

日置市受援計画

令和3年7月

日置市

目次

| | |
|------------------------------|----|
| 第1章 計画の目的と位置づけ | 1 |
| 第2章 受援体制の整備..... | 2 |
| 第3章 災害時の応援職員等の受入れ..... | 3 |
| 第1節 受援担当者の役割..... | 3 |
| 第2節 応援職員等の受入れに関する基本的な流れ..... | 4 |
| 第4章 受援対象業務 | 7 |
| 第1節 受援対象業務の全体像..... | 7 |
| 第2節 本計画における受援対象業務 | 7 |
| 第3節 受援シート | 11 |

第1章 計画の目的と位置づけ

災害が発生した場合、外部からの応援を迅速、的確に受け入れて対応することが必要不可欠である。このため、本市における応援職員等を迅速、的確に受け入れて情報共有や各種調整を行うための体制と受援対象業務を明らかにした「日置市受援計画（人的応援の受入れ編）」（以下「本計画」という。）を策定する。

なお、本計画は日置市地域防災計画の下位計画として位置づけ、日置市業務継続計画を補完するものとして策定する。

第2章 受援体制の整備

本市における市内全体の受援担当者、各業務の受援担当者及び鹿児島県の体制については、下表のとおり。

日置市の各受援担当者

| 分類 | (班名) 業務名 | 区分 | 担当部署・役職 | 連絡先 (内線) |
|----------------|---------------------------------|----------|--------------|-------------|
| 受援担当者 市内全体の | (総務連絡・広報班) 受援 | 責任者 | 総務課 総務課長 | 1211 |
| | | 受援担当者 | 総務課 課長補佐 | 1210 |
| | | | 総務課 人事給与係長 | 1217 |
| 各業務の受援担当者 | (総務連絡・広報班) 災害マネジメント | 責任者 | 総務課 総括監 | 1212 |
| | | 受援担当者 | 総務課 防災係長 | 1215 |
| | (総務連絡・広報班) 避難所運営 | 責任者 | 地域づくり課 課長 | 1270 |
| | | 受援担当者 | 地域づくり課 課長補佐 | 1271 |
| | (応援班) 支援物資に係る業務 | 責任者 | 農業委員会 事務局長 | 2180 |
| | | 受援担当者 | 農業委員会 次長 | 2181 |
| | (衛生班) 災害廃棄物処理 | 責任者 | 市民生活課 課長 | 1140 |
| | | 受援担当者 | 市民生活課 課長補佐 | 1141 |
| | (建築班) 被災建築物応急危険度調査・被災宅地危険度調査 | 責任者 | 建設課 課長 | 5020 |
| | | 受援担当者 | 建設課 課長補佐 | 5022 |
| | (建築班) 住家被害認定調査 | 責任者 | 税務課 課長 | 1110 |
| | | 受援担当者 | 税務課 参事(家屋担当) | 3114 |
| | (総務連絡・広報班) 罹災証明書交付 | 責任者 | 税務課 課長 | 1110 |
| | | 受援担当者 | 税務課 課長補佐 | 1111 |
| | (救助班) 被災者支援・相談業務 | 責任者 | 福祉課 課長 | 1121 |
| 受援担当者 | | 福祉課 課長補佐 | 1123 | |

鹿児島県の連絡窓口

| 分類 | 班名 | 区分 | 担当部署・役職 | 連絡先 |
|------|------------|-----------|--------------|--------------|
| 鹿児島県 | 応援・ 受援班 | 責任者 | 災害対策課長 | 099-286-2295 |
| | | 受援 担当者 | 災害対策課 支援対策班長 | 099-286-2295 |
| | | | 災害対策課 支援対策班 | 099-286-2295 |

第3章 災害時の応援職員等の受入れ

第1節 受援担当者の役割

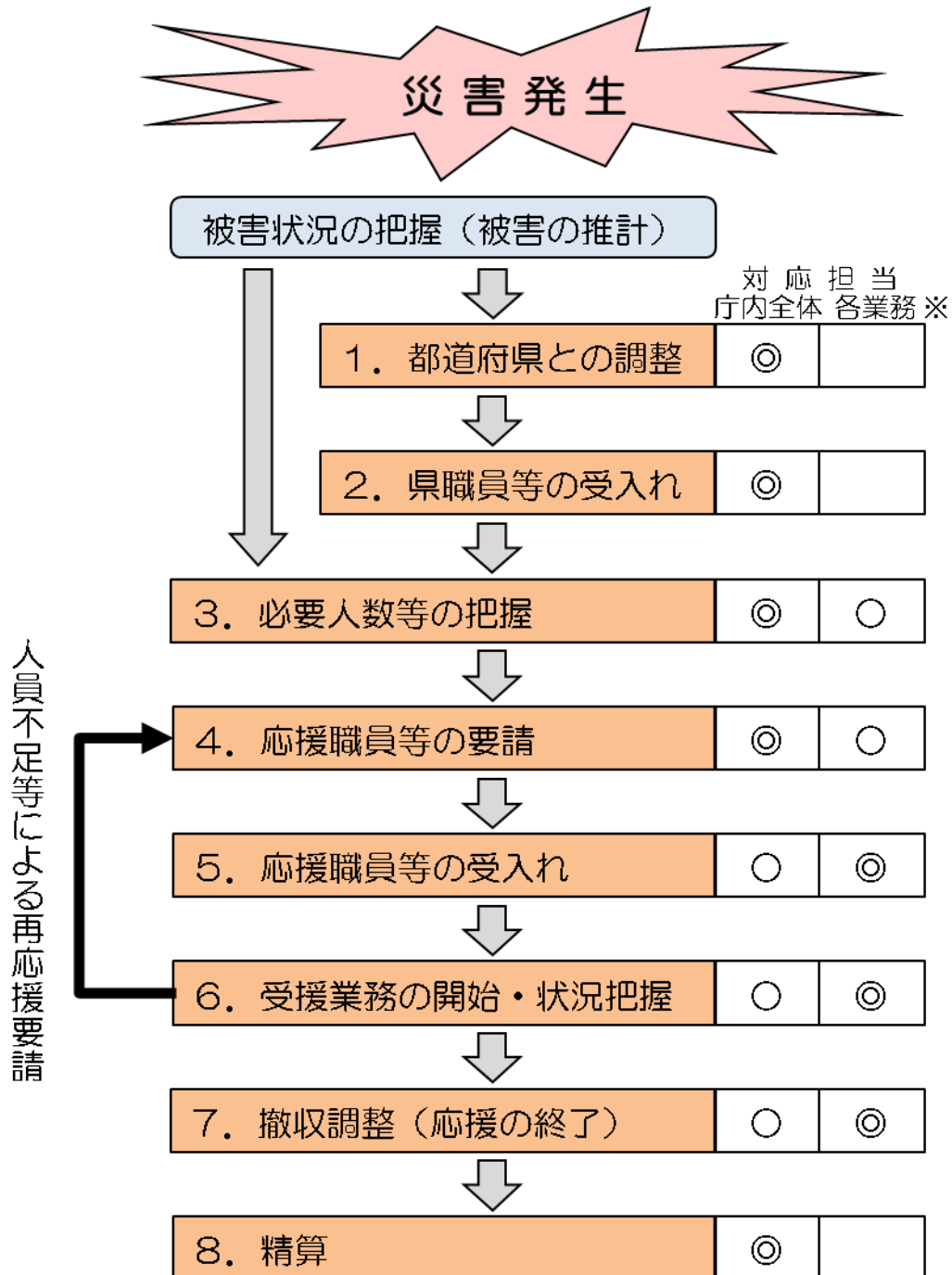
庁内全体の受援担当者及び各業務の受援担当者それぞれの主な役割は下表のとおり。

各受援担当者の主な役割

| | 主な役割 |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 庁内全体の 受援担当者 | <ul style="list-style-type: none"> • 鹿児島県や応援職員等派遣機関との応援職員等の受入れ調整に関すること • 各業務の受援担当者との応援職員等の受入れ調整に関すること • 各業務の人的応援のとりまとめに関すること • 受援に関する庁内全体の調整会議の運営に関すること |
| 各業務の 受援担当者 | <ul style="list-style-type: none"> • 庁内全体の受援担当者との応援職員等の受入れ調整に関すること • 各業務における応援職員等の受入れに関すること（状況把握、サポート等） |

第2節 応援職員等の受入れに関する基本的な流れ

本市における、災害発生後の応援職員等の受入れの基本的な流れを下記に示す。また、各業務の主な内容を次ページ以降に示す。



※ 庁内全体：庁内全体の受援担当者、各業務：各業務の受援担当者

災害時における受援業務の基本的な流れ

1. 都道府県との調整【庁内全体】

- 庁内全体の受援担当者は、被災状況や職員の参集状況などを踏まえ、都道府県（派遣されているリエゾンも含む）に対し、応援の必要性を伝え、必要となる応援の内容と応援規模等を相談する。
- 応援職員等の要請や災害マネジメントについて不安のある場合は、都道府県と調整の上、それらに関して知見のある都道府県職員や被災市区町村応援職員確保システムに基づいた総括支援チームの派遣を要請する。

2. 県職員等の受入れ【庁内全体】

- 庁内全体の受援担当者は、県職員等の受入れにあたって必要となる執務スペースを確保し、受入れ環境を準備する（受援シート（Ⅱ編第4章第3節）により事前に整理）。

3. 必要人数等の把握【庁内全体（各業務）】

- 庁内全体の受援担当者は、必要に応じて県職員等の助言等を受けながら、各業務の受援担当者に対し、応援側に求める業務内容等と必要人数（正確な値を求めることが困難な場合は、その時点で必要と考えられる大まかな人数）を整理するよう依頼する。
- 各業務の受援担当者は、受援シートの「応援職員等の要請人数の考え方」等を参考に、庁内で動員できる職員等も考慮して必要な応援人数を見積もる。

