

東日本大震災における地方公共団体情報部門の被災時
の取組みと今後の対応のあり方に関する調査研究
(現地調査報告書) 抜粋

【福島県双葉町】

平成 23 年度

財団法人 地方自治情報センター

※本報告書中、意見にわたる部分は調査団体の担当者からヒアリングしたものを取りまとめたものであり、当該団体の公式見解ではないことをお断りしておく。

【現地調査報告書⑫——福島県双葉町】

訪問日時：平成 24 年 1 月 12 日（木）

訪問先：総務課（埼玉支所）

<要約>

● 被害概要（全体）

3 月 11 日発生の東日本大震災で、双葉町では震度 6 強を観測した。死亡者 53 名・行方不明者 1 名の人的被害¹²があった（町人口の 0.8%）。役場庁舎は、地震及び津波の影響を受けなかった。

3 月 11 日夜、避難指示及び屋内退避指示が発令され、住民及び役場職員は、双葉町北西部の川俣町に避難した。3 月 19 日には、さいたま市にあるさいたまスーパーアリーナへ移動、3 月末には同県加須市内にある旧埼玉県立騎西高校へ移動した 4 月 22 日には、町内全域が警戒区域となった。9 月 16 日に原発避難者特例法に基づく指定市町村¹³となった。平成 24 年 1 月現在、旧埼玉県立騎西高校で役場業務を行っている。

● ICT 部門概要

総務課における情報システム担当者は 1 名で、住民情報システム（住民情報、税関連、福祉及び利用料）と、それらのサーバの管理運用を行っていた。

住民情報システムのデータは、毎日テープにバックアップをとり、テープはサーバ室内で保管していた。

● 3 月 11 日からの状況（概要）

3 月 11 日は、役場庁舎内の停電はなく、一部の機器類が地震の影響で倒れる等の被害はあったが、住民情報システムは稼働を続けていた。サーバ室に設置してあった町内の学校や公共施設を結ぶネットワークの光コンバータランプが一部消えていた。インターネットは、発災から約 2 時間にわたり不通となった。

住民は、3 月 11 日夜から川俣町へ避難しており、12 日には全住民が避難を余儀なくされた。情報システム担当職員は、3 月 12 日の早朝にその日のバックアップ用のテープをセットしてから、川俣町への避難を開始した。3 月 12 日から 19 日の間、役場職員は、川俣町の避難所（11 か所に開設）にて、避難者名簿の作成、食料・毛布等の物資の配布を行った。

3 月 19 日にさいたま市のさいたまスーパーアリーナへ移動した。さいたまスーパーアリーナには、新潟県刈羽村からプリンタ及びパソコン各 10 台が届いており、役場職員は、避難者情報の入力を行った。また、埼玉県が固定電話を手配した。20 日以降、NTT 埼玉の支援を受け、町ホームページ（災害版）の立ち上げも行った。

3 月 31 日に加須市内の旧埼玉県立騎西高校（平成 20 年に閉校）へ行政機能を移転した。3 月末及び 4 月初旬に自衛隊とともに双葉町へ一時立ち入りを行い、業務に必要な機器やバックアップデータを持ち出し、埼玉支所での業務に利用している。情報システムは、ま

¹² 平成 24 年 1 月 24 日現在、平成 22 年 10 月現在の人口は 6,932 名。

¹³ 総務省「原発避難者特例法に基づく指定市町村の指定（http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01gyosei01_01000025.html）」、平成 24 年 3 月閲覧

ず、仮サーバを立ち上げて4月18日に仮復旧させ、9月に埼玉支所といわき市内にある情報システム委託事業者のデータセンターとの間をネットワークで結んだ。これらの業務環境整備に関しては、情報システム委託事業者の支援を受けた。

