

申請手続に係る国民負担の軽減等に関する実態調査

(東日本大震災関連)

<結果に基づく勧告>

総務省では、被災者支援のための手続の迅速かつ的確な処理と負担軽減を図るため、東日本大震災における各種手続の実施状況を調査しました。

その結果を取りまとめ、必要な改善措置を勧告することとしましたので、公表します。

【本件連絡先】

総務省行政評価局 内閣、規制改革等担当室

担 当：柏尾、高橋、小早川

電 話：03-5253-5440 (直通)

F A X：03-5253-5436

E-mail：<https://www.soumu.go.jp/hyouka/i-hyouka-form.html>

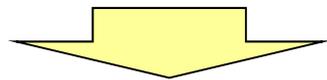
※ 結果報告書等は、総務省ホームページに掲載しています。

http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/hyouka_kansi_n/ketsuka.html

調査の背景と勧告事項

背景

- 被災者支援のための手続は、被災者の生活再建の出発点。
- 東日本大震災の被災者は、多くの心配事や業務を抱えながら、数多くの証明書再発行や支援制度を申請。
- 行政機関も、職員が被災し、庁舎が被害を受ける中、大量の手続を処理。



支援手続の迅速・的確な処理と国民の負担軽減が課題

- 今般、政府における罹災証明書や被災者台帳の法的な位置付けの検討に資するため、震災に関連する手続を対象に勧告を取りまとめ。
- 全国共通の一般的な申請手続については、今後、更に勧告を取りまとめる予定。

調査の概要

- 実施時期 平成24年8月～25年3月
 - 対象機関 全府省、12道府県（被災3県含む）、41市町（被災3県の市町は20市町）、56団体
- ※被災地における申請手続に関する意見要望を踏まえ実施。

主な勧告事項

- 1 罹災証明の迅速化等
 - ① 罹災証明書の法的な位置付け
 - ② 罹災証明書の迅速な発行
 - ③ 被害調査の信頼性の確保
- 2 被災者支援の確実な実施
 - ① 被災者台帳の法的な位置付け
 - ② 被災者支援のためのシステムの一層の活用
 - ③ 被災者支援金の未支給世帯の把握等
- 3 被災者の手続負担の軽減
 - ① 被災者支援金の支給の迅速化
 - ② 添付書類の削減

1 罹災証明書の迅速な発行と信頼性の確保

(1) 罹災証明書の法的位置付け

現状	<ul style="list-style-type: none"> ・ 罹災証明書を規定した法令がないため、その役割や所管府省が不明確。市町村がそれぞれの判断で発行しているのが実情。 ・ その結果、市町村によって証明の様式・対象範囲などが区々。 	
事例・データ	<ul style="list-style-type: none"> ■ 「設備」に関する罹災証明書を発行していない市町では、特別貸付制度を利用できない例が発生。 ■ 「世帯員」の記載がない市町では、支援申請に住民票が必要となり、余分な手間が発生。 ■ 高速料金の無料措置は、市町村によって対象世帯が相違（被害世帯、停電世帯、全住民）。 	報告書 P10～12
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: right;">報告書 P15</p> <p>勧告要旨</p> <p>○ 被災者を支援するためにまず必要となる罹災証明書を法的に位置付けることが必要。（内閣府）</p> </div>

