

第6章

災害対応の検証

第6章 災害対応の検証

災害対応の検証は、令和3年2月に各部署、関係機関へ依頼し、取りまとめたものになります。

6.1 防災体制（事前準備と防災体制運営）

①円滑に対応できた点

事前準備全般

- ・気象台、国交省、県など球磨川水害タイムライン等の関係者からの助言により、事前の対応準備を図ることができた。
- ・事前に災害対策本部を開催し、市の各部署、消防本部、警察、消防団など防災関係機関と災害対応の情報共有を図った。

防災体制運営全般

- ・国、県内外の自治体等からの支援・助言等により、出水時の対応を円滑に進めることができた。特に避難所運営や人命救助等、人員が不足する中、積極的な支援により、職員の負担が軽減した。

上下水道に関する事前準備

- ・災害発生に備えた人吉市下水道事業継続計画や大雨・出水時における対応マニュアルの策定、災害時応援協定の締結等を行っており、緊急時の対応等について事前決定していた。

②課題が生じた点

防災体制運営全般

- ・7月3日の大雨警報発令の11分後に土砂災害警戒情報が発令され、災害の進行が想定よりも早く、避難勧告発令のタイミングに課題を残した。
- ・7月4日の早朝に固定電話回線が混雑し、一時停電により情報の収集及び提供ができない時間帯が生じた。市内の広範囲が浸水する事態の中、人命救助活動に一部時間を要する結果となった。
- ・球磨川及び支川の氾濫時には情報が錯綜するとともに、固定電話回線が使用できなくなるなど、初期段階の情報収集・人命救助への対応が後手となった。
- ・防災行政無線屋外拡声子局が一部被災したことにより、広域的な住民向けの各種情報提供に課題を残した。
- ・大規模災害対応は初めての経験であり、人命救助・災害廃棄物・り災証明（家屋調査）等の初期対応業務に対し、ノウハウを持ち合わせておらず、外部からの支援に頼らざるを得なかった。

上下水道に関する体制運営

- ・想定を大幅に上回る豪雨被害により汚水・雨水施設のほとんどが被災し、施設の全機能が喪失した。
- ・災害対応拠点となる人吉浄水苑の浸水により受電が喪失したため、電気が長期間使用できない状況になった。
- ・固定電話が使用できない状況になった。さらに個人所有の携帯電話についても会社によっては使用できない状況が一定期間続いたため、外部との連絡調整に苦慮した。
- ・令和2年度からの正職員削減（2人）により、人的対応が困難であった。

③総合的な評価

防災体制運営全般

- ・早期のリエゾン派遣により、関係機関との情報収集・提供を図ることができた。
- ・初期段階の情報が錯綜する中、防災機関の支援により、人命救助・捜索活動を行うことができた。
- ・また定期的に災害対策本部会議を開催することで、被害状況とともに関係機関との情報共有を図ることができた。
- ・住民への情報提供については課題があったため、各種媒体による情報提供を図る必要がある（市民への情報提供については、詳細を「6.2 市民への情報伝達の方法」で記載）。
- ・災害対策本部設置時の業務分担（総務班本部担当）上では、企画課情報政策係の担当業務として報道対応は含まれていなかったにも関わらず、実態としてはほぼ報道対応に時間も労力も割かれる事となった。この点について災害時の体制を見直す際に検証をすべきと考える。

上下水道に関する体制運営

- ・見直し・改善が必要な事項はあるものの、過去に例のない災害に対して一定の対応ができたものとする。

6.2 市民への情報伝達の方法

①円滑に対応できた点

- ・避難関連情報は、防災行政無線を通じて随時発信した。
- ・避難指示（緊急）については、市長自ら防災行政無線で「命を守る行動」を呼びかけた。
- ・SNS（Twitter、フェイスブック）により情報発信した（行政情報だけでなく、営業中の各種店舗など生活情報も随時更新）。
- ・SNSで発信した情報を文字にした物を災害対策本部会議に出席する職員を介して各避難所に掲示した。
- ・毎災害対策本部会議後に報道機関を対象にしたブリーフィングを実施した。