● 窓口業務再開時期等

窓口業務は、埼玉支所（旧埼玉県立騎西高校）にて4月18日から開始した。また、10月28日、郡山市内に福島支所を開設した。

罹災証明書の発行については、6月22日から開始した。地震被害の程度に関しては、原子力災害により警戒区域が設定されていることにより、現地確認ができない状況にある。

旧埼玉県立騎西高校での業務がいつまで続くのか、他の場所への再移転を行うのかどうか、見通しが付かない状況である。

1. 調査団体の基本データ

1-1. 地理位置関係、人口、面積、職員数、財政状況、組織体制など



(google map より)

福島県浜通り地方の中央に位置し、北は浪江町、南は大熊町、東は太平洋に面する。県庁所在地の福島市福島駅から車で2時間程度。

面積 ¹⁴	51.4 km ²
------------------	----------------------

¹⁴ 「平成22年全国都道府県市区町村別面積調

人口 ¹⁵	6,932 人 (2,393 世帯) ※平成 22 年 10 月 1 日現在
職員数 ¹⁶	105 人 ※平成 22 年 4 月現在
財政状況 ¹⁷	平成 21 年度決算 (一般会計) : 歳入 59 億円、歳出 56 億円
組織体制 ¹⁸	8 課 1 室からなる。 内訳 : 秘書広報課、総務課、企画課、税務課、産業振興課、建設課、住民生活課、健康福祉課、出納室 ※平成 24 年 1 月現在 平成 24 年 4 月、埼玉県加須市内に「双葉町埼玉支所」を、猪苗代町内に「双葉町猪苗代出張所」を開設。7 月中旬、「双葉町猪苗代出張所」を閉鎖。10 月下旬、郡山市内に「双葉町福島支所」を開設。平成 24 年 1 月中旬、茨城県つくば市内に「双葉町つくば連絡所」を開設。

(参考) 福島県内の市町村



(福島県ホームページから)

(<http://www.gsi.go.jp/KOKUJYOHO/MENCHO/201010/opening.htm>) (国土地理院)、平成 24 年 1 月閲覧

¹⁵ 「平成 22 年国勢調査 (<http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/eStatTopPortal.do>)」 (総務省)、平成 23 年 10 月

¹⁶ 「地方公共団体定員管理調査結果 (http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/jichi_gyousei/c-gyousei/teiin-kyuuyo.html)」 (総務省、平成 22 年 12 月)

¹⁷ 「平成 21 年度市町村別決算状況調 (http://www.soumu.go.jp/iken/zaisei/h21_shichouson.html)」 (総務省)、平成 23 年 12 月閲覧

¹⁸ 福島県市町村要覧 2011 (<http://www.fksm.jp/youran/075469.html>)、平成 24 年 1 月閲覧

1-2. 被害規模（震度、死亡者数、行方不明者数、倒壊建物数等）¹⁹

震度	震度 6 強 (M9)
死亡者数	53 名 ※平成 24 年 1 月 24 日現在
行方不明者数	1 名 ※平成 24 年 1 月 24 日現在
倒壊建物数	詳細不明

1-3. 庁舎の構造、耐震状況

役場庁舎は、昭和 57 年築の鉄筋コンクリート造り 4 階建であった。3 月 11 日の地震では、建物自体に大きな被害はなかった。耐震補強工事は行っていなかった。

1-4. 発災時の全体的な状況

3 月 11 日

地震発生後、住民の大半は町内の小中学校に避難した。役場職員は庁内に待機、夕方過ぎから東京電力広報部の職員 2 名が役場に詰め、衛星回線や東電本社とのホットラインを用いて、夜通し福島第一原子力発電所関連情報のやりとりを行った。双葉町の南、大熊町にある福島県原子力災害対策センター（オフサイトセンター）²⁰は、被災により機能しなかったものの、町へは、福島県及び東京電力から福島第一原子力発電所の状況連絡があった。20 時 50 分、福島県対策本部は福島第一原子力発電所 1 号機の半径 2 km 圏内の住民に避難指示を出した。21 時 23 分、内閣総理大臣から、福島県知事、双葉町長及び大熊町長へ、福島第一原子力発電所 1 号機の半径 3 km 以内の住民に対する避難指示及び半径 3 km～10 km の地域の住民に対する屋内退避指示を出した。

