

倉敷市被災者生活再建支援運営要領【水害編】

令和6年3月29日

1 基本方針

(1) 趣旨

大規模災害の発生時には、罹災証明書の交付や生活再建に係る相談のため、被災者が一斉に市役所の窓口押し寄せることが想定される。

本要領は、被災者の生活再建支援が部局横断的に遂行することとなった際の運営方針について必要な事項を定めるものとする。

(2) 位置づけ等

本要領は、倉敷市地域防災計画の被災者等の生活再建等の支援について、より具体化を図るものとして位置付け、この要領をさらに具体化するため、各支援業務においてマニュアルを作成するものとする。

本要領及び各支援業務におけるマニュアルは、今後の災害の経験や訓練における成果を基に、より実効性のあるものとなるよう、継続的に見直しを行うものとする。

(3) 想定する災害

本要領は、平成30年7月豪雨と同規模の浸水害による災害を想定するが、それ以外の災害についても準用するものとする。

(4) 被災者支援業務

本要領で定める被災者支援業務は、次のとおりとし、イ及びウの業務を合わせて「ワンストップ窓口業務」という。

ア 被災した住家の被害認定調査業務（以下「住家被害認定調査業務」という。）

イ 罹災証明書交付業務

ウ 各種支援制度の総合支援窓口業務

(5) 目標

被災者の不安及び負担の軽減を図るため、大規模災害発生から7日後の罹災証明書の交付を目指す。

(6) 組織（人員体制）

第4号の各支援業務（以下「各支援業務」という。）の運営は、ピーク期においては

市全体で百名以上の人員を要するため、全庁的な職員応援により人員体制を確保した上で取り組むものとし、業務を遂行するための組織は、倉敷市プロジェクトチーム設置規程（昭和49年倉敷市訓令第33号。以下「設置規程」という。）によるものとする。ただし、平常時の運用は、この限りではない。

(7) 防災危機管理室の役割

防災危機管理室は、平常時においては調整役としての役割を担い、災害時においては設置規程第4条の庶務担当課として、プロジェクトチームの設置について必要な事務及び庶務を担う。

