

九州管内で熊本地震の行政相談 1年で約4,900件 ～行政相談委員は、被災者支援に携わりながら相談活動を展開～

平成29年4月28日
九州管区行政評価局
熊本行政評価事務所

つのだ ゆういち

おおつか ゆうぞう

九州管区行政評価局（角田祐一局長）と熊本行政評価事務所（大塚雄蔵所長）は、熊本地震発生後1年間に、九州管区行政評価局（以下「九州管区局」といいます。）と佐賀・長崎・熊本・大分・宮崎・鹿児島の6行政評価事務所（以下「管内事務所」といいます。）が受け付けた、**熊本地震に関する行政相談^(注1)の実績を発表**いたします。

地震に関する相談を、九州管区局と管内事務所は**フリーダイヤルなどで4,673件**、国の機関、各種団体との**合同行政相談所などで198件、合計4,871件**（平成28年4月15日～29年4月14日）受け付けました。

また、九州管区局と熊本事務所は、行政機関等による被災者支援の内容などをまとめた**情報集（冊子）**を、ホームページに掲載するとともに、熊本県内の自治体や行政相談委員に**配布**しました。

さらに、熊本県内の**行政相談委員（総務大臣が委嘱）^(注2)**は、ボランティアとして**被災者支援に携わりながら、被災者の相談を受け付けたり、悩み事を傾聴**するといった活動を展開しました。

なお、**今後も**、九州管区局及び管内事務所では、被災者支援策などについて、「どのようなものがあるか知りたい。」「困っているが、どこに相談したらよいかわからない。」などの**御相談をお受けしております**ので、お気軽に御利用ください。**全国共通ナビダイヤル 0570-090-110**（詳細は4ページ「相談受付方法」参照）

（注1） 行政相談は、公正・中立の立場から、行政などへの苦情や意見、要望を受け付け、その解決や実現を促進するとともに、行政の制度や運営の改善に生かす仕組みです。

（注2） 行政相談委員は、総務大臣が委嘱した民間有識者で、全国に約5,000人、熊本県内に109人（各市町村に1人以上）が配置されています。委員は、無報酬で、国民の皆様から、行政などへの苦情や相談を受け付け、相談者への助言や関係機関に対する改善の申入れなどを行っています。

<照会先>

◆九州管区行政評価局 首席行政相談官 山田明彦
☎ 092-431-7136

◆熊本行政評価事務所 行政相談課長 土橋寛治
☎ 096-324-1662

1 九州管区局及び管内事務所での受付 (1) 相談内容

九州管区局と管内事務所では受け付けた**4,673件**を**内容別**に見ると、①**り災証明**や**支援金受給要件**などの**復興政策に関する相談が2,519件(53.9%)**と最も多く、次いで②**自宅の補修**、**耐震診断**、**被災家屋の解体**などの**住居に関する相談が1,210件(25.9%)**となっています。

表 九州管区局及び管内事務所が受け付けた相談の内容（平28.4.15～29.4.14）

（単位：件、％）

No.	相談内容	件数	比率
1	復興政策関係（り災証明、支援金受給要件等）	2,519	53.9
2	住居関係（自宅の補修、耐震診断、被災家屋の解体等）	1,210	25.9
3	生活環境関係（ボランティア活動、風呂・トイレ等）	66	1.4
4	道路交通関係（自動車の廃棄処分手続を含む。）	61	1.3
5	健康関係（医療費の減免、保険料納付の猶予等）	50	1.1
6	避難所、被災者関係（安否、避難所等）	48	1.0
7	ライフライン関係（上下水道、電話、ガス等）	44	0.9
8	衣食等関係（支援物資、配給、給水、炊出し等）	34	0.7
9	被災地外関係（転入手続、受入れ住宅等）	2	0.0
10	その他	639	13.7
計		4,673	100