役場職員は、住民が避難を開始した後、2～3 時間遅れて避難を開始した。すぐに庁舎に戻るつもりであったため、着の身着のままの状態であった。

3 月 12 日（双葉町から川俣町へ避難）

早朝、国から福島第一原子力発電所 1 号機の半径 10 km 圏内の住民への避難指示が発令、双葉町北西部に位置する「川俣町に避難」という指示が住民へ伝えられた。住民は、町内の避難所から車や町のバスに乗り合い、国道 114 号線を西に進み避難を開始、道中は近隣の町からの避難者で混雑し、通常ならば 1 時間 30 分程度で済むところ、5～6 時間かけて川俣町へたどり着いた。川俣町役場には、福島県から避難者到着の旨連絡が入っており、川俣町役場職員により、到着した避難者は、各避難所へ振り分けられていた。地震により道路や橋が寸断していれば、避難は困難な状況であった。

¹⁹ 福島県ホームページ (<http://wwwcms.pref.fukushima.jp>)、平成 24 年 1 月閲覧

²⁰ (株) JCO ウラン加工工場における臨界事故を教訓として、原子力災害時には、国、都道府県、市町村等の関係者が一堂に会し、国の原子力災害現地対策本部、地方自治体の災害対策本部などが情報を共有しながら連携のとれた応急措置などを講じ、原子力防災対策活動を調整し円滑に推進するために、設置された緊急事態応急対策拠点施設。

3月12日（川俣町到着後）～19日

川俣町には、双葉町のほか、福島第一原子力発電所近隣町村からの避難者が押し寄せており、双葉町住民の避難所だけでも11か所にのぼった。川俣町への避難後、役場職員は、避難した住民の名前と住所を記載した紙を集めることから始めた。避難所となったのは、学校などの公共施設で、施設内のOA機器は業務に十分な設備ではなかった。双葉町災害対策本部は「川俣町合宿所（トレンピア）」（避難所の一つ）に設置された。本部では、川俣町から借りたパソコンとプリンタを用いて、各避難所から集約した避難者名簿をエクセルに入出力する作業が行われたが、避難者は避難所を刻々と移動しており、住民の居場所の全容は把握できなかった。避難所間でネットワークを組み、情報が共有できることが望ましかったが、不可能であった。

川俣町へ避難している間、役場職員は避難者への食料及び毛布等の配給にあたった。各避難所における避難者数が確定しない中、配給は困難を極める作業となった。

川俣町役場でも、独自に避難者情報のデータベースを作成しており、CDで双葉町住民の避難者情報の提供を受けた。

また、通信事業者から携帯電話の充電器が支援された。

3月19日（さいたまスーパーアリーナへ移転）

バス40台で川俣町からさいたま市にあるさいたまスーパーアリーナへ移動した。移動のバス内で、住民一人ひとりの名前を紙に記入してもらい、名簿を作成した。川俣町の避難所で集計した避難者名簿は、双葉町社会福祉協議会から借りたUSBメモリに保存し、役場職員は出力した紙とともに移動した（その後USBメモリは返却）。

さいたまスーパーアリーナには、双葉町から要請はしていなかったものの、新潟県刈羽村の厚意・厚情でプリンタ及びパソコン各10台が寄贈され、到着していた。役場職員は、すぐに避難者名簿の入力に取り掛かった。エクセルへの入力を4～5日間の徹夜作業で行った。

3月20日には、当初課税計算に必要な情報として3月10日に渡していたデータ（住民情報）を情報システム委託事業者がさいたまスーパーアリーナまで持ってきてくれた。この事業者の支援を受け、エクセルでのデータ閲覧を可能にし、突き合わせを行いながら、同日から被災証明書の発行を開始した。3月11日からの異動処理は、各業務部門で行った。