4. 応援職員等の要請【庁内全体（各業務）】

- 庁内全体の受援担当者は、各業務の受援担当者に応援が必要な業務内容と人数等を確認する。
- 庁内全体の受援担当者は、応援が必要な業務内容等と人数を取りまとめ、市長の承認のもと、都道府県や協定締結団体等に応援職員等の派遣を要請する。なお、あらかじめ定められたルール等に基づき各業務の受援担当者が要請を行う場合には、庁内全体の受援担当者とは情報共有する。

5. 応援職員等の受入れ【各業務（庁内全体）】

- 各業務の受援担当者は、応援職員等が円滑に活動できるよう事前に受援シートで定めている執務スペース、資機材等や被災地の地図、各種マニュアル等を準備する。
- 各業務の受援担当者は、応援職員等を受け入れる際には庁内全体の受援担当者

と情報共有する。

- 応援職員等が到着した際、最初の打合せにおいて、被災地の状況や業務内容等を受援シートなども活用しながら説明（※）する。

※ 説明事項の例

①現在の状況 ②関係者のリストや連絡先 ③執務場所、休憩場所 ④必要な資源の確保方法 ⑤働く期間・一日のスケジュール ⑥想定される危険や安全確保方法 ⑦業務の「内容」（何をするのか）、「目的」（なぜ、それをするのか）、「ゴール」（業務終了時、どのようになっているか）等

6. 受援業務の開始・状況把握【各業務（庁内全体）】

- 各業務の受援担当者は、応援職員等と業務を始めるにあたり、業務を円滑に進めるため、業務の実施方針や見通しについて調整を行う機会を設けるなど状況認識の統一を図るよう努める。
- 各業務の受援担当者は、応援職員等と定期的に打合せを行い、市町村の災害対策本部における方針や指示を伝え情報共有を図るとともに、応援職員等による活動状況などを確認し、必要に応じて改善に努める。
- 庁内全体の受援担当者は、応援職員等の代表者等が市町村の災害対応全般について把握する機会として、災害対策本部会議への出席を依頼する。

7. 撤収調整（応援の終了）【各業務（庁内全体）】

- 各業務の受援担当者は、受援業務の進捗状況を踏まえて、応援の終了時期を検討した上で、応援職員等と協議し相互の了解のもとで応援の終了時期を決定する。応援の終了を決定する場合は、庁内全体の受援担当者と情報共有する。

8. 精算【庁内全体】

- 都道府県や応援職員等派遣機関と調整のうえ、実費・弁償の手続きを行う。

第4章 受援対象業務

第1節 受援対象業務の全体像

本計画における受援対象業務の全体像として時系列での受援対象業務の主な流れを次ページに示す。

第2節 本計画における受援対象業務

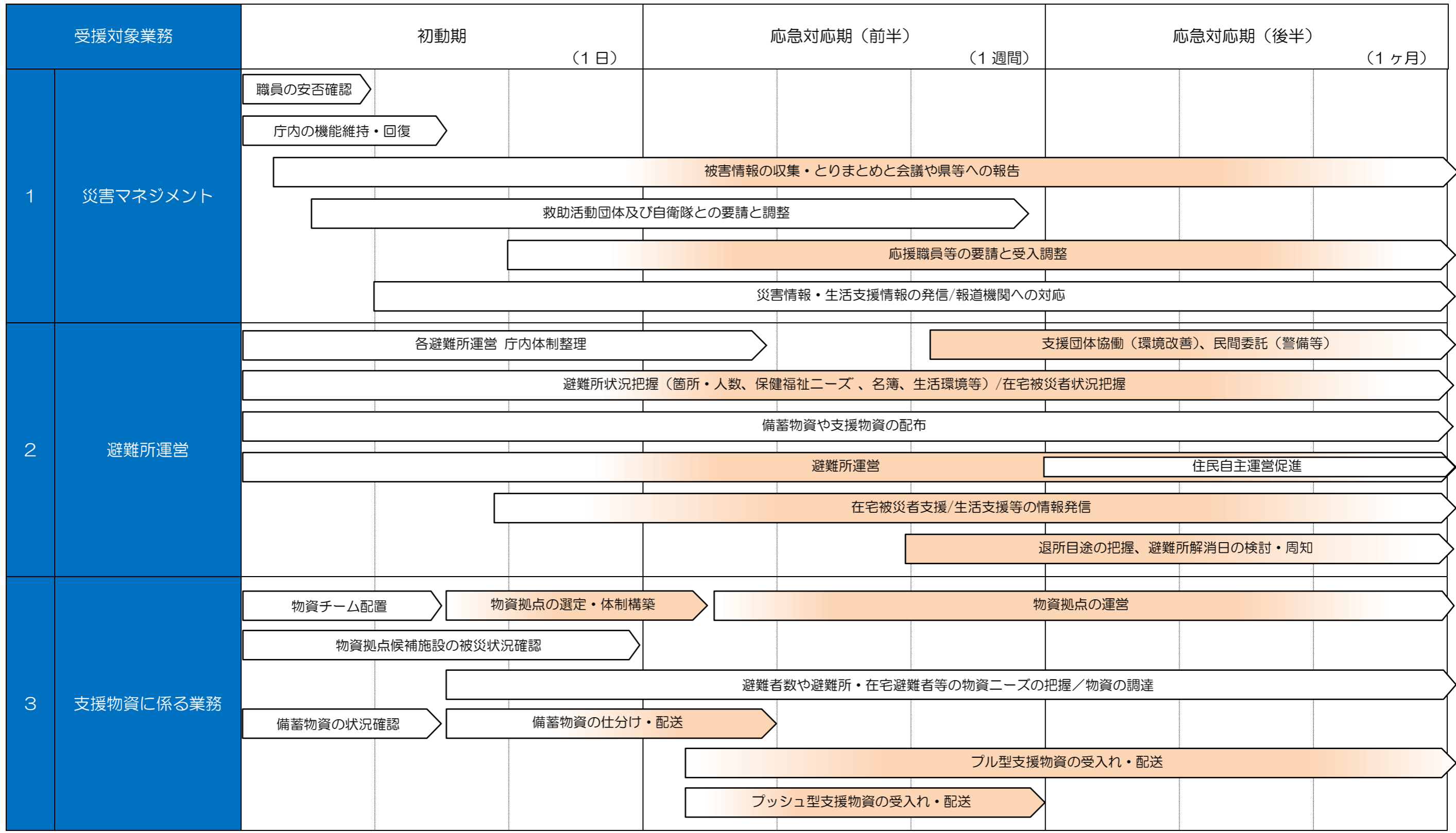
本計画では、以下の6つの受援対象業務を取り扱う。

本計画で取り扱う受援対象業務

- (1) 災害マネジメント
- (2) 避難所運営
- (3) 支援物資に係る業務
- (4) 災害廃棄物の処理
- (5-1) 被災建築物・被災宅地
調査
- (5-2) 住家の被害認定調査
- (5-3) 罹災証明書の交付
- (6) 被災者支援・相談業務

