5-6-1 事務局が会場のレイアウトを計画に基づいてを設営する	リスト・一覧	区画リスト
5-6-1 事務局が会場のレイアウトを計画に基づいてを設営する	チェックリスト	資源(使うもの)チェックリスト
5-6-2 情報作戦部門が発給業務を管理する	帳票・様式	り災証明発行状況進捗管理表
5-6-2 情報作戦部門が発給業務を管理する	帳票・様式	整理券
5-6-2 情報作戦部門が発給業務を管理する	帳票・様式	受付スケジュール
5-6-2 情報作戦部門が発給業務を管理する	帳票・様式	集計表
5-6-2 情報作戦部門が発給業務を管理する	図表	待ち時間早見表
5-6-2 情報作戦部門が発給業務を管理する	帳票・様式	整理券のフォーマット
5-6-2 情報作戦部門が発給業務を管理する	参照資料	過去の事例をまとめたもの
5-6-2 情報作戦部門が発給業務を管理する	帳票・様式	集計表
<b>5-7 発給窓口班がり災証明書発給業務を実施する</b>	帳票・様式	対応記録調書
5-7 発給窓口班がり災証明書発給業務を実施する	チェックリスト	案内チェックリスト
5-7 発給窓口班がり災証明書発給業務を実施する	帳票・様式	対応記録調書
5-7 発給窓口班がり災証明書発給業務を実施する	帳票・様式	報告書
5-7 発給窓口班がり災証明書発給業務を実施する	帳票・様式	疑義書
5-7 発給窓口班がり災証明書発給業務を実施する	マニュアル	発給手順書
5-7 発給窓口班がり災証明書発給業務を実施する	マニュアル	発行のためのマニュアルと注意事項
5-7 発給窓口班がり災証明書発給業務を実施する	チェックリスト	遂行手順書(チェック表)
5-7-2 発給窓口班が再調査の予約受付を実施する	帳票・様式	再調査予約受付票
5-7-2 発給窓口班が再調査の予約受付を実施する	帳票・様式	スケジュール表
5-7-2 発給窓口班が再調査の予約受付を実施する	帳票・様式	再調査申請受付書式
<b>5-8 データベース構築チームが再調査受付業務を実施する</b>	-	(不要)
5-8-1 データベース構築チームが再調査結果のデータベース更新について方針を決定する	-	(不要)
5-8-2 デジタルデータ化チームが方針に基づき、データベース更新を実施する	-	(不要)
<b>5-9 事務局が発給業務を撤収する</b>	帳票・様式	チラシ
5-9-1 事務局が集中発行会場から発給業務を撤収する	帳票・様式	スケジュール案
5-9-2 発給窓口班が発給業務の庁内発行への移行を実施する	-	(不要)

(c) 結論ならびに今後の課題

平成 27 年度では、生活再建支援システムの共同運用ガイドラインの要件化定義を実施した。具体的には、ガイドラインとして整備すべき事項を①先進自治体である新潟県が作成したガイドライン<sup>1)</sup>の策定過程での課題等の収集、②マネジメントマニュアル (H26 成果) を活用し、東京都区市町村職員による参画型要件定義の場を設定し、生活再建支援業務に必要な要件の整理を行った。必要要件は 10 種類に大別でき、生活再建支援業務を構成する 5 つの業務ごとに整理した。本年度の成果は「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)」に反映された (図 6)。今後の課題は、本年度研究過程ならびに成果に基づき、より多くの自治体において、発災後の生活再建支援業務の円滑な実施に向け、事前の研修ならびに体制構築・業務検討を実現するためのしかけの検討が必要である。

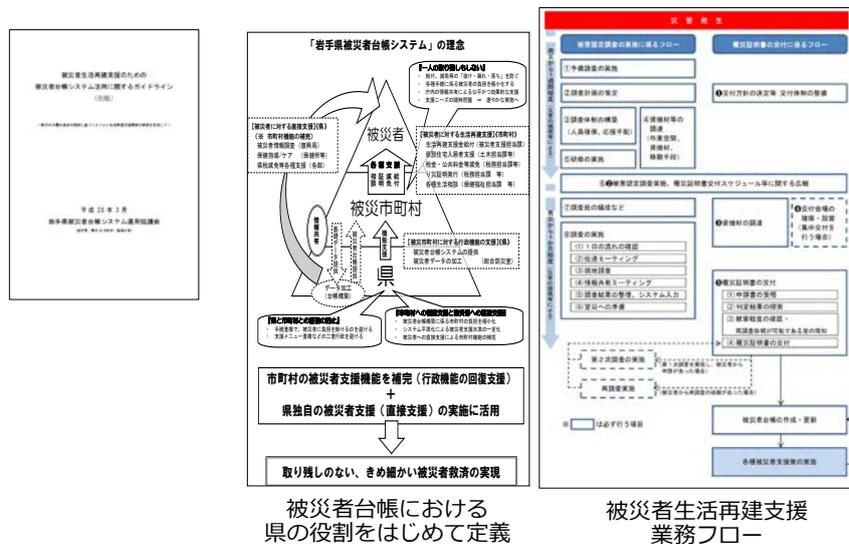


図 6 被災者生活再建支援のための被災者台帳システム活用に関するガイドライン (岩手県)<sup>2)</sup>

(d) 引用文献

- 1) 新潟県防災局：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，2015
- 2) 岩手県被災者台帳運用協議会：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～東日本大震災津波 東日本大震災津波の教訓に基づくよりよいを目指して～，2016

(e) 学会等発表実績

学会等における口頭・ポスター発表  
なし

学会誌・雑誌等における論文掲載  
なし

マスコミ等における報道・掲載

報道・掲載された成果 (記事タイトル)	発表者氏名	発表場所 (新聞名・TV名)	発表時期	国際・ 国内の 別
水害、地震へ対応確認 県 総合防災訓練、ペット連れ 参加も	林春男、田村圭 子他	岩手日報	2015年7月14 日	国内

(f) 特許出願, ソフトウェア開発, 仕様・標準等の策定

1) 特許出願

なし

2) ソフトウェア開発

なし

3) 仕様・標準等の策定

なし

(3) 平成 28 年度業務計画案

最終年度においては、これまでに取り組んできた生活再建支援業務体系に基づくオペレーショナルマニュアル、マネジメントマニュアル、それらを広域災害に適用するための共同運用ガイドラインの整備等の成果を活用し、自治体職員を対象とした e-learning 教材コンテンツを開発する。平時業務と異なり、災害時業務に対しては、経験を積む機会を得ることが困難であり、また研修の機会も非常に限定的、またはその機会を得ることなく実際の業務にあたる職員が大半である。集合研修等の同期型（リアルタイム形式）の研修の実現が難しい実情に対応し、物理的な移動を伴わなくとも、各々のペースで学習ができるプログラム教材の開発・提案を行う。防災リテラシーハブの Web 型 e-learning 技術を援用し、進捗状況やテスト結果などのフィードバックが双方向に確認できる仕組みとの連携を実現する。