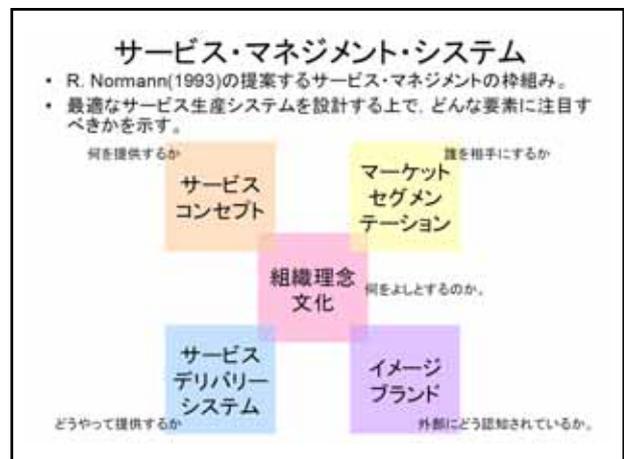


1. サービスの特徴と枠組み

3

- ### サービス(災害対応)の特徴
- 無形性
顧客側はサービス内容に不安を持ちやすい
被災者はどのようなサービスが受けられるのか不安
 - 生産と消費の同時性
サービスは生産されると同時に消費されている
“顔の見える関係”のなかでのやりとりが必要
 - 顧客の生産過程への参加
顧客に求められる役割・負担がある
被災者は求められる役割・負担がわからない
 - 過程と結果の重要性
サービス提供の過程も評価される
被災者の「欲求(安全・自尊・公平)」を満たす過程が必要
- 4



2. 災害対応を通じた「行政支援」の実態

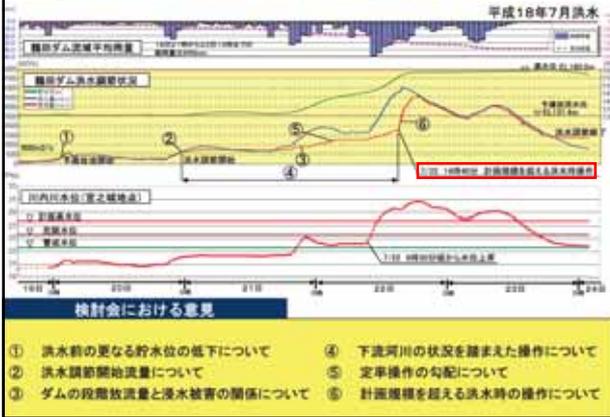
平成18年7月豪雨(鹿児島県北部さつま町)を事例として



平成18年7月豪雨(鹿児島県北部)の概要



鶴田ダムにおける洪水調節 - ただし書き操作 -



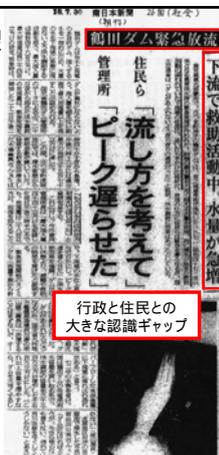
国(河川管理者)の対応と支援メニュー

- 鶴田ダム再開発事業
 - H19年度～H27年度, 事業費約460億円
 - 洪水調節機能の強化
 - 放流管, 減勢工, 発電容量・死水容量の洪水調節容量への振り替えなど
 - ダム操作の見直し
 - 予備放流による貯水水位の低下, ただし書き操作開始水位基準の低下, ダム流入量の最大発生後の放流量の逐次見直しなど
- 川内川河川激甚災害特別緊急対策事業(激特事業)
 - H19年度～H23年度, 事業費356億円(被害額上限), 延長約62km
 - 外水氾濫による家屋浸水被害の解消
 - 掘削, 築堤, 分水路, 樋門新設, 家屋高上げ, 輪中堤など

被災者の感情と昭和47年からの要望

- ✓ **ダム放流による人災(国)**
- ✓ 昭和47年の水害から河川改修やダム操作の見直しが進んでいない(国)
- ✓ 河川改修による立ち退き・移転への不安(国)
- ✓ 地震を想定した被災度判定および生活再建支援への不満(県・町)
- ✓ 避難情報の遅れに対する不信感(町)

原因究明と責任所在(国)の追及!
国にいかにも補償してもらうか(訴訟問題への発展の可能性)?



「行政支援」を「行政サービス」に変えるための地域リーダーの存在

- 「地域リーダー = 被災者協議会長」の存在
- 過去の経緯を知り, 普段から地元の信望が厚く, 行政と住民との間で“落としどころ”を見通せる人
 - スポーツ用品店主, 公民会長(12年), 高校更生委員長など
- 生活再建・地域復興のために, 「被災者がいつ, どこへ, 何を求めるのが, 得策なのか?」
 - 補償(訴訟)でなく, 支援(法の枠組)を選択すべし(昭和47年水害の経緯を把握)
 - 「二度と水害の来ない住みやすい地域のために」激特事業(5年間)やダム再開発事業(9年間)の円滑な着手に加勢
- 行政支援の限界を知り, 共助・自助力の向上に取り組む

3. 「行政支援」を「行政サービス」に変えるための仕組み・仕掛け

行政支援は基本「コア・サービス」 「支援」を「サービス」に変えるための体制が必要

サービスの構成要素

