

令和元年度
第4回豊島区被災者生活再建支援訓練
報告書

令和2年2月20日（木）

9：00～10：00 庁議室

目 次

- 1 実施結果
- 2 訓練の様子
- 3 体験者アンケート
- 4 講評（抜粋）
- 5 従事職員の見解・感想（抜粋）
- 6 課題

1 実施結果

実施日：令和元年12月15日（日）

9:00～10:18 会場設営訓練

13:00～17:00 被災者生活再建支援訓練

会場：本庁舎5階507～510・豊島センタースクエア

訓練従事者：75名（区職員70名・都職員2名・手話通訳者3名）

来場者	合計	区民	自治体	その他
体験者	49名	25名※	24名	—
（参考）昨年度	68名	24名	44名	
見学者	45名	10名	31名	4名
（参考）昨年度	97名	16名	75名	6名

2 訓練の様子 【全体説明】



A組



B組



C組

2 訓練の様子 【住家被害認定調査】

講義



調査方法の説明



2 訓練の様子 【事前説明】

罹災証明書の申請書に記入



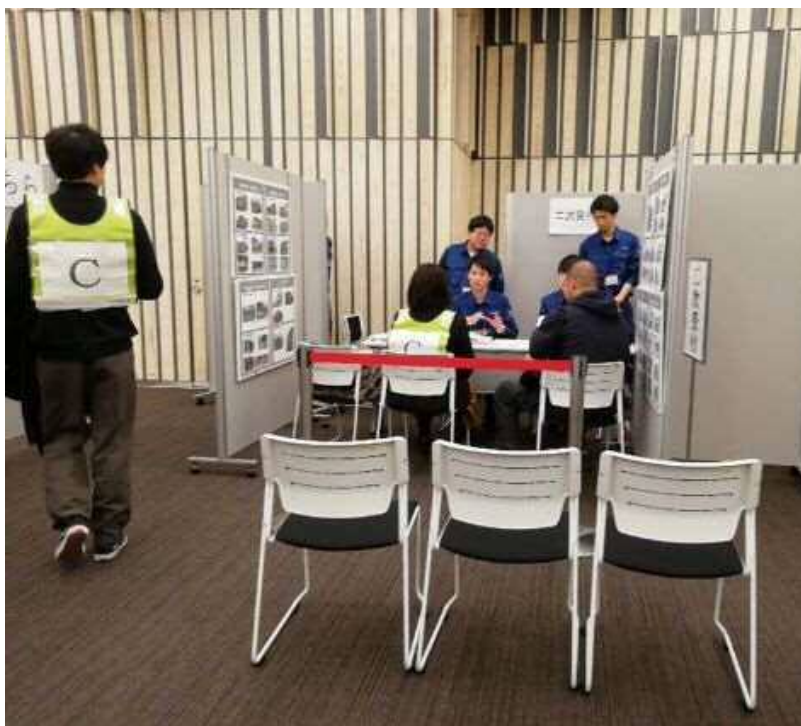
中待合で訓練の流れを説明



2 訓練の様子 【罹災証明書】

罹災証明書の発行窓口と待合

二次調査受付



2 訓練の様子 【総合相談・支援申請】

各種支援の申請



総合相談

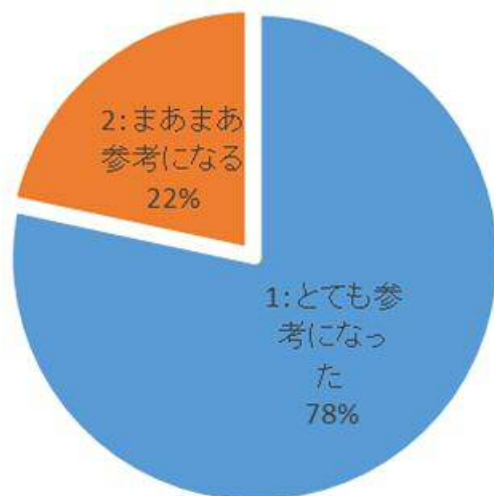


3 体験者アンケート

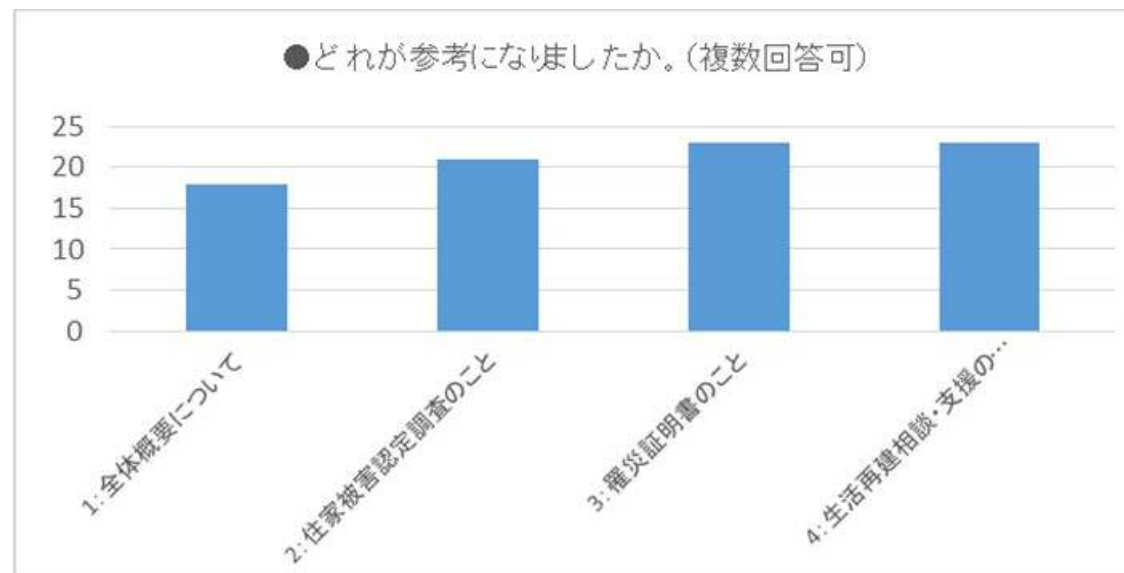
回答数 37件
回答率 75.5%

● 今回の訓練は参考になったか。

3:あまり参考にならない 0%
4:全く参考にならない 0%



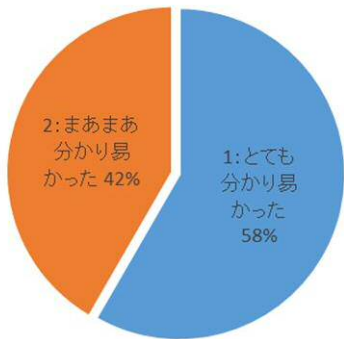
● どれが参考になりましたか。(複数回答可)



