

3) 業務の手引き (案)

今年度の事業実施で得られた知見をもとに、次年度の事業実施の際に活用することを意図し、詳細な業務の手順を、「業務の手引き (案)」として取りまとめた。

県外自主避難者等への情報支援事業

業務の手引き (案)

目 次

1. 情報提供事業（ニュースレターの発行・提供）	1
2. 情報提供事業（支援情報説明会及び避難者相互の情報共有の場の提供）	12
3. 相談支援事業	16
4. 事業遂行	17
5. 様式集	18

1. 情報提供事業（ニュースレターの発行・提供）

1.1 目的

- インターネットを利用できない環境にいる避難者にも、避難元や避難先の情報を提供する。

1.2 第1回ニュースレター

1.2.1 支援希望者の確認

- 最初に、ニュースレターの定期的な送付を希望するかどうかを確認するために希望確認を行う。
- 希望確認は、**事業管理者から**の希望確認書の送付によって行う。

(1) 希望確認の対象

- 希望確認の対象者は、福島県からの県外自主避難者のうち、総務省「避難者支援情報システム」に登録されている者とする。
- 情報提供は世帯単位で実施するため、同一人物の重複の解消や、同じ世帯で生活している者の区別を済ませた状態のデータを、**復興庁から事業管理者が借受ける**。
- 借受けたデータのうち、実際に利用する項目は表 1-1 のとおりである。

表 1-1 借受ける宛先データのうち実際に利用する項目

分類	項目	注意事項
氏名	漢字	文字が識別不能で、漢字氏名が入力されていない場合があるため、ふりがなも控えておくこと。
	ふりがな	
避難元住所	郵便番号	郵便番号がゼロから始まる地域は、表計算ソフトの設定によってはゼロが省略される恐れがある。入力方式を「文字式」に変更しておくこと。
	都道府県	福島県からの避難者を対象としているため、福島県のみである。
	市町村	—
	番地など	番地や建物の情報は2列に分かれて入力されている。入力内容は統一されていないため、個別に確認して、郵便物の宛先として利用できない情報は削除する。
避難先住所	郵便番号	避難元データに準ずる。
	都道府県	支援対象とする避難先地域が該当する。
	市町村	避難元データに準ずる。
	番地など	避難元データに準ずる。
電話番号	電話番号	データが入力されていない場合がある。郵便番号と同様に、入力方式に注意する。

(2) 希望確認書の作成

- 避難者の希望確認書の返送をもって支援を希望したと判断できるように、予め避難者の宛先が記入された状態で作成する。
- 宛先の内容に誤りや変更がある場合に正しい住所を記入する欄を設ける。
- 希望する情報分野など、事前に把握しておきたいニーズについての簡易な回答欄を設けてもよい。

(3) 希望確認書の発送

- 避難者が支援希望を判断するにあたり、ニュースレターの実物を同封するのが望ましい。したがって、希望確認書は第1回ニュースレターに同封するかたちで発送する。

(4) 支援希望者の確定

- 希望確認書の返送をもって確定することを基本とする。
- ただし、以下に挙げる場合は個別に対応する。

表 1-2 希望確認書の個別対応

個別に対応する状況	対応
希望確認書に「支援を希望しない」旨が記入されている	支援を希望しない方として、今後の資料送付を取りやめる。
支援対象地域外の住所が記入されている。	電話番号が判明している場合は電話連絡し、記入者の意図を確認する。対象地域外に転居している場合は、支援対象外となることを説明する。

1.2.2 資料構成

表 1-3 第1回ニュースレターの資料構成

資料	概要	印刷様式
発送用封筒	以下の資料を発送するために必要な封筒	角2封筒
送付状	資料の概要や連絡先を記載した資料	A4 白黒片面 1ページ
希望確認書	今後のニュースレター発送の希望や、宛先の変更を記入してもらう資料	A4 白黒片面 1ページ
事業内容の説明書	当事業の仕組みや支援内容を説明する資料	A4 白黒両面 4ページ以内
受託事業者の概要説明資料	各受託事業者の当事業以外での普段の活動も含んだ概要や連絡先を記載した資料	A4 白黒両面 2ページ以内
総合目次	避難元情報および避難先情報の構成内容を記載した資料	A4 白黒片面 1ページ
避難元情報	<ul style="list-style-type: none"> ● 避難元地域の自治体が定期的に発行している避難者向け広報誌 ● 避難元地域の自治体がWEBサイトの記者発表や新着情報で随時発信している避難者向け情報 	資料内容に応じて調整
返送用封筒	希望確認書の返送に必要な封筒	長3封筒

事業管理者が原稿を作成 受託事業者が原稿を作成

(1) 発送用封筒

- 1.2.1 (1) で対象となった避難者の宛先の他に、事業管理者と復興庁の連絡先を記載する。
- 転居などの理由で資料が未達となる場合があるため、その際の選付先として事業管理者の宛先を明記する。
- 様式 1-1 を参照

(2) 送付状

- 事業の主旨や資料の概要、問合せ先、個人情報保護方針などを記載する。
- 様式 1-2 を参照

(3) 希望確認書

- 1.2.1 (2) を参照
- 様式 1-3 を参照

(4) 事業内容の説明書

- 送付状では書ききれない事業の目的や実施主体の関係などを記載する。
- 様式 1-4 を参照

(5) 受託事業者の概要説明資料

- 当事業以外での活動も含めた説明資料
- 全ての地域の避難者に、全ての地域の受託事業者の資料を送付する。
- ここに記載する連絡先は、後述の相談支援事業での窓口と一致させる必要は無い。
- 具体例は以下のとおり。

山形県に避難されている皆様へ

特定非営利活動法人 山形の公益活動を応援する会・アミル のご紹介

代表者 代表理事 齋藤 和人
 団体所在地 〒990-0828 山形市双葉町2-4-38 3F

沿革 平成17年任意団体 山形の公益活動を応援する会・アミル設立
 平成18年4月 特定非営利活動法人として認証を受け、県内でNPOやボランティア活動支援活動を展開中
 平成20年4月～ 山形市市民活動支援センター指定管理者(継続中)
 平成23年8月～ 東日本大震災の復興支援として「復興ボランティア支援センターやまがた」を山形県、NPO法人3組織と立ち上げ震災支援組織の支援活動を継続中

東日本大震災に関する活動

- ・「復興ボランティア支援センターやまがた」運営
 支援者支援活動、避難者情報支援活動(情報誌「うえるかむ」発行、Web運営)
- ・やまがた避難者支援協働ネットワーク幹事団体
- ・JCN(東日本大震災支援全国ネットワーク)福島県地域情報調査事業東北担当団体
- ・福島県双葉郡浪江町復興支援員サポート業務(東北圏コンソーシアム受託事業)山形県担当団体
- ・平成24年度福島県ふるさと福島帰還支援事業実施