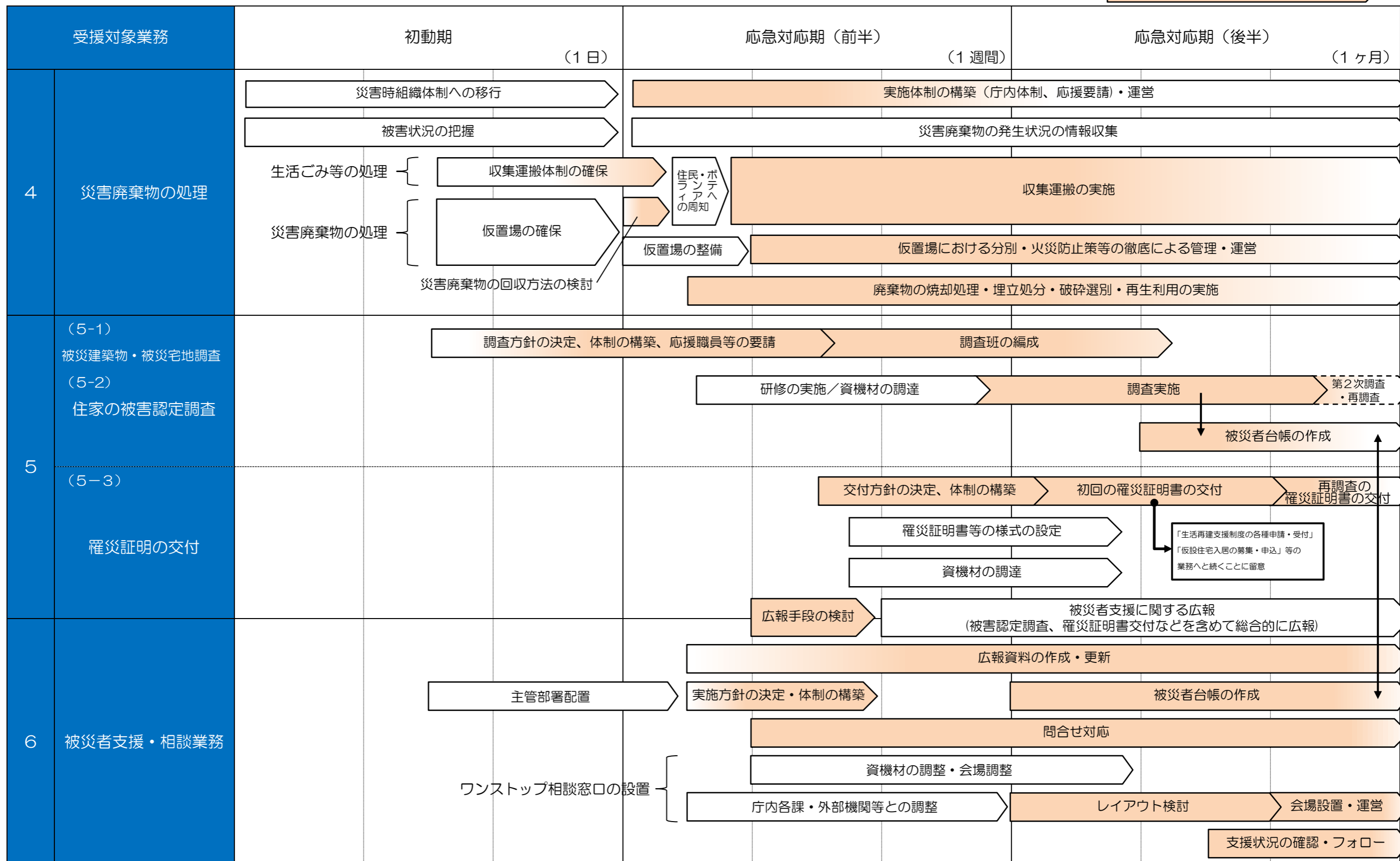
受援対象業務 全体タイムライン

※ 応援要請を検討する主な業務



受援対象業務 全体タイムライン

※ 応援要請を検討する主な業務



第3節 受援シート

災害時に応援受入れを円滑にできるよう、受援対象業務ごとに次ページ以降の受援シートをあらかじめ作成しておく。受援シートの記載項目及び留意点は以下のとおり。

なお、災害時には、災害の種類や被害状況等を踏まえ、応援職員等と協議し、必要に応じて受援シートの内容の追加、変更等を行う。

2 避難所運営 受援シート

■業務主担当部署

| 区分 | 部署・役職 | 連絡先 | 備考 (FAX等) |
|-------|-----------------|-----|-----------|
| 業務責任者 | ●●課 課長 | | ● |
| 受援担当者 | ●●課 課長補佐 (●●担当) | | |

■業務の概要と流れ

業務概要 災害発生時に指定避難所の安全確認と開設を行い、避難者の受け入れや避難所の運営 (情報提供や支援物資の供給) 等を行う。

| 項目 | 見込日 | ～3日 | ～1週間 | ～1ヶ月 |
|---------------|-------------|----------------------------------|---------------------|------------------------------|
| 1 体制整備 | 主担当部署 配置 | 各避難所運営 方針体制整備 | 避難所運営委員会 (防災委員等) | 支援物資の届受 (連絡調整 民間委託 (業務等)) |
| 2 情報収集 | | 避難所状況把握 (箇所・人数、保健福祉ニーズ、名簿、生活環境等) | 在宅被災者状況把握 | |
| 3 物資の配布 | | 備蓄物資の配布 | 物資ニーズの把握 | 支援物資の配布 |
| 4 避難所運営 管理 | | 避難所運営 | 在宅被災者支援 | 住民生活環境改善 |
| 5 広報広報 | | | 生活支援等の情報発信 | |
| 6 避難所の解消 | | | | 退所後の把握、 避難所解消日の検討・発知 |
| 7 関係会議の開催 | | | | 調整会議の定期的開催 |

■応援要請を検討する主な業務内容 (上記 箇所)

| マネジメント 業務支援 | 実務への 支援 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> 避難所の状況把握 (箇所・人数、保健福祉ニーズ、名簿、生活環境等) 実施体制の構築 (序内体制の調整、応援要請職員等の算定・調整) 在宅被災者への対策検討 避難所の環境改善に向けた検討 避難所解消に向けた検討 | <ul style="list-style-type: none"> 避難所の運営 在宅被災者への支援 被災者への生活支援等の情報発信 |

■関係機関・団体等の連絡先

| 区分 | 所属 | 担当 | 連絡先 | 備考 (FAX等) |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----|-----------|
| ●●都道府県 | | | | ● |
| 国 | | | | |
| 協定締結 地方公共団体 | | | | |
| 協定締結 事業者等 | <ul style="list-style-type: none"> ● 警備会社 ● 環境整備事業協同組合 (し原処理) など ● 医療・福祉事業者 | | | |
| NPO・ボラン ティア団体 | | | | |
| その他関係機関 | <ul style="list-style-type: none"> ● 社会福祉協議会 ● 警察 など | | | |

■応援要員等の執務スペース

| 活動拠点 (屋内) | 現場 (屋外) |
|---------------|--------------|
| (例) ●●小学校 体育館 | (例) ●●小学校 校庭 |

■応援職員等の要請人数の考え方

○以下に示す避難所運営に必要な職員数から発災時に自市町村で動員できる職員数を引いて、要請人数を見積もる。

避難所運営に必要な職員数
 = 開設避難所数 × 1 避難所を運営管理する行政職員数 (※)
 (避難所規模・避難者数による)

※避難所を運営管理する行政職員数は、平時より地域住民の方々と連携し、運営体制を定めておくことによりあらかじめ整理。

■必要な資機材等

備蓄、通信機材、地図、机、椅子、PC、プリンター、筆記用具、携帯電話、段ボールベッド、簡易トイレ、仮設トイレ、燃料、扇風機、ペットのケージ (詳細は以下指針・手引書を参照) ※必要に応じて、応援職員に持ち込まれる

■指針・手引き等

- 避難所における良好な生活環境の確保に向けた取組指針【内閣府】
- 避難所運営ガイドライン【内閣府】
- 福祉避難所の確保・運営ガイドライン【内閣府】
- 避難所におけるトイレの確保・管理ガイドライン【内閣府】
- 市町村 避難所運営マニュアル

■業務主担当部署

- ＜留意点＞
- 組織改正や人事異動の際に必ず見直し確実に修正や引継ぎを行う

■業務の概要と流れ

- ＜留意点＞
- 応援要請を検討する主な業務 (業務全てを応援職員が行えるものではない) については、色分けする
 - 一般的な業務の流れを記載しているため、作成時に適宜変更する

■応援要請を検討する主な業務内容

■関係機関・団体等の連絡先

- ＜留意点＞
- 関連する応援要請先等を記載する
 - 人事異動や訓練などの際に連絡先を確認する等、顔の見える関係を構築する
 - 市町村の状況に応じて、適宜行を追加・削除する

■応援職員等の執務スペース

- ＜留意点＞
- 上記の業務関連機関・団体等の受け入れを想定したスペースを選定する

■応援職員等の要請人数の考え方

- ＜留意点＞
- 応援要請人数や必要となる職種、技能などを整理し記載する

■必要な資機材等

- ＜留意点＞
- 資機材の種類や数量は、発生した災害の種類や被害状況によって異なるが、最低限定まっているものは記載する

■指針・手引き等

- ＜留意点＞
- 業務に関する詳細資料等について記載する
 - 市町村独自マニュアル等を追加する

1 災害マネジメント 受援シート

■業務主担当部署

| 区分 | 部署・役職 | 連絡先 | 備考 (FAX等) |
|-------|----------|--------------|--------------|
| 業務責任者 | 総務課 総括監 | 099-248-9401 | 099-273-3063 |
| 受援担当者 | 総務課 防災係長 | // | // |

■業務の概要と流れ

| | |
|------|------------------------------------------------------------------------------|
| 業務概要 | 災害が発生した場合に、活動体制を速やかに確立し、災害対応を庁内全体で円滑に実施できるよう、総括的なマネジメント（情報分析、計画策定、組織調整等）を行う。 |
|------|------------------------------------------------------------------------------|

| 項目 | | 発災当日 | ～1週間 | ～1ヶ月 |
|----|----------------|-------------------------------|------|------|
| 1 | 災害対応の 総括・運営 | 職員の安否確認 | | |
| | | 庁舎の機能維持・回復 | | |
| | | 災害対策本部の運営・管理 | | |
| | | 庁内体制の構築（状況に応じて適宜変更） | | |
| 2 | 情報収集と 共有 | 被害情報の収集・とりまとめ | | |
| | | 会議での共有や県等への報告 | | |
| 3 | 外部機関等 との調整 | 救助活動団体との調整（消防・警察等） | | |
| | | 自衛隊派遣の要請と業務調整 | | |
| | | 応援職員等の要請と受入調整 | | |
| | | その他、関係機関・団体等との調整 | | |
| 4 | 住民等への 広報 | 災害情報・生活支援情報の発信（HP、SNS、Lアラート等） | | |
| | | 報道機関への対応（記者会見、首長メッセージ発信） | | |

■応援要請を検討する主な業務内容（上記 箇所）

以下の内容等において、災害マネジメントを総括的に支援する。

- ・ 災害対策本部会議の運営
- ・ 市町村長への助言
- ・ 庁内体制の構築と変更
- ・ 被害情報の収集・とりまとめと会議での共有や県等への報告
- ・ 応援職員等の要請と受入調整
- ・ その他、関係機関・団体との調整 等

■ 関係機関・団体等の連絡先

| 区分 | 所属 | 担当 | 連絡先 | 備考 (FAX 等) |
|----------------|------------------------|-------|------------------|------------------|
| 鹿児島県 | 危機管理防災局 災害対策課 | 支援対策班 | 099-286- 2295 | 099-286- 5519 |
| 国 | 消防庁国民保 護・防災部防災 課 | 震災対策係 | 03-5253- 7525 | 03-5253- 7535 |
| 協定締結 地方公共団体 | 別紙協定締結一覧表による | | | |
| 協定締結 事業者等 | | | | |
| 消防 | 日置市消防本部 | 総務係 | 099-272- 0119 | |
| 警察 | 日置警察署 | | 099-273- 0110 | |
| 自衛隊 | 陸上自衛隊 | 国分駐屯地 | 0995-46- 0350 | |
| その他関係機関 (※) | | | | |

