

豊島区罹災証明書 発行計画・受援計画

Ver.2.0

平成 29 年 12 月

罹災証明発行 P T

目次

1	基本方針	1
	(1) 計画の目的	1
	(2) 計画の位置づけ	1
	(3) 計画の見直し	1
	(4) 想定する地震の種類・規模	1
2	罹災証明書発行の基本事項	4
	《基本方針》	4
	(1) 発行対象・証明事項	4
	(2) 発行対象者	4
	(3) 罹災証明書の様式	4
	(4) 非住家被害・動産被害の証明（被災届出証明書）	5
	(5) 申請時の本人確認書類の基準	5
	(6) 罹災証明発行後の取り扱い	5
3	発行体制	5
	(1) 担当部署・庁内応援体制	5
	(2) 発行に必要な役割・人員	6
	(3) 発行手数料	7
	(4) 発行枚数	7
	(5) 発行件数の試算	7
	(6) 発行方法	7
	(7) 発行会場	7
	(8) 発行時期	7
	(9) 使用する業務システム	8
	(10) 広報	8
	(11) 問合せ対応	8
4	罹災証明書の発行準備	8
	(1) 資機材の確保・インフラの整備	8
	(2) 会場レイアウト	8
	(3) 会場設営	9
	(4) 発行人員に対する研修	9
5	罹災証明書の発行	9
	(1) 発券時間・受付時間	9
	(2) 罹災証明書発行フロー	9
	(3) 罹災証明書発行マニュアル	9
	(4) 情報共有	9
	(5) 発行件数の集計	9

6	受援計画	9
	(1) 応援要請.....	9
	(2) 応援要請先.....	9
	(3) 要請人員.....	10
	(4) 要請期間.....	10
	(5) 受入体制.....	10
	(6) 従事内容.....	10
	(7) 従事場所.....	10
	(8) 応援人員に対する研修.....	10
	(9) 応援人員との情報共有	10
	(10) 受援の終了	10
7	平常時の準備.....	11
	(1) 応援・受援に係るネットワークの形成	11
	(2) 職員の育成.....	11
	(3) 広報.....	11

1 基本方針

(1) 計画の目的

大地震時においては、短期間に膨大な数の罹災証明書を発行する必要がある。
本計画は、罹災証明書の発行に係る体制・事務手続き、受援計画等を定めることにより、効率的・効果的に罹災証明書を発行することを目的とする。

◇災害対策基本法（昭和36年法律第223号）

（罹災証明書の交付）

第九十条の二 市町村長は、当該市町村の地域に係る災害が発生した場合において、当該災害の被災者から申請があつたときは、遅滞なく、住家の被害その他当該市町村長が定める種類の被害の状況を調査し、当該災害による被害の程度を証明する書面（次項において「罹災証明書」という。）を交付しなければならない。

2 市町村長は、災害の発生に備え、罹災証明書の交付に必要な業務の実施体制の確保を図るため、前項の規定による調査について専門的な知識及び経験を有する職員の育成、当該市町村と他の地方公共団体又は民間の団体との連携の確保その他必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

(2) 計画の位置づけ

本計画は、豊島区地域防災計画の下位計画として位置付けるとともに、必要に応じて例規等の整備を行う。

(3) 計画の見直し

東京都被災者生活再建支援システム利用協議会策定の「災害発生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」に準拠させるとともに、罹災証明書発行訓練を踏まえ定期的な計画の見直しを行う。

(4) 想定する地震の種類・規模

豊島区地域防災計画で想定されている東京湾北部地震（M7.3）とする。

◇対象となる災害の規模

災害対策基本法における「災害」は、同法第2条第1号において「暴風、竜巻、豪雨、豪雪、洪水、崖崩れ、土石流、高潮、地震、津波、噴火、地滑りその他の異常な自然現象又は大規模な火事若しくは爆発その他その及ぼす被害の程度においてこれらに類する政令で定める原因により生ずる被害」と定義されているが、適用対象となる災害の規模については特段の定めがない。災害により区内の住家等に被害が発生した場合には、被害戸数等に関わらず、被災者からの申請に応じて被害状況を調査し、罹災証明書を発行することになるが、ここでは、豊島区に最大の被害をもたらす災害と考えられている東京湾北部地震を想定し、全棟調査を前提とした発行計画を策定する。