団体紹介 特定非営利活動法人山形の公益活動を応援する会・アミルは山形県内でNPOやボランティア活動を行う組織・団体を支援する活動を行っています。東日本大震災発災後は、山形県内で活動する様々な支援団体のサポートを行っており、県内外の支援者とネットワークを通じて支援活動を行っています。また、私たちが参加運営している「復興ボランティア支援センターやまがた」では、避難されている皆さんに支援情報誌「うえるかむ」を継続して発行しており、避難元や山形県内のさまざまな情報を提供しています。合わせてホームページでも情報発信を行っており、携帯サイト「つながろうNET」とともに、県外から避難されている皆様へ情報を発信しております。

個人情報のお取り扱いについて

当法人では、個人の人格尊重の理念のもとに、関係法令を遵守し、実施するあらゆる事業において知り得たさまざまな個人情報を厳格に管理いたします。

相談窓口

特定非営利活動法人 山形の公益活動を応援する会・アミル
 〒990-0828 山形市双葉町2-4-38 双葉中央ビル3F
 TEL 023-674-0606 FAX 023-674-0808
 Mail mail@amill.org
 相談時間 土・日・祝祭日と年末年始を除く9:00～17:00
 (年末年始期間:12月28日～1月5日)



図 1-1 受託事業者の概要説明資料の例

(6) 総合目次

- 避難元情報のうち、「自治体が定期的に発行する避難者向け情報」のタイトルおよび発行主体を記載する。
- 「自治体が随時更新する避難者向け情報」の内容は、「自治体が随時更新する避難者向け情報」の冒頭に別途目次を設けるため、総合目次では一括して「避難元のその他の情報」とする。
- 同様に、避難先情報も一括して掲載する。
- 様式 1-5 を参照

(7) 避難元情報

1) 自治体が定期的に発行する避難者向け情報

- 福島市による「ふくしまの今が分かる新聞」のように、自治体が定期的に発行する避難者向け情報
- 原稿サイズがA3である資料などは、2つ折製本などでA4サイズの資料と同封できるようにする。

2) 自治体が随時更新する避難者向け情報

- 自治体のWEBページの新着情報などで避難者支援に関わる情報を収集した結果を掲載する(収集方法は後述)。
- 冒頭に目次を設けて、記事タイトルとページ数を記載する。記事内容に支障を来さない限り、各ページにページ番号を記載する。
- 文章内容の加工は行わず、WEB画面をそのまま掲載するを基本とする。
- サイトマップや別画面へのバナーなど、記事の内容とは関係しない部分によってページ数が増えてしまう場合は、不要なページを省略して対応する。
- 各記事の体裁を揃えるために、文章を変更せずにレイアウトを変更することは可能とする。具体例は様式集に示す。
- 様式 1-6 を参照(目次部分のみ)

(8) 返送用封筒

- 自主避難者が希望確認書を返送する際に利用する封筒
- 事業管理者は、事前に料金後納郵便手続きを済ませておくこと。
- 様式 1-7 を参照

1.2.3 情報収集

(1) 避難元情報

1) 自治体が定期的に発行する避難者向け情報

- 福島県および県内の自治体のホームページを検索し、避難者向けに定期的に発行している広報資料を利用する。
- 新しく資料を採用した際には、次回以降の更新日を把握しておくこと。
- 基本的に一般向けの広報誌は対象外とする。広報誌の一部に避難者向けの情報がある場合は、「自治体が随時更新する避難者向け情報」に記載する。
- ニュースレターの入稿に間に合う限り、最新号を採用する。

2) 自治体が随時更新する避難者向け情報

- 福島県および県内の自治体のホームページを検索し、記者発表や新着情報など不定期に更新される避難者向けの情報を収集する。
- 収集する情報の分野の例は以下のとおり。

✓ 復興状況全般	✓ 地域のイベント
✓ 除染	✓ 雇用
✓ 住宅支援	✓ 各種相談窓口
✓ 放射線量	
- 情報を確認した時点で、該当する WEB 画面を保存する。
- 以下の様な情報は最終的にニュースレターからは除外する。
 - ✓ ニュースレターが避難者へ届く時点で開催日や応募締切日が過ぎてしまうもの
 - ✓ 募集に関する情報の、応募申し込み書の部分
 - ✓ 一般向けの広報誌など、とくに避難者を対象としていないもの
(ただし、イベント情報は一般向けであるものがほとんどなので、例外とする)
 - ✓ ページ数が概ね 10 ページを超えるもの
 - ✓ 他の資料に同様の内容が記載されているもの

情報を収集する際には表 1-4 のような表を作成して記録・整理する。

表頭の項目の記入内容は以下のとおり。

表 1-4 自治体が随時更新する情報の記録・整理

No.	地域	発信元	分野	タイトル	更新日	取得日	採否	備考
1	県北	福島市	雇用	○○○…	12/6	12/10	○	
2	県南	白河市	放射線	○○○…	12/8	12/10	○	
3	浜通り	相馬市	イベント	○○○…	12/11	12/11	×	

表 1-5 表 1-4 の表頭項目の内容

表頭項目	内容
No.	情報を整理するための通し番号
地域	地域別に資料を作成する際（後述する）に利用する。
発信元	自治体名
分野	前述した情報分野
タイトル	WEB 画面に記載されおり、記事の概要を把握できる内容が望ましい。
更新日	当該情報が WEB 上に公開された日時 不明である場合は、取得日と同じ日付とする。
取得日	情報を確認した日時
採否	最終的にニュースレターへの掲載を行うかどうかの判断結果
備考	非採用となった際の理由や、その他注意事項を記載する。

(2) 避難先情報

- 自治体が随時更新する避難者向け情報と同様の方針で情報収集を行う。

1.2.4 発送までの流れ

(1) 発送スケジュールの確認

- ニュースレター発送予定日の概ね **一か月前**を目安に、**事業管理者から**発送スケジュールを通知する。
- 第 1 回ニュースレターの発送日は、関係者と協議の上決定する。

(2) 情報目次の確認

- ニュースレター発送の概ね **2 週間前**を目安に、事業管理者から復興庁と**受託事業者**へ避難元情報の目次が提出される。
- 復興庁と受託事業者は内容に過不足がないかどうか確認する。

(3) 発送

- ニュースレター発送の概ね **1 週間前**を目安に、事業管理者は原稿案を提出する。原稿が確定次第、印刷を開始する。

(4) WEB 掲載

- **受託事業者は**、団体のホームページに本事業の実施について掲出するとともに、発送するニュースレターをホームページでダウンロードできるようにする。
- ホームページに掲載する資料は、発送した資料全てとして、資料ごとにダウンロードできるよう工夫する。ファイルサイズが余り大きくならないように配慮する。
- なお、団体のホームページで復興庁のロゴマークを用いる場合は予め、事業管理者に届け出て、復興庁の承諾を得ること。

1.2.5 宛先・部数

- 総務省避難者情報システムに登録されているデータが、復興庁から事業管理者へ委託される。このデータには、既に帰還済みなどの理由で事業の対象外となっている方も含まれるため、受託事業者への提供は行わない。
- 発送部数は、登録されているデータの件数とする。ただし、明らかに同一人物が重複していると確認できる場合は修正する。