(※) その他関係機関には、電力、通信等の指定公共機関が考えられる。

■ 応援職員等の執務スペース

| | |
|-----------|-------------------|
| 活動拠点 (屋内) | 災害対策本部 (日置市役所 本庁) |
| 現場 (屋外) | — |

■ 応援要請にあたっての留意事項

○災害対応は、刻々と変化する状況に応じて、先を見据えた方針の決定と業務の推進、また、それらの全体管理が必要であるため、こうした業務遂行のマネジメントが自市町村で可能かどうかを速やかに判断し、必要に応じて、鹿児島県職員や総括支援チーム等に対して災害マネジメント支援の要請を行う。

○どのような業務に対してどれだけの人数を要請するかなどについて不安がある場合は必要に応じ鹿児島県職員・総括支援チーム等の支援を要請する。

■ 必要な資機材等

車両、通信機材、地図、机、椅子、固定電話、携帯電話、FAX、コピー機、PC、プリンター、筆記用具※必要に応じて、応援職員に持参を依頼

■ 指針・手引き等

- ・日置市 災害対策本部設置・運営マニュアル
- ・日置市 地域防災計画
- ・日置市 業務継続計画 (BCP)

2 避難所運営 受援シート

■業務主担当部署

| 区分 | 部署・役職 | 連絡先 | 備考 (FAX 等) |
|-------|-------------|--------------|--------------|
| 業務責任者 | 地域づくり課 課長 | 099-248-9408 | 099-273-3063 |
| 受援担当者 | 地域づくり課 課長補佐 | // | // |

■業務の概要と流れ

| | |
|------|----------------------------------------------------------|
| 業務概要 | 災害発生時に指定避難所の安全確認と開設を行い、避難者の受入れや避難所の運営（情報提供や支援物資の供給）等を行う。 |
|------|----------------------------------------------------------|

| 項目 | | 発災当日 | ～3日 | ～1週間 | ～1ヶ月 | |
|----|-------------|----------------------------------|-----|-----------------------------|----------|--|
| 1 | 体制整備 | 主管部署配置 | | 運営支援要員確保 (応援職員等) | | |
| | | 各避難所運営 庁内体制整理 | | 支援団体協働 (環境改善) 民間委託 (警備等) | | |
| 2 | 情報収集 | 避難所状況把握 (箇所・人数、保健福祉ニーズ、名簿、生活環境等) | | | | |
| | | 在宅被災者状況把握 | | | | |
| 3 | 物資の配布 | 備蓄物資の配布 | | 支援物資の配布 | | |
| | | 物資ニーズの把握 | | | | |
| 4 | 避難所運営 管理 | 避難所運営 | | | 住民自主運営促進 | |
| | | 在宅被災者支援 | | | | |
| 5 | 広聴広報 | 生活支援等の情報発信 | | | | |
| 6 | 避難所の解消 | 退所目途の把握、 避難所解消日の検討・周知 | | | | |
| 7 | 調整会議の開催 | 調整会議の定期的開催 | | | | |

■応援要請を検討する主な業務内容 (上記 箇所)

| | |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| マネジメント 業務支援 | <ul style="list-style-type: none"> 避難所の状況把握 (箇所・人数、保健福祉ニーズ、名簿、生活環境等) 実施体制の構築 (庁内体制の調整、応援要請職員等の算定・調整) 在宅被災者への対策検討 避難所の環境改善に向けた検討 避難所解消に向けた検討 |
| 実務への 支援 | <ul style="list-style-type: none"> 避難所の運営 在宅被災者への支援 被災者への生活支援等の情報発信 |

■ 関係機関・団体等の連絡先

| 区分 | 所属 | 担当 | 連絡先 | 備考 (FAX 等) |
|----------------|---------------|-------|-------------------|--------------|
| 鹿児島県 | くらし保健福祉部社会福祉課 | 福祉企画係 | 099-286-2824 | 099-286-5568 |
| 国 | 内閣府政策統括官 | 防災担当 | 03-5253-1111 (代表) | 03-5253-7535 |
| 協定締結 地方公共団体 | 別紙協定締結一覧表による | | | |
| 協定締結 事業者等 | | | | |
| NPO・ボランティア団体 | 日置市社会福祉協議会 | 本所 | 099-246-8561 | |
| | | | | |
| その他関係機関 | | | | |

■ 応援要員等の執務スペース

| | |
|-----------|-----------|
| 活動拠点 (屋内) | 日置市中央公民館 |
| 現場 (屋外) | 日置市役所本庁中庭 |

■ 応援職員等の要請人数の考え方

○以下に示す避難所運営に必要な職員数から発災時に自市町村で動員できる職員数を引いて、要請人数を見積もる。

避難所運営に必要な職員数

$$= \text{開設避難所数} \times 1 \text{ 避難所を運営管理する行政職員数 (※)}$$

(避難所規模・避難者数による)

※避難所を運営管理する行政職員数は、平時より地域住民の方々と連携し、運営体制を定めておくことによりあらかじめ整理。

■ 必要な資機材等

車両、通信機材、地図、机、椅子、PC、プリンター、筆記用具、携帯電話、段ボールベッド、間仕切り、仮設トイレ、燃料、扇風機、ペットのケージ (詳細は以下指針・手引き等を参照) ※必要に応じて、応援職員に持参を依頼

■ 指針・手引き等

- ・ 避難所における良好な生活環境の確保に向けた取組指針【内閣府】
- ・ 避難所運営ガイドライン【内閣府】
- ・ 福祉避難所の確保・運営ガイドライン【内閣府】
- ・ 避難所におけるトイレの確保・管理ガイドライン【内閣府】
- ・ 日置市 避難所運営マニュアル

3 支援物資に係る業務 受援シート

■業務主担当部署

| 区分 | 部署・役職 | 連絡先 | 備考 (FAX 等) |
|-------|------------|--------------|--------------|
| 業務責任者 | 農業委員会 事務局長 | 099-274-2124 | 099-274-4074 |
| 受援担当者 | 農業委員会 次長 | // | // |

■業務の概要と流れ

| | |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 業務概要 | <p>災害発生時、物流事業者等の協力を得ながら物資拠点、避難所での体制を確保するとともに、国や都道府県、他の自治体、協定締結企業等からの支援物資（プッシュ・プル型）を円滑に受入れ、被災者に対して迅速かつ適切に物資を供給する。</p> <p>※個人・法人からの無償で提供される義援物資は、ボランティアによるオペレーションにするなど、公的な支援物資とは切り分けて考える。</p> |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| 項目 | | 発災当日 | ～3日 | ～1週間 | ～1ヶ月 | |
|----|------------------------------|-----------------|--------------|---------|---------------------------|--|
| 1 | 物資供給体制の確立 | 物資チーム配置 | 物資拠点の選定・体制構築 | 物資拠点の運営 | | |
| | | 物資拠点候補施設被災状況確認 | | | | |
| 2 | 備蓄物資の提供 | 備蓄物資状況確認 | 避難者数等の把握 | | | |
| | | | 備蓄物資の仕分け・配送 | | | |
| 3 | 避難者ニーズを踏まえた物資の調達・受入れ・配送(プル型) | | | | 避難所・在宅避難者等の物資ニーズの把握、物資の調達 | |
| | | | | | 物資の仕分け・配送 | |
| 4 | 生活必需品等の受入れ・配送(プッシュ型) | | | | 避難者数等の把握 | |
| | | | | | 生活必需品等の受入れ・配送 | |
| 5 | 義援物資の受入れ方針の決定・広報等 | 義援物資受入れ方針の検討・決定 | | 方針の広報 | | |
| | | | | | | |

※「ラストマイルにおける支援物資輸送・拠点開設・運営ハンドブック」(国土交通省)等を参考に作成

■応援要請を検討する主な業務内容(上記 箇所)

| | |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| マネジメント業務支援 | <ul style="list-style-type: none"> 物資拠点の選定及び設置、輸送ルート・配送先等の検討 別途作成する物資配分計画をふまえた物資配送計画の立案 物資調達先との調整 |
| 実務への支援 | <ul style="list-style-type: none"> 備蓄物資保管場所から各避難所への配送 物資拠点の運営(物資の受入れ、荷卸し、検品、保管・管理、入出庫記録、仕分け、積み込み) 物資拠点から各避難所への配送(配送計画の立案・実施) |

■関係機関・団体等の連絡先

| 区分 | 所属 | 担当 | 連絡先 | 備考 (FAX 等) |
|----------------|--------------|-------|--------------|--------------|
| 鹿児島県 | 危機管理防災局災害対策課 | 支援対策班 | 099-286-2295 | 099-286-5519 |
| 国 | | | | |
| 協定締結 地方公共団体 | | | | |
| 協定締結 事業者等 | | | | |

■ 応援職員等の執務スペース

| | |
|-----------|-------------------------------|
| 活動拠点 (屋内) | 東市来支所会議室 |
| 現場 (屋外) | 物資拠点、各備蓄倉庫 *屋外の場合は屋根付き運動場等を準備 |

■ 応援要請にあたっての留意事項

| |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>【支援物資対応】</p> <p>○大規模災害時には、要請を待たずに国・都道府県等から、プッシュ型で支援物資が送られてくることから、速やかに、受入れに必要な物資拠点を開設するとともに避難所まで適切に物資が供給できるよう体制を構築する。</p> <p>○「物資調達・輸送調整等支援システム」を活用することで、各避難所ニーズに基づいた物資の調達 (要請) および物資の輸送・到着状況等の把握を行うことができる。</p> <p>【物流事業者との連携体制】</p> <p>○支援物資の円滑な受入れ・供給を行うためには、運搬や在庫管理、荷積み等、各種業務に対する専門的な知識やノウハウが必要となるため、物流事業者 (運送事業者等) による支援が必須であるため、平時より物流事業者等と支援物資物流に係る協定締結等に取り組むことが重要である。</p> <p>○物流事業者との役割分担は、物資の要請・調達、配分決定を市、配分計画に基づく配送計画立案・物資拠点運営 (仕分け・保管・管理)・配送を物流事業者とする。</p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

