

第4章

避難者・被災者への支援と応急復旧

第4章 避難者・被災者への支援と応急復旧

4.1 避難所の開設・運営等

(1) 避難所の開設の概要

「3.1 初動対応の概要」でも述べたとおり、2020（令和2）年7月3日午後9時39分には大雨警報が発表され、午後9時50分には土砂災害警戒情報が発表されました。特に土砂災害を警戒する点から午後11時00分に、エリアを絞って（東間校区、大畑校区）に避難勧告を発令し、保健センター（川南支部）、東間コミュニティセンター（以下、コミセンと呼ぶ）（間支部）及び大畑コミセン（大畑支部）の3カ所の指定避難所を開設しました。

その後、猛烈な雨は降り続き、球磨川の水位も急激に上昇、7月4日の午前4時00分に市内全域に避難勧告を発令し、人吉東小学校（東支部）、東西コミセン（西支部）、スポーツパレス（林薩摩瀬支部）、西瀬コミセン（西瀬南支部）及び中原コミセン（中原支部）の5カ所を追加開設しました。

午前4時50分に本地域において初めて大雨特別警報（土砂災害）が発表、午前5時15分に市内全域に避難指示を発令し、球磨工業高校（西支部）、人吉西小学校（西支部）、第二中学校（西支部、大畑支部）、第一中学校（川南支部）、東間小学校（間支部）、大畑小学校（大畑支部）、西瀬小学校（西瀬南支部）、中原小学校（中原支部）及び人吉高校を開設しました。

上記の各避難所の中には、浸水の恐れ、空調問題等のため、直ぐに閉鎖した箇所もあります。各避難所は、避難者数がゼロもしくは集約可能な段階で閉鎖していきました。指定避難所の最終の閉鎖は、スポーツパレスの12月28日となりました。

避難者数の最大は、7月11日の1,263人で、最も避難者が多かった避難所は、スポーツパレスの836人（7月17日）でした。なお、9月30日から、被災した旅館・ホテルを避難所として活用した「旅館ホテル避難所」も開設しました。

避難所の開設・閉鎖の経緯を、災害対策本部の動きや気象情報発表の推移等も含めて、表-4.1.1に示します。また、各避難所の開設・閉鎖を一覧表にしたものを表-4.1.2に示します。今回開設した指定避難所の位置図は、図-4.1.1に示すとおりです。

「旅館ホテル避難所」の閉鎖は12月31日となり、一部、翌年（2021年）の1月25日まで延長しました。

表-4.1.1 指定避難所の開設・閉鎖の経緯

月 日	時 間	内 容
7月 3日	11:28	人吉市に大雨注意報発令
	17:30	第1回災害対策本部会議開催 担当職員待機
	21:39	大雨警報 発表
	21:50	土砂災害警戒情報 発表
	22:00	災害対策本部総務班待機開始
	22:52	洪水警報 発表
	23:00	警戒レベル4避難勧告を、東間校区(旧田野校区を含む)・大畑校区(旧矢岳校区含む)に発令
	23:00	指定避難所大畑コミセン(大畑支部)、保健センター(川南支部)、東間コミセン(間支部)開設
7月 4日	0:44	人吉水位観測所水位1.46mを越える
	3:25	球磨川水位3.04m(氾濫注意水位超過)につき、災害対策支部第3配備の招集連絡
	3:30	人吉水位観測所3.21m 球磨川の避難判断水位(3.20m)超過
	4:00	市内全域に避難勧告発令
	4:00	市指定避難所西瀬コミセン、スポーツパレス、中原コミセン、人吉東小学校、東西コミセン開設
	4:10	人吉水位観測所3.40m 球磨川の氾濫危険水位を超過
	4:50	大雨特別警報発表(Jアラート)
	5:15	市内全域に避難指示発令
		市指定避難所東西コミセン閉鎖(浸水の恐れ) 球磨工業高校を開設
		西瀬コミセン閉鎖(浸水の恐れ) 西瀬小学校を開設
		市内小中学校(第一中、第二中、人吉西小、東間小、大畑小、中原小)及び人吉高校を 避難所として開設
	9:30	市房ダム、緊急放流見合わせ
	11:00	大畑小、東間小(避難者ゼロ)を閉鎖
	11:50	特別警報解除
	15:00	指定避難所人吉高校、人吉西小(避難者ゼロ)を閉鎖
	17:50	18時30分に中原小10人の避難者→中原コミセンに移動予定
	19:00	指定避難所中原小(中原コミセンへ集約)を閉鎖
7月 6日	10:00	指定避難所第一中(22人保健センターへ集約)を閉鎖
7月 7日	16:00	球磨工高(授業再開のため)88人を第二中、人吉西小へ移動し閉鎖 人吉西小を開設
7月 8日	10:00	指定避難所東間コミセン(保健センターへ集約3人)を閉鎖
7月12日		指定避難所大畑コミセン(避難者ゼロ)を閉鎖
7月14日		指定避難所中原コミセン(中原小へ集約62人)を閉鎖
7月19日		指定避難所保健センター(空調設備故障により人吉東小へ45人移動)を閉鎖
7月26日		指定避難所西瀬小(中原小、スポーツパレスへ16人集約)を閉鎖
9月30日		旅館ホテル避難所(応急修理旅館・ホテルの4施設【青柳、丸恵、丸一、松屋】)を順次開設 3世帯7人
10月11日		指定避難所人吉西小(避難者20人未滿となり集約。スポーツパレスへ移動)を閉鎖
10月26日		指定避難所第二中(スポーツパレスへ集約)を閉鎖
10月27日		指定避難所人吉東小(スポーツパレスへ集約)を閉鎖
10月30日		指定避難所中原小(スポーツパレスへ集約)を閉鎖
12月28日		指定避難所人吉スポーツパレス(避難者の住まいの目途が立ったため)を閉鎖 指定避難所の運営を終了する
12月31日		旅館ホテル避難所(応急修理)の閉鎖 ただし一部の施設で1月25日まで延長する

表-4.1.2 指定避難所の開設・閉鎖一覧

(単位：人)

指定避難所名	受入可能人数(A)	コロナ感染症を考慮した受入可能人数(Aの2/3)	令和2年7月豪雨における最大避難者数	開設・閉鎖状況 (○：指定避難所開設 /：指定避難所閉鎖)																		
				7月3日		7月4日				7月6日	7月7日	7月8日	7月12日	7月14日	7月19日	7月26日	10月11日	10月26日	10月27日	10月30日	12月28日	
				23:00	4:00	5:15	11:00	15:00	19:00	10:00	16:00	10:00	-	-	-	-	-	-	-	-	16:00	
大畑コミセン	200	133	27 (7/6 22:00)	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	/	/	/	/	/	/	/	/	/
保健センター	130	87	70 (7/11 22:00)	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
東間コミセン	100	67	29 (7/6 11:00)	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	/	/	/	/	/	/	/	/	/
西瀬コミセン	100	67	6 (7/4 5:00)	/	○	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
スポーツパレス	1,000	667	836 (7/17 14:00)	/	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
中原コミセン	100	67	96 (7/13 14:00)	/	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
人吉東小	400	267	71 (7/22 14:00)	/	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
東西コミセン	250	167	0	/	○	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
球磨工業高校	250	167	160 (7/4 23:00)	/	/	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
西瀬小	300	200	31 (7/13 22:00)	/	/	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
第一中	400	267	72 (7/4 10:00)	/	/	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
第二中	600	400	140 (7/7 20:00)	/	/	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
人吉西小	250	167	106 (7/4 14:00)	/	/	○	○	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
東間小	300	200	8 (7/4 8:00)	/	/	○	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
大畑小	300	200	0	/	/	○	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
中原小	300	200	51 (7/15 14:00)	/	/	○	○	○	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
人吉高校	450	300	36 (7/4 10:00)	/	/	○	○	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
合計	5,430	3,620	1,904(※)	3	8	15	13	11	10	9	9	8	7	7	6	5	4	3	2	1	0	0

※同時開設における最大避難者数は、7月11日14時の1,258人。(福祉避難所の避難者も含めると、1,263人。)

凡例 ○：開設 /：閉鎖

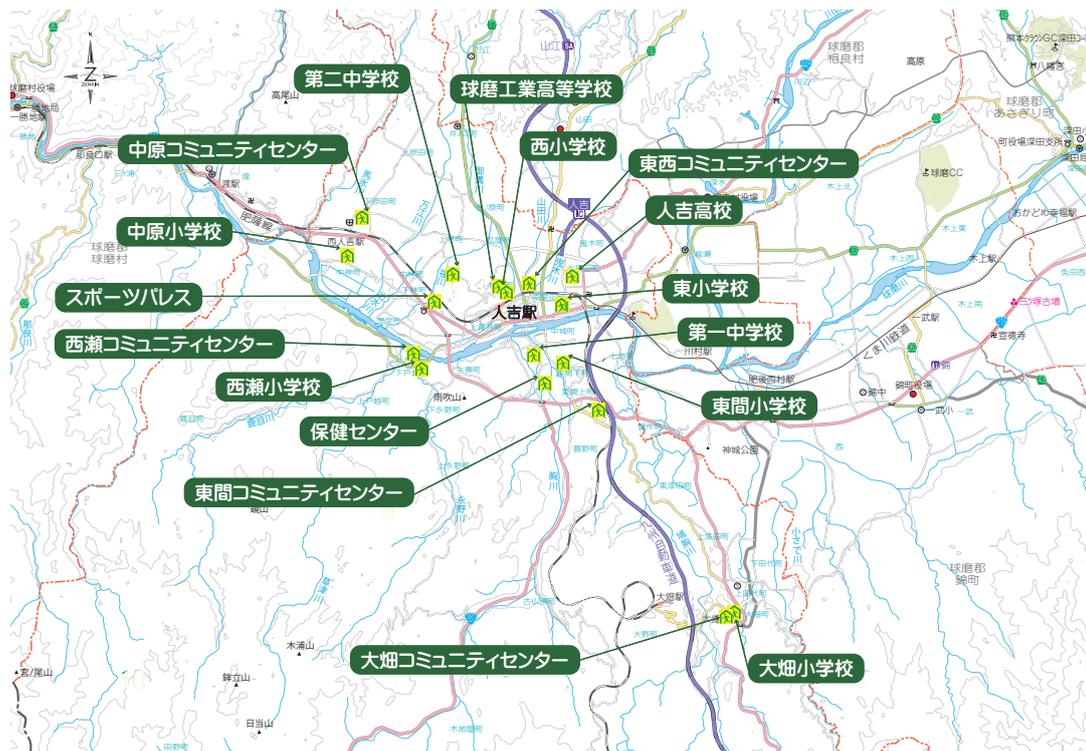


図-4.1.1 令和2年7月豪雨時に開設して指定避難所 (下図にゼンリン地図使用)

(2) 避難所開設・避難者数・閉鎖の経緯詳細

前記した事項と重複する部分もありますが、指定避難所開設・運営等の経緯詳細を、表-4.1.3に示します。

表-4.1.3 避難所運営経緯(クロノロジー)概要

令和2年7月豪雨災害対応クロノロジー(避難所運営)

■水害発生日時: 令和2年7月4日(土)

月 日 曜日	7月																					
	3 金	4 土	5 日	6 月	7 火	8 水	9 木	10 金	11 土	12 日	13 月	14 火	15 水	16 木	17 金	18 土	19 日	20 月	21 火	22 水		
対策期(案)	初動期 (安否確認、避難所の初期対応)																					
災害対策	・第1回災害対策本部会議(17:30) ・災害対策本部設置 ・災害対策支店設置 ・避難所開設 ・球磨川氾濫による水害発生 ・福祉避難所開設 ・市内高校(球磨中央、南陵)再開 ・市内小中学校再開 ・市内高校(人吉、球磨工業)、球磨支援学校再開 ・在宅要援護者家庭訪問 ・ボランティアセンター開設 ・7/17市営住宅第1次申込受付開始 ・7/20~り災証明受付開始 ・7/20~生活再建支援室開設																					
気象情報 避難情報	21:39大雨警報(土砂災害)⇒災害警戒本部設置 21:50土砂災害警戒情報 22:52洪水警報 23:00【警戒レベル4 避難勧告(土砂災害)】(東間校区、大畑校区) ⇒災害対策本部設置(第3配備:全職員) 災害対策支店設置(避難所設置する3支店(川南・間・大畑):第2配備、残り5支店:第1配備) 指定避難所開設 4:00【警戒レベル4 避難勧告(洪水)】 ⇒指定避難所開設 5:15【警戒レベル4 避難指示(緊急)】 ⇒市内全小中学校・球磨工業高校開設 11:39大雨警報解除(※発表中の気象警報全解除) 11:20土砂災害警戒警報解除 12:00西間別館窓口開庁(12:00まで) 16:30【警戒レベル3 避難準備・高齢者等避難開始】へ切替 16:30【警戒レベル3 避難準備・高齢者等避難開始】解除																					
支店 (避難所運営関係やりとり)	22:19【川南・間・大畑支店長】避難所開設・支店員招集依頼メール(Gmail) 22:46【全支店長】23:00全支店設置依頼メール 0:20榎原救護副部長、東西コミセン予約キャンセル 3:00西瀬南、毛布依頼の連絡あり 3:25災害対策支店、全支店第3配備の招集依頼を連絡(各支店長、電話) ●避難者数最大(1,263名) 【防災サポーター】 23:45【防災サポーターリーダー】連絡体制確認(待機態勢)の依頼メール 5:45【防災サポーター】避難所運営協力依頼メール 16:51【防災サポーター】協力依頼メール																					
東	人吉東小学校	4:00開設																				
西	東西コミセン	4:00開設⇒5:15閉鎖(浸水の恐れがあったため球磨工業へ)																				
	球磨工業高校	5:15開設 ⇒ 16:00閉鎖(第二中・人吉西小へ)																				
川南	人吉西小	5:15開設⇒15:00閉鎖(クーラーがないため球磨工業高校へ)																				
	第二中	5:15開設 ⇒ 16:00開設																				
間	保健センター	23:00開設 ⇒ 16:00閉鎖(人吉東小へ、空調問題)																				
	第一中	5:15開設 ⇒ 10:00閉鎖(保健センターへ)																				
大畑	東間コミセン	23:00開設 ⇒ 10:00閉鎖																				
	東間小	5:15開設⇒9:00閉鎖																				
林藤原瀬	大畑コミセン	23:00開設 ⇒ 19:00閉鎖																				
	大畑小	5:15開設⇒11:00閉鎖																				
西瀬南	スポーツパレス	4:00開設 ⇒ 2:30閉鎖 2:30閉鎖 ⇒ 4:00開設 4:00開設 ⇒ 5:15閉鎖 5:15開設 ⇒ 16:00閉鎖(中原小へ、スペース確保・コロナ対策のため)																				
	西瀬小	4:00開設 ⇒ 5:15閉鎖																				
中原	中原コミセン	4:00開設 ⇒ 16:00閉鎖(中原小へ、スペース確保・コロナ対策のため)																				
	中原小	5:15開設 ⇒ 19:00閉鎖																				
福祉避難所	人吉高校	5:15開設 ⇒ 15:00閉鎖																				
	贈生園(特養老人ホーム) 聖心ホーム(特養老人ホーム) うぐいす(障害者支援施設) アゼリア(特養老人ホーム) 延寿荘(養護老人ホーム) けやき(障がい者支援施設)	開設 ⇒ 最大5施設、7名																				
ホテル避難所	松屋温泉ビジネスホテル 丸恵本館 ビジネスホテル青柳 まちなかホテル丸一	緊急補修事業 提供事業 華の荘 三浦屋温泉																				
業務内容	避難所運営・食事提供・入浴支援(避難所同時開設最大13ヶ所) 福祉避難所・ホテル避難所 在宅被災者の把握・支援 支援物資の管理 被害調査(家屋や要援護者等)安否確認 西間別館窓口開庁(～12:00)																					
開設準備	避難所運営・食事提供・入浴支援(避難所同時開設最大13ヶ所) 福祉避難所・ホテル避難所 在宅被災者の把握・支援 支援物資の管理 被害調査(家屋や要援護者等)安否確認 西間別館窓口開庁(～12:00)																					

(3) 指定避難所の避難者数の推移

指定避難所の避難者数の推移を、図-4.1.2 (1)～(2)に示します。

下記のグラフに段差が認められますが、この理由は、当初、スポーツパレスにおいては人数集計方法が統一できなかったためです。

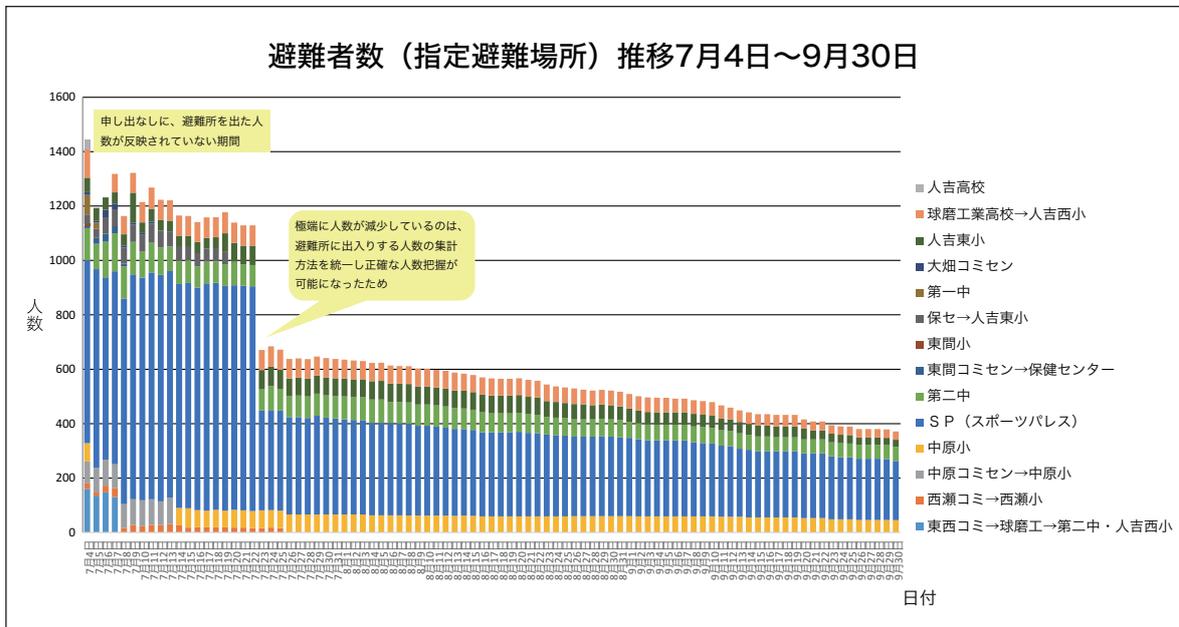


図-4.1.2(1) 避難者数の推移

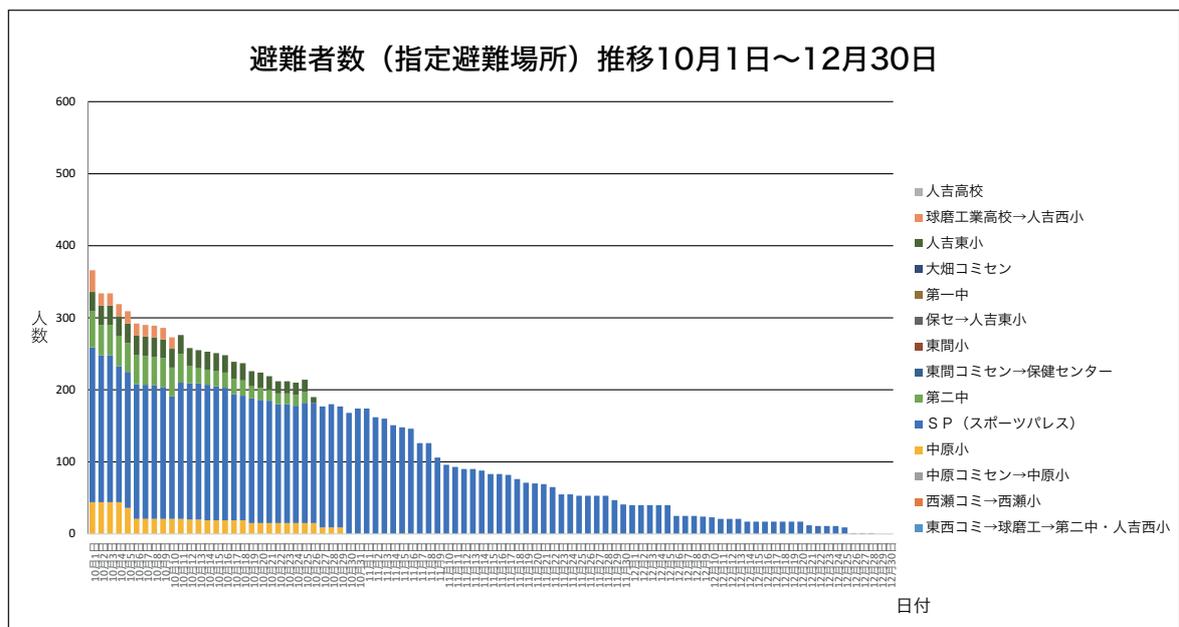


図-4.1.2(2) 避難者数の推移

(4) 福祉避難所への避難者数の推移

福祉避難所への避難者数の推移を図-4.1.3に示します。9月6日の避難者増は、台風10号襲来のためです。

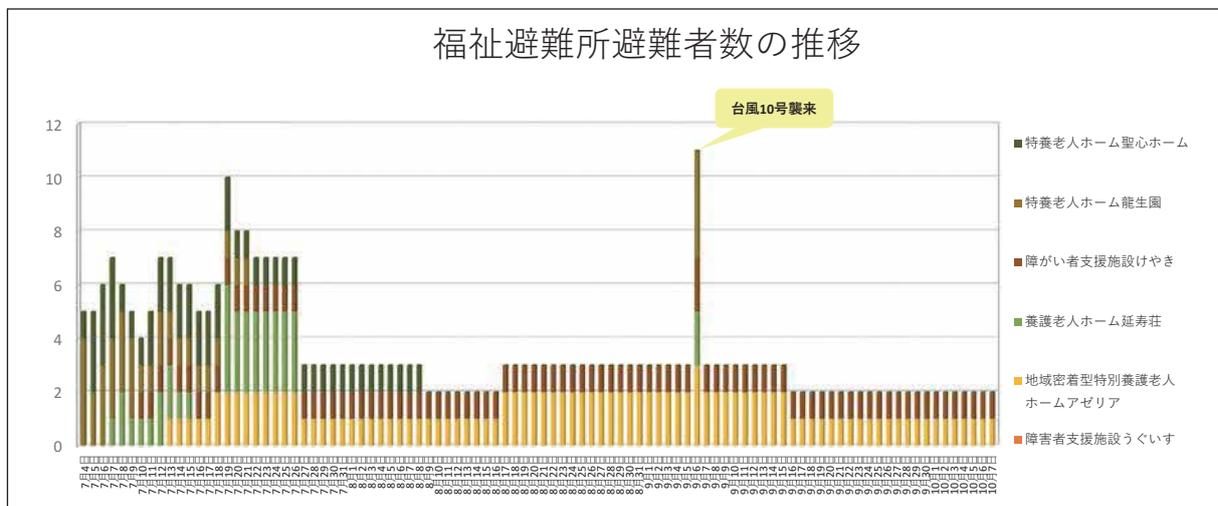


図-4.1.3 福祉避難所への避難者数の推移

(5) 避難所の運営状況

人吉市での最大の避難者を受け入れた「スポーツパレス」を代表例として、以下にその運営状況・写真等を示します。

スポーツパレスは、7月4日の午前4時に開設し、午前7時時点においては、避難者数は184人で、避難者数の合計301人の半数以上が、本地点に避難されました。その後、スポーツパレスの避難者数は増え、7月17日には最大避難者数836人となりました。この時点でも全避難者の半数以上が、本地点に避難されました。

