

江戸川区住家被害認定調査
罹災証明書発行マニュアル

平成26年12月

江戸川区
江戸川消防署
葛西消防署
小岩消防署

はじめに

大規模災害時において、家屋等に甚大な被害が及んだ際、生活再建支援を受けるための罹災証明書が必要となります。本マニュアルは住家被害認定調査から罹災証明書発行までの区職員がとるべき標準的な活動内容、手順などを取りまとめたものです。

平成25年6月21日に災害対策基本法が改正され罹災証明書の交付に関する条文が新設されました。第九十条の二には「遅滞なく～交付すること」と明記されたため、本マニュアル内においては、発災1週間後から1ヶ月後までの期間での住家被害認定調査を目標とし、発災後1ヶ月後からの罹災証明書発行を行えるよう各職員の基本的な動きを設定することとします。

しかし、災害時には予測できない事態が発生することもあり得ます。本マニュアルで定めた事項は基本であり、万全のものではありません。不測の事態には状況に応じて臨機応変に対応することが求められます。

目 次

【用語の説明】	1
【 ． 罹災証明書発行概要】	2
1． 罹災証明書とは	2
2． 住家被害認定とは	3
3． 罹災証明書発行までの流れ	5
【 ． 本マニュアルにおける被害想定】	7
1． 想定地震	7
2． 物的人的被害想定	7
3． 区内家屋棟数・世帯数	7
【 ． 住家被害認定調査】	9
1． 準備	9
2． 住家被害認定調査の実施体制構築	12
3． 住家被害認定調査の実施	18
【 ． 罹災証明書発行】	22
1． 発行体制の整備	22
2． 罹災証明書発行の実施	24
【 ． その他】	29
1． 関係機関連絡先	29

<用語の説明>

「住家」

現実に居住のために使用している建物

「非住家」

住家以外の建築物

「罹災証明書」

被災者が被災者生活再建支援法の適用を受けるために必要となる書面のことを指します。住家に対する被害の有無や程度を確認するために利用されます。この証明書の程度により、支援の程度が異なってきます。

罹災証明書の発行は「住家」被害に対して「所有者」または「居住者」からの申請にもとづいて発行します。

「住家被害認定調査」

罹災証明書発行のための対象家屋の被害程度の調査です。江戸川区では、調査に関しては住家・非住家を問わず行います。

「住民基本台帳」

住民全体の住民票を世帯ごとに編成し作成したものです。ここでは罹災証明書発行対象者が対象家屋に居住しているかどうかを確認するために利用します。

「家屋台帳」

東京都主税局が管理する、家屋課税台帳の家屋データのみを記載したものです。ここでは罹災証明書発行対象者が対象家屋の所有者かどうかを確認するために利用します。

「罹災台帳」

住民基本台帳、家屋台帳、調査結果を突合し、「誰の」、「何に(家屋)」、「どの程度の被害」があったかや、罹災証明書が発行されているか等を管理するものです。今後の生活再建支援にも利用します。

罹災証明書発行概要

1. 罹災証明書とは

被災者が以下のような支援を受けるために必要となる「証明書」です。この「証明書」の判定程度により、支援の内容が異なってきます。証明手数料は免除とします。

罹災証明書の発行は原則「住家」被害に対して「所有者」または「居住者」からの申請にもとづいて発行します。「非住家」に対しては発行しません。（P.4に根拠記載）

ただし、東日本大震災時には江戸川区は非住家に対してり災届出証明書を発行しており、被害状況や東京都、東京23区の動向を踏まえ臨機応変に対応してください。

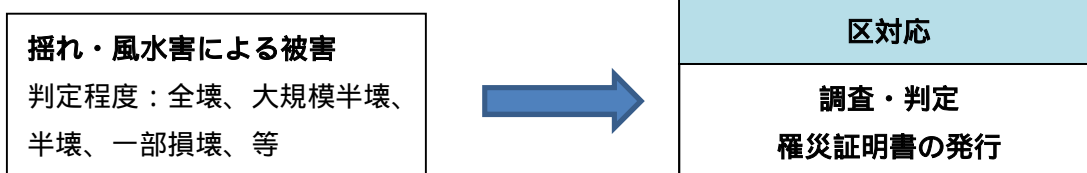
支援の種類	概要
給付	被災者支援生活再建支援制度、義援金、等
融資	住宅金融支援機構融資、災害援護資金、等
減免・猶予	税の減免猶予、社会保険料の減免、等
現物支給	住宅の応急修理、仮設住宅入居、等

各支援内容や、支援条件の概要については下記を参照

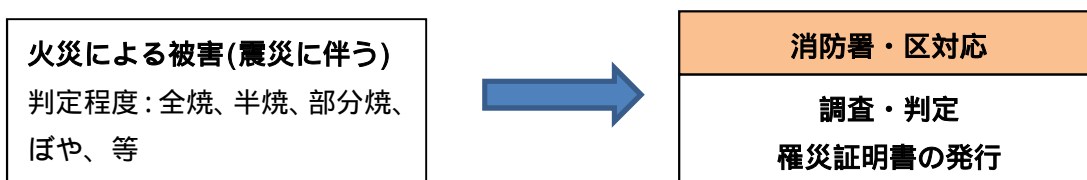
「被災者支援に関する各種制度の概要（内閣府）」

<http://www.bousai.go.jp/taisaku/hisaisyagyousei/seido.html>

発行主体



本マニュアルでは、「揺れによる被害」を想定しています。



震災に伴う火災の場合、発行までの体制は区・消防と連携を図る

2 . 住家被害認定とは

- 1) 災害に係る住家被害認定(以下「被害認定」という。)とは、地震や風水害等の災害により被災した住家・非住家の被害程度(全壊、半壊等)を認定することをいい、区が実施します(火災被害は消防署が実施)。この被害認定により、災害の規模、被害の全体像の把握がなされるとともに、被災者に対する罹災証明書の発行が行われることとなります。
- 2) 住家の被害区分としては、「全壊」、「大規模半壊」、「半壊」等の区分があります。それぞれの区分の基準は、「災害の被害認定基準」等に定められています。被害認定基準は下表のように区分されています。

種 類	基 準 等
1 全壊又は流失	住家の損壊又は流失した部分の床面積がその住家の延べ床面積の70%以上の割合に達したものの又は住家の主要な構成要素の経済的被害がその住家の50%以上の割合に達したものの。
2 大規模半壊	住家の損壊した部分の床面積が延べ床面積の50%以上70%未満のもの又は住家の主要な構成要素の経済的被害がその住家の40%以上50%未満の割合に達したものの。
3 半壊	住家の損壊した部分の床面積がその住家の延べ床面積の20%以上50%未満のもの又は住家の主要な構成要素の経済的被害がその住家の20%以上40%未満の割合に達したものの。
4 半壊に至らない (一部損壊)	建物の一部が損壊したものの

