

# 第一回 広域被災者データベース・システム構築に必要な機能・ユースケース及び業務フロー検討チームおよび避難所及び避難所外被災者の支援に係る検証チーム

## 1. 日時

令和6年10月17日（木） 13:30 - 15:00

## 2. 場所

オンライン開催

石川県行政庁舎 11階 1106会議室

## 3. 出席者数

61名

## 4. 議事概要

- (1) 広域被災者データベース・システムの開発について
  - ・【共有】検討体制、論点及びスケジュール
  - ・【協議】広域避難対策・避難所外避難者対策の実施に基づく石川県からの提言、議論したい事項
  - ・【共有】令和6年奥能登豪雨への対応
  - ・【共有】広域避難対策に係るロールプレイング
  - ・【共有】協議事項に係る意見交換
- (2) 事務連絡/意見交換

### 【概要】

#### <冒頭の挨拶>

検討および検証チームの開催にあたって石川県総務部デジタル推進監室の成瀬デジタル推進監から以下の挨拶があった。

○成瀬デジタル推進監

初めに令和6年能登半島地震及び奥能登豪雨の対応においては、国や自治体の応援職員、災害派遣チームをはじめとする、大変多くの皆さまのご支援をいただきました。ご協力いただき

た皆様に改めて感謝申し上げます。

検討・検証チームは当初 10 月初旬の開催を予定していたが、9 月 21 日に奥能登豪雨により、開催が 3 週間ほど遅れてしまったことについて、お詫び申し上げます。

本検討会は、検討および検証結果を広域被災者データベース・システム構築検討ワーキンググループ (WG) に報告し、データベース・システムの構築に反映することを目的としている。活発な議論について、今後ともご協力をお願いしたい。

### <検討体制、論点及びスケジュール>

広域被災者データベース・システムの開発に係る検討体制、及びスケジュールについて、石川県総務部デジタル推進監室の福居課長から以下の説明があった。

#### ○福居課長

まずは、WG と検討・検証チーム、開発プロジェクト、事務局の役割について説明する。検証チームは現状実態の調査と現場実証の検証レビューを担当し、検討チームは TOBE 業務フロー、開発方針および成果物のレビュー等を行う。その後、WG で起案を行い、広域災害時の課題や現場のニーズ等を検討する。検討チームは仕様書の業務フロー、導入手順書の作成、個人情報の取扱いについても議論する。システム開発は検討および検証チームで合意した内容を反映し、デロイトおよび Palantir が担当する。プロトタイプの開発やシステム改修はアジャイル方式で進める。

検討・検証チームについて、第 1 回は合同開催、第 2 回目以降は月 1 回程度の開催を予定し、WG は全 4 回の開催を計画している。事務局も定例ミーティングを開催し、WG や検討検証チームの積極的な参加を求める。

次に検討・検証チームの具体的なスケジュールについて、令和 6 年奥能登豪雨における広域避難者対策を現場レベルで実証することを新たに追加した。本日は、前回の能登半島地震の取り組みと今回の奥能登豪雨での気づきを提言として諮ることを予定している。

### <広域避難対策・避難所外避難者対策の実施に基づく石川県からの提言、議論したい事項>

広域避難対策・避難所外避難者対策の実施に基づく石川県からの提言、議論したい事項について、石川県総務部デジタル推進監室の福居課長から以下の説明があった。

本日議論したい事項に関して、能登半島地震と奥能登豪雨を通じた気づき・提言を説明する。まず、広域避難者対策では業務フローの整理が重要だが、加えて関係者間の合意形成の

プロセスがより重要であった。また、被災者情報の紐づけには基本4情報が重要であり、また、最低限に必要な情報として居所情報とタイムスタンプの必要性も実証された。そのため、提言としては、1つ目は業務フローに加え、合意形成プロセスをガイドラインに追加すべきであること、2つ目は基本4情報を標準仕様書のデータモデルの軸とすること、3つ目は居所とタイムスタンプを標準仕様書のデータ項目に追加することを提言としたい。

本日はこれらの提言について意見を求めたい。本日は、時間が限られているため、10月21日（月）17時までにはフォームを通じて意見を求める。

### <令和6年奥能登豪雨への対応>

令和6年奥能登豪雨への対応について、石川県総務部デジタル推進監室の谷場専門員から以下の説明があった。

#### ○谷場専門員

9月21日に奥能登で豪雨が発生し、県は輪島市からの二次避難要請を受け、広域避難を実施した。広域避難の業務フローの構築には各部署の事務分担、関係者間の情報共有、受付窓口や移動手続き、避難所運営の整理等が必要であった。その中で発生する情報連携にはデジタルを活用し、データ項目と形式を決めておくことが重要であり、また、関係者間で保有するデータの標準化も検討する必要があると考える。