避難所運営に関しては、基本的には「人吉市災害対策本部救護部 避難所運営マニュアル（対応準備・発災～3日）令和2年6月」に従って、準備、運営等を行いましたが、このスポーツパレスに関しては、茨城大学の調査結果¹⁾がありますので、この資料を参照・引用しながら、当時の状況等を記します。

1) 開設から閉鎖までの推移

開設から閉鎖までの各種機能の立ち上げから解消までの経緯を示したものを表-4.1.4に示します。

各機能の大半は、閉鎖時期である2020（令和2）年12月まで継続していますが、医療的支援は、開設当初から8月半ばまで継続され、この期間が運営上（被災者情報のとりまとめ、関係職員の確保・配置等）大変な時期でありました。

表-4.1.4 人吉スポーツパレスにおける避難所各機能の立ち上げから解消まで¹⁾

	7月			8月			9月			10月	11月	12月	
	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬	上旬	中旬	下旬				
運営形態	～8月末(市役所役員と応援自治体)						9月～(ALSOKへ委託)						
就寝	7/4～12/28(避難所開設期間)												
支援物資	7月6日～(業者の倉庫への保存委託)			9月～(義援金や給付金を中心に受け入れ)									～10/1で終了
給水	初期～12/28												
医療機関との連携	・DMAT(7/4～7/21) ・NHO(7/13～7/18)			体調不良者は随時病院へ搬送。開設からしばらくは毎日のように救急車を要請。									
医療的支援							・日赤救護班(7/8～8/3) ・熊本DACT(7/8～7/13) ・JMAT(7/9～7/31)			・災害支援ナース(7/8～8月中旬) ・災害歯科保健医療チーム(7/9～7/31) ・熊本県栄養士会災害支援チーム(7/15～7/27)			
食事	7/4～12/28(弁当の配布のみ)												
入浴	7/7～7/26(自衛隊による仮設風呂)			7/8～12/28(入浴施設の無料開放)									
洗濯				～7/26(移動式ランドリー車)			初期～12/28(洗濯機)						
排せつ	7/4～12/28(既設・仮設トイレ)												
慰問イベント	1日2回のラジオ体操(7月中旬～)			◆ 夏祭り(8/14)			クリスマスツリー設置(12/12)◆			ストレッチ教室(11月～)			
給水設備	初期～12/28(ウォーターサーバー)												
仮設トイレ	初期～12/28(マンホールトイレ)												
仮設風呂	7/7～7/26(自衛隊が設置)												
空調	7/4～12/28(既設の空調設備がほぼ24時間稼働)												
コロナ対策(換気)	7/5～(支給されたスポットクーラー)			9/10～(業者による大型ファンやオゾン脱臭器の無償提供)									
避難者の居住スペース	柔道用の畳+卓球用間仕切り(7/4～7/10) 段ボールベッド(7/10～)			VANによる避難ブース(7/30～)									
その他	肥後銀行ATM車両(7/10から2週間ほど)			充電・Wi-Fiサービス(7/10～)									

2) スポーツパレスの避難所としての使われ方と居住スペースの推移

スポーツパレスの避難所としての使われ方を図-4.1.4に示します。

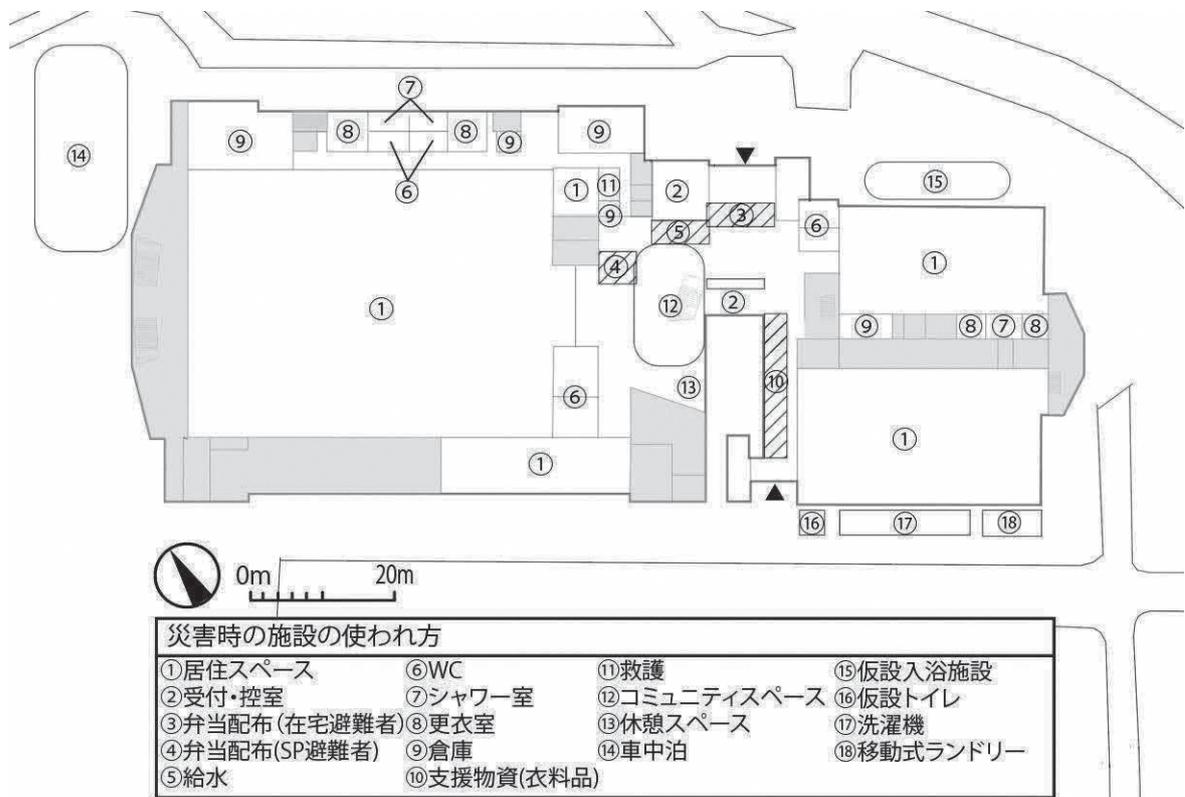


図-4.1.4 スポーツパレスの避難所としての使われ方¹⁾

「①居住スペース」は、避難者数や新型コロナウイルス感染症対策の設備等の充実等により、以下のように推移していきました（表-4.1.5 (1)～(3) 参照）。

表-4.1.5(1)スポーツパレスにおける居住スペースの推移その1¹⁾

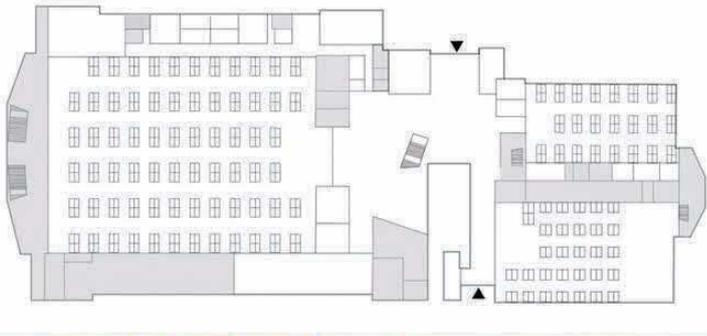
時期	7/4(開設初期)
避難者数	7:00 184人 18:00 542人
避難者内訳	<ul style="list-style-type: none"> ・大アリーナ 252人 ・小アリーナ 62人 ・武道場 92人 ・その他 136人
平面図	
写真	

表-4.1.5(2)スポーツパレスにおける居住スペースの推移その2¹⁾

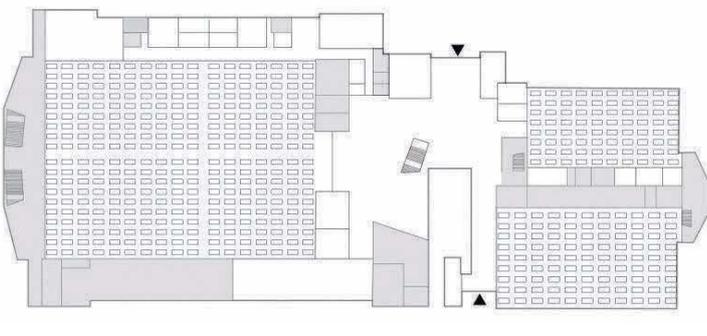
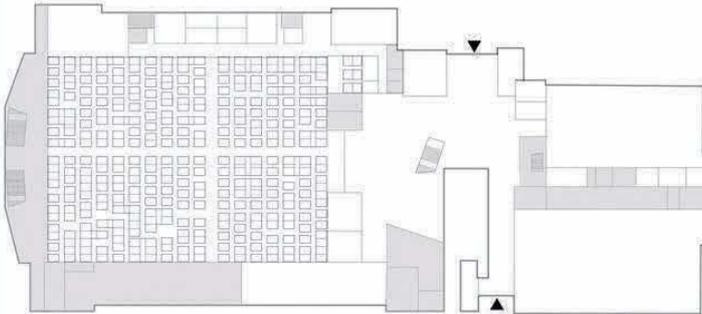
時期	7/10(段ボールベッド設置)
避難者数	14:00 796人
避難者内訳	<ul style="list-style-type: none"> ・大アリーナ 323人 ・小アリーナ 99人(大アリーナより推測) ・武道場 80人(大アリーナより推測) ・その他 294人
平面図	
写真	

表-4.1.5(3) スポーツパレスにおける居住スペースの推移その3¹⁾

時期	7/30(VANによる避難ブース設置)
避難者数	14:00 356人(182世帯)
避難者内訳	<ul style="list-style-type: none"> ・大アリーナ 334人 ・幼児体育室 6人 ・その他 16人
平面図	
写真	

※「その他」についてはその他の空きスペースへの避難やブース内の人数による誤差としました。

7月4日、午前6時頃のスポーツパレス大アリーナの状況を写真-4.1.1に示します。



写真-4.1.1 7月4日午前6時頃のスポーツパレス大アリーナの状況

(6) 避難所における新型コロナウイルス感染症対策

発災直後は、避難者と面会者など区別がつかず、避難者、面会者、安否確認、医療関係者、報道関係者などの多くの出入りがあり、三密をほとんど守れていない状況でした。このことから、避難者へ首掛け式の名札を下げてもらい、避難者以外の出入りを制限しました。また、避難者においては、体温測定、手指消毒、マスク着用、ソーシャルディスタンスの確保の徹底と共同空間であることをお願いしました。

さらに、人吉保健所等の関係機関からアドバイスを受けながら非接触型検温器や消毒液を各所へ配置、食事の保存管理、衛生管理などを徹底して運営を行いました。7日には政府からのプッシュ型支援により段ボールベッドやパーテーションをプライバシー保護と感染予防対策として設置、14日には、全小中学校体育館へエアコン設置と定期的に換気を行いながら感染予防対策を行いました。

スポーツパレスにおいては、換気用大型ファンとオゾン発生装置を避難所開設中、無償貸し付けしていただきました。

出入り口部の消毒液・非接触型検温器と段ボールベッド・パーテーション設置の状況を示します（写真-4.1.2、写真-4.1.3参照）。

なお、新型コロナ対策に関しては、「4.2 保険・医療活動」においても取り上げています。



写真-4.1.2 消毒液・非接触型検温器



写真-4.1.3 段ボールベッド・パーテーション設置(7月30日撮影)

(7) 避難所における食事

1) 当時の状況

2020（令和2）年7月

4日 熊本市から食糧支援（4日夕食～6日夕食）

（内容：熊本市からの支援物資（カップラーメン・アルファ米）と人吉市各避難所の備蓄食糧で対応、それまでは各避難所の備蓄食糧のみで対応）

5日 熊本市から食糧支援（朝2,000食、昼3,000食、夜3,000食）

（内容：熊本市からの支援により、おにぎりやお弁当を提供）

6日 熊本市から食糧支援（朝3,000食、昼3,000食、夜2,300食）

7日 人吉市で手配した食事提供を開始

（内容：朝 パン、昼 弁当、夜 弁当）

10日 昼食の調達を飲食業連合会組合に依頼

21日 県保健所による栄養分析（～23日）

24日 夕食を全支部に配達開始

31日 避難所の弁当ごみ回収開始（それまでは、各支部で対応）

食事調達数：朝1,270食、昼1,210食、夜1,210食

8月以降

8月 7日 夜のお弁当に加え、ゼリーの提供

8月31日 食事調達数：朝875食、昼855食、夜1,000食

9月 1日 避難所管理・運營業務委託開始

在宅被災者に対し、食事受け取りの際に災証明書の提示のお願い

9月30日 旅館・ホテル避難所（応急補修分）（市）（市内4カ所）順次受入開始

食事調達数：朝565食、昼595食、夜860食

11月 1日 食事調達数：朝270食、昼374食、夜544食

11月 8日 夕食を地元・郡内業者にて対応

11月30日 食事調達数：朝90食、昼224食、夜304食

12月28日 全指定避難所閉鎖

⇒避難者・在宅被災者ともに食事の提供終了

2) 対応状況

食事の調達・配布に係る業務の流れは以下のとおりでした。

○発注：基本的に3日前に発注

発災直後は、各避難所の避難者数にある程度の予備分を追加した数を発注しました。それ以降は、各支部から必要数を給食班に要望してもらい、発注を行いました。

○配達

7月 5日～7月24日

午前10時～11時頃に、翌日分の朝食と（当日分の）昼食が到着（室温20度以下で保管）。午後3～4時頃に、（当日分の）夕食が到着（室温20度以下で保管）。配布当日に、各支部の数量に仕分けし、それぞれ食事の時間に合わせ公用車にて配達。

7月24日～ 夕食：業者から各支部へ直接配達開始。

8月23日～ 朝食：8時頃に人吉市カルチャーパレス到着に変更。

11月 1日～ スポーツパレス以外の指定避難所が閉鎖されたため、各支部への配達終了。

業務に係る必要人員について、当時の避難所開設数にもよりますが、各指定避難所への配達に毎日4～6人、各避難所において数量調節を担当する職員1人が必要でした。

食事提供に係る判断について、提供開始の判断は、災害対策本部で決定しました。炊き出しについては、新型コロナウイルス感染症の流行、夏場における食中毒対策の徹底のため、人吉保健所と救護部とで協議し、中止を決定しました。その他臨機応変に対応する場面では、救護部本部と給食班とで調整・連携して判断を行いました。

食中毒対策として、食事が届いた際には、室温を20度以下に設定した部屋に保管し、配達時には、事前に公用車内温度を事前に下げておくなど工夫して配達しました。当初は、全避難所分を保管できる冷蔵設備がなかったため、カルチャーパレス1階の相談室やホール棟ホワイエで保管していました。また、7月24日以降、業者による各避難所への配達が可能になったため、食事の運搬の際には各業者へ、保冷車を使用してもらうようお願いをしました。

食事の栄養面について、当初はカロリーの高いものが多かったが、食事提供内容について栄養アセスメントや管理栄養士による助言、給食担当者と協議などを

実施し、内容を調整するなどして栄養管理を行いました。

在宅被災者への食事提供について、当初は在宅被災者の数（避難所外からお弁当を取りに来られる方の数）が不明だったため、各避難所の避難者数に上乗せした数の食事を、発注・提供していました。9月1日からは、在宅被災者には食事を受け取る際に、り災証明書の提示を求め、各支部において名簿を作成してもらう等をして、人数の把握に努めました。



写真-4.1.4 避難所での食事²⁾



写真-4.1.5 避難所で食事配布²⁾

(8) 各支部の状況

各支部が管轄した避難所運営に関する状況等を以下に紹介します。

1) 間支部（東間コミュニティセンター、東間小学校）

災害支部の固定電話1台と班長等の個人の携帯より、支部員全員に、第三配備を連絡しました。支部配置職員が、市内全域になっており、支部員の参集に困難な状況でした。

避難所の備蓄品は、2L飲料水60本、乾パン100個、トイレトーパー程度でした。また、毛布等の備えがないため、本部に依頼しましたが、対応ができない状態でした。

各支部の固定電話が1台のみで、携帯電話の配置が必要と思われました。また、インターネット回線による連絡対応ができない状況であったため、各支部に無線機の配置が必要と思われました。

なお、床がフローリングのため、クッション等の配備や和式トイレを洋式トイレへの変更も必要と思われました。

避難所自体が、要支援者（車いす対応）に対する施設対応になっていませんでした。

2) 西支部（球磨工業高校、第二中学校、人吉西小学校）

参集方法としては、ライン（全体グループ、班別グループ、個人）、メール、電話で連絡しました。

参集は午前4時まで全員完了（施設管理は除く）しましたが、支部詰所（東西コミュニティセンター）が浸水の危険性があるため、本部指示により、支部及び避難所を球磨工業高校及び人吉西小学校に移転しました。

支部員を2カ所に分け、シフト表により避難所受入業務に従事しました。同日、球磨工業高校に集約しましたが、高校再開のため、7月7日避難者を人吉西小と第二中に分け避難所移転をしました。

職員の配置状況詳細は省略しますが、発災直後は、1日あたりの最大18人を要しました。

大規模災害ということから、例年の避難者数に比べ何倍もの避難者が避難されたため、備蓄していた毛布やマットなどが不足していました。食料等は十分に確保できていました。物資供給については、不足する物もあり、必要な方に必要な数を取りに来てもらいましたが、高齢者等に行きわたらない物もあり、配布方法をその都度検討することになりました。なお、本部会議後の支部長会議の開催は情報交換の場として有効でした。

以下、個別の避難所状況を簡単に記します。

○球磨工業高校

発災当初に避難所として開設しましたが、学校再開のため3日間の利用で移転閉鎖となりました。発災直後の避難者に移転負担が伴いました。体育館内のトイレが1カ所のみだったため、教室棟のトイレを利用しましたが、渡り廊下に段差があるため、高齢者・介助が必要な方には不便な状況にありました。

○第二中学校

避難生活スペースは体育館2階（エレベータ無し・階段のみ）でしたので、物資搬入等の面においても支障となりました。トイレが1階でしたので、避難者受入は健常者の方を主とした受入となり、2階体育館内へのトイレ設置が必要と思われました。武道場を高齢者用避難所として利用しましたが、トイレは無く、体育館トイレを利用できない方は、簡易トイレ（段ボール製）で対応されている状況にありました。

○人吉西小学校

体育館の全面を避難者スペースとして使用し、避難所受付スペースを体育館玄関ロビーに設置しましたが空間的狭さや空調問題が課題となりました（スポットクーラーでの対応も効果が薄い状況でした）。駐車場が狭く、今後同規模の災害

発生の場合、駐車場不足が予想されます。避難者の生活空間を仕切るパーテーションを強力ガムテープで床に貼り付ける事例があり、塗装面が多数剥離し、事前に指導ができなかったことが反省点でした。

3) 西瀬南支部（西瀬小学校）

参集方法としては、ライン（全体グループ）、メール、電話で連絡しました。

7月3日午後11時から7月26日まで時間帯（3交替）で、1日約7人体制（市職員）でローテーションを組みました。発災直後は1日あたり最大11人を要しました。

大規模災害ということから、例年の避難者数に比べ何倍もの避難者が避難されました。避難所は、西瀬コミュニティセンターが被災し、西瀬小学校に場所を変更したため、備蓄している物資は無い状況でしたが、水や毛布の物資は早い段階で届きました。市内外の各団体等からの物資提供も多数あり助かりました。

小学校体育館が避難所のため、避難者と避難所運営支部職員とが同じフロアに昼夜居ましたので、分けできる仕切りかパーテーションの設置が必要と思われました。

高齢者や持病がある方が少数おられましたが、体調等の変化など目配り、声かけに努めトイレまでの移動を支援しました。介護サービスを受けている方は、ご家族に、施設でのショートステイの対応が可能であればと対応をお願いしました。

西瀬小学校体育館は、発災直後インターネット環境が整っておらず、携帯電話のみでの連絡を行いました。

発災後、支部内で救護部と支部で情報の伝達が混乱し指揮系統が曖昧でした。その後、救護部職員を支部職員と統合して避難所運営を行ったことで意思統一ができ情報共有が図られました。

7月7日にスポットクーラーが5台設置されましたが、3台使用でブレーカーが落ちたため、2台のみ使用しました。7月12日に業者がエアコン10台を取り付けました。夏場の避難所開設でしたが、避難者の方が快適に過ごせたと思います。

段ボールベッドは、7月12日、自衛隊にて30台が設置されました（必要人員10人）。7月15日マット、枕配置。パーテーションは、7月19日に設置予定でしたが、物資の遅れにより7月26日避難所閉鎖まで設置できませんでした。段ボールベッドが設置される以前は、（ジョイント）マットを使用しました。

設備は、テレビ1台、冷蔵庫1台、電子レンジ1台、電気ポット2台、扇風機4台、空気清浄機2台、掃除機1台、洗濯機1台でした。洗濯機は、利用される避難者の方が多く、役に立ちました。その他、Wi-Fi（ドコモ）、充電器（ドコモ、au）がありました。

4) 川南支部（保健センター、第一中学校）

7月6日～7月13日にかけて、1日あたり約4人（支部2人、救護部2人）、7月14日～7月19日にかけて、1日あたり約4人（人吉市2人、熊本市2人）の職員を設置し、ローテーションを組みました。

発災直後、1日あたり最大12人（支部10人、救護部2人）を要しました（ただし避難所運営ではなく被災調査、交通整理のため）。

避難所が備蓄拠点のひとつでもある保健センターのため、物資の不足はありませんでした。物資の受け入れ拠点ともなっており、多くの物資が寄せられました。

無料入浴券の申請は、避難者、在宅被災者とも多かったです。

5) 大畑支部（大畑コミュニティセンター、第二中学校）

参集方法としては、支部でライングループを作成し、連絡しました。

7月3日午後9時50分の土砂災害警戒情報発表後、3人待機命令。午後11時13分支部設置完了。

4日午前5時26分第三配備の指示により、全員待機命令。3人程度、道路冠水等により参集できませんでした。

○大畑コミュニティセンター

職員の中に自宅被災者が数人いたため、シフト編成は苦労しましたが、何とか人員を確保することができました。

○第二中学校

熊本市から24時間体制で2人の応援を頂いたおかげで、窓口業務や災害対応事務に支部員が動員された中でも、支部員1人（8時間勤務・1日3人）でシフト編成できました。

6) 中原支部（中原コミュニティセンター、中原小学校）

参集方法としては、ライン（全体グループ）、電話で連絡しました。

発災直後は、17人の4班体制（市職員のみ）でローテーションを組みました。人吉市の職員だけでのローテーションに限界を感じていた時に、熊本市からの応援職員（2人）の支援によって非常に助かりました。委託後は職員の疲弊感が特段に減少されました。