■ 応援職員等の要請人数の考え方

| |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>○以下に示す本部及び現場で必要となる人員数から、発災時の動員可能な職員数を差し引いて要請人数を見積もる。なお、対象とする避難者数はもとより、物流資機材の設備状況、施設の状況 (保管場所の規模や積卸場所の確保状況) 等により必要人員が異なることから、必要な役割を記載する。</p> <p>■本部に必要な職員等人数 ※市町村の規模や被災規模に応じて検討</p> <p>①支援物資担当部署のリーダー1人 } + α</p> <p>②支援物資担当部署職員3~6人 } ③物流専門家 (物流事業者) 等 1人</p> <p>■物資拠点運営上必要な役割分担</p> <p>拠点運営統括、荷卸し、積み付け、仕分け、積み込み、トラック誘導、入出庫管理、配送 (拠点~各避難所) 等</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

■ 必要な資機材等 (物資拠点他)

| |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 輸送車両 (レンタカー、公用車等含む)、フォークリフト、ハンドリフト、パレット、カゴ車、台車、カラーコーン、大型扇風機 (排気ガス対策)、テント (上屋がない場合)、パソコン、物資ラベル等 (物流事業者が確保できない場合は、リース等により調達) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

■ 指針・手引き等

| |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ・ラストマイルにおける支援物資輸送・拠点開設・運営ハンドブック【国交省】 ・物資調達・輸送調整等支援システム運用及び操作説明書【内閣府】 ・日置市応急対策備蓄計画 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

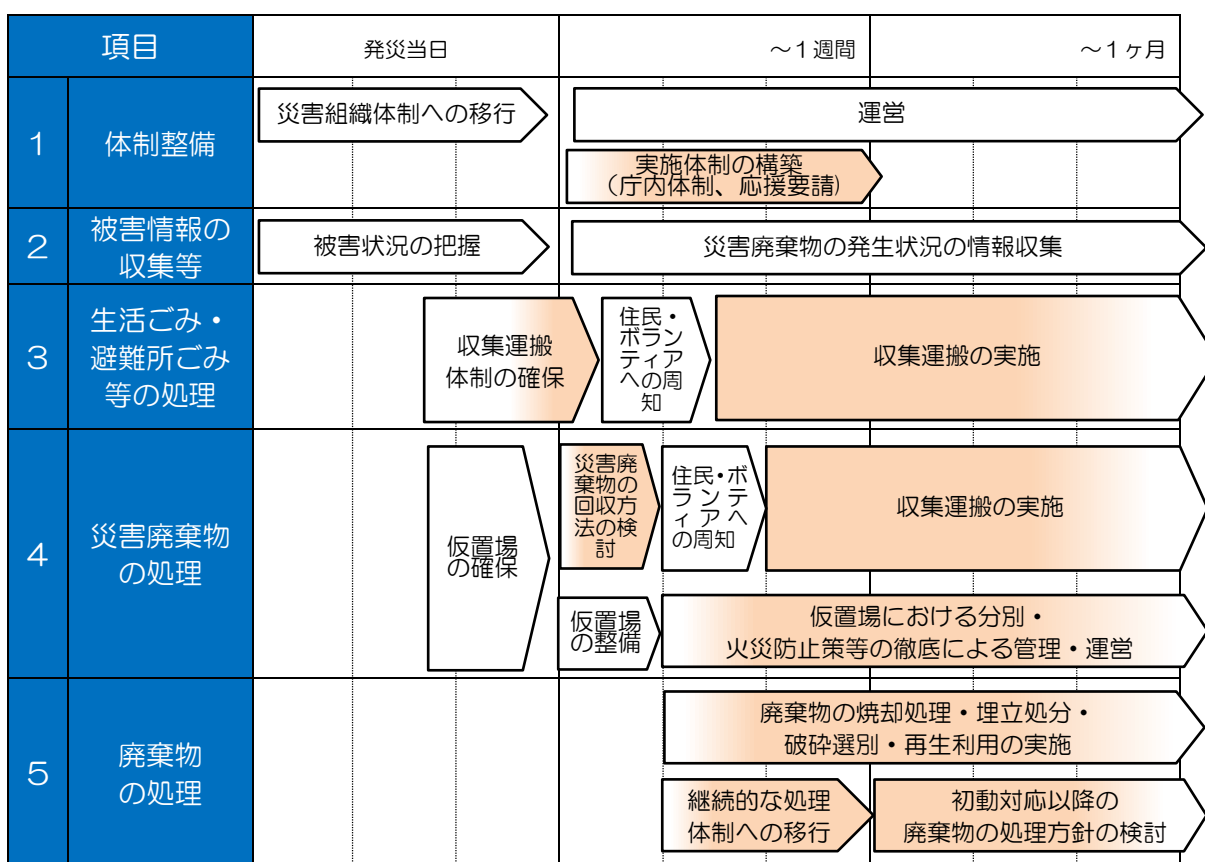
4 災害廃棄物の処理 受援シート

■業務主担当部署

| 区分 | 部署・役職 | 連絡先 | 備考 (FAX等) |
|-------|------------|--------------|--------------|
| 業務責任者 | 市民生活課 課長 | 099-248-9414 | 099-273-3063 |
| 受援担当者 | 市民生活課 課長補佐 | // | // |

■業務の概要と流れ

| | |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 業務概要 | 通常生活や避難所から出てくる生活ごみのほか、災害廃棄物が大量に出てくるため、通常の生活ごみ処理体制を維持しながら、災害廃棄物の処理方針を検討し、必要な仮置場の設置・管理・運営、住民・ボランティアへの周知、廃棄物処理を行う事業者との契約締結等による処理体制の確保等を行う。 |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



※「災害時の一般廃棄物処理に関する初動対応の手引き」(環境省)を参考に作成

■応援要請を検討する主な業務内容(上記 箇所)

| | |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| マネジメント業務支援 | <ul style="list-style-type: none"> 生活ごみ、避難所ごみ等(仮設トイレなどのし尿含む)及び災害廃棄物の収集運搬の方針検討(収集運搬車両の派遣等) 実施体制の構築(庁内体制の調整、応援要請職員等の算定・調整) 廃棄物の処理方針の検討 国、県、市町村、支援団体等との調整 |
| 実務への支援 | <ul style="list-style-type: none"> 生活ごみ、避難所ごみ等及び災害廃棄物の収集運搬 仮置場の管理 |

■ 関係機関・団体等の連絡先

| 区分 | 所属 | 担当 | 連絡先 | 備考 (FAX 等) |
|----------------|-------------------|----|--------------|------------|
| 鹿児島県 | 環境林務部廃棄物・リサイクル対策課 | | 099-286-2594 | |
| 国 | | | | |
| 協定締結 地方公共団体 | 別紙協定締結一覧表による | | | |
| 協定締結 事業者等 | | | | |
| その他関係機関 | | | | |
| ボランティア 団体 | | | | |

■ 応援職員等の執務スペース

| | |
|-----------|---------------|
| 活動拠点 (屋内) | 本庁舎・各支所1階 ロビー |
| 現場 (屋外) | 仮置場、リサイクルセンター |

■ 応援職員等の要請人数の考え方

○以下に示す本部及び現場に必要な職員等人数から発災時に自市町村で動員できる職員数を引いて要請人数を見積もる。

(1) 本部に必要な職員等人数 ※市町村の規模や被災規模に応じて検討

| | | | | |
|--------------------------------------------------------|---|----------|---|--------------------------------------------------------------------|
| ①廃棄物担当部署のリーダー1人 ②廃棄物担当部署のサブリーダー1人 ③廃棄物担当部署職員2～4人 | } | + \alpha | { | ④技術系職員 (土木部局等) ⑤事務系職員 (総務・財政部局) ⑥その他 (専門業者、専門家、 コンサルタント等) |
|--------------------------------------------------------|---|----------|---|--------------------------------------------------------------------|

(2) 1現場 (仮置場) あたりに必要な職員等人数

- ・搬入場所の出入口1ヶ所あたり職員等1～2人 (受付 (搬入物検査員) 等) を配置
- ※分別指導、荷下ろし補助、車両誘導、場内誘導、搬出車両のタイヤ洗浄、夜間警備等は業者委託のため算入せず

■ 必要な資機材等

| |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 車両、地図、机、椅子、PC、プリンター、カメラ、Wi-Fi、携帯電話、ヘルメット、作業着、防塵マスク、手袋、雨具、防寒具 (詳細は以下手引きを参照) ※必要に応じて、応援職員等に持参を依頼 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|

■ 指針・手引き等

| |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ・災害廃棄物対策指針・技術資料【環境省】 ・災害関係業務事務処理マニュアル (自治体事務担当者用)【環境省】 ・市町村向け災害廃棄物処理行政事務の手引き【環境省】 ・災害時の一般廃棄物処理に関する初動対応の手引き【環境省】 ・日置市災害廃棄物処理計画 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

