

【現地調査報告書⑨——宮城県南三陸町】

訪問日時：平成 24 年 1 月 20 日（金）

訪問先：復興企画課情報化推進係

<要約>

● 被害概要（全体）

3 月 11 日発生の東日本大震災で、南三陸町は震度 6 弱を観測した。浸水深が最大 20m を超える津波により、建物用地の 52%が浸水¹³¹した。死亡者 566 名・行方不明者 310 名の人的被害¹³²があった（町人口の 5.0%）。

木造 2 階建の本庁舎（行政第一庁舎）は、津波により全壊した。また、本庁舎に隣接する防災対策庁舎（重量鉄骨構造¹³³3 階建）は、屋上（地上から約 12m）も、津波に飲み込まれた。行政機能が一時的に麻痺した。

● ICT 部門概要

情報化推進係は、3 月 11 日時点では企画課に属し、係長以下 3 名（うち 1 名は、広報公聴担当者）の体制であった。システムは、基幹系システム（住基・税・福祉等）及び内部情報系システム（シンクライアント及び文書管理等）を担当していた。

フルバックアップは週 1～2 回、差分バックアップは毎日、テープ及びストレージ上に保存し、電算室内で保管していた。

● 3 月 11 日からの状況（概要）

電算室は、防災対策庁舎の 2 階にあったため、サーバ及びバックアップテープも滅失した。町災害対策本部は、スポーツ交流村の町総合体育館（ベイサイドアリーナ）へ移転した。3 月 22 日、スポーツ交流村のテニスコート内に、仮庁舎 1 棟目が完成した。電源は、非常用発電装置のみであった。3 月 22 日以降、情報システム委託事業者から、基幹系システム（住民情報は 3 月 4 日時点）、内部情報系システム、「り災証明書発行システム」等一式（仮サーバ、パソコン及びプリンタを含む。）の提供を受けた。商用電源は 5 月連休中に復旧した。戸籍は、管轄法務局で保存していた戸籍の副本等に基づき、平成 23 年 1 月下旬までのデータを法務局において再製（平成 23 年 4 月下旬完了）、そのデータを使ってシステムを復旧させた。

● 窓口業務再開時期等

3 月 28 日から一部窓口業務（住民票・印鑑証明書・転出等の届出・死亡届の受付等）を再開した。4 月 3 日から、11 か所の避難所において、順次、「り災証明書・被災証明書」の申請受付を開始した。この時点では、証明書発行の方法等については、検討中だった。家屋の被害状況調査は 4 月 4 日から行い、り災証明書の発行は 5 月上旬から行った。被災者生活再建支援金の申請受付は 4 月 14 日から、災害義援金の申請受付は 5 月 17 日から、

¹³¹ 「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」（国土地理院、平成 23 年 4 月）

¹³² 平成 24 年 1 月 11 日 17:00 現在、宮城県災害対策本部公表「東日本大震災における被害等状況」から、平成 22 年 10 月現在の人口は 17,429 名。

