



連携団体 人吉市、宇土市

(1)取組の背景、経緯

○平成28年4月二度にわたる、震度7の地震による熊本県内の甚大なる被害、また、令和2年7月豪雨では、球磨川水系の計13箇所て氾濫・決壊し、浸水による被害を受けるなど、近年災害による被害が多くなっている。

○厳しい財政状況のなか職員数も減ってきており、今後は災害発生時に自治体間での応援が必要になるケースが増加すると考えられるが、自治体毎に業務プロセスが異なっていることも多く、応援を行った際に他自治体の職員がスムーズに業務を行うことが難しい点が問題となっている。そこで、広域での自治体業務の標準化や共同化を目指し、効率化された相互応援可能な業務プロセスの構築を図ることを目的に、本事業に取組むこととした。

(2)取組の内容

○共通モデル構築のため、①「現状の可視化」②「課題の明確化」③「業務の標準化・最適化」3段階のフローにて取組みを行った。

**①現状の可視化**  
 ・3市における全庁業務量調査を行い、各業務の業務量・作業の性質・作業フローを把握、災害発生時に優先的に行う業務として「罹災証明業務」と「災害弔慰金業務」の2業務を選定した。

**②課題の明確化**  
 ・選定した2業務の、業務フローや帳票の項目等について、担当部署へのヒアリングを行い、3市での詳細比較・差異分析を行った。

**③業務の標準化・最適化**  
 ・「罹災証明業務」については、共通の「罹災証明書交付申請書」及び「罹災状況ヒアリングシート」を作成した。  
 ・「災害弔慰金業務」については、「相談内容ヒアリングシート」を作成した。

(3)取組の特徴・ポイント

○取組みを行った結果、以下の課題が明確になり、今後の取組の方向性を定めることができた。

災害関連業務の課題	課題の原因	今後の取組の方向性
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職員の異動により業務経験者とその部署にいない。</li> <li>・ 長期間災害が発生しなかった場合、業務経験者が退職してしまっている。</li> <li>・ 業務マニュアルや業務フローが存在しない。</li> <li>・ 申請書様式が定められておらず、被災後に他自治体の申請書を参考に様式を定めてから受付を開始するなど、業務開始までに時間がかかる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 長年被災していない自治体の場合、発災時の業務に対する意識が低い。</li> <li>・ 平時は通常業務が多忙のため発災時の対応を検討できない。</li> <li>・ 各自治体は、マニュアルや業務フローの未整備などにより、被災後すぐに業務に取り掛かれない、業務の運用が迅速に行われないという問題を抱えている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 発災後は、被災から時間が経つにつれ、災害により生じる業務だけではなく、通常業務も生じてくるため、職員の抱える業務量は多大である。</li> <li>・ 今後は発災時の業務のみではなく、通常業務の効率化、ノンコア業務の削減を行う必要がある。</li> </ul>

(4)今後の展開

○災害発生時、本事業で構築したフローやヒアリングシート等の様式を活用し、業務を遂行できるよう、庁内及び3市間での共通認識の深化を図る。

○熊本県内広域での応援体制の構築や他自治体との連携構築に向けた展開や取組を推進していくとともに、今回対象とした2業務以外の業務についても標準化、共通化をさらに進めて行く。