(8) 総括者

設置規程第6条のプロジェクトチームの総括者は保健福祉局長とし、総括者を補佐する者は市民局長及び建設局長とする。

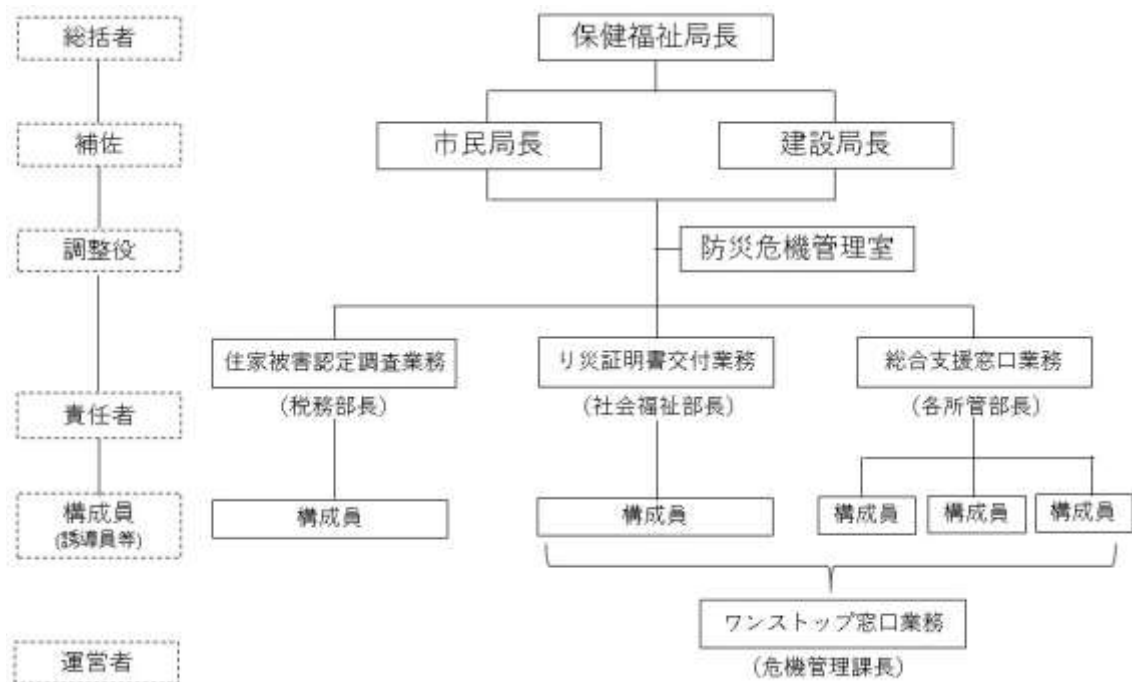
(9) 総括者の役割

総括者は、迅速な罹災証明書の交付を目的としてプロジェクトチームの設置、運営等に係る責任者としての役割を担う。

(10) 構成員

設置規程第6条の構成員は、各支援業務を所管する所属から選出された者とする。ただし、選出する人員数は、発生した災害の規模等を鑑みて、発災後に調整する。

(11) イメージ図



(12) プロジェクトチームの設置基準

プロジェクトチームは、第4号の被災者支援業務を全庁的に実施する必要があると判断した場合に設置するものとし、判断については、災害発生後、保健福祉局長、市民局長、建設局長及び防災危機管理室長で協議の上、決定する。

(13) 情報の管理

被災者に係る情報は、災害対策基本法（昭和36年法律第233号）第90条の3及び第90条の4に基づく被災者台帳を作成し、被災者生活再建システム（以下「システム」という。）により管理する。

(14) 平常時の活動

平常時は、各支援業務又は支援業務を所管する所属等において、訓練等を行い、職員の災害対応能力の向上を図り、マニュアルの見直し及び知見の蓄積を行う。

2 共通業務

各支援業務は密接に関連があるため、情報共有を図るように努める。また、人、モノ（会場含む。）は、災害時は極端に不足することが考えられることから各支援業務で共有できるものは共有する。

(1) 事務局

各支援業務に事務局を設置し、住家被害認定調査業務については資産税課、ワンストップ窓口業務のうち、罹災証明書交付業務については福祉援護課、各種支援制度の総合支援窓口業務については危機管理課が担う。

ア 事務局の役割

(ア) 平常時

各事務局は、マニュアルの実効性を確認するため、訓練、研修等を企画し、実施し、職員の災害対応能力の向上を図る。訓練後は、必要に応じ、マニュアル等の見直しを行い、各事務局において、支援業務を所管する前項第11号の責任者に報告する。

報告後は、報告資料に決裁済みの当該伺い文を添付し、防災危機管理室に同項第8号の総括者及び補佐する者への報告を依頼する。

(イ) 災害発生後

事務局は、庁内外の調整、調査計画の策定、実施体制の確立、必要資機材の確保、

業務の進捗・品質・リスクの管理、住民等への広報を行うほか、業務スケジュールを策定し、構成員及び関係部署と支援業務の内容について共有する。

イ 計画の立案

(ア) 平常時

事務局は、年度初めに前項第11項の責任者又は運営者と前年度の訓練の反省、課題等を確認し、訓練、研修等の計画を立案する。

他の支援業務と連携した訓練を行う場合は、防災危機管理室に他の事務局との調整を依頼する。

(イ) 災害発生後

災害発生後速やかに各支援業務の事務局は、協議を行い、住家被害認定調査業務の開始時期、調査場所等について計画を立案する。

(2) 人的資源の確保

各支援業務を遂行するための人員は、原則として各支援業務を所管する所属・部・局において確保することとするが、人員が不足する場合は、総務班（人事課）と協力し、必要な人員数を確保するように努める。また、発災時に人的資源をできるだけ多く確保するために、平常時から研修や訓練を行い、専門知識を有する職員の育成を図る。

(3) 会場の確保

各支援業務を実施する会場は、作業スペースだけでなく、ミーティング、研修、休憩等の場所についても考慮する。

(4) 必要な資機材の確保

各支援業務に必要なパソコン、コピー機、プリンター、電話、案内看板その他の必要な資機材や数量は、各支援業務において、平常時からリスト化し、確保に努める。予算措置が必要な資機材については、危機管理課に予算計上を依頼する。

パソコンは、従事職員が持参することを原則とするが、不足する場合は、各支援業務の事務局が受援班（情報政策課）に調達申請を行う。

(5) 運用の見直し

実災害時は、人員配置や会場レイアウト、事務作業のやり方等を運用していく中で柔軟に変更していく必要があるため、1日の業務の終了後にミーティングの機会を設けて改善を図る。

(6) 広報の実施

各事務局は、支援業務のスケジュール、会場、申請方法、申請に必要な物等をまとめ、市長公室班に広報依頼をする。特に、罹災証明書の交付初日は、申請者が殺到することが予想されるため、注意喚起等の広報も行う。この場合の広報手段は、市ホームページ、くらしき公式アプリ、防災ポータル、広報紙、避難所等への掲示等が想定される。