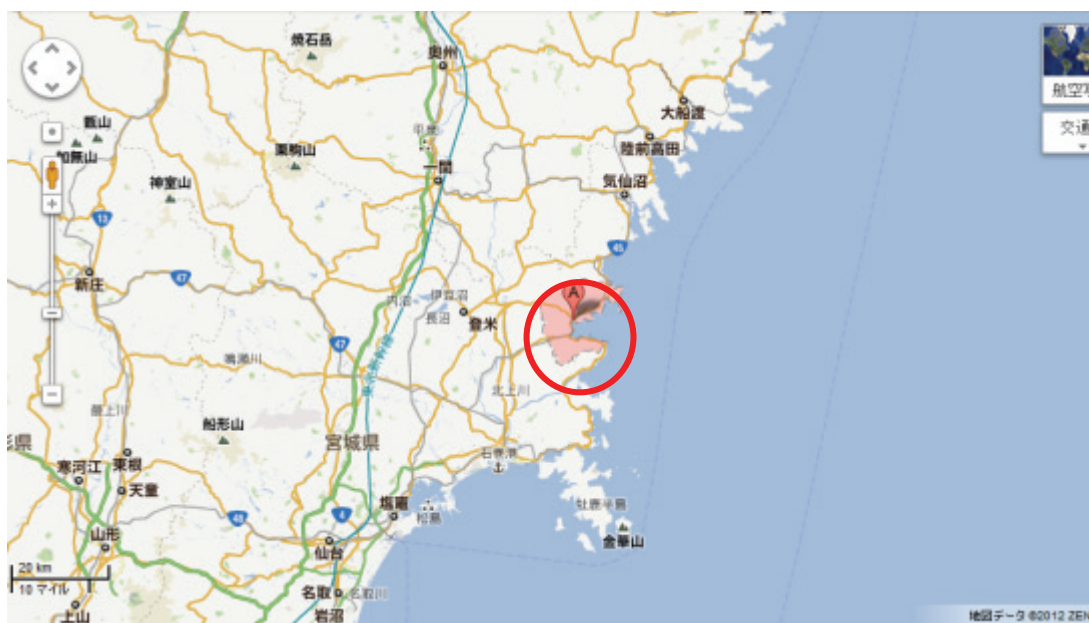
¹³³ 東日本大震災により「公有財産台帳」が滅失しているため、正確にはわからない。

災害弔慰金の申請受付は6月1日から、それぞれ開始した。

その後、「被災者支援システム」を導入することとなり、システムの構築及び既存データの移行を実施するため、9月中旬の1週間、兵庫県西宮市から職員2名が派遣された。その後、各業務部門においてデータの整備を行い、11月から本格的に稼働している。

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 より)

宮城県の北東部、南三陸金華山国立公園の中心に位置し、東は太平洋、三方を山に囲まれている。平成17年に志津川町と歌津町が合併し、南三陸町となった。北は気仙沼市、西は登米市、南は石巻市にそれぞれ隣接している。

面積 ¹³⁴	163.74 km ²
人口 ¹³⁵	17,429人 (5,295世帯) ※平成22年10月1日現在
職員数 ¹³⁶	353人 ※平成22年4月現在

¹³⁴ 「平成22年全国都道府県市区町村別面積調

(<http://www.gsi.go.jp/KOKUJYOHO/MENCHO/201010/opening.htm>)」(国土地理院)、平成24年1月閲覧

¹³⁵ 「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)

¹³⁶ 「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)

財政状況 ¹³⁷	平成 22 年度当初予算：141 億円（一般会計 75 億円、特別会計 43 億円、企業会計 23 億円） 平成 22 年度決算（一般会計）：歳入 87 億円、歳出 82 億円
組織体制 ¹³⁸	9 課、歌津総合支所、上下水道事業所、教育委員会、公立志津川病院等からなる。 内訳：総務課、復興企画課、復興事業推進課、町民税務課、保健福祉課、環境対策課、産業振興課、建設課、危機管理課 ※平成 24 年 1 月現在

(参考) 仮庁舎、歌津総合支所地図



(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）

137 南三陸町ホームページ
http://www.town.minamisanriku.miyagi.jp/modules/gyousei/index.php?cat_id=72 及び「広報みなみさんりく」平成 23 年 12 月号、平成 24 年 1 月閲覧

138 南三陸町ホームページ
http://www.town.minamisanriku.miyagi.jp/modules/gyousei/index.php?cat_id=3、平成 24 年 1 月閲覧

震度 ¹³⁹	震度 6 弱 (M9)
浸水率 ¹⁴⁰	建物用地の 52%
死者数 ¹⁴¹	566 名 ※平成 24 年 1 月 11 日現在
行方不明者数	310 名 ※平成 24 年 1 月 11 日現在
住家被害数	全壊 3,142 棟 半壊 166 棟 一部損壊 1,214 棟 ※平成 24 年 1 月 11 日現在
避難者数	8,719 名 ※平成 23 年 4 月 3 日現在
町職員被災状況 ¹⁴²	死亡者 33 名、行方不明者 6 名 ※平成 23 年 12 月 21 日現在