当初の物資は乾パンとアルファ米、水しかなく、食料品が乏しい状況でした。

支部長会議が始まった後は、様々な情報交換をすることができ、その後の運営に活かすことができました。今後は、初期の段階から本部会議後の支部長会議は必要だと感じました。

体育館とトイレ入口への手すりの設置は必要と思われました（本部で事前に購入・保管しておき、避難所設置の際には直ぐに手すりを設置できるようにすべき）。

7) 東支部（人吉東小学校）

支部のライングループを作成し、連絡や災害対策本部会議資料などをデータで掲載し情報共有を行いました。

物資供給について、一人で多くの物資を持っていかれる方がいて、あっという間になくなる物があるという状況もありました。

災害対策本部会議後の支部長会議で、他の避難所の状況を把握し、良い点を参考にできた事は有意義でした。

人吉東小学校避難所は、1 Fの要支援者用のパソコン室と2 F体育館の2カ所で運営していましたが、1 Fのパソコン室は台風接近に伴う避難の場合、強風時トイレに行き着くまでが非常に危険を伴うため改修が必要だと思われまます。避難者がトイレに行く途中で、強風によりいつ転倒してもおかしくない状況でした。

避難者名簿はエクセルにデータを入力し管理を行いましたが、避難所ごとにバラバラの様式でした。今回のような大規模災害で長期化する場合は統一した様式で管理しないと、避難所集約時や行方不明者検索時などで効率化が図れないと思われまました。

スポットクーラーについては、使用時にブレーカーが落ちてしまうので、ほとんど稼働していませんでした。

途中からの段ボールベッド・パーテーションの設置となりましたが、避難者にはおおむね好評でした。また、新型コロナウイルス感染症対策において、避難者には安心感を与えるなど、効果があったと思われまました。洗濯機、冷蔵庫の設置は、特に喜ばれていました。

8) 林・薩摩瀬支部（スポーツパレス）

支部設置時は緊急連絡網にて連絡し、水道局勤務者以外全員参集しました。その後支部専用ライングループを作成し、支部全員で情報共有できるようにしました。

発災当初職員はほぼ参集しましたが、消防団所属者は避難広報・救助に向かい、施設担当者も現場へ張り付き、本来支部職員での運営が厳しい状況でした。

スポーツパレス施設管理者である体育協会職員の協力をいただきました。防災サポーターにおいては、当初駐車場案内・整理、その後地域へ戻り避難広報・救助へ向かっていただきました。

○備蓄状況

発災当初の非常食については、2人に乾パン1缶の対応でしたが、熊本市からのおにぎり提供がとても喜ばれました。

着の身着のまま避難してこられていることから着替えのない方々がほとんどであったことで、着替え（下着からすべて）、タオルなどがなく、体育協会所有服などで対応しました。

避難者が多く、支部配布分の非接触型体温計1台での対応は厳しい状況でした。当日の夕方佐賀県の支援団体から非接触型体温計7台並びに消毒薬・マスクなどを持参し支援してもらいました。さらに濡れたままで施設内に入られるため衛生的に良くない状況であったため、翌日にタオルなども再度直送してもらいました。

○組織内

本部との連絡・調整・情報共有で重複がありました。また、連絡調整漏れなどが多くありました。支部携帯電話が1台ありましたが、実情は個々の携帯電話の活用が多い実情でした。

(9) 避難所の閉鎖

発災直後は15カ所の指定避難所を開設しましたが、避難者の減と復旧業務への対応などを踏まえ6カ所の避難所で本市職員4～7人ずつの3班でローテーションを組み、14日からは熊本市からの人的支援（30人/日）がありました。9月からは避難所管理・運營業務を外部委託し、各避難所ごとに1週間程度業務引継ぎを行いました。ただし、夕方通常業務後、20時までは本市職員が2～3人が避難所へ出向き状況把握を続け12月28日をもって全指定避難所を閉鎖しました。

最終的に、長期間（半年）にわたる避難所運営で、一人のコロナ感染者を出すことなく閉鎖することができました。

(10) 支援物資対応

1) 当時の状況

2020（令和2）年7月

- 4日午後3時半 あさぎり町から生活用水の提供（マンホールトイレに充填）
- 同日午後7時過ぎ 国からのプッシュ型支援として（自衛隊が運搬）ペットボトル飲料水12,400本が到着、JA蟹作倉庫を借用して搬入
- 5日～14日 プッシュ型支援物資が到着。エアコン、洗濯機、スポットクーラー、パーテーション、段ボールベッドなど
- 6日午後4時 丸喜運送に支援物資管理（受入）・運送業務を委託（願成寺町倉庫）
- 7日 スポーツパレス（以下「SP」）小アリーナでの支援物資受入を開始
- 14日 各校区の町内会支部に物資提供について通知
- 15日以降 各校区に物資提供、西・東間校区（15日）、西瀬・中原校区（17日）、東校区（21日）、大畑校区（27日）
- 20日 市内小中学校に物資提供
- 29日 SP小アリーナでの支援物資受入・提供の停止

8月

- 2日 在宅被災者への物資支援の見直し
- 20日 被災者の支援物資受取条件を定め、市HPに掲載
- 22日 被災者の支援物資受取条件による物資提供を開始（願成寺町丸喜運送倉庫）
- 23日 在宅被災者への物資提供の終了について市HPなどで告知

10月

- 3日 在宅被災者への物資提供を終了、避難所への物資供給は継続

2021（令和3）年

- 3月末 丸喜運送への委託業務を終了

2) 支援物資対応に関する課題等

○受け入れ体制

地域防災計画で定めた支援物資の担当部署が人員不足により対応できず、問合せ、物資のやり取り、管理など、膨大な量の業務が1人に集中したため、大きな負担となり、在宅被災者への物資支援のニーズ把握や配布が十分に対応できない状況が発生しました。発災当初の混乱時には、物資の依頼や受取が支援物資の担当者を介さないまま、それぞれで対応となったため、物資の動きが市として把握ができま

せんでした。また、発災当初、プッシュ型支援物資が、保管先を決めない状態で一度に大量に送られたため、一時的に受け入れを中断せざるを得ない状況も発生しました。

原因としては、支援物資に関するマニュアルが作成されておらず、支援物資の取り扱いに関する方針や対応についての相談、協議する場もなかったことが挙げられます。また、ボランティア支援物資拠点の情報収集や連携も不十分でした。

連日、大量の支援物資が届き、大変ありがたいことでしたが、物資の在庫管理（データ管理含む）ができませんでした。

○物資の取扱い・管理

物資担当と避難所の連絡網が構築されていないため、避難所が必要とする物資や量が把握できず、物資管理業者への要請、配付運搬を効率的にできない状況が発生しました。

在宅被災者への物資支援対応については、支援物資拠点（業者倉庫）で直接配給を行ったため、被災者が多数押し寄せ、混乱が生じました。その中で、被災していない人が物資を受け取る、毎日同じ人が大量に物資を持ち帰る、暴言、脅迫など、対応者や他の被災者への配慮がない行為が8月以降目立つようになったように思われました。

上記の状況により、市民に支援物資に関する正確な情報提供ができず、デマや誤情報が市民に流布されたこともありました。プッシュ型支援物資には、避難所避難者への支援のみと限定された物資や期限切れのもの、医薬品、体に影響を及ぼす物など安易に配布することが難しいものもあり、配布したくてもできずに、結果的に大量の在庫として支援物資倉庫に保管され、その保管のために多大な保管料を費やす状況も発生しました。

また、避難所の閉鎖に伴い、避難所で使用していた間仕切り・家電製品・消耗品などを大量に引き上げ、保管する必要に迫られましたが、適した保管場所が無く、対応に苦慮しました。

以上、支援物資対応に関しては、様々な反省点がありましたが、次の災害においては、この経験を活かしていきたいと考えています（「第6章 災害対応の検証」参照）。

4.2 保健・医療の活動

(1) 救護班の活動

保健・医療活動については、「人吉市：令和2年7月豪雨による災害 保健活動のまとめ、令和4年3月」²⁾を、救護班・医療担当（第3章の表-3.1.2参照）が作成していますので、この報告書を参照・引用しながら救護班としての保健活動を記します。

1) 救護班の活動経過の概要

以下、保健・医療活動を担当した「救護班」の活動の経過概要を示します。なお、具体的な活動は7月5日からとなりました。

2020（令和2）年7月

- 3日（金） 午後11時00分に指定避難所3カ所開設
- 4日（土） 午前4時00分、指定避難所5カ所を新たに開設
午前5時15分、避難指示発令、指定避難所9カ所を新たに開設
午前7時50分、球磨川氾濫発生情報発表
午後3時27分以降、救助された住民が各避難所へ運ばれてくる
- 5日（日） 第1回人吉球磨地域災害時保健医療対策会議開催（人吉保健所主催）
DMATによる支援開始（～7月31日）
- 6日（月） SP避難所に日赤救護所設置（～7月13日）
DPATによる支援開始（～7月17日）
熊本市の保健師10人による対口支援開始。熊本県保健師5人が熊本市保健師と共に活動
- 8日（水） 災害支援ナースによる支援開始（～8月10日）
- 9日（木） 自衛隊による風呂支援開始（SP他）
- 10日（金） 段ボールベッド搬入開始
支援保健師チームによる在宅訪問開始（～8月23日）
災害ボランティアセンター開所
- 11日（土） 人吉避難所支援相談及びフローチャート作成し運用開始
（夜間保健師常駐避難所がSPのみとなったことから運用）
- 12日（日） 段ボールベッド各避難所に搬入終了。段ボールベッドの硬さが課題
- 13日（月） JRAT、広域リハと連携し活動開始。避難所巡回し、手すり等福祉用具の相談やエコノミークラス症候群への個別対応
大畑コミセン閉鎖。避難所運営体制の変更（支部と救護部が統合され、支部長が統括）

避難所食事状況調査

窓口業務（当面の間午前8時30分～正午）開始

熊本市職員により、24時間体制で避難所運営支援開始（12時間交代）

14日（火） 避難所にて発熱者あり、対応の統一化について検討（面会者の対応含む）

体調不良者の隔離室やスペースを確保する

15日（水） 市歯科医師会による避難所での軽微歯科診療実施

各避難所へ吐物処理キット配布及び説明

職員の疲弊が見られ始める

16日（木） 市医師会による避難所定時巡回開始（～7月31日）

S P 避難所夜間保健師常駐を終了（災害支援ナースのみで対応）

保健師の夜間常駐終了に伴い、午後5時30分から翌日午前8時30分まで公用携帯を使用し当番制で対応開始

17日（金） D P A T 拠点本部撤収し、県精神保健センターへ引き継がれる

18日（土） 支援保健師チームと地区巡回、ローラー作戦の方法について検討

19日（日） 自衛隊による風呂支援撤退（人吉西小学校・保健センター）

避難所集約（保健センター⇒人吉東小学校へ）

地区巡回訪問開始、町内会長へ事前連絡

20日（月） パーテーション設置開始

心のケアに関する啓発

食（野菜不足、牛乳、食中毒等）について、給食班へ相談

21日（火） 歯科診療可能医療機関一覧（マップ）作成

電話による再診察処方箋発行後の調剤配達フロー図稼働

24日（金） 土砂災害警戒情報、避難所2カ所設置

（大畑コミセン、保健センター）

27日（月） 避難所集約（西瀬小学校⇒S P、第二中学校、中原小学校へ）

29日（火） 新型コロナウイルス感染症流行地からの帰省や行き来について検討

30日（水） 熊本県から支援者に、熱中症対策ウォッチ配布と説明

31日（木） J M A T による各避難所巡回終了

新型コロナウイルス感染症対策として避難所マニュアル及び医療フロー図を作成し、各支部長へ配布

8月

- 1日(金) 市医師会、随時相談対応へ移行
- 4日(火) 各自治体応援保健師との情報共有
第1回復興本部会議開催
- 5日(水) 避難所での運動教室開始(広域リハビリテーションと連携)
人吉市で新型コロナウイルス感染症患者発生
- 7日(金) 感染管理ネットワーク入る
- 10日(月) 災害支援ナースによる支援終了し、ジャパンハートによる支援開始
(~8月31日)
支援時間を午後4時00分~午後8時00分とする
- 22日(土) 市営住宅1次2次抽選にて、70人決定
仮設住宅15戸入居開始
- 23日(日) 市営団地入居者への訪問
支援保健師チーム終了
- 27日(木) 訪問調査データの今後の活用について
- 31日(月) ジャパンハート支援終了

9月

- 1日(火) 警備会社に避難所管理・運営業務を委託開始
- 30日(水) DCAT支援終了
ホテル・旅館避難所受入れ開始

10月

- 29日(木) 福祉避難所閉鎖

12月

- 28日(月) 指定避難所閉鎖

2021(令和3)年1月

- 25日(月) ホテル・旅館避難所閉鎖

2) 保健活動の状況

2) - 1 フェーズ毎の活動

災害時の保健活動は、以下の4つのフェーズに分けて、対応していくこととなっています³⁾。

活動内容は、このフェーズ毎に記します。

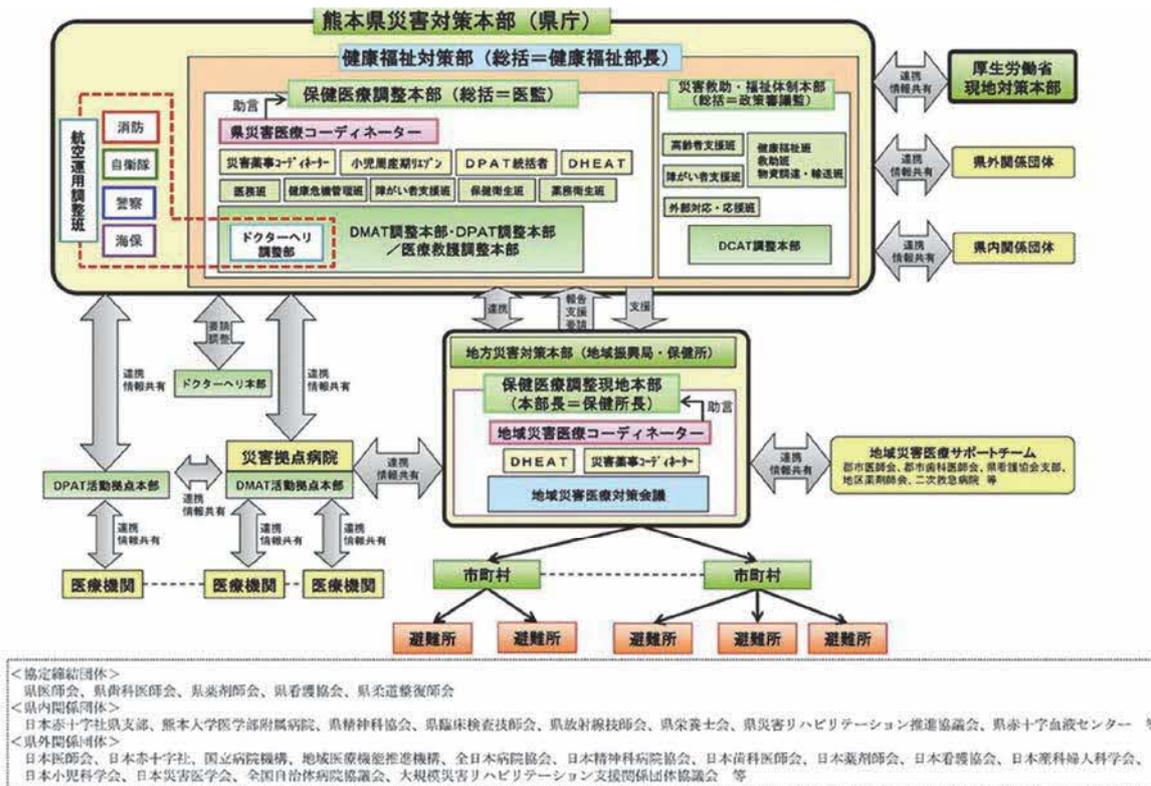
- ・フェーズ 0 初動体制の確立（概ね災害発生後 24時間以内）
- ・フェーズ 1 緊急対策期－生命・安全の確保
（概ね災害発生後 72時間以内）
- ・フェーズ 2 応急対策期－生活の安定
（避難所対策が中心の時期）
- ・フェーズ 3 応急対策期－生活の安定
（避難所から概ね仮設住宅入居までの期間）
- ・フェーズ 4 復旧・復興対策－人生の再建・地域の再建
（仮設住宅対策や新しいコミュニティづくりが中心の期間）

図-4.2.1 災害時の保健活動のフェーズと基本目標³⁾

なお、市内の医療機関約40施設が床上浸水などの被害を受け、電話などの通信機器が使用できない状態であったため、連絡事項等がある場合は、毎回、医療機関まで足を運び連絡事項等の伝達を行っていました。7月8日には、医療機関の開院状況を情報提供しました。

発災直後の医療費について、国保は無料で対応していました。

関係団体からの支援について、以下のとおりでした（災害時における医療救護体制について、図-4.2.2の熊本県地域防災計画に係る熊本県災害時医療救護マニュアルの災害医療提供体制図³⁾を参照）。



図－4.2.2 熊本県災害医療体制図³⁾

① フェーズ0（初動体制の確立）・時期（7月4日）

災害発生から概ね24時間以内の時期です。

○フェーズ0の避難所の状況

- 避難者の多くはぶ濡れで、低体温の心配をする。しかし、着替えや保温のためのアルミシートなどが不足する。SP避難所にはシャワー施設があり利用が可能である。シャワー施設がない避難所では水道水で汚れを落とすため、寒さもあり隅々まで洗わずに入室される方もいて（足ふきマットもないため、受付が泥水で汚れる）、避難所の清潔が保てない。
- 薬を持たず（多くは、何も持たず）に避難されている方が多い。日赤から必要な物資の提供について問い合わせがあるも、避難者の多いSP避難所は（他の避難所も）人数把握ができていないような状況で、必要な薬の量や種類が把握できない。とにかく避難者の出入りが頻繁で、一時外出の際に受付への声掛けもないため、避難者の全数把握すら困難な状況である。
- 雨が上がったあとは快晴となり、炎天下で救助を待った方もいて、体温が上昇したまま避難所へ到着されたため、念のため家族単位で別室待機とする。
- 電話が使えず、医療機関の被災状況がつかめない。連絡方法もなく、当日透析予定者やインスリン持参ができていない人の対応で、直接医療機関へ出向き調整するしか方法がない。

- ・乳幼児を連れた避難者の中に、ミルクもオムツも持参できていない人がいるとの連絡が入り、近くの保育園から調達するよう調整するも、浸水による道路状況が悪くなり、避難所から取りに行けない状況になる。
- ・生後3週目の新生児の避難が指定避難所にあり、乳幼児避難所（保健センター）を案内し、対応する。
- ・ヘリコプター救助者を避難所に収容するために、避難所担当職員が車で迎えに行き対応する。その間、避難所運営に従事出来る職員が不足気味になる。また、医療機関受診後の避難者を、医療機関職員が避難所に連れてこられ、避難所は対応に追われる（市外住民も含む）。
- ・救急箱の用品が不足するが、十分な備蓄がなく、届けることができない。
- ・避難所に網戸がなく、虫（蚊）対策が必要と、現場からの声が届く。
- ・昼食は、備蓄の乾パンや個人準備で賄う。夕食は他自治体からの支援物資も含め非常食で対応する。
- ・電話、ネットが使用不能となり、医療担当（保健師）の連絡は、グループラインが主である。携帯電話は一部の携帯会社の使用に限られ、連絡がつきにくい。
- ・避難所を含め外部からの連絡は、すべて個人携帯とラインでの対応になる。

○フェーズ0の主な活動

- ・医療担当班長は、救護部本部で活動し、避難所との連絡調整（個別ケースへの対応・必要物品の手配）や人吉保健所への状況報告・情報共有を行う。
- ・医療担当（保健師）は、3日の避難所開設時は自宅待機の指示がでる。

その後、指定避難所が15カ所となり、避難者の多いSP避難所、球磨工業高校、第二中学校、大畑コミュニティセンターの4カ所の避難所へ配置となる。大畑コミュニティセンター避難所は、夕方には、避難者が減ったため、保健師配置ができなかった避難所を巡回する。

その他の3カ所の避難所には、交替で、24時間医療担当（保健師）を配置する。

○フェーズ0の新型コロナウイルス感染症対策

- ・指定避難所8カ所については、発災前に、支部職員と救護部救護班職員で、避難所内のゾーニングやコロナ対策について協議を実施していた。しかし、大規模災害となり、これまでに経験のない多くの避難者があり、受付が非常に混乱し、検温や消毒、マスクの着用など基本的な対策が充分出来なかった。ただ、避難者の密を避けるため、SP避難所では卓球フェンスで居住スペースを世帯ごとに分けることができた。

② フェーズ1（緊急対策期）・時期（7月5日～7月6日）

災害発生後、概ね72時間以内の時期です。

市内の被害状況が徐々に判明し、透析患者への対応、自家用車を流されて受診できない方、市販薬を要望する方等へ対応が求められた時期です。また、医療依存度の高い方等状況確認も必要でした。

○フェーズ1の避難所の状況

- ・SP避難所の1階トイレが使用不可（玄関入り口）のため、日中、トイレ（大アリーナ横）の混雑あり。トイレの入り口が狭いため、車椅子利用者が利用困難との訴えあり。
- ・車中泊者、ペット連れ、身体障がい者、介護の必要な高齢者等様々な住民の方が避難されている。薬を持って来ていない避難者や、要配慮者の対応に追われている。避難所内の清掃ができていない。
- ・ペットの鳴き声に困る住民あり。
- ・傷の処置が多く、対応に追われる。外傷用の物品（ガーゼ、湿布、ばんそうこう等）が不足する。
- ・一晩自宅で過ごし翌日から避難してきた方、発災直後は友人宅へいたが長期化を見込んで避難所へ移動してきた方など、新規避難者の受付も続く。
- ・外部支援団体が直接避難所に出向かれるため、人吉保健所を案内するが、外部支援団体への対応も数が多く、スタッフの手が取られる。