(2) 罹災証明書の迅速な発行

現状	<ul style="list-style-type: none"> ・ 罹災証明書は、様々な支援制度の適用基準とされ、「発行時期」が被災者の生活再建のスピードを左右。 ・ しかし、発行方針・調査方法の違いなどから、市町村によって発行開始時期に大きな開き。 <p>※ 罹災証明書を被災者生活再建支援金の支給申請に必要な書面として発行するときは、内閣府の定めた基準（平成13年6月28日府政防第518号、平成22年9月3日府政防第608号）を参考に、全壊、大規模半壊、半壊等の被害区分を記載。</p>										
事例・データ	<ul style="list-style-type: none"> ■ 調査20市町のうち、罹災証明マニュアルなどを事前に作成していたのは8市町。 ■ 罹災証明書発行と被災者支援金支給のスピードは、市町村によって大きな開き。 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>調査20市町</th> <th>罹災証明書</th> <th>被災者生活再建支援金</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>最も早い市町</td> <td>7日後</td> <td>48日後</td> </tr> <tr> <td>最も遅い市町</td> <td>48日後</td> <td>111日後</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ■ 外観目視調査で証明する方式と内部立入調査を併用する方式の違いが、差異の一因。 	調査20市町	罹災証明書	被災者生活再建支援金	最も早い市町	7日後	48日後	最も遅い市町	48日後	111日後	報告書 P12～14
調査20市町	罹災証明書	被災者生活再建支援金									
最も早い市町	7日後	48日後									
最も遅い市町	48日後	111日後									
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: right;">報告書 P15</p> <p>勧告要旨</p> <p>○ 罹災証明の迅速化と信頼性の確保を図るため、市町村に対し、以下の技術的助言が必要（内閣府）</p> <p>① 罹災証明規程やマニュアルの作成など事前準備を促進すること。</p> <p>② 罹災証明書の発行方針、現地調査の方法を検討し、発行の迅速化を図ること。</p> </div>									

(3) 被害調査の信頼性の確保

現状	<ul style="list-style-type: none"> ・ 罹災証明書は、様々な支援制度の適用基準とされ、「被害区分」が支援金額などを左右。 ・ 被害認定に不服の場合、再調査依頼が可能だが、その実施率は市町村により大きな開き。 ・ また、再調査の教示を明確に行っている市町とそうでない市町とが混在。 										
事例・データ	<ul style="list-style-type: none"> ■ 被害調査に対する不服の度合い（再調査実施率）は市町村によって大きな開き。 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>調査20市町</th> <th>最低</th> <th>最高</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>再調査実施率</td> <td>0.9%</td> <td>18.3%</td> </tr> <tr> <td>被害区分変更率</td> <td>0%</td> <td>8.2%</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ■ 再調査依頼は、被害区分の判定が微妙な困難事案で起こりやすいが、建築専門家への委託は調査20市町のうち4市町。 ■ 再調査の教示は、調査20市町のうち、文書説明・広報が7市町、口頭説明・説明なしが8市町。 	調査20市町	最低	最高	再調査実施率	0.9%	18.3%	被害区分変更率	0%	8.2%	報告書 P14, 15
調査20市町	最低	最高									
再調査実施率	0.9%	18.3%									
被害区分変更率	0%	8.2%									
		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: right;">報告書 P15, 16</p> <p>③ 被害調査研修の充実、被災自治体応援による調査実務の習熟、実務経験者の活用、建築専門家との協定締結の促進など、被害調査に対する信頼感を高めること。</p> <p>④ 被害認定に対する再調査依頼が可能なることを周知徹底すること。</p> </div>									

2 被災者支援の確実な実施

現状

- 被災者台帳システムは、被災者の情報を一元的に管理することにより、被災者支援の漏れを防ぎ、支援の進捗状況を把握するもの。
- しかし、調査20市町のうち、発災前からシステムを整備していた市町は皆無。
- 被災者生活再建支援金の支給、税・保険料の減免などを確実に行うためには、被災者の情報を関係部局で共有する情報処理システムの構築が決め手。
- システムが未構築の場合、被災者支援が確実に行き渡らない可能性が増大。

事例・データ

■市町村における支援の進捗管理の違いで、被災者生活再建支援金の支給率に差異。

支援の進捗管理	支給率	未支給世帯
実施（7市町）	94.9%	約900世帯
未実施（8市町）	81.4%	約22,000世帯
状況未把握（5市町）	不明	不明

報告書
P23, 24

■システムを構築できなかった市町では、税・保険料の減免で、市町村が該当者を選び出す方式（職権・通知）をとれず、申請方式。
(市町数)