住家の主要な構成要素の経済的被害についての住家全体に占める損害割合での判定を「損害基準判定」と言います。

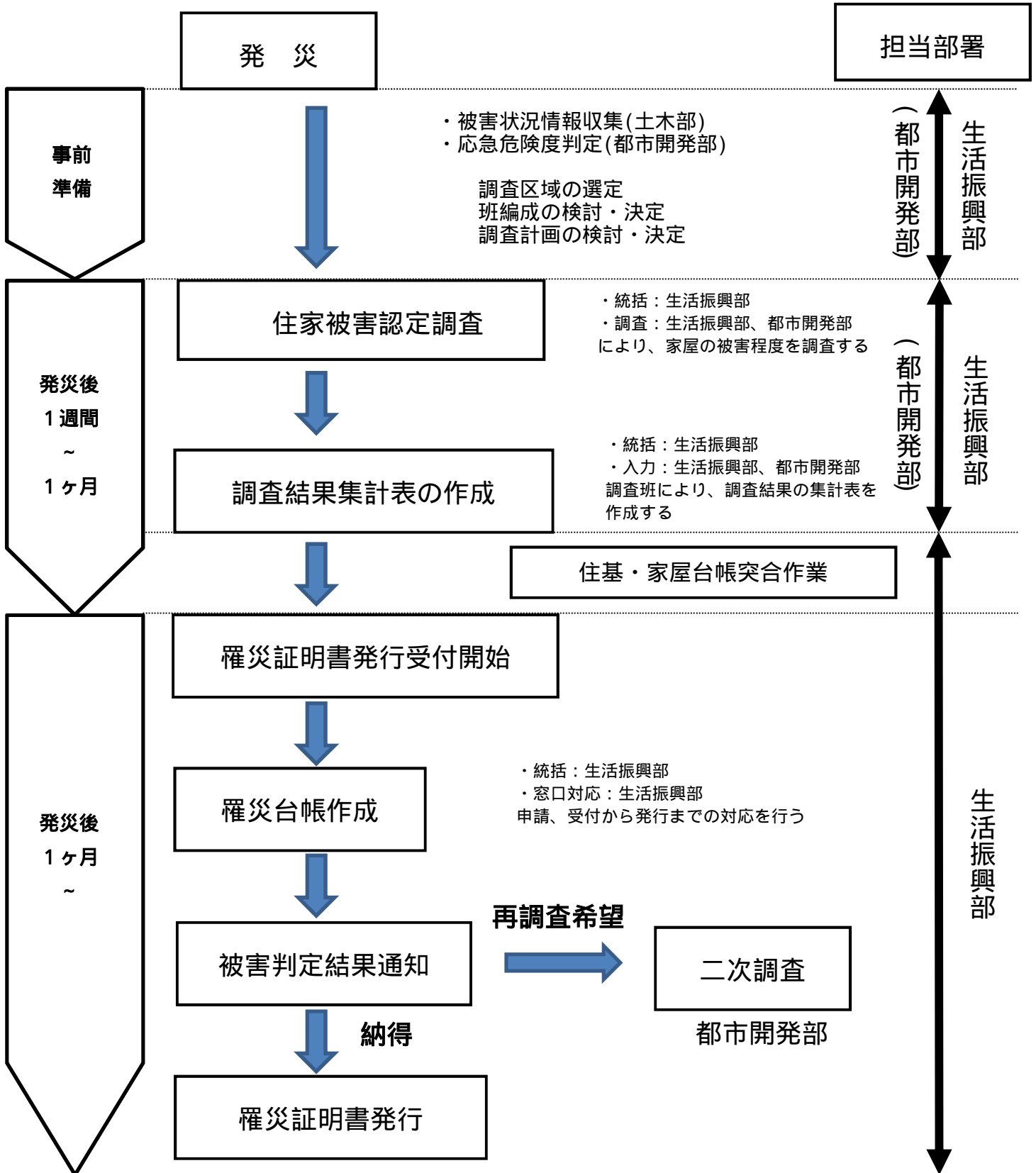
- ・ 災害の被害認定基準について
(<http://www.bousai.go.jp/taisaku/pdf/030110.pdf>)
 - ・ 被災者生活再建支援法施行令の一部を改正する政令の施工について
(<http://www.bousai.go.jp/taisaku/pdf/hankai100903.pdf>)
 - ・ 災害に係る住家の被害認定基準運用指針
(<http://www.bousai.go.jp/taisaku/pdf/shishinall.pdf>)
 - ・ 災害に係る住家の被害認定基準運用指針 参考資料（損傷程度の例示）
(<http://www.bousai.go.jp/taisaku/pdf/jirei-1t.pdf>)
- 上記の関連資料等は下記ホームページに掲載されています。
(<http://www.bousai.go.jp/taisaku/unyou.html>)

罹災証明書発行対象が「住家」である根拠は以下による。

- ・ 災害対策基本法 第九十条の二
- ・ 災害に係る住家の被害認定基準運用指針（内閣府）
- ・ 災害に係る住家被害認定、り災証明発行等に関するガイドライン（東京都）

「非住家」に関しては、「り災届出証明書」という形式で発行する場合があります。

3. 罹災証明書発行までの流れ



罹災証明書発行業務は生活振興部の所掌であるため、発行業務に関連する住家被害認定調査やその事前準備に関しても、生活振興部が全体を管理しながら行っていきます。

ただし、住家被害認定調査においては、建物に関する専門知識等が必要となるため、都市開発部が業務のアドバイス等を行い生活振興部とともに調査を進めていきます。

本マニュアルにおける被害想定

1 . 想定地震

本マニュアルは、下表のような大震災が発災し甚大な被害を想定した上で、住家被害認定調査や罹災証明書発行の各職員の行動を設定します。下記は江戸川区地域防災計画（平成 24 年度修正）記載の被害想定です。

地震の種類	東京湾北部地震（首都直下地震）	
震源	東京湾北部	
規模	マグニチュード 7.3	
震源の深さ	約 30 ~ 50km	
地震発生の時刻	冬 18 時 風速 8m/s (冬 5 時・冬 12 時、風速：8m/s、風速は 4m/s でも算定)	
津波		あり

2 . 物的人的被害想定

- ・建物全壊棟数：8,744 棟 半壊：29,161 棟
- ・焼失棟数：13,910 棟
- ・死者：600 人（うち要配慮者 401 人）
- ・負傷者：7,706 人

3 . 区内家屋棟数・世帯数

- 1) 区内家屋全棟数：約 1 3 0 , 0 0 0 棟

2) 区内世帯数

事務所	世帯数
区民課	63,150
小松川事務所	28,069
葛西事務所	118,036
小岩事務所	48,295
東部事務所	40,837
鹿骨事務所	24,394
合計	322,781