○フェーズ1の主な活動

- ・地域における避難者の安否確認を行う。
- ・要介護者、要援護者の保護・支援（要介護者、障がい者、難病患者、乳幼児等）を行う。
- ・DMAT等支援団体に避難所の現状報告等の対応を行う。
- ・要医療者への継続支援や慢性疾患患者の医療の確保と調整を行い、受診等の継続支援（水害にて薬を流出した方への対応、透析への対応、精神疾患の方への対応等）を行う。
- ・地域包括支援センターへ、高齢者等住民の安否確認要請をする。
- ・避難所にいる方々の状況を把握し、避難所で必要な物品について救護部本部と調整後、避難所へ配送依頼する。
- ・避難所では、配慮を要する人を別室対応できるよう調整及び支援を行う。
- ・避難者の実態調査（個票の決定、役割分担）を計画する。
（関係機関との調整……応援、派遣要請等）
- ・救護部において、災害支援ナースと県内市町村保健師の派遣の要請をする。

- ・受け入れ医療機関再開（7月6日～14日）の情報入手し、必要な方へ情報の提供、医療受診の調整を行った（休日当番として、内科1カ所・小児科1カ所、医療センターは、かかりつけ患者は受け入れ可能。透析3カ所は受け入れ可能）。
- ・人吉保健所（保健医療調整現地本部）にて災害時保健医療対策会議が開催（7月5日～）となり、交代で出席する。

○フェーズ1の新型コロナウイルス感染症対策

- ・新型コロナウイルス感染症予防対策について、熊本県及び人吉保健所の指導受け、避難所における入所時の検温、居住環境、共有場所の消毒等を実施し、避難者への周知も行う。
- ・発熱者等は、医療機関を受診し、避難所へ戻る方は、別のスペースで過ごしてもらい体調確認を行う。
- ・PCR検査実施者のうち、避難所で結果が出るのを待つ方や、結果が陰性の方の体調確認のため、公的施設使用について検討を始める。

③ フェーズ2（応急対策期）・時期（7月7日～7月31日）

生活の安定、避難所対策が中心の時期です。

○フェーズ2の避難所の状況

- ・7月10日から段ボールベッド、パーテーションやカーテン間仕切り設置開始し、7月12日には設置完了した。
- ・女性用更衣室は、パーテーションで対応を行なった。
- ・暑さとコロナ対策にて、窓開け換気により虫対策が必要となった。
- ・状況をみながら避難所を集約し、避難所運営体制を変更した（職員数も限られており、支部と救護部が統合され、支部長が統括することとなった）。
- ・自衛隊の支援により入浴ができる環境が整備されたが、浴槽が深いため介助を要し、DCATによる介助が行なわれた。また、準備された設備では入浴できない方がおられ、介護保険施設の協力を得た。
- ・避難所敷地内にて車中泊があった。また、車中泊の方への弁当配布は、把握のため台帳に記名を依頼した。
- ・和式トイレで不便な方には、介護用品で対応した。
- ・避難所運営スタッフの手洗いやアルコール消毒の声かけが少なかった。
- ・避難所にて避難者同士のトラブルが発生した。
- ・転倒があり、入院されたケースがあった。
- ・熊本市より24時間体制（12時間で交代）で避難所運営支援をうけた。
- ・県や郡市獣医師会がペットに関する相談会や一時預かりの支援を始めた。

- ・市営住宅入居抽選が始まったが、高齢者は抽選に当たってもエレベーターがないことから、断るケースがあった。
- ・避難所に冷蔵庫、洗濯機、空調が設置された。
- ・食事提供内容や弁当の管理について、統一がされていなかった。
- ・揚げ物弁当は残数がみられ、エネルギー過剰の弁当もあり、便秘の訴えもみられた。朝食は菓子パンが多く、野菜不足であった。
- ・食中毒注意報発令された。
- ・S P避難所には、災害支援ナースや日赤などたくさんの支援が入り、マンパワーの調整をする必要があった。
- ・7月10日まで市役所窓口業務停止。
- ・7月13日から市役所窓口業務午前中のみ。
- ・主治医が被災し、受診が難しく、薬剤を処方してもらうための方法（診察できる医療機関の情報提供等）が必要だった。

○フェーズ2の在宅の状況

- ・濡れた畳の上で老夫婦が生活されていたり、父が単身赴任中のため母子のみで生活をされているケースがあった。
- ・換気はできているが、カビが発生していた。また、居住者はマスクをしていなかった。
- ・1階は浸水にて生活ができないため、多くの方が2階で生活されていた。エアコンやトイレが使えず、ストレスを感じられていた。
- ・空き家は清掃等が手つかず状態で、臭い等が出始めていた。
- ・乾燥による粉じん対策が必要であった。
- ・一人暮らし高齢者の災害ごみ、がれき等撤去ができていなかった。
- ・町内での炊き出しに住民の負担がみられた。
- ・在宅避難者が、暑い中1時間ほど待った後、避難所から弁当を持ち帰っていた。

○フェーズ2の主な活動

①避難所に関して

- ・日赤Dr.支援により、避難所医療フロー図を作成した。
- ・環境チェックシート記入を依頼した。
- ・チラシ作成及び配布を行った。
口腔衛生、アルコールによる弊害、心のケア、釘等によるケガ、次亜塩素酸の作り方、熱中症、防塵・コロナ対策でのマスク着用、医療費負担等。
- ・熱発者などの隔離部屋の確保を行なった。

- ・スポーツ飲料の配布。
- ・キャンパス提供の新型コロナウイルス感染症防御パッケージ（1週間分）を配布
- ・避難所運営者間の発熱者への対応を統一した。
- ・嘔吐処理キットの配布及び説明
- ・三師会リストを作成し、随時情報提供した。休日当番医の情報共有も行った。
- ・DMAT、DPAT、県精神保健福祉センター巡回の案内と個別対応については依頼をした。
- ・7月15日から、地元医師会による巡回が開始された（避難所巡回担当医師が行っていた）。
- ・エコノミー症候群チェックを行い、該当した人に弾性ストッキングを配布。
- ・自己管理ができるように、自動血圧計や体重計を設置した。
- ・けが等による処置のため、救急箱内容を補充した。
- ・電話による再診察処方箋発行後の調剤配達フロー図を作成した。7月21日から稼働。
- ・電話での診療可能な医療機関名簿作成。
- ・避難所敷地内にて車中泊の把握を行なったが、正確には把握ができなかった。
- ・歯科医師会による歯科ニーズ調査、歯ブラシ配布等が実施された。また、軽微な歯科治療が実施された。
- ・SP避難所にて毎週日曜日午前9時30分～歯科相談実施。7月26日は全避難所に相談ブースが設置された。
- ・歯科衛生士による口腔ケア物品の在庫確認。歯科診療可能医療機関一覧（マップ）作成、掲示を行った。
- ・福祉避難所2施設から歯科ニーズがあり、歯科医師会で支援に入られた。
- ・栄養士会による食事状況調査の実施がはじまる。
- ・食中毒予防として、弁当配送状況や受け渡し後の管理について確認後、改善に向け担当部署に提案する。
- ・特殊栄養食品のニーズについて確認をした。
- ・野菜不足改善に向け、野菜ジュースやLL牛乳提供等の提案をした。
- ・糖尿病既往妊婦への体重管理等、個別対応を行なった。
- ・職員向け（体調管理体制）として、トイレに「頑張っている被災地の方々へ」を掲示した。災害対策本部会議、総務課へ情報提供を行った。
- ・7月13日熊本市による夜間避難所巡回（車中泊確認）の実施。
- ・7月18日夜間避難所巡回（熊本市）。
- ・SP夜間対応の保健師7月15日で終了。7月16日から公用の携帯電話で午後5時15分～午前8時30分の間当番制での対応をする。

- ・看護協会災害支援ナースの夜間巡回活動が継続される。
- ・自殺願望ケースやリストカットケースがあり、見相の介入があった。
- ・結核疑いあり、医療に繋げた。

②在宅に関して

- ・県内の保健師等の支援を受け、在宅訪問を実施し、健康状態などの把握を行った。
- ・チラシ作成及び配布。
口腔衛生、アルコールによる弊害、心のケア、釘等によるケガ、次亜塩素酸の作成、熱中症、防塵・コロナ対策でのマスク着用、医療費負担等。
- ・被災家屋は乾燥してからの消毒が良いため、被災家屋の消毒方法と時期について、チラシを配布した。
- ・自宅の後片付けに伴う熱中症予防として、スポーツ飲料の配布を行った。
- ・防塵対策、コロナ感染予防対策として、ゴーグルやマスクを使用し訪問を行った。
- ・栄養士が透析の方への食指導を行った。
- ・7月10日～在宅避難者健康調査訪問。
- ・7月19日ローラー作戦、在宅避難者の把握、被災された地域の70歳以上の方がある世帯、健康調査、生活調査、困りごとの有無確認（本人や家族など）。

○フェーズ2の健康問題に関する留意点

①避難所に関して

- ・弁当受け取り後、実際に食事をするまでの時間が長く、どのタイミングで食べているか把握ができない。また、室温保存されており、食中毒が心配された。
- ・お菓子、経口補水液など様々な物資が、いつでもとれる状況にあり、栄養過多が心配された。
- ・アルコールは持ち込まないルールはあったが、外で飲み避難所に帰る人や、酒量が増える人等アルコールによる影響が心配された。
- ・外部からの支援者の周知徹底ができず、県外からの帰省やボランティア（個人）、避難者がマスクを着用していない状況がみられ、コロナ感染が心配された。
- ・充電コーナー、自販機、TV前の椅子などは人の往来が多く、使用頻度も多いことから、コロナ感染が心配された。
- ・被災者や支援者である職員の疲弊がみられてきた。メンタル面の相談が増加。潜在化していた問題が顕在化し、支援が必要となったケース等あった。
- ・避難所から自宅へ片付けに行く住民への熱中症が心配された。
- ・透析患者で食の管理が十分にできない状況にあった。

- ・認知症状の悪化やP T S D（心的外傷後ストレス障害）による涙もろさなど見受けられた。
- ・深部静脈血栓症及び肺塞栓症の患者が医療機関に運ばれた。
- ・避難所における転倒が頻回にみられ、介護予防が必要であった。
- ・支援者（県外から）の宿泊先がなく、車中泊しており、支援者の体調が心配された。

②在宅に関して

- ・外国人（ベトナムの方等）に対する情報提供の難しさがあった。

○フェーズ2の新型コロナウイルス感染症対策

- ・避難所入り口において、新型コロナウイルス感染症対策などの健康チェックができていなかった。手洗いやアルコール消毒の声かけが少なかった。
- ・コロナ対策にて、窓開け換気により網戸がないため虫対策が必要となった。
- ・パーテーションやカーテン間仕切りを設置した。
- ・DMATや感染制御ネットワーク等のアドバイスを受け、コロナ対策について災害対策本部に情報提供を行った。
- ・避難所入り口の健康チェックができていないところへのアプローチを行った。
- ・面会者への対応統一について、各避難所担当者へ情報共有を行った。
- ・コロナ対応マニュアルを作成した。

④フェーズ3（応急対策期）・時期（8月1日～9月30日）

避難所から仮設住宅入居までの時期です。

○フェーズ3の避難所等の状況

- ・医療ニーズは落ち着いており、避難所巡回を実施していた医師会活動は7月末でオンコールに移行。同様に日赤医療班も終了した。保険診療へ移行が必要だが、保険証の紛失相談があった。
- ・暑さの中で片付け等をされ、避難所帰宅後熱中症により体調不良で救急搬送される方がいた。
- ・自家用車が流されたため移動手段のない方がいた。
- ・避難所名簿の整理により市住民以外の利用が明らかになった。詳細な聞き取りを避難所スタッフが実施した。
- ・8月10日～8月31日までジャパンハートがS P避難所で活動（午後4時～午後8時を担当）を行った。
- ・8月1日から災証明書の発行が開始となった。
- ・8月22日から最初の仮設である人吉城跡仮設入居が開始となった。

- ・ 8月24日～小中学校二学期スタートする。
- ・ 9月1日～在宅被災者が弁当を受け取る場合はり災証明書等の提示、り災証明書記載人数の上限で弁当配布を決定した。
- ・ 家族内での支援の有無により住居・身体・心の立ち直りに大きな差がみられた。
- ・ 防犯上の問題が浮上した（若い女の子が男性に声を掛けられる事案発生）。
- ・ S P避難所と温泉施設の入浴送迎バスが9月3日で終了した。
- ・ 9月1日から避難所運営の一部委託開始となった。
- ・ 9月5日台風10号の接近に伴い、新たに5カ所の避難所が設置された。
- ・ 9月1日～市役所西間別館窓口通常開庁（午前8時30分～午後5時15分）となった。
- ・ 9月14日～9月30日DCATが支援。避難所での傾聴、課題に対する支援を実施した。

○フェーズ3の主な活動

①医療関連

- ・ 休日・夜間救急対応については、保健師が当番で公用の携帯電話を所持し対応した（～令和3年1月）。
- ・ 県主催の災害保健医療対策会議を球磨地域保健医療福祉復旧復興連絡会議に名称変更し、医療ニーズから福祉ニーズへの対応と復旧・復興に向けた動きとなる。
- ・ 被災により診療制限があった産婦人科1施設が通常診療にもどる。

②保健関連

- ・ 8月7日避難所（3カ所）内で運動教室を実施（広域リハセンター及びコクアとの連携）した。
- ・ 運動指導に合わせた口腔衛生に関する健康教育の実施（歯科衛生士会との連携）。
- ・ 職員、市民向けに心の相談に関するチラシの配布・掲示に合わせ、県精神保健福祉センターが巡回相談を実施している（継続中）。
- ・ 要配慮者情報と建設に関する情報連携のため、建設型仮設団地をJRATが視察した。
- ・ JRATと共同で建設型仮設初期改修の実地検証を行った。
- ・ ～8月23日で全ての市町村の支援保健活動が終了となった。
- ・ 保健センター業務は8月から日程再調整し、乳幼児健診を再開した。
- ・ 妊婦・乳幼児、障がい者（児）、抗凝固剤使用者の訪問を実施した。
- ・ はなひらく子育て塾（初めて赤ちゃんを育てる母親を効果的に支援・サポートする教室）を8月から再開した。

- ・74歳以下医療機関での市民健診を当初予定から1か月延長し、9月30日までとした。
- ・75歳以上医療機関での健診実施した（9月1日～12月31日）。
- ・74歳以下検診車、延期分第一弾を実施した（9月4日～9月27日の7日間）。
（コミセンの被災や避難所になっているため会場として使用できず調整に苦労した。）
- ・9月1日～高齢者インフルエンザ予防接種の申し込み受付を開始した。
- ・避難所で精神疾患が悪化した高齢者に対し、医師会と連携し精神科に緊急入院の対応を行った。

③被災者見守り関連

- ・9月末から、災害復旧に係る関係部署協議をより実働に即した関係者で開催する（月1回）。
- ・9月12日～、ダイバーシティに委託し被災者聞き取り訪問調査を実施した（対象世帯：2,918世帯）。

○フェーズ3の健康問題に関する留意点

- ・発熱者対応避難所の使用について、再確認と情報の共有が必要と認識した。
- ・避難所冷蔵庫にアルコールあり、飲酒の問題が継続していた。
- ・避難所での、子供・高齢者等のだらだら食べがみられた。
- ・義歯のつけっぱなしによる口腔衛生の悪化がみられた。・・・健康教室開催の検討を依頼する。
- ・1階は浸水したが2階は生活可能との判断で在宅生活を継続している方が多い。階段の上り下りによる膝の痛みが出現し、痛みを増悪させたくないため動かないことによるフレイルの問題が浮上する。
- ・避難所での集団生活が続きストレスを訴えるもの（子も親も）やトラブルが発生。心のケアの問題。
- ・被災住宅のカビの発生による呼吸器に関する問題。
- ・被災住宅の片付けが一段落したところで「疲れ」が身体的にも、精神的にも目立ち始める。
- ・在宅被災者の野菜不足（ビタミン不足）が気になる。避難所避難者よりも、栄養面が心配された。
- ・親戚等の一時避難先から被災住宅や避難所に入所を希望する者が増加した（居づらい、気を遣う）。
- ・逆に受入側親族の疲労もあった。
- ・避難所より在宅被災者が環境的、精神的等多面的に厳しいとの声が聞かれた。

- ・高齢の親と子（いわゆる8050問題）が災害前までは何とかバランスを保っていたが、被災により問題（子の精神障害や親の年金に頼った生活等）が顕在化してきた。また、被災により親が入院入所をしたことで子が独居となり生活のしづらさが顕在化した（相談窓口の対応の増加）。

○フェーズ3の新型コロナウイルス感染症対策

- ・コロナ流行地からの退院、支援家族の受入に一時的にホテル避難所で様子観察し、体調に変化がないことを確認後避難所受入となった。
- ・8月5日人吉市で1人目の新型コロナ患者発生の情報あり。
- ・8月6日2人目の感染者発生の情報あり。
- ・8月7日感染管理ネットワークが入る。
- ・8月13日SP避難者発熱。PCR検査実施し、結果陰性とわかる。保健所の指示を受けて発熱者用の居室で過ごしてもらう（市保健師が体調確認及び集団居室へ戻る時期を伝える）。
- ・発熱者に対する対応が徹底されていない（支部職員などマスク着用なしで対応する職員がいる）。
- ・県と情報共有しながら感染情報や対応策を協議。
- ・避難所等への感染防止対策の周知。

⑤ フェーズ4（復旧・復興対策期）

・時期（R2年10月1日～R3年1月25日）

仮設住宅入居後の対策の時期です。

○フェーズ4の避難所等の状況

- ・避難所に身の回りの物を置いたまま、数日帰宅されない方が見受けられた。
- ・仮設入居後も弁当を取りに来る人が多くいた。（避難所以外の方への弁当配布の問題がクローズアップされ、災害対策本部会議で検討するも結論出ず）
- ・福祉避難所は10月29日閉鎖となった。
- ・人吉西小学校10月11日、第二中学校10月26日、人吉東小学校10月27日、中原小学校10月30日、スポーツパレス12月28日にそれぞれ避難所閉鎖となった。
- ・9月末から4カ所の被災ホテルを応急補修し、要配慮者等を対象とした宿泊避難所として活用し、令和3年1月25日まで利用となった。

○フェーズ4の建設型仮設住宅について

- ・住まいがバラバラの住民の集まりのため住民同士の交流が困難な状況であった。

- ・同じような住宅設計のため自宅がわからず迷う高齢者がいた（住宅毎に目印をつける等提案はしたが却下）。
- ・バリアフリーの造りは良いが、雨の日は玄関まで雨が流れ込む家が多数あり。また、スロープの材質が滑りやすく、雨の日や冬場は転倒の危険があった。
- ・間取りやスロープ数の建設数が決まっているため、スロープが必要と考えられる高齢者であっても段差解消で対応するケースがあった。
- ・玄関前に置いたものが盗まれるなどの犯罪が発生し、防犯協会が巡回を開始した。
- ・地元スーパーの定期巡回販売が開始された。
- ・「広報ひとよし」が配布となった。
- ・みんなの家が併設されていない仮設住宅があり、集える場所がない状況であった。

○フェーズ4の借り上げ型仮設住宅について

- ・人吉市の情報が届きにくい状況であった。
- ・知り合いがおらず家に閉じこもりがちになっているとの声があった。
- ・人吉に帰りたいが、再建に対する不安が大きく迷っている、悩んでいる被災者もいた。

○フェーズ4のその他

- ・地域によっては被災地と隣接していたが、自分が被災していないことで、逆に罪悪感を持つ人がいた。
- ・大型スーパー等が被災し、買い物に遠方まで出かけなければならない人がいた。
- ・被災者が多い町内は、住民の減少や町内の存続に不安を感じていた。

○フェーズ4の健康問題に関する留意点

- ・避難所閉鎖の情報に対し、「帰る家はあるが、年明けまで避難所にいたい。」など避難所への依存が高くなっていた（食の提供、物資の提供など）。
- ・仮設建設場所の確保が市街地から遠方のため、高齢者の中には移動手段が困難な方がいた。
（入居希望調査時点で、移動手段に問題のない方を優先に対応はしたが、実情との相違があった）
- ・仮設によっては、家族構成人数が多い若者がスロープの部屋への入居するケースがあった。

- ・自治体の状況に合わせた間取りの計画が必要と思われた。
- ・新型コロナウイルス感染症の影響やみんなの家が併設されていないなど、住民同士の交流のしづらさが新たなコミュニティ形成の困難を助長していた。

○フェーズ4の主な活動

- ・インフルエンザの流行期と重なるため、高齢者インフルエンザ予防接種の周知を図った（10月1日～12月31日高齢者インフルエンザ予防接種を実施した：前年度比≒1.2倍の伸びがあった）。
- ・建設型仮設で運動教室を実施した。
- ・保護者が生活基盤の立て直しに奔走しているため子どもへのケアが行き届かない状況であった。「NPO法人カタリバ」の支援により子どものメンタルケアを行った。
- ・職員、市民向けに心の相談に関するチラシの配布・掲示に合わせ、県精神保健福祉センターの巡回相談が継続実施された。

○フェーズ4の新型コロナウイルス感染症対策

- ・10月復興関係部署会議にて、避難所新型コロナ感染症等が疑われた場合の対応について提案を行った。
- ・12月に入り、立て続けに新型コロナ感染症が発生し、警戒レベルとなった。避難所、在宅者、仮設等に対し手洗い、手指消毒、検温、熱発時の対応、使用物品の消毒等改めて周知を行った。
- ・新型コロナウイルス感染症予防による県外一般ボランティアの受け入れができなため、復旧が進まず、被災者が精神的に疲弊しており、市職員・DCATと情報連携し傾聴など精神面の介入を行った。

○フェーズ4の見守り関係他

- ・10月30日人吉市地域支え合いセンター開所された。
- ・12月1日から生活再建支援室（健康福祉部）と災害住宅支援室（建設部）を生活再建と住まい対策に関する業務を統合し、健康福祉部内に被災者支援対策課が設置された。
- ・12月1日から復旧・復興の推進のために復興局が新たに設置された。
- ・市災害対策本部の閉鎖：令和2年12月28日。1月から災害復興本部へ。
- ・指定避難所の閉鎖：令和2年12月28日
- ・旅館ホテル避難所の閉鎖：令和2年12月31日（一部、令和3年1月25日まで延長）