1.2.6 電話問合せ窓口の開設

- 事業の内容や希望確認書の記入方法についての問合せに対応するため、事業管理者および受託事業者は電話問合せ窓口を開設する。
- 受託事業者は避難者から問合せがあった場合、その内容を事業管理者へ日次で報告する。
- 問合せ内容は以下の様式を例にして記録する。

表 1-6 電話対応記録様式の例

No.	日時	分類	内容	回答	必要な対応	質問者氏名	地域
1	12/1	事業内容	…	…	…	〇〇	大阪
2	12/2	宛先変更	…	…	…	〇〇	新潟

1.2.7 希望確認の集計

- 希望確認書の返送があっても、支援を希望しない旨が記載されていたり、本人に電話で記載内容を確認しなければならない場合があるため注意すること。
- 希望確認書の返送だけでなく、電話で支援希望を伝えられる場合があるため注意すること。
- その他、事業管理者による詳細な手順は、現時点では割愛

1.3 第2回以降のニュースレター

希望確認書の返送によって把握された希望者に向けて、ニュースレターの発送を行う。

1.3.1 資料構成

基本的な構成は以下の通りである。編みかけ部分が受託事業者が原稿を作成する必要のある資料である。

表 1-7 第2回ニュースレターの資料構成

資料	概要	印刷様式
発送用封筒	以下の資料を発送するために必要な封筒	角2封筒
送付状	資料の概要や連絡先を記載した資料。	A4 白黒片面 1 ページ
説明会案内チラシ	説明会の開催日次や場所などを記載した資料。	A4 白黒両面 1 ページ
総合目次	避難元情報および避難先情報の構成内容を記載した資料。	A4 白黒片面 1 ページ
避難元情報	<ul style="list-style-type: none"> ● 避難元地域の自治体が定期的に発行している避難者向け広報誌 ● 避難元地域の自治体が WEB サイトの記者発表や新着情報で随時発信している避難者向け情報 	資料内容に応じて調整
避難先情報	<ul style="list-style-type: none"> ● 避難先地域の自治体が WEB サイトの記者発表や新着情報で随時発信している避難者向け情報 	A4 白黒両面 分量は内容に応じて調整

事業管理者が原稿を作成 受託事業者が原稿を作成

1) 発送用封筒

- 受託事業者で適当な封筒を手配する。

2) 送付状

- 第1回ニュースレターで使用したものに、必要な修正を加える。

3) 説明会案内チラシ

- 資料左上に「〇〇県に自主避難されている皆様へ」と記載する。
- 資料タイトルは「復興庁『県外自主避難者等への情報支援事業』第〇回 支援情報説明会」という記載を含める。
- 日時、会場へのアクセス、開催内容、申込み連絡先を記載する。
- 裏面は FAX 用の申込書とする。
- 様式 1-8 を参照

4) 総合目次

- 第1回ニュースレターに準ずる。

5) 避難元情報

- 第1回ニュースレターに準ずる。

6) 避難先情報

- 避難元情報と同様、基本的に自治体ホームページで公表されている情報を収集する(収集方法は後述)。
- 事業管理者が指定する避難元情報と同じ目次様式を利用する。
- 記事内容に支障を来さない限り、目次に対応したページ番号を記載する。
- 様式 1-9 を参照

1.3.2 発送までの流れ

(1) 発送スケジュールの確認

- ニュースレター発送予定日の概ね一か月前を目安に、**事業管理者から**発送スケジュールを通知する。
- 説明会の案内を同封するため、その発送予定日は、説明会開催日程を踏まえて設定する(最短でも説明会開催の2週間前には発送するよう調整する)。

(2) 情報目次の提出

- ニュースレター発送の概ね **2週間前**を目安に、**受託事業者は**事業管理者へ避難先情報の目次を提出する。目次は、情報内容と発信主体がわかる形にする。
- 同様に、事業管理者から**受託事業者へ**避難元情報の目次が提出される。
- いずれの情報も復興庁が内容を確認し、必要に応じた修正が事業管理者へ指示される。これに伴い、事業管理者から避難先情報の修正内容が**受託事業者へ**指示される。

(3) 原稿の確認

- ニュースレター発送の概ね **3日前**を目安に、**受託事業者は**避難先情報の原稿案を事業管理者へ提出する。復興庁および事業管理者が内容を確認し、事業管理者から**受託事業者へ**原稿の確定が通知される。

(4) 発送

- **発送日前日までに**、事業管理者から**受託事業者へ**送付状、避難元情報、及び発送宛先リスト(データCD)が送付される。
- 宛先リストデータはパスワードが設定されており、パスワードは事業管理者から**受託事業者へ**メールで別途連絡される。
- このメールで避難元情報の発送部数と宛先件数が伝えられるため、受託事業者は印刷可能な資料(送付状、封筒、避難先情報)などの準備を進める。

(5) WEB掲載

- 第1回ニュースレターに準じる。

1.3.3 宛先・部数

- 希望確認書の返送等によって判明した希望者の宛先データは、事業管理者がCD-ROMに保存して**受託事業者へ**発送する。
- データCDにはパスワードを設定され、パスワードは別途メールで事業管理者から**受託事業者へ**連絡される。
- 宛先データは出来る限り発送日直前時点のものを利用する。
- **受託事業者が**独自に支援希望者を把握した場合は、その件数を速やかに事業管理者へ報告し、部数を調整すること。
- 宛先一覧のイメージは以下のとおり。

表 1-8 宛先一覧のイメージ

番号	宛名	避難先		避難元		電話番号	備考
		郵便番号	住所	郵便番号	住所		
1	〇〇	000-	北海道札幌市・・・	000-	福島県福島市・・・	090-	
2	××	000-	北海道旭川市・・・	000-	福島県郡山市・・・	080-	
3	△△	000-	北海道函館市・・・	000-	福島県相馬市・・・	070-	

1.3.4 電話問合せ窓口の開設

- 第1回ニュースレターに準じる。

2. 情報提供事業（支援情報説明会及び避難者相互の情報共有の場の提供）

2.1 目的

- 自主避難者に対して、避難元、避難先また、有識者による支援情報を提供することにより、自主避難者の生活支援や帰還・移住を判断するための情報を提供する。

2.2 業務手順

- 受託事業者は、支援希望者を対象に、支援情報についての説明会及び避難者相互の情報共有の場（交流会）を主催し、その準備・企画・開催を行う。
- 支援情報説明会・交流会の準備状況は、その進捗状況を逐次、事業管理者に報告する。
- 支援情報説明会・交流会の開催準備は、概ね下表の手順である。