1-3. 庁舎の構造、耐震状況

本庁舎（行政第一庁舎）は、昭和 32 年建築の木造 2 階建であった。本庁舎に隣接する防災対策庁舎は、重量鉄骨構造¹⁴³ 3 階建（地上から約 12m）、平成 8 年に竣工した。電算室は、防災対策庁舎の 2 階にあった。

大津波の襲来により、本庁舎は倒壊し、防災対策庁舎は鉄骨だけが残った。



(防災対策庁舎<右>、本庁舎跡地<左>、訪問時撮影)

1-4. 発災時の全体的な状況

¹³⁹ 「南三陸町震災復興計画」（南三陸町、平成 23 年 12 月 26 日）

¹⁴⁰ 「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」（国土地理院、平成 23 年 4 月）

¹⁴¹ 宮城県災害対策本部公表「東日本大震災における被害等状況」、行方不明者数及び住家被害も。

¹⁴² 「地域防災計画における地震・津波対策の充実・強化に関する検討会報告書」（総務省消防庁、平成 23 年 12 月）

¹⁴³ 東日本大震災により「公有財産台帳」が滅失しているため、正確にはわからない。

防災対策庁舎 2 階に、町災害対策本部が設置された。防災行政無線では、津波避難の呼びかけを行っていた。当初は 6m と放送、そのうち 10m と放送された。津波の来襲により、防災対策庁舎にいた職員は、庁舎屋上へと避難を開始した。15 時 25 分頃には、防災対策庁舎屋上も津波にのみ込まれ、助かったのは、10 人程の職員だけであった¹⁴⁴。本庁舎は倒壊し、防災対策庁舎は鉄骨だけが残った。生き残った職員は、流れ着いて屋上の手すりに絡まっていた養殖用のロープを体に巻きつけて、地上へ降りた。

町災害対策本部は、本庁舎から数 km 離れた高台にある、スポーツ交流村の町総合体育館（ベイサイドアリーナ）へ移転した。町総合体育館には、非常用発電装置があった。役場職員は、町内に 30 か所以上開設された避難所の対応にあたった。道路の応急復旧が済むまでは、徒歩で山道を歩き、各避難所と町災害対策本部とを往復した。外部から情報を得る手段はラジオのみだった。

3 月 22 日、スポーツ交流村のテニスコート内に、仮庁舎 1 棟目が完成した。電源は、非常用発電装置のみであった。3 月 28 日からは、住民票発行などの一部窓口を再開した。このころ、支援により衛星携帯電話が届いた。3 月下旬には、宮城県から防災資機材が提供された。

10 月までに仮庁舎は順次増設され、平成 24 年 1 月現在、全 16 棟で業務を行っている。

本庁だけでなく、歌津総合支所も津波被害があり、5 月 23 日に歌津庁舎から約 1.5km 離れた体育施設「平成の森」内に仮事務所を開設し、5 月 25 日から窓口業務を開始した。



(左：南三陸町役場仮庁舎、右：テニスコート内に置かれた非常用発電装置、訪問時撮影)

¹⁴⁴「地域防災計画における地震・津波対策の充実・強化に関する検討会報告書」（総務省消防庁、平成 23 年 12 月）【附属資料】参考事例集【事例 1】南三陸町（宮城県）：浸水想定区域内に立地した庁舎の被害



(左：仮設庁舎全景、右：仮設庁舎配置図、訪問時撮影)

2. ICT 部門の業務把握

2-1. ICT 部門の業務範囲

名称	企画課情報化推進係（3月11日時点） ※平成23年5月1日から総務課情報化推進係、平成24年1月1日からは復興企画課情報化推進係
人数	3名（係長1名、係員2名 ※係員のうち1名は、広報公聴担当者）
場所	本庁舎1階 ※3月11日時点
管理システム	基幹系システム（住基・税・福祉介護・国保等）及び内部情報系システム（庁内 LAN<シンククライアント>・文書管理等）を担当。戸籍システムは業務部門で管理（防災対策庁舎のサーバ室内）。

