

実証実験中間報告

実証実験の実施状況について報告する。

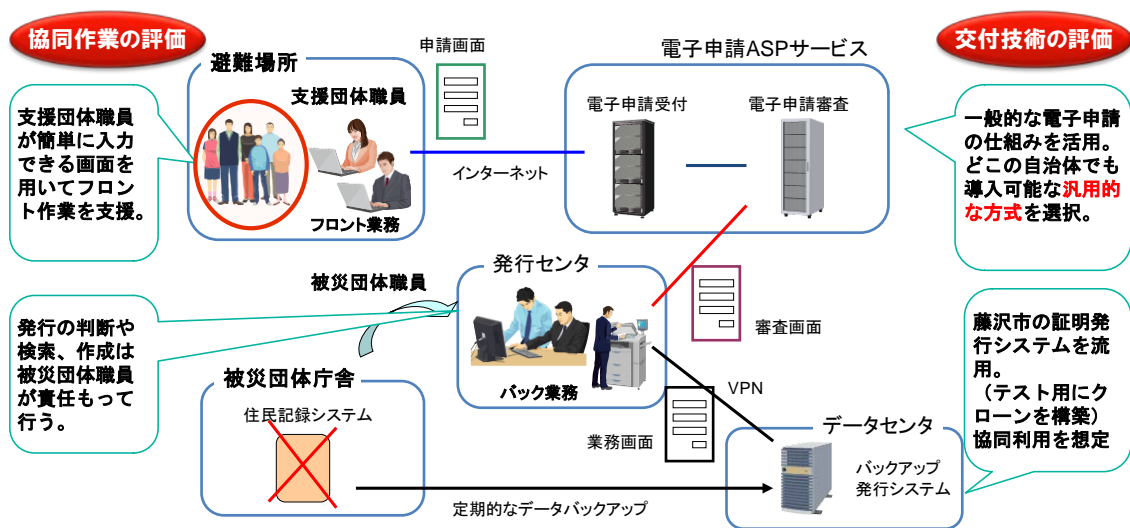
1. 実証実験の内容

本事業では二つの実証実験を行った。

実証実験 1「複数団体による証明の発行」では被災時に複数団体が協力の上、住民票の写し、り災証明を発行する手順について実証した。

電子申請を応用した方式を採用し、被災地での申請受付を行い、別の場所で審査・発行を実施する方式を評価した。

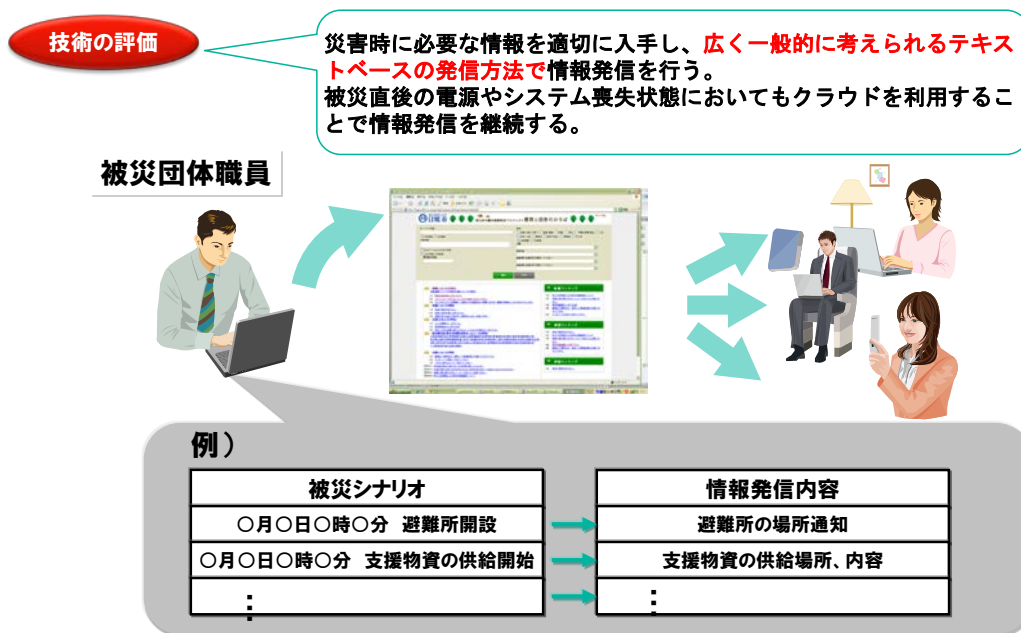
評価の視点として、災害時の混乱状態において本人確認などの処理が十分に行えるかといった点を中心に確認を行った。