表 2-1 支援情報説明会及び避難者相互の情報共有の場（交流会）の開催手順

手順	概要
開催日時・場所の決定	● 事業管理者は、ニュースレター発送予定日（説明会開催チラシを同封）の概ね一か月前を目安に説明会開催期間を受託事業者に通知し、希望する開催日時を確認、必要に応じて日程調整を行い、開催日を決定する。
プログラム（案）の作成	● 受託事業者は、ニュースレター発送予定日の概ね3週間前にプログラム案を事業管理者に提出し、内容の確認を得る。
避難元・避難先自治体、有識者等との調整	● 事業管理者は、プログラム（案）に基づき避難元からの説明テーマに沿って福島県（または、福島県内市町村等）に連絡し、対応の可否と対応部署、対応窓口を調整したうえで、調整結果を受託事業者に通知する。 ● 避難先自治体及び有識者へは、受託事業者が直接依頼する。
開催案内チラシの完成	● 受託事業者は、ニュースレター発送予定日の概ね3日前を目途に、開催案内チラシ原稿案を提出し、その内容の確認を得る。
次第、座席表、使用する資料の確認	● 受託事業者は、説明会等開催日の概ね7日前を目途に、次第、座席表、使用する資料を提出し、内容の確認を得る。
説明会等の開催	● 受託事業者は、説明会を開催し、次第にもとづき適切に運用する。 ● 受託事業者は、説明会等に出席し、当日の開催記録（写真、議事録）を作成する。
議事録の確認、配布資料の提出	● 事業管理者が作成した開催記録を受託事業者は確認を行う。 ● 受託事業者は、説明会で配布された資料一式及び、アンケート回収票を説明会等終了後、速やかに事業管理者に提出する。なお、配布資料は、復興庁ホームページに掲載する。

2.2.1 開催日時・場所の決定

- 開催日時は、平日、10時～17時の間の開催を原則とするが、避難者のニーズに基づき、地域の実情に応じて調整する。仕事があり休日の要望もあるが、母子避難者からは平日午前中を要望する意見が多いことを踏まえるとともに、避難先自治体、避難元自治体等の都合に配慮し、事業管理者と事前に十分に調整を図ることとする。
- 開催会場は、県内・地域内の県外自主避難者数を考慮し、3回の説明会のうち、開催場所を変更することにも配慮する。

2.2.2 プログラム（案）の作成

- 説明会は、①避難元自治体からの支援情報提供、②避難先自治体からの支援情報提供、③有識者からの支援情報提供の3つのプログラムで構成することを基本とする。なお、必ずしもこの3つのプログラムを必須とはせず、自主避難者のニーズ等に応じて柔軟に対応する。
- 全3回の開催のうち、1回は受託事業者の自由企画とし、上記の基本構成に限定しないものとする。
- 説明者は、避難元関係者2名以内、避難先関係者2名以内、有識者1名を基本とする。

表 2-2 避難元・避難先・有識者の情報提供の例（平成25年度事業で実施した内容）

避難元	避難先	有識者
● 県外避難者を対象とした県民健康管理調査について	● 就労支援について	● 「日々の暮らしの中での心と身体の健康を考える」（山形）
● 福島県における就労について	● 住宅支援について	● 「自主避難者支援の現状と今後の課題」について（新潟）
● 借上げ住宅について		● 「心のケア—ほっとルームの活動を通して」について（大阪）

- 説明会の後、避難者相互の情報共有の場（交流会）を開催する。交流会は、避難者相互で情報を共有し、交流を深めることが主な目的であることから、その運営方法は工夫すること。
- 具体的には、テーブルの配置方法の工夫、ファシリテーターの活用、また軽食を準備するなど、避難者相互の関係がより強化されるよう、交流会を企画する。

表 2-3 交流会の開催例（平成25年度事業で実施した内容）

● いくつかのグループにわかれて、軽食を取りながらアイスブレイクを実施
● ファシリテーターを活用して、避難者相互の心配事等の情報の吸い上げ
等

2.2.3 避難元・避難先自治体、有識者等との調整

- 避難元自治体（福島県）への情報提供の依頼については、提出されたプログラム（案）に基づき事業管理者が一括して調整を行うが、受託事業者は、避難者のニーズを踏まえ、予め避難元自治体等に提供してほしい情報を示すこととする。
- 避難先自治体への情報提要の依頼については、受託事業者が行う。避難者のニーズを踏まえ、避難先自治体等へ、提供してほしい情報を示し、調整を図ることとする。

2.2.4 開催案内チラシの作成

- 受託事業者は、ニュースレター発送予定日の概ね 3 日前を目途に、開催案内チラシ原稿案を提出し、事業管理者にその内容の確認を得る。開催案内チラシの構成は、様式 1-8 を参照のこと。
- 開催案内は、送付されるニュースレターに同封し、支援希望者に事前に通知するほか、公共施設等に配布して広く告知しても構わない。
- ニュースレター発送と同時に、受託事業者ホームページに、説明会等開催情報を掲示する。加えて、開催案内チラシをダウンロードできるようにする。

2.2.5 次第、座席表、使用する資料の確認

- 受託事業者は、開催案内の作成と同時に、次第、配席図、評価アンケート（後述）を作成し、事業管理者に報告する。次第、配席図、評価アンケートは、様式集を参考にすること。

2.2.6 説明会等の開催

- 支援情報説明会及び避難者相互の情報共有の場（交流会）の司会進行は受託事業者が行う。
- 議事要旨は事業管理者が取りまとめるが、何らかの事由により説明会に事業管理者が参加できない、あるいは、自主企画として取り組む説明会で事業管理者の立会いが不要と判断した説明会については、受託事業者が議事要旨を作成し、事業管理者に提出するものとする。
- 避難者相互の情報共有の場（交流会）は参加人数によって適切に企画、進行すること。

(1) 参加受付

- 参加者は、開催案内で把握するとともに、当日参加も想定されるため、受付を設置し、参加者の氏名、避難元住所、避難先住所、全国避難者情報システム（総務省）の登録状況を記録する。なお、福島県からの自主避難者が本事業の対象であることから、これを区分して把握すること。

(2) 開催・運営にあたっての諸注意

1) マスコミ対応

- 説明会の取材対応については、事前受付において、「ご取材に当たってのお願い」の周知に努めること。また、これに応じる旨の誓約書の提出を義務付けることとする。

2) 説明会の進行に関する留意事項

- 説明会の趣旨である、県外自主避難者への適切な支援情報の提供等が、何らかの事由で妨げられた場合も想定し、様式集にある、「説明会の進行に関する留意事項について」を関係者間で認識し、発生時の対応にあたることとする。なお、本資料は、参加者への配布も想定している。

(3) 評価アンケートの回収

- 参加者アンケートは、様式集に示す、評価アンケートひな形を活用し、受託事業者において必要と考えられる質問を 1 つまで追加できる。アンケートの配布・回収は当日行い、回収後は、コピーあるいは PDF ファイルで事業管理者に速やかに提出する。

2.3 議事録の確認、配布資料の提出

- 受託事業者は事業管理者が作成した開催記録を確認し、必要に応じて修正し、事業管理者へ提出する。
- 説明会で配布した資料はデータを受託事業者に送付する。説明会等の開催案内チラシや次第、配布資料は、説明会翌日までに事業管理者にメールで送付する。
- なお、復興庁のホームページに掲載するため、受託事業者は説明者にその目的を伝え、配布資料を受領すること。公表対象として差し支えないものとして、編集しても構わない。

