

026

## 混雑状況の配信や非接触型受付により、 行列を作らず住民の負担を軽減する 避難所運営を実現

取組主体		
Gcom ホールディングス株式会社		
従業員数	想定災害	実施地域
587人	全般	全国

・避難所の混雑状況配信によって住民へ分散避難を促し、「非接触型スマート受付サービス」によって受付時間の短縮を図ることにより、受付に行列を作らず住民の負担を軽減する避難所運営を実現

### 1 取組の特徴（はじめたきっかけ、狙い、効果、工夫した点、苦労した点）

#### 「避難所の受付に行列を作らない」ことを目的とした避難所受付支援システム「ポケコム」

- ・地方自治体向けソフトウェアの開発・販売等を手掛ける Gcom ホールディングス株式会社は、令和3年から宮崎県都城市と共同開発で「避難所受付時の住民の負担を最小限とする」ことを目的とした避難所受付支援システム「ポケコム」を開発、複数の自治体で導入している。
- ・同システムの共同開発のきっかけは、都城市では令和元年以降の台風で、避難所の受付に時間がかかることにより避難所が混雑している課題を抱えていたことにあった。
- ・また、コロナ禍をきっかけに、避難所の定員数が削減された。その結果、被災時に避難所がすぐ満員になってしまい、令和2年7月豪雨や令和2年台風第10号では、多くの市町村が避難所を多めに開設するも、避難所が満員となる市町村が続出した。その結果、避難所に入ることが出来ず、たらい回しの状態になった住民が発するという報道も相次いだ。
- ・その状況を解消すべく、避難所の「リアルタイム混雑情報配信サービス」によって住民へ分散避難を促し、「非接触型スマート受付サービス」によって受付時間を短縮。避難所受付の行列をなくし住民負担の軽減を図っている。本取組は、令和4年4月から宮崎県都城市をはじめとした複数の自治体で導入されている。
- ・避難者は、マップ型のリアルタイム混雑情報配信サービスにパソコンやスマートフォンでアクセスし、各避難所の位置や混み具合を確認できる。
- ・また、避難者の情報を非接触かつ自動的にデータ化し、管理、分析することのできる「非接触型スマート受付サービス」を提供する。避難者が事前にスマートフォンで名前、連絡先、健康状態など情報を登録することで、2次元バーコードが発行される。受付の際は、バーコードを提示することで、すぐに入室可能となる。
- ・令和4年には、マイナンバーカードのICチップを読み取り、受付に活用する機能をリリースした。避難者の人数や性別などの情報は、避難所の受入れ可能な人数をリアルタイムで把握したり、運営者間のスムーズな情報共有に活かすことができる。
- ・QR受付、マイナンバーカード受付以外にも、OCR受付（運転免許等の身分証の読み取り等）、口頭受付と4種類の受付方法を備えており、市民はいずれかの非接触型の受付方法から自身にあった方法を選択できるのが同システムの特徴である。



SMART CITY

#### ●スマート受付サービス① QR受付

スマートフォンをお持ちの住民が提示したQRを読み込んで避難所の受付を済ませることができます



#### 「高速受付」によって受付時間を短縮

## 国土強靱化

### 2 取組の平時における利活用の状況や効果

- ・令和3年11月には、大垣市と避難所受付支援システムにかかる実証実験を実施し、密の回避および行列の解消について実証した。
- ・密の回避については、参加した市民の64%から好意的な評価を得ている。また、行列の解消については、避難者カードを「記入受付」した際（平均122秒）と比較して、最大80%受付時間を短縮することができている。
- ・同システムを導入することにより、自治体においては、避難所職員の本部への定時報告が不要になる。また、自治体の本部職員も各避難所からの定時報告集計及び報告漏れチェックが不要になる。深夜帯は特に負担がかかる作業であるため、職員の負担軽減にも貢献する。



実証実験の様子

### 3 現状の課題・今後の展開等

- ・長期避難への対応が課題である。「ポケコム」は昨今の異常気象に対応するため、避難期間が数日以内の「短期避難」に主眼を置いて開発した。短期避難と長期避難では運用が異なるため、必要となる機能も異なる。すでに、長期避難向けの機能追加を行っているが、引き続き開発を続けていく。
- ・災害が起きた時、被災者に寄り添い、被災者の不安や負担を少しでも軽減できるツールであるよう改善を続けていく。

### 4 周囲の声

- ・ポケコムは混雑状況配信に加えて、避難所の受付を非接触で行う仕組みを兼ね備えているため、感染症対策の有効性が高いと考えます。また、受付の過程で避難者情報をデータ化して活用できるため、避難所運用の効率化という観点からも非常に可能性を感じています。（有識者）

#### 担当者の声

- ・水害や地震等の災害が発生すると、一挙に訪れる大量の避難者を素早く入所させる必要があります。しかしながら、従来の避難者カード記入による受付では受付時間の短縮に限界があり、大量の避難者に対応できません。また、避難者カードでは情報を共有できないため本部への定時報告が必要になります。それらの課題はデジタルの力で解決可能です。そのような価値を自治体、住民双方へ提供し「被災者に寄り添い、被災者の不安や負担を少しでも軽減する」というビジョンの達成を目指してまいります。

#### 問合せ先

Gcom ホールディングス株式会社 法人番号：8290001040100  
TEL：092-629-2266 E-Mail：kenkyuujou@gyoseiq.co.jp

#### 動画

—

#### サイト URL