実証実験 2「住民へのシームレスな情報提供」では被災時にも住民向けの情報発信を継続すべく、Web ベースの情報発信手順を確認した。

どのような情報を発信すべきか、それは Web ベースで自治体から発信可能なものであるかといった視点で評価を行った。

あわせて、そのような情報発信を自治体の力だけで行うべきか、民間との協力の上で行うべきかについてアンケート調査を行った。



2. 実施状況

実証実験 1 「複数団体による証明の発行」

現状

実施完了。結果分析の実施中。

実施スケジュール

申請受付処理実施

日程 2012年10月5日～10月10日

場所 藤沢市役所、寒川町役場

審査・発行処理実施（集合）

日程 2012年10月11日

場所 寒川町役場

結果

証明書の出力を完了。

課題のあった点についてアンケートシートで報告をいただき、整理中。

いくつかの傾向が見られている。

詳細後述。

実証実験2「住民へのシームレスな情報提供」

現状

実施中。途中経過をアンケート収集済み。

実施スケジュール

情報発信の実施

藤沢市

10月24日(水)	初日	済み
10月25日(木)	二日目	済み
10月26日(金)	三日目	済み
10月29日(月)	四日目	済み
11月1日(木)	五日目	済み
11月5日(月)	六日目	済み
11月8日(木)	七日目	
11月12日(月)	八日目	
11月15日(木)	九日目	

寒川町

10月31日(水)	初日	済み
11月2日(木)	二日目	済み
11月5日(月)	三日目	済み
11月7日(水)	四日目	
11月9日(金)	五日目	
11月12日(月)	六日目	
11月15日(木)	七日目	
11月19日(月)	八日目	
11月22日(木)	九日目	

結果

途中経過のアンケートを整理中。

いくつかの傾向が見られている。

詳細後述。

3. いくつかの方向性について

実証実験 1 「複数団体による証明の発行」

事前に準備した申請情報をもとに、申請の受付、発行、審査、公布を実施していただき、途中トラブルがあった場合、アンケートシートで報告を上げていただいた。

申請情報にはわざとトラブルが発生するようなエラーを含ませ、実際にどのようにトラブルが発生するかを評価した。実証実施者にはエラーが含まれることは説明せずに実施している。

エラーとして次のようなパターンを準備した

	住民票の写し			り災証明		
	A	B	C	A	B	C
1 確認可、本人、単身、普通、外字なし	正常	正常	正常	正常	正常	正常
2 確認可、本人、単身、普通、外字あり	正字と間違える外字	正字と間違える外字	正字と間違える外字	読めない外字	読めない外字	読めない外字
3 確認不可、本人、同居、普通、外字なし	正常	正常	正常	正常	正常	正常
4 確認可、代理人、同居、高齢、外字あり	外字間違え	外字間違え	外字間違え	住所間違え	住所間違え	住所間違え
5 確認不可、代理人、同居、普通、外字なし	本人家族間違え	本人家族間違え	本人家族間違え	代理人家族間違え	代理人家族間違え	代理人家族間違え
6 確認不可、本人、単身、高齢、外字なし	判読困難な文字	判読困難な文字	判読困難な文字	民生委員間違え	民生委員間違え	民生委員間違え
7 確認不可、本人、同居、高齢、外字なし	本人確認書類不足	本人確認書類不足	本人確認書類不足	外字に見える正字	外字に見える正字	外字に見える正字

