

被災者支援における課題把握、意見聴取のために実施したヒアリング



- 5 都県、被災市町(2市町)や避難先市町(2市町)、外部支援者(1団体)、有識者(4名)を対象として、ヒアリング及びワークショップを実施し、被災者の支援にあたり直面した課題や意見を把握しています

＜これまでに設定した個別意見聴取の機会※ワークショップを除く。メールによる意見把握を含む。＞

実施月	カテゴリ	聴取対象
2024年10月	被災市町	志賀町
	有識者	西垣委員
	有識者	岡本弁護士
2024年11月	有識者	菅野准教授
	有識者	岡本弁護士
	外部支援者	JVOAD
2024年12月	5都県	岩手県
		宮城県
		徳島県
	避難先市町	能美市
	5都県	東京都
		神奈川県
	被災市町	志賀町
	有識者	宮川准教授
	被災市町	志賀町社会福祉協議会
	避難先市町	加賀市
被災市町	珠洲市	

被災者支援における課題把握、意見聴取のために実施したヒアリング内容(1/4)



＜個別意見聴取で取得した主なコメント※ワークショップを除く。メールによる意見把握を含む。＞

カテゴリ	発言者	いただいた主なコメント
被災市町	志賀町	見守り相談支援業務で聞く項目として、栄養・食事の情報がないため情報項目として追加できるとよい
		全戸訪問時に事前情報が共有されなかったため、要支援者台帳を元に在宅の要フォロー者への訪問を実施し、Excelにて一人暮らしのフォロー者の名簿を作成した。Excelには訪問日、継続見守りの必要性や備考欄に引き継ぎ事項を記載して管理していた
		石川県の健康管理業務の様式では、日常生活の状況が記載できないフォーマットが多かったため、記載できるようにしてほしい。今後は健康管理業務の様式について、石川県内で統一されることが望ましい
		健康管理業務で使った健康相談票の内、介護制度の利用有無、ケアマネ担当者とその連絡先が重要であった。その他に家に帰れない理由があればよい
		現場では被災者情報を紙で書かなければならないが、DBへのアクセスもしたい。実際に被災者に聞き取った内容を紙で書き、写真をDBでアップロードすることはできないのか
		被災者DBに関して、国が主体となって導入することが良いと考えている。神奈川県でも避難者支援システムの実証実験を行った際も、国で統一したシステムを作るべきであると要望を出した。同じく被災者DBについても国で対応すべきであると考えている
		避難所の避難状況について県との共有が煩雑だったため、利用するシステムの統一化してほしい。統一化できないのであれば、システム間の連携ができるようになってほしい
		システムは、時点情報、基本4情報+居所+備考（要配慮事項）のベーシックな仕様で十分と考えている
		情報を集めた後の安全性を住民に説明する必要がある他、監査が必要である
	地域によっては被災地域に住民票がない被災者もいるため、住基情報の取得が難しい被災者が多くいる。その場合の対応を考える必要がある	
志賀町社協	発災後のシステム起動を円滑にすべく、システムを起動する訓練を行う必要がある	
	義援金の申請に関する情報共有ができていればよかった。給費金もマイナンバーに紐づけた口座があるのであれば、振込済みかどうかの情報があるとよかつ	
		災害時は、情報を見せることに対する本人同意が不要となってもよいのではないかと

被災者支援における課題把握、意見聴取のために実施したヒアリング内容(2/4)



＜個別意見聴取で取得した主なコメント※ワークショップを除く。メールによる意見把握を含む。＞

カテゴリ	発言者	いただいた主なコメント
被災市町	珠洲市	災害救助法には福祉面での記載がないため、福祉を含めた形で支援を進めるためのシステムを構築してほしい
		有事の支援団体を事前に決まっていると、支援が早く届きやすい
		業務フローなどの整備が整ってからシステムを構築するのが大事である
避難先市町	加賀市	基本4情報は住民票上の情報のため、発災時点でどこにいたのかわかる。例えばコンビニの近くや原発の近くにいる、等わかれば、どこにいる被災者から支援するか、一定範囲の被災者は移動制限が必要か等判断が可能となる
		基本4情報のうち、(氏名)、性別、生年月日は変わらないが、住所は変化が多い。そのため、住民票上の住所と、現在の居所が重要であり、マイナンバーの活用が重要となりえる
		医療情報を連携する際には、オンライン資格確認システムが活用できると良い
		被災者DBを利用する場合、平時から利用しているシステムを発災時にも活用することが運用面では重要である
		誰がどこに移動したか、居所の把握も大切だが、その他の履歴(医療・介護)や世帯の構成なども重要。ただしデータ量は膨大になるため、発災時と最新くらいの比較ができれば良い
		普段からマイナンバーカードを携帯しており、災害時に活用ができれば、避難所にいる避難者の情報を認識することが出来る。そのためマイナンバーカードの携帯を推進してほしい
		加賀市が避難してきた被災者の個人情報を保有する根拠がないことが一番怖かった。法改正も視野に、位置づけを明記してほしい
		個人を通してどこにいるか時系列的に追うことができる・管理できるものがあると良い
		避難先の市町がKintoneに入った情報、住民登録のない市民の情報を取得、保有、管理することに関する法的根拠はない