2) - 2 管理栄養士の活動

管理栄養士の活動を整理したものを表-4.2.1に示します。

表-4.2.1 管理栄養士の活動のまとめ²⁾

災害時栄養士活動まとめ		フェーズ0 (被災～24時間以内) 7/6日 7/7日	フェーズ1(24～72時間) 7/8日 7/18日 (4日目) (2週間)	フェーズ2(73～13週間) 8/4日 (1か月)	フェーズ3(13週間～2か月) 7/25日 (3週間)	フェーズ4(2か月以降) 9/4日～ (2か月)
避難所食 避難所運営	13か所 707名→1083名	10か所→9か所 1156名	8か所→7/13 7か所→7/18 6か所 1222名 → 1142名	7/27～5か所 636名	5か所→10月30日 1か所 486名(9/9時点)→93名(11/11時点)	
栄養士の動き	避難所運営	栄養士として災害対応 熊本市支援開始	7/11～熊本市栄養士支援開始			
避難所支援内 容		7日～支援保健師ミーティングに参加、情報共有 避難所巡回し、食中毒予防、食支援ニーズの 把握のためのポスター掲示	支援保健師による避難所巡回、在宅避難巡回での 世帯調査による食の要支援者へ対応 給食班と食事内容・保管について協議 支援栄養士による食事提供状況調査 食事内容のアセスメント 避難所の食事提供のルール作成	各避難所へマルナビドミン型布(注意点の文書付き) 野菜スーパーズ、野菜ジュースが物資配布 ヤクルト3日間のみ提供 食中毒警報発令により、職員合め啓発 配食チェック表開始 避難者の健康チェック	10月サンクログレラ提供	
在宅避難者 支援内容				健康結果返却時に情報収集、マルナビドミン配布		
避難所入居 者支援内容						
災害対応			①災害時の栄養管理ガイドラインを把握しておらず 今後の見通しが立てられない ②保健センター内でも問い合わせ難く対応できずで混乱している ・提供条件(対象者・時間) ・保管条件	①食中毒警報を利用し、衛生管理の強化をアナウンスで 図るが、職員、避難者へ伝わらない。 (例:段ボールペッドにお弁当の食べかけを残している) ②お弁当をもらいに来る在宅避難者の数が多い ③支援物資の取り扱い 各避難所運営者の判断で物資を配置 (例:カップ麺、みそ汁、栄養ドリンク、スポーツドリンクが 常時並べてある)	①通常業務が中心となり、避難所巡回の回数が減った ②お弁当の内容の改善がみられない ③仮設団地の入居が始まっているが、支援体制がでない	
問題・課題			①状況確認(これまでの生活状況、D+指示等) をしたうえで、対応を検討(資料②) ②給食担当部門と協議をし、食事内容のアセスメント の実地、結果をもとに改善の提案書を提出(資料③) ③健康状態の今後の見通しを話し、ルール化の理解を得る (食事配給時間に合わせてアナウンスをお願いする)(資料④) ④啓発資料の作成			
対応内容		①保健所栄養士の支援のもと今後の対応について 計画を立てる ・避難所巡回し、現状把握をする		①各避難所内のいたるところに食中毒予防のチラシを 掲示。(色紙使用) 職員へ向け、避難所における衛生管理について ルールを通知し、共有を図る。 ②食中毒予防のためのチラシ配布 ③避難者向けへ塩分について食べものの選び方の ポスター掲示		
通知			7/14 県)適切な食事提供(依頼) 7/21 県)食中毒注意報	7/30 県)食中毒警報(第1回) 8/13 県)食中毒警報(第2回)		
通常業務		窓口業務停止～7/12		7/13～8/31午前中のみ		
母子保健				乳幼児健診再開		
健康増進		市民健診について問い合わせTELE対応		市民健診(HP)結果返却訪問 健診結果一斉処理、階層わけ	市民健診(集団)開始 市民健診(HP・集団)保健指導訪問 健診結果一斉処理、階層わけ 食生活改善推進員活動再開(事務局)	

2) - 3 歯科衛生士の活動

○発災後の状況

- ・保健センターは避難所になっていた。
- ・常勤職員は、発災直後から各避難所に入っている。
- ・電気・水道は使えるものの電話は通じなかった。歯科衛生士を含めた他の職員は、保健センターから各自の携帯を使って連絡の対応をするなど、ばたばたとしているうちに一日が過ぎていく日が3日ほど続いた（保健センター避難所の応援に入る）。

○被災者支援に入る

- ・救護部医療担当と専門職派遣チームのミーティングに参加するよう指示があった。
- ・ミーティングでは各専門職のメンバーが集まり、情報の共有と現状の把握、それに対する対応策などの話し合いを行った。
- ・人吉の管理栄養士に同行し各避難所を巡回した。避難者に口腔衛生用品が足りているか、口腔の困りごとはないかなど確認を行った。

○歯科衛生等外部団体の支援の状況

- ・熊本市からの派遣保健師の助言をうけ、熊本市健康づくり推進課の歯科衛生士に連絡・相談をした。
- ・人吉市の救護部医療担当者も、災害時における歯科支援（以下、災害歯科支援）の必要性を感じ、人吉市から熊本市へ歯科衛生士の派遣要請を行った。
- ・7月11日からおよそ1カ月間、6日ずつ交代で、4人の熊本市の歯科衛生士から災害歯科支援を受けることになった。
- ・熊本市の歯科衛生士と一緒に、人吉市歯科医師会や熊本県歯科衛生士会人吉・球磨郡市支部、人吉市の高齢者担当などと連携を図った。
- ・避難所での訪問歯科診療開始に伴う調整や、口腔ケアの啓発、口腔衛生用品の調達及び不足品の補充、避難所での歯科ニーズ調査と要フォロー者への歯科保健指導など、避難者や避難所担当職員の声を聞きながら、歯科支援活動を行なった。

○被災者の状況

- ・避難者に口腔の困りごとを確認した際に、「慌てて逃げたので…」と、義歯清掃用品が全くなく困っていた方がいたため、口腔衛生用品を渡した。

- ・避難者が、「こういう事は誰に相談していいかわからなかったから、あなたが来てくれてよかった」との言葉があった。
- ・なかなか口腔のことの支援は優先されないうえに、困っていても恥ずかしくて言い出しにくい方も多い、歯科衛生士ならではの観点でニーズを拾って支援ができたのではと感じた。

○課題と対応

- ・支援物資が山のように届くなか、口腔衛生用品はわかりづらいものも多く、届いているはずのものがどこかに紛れてわからなくなっていた。
- ・対応としては、箱全体に何が入っているかわかるように記載してから発送してもらうよう、周知に務めた。
- ・避難所に口腔衛生用品を補充すると、あっという間に避難者が物資を取りに来られるため、必要とする避難者に行き届かない状況であった。
- ・避難者にとっては突然の災害であり、いつ支援物資がなくなるかわからない不安によるものだと思われた。しかし、支援物資が必要な人に届かなくては意味がないので、避難所担当者へ口腔衛生用品の管理を依頼した。
- ・その際、歯科医師会の先生よりアドバイスを受け、それまで物品名のみが記されていた口腔衛生用品の一覧表に写真を加えて、避難者や避難所担当者がわかりやすいように工夫をした。

○口腔衛生予防活動について

- ・歯科衛生士として地域の方々のお口を守るために、「マスクをつけたままできるお口の体操」のチラシや指導用のイラストを活用して、避難所においてお口の体操の集団指導を行っている。
- ・「マスクをつけたままできるお口の体操」は、「コロナ禍においては避難所の中でもマスクを外せない。でも、お口の機能を高める口の体操は避難所でも伝えたい!」という現場の歯科衛生士の思いを受けて、熊本県歯科衛生士会と日本歯科衛生士会、日本災害時公衆衛生歯科研究会との協力のもとに作られた。
- ・感染予防のマスクをすることで口元が隠れて動きがわかりにくいなかで、イラストの媒体を使うととても分かりやすく、避難者にも伝わりやすいと感じた。

3) 派遣保健師等の活動状況

派遣保健師等の活動状況を以下に示します。

○活動内容

- ・保健師等活動全般への支援（受援者支援）
- ・避難所の世帯調査・車中泊者の把握
- ・要配慮者の在宅訪問
- ・避難所の運営支援
- ・浸水地域の在宅訪問等

○派遣保健師数（延べ）と期間

表-4.2.2(1) 派遣保健師数(延べ)²⁾

	チーム数	人員
岡山県	6	58
北九州市	3	28
県外		7
熊本県		70
熊本市	7	204
県内市町村		110
合計		477

表-4.2.2(2) 派遣保健師の期間²⁾

自治体名	派遣期間	自治体名	派遣期間	自治体名	派遣期間
岡山県	7月11日～8月4日	熊本県	7月6日～8月4日	合志市	7月22日～7月29日
北九州市	7月23日～8月4日	熊本市	7月6日～8月10日	玉名市	8月9日～8月10日
愛媛県	7月25日	阿蘇市	8月7日～8月23日(内6日)	嘉島町	8月21日
宮崎市	7月25日	宇城市	7月27日～8月23日(内13日)	菊陽町	8月15日～8月22日(内2日)
牧之原市	7月21日～7月23日	上天草市	7月28日～8月10日(内9日)	山都町	8月19日～8月21日
		菊池市	7月27日～8月23日(内9日)		

岡山県：DHEAT（災害時健康危機管理支援チーム） 熊本県：対口支援チーム

○在宅訪問件数

表-4.2.3 在宅訪問件数²⁾

	世帯数	人 数
70歳以上高齢者のいる世帯	851	1,807
抗凝固剤使用者	17	38
未就園児のいる世帯	113	296
障がい者のいる世帯	37	80
検診結果返却（郵便局機能停止のため）	67	123
市営住宅（仮設）入居世帯	17	39
合 計	1,102	2,383

○その他職種（延べ人数）

- ・管理栄養士 （熊本市）7月10日～8月 5日 55人
（熊本県栄養士会）3人
- ・歯科衛生士 （熊本市）7月11日～7月31日 24人
（熊本県歯科衛生士会）47人
- ・事務職 （熊本市）7月 6日～8月10日 96人
（岡山県）7月11日～8月 4日 58人
（北九州市）7月23日～8月 4日 14人

4) 活動状況等の写真

救護班等の活動状況に関する代表的な写真を以下に示します。



写真-4.2.1 避難所での災害支援ナース²⁾



写真-4.2.2 感染対策と後方の救護所²⁾



写真-4.2.3 救護所での情報共有²⁾

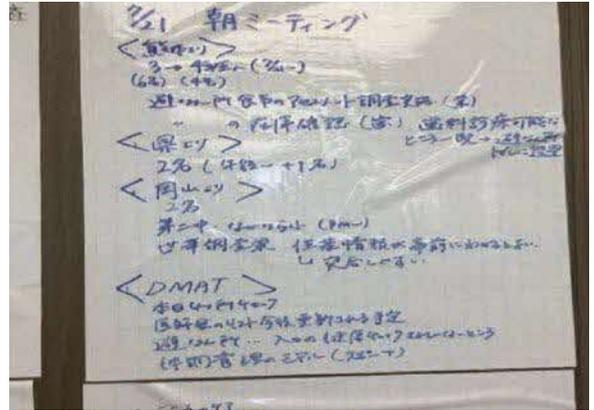


写真-4.2.4 支援団体とのミーティング²⁾



写真-4.2.5 避難所での運動教室²⁾



写真-4.2.6 仮設住宅での運動教室²⁾

(2) 保健・医療活動に関する支援団体

保健・医療活動に関する支援団体を以下に示します。ご支援に感謝申し上げます。
その他、大勢の皆さまにご支援、ご協力をいただきました。

○支援団体一覧

- ・ 医師会
 - ・ 県看護協会（災害支援ナース）
 - ・ 歯科医師会
 - ・ 日赤救護班
 - ・ D M A T（災害派遣医療チーム）
 - ・ D C A T（災害派遣福祉チーム）
 - ・ D P A T（災害派遣精神医療チーム）
 - ・ D H E A T（災害時健康危機管理支援チーム）
 - ・ J R A T（大規模災害リハビリテーション支援関連団体協議会）
 - ・ J M A T（日本医師会災害医療チーム）
 - ・ ジャパンハート
 - ・ 熊本市派遣チーム
- など

なお、活動調整を行う D M A T 等の医療関係者の状況を写真-4.2.7に示します。



写真-4.2.7 活動調整を行うDMAT等の医療関係者^{4), 5)}

4.3 被災者への支援・業務継続活動等

(1) 災害廃棄物の処理

1) 対応経過

発災当時に発生した被災家屋等からの片付けごみに関して、他市等からの応援も含めローラー作戦により撤去を行い、災害廃棄物仮置場まで搬入することができました。宅地内に流入した土砂混じりガレキについては、自力では運搬できない方等からの要望に応じて、委託業者による撤去を行いました。市が土砂混じりガレキを撤去する前に、自費で撤去された方に対しては、撤去費用の償還を行いました。

浸水した便槽や浄化槽については、登録情報を持っている委託業者と連携しながら汲み取りを行いました。

仮置場において、開設当初は渋滞発生等で混乱しましたが、単一品目を優先的に搬入する「ファストレーン」を設置することで、車両の渋滞緩和と選別時間の短縮を図ることができました。開設後しばらくして、搬入時に必要な「特別搬入許可証」の発行を始めたことで、仮置場へ持ち込まれる廃棄物の組成（種類）と量をある程度事前に把握することができました。仮置場閉鎖後においても、搬入が間に合わなかった方がおられましたので、片付けごみについては、委託業者による収集運搬及び処分を行いました。

また、公費（自費）解体については、コロナ禍の背景もあり、コールセンターの設置や予約方式により、混雑回避や申請者へ寄り添った対応を図りました。解体工事では、隣接地への丁寧な説明によりトラブル解消に努めながら、工期内の解体を完了する事ができました。

対応経過の概要を以下に示します。

2020（令和2）年

- | | | | |
|----|-----|-----|------------------------------------|
| 7月 | 4日～ | 5日 | 災害廃棄物仮置場を人吉中核工業用地に選定 |
| 7月 | 6日 | | 人吉中核工業用地を一部整地し、片付け廃棄物の搬入を開始 |
| 7月 | 7日～ | 10日 | 場内ヤード整備のため受入時間を13時からに設定
(16時終了) |

※分別された単一品目の廃棄物については比較的搬入時間が短くなる「ファストレーン」を導入するとともに、処分場への搬出も開始

- 7月11日～31日 受入時間を9時からに設定
(水曜日を場内整理のため受入停止)
※市内に約20カ所「無認可仮置場」が発生する
※自衛隊や熊本県トラック協会等による大型災害ごみの搬出支援。
- 8月 1日～ 受入時間を9時30分からに設定。
応援団体・自治体の本格的参加。
- 8月10日～ 搬入時間と曜日の変更
(正午～午後1時の休息、休日・日曜日を休み)
- 9月14日～ 特別搬入許可証にて「便乗ごみ」の搬入規制を開始
公費(自費)解体の申請受付開始
- 2021(令和3)年
- 6月 1日～ 土砂混じりガレキを自費撤去された方への費用償還の申請受付開始
- 12月28日 仮置場閉鎖(災害廃棄物の受入れ終了)
- 2022(令和4)年
- 1月 7日～ 仮置場へ搬入が間に合わなかった方への片付けごみ回収の申請受付開始
- 3月31日 公費(自費)解体を含め、災害廃棄物に関する支援終了

発災後約3カ月間は、電話や窓口での災害廃棄物に係るハードクレームが続きましたが、次第に街中の片付けごみも解消していき、クレームも減少していきました。

発災直後からの初動対応について、次頁以降に示します。

2) 環境省他の支援活動

災害廃棄物処理に関しては、環境省や熊本県他からの大きな支援がありました。環境省の支援形態の概要は、次のとおりです。

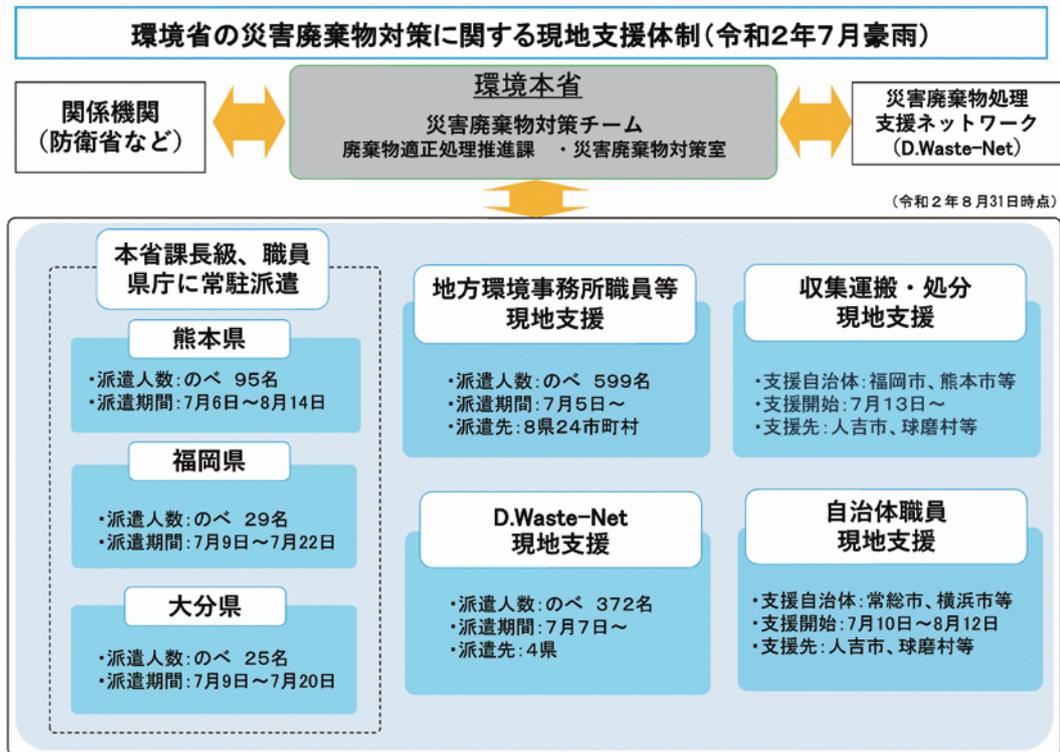


図-4.3.1 災害廃棄物に対する環境省の支援体制⁶⁾

環境省の視点からの人吉市の状況把握は⁶⁾、以下のとおりです。

- 7月6日に仮置場を設置。アクセス道の渋滞・場内混雑を踏まえ、対策を順次実施。
 - ⇒7月12日以降、渋滞や混雑は大幅に改善。
- 人吉球磨広域行政組合汚泥再生処理センター(し尿処理場)が浸水により稼働停止。
 - ⇒代替として県下流域下水処理場で処理開始(7月8日～)
- 7月10日～7月13日に防衛省・自衛隊等と協力し、「人吉市内の大型災害ごみ一掃大作戦」を実施。
- 人吉市内の災害廃棄物の収集運搬等について、市清掃業者(7月11日～)、熊本市(7月15日～8月1日)、北九州市(8月4日～8月14日)、広島市(7月28日～8月6日)、福岡市(7月28日～8月17日)、日南市(8月3日～8月13日)、武雄市(8月4日～8月9日)、長崎市(8月5日～8月13日)、大阪市(8月5日～8月12日)、岡山市(8月10日～8月20日)により実施。

- ・市、県からの人的派遣等の要請に基づき、市役所の災害廃棄物処理チームの司令塔的役割を担うため、7月15日～8月8日の期間において熊本市職員を派遣。
- ・7月21日から北九州市による広域処理を開始。
- ・現地に環境省職員を派遣し、「災害ごみ搬出困難な方の家屋からの土砂・ごみ出し支援パッケージ（人吉市）」の実施に向け、土砂・ごみ出しの希望者の整理、各事業主体の役割分担の調整、契約事務の補助等の支援を実施。
- ・7月28日から仮置場から船舶により輸送する昼、混合廃棄物等の搬出を開始。三重県内の廃棄物処理業者で処分。



図-4.3.2 災害廃棄物仮置場の位置⁶⁾



写真-4.3.1 災害廃棄物の仮置場搬入・市内回収・仮置場搬出の状況⁶⁾

3) 環境省他による人吉市における「土砂・ごみ出し支援パッケージ」

環境省は、土砂や廃棄物を屋内から搬出する事が困難な方の搬出を加速化するため、

- ①ボランティア募集の強化
- ②大雨災害・新型コロナウイルス感染症の影響を受けている地元企業を活用した土砂・ごみ出しの実施
- ③国交省・環境省連携の「廃棄物・土砂一括撤去スキーム」との連携をパッケージとして国、熊本県が人吉市をサポートしながら実施しました。具体的には、地元のトラック協会、応援自治体、廃棄物処理業団体により、市内の災害廃棄物の撤去を実施しました。

人吉市関係部局と調整し、家屋内からの土砂・ごみ出し希望者を25日から募集開始し、防災行政無線や避難所への掲示等で周知しました。8月3日からは、地元企業へ委託し、実施しました⁶⁾。



地元企業による作業の様子（8月3日）



作業後の様子（8月5日）



ボランティアによる土砂・ごみ出しの様子（7月25日）

写真-4.3.2 土砂・ごみ出し支援パッケージの様子⁶⁾

4) 人吉市内の大型災害ごみ一掃大作戦の実施

以下の目的で実施しました⁶⁾。

- ・被災した人吉市民の皆様が、生活再建のため片付けごみの搬出を懸命に実施
- ・片付けごみの搬出において、大型ごみ（畳・家具・家電・金属）は重く、取扱いに苦慮
- ・自衛隊、トラック協会、熊本県産業資源循環協会等関係者の円滑な連携で、これらの4品目を一掃
- ・分別された大型廃棄物の撤去により片付け作業が進み、生活再建を強力に後押し

○排出困難者に対する大型災害ごみ撤去支援フロー

市民・ボランティアの皆様事前に事前周知し、7月10日、11日、12日に市街地で実施。自衛隊員が集積所等の畳・家具・家電・金属をトラックに積込み、専用仮置場で積下ろし。自治体職員の誘導・指導のもとで、トラック協会関係者が運搬に協力。

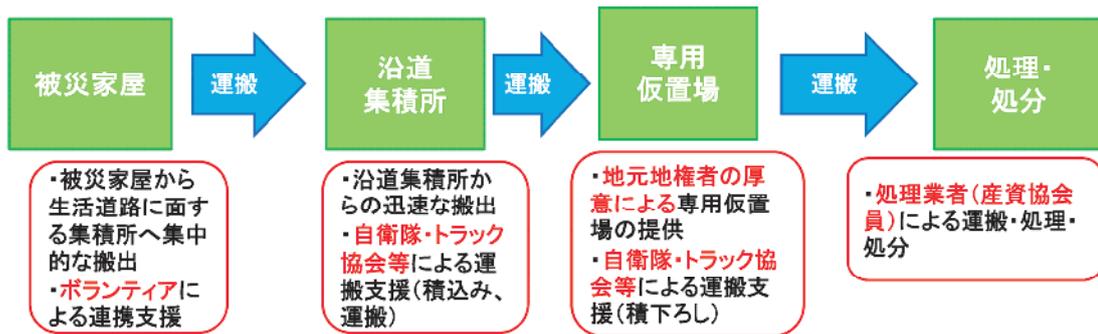


図-4.3.3 人吉市内の大型災害ごみ一掃大作戦の実施手順⁶⁾



写真-4.3.3 自衛隊による大型ごみ一掃作戦と人吉市清掃事業者による収集作業⁶⁾

(2) 在宅被災者の把握・住家被害認定調査・り災証明書の発行

様々な支援策のうち、災害で被害を受けた住家に関する支援のためには、被害を受けられた方は、り災証明書を取得することが必要となります。これは、被災者からの申請に基づき、住家の被害認定調査を実施し、調査結果に応じた、り災証明書を市が交付するものです。住家の被害の程度には「全壊」・「大規模半壊」・「半壊」・「準半壊」・「一部損壊」があります。