（注）比率の合計は四捨五入の関係で100%にならない。

(2) 時期による相談内容の変化

当初は、水道、ガスなどのライフラインの復旧見通しや水、食料、毛布などの支援物資の配布場所はどこかなど切迫した内容の相談が多く寄せられました。

それ以降は、徐々にり災証明の申請方法や生活再建支援金の申請方法、被災した住宅の補修方法など生活再建に向けた相談内容に変化していきました。

表 熊本地震に関する時期別の主な行政相談の内容（平28.4.15～29.4.14）

時 期		主な相談の内容
I	発災から 1週間目	<ul style="list-style-type: none"> ・断水が続いていて困っている。<u>復旧の見通し</u>を知りたい。 ・水、食料、毛布など<u>支援物資の配布場所</u>はどこか。 ・行方不明者の<u>安否情報を確認</u>する方法はないか。 ・<u>災害ボランティア</u>に応募したいがどこに申し込んだらいいか。
II	2週間目	<ul style="list-style-type: none"> ・被災した<u>住宅の安全性・危険度</u>を調べてほしい。 ・<u>り災証明書</u>はどのようなものか、急いで申請する必要はあるのか。 ・被災者の<u>生活再建支援制度</u>について教えてほしい。 ・当座の生活資金に困っているため<u>貸付制度</u>について教えてほしい。
III	2週間～ 1か月後	<ul style="list-style-type: none"> ・被災した住宅について未だに<u>応急危険度判定</u>が実施されていない。 ・被災した住宅の<u>補修の要否、補修費用</u>について相談にのってほしい。 ・店舗や農業施設、一時的に留守にしていた自宅も、<u>り災証明の対象</u>となるのか。 ・<u>多額のローン</u>が残っているが<u>返済</u>できない。どうしたらよいか。
IV	1か月～ 3か月後	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>り災証明</u>を申請したがなかなか調査が行われず、<u>時間がかかりすぎる</u>。 ・<u>一部損壊で生活再建支援制度を利用できない</u>ことに不満である。 ・被災者の<u>医療費の減免</u>は、り災証明の発行前でも利用できるのか。 ・個人で契約したアパートは、<u>みなし仮設住宅の対象</u>となるのか。
V	3か月～ 6か月後	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>り災証明の判定</u>に不満がある。 ・<u>仮設住宅</u>に応募できる者の<u>要件が厳しすぎる</u>。 ・高齢者、障がい者等への配慮が不足している<u>避難所の運営に不満</u> ・<u>生活再建支援制度</u>はアパートの大家が対象となっていないので不満
VI	6か月後～	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>税金や医療費の減免</u>について具体的に教えてほしい。 ・<u>生活再建支援金の加算支援金</u>など支援制度の対象になるかどうか知りたい。 ・一部損壊など自宅の<u>被害認定に関する疑問・不満</u> ・<u>義援金の申請方法</u>などを教えてほしい。 ・<u>住居の補修</u>に関する<u>トラブル</u>

(3) 相談受付方法

① 災害相談専用フリーダイヤル (H29.3.31まで)

- ◆ 熊本事務所 (H28.4.20開設。1回線)
- ◆ 九州管区局 (H28.4.29開設。2回線。5.10から熊本フリーダイヤル話中転送開始。6.6から1回線に減)
※ いずれも受付は平日の8:30~17:15 (28年6月末までは土日・祝日も受付)

② その他・・・今後も相談受付

- ◆ 全国共通ナビダイヤル 0570-090-110 (閉庁時間は、留守番電話)
- ◆ インターネット 「総務省 行政相談」で検索
- ◆ 来訪 熊本行政評価事務所 熊本市西区春日2-10-1 熊本地方合同庁舎B棟4階
九州管区行政評価局 福岡市博多区博多駅東2-11-1 福岡合同庁舎本館8階
佐賀行政評価事務所 佐賀市城内2-10-20 佐賀合同庁舎3階
長崎行政評価事務所 長崎市岩川町16-16 長崎合同庁舎5階
大分行政評価事務所 大分市新川町2-1-36 大分合同庁舎4階
宮崎行政評価事務所 宮崎市橘通東3-1-22 宮崎合同庁舎4階
鹿児島行政評価事務所 鹿児島市山下町13-21 鹿児島合同庁舎3階
- ◆ ファックス (例) 熊本行政評価事務所 096-324-1663 他の管区局・事務所もファックス受付可

2 特別行政相談所の開設

(1) 他機関との合同行政相談所

総務省では、大規模災害が発生した場合、特別行政相談所として、ワンストップで様々な相談に対応できるように関係行政機関・各種団体の協力を得て、合同行政相談所を開設することとしています。

熊本では、被災地のライフラインの確保やがれきの撤去等の状況を見据え、被災者の生活再建時期に、下表のとおり、国の機関、各種団体との合同行政相談所を5回開設しました。

