

Reborn

派遣先	人吉市市民部税務課資産税係
所属	財政局西部市税事務所固定資産税課
氏名	西行 太郎
活動期間	令和2年12月1日～令和2年12月31日 令和3年 3月1日～令和3年 3月31日

1 人吉へ

令和2年7月4日のテレビに映し出されたニュース映像は、言葉を失うほど衝撃的なものでした。人吉には農業を営む友人がいますが、ヘリコプターから生中継された空撮映像で、1階部分が完全に水没した友人宅や、彼が耕作するビニールハウスや田畑も球磨川の濁流に飲み込まれているのが確認できました。

夜になり、ようやく友人と連絡がとれ無事を確認、すぐに現地入りしたかったのですが、当面は緊急車両や自衛隊の救援活動の妨げにならぬよう現地入りを自粛し、その間を支援物資や義援金を募る準備期間に充てました。

そして7月中旬から10月初旬まで、延べ10回に渡る私の人吉応援生活が始まりました。友人や同僚から、食料品や飲料水、カセットコンロやガスボンベ、布団、家電製品、その他の生活必需品などがワゴン車3台分集まり、適宜現地の友人宅や避難所へ搬入しながら、泥や災害ゴミの搬出作業や家屋の修復作業を行いました。

そして11月に行われた人吉市への応援職員の公募。「自分しかない」と運命を感じました。しかしながら、派遣期間は現職場の業務の繁忙期と重なることから、職場の理解を得られるだろうか？という大きな不安がありました。課長や係長に相談し、自分の思いを率直に伝え、計画的に業務を進めることで長期間は厳しいにせよ、短期間であれば派遣は可能と判断いただけたことは本当に幸いでした。この場をお借りして深く感謝申し上げます。同時に、支援物資を提供してくれた仲間達が「応募するんやろ？」「お前が行くしかないやろ！」と背中を押してくれたことも大きな力となりました。



2 人吉での担当業務

人吉市では、税務課資産税係に配属され、主に球磨川の氾濫で浸水した被災家屋の調査や窓口業務を担当しました。固定資産税の業務経験は約4年ありましたが、ずっと土地を担当していたため、家屋の仕事は初めての経験でした。応援に来たのに足手まといになることだけは何とか避けたかったので、宿舎に帰ってからは連日

Webサイトなどで家屋評価の勉強をしました。これは現地で役立つだけでなく、職場に戻ってからも役立つことになり、予期せぬ一石二鳥な経験になりました。

家屋の業務経験はありませんでしたが、長い人吉との付き合いを通して市内全域に土地勘があったこと、発災直後の現地の状況を約3ヶ月に渡ってつぶさに見ていたことなどから、人吉市の職員の手を煩わせることなく、現地調査に自在に出て回れた点ではとても重宝されたと思われま

す。被災家屋の調査では、被災された住民の方々のお話を伺う機会が多くあり、発災時の様子を伺いながら涙で視界が滲んだことも何度かありました。自らが被災して大変な状況であるのに、「遠くから人吉のために来ていただきありがとうございます」と深々と頭を下げられるお年寄り達の姿を忘れることができません。球磨川にこんなに酷い目に遭わされたのに、「この街は球磨川と共に生きてきた街です。これからは球磨川と共に生きて行くことに何ら変わりはありません」と話された若い商店主の方。その度に「人吉のために自分ができることを全力でやろう」と覚悟を新たにしました次第です。

3 被災地での仕事や暮らしで感じたこと

被災地支援は私のような者ではなく、是非とも入職5～10年の若い職員の方々に応募していただきたいと感じました。被災地での生活は確かに不自由で制約も多くて大変です。特に今回は新型コロナ禍での、自室に施錠もできない、シャワールームやトイレなども共用のゲストハウス住まいという厳しい生活環境でした。

しかしながら、それ以上に得られるものが多かったと感じています。被災地での仕事を通して、地方自治体職員としての在り方を再認識することが出来ましたし、人吉市の職員や他都市からの応援職員と連携しながらの業務は、常に北九州市という看板を背負っているという緊張感があり、協調性の大切さなど多くの学びがありました。ありきたりな自己啓発本を読むよりも、遥かに多くの気付きや学びがあると思いました。

被災地では業務の熟練度よりも、被災地のために出来ることを精一杯やる、そんな気持ちの方が遥かに重要で、被災地の自治体からもそれが求められていると強く感じました。「勢い8割、スキル2割」で私は十分だと思います。大切なのは熱量です。

4 おわりに

約2ヶ月間の2回に渡る人吉での仕事と生活は生涯忘れられないものになりました。1回目の派遣から2ヶ月を空けての2回目の派遣では、被災家屋の解体がかなり進んで中心市街地に空地が目立つようになっていました。多くの事業者が水害を機に廃業されたと聞きましたが、被災した飲食店が営業を再開するなど、復興に向けた確実な歩みを肌で感じることも出来ました。ちょうど私が北九州へ帰る頃、今回の水害を



忘れないため、中心市街地の電信柱に今回の水害で浸水した高さを示す表示板が設置されました。想像を絶する濁流がここを流れたと思うと強い恐怖を感じます。まだまだこれから復興に向けた長い闘いが続きます。「Reborn 人吉球磨」に向けて人吉球磨に心を寄り添わせ続け、応援し続けたいと思っています。

