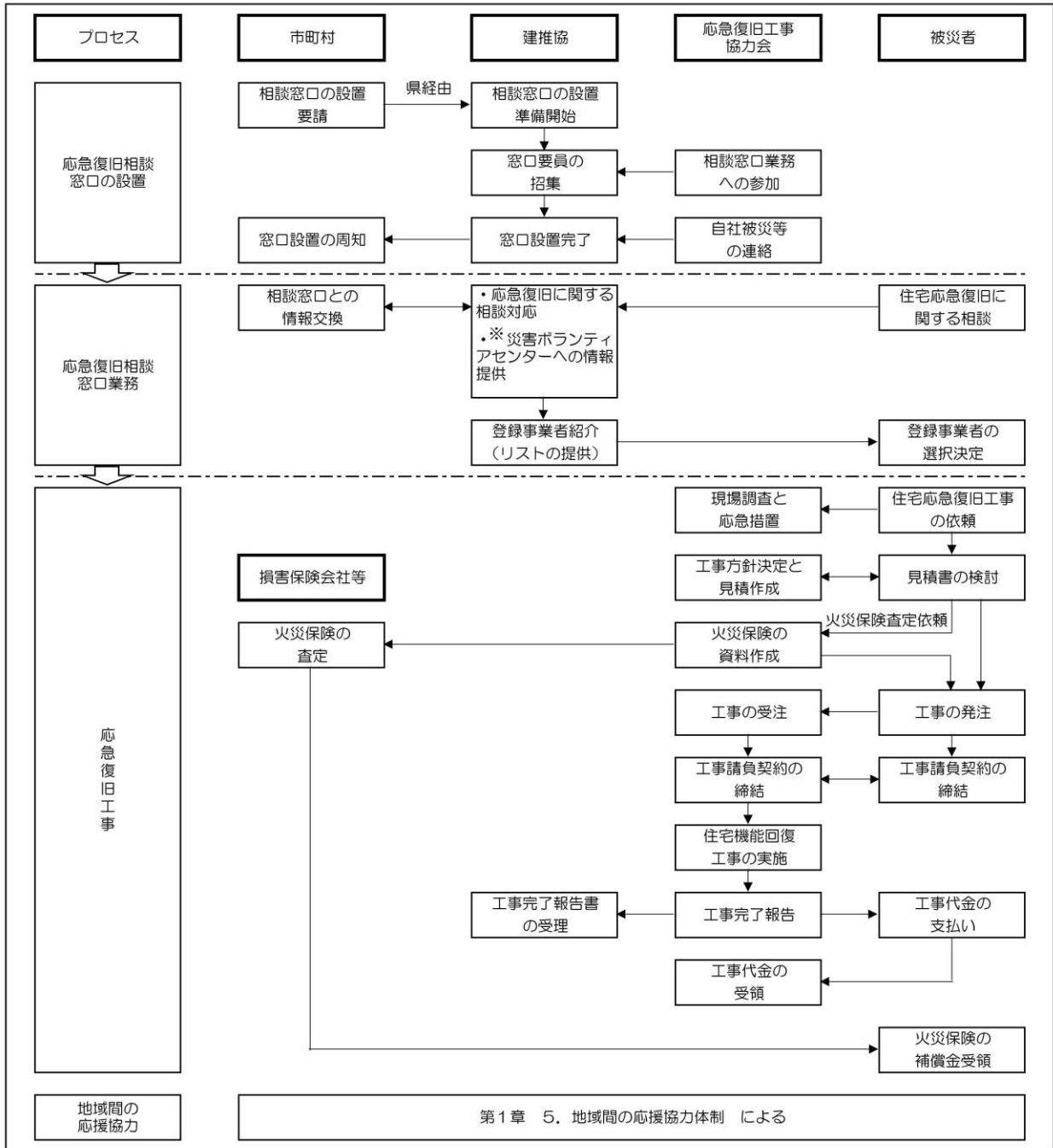


第2章 災害発生時における応急復旧活動

1. 災害発生時における応急復旧活動フロー図



※災害ボランティアセンターについては、序章3. 使用語句の定義を参照のこと。

2. 活動主体の役割

(1) 相談窓口の設置

- ・被災住宅の応急復旧に関する相談の受付対応を行う「相談窓口」を設置する。
- ・「相談窓口」は、地域の状況に応じたきめ細やかな対応が可能となるよう、県内8地区（島根県建築技術協会の地区単位）に設置する。