手続きは、窓口で申請後、被害状況確認のための被害認定調査（1次調査）を行い、調査後、後日窓口で交付となります（お申出により2次調査を実施する場合があります）。

1) 在宅被災者の把握

発災直後は、避難所、知人・親族宅、住家2階など様々な避難方法があり、避難所以外の被災者状況の把握はできていない状況でした。まずは、避難所以外の被災者状況を把握することが必要でした。

発災直後の市職員は、災害対応業務（災対本部・支部、救護本部等）に加え、通常業務の被災状況確認及び対応に追われ、また、その後も複数箇所の避難所が開設され、24時間体制で市職員が管理せざるを得ず、在宅被災者把握へスタッフを割くことができませんでした。日常的な支援が必要な世帯の支援者（町内会長や民生委員など）についても同様に被災をされているケースが多く、発災直後は状況把握を依頼できる状況にはありませんでした。

そのような中、発災直後に対口支援による熊本市からの応援があったことにより、作業工程の全体感を把握したうえで被害家屋調査の準備を整えることができました。

健康管理部署（保健センター・高齢者支援課）では、比較的早い時期に各自自治体から保健師の応援を得て、健康調査確認で市内ローラー調査を掛けました。

り災証明申請に来られた際に、全戸対象で「すまいのアンケート調査」を実施したことで、り災当初の現住所把握につながりました。

被災者対応担当部署の設置は早い段階で行いましたが、地域支え合いセンターの立ち上げについてはある程度の時間を要したため、その間の在宅被災者把握ができない状況がありました。

2) 住家被害認定調査

当初、調査方針の策定、人員及び資機材の確保等に対しての具体的な方針が定まっていませんでした。そのような中、先遣隊で来られた熊本市職員の提案を全面的に受けました。また、全体の流れについては、被害状況の把握、被災システムの導入、資機材の確保等を市内部で理解し業務に当たりました。

熊本地震でシステムを使用された西原村の職員にお越しいただき、関係各課にシステム操作方法等について説明会を行いました。

他市応援職員の確保は、熊本市からの提案を全面的に受け入れ、被害状況から想定された調査期間、必要人数等を計画しました。資機材及び執務室の確保は、災害対策本部や県、業者等の支援もあり確保することができました。

調査準備・現地調査・システム入力・チェック・翌日調査準備等が十分追いつかない状況でしたが、り災証明交付は8月1日より行いました。

なお、担当部署は、住家被害認定（り災証明）だけでなく、公費解体、なりわい補助金等のための非住家調査も行いました。住家被害認定調査は9月には落ち着き

ましたが、非住家調査が長引き、令和3年1月に入ってから申請や調査が続きました。

3) リ災証明書の発行

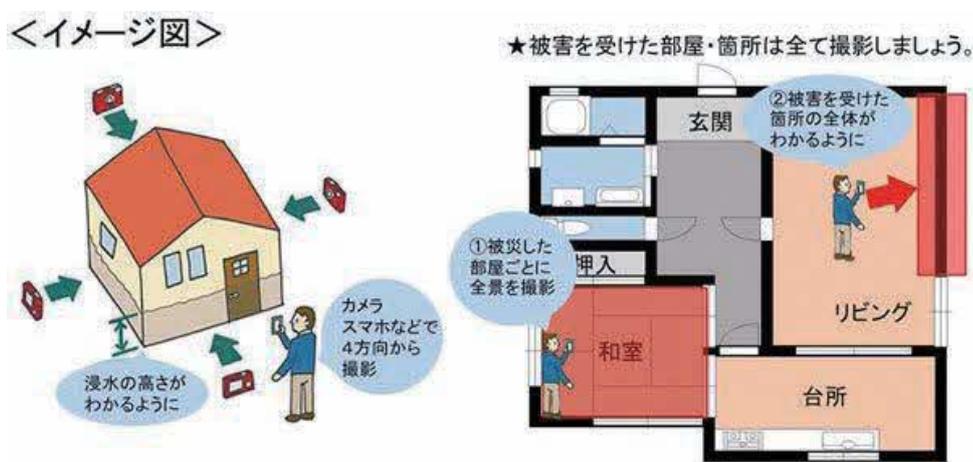
当初、会場の選定、方法、システム、申請者の流れ、コロナ対策等、様々な問題に直面し、時間だけが過ぎた状況もありました。しかし、対口支援の熊本市、システム導入元の助言により、少しずつ形が整い、7月20日の申請初日を迎えることができました。

申請初日は西瀬校区を指定しましたが、想定を上回る来場者で混乱し、500番での打ち切りとなりました。申請場所は、最初は、人吉市カルチャーパレスホール棟1階フロア（後に、税務課）でしたが、入場できなかった来場者の怒号が飛び交うという状況も残念ながらありました。

また、1件当たりの対応時間も計算できなかったため、申請者を待たせる場面も多く、最後の申請者の終了時間は午後8時を過ぎていました。2日目以降は来場者も500人を超えることはなく、順番によって対応可能時間を指定するなど来場者の負担感に配慮しました。

各避難所には人吉市カルチャーパレスに来ることができない方も居られたため、7月の連休を利用し出張申請を開設し、被災者の状況に応じた対応をしました。申請時の工夫として、8月1日以降は、交付日時を指定したことで1日の処理数を制限でき、混雑等を緩和できました。

なお、今回の申請時には校区を区切って来場を促しましたが、想定を超える来場者で混乱しました。今後はさらに細かく区切って、町内別の来場アナウンスが良いと思われる等、課題が多く見つかりました。課題については、別途、取り上げております（第6章参照）。



図一4.3.4 片付け・修繕を行う前の被災住宅の写真の撮り方⁷⁾

(3) 被災者生活支援・すまい再建等の支援策の実施

1) 被災者生活支援策の概要

り災証明書を受け取ることが前提となるものもありますが、被災された方に対しては、以下に示すような様々な支援策を行いました⁸⁾（令和4年6月1日現在）。

○被害状況の証明に関すること

- 1 り災証明書（住家）の発行 ※店舗兼住宅を含む
- 2 被災証明書（住家以外）の発行

○生活等資金に関すること

- 3 災害弔慰金の支給
- 4 災害障害見舞金の支給
- 5 被災者生活再建支援金の支給
- 6 災害義援金の支給
- 7 災害義援金（修理世帯）の支給
- 8 母子父子寡婦福祉資金貸付の償還の猶予

○住まいに関すること

- 9 リバースモーゲージ利子助成（住まい再建支援策）
- 10 自宅再建利子助成（住まい再建支援策）
- 11 民間賃貸住宅入居助成（住まい再建支援策）
- 12 公営住宅入居助成（住まい再建支援策）
- 13 転居費用助成（住まい再建支援策）
- 14 災害公営住宅の整備
- 15 建設型応急住宅（木造仮設住宅）の市営住宅としての提供
- 16 人吉市営単独住宅の提供
- 17 住宅資金の貸付
- 18 災害復興住宅融資

○宅地等の復旧に関すること

- 19 被災宅地復旧に対する支援
- 20 被災私道復旧に対する支援

○免除や減免に関すること

- 2 1 被災住宅用地に対する固定資産税・都市計画税の特例
- 2 2 被災代替家屋に対する固定資産税・都市計画税の特例
- 2 3 被災代替償却資産に対する固定資産税の特例
- 2 4 国民健康保険医療費の一部負担金（窓口負担）の免除・還付
- 2 5 後期高齢者医療費の一部負担金（窓口負担）の免除・還付
- 2 6 国民年金保険料の免除
- 2 7 各種証明書の交付手数料の免除

○子どもの養育・就学に関すること

- 2 8 就学援助について
- 2 9 「国の教育ローン」の災害特例措置

○なりわいに関すること

- 3 0 被災した森林作業道の自立復旧に対する補助

○その他の再建支援

- 3 1 被災文化財（指定文化財及び国登録文化財）の復旧支援
- 3 2 地域コミュニティ施設等の再建支援

○各種相談窓口

- 3 3 消費生活相談
- 3 4 こころの健康相談
- 3 5 被災者支援無料法律相談窓口

○終了した事業の紹介

・日本財団による弔慰金の支給・災害援護資金の貸付・被災住宅の応急修理・民間賃貸住宅借上げ制度による住宅の提供・被災家屋の解体・災害廃棄物搬入許可証の発行・建設型応急住宅の提供・人吉市営単独住宅の提供・各種保険税、保険料の減免・個人市県民税の減免・固定資産税、都市計画税の減免・介護保険サービス利用料の免除・介護保険、特定福祉用具の再購入・障がい福祉関係サービスの利用者負担の免除・水道料金及び下水道使用料の減免等・市税の納税の猶予・児童扶養手当の特例措置・人吉市奨学金貸付金の返還の猶予・被災した施設等の復旧支援・農地等被災農業者の生活支援・農地等自力復旧事業に対する補助・被災浄化槽の土砂等の撤去・宅地内堆積土砂等を自費で撤去された方への償還

以上のうち、紙面の都合上、代表的な生活支援策及びその工程を次に紹介いたします。

表-4.3.1 生活支援策等の初期の工程表⁹⁾

支援など区分	7月	8月	9月	10月	11月	12月
りまい 罹災証明書発行業務		7月13日～ 家屋調査（一次）				
		7月20日～ 申請受付				
		8月14日～10月末（予定） 家屋調査（二次）				
		8月1日～ 証明書発行				
被災者生活再建支援金		8月1日～ 申請受付				
			9月1日～ 支給			
住宅の応急修理		8月1日～ 申請書配付				
		8月5日～ 申請受付				
		8月11日～ 審査・工事依頼				
			9月～ 順次完了検査・支払い処理			
賃貸型応急住宅		8月1日～ 申請書配付				
		8月5日～ 申請受付				
建設型応急住宅 ^{※2}		8月1日～9月11日 相談・申請受付				
			8月下旬～ 入居者選定後、順次入居			
土砂除去	7月12日～7月31日	道路上の堆積土砂の撤去・運搬				
	7月13日～12月末	宅内から搬出された堆積土砂の撤去・運搬				
		8月1日～	宅内（軒先）の堆積土砂を市が直接撤去・運搬			
公費解体・自費解体			9月5日～11日	受付日時の抽選		
			9月14日～	受付		
					解体着手	

2) 被災者生活再建支援金

○対象となる方

- ①住宅が全壊の被害を受けられた世帯
- ②住宅が大規模半壊の被害を受けられた世帯
- ③住宅が半壊（大規模半壊を含む）の被害を受け、当該住宅の補修費等が著しく高額となることなどのやむを得ない事由により、解体をした世帯（全壊扱いとなります）。
- ④居住する住宅の敷地被害が認められ、その住宅を倒壊の恐れなどやむを得ない理由で解体をした世帯（全壊扱いとなります）。
- ⑤住宅が中規模半壊の被害を受けられた世帯（半壊世帯で 次のいずれかの基準を満たす場合）。
 - (ア) 被災した住家の内部を調査し、部位による判定を行った結果、損害割合30%以上40%未満の世帯
 - (イ) 浸水深判定を行った場合で、1階の過半の内壁・建具が再使用不可能な場合

○支給される金額

支給される金額は、以下のとおりです。

表-4.3.2 被災者生活支援金⁸⁾

区分		①基礎支援金 (被害程度)	②加算支援金 (再建方法)		合計 (①+②)
複数世帯	全壊世帯 解体世帯	100万円	建設・購入	200万円	300万円
			補修	100万円	200万円
			貸借	50万円	150万円
	大規模半壊世帯	50万円	建設・購入	200万円	250万円
			補修	100万円	150万円
			貸借	50万円	100万円
	中規模半壊世帯	なし	建設・購入	100万円	100万円
			補修	50万円	50万円
			貸借	25万円	25万円
単数世帯	全壊世帯 解体世帯	75万円	建設・購入	150万円	225万円
			補修	75万円	150万円
			貸借	37.5万円	112.5万円
	大規模半壊世帯	37.5万円	建設・購入	150万円	187.5万円
			補修	75万円	112.5万円
			貸借	37.5万円	75万円
	中規模半壊世帯	なし	建設・購入	75万円	75万円
			補修	37.5万円	37.5万円
			貸借	18.75万円	18.75万円

※加算支援金（貸借）は、公営住宅、賃貸型応急住宅、建設型応急住宅への入居は、対象となりません。

3) 仮設住宅の建設

すまいを失われた方のために、熊本県の支援を受けて仮設住宅の準備を進めました¹⁰⁾。仮設住宅は、建設型応急住宅と賃貸型応急住宅の2種類があります。

○建設型応急住宅

建設型応急住宅として、表-4.3.3に示すように13カ所、380戸の整備を熊本県の支援を受けて建設しました。

各団地の建設位置は、図-4.3.5に示すとおりです。

表-4.3.3 建設型応急住宅の一覧

No	仮設住宅団地名	所在地	団地内 建設戸数	内訳		
				1DK	2DK	3K
				単身向け	2~3人	4人以上
1	ひとよしじょうせき 人吉城跡仮設団地	麓町37	15戸	3戸	9戸	3戸
2	こずえやま 梢山グラウンド仮設団地	鬼木町1769	33戸	8戸	17戸	8戸
3	むらやま ひろば 村山あやめ広場仮設団地	城本町700	16戸	4戸	8戸	4戸
4	しもはらだだいち 下原田第一仮設団地	下原田町字荒毛2130-1	18戸	4戸	10戸	4戸
	しもはらだだいち 下原田第一仮設団地【第二期】		16戸	3戸	8戸	5戸
5	しもはらだだいに 下原田第二仮設団地	下原田町字西門2160-4	11戸	3戸	6戸	2戸
6	にしあいだかみまち 西間上町仮設団地	西間上町2607-4	51戸	14戸	25戸	12戸
7	いしのこうえん 石野公園仮設団地	赤池原町1426-1	37戸	9戸	19戸	9戸
8	むらやまこうえん 村山公園仮設団地	瓦屋町1576	84戸	18戸	47戸	19戸
9	にあいだかみだいに 西間上第二仮設団地	西間上町2418	28戸	6戸	13戸	9戸
10	しもはらだだいさん 下原田第三仮設団地	下原田町1367-1	24戸	6戸	16戸	2戸
11	にしあいだかみだいさん 西間上第三仮設団地	西間上町2553	14戸	4戸	8戸	2戸
12	おにき 鬼木仮設団地	鬼木町1383-1	16戸	7戸	7戸	2戸
13	かわかみてつはるきねんきゅうじょう 川上哲治記念球場仮設団地	蟹作町1531-1	17戸	8戸	9戸	-
合 計			380戸	97戸	202戸	81戸

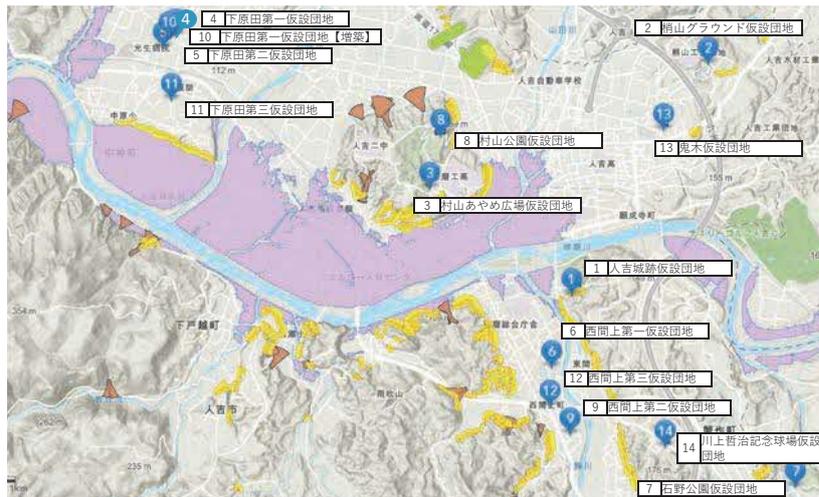


図-4.3.5 人吉市の建設型応急住宅の位置

建設型応急住宅は、室内に段差はなく、高齢者や車いすを利用する人が出入りしやすいようにスロープを設置した住宅もあります。また、畳の部屋も完備され、県産材をふんだんに使った、木の香りあふれる落ち着いた空間となっています⁹⁾。

以下、建設型応急住宅の写真等を示します。



写真-4.3.4 建設型応急住宅の外観⁹⁾



写真-4.3.5 建設型応急住宅の室内⁹⁾

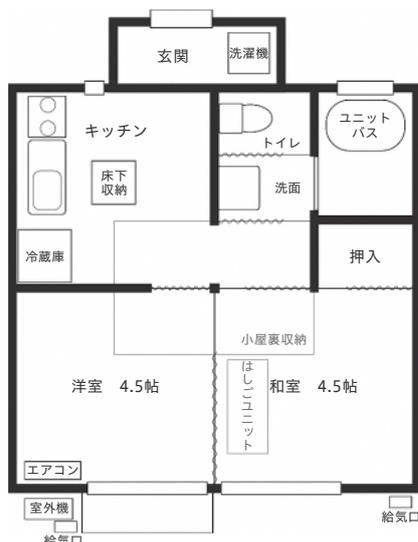


図-4.3.6 建設型応急住宅の間取り(2LDKの場合)⁹⁾

○賃貸型応急住宅

令和2年7月豪雨により、住家が全壊又は大規模半壊等の被害を受け、自らの資力では住居が確保できない方に対し、みなし応急仮設住宅として民間賃貸住宅を熊本県に借上げていただき、以下の対象・要件で利用できるようになりました¹⁰⁾。

①対象となる方

以下の要件をすべて満たす方（世帯）が対象

- ・ 令和2年7月豪雨における災害時に人吉市に住所を有する方
- ・ 次の要件のいずれかを満たす方
 - (1) 住居の全壊、全焼又は流出により居住する住居がない方
 - (2) 二次災害等により住宅が被害を受ける恐れがある、ライフライン（水道、電気、ガス、道路等）が途絶している、地すべり等により避難指示等を受けているなど、長期にわたり自らの住居に居住できないと市長が認める方
 - (3) 「大規模半壊」又は「半壊」であっても、水害により流入した土砂や流木等により住宅としての利用ができず、自らの住居に居住できない方
- ・ 自らの資力で住居を確保することができないこと
- ・ 災害救助法に基づく応急修理及び障害物の除去制度を利用していないこと、さらに今次災害から応急修理利用者も応急修理の期間（原則6カ月）利用可。

②借上げ住宅の条件（※物件については、申請者で探していただきます）

以下の要件をすべて満たすことが条件としました。

- ・ 貸主からの同意を得ているもの
- ・ 新耐震基準で建設（昭和56年6月1日以降に着工）されたもの又は耐震診断、耐震改修等により住宅耐震性が確認されたもの
- ・ 不動産事業者（仲介業者）が斡旋した住宅であること
- ・ 家賃が1カ月あたり次の額以下であること
- ・ 2人以下の世帯 5.5万円以下
- ・ 3人から4人以下の世帯 6万円以下
- ・ 5人以上の世帯 9万円以下

※ただし、特別の事情がある場合においてはこの限りでない。

③入居期間

原則 最長2年間

④既に個人で契約して民間賃貸住宅に入居している方

災害救助法適用日以降、既に個人で契約して入居している場合でも、「入居者の要件」、「借上げ住宅の条件」等を満たし、貸主の同意が得られる場合には、県、貸主、入居者が三者契約を締結することで、入居日に遡って本事業の対象となります。ただし、保険については遡及できません。

4) 被災住宅の応急修理

災害により住宅が半壊又は大規模半壊の被害を受けた世帯に対し、被災した住宅の日常生活に必要な不可欠な最小限度の部分について、申込者が選定した業者に市が依頼し、一定の範囲内で応急的に修理することとしました⁹⁾。

○修理限度額

- ・大規模半壊、半壊 59万5千円（税込み）
- ・準半壊 30万円（税込み）

○対象となる方

以下の要件をすべて満たす世帯が対象

- ①災害により住宅が準半壊、半壊又は大規模半壊の被害を受けたこと
※全壊の場合でも応急修理をすることにより居住が可能となる場合は対象。
- ②災害救助法に基づく応急仮設住宅（民間賃貸住宅含む）を利用しないこと
- ③自ら修理する資力がないこと（準半壊、半壊の方）
※同じ住宅に2世帯以上同居している場合は、1世帯とみなします。
※借家等（賃貸マンション、賃貸アパート含む）は原則として応急修理の対象になりません。

○対象範囲

住宅の屋根・壁、建具、配管・配線、衛生設備など日常生活に必要な不可欠な最小限度の部分

5) 公費解体・自費解体

公費解体制度とは、令和2年7月豪雨災害により損壊した被災家屋等について、生活環境保全上の支障の除去と二次災害の防止を図るため、当該物件所有者の申請に基づき、本市が所有者に代わって、災害廃棄物として解体と撤去をする制度です。

自費解体制度とは、公費解体制度とは別に、既に所有者ご自身で解体と撤去を解体業者に依頼し、済まされた方を対象に、解体と撤去に要した費用を補助する制度が自費解体制度です。ただし、自費解体費用の全額を補助するものではありません。

○対象となる解体・撤去物

①被災した家屋

り災証明書で「全壊」「大規模半壊」「半壊」と判定された家屋です。

被災証明書で「全壊」「大規模半壊」「半壊」と判定された倉庫・納屋等です。

②被災した事業所等

被災証明書で「全壊」「大規模半壊」「半壊」と判定された個人、中小企業及び公益法人等の事務所等です。

※アパート・貸家・事務所・工場・倉庫・店舗・地域で所有する施設等

※被災証明書において、被災の判定がお済でない方は、被災証明の窓口において被災の判定がなされた被災証明書を取得してください。

※家屋内に残っている家財、貴重品、思い出の品等は、原則として撤去前に回収してください。但し、倒壊等のおそれがあり危険な場合は、この限りではありません。

※被災家屋等の建物全体を解体するものが対象で、建物の一部解体やリフォームは対象となりません。

なお、公費解体及び自費解体に使える被災証明が発行されています

公費解体及び自費解体に使用する被災証明は、被害の程度が記載されているものに限りです。被害の程度が記載されていない被災証明をお持ちの方は、被災証明の窓口で申請し、取得してください。

