

市区町村名	広島県広島市	担当部署	健康福祉局健康福祉企画課
		電話番号	082-504-2144

1 取組事例名

「被災者支援ナビ」で支援策の確認を簡単に

2 取組期間

令和2年10月～（継続中）

3 取組概要

大規模災害が発生した際、被災された方が被災状況に応じて受け取ることができる支援策の一覧を、スマートフォン等を利用して、簡単に確認することができる「被災者支援ナビ」を導入しました。

本サービスは、複数の質問に対して「はい・いいえ」で答えたり、該当する項目にチェックを付けたりすることで、対象となる支援策を洗い出すことが出来る Web 上のサービスです。

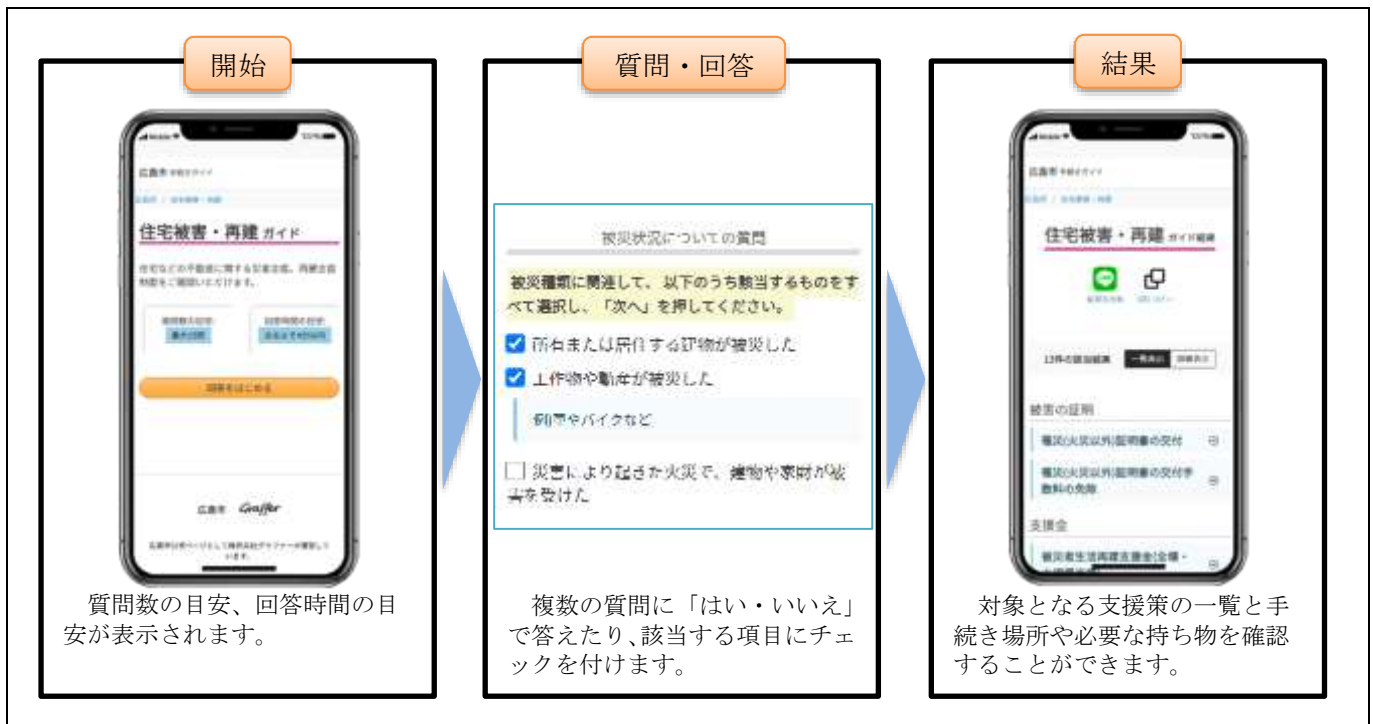
4 背景・目的

本市では、平成26年8月20日の豪雨災害及び平成30年7月豪雨災害（西日本豪雨）と、4年間の間に2度の大きな災害を経験しました。いずれの災害においても、被災された方からの相談にワンストップで対応する「被災者支援総合窓口」を設置し、相談に対応しましたが、当該窓口は他職場からの応援職員がローテーションで従事しており、余裕のないスケジュールの中でマニュアルを読み込んでおく必要があり、窓口を経験した職員から、「被災状況に応じて支援策を導き出せるような仕組みが欲しい」との声があったことから、本サービスの導入を検討することとなりました。