令和2年7月豪雨による人吉市への派遣について

派遣先	人吉市市民部保険年金課
所属	小倉南区役所総務企画課
氏名	小畑 敏雄
活動期間	令和2年12月21日～令和3年2月28日

1 はじめに

令和2年7月の豪雨により、熊本県人吉市では市中心部を流れる球磨川が氾濫するなど甚大な被害が発生し、20名の方が犠牲になりました。

本市では、人吉市からの職員派遣の要請により「国民健康保険」に従事する職員の募集があり、私は国民健康保険業務の経験があり、過去に被災地支援の業務を経験していることから、人吉市への派遣職員を希望しました。



人吉市役所別館全体



人吉市役所別館正面

2 現地での業務

派遣された人吉市保険年金課での私の主な業務は、災害により新たに発生した業務が膨大になり、通常業務の遂行に大きな影響を及ぼしている職員の業務補助などを行いました。

具体的な業務としては、り災した国民健康保険被保険者が医療機関を受診した際に負担する一部負担金が免除になる一部負担金免除申請や高額療養費支給申請などになります。

3 現地での活動経過

人吉市国民健康保険では、令和2年9月から一部負担金免除申請を受け付け、対象者に一部負担金免除証明書（当初令和2年10月末期限、その後12月末まで期限



延長)を交付していましたが、令和2年12月末までは医療機関への口頭による申し出でも被保険者の一部負担金が免除になっていました。

しかし、令和3年1月からは一部負担金免除証明書を医療機関に提示しなければ一部負担金は免除にならなくなったことから、令和2年12月中旬までに免除証明書を交付した被保険者には、12月下旬に免除期間を令和3年3月末まで延長した一部負担金免除証明書を郵送しました。

また、令和3年2月に、免除期間が令和3年6月末まで再度延長されることになりました。

現在でも一部負担金免除申請の受け付けは続いており、免除証明書交付件数は1,300件を超えています。

高額療養費については、被保険者は高額療養費支給申請勧奨通知により支給申請する割合が多く、令和2年6月診療分から11月診療分までの高額療養費支給申請勧奨通知を令和3年2月に郵送しました。

4 活動を通して印象に残ったこと

人吉市では、令和2年7月の豪雨で市内約15,300世帯のうち2割強に当たる約3,300世帯が被災しました。

豪雨による影響で多くの店舗が休業せざるを得ない状況になり、宿泊施設は半数以上が休業状態になっています。観光産業としての球磨川下りも休業しており、再開の時期は未定です。国宝の青井阿蘇神社も被害を受けました。交通機関はJRが不通となり、人吉市に行く手段としては車しかない状態になっています。



国宝 青井阿蘇神社



また、新型コロナウイルス感染症により熊本県では、令和3年1月14日から2月7日まで「熊本県独自の緊急事態宣言」が発令(その後2月21日まで延長)されました。不要不急の外出を控えることが求められ、発令期間中休業する飲食店もあり、職場の同僚との友好を深めることができませんでした。

このような状況にも関わらず、人吉市は仮設商店街やコンテナで営業する飲食店がオープンするなど、街の活性化に向けた取り組みを実施してきました。街のシンボル「人吉駅前からくり時計」が動き始めたのも、復興に向けた足跡だと思えます。

人吉市職員も災害の中で自身に与えられた仕事に全力で取り組み、時間がない中で必死に業務を遂行していました。このような状況の中で、人吉市職員の一員となった私を同僚は温かく迎え入れてくれ、心地よく仕事をすることができました。

このように前を向き、一步ずつ前進している人吉市に一刻も早く平穏な日々が訪れ、人吉市民に笑顔が戻ることを願います。



球磨川

人吉市への業務支援の派遣報告

派遣先	人吉市市民部税務課資産税係
所属	門司区役所保護課
氏名	渡邊 泰三
活動期間	令和3年1月1日～令和3年1月31日

1 現地での業務

私は、令和3年1月から1か月間、人吉市税務課へ資産税業務に派遣従事させていただきました。これまで釜石市、熊本市、朝倉市などの避難所への派遣経験はありましたが業務支援の派遣は初めてでしたので、短い期間でしたが多くの知見を得ることができました。

現地では、税務課資産税係に所属し、日常的な窓口対応をしながら、災害特例法に基づく減免処理や次年度賦課に向けたデータ入力作業等を中心に行うとともに、追加調査が発生した被災家屋の現地調査にも赴くこともありました。

2 派遣時における人吉市の状況

(1) 被災当時の状況



(※国土地理院 人吉市の浸水推定図)

令和2年7月に発生した豪雨災害は、人吉市に住家被害4,681棟、死傷者70人等の被害を出しました。上流から間伐材等を含んで流れてくる濁流の破壊力は凄

まじいものがあり、人吉市は市街地の中心部を球磨川が横断していることもあって、被災当時は交通網も分断され、職員が出勤もできない、従事すべき避難所にも行けないなど所定の初動体制が取れず大変だったそうです。国土地理院の浸水推定図にあるとおり河川のカーブ内側が特に浸水が激しかったようですが、河川の南側でも数百メートルは道路等で広く水没があったとのことでした。

私は毎日球磨川を渡って通勤していましたが、余裕のある治水がなされているように感じ、決壊したのがとても信じられませんでした。



(河川北側の被災家屋例)