減免措置	職権	通知	申請
固定資産税	17	1	2
住民税	15	1	4
国民健康保険料	16	1	3(1)
後期高齢者保険料	15	1	4(4)
介護保険料	12	0	8(2)

※（）内はシステム未構築のため申請方式による減免となった市町数で内数。

報告書
P24, 25

■医療費の一部負担金の還付対象者を把握していない市町が多く、還付漏れが大きい可能性。

	未把握	把握	還付率
国保医療	18市町	2市町	勸奨済 —
			未勸奨 16~67%
後期医療	14市町	6市町	勸奨済 42~52%
			未勸奨 13~25%

※「勸奨済」は、還付申請の勸奨を行っている市町の還付率、「未勸奨」は、還付申請の勸奨を行っていない市町の還付率。

報告書
P25, 26

勧告要旨

報告書 P26

- 被災者支援が確実に行われるよう、被災者台帳を法的に位置付け（内閣府）、その上で、市町村に対し、以下の技術的助言が必要。
 - ① 市町村の人口規模などを踏まえた情報処理システムの活用や導入準備について一層促進すること。（総務省）
 - ② 被災者生活再建支援金に未支給がないかを把握し、該当者に支給申請の勧奨を行うこと。（内閣府）
 - ③ 医療費の一部負担金の還付について、広報による周知を徹底し、その上で、可能な限り還付対象者の把握、申請の勧奨を行うこと。（厚生労働省）

3 被災者の手続負担の軽減

(1) 被災者生活再建支援金の支給の迅速化

現状	<ul style="list-style-type: none"> 被災者生活再建支援金は、市町村・県・都道府県会館(※)の三層構造の審査を経て支給。県の市町村への支援が支給のスピードに影響。 最終的に全ての申請書が集まる都道府県会館は、審査人数を増員(最大100人)したが、累積した申請のため、支給に遅れ。 <p>※都道府県から支給事務を委託されている財団法人(被災者生活再建支援法人)</p>													
事例・データ	<p>■ 支援金の申請から支給までの日数は、市町によって大きな開き。</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>日数</th> <th>市町数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>～ 40日</td> <td>1市町</td> </tr> <tr> <td>～ 60日</td> <td>10市町</td> </tr> <tr> <td>～ 80日</td> <td>5市町</td> </tr> <tr> <td>～ 100日</td> <td>2市町</td> </tr> <tr> <td>～ 120日</td> <td>1市町</td> </tr> </tbody> </table> <p>■ 市町村に対する巡回指導、職員派遣、県段階での申請書類の補正などにより、県として支給を迅速化したものあり。</p> <p>■ 都道府県会館の審査体制は、平成23年4月:4人、同5月:12人、同6月:50人、同7月:100人。</p>	日数	市町数	～ 40日	1市町	～ 60日	10市町	～ 80日	5市町	～ 100日	2市町	～ 120日	1市町	<p style="text-align: right;">報告書 P36</p> <p>勧告要旨</p> <p>○ 被災者生活再建支援金の迅速な支給と市町村間の支給スピードの格差を防ぐため、</p> <p>① 巡回指導、職員派遣、都道府県段階での関係書類の補正など、都道府県の市町村に対する支援の充実を図ること。(内閣府)</p> <p>② 大規模災害時において、申請件数の増加が見込まれる時点で、都道府県会館の審査処理能力の速やかな増強を図ること。(内閣府)</p>
日数	市町数													
～ 40日	1市町													
～ 60日	10市町													
～ 80日	5市町													
～ 100日	2市町													
～ 120日	1市町													

