

【現地調査報告書⑧——宮城県東松島市】

訪問日時：平成 23 年 11 月 25 日（金）

訪問先：復興政策部復興政策課情報化推進班

<要約>

● 被害概要（全体）

3 月 11 日発生の東日本大震災で、東松島市は震度 6 強を観測した。沿岸域全域に巨大津波の襲来があり、建物用地の 65%が浸水¹¹⁸した。死亡者 1,000 名・行方不明者 66 名の人的被害¹¹⁹があった（市人口の 2.5%）。

本庁舎は、津波による浸水を免れ、建物及び事務用機器への大きな被害はなかった。

● ICT 部門概要

情報化推進班は、情報化の推進、基幹系システム（住基、福祉、税）の管理及び内部系システム（一部）の管理等を行っている。平成 23 年 4 月にシステムの更新を予定していたが、震災により更新時期が 7 月となった。現在の業務内容には、「震災復興に係る情報処理の総合調整に関すること。」も含まれている。

● 3 月 11 日からの状況（概要）

地震発生直後、市内全域は停電した。本庁舎内の災害対策本部のみ、非常用発電装置から電気が供給された。サーバ類は停電により自動停止した。庁内ネットワーク、インターネット及び分庁舎等とのネットワークも、利用不可となった。衛星携帯電話が外部との唯一の連絡手段となった。情報化推進班の職員は、全員無事であった。発災直後は、サーバ等の確認を行い、その後は災害応急活動を行った。

● 窓口業務再開時期等

死亡届の受付は 3 月 14 日から（停電中も継続）、被災証明書の発行は 3 月下旬から、り災証明書の受付・発行、災害弔慰金、災害障害見舞金、災害援護資金の申請受付は、4 月 4 日から開始している。市民課窓口では、4 月初旬には、戸籍関係など各種証明書の発行や転入・転居などの受付を行っている。

基幹系システムの再稼働は復電後の 3 月 16 日。平成 15 年の宮城県北部連続地震の際に市職員が独自に構築した「り災台帳システム」を土台として、新たに開発した「り災台帳システム」の稼働開始は、被災してから 1 か月が経過した 4 月 18 日であった。り災証明書受付・発行業務は、「り災台帳システム」の稼働を待たずに始まっている。被災者生活再建支援制度の申請受付は、4 月 20 日から開始している。

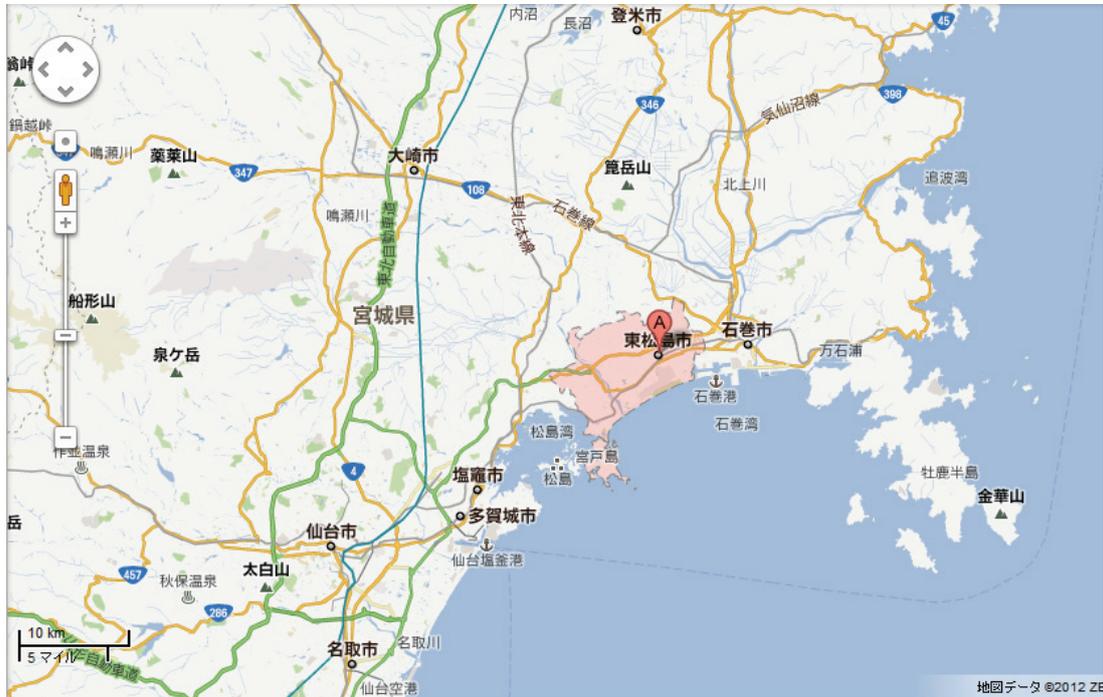
なお、西宮市において開発された「被災者支援システム」は、仮設住宅の入居申込受付（抽選処理）業務等での活用を検討し、ある程度のセットアップは行ったが、最終的には使用していない。