(河川南側の被災家屋例)



(青井阿蘇神社の参道橋)



(基礎ごと橋脚から分断された連絡通路)



(人吉城跡側から見る球磨川)

(2) 派遣時の状況

混乱期における対応は多忙を極めたそうですが、現地の皆さんの努力もあって一様の被害状況の把握もでき、大規模災害指定に基づく特例措置に基づく支援策の受け付けも順次行われ、完成した仮設住宅への避難者の転入が順次行われているところで、やっと市内の宿泊施設に余裕が出始めてきた時期でした。被災家屋等の公費解体の受け付けもはじまり、少しずつ再生に向けた工事が行われていました。



(仮設住宅例)



(解体工事の様子)

一方、半年経過した現在も JR 肥薩線等を筆頭に社会インフラの完全復旧には至っておらず、特に今回浸水したエリアでは、今後同じ災害が起こらない保証もないため、大規模な造成を含めた都市計画を変更するかどうかの見極めができない限り積極的な復旧に着手できないという関係者の心情も垣間見え、難しい問題と感じました。



(JR 人吉駅)



(改札は閉鎖されたまま)

2 現地での活動経過

私は、球磨川南側にある西間別館 2 階の税務課において、主に窓口受付をしながら大量にあるデータ処理を行うという業務に従事していました。



(基幹系と業務系の端末を使用)

	業務内容
1/ 4 (月)	【研修】 窓口業務 (字図、名寄の発行等)、税システム入力、償却資産
1/ 5 (火)	【作業】 地目変更入力
1/ 6 (水)	【作業】 被災家屋減免率チェック、地目変更入力
1/ 7 (木)	【作業】 地目変更入力、不動産取得決裁準備、被災家屋の減免入力 【外勤】 被害家屋現地調査 (2棟)
1/ 8 (金)	【窓口】 午前、【作業】 償却資産入力
1/12 (火)	【作業】 償却資産入力、所有者移転の納税義務者登録
1/13 (水)	【作業】 所有者移転の納税義務者登録、被災家屋の減免入力 【窓口】 午後
1/14 (木)	【窓口】 窓口 【作業】 所有者移転の納税義務者登録
1/15 (金)	【作業】 償却資産入力、所有者移転の納税義務者登録 【窓口】 午後
1/18 (月)	【窓口】 午前 【作業】 償却資産入力
1/19 (火)	【窓口】 午前 【作業】 償却資産入力
1/20 (水)	【作業】 被災家屋の減免入力、滅失家屋決裁準備 【窓口】 午後
1/21 (木)	【窓口】 終日 【作業】 滅失家屋決裁準備
1/22 (金)	【作業】 滅失家屋データ整理、償却資産入力 【窓口】 午後
1/25 (月)	【窓口】 午前 【作業】 滅失家屋決裁準備 (頭紙印刷)、償却資産入力
1/26 (火)	【作業】 滅失家屋決裁準備、償却資産入力 【窓口】 午後
1/27 (水)	【作業】 償却資産入力、所有権移転入力チェック
1/28 (木)	【外勤】 被害家屋現地調査 (4棟) 【窓口】 午後
1/29 (金)	【窓口】 午前 【作業】 償却資産入力

税務課ではちょうど次年度賦課に向けた、新築・滅失家屋調査、所有者移転による納税義務者変更処理、償却資産の申告受付等の最中であって1年で最も忙しい時期でしたが、被災家屋の調査や罹災・被災証明の発行、新設された中規模半壊への問い合わせ対応、大規模災害指定特例措置 (固定資産税の減免、滅失償却資産の代替購入への特例適用等)、新型コロナウイルスによる事業収入減に伴う特例措置 (固定資産税、償却資産の減免等) 等を任せられ、人員を分散せねばならない状況にあり、加えて被災家屋の公費解体等のため連日名寄せや字図の発行申請の窓口対応があるため、日中に事務作業にも集中できない、結果として時間外勤務が常態化するという状況でした。

私は税業務経験がなく新築家屋の現地調査等で貢献できなかったため、窓口対応とデータ入力に注力することで現地職員の方々が中断されずに集中して事務処理できる環境を作ることに専念したところ、それなりに「役に立った」と喜んでいただ

くことができましたと思います。

なお、2度被害家屋の現地調査に行く機会がありましたが、調査結果が支援策の是非に直結する話のため1棟ずつ間違いがないよう丁寧に調査される姿勢が印象的で、これまで大量の家屋（調査対象家屋は6,000棟に上ったとのこと）を調査してこられたご苦勞を垣間見ることができ、よい経験になりました。

3 現地での業務で困難であった点や改善すべき点

派遣期間をとおして、最も大変さを感じたのは新型コロナウイルス感染症対策でした。当時熊本県下においても自主的な緊急事態宣言が発出されていたのですが、私は1か月簡易宿泊所に滞在していたため、完全な仕切りもなく不特定多数の出入りがある空間において、感染対策をしながら衣食住をとることになり、かなり神経を使いました。当然会食をはじめとした周囲との接触も極力控えるべき状況下であり、同僚と良好なコミュニケーションを取れるようになるまで多少の時間も要しました。現地職員の方からはよく「歓迎会すらできず申し訳ない」と言っていただきましたが、コロナ禍でなければもっと早く仕事のキャッチアップもできたのではないかと残念に思います。