平成26年10月1日現在

住家被害認定調査

1. 準備

1) 調査拠点 情報政策課 地域振興課 区民課・各事務所 資料1

大規模災害時区内全域で被害が甚大な場合は、拠点を1箇所に集約し調査業務の円滑化を図ります。拠点としての想定はタワーホール船堀とします。なお、区民課・各事務所を拠点として調査業務を行った場合とのメリット・デメリットを以下に示します。

調査拠点とは住家被害認定調査を行うにあたり、ミーティングや準備等を行う施設を指します。

調査拠点	メリット	デメリット	利用ケース
タワーホール船堀 (拠点：1箇所)	<ul style="list-style-type: none">・人員配置の効率化（建築職員）・調査判断・課題解決方法の統一化	<ul style="list-style-type: none">・各地域へのアクセスが不便・拠点設営に手間がかかる・ICT設備(PC・LAN等)が整備されていない	被害が区内全域
区民課・各事務所 (拠点：6箇所)	<ul style="list-style-type: none">・各地域へのアクセスが容易・ICT設備(PC・LAN等)が整備	<ul style="list-style-type: none">・人員配置が非効率（建築職員の配置数が多くなる）・調査判断・課題解決方法の統一が困難になってくる	被害が局所的

地域振興課は、発災1週間後に調査拠点となるタワーホール船堀の会場を設営します。会場のレイアウトは資料2を参照とします。

被害が局所的な場合：被害が区内全域ではなく、特定の地域のみ被害が甚大である場合には、調査拠点はタワーホール船堀1箇所にとられず、被害が大きかった地域の事務所もしくはスペースのある施設とすることも検討してください。

2) 調査現場へのアクセス手段 地域振興課 区民課・各事務所

大規模災害時はアクセス手段の確保が困難と考えられますが、想定できる手段を以下に示します。

庁用車の利用 資料 3

全庁内にある庁用車を確保し、調査拠点に集めます。

災害時に各部 1 台ずつ提供してもらえるように調整が必要です。

(要事前調整)

自転車 資料 4

・庁用自転車を活用します。

・各駐輪場に配備されているレンタサイクルを活用します。

(主に各調査現場周辺での利用が想定されます)

民間バス・協定団体車両の活用

各調査現場に調査員を順次降ろしていきます。帰庁時も各現場へまわり調査員を回収します。調達要請については受援統括課へ連絡します。

3) 調査用具 資料 5

必要となる調査用具は以下のとおりとなります。また、必要数量算出のため、発災後 1 週間から 1 ヶ月の期間に区内全 13 万棟を調査すると想定しています。「小松川防災施設」、「葛西防災施設」を仮に保管場所と想定します。

腕章：江戸川区腕章を用意。

調査区地図：国勢調査用地図を使用して調査区地図とする。

調査用具 (1 班当り) 310 セット必要	腕章、身分証、ヘルメット、調査票、調査区地図、下げ振り、筆記用具、コンベックス、軍手、リュックサック、懐中電灯、クリップボード、デジタルカメラ、災害に係る住家の被害認定基準運用指針(内閣府)等
------------------------------	--

必要想定人員 620 人（1 班 2 人編成、310 班） 全棟調査の場合

想定人員計算根拠

区内建物棟数	130,000	棟
調査期間	21	日
日当り調査棟数	20	棟/班・日

全棟調査後、証明書の発行体制に移ることを目標としますが、各地域の被害程度により、調査方針を定め効率的に調査を行います(詳細は P.14)

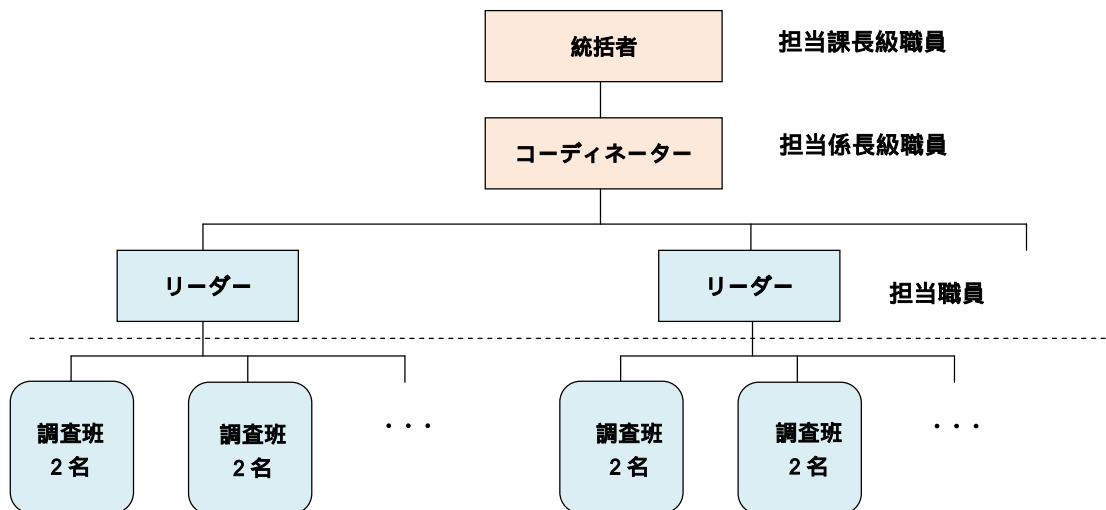
4) LAN 端末等の設置 情報政策課・地域振興課

- ・情報政策課より研修用 LAN 端末 35 台を調査拠点へ持ち込みます。
- ・LAN の接続が必要な場合は、情報政策課職員は各全庁 LAN 端末のホスト名と設置位置などを確認し、LAN が使用できるように設定をしてください。

2. 住家被害認定調査の実施体制構築

1) 実施体制 建築指導課 地域振興課 区民課・各事務所

- ・住家被害認定調査は以下のような体制で実施していきます。統括者・コーディネーターを配置し、全体体制の管理、災害対策本部との連絡調整、調査計画の作成などを行います。また、その配下に調査リーダーを配置し、各調査班の現場での調査補助を行います。
- ・調査リーダーが受け持つ班数は、リーダーとなり得る職員の確保状況、被害程度により異なりますが、大規模災害時の被害想定の場合、リーダー10組と想定すると、1組20～30班程度受け持つ可能性があります。



統括者（地域振興課長(主)、建築指導課長(副)）

- ・災害対策本部との連絡調整を行います。
- ・地域振興課長は調査～罹災証明書発行まで全体の統括、建築指導課長は住家被害認定調査に関する助言、フォローを行います。

コーディネーター（区民課・各事務所地域サービス係長(主)、建築指導課調査係長(副)）

- ・区民課・各事務所地域サービス係長より2～3名と建築指導課調査係長で構成します。
- ・調査計画の作成
- ・調査スケジュールの設定
- ・調査地域、調査班、調査員のコーディネート(日中に翌日以降の調整)
- ・調査の進捗管理
- ・調査精度の確保、疑問点等の統一