(2) 市町村の役割

- 災害が発生した場合は、相談窓口の設置を島根県に要請する。
- 具体的な被災地域や被災状況を勘案し、島根県及び建推協と相談窓口の設置について協議する。
- 被災者、市町村内関連部署および災害ボランティアセンター等へ相談窓口設置についての周知をする。

(3) 島根県の役割

- 災害発生後、市町村からの相談窓口の設置要請を受けた後、建推協に設置を要請する。
- 建推協から相談窓口設置の報告を受けた場合は、市町村にその旨を連絡する。

(4) 建推協の役割

- 島根県から相談窓口の設置要請を受けた場合は、平常時に決めておいた相談窓口担当者の候補者に招集をかける。
- 相談窓口設置に向け、下記のことを準備する。
 - ・「協力会登録事業者リスト」
 - ・「風水害等による被災住宅の応急復旧マニュアル」
 - ・「被災者相談シート」
- 相談窓口業務を開始し、島根県にその旨を報告する。

★留意点

- 災害発生時、市町村においては、他の災害対応のため相談窓口の設置要請対応ができない場合がある。島根県または建推協は、災害の状況を踏まえ相談窓口の設置の必要性が高いと判断した場合は、相談窓口を設置し、その旨を当該市町村に報告するものとする。
- 被災者への周知活動は、下記の方法により行う。
 - ・防災無線等によるアナウンス
 - ・宣伝カーによるPR
 - ・インターネット上に掲載（都道府県や市町村の災害対策本部からの情報提供も含めて）
 - ・ポスター等を避難所や公共施設に掲示
 - ・公共放送によるPRや積極的な取材対応
 - ・広報誌、新聞等による告知

(5) 相談員の役割（業務）

- 事業者の紹介を望む被災者に対して、「協力会登録事業者リスト」を提供する。
- 相談内容を「被災者相談シート」に記入し、これを保管する。
- 応急復旧以外の相談を受けた場合は、市町村関連部署や他の相談窓口等を紹介する。
- ボランティア派遣に関する相談を受けた場合、あるいは、応急復旧工事の前処理をボランティアに依頼することが妥当であると判断できる場合は、災害ボランティアセンターを紹介する。
- 相談件数、登録事業者の紹介実績等を日々定期的に県の担当部署に報告する。

★留意点

- 被災者に「協力会登録事業者リスト」を渡す際、住宅の被災状況を聞いた上で、どのような応急復旧工事が必要で、どういう職種の事業者を選択するのが適当か等について、適切にアドバイスすることが求められる。
- 電話による相談の場合は、被災者の求めに応じて「協力会登録事業者リスト」の必要な部分を、FAX 又はメール等を活用して提供する。また、相談窓口での相談内容については、工事を依頼する際に被災者が登録事業者に情報として提示することも想定されることから、「被災者相談シート」のコピーを被災者に提供する。
- 相談に関する情報には、個人情報も含まれるので、取扱いには十分注意する。
- 登録事業者の繁忙状況等を調査したうえで、協力会登録事業者リストに反映するよう努めるが、問い合わせ等が集中し、対応できない事業者が発生する可能性があることを、被災者に説明することが重要である。
- あらかじめ災害ボランティアセンターから「ボランティア派遣依頼カード」を入手して準備しておくことよい。
- 一般ボランティアは、住宅に関して、通常下記のような活動を実施する。
 - ・流入した泥掻き出し
 - ・廃棄物の搬出と分別整理
 - ・濡れた畳や家具の搬出
 - ・清掃
- 被災地域の住宅地図等をあらかじめ用意しておく必要がある。
 - ※地方公共団体の災害対策本部等から、被災地域全体の地図や位置図を入手しておくことよい。