(7) 問合せ対応

被災者からの問合せは、市コールセンターで対応することを基本とするが、詳細な問合せは、業務を所管する担当課で対応する。

3 住家被害認定調査業務

住家被害認定調査業務は、全ての支援業務の根幹の業務となることから、市として災害時における優先業務として位置づけし、人的資源を流動的に充て調査体制を確立する。

(1) 調査方式

調査方式は、被害の程度に応じて対象地域を絞り込む全数調査（ローラー方式）による全棟調査とするほか、内閣府指針に定める応急危険度判定結果の住家被害認定の活用や全壊一括認定方式、自己判定方式等、災害の規模、被災状況を鑑み効率的な調査方式を採用する。

(2) 必要人員の把握

平常時から災害規模に応じた必要人員数の把握を行い、計画を立案する。

(3) 職員の育成

当該業務を主に担当する資産税課は、人事異動により他所属に異動した職員も含め、平常時から研修や訓練を行い、専門知識を有する職員の育成を図る。

(4) 職員応援の基本的な考え方

次の考え方を基本としつつ、被災状況に応じて柔軟に対応する

- ・ 部内（市民対策部内）の職員応援
- ・ 部局横断的な職員応援
- ・ 他都市からの職員応援

4 罹災証明書交付業務

(1) 方針

罹災証明書の交付に関することは、倉敷市り災証明書等交付要領に規定する。

(2) 会場の設置

罹災証明書の交付会場は、災害の規模や状況に応じて設置する。

交付会場の設置に当たっては、施設で行う設置型会場のほか、避難所等で行う移動型会場の設置も検討する。特に、大規模災害の場合、被災者は車両等の移動手段を失っており、また、住家被害認定調査が地区単位で行われる可能性もあるため、可能な限り避難所等への移動型会場の設置を検討する。

(3) デジタルの活用

災害の規模、被災状況により、罹災証明書の交付について、電子申請等を活用したオンラインによる受付又はマイナンバーカードの活用についても検討し、被災者の負担軽減を図る。

(4) 交付枚数

罹災証明書は、公的な各種支援制度の利用に加え、民間事業者による災害保険金の請求等被災者の生活再建に欠かすことができないものであるため、交付枚数に制限は設けない。ただし、複製等による不正利用の防止や交付事務への負担を軽減する観点から、真に必要な枚数だけ申請するよう周知する。

(5) 再調査(第二次調査)

申請者が判定結果に納得しない場合は、再調査(二次調査)依頼の受付を行う。再調査に基づいた判定結果は、後日、被災者に示す。

(6) 必要人員の把握

平常時から災害規模に応じた必要人員数の把握を行い、計画を立案する。

(7) 職員の育成

当該業務を主に担当する福祉援護課は、人事異動により他所属に異動した職員も含め、平常時から研修や訓練を行い、専門知識を有する職員の育成を図る。

(8) 職員応援の基本的な考え方

次の考え方を基本としつつ、被災状況に応じて柔軟に対応する

- ・ 部内（保健福祉対策部内）の職員応援
- ・ 部局横断的な職員応援

- ・ 他都市からの職員応援

5 各種支援制度の総合支援窓口業務

(1) 方針

災害発生後、できるだけ早期に「ワンストップ窓口」を開設し、様々な生活上の不安や問題を抱えた被災者からの問合せ、相談、要望に応じる。

罹災証明書は、住家被害認定調査が終了した地区ごとに順次交付を開始するため、各種支援制度の申請期限との関係で地区間の不均衡が生じないように配慮し、遅滞なく申請受付業務を遂行できるよう努める。

(2) 窓口の設置

窓口設置	実施時期(目安)	中心となる所管	内容
被災者相談窓口の設置	災害対策本部設置後～	生活安全課及び 児島・玉島・水島・真備支所の 市民課	・市役所内又は支所内に被災者のための相談窓口を設置し、市民相談を実施する。
罹災証明書交付窓口の設置	災害発生から7日後	福祉援護課	・証明書の交付、調査結果・概要の説明、二次調査の受付を行う。
総合支援窓口の設置 (ワンストップ窓口の設置)	災害復興本部設置後～	危機管理課	・様々な手続を1か所で行う「ワンストップ窓口」を設置する。 ・関係各課の個別相談と連携した復興に向けた被災者の総合的な生活支援等を行う。

(3) ワンストップ窓口の取扱業務

区分	業務名	業務内容
罹災証明※1	罹災証明書等の交付	証明書の交付、調査結果・概要の説明、二次調査の受付
	災害見舞金の受付	
	被災者生活再建支援金の申請受付	
	住宅の応急修理相談受付	
	障害物の除去相談受付	
	応急仮設住宅の供給相談受付	
	災害援護資金の申請受付	
	害特別融資利子補給金の申請受付	
	児童扶養手当・特別児童扶養手当の申請受付	
	弁護士相談	