¹¹⁸ 国土地理院「平成 23 年東北地方太平洋沖地震 市区町村別津波浸水範囲の土地利用別面積」より。

¹¹⁹ 平成 23 年 11 月 25 日現在、平成 22 年 10 月現在の人口は 42,903 名。

1. 調査団体の基本データ

1-1. 地理位置関係、人口、面積、職員数、財政状況、組織体制など



(google map から)

宮城県の県都仙台市の北東にあり、広域石巻圏の西端に位置することから、仙台都市圏とも隣接し、東は石巻市、南は太平洋に面している。仙台駅から JR 仙石線で約 1 時間程度（震災前）。

面積 ¹²⁰	101.86 km ²
人口 ¹²¹	42,903 人（14,013 世帯） ※平成 22 年 10 月 1 日現在
職員数 ¹²²	344 人 ※平成 22 年 4 月現在
財政状況 ¹²³	平成 22 年度当初予算：244 億円（一般会計 149 億円、特別会計 95 億円） 平成 22 年度決算（一般会計）：歳入 160 億円、歳出 153 億円
組織体制 ¹²⁴	6 部、教育委員会等からなる。

¹²⁰ 東松島市ホームページ (<http://www.city.higashimatsushima.miyagi.jp/>)、平成 23 年 12 月閲覧

¹²¹ 「平成 22 年国勢調査 (<http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/eStatTopPortal.do>)」(総務省、平成 23 年 10 月)

¹²² 「地方公共団体定員管理調査結果 (http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/jichi_gyousei/c-gyousei/teiin-kyuuyo.html)」(総務省、平成 22 年 12 月)

¹²³ 「市報ひがしまつしま」平成 22 年 6 月号及び「平成 22 年度決算状況」資料 (<http://www.city.higashimatsushima.miyagi.jp/city/zaisei/index.html#zaisei1>)

	<p>内訳：総務部、復興政策部、市民生活部（鳴瀬総合支所、野蒜出張所、宮戸交付所含む。）、保健福祉部、建設部、産業部、会計管理者、教育委員会、議会、農業委員会、監査委員、選挙管理委員会、固定資産評価審査委員会</p> <p>※平成 23 年 11 月現在</p>
--	---

(参考) 本庁舎、分庁舎等の位置



(google map から)

1 - 2. 被害規模（震度、死亡者数、行方不明者数、倒壊建物数等）¹²⁵

震度	震度 6 強 (M9.0)
死亡者数	1,000 人 ※平成 23 年 11 月 25 日現在
浸水地域	市街地の約 65% (全国の被災市町村中最大)
行方不明者数	66 人 ※平成 23 年 11 月 25 日現在
倒壊建物数	全壊 5,451 戸、大規模半壊 3,046 戸、半壊 2,466 戸、一部損壊 3,558 戸 ※平成 23 年 11 月 25 日現在

¹²⁴ 東松島市ホームページ (<http://www.city.higashimatsushima.miyagi.jp/>) より、平成 23 年 12 月閲覧

¹²⁵ 東松島市復興まちづくり計画 (平成 23 年 12 月 26 日)
(<http://www.city.higashimatsushima.miyagi.jp/kakuka/fukkou/fukkou/jyoho.html>)