さいたまスーパーアリーナではほかに、埼玉県が固定電話を手配しており、昼間は住民からの電話応対にあたった。この応対履歴を残すため、民間事業者から支援のあったコールセンターシステムをノートパソコン2台（うち1台はサーバ相当として利用）で稼働させ、エクセル形式の避難者名簿をコンバートする形で、データ連携及び応対履歴情報の蓄積を行った。

また、NTT埼玉の支援を受け、NTT埼玉のサーバ経由で町ホームページの災害版²¹を立ち上げた。

3月末と4月初旬には、自衛隊の協力の下、各課1名ずつ役場庁舎へ最低限のものを取

²¹ <http://www.town.futaba.fukushima.jp/>。3月11日以前の町公式ホームページと同一ドメインでの開設。

りに戻る機会があり、一部の機器とデータを持ち出した。サーバ室内のラックに入っているサーバは、2 時間という制限時間内では取り外しができなかつたため、ラック外に置いてあった財務サーバを持ち出した。更に、住民情報システム、戸籍システム、ファイルサーバ上の保存データに関しては、バックアップデータを持ち出した。業務に必要なデータはほぼ持ち出すことができたが、地震の影響で戸棚が開かず持ち出すことのできない書類等もあった。

3 月 31 日（旧埼玉県立騎西高校へ）

他校と統合のため平成 20 年に閉校となった旧埼玉県立騎西高校へ行政機能を移転した。埼玉支所として、平成 24 年 1 月現在も業務を行っている。



（旧埼玉県立騎西高校に移転した双葉町役場、訪問時撮影）

2. ICT 部門の業務把握

2-1. ICT 部門の業務範囲

名称	総務課
人数	情報システム担当は 1 名（3 月 11 日時点では主幹兼課長補佐兼係長が担当していたが、5 月 1 日付で異動となり、主任主査が引き継いだ）
場所	役場庁舎 2 階
管理システム	情報システム担当職員 1 名で、住民情報システム（税関連、福祉及び利用料を含む）及びサーバの管理運用を担っていた。委託費削減のため、事業者への委託は最小限に抑えていた。 戸籍システムは住民生活課がサーバ含め管理を担当していた。

外国人住民に係る住民基本台帳制度への移行等に対応するため、近隣 4 町でクラウドを

活用した新たなシステムを構築する計画があり、平成 23 年度中に導入する予定であったが、震災の影響で計画自体が中止となった。

2-2. 組織体制及び緊急時の指揮命令系統（訓練実施状況含む）

町では、地震や津波を想定した地域防災計画を策定していたが、広域避難までは想定していなかった。地域防災計画とは別に原子力発電所の非常時対応マニュアルが定められていたが、広域避難を想定したものではなかった。この点につき内容の見直しに関する指針は出ていたものの、広域避難を想定した計画は町単独で作成できるものではなく、見直しはなかなか進まなかった。

2-3. 平常時業務と災害時業務のすみ分け、災害対策本部との業務調整（災害時情報発信含む）

ICT 部門の業務継続計画（BCP）は策定していなかったが、情報システム運用に係る内規として、「非常時はその時点のバックアップを取る」と定めていた。

2-4. 災害時対応における外部事業者との委託契約の有無、契約内容

通常の運用保守契約であり、特に災害時を想定した条項（災害時の参集や復旧担当者の確保等）は含んでいなかった。システムトラブルの際は、通常であれば 1～2 時間で、情報システム委託事業者が役場庁舎に駆け付けることができていた。

2-5. 住基／戸籍／税／福祉業務データのバックアップ（場所・頻度・方法）

住民情報システムに関しては、毎日テープへバックアップをとっていた。情報システム担当職員が毎朝テープの入れ替えを行い、テープはサーバラック内に保管していた。

戸籍システムに関しては、住民生活課が担当となりバックアップを行っていた。

2-6. 「被災者支援システム」²²等、類似システムの導入、活用状況

被災した事実を証明する「被災証明書」は、平成 24 年 1 月現在で、2,600 件ほど発行している。住家等の被災程度を証明する「罹災証明書」については、平成 23 年 6 月 22 日から発行を始めた²³。発行管理には情報システムを導入せず、紙により管理を行っている。地震被害の程度に関しては、原子力災害により警戒区域が設定されていることにより、現

