

# 「被災者支援ナビ」で支援策の確認を簡単に (広島県広島市)

## 取組概要

大規模災害が発生した際、被災された方が被災状況に応じて受けることができる支援策の一覧を、スマートフォン等から質問に回答するだけで、簡単に確認することができる「被災者支援ナビ」を導入。

人口 1,189,149人 (R4.1.1現在)

健康福祉局健康福祉企画課

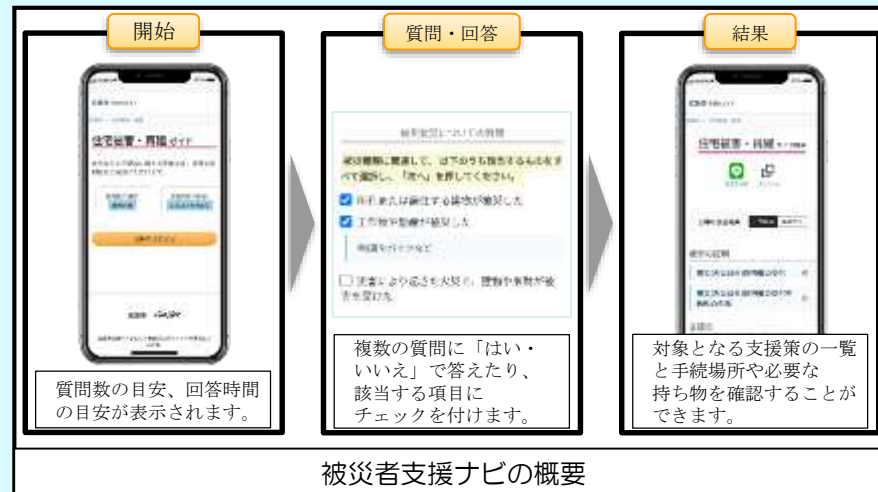
## 取組の効果

### ○市民の利便性の向上:

窓口に来なくても、対象となる支援策を確認できる。

### ○案内業務の質の底上げと職員の負担軽減:

被災者支援総合窓口(ワンストップ窓口)で利用することで、案内業務の質を底上げできる。



被災者支援ナビの概要

## 創意・工夫した点

- 関係課39課でのキックオフ会議を開催。  
→ スムーズな導入につながる。
- 分かりやすさを追求するため、「住宅被害・再建」と「生活再建・支援」の2つの入口を用意。
- ラジオやテレビなど様々な広報を実施。
- 発災後の速やかな導入を可能とするため、**テンプレートを作成。**

## 他団体へのアドバイス

デジタル化というとハードルが高い印象を持ちますが、導入までの過程一つ一つはそれほど難しいものではありませんでした。世の中にどのようなICT技術があり、どのような課題を解決しているのかということにアンテナを張っておくことが大切だと感じました。



区役所や公民館等に設置したチラシ