(5) 被災者台帳の作成

被害認定調査の結果、罹災証明書の発行状況、生活再建支援メニューの申請状況等を管理するため、災害対策基本法に基づき被災者台帳を作成する。

本区においては被災者生活再建支援システムを活用して被災者台帳を整備する。

※被災者台帳への人的被害の入力方法、非住家（被災届出証明書）の扱いなどについては、今後の検討課題とする。

また、被災者の負担軽減、区の罹災証明書の発行事務の軽減を図るため、支援施策を受けるための罹災証明書の添付を不要とするよう、生活再建支援の担当部局と調整する。

※被災者生活再建支援メニューについては、参考資料「罹災証明発行に係る生活再建支援制度」を参照。

◇災害対策基本法（昭和36年法律第223号）

（被災者台帳の作成）

第九十条の三 市町村長は、当該市町村の地域に係る災害が発生した場合において、当該災害の被災者の援護を総合的かつ効率的に実施するため必要があると認めるときは、被災者の援護を実施するための基礎とする台帳（以下この条及び次条第一項において「被災者台帳」という。）を作成することができる。

2 被災者台帳には、被災者に関する次に掲げる事項を記載し、又は記録するものとする。

- 一 氏名
- 二 生年月日
- 三 性別
- 四 住所又は居所
- 五 住家の被害その他市町村長が定める種類の被害の状況
- 六 援護の実施の状況
- 七 要配慮者であるときは、その旨及び要配慮者に該当する事由
- 八 前各号に掲げるもののほか、内閣府令で定める事項

3 市町村長は、第一項の規定による被災者台帳の作成に必要な限度で、その保有する被災者の氏名その他の被災者に関する情報を、その保有に当たって特定された利用の目的以外の目的のために内部で利用することができる。

4 市町村長は、第一項の規定による被災者台帳の作成のため必要があると認めるときは、関係地方公共団体の長その他の者に対して、被災者に関する情報の提供を求めることができる。

（台帳情報の利用及び提供）

第九十条の四 市町村長は、次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、前条第一項の規定により作成した被災者台帳に記載し、又は記録された情報（以下この条において「台帳情報」という。）を、その保有に当たって特定された利用の目的以外の目的のために自ら利用し、又は提供することができる。

- 一 本人（台帳情報によって識別される特定の個人をいう。以下この号において同じ。）の同意があるとき、又は本人に提供するとき。
- 二 市町村が被災者に対する援護の実施に必要な限度で台帳情報を内部で利用するとき。

三 他の地方公共団体に台帳情報を提供する場合において、台帳情報の提供を受ける者が、被災者に対する援護の実施に必要な限度で提供に係る台帳情報を利用するとき。
 2 前項（第一号又は第三号に係る部分に限る。）の規定による台帳情報の提供に関し必要な事項は、内閣府令で定める。

表1：罹災証明書が必要とされる制度（東日本大震災の例）

分野	制度名
給付等	被災者生活再建支援金の支給 東日本大震災災害義援金の支給 災害救助法に基づく住宅の応急修理 仮設住宅の申込
減免等	国民健康保険料の減免、一部負担金の猶予及び免除 後期高齢者医療一部負担金の免除 介護保険料の減免・猶予、介護サービス利用料の減額・免除 保育料の減免 障害福祉サービス利用者負担金の減免 障害者支援施設の入所者負担の減免 固定資産税、都市計画税、個人市県民税の減免 登録免許税の減免 水道、電気料金の減免
貸付・その他	災害援護資金貸付 災害復興住宅融資（住宅金融支援機構） 東日本大震災復興特別貸付（日本政策金融公庫） 金融機関による貸付（住宅の復旧・修繕に関する資金、自動車用の購入・修理に関する資金、教育関連資金等）※ 損害保険金等の請求※

※出典：総務省「申請手続に係る国民負担の軽減等に関する実態調査結果報告書（東日本大震災関連）」（平成25年3月）

2 罹災証明書発行の基本事項

《基本方針》

首都直下地震が発生した場合の本区における罹災証明書の発行枚数は約 13 万 8 千枚と見込まれる。

被災者の生活再建支援を円滑に開始するため、発災から 1 か月経過した時点で、罹災証明書の集中発行を開始し、以後 3 か月間を集中発行期間として、可能な限り早く発行を終了させることとする。集中発行期間終了後は、総合窓口課、東西区民事務所窓口による通常発行に切り替える。

(1) 発行対象・証明事項

発行対象は、災害による住家被害のみとし、非住家被害（事務所・店舗・倉庫・工場等）や動産被害は対象外とする。発行にあたっては、「災害に係る住家の被害認定基準運用指針」（平成 25 年 6 月内閣府）に基づき、被害認定調査を行うこととする。

