

10. 1 被災証明書の発行

岡崎市では、従来、被災者台帳に基づき手書きで被災証明書を交付してきた。しかし、今回の災害の被害状況が次第に明らかになるにつれ、多数の被災者に対する迅速な被災証明書の交付が必要であると判断し、急遽、被災証明書の交付を担当する市民課、被害認定調査を担当する資産税課と電算担当部門のIT推進課と対応を協議し、電算処理により被災証明書を交付することにした。市役所市民課と市内7支所で被災証明書の申請を受け付け、仮被災証明書を発行するとともに、市民課で被災証明書交付申請データを作成し、資産税課で作成した被害状況調査データ、ホストコンピュータで管理する住民情報データ、家屋情報データとをマッチングさせ、ホストコンピュータで正規の被災証明書を一括発行し、郵送した。この方法により、被害状況調査データが作成され次第、被災証明書の交付が可能となった。被災証明書は家屋物件ごとに作成し、交付枚数を制限することもしなかった。職員は少しでも早く被災者の元に届けるため、その日に作成された被災証明書は同日中に郵便局に持ち込むべく、連日深夜まで取り組んだ。

当初は被災証明書の交付対象を被害調査の対象となる住民登録者及び外国人登録者、課税台帳にある家屋所有者に限っていたが、テナント入居者、住民登録をしないまま居住していた居所入居者、非課税物件所有者、家屋が設置されていない土地所有者等からも強い要望があり、資産税課による被害状況調査データが作成され、賃貸契約書、民生委員による居住証明書等の提出によりその占有を確認できたものに関しても交付対象に加えることにした。

災害発生当初から被災証明書を求める市民が多数窓口を訪れた。被災者相談窓口は災害発生より5日目から開設されたが、それまでに被災証明書の全交付申請の約50%、また、資産税課による1回目の被害状況調査データができたのは災害発生から13日目であったが、それまでに全交付件数の約80%にあたる1,565件もの申請があった。市民課職員は通常業務をこなしながら被災証明書の交付申請を受け付けるのみならず、苦情を一手に受けることとなり、窓口業務は非常に混乱した。

また、今回は大規模な水害により多数の自動車が水没し、自動車税の減免に関し被災証明書が必要である旨の報道発表やホームページ掲載がなされたこともあり（その後必ずしも被災証明書がなくても対応可能との情報は得た）、車の被災証明書の交付を求める声も後を絶たなかった。当初岡崎市としては、家屋以外は対応しないとの方針であったが、被災者からの強い要望に押される形で、急遽車についても判断根拠となる写真、見積書等の提出による本人申出に基づき、延べ1,346件、1,888枚の被災証明交付を行なった。しかしながら、市側の調査に基づくことなく証明書を交付することに対しては今後の検討課題となっている。

8月末豪雨の経験を後日検証するなかで、多くの課題が浮き彫りとなった。今回は仮の被災証明書をまず発行し、後日正規の被災証明書を交付したが、大地震による激甚災害においては住民登録地への郵送は不可能と言わざるをえず、市民課だけでは対応できないことも明らかとなった。また、市民が被災証明書の利用目的がはっきりしないまま、念のため申請したケースや被災証明書を得ることで見舞金がもらえると誤解をしたケースも多数見受けられ、これが窓口の混乱を招いたことの一因でもあった。被災証明書が被災者支援の中核である以上、災害の状況に応じた被災証明書の交付体制、交付方法、市民への的確な広報、市の実施機関内での被災者情報の共有による被災者の負担軽減などを予め想定し手順を定めておくことが重要であり、当市においても関係各課と協議し、今後の適正且つ迅速な被災者支援に繋げていくべく協議を進めている。