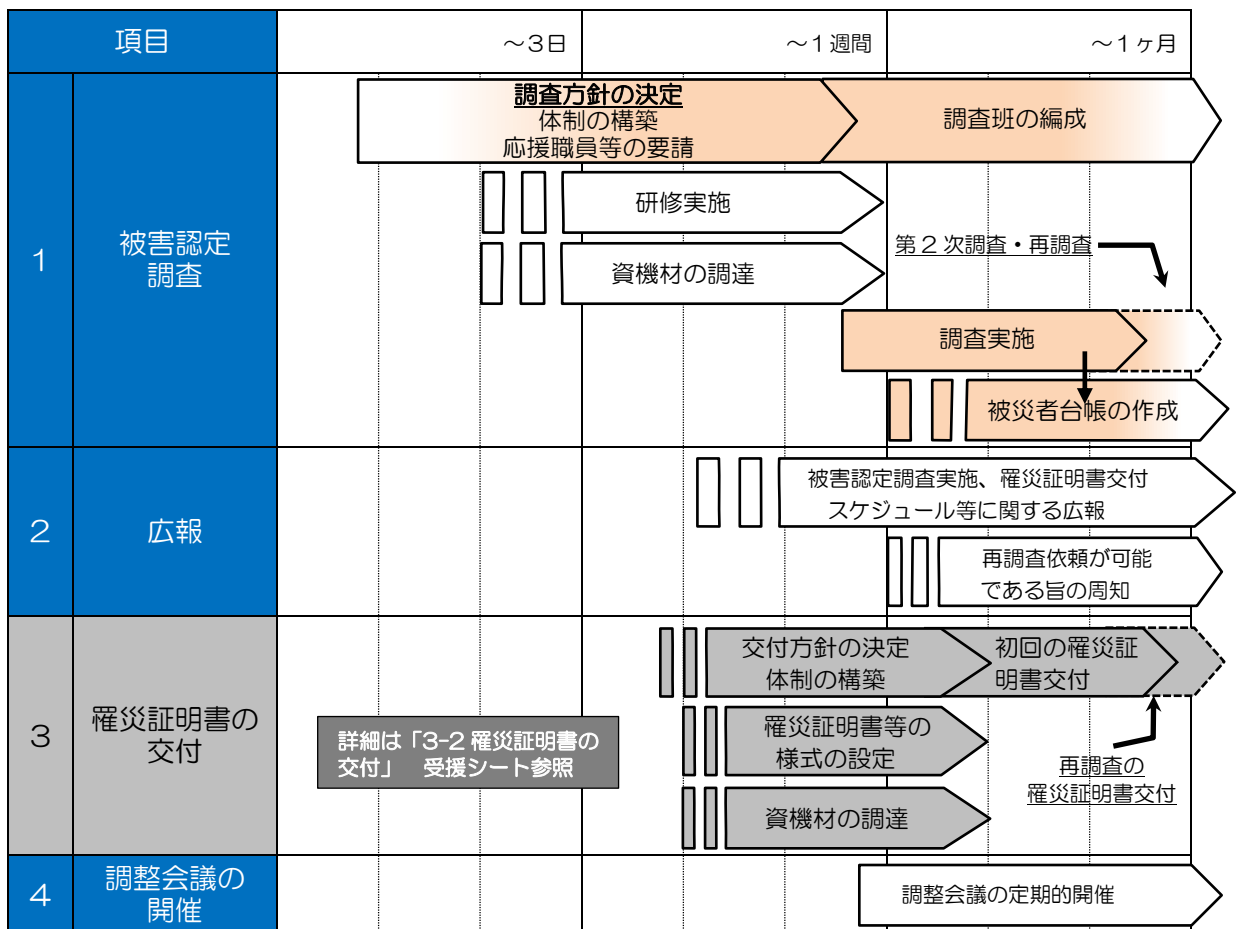
5-1 被災建築物応急危険度調査・被災宅地危険度調査 受援シート

■業務主担当部署

| 区分 | 部署・役職 | 連絡先 | 備考 (FAX等) |
|-------|----------|--------------|--------------|
| 業務責任者 | 建設課 課長 | 099-273-8871 | 099-273-8877 |
| 受援担当者 | 建設課 課長補佐 | // | // |

■業務の概要と流れ

| | |
|------|-------------------------------------------------------------------------|
| 業務概要 | 各種被災者生活支援策の判断材料となる罹災証明書を交付するため、内閣府の運用指針等に基づき、住家等の被害の程度を判定する被害認定調査を実施する。 |
|------|-------------------------------------------------------------------------|



■応援要請を検討する主な業務内容(上記 箇所)

| | |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| マネジメント 業務支援 | <ul style="list-style-type: none"> 調査方針の策定 実施体制の構築(庁内体制の調整、応援職員等の算定・調整等) |
| 実務への 支援 | <ul style="list-style-type: none"> 現地での被害認定調査 被害認定調査結果の整理 調査台帳の作成 |

■ 関係機関・団体等の連絡先

| 区分 | 所属 | 担当 | 連絡先 | 備考 (FAX 等) |
|----------------|--------------|----|-----|------------|
| 鹿児島県 | | | | |
| 国 | | | | |
| 協定締結 地方公共団体 | 別紙協定締結一覧表による | | | |
| 協定締結 事業者等 | | | | |
| その他関係機関 | | | | |

■ 応援職員等の執務スペース

| | |
|-----------|-----------|
| 活動拠点 (屋内) | 産業建設部 会議室 |
| 現場 (屋外) | 被害調査現場 |

■ 応援職員等の要請人数の考え方

○ 応援職員等の要請人数を見積もる前に、下記を踏まえて「調査方針を決定」する。

- 調査方針の決定に当たっては、災害の規模（被害棟数）や被害集中地域等、被害状況に関する情報を発災後速やかに収集することが重要となる。
※現地概況調査のほか、航空写真、ハザードマップ等を活用し迅速に情報を収集する
- 収集した情報を基に、災害の種類、被害の規模等に応じて各調査方法の特徴を勘案し、方針を決定する（市町村単独で判断が困難な場合、総括支援チーム等の助言を受ける）。

〈各調査方法の特徴比較〉

| | メリット | デメリット |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 当該市町村全域 (全棟調査) | 大規模地震等では被害が市町村全域に広がるため、申請を待たず全ての住家を調査する方が効率的な場合がある。 | 市域が広い場合、調査棟数が多くなり、調査に要する期間が長くなる。 |
| 一部地域は全棟 +申請建物 | 水害など、被害地域が小さいエリアに固まっており移動距離が短い場合や、申請を待ってから現地調査を行うとより時間を要すると判断される場合、被害地域内については全ての住家を調査する方が、効率的な場合がある。 | 災害によっては全棟調査の範囲が明確になりにくい。 申請建物の調査は、地理的に近接している順に実施できない可能性があり、非効率となる可能性がある。 |
| 申請建物のみ | 被害棟数が多くなければ、調査が必要とされている家屋のみを調査対象にする方が効率的な場合がある。 | 申請建物の調査は、地理的に近接している順に実施できない可能性があり、非効率となる可能性がある。 調査棟数の見積りが困難となり、必要な人員確保の見通しが立てにくい。 |

○ 調査方針を決定した上で「災害に係る住家被害認定業務 実施体制の手引き」に記載されている「調査体制の構築（人員計算、調査事例等）」等を参照して応援職員等の要請人数を見積もる。

■ 必要な資機材等

机、椅子、PC、プリンター、車両、地図、腕章、調査票、バインダー、デジタルカメラ、巻尺、水平器、ヘルメット、作業着、筆記用具等（詳細は以下手引きを参照）※必要に応じて、応援職員に持参を依頼