表 合同行政相談所の開設状況

開設日時		開設場所	参加機関・団体	受付件数
①	5月31日(火) 10時～15時	熊本県総合福祉センター (熊本市中央区)	法務局、財務局、国税局、労働局、年金事務所、住宅金融支援機構、日本政策金融公庫、県弁護士会、県司法書士会、県建築士会、県宅地建物取引業協会、行政相談委員、九州管区局、熊本事務所 (14機関・団体)	49件
②	6月23日(木) 10時15分～15時15分	宇土シティモール (宇土市)	法務局、財務局、国税局、労働局、年金事務所、住宅金融支援機構、日本政策金融公庫、県弁護士会、県司法書士会、県建築士会、県宅地建物取引業協会、行政相談委員、九州管区局、熊本事務所 (14機関・団体)	37件
③	6月30日(木) 10時～15時	熊本市東部交流センター (熊本市東区) ※益城町住民向けの開設	法務局、財務局、国税局、労働局、年金事務所、住宅金融支援機構、日本政策金融公庫、県弁護士会、県司法書士会、県建築士会、県宅地建物取引業協会、行政相談委員、九州管区局、熊本事務所 (14機関・団体)	57件
④	7月28日(木) 10時～15時	阿蘇市農村環境改善センター (阿蘇市)	法務局、財務局、国税局、住宅金融支援機構、日本政策金融公庫、県弁護士会、県司法書士会、県建築士会、県宅地建物取引業協会、行政相談委員、九州管区局、熊本事務所 (12機関・団体)	22件
⑤	8月25日(木) 10時～15時	西原村民体育館 (阿蘇郡西原村)	法務局、住宅金融支援機構、日本政策金融公庫、県弁護士会、県建築士会、行政相談委員、九州管区局、熊本事務所 (8機関・団体)	18件
計				183件

(2) 巡回行政相談所

熊本事務所と行政相談委員は、上記(1)の合同行政相談所に出向きにくい方のため、**仮設団地等で、県弁護士会の協力**を得て、下表のとおり、**巡回行政相談所を3回開設**しました。

表 巡回行政相談所の開設状況

	開設日時	開設場所	参加機関・団体	受付件数
①	10月28日(金) 10時～15時	山鹿市役所(山鹿市)	県弁護士会、行政相談委員、熊本事務所	6件
②	2月14日(火) 10時～13時	小池島田仮設団地(益城町)	県弁護士会、行政相談委員、熊本事務所	8件
③	3月23日(木) 10時～13時	白旗仮設団地(甲佐町)	県弁護士会、行政相談委員、熊本事務所	1件

3 被災者支援情報集の作成・配布

九州管区局では、被災者支援内容などをまとめた情報集(冊子)である「**平成28年熊本地震 被災者の皆様への生活支援**」を作成し、4月20日の熊本事務所の災害相談専用フリーダイヤルの開設に併せて、同日付で公表するとともに、**九州管区局及び熊本事務所ホームページに掲載**しています。

熊本事務所では、この情報集を**熊本県内の全市町村及び全行政相談委員に配布**しました。

この情報集は、自治体も被災している中、地震直後に、被災者が必要とする情報を提供するものとなりました。

なお、情報集は、**情報が追加・変更され次第、随時更新**しており、最新版は第34版(平成29年2月28日更新)となっています(新年度となり、現在更新作業中)。

4 熊本県内の行政相談委員の被災者支援・相談活動

熊本県内の行政相談委員(109人)の多くは、**ボランティアとして被災者支援に携わりながら、行政情報の周知、被災者の困り事の傾聴、行政相談の受付、町役場への被災者ニーズの情報提供**などを行いました。

ここでは、**3人の委員の被災者支援・相談活動を紹介**します。

くろだつたえ

(1) 大津町担当 黒田博委員の場合

- ・ 自宅に大きな損壊はなかったが、家の中は危険と感じ、**小学校の校庭で6日間車中泊**
- ・ 町総合体育館で、**避難者の配食や救援物資の整理等のボランティアを実施**
- ・ 避難所に日中一人である高齢者が気になり、**被害状況、先行きの不安、リ災証明の取り方、家の片付け等**について**実情を聴取**。その結果、高齢者や避難所周辺で車中泊をしている被災者に、**行政の情報がうまく伝わっていないことが判明**。このため、熊本事務所が作成した**被災者支援内容などをまとめた冊子と県弁護士会の無料電話相談についての案内チラシをコピー**して町内13か所の避難所に持ち回り、管理者に**周知を依頼**。また、**被災者のニーズ把握**を副町長に**提言し、即対応**してもらった。

たまま

(2) 熊本市担当 玉真てるみ委員の場合

- ・ 町内の一人暮らしの**高齢者の安否確認及び避難所への案内**
- ・ 自宅前や避難所で**炊き出し**を行い、被災者の**悩みごとを傾聴**
- ・ 避難所となっている**南部公民館などで行政相談所を開設**
- ・ 上記2(1)の**合同行政相談所に参加して相談受付**

おのまゆみ

(3) 阿蘇市担当 小野真由美委員の場合

- ・ 市役所から依頼を受け、避難所で朝昼夜各**1,000食の配食を担当**
- ・ 配食の合間に避難所にいる被災者から**心配ごと、今後の不安、経済的な不安などを傾聴**
- ・ 以前相談を受けた方の**その後の状況を確認**
- ・ 上記2(1)の**合同行政相談所に参加して相談受付**



合同行政相談所で相談を受ける玉真委員
(右から3人目)ほか行政相談委員