あと、地域柄ですが、資産税として地名を覚えるのには苦勞しました。人吉市は700年に亘って相良藩が治めた歴史があり、町が90、小字含めると約900の地名があり、読みも特徴的なものがあって市民の話についていけないことがしばしばありました。

(※読みが難しい町名例)

- ・大畑町（おこばまち）、蟹作町（がんとくりまち）、下城本町（しもしろもとまち）、下原田町字嵯峨里（しもはらだまちあざさがり）、紺屋町（こうやまち）など

4 活動を通して印象に残ったこと

1か月をとおして感じたのは、人吉市の土地柄の良さです。水害の爪痕は残るものの、元来風光明媚な自然と国宝を有する歴史だけでなく、至る所に泉質も様々な温泉があり、住んでいる人も穏やかな人が多い印象を持ちました。有名な急流下りや被災した有名料理店を堪能することはできませんでしたが、またプライベートでも遊びに来たいと思わせる土地です。それだけに、復興に向けて従事する方々の多忙な日々が落ち着き、賑わいが戻る日が早く来るよう願わずにはられません。



(国宝 青井阿蘇神社 楼門)



(鹿目の滝)



(晴天時の球磨川)



(頂いた応援 T シャツ)

5 各自の業務の視点で、本市の防災に必要となること等

今回の経験を経て、被災後長期間に続く業務調整マネジメントの難しさを感じました。被災直後の人命優先から生活・経済の再建復興に移る中で業務も必要な人材も刻々と変化していきます。「仮に本市で同じことが起こったら」と想像したとき、人吉市のように優先度も緊急性も高い業務を複数抱え、数カ月に亘って過酷な労働環境に晒されることが予想されます。税務課にも私を含め他都市から5人の応援職員が派遣されてはいましたが、残念ながら時間外労働を軽減するまでは至りませんでした。これは、単純な人員不足もありますが、外部からの人的支援を含んだ形でのように業務を回していく体制を作れるのかという準備を予めしておかなければ難しい面もあります。

災害の規模にもよりますが、大規模災害時は当然ながらプロパー職員だけのマンパワーで対応するにも限界があり、他都市からの応援派遣（受援）を想定しなければなりません。受援も含んだ形で効率的な業務運営がどこまで可能か。日々変化する状況に応じて最適に体制を変えていくには、実務レベルで全体的な業務ボリュームを把握しつつ、俯瞰的に優先順位をつけていく強いリーダーシップが必要だが、迅速に人員配置が可能なのか、など予めシミュレーションを行っておく必要があると感じました。

人吉ラブソディ

派遣先 人吉市市民部税務課固定資産税係
所属 若松区役所まちづくり整備課
氏名 内村 英樹
活動期間 令和3年2月1日～令和3年2月28日



「股間」と「お尻」は赤い字で強調され、紙にはラミネート加工が施されている。この看板は脱衣所に2か所、洗い場1か所に貼られている。ここは、私の宿舎となるビジネスホテルの温泉である。

きっと、このホテルには3か所も看板が必要な程、股間もお尻も洗わず湯船に飛び込む客がたくさんいるのだろう。

私はとんでもないところに派遣されてしまったのである。

【人吉市】

熊本県の最南部に位置し、人口は約3万1,000人、面積は約210平方キロ（北九州市は約490平方キロ）。

九州山地に囲まれた盆地には、市の中央部を東西に日本三急流のひとつ球磨川が流れ、南北の多くの支流からの水が流れ込んでいる。

【発災前後の状況】

令和2年7月3日（金）の夜から4日（土）未明にかけて激しい雨が球磨川上流地域を襲った。次の表は警報やその時の市の対応を示している。

	時間	警報などの動き	市の対応
7月3日(金)	17:30		第1回災害対策本部会議開催
	21:39	大雨警報発令	
	21:50	土砂災害警戒情報発令	
	22:00		災害対策本部総務班待機
	22:52	洪水警報発令	
	23:00	警戒レベル4避難勧告発令 (土砂:矢岳町、東間校区、大畑校区)	指定避難所開設 防災行政無線で放送
7月4日(土)	4:00	警戒レベル4避難勧告発令 (洪水:市内全域)	
	4:50	大雨特別警報発令	
	5:00		総務班全員招集
	5:15	警戒レベル4避難指示(緊急)発令 (洪水:市内全域)	指定避難所開設(東西コミセン、西瀬コミセン以外) 防災行政無線で放送
	8:55		防災行政無線で放送(市房ダム緊急放流関連) ※無断的に緊急放流は中止となる※
	11:50	大雨特別警報 → 大雨警報へ	

【被害状況】

長閑な山里の風景は4日未明に一変した。災害対応で宿直にあたった職員によると、災害対策本部会議は開催されたものの、誰もこれほどの豪雨になることは予想していなかったということである。

一晩中救助を求める電話が鳴り続け、その中で深夜まで営業をしていた繁華街のスナックから「水圧でドアが開かない。閉じ込められている。」と救助を求める電話もあり、職員を現地に向かわせようとしたが、すでに球磨川は氾濫しており、たどり着くことさえできなかったということである。