3. 相談支援事業

3.1 電話・メールによる相談窓口の開設

- 受託事業者は、電話やメールに加えて、説明会開催時等においても、支援希望者からの相談対応を行う。相談窓口の設置方法や相談者の受付方法等は受託事業者が企画・運営する。
- 受託事業者は、相談受付担当をおき、電話やメールによる相談の受付、回答、質疑応答の体制を整えるものとする。週 2 日を電話やメールでの相談日とすることを原則として、受付期間の延長や面談による相談対応など、受託事業者が創意工夫して構わない。

3.2 相談対応

- 相談の内容によっては、必要に応じ、各受託事業者のネットワークを活用し、行政機関（や専門機関、パーソナルサポート団体等への橋渡し）を行う。具体的には、支援希望者への適切な相談窓口の紹介や、相談内容の専門機関への事前報告等のサポートを行う。
- また、相談受付時に、相談内容を聴取するとともに、既に本事業における支援希望者であるか、全国避難者情報システム（総務省）の登録者であるかを確認し、ニュースレター発送リストへ情報を追加する。
- 最終報告時には、相談受付内容のほか、相談事業による支援希望者の増加数、全国避難者情報システム（総務省）の未登録者数を報告する。

3.3 相談結果の報告

- 支援希望者より寄せられた相談の内容及びその対応結果は、様式 3-1 の相談受付票に逐次記録し、その日のうちに事業管理者にメール添付にて送付する。ただし、相談者の氏名等の個人を特定する情報は削除し送付する。

表 3-1 相談内容の区分

内容区分	種別
情報提供事業（ニュースレター等）について	意見/要望
	質問/相談
	その他
住宅支援等について	意見/要望
	質問/相談
	その他
生活支援等について	意見/要望
	質問/相談
	その他
ADR について	意見/要望
	質問/相談
	その他
その他	

3.4 相談事業の告知

- 受託事業者は、相談受付の設置をニュースレターや説明会等の機会をとらえて十分に告知し、活用いただくよう努める。なお、各受託事業者のホームページにも電話番号やメールアドレスを掲載する。

4. 事業遂行

4.1 遂行体制

- 受託事業者は、事業遂行にあたり、事業管理者の求めに応じて必要な報告を行う。
- 受託事業者は、情報提供事業（ニュースレターの発行・提供）、情報提供事業（支援情報の説明会開催）、相談支援事業のそれぞれの責任者を明確にして、それぞれ遅滞なく進める体制を構築する。

4.2 月間作業報告書の提出

- 受託事業者は、様式 4-1 月間作業報告書の様式にもとづき、当月の業務内容や課題を報告する。報告月の翌月 10 日を提出期限として、事業管理者にメールで送付する。

4.3 事業の総括と課題

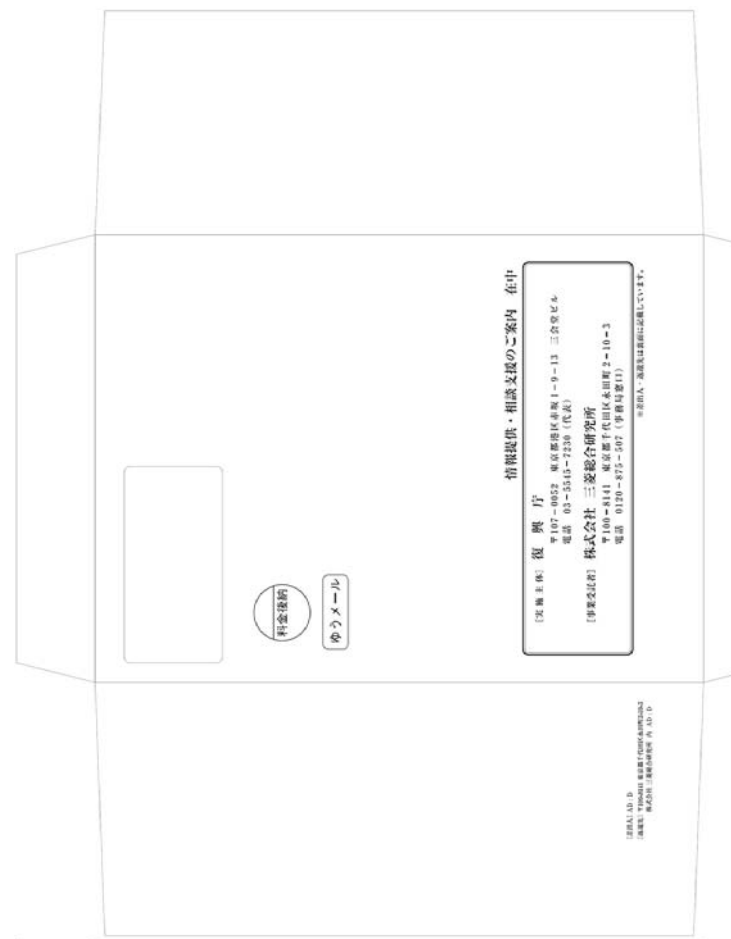
- 受託事業者は、事業終了月に、事業管理者の設定した期日までに、様式 4-2 事業の総括と課題の様式にもとづき、事業成果ならびに遂行の課題を報告する。
- なお、当月の月間作業報告書は、この事業の総括と課題で代替する。

5. 様式集

<目次>

1. 情報提供事業（ニュースレターの発行・提供）
 - 様式 1-1 発送用封筒
 - 様式 1-2 送付状
 - 様式 1-3 希望確認書
 - 様式 1-4 事業内容の説明書
 - 様式 1-5 総合目次
 - 様式 1-6 避難元情報の目次
 - 様式 1-7 返送用封筒
 - 様式 1-8 説明会案内チラシ
 - 様式 1-9 避難先情報
2. 情報提供事業（支援情報の説明会開催）
 - 様式 2-1 説明会次第・配席図
 - 様式 2-2 評価アンケート
 - 様式 2-3 ご取材に当たってのお願い
 - 様式 2-4 説明会の進行に関する留意事項について
3. 相談支援事業
 - 様式 3-1 相談受付票
4. 事業遂行
 - 様式 4-1 月間作業報告書
 - 様式 4-2 事業の総括と課題

(様式 1-1)



(様式 1-2)

平成●●年●●月●●日

〒 -

〔住所を名簿データから可変入力〕
〔代表者名を名簿データから可変入力〕 様

復興庁
事業管理者

情報提供・相談支援のご案内について（ご回答のお願い）

このたび復興庁では、原子力災害により福島県から県外へ避難されている方々に対し、「県外自主避難者等への情報支援事業」として、情報提供をはじめとしたご支援を行うこととなりました。

希望される方々には、元々お住まいの地域および現在お住まいの地域の様々な情報を定期的にとりまとめたニュースレターのほか、新たな情報の説明会や避難者相互の交流会のご案内などを送付させていただきます。