被災証明書は根拠法令があるわけでもなく、具体的な取扱指針が示されているわけでもない。防災基本計画においては被災者等の生活再建等の支援として「また、内閣府及び地方公共団体は被災者生活支援法に基づく被災者生活再建支援金の支給により、被災者の生活再建を支援し、被災地の速やかな復興を図る。これを含む各種の支援措置を早期に実施するため、地方公共団体は、発生後早期に被災証明の交付体制を確立し、被災者に被災証明を交付するものとする。」とされているが、他自治体の状況を調査したなかでも、それぞれ交付対象、内容もまちまちであり、今後広域にわたる大規模災害において被災者に対する支援に差が生じるのではないかと懸念されるところである。

第10節 被災者・被災事業者の再建支援（岡崎市）

10.2 被災者支援総合窓口の設置

岡崎市では、東庁舎1階の防災啓発コーナーと1階ロビーを使い、被災者支援総合窓口を初めて開設した。開設期間は9月3日から30日までで、その間1,666件の相談があった。相談の内、多かったもの上位3件は、水道料金の減免（211件）、下水道使用料の減免（180件）、固定資産税の減免（155件）であった。説明には、今回市で初めて作成した被災者支援メニュー一覧を使用して実施した。



写真 10.2.1 被災者支援総合窓口の状況 1（市役所東庁舎1階）



写真 10.2.2 被災者支援総合窓口の状況 2（市役所東庁舎1階）

表 10.2.1 被災者支援総合窓口受付件数

月日	曜日	受付時間	電話件数 窓口件数	合計件数	累計件数	月日	曜日	受付時間	電話件数 窓口件数	合計件数	累計件数
9月3日	水	8:30～ 20:00	49 24	73	73	9月18日	木	8:30～ 20:00	30 49	79	1,433
4日	木	8:30～ 20:00	46 76	122	195	19日	金	8:30～ 20:00	6 22	28	1,461
5日	金	8:30～ 20:00	51 114	165	360	20日	土				
6日	土	8:30～ 20:00	32 85	117	477	21日	日				
7日	日	8:30～ 20:00	32 51	83	560	22日	月	8:30～ 20:00	28 13	41	1,502
8日	月	8:30～ 20:00	54 141	195	755	23日	火(祝)				
9日	火	8:30～ 20:00	20 134	154	909	24日	水	8:30～ 20:00	13 37	50	1,552
10日	水	8:30～ 20:00	13 79	92	1,001	25日	木	8:30～ 20:00	11 40	51	1,603
11日	木	8:30～ 20:00	59 21	80	1,081	26日	金	8:30～ 20:00	7 19	26	1,629
12日	金	8:30～ 20:00	89 34	123	1,204	27日	土				
13日	土	9:00～ 17:00	3 15	18	1,222	28日	日				
14日	日	9:00～ 17:00	10 11	21	1,243	29日	月	8:30～ 20:00	0 10	10	1,639
15日	月(祝)	9:00～ 17:00	10 12	22	1,265	30日	火	8:30～ 20:00	21 6	27	1,666
16日	火	8:30～ 20:00	34 31	65	1,330						
17日	水	8:30～ 20:00	13 11	24	1,354						
総 合 計									631 1,035	1,666	1,666

(出典) 岡崎市提供資料

第10節 被災者・被災事業者の再建支援（岡崎市）

10.3 臨時健康相談の開設

(1) 臨時健康相談開設までの経緯

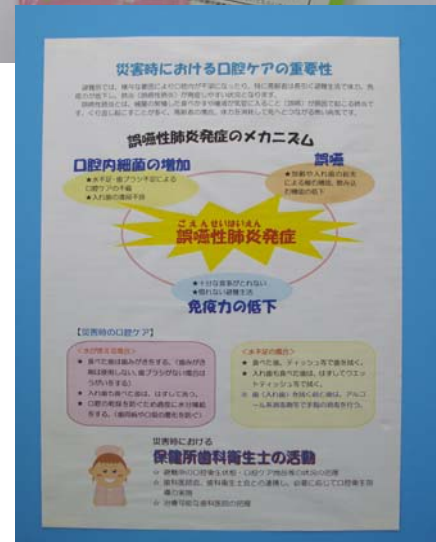
8月29日（金）午前8時、「岡崎市健康推進員（50 小学校区・各2人委嘱・総数100人）」に電話をかけ、地域の『被害状況・健康不安情報』の聴取を開始した。収集した情報を基に、午前8時30分に初動方針を決定し、『災害時緊急健康観察活動（8地区）』と『臨時健康相談所開設』の準備に取り組んだ。