豪雨による人吉市における被害状況は以下の通り。

区 分		被 害
人 的 被 害	死 者	20人
	行方不明	0人
	重 傷	2人
	軽 傷	11人
住 家 被 害	全 壊	881棟
		1076世帯
	半 壊	1406棟
		1836世帯
	一部損壊	270棟
		275世帯
り災世帯数		2912世帯



(人吉市の報告書から抜粋)

【現地での業務】

人吉市における配属先は税務課、補職は主幹。税務課には諸税係と固定資産税係があり、私の担当は固定資産税、土地・家屋・償却資産に関する税の業務である。

人吉市の固定資産税の職員は係長を含めて7人、災害がなかったとしても非常に厳しい人員であると思われる。派遣職員は北茨城市（茨城県）、鎌倉市（神奈川県）、多久市（佐賀県）、鹿児島市、そして本市の5人。

本市以外の自治体からの派遣期間は3～6か月である。皆、私よりもずいぶん若い。上司や人事課に呼び出されて個別に派遣の打診があり、それに応じたということである。

業務について具体的には、土地については評価見直し・評価替え、家屋については新築調査・見直し・損耗、償却資産については申告受付などの通常業務に加えて、被災家屋や土地の調査・減免など、膨大な業務が生じている。

この中で私が従事した業務は

- ・土地家屋の登記済通知書の分類・コピー・並べ替え・所有者コード確認
- ・償却資産の申告の受付・端末入力
- ・名寄帳や評価証明などの証明書、地籍調査に基づく座標図面や集成図の交付などの窓口業務
- ・家屋滅失に伴う端末入力 など。

いずれも単純な作業で、難しいものではない。ただでさえ忙しい中、一か月しかない派遣職員に複雑な仕事を教える余裕はないのは当然である。

単純な作業ではあるが、楽ではなかった。入力作業などは件数が多く、ずっと同じ姿勢を続けるため、肩凝りや何度も襲ってくる睡魔と戦わなくてはならなかったからだ。

また、窓口対応では人吉市のシステム操作に苦勞した。ついさっき教えてもらったばかりの画面を出せないのである。しかし、職員の方はすぐに助けに来てくれ、また市民の方も怒ることなく気長に待ってくれた。助けてもらうばかりで、却って職員の手を煩わせていると思うこともあったが、人吉の人は皆穏やかで温かい。何度も丁寧に教えてくれた。

(税務課 平日 20 時頃の様子)



【人吉市役所】

人吉市役所では毎朝 8 時 20 分頃から庁舎内で市歌が流れ、これが終わると同時に各課で朝礼が始まる。

朝礼では課長が進行し、市全体のことや課内のスケジュール等を伝達する。各係長が係の予定や職員の休暇の報告や当番の確認などを行った後、あいさつの練習をして終了する。あいさつは窓口の方を向いて当番の職員に続いて「おはようございます(おはようございます)、こんにちは(こんにちは)ありがとうございました(ありがとうございました)」と復唱するというものである。初めはちょっと面倒だなとも思っていたが、毎日やっているうちに、仕事モードへの気持ちの切り替えがうまくできるようになった。

続いて職場の環境についてであるが、税務課に限らず全体的に職場スペースはかなり狭く、密である。職員の机の上には、基幹端末と情報端末のパソコンが 2 台置かれているため狭く、机の上での作業にはかなり無理な姿勢を強いられる。職員の机の間にコロナウイルスの感染防止対策のパーテーションも設置はできないような状況であるが、現在、隣接する敷地に令和 4 年 6 月供用開始を目指して建設工事が進められている新庁舎の完成に期待したい。

【支援制度】

被災地においては行政として住民に対して多くの支援が必要となり、そのため多くの業務が生じる。人吉市における豪雨被災者への支援制度の一部は以下の通り

(令和 2 年 1 1 月時点)。本市においても災害後にどのような制度が必要となり、どのような業務が生じるのか、その業務をどのような体制で行うのかなど、各部署でシミュレーションなどをしておくのもよいのではないだろうか。

- ・り災証明書の発行
- ・災害弔慰金の支給
- ・災害障害見舞金の支給、被災者生活再建支援金の支給
- ・災害援護資金の貸付、住宅資金の貸付
- ・被災住宅の応急修理
- ・民間賃貸住宅借り上げ制度による住宅の提供
- ・障害福祉関係サービスの利用者負担の免除
- ・介護保険サービス利用料の免除
- ・介護保険 特定福祉用具の再購入
- ・被災者支援無料法律相談窓口の設置
- ・個人市県民税の減免、固定資産税・都市計画税の減免
- ・国民健康保険税・後期高齢者医療保険料の減免
- ・介護保険料の減免
- ・市税納税の猶予
- ・各種証明書の交付手数料の免除
- ・水道料金及び下水道使用料の減免等
- ・国民健康保険医療費・後期高齢者医療費の一部負担金（窓口負担）の免除
- ・国民年金保険料の免除 など

【被災・復興状況について】

球磨川や支流のいたるところで工事が行われている。人吉市の中心市街地には被災して使用されていない建物は多く見かけたが、瓦礫はあまり見かけなかった。しかし、隣接する球磨村においては、幹線道路沿いには今も被災したままの建物や瓦礫が数多く残っているのが見られた。自治体によって災害復旧の進捗も大きく違うようである。