リーダー（各部担当職員）

- ・都市開発部建築職員と、区民課・各事務所担当職員 2 人 1 組で構成します（リーダー職についても可能な限り、建築職と事務職の 2 名体制とします）。

（現場対応の場合）

- ・現場からの質問等への対応

（拠点事務作業の場合）

- ・調査票の確認
- ・翌日の調査地図、調査票の準備
- ・翌日以降の調査地域決定、調査班・調査員のコーディネートとの補助作業
- ・前日までの質問・課題の取りまとめ

（調査後）

- ・質問・課題の聞き取り・取りまとめ

調査班（各部局担当職員、応援職員、応援ボランティア）

- ・基本的には 2 人 1 班で構成し、必ず他自治体の応援職員やボランティアのみの構成にならないように 1 班に 1 人は区職員を配置します。
- ・調査が困難な半壊や一部損壊が多い地域や、住民対応に時間を割かれそうな地域には、4 人 1 班編成とし、念入りな調査を行います。
- ・被害認定調査の実施
- ・写真データ整理
- ・調査票の入力
- ・機材管理・準備（デジタルカメラ等の充電）

2) 被害情報の収集 地域振興課 区民課・各事務所

- ・発災から 1 週間以内に、各部署や各関係機関において収集した情報を住家被害認定調査計画の作成に活用します。各情報は区災害対策本部へ問合せます。
- ・収集する情報の内容は、各地域の被害概況です。各地域での全壊や半壊の割合を把握し調査班数の配分等の参考にします。
- ・以下の調査結果を参考にします。

調査名	担当部署	活動フェーズ	調査内容
家屋被害概況調査	都市開発部	発災～1週間	目視による、街区単位的全壊、半壊及び全半焼の概ねの家屋棟数
応急危険度判定調査	都市開発部	発災～2週間	被災建物の使用可否・危険度を調査

上記区が収集した情報以外にも、自衛隊や消防署からの情報を災害対策本部より収集します。

3) 調査方針の設定 地域振興課 建築指導課 区民課・事務所

- ・最終的には区内全棟調査を目標としますが、限られた時間・人員の中で効率的な調査を行うため、事前に調査方針の設定を行います。
- ・収集した情報をもとに、コーディネーター・リーダーは調査人員概算数算出、調査地域の優先順位付けや、班割・人員配分の設定などを行います。調査方針の設定における目安を以下に示します。
- ・原則被害が大きな地域から調査を行います。航空写真等を利用して全壊が多い地域などの調査効率を高めることも検討してください。

調査人員概算数算出例(3週間で全棟調査を行った場合)

- ・調査対象棟数：130,000 棟
- ・調査実施期間：21 日間
- ・1 班(2 人)調査数/日：20 棟

必要人員：約 620 人(310 班)

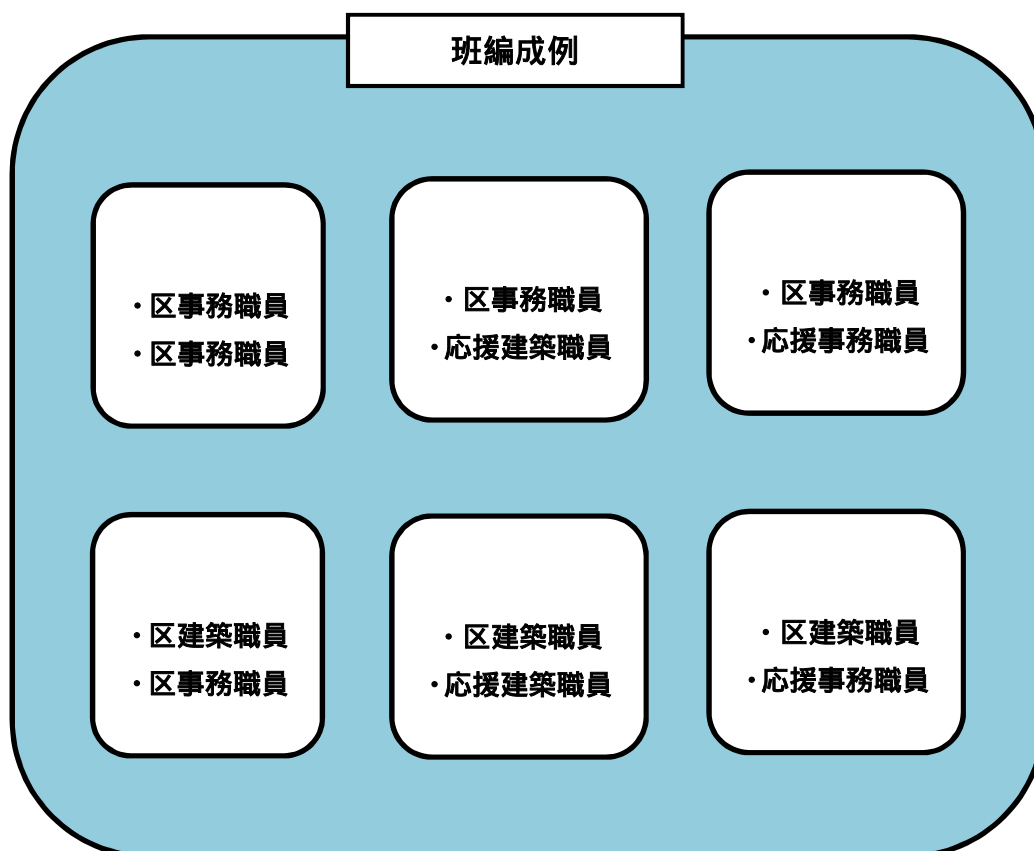
調査方針の目安

地域ごとの被害概要	班割・人員配分	調査方針
全壊・全焼が多く占める	2 人 1 班体制 基本事務職配置 (、 、)	全壊・全焼に関しては、建築専門職でなくとも、目視で判断が容易なものが多いため、基本となる 2 人 1 班とし、区建築職の派遣人数をなるべく抑えるようにする
半壊・半焼が多く占める	2 人 1 班体制、状況により 4 人 1 班体制 なるべく建築職配置 (、 、 、) 又は、次ページ班編成例より組合せ	半壊が多い地域に関しては、傾斜の計測や、専門的な目線が必要となる場合があることや、調査に時間を要する可能性があるため、なるべく多くの調査班を投入するようにする。また、在宅避難が可能な程度も想定されるため、調査中の住民対応を考慮し、4 人 1 班編成も検討する
半壊に至らない・被害が軽微	2 人 1 班体制	基本的には半壊以上を優先的に調査する。または、住民に被害状況の写真を撮影・提出してもらい写真にて判断をおこなう