例えば5では、本人確認ができないため申請者に家族の名前や生年月日を聞き取り、それをもとに確認する方式をとるが、その家族情報が間違っているパターンとなる。

○典型的な状況

外字：申請書に外字がある場合、電子申請では入力できない。文字が違う旨を注釈に入れて申請してもらった。

証明書と文字が違う形となるが、発行をためらう意見はなく、外字の違いはあまり気にならないとのことであった。

同様に、あえて汚く書いた難読の申請書にも否定的意見はなかった。

方書：申請情報ではアパート名など省略したが、確認したいとの意見が大勢だった。

住所：住所の間違ひについては却下や本人への再確認など厳しい判断となった。名前に比べて正確性を求める傾向にある。

家族情報：本人確認書類がない場合、家族の住所を聞き取った。

今回の方式として採用したこともあってか、それでは発行できないとの意見はなかった。ただ、家族一人分だけでは不安との意見があった。

家族の生年月日を間違えている場合も、確認の上発行可能とする意見であり、認めないものはなかった。

また、窓口在世帯全員の証明書を送り、確認をとってはどうかとのアイデアが寄せられた。

代理人：本人が申請できない場合、代理での対応であるが、今回は委任状なしでの手続きとした。

申請却下とすべきとの意見はなかったが、委任状があるべきとの意見や、なければ申述書をとるべきとの意見が大勢であった。

代理人の本人確認ができない場合、申請却下とする意見があった。

本人確認書類不足：本人確認書類が保険証のみのパターンを準備した。

本来は保険証単独では本人確認書類とならない。保険証のみは却下とする意見が見られた。ほかにも確認の上発行など、家族情報の確認による発行に比べて厳しい判断となった。

実証実験 2 「住民へのシームレスな情報提供」

被災後、時系列に Web ベースで発信する情報を事前に準備し、入力を行っていただいた。その際に、その情報の発信が行政だけの対応で可能かといった評価をアンケート形式で収集した。