1-3. 庁舎の構造、耐震状況

本庁舎は、鉄筋コンクリート構造 3 階建てで一部軽量鉄骨構造、分庁舎（鳴瀬庁舎）は、鉄筋コンクリート構造 3 階建てとなっている。

平成 15 年 7 月に宮城県北部連続地震¹²⁶があり、本庁舎（当時は、矢本町役場）が被害に遭ったため、翌 16 年度に耐震工事（鉄骨等補強）を行った。鳴瀬庁舎は、平成 23 年度に耐震補強工事を行う予定であったが、3 月 11 日からの大震災の影響で、着工できていない状況である。



（東松島市本庁舎、東松島市提供写真）

1-4. 発災時の全体的な状況

3 月 11 日、本庁舎 2 階の 202 会議室は、確定申告受付会場になっていた。4 台のパソコンは、1 階の税務課にある確定申告用のサーバにつないでいた。

地震直後、本庁舎内を含め、市内全域が停電となった。確定申告受付会場となっていた本庁舎 2 階の 202 会議室には、非常用発電装置があったため、その部屋が市災害対策本部となった。その場にあったパソコン 4 台は、資料作成や避難者情報の入力に利用した。避難者名簿は市災害対策本部に集約し、エクセルファイルに入力した。3 月 14 日から、安否確認に訪れた住民に情報提供を行った。

2. ICT 部門の業務把握

2-1. ICT 部門の業務範囲

名称	復興政策部復興政策課情報化推進班 ※3 月 11 日時点では、総務部企画政策課情報化推進班
----	--

¹²⁶ 平成 15 年 7 月 26 日の未明から夕方にかけて、宮城県北部を震源とし、最大震度 6 弱以上を 1 日に 3 回観測するという、観測史上にも例をみない連続地震が発生し、重軽傷者 675 名、住家被害 16,060 戸、被害額 320 億円という大きな被害をもたらした。（宮城県総務部消防課『宮城県北部連続地震の記録』平成 16 年 3 月から、一部改変）

人数	5名（課長、班長1名、担当3名）
場所	本庁舎2階
管理システム	基幹系システム（住基、税、福祉）と、内部情報系システムの一部を管理している。戸籍システムは、市民課が管理している。サーバは、確定申告用のみ税務課が管理、そのほかは情報化推進班で管理している。 平成23年4月にシステムの更新を予定していたが、震災の影響で延期となり、基幹系は7月から、戸籍は10月から、新システムが稼働した。

2-2. 組織体制及び緊急時の指揮命令系統（訓練実施状況含む）

本調査の対象となる復興政策課情報化推進班は、復興政策部に属する（防災交通課は、総務部に属する）。

東松島市は、旧矢本町と旧鳴瀬町が平成17年4月1日に合併して誕生した。市地域防災計画は、平成17年度に策定し、その後、災害時における職員の初動マニュアル等を整備している。非常時は、初動対応としてサーバやネットワーク機器等の点検を行うが、その後は災害応急活動にあたることになっていた。通常の体制への復帰手順や、業務の優先順位付けについての決まりは、特になかった。

2-3. 平常時業務と災害時業務のすみ分け、災害対策本部との業務調整（災害時情報発信含む）

平常時は、情報化の推進やシステムの管理等を行い、非常時は、市災害対策本部を中心として動くこととなっていた。

なお、現在の業務内容には、「震災復興に係る情報処理の総合調整に関すること。」も含まれている。

2-4. 災害時対応における外部事業者との委託契約の有無、契約内容

契約書には、災害時の対応（災害時の参集や復旧担当者の確保等）を想定した条項はなかった。情報システム委託事業者への委託内容は、ハードウェアの保守、システムの保守及びシステム運用の支援であった。

2-5. 住基／戸籍／税／福祉業務データのバックアップ（場所・頻度・方法）

バックアップは、日々差分を、週一回全件を、それぞれDATテープに保存し、本庁舎1階の金庫で保管していた。新システムが稼働した平成23年7月以降は、メディアがLTO