また、お困りごとに関するご相談窓口を設け、皆さまが感じておられる不安や疑問の解消に少しでもお役に立てるようなご支援も行います。

つきましては、同封の資料をご覧ください、これらのニュースレターやご案内の送付を希望される場合は、希望確認書を平成●●年●●月●●日(●)までにご投函いただきますようよろしくお願いいたします。

なお、いただいた個人情報については、本事業の委託事業者によるその取扱いを委託するとともに、情報提供及び相談支援を実施するNPO団体等に提供を予定しています。

【実施主体】

復興庁 〒107-0052 東京都港区赤坂1-9-13 三会堂ビル

【事業管理者】※復興庁から業務を委託

●●●●●●●● 〒●●●-●●●● ●●●●●●●●●●

（問合せ先）

●●●●●●●● 「県外自主避難者等への情報支援事業」事務局（担当：●●）
TEL：0120-XXX-XXX（平日9時30分～17時00分。12時～13時を除く）
FAX：XX-XXXX-XXXX

※本資料は、総務省「全国避難者情報システム」に登録されている情報を福島県から復興庁に提供

いただき、それをもとに皆さまに送らせていただいております。

※ご回答いただいた内容は厳重に管理し、公表されることはありません。

※●●●●●は、●年●月●日にプライバシーマークの付与・認定を受けております。

ご回答者の個人情報は、適切な保護措置を講じ、厳重に管理いたします。

(様式 1-3)

ニュースレター等の希望確認書

このたび復興庁では、原子力災害により福島県から県外へ避難されている方々に対し、情報提供をはじめとしたご支援を行います。同封の「ご支援の内容等について」をご覧ください。ニュースレターなどの送付を希望される方は、以下をご確認いただいたうえで、本紙を同封の返信用封筒にてご返送ください。（ご返送いただかない場合も、説明会への参加や相談窓口を利用していただくことは可能です）なお、ご希望いただいた方の個人情報は、別紙記載のNPO団体等に提供し、今後の支援活動に利用させていただきます。

- ① 総務省「全国避難者情報システム」にご登録いただいた以下の宛先に送付いたします。内容に誤りがある場合は、黒以外の色で加筆・修正をお願いいたします。

代表者のお名前	【名簿データから可変入力】	様
現住所	〒 -	【名簿データから可変入力】
被災時住所	〒 -	【名簿データから可変入力】

- ② 上記の宛先以外への送付（勤務先など）を希望される方は、以下をご記入ください。
※差支えなければ電話番号をご記入ください。記入いただいた内容を識別できなかった場合に、確認のお電話をさせていただくために利用いたします。

フリガナ	〒 -		
住所	都・道 府・県	市・区 町・村	
フリガナ			電話番号*
宛名			

- ③ あなたやあなたのご家族が必要とされる情報として当てはまる選択肢の番号すべてを、避難元・避難先それぞれについて下記の枠内にご記入ください。また、その他の情報を希望される方は、内容を枠内に直接ご記入ください。今後お送りするニュースレターの参考とさせていただきます。

- | | |
|--------------|---------------|
| ① 復興の状況 | ⑤ 教育に関する情報 |
| ② 放射線量に関する情報 | ⑥ 医療・介護に関する情報 |
| ③ 求人に関する情報 | ⑦ 損害賠償に関する情報 |
| ④ 住宅に関する情報 | |

避難元

避難先

ご回答ありがとうございました。
できるかぎり●月●日(●)までにポストへご投函ください。

(様式 1-4)

ご支援の内容等について

1. ご支援の目的

原子力災害により福島県から県外へ避難されている方々に対し、皆さまが必要とされている情報の提供や、お困りごとに関する相談窓口の開設などを通じて、避難先でお感じになっている不安や疑問を少しでも解消していただくことを目的としています。



2. ご支援の内容

具体的にご支援の内容は次のとおりです。

① 情報提供

- 元々お住まいの地域と現在お住まいの地域の様々な情報をとりまとめ、ニュースレター（裏面をご覧ください）として月に1回程度ご自宅等へ送付します。
- 新たな情報について、福島県や現在お住まいの地域からの説明会を定期的に開催します。また、それに併せて、避難者相互の交流の場、相談の場を設けます。
（第1回は1月中旬を予定）

② 相談支援

- お困りごとに関するご相談に対応します。また、必要に応じて専門機関等におつなぎします。
（連絡先は裏面をご覧ください）



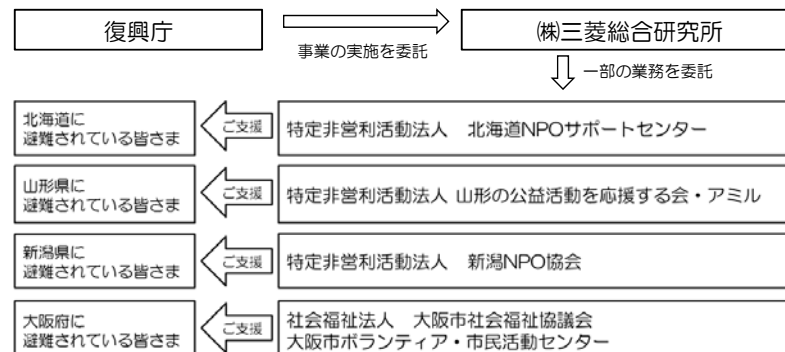
3. ご支援の流れ

今年度は4つの地域の皆さまに対して、地域のNPO等の支援団体を通じて情報提供・相談支援を行います（裏面をご覧ください）。

つきましては、ニュースレターや説明会・交流会のご案内の送付を希望される方は、同封の「ニュースレターの希望確認書」に必要事項をご記入の上、ご返送ください。

なお、これらの送付を希望されない方でも、説明会にご参加いただいたり、お困りごとに関してご相談いただいたりすることは可能です。

参考3-13



※各団体の連絡先・相談窓口は、各団体の活動概要説明資料（別添）をご確認ください。

（ご参考） ニュースレターの内容（例）

資料名	情報元
① ふれあいニュースレター	政府原子力被災者生活支援チームが毎月発行している情報誌
② ふくしまの今が分かる新聞	福島県が毎月発行している情報誌
③ ふくしま復興のあゆみ	福島県が3ヶ月に1回程度発行している情報誌
④ 各市町村が発行している復興関連のニュースレター	福島県内の各市町村のホームページのうち、ニュースレターの公表が確認できた場合、お送りします。
⑤ 農林水産物の放射能測定結果	福島県「農林水産物モニタリング情報検索システム」の検索結果
⑥ 福島県内各市町村のその他の新着情報	福島県内の各自治体ホームページから情報を収集してお送りします。
⑦ 避難先地域における避難者支援情報	各地域の自治体ホームページから、上記の支援団体が収集した情報をお送りします。
⑧ 説明会やご相談窓口に関するご案内	開催日時や会場、連絡先などの資料を、支援団体が作成しお送りします。

※ 同封の見本をご覧ください。（③、⑦、⑧は次回以降のご提供となります。）



平成25年12月6日 16時
県民生活・環境部広域支援対策課

県外避難者の受入状況をお知らせします

受入人数計 4,858人 (前回からの増減 ▲17人) ※隔週(金)公表 (今回は12月20日公表予定)