観光客の多い地域ということを知っていたが、市街地の球磨川沿いのホテルや旅館の多くは被災して休業中が多く、コロナの影響もあるのだろう、観光客を見かけることもほとんどなかった。

一方で日常の生活は、市街地には店舗も多く、不便と感ずることはなかった。



(人吉市に隣接する球磨村の被災物件)

【最終日】

今日で人吉市とお別れである。ホテルの部屋の片付けていると、人吉での出来事が次々と心に浮かんでくる。一人寂しく夕食を食べたことも、隣の部屋のいびきで眠れない夜も、悩まされた肩凝りさえも、もう美しい思い出になっている。

嫌なことばかりでもなかった。多くの観光地を巡り、おいしい店で食べ、いろいろな温泉に入ることもできたし、少しではあるが友達もできた。

人吉でやるべきことはほとんどやったが、心残りが一つだけある。冒頭の看板のことである。この1か月間、ホテルの温泉に浸かりながら入浴中に股間もお尻も洗わずに入って来るといふ客を探し続けた。この温泉は地元の人には熱いことで有名であり、時にはのぼせそうになることもあった。しかし、誰一人として、そのような客はいなかったのである。

今日は土曜日であるが、職場の仲間に休みはない。皆、仕事に出て来るのである。そして、昼食時に職場で私の送別会をしてくれることになっている。集合時間までは、まだしばらくある。看板のことを教えてもらうべく、1階の食堂を訪ねてみることにした。

作業員が多く泊まるこのホテル、今日も皆仕事に出かけているのだろう、ときどき朝食をまけてくれる、割烹着のよく似合う従業員のおばちゃんしかいないようである。今がチャンスである。話しかけることにしたが、さすがに股間の話から切り出すは失礼であろう。

私：「今日が派遣最後で、北九州市に帰ります。お世話になりました。朝食もまけてくれてありがとうございました。このホテルも災害の時は大変だったのでしょうか？」

従：「そうでしたか～。北九州から来てくれてたんですね。ありがとうございます。水害の時は大変でした。ここの食堂は腰のあたりまで浸かりました。そして、水が引いてからの方が大変でした。社長は行政やボランティアを待っていたらいつになるか分からないからといって、自費ですぐに市外から業者を呼んで、地下の温泉にたまったヘドロをポンプで吸い出してもらって、1階は全部高圧洗浄機で流してもらったんですよ。

知り合いを集めてはみんなで泥をかき出しました。今思うと、すぐにやったことがよかったんですね。時間がたつとヘドロが固まって、においが取れなくなるんですよ。うちはそれで早く営業を再開することができたんですよ。

それと、水が収まって乾いた後は土埃が酷かったです。車が通るたびに舞い上がるんですよ。洗濯物なんて干せませんよ。随分経ちましたが、いまだに土埃は立っていますよ。

それと、本当だったんですね。災害の後しばらく電話がつながりませんよ。うちは3日間家族とも連絡が付きませんでした。

それと、災害の後にうちの社長がこのホテルに来るときに、たまたま3日間食事していないという人に会ったということですね、社長の指示でそれから

毎日おにぎり弁当を200食作って、一軒一軒訪問して配りました。

すると他に何人かは何日も食事していないという人がいましたよ。いろんなところで炊き出しはやっていますが、それを知らないんですよ。

広報車での放送も一本道を外れたらまったく聞こえないんですよ。被災ごみの収集もそうでした。放送が聞こえなくてごみを出せない人がたくさんいました。行政の方も大変だったんでしょうけど、全部訪問しろとまでは言いませんけどね、もう少し丁寧に広報するなどしてもらえたらよかったですよ。

それと、災害の前ですけど、コロナの感染予防で1日5人までしか泊めてなかったんですよ。赤字ですよ。でもですよ、社長の指示で営業は続けると。そして従業員には1日3時間でも全員に毎日来てもらいなさいと言われてました。うちはビジネスホテルでしょう、営業を続けないとお客様がいなくなっちゃうし、従業員は毎日来ないと仕事の要領がわからなくなってしまうからということでした。細々とでも営業を続けていたのがよかったんでしょうね。水害の直後からインフラの整備とかで電力会社から、泊まれる人数だけでもいいから、ぜひ泊めさせてくれないかということになったんですよ。温泉もまだ使えないし、トイレも部屋のものは使えないので1階ロビーの1つしかないと言っても、それでもいいから泊めさせてくれということでした。さすがに一流企業ですよ。コロナ対策も徹底していますよ。PCR検査してから出張させる、身内に発熱者がいるというだけで、すぐに引き揚げさせるんですよ。

皮肉なものですけどね、今はお客様が以前よりも増えました。

それと、.....

それと、.....