複合的な災害時には個人情報の共有範囲や同意の取得が必要であり、これまで関係者間で共有範囲を広げるための検討を行ってきた。一方で今回の奥能登豪雨では、必要な情報が変わったため、災害ごとに個人情報の管理方法も異なる可能性があった。また、収集した情報を被災者支援に直接的に利用しない場合、個人情報保護法に基づき本人同意が必要となる。更に、別途災害が発生した際には、前回の災害時の同意情報についても再度同意を取得する必要があるのか等、個人情報の共有範囲や同意が必要な情報についてルール化が求められると考える。

当初は、能登半島地震を振り返り、広域避難の実態や課題を把握する予定だったが、奥能登豪雨の対応を通じて現場での実証・検証が可能となった。その為、広域避難者対策に必要なシステム機能や業務フローを現場で実施し、必要な改善を行うため、奥能登豪雨の二次避難対応を優先した。能登半島地震の広域避難の際の業務担当課や確認が必要な情報については、第2回WG以降で改めて調査検討する。

次に、能登半島地震と豪雨災害の違いとして、地震では避難生活の長期化に伴い石川県が広域避難を呼びかけ、1.5次避難所や2次避難所を設けたが、奥能登豪雨では輪島市からの

要請に基づき、1.5次避難所を設けず直接ホテルに避難させた。災害に応じて広域避難の実施方法や避難先確保が変わることがわかった。

また、奥能登豪雨における広域避難対策の業務フローを動かすためには事前に関係者間で業務フロー等を決定するための合意形成プロセスが必要であると気付いた。災害の規模や避難者数に応じて業務フローは異なり、発災後は同時並行的に様々な業務が動くため、広域被災者データベース・システムの活用を踏まえた業務フローの整理は困難であり、そのため、発災前に関係者間で業務フロー作成に必要な決定事項等を協議しておく必要があると考える。

### <広域避難対策に係るロールプレイング>

令和6年奥能登豪雨で実施した広域避難対策に係るロールプレイングについて、石川県総務部デジタル推進監室の山森課長補佐から動画投影とともに、以下の説明があった。

#### ○山森課長補佐

令和6年奥能登豪雨で実施された広域避難者対策について、能登半島地震と比較し、広域被災者データベース・システムの効果等を理解するためのロールプレイングを行う。今回のロールプレイングは、①被災者への二次避難の意向調査、②二次避難窓口での健康確認と申請、③避難先での健康確認の3つのパートに分けて実施する。登場人物として80歳男性の一人暮らしの被災者を設定した。

実際は、二次避難窓口では、ワンストップ窓口を設け、マイナンバーカードを利用した本人確認と健康確認票の記載が行われた。健康確認票は保健師と委託先担当者がヒアリングしながら記載し、データベースに連携された。二次避難申請書も被災者本人が手書きで記載し、避難先が決まった場合、委託先から避難者本人に通知された。避難先での健康相談は保健師が訪問し対応した。

広域被災者データベース・システムには、避難者の健康確認等のデータが連携され、二次避難先でも情報連携が可能となった。これにより、距離が離れた二次避難先でもスムーズな健康確認と情報共有が実現した。

《動画によるロールプレイングの様子を流す》

### <協議事項に係る意見交換>

協議事項に係る意見交換について、冒頭に石川県総務部デジタル推進監室の谷場専門員から以下の説明を行い、委員より主に以下の発言があった。

#### ○谷場専門員

今回の検討会では、事前に関係者間で業務フローを整理するための合意形成を行う重要性について意見を求めたい。具体的には、広域避難者対策や避難所外避難を円滑に進めるために、県と避難先市町等の関係者間でどこまで合意形成をすればよいか等について意見を求める。また、広域被災者データベース・システムで被災者情報を適切に紐づけるために必要なキー情報についても議論したい。理想的にはマイナンバーカードやマイナンバーの利用が望ましいが、システムの制約等の観点から基本4情報が適切かどうかについても意見を求める。最後に、避難先市町からの最低限必要な情報として「居所」と「タイムスタンプ」が重要であると考え、他にどのような情報が必要かについても意見を求める。そのほか、気づいた点があれば意見を求める。

#### <意見交換にて委員からいただいたご発言>

本日の説明内容について、委員より主に以下の発言があった。

#### ○大阪公立大学（菅野委員）

今回の広域避難については、政策的に検討されたものと思料。他方で、避難所へ避難した被災者はあくまでごく一部に過ぎず、また、能登半島地震においても、広域避難者の多くは自主的な避難による被災者、いわゆる避難所外避難者であり、このような避難者は自治体で把握することが困難である。このような状況はどの災害でも起きている。その為、最終的には、広域被災者データベース・システムと住民基本台帳の情報と突合しつつ、避難者外避難者がどこにいるか把握できるような仕組みも併せて検討を進めていただきたい。また、キーとして、基本4情報や、必要な情報としての居所やタイムスタンプは適切だと思っている。合意形成プロセスについては、被災者台帳は災害対策基本法において、被災市町村でないと作成できないという課題がある平時から被災者台帳等と連動できていないと、いくら訓練していても発災時にスムーズに使えない可能性がある。