②課題が生じた点

- ・4日の午前5時15分に避難指示（緊急）を発令し、市内全域に防災行政無線で放送を行ったが、放送内容が聞き取れなかったとの回答が約24%、聞かなかったとの回答が約14%あった。
- ・庁内の情報共有が機能していなかったため、情報の収集が困難を極めた。
- ・担当部署からの情報が誤っていたために発信後に修正をする事態が複数回発生した。
- ・情報発信を行う部署が報道機関の窓口であったため、庁内各課から報道各社の問い合わせ対応を依頼された結果、ホームページやSNSによる市民への情報発信業務に支障があった。
- ・県SC回線（熊本県防災情報共有システムが、停電・通信回線の遮断等の原因で十分機能しなかった）の復旧に日数を要した。また、人吉市の代表電話が3日程度不通であった。このことより、市民への情報伝達にも支障をきたした。

③総合的な評価

- ・発災当初の3日間程度は、停電、通信回線の遮断等の影響で市民への情報発信が十分ではなかったが、その後は、外部機関の支援もあり、市民への情報伝達を行えた。

6.3 住民の避難行動（自主防災組織含む）

①円滑に対応できた点

- ・地域住民による積極的な避難誘導などが実施された。
（例：大柿地区の町内会関係者の取り組み、上薩摩瀬町住民の取り組みなど）
- ・住民アンケートの結果では、自宅外避難を決めた時に最も参考にしたものとしては、「近くまで浸水してきた（9.9%）」、「近くの河川が氾濫したり、しそだった（9.2%）」、「近くまで冠水してきた（7.6%）」、「家族・友人・知人の避難呼びかけ（6.5%）」、「人吉市が避難指示（緊急）を発令した（3.4%）」「町内会・近所の人からの避難の呼びかけ（3.4%）」となっており、危険な状況を自ら察した方が最も多かったが、家族、近所の人からの呼びかけも行われた。
- ・災害対策支部が設置された後に、災害対策本部から各災害対策支部を通じて全町内会長へ状況の連絡を行った。
- ・災害発生後は、随時、支部から町内会長への連絡を行い、不明者等の安否確認も随時実施した。

②課題が生じた点

- ・避難行動要支援者宅を民生委員、町内会長が訪問し、避難をお願いしてもほとんどの方が大丈夫だといって聞き入れてもらえなかったという事実もあった。
- ・球磨川が氾濫するとは思っていなかった。氾濫しても家までくるとは思わなかった。安心があったとアンケートで答えられた方もおられた。
- ・防災行政無線は、大雨時に聞き取れないという声があった。
- ・救助された方のうち、自宅にとどまった理由としては、「その場にいる方が安全だと思った」が最も高い（57.2%）。次いで、「過去の経験から、自宅まで浸水するとは思わなかった」との回答が多い（37.3%）。「2階以上に上がれば安全だと思った」（34.4%）及び「避難する必要を感じなかった」（31.9%）との回答も多く、過去の経験からの判断が、今回の洪水の大きさについて誤った予測をされた方もおられた。
- ・また、「周囲の道路が冠水していた」（28.5%）、「気付いた時には周囲が既に避難できない状況になっていた（21.1%）」との回答もあり、逃げ遅れた方もそれなりにおられた。
- ・避難行動要支援者については地域により避難誘導が異なり、川沿いの地域については、地域での声かけや電話での避難誘導をしたが、支援者自身も逃げるのに精一杯であった。安全な地域については、その地域に沿った方法で安全確保を促した。

- ・避難行動要支援者について、個別避難計画はあるが、支援者による避難誘導にも限界があるため、避難行動要支援者の個別避難計画見直しなどが必要である。
- ・甚大な被害で町内会長自身が被災されている町内もあり、固定電話、携帯電話ともに繋がらず、郵便業務が停止したため迅速な連絡が取れないケースがあった（町内会長へ依頼する事務や行政情報の周知が遅れた）。
- ・多数の自治公民館が被災したことにより、各町内で集まって話し合う場所が確保できなかった。