(6) 災害発生時における「協力会登録事業者リスト」の更新

建推協の役割

- 構成団体に対して、定期的に繁忙状況に関する報告を求める。
- 上記報告を基に、自社が被災し、多くの物件を抱えて、それ以上応急復旧活動に対応できない登録事業者は、「協力会登録事業者リスト」から一時的に削除する。
- 自社の復旧や状況の好転により、新規の応急復旧活動に対応できる状況となった登録事業者については、「協力会登録事業者リスト」に復活させる。

登録事業者の役割

- 災害発生後速やかに、協力会に自社被災の有無を報告する。
- 自社が被災し、多くの被災者を抱え、応急復旧活動に協力できない場合、協力会にその旨を報告する。
- 自社の復旧や状況の好転により応急復旧活動に協力できるようになった場合、協力会にその旨を報告する。

(7) 応急復旧工事の実施

登録事業者の役割

- 被災者に下記事項を確認する。
 - ・ 氏名、住所、連絡先、被災状況、連絡方法
 - ・ 「協力会登録事業者リスト」を見て連絡してきたかどうか
 - ・ 訪問可能な日時
- 応急復旧工事を実施する。

★留意点

- 応急復旧工事を行う前に、下記の作業を完了しておく必要がある。

作業内容	実施者
流入した汚泥、雨水の排除	被災者、一般ボランティア、登録事業者
濡れた家具、畳等の撤去と乾燥、清掃	被災者、一般ボランティア、登録事業者
廃棄物の搬出と分別整理	被災者、一般ボランティア、行政等、登録事業者
消毒作業	保健所、登録事業者

- 応急復旧工事を行う前に、ライフラインが復旧していることを確認する。
- 応急復旧工事の流れは、現場調査→応急措置→工事方針作成→見積書提出→工事請負契約→機能回復工事着手となる。
- 現場調査で重要なポイントは、被災箇所が台風等の風水害によって損壊したのか、老朽化によって損壊していたかを判断し、分別することである。（火災保険では、後者は査定対象外になるため）
- 現場調査では、火災保険の査定申請や、公的助成の証明のために必要な現場写真を撮影する。なお、現場写真は、復旧部位の施工後の写真も撮影しておくといよい。現場写真は、次の要領で撮影する。

- ・ 住宅全体の写真 → 表札等を入れて、被災者の物件であると判断できること
- ・ 損壊部分のアップ写真 → 角度を変えて1カ所当たり数カット撮影

- 応急措置だけで応急復旧工事が終了する場合は、速やかに見積書、請求書を発行し支払いを受ける。
- 見積書の記載は、「〇〇工事一式××円」ではなく、破損部位（工事項目）別に見積明細を記載する必要がある。
- 火災保険には、「水災」が保証されない「住宅火災保険」がある。水害等で被災した場合、被災者がどのような種類の火災保険等に加入しているかの確認が重要である。
- 登録事業者は、被災者が保険会社に対し、被災の報告をする必要があることを説明し、実行してもらう。見積書の送付については、登録事業者が代行できる。被災者と相談の上、いずれかが行うようにする。
- 応急復旧期間に応急復旧工事と同時にリフォーム工事を行うことは、避けるべきである。まずは、地域全体の応急復旧を一日も早く終わらせることを最優先に考える。このことは、事前に被災者に説明し、了解を得ておく必要がある。

- 応急復旧工事を実施する際、必要な書類を作成し、被災者と登録事業者間で取り交わしておくことは、後々のトラブルやクレームを回避するために大変重要である。
- なお、住宅リフォーム推進協議会が発行する「住宅リフォーム工事標準契約書式（小規模工事用）」が参考になるので、下記に問い合わせて入手されたい。
- ホームページアドレス：<http://www.j-reform.com/>
- 一般社団法人住宅リフォーム推進協議会 TEL：03-3556-5430
FAX：03-3261-7730