に変わった。また、バックアップメディアは、サーバ室で保管するようになった。平成 23 年 11 月現在、サーバ室以外での保管を検討している。

2-6. 「被災者支援システム」¹²⁷等、類似システムの導入、活用状況

「被災者支援システム」は、事業者（7 月から情報システムを委託することになっていた事業者）を通じて、3 月中にはその存在を知り、仮設住宅の入居申込受付（抽選処理）での活用を試みた。データの整理を途中まで行ったが、最終的にはエクセルを使って抽選処理を行った。「被災者支援システム」の「仮設住宅管理システム」には、市が活用を希望した仮設住宅の抽選に関する機能はあったものの、「何某が仮設住宅への入居を希望している」という情報しか入力することができず、入居場所の第一希望・第二希望・第三希望といった情報は、入力することができなかった。この点が市の考えとは異なっていたため、活用を断念した。被災市町村が利用できる災害業務支援システムとしての「被災者支援システム」の存在は、とても貴重だと認識しているが、市の考えに忠実でないシステムを新たに稼働させるのは難しかった。同様に、救援物資等の入出庫を管理する「被災者支援システム」の「緊急物資管理システム」についても、データが消せない等の問題があり、活用には至らなかった。「被災者支援システム」を土台として、各種のカスタマイズの支援が受けられることが望ましかった。

結局、平成 15 年の宮城県北部連続地震の際に市職員が独自に構築した「り災台帳システム」を土台として、新たなシステムを開発することとなった。システムには、被害状況を重ね合わせて図示できる地図が必要となったため、下水道課で運用管理を行っている GIS（地理情報システム）の保守事業者（仙台市内）へ開発を依頼した。この事業者は、発災数日後に「何かできることはないか」と市に駆け付けていた。この事業者とともに、窓口担当職員へのヒアリングを実施、時間をかけて作り込みを行った。住民情報の「り災台帳システム」へのセットアップは、情報化推進班の職員が行った。データ連携のための住基システムからの情報抽出及び GIS への反映作業は、通常運用で毎月行っていたため、対応には慣れていた。念のため、一般電話復旧後に、改めて住民情報の抽出方法を住基システムの委託事業者へ確認し、3 月 11 日時点の住民情報を「り災台帳システム」へセットアップした。その後の作業は、り災証明書の発行窓口と協働で行った。4 月 18 日にシステムが完成した。

り災証明書の受付・交付業務は、システムの完成を待たずに、4 月 4 日から開始した¹²⁸。津波被害は即日交付し、地震被害もある場合は調査の後、後日交付した。これは、「早くり災証明書が欲しい」という住民からの要望に応える形で実施されたものである。本来であれば、り災台帳の整備と、台帳にある情報の地図上への配置を行った後に、窓口業務を開始するのが理想であったが、住民からの要望を優先させた。システム稼働前は、窓口で聞

¹²⁷ 阪神・淡路大震災を経験した兵庫県西宮市において開発された、地震や台風などの災害発生時における地方公共団体の業務をトータル的に支援するための業務システムの名称。平成 17 年度に LASDEC の地方公共団体業務用プログラムライブラリに登録され全国の地方公共団体に無償で公開・提供されている。

¹²⁸ 東松島市では、災害の事実を証明する「被災証明書」（住家以外の全ての被害を証明するもので、被災した場合の休業証明など各種制度の手続きに必要な証明書）については、3 月下旬から発行している。

き取った内容を紙に記録しておき、4月18日からそれらの情報をシステムへ入力した。窓口での聞き取り内容とシステム上の情報とに差異が生じたため、調整が大変であった。さらに、り災証明書発行の際の世帯認定の取り扱いについて、3月中に担当部門間で協議を行っていたが、4月以降、国から通知があり、作業のやり直し等も発生した。被災者生活再建支援制度の申請受付は、4月20日から開始した。

市税等の減免処理については、「り災台帳システム」の情報を一括で税務システムへ取り込み、その後の異動分は、職員が随時システムへ反映させていった。その後、「り災台帳システム」上に蓄積された各種情報は、義援金・弔慰金管理システムなどの関連システムで活用した。これら関連システムも、「り災台帳システム」の開発事業者へ開発を委託した。

