

## 防災公開講座(しずおか防災地域連携第 16 回土曜セミナー)

平成 21 年 6 月 20 日(土) 13:30 から  
静岡県地震防災センター ないふるホール

テーマ 「被災世帯の主体的な生活再建とその支援のあり方」  
講師 高島 正典 富士常葉大学大学院環境防災研究科准教授

聴講者数 60名



## 被災世帯の主体的な生活再建とその支援のあり方

富士常葉大学大学院環境防災研究科 高島 正典

1. 支援内容と申請方法の自習支援に対するニーズ  
筆者らは、平成19年能登半島地震災害において、被災者生活再建相談窓口の相談業務を支援する紙ベースのシステムとして「被災者生活再建カルテ」を開発し、被災自治体の1つである穴水町の生活再建支援業務に導入する機会を得た<sup>1)2)</sup>。カルテシステムに蓄積された相談記録を分析したところ、1)相談内容として、支援制度の内容、申請方法に関する問い合わせが多いこと、2)被災世帯の中には、資格要件の確認で特に問題もなく、数回の相談で利用できる支援制度を理解し、早々に再建方針を確定し、申請を済ませ、申請書の処理手続き上も問題が生じない世帯も少なくないこと、が明らかとなった。

このような世帯群は、ウェブを通じた支援制度の自習システムや、e-taxのようなウェブ申請・手続確認システムがあれば、自立的に手続きを進めてくれる可能性が高い。従来のように被災世帯が自治体を訪れることを前提とした被災者支援のあり方は、特に首都直下地震のように被災世帯数が膨大になる場合には、破綻をきたす恐れがあり、自分達でできることは、積極的にしてもらおう自助主体の生活再建のあり方が求められる。その意味で、上記のような自助再建力の高い世帯の再建を支援するシステムは不可欠である。そこで、本研究では、被災世帯の自助再建を支援するツールの1つとして、被災世帯が自らのプロフィール、再建方針を入力すると、利用可能な支援制度、それらへの申請方法を学習できる、生活再建関連制度自習システムを開発した。本報告では、システムの概要と利用実験を通じたシステムの有効性の検証結果について述べる。

### 2. 被災者生活再建支援制度自習支援システム

本研究で開発したシステムは、世帯に関する情報を入力する(図1)と、各種支援制度について、その利用の可否、支援の内容、必要な書類、注意事項、提出締切等が示される(図2)機能を持つ。システムは、JavaScriptを用いて構築し、Internet Explorer等のウェブブラウザから操作可能なものとした。自治体の災害対応、被災者支援用サイトに置き、運用

することを想定している。なお、システムは次のアドレスで、試験運用中である。誰でも、登録不要、無料で利用できる。

(<http://ddm.fuji-tokoha-u.ac.jp/hrsc/self-guided.htm>)

本システムの大きな特徴は、支援制度への申請に必要な十分な情報を利用者が独力で得られることを目指した点である。具体的には、出力される内容の中に、「の場合は、...が利用可能です。」のような、利用者が該当するか判断を要する記載をせずに済むシステム設計にしている。言い換えると、出力内容には、利用者に関係のある情報だけが出力されるよう、入力項目を選択している。従来も、被災者支援制度に関する情報は、広報、パンフレット等によって、被災世帯に配布されていたが、その中から、自分に関係する事柄を判別することに労力がとられ、自分がどれに該当するのかの問い合わせに行政が対応しなければならなかった。本システムでは、利用者は出力内容に記載されている書類を揃えて、記載されている期日までに手続きをすれば、利用可能な支援を漏れなく利用できることを目指している。

入力漏れ、不適切な値が入力された場合や、他の入力内容と矛盾する値が入力された場合には、警告が表示され、正しい値の入力を促す(図3)。また、生活再建方針によって、受けられる支援の内容が変わる場合があるため、利用者は、複数の再建方針における支援内容を比較検討することが予想される。本システムでは、Cookieによって、過去の入力履歴が残り、自分がこれまでにどのような場合の支援内容を検討してきたかを、容易に再確認できる。

### 3. 自習支援システムの有効性の検証

システムの有効性を検証するため、試験的な利用実験を行った。富士常葉大学で開催されている市民向け講座「富士市民カレッジ・防災コース」の受講生15名(40代~60代)に対し、仮想の被災世帯の被災シナリオを渡し、仮想の被災世帯がどのような支援を利用できるかを筆記で解答させた。15名のうち8名を、本研究で開発した自習システムを利用する実験群とし、7名を穴水町で実際に配布されてい

た広報、パンフレット等を利用する統制群として、解答内容、1シナリオについて解答に要する時間、を比較した。その結果、実験群の方が利用できる支援の内容についてより正しく把握できた人の率が高く、解答に要する時間も短いことが確認できた。実験群の場合、計算機を使い慣れない人が、システムの操作に戸惑う場面が見受けられたが、学生による操作方法の補助により、入力できるようになっていた。統制群においても、正しく解答できている人はいたが、その解答が本当に正しいのかについて確信が得られないことを指摘する被験者もいた。また、統制群で実験を受けてから、システムを利用した被験者の中には、自分が利用できる制度の内容を端的に表示してくれるので、自力で調べる際の解答に対する不安が無いことを指摘する人もいた。

#### 4. 自助再建支援システムの構築に向けて

小人数の実験ではあったが、システムの方が正しい解答にいたる率が高いことが確認できた。また、紙資料を用いて自分で調べる場合には、自分の得た結果に不安があること、システムはそのような不安を感じさせないこと、がわかった。このような自習支援ツールを運用することで、自立的に再建を進める被災世帯を増やし、本当に人による丁寧な支援が必要な世帯に、人的資源を投入するという、効率的な再建支援が可能となる。

謝辞 本研究実施にあたっては、石川県穴水町役場の協力を頂いた。本研究の一部は、科学研究費補助金(若手(A),研究代表者:高島正典,課題番号18681027),および首都直下地震防災・減災特別プロジェクト/3.広域的危機管理・減災体制の構築に関する研究/1一元的危機管理体制の確立(研究代表者:重川希志依)によるものである。

参考文献 1)高島正典他:穴水町被災者生活再建支援業務における「くらしの再建カルテ」の試み,地域安全学会論文集, No.10, pp.261-269, 2008.

2)高島正典他:自治体の被災者生活再建相談窓口における相談内容の分析 - 2007年能登半島地震における穴水町を事例として - 第27回日本自然災害学会学術講演会要旨集, pp.79-80, 2008.

(本稿は第27回日本自然災害学会学術講演会要旨集 pp.121-122を加筆修正したものです。)

図1 自習支援システムの入力画面(一部)

図2 自習支援システムの出力画面(一部)

図3 矛盾する入力項目への警告表示