（菅野委員のご意見に対する補足説明）

#### ○谷場専門員

避難所外避難者への支援は、石川県でも課題となった。避難所外避難者の状況把握手法として、1点目は行政が訪問や電話でアウトリーチするというものがある。ただ、リソースに限界があるため、2点目として被災者自らに情報発信していただくことも必要である。具体的には、石川県公式LINEに被災者自身が情報を登録いただくというものである。ただ、スマートフォンやラインを持たれていない方についてはコールセンターにお電話いただき、配慮事項があればその場で確認することも必要。また、義援金を被災6市町の全住民を対象に給付した際、給付手続きの中で現在の居所等の情報をいただいた。結果として、LINEを

通じて自ら情報発信していただく場合は、全被災者 12 万超者のうち、情報を収集できたのは 1 割程度であり、残り 9 割の方の情報は収集できなかった。これは広報の強化等も必要であると考えられるものの、被災者からすると、情報登録・変更が発生した場合に情報を更新するメリットが無いことが課題と考えられる。一方でアウトリーチについては、義援金の給付支援による効果が大きく、全被災者のうち、97%の方について情報収集を行うことができた。他方で、収集できる情報の時点は被災者と接触した瞬間であり、収集直後から情報の鮮度が落ちてしまうことが課題と考えている。平時における対応についても、次回以降に議論させていただきたい。

#### ○弁護士（岡本委員）

「被災者データベースと被災者台帳をめぐる個人情報利活用の法務実務——令和 6 年能登半島地震における石川県の災害対応」という論文を執筆した。災害時の被災者をどう把握するか、また、どう支援するかについて記載し、最終的には災害ケースマネジメントを実施する基礎情報が被災者台帳であると締め括っている。施策を実施する根拠となる法律の条文や資料を引用している。これまで石川県が実施してきた内容や、国の関わりについて理解できるため、本会に関わっている方にはぜひご一読いただきたい。

市町や県が独自に収集する情報や情報の入り口は様々であり、一元化すべき情報が散在している。このような場合、被災者台帳で一元化しなければ、次の支援策が出てこない。政策提言となるが、市町村だけではなく、都道府県がいかに台帳の業務に関与できるかということが重要であると考えられる。また、災害時にできることや必要性、技術は発展するが、全ての災害業務において、これらを下支えする法的根拠や解釈・運用の仕方の検討が不足していると感じている。今回は個人情報テーマであったが、避難所における関連死を防ぐためには災害救助法に関する議論が必要であり、被災者の生活再建支援としては、様々な支援制度を理解しておく必要がある。事業者が行う支援も被災者目線で網羅的に理解しておかなければいけない。災害と法制度や支援は密接に結びついているものであり、災害と法務という分野を浸透させていくことが重要であると考えている。

#### ○内閣官房デジタル行財政改革会議事務局（浦上委員）

3 点ほど申し上げたい。1 点目は、国地方デジタル共通基盤推進連絡協議会のワーキングチームで東京都のヒアリングをした際、同様に TYPES を実施している東京都の宮坂副知事が話をしていたが、これまでのように、各都道府県が〇〇県モデルを作ってそれぞれに全国展開を進めようとして結局 47 個のシステムが出来るようなことにならないように、「東京モデル」ではなく「JAPAN モデル」を作ることを意識している、とのこと。本事業も「JAPAN モデル」を作るために石川県が一番槍として進めているのだ、という意識を持って進めて欲しい。

ご説明の中で、業務フローが重要でないように聞こえてしまう場面がところどころあったが、業務フローが無ければ得られた知見が蓄積されないし、「JAPAN モデルを作る」という観点から、軸となるものがなければ全国展開も難しい。軸となる「業務フロー」をしっかり作ることに、その業務フローにどこまで柔軟性を持たせるかという点は明確に分けて検討いただきたい。事前に業務フローについて合意しておかなければいけない点は同意する。

2点目は、行政手続きの電子化を進める上で往々にして起こり得ることは、電子で行う手続きと紙で行う手続きのダブルトラック問題である。これではかえって非効率になってしまう。対面で手続きを進める場合も電子を原則とし、慣れない方への対応は別に考えていただきたい。今回の奥能登豪雨の業務フローで言えば、住民に申請は紙に記入してもらい、県から委託を受けた者がタブレットに入力をしていたが、このやり方は永続的ではない。

3点目は、各市町村で窓口の改革等が進められている際に利用される手法として、日ごろ窓口に立っている職員自身が住民の立場で窓口を利用・体験するというものがある。このことにより、職員が煩雑な手続き等について気付きが得ることができる。今回のロールプレイによって、県職員自身が住民の立場を体験したことで、気づいた部分もあるのではないかと。今回検証検討チームに参加頂いている委員の方々も、自分が住民の立場や二次避難先の保健師等の立場になったところを想像して、必要な情報は十分に得られるのか等、考えて頂き意見を頂ければと思う。そこで出た意見を踏まえて検討いただいた方が「JAPAN モデル」に近づくと思われるため、その点を踏まえて議論を進めてほしい。

以上