それと、.....。』

災害当時に何が起こって、その時どんな行動をとったのか、その後のホテルや住民の様子、復旧に向かう過程など、実体験に基づいた話は興味深く、面白い。あっという間に時は過ぎていった。

気付けばもう時間である。まだまだ話を聞きたいところだが、もう席を立たなければならぬ。主賓が送別会に遅れるわけにはいかないのである。

送別会ではお礼の言葉をいただき、名物のウナギを食べ、たくさんのお土産をいただいて人吉を後にした。

やり残している大事なことに気が付いたのは、家に着いて、風呂に入ろうと股間とお尻をよく洗おうとした、その時であった。

事務派遣（災害発生後）

派遣先	人吉市 市民部 保険年金課
所属	門司区役所保護課
氏名	有田 奈々江
活動期間	令和3年3月1日～令和3年3月31日

① 現地での業務

令和3年3月1日から同月末まで、人吉市保険年金課で勤務しました。保険年金課では、12月末から従事した前任者に引き続き保険年金係で国民健康保険業務に従事しました。

着任後2週間は、1,300名程度いる医療費の一部負担金免除対象者の免除期間を延長するため、更新リストを作成することを目的に、対象者の資格等の異動確認、重複申請者や氏名に外字がある方の整理などリストの修正作業を行いました。

更新作業が一段落ついてからは、高額療養費申請書の受付後のチェックや、ちょうど年度替わりの時期だったこともあり文書整理など人手が足りない部分の応援作業を行いました。

本当に微力でしたが、保険年金課の皆さんに大変喜んでいただき、厚い感謝の言葉をいただきました。私としても、地方公務員として他の自治体で勤務できたことは、大変貴重な経験でした。この場を借りて改めてお礼申し上げます。ありがとうございました。また、私が不在の間は、現職場（保護課）の皆さんに大変お世話になりました。ありがとうございました。

② 災害時の事務仕事について

これまでも、台風などで避難所業務をしてきたことはありましたが、実際に人吉市に赴くと想像していない状況を見聞きすることになりました。今回はその中でも、災害が発生した際に私たち事務員が担当する事務仕事が時間経過とともにどのように変わるかを中心にレポートしたいと思います。拙い文章となりますので、参考に国が出している「大規模災害発生時における地方公共団体の業務継続の手引き」に掲載されている下記の図を載させていただきます。読み進めるうえでのガイドとしてご覧ください。

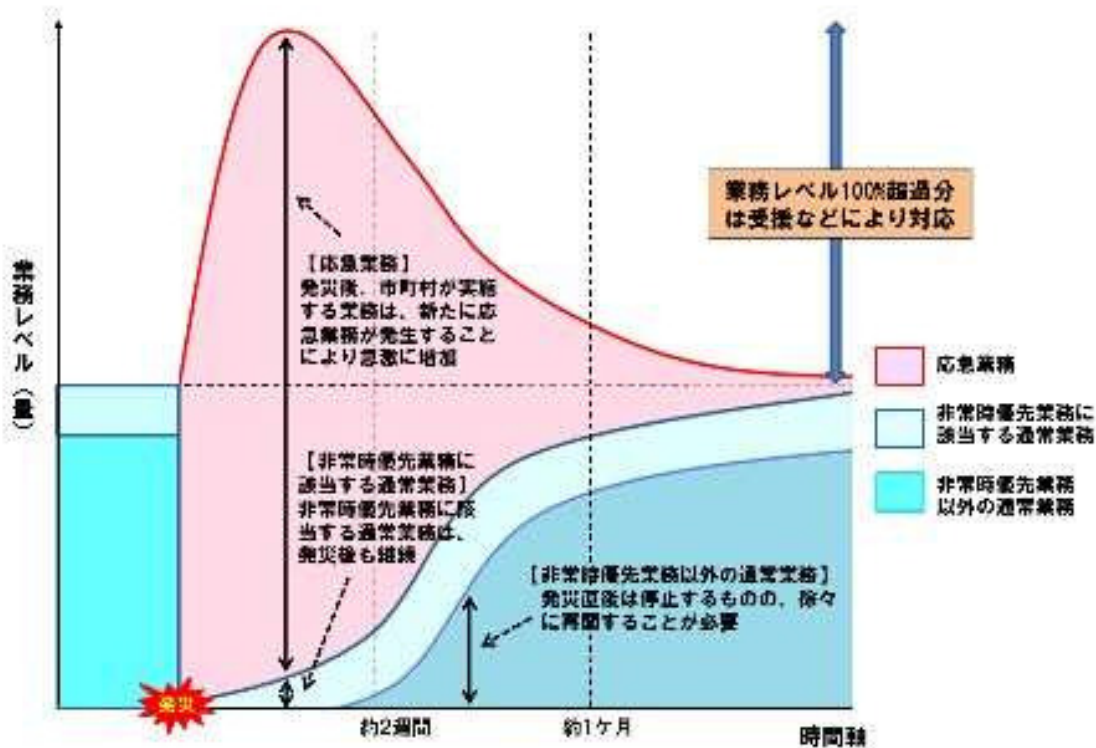


図 1-3 発災後に市町村が実施する業務の推移

PLANNING BOARD		
MONTH	DATE	WEEK
7	9	木
氏名	場 所	時間
	6:00~14:00 車支部	出勤 22:00~6:00 車支部
	(電話番)	
	管理職	
	~12:30 災害ゴミ (環境課) 大田支店	
	災害ゴミ 誘導 (大田支店)	18:30~0:30 大田支店
	災害ゴミ (環境課) 大田支店	
	災害ゴミ (環境課) 14:00~22:00 中原救護	
	6:00~14:00 SP救護	出勤
	(電話番)	22:00~6:00 SP救護
※電話番と管理職にて全部災害ゴミ入		