29日（金）～31日（日）、健康増進課保健師・精神保健福祉士等で初動チームを編成し、被災地区健康推進員と同行しての健康観察活動や家庭訪問（32件）を行った。また、電話による「災害時要援護者（精神・難病登録者）の安否確認（98件）」と「結核（10件）、母子等継続支援者の安否確認（21件）・健康相談（32件）」を実施した。

結果、重篤な被害は一部地域に集中しており、被災者も日中は復興活動をしているため、「臨時健康相談」は、疲労を感じる夕刻（午後4時～5時）に被災地内の会場で開設することとし、その準備と周知のための地区活動を実施した。

(2) 臨時健康相談開設

- ①会場：3会場（被災地区2会場・保健所）
- ②日程：10日間
被災地区：9月1日（月）～7日（日）
保健所：9月11日・18日・25日（木）
- ③相談者数：47人
- ④内容：こころと身体 の健康相談、血圧測定、栄養相談、歯科・口腔相談、外傷手当等
- ⑤配布：歯ブラシセット・ウェットティッシュ・マスク・シャンプートリートメントセット【上写真↑】
傷絆創膏（メンタルヘルス相談電話啓発品）
- ⑥リーフレット：住民のみなさまへ（感染症・食中毒注意）
被災された方へ（こころと体の健康を保つために）
お子さんをお持ちの家族の方へ（ASD・PTSDの予防）
災害や支援活動に携わっている方へ（自身のケア）
- ⑦パネル：災害時における口腔ケアの重要性【右写真→】
- ⑧相談員：保健師・精神保健福祉士・管理栄養士・
歯科衛生士・社会福祉士・看護師・放射線技師



(3) メンタルヘルスへの配慮

被災者の「不安」や「怒り」の感情に対峙できるよう、「語り合い」や「恐怖体験の報告」に時間をかけた。

- ①健康危機におけるメンタルヘルス普及啓発
 - ・対象：健康推進員・民生委員・居宅介護支援事業所・地域包括支援センター職員
 - ・健康教育：8回・293人
- ②被災地区学童のメンタルヘルス「子どもの心の変化とその対応」
 - ・保護者向けリーフレットの配布：700枚
- ③自立支援医療（精神通院）自己上限額変更：4名
 - ・3か月後に、被災による心身の負担・復興活動期の心身症状と医療受診等の状況を訪問確認し、継続医療の支援を行った。
- ④被災直後に活用できる手引きの作成・配布（平成21年3月）
 - ・「災害時における精神保健福祉活動マニュアル（職員用）」：250部
 - ・「災害時におけるメンタルヘルスの手引き（援助者用）」：1,500部



【写真右（職員用）・写真左（援助者用）↑】

第10節 被災者・被災事業者の再建支援（岡崎市）

10.4 衛生対策

29日の午前、雨も一時止み、浸水地域の水が引き始めると水害地域から「衛生消毒を行ってくれ。」「床を上げたので消毒に来て欲しい。」という電話が相次ぎかかってきた。その後、被災された家屋の家財道具やゴミが出され、「異臭がするから消毒を」、「浸水下部屋を清掃消毒したい、消毒薬をくれ」、といった要望が舞込み衛生問題が浮上した。

保健所として被災地域の衛生対応を緊急に取ることとし、次の項目で対応した。

- ① 消毒用薬剤の配付
- ② 公共道路側溝等への消毒薬の散布

(1) 消毒用薬剤の配付

保健所として対応できることは、人的な対応も限られているため、被災された家屋の清掃後の消毒や住居回りの衛生消毒用を各自で行っていただくよう、備蓄してある消毒用薬剤（塩化ベンザルコニウム水溶液とクレゾール液）を無料配付した。