²² 阪神・淡路大震災を経験した兵庫県西宮市において開発された、地震や台風などの災害発生時における地方公共団体の業務をトータル的に支援するための業務システムの名称。平成 17 年度に LASDEC の地方公共団体業務用プログラムライブラリに登録され全国の地方公共団体に無償で公開・提供されている。

²³ 地震被害の程度に関しては、原子力災害により警戒区域が設定されていることにより現地確認ができないため、6 月 22 日の時点では長期間の居住不能・事業活動不能の状態であることの証明を発行している。

地確認ができないため、長期間の居住不能・事業活動不能の状態であることの証明となっている。

避難者名簿の管理は、さいたまスーパーアリーナへの移転時から、エクセルで行っている。同時期に導入したコールセンターシステムは、平成 24 年 1 月現在も継続して利用していた。コールセンターシステムの支援をしてくれた民間事業者には、カスタマイズの支援もしてもらった。コールセンターシステムは、問い合わせ履歴が残るため大変便利であるが、役場職員にとっては日ごろ利用に馴染んでいるエクセルの方が使いやすいようで、情報管理はエクセルで行っている。コールセンターシステムは、そのエクセルのデータを取り込むことにより、情報の連携を図っている。

災害対応業務については、情報システム間の情報連携が最も重要であり、情報システム委託事業者は複数ではなく 1 社体制が望ましいと考えている。

3. 被災時の ICT 部門の状況

3-1. 災害発生時の状況（情報部門における職員被災状況、参集状況、他団体（NPO 等含む。）からの応援状況等）

3 月 11 日、情報システム担当職員が町議会の告示を外し、庁舎内に入った瞬間に地震が発生、大きな揺れに襲われた。揺れが収まってからサーバ室の状況を確認するため階段を駆け上がった。サーバラックの無事を確認し、ファンの音にも異常がなかったため、システムシャットダウン等の措置はとらなかった。サーバ室には、住民情報システム関連サーバ、総合行政ネットワーク（LGWAN）²⁴サーバ、学校、公民館、図書館等を結ぶ地域イントラ（財務系、インターネット系、メール系、ふくしま教育総合ネットワーク（FKS）とも接続）サーバが設置してあり、サーバを収納したラックは床にアンカーボルトを打って固定してあった。目視により、地域イントラの光メディアコンバータのランプが 2～3 個消えていることを確認した。机の上にも財務系のサーバや機器類が置かれていたが、地震の影響で 2～3 メートル動いていた。これらの機器を元の位置に戻し、電源の状態を確認、地域イントラの異常については後日点検しようと考え、サーバ室を後にした。

発災直後、いわき市にある情報システム委託事業者とは連絡がつかなかった。

情報システム担当職員はその後、3 月 12 日の朝 4 時ごろにサーバ室へ向かい、その日のバックアップ用テープをセットしてから川俣町への避難を開始した。

埼玉県加須市の旧埼玉県立騎西高校への移転直後から、島根県と山口県からの応援職員が常時 5～6 人詰めていたほか、東京都特別区や、加須市の近隣市町から人的支援を受けた。他市町からは人的な支援を多く受けたが、ICT 関連の人的支援はない。役場機能の移

²⁴ 地方公共団体を相互に接続する行政専用のネットワーク。Local Government Wide Area Network を略し LGWAN と呼ばれる。LGWAN は、地方公共団体相互間のコミュニケーションの円滑化、情報の共有による情報の高度利用を図るための基盤として整備され、府省間ネットワークである霞が関 WAN との相互接続により、国の機関との情報交換も行える。セキュリティレベルが高く、ASP を利用し様々な行政用アプリケーションサービスも提供されている。