③総合的な評価

- ・大柿地区や上薩摩瀬町住民の取組など、地域住民による積極的な避難誘導をされた事例もあったが、洪水の起きた時間帯、これまでにない規模の大きさの影響により、防災行政無線が聞き取れなかったなどの理由により、避難行動が遅れた方がおられた。
- ・災害発生直後は、話し合う場所・機会を失われたことで、情報共有も不足していたが、積極的な避難誘導の事例もあり、今後活かされていくと思われる。
- ・避難行動において、一部では共助の事例があったが、全般的には共助の場面が十分ではなかった。

6.4 内水排除対策

①円滑に対応できた点

- ・堤防を越えた洪水に対しては、内水排除ポンプによる対応は無力であった。そのような中、操作人、ポンプ設置業者に対する退避の連絡は何とか実施でき、負傷者、犠牲者はなかった。

②課題が生じた点

- ・水位計が水没のため欠測、監視カメラも電源が水没し状況把握が難しかった。
- ・深夜のため、電話が繋がらない。
- ・7月4日午前6時2分にポンプ設置業者へ退避の連絡を行ったが、毎年更新作成し配布している「出水期における内水排除ポンプ設置マニュアル」の中に、増水時の退避・避難に関する項目の記載がなかったことから、現場での避難退避行動に対する判断がまちまちであった。
- ・水位の上昇速度が見込めず、タイムラインによる設置基準対応が困難であった。
- ・被害リース機材等の補償（リース機材の保険加入が今後必要）。

③総合的な評価

- ・出水期に向けて、樋門樋管等災害箇所の早期復旧を国、県へ要望するとともに、内水排除関連設備、備品の早期復旧・購入を図るものとする。
- ・内水排除のためのリース機材等が保険に加入している業者、未加入の業者があったことや、今回の水害に対する補償が適用されないケースも見受けられたことから、水害時にも適用される保険加入を条件とすることや設置業者との災害対策用機械単価の同意による現在の業務協定を再考する。
- ・幸いにして、現場で働くポンプ設置業者や樋門操作人に犠牲者が出なかったが、ライフジャケットの常備や避難退避行動の研修教育も必要である。

6.5 救助・搜索活動

①円滑に対応できた点

- ・救助・搜索活動には、警察（他県応援含む）・消防（緊急消防援助隊・県内消防相互応援協定含む）・自衛隊のほか、海上保安庁や日本レスキュー協会（搜索犬）など、民間団体を含め全国規模の活動支援をいただいた。
- ・市内の広範囲が浸水し、救助活動にボートが必要なことから、球磨川ラフティング協会に直接要請し、人命救助活動を行っていただいた。

②課題が生じた点

- ・大規模な救助・搜索活動は、これまで専門的知識を有する職員もマニュアル等もなく、手探りでの対応となった。特に各防災機関の情報の取りまとめ等について、各防災機関のLO（連絡員）と情報共有を図りながら本部で行ったが、適切なスペースと専属的な職員配置が求められる。
- ・通信状況が回復（7日前後）してから、行方不明者・安否不明者に関する情報照会が増加し、複数人の職員が常に対応するとともに、特に安否不明者の生存や避難情報等をどこまで提供してよいか判断に迷う場面が多々あった。
- ・今後、マニュアルの整備を図る必要があるが、県や警察・消防など関係機関と連携し作成する必要がある。
- ・また専門的知識を有する職員がおらず、人事異動等もあるため、地域防災官（防災マネージャー）の配置を検討する必要がある。
- ・大規模な水害時に迅速にボート等による救助活動が行えるよう、民間団体との協定締結も検討し、被害状況を迅速に把握するためにドローンの活用・整備について関係部署と協議を行う必要がある。

③総合的な評価

- ・市として救助活動に携われる場面は限られるが、各防災機関との連携を密にするとともに、共同訓練など各種訓練を計画的に行う必要がある。
- ・また、より迅速な対応を行うため、民間団体・組織との災害時応援協定の締結を検討する。

6.6 消防団体制

①円滑に対応できた点

- ・消防団員自身も経験したことのない災害対応であったが、団長を筆頭に一致協力し、住民の避難誘導、人命救助、土砂・流木撤去等災害対応のほか、防災情報の周知など、その活動内容は多岐にわたり、地域住民に寄り添った活動ができた。
- ・また消防団員の人的被害は無く、指揮系統及びこれまでの訓練の成果と言える。

