

## 迅速でわかりやすい復興支援のためのワンストップ支援業務

### 韓国

#### ■ 答えは問題自身の中にある

韓国政府は毎年、台風、集中豪雨、大雪などさまざまな災害被災者1万人から5万人に対して支援している。しかし、復興支援システムはこの40年間変わっておらず、その有効性が疑問視されている。被災者は自分が受給する資格を持つ金額を実際に受け取るまで知ることができず、支給待機期間も短くはないためである。また、支援システムの予測が困難であるために、地方自治体も迅速な復興活動の実施にあたり問題を抱えている。

主な問題は、第1に救済基金、生活費など283項目から成る項目別支援システムに起因する支払いの遅れ、第2に、7つの中央機関に散在した12の事業部による分散的支援システムに起因する予算配布の遅れ、第3に、手計算による損害額算定の遅れ、最後に、調整機関をもたないことによる支援の重複問題である。

答えは問題自身の中にある。鍵は、総合災害指数を利用して支援計画を分類し、それに基づいて諸機関に散在している支援プロセスを統合することである。また、「災害基金のワンストップ支援業務」を実現するため、コンピュータデータベースシステムを活用して調整機関を一元化した。

関連機関による6ヶ月の調整努力の末、最終合意がまとめられ、続いてコンピュータネットワークが構築された。ワンストップ支援業務の被災者支援を実現するためには、各被災者の損害を1つのシステムでまとめて管理する必要があった。韓国には地方自治体および中央政府に直結する「国立安全管理システム (NDMS)」と呼ばれる総合的災害データベースシステムがある。最新型NDMSの支援によりワンストップ支援業務のためのコンピュータシステムが可能となった。

次に障害となったのは、災害直後に最短で使用可能となる予算を決定することであった。中央準備基金の一部が地方自治体の支援に利用されることになり、緊急使用計画も事前に準備した。

#### ■ 2006年7月、防災管理システムを再度改善

机上で完璧な政策を考案することができても、現場に適用できなければ意味はない。2006年7月に先立ち、新体制計画が実現可能であることを確認するため、継続的システム監査とともに3回の模擬演習を行い、教育訓練も実施された。

2006年7月の台風イーウィニャとそれに続く集中豪雨は、韓国の南東部を壊滅状態にし、59名の死者を出し、物的損害は21億米ドルにのぼった。

2006年7月の災害直後、被災地にワンストップ支援業務が実施され、通常では約90日かかるところを20日以内で復興基金が各被災者に直接送金された。

このような迅速な送金により、人々は復興作業に集中することができた。復興期間中に届け出られた請願書は8通しかなかった。この数は、2003年の台風マエミー後の請願書数が116通にのぼったことと比較すると、驚くほど少ない。



2006年の集中豪雨による洪水被害

災害リスク管理  
優れた取り組み

マスコミによる批判はなく、これもまた驚くべきことであった。2003年には全国規模の新聞や放送局による深刻な批判が21件もあったためである。また、送金が重複するという事故もなく、現地職員による作業を最小限に抑えることができたため、1,300万米ドルの経費節約が可能となった。この結果は、顧客志向型の復興業務に向かう小さな一歩に過ぎず、新しい課題が次々出てくるだろう。災害は常に姿を変えて現れるからである。



ワンストップ復興支援業務に大統領イノベーション賞

#### —背景

自然災害の被災者から、支援プロセスがわかりやすさと迅速さに欠けると多くの批判があった。

#### —目標

顧客志向型の迅速で正確なシステムの構築により、より効果的な災害復興支援プロセスを実現すること。

#### —期間・期限

2004年3月から2006年6月まで

#### —実施した活動

所轄機関を指定し、分散化していた支援プロセスを改善することにより包括的な運営体制を構築  
家屋、船舶、農場などの項目別支援計画から350等級の総合災害指数で分類した支援計画  
地方レベルから中央レベルまでの災害支援コンピュータデータベースネットワークを構築

#### —主な成果

災害基金の給付を90日から20日以内までに短縮  
2003年には116通にのぼった市民の嘆願書が2006年には0通  
復興支援の遅延を批判する報道が2003年には21件あったが、2006年は0件  
さまざまな目的に使用できる私有財産損害データベースの構築

#### —予算総額

約58万米ドルのみ

#### —連絡先

1. Seungjun Baek 氏、国立緊急事態管理機関 災害対応チーム 次長補佐、  
Eメール：junny@nema.go.kr
2. Dugkeun Park 博士、韓国国立緊急事態管理機関 シニアアナリスト、  
Eメール：dr\_park@nema.go.kr、電話番号：+82-(0)2-3274-2244～5