(2) 添付書類の削減

現状	<p>① 市町村が申請窓口となる被災者支援制度</p> <ul style="list-style-type: none"> 市町村が窓口となっている支援制度の申請で、市町村の保有情報であるにもかかわらず、証明書(罹災証明書、住民票、所得証明書)の添付を求めるケースが存在。 																								
事例・データ	<p>証明書の添付の省略は、市町間で区々であり、さらに同じ市町でも支援制度によって区々。</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">支援制度</th> <th colspan="3">添付省略 (市町数)</th> </tr> <tr> <th>罹災証明書</th> <th>住民票</th> <th>所得証明書</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>被災者支援金</td> <td>1</td> <td>10</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>災害義援金</td> <td>2</td> <td>13</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>災害援護資金貸付</td> <td>2</td> <td>7</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>住宅の応急修理</td> <td>0</td> <td>5</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	支援制度	添付省略 (市町数)			罹災証明書	住民票	所得証明書	被災者支援金	1	10	—	災害義援金	2	13	—	災害援護資金貸付	2	7	4	住宅の応急修理	0	5	5	<p style="text-align: right;">報告書 P39</p> <p>勧告要旨</p> <p>○ 被災者支援制度の申請に係る負担を軽減するため、都道府県及び市町村に対し、以下の技術的助言が必要。</p> <p>① 被災者生活再建支援金の支給申請では、可能な限り、罹災証明書、住民票の添付を省略すること。(内閣府)</p> <p>② 市町村が適用を決定する災害義援金、災害援護資金貸付、住宅の応急修理などの申請では、可能な限り、罹災証明書、住民票、所得証明書の添付を省略すること。(厚生労働省)</p>
支援制度	添付省略 (市町数)																								
	罹災証明書	住民票	所得証明書																						
被災者支援金	1	10	—																						
災害義援金	2	13	—																						
災害援護資金貸付	2	7	4																						
住宅の応急修理	0	5	5																						

事例・データ	<p>② マンションの応急修理 管理組合が代理申請するとき、厚生労働省の通知により、関係世帯全ての罹災証明書が必要。 報告書 P39</p>
	<p>③ 登録免許税の免税申請 法務局の保有情報にもかかわらず、添付書類（滅失建物等の登記事項証明書など）として要求。 報告書 P39, 40</p>

<p>勸告要旨</p>
<p>○ マンション共用部分の応急修理申請の添付書類を削減すること。（厚生労働省） 報告書 P39</p>
<p>○ 法務局の保有情報と同一の添付書類（滅失建物等の登記事項証明書、土地の登記事項証明書）は、省略が必要。（法務省） 報告書 P40</p>

(3) その他

事例・データ	<p>① 自動車の抹消登録申請 出頭申請の義務付けは、被災により移動手段を失った申請者にとって大きな負担。 報告書 P46</p>
	<p>② 広域避難者に対する民間賃貸住宅の借上げ供与の円滑な実施 被災県が他の都道府県に個別に協力を依頼する方式のため、入居受付に遅れ。 報告書 P46, 47</p>
	<p>③ 母子寡婦福祉資金貸付の条件 被災3県のうち2県が、保証人を県内居住者に限定。運用上、例外的取扱いを認めているが、ホームページでは未公表。 報告書 P47, 48</p>
	<p>④ 大学授業料の免除 罹災証明書の発行状況を考慮せずに免除申請の受付期間を設定している大学が存在。 報告書 P48, 49</p>

<p>勸告要旨</p>
<p>○ 自動車登録官の出張受付の拡充と電子申請の拡大が必要。（国土交通省） 報告書 P46</p>
<p>○ 多数の都道府県の被災を前提に、国があらかじめ実施方法を定めることが必要。（厚生労働省） 報告書 P47</p>
<p>○ 保証人の地域要件の取扱いを正確に周知するよう、都道府県に対し、技術的助言が必要。（厚生労働省） 報告書 P48</p>
<p>○ 罹災証明書の発行状況を踏まえた弾力的な申請受付を大学に要請する必要。（文部科学省） 報告書 P49</p>