5 取組の具体的内容

大規模災害の発生時には、被災された方に対して、多い時には、110以上の支援策が実施されます。本市では、支援策の一覧表を作成し、周知に努めていますが、数多くある支援策の中から、対象となる支援策を1つずつ確認する必要性がありました。

「被災者支援ナビ」は、被災状況等に関する複数の質問に対して「はい・いいえ」で答えたり、該当する項目にチェックを付けたりすることで、被災状況に応じて受け取ることができる支援策を洗い出すことができます。令和2年10月から導入しており、新たな災害が発生した際には、当該災害に係る「被災者支援ナビ」を導入することとしています。令和3年8月の大雨による災害においても、速やかに「被災者支援ナビ」を導入しました。



6 特徴（独自性・新規性・工夫した点）

数多くの支援策を分かりやすく案内するため、「住宅被害・再建」と「生活再建・支援」の2つの入口を用意し、調べたいことが調べられるよう工夫しています。

また、発災時には、速やかに「被災者支援ナビ」を導入する必要があるため、あらかじめ「被災者支援ナビ」のテンプレートを作成し、災害発生に備えています。

なお、「被災者支援ナビ」は、Web上で利用するSaaS（※）サービスであり、自治体側にサーバ機器を導入する必要がないため、安価に導入することができます。また、質問項目等の設定は、Excelファイルによって行うため、プログラミングやシステムの知識が無くても作成することが可能です。

※ SaaS (Software as a Service) : ソフトウェアを利用者側に導入するのではなく、提供者側で稼働しているソフトウェアを、ネットワーク経由で利用者がサービスとして利用する状況

7 取組の効果・費用

「被災者支援ナビ」を利用することにより、窓口に来なくても対象となる支援策を確認できるという点で、市民の利便性の向上の効果があります。令和3年8月の大雨による災害に係る「被災者支援ナビ」を導入した際には、多くの被災された方に利用されました。