班割・人員配分内の番号(、 ...etc) は次ページ班編成例より

4) 班構成の設定 地域振興課 建築指導課 区民課・各事務所

- ・各班には、区内の地理に詳しい区職員を必ず配置します。また、各リーダーには区建築職員と各地域の区事務職員を2人1組で配置し、専門的な知見で調査の補助を行えるようにします。コーディネーター・リーダーは各地域の概況を整理し、調査方針を設定した後、区建築職員、区事務職員、応援建築職員、応援事務職員等を考慮し班編成を行います。
- ・区建築職員は人数が少ないため、基本的には区事務職員や応援職員での編成が望ましいですが、判断が難しい被害家屋が多い地域や、二次調査などに関しては、区建築職員を班員として編成します。
- ・どうしても区職員が足りない場合は、調査地域・街区ごとに区職員を配置するなど配慮します。
- ・その他、状況によりコーディネーターの指示に従って班編成を行います。



5) 調査方法研修の実施

- ・住家被害認定調査実施にあたり、被害家屋の調査方法の研修を行います。講師は区建築職員を中心とします。
- ・調査方法は、内閣府「災害に係る住家の被害認定基準運用指針（平成21年6月改定）」に沿って行います。「災害に係る住家の被害認定基準運用指針 参考資料（損傷程度の例示）」には、損傷程度が写真やイラストで示されており、「災害に係る住家被害認定業務 実施体制の手引き 資料編」には調査票と記入例が掲載されているので、これを基に研修を進めていきます。内閣府各指針は別紙にて参照してください。
- ・調査方法研修は先に述べた調査拠点である、タワーホール船堀にて行います。
- ・被害状況に偏り（地域差）がある場合などは、状況により被害の大きな地域の事務所等にて行うことを検討してください。

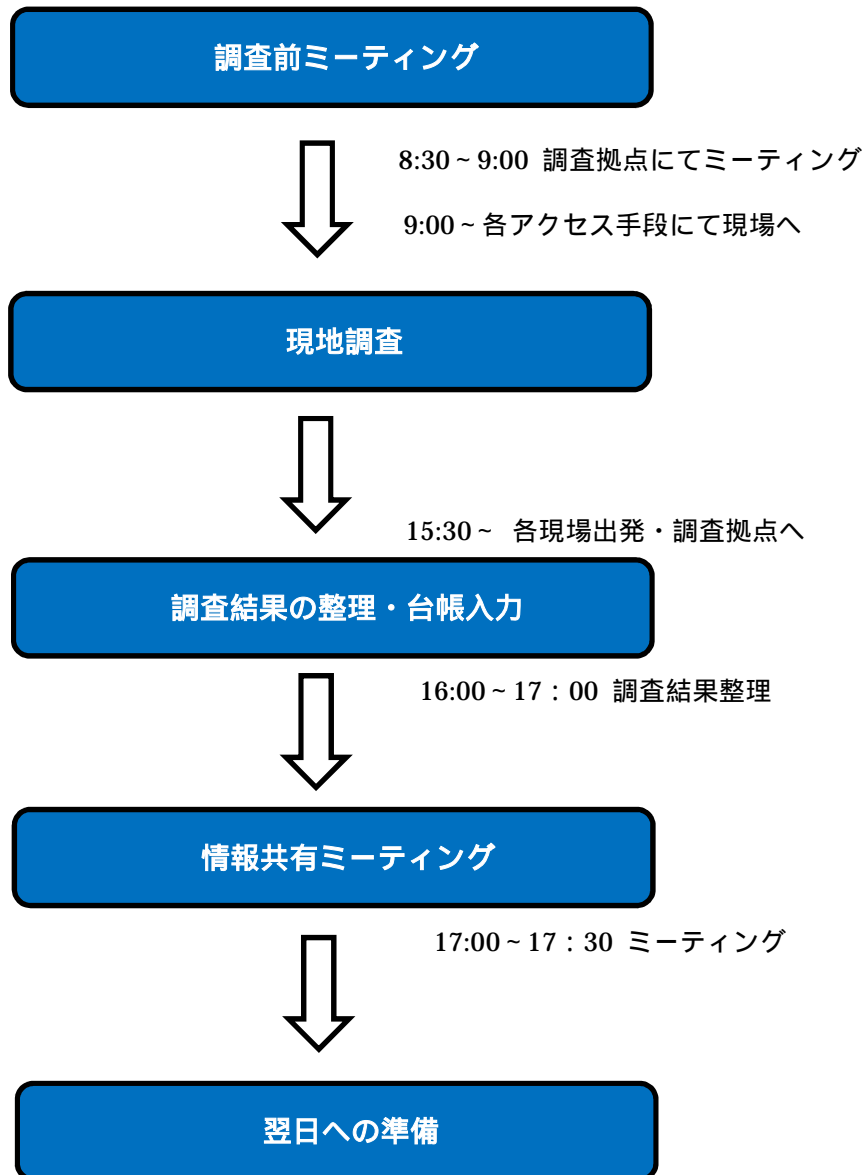
なお、平常時においても、住家被害認定調査の研修・訓練を行っていくものとし、生活振興部職員を優先とし、将来的には全庁の事務職員を対象に行います。

（参考）調査方針について

- ・原則被害の大きな地域から調査を進めて行きます。
- ・全壊や全焼が一目でわかる地域には、調査人員を少なくします。
- ・半壊や一部損壊、半焼などが多い地域には、なるべく専門職を派遣するとともに、調査人員も多く派遣するようにします。
- ・航空写真等で全壊・全焼地域が一目でわかる場合には、これにより判定することも検討してください。
- ・被害が軽微な場合は、居住者や所有者の方から写真を持参してもらい調査とすることも検討してください。
- ・調査方針をたて、効率良く全棟調査ができるよう検討してください。

3 . 住家被害認定調査の実施

1) 実施フロー（全体：一日の流れ）



調査前ミーティング 資料 6

調査に先立ち、調査拠点にて調査員全員が集合してミーティングを行います。主なミーティング内容は以下のとおりです。ミーティングはコーディネーターが全体の指揮をとり、各リーダーが個別に各項目の確認を行います。調査拠点はタワーホール船堀を想定しています。

- ・ 前日の重要課題の整理（議事録の配布など）
- ・ 本日の班編成指示
- ・ 本日の調査地区指示
- ・ 各地区へのアクセス手段の確認
- ・ 調査用具の確認
- ・ 調査終了時間の確認（調査後事務処理を考え 15:30 くらいに現場を出発）

現地調査 資料 7

調査方法研修に沿って調査を行います。「資料 7」にある調査票を用います。全壊など調査済証を配布できない状況の場合は、調査済証は配布しません。ただし、居住者がいた場合、住家の被害が軽微で調査済証を配布できる場合は配布します。

調査後のミーティングや調査結果の整理を考慮し、15:30 を目安に現場を出発するようにします。

調査結果の整理・台帳入力 資料 8

調査結果の整理終了後、台帳入力を行います。

写真データの管理

- ・ 撮影した被害家屋の写真データを調査番号ごとのフォルダに保管します。

調査結果の集計

- ・ 調査票の内容を「罹災台帳」にまとめます。
- ・ 調査番号を写真データのフォルダ番号と統一します。
- ・ 「住民基本台帳」を開き、対象家屋の住所を検索し、「住所」、「居住者」、「一次調査日」、「調査結果」、「一次調査担当」を入力します。