■ 指針・手引き等

- 被災建築物応急危険判定必携【日本建築防災協会】
- 被災宅地危険度判定マニュアル

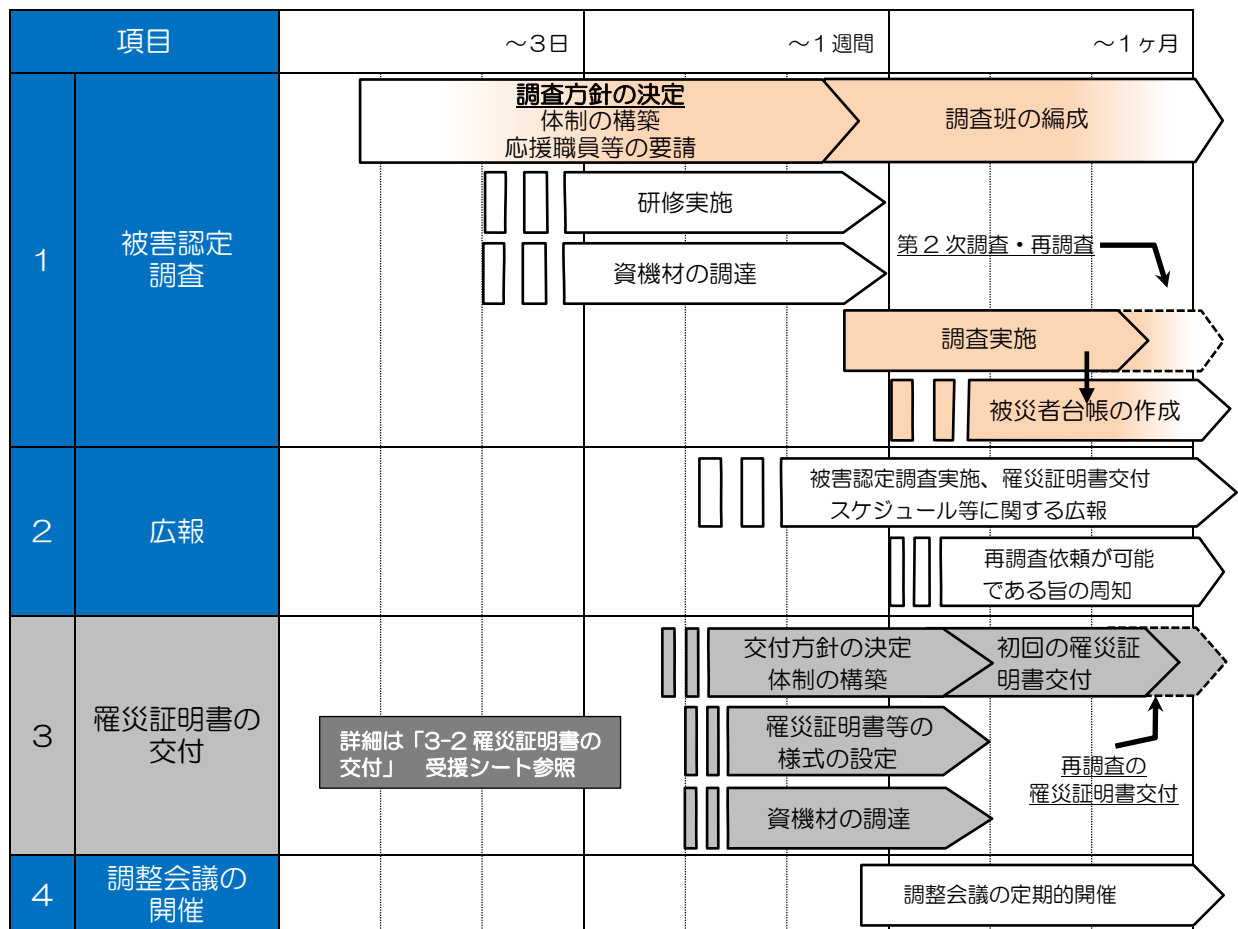
5-2 住家の被害認定調査 受援シート

■業務主担当部署

| 区分 | 部署・役職 | 連絡先 | 備考 (FAX等) |
|-------|--------|--------------|--------------|
| 業務責任者 | 税務課 課長 | 099-248-9412 | 099-273-3063 |
| 受援担当者 | 税務課 参事 | // | // |

■業務の概要と流れ

| | |
|------|-------------------------------------------------------------------------|
| 業務概要 | 各種被災者生活支援策の判断材料となる罹災証明書を交付するため、内閣府の運用指針等に基づき、住家等の被害の程度を判定する被害認定調査を実施する。 |
|------|-------------------------------------------------------------------------|



※「災害に係る住家被害認定業務 実施体制の手引き」(内閣府)を参考に作成

■応援要請を検討する主な業務内容(上記 箇所)

| | |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| マネジメント業務支援 | <ul style="list-style-type: none"> 調査方針の策定 実施体制の構築(庁内体制の調整、応援職員等の算定・調整等) |
| 実務への支援 | <ul style="list-style-type: none"> 現地での被害認定調査 被害認定調査結果の整理 被災者台帳の作成 |

■ 関係機関・団体等の連絡先

| 区分 | 所属 | 担当 | 連絡先 | 備考 (FAX 等) |
|----------------|--------------|----|-----|------------|
| 鹿児島県 | | | | |
| 国 | | | | |
| 協定締結 地方公共団体 | 別紙協定締結一覧表による | | | |
| 協定締結 事業者等 | | | | |
| その他関係機関 | | | | |

■ 応援職員等の執務スペース

| | |
|-----------|---------------|
| 活動拠点 (屋内) | 本庁舎 1 階 庁舎会議室 |
| 現場 (屋外) | (例) 被害調査現場 |

■ 応援職員等の要請人数の考え方

○ 応援職員等の要請人数を見積もる前に、下記を踏まえて「調査方針を決定」する。

- 調査方針の決定に当たっては、災害の規模（被害棟数）や被害集中地域等、被害状況に関する情報を発災後速やかに収集することが重要となる。
※現地概況調査のほか、航空写真、ハザードマップ等を活用し迅速に情報を収集する
- 収集した情報を基に、災害の種類、被害の規模等に応じて各調査方法の特徴を勘案し、方針を決定する（市町村単独で判断が困難な場合、総括支援チーム等の助言を受ける）。

〈各調査方法の特徴比較〉

| | メリット | デメリット |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 当該市町村全域 (全棟調査) | 大規模地震等では被害が市町村全域に広がるため、申請を待たず全ての住家を調査する方が効率的な場合がある。 | 市域が広い場合、調査棟数が多くなり、調査に要する期間が長くなる。 |
| 一部地域は全棟 +申請建物 | 水害など、被害地域が小さいエリアに固まっており移動距離が短い場合や、申請を待ってから現地調査を行うとより時間を要すると判断される場合、被害地域内については全ての住家を調査する方が、効率的な場合がある。 | 災害によっては全棟調査の範囲が明確になりにくい。 申請建物の調査は、地理的に近接している順に実施できない可能性があり、非効率となる可能性がある。 |
| 申請建物のみ | 被害棟数が多くなければ、調査が必要とされている家屋のみを調査対象にする方が効率的な場合がある。 | 申請建物の調査は、地理的に近接している順に実施できない可能性があり、非効率となる可能性がある。 調査棟数の見積りが困難となり、必要な人員確保の見通しが立てにくい。 |

○ 調査方針を決定した上で「災害に係る住家被害認定業務 実施体制の手引き」に記載されている「調査体制の構築（人員計算、調査事例等）」等を参照して応援職員等の要請人数を見積もる。

■ 必要な資機材等

机、椅子、PC、プリンター、車両、地図、腕章、調査票、バインダー、デジタルカメラ、巻尺、水平器、ヘルメット、作業着、筆記用具等（詳細は以下手引きを参照）※必要に応じて、応援職員に持参を依頼

■ 指針・手引き等

- 災害に係る住家の被害認定基準運用指針／参考資料【内閣府】
- 住家被害認定調査票【内閣府】
- 災害に係る住家被害認定業務 実施体制の手引き【内閣府】

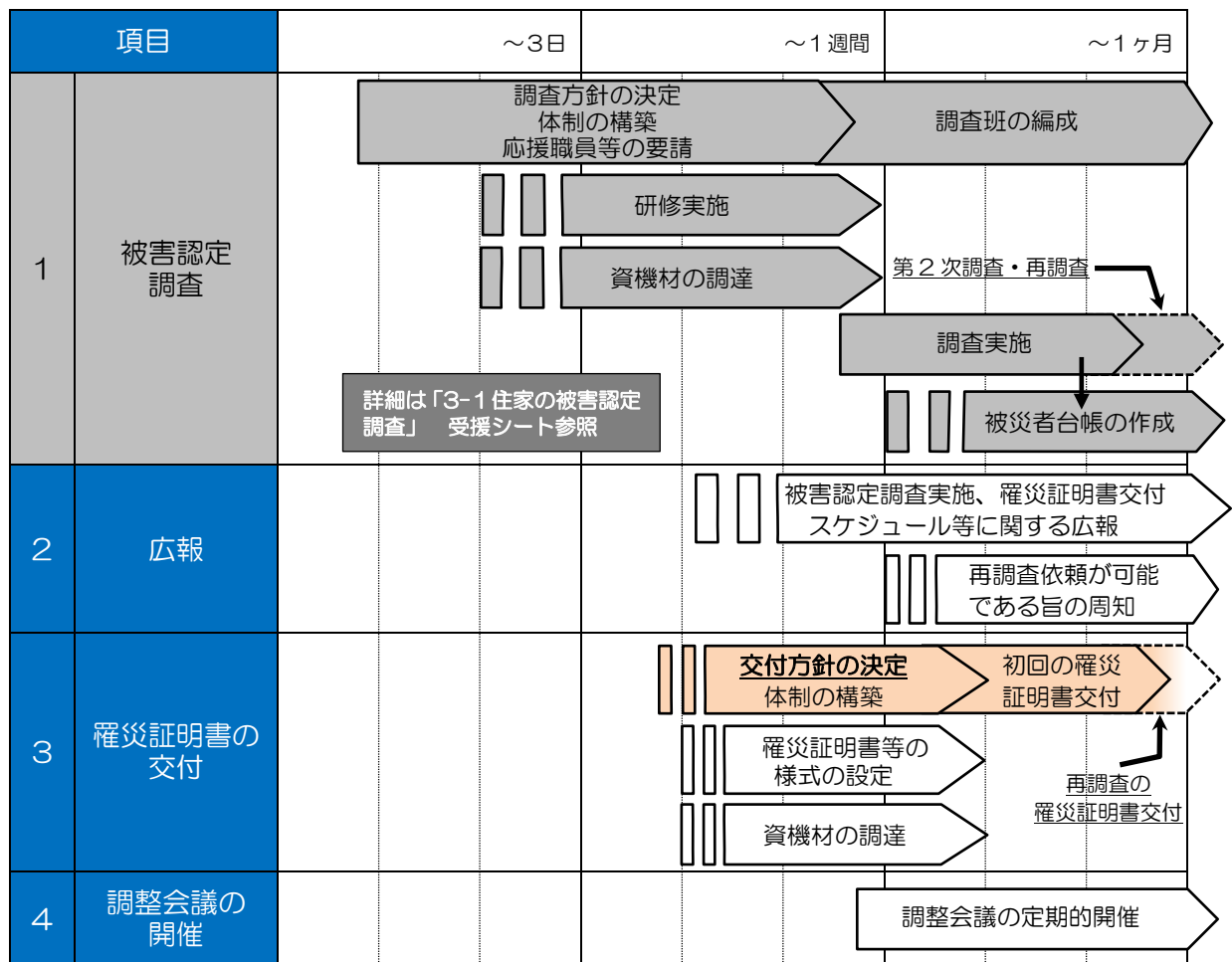
5-3 罹災証明書の交付 受援シート

■業務主担当部署

| 区分 | 部署・役職 | 連絡先 | 備考 (FAX 等) |
|-------|----------|--------------|--------------|
| 業務責任者 | 税務課 課長 | 099-248-9412 | 099-273-9063 |
| 受援担当者 | 税務課 課長補佐 | // | // |

■業務の概要と流れ

| | |
|------|--------------------------|
| 業務概要 | 被害認定調査結果に基づき、罹災証明書を交付する。 |
|------|--------------------------|