当初は保健所にて配付していたが、各支所、本庁舎でも配付するに至った。

- ① 保健所、市役所、7支所で配付した消毒用薬剤
 - ア 屋内用として塩化ベンザルコニウム水溶液 10%(500ml)
 - イ 屋外用としてクレゾール石鹼液 50%(500ml)

※原則一世帯に各1個無償配付、床下への使用を避けるよう説明
- ② 配布総数
 - ア 塩化ベンザルコニウム水溶液 10%(500ml) 1,166 個
 - イ クレゾール石鹼液 50%(500ml) 1,900 個

表 10.4.1 消毒用薬剤配付場所別一覧

塩化ベンザルコニウム配付数

場所	保健所	矢作	岩津	六ツ美	岡崎	大平	東部	額田	東庁舎	広幡	稲熊	計
配付数	792	2	23	13	307	16	0	0	6	6	1	1,166

クレゾール配付数

場所	保健所	矢作	岩津	六ツ美	岡崎	大平	東部	額田	東庁舎	広幡	稲熊	計
配付数	1,185	59	61	29	500	53	0	0	6	5	2	1,900

(2) 消毒薬剤の散布

① 市直営部隊による消毒

保健所職員による消毒薬散布作業は、2人1組の班で2班を結成し、次亜塩素酸ソーダ（500ppm）水溶液を背負い式手動噴霧器使い、道路事情の悪い場所、追加要望に対応しつつ、9月2日から15日にかけて11地域（9町内）で実施した。

作業内容：各町内会、市に関係施設からの依頼により、主に側溝等の消毒液の散布。国道沿いの車両では噴霧不可能な場所、ゴミ集積場等の消毒



写真 10.4.1 職員による薬剤調整作業

第10節 被災者・被災事業者の再建支援（岡崎市）

② 業者委託による消毒

消毒薬の散布業務について、要員も限られていることから業務内容を検討した。散布実施区域の検討、実施決定区域の消毒実施者の選択（保健所職員か委託業者か）を行い、車両が入ることのできない箇所、幹線道路、連続しない散在箇所などは保健所職員で散布実施、連続する道路側溝や広域箇所などを業者に委託することとした。

委託業者の選定にあたっては、造園業、害虫駆除業者など候補の中から、業務の特性を考慮し、本市や近隣自治体との業務委託実績のある業者に委ねることを決定し、詳細なる打合せを行った。

被災地域の代表者からの散布要望箇所を確認し、散布時間・ルート等を検討、消毒作業計画を立て、保健所職員2人（作業指示者・車両誘導者）と委託業者（車両運転手・散布作業員）の4人1組の作業班を結成、9月3日から4日にかけて、次亜塩素酸ソーダ（500ppm）水溶液を、車載動力噴霧器で路上から、側溝、雨水枡、被災ゴミ集積所に散布することとした。

消毒作業を実施したところ、やはり計画通りとは行かず、現場においては、「屋内を消毒してくれ」「散布区域を延ばしてくれ」といったり災者個々の要望が重なり、可能な作業は実施し、無理難題は丁重に断りながらの作業が続き、初日は、休憩、昼食の時間も充分取ることができず、予定していた地区の作業を終えたのは日没後となっていた。

第2日目は、前日のこともあり、始業時間を30分繰り上げての作業とし、順調に作業が進み、2日間で25地域、延べ28kmにわたる側溝などへの散布を終えることができた。



写真 10.4.2 ゴミ集積場における消毒作業

(3) 衛生対策の留意点

この水害対応の体験を通して、今後の被災地域の衛生対策は次のことが重要であると痛感した。

- ① 早期の体制作りと迅速で適正な対応
- ② り災者の立場に立った衛生対策
- ③ り災者が安心できる衛生確保
- ④ り災者に対し公平な対応と十分な説明

第10節 被災者・被災事業者の再建支援（岡崎市）

10.5 災害ゴミの処理

災害ゴミは被災した家屋から家具、家電、寝具、カーペット、壁材、床材、畳等が大量に発生した。災害ゴミの回収は災害発生当日の8月29日（金）から開始し、大きく可燃と不燃に分別し回収し、最終的に11月19日（水）まで実施した。回収にあたっては、豊田市、碧南市、蒲郡市、岡崎資源回収協同組合、一般廃棄物収集運搬許可業者から人員、車輛の支援を受けた。また、庁内各課に応援を要請し早期の災害ゴミの処理にあたった。

