



【システム無償提供による被災地支援】位置情報×CRMの独自技術で罹災証明書のスピード交付を実現		取組開始時期	令和2年7月	取組の カテゴリ	災害対策・防災・減災
1. 団体名	UPWARD株式会社	2. 連携先の 団体	株式会社システムフォレスト、熊本県人吉市、熊本県球磨村、熊本県相良村		
3. 取組 目的	被災地の罹災証明書発行業務における災害調査支援		4. 関連する ゴール	 	

5. 取組詳細（取組内容の詳細及び取組によって得られた成果、今後の方向性等）

【取組】

令和2年7月豪雨の被災地（熊本県人吉市・球磨村・相良村）において、罹災証明のスピード発行を行うため、位置情報とCRM（顧客管理システム）を掛け合わせたアプリケーション「UPWARD」のライセンス無償提供を実施。

【成果】

罹災証明書のスピード交付を実現。2016年熊本地震と比較し、災害40日後の交付状況は43%→61%（+18%）と大きく上回った。（裏面：図1参照）罹災証明書は被災後に公的な支援を受けるために必須となるため、速やか、かつ正確、安全に交付される必要がある。UPWARDは下記の3つの点から、提供を実現させた。

（1）スピード（裏面：図2参照）：水害の場合、浸水などによる住居被害が甚大なため、早期の再建のために迅速に現地調査を行い、罹災証明書を発行する必要がある。UPWARDを通じ、地図上のデータを確認しながら現地調査の情報と突合することで、速やかなデータ入力を促進した。

（2）正確性・公平性（裏面：図3参照）：実際の被害状況に沿わない判定を行ったり、発行漏れやダブリが発生すると、支援内容に影響が生じる。クラウドサービスによる情報管理で、緊急事態であっても正確性・公平性を保った。

（3）情報集約（裏面：図4参照）：コロナ禍での災害対応は情報の集約が重要。三密を防ぐため、インターネット環境が不安定な中、多拠点・少人数での対応となったが、クラウドサービスという強みを活かし、モバイルWi-FiとiPadのみの環境下でもリアルタイムでの情報集約を実現させた。

【UPWARDを利用した具体的な業務】

- 1.申請者の住居情報と調査対象物件の位置情報の確認・修正
- 2.UPWARDモバイル画面にて調査対象物件を可視化
- 3.地図上で被害状況や申請書発行の進捗を可視化

【提携した株式会社システムフォレスト 富山社長からのコメント】

「今回は水害であったため、浸水などによる住家の被害が甚大であり、早期の再建のためにも、より迅速に現地調査を行ない、罹災証明書を発行する必要がありました。建物や橋の崩落によって通信環境も不安定な中、他の自治体から支援に駆け付けた職員が、現地調査や様々な場所に設置した罹災証明書受付窓口で対応することになります。UPWARDを利用することで、土地勘のない職員でもスムーズに調査を行なえたり、受付に来られた方と地図上で住居の位置を確認し合うことで、円滑なコミュニケーションを取ることが出来ました。モバイルWi-Fiでもサクサク動き、こうした状況下でのクラウドサービスの効果というものを、改めて感じました。」

取組のポイント（3つの視点）

地方創生SDGsの視点

日本の人口減少は急速に進み、地方における労働人口不足は喫緊の課題となっており、災害現場においては早急な生産性向上が求められる。位置情報×CRMという自社独自のシステムを応用することで、有事の際の罹災証明発行において、安全、正確、迅速な対応を可能にし、早期再建に取り組んだ。

ステークホルダーとの連携

システム構築：株式会社システムフォレスト
プラットフォーム提供：UPWARD、box、salesforce、LINE WORKS
ハードウェア・通信機器提供：MAYASYSTEM、NTT docomo、Lenovo

モデル性・波及性

より多くの自治体の支援に繋がるよう、事例をプレスリリースやブログ記事として発信・共有。内閣府イベント「地方創生SDGs官民連携プラットフォーム年次総会」でも登壇し、事例の紹介を行なった。関連プレスリリースは読売新聞、産経ニュースを始め延べ80社に掲載された。

自由記述欄

■ 図1

罹災証明書発行業務において熊本県内で申請数が最も多かった人吉市を含む3自治体でのスピーディーな証明書の発行をご支援しております



UPWARDをご活用いただいた3自治体では災害後、2週間程度で受付を開始。コロナ禍で業務遂行に制約がある中、**証明書発行のスピードは熊本地震の水準を大きく上回りました**

自治体	申請世帯数	受付開始 ※災害発生は7/3	災害発生後 40日時点進捗
人吉市	約3,000 熊本県最大	7/20	58%
球磨村	約300	7/16	65%
相良村	約170	7/20	完了

熊本地震（2016年）
災害後40日時点の証明書発行状況

43%



令和2年豪雨（2020年）
災害後40日時点の証明書発行状況

61%

copyright © 2018 UPWARD, Inc. All Rights Reserved

■ 図2

UPWARD、salesforceといったSaaSの活用によりスピーディーな構築を実現
位置情報とモバイルの有効活用により調査のスピードを担保

スピード



自治体	発行開始 までの期間
人吉市	12日
球磨村	18日 ※交通網の断絶による整備遅延あり
相良村	7日



初期構築の工数が少なく、インターネット接続環境とPC、モバイル端末といった最低限のインフラさえあれば利用開始可能というSaaSの特性を生かし、スピード対応を実現

物件の正確な位置と調査の状況を地図上に可視化。未調査の物件が一目でわかることにより、効率的な調査を実現

copyright © 2018 UPWARD, Inc. All Rights Reserved

■ 図3

罹災証明書発行業務で求められる重要なポイント

正確性・公平性



受付時に住民様と認識を合わせた正確な物件の位置情報に基づき、1件1件漏れやタブリなく着実に調査を行うことができます。結果的に調査の正確性が増し、**公平性が担保され、住民様の高い納得感を得ることができた。**

copyright © 2018 UPWARD, Inc. All Rights Reserved

■ 図4

罹災証明書発行業務で求められる重要なポイント

情報集約



災害状況、コロナウイルスの流行を受け災害避難所等を分散して業務を実施。通信障害も発生していたため、モバイルWi-Fiで運用。クラウドサービスの強みを生かし、**各拠点の状況をリアルタイムに集約・一元管理できたため、効率的な情報管理が行えた。**

copyright © 2018 UPWARD, Inc. All Rights Reserved