住家被害	全壊（焼）、大規模半壊、半壊、一部損壊、流失、床上浸水、床下浸水
------	----------------------------------

◇火災による被害

平常時の火災による被害は、消防が調査し、罹災証明書を発行している。大災害時においても、調査は消防が行うが、火災とゆれの複合被害を受けた建物について、どのように統合判定するか、検討する必要がある。また、災対法の改正により罹災証明書を発行者は区長とされたが、火災に係る罹災証明書の調査データの処理、発行業務の役割分担などについても検討が必要である。なお、区は消防署と「震災時における罹災証明発行に関する協定」を締結している。

(2) 発行対象者

罹災証明書は、発災日当日を基準とした下記被災者を対象に発行する。

区内に居住実態のある個人・世帯（住民登録外世帯を含む） ※ 1 世帯につき 1 居宅（主たる居宅）、1 被害	居住者罹災証明書
区内に被災実態のある住家の所有者（固定資産台帳に登録されたもの） ※ 従たる居宅、集合住宅の貸家人等	所有者罹災証明書
その他必要と認めるもの（別途内部基準を作成する） ※ みなし世帯分離など	—

(3) 罹災証明書の様式

罹災証明申請書、罹災証明書の様式を別途定める。

(4) 非住家被害・動産被害の証明（被災届出証明書）

非住家被害（事務所・店舗・倉庫・工場等）や動産被害については、内閣府指針による住家被害認定の対象とはなっていないため、当事者から申告された被害の事実のみの証明を行うこととし、「被災届出証明書」を発行する。（手数料は無料、発行は1枚までとする。）

「被災届出証明書」とは、被災者（申請者）の届け出により、届け出があったことを証明するものであり、人的被害に関する証明に対しても当面は、「被災届出証明書」により対応するものとする。

(5) 申請時の本人確認書類の基準

罹災証明書申請・被災届出証明書申請ともに申請時には本人確認書類の提示を求めることとする。本人確認書類の基準については、別紙8 本人確認書類の基準の定めるとおりとする。

(6) 罹災証明発行後の取り扱い

罹災証明発行後に、原本を紛失した場合には申立書を記入してもらい、発行したものと同一証明書を再交付する。罹災証明書紛失再交付の手数料については、原則無料とする。また、罹災証明発行後に余震等で被害が拡大した場合についての罹災証明の取り扱いについては今後の検討課題とする。

3 発行体制

(1) 担当部署・庁内応援体制

①担当部署

罹災証明書の発行	区民部 総合窓口課、東部区民事務所、西部区民事務所
判定相談・二次再調査申込窓口	区民部 税務課
生活再建相談窓口	保健福祉部（区民部、都市整備部、子ども家庭部等の関連部局を統括）

②庁内応援体制

原則として区民部から発行人員を動員するが、不足する場合は、災害対策本部を通じて全庁的に応援を要請する。

さらに、全庁的に人員が不足する場合には、他自治体に応援を要請する（6「受援計画」参照）。

また、発行担当者も被害認定調査や調査票のデータ取込みに従事するなど、被害認定調査の担当部局（区民部税務課）と緊密な連携を図り、被災者に適切に対応できる体制をとる。

(2) 発行に必要な役割・人員

発災後当初は、切迫した相談が多く、徐々に罹災証明書や生活再建支援に関する相談が増えると予想される。発行人員は、ピーク時に必要な数を下表のとおり想定する。

役 割	人 員*	概 要
	区/応援	
統括責任者	1人	罹災証明書発行に関する全体調整を担当する。
	1/0	
各窓口責任者	4人	各窓口における作業の調整等を担当する。
	4/0	
会場外誘導係	3人	発行会場への誘導・会場外における申請者の整理（必要に応じて整理券の発行）を行う。
	1/2	
フロアマネージャー	6人	番号札の発行、会場内での誘導、申請書の記載補助を行う。
	2/4	
罹災証明書の発行 窓口・バックオフィス 担当	26人	申請者から申請書を受取り、本人確認及び必要事項の確認を行う。被害認定結果について検索を行い、本人に伝達する。本人が結果に納得した場合、端末から罹災証明書を出力し、交付する。必要に応じて原本証明を行う。（1窓口につき2人。最大で10窓口で対応する。お客様の対応とシステム操作の二人一組で対応する。）窓口には立たない人は、バックオフィスで窓口間の書類移動や書類整理・郵送届出の処理等を行う。（休憩含む。）
	8/18	
検索窓口	4人	被害認定結果を確認できない場合に、調査票の原本等をもとに再検索する。
	2/2	
判定相談・二次再調査 窓口	8人	判定結果に対する相談や二次調査申込等に対応する。個室対応を要する場合は、会議室や税務課・国民健康保険課の相談室等を利用する。
	4/4	
生活再建相談窓口	2人	生活再建支援相談の担当
	1/1	
研修担当	2人	区職員及び応援職員向けの研修を専任で行う。
	2/0	
合計	56人	区職員及び応援職員向けの研修を専任で行う。
	25/31	