次ページ、入力データの例

第8回 ICT 利活用 WG

実証実験②登録・公開情報のデータ内容(案) <藤沢市対応分>				
	登録時刻	二回目 13:00	日付は入力日に合わせてください ××月××日 の部分	
分類	情報	発信内容(概要)	発信情報サンプル(本文)	備考
緊急支援情報	避難指示・勧告	平成24年XX月XX日09時20分現在避難勧告情報	相模湾沖で余震発生。震度5。マグニチュード6。詳細は気象庁ホームページなど確認を促すこと。	
		平成24年XX月XX日09時20分現在避難勧告情報	相模湾沖で発生地震により発生した津波により片瀬、鵜沼、辻堂地区全域に避難指示	
		平成24年XX月XX日09時20分現在避難勧告情報	御所見地区に大規模火災発生、住民に避難勧告。先に発生した火災により村岡地区住民に避難勧告。	
安否確認	本人確認		本人からの掲載希望 御所見小学校に避難しています。 ナナツキ オサム 七月 治 鵜沼松が岡1丁目1番1号 1923年08月19日生 ヤマト タケル 大和 健 鵜沼1589番地の14 1933年06月19日生 ヤマモリ ヨシオ 山森 芳夫 片瀬海岸1丁目2番3号 1955年02月10日生 カクホ イナロウ 拓保 一郎 鵜沼橋1丁目2番3号 1932年10月01日生 サチマヤコ マツオ 磨宮古 松男 片瀬山5丁目6番7号 1911年04月22日生	
	避難所別収容状況		御所見小学校 450/800人 藤沢市民会館 120/250人	
	行方不明者情報		届けられた行方不明者 ナガクラ エイ 長倉 英 鵜沼1番地の1 1958年01月03日生 コマン タヒト 小松 旅人 片瀬山2丁目2番2号 1954年10月12日生 オグロ シュン 小栗 旬 片瀬山1丁目1番1号 1980年02月14日生 キセツ シキ 季節 四季 鵜沼松が岡2丁目2番2号 1952年01月01日生	
避難施設等情報	避難場所設置状況		御所見小学校：収容人数800人；問合せ先は「藤沢市打戻1902 0466-48-1255」 藤沢市民会館：収容人数250人；問合せ先は「藤沢市鵜沼東8-1 0466-23-2415」 辻堂小学校：収容人数1000人；問合せ先は「藤沢市辻堂東海岸1-17-1 0466-33-4121」 湘南台中学校：収容人数1000人；問合せ先は「藤沢市湘南台7-18-1 0466-45-4811」	
	行方不明者届出先情報		次の場所以で行方不明者の届け出を受け付けている 「藤沢北警察署」、届出先住所は「藤沢市内行2丁目5-1」、連絡先は「0466-45-0110」 「藤沢警察署」、届出先住所は「藤沢市鵜沼4丁目1-8」、連絡先は「0466-24-0110」 内容詳細確認時は最寄りの警察署にお問合せください。	
公共交通運行情報	JR			
	小田急電鉄			
	江ノ島電鉄			
	相模鉄道			
	横浜市営地下鉄			
	湘南モノレール			
	神奈川中央交通バス			
藤沢神奈交バス				
江ノ電バス				
道路情報	国道		国道134号線 藤沢市内全域通行止め 交通規制：下記、緊急輸送路として一般車両の通行禁止 国道1号 横浜市境～茅ヶ崎市境 国道1号(新湘南バイパス) 藤沢インター～茅ヶ崎市境 国道467号 国道134号交点～大和市境	
	県道		神奈川県道305号江の島線 全域通行止め 交通規制：下記、緊急輸送路として一般車両の通行禁止 県道43号 国道467号交点(白旗)～県道44号交点 県道22号 東山田(バイパス交点)～県道45号交点	
	市道・町道		片瀬海岸から境川を渡る橋は全面的に通行不可	
災害復旧情報	電気復旧情報	東京電力の停電情報		
	ガス復旧情報	東京ガスの供給停止情報		
	水道復旧情報	水道の供給停止情報		
	通信復旧情報	電話やインターネットの利用可能状況	藤沢市全域で各社固定電話不通。 藤沢市全域で各社携帯電話不通。 インターネットの利用可能状況は不明。利用不可と思われる。	
	医療機関情報	医療機関の復旧状況	被災により市内の大多数の病院が機能不全と想定される 災害医療拠点病院として藤沢市民病院が救急の患者を受け付けている	
	行政サービス情報			
	給水・配給			
救援物資情報	救援物資申し出情報		「藤沢市商工会」から、「食糧品一式提供」の申し出あり	
	救援物資提供情報			