被災者支援における課題把握、意見聴取のために実施したヒアリング内容(3/4)



＜個別意見聴取で取得した主なコメント※ワークショップを除く。メールによる意見把握を含む。＞

カテゴリ	発言者	いただいた主なコメント
避難先市町	能美市	マイナンバーカードを持っていて名前や生年月日がわかれば、資格支援システム活用してスムーズに情報の取得ができた。本人に聞いても葉がわかっていない場合が多いため、マイナンバーが活用されると良い
		避難先での移動で被災者情報が混乱しないように紙でメモをしていた。被災者には直接部屋で健康確認を行ったが、診察しながらのシステムの入力は困難であると考えている
		各々が独自の様式を作成したことにより、3種類の帳簿が発生してしまい、同じ情報を何度も聞くことによる業務コストが発生した
		既に避難所内で被災者支援のための健康管理や被災者本人からの聞き取り等を行う業務がある程度確立されていた中で、被災者DBに情報を取り入れるためのスキャン作業やビューアを閲覧するための教育など、更なるタスクを増やしてしまった
外部支援者	JWORD	被災者の居所、属性が重要。要配慮者が必ずしも福祉サービスを受けているとは限らない。全戸訪問を確実に実施するために平時の情報を連携する必要がある
有識者	菅野准教授	広域被災者データベース・システムの対象となる被災者は、行政が把握している避難者のみならず、避難所外避難者、外国人や観光客等も含むことに留意する必要がある
		被災者情報の把握にあたり、基本的には要配慮者を最優先する必要がある。個別避難計画は自治体ごとに紙で作成しており、データ連携するのであれば負担感なくできないといけない
	岡本弁護士	被災者台帳制度（災害対策基本法）の利用にあたって石川県が直面した課題が何かを会議に提示していただきたい 例：市町村から情報を収集する根拠、住民基本台帳情報を利用できる根拠、災害対策基本法を根拠としての今回の手法の限界など
		都道府県が直接災害弱者の情報を収集できるような法的根拠が必要である
		被災者の把握の先に、どのように利用するか（県と市町村で情報共有するか、市町村は情報をどう更新するか、広域でどう使うか）を論点として挙げて、他の委員の意見を提示いただくべき。そのうえで、必要な制度について議論を行っていただきたい
	西垣委員	災害対策基本法における都道府県の役割の明確化する必要がある
宮川准教授	データベースの統合という技術的な問題と行政ルールの課題があった	
		フェイスシートの内容は非常に重要である。被災者にどのようなケアを提供しないといけないか理解できるためスタッフの配置にも影響する

被災者支援における課題把握、意見聴取のために実施したヒアリング内容(4/4)



＜個別意見聴取で取得した主なコメント※ワークショップを除く。メールによる意見把握を含む。＞

カテゴリ	発言者	いただいた主なコメント
5 都県	5 都県	国が主体となって導入する形が有効ではないか
	岩手県	被災者DBは広域避難の有無に関わらず被災者の情報を共有するものとなると考えている。保健師や社協、自治体職員が一つのシートを共有し、システムで閲覧・更新できるものであると良いと考えている
	宮城県	DBに連携する情報として住基ネットを利用すると、市町のシステムの仕様が異なるという問題をクリアできるのではないか
	徳島県	被災者支援システムの連携に関しては、シェアの高いもののみ連携を視野に入れ、独自のシステムなどシェアの低いものを利用している県には合わせてもらうという対応でも問題ないと考えている
		愛媛県が県独自で開発した被災者支援システムを利用していると記憶している。全国展開を行う場合は独自でシステムを作っている自治体があることを視野に入れた方がいいと考えている
		国により事前に登録されているNPOであれば、情報連携が可能であるシステムにすればよいのではと考えた。ただし、自治体の審査が信頼できるかどうか分からないという課題もある
		四国はデジタル化や電子化が遅れているため民間デジタルデータを利用することが難しく、マイナンバーを利用した取り組みが行われてほしい
	神奈川県	情報を集めた後の安全性を住民に説明する必要がある他、監査が必要である
		地域によっては被災地域に住民票がない被災者もいるため、住基情報の取得が難しい被災者が多くいる場合の対応を考える必要がある
		発災後のシステム起動を円滑にすべく、システムを起動する訓練を行う必要がある
東京都	被災者の正式な漢字が異体字である場合、異体字と異体字でない漢字が混ざっていると、データ同士を集約することが難しい可能性がある	
	被災者DBに名前を登録する際に、ミドルネームのカラムがなければ、ミドルネームがある被災者のミドルネームを苗字側か名前側に寄せなければならない。このルールが統一されていない場合は県側と市町側のDBが一致しない可能性がある	