	各種減免※2	
--	--------	--

※1 ワンストップ窓口業務の全体的な運営は、危機管理課が行うが、罹災証明書交付業務、各種支援制度の総合支援窓口業務、それぞれに、全体作業の調整等を行う「責任者」のほか、整理券の交付や来庁者の受付・誘導、申請書の記入支援等を行う「会場内誘導員」を置く。

※2 各種減免とは、個人市県民税、固定資産税・都市計画税、国民健康保険料、医療費一部負担金、後期高齢者医療保険料、医療費一部負担金、介護保険料、介護保険利用者負担金、保育所等の保育料、市営住宅家賃、下水道使用料、水道使用料、障がい福祉サービス等の減免をいう。

※ 保健所が行う被災者支援、一般廃棄物対策課が行う公費解体及び自費解体並びに非住家（事務所、店舗、倉庫、工場等）の被災証明書（罹災証明書）の取扱いは、各種支援制度の総合支援窓口業務に含めない（別会場で受付を行う。）。

（4） マニュアル作成

平常時から、各所属において、所管する被災者支援に係る業務のマニュアルやQAを作成し、災害発生後に速やかにワンストップ窓口の設置ができるようにする。

（5） 受付・入力業務

専門的な知識が不要な業務（受付・入力業務等）は、会計年度任用職員及び派遣職員が行う。人員が不足するようであれば、総務班（人事課）と協議を行う。

受付と入力は、同会場内に設置することが望ましいが、会場の大きさの関係で、入力に係る業務スペースを会場内にとることができない場合は、別室を確保し、入力業務を行う。

（6） 罹災証明書の省略

罹災証明書の添付は、可能な限り省略し、（国、県等に）罹災証明書を提出しなければならない場合は、職権により、罹災証明書を発行し、添付する。

（7） 受付単位

原則として世帯単位とする。

（8） 会場の設置

ワンストップ窓口業務の会場は、施設で行う設置型会場と避難所等で行う移動型会場とする。特に、大規模災害の場合、被災者は車両等の移動手段を失っており、また、住家被害認定調査及び罹災証明書の交付が地区単位で行われるため、可能な限り避難所に移動型会場の設置を検討する。

（9） デジタルの活用

災害の規模、被災状況により、各種支援の受付について、電子申請等を活用したオンラインでの申請も検討し、被災者の負担軽減を図る。

● 倉敷市プロジェクトチーム設置規程（昭和49年倉敷市訓令第33号）

（趣旨）

第1条 この規程は、倉敷市行政組織規則（平成19年倉敷市規則第30号）第4条の規定に基づき、本市行政の効率的な運営を図るためのプロジェクトチーム（以下「チーム」という。）の設置及び運営について必要な事項を定めるものとする。

（設置）

第2条 市長は、複数の部門にわたる重要な事務事業であつて、かつ、限られた期間内に解決、処理を要する行政課題及び市長が特に命じた事項について、チームを設置することができる。

（設置要綱の制定）

第3条 市長は、チームを設置するときは、次の事項を内容としたプロジェクトチーム設置要綱を定めるものとする。

- （1）チームの名称
- （2）設置の目的（又は設置を必要とする理由）
- （3）所掌事務
- （4）チームの職員数及び構成員の概要
- （5）チームの設置期間
- （6）庶務担当課
- （7）服務
- （8）経費
- （9）その他

（設置事務）

第4条 チームの設置について必要な事務及びチームの庶務は、そのプロジェクトの内容に最も関係の深い課（以下「庶務担当課」という。）において行うものとする。

（協力義務）

第5条 プロジェクトに関係する部局の長は、積極的にチームの運営に協力し、プロジェクトの完遂を援助しなければならない。

（任命）

第6条 チームの総括者及び構成員は、市長が任命する。

（所属）

第7条 チームの総括者及び構成員は、現所属のままとする。

（指示）

第8条 チームの総括者は、市長に対して定例的に進行状況の報告を行うほか、必要に応じて状況を報告し、その指示を受けるものとする。

（予算）

第9条 チームの所掌する業務に要する予算は、庶務担当課が企画財政部財政課と協議して決定する。

（報告）

第10条 チームの総括者は、チームが業務を達成したときは、その結果を市長に報告しなければならない。

（解散）

第11条 チームは、市長が所期の目的を達成したと認めたとき、又は市長が作業の中止を命じたときに解散するものとする。

（その他）

第12条 この規程に定めるもののほかチームの設置及び運営に関し必要な事項は、市長が別に定める。