※「災害に係る住家被害認定業務 実施体制の手引き」(内閣府)を参考に作成

■応援要請を検討する主な業務内容 (上記 箇所)

| | |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| マネジメント 業務支援 | <ul style="list-style-type: none"> 罹災証明書交付方針の検討 実施体制の構築 (庁内体制の調整、応援職員等の算定・調整) |
| 実務への 支援 | <ul style="list-style-type: none"> 申請書の受付に関する窓口業務 罹災証明書の交付 |

■ 関係機関・団体等の連絡先

| 区分 | 所属 | 担当 | 連絡先 | 備考 (FAX 等) |
|----------------|---------------|-------|-------------------|--------------|
| 鹿児島県 | くらし保健福祉部社会福祉課 | 福祉企画係 | 099-286-2824 | 099-286-5518 |
| 国 | 内閣府政策統括官 | 防災担当 | 03-5253-1111 (代表) | 03-5253-7535 |
| 協定締結 地方公共団体 | 別紙協定締結一覧表による | | | |
| その他関係機関 | | | | |

■ 応援職員等の執務スペース

| | |
|-----------|------------|
| 活動拠点 (屋内) | 本庁 2F 総務課内 |
| 現場 (屋外) | — |

■ 応援職員等の要請人数の考え方

○ 応援職員等の要請人数を見積もる前に、下記を踏まえて「交付方針を決定」する。

- ・ 罹災証明書の交付については、被害認定調査担当と罹災証明書交付業務担当の連携が必須であるため、事前に役割を明確化することが重要である。
 - ・ 交付方針の決定に当たっては、被災世帯数や被害の地域的な広がり等を勘案し、より迅速に交付できる方法を決定する (市町村単独で判断が困難な場合、総括支援チーム等の助言を受ける)。
 - ・ 交付方法については、主に、次の方法で実施されている。
 - ・ 窓口のみ：交付窓口を設定し、当該窓口でのみ罹災証明書を交付
 - ・ 窓口と郵送による交付：窓口での交付に加え、郵送により罹災証明書を交付
- ※ 避難所を巡回して罹災証明書を交付した例もある。

○ 交付方針を決定した上で「災害に係る住家被害認定業務 実施体制の手引き」に記載されている「交付体制の整備 (人員確保、交付体制の事例等)」等を参照して、応援職員等の要請人数を見積もる。

■ 必要な資機材等

机、椅子、パソコン、プリンター、消耗品、筆記用具、携帯電話等 (詳細は以下手引きを参照) ※ 必要に応じて、応援職員に持参を依頼

■ 指針・手引き等

- ・ 災害に係る住家の被害認定基準運用指針 / 参考資料【内閣府】
- ・ 住家被害認定調査票【内閣府】
- ・ 災害に係る住家被害認定業務 実施体制の手引き【内閣府】
- ・ 鹿児島県 被災者生活再建支援業務に係るガイドライン

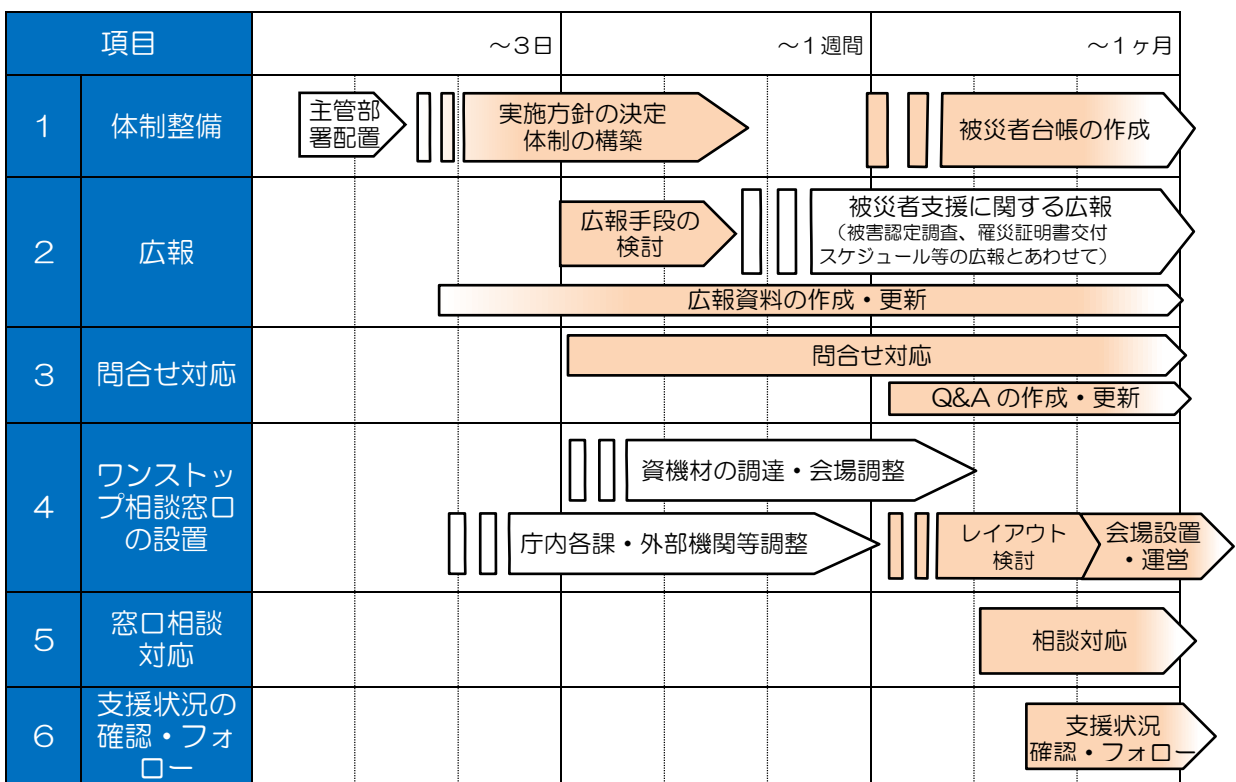
6 被災者支援・相談業務 受援シート

■業務主担当部署

| 区分 | 部署・役職 | 連絡先 | 備考 (FAX 等) |
|-------|----------|--------------|--------------|
| 業務責任者 | 福祉課 課長 | 099-248-9416 | 099-273-3063 |
| 受援担当者 | 福祉課 課長補佐 | // | // |

■業務の概要と流れ

| | |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 業務概要 | 被災者の生活再建を迅速かつ円滑に実施し、早期の生活復興を実現するため、被災者の不安軽減を目的として電話による問合せ対応を行うとともに、生活再建・事業再建に係るワンストップ相談窓口を可能な限り設置し、被災者への効果的・効率的な支援・相談対応を実施する。 |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



※「災害時・被災者支援業務の手引き」(内閣府)を参考に作成

■応援要請を検討する主な業務内容(上記 箇所)

| | |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| マネジメント業務支援 | <ul style="list-style-type: none"> 被災者支援・相談業務に関する実施方針の検討 実施体制の構築(庁内外の体制調整、応援職員等の算定・調整等) ワンストップ相談窓口のレイアウト検討 |
| 実務への支援 | <ul style="list-style-type: none"> 被災者台帳の作成 広報資料の作成・更新 広報手段の検討 電話での問い合わせ対応 Q&Aの作成・更新 ワンストップ相談窓口会場設置・運営 窓口相談対応 支援状況確認・フォロー |

■ 関係機関・団体等の連絡先

| 区分 | 所属 | 担当 | 連絡先 | 備考 (FAX 等) |
|----------------|--------------|----|--------------|------------|
| 鹿児島県 | 社会福祉課 | | 099-286-2824 | |
| | 商工政策課 | | 099-286-2931 | |
| | 税務課 | | 099-286-2194 | |
| | 総務福利課 | | 099-286-5193 | |
| 国 | | | | |
| | | | | |
| 協定締結 地方公共団体 | 別紙協定締結一覧表による | | | |
| 協定締結 事業者等 | | | | |
| その他関係機関 | | | | |

■ 応援職員等の執務スペース

| | |
|-----------|------------|
| 活動拠点 (屋内) | 本庁舎 1F ロビー |
| 現場 (屋内) | 各支所会場 |

■ 応援職員等の要請人数の考え方

| |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>【留意事項】</p> <p>○大規模災害時には、各種生活再建支援策に関して総合的に情報を提供するとともに、被災者からの相談・申請受付等を一貫して行い、被災者の様々なニーズに対応するワンストップ相談窓口を設置する。</p> <p>○被災者の生活再建の第一歩となる罹災証明書の交付と連携しながら窓口設置・相談対応を行うことで被災者負担の軽減を図る必要がある。</p> <p>【応援要請の考え方】</p> <p>○問合せ対応では、設置する電話回線数と交代要員も含めて要請人数を見積もる（被害規模等に応じて、電話相談業務をコールセンターとして委託することも検討する）。</p> <p>○ワンストップ相談窓口では、1 窓口あたり職員 2 名での対応を基本とし、設置する窓口数と交代要員も含めて要請人数を見積もる。</p> <p>○本庁のワンストップ相談窓口（総合相談窓口）とは別に被害程度が甚大な地域に、出先機関等で別途相談窓口等を設置する場合は、その要員についても要請人数に含める。</p> <p>○申請書類の整理・入力等、バックオフィスでの事務処理も膨大となることから、窓口対応とバックオフィスの事務処理で役割分担することも有効である。</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

■ 必要な資機材等（ワンストップ相談窓口他）

| |
|---------------------------------------------------------------|
| 机、椅子、パソコン、プリンター、消耗品、筆記用具、電話、整理券、案内板・各窓口表示看板、通信環境（LAN、庁内 LAN）等 |
|---------------------------------------------------------------|

■ 指針・手引き等

| |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> 被災者支援に関する各種制度の概要【内閣府】 災害時・被災者支援業務の手引き【内閣府】 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|