転に伴う情報システム及びネットワークの構築については、通信事業者を始めとする民間事業者の支援が大きかった。

3-2. 住基／戸籍／税／福祉システムの被災状況（サーバ室等被災状況、データ利用可否、データ喪失率、災害時業務のITシステム依存度、復旧に当たった人員＜外部事業者含む＞の参集方法等）

【発災直後】

地震の影響で倒れた機器が一部にあったものの、大きな被害はなく、システムも地震発生後正常稼働していた。

【復旧プロセス】

3月20日、さいたまスーパーアリーナにて、情報システム委託事業者が持参したデータを元に住民情報の閲覧が行えるようになった。3月31日に埼玉県立旧騎西高校へ移転した後は、この事業者に仮システムの構築を依頼した。3月12日早朝に担当職員がセットした住民情報のバックアップテープは、3月末及び4月初旬に役場庁舎へ一時的に戻った際に持ち出した。このデータを用いて、住民情報システムを仮サーバ（ノートパソコン）上に構築し、住民票発行を行えるようにした。戸籍システムも、同時期に持ち出したデータを基に、情報システム委託事業者の支援を受けて仮復旧させた。税証明、住民票、戸籍関係、印鑑証明発行業務は、4月18日から再開した。

9月には、埼玉支所といわき市内にある情報システム委託事業者のデータセンターとの間で、ネットワーク（冗長化済み）が繋がった。仮サーバから切り替えて業務に使用している。サーバは事業者から提供されたもので、以後、バックアップデータもデータセンター内に保管する形をとっている。10月28日に開設となった郡山市内の福島支所も、データセンターとつながっており、証明書発行等の窓口業務を行っている。

3-3. 電気通信インフラの被災状況（電源、庁内ネットワーク、地域イントラネット、電話、ファクス、インターネット等の状況、県や他市町村とどのような手段で連絡をとったか）

【発災直後】

役場庁舎内は停電しなかった。非常用発電装置は、防災用（照明等）として備えてあった。町内には停電した地区もあった。

発災直後に、インターネットが利用不可能となったが、地震発生から約2時間後の16時30分ごろに復旧となった。

携帯電話は、発災直後はメールによる通信は途切れ途切れ可能であったが、通話は全く機能しなかった。衛星携帯電話は、整備していなかった。町内の公共施設をつなぐ地域イントラネットは、サーバ室内の光メディアコンバータのランプが消えている等目視による異常は確認できたが、状況の把握はできなかった。

庁内ネットワーク、固定電話、ファクスについては、問題なく利用することができた。

【復旧プロセス】

携帯電話は、発災 1 週間後に順次つながり出した。川俣町への避難時、充電器の支援があった。

3 月 31 日に旧埼玉県立騎西高校へ移転した後、埼玉支所内のネットワーク構築は、NTT 埼玉が行った。埼玉支所内ネットワークのインターネットへの接続は、4 月初旬だった。9 月には、埼玉支所といわき市内のデータセンターとの間にネットワークが敷設された。

平成 24 年 1 月現在、LGWAN には未接続であった。旧埼玉県立騎西高校内には、LGWAN のファシリティ要件を満たす適当な場所がないが、見通しが付かない中で設備工事をするのはばかられる状況であり、更には、福島県ノードへ接続する必要があり、アクセス回線費が高くなるためであった。今後、福島県内に LGWAN 接続ルータを設置し、VPN 経由で埼玉支所とつなぐことを計画している。

固定電話については、旧埼玉県立騎西高校の事務室に備え付けの 3 台を使用していた。後に、経済産業省の支援によりビジネスフォンの無償借用を受け、順次利用を開始した。