災害ゴミの処理量等は下記のとおりである。

【収集量】

直営（可燃）	582.00 t	直営（不燃）	248.81 t
応援（可燃）	172.59 t	応援（不燃）	59.67 t
一般（可燃）	129.73 t	一般（不燃）	376.24 t

【収集車輛】（延べ台数）

直営（可燃）	348 台	直営（不燃）	307 台
応援（可燃）	99 台	応援（不燃）	62 台
一般（可燃）	481 台	一般（不燃）	298 台

※ 直営＝市の直接収集 / 応援＝他市からの支援による収集
 / 一般＝岡崎資源回収協同組合・一般廃棄物収集運搬許可業者の支援による収集

なお、災害ゴミの収集にあたっては各地域の総代を通じ、自宅近くの集積場まで集積するように依頼をかけたが、大量且つ重量のある災害ゴミを集積場まで運ぶことは非常に重労働であり困難であった。特に水分を含んだ畳は相当な重量となり、1枚の畳を運ぶのに大人4人が必要であった。そのため、当初は道路に災害ゴミがあふれていたが、ボランティアや親族、友人が救援に入り徐々に解消された。

また、災害ゴミが道路にあふれたことに加え、地元車輛、救援車輛、災害ゴミ収集車輛、報道機関の車輛、親族・友人の車輛等の各種車輛が集まり被災地域一帯では交通渋滞を引き起こされることとなった。



写真 11.5.1 災害ゴミ（畳）の片付け風景



写真 11.5.2 収集所に集積される災害ゴミ

第10節 被災者・被災事業者の再建支援（岡崎市）

10.6 内水氾濫と河川改修

(1) 伊賀川等の河川改修

市の中央を流れる乙川支川の伊賀川は、河川延長5.2km、桜並木の連なる市中心部の風光明媚な県管理の小河川であるが、8月末豪雨時には下流部に堤外家屋（河川内家屋）56戸があり、この堤外家屋の内5戸が全半壊し、その内の1戸にお住まいの方1人と流域にお住まいの方1人が亡くなられた。

現在、この伊賀川をはじめとする、鹿乗川、広田川、砂川、占部川の緊急河川改修が5箇年での完成を目標に、平成21年度より進められている。なお、伊賀川堤外家屋51戸の契約は全て完了し、撤去も90%（平成22年1月現在）完了している。

主な改修区域

○伊賀川（伊賀川流域）

三清橋付近～猿橋付近（2.4km）、準用河川小呂川合流点の改修

○広田川・占部川・砂川（広田川流域）

広田川：勅使橋付近～砂川合流点（2.8km）

占部川：広田川合流点～針崎ポンプ場付近（3.4km）

針崎ポンプ場の下流には、占部川下流遊水地を整備

砂川：上松橋下流～川田橋付近（600m）

○鹿乗川流域

上流部：JR 東海道付近～県道岡崎西尾線下河田橋付近（800m）

伊賀川（岡崎市）の被害



図 10.6.1 伊賀川の被害

第10節 被災者・被災事業者の再建支援（岡崎市）

（2）竜泉寺川 三河橋

市東部の一級河川竜泉寺川に架かる三河橋が、豪雨による河床洗掘により落橋したが、平成21年12月21日に新橋が完成し、同日供用を開始した。



写真 10.6.1 竜泉寺川
にかかる三河橋の落橋



写真 10.6.2 復旧した同三河橋

（3）内水氾濫

中小河川の氾濫とほぼ同時に発生した内水氾濫に対応するため、排水機能を高めるための下水道事業の計画等内水氾濫対策を進めている。