3. 被災時の ICT 部門の状況

3-1. 災害発生時の状況（情報部門における職員被災状況、参集状況、他団体（NPO等含む。）からの応援状況等）

地震発生時、情報化推進班の職員は、全員本庁舎内にいて、無事であった。本庁舎に被害はなかった。分庁舎等では、鳴瀬庁舎と宮戸交付所は被災しなかったが、野蒜出張所では津波被害に遭い、建物内の機器が一部流出した。

情報化推進班の職員は、発災直後、本庁舎内のサーバやネットワーク機器の状況確認を行ったのち、市災害対策本部で利用するパソコンの準備を行った。基幹系システムの委託事業者からは、電話による状況確認の連絡があった。

その後は、安否確認窓口及び災害相談窓口において、住民対応を行った。

発災後は、マンパワーが足りなかった。災害時相互応援協定を結んでいた北海道更別村からは、発災後最も早くに応援職員を派遣していただき、大変有り難かった。

3-2. 住基／戸籍／税／福祉システムの被災状況（サーバ室等被災状況、データ利用可否、データ喪失率、災害時業務の IT システム依存度、復旧に当たった人員＜外部事業者含む＞の参集方法等）

【発災直後】

サーバ室は、地震の揺れによりラックが歪んだが、それ以外の被害はなかった。発災直後は、市内全域で停電となった。サーバは、UPS 装置（無停電電源装置）からの給電に切り替わったのち、自動でシャットダウンした。サーバ機器の被災はなかったため、住民情報等データの損失はなかった。

【復旧プロセス】

3月15日14時ころ、本庁舎の復電に伴いサーバ等の機器の稼働テストを行った。異常がないことを確認して、翌16日からシステムの運用を再開した。市民課窓口では、4月初旬には、戸籍関係など各種証明書の発行や転入・転居などの受付を行っている。システム再開から窓口再開まで2週間近く要しているのは、人命救助、行方不明者の搜索活動を最

優先に取り組んでいたためである。

3-3. 電気・通信インフラの被災状況（電源、庁内ネットワーク、地域イントラネット、電話、ファクシミリ、インターネット等の状況、県や他市町村とどのような手段で連絡をとったか）

【発災直後】

市内全域で停電した。本庁舎内の一部（市災害対策本部）のみ、非常用発電装置から電気が供給されていた。

庁内ネットワーク（基幹業務系と内部情報系は、論理的に分離）も、サーバ同様、直接の被害はなかったが、停電により利用不可となった。

地域イントラネットは、平成12年度の総務省「地域イントラネット基盤施設整備事業」を利用して、旧矢本町と旧鳴瀬町でそれぞれ整備していたものを、平成17年4月の合併時に両町間を結び、統合したものである。旧矢本町役場が現在の本庁舎であり、本庁舎一鳴瀬庁舎（旧鳴瀬町役場）間及び鳴瀬庁舎一野蒜出張所一宮戸交付所間が、光ファイバでつながっている。野蒜出張所周辺が津波被害に遭い、ケーブルが流出したため、野蒜出張所及び宮戸交付所は、ネットワークから孤立状態となった。本庁舎から野蒜出張所や宮戸交付所へは、直接のケーブルは敷かれていない。

電話（固定、携帯）とファクシミリは、発災直後は利用可能であったが、しばらくしたら不通となった。本庁舎では1台保有していた衛星携帯電話が、外部との唯一の連絡手段となった。

インターネットも、停電により利用不可となった。

【復旧プロセス】

本庁舎は、3月15日に復電した。本庁舎内の復電に伴い、庁内ネットワークも、本庁舎内のみ復旧した。被害の特に大きかった沿岸地域や宮戸地区を除き、3月中には、ほぼ市内全域で復電した。