※必要人員の内訳は、応援職員を最大限活用することができた場合の想定。

(3) 発行手数料

手数料は、事件の特殊性により免除する。

※なお、罹災証明書の発行は、地方自治法第 227 条及び第 228 条の規定に基づき、条例で定めるところにより手数料を徴収することが可能。

(4) 発行枚数

発行枚数は、発行事務が膨大になることを防ぐため、原則として世帯につき 1 枚とする。

また、複製による不正利用を防ぐため、改ざん防止用紙を使用する。

罹災証明書の使用にあたっては、原本を保管し、コピーを使用するよう区民に説明するが、必要な場合は区民サービスのため会場にて原本証明を行う。

(5) 発行件数の試算

下記計算式のとおり

(居住者数(世帯数) + 建物所有者数(持家戸数)) × 発行率 = 想定発行件数

(18 万世帯 + 7 万戸) × 55% ≒ 約 13 万 8 千枚

※世帯数は平成 27 年国勢調査(176,376 世帯)及び平成 28 年 10 月の住民記録数(174,543 世帯)より概数を試算。

※建物所有者数は平成 25 年住宅・土地統計調査の建物所有者数(専用住宅・店舗・その他併用住宅 66,140 件)より概数を試算。

※発行率は神戸市の阪神・淡路大震災時の実績を参考に試算。別紙 1「罹災証明書発行枚数の試算」参照。

(6) 発行方法

会場発行とし、当初 3 か月間は集中発行期間として区内 1 会場で発行する。

区内の被害状況によっては、郵送による申請を受け付ける。郵送申請の場合、【1】申請書(HP からダウンロード等)【2】本人確認書類のコピー【3】返信用封筒(82 円切手貼付・送付先住所記載のもの)

※郵送での申請の場合、証明を発行してしまうため判定結果に異議があっても覆らないことの周知を徹底させる。

(7) 発行会場

本庁舎 1 階 としまセンタースクエア

一定期間施設を継続して利用するため、庁舎運営課との事前調整を図る。

(8) 発行時期

被害認定調査(一次調査)が終了した地区から発行する。

一次調査分については、発行開始から 3 か月間で発行を終えることを目標とする。

また、地区ごとに順次発行を開始するにあたり、支援制度の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、遅滞なく発行業務を遂行できるよう進行表を作成するなど

して進行管理を行う。

発行対象とする地区の範囲、開始期日等の調整・決定を行ったうえで、1日当たりの来庁者数が発行可能な上限値を超える可能性がある場合には、定員制を検討する。

※地区ごとの所要日数は、別紙2「罹災証明書発行に係る所要日数（試算）」参照。

(9) 使用する業務システム

被災者生活再建支援システムを利用する。

職員ポータルからシステムにアクセスできるよう、情報管理課、防災危機管理課との事前調整を図る。

(10) 広報

発行時期の決定後、罹災証明書の地区ごとの発行開始日、発行会場、申請方法、生活再建支援の内容、担当窓口等について広報する。地区ごとの発行初日に申請者が殺到しないよう、広報内容の工夫を図る。

広報の手段は、区ホームページ、広報紙、町会・自治会を通した回覧、救援センターでの掲示等、多様な媒体を利用する。また、被害認定調査時に調査済証と罹災証明書申請の案内をポスティングする。

迅速な広報を実施するため、あらかじめ広報の雛型を作成する。

※町会・自治会への回覧依頼は、町会・自治会の動向を把握してから行う。

(11) 問合せ対応

罹災証明書、義援金、被災者生活再建支援等に関して、コールセンターで対応することとを検討する。また、よくあるお問い合わせは区ホームページのFAQに掲載する。

※可能であれば、災害時に柔軟に人員配置や電話回線の変更ができるよう、既存の委託業者と事前取決めを行う。

4 罹災証明書の発行準備

(1) 資機材の確保・インフラの整備

罹災証明書の発行に必要な資機材を別紙3「必要資機材一覧」のとおり確保することとし、平常時に用意できるものは、あらかじめ本庁舎内で備えておく。また、必要に応じてネットワーク環境を整備する。