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）

非常時は、町地域防災計画に沿って行動することとなっていた。

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）

平常時における情報化推進係の分掌事務は、広報・公聴、地域情報化及び行政情報化等である。非常時は、情報の収集と発信を行うこととなっていた。

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

情報システム委託事業者は、隣接する登米市にも事業所があり、システム障害発生時は30分程度での来庁が可能であった。大量印刷等の運用処理は業務委託していたため、ほぼ毎日来庁していた。業務委託契約書には、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。

震災前から、基幹系システムの更新を予定していた。事業者の選定は公募型プロポーザル方式により行い¹⁴⁵、平成23年2月には受託候補者も決定していた。受託候補者は、平成17年の合併時に選定した事業者と同じだった。新システムは、これまでどおり、自庁処理型（サーバ及び端末機器を庁舎内に設置し、大量印刷等の運用処理は業務委託、即時処理は庁舎内で処理する形態）とし、本稼動時期は平成24年1月1日の予定だった。

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）

フルバックアップは週1～2回、差分バックアップは毎日、テープ及びストレージ上に保存し、電算室内で保管していた。システムによっては、業務部門がバックアップを行っているものもあった。

2-6. 「被災者支援システム」¹⁴⁶等、類似システムの導入、活用状況

町災害対策本部では、まず、避難者名簿の作成と集約に取りかかった。各避難所での名簿作成は、その場にあった紙や支援物資として届けられた鉛筆やペンなどを使い、手書きで行った。本部で避難者名簿の集約を行う際は、町総合体育館にあったパソコン数台を利用した¹⁴⁷。電源は、非常用発電装置のみだった。

スポーツ交流村テニスコート内に仮庁舎1棟目が設置された3月22日以降、情報システム委託事業者から、「り災証明書発行システム」一式（仮サーバ、パソコン及びプリンタを含む。）の提供を受けた。4月3日から、11か所の避難所において、順次、「り災証明書・被災証明書」の申請受付を開始した。この時点では、証明書発行の方法等については、検討中だった。家屋の被害状況調査は4月4日から行い、り災証明書の発行は5月上旬から行った。被災者生活再建支援金の申請受付は4月14日から、災害義援金¹⁴⁸の申請受付は5月17日から、災害弔慰金の申請受付は6月1日から、それぞれ開始した。

被災者に関する情報は、エクセルやアクセス等を用いて、各業務部門が個別に収集・蓄積・管理を行っていたこともあり、被災者に関する情報を一元的に管理でき、多目的に使

¹⁴⁵ 南三陸町ホームページ - 公募型プロポーザル公告（平成22年度分）

（http://www.town.minamisanriku.miyagi.jp/modules/nyusatsu/index.php?content_id=52）

平成24年3月閲覧

¹⁴⁶ 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。

¹⁴⁷ スポーツ交流村は、平成21年4月から指定管理者が管理運営を行っていた。

¹⁴⁸ 南三陸町では、災害義援金は、住家が半壊した場合のみ申請を必要とし、全壊及び大規模半壊場合は被災者生活再建支援金の申請をしていれば、改めての申請は不要とした。

えるシステムとして、「被災者支援システム」を導入することとなった。システムの構築及び既存データの移行を実施するため、9月中旬の1週間、兵庫県西宮市から職員2名が派遣された。ノートパソコンをサーバとして構築した。その後、各業務部門においてデータの整備を行い、11月から本格的に稼働している。り災証明書の発行業務は、情報システム委託事業者から提供された「り災証明書発行システム」から「被災者支援システム」へと切り替えた。災害義援金等の交付事務や仮設住宅の入退居等の事務でも、「被災者支援システム」の活用を検討している。