災害発生は、令和2年7月4日でした。人吉市では、7月7日から戸籍の一部事務を再開しましたが、それ以外の事務は7月12日までは全ての窓口業務を閉鎖し、職員は災害対応に従事しました。保険年金課は、課長をはじめとする係長2人、職員7人が在籍しています。左の写真は、7月9日の職場の行事予定表です。管理職と電話番（被災直後から、保険証が流失してしまったといった市民からの電話も相当数かかっていました。）以外は、災害ごみ対応や所定の勤務時間に関係なく避難所運営（6:00~14:00、14:00~22:00、22:00~6:00の3交代制）に出ていることが分かります。

その後、再開した7月13日から8月31日までは、午前中のみの半日開庁でした。例年であれば8月

は保険証の更新や限度額認定証の切り替えなど、窓口が混雑する時期です。被災した令和2年度については、郵便が止まっていたこともあり保険証の有効期間は10月まで延長されましたが、利用者からの申請が必要な限度額認定証の更新は8月のままとりました。

職員にこの間何がきつかったかを尋ねたところ、被災者支援だけではなく通常業務も行わなければならないことがきつかったと話してくれました。球磨川沿線の住宅は多数被災し大きな被害を受けましたが、洪水が及ばず被害を免れた地域もあり、窓口が再開すれば手続きが必要な市民が来庁しました。開庁時間が半分となれば、時間当たりの業務量は単純に考えれば倍増したことになります。

ちなみに、8月3日の午前開庁では、総受付件数が72件に上りました。災害発生前まで保険年金係では、窓口到人を待たせないことを目標に、相談者がいれば必ず誰かが窓口対応をしていましたが、避難所業務に従事する職員も多かったため、8月から受付簿を導入することに



受付表	
(球磨川沿岸被災者支援・関係業務)	
令和3年3月26日 (金)	
1	受付
2	受付
3	受付
4	受付
5	受付
6	受付
7	受付
8	受付
9	受付
10	受付
11	受付
12	受付
13	受付
14	受付
15	受付
16	受付
17	受付
18	受付
19	受付
20	受付
21	受付
22	受付
23	受付
24	受付
25	受付
26	受付
27	受付
28	受付
29	受付
30	受付
31	受付
32	受付
33	受付
34	受付
35	受付
36	受付
37	受付
38	受付
39	受付
40	受付
41	受付
42	受付
43	受付
44	受付
45	受付
46	受付
47	受付
48	受付
49	受付
50	受付
51	受付
52	受付
53	受付
54	受付
55	受付
56	受付
57	受付
58	受付
59	受付
60	受付
61	受付
62	受付
63	受付
64	受付
65	受付
66	受付
67	受付
68	受付
69	受付
70	受付
71	受付
72	受付

になりました。市民を待たせることとなりますが、保険担当、年金担当の2人で窓口業務を行う体制を組みました。

9月からは、一部負担金の免除申請などの、被災した住民を対象とした新しい事業が始まりました。また、11月からは、災害発生により中断していた高額療養費の申請勧奨を再開しましたが、これは、その間提出されなかった申請書が纏まって提出されることとなります。災害発生以降、遅らせることが出来る事業は遅らせたり、支援のための新たな業務は追加されたり、また繰り延べていた業務が再開したりと、月間の窓口受付件数は月ごとに変動しました。

しかし、人員体制が通常通りに戻ったのは避難所運営業務が終了した11月末で、それまでの間は災害対応業務と保険年金課業務の二足の草鞋を履いた状態が続きました。本市から事務派遣者を送り出したのは、職員体制が元に戻り、本来業務を推し進める時期に当たります。

1日という限られた時間の中で、保険年金課業務、災害対応業務、そして家庭の維持と、この時期はとても厳しい状況だったと思われま

【避難所の風景】



当初簡易ベッドのみ設置



後日仕切りを設置



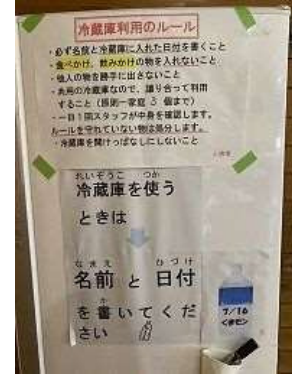
応援メッセージ



避難所での食事の一部



罹災証明を持参した自宅
避難者用の食事



共有冷蔵庫の使い方

③ 本市の防災に必要となること等

今回人吉市で勤務して思ったことは、普段から災害のことを忘れずに、もし災害が発生すれば仕事が大きく変わることを必然として心得ておこうということでした。各人の担当業務については、誰が応援に入っても分かるように、日ごろから文書の整理をしたり、情報を共有したりすることが大切であること、災害が発生した際には、窓口業務においては来庁者を減らすための工夫や窓口体制の見直し等が必要であること、組織としては、業務の精査（休止、延期できる事業、派遣等で業務を他者に委任できる事務、災害対応中であっても必須の業務等）が必要であることを学びました。また、地域役員の声掛けで事前避難が完了し、全壊地区でも死者が出なかった地区がありました。大雨は事前避難が可能な災害だということ、地域の力が多くの命を助けることを改めて強く認識しました。

保険年金課の皆さん、1か月間という長くもあり短くもある期間、一緒に働くことが出来たことをとてもありがたく感謝しています。そして応援して下さった皆さん、どうもありがとうございました！