3 体験者アンケート

● 全体概要の説明について

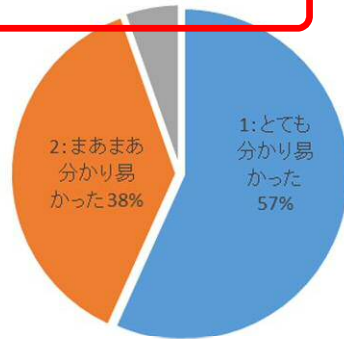
3: 少し分かりづらかった 0%
4: 分かりづらかった 0%



● 住家被害認定調査の説明について

4: 分かりづらかった 0%

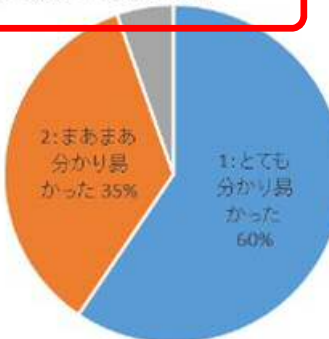
3: 少し分かりづらかった 5%



● 罹災証明書の説明について

4: 分かりづらかった 0%

3: 少し分かりづらかった 5%



● 生活再建支援・相談の説明について

4: 分かりづらかった 0%

3: 少し分かりづらかった 3%



3 体験者アンケート

分かりづらかった点

住家被害認定調査の説明

実際に模型を使い説明する際、立って話を伺ったので、背の高い人が前に立ち模型が見えなかった。

調査済証の位置づけと配布方法、また罹災証明書発行の必要書類であること。

罹災証明書の説明

事前説明がかけ足でわかりづらい。

被災時に調査状況を把握できるか不安に感じました。

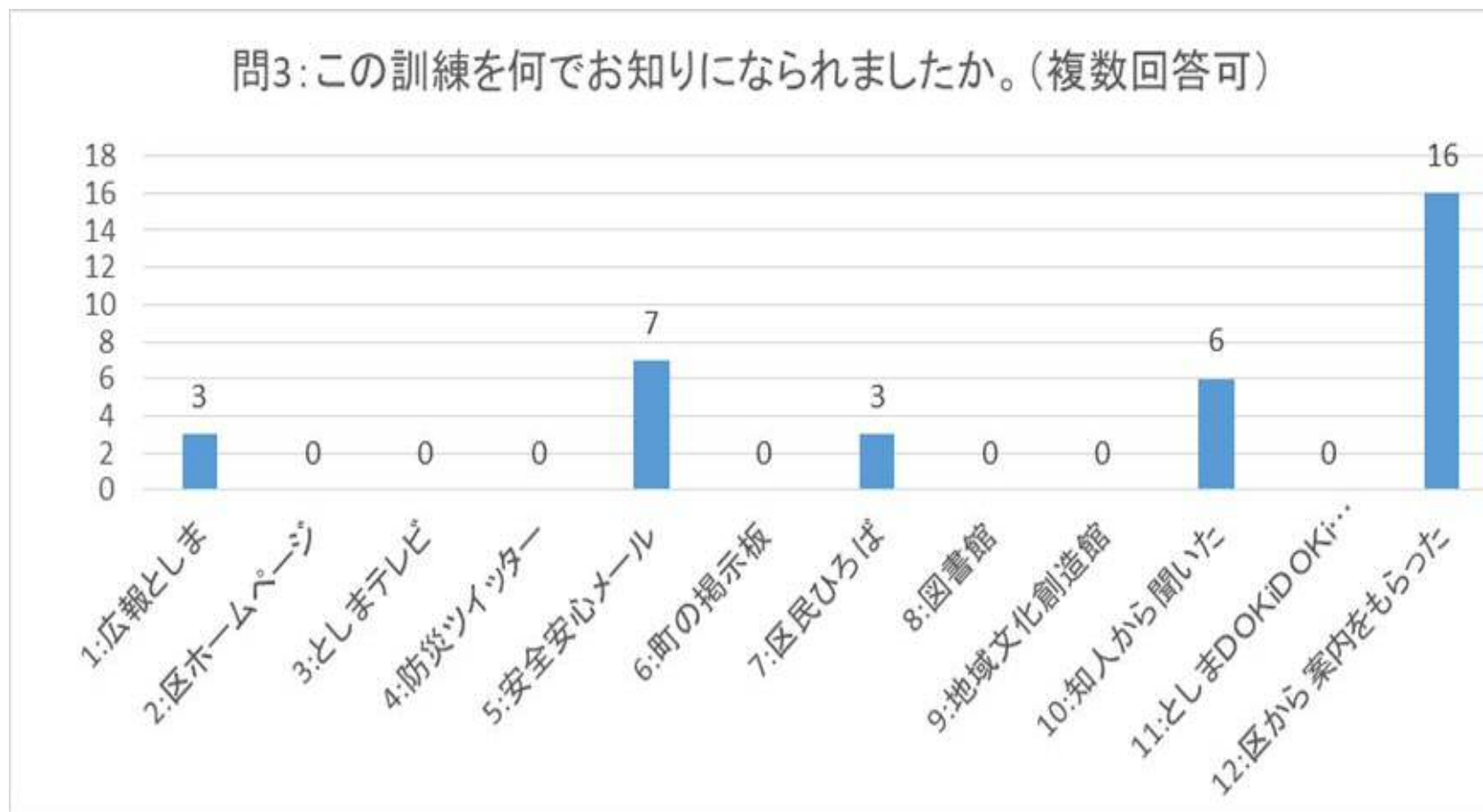
生活再建相談・支援の説明

応急仮設、もう少し突っこんだ検証を期待。

順番に誘導され、説明を聞いている際、周りの話し声がうるさく聞こえづらかった。

必要書類について、どの申請にどの書類が必要になるのか被災時に正確に把握できるのか？

3 体験者アンケート



4 講評 —お褒め・期待編—

- よく準備されていて職員が真剣に取り組んでいた。
- 区民の移動を考えたレイアウトは良い、内待合もあるし、いろいろ配慮され、流れはスムーズだった。
- 区民の皆さんもとても熱心に聞いていらした。
- 家模型が3つに増えていて進化に驚いた。マンション・集合住宅系、木密系への発展を祈っている。
- これだけ多くの職員が生活再建支援業務のことを普段から考えていることは、全国の自治体の実情からすると大変レアなケースである。
- 区民の関心に応え、地震から風水害へと広げていってほしい。

4 講評 一課題編一

- 訓練の最初に、生活再建支援業務の目的や、区が訓練に取り組む意味を区民に挨拶したほうがいい。
- 行政がやることなのか区民にやっていただくのか、主体を明確にした言葉をつかったほうが分かり易い。