【令和3年8月の大雨による災害に係る被災者支援ナビの利用状況】

ナビの種類	8月	9月	10月	11月	合計
住宅被害・再建	72件	94件	45件	16件	227件
生活再建・支援	71件	47件	31件	5件	154件

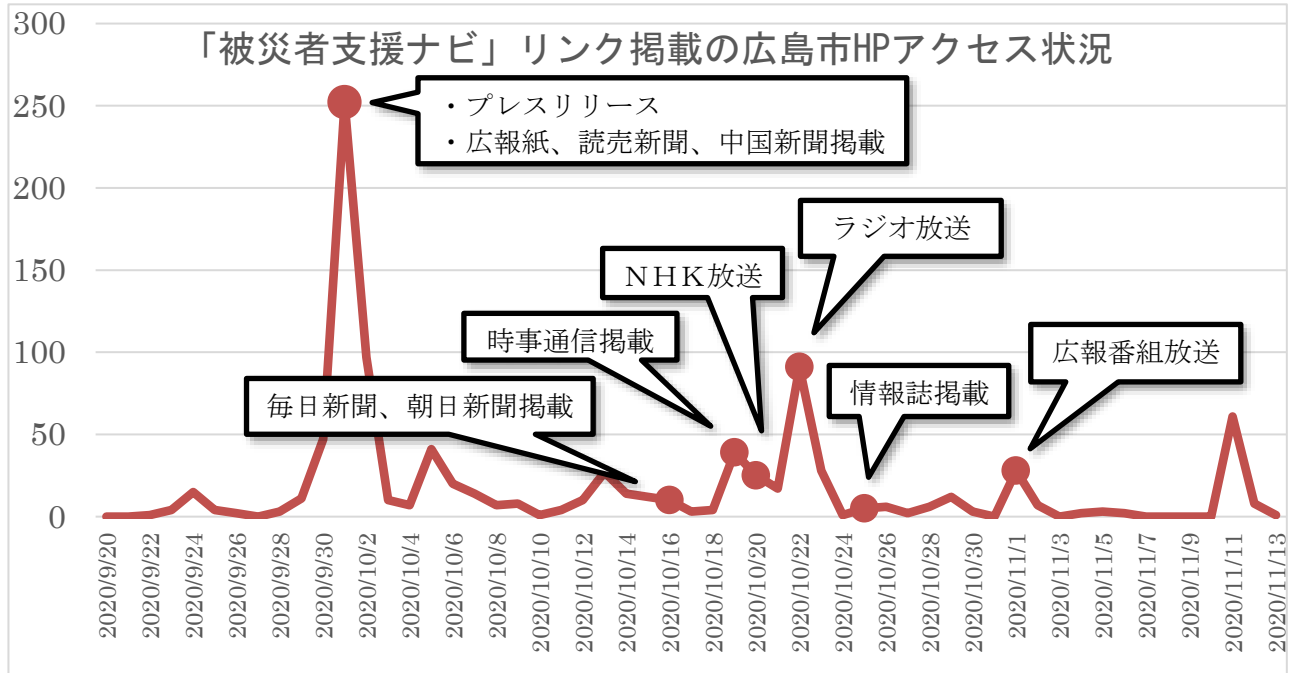
※ 被災世帯数：124世帯

また、被災者支援総合窓口で従事する職員にとっては、「被災者支援ナビ」により、適切な支援策を案内することができるため、案内業務の質を底上げできるとともに、職員の負担軽減の効果を見込んでいます。

8 取組を進めていく中での課題・問題点（苦労した点）

被災された方への支援策の所管課は39課にも及ぶため、関係課の取りまとめを課題と感じていました。そのため、導入に先立ち、全ての関係課を集めたキックオフ会議を開催し、「被災者支援ナビ」の概要や、導入までの作業内容について説明を行いました。このことにより、スムーズな導入を行うことができました。

また、被災者支援ナビを多くの方に知ってもらう必要があるため、様々な媒体を利用して広報活動を行いました。



令和3年度にはチラシを作成し、各区役所や公民館等に設置しました。

広島市にお住まいの方へ

大規模災害で被害にあわれた方への支援策を掲載

スマホで簡単！

災害時の支援策を分かりやすくナビゲーション

被災者支援ナビ

罹災証明書の申請は？ どこに届けば？

災害救助金？

支援策が多くて、よく分からない...

スマホで簡単に対象となる支援策や申請書類を確認できます！

株式会社 健康福祉局健康福祉企画課
電話：082-504-2144 FAX：082-504-2169
Eメール：kenkoufukushi@city.hiroshima.lg.jp

いざという時に慌てないよう「被災者支援ナビ」をブックマークしておきましょう！

被災者支援ナビとは

広島市にお住まいの方を対象に、大規模災害が発生した際、被災された方が受け取ることができる支援策の一覧をスマホやPCを利用して簡単に確認することができるツールです。今後、大規模災害が発生した際も、情報を迅速に提供します。

使い方

被害の状況に関する複数の質問に「はい/いいえ」で答えるだけで、対象となる支援策や申請書類などを確認することができます。

- 1 「被災者支援ナビ」にアクセス
- 2 対象となる災害のナビのメニューをクリック(選択)
- 3 開始
- 4 質問・回答
- 5 結果表示

健康福祉局健康福祉企画課
電話：082-504-2144 FAX：082-504-2169
Eメール：kenkoufukushi@city.hiroshima.lg.jp

9 今後の予定・構想

今後、新たな災害が発生した際には、当該災害に係る「被災者支援ナビ」を速やかに導入するとともに、「被災者支援ナビ」の周知を図ってまいります。

また、対象となる支援策を洗い出した後、申請手続までスムーズに行えるよう、検討していきたいと考えています。

10 他団体へのアドバイス

デジタル化というとハードルが高い印象を持ちますが、導入までの過程一つ一つはそれほど難しいものではありませんでした。業務の課題を正確に把握するとともに、世の中にどのような ICT 技術があり、どのような課題を解決しているのかということにアンテナを張っておくことが大切だと感じました。

11 取組について記載したホームページ

<https://ttzk.graffer.jp/city-hiroshima>