- ・「地番が記載された住宅地図」にて、対象家屋の住居表示を「地番」へ変換します。
- ・変換した対象家屋の地番にて、「家屋台帳」より対象家屋情報を検索し、「所有者」、「住家非住家」、「所有・占有・区分所有」などの家屋情報を入力します。

入力する内容については、各班メンバーで読合せ等の確認を行いません。

情報共有ミーティング

調査後、調査拠点にて調査員全員が集合してミーティングを行います。コーディネーターが全体の指揮をとり、各リーダーが調査員からの質問に対応します。以下のような現場での課題に対する情報の共有、調査判断、住民対応の統一を図ります（遅くとも翌日夕方までに整理）。

また現在までの課題への対応の統一見解などを資料や地図等で説明します。

- ・本日の住民からの主な苦情や意見など
- ・調査判断上困難だった点
- ・明日の人員配置の確認
- ・その他、調査上困難な点、改善すべき点

翌日の準備

翌日の調査のために資機材や調査範囲等の確認を行います。

- ・調査用具一式の確認（デジタルカメラの充電や用具の破損など）
- ・当日の終了範囲を確認し、翌日の調査範囲を設定
- ・調査班数を確定し、翌日の職員による班分けを設定
- ・翌日調査対象地区の地図を準備

【住民基本台帳・家屋台帳の利用について】

住民基本台帳・家屋台帳の利用に関しては、個人情報が含まれるため、あらかじめ「江戸川区個人情報審査会」に諮問します。その後、家屋台帳に関しては、東京都主税局との協定を締結し家屋情報の提供を受けます。これらの手続きは現在（平成26年11月）時点では行っておらず、今後早急に手続きを行っていかねばならないものです。

【調査結果集計時の課題】

- ・家屋台帳（エクセル）への入力時、サーバー上にある台帳への複数端末からの入力は不可能です。
- ・複数での入力を行うのであれば、デスクトップ上の台帳へ入力を行い、最後に当日分の情報を一括してまとめる等の作業が必要となります。

・ 罹災証明書発行

1 . 発行体制の整備

1) 発行会場 情報政策課 区民課・各事務所 資料9

発行会場は、生活振興部区民課、小松川事務所、葛西事務所、小岩事務所、東部事務所、鹿骨事務所にて行います。区民課、各事務所は平時より発行会場となるスペースをあらかじめ想定し、発行時のレイアウトを用意します。

区民課に関しては発行会場を検討する。(候補：江戸川保健所内会議室、グリーンパレス(LAN環境が悪い)、中央図書館(LAN環境が悪い)など)

発行会場レイアウト時のポイント

- ・ 整理券配布場所(発行当日の朝のみ設置)
- ・ 申請受付窓口
- ・ 待合スペース
- ・ 一次受付窓口(罹災証明書発行)
- ・ 二次受付窓口(一次調査結果に異議のある方への対応窓口)
- ・ 罹災証明についての説明ポスター用スペース
- ・ 生活再建支援全般に関する相談窓口 1
- ・ 火災被害に関する窓口 2
- ・ 番号表示板や待合時間掲示板などの設置 3
- ・ 地図、ブルーマップなど必要資機材設置場所

パソコン端末等の設置について

- ・ 平時より区民課・各事務所において、罹災証明書発行時のパソコン端末を想定してください(各係2台程度など)。また、使用予定のホスト名や設置レイアウトなどを確認・把握できていると実際の設置がスムーズになります。
- ・ LANの接続に関しては、情報政策課職員がホスト名と設置レイアウトを確認し、LANの使用ができるように設定をしてください。

- 1 : 生活支援全般に関わる窓口なので、罹災証明発行会場に組み込まずとも、別のスペースにて必ず設置するようにします。
- 2 : 火災被害に関する罹災証明書は消防署各所轄と連携を取り対応を確認してください。(火災に関する罹災証明書は消防署が発行します)
大規模震災時の消防署との連携については、都、消防庁、23区にて調整中です。
- 3 : 実際は混雑が予想されるため、窓口整理の補助用具として検討してください。

2) 発行人員の確保

罹災証明書を発行するために必要な人員について、会場数や会場の規模、用意できる設備等を勘案して設定します。それらの人数を確保できない場合、応援人員を確保します。なお、参考までに区内約 30 万世帯すべてに対して、30 日で発行することを想定した事務量を以下に示します。

被害程度により発行世帯数は変わってくるので、状況に応じた人員算出をお願い致します。以下は、事務量が最大になるケースです。

必要とする係員

- ・ 駐車場誘導係（通常の警備員で兼務可能であれば不要）
- ・ 整理券発行係（発行当日朝のみ）
- ・ 申請書記入案内係
- ・ 会場内案内係（待合スペース対応等含む）
- ・ 一次受付窓口対応係
- ・ 二次受付窓口対応係
- ・ 火災被害対応窓口係 1
- ・ 生活再建支援窓口係 2

「大規模災害時の消防との連携については現在都・23 区にて検討中」

- 1：火災被害に関する罹災証明書は消防署各所轄と連携を取り対応を確認してください。（震災が原因でない火災に関する罹災証明書は消防署が発行します）
- 2：生活再建支援の相談に関して、都税事務所職員の手伝いが必要であるか検討します。

事務所	世帯数	1日あたり 必要処理数(枚)	必要端末(職員)数(台or人)
区民課	62,386	2,080	26
小松川事務所	27,923	931	12
葛西事務所	114,673	3,823	48
小岩事務所	48,051	1,602	21
東部事務所	40,115	1,338	17
鹿骨事務所	23,862	796	10
合計	317,010	10,570	134