区 分	受入人数	前回からの増減	備 考
1 集会施設・公共施設等	0人	0	市町村別内訳は別紙参照
2 ホテル・旅館等	0人	0	"
3 公営住宅・雇用促進住宅等	533人	▲1	"
4 借上げ仮設住宅	3,412人	▲23	"
5 その他(親戚・知人宅等)	845人	+7	"
1+2+3+4+5 (市町村把握分)	(4,790人)	▲17	"
6 病 院	9人	0	
7 社会福祉施設等	59人	0	高齢者関係施設 57人 障害者関係施設 2人

【お問い合わせ先】
 1から5については、広域支援対策課 (直通電話) 025-282-1799
 6については、医務事業課 (直通電話) 025-280-5183
 7の
 高齢者関係施設については、高齢福祉保健課 (直通電話) 025-280-5193
 障害者関係施設については、障害福祉課 (直通電話) 025-280-5918

参考3-17

県外自主避難者等への情報支援事業
第●●回支援情報説明会

日時：2015年●月●日(●)●●：●●～●●：●●

場所：施設名(住所)

次 第

開 会 (●●：●●)

出席者紹介

1. 「●●●●」について (●●：●●～)
(避難元自治体) ●●●●課 ●● 氏
2. 「●●●●」について (●●：●●～)
(避難先自治体) ●●●●課 ●● 氏
3. 「●●●●」について (●●：●●～)
(有識者名) ●● 氏
4. 質疑応答 (15：30～)

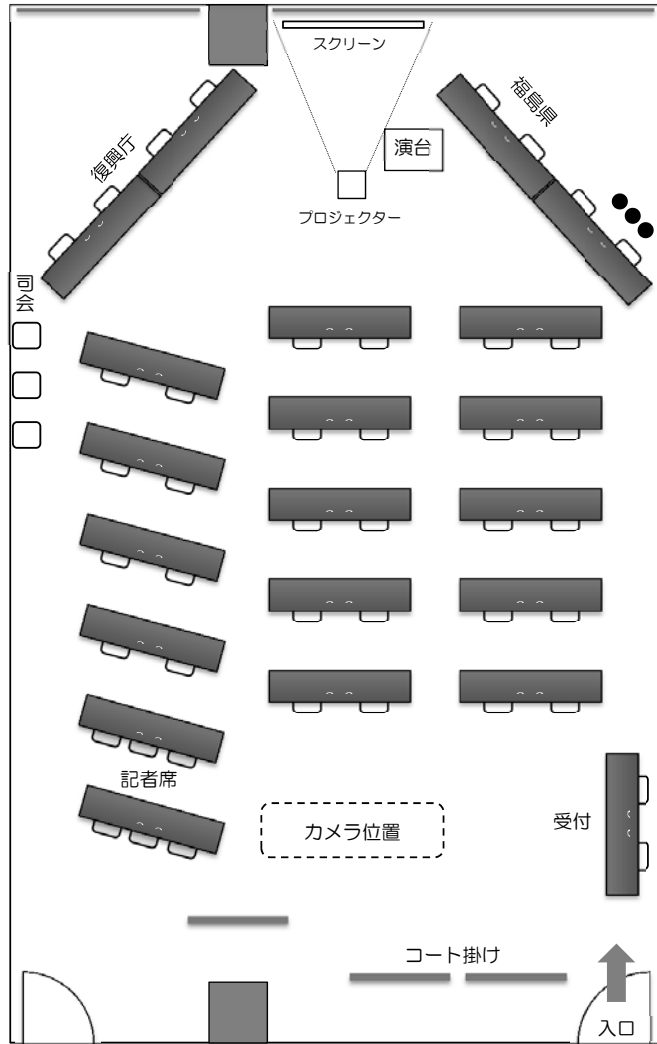
閉 会 (15：45)

以上

閉会后、同会場にて交流会を行います。(16：00～17：00)

県外自主避難者等への情報支援事業
第●回支援情報説明会

配席図



参考3-18

(様式 2-2)

説明会に関するアンケート

本日は説明会へご参加頂き誠にありがとうございます。今後の説明会の運営や内容の改善のため下記のアンケートにご協力ください。会場にてご記入の上、お帰りの際に運営スタッフにお渡し下さい。

Q1: 本日の説明会の提供情報や交流会にはご満足いただけましたか？

- ① 避難元の情報提供について：
[大変満足、まあ満足、普通、やや不満、大いに不満、分からない]
- ② 避難先の情報提供について：
[大変満足、まあ満足、普通、やや不満、大いに不満、分からない]
- ③ 有識者等からの情報提供について：
[大変満足、まあ満足、普通、やや不満、大いに不満、分からない]
- ④ 交流会について：
[大変満足、まあ満足、普通、やや不満、大いに不満、分からない]

Q2. 説明会や交流会の内容や資料について、ご要望があれば具体的にお書きください。

Q3. 説明会や交流会の開催日や時間帯、会場、進め方などについて、ご要望があれば具体的にお書きください。

Q4: 全国避難者登録システム（総務省）にご登録はお済ですか？

- ① 全国避難者登録システムを [知っている、知らなかった]
- ② 全国避難者情報システムに [登録済み、登録していない、分からない]
→登録されていない方は是非ご登録ください。資料をご用意しています。

▼裏面に続きます

Q5: (受託事業者からの設問：任意)

Q6: 避難生活等についてご不安な点やご要望があればご記入ください。

ご協力ありがとうございました。お帰りの際に運営スタッフにお渡し下さい。

(様式 2-3)

報道関係各位

ご取材に当たってのお願い

本説明会のご取材に当たりいくつかのお願いがあります。ご一読いただき、内容についてご承諾いただける場合は、別紙「誓約書」に署名の上ご取材いただきますようご協力の程よろしくお願いたします。

ご質問、ご要望等がございましたら、事務局までお申し付けください。

<お願い>

1. 取材・傍聴は、支援事業説明会のみとさせていただきます。(避難者交流会の取材・傍聴はご遠慮ください。)
2. 撮影は、冒頭挨拶部分のみとさせていただきます。これ以外の部分についての動画・写真の撮影、録音は禁止とします。
3. 取材・撮影は、会場スタッフの指示に従い、指定の場所にて来場者の妨げにならないようお願いいたします。
4. 来場者個人が識別できる写真の撮影及びその使用は禁止とします。また、来場者個人への取材はお控えください。
5. フラッシュ撮影はご遠慮ください。

※ 撮影された映像や取材記事については、本事業の内部資料として活用しますので、記事掲載日・放送日をお知らせください。

また、放送された映像については、可能であれば電子媒体にて説明会主催者にご提供ください。

(連絡先：〇〇〇〇〇〇〇〇〇)