- 「一次調査・二次調査」と言うと、「二次調査」が当たり前という風にならないだろうか。どのような言い方がよいのか一緒に考えていきたい。
- 被災者に向き合うことはマニュアルどおりにはいかない。区民とともに災害復興の入口に立つ職員の心構えが求められる。

5 従事職員の意見・感想 ー進行ー

- 区役所コールセンター・総合窓口課窓口業務委託事業者・1階総合案内に、訓練の実施やエレベータが12:50から5階まで動くことを伝えていなかった。
- 12:50からはエレベータを5階まで運行させる連絡が警備に伝わっていなかった。
- 5階を見学だけする人を想定していなかった。
- センタースクエア内に職員が滞留していた。

5 従事職員の意見・感想 —住家被害認定調査P T—

- 用語の意味が分かりづらいとの指摘をいただいたので、制度の概要や言葉の意味を正確に理解し、わかりやすく説明できるようにすることが重要だと感じた。
- 今回はシナリオが用意されており比較的スムーズに進んだと思うが、発災に備えあらゆる準備をしておくことが大切であると感じた。
- 住家被害認定調査のやり方は、どこにどの程度被害があると何点で半壊になるなど、ある程度覚えていたほうが、説明しやすいと思った。

5 従事職員の意見・感想 — 罹災証明書発行P T —

- 被災者生活再建支援の流れについて本番に近いかたちで行うことができ、イメージが明確になった。
- 火事・風害・水害を想定した訓練も必要である。
- 一次受付では職員により説明が統一されていなかった。シナリオとは別に「絶対にこれだけは言うこと」のマニュアルを作成するのはどうか。
- 二次窓口に来た方が何を不満に思い来られたのか確認することが出来なかった。相手の気持ちに寄り添い肯定しながら説明を行おうと思った。

5 従事職員の意見・感想 —生活再建相談・支援P T—

- 総合相談窓口に被災者台帳端末は必須である。
- 支援者と被災者が共に、現状の整理をして、今後の方針を決定するためのツールがあればよい。
- ワンストップなど新たな提案があったが、通常の業務をしながらこれまでの方法を変え、より高度な内容にするのは負担が大きすぎる。また、ワンストップにはすべての制度に熟知した職員が相当数必要となるが、それは現実的ではない。

6 共通の課題

- 区民への意識啓発の強化
- 火事・風害・水害への対応
- 知識・経験の向上
- 被災者に寄り添う姿勢