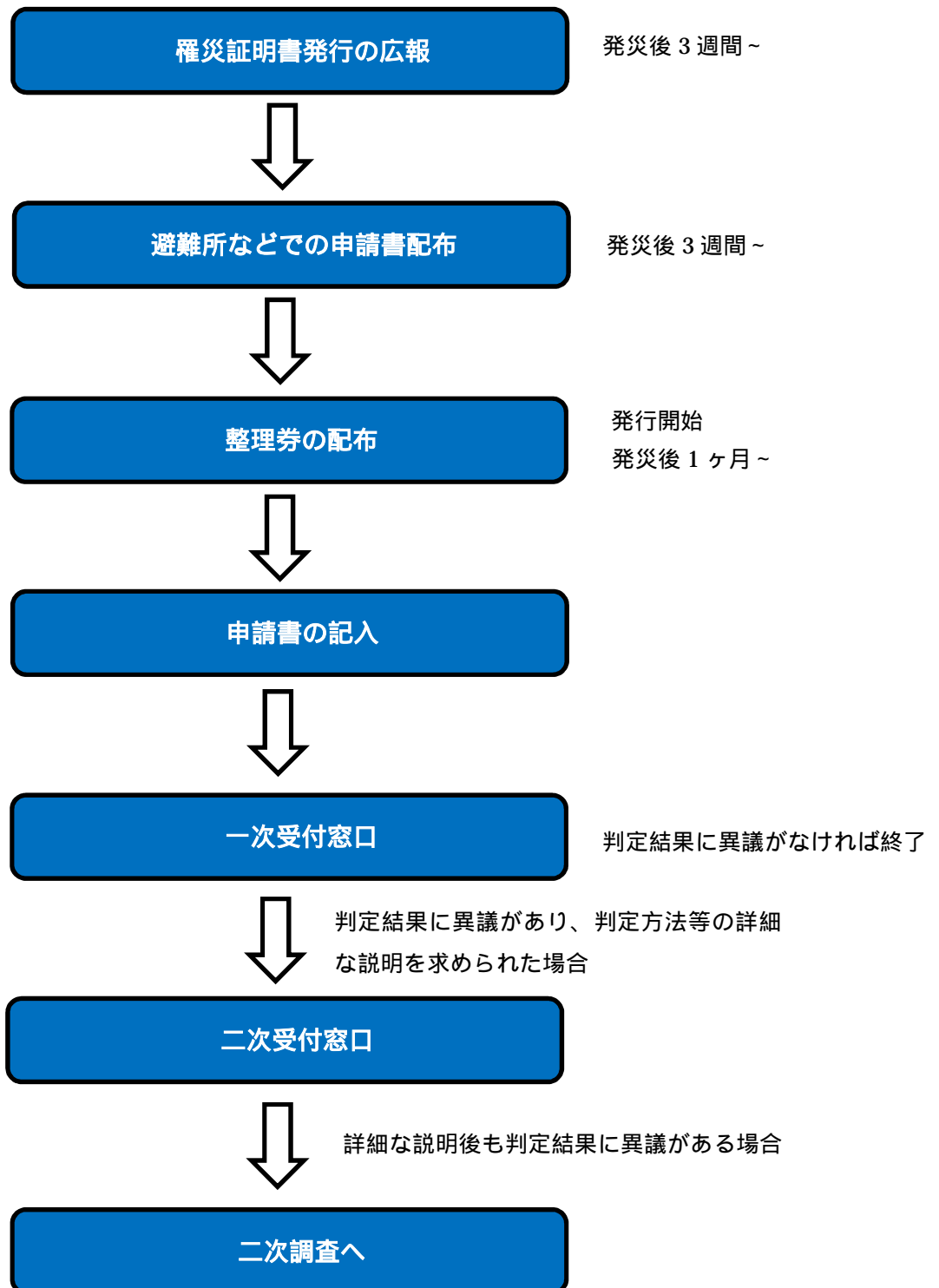
端末あたりの想定処理枚数 80 枚 / 日

端末あたりの想定処理枚数 10 枚 / 時間

1 枚あたり 6 分で処理想定

2 . 罹災証明書発行の実施

1) 発行までのフロー



罹災証明書発行の広報 地域振興課 区民課・各事務所

罹災証明書の発行開始日、発行会場、罹災証明書申請のために必要な持ち物について広報します。広報開始は発災後 3 週間から（発行開始の 1 週間前）を目安とします。

広報手段例

- ・避難所等での看板設置、チラシの回覧、掲示板
- ・各事務所での看板設置、掲示板
- ・広報車でのお知らせ
- ・調査済証に記載
- ・区ホームページでのお知らせ
- ・ツイッター、えどがわメールニュースなど
- ・J:COM、L 字放送
- ・FM えどがわによるアナウンス

：ホームページ等利用する場合は、広報部（経営企画部広報課）へ連絡します。

避難所等での申請書配布 区民課・各事務所 資料 1 0

発災後 3 週間程度を目安に避難所や各事務所にて申請書の配布を行います。事前に記入してもらうことで、発行開始時の会場での人の滞留を少しでも軽減するようにします。

整理券の配布 区民課・各事務所 資料 1 1

発行開始当日の朝より、発行受付の整理券を配布します。整理券は当日対応可能な分を配布します。

申請書の記入 区民課・各事務所 資料 1 0

整理券配布後、会場内に案内し、事前に申請書を用意していない方を対象に申請者や被災家屋住所などを記入してもらい、一次受付窓口へ案内します。

事前に申請書を記入・持参していただいた方はそのまま一次受付窓口へ案内します。

一次受付窓口 区民課・各事務所 資料 1 2

申請書を持った住民を一次受付窓口案内します。

氏名・被災家屋住所の確認

- ・「調査済証」があれば、申請書と一緒に提出してもらいます。
- ・身分証明書等の提示により、本人確認を行います（ない場合は口答にて氏名、住所、生年月日などを確認してください）。
- ・申請書にて申請者氏名・被災家屋住所を確認します。
- ・「罹災台帳」を開いて、調査済証の番号もしくは、申請者氏名にて調査対象家屋を確認します。

調査結果の確認

- ・申請者と被災家屋の確認ができたなら、調査結果を申請者に提示します。
- ・調査結果に異議のない場合は罹災証明書を発行します。
- ・調査結果に異議があり、詳細な説明を求める方には二次受付窓口をご案内してください。ただし、調査結果に対し、ある程度の説明は一次受付窓口でも行ってください。

申請者・罹災証明書発行対象者は、原則、対象被災家屋の居住者または所有者です。ただし、以下のようなケース(居住も所有も確認できない場合)は内部で相談の上、対応してください。

- ・実際に賃貸で居住はしているが、住民票を江戸川区に移していないので住基情報が確認できない。
- ・対象家屋に居住はしていない。所有はしているが、亡くなった親の所有になっており相続していないので家屋台帳での確認ができない。

等

基本的には一次受付窓口ではなるべく多くの申請を処理していくことを目標としますが、調査結果に異議のある方をすぐに二次窓口へ案内するのではなく、簡単な説明はおこないます。

今後訓練などを通じて、窓口対応 Q&A を作成し、マニュアルに反映していきます。

【家屋台帳入力時の課題】

- ・家屋台帳(エクセル)への入力時、サーバー上にある台帳への複数端末からの入力は不可能です。
- ・複数での入力を行うのであれば、デスクトップ上の台帳へ入力を行い、最後に当日分の情報を一括してまとめる等の作業が必要となります。

二次受付窓口 区民課・各事務所 建築指導課 資料13

一次受付窓口にて調査結果、説明に異議のある方を誘導します。調査方法や調査結果について詳細に説明を行います。説明に関しては、建築専門職員を配置するようにします。

- ・区民課・各事務所にて二次調査申請書とりまとめます。
- ・調査結果、調査方法について説明します。
- ・説明後異議のある場合は、二次調査となります。
- ・二次調査に関して、二次調査申請書を記入、希望日を確認し、追って日程の連絡する旨をお伝えします。