アンケート例

●情報について *下記で民間とはNPOや市民団体、ボランティア、企業などを指します									
質問		回答							
1. 災害対策本部にこの情報は迅速に集まると感じますか (単一回答)									
1: 行政側で調査、収集可能	<input checked="" type="checkbox"/>	TRUE							
2: 行政側で調査、収集可能だが、相当の困難が伴う	<input type="checkbox"/>	FALSE							
3: 民間に調査、収集の協力を得ないと困難	<input type="checkbox"/>	FALSE							
2. 情報発信頻度は十分だと感じますか (単一回答)									
1: 十分な頻度であり、想定される発災直後の災害対策本部の体制で対応可能	<input type="checkbox"/>	FALSE							
2: 頻度をもっと上げるべきで、想定される発災直後の災害対策本部の体制で対応可能	<input checked="" type="checkbox"/>	TRUE							
3: 頻度をもっと上げるべきだが、想定される発災直後の災害対策本部の体制で対応困難	<input type="checkbox"/>	FALSE							
3. この情報の調査、収集及び発信について民間の協力を得ることを検討する場合、									
1: 行政の責任として行政が独占的に担当すべき	<input type="checkbox"/>	FALSE							
2: 主に行政の責任で対応し、補完的に民間の協力を得るべき →その場合、民間の協力を得る役割はどこですか? (例1: 調査、収集は行政で行い、発信の一部に民間の協力を得る。) (例2: 行政側で民間の情報と融合して発信する (マッシュアップする))									
3: 一部行政が責任を負うべきであるが、主に民間の活動に委ねるべき →その場合、民間に委ねる役割はどこですか? (例1: 行政が管理する避難所での情報収集・発信においては行政が担当するが、それ以外については民間の活動に委ねる。) (例2: 行政が民間側に情報を提供し、SNSなどを活用して発信してもらう。)	<input type="checkbox"/>	FALSE							
4: 民間活動にほぼ全面的に委ねるべき (行政はリンクを張る程度)	<input checked="" type="checkbox"/>	TRUE							
4. 上記3. で 1 を選択した場合、今回の情報内容、発信方法は適当だと感じますか?									
1: 内容、発信方法とも十分	<input type="checkbox"/>	FALSE							
2: SNSの活用など、行政側でより多彩な発信方法を準備すべき	<input type="checkbox"/>	FALSE							
5. 上記3. で 2~4 を選択した場合、民間との間でどの程度のルール (協定等) が必要だとおもいますか (単一回答)									
1: ルールを準備し事前協定を結んだ民間と協力すべき	<input checked="" type="checkbox"/>	TRUE							
2: ルールを準備し災害発生後、協力実施前に申し出てもらい確認後、協力依頼すべき	<input type="checkbox"/>	FALSE							
3: ルールを準備し遵守してもらう前提で事前協定、確認なく広く民間と協力すべき	<input type="checkbox"/>	FALSE							
4: 民間の自主判断にまかせてよい	<input type="checkbox"/>	FALSE							
5: その他									

○典型的な状況

アンケートの結果から、情報の種別ごとに行政が担当すべきか、民間と協力すべきかにある程度の傾向が見られた。ただ、全体として判断は難しいようで職員個人ごとに判断は異なっている。

避難指示・勧告：行政が行うべきとの意見であった。

ただし、地震情報が行政のみで十分とするのに対して、津波、火災については民間に情報収集の協力を得るなど、民の力を求める意見が見られた。

安否確認：行政が行うべきとしながらも、行政だけでは十分な対応が難しいとの意見が多く見られた。本人確認情報については自主防災組織との連携、行方不明者情報については民間の情報を行政で融合との意見があった。

避難所情報： 行政で対応すべきとしながらも十分な対応は困難との意見であった。自主防災組織との連携が求められている。情報発信において民間との協力との

意見もあった。

交通機関（電車・バス）： 民間の発信で、行政はリンク程度でよいとの意見が多かった。しかし、行政として情報収集すべきとの意見もあった。

交通機関（道路）： 行政で情報収集すべきとの意見と、民間の協力を得るとの意見があった。民間の協力を得る場合も行政が確認すべきとの意見であり、情報内容に行政側の責任を強く意識している傾向にある。

ライフライン： 電気、ガスは民間へのリンクでよいとの意見。水道は行政での対応であった。県水道局との連携も必要との意見であった。

通信： 固定電話、携帯電話などは民間へのリンクで十分との意見であった。

医療機関： 発災直後の災害拠点病院などの情報は官中心の意見。医師会との連携が求められている。

その後の継続的な情報発信や、薬局・薬店の開店情報については民間との協力や情報収集を民間で行い内容精査の上、行政から発信などの意見があった。

行政サービス情報： 役所の業務については官からの発信。学校情報については私立学校も含めての情報としたところ、民へのリンクとの意見があった。

給水： 行政からの情報発信だが、民間の情報収集協力をありとする意見もあった。

商店など： 商店や浴場の営業再開情報は民間にゆだねる意見が多くあった。

金融機関については困難ながらも行政で取りまとめるべきとの意見があった。

以上