解体・撤去対象イメージを図-4.3.7に示します。

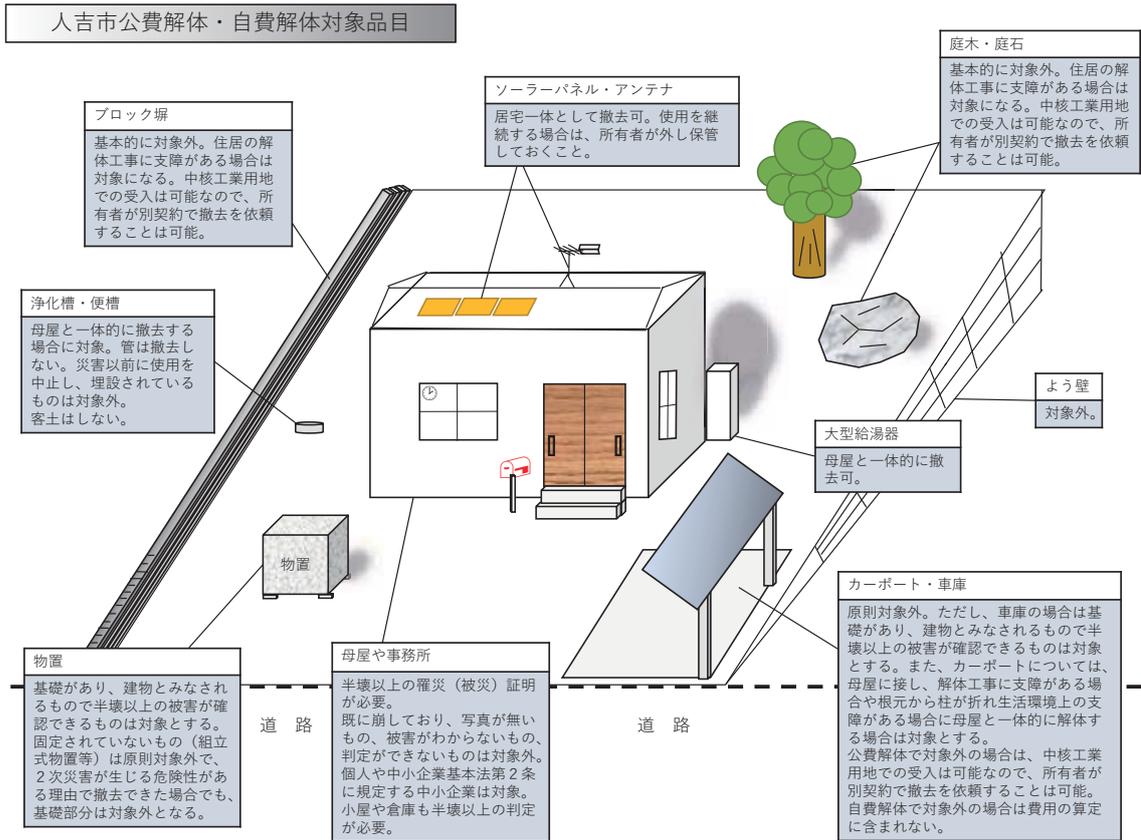


図-4.3.7 公費解体・自費解体の対象品目イメージ図¹¹⁾

表-4.3.4 公費解体及び自費解体の受付件数

	公費解体	自費解体	合計
受付件数	900 件	286 件	1,186 件

(4) 災害ボランティア及び地域支え合い運営センターの活動

以下、「社会福祉法人人吉市社会福祉協議会：人吉市災害（復興）ボランティアセンター活動報告書、令和2年7月10日⇒令和4年3月31日」¹²⁾を参照・引用して、災害ボランティア及び地域支え合い運営センターの活動について記します。

1) 災害ボランティアセンターの開設・閉所

災害ボランティアセンターは、市教育委員会の協力で蟹作町東間コミュニティセンターを借用することができ、2020（令和2）年7月10日に開設することができました。

開設当初から同年10月19日までは、球磨村との合同センターとして活動しま

した。10月20日以降、球磨村は、さくらドームに独自のセンターを開設して活動を開始しました。

同年12月からは活動規模縮小に伴い、人吉市社会福祉協議会（以下、社協と呼ぶ）一帯へ移転し、プレハブ事務所を設置して活動を継続しました。

2021（令和3）年3月、「人吉市災害復興ボランティアセンター」へと移行し、2022（令和4）年3月31日の閉所日まで活動しました。

東間コミュニティセンター活用時における活動スペースのレイアウト等を図-4.3.8に示します。立地に関しては、以下の3点に留意しました。

- ①安心・安全な丘陵地……………消防署も（仮）市庁舎も浸水し、候補地は2転3転しましたが、当該地が活用可能
- ②適切な面積の敷地・駐車場……………必要な機能を集約でき、隣接駐車場約250台分確保
- ③道路アクセスの利便性……………高速道路ICに近接、周辺道路の余裕

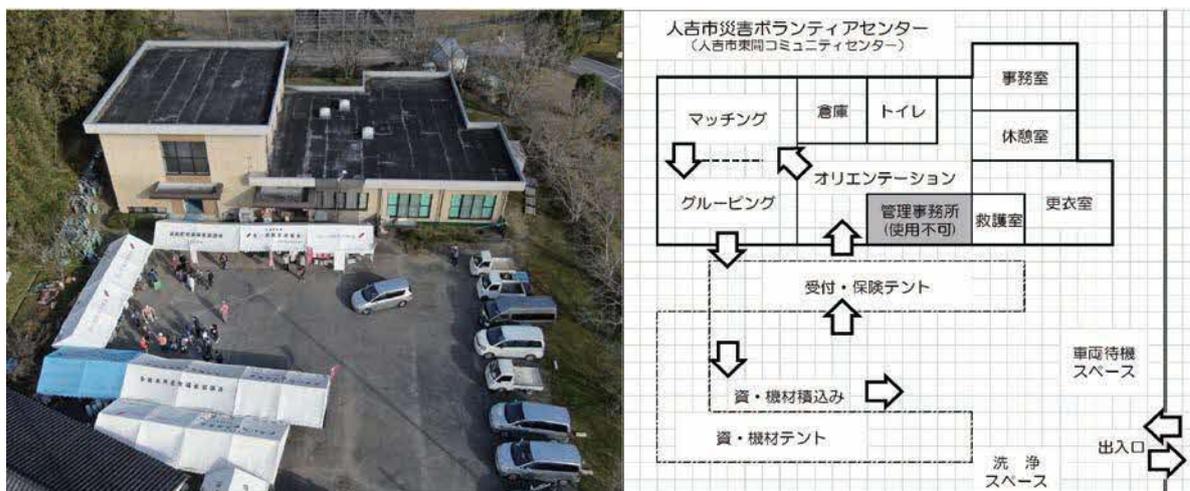


図-4.3.8 人吉市災害ボランティアセンターのレイアウト図¹²⁾

2) 活動実績

活動実績の概要は、以下のとおりでした。

- ・ニーズ受付数 1,153件
- ・完了件数 767件
- ・キャンセル数 386件
- ・保留・活動中 0件
- ・活動日数 126日
- ・ボランティア数 19,331人
(令和4年3月末現在)

なお、ボランティアの受け入れは、コロナ禍のためほとんどの期間は県内に限定しました。そのうち、令和2年11月・12月の2カ月間は、九州内に受け入れ範囲を拡大しました。その際に、県外から参加した人は386人で、全体の約2%でした。

1日の最多活動人数は、1,208人/日（令和2年7月23日（木・祝日））でした。

月別活動状況と活動中の写真を以下に示します。

表-4.3.5 災害ボランティア月別活動状況(令和2年度)¹²⁾

	活動月	活動日数	ボランティア人数	1日当り人数	ニーズ受付件数	対応件数	完了件数
令和2年度	R2. 7月	20日	7,095人	355人	794件	611件	190件
	8月	28日	7,231人	258人	129件	564件	268件
	9月	10日	1,807人	181人	43件	116件	46件
	10月	14日	1,106人	79人	60件	148件	99件
	11月	13日	768人	59人	38件	140件	19件
	12月	6日	455人	76人	18件	61件	25件
	R3. 1月	0日	0人	0人	13件	0件	61件
	2月	4日	132人	33人	10件	15件	5件
	3月	7日	180人	26人	15件	28件	2件
	年度計	102日	18,774人	184人	1,120件	1,683件	715件
令和3年度	R3. 4月	7日	153人	22人	2件	19件	6件
	5月	0日	0人	0人	6件	0件	7件
	6月	3日	77人	26人	7件	8件	10件
	7月	4日	105人	21人	1件	13件	5件
	8月	0日	0人	0人	4件	0件	4件
	9月	0日	0人	0人	5件	0件	4件
	10月	5日	120人	24人	4件	13件	6件
	11月	3日	74人	25人	3件	9件	5件
	12月	2日	28人	14人	1件	9件	4件
	R4. 1月	0日	0人	0人	0件	0件	0件
	2月	0日	0人	0人	0件	0件	0件
	3月	0日	0人	0人	0件	0件	1件
	年度計	24日	557人	23人	33件	71件	52件
	通計	126日	19,331人	153人	1,153件	1,754件	767件

※令和2年12月26日から令和3年1月13日まで年末年始休暇、引き続き1月14日から2月17日までコロナ禍（県緊急事態宣言）のため活動休止

※令和3年4月23日から令和3年6月13日までコロナ禍（県厳戒警報）のため活動休止

※令和3年8月1日から令和3年9月30日までコロナ禍（県まん延防止措置）のため活動休止

※令和3年1月、5月、8月、9月はセンターの活動を休止したが、社協職員や連携した民間ボランティア団体の活動分、確認調整分等を計上している。

※令和3年12月26日から令和4年1月15日まで年末年始休暇、引き続き1月21日から3月21日までコロナ禍（県まん延防止等重点措置）のため活動休止



写真-4.3.6 活動状況・資機材積み込み¹²⁾



写真-4.3.7 活動状況・搬出活動¹²⁾

3) ボランティアバス・スタッフ（応援）体制・コロナ禍対策等

○ボランティアバス

令和2年9月末まで、熊本県と熊本市の運営（経費負担）によるボランティアバスを熊本市と人吉市の間で運行していただきました。

- ・大型バス2台（20人乗車×2台＝40人／日）を毎日運行

○スタッフ

県社協・県内市町村社協・郡内社協職員、民間ボランティア団体（青年会議所、ライオンズクラブ、災害ボランティアやませみ、民生委員児童委員、球磨郡婦人会連合会など）をはじめ、多くの関係団体の皆さんから人材を派遣していただき、また資・機材や支援物資を提供していただくなどのご協力をいただきながら、20～40人／日の体制で運営しました。

○企業ボランティアからも支援

令和2年11月には「トヨタ・デンソーグループ」の企業ボランティア支援を受け、いろいろな改善提案をいただきました。また、被災地のローラー調査を行って、ニーズの確認、掘り起こしを行うとともに、社協ボランティアの活動実績に民間ボランティア団体等の活動実績も加えた進捗状況をマッピングし、可視化してもらいました。

○連携団体

社協ボランティアセンターによる活動が困難な案件（重機作業、天井・高所作業、庭・外構・農地作業、空き家作業、事業所作業、公的集会所作業など）については、専門的な知識・技術・経験や重機・工作機械などを持っている民間ボランティア団体と連携・協働し、支援を受けながら取り組みました。

また、同11月からボランティア団体「災害NGO結」に運営の支援や技術指導を受け、技術系団体との連携支援を仲介していただきました（令和3年10月まで）。

同12月から令和3年3月まで「ピースボート災害支援センター」にも運営の指導・支援を受けながら連携・活動しました。

○コロナ禍対策

コロナ禍対策としては、ボランティアの受入を熊本県に限定しました（令和2年11月・12月の2カ月間は、九州内に受け入れ範囲を拡大しました）。その他、以下の対策を実施しました。

- ・マスク着用、手指消毒、体温測定の徹底
- ・器具・備品等のこまめな消毒
- ・コロナチェックリストの活用（熊本県作成）
- ・オリエンテーション及びマッチング会場の複線化（動線の複線化による三密回避）
- ・バスマッチング（直接現場に向かうことで人の流れを分散、三密回避）
- ・臨時サテライトの設置（臨時の拠点を設け、そこから現場に向かうことで三密回避）

○人件費の国庫負担（災害救助費負担金）

社協が運営する災害ボランティアセンターの人件費の国庫負担制度が創設され、令和2年7月豪雨から適用されました。支給対象は、人吉市社協職員の時間外手当・旅費、非常勤職員の賃金のほか、他市町村から応援に入った社協職員も同様に対象となりました。ボランティアセンターで調整業務等を行ったNPO団体等の職員も対象でした。あらかじめ被災地自治体と被災地社協との業務委託契約を締結しておく必要がありました。応援社協の職員分も被災地社協が取りまとめ、一括集計・請求し、それぞれの社協へ送金することとなりました。

○連携・協定

今回の災害対応を教訓に、今後の災害時に迅速、円滑な対応ができるように、日頃から情報を共有し、研修、訓練等を通じて連携を深めておくことが大切であるとの趣旨から、宮崎県えびの市、小林市、鹿児島県伊佐市の社会福祉協議会に呼びかけて、令和3年7月、「県境4市社会福祉協議会災害時相互応援協定」を締結しました。

同様の趣旨から、今回の災害後に組織を立ち上げ、引き続き活動している人吉・球磨地域内の民間のボランティア団体が結集して「ひと・くま災害応援隊」を組織されましたので、令和3年12月、市と社協と応援隊の3者で「災害ボランティア活動の連携支援に関する協定」を締結しました。

ボランティアセンター内のスタッフミーティングの状況と災害時相互応援協定調印式の写真を以下に示します。



写真-4.4.3.8 スタッフミーティング¹²⁾



写真-4.3.9 社協の災害時応援協定調印¹²⁾

4) 地域支え合いセンターの運営

被災した方々の一日も早い生活再建をめざして、訪問・相談・生活支援、地域交流等の総合支援を行う「地域支え合いセンター」を、令和2年10月30日に設置し運営を開始しました。

その活動状況を以下に示します。

表-4.3.6 地域支え合いセンターの運営状況(令和4年3月末)¹²⁾

世帯区分	支援対象	支援終了	合計	備考
仮設住宅	266世帯	4世帯	270世帯	建設型
みなし仮設	350世帯	2世帯	352世帯	民間アパート等
在宅	103世帯	1,838世帯	1,941世帯	
市営住宅	112世帯	3世帯	115世帯	
その他	143世帯	456世帯	599世帯	親族宅、入所、入院等
合計	974世帯	2,303世帯	3,277世帯	終了率70.3%



写真-4.3.10 戸別訪問・支援¹²⁾
(地域支え合いセンターの活動)



写真-4.3.11 ボランティアによる編み物教室¹²⁾
(地域支え合いセンターの活動)

Column
コラム

No.4

学生チーム by 熊本支援チーム
前元 盾哉

※プロフィールは引用元の発行当時

〈住民の声〉

他人ごとが現場に飛び込み自分ごとになった

(一社) BRIDGE KUMAMOTO
大切な人が被災したときに、自分にできることが見つかる本 2022年2月より全文引用

「今まで他人ごとだと思っていたことが、今回は“自分ごと”だと思えたんです」。雨が降り続き、県のあちこちで水害が起きてしまった2020年の夏、前元さんは東海大学に通う大学2年生だった。「人吉に実家がある友人がいて、でも正直そのときは他人ごとだと思っていました。被害状況だけ聞いて、大変だねとか、大丈夫かなっていう当たり障りないことしか言えなかったんですよね」。そんな前元さんの元にボランティアの誘いが来たのは7月の終わり頃。コロナ禍で時間を持って余していたこともあって、二つ返事で1人現地へ向かった。しかし、現場で目に映った光景に前元さんはひどく動揺したという。「椅子が電柱の上に引っかかってたり、泥水が2階までできていたり。ぐちゃぐちゃになった現地は、まるで世界がひっくり返ったかのように思えました。人吉の友人に返したそっけない言葉たちを、すぐ後悔しました」。さらに彼の心を動かしたのは、現地の人の笑顔だった。水に浮いた畳に掴まって救助を待った人や、タンスの上で財布と携帯だけ持って10時間耐えた人たちと出会い、それでも笑顔で「この家にまた住みたい」と言う。こんな状況になってもなお球磨川の悪口を言う人が1人もいない現状に「この人たちマジか!」と、心の底から感動した。

北海道出身で大学進学のため熊本に移住した前元さんは、文化や土地、人の感覚の違いなどに驚きつつも、熊本の雰囲気は肌に合っていた。地震後の熊本は、人の温かさや強さがよりしみ出ている、得るものが多かったと話す。元々持ち合わせていた人一倍の行動力がベースとなり、『熊本支援チーム』の一員としていざ腰を据えると、ボランティアは性に合っていた。前元さんは2カ月の間、ボランティア活動に没頭した。熊本支援チームはコロナ禍で県外からのボランティアの受け入れが出来ない中「新しい災害支援のあり方」として「学生有償ボランティア」を100名募集し活動。学生チームのリーダーとなった前元さんは、生き生きとしていた。「力がある若者に現場まで来てもらうって、言葉や思いだけでは上手いこといかないんです。コロナ禍で大学生のアルバイト収入が激減していた当時、正直このボランティアはお互いが助かる得策だったんです」。学びとくらしの両立にあえぐ学生を有償ボランティアとして動員する仕組みは、コロナ禍における災害復興支援の新たな形となった。

今まで機会を設けて巻き込んでもらうことで自分の居場所を作っていたが「機会を作り誰かの居場所を作る人になりたい」と話す前元さん。一人の青年の思考と生き方が変わったこの夏の出来事は、多くの同世代に何らかの変化を与えたのは紛れもない事実だ。



中学生
味岡 詩歩
〈10代女性・人吉市在住〉

※プロフィールは引用元の発行当時

〈住民の声〉

思い出の品々の全てが流出し、涙が止まらなかった

(一社) BRIDGE KUMAMOTO
大切な人が被災したときに、自分にできることが見つかる本 2022年2月より全文引用

周りをよく見渡すと、私たちの身の回りには手すりやスロープ、車椅子、特殊寝台などの、人を支える、人を助けるための用具が数え切れないほどにあります。「目に見える形」としての補助具。では、人が人を助ける、支援する活動、行動を「福祉」の点で見えてみるとどうでしょう。私は、昨今頻発する災害時のボランティア活動も「人を助ける」という意味においては、「福祉活動」であると思います。「ボランティア」とは、自分から進んで社会活動などに無償で参加、応援活動する人のことを言います。災害時の無償の善意としての行動は、被災者への福祉活動と捉えることが出来ると考えます。私は、令和2年7月豪雨災害で被災しました。実家は寺院をしており、自宅は2階まで浸水、4.3mもの水位でした。高台にあるホテルへ避難しましたが、ホテルには既に多くの方が避難されていました。

テレビから流れるニュース速報は水没した人吉市内を映し出し、その映像が信じられませんでした。心がとても痛く、これが現実なのかと疑うほどでした。その日から数日間、避難した先のホテルで過ごすことになりました。5日朝、水が引いた後、自宅に戻りました。私の目に映る光景は、沢山の流木、塵が散乱し、地獄の様でした。足元は地が見えず、障害物だらけで、まっすぐ歩くことができませんでした。自宅の家具、ピアノ、学校の教科書、制服、カバン、靴、思い出の品々の全てが流出しました。涙が止まりませんでした。この日から多くのボランティアが来られ、泥出し作業、流木撤去、濡れた畳、家財道具、災害ゴミ等の搬出作業にあたられました。私も作業の手伝いをしました。来る日も来る日も作業しました。ボランティアの方々も連日お越し下さいました。災害から約1年1カ月が過ぎました。自宅は解体され敷地は広々としています。本堂は昨年末に再建しましたが、自宅の再建は未定です。私は今、仮設住宅に住んでいます。そして元気に通学しています。私が以前のように登校できるのは活動いただいたボランティアの方々と様々なご支援をいただいた皆様のお陰です。ご心配いただいた学校の先生や友達からは、制服をはじめ教科書や体操服、筆記具、雑貨、ノートなどのご支援を頂きました。「福祉」とは、「幸せ」や「豊かさ」を意味し、すべての市民に最低限の幸福と社会的援助を提供するという理念を指すとされます。「人を助ける」という意味においての「ボランティア活動」は、正に「福祉活動」であり、反対に「福祉」には「無償の善意ある心」が伴うものであると言えます。

被災時にボランティア活動いただいた方々、学校の先生や友人らの善意ある行動は「福祉活動」に他ならず、今回被災した私は、今後、同じ境遇にある方がいたら「福祉」の思いで支援活動ができると思います。

(5) 人的支援（受援）の実態

発災直後、電話回線やインターネット回線が途絶え、災害対策本部が混乱する中、情報連絡員や行政体制調査・支援チームの迅速な派遣により、熊本地震を踏まえた助言や提案、組織の在り方、被災市区町村応援職員確保システムにより派遣された総括支援チーム（熊本市）との連携など、様々に支援をいただきました。

県職員の派遣については、被災市区町村応援職員確保システムにより補充できなかった派遣職員を速やかに派遣していただき、行政体制調査・支援チームの役割は大変大きいものでした。

派遣団体は、県市長会や被災市区町村応援職員確保システムによる対口支援、姉妹・友好都市などのほか、応援協定に基づく近隣自治体からの支援が中心でしたが、九州内外の自治体など、広域的な支援申し出によるものもありました。

医療関係団体（DMAT、自治体保健師、災害支援ナース等）の支援については、熊本県や県看護協会等の外部団体が調整役を担っていただきました。

関係団体別に見た派遣延べ人数は、内閣府3,540人（熊本県への派遣含む）、国土交通省1,075人、経済産業省159人、環境省116人、熊本県894人、県内市町村3,644人、県外市町村386人、その他自治体（環境課支援）1,288人の合計約11,000人でした。

人的支援（受援）をいただいた官公庁及び自治体を表-4.3.7に示します。

なお、職員を派遣していただいたにもかかわらず、派遣職員を動かす本市職員が不足する事態が発生し、十分に活動することができない状況も生じました。これら、人的支援に関する課題については、「第6章 災害対応と検証」において、さらに具体的な事項を記しています。

表-4.3.7 人的支援(受援)

年度	自治体名			
令和2年度	横手市 岡山県 下関市 鎌倉市 小林市	玉名市 金沢市 熊本県 熊本市 多久市	大町町 鹿児島市 泉佐野市 豊中市 徳島県	福岡市 別府市 北茨城市 北九州市 和歌山県
令和3年度	横浜市 岡山県 下関市 鎌倉市 小林市	宮崎市 京都市 熊本県 熊本市 鹿児島市	西米良村 泉佐野市 豊中市 鳥羽市 都城市	徳島県 福岡市 北九州市 和歌山県
令和4年度	横浜市 岡山県 小林市 京都市	熊本県 熊本県 ※人事交流 熊本市 鹿児島市	泉佐野市 台東区 徳島県	福岡市 北九州市 和歌山県

(6) 当時の市役所窓口業務を一部紹介

1) 市民課の窓口業務

市民課では、証明発行、郵送請求、公用申請に係る業務、住民異動届業務、戸籍届業務及び印鑑登録業務の窓口業務を担当していますが、これらの業務に係る実施状況は、以下のとおりでした。

2020（令和2）年7月4日（土）

- ・発災後午前8時00分～ 球磨川より北側の地域において停電を数回確認。
- ・午前10時08分 コンビニ交付ベンダーから停止によるアラート有。
- ・後にLG-WAN回線切断によるものと判明。
- ・正午頃 別館サーバ室内機器に異常なしと確認。
- ・係員の安否確認。