二次調査 区民課・各事務所 建築指導課

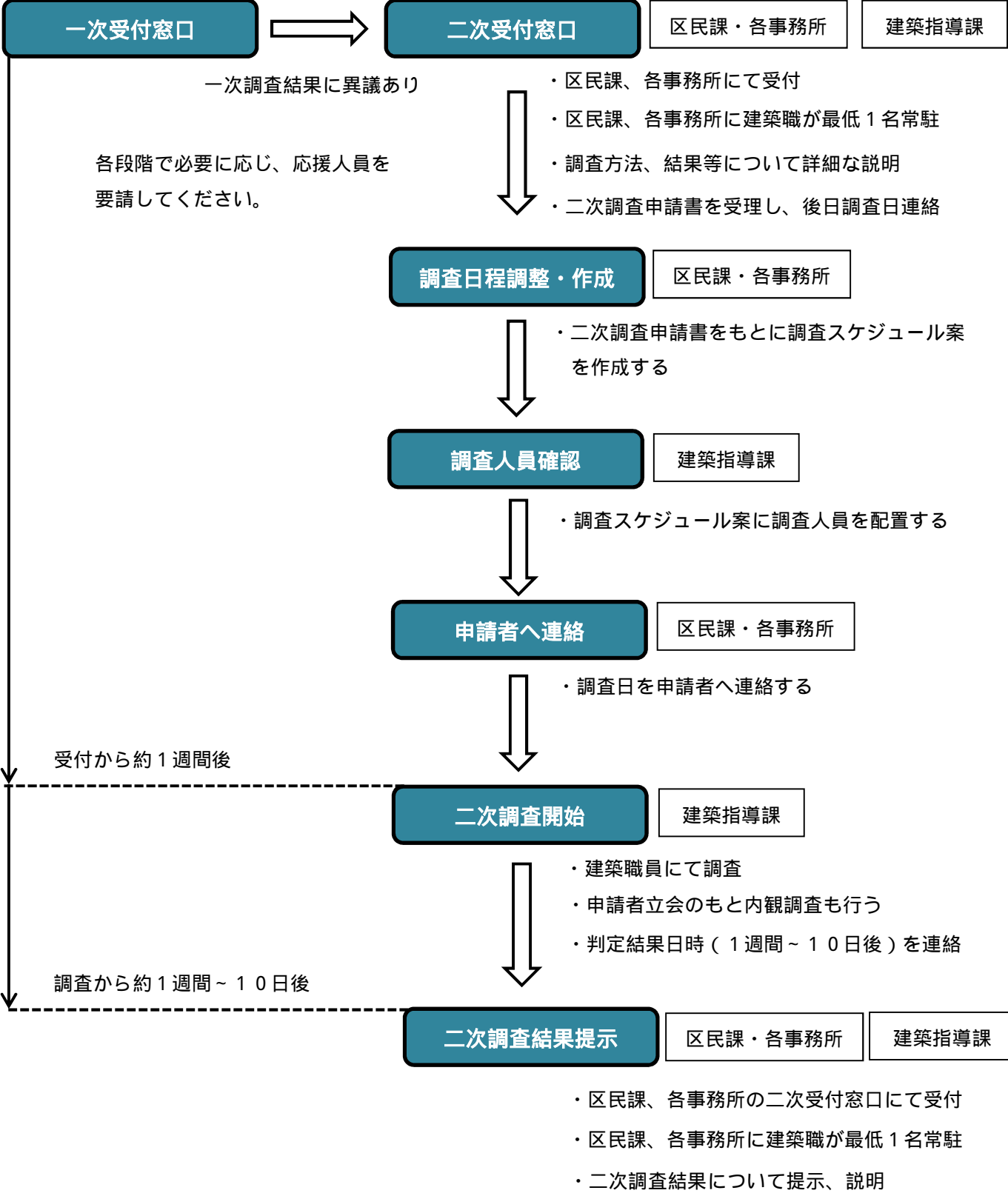
一次調査結果に異議のある方で二次調査を希望された方を対象に行います。二次調査については、建築専門職で行い、申請者立会のもと被災家屋の内部も調査対象とします。調査基準は一次調査と変わりはありません。

調査実施フローも一次調査と変わりなし。

三次調査以降

二次調査結果にも異議のある方については、三次調査を行うこととなりますが、事例により、区民課・各事務所担当と、建築指導課の担当で検討をお願いします。

二次調査受付～二次調査結果発行まで



その他

1. 関係機関連絡先

江戸川消防署	
江戸川消防署 予防課 危険物調査係	
所在地	中央 2-9-13
電話	03(3656)0119 FAX:03(3656)0599 MCA 無線:226
(小松川出張所 予防担当)	
所在地	平井 1-8-8
電話	03(3638)0119 FAX:03(3685)8160
(瑞江出張所 予防担当)	
所在地	瑞江 3-26
電話	03(3679)0119 FAX:03(3679)0523

葛西消防署	
葛西消防署 予防課 危険物調査係	
所在地	中葛西 1-29-1
電話	03(3689)0119 FAX:03(3686)2062 MCA 無線:227
(船堀出張所 予防担当)	
所在地	船堀 6-11-17
電話	03(3688)0119 FAX:03(3686)2061
(南葛西出張所 予防担当)	
所在地	南葛西 4-4-12
電話	03(3680)0119 FAX: 03(3680)0239

小岩消防署	
小岩消防署 予防課 危険物調査係	
所在地	鹿骨 2-42-11
電 話	03(3677)0119 FAX:03(3678)6700 MCA 無線:228
(篠崎出張所 予防担当)	
所在地	南篠崎町 5-13-1
電 話	03(3678)0119 FAX:03(3678)6780
(南小岩出張所 予防担当)	
所在地	南小岩 5-13-13
電 話	03(3673)0119 FAX:03(3671)0119
(南小岩出張所 予防担当)	
所在地	北小岩 3-1-20
電 話	03(3672)0119 FAX:03(3672)0119

東京都	
災害対策本部執務室 (総務局総合防災部)	
電 話	03(5320)7606 都防災行政無線 70213
	災害時優先電話 03(3344)1324
主税局資産税部固定資産税課	
電 話	03(5388)3008 FAX:03(5388)1306 都防災行政無線 70461
(江戸川都税事務所 固定資産税課)	
所在地	中央 4-24-19
電 話	03(3654)2157 FAX:03(3652)4795

災害対策本部執務室の連絡先は現段階のもので、災害時の本部設置状況により変更の可能性がります。

各関係機関への連絡は、担当部署が直接連絡を行います。各機関と連携を取る場合は、区災害対策本部へ報告してください。

消防署に連絡する場合は、まずは、出張所ではなく所轄消防署へ連絡してください。

東京都への連絡は原則として、都総合防災部へ連絡してください。

区に配備されている都防災行政無線から、都施設に配備されている都防災行政無線へかける場合は 「2 + 都防災行政無線番号」

区固定電話から都防災行政無線へかける場合は

「852 + 都防災行政無線番号」