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、情報化推進係職員は、本庁舎内にいた。情報の収集と発信を行うため、防災対策庁舎に設置した町災害対策本部に貼り付いたが、停電となり、情報収集手段がなくなった。サーバ等機器の確認をするために、本部の隣にあった電算室へ向かった。当日は、情報システム委託事業者が電算室内にいた。サーバラックが倒れていた。UPS（無停電電源装置）が鳴っていた。急いでサーバのシャットダウン処理をした。津波襲来の知らせを聞き、慌てて防災対策庁舎屋上へ避難した。翌朝、流れ着いて屋上の手すりに絡まっていた養殖用のロープを体に巻きつけて、地上へ降りた。

兵庫県西宮市からは、ITC 関連書類などの作成支援を行うため、4月25日から5月6日までは2名、4月29日から5月13日までは1名、情報政策部の職員が派遣された。¹⁴⁹

平成24年1月現在、役場全体で20人ほどの応援職員がおり、主に窓口業務や建設・復興事業の業務に従事している。派遣の時期や期間は、人により異なっている。1週間程度で入れ替わることが多いということもあり、応援職員共通のアカウントを作り、照会・発行業務等を行っている。長期の応援職員については、内部情報系システムも使えるようにしている。

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】

地震の揺れにより、サーバラックが倒れた。

その後、大津波が襲来し、防災対策庁舎の屋上を超えた。¹⁵⁰

¹⁴⁹ 西宮市ホームページ：宮城県南三陸町への情報関連業務の支援について

(<http://www.nishi.or.jp/Press/contents/00000632.html>)、平成24年3月閲覧

¹⁵⁰ 南三陸町ホームページ - 南三陸町役場防災対策庁舎屋上から撮影した津波の状況写真

(http://www.town.minamisanriku.miyagi.jp/modules/gyousei/index.php?content_id=262)、平成24年3月閲覧

【復旧プロセス】

スポーツ交流村テニスコート内に仮庁舎 1 棟目が設置された 3 月 22 日以降、情報システム委託事業者から、基幹系システム（住民情報は 3 月 4 日時点）、内部情報系システム等一式（仮サーバ、パソコン及びプリンタを含む。）の提供を受けた。それらを利用して、3 月 28 日から一部窓口業務（住民票・印鑑証明書・転出等の届出・死亡届の受付等）を再開した。

住民情報は、3 月 4 日から 11 日までの異動分のデータがなくなった。内部情報系システムは、電算室内で保管していたバックアップテープも流されたため、データの復旧は不可能となった。確定申告の情報については、3 月 7 日分までは税務署へ送付していたため、3 月 8 日から 11 日までの 4 日間分がなくなった。

戸籍は、管轄法務局で保存していた戸籍の副本等に基づき、平成 23 年 1 月下旬までのデータを法務局において再製¹⁵¹（平成 23 年 4 月下旬完了）、そのデータを使ってシステムを復旧させた¹⁵²。

役場では、震災前から、基幹系システムの更新を予定していた。新システムは、これまでどおり、自庁処理型（サーバ及び端末機器を庁舎内に設置し、大量印刷等の運用処理は業務委託、即時処理は庁舎内で処理する形態）とし、本稼動時期は平成 24 年 1 月 1 日の予定だった。仮庁舎では、この先も電算室の場所を確保できる状況にはなかった。情報システム委託事業者の協力により仮復旧したシステムは、仮庁舎内に置いていた。夏は仮庁舎内が相当暑くなることも予想され、仮復旧したシステムで使用している機器が、故障しないか心配だった。そのため、システム更新後のことも考え、仮サーバは、7 月から 8 月にかけて、データセンターへ移設した。新システムも、自庁処理型ではなく、ハウジングサービスを利用することとした。ただし、戸籍は、法務省の指導があり、仮庁舎内に置いている。