衛星携帯電話は通信事業者から貸与の申し出があったが、行政機能を 3 度移転したため、支援を受けることができなかった。

3-4. ハードウェアの被災状況（コピー機、パソコン端末、ホストマシン、サーバの状況）

役場庁舎内のコピー機やプリンタ、パソコン端末等の機器については、利用上障害となる大きな被害はなかった。

さいたまスーパーアリーナから旧埼玉県立騎西高校への移転時は、寄贈を受けたパソコン及びプリンタ各 10 台を持ち運んだ。民間事業者からは、事務用として 40 台、避難者貸し出し用として 40 台、計 80 台の寄贈があった。すべて OS がインストール済みの状態であった。そのほか一般の方からの支援もあった。セットアップは、役場職員とパソコン提供元の事業者とで行った。役場庁舎へ一時的に戻った際は、業務に使っていたパソコンを持ち出している。

3-5. ファシリティ（設備）の被災状況（空調設備、作業部屋の状況）

いつまで旧埼玉県立騎西高校で業務を行うか決まっていなかったため、サーバ室の設置は難しい。

発災当時の情報システム担当者（平成 12 年から担当していた）は、5 月 1 日付で異動となり、総務課の職員が後を引き継いだ。

3-6. 調査団体固有事項（その他被災状況による個別事項）

原子力災害により町域全体が警戒区域となり、地縁が無くなった。住民は全国に散らばっており、この状態で町の存在意義があるのかと考えている。いずれ双葉町に戻ることを考えるのなら、「バーチャル双葉町」なる環境を作る必要があるのではないかと考えている。

現在、役場業務の中心は、被災者支援業務である。課によっては、従来からの業務はほとんどない。各種証明書発行業務は、3月11日以前とほぼ同じように行える状況になっているが、それを利用する住民は全国に避難しており、郵送による交付請求がほとんどである。情報システムが復旧したからといって、行政機能が復旧しているとは言える状況ではない。

双葉町は9月16日に原発避難者特例法に基づく指定市町村となり、住民票を移さずに避難している住民は、11月15日に告示された特例事務²⁵について、平成24年1月以降、避難先団体から行政サービスを受けることになった。

役場機能は、現在のところ旧埼玉県立騎西高校内の埼玉支所にあるが、いつまでいるのか、別の場所に移転するのか、今後のことは、まったく見通しが付かない状況である。

4. 被災、復旧段階を経ての今後の課題に対する考え方

4-1. 電源、通信手段の確保など電気通信インフラ等の緊急時の備えについてどう考えるか

埼玉支所内には非常用発電装置は備わっていない。業務で利用するパソコンはノートパソコンであり、バッテリーでUPS装置（無停電電源装置）機能を代替している。

4-2. ネットワーク環境の重層化、各種システムの冗長化についてどう考えるか

埼玉支所といわき市内にあるデータセンターとの間のネットワークは、冗長化されている。

4-3. 庁舎外に住民データ等を置くことについてどう考えるか（特に、バックアップサイト、バックアップ体制の考え方<場所、保管方法等>）

データセンターが1か所である点には不安を持っているが、バックアップデータの遠隔保管は、情報システム委託事業者との契約の中で検討する問題だと認識している。新たにバックアップに関する契約を結ぶことは現実的ではない。可能であれば、更にもう1か所のデータセンターとネットワークを組みたいと考えている。

4-4. BCP（業務継続計画）策定の状況について（策定済みの場合は改善点、災害時の運用について）

²⁵ 医療・福祉関係及び教育関係の事務 総務省「原発避難者特例法に基づく指定市町村及び特例事務の告示等について」（http://www.soumu.go.jp/menu_kyotsuu/important/48479.html）

双葉町が今後行政サービスをどのように提供していくかに左右される事項となる。

4－5．複数の市町村によるシステムの共同利用又は自治体クラウドに期待する効果及び課題

近隣4町で災害協定を結びクラウドを活用したシステムの共同利用の話を進めていたが、広域災害（協定を結んだすべての町が被災する事態）を想定していなかった。遠隔地の市町村と協定ないしシステムの共同利用に向けた検討を進めるべきだと考えている。