誓約書

貴社名 _____

氏名 _____

支援事業説明会を取材するに当たり、下記の事項を厳守することを誓約します。

記

1. 取材・傍聴は、支援事業説明会のみ行います。
2. 撮影は、冒頭挨拶部分のみ行います。これ以外の部分について、動画・写真の撮影、録音は行いません。
3. 取材・撮影は、会場スタッフの指示に従い、指定の場所にて来場者の妨げにならないよう行います。
4. 来場者個人が識別できる写真の撮影及びその使用はいたしません。また、来場者個人への取材は致しません。
5. フラッシュ撮影は行いません。

以上

説明会の進行に関する留意事項について

本説明会を開催する目的は、県外自主避難者への適切な支援情報の提供、支援ニーズの受け止め等にあります。何等かの事由のために円滑な会議運営が損なわれ、目的の達成が困難となり得る状況においては、運営主体は適切に改善のための措置を講じる必要があります。このため以下の点にご留意ください。

1 参加者へのお願いについて

- ・受託事業者は、説明会の主催者として円滑な運営に努めていただく必要があります。このため、十分な運営体制を設けるとともに、参加者へのお願い事項を記した書類(別紙参照)を予め参加者にお渡しするとともに、司会者から会の冒頭で参加者にお伝えください。
- ・お願い事項は、別紙を基本とし、会場の利用に関する注意事項などを必要に応じて追記してください。

2 参加者の発言・行為への対応について

- ・参加者からの感情的な発言等については、親身に受け止めるなど、避難者の心情に十分な配慮をお願いします。
- ・復興庁や避難元・避難先自治体に対する攻撃的な発言が見受けられた場合は、司会者が一度受け止めて、回答しやすいように質問し直して頂くなど、発言者への配慮と同時に円滑な議事進行にも努めて頂くようお願いいたします。
- ・進行を著しく妨げる発言や行為などのために説明会の目的が十分達成できないことが危惧される場合は、司会者及び運営スタッフが適切にご対処ください。
- ・司会者及び運営スタッフが円滑な会議運営を継続できないと判断した場合や、事業管理者が復興庁と協議のうえ、円滑な会議運営の継続が困難と判断した場合は、事業管理者は説明会の会議運営を中止することがあります。
- ・また、説明会の円滑な進行に関してその他の問題が生じた場合についても、受託事業者は事業管理者および発注者と協議の上、適切にご対処ください。

3 説明会の記録・報告について

- ・説明会の結果や会議運営の状況については、正確に記録し、事業管理者にご報告ください。
- ・特に、参加者数および参加者氏名については把握をお願いします（氏名についてご本人が回答を拒否した場合は、無理にお願いすることは避けてください）。
- ・公式記録用（非公開）に説明会の録音・録画をお願いします。
- ・主催者が記録用に録音・録画することについては、参加者へ事前にご案内ください。

4 全国避難者情報システムについて

- ・説明会の中で、参加者に全国避難者情報システム（総務省）への登録の有無を確認いただき、未登録者の人数を事業管理者まで報告ください。
- ・未登録者がいた場合は、当該システムへの登録を促すとともに、案内をお渡しください。（案内は別途、事業管理者より送付するものを利用ください。）

説明会参加者に対するお願い（例）

「支援事業説明会」へご参加の皆さまへ

1. 会議中は、進行の妨げになりますので、私語・発言はご遠慮ください。
2. 他の参加者のご迷惑となりますので、携帯電話は電源をお切りになるか、マナーモードに設定してください。
3. ご発言は、司会の許可を得た上でお願いします。発言に先立ち、お名前と避難元の居住地を明示してから発言してください。また、より多くの方が発言できるよう、発言は手短にお願いします。
4. 他の参加者の発言に影響を及ぼすような発言（批判等）や行為（拍手等）はご遠慮ください。また、特定の信条や政治活動に関わる発言はご遠慮ください。
5. 会議中の撮影・録音についてはご遠慮ください。なお、事務局では記録のための撮影・録音を行いますのでご了承ください。
6. ご意見がある場合は、ご発言いただくほか、アンケートにご記入いただくこともできます。
7. 上記のほか、説明会の運営については、司会者及び運営スタッフの指示に従って頂きますようお願いいたします。
8. 上記の事項に反する行為や、その他の円滑な運営を妨げる行為が見られた場合は、ご退場いただく場合がありますのでご了承ください。

県外自主避難者等への情報支援事業
事業の総括と課題

・団体名:

(1) 事業の成果

ニュースレター	支援希望者世帯数		世帯
	うち新規追加数※1		世帯
支援情報 説明会・ 交流会 ※2	参加者数 ※3	第1回	説明会 人 交流会 人 取材 社
		第2回	説明会 人 交流会 人 取材 社
		第3回	説明会 人 交流会 人 取材 社
	開催案内の告知手段		※公共施設でのチラシ配布、広報誌等への掲載など (ニュースレター同封以外) ● .. ● ..
相談窓口の 開設 ※4	相談受付延べ数	延べ	件
	相談受付人数		人
	主な相談内容	※特に多く寄せられた相談内容、避難者の状況意識等 で特に気づいたこと ● .. ● ..	
	開催案内の告知手段	※公共施設でのチラシ配布、広報誌等への掲載など (ニュースレター同封以外) ● .. ● ..	
事業実施による 成果	【自由記述】※本事業の効果として気づいたことがあれば記載してください。 (例) 交流会の開催で、横のつながりができて避難者が元気になった ● ..		

※1 団体に直接、支援希望（ニュースレター送付）依頼があった数。
 ※2 第1回、第2回、第3回の参加者数。但し、●月中に支援情報説明会を開催した団体のみ。支援情報説明会という形式で開催していない場合、第2回、表記の様式は任意で構いません。なお、第3回の成果について、説明会終了後、追加したものを事業管理者まで送付ください。
 ※3 参加者数は、福島県からの自主避難者のみを記載ください。
 ※4 ●月●日(●)までの累計。

参考3-23

(2) 事業の課題

ニュースレターの制作・発送	※ニュースレター発行や説明会開催について、事業遂行上の課題等を挙げ、考えうる解決策を記載してください。課題の指摘のみでも構いません。 (表記例) ● ~が課題 解決策：～ ● ~が課題 解決策：～
説明会・交流会の開催	※説明会や交流会の開催準備、開催方法等について、事業遂行上の課題等を挙げ、考えうる解決策を記載してください。課題の指摘のみでも構いません。 (表記例) ● ~が課題 解決策：～ ● ~が課題 解決策：～
相談窓口開設・運営	※電話や面談による相談対応、専門機関等への連絡調整業務について、事業遂行上の課題等を挙げ、考えうる解決策を記載してください。課題の指摘のみでも構いません。 (表記例) ● ~が課題 解決策：～ ● ~が課題 解決策：～
その他	(表記例) ● ~が課題 解決策：～ ● ~が課題 解決策：～

(3) 今後の自主避難者に対する支援方策について

※本事業による取り組み以外で、より効果的な支援策や工夫について意見があれば記載してください。

●
●
●

※事業の総括と課題は、最大4枚までに取りまとめて下さい。

県外自主避難者等への情報支援事業報告書

平成 26 年 3 月

株式会社 三菱総合研究所
社会公共マネジメント研究本部
TEL (03)6705-6019