7月5日（日）

- ・夕刻、市民課内の機器（住基、戸籍、その他）及びシステムに異常なしと確認。

7月6日（月）

- ・災害事務を優先するため窓口業務休止。
- ・職員の勤務シフト確認及び勤務予定表作成。
- ・BCPによる各業務の復旧見通しを検討。
- ・市Twitterにてコンビニ交付停止の情報発信。
- ・郵送関係は送付、受信とも復旧の目途立たず。
- ・日中～、戸籍届は市民係窓口にて受付（時間外は守衛室）。
- ・夕刻、J-NETの疎通確認。広域交付住民票の発行可となる。

7月7日（火）

- ・一部の窓口業務再開（住民票・戸籍・印鑑証明交付等）。
- ・午後5時00分 LG-WAN回線の復旧により翌日からコンビニ交付が可能となる。

7月8日（水）～7月10日（金）

- ・窓口業務完全閉鎖（戸籍届書のみ受付）。

7月8日（水）

- ・管内戸籍事務所（町村）の状況及び緊急連絡先の確認。
- ・相良村、球磨村の戸籍確認が不可。

7月10日（金）

- ・午後5時00分 7月13（月）から当面の間、窓口業務は午前中と決定。
- ・ただし、戸籍届受付は平日午前8時30分～午後5時15分は市民課窓口で受付。

7月13日（月）～7月31日（金）

- ・午前中窓口開庁。コロナ対策のため検温、入庁者数調整。
- ・7月14日～7月17日 別館玄関前に待合用テント2張設置。

7月18日（土）～

- ・り災事務へ市民係から2人の専任となる。
- ・また、8月1日～生活再建支援に伴う証明発行を1～2人で人吉市カルチャーパレスでの対応となる。
- ・加えて、別館入口での検温及び入庁者制限対応1人となる。
- ・自らも被災している職員もあり、上記対応と、7月～8月の窓口来庁者は1日200人を超える日も多く、職員は精神的、身体的に消耗が激しかった。

2) 保険年金課の窓口業務

発災直後から、国県から災害対応通知等が発出されるも、通信途絶により情報収集ができなかったため、個人の携帯電話など通信可能な手段を駆使し、県、熊本市などの関係組織から情報収集を行いました。

健康保険証等について、被災していない市民を含め多くの問合せがありました。特に、一部負担金の猶予免除に関する問合せは、国保、社保に関わらず、市民、医療機関等から問合せが殺到しました。

課題等については、「第6章 対応と検証」で具体的に記載しますが、以下のような課題があった中での対応でした。

- ・通信手段が途絶されたことにより、正確な情報、国県の支援策の入手が困難でした。
- ・保険証更新時期と重なり、被災していない市民を含めて対応が困難でした。
- ・支援策についての詳細がしっかりと把握できておらず、不適切な情報を市民に提供したケースがありました。
- ・殺到する問合せに対応する人員等が不足し、必ずしも適切な対応ができませんでした。
- ・人員不足により一部負担金減免等の災害関連事務が遅延しました。

なお、上水道課、下水道課の業務継続については、次の「4.4 施設の応急復旧他」で取り上げています。

また、在宅被災者の把握・住家被害認定調査・り災証明書の発行については、既に記載したとおりです。

4.4 水道・下水道設備の緊急対応及び道路・河川の応急復旧等

(1) 応急給水の実施・水道施設の応急復旧

2020（令和2）年7月4日午後には、断水情報や他市から応援給水車派遣の情報が入ってきたことから、5日から7月31日までを期間として応急給水計画を策定し、随時見直しを進めながら応急給水、水道施設の応急復旧を行いました。

水道給水区域内の断水は、動力ポンプの水没により高架槽へ給水できない状況が多く見られました。また、山間部の水道組合の応急給水対応が必要となり、応急給水の計画地域が広範囲となりました。

保健所を通じて病院への給水依頼があり、7月5日から10日までは、給水車1台が専用となりました。4日は、大容量ポリタンクを避難所へ設置しましたが、ペットボトル等の配給があり、活用されませんでした。

翌5日は、断水情報をもとに、市内全域を対象として給水車8台の派遣があることから計画を見直しました。

以上を振り返ると、山間部の濁度の低下に伴い、給水車の派遣台数を減少することができ、無理なく計画を実行することができました。

その他、道路への散水やお風呂使用など他団体から水道水使用の要望があり、随時、計画を見直し、実施しました。

水道設備応急復旧等に関する経緯を以下に示します。

2020（令和2）年

7月4日	午前	3時00分	大雨により水道施設点検 濁度異常確認
	午前	9時53分	蓬萊配水池給水停止
	午前	10時35分	水道局水没、停電。公用車・私用車ともに水没
	午前	11時50分	原城配水池給水停止
	午後	3時30分	濁度低下により、原城配水池の給水開始
	午後	6時57分	濁度低下により、蓬萊配水池の給水開始
	午後	9時50分	上水道：送水管、配水管に大きな損傷なし。 (道路・橋流出等より一部地域で断水発生)
			下水道：全域使用不可。九日町下水処理場に職員2人・応援1人で対応。浄水苑には、国交省のポンプ車。

7月5日	午前	7時30分	人吉市管工事協同組合と協働により漏水調査、修繕等復旧作業開始
	午前	9時00分	9カ所で応急給水を開始。上・下戸越町公民館、西瀬小学校、小柿公民館、球磨病院、愛生会、西瀬・三日ヶ原団地、ゆめマート
7月6日	午前	9時00分	6カ所で応急給水。下戸越町公民館、西瀬小学校、永野公民館、球磨病院、村山ニュータウン、ゆめマート
7月7日	午前	8時00分	応急給水を球磨病院、村山ニュータウン、ゆめマートの3カ所で実施（～午後5時00分）
	午後	6時00分	ゆめマート敷地内で、24時間の応急給水を実施。
7月8日	午前	7時30分	電話開通に伴い、個別対応開始
	午前	8時00分	球磨病院、ゆめマートで応急給水継続
	午前	9時00分	熊本市管工事協同組合から復旧支援チーム到着（～14日）
	午前	11時53分	応急復旧により断水地域解消
	午後	2時10分	球磨病院の応急給水終了。ゆめマートのみ継続
7月15日			7月請求分上下水道料金、全戸全額減免決定
7月28日			8月・9月請求分上下水道料金 被災者の被害状況により減免決定
7月31日	午後	5時00分	ゆめマートの応急給水終了

(2) 下水道施設に関する緊急対応等

令和2年7月4日午前0時過ぎから下水道班担当職員が出動し、維持管理業者と連携した事前対応や現場確認等を実施しました。その後、災害協定に基づく日本下水道事業団の支援や国・県・県内各自治体・関係機関等の協力により、被害状況の調査や応急措置等の初期対応を行いました。

固定電話の使用不能や携帯電話の一部使用不能等の発生により、被害や対応状況の把握が困難でした。また、水没による公用車使用不能や道路通行不能等の発生により、被害状況等の調査が困難でした。

電源喪失による電子機器等の使用不能が一時発生し、対策状況の整理や報告書作成に支障がありました。使用可能な個人所有の携帯電話の活用、イベント業者からの無線機借用により連絡手段の確保を図りました。さらに、借用車や個人車の使用により被害状況調査対応に当たりました。

被災がない職員自宅等での報告書作成や、小型発電機の使用開始による最低限の電源確保による初期対応を行いました。

下水道設備の緊急対応等に関する経緯を以下に示します。

2020（令和2）年

7月4日	午前	0時24分	班長処理場出動
	午前	0時55分	班員処理場到着・待機
	午前	1時30分	班長及び班員で樋門点検開始 ※高階薬局前ローラーゲート転倒 ※小永野雨水幹線確認・操作対応
	午前	2時00分	下水道課長処理場到着・待機
	午前	3時00分	処理場への流入水 増大
	午前	4時00分	下林町 大東建託付近の人孔マンホールから汚水が出ているとの連絡あり。下水道課長及び班員で現場確認、雨水であった。
	午前	4時30分	班長が処理場へ移動
	午前	6時15分	下水道課長が課員全員に参集連絡
	午前	8時30分	処理場1階フロア水没
	午前	10時30分	処理場受電喪失
	午後	6時00分	九日町汚水中継ポンプ場の汚水を手吉衛生設備管理のバキューム車で下流マンホールへピストン輸送
	午後	6時00分	手吉医療センターから汚水排除の不安の連絡あり。バキューム車2台を、5日（日）午前8時00分に医療センターへ配置の依頼・了承。
7月5日	午前	0時00分	九日町汚水中継ポンプ場の汚水輸送終了（3t車43台）、浄水苑へ帰庁 一時業務終了・館内待機
	午後	5時00分	手吉衛生設備管理のバキューム車により、大手橋で下流マンホールへピストン輸送
7月7日	午後	7時00分	汚水移送のため、手吉衛生設備管理にバキューム車配置依頼
7月8日	午前	7時20分	班長が手吉衛生設備管理に午前8時30分から作業打合せの電話連絡。
	午前	9時00分	矢黒町汚水中継ポンプ場で手吉衛生設備管理と作業現場立合い。
	午後	5時00分	矢黒汚水中継ポンプ場内の汚水汲み上げ終了
	午後	7時50分	班長、矢黒町汚水中継ポンプ場出動（片付け）

(3) 道路の交通規制

発災直後は、道路について以下の交通規制を行いました。

表-4.4.1 発災直後の市内の交通規制(令和2年8月24日時点)⁹⁾

交通規制該当線	区域(町)	規制内容	被害状況
戸越永葉線	下永野町	片側通行止	路肩崩壊
戸越鹿目線	下戸越町	片側通行止	舗装陥没
木地屋永野線	上永野町	片側通行止	路肩崩壊
鹿目田野線	鹿目町	片側通行止	路肩崩壊
漆田尾曲線	東漆田町	全面通行止	路肩崩壊
戸越草津線	下戸越町	全面通行止	道路決壊
戸越草津線	上戸越町	片側通行止	路肩崩壊
尾曲馬氷線	上原田町尾曲	全面通行止	路肩崩壊
尾曲馬氷線	上原田町尾曲	片側通行止	路肩崩壊
中神鹿目線	中神町大柿	歩道通行止	歩道崩壊
中神鹿目線	中神町馬場	歩道通行止	歩道崩壊
万江川道路線	下原田町羽田	片側通行止	舗装陥没
東漆田石野線	東漆田町	片側通行止	法面崩壊
下永野上永野線	下永野町	片側通行止	路肩崩壊
大塚旧県道第1号線	東大塚町	片側通行止	路肩崩壊
七地蟹作線	七地町	歩道通行止	歩道崩壊
七地地内第2号線	七地町	全面通行止	道路流出
中神大柿線	中神町大柿	全面通行止	橋りょう破損
鬼木願成寺第1号線	鬼木町	全面通行止	舗装陥没
青井地内第9号線	上青井町	全面通行止	家屋流出

※朱書きは「全面通行止」を意味します。

(4) 道路・河川等の応急復旧

1) 西瀬橋の応急復旧

西瀬橋は、県が管理している橋りょうですが、国の代行事業により応急組立橋を活用した仮橋の架設作業が進められ、被災から2カ月後の2020（令和2）年9月4日午前6時30分に開通し、当日は西瀬小に通学する児童や開通を喜ぶ市民で賑わいました。



写真-4.4.1 西瀬橋の仮橋の完成¹³⁾



写真-4.4.2 仮橋を通る児童¹³⁾

2) 道路・河川の応急復旧

道路・河川の応急復旧・本復旧については、今般の災害では、第3章の「3.6 国土交通省・熊本県の初動対応」で述べたように、令和2年5月の道路法改正後、初適用となった権限代行により、被災した道路や河川の災害復旧工事などを迅速かつ集中的に進め、より一層、地域の復興・再生に向けて取組が実施されています。

以下には、権限代行で実施されている道路のうち人吉市に関する部分のみを示します¹⁴⁾。

○道路に関する権限代行

【県管理国道】 1路線 約50km

自治体名	路線名	区間
熊本県	一般国道219号（鎌瀬橋含む）	八代市渡町字塘外～人吉市相良町字一丁田

【県道】

自治体名	路線名	区間
熊本県	主要地方道15号 人吉水俣線（西瀬橋含む）	人吉市相良町字一丁田～人吉市矢黒町字西ノ園

【市町村道】

自治体名	路線名	区 間
人吉市	市道 中神大柿線 (天狗橋)	人吉市中神町字大柿字池ノ口 ~ 人吉市中神町字馬場字別府

○市道・市管理河川の復旧

本復旧に関する情報の一部ですが、市施工分に関する状況（令和3年11月8日時点）では、以下のような状況となっています¹⁵⁾。

- ・人吉市内において、市が管理する道路や橋りょうの復旧作業を進めています（災害復旧事業対象：道路38カ所、橋りょう5カ所、河川12カ所）。
- ・令和3年9月末時点での発注率は、道路97%、橋りょう60%、河川92%です。
- ・復旧完了箇所（道路20カ所、橋りょう2橋、河川4カ所であり、順次復旧作業を進めている状況となっています（以下の写真参照）。
- ・天狗橋は現在復旧方針を検討しています。その他の道路、橋りょう、河川は令和4年度中の復旧完了を目指し取り組みを進めてまいります。



写真-4.4.3 道路・河川等の復旧状況¹⁵⁾

○農地や農業用施設の災害復旧

農地や農業用施設の災害復旧状況は、以下のとおりです（令和3年9月末時点）¹⁵⁾。

- ・人吉市内において、被災した農地や市が管理する農業用施設の復旧作業を進めています（災害復旧事業対象：農地139ha（142件）、農業用施設（市管理分）201件）。
- ・9月末時点における復旧状況
農地：発注面積約85ha（災害査定面積（139ha）における発注率61%・確約書提出済分（約104ha）における発注率82%）
農業用施設（市管理分）：発注件数78件（水路51件・道路23件・頭首工4件）発注率39%
- ・農地、農業用施設とも令和3年度末までの完了を目指し順次復旧作業を進めていきます。

①農地の被災状況



②農業用施設の被災状況
(農道：大野ふるさと線)



復旧完了



農地の復旧

復旧完了
(農道：大野ふるさと線)



農業用施設の復旧

写真-4.4.4 農地・農業用施設の復旧状況¹⁵⁾

(5) 通信手段の復旧

1) 携帯電話

総務省によれば、携帯電話の停波と復旧状況は、以下のとおりであったと報告されています（熊本県等全域に関して、2020（令和2）年9月18日報告資料¹⁶⁾より）。

「令和2年7月豪雨」では、球磨川等の決壊や土砂崩れ等による道路崩落や橋りょう落下等により、携帯電話基地局同士をつなぐ基幹的な伝送路の断線等による基地局の停波が発生しました。

- ・携帯電話事業者においては、車載型基地局、可搬型衛星エントランス基地局、隣接基地局によるエリア補完や移動電源車等により、災害対策拠点となる市町村庁舎等のカバーエリアを優先しつつ、応急復旧対応等を実施し、現在、立入困難区域（住民は避難中）を除き、全てエリア復旧済み。
- ・また、携帯電話事業者により、災害用伝言サービス、避難所における携帯電話の貸出しや充電用設備の提供等の被災者支援も実施。衛星携帯電話等の貸出しにより、被災自治体、自衛隊や地方整備局等の復旧活動も支援。

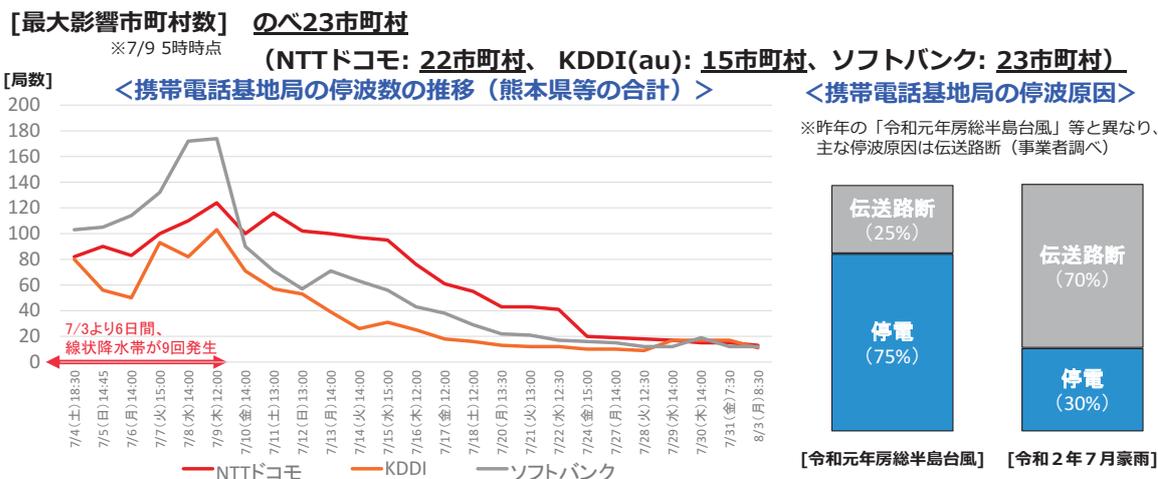


図-4.4.1 携帯電話基地局の停波数の推移(熊本県等の合計)等¹⁶⁾

携帯電話基地局の復旧エリアマップ等は、以下のとおりです¹⁶⁾。

- ・熊本県における携帯電話基地局の停波によるエリア支障が最大となったのは、NTTドコモが7月5日、KDDIが7月4日、ソフトバンクは7月8日。
- ・7月20日夜までに、立入困難地域（八代市、芦北町、球磨村、山江村の一部区域）を除き、全3社でエリア復旧済み。その後、KDDIとソフトバンクについては、当該地域も含め、エリア復旧済み。

復旧エリアマップを図-4.4.2に示します。

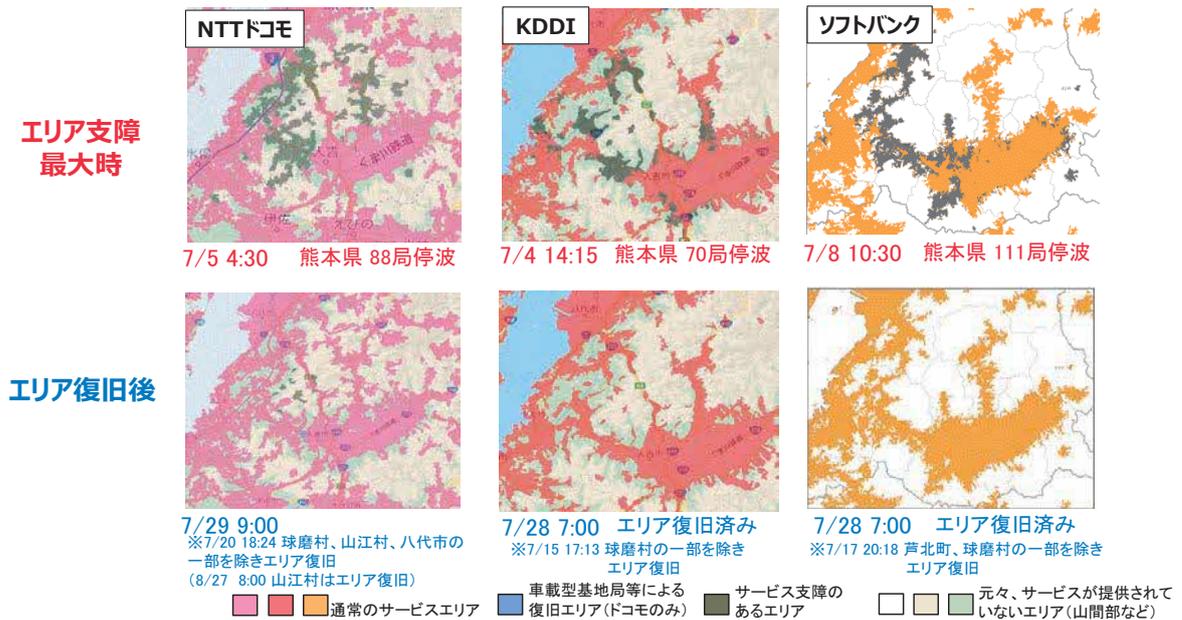


図-4.4.2 携帯電話基地局の復旧エリアマップ¹⁶⁾

2) 固定電話

固定電話の被災と復旧状況は、以下のとおりであったと報告されています（熊本県等全域に関して、2020（令和2）年9月18日報告資料¹⁶⁾より）。

「令和2年7月豪雨」では、球磨川等の決壊や土砂崩れ等による道路崩落や橋りょう落下等により、多ルート化している両系の中継ケーブルの断線や水没等によるサービス中断が発生。

- ・NTT西日本においては、断線したケーブルの張替え、迂回ルートによるケーブル敷設、浸水した通信装置の入替え等により、通信ビル間の設備のサービス回復済み。現在、通信ビルから利用者宅近傍及び利用者宅までの被災設備について、住民に確認中の電柱建替箇所等を除き、概ね復旧完了。
- ・また、NTT西日本により、災害用伝言サービス、公衆電話の無料開放、避難所における特設公衆電話やWi-Fiの設置等の被災者支援も実施。衛星携帯電話等の貸出しにより、被災自治体、自衛隊や地方整備局等の復旧活動も支援。

被災した通信ビルと影響回線数の推移（熊本県）を図-4.4.3に示します。



図-4.4.3 被災した通信ビルと影響回線数の推移(熊本県)¹⁶⁾

通信ビルから利用者近傍までの復旧状況(固定電話)は、以下のとおりとされています(2020(令和2)年9月14日現在)¹⁶⁾。

- ・通信ビル間の設備被災によるサービス影響は、全て解消(7月21日)。
- ・NTT西日本において、通信ビルから利用者宅近傍までの被災設備(電柱・通信ケーブル等)は、復旧体制を増員し、修理作業中。
 - 172カ所のうち165カ所が復旧済み。
 - 残る7カ所は復旧作業中(1)及び避難中の住民に対する意向確認中等(6)。
- ・利用者宅近傍から利用者宅までの被災設備(引き込み線・利用者宅内)も、故障受付番号「113」等により、修理対応中(電話等が利用できない場合には、利用者による以下の連絡が必要となること等につき、NTT西日本と総務省リエゾンが連携して周知)。

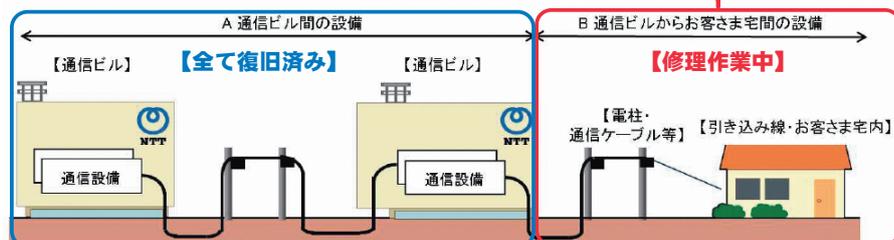


図-4.4.4 通信ビルから利用者近傍までの復旧状況(固定電話)¹⁶⁾