4－6．国や県に対する要望について

日本全国どこに行っても、双葉町からの避難者だと判断のできる IC カードを住民全員に発行してほしい。それを使って、全国どこに居ても、医療・福祉関係等の行政サービス受給資格の確認が容易となる体制が構築されることを望む。

今後5年10年双葉町に戻れないケースを想定すると、警戒区域内への立ち入りが複数回発生することになり、健康管理の観点からも一時立ち入りの記録を蓄積し、経過観察を続けることは重要となる。ICカードを活用し、検診情報を併せて記録することが望ましい。

震災後、国や県からのアンケートや質問意見、メールでの問い合わせが非常に多く、似た内容が異なる部署からくることもしばしばあり、役場職員が一つひとつに対応する余裕がないのが実情である。

【付属表-①：(ICT 部門管轄の)業務データ、インフラ等被災・復旧状況】

		直後（発災後 24 時間）	復旧作業有 無※1	必要だった 支援策	平常復帰の時 期
情報システム・データ	住民情報（税福祉含む）システム ※戸籍システムは別管理	被害なし	無		4 月 18 日（旧埼玉県立騎西高校移転後）に仮復旧
	ーデータ喪失	喪失なし	無		ー※2
	ーバックアップデータ 【保管頻度・方法・場所】 毎日サーバ上及びテープで 庁舎内に保管	使用可能	有（テープ持ち出し）		3 月末及び 4 月初旬に一時的に役場庁舎に戻った際に持ち出し、仮システム構築時に使用
電気・通信インフラ	電源	停電せず	無		ー
	庁内ネットワーク （情報系・業務系）	利用可能	無		4 月初旬（旧埼玉県立騎西高校移転後）に構築
	地域公共ネットワーク （庁舎ー公共施設間）	一部寸断	無		状況確認できず
	電話（固定）	利用可能	無		ー
	電話（携帯）	メールは利用可能、通話は利用不可	無		3 月 18 日ころから順次
	電話（衛星）	整備なし	無		ー
	ファクス	利用可能	無		ー
	インターネット	利用不可 （3 月 11 日 16 時 30 分ころ復旧）	無		4 月初旬（旧埼玉県立騎西高校移転後）に接続
ハードウェア	コピー機・パソコン端末	被害なし	有（機器類持ち出し）		さいたまスーパーアリーナ移転時に新潟県刈羽村からプリンタ及びパソコン各 10 台寄贈、旧埼玉県立騎西高校移転後、民間事業者による支援

	ホストマシン・サーバ	被害なし	有（機器類持ち出し）		4月に仮サーバ立ち上げ、9月にいわき市内データセンターと接続（サーバは情報システム委託事業者の提供）
設備・人員	空調設備	被害なし	無		今後、福島県内にLGWAN接続ルータを設置し、VPN経由で埼玉支所とつなぐことを計画
	作業部屋	被害なし	無		3月12日から川俣町内避難所、3月19日からさいたまスーパーアリーナ、31日から旧埼玉県立騎西高校（加須市内）
	ICT担当職員	被災なし	無	—	5月1日付で異動

※1 復旧作業の有無は、復旧プロセスの中で、役場職員及び情報システム委託事業者による作業が必要であったかどうかの有無となる。作業は発生せず、復旧を待っている状態は「無」となる。

※2 「—」は、該当回答がない場合の記載。

【付属表②：災害時業務に関するシステム導入状況、窓口業務再開時期】

	導入状況	システム稼働日
被災者支援システム （西宮市開発）	導入なし	—
その他システム	コールセンターシステムを導入	3月20日ころ
	窓口業務再開時期	
災害時窓口業務 （安否確認、死亡届受付、り災証明書発行等）	安否確認は発災直後から避難所にて継続 被災証明書発行は3月20日から、罹災証明書発行は6月22日から	
通常窓口業務	埼玉支所では税証明、住民票、戸籍関係、印鑑証明発行業務を4月18日から再開、福島支所を10月28日開設	