地域イントラネットは、復旧に取り組んでいるが、鳴瀬庁舎一野蒜出張所一宮戸交付所間は、断線したままの状態である。

携帯電話は、本庁舎周辺では、3月17日ごろから順次利用できるようになった。

固定電話の復旧は、3月20日ごろであった。ファクシミリも、固定電話の復旧に合わせ利用可能となった。

インターネットは、3月15日に本庁舎内が復電した時には利用できなかったため、市災害対策本部から対応を求められ、NTTへ連絡、17日から利用可能となった。この間は、市の公式ホームページの更新も不可能であった。

4月7日の最大余震（震度6弱）では、再度停電（翌日に復旧）、固定電話や携帯電話も一時通話不能となった。

3-4. ハードウェアの被災状況（コピー機、パソコン端末、ホストマシン、サーバの状況）

本庁舎及び鳴瀬庁舎（分庁舎）にあったハードウェアに被害はない。本庁舎内の復電（3月15日）と同時に稼働した。

出張所等の一部では、大津波による機器の流失等があった。外部からの支援を受けたものもあるが、平成23年6月に策定の「東松島市震災復興基本方針」に基づく公共施設の復旧に併せて、復旧させる予定となっている。

3-5. ファシリティ（設備）の被災状況（空調設備、作業部屋の状況）

ファシリティに関しては、特に被災はなかった。サーバ室の空調は、停電中は運転を停止した。

3-6. 調査団体固有事項（その他被災状況による個別事項）

死亡届の受付は3月14日から（停電中も継続）、被災証明書の発行は3月下旬から、り災証明書の受付・発行は4月4日から、それぞれ開始している。災害弔慰金、災害障害見舞金、災害援護資金の申請受付も、4月4日から開始している。市民課窓口では、4月初旬には、戸籍関係など各種証明書の発行や転入・転居などの受付を行っている。

基幹系システムの再稼働は復電後の3月16日。平成15年の宮城県北部連続地震の際に市職員が独自に構築した「り災台帳システム」を土台として、新たに開発した「り災台帳システム」の稼働開始は、被災してから1か月が経過した4月18日であった。り災証明書受付・発行業務は、「り災台帳システム」の稼働を待たずに始まっている。被災者生活再建支援制度の申請受付は、4月20日から開始している。

西宮市において開発された「被災者支援システム」は、仮設住宅の入居申込受付（抽選処理）業務等での活用を検討し、ある程度のセットアップは行ったが、最終的には使用していない。

<必要であった支援策>

電源に関しては、避難所等への電源車等の配備が必要であった。通信インフラについては、衛星携帯電話、衛星通信回線、データ通信カード等の支援が必要であった。

4. 被災、復旧段階を経ての今後の課題に対する考え方

4-1. 電源、通信手段の確保など電気・通信インフラ等の緊急時の備えについてどう考えるか

本庁舎内の非常用発電装置で、必要最小限の機器へ給電されれば、初動対応には問題ないと考えている。

4-2. ネットワーク環境の重層化、各種システムの冗長化についてどう考えるか

現状では、いずれも予算面から難しいと考えている。ネットワーク接続している庁舎や出張所等のうち、一部は島にあるためルートが限られ、重層化が困難なものもある。

4-3. 庁舎外に住民データ等を置くことについてどう考えるか（特に、バックアップサイト、バックアップ体制の考え方〈場所、保管方法等〉）

住民情報等のバックアップについて、同時に被災しないと考えられる遠隔地に保管することは重要だと思う。しかし、個人情報が含まれるため、データの運送・保管方法についての検討が必要だと考えている。例えば、個人情報保護の観点から、保管先と協定を結ぶ等の対応が考えられる。

4-4. BCP（業務継続計画）策定の状況について（策定済みの場合は改善点、災害時の運用について）

防災交通課が策定主体となるものと思われる。現時点では震災対応の最中であり、今後のことまでは、まだ十分に手が回らない状況にあるが、災害時における行政機能の強化の一つとして、BCPの策定も取組み項目の1つになるものと思われる。

4-5. 複数の市町村によるシステムの共同利用又は自治体クラウドに期待する効果及び課題

市町村間によるシステムの共同利用は、サーバ機器の購入費や保守管理費等の削減に期待しているが、同じ業務内容でも市町村によって運用に少しずつ違いがある。条例に合わない部分は、個別にシステムを構築する必要が生じ、逆に負担が増えるのではないかと懸念がある。システムの共同利用を目指して、業務の見直しを行う場合には、住民サービスが低下しないように、細心の注意を払う必要がある。