なお、回線やネットワーク機器は、仮復旧の状態であり、平成 24 年度以降に対応する予定であるとのこと。

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】

本庁舎は、地震発生直後に停電した。防災対策庁舎には、非常用発電装置が整備されて

¹⁵¹ 通常、戸籍正本が滅失したときは、法務局に保存されている戸籍副本等により、市町村が再製作業を行う。東日本大震災の被災市町村においては、震災関係の様々な事務があり、戸籍の再製作業を迅速に行えるような状況ではなかったことから、仙台法務局民事行政部戸籍課及び盛岡地方法務局戸籍課において、津波により損壊した法務局に赴き、庁舎内を探索し、市町村から送付された戸籍副本データ等の回収を行うとともに、当該データの送付後に届出された情報の入力作業を行い、入力が完了したデータを、戸籍再製用データとして戸籍正本が滅失した市町村に提供した。

¹⁵² 法務省「東日本大震災により滅失した戸籍の再製データの作成完了について（http://www.moj.go.jp/MINJI/minji04_00024.html）」、平成 24 年 1 月閲覧

いた。庁内ネットワークは、利用できなくなった。地域イントラネットは、平成 18 年度の地域イントラネット基盤施設整備事業で整備していた。固定電話及び携帯電話は使えなかった。衛星携帯電話は、整備がなかった。インターネットも発災直後より利用不可となった。

【復旧プロセス】

町災害対策本部が移転した、スポーツ交流村の町総合体育館には、非常用発電装置があった。3月22日、スポーツ交流村のテニスコート内に、仮庁舎1棟目が完成したが、電源は非常用発電装置であった。仮庁舎の商用電源は、5月の連休中に復旧した。

NTT 東日本の志津川ビルは、津波により建物が大きく損壊するとともに、電力設備・通信設備も浸水した。NTT 東日本は、気仙沼ビルから通信設備を張り出して、役場仮庁舎下に設置、4月1日に役場仮庁舎向け通信サービスを復旧させた。これにより、固定電話、ファクシミリ、インターネットが利用可能となった。庁内ネットワークは NTT 東日本から支援を受け、4月中に構築した。携帯電話は、3月中は使えなかったが、4月から町内の一部エリアで利用可能となり、順次復旧した。

仮庁舎と歌津総合支所（仮事務所）間のネットワークは、東北インテリジェント通信と NTT 東日本に依頼し、基幹系と内部情報系の回線を敷き直した。5月25日から歌津総合支所（仮事務所）での窓口業務を再開した。地域イントラネット（光ファイバ網）は、概ね6割が流失したが、被害状況の調査が終了しておらず、復旧の見通しは付いていない。

総合行政ネットワーク（LGWAN）¹⁵³とは、データセンターに機器を設置し、10月ころから接続を再開した。

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）

仮庁舎（1棟目）の設置時に、情報システム委託事業者から、仮サーバ、パソコン（20台程度）、プリンタ（5台）の提供があった。そのほかは、レンタル等で対応した。機器のセットアップは、役場職員と情報システム委託事業者で行った。その後、仮庁舎の増設に合わせて、支援や新規購入により機器を整備した。

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）

夏の終わりに、仮庁舎にエアコンが導入されたが、午後8時になると切れる設定であった。

平成24年1月現在、震災で全壊した役場、歌津総合支所及び公立志津川病院に代わる

¹⁵³ 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。

各庁舎等を建設中である。平成 24 年 4 月から、新しい施設で業務を開始する予定である。建設中の新たな庁舎は、5 年程度利用することを前提としているため、電算室を設置して、戸籍サーバ及びネットワーク機器を集約する予定である。



(建設中の庁舎、訪問時撮影)

3-6. 調査団体固有事項（その他被災状況による個別事項）

3 月 28 日に一部窓口業務（住民票・印鑑証明書・転出等の届出・死亡届の受付等）を開始した際は、3 月 4 日時点の住民情報だった。庁舎内の台帳や申請・届出書は、津波により流出した。可能なものから順次再開しようとの判断だった。滅失分の住民情報や戸籍情報等は、住民の協力（届出等に関する申出等）により、復元を目指している。