(2) 会場レイアウト

別紙4「会場レイアウト図」のとおり

※会場レイアウトは、総合窓口を模して窓口数や待合の席数を最大化した案と、既存機器類で実施可能でプライバシー確保により配慮した案の2案がある。災害の状況等に応じて、最適なレイアウトで発行会場を設営する。

(3) 会場設営

研修を実施するため、発行開始1週間前までに会場設営を行う。

会場設営は、統括責任者の指示のもと、各窓口責任者が中心となって行う。

(4) 発行人員に対する研修

罹災証明書の発行を開始する1週間前から、発行会場にてシステム操作研修及びロールプレイ研修を行う。

発行開始後に従事する人員に対しては、別会場を確保し研修を行う。

5 罹災証明書の発行

(1) 発券時間・受付時間

発券時間は8時30分～18時（土日・祝日含む）とし、19時を1日の発行終了時間の目途とする。混雑状況によっては、当日発行可能な分のみ発券し、発券番号により再度来庁していただく時刻を設定する。

※1日の発行件数の目安を1,500件～1,600件程度と想定。

これを超過する来庁者が想定される場合には、定員制としてその旨を事前周知する。

(2) 罹災証明書発行フロー

別紙5「罹災証明書発行フロー」のとおり

(3) 罹災証明書発行マニュアル

別紙6「罹災証明書発行マニュアル」のとおり

(4) 情報共有

全体の情報共有を図るため、業務開始前・終了後に発行会場にてミーティングを実施する。

(5) 発行件数の集計

罹災証明書の発行漏れを防ぐため、1日の発行業務終了後に集計作業を行う。

集計は、居住者罹災証明書と所有者罹災証明書を被害区分ごとに分けて行う。

6 受援計画

(1) 応援要請

応援要請の意思決定者を区長と定め、応援を必要と判断した場合に応援要請を行う。

(2) 応援要請先

①豊島区独自の応援要請先

防災協定都市

※防災協定都市は、別紙7「防災協定都市一覧」のとおり。

②東京都を通じた応援要請先

都（総務局総合防災部防災対策課）に対して、応援又は応援の斡旋を求める。

③特別区長会を通じた応援要請先

特別区長会を通じて、応援の斡旋を求める。

また、被災を免れた区又は被害の軽微な区がある場合は、「特別区災害時相互協力及び相互支援に関する協定」に基づき応援を要請する。

(3) 要請人員

35名程度

※必要な資格は特になし。

(4) 要請期間

3か月（第一陣は集中発行前日の発行研修への参加が必須。間に合うよう着任することを要請する）

(5) 受入体制

①要請先との調整 災害対策本部にて調整担当を決定する。

②罹災証明書発行業務 区民部 総合窓口課

※罹災証明書発行業務に関する指示命令は、総合窓口課が行う。

(6) 従事内容

罹災証明書の発行に係る業務

(7) 従事場所

①窓口業務 本庁舎1階 センタースクエア

②内部業務 本庁舎3階 区民部総合窓口課執務スペース

ただし、BCP上の優先業務を妨げず、庁内LANを經由したシステム処理が可能になることが前提となる。

(8) 応援人員に対する研修

1日2回程度、区の研修担当が実施する。

研修会場は、システム操作等の実技を行なえる環境が整った会議室等とする。

(9) 応援人員との情報共有

業務開始前・終了後に全体ミーティングを実施する。

(10) 受援の終了

受援終了の意思決定者を区長と定める。

7 平常時の準備

(1) 応援・受援に係るネットワークの形成

東京都、近隣区、応援要請候補自治体と罹災証明書発行に関する情報共有を図る。

(2) 職員の育成

被災者生活再建支援システムの操作研修、罹災証明書発行会場の設営訓練、罹災証明書の発行訓練等を実施し、職員の育成を図る。

年度	対象課	内容
28年度	総合窓口課	2月：罹災証明書発行訓練
29年度	総合窓口課、税務課	11月：罹災証明書発行研修 12月：罹災証明書発行訓練

※職員の育成は毎年度実施する。

※罹災証明書発行訓練等には、東京都、近隣区、応援要請候補自治体にも参加（視察）を呼びかける。

※職員育成、訓練実施が軌道に乗った段階においては、区民を対象とした訓練（住家被害認定調査、罹災証明書、被災者生活再建支援に関する周知のため）を定期的実施することとする。

(3) 広報

町会・自治会への周知や防災訓練、地域防災計画等により、罹災証明書の申請方法や使用用途に関する広報を行う。