クラウドサービスの利用には、セキュリティが確保された回線が必要になる。国は総合行政ネットワーク（LGWAN）¹²⁹の活用を考えていると思われるが、回線を太くするには、負担金の増加が想定される¹³⁰。回線の重層化やセキュリティの強化に対応するため、システムの共同利用と同様、負担金が増加するのではないかと懸念している。

4-6. 国や県に対する要望について

ICT分野に関しては、特になし。

¹²⁹ 地方公共団体を相互に接続する行政専用のネットワーク。Local Government Wide Area Network を略し LGWAN と呼ばれる。LGWAN は、地方公共団体相互間のコミュニケーションの円滑化、情報の共有による情報の高度利用を図るための基盤として整備され、府省間ネットワークである霞が関 WAN との相互接続により、国の機関との情報交換も行える。セキュリティレベルが高く、ASP を利用し様々な行政用アプリケーションサービスも提供されている。

¹³⁰ 宮城県内市町村における LGWAN のアクセス回線は、県が構築した「みやぎハイパーウェブ」である。

【付属表-①：(ICT 部門管轄の)業務データ、インフラ等被災・復旧状況】

		直後（発災後 24 時間）	復旧作業有 無※1	必要だった 支援策	平常復帰の時 期
情報システム・データ	住基・税・福祉システム （戸籍システムは別管理）	停電後自動シャットダウン	無	なし	3月16日（システムが再稼動した日）
	—データ喪失	喪失なし	無	なし	—※2
	—バックアップデータ 【保管頻度・方法・場所】 週一度テープで本庁舎内保管	利用可能だが利用せず	無	なし	—
電気・通信インフラ	電源	停電、本庁舎2階災害対策本部のみ非常用発電装置による給電	無	電源車による大規模避難所等への電源供給	3月15日 ※本庁舎のみ、市内は3月中に順次復電
	庁内ネットワーク （情報系・業務系）	停電後利用不可	無	導通試験等	3月15日（本庁舎内復電）
	地域イントラ （本庁舎—支所間）	一部流失	有（一部）	無線LAN等の代替通信設備	ケーブル流失区間は不通のまま
	電話（固定）	停電後利用不可	無	衛星電話の台数補充	本庁舎は3月20日ごろ
	電話（携帯）	停電後利用不可	無	同上	本庁舎周辺では17日ごろから順次
	電話（衛星）	利用可能	無	同上	—
	ファクシミリ	停電後利用不可	無	なし	本庁舎は3月20日ごろ
	インターネット	利用不可	有	臨時衛星通信回線やデータ通信カード等の支援	3月17日
ハードウェア	コピー機・パソコン端末	一部の出張所等で流失	有（一部）	なし	3月15日（本庁舎内復電）、流出分は支援や新規購入
	ホストマシン・サーバ	被害なし	無	なし	3月15日（本庁舎内復電）

設備・人員	空調設備	被害なし	無	なし	3月15日(本庁舎内復電)
	作業部屋	被害なし	無	なし	—
	ICT担当職員	被災なし	無	—	—

※1 復旧作業の有無は、復旧プロセスの中で、市職員及び情報システム委託事業者による作業が必要であったかどうかの有無となる。作業は発生せず、復旧を待っている状態は「無」となる。

※2 「—」は、該当回答がない場合の記載。

【付属表-②：災害時業務に関するシステム導入状況、窓口業務再開時期】

	導入状況	システム稼働日
被災者支援システム (西宮市開発)	発災後情報システム委託事業者から情報入手、導入を試みたが活用には至らず	—
その他システム	「り災台帳システム」を独自開発	4月18日
	窓口業務再開時期	
災害時窓口業務 (安否確認、死亡届受付、り災証明書発行等)	安否確認・死亡届受付は3月14日から り災証明書受付・発行は4月4日から	
通常窓口業務	4月初旬以降順次開始	