平成 24 年 1 月現在、仮庁舎での情報システムやネットワーク環境等は、暫定的なものである。

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

新しい庁舎へ移転してから検討することとなる。

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

新しい庁舎へ移転してから検討することとなる。

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〉）

役場庁舎の壊滅的な被害により、すべての書類やデータが流失したことから、バックアップデータは、庁舎外へも保管しておくべきであったと考えている。データセンターが被災することも考えられるため、費用面の問題はあるが、データセンターとは別に、遠隔地バックアップも検討している。

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）

現時点では策定していない。システム障害時の対応を含め、策定が必要と認識しているが、日々の業務に追われていて、現状では時間を割くことができない。

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

システムの共同利用は、市町村ごとに微妙に異なる業務処理を統一するため、多くの調整を必要とする。平成 17 年の合併時は、合併協議会の各分科会で、業務ごとにすり合わせを行った。複数の市町村が集まって議論するとなると大変な労力となるだろうが、将来的には共同利用やクラウド活用の方向に進んでいくのであろうと考えている。

4-6. 国や県に対する要望について

多くの人的支援を受けたが、応援職員の派遣をより効率的に行える仕組みの構築をお願いしたい。応援職員として、「情報システム等に詳しい人」と依頼しても、派遣や長期支援が難しい面もあることは十分理解している。

平成 23 年度に復旧させた情報システムは、暫定のもの。セキュリティ面を考慮することは難しかった。現在建設中の仮庁舎へ移転した後は、セキュリティ向上のための対策を講じる必要がある。引き続きの支援をお願いしたいと考えている。

【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	住基システム（税・福祉含む。）（戸籍システムは別管理）	流失	無	（すべての項目について） 人的支援	3月22日仮庁舎で業務開始後、仮サーバにより仮復旧、7～8月に一タセンターへ仮サーバを移設、平成24年1月から新システム稼働
	ーデータ喪失	喪失	無		ー※2
	ーバックアップデータ 【保管頻度・方法・場所】 週1～2度全件、差分を毎日サーバ上及びテープにて防災対策庁舎サーバ室に保管	流失	無		データ処理等を委託している事業者が3月4日時点の住民情報を格納した仮サーバ等を持参。3月末から一部窓口業務に利用（内部情報系システムのデータはすべて喪失）
電気・通信インフラ	電源	停電	無		商用電源は5月連休中
	庁内ネットワーク（情報系・業務系）	利用不可	無		4月中
	地域イントラ（本庁舎ー支所間）	自営光ファイバ網一部寸断	無		寸断部分は未復旧、新たに総合支所（仮事務所）間のネットワークを5月25日に敷設
	電話（固定）	利用不可	無		4月1日
	電話（携帯）	利用不可	無		4月以降
	電話（衛星）	整備なし	無		ー
	ファクシミリ	利用不可	無		4月1日
	インターネット	利用不可	無		4月1日

ハードウェア	コピー機・パソコン端末	流失	有		情報システム委託事業者の支援でプリンタ 5 台・パソコン 20 台程度、そのほかはレンタル (順次、支援や購入により増設)
	ホストマシン・サーバ	流失	無		情報システム委託事業者の支援で仮サーバ設置
設備・人員	空調設備	流失	無		夏の終わりに設置 (午後 8 時までの運転)
	作業部屋	流失	無		3 月 22 日仮庁舎 1 棟目設置、順次増設
	ICT 担当職員	被災	無	—	

※1 復旧作業の有無は、復旧プロセスの中で、役場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)	西宮市の支援を受け、9 月からシステム構築と既存データ移行	11 月
その他システム	り災証明書発行システム(情報システム委託事業者提供)	4 月～11 月まで
	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)	家屋の被害状況調査は 4 月 4 日から、り災証明書の発行は 5 月上旬から	
通常窓口業務	一部 3 月 28 日から (住民票発行) 歌津総合支所は 5 月 25 日から仮事務所で窓口再開	