②課題が生じた点

消防団活動

- ・市内中心部が浸水するという未曾有の災害により、連絡体制及び現場活動が十分に機能しない場面が見受けられた。連絡体制については、個人の携帯電話やライングループなどにより対応したが、携帯キャリアによっては通信状況が不安定であった。
- ・現場活動についても、浸水区域が広大なうえに崩土や倒木も広範囲で発生し、住民からの多種多様なニーズに対し迅速な対応に支障をきたした。
- ・指揮本部においても、十分な執務スペースが確保できず、団本部が、常駐できる状況ではなかった。
- ・多くの部で市職員が消防団員を兼ねており、長期化・大規模化する災害対応において、円滑な消防団活動及び災害対応業務に支障をきたす可能性がある。

水害等による被災

- ・消防団詰所や小型ポンプ積載車、小型動力ポンプの被災も発生した。また団員個人の自宅のみならず自家用車等の財産についても多くの被害を受けた。
- ・活動資機材については、災害対応用として、通信機器の整備や交通誘導等に必要な資機材を要望する声があった。

防災サポーター

- ・連絡は支部ごとのリーダーへ一斉メール配信しており、実際の活動状況等については、支部長取りまとめとなっているが、被害調査や避難所運営など業務が多岐にわたったため、詳細は把握できていない。

③総合的な評価

- ・住民の避難誘導、人命救助、土砂・流木撤去等災害対応のほか、防災情報の周知など、その活動内容は多岐にわたり、地域住民に寄り添った活動ができた。
- ・消防団員の人的被害は無く、指揮系統及びこれまでの訓練の成果と言える。
- ・しかしながら多くの団員が被災し、自宅のみならず自家用車等の財産についても被害が発生しているため、速やかな保障制度の活用を図るよう努める。
- ・また、多くの部で市職員が消防団員を兼ねているため、今後の消防団員加入においても配慮を要するとともに、消防団組織の再編についても、引き続き協議を行い、地域防災力の向上を図るとともに、より活動しやすい環境整備を図る必要がある。

6.7 避難所の開設・運営

①円滑に対応できた点

情報共有・運営・共助

- ・応援職員も含め、ミーティング・引継ぎをしっかりと行い、日々の業務記録・引継ぎにエクセルワークシートを活用できたことで、情報の集約・記録・継承・共有をスムーズに行うことができた。
- ・発災後約10日後に救護部本部と各避難所責任者との協議の場を設け、様々な情報交換を行い、その後の運営に活かすことができた。可能であれば、もう少し早い段階でそのような場を設けることができれば良かった。
- ・普段からのスタッフ間のコミュニケーションにより相談や連絡が早くできた。
- ・避難所ではWi-Fiが繋がりラインで連絡できた。
- ・パソコンやプリンターを早い段階で学校から借りることができて、情報整理を早く実施できた。
- ・付箋やホワイトボードを活用したことで情報共有が円滑にできた。
- ・避難所開設の可能性があったため、事前に施設利用者の連絡先等を把握し利用停止の連絡が円滑に行うことができた。
- ・避難所開設にあたり、事前の計画通り施設の開錠等ができた。
- ・スポーツパレス避難所へ会計年度任用職員及び再任用職員を派遣し、支援物資の仕分けや「WASHハウス（移動式ランドリー車）」の受付補助に従事できた。
- ・地縁意識が強く、被災者の結束力も高いため、互いの事情を思いやった行動が多かった。

避難者の生活面

- ・避難者が利用するお風呂においては、自衛隊の撤収後も地元の温泉を送迎付きで利用できたのは良かった。夏の暑い時期であったが、臭気問題や皮膚病等の発生はなかったと思われる。
- ・食事は弁当中心の限られた内容であったが、保健センター等からのアドバイスもあり、全体的には衛生・栄養に留意して管理することができた。
- ・段ボールベッドの設置の際、避難行動要支援者を入口近くに配置するなど配慮されて良かった。
- ・応急仮設住宅（市営住宅、建設型等）への入居を勧めることを意識して、避難者の去就情報の収集や仮設等の募集情報などの提供において、各職員が避難者と積極的に関わっていた。
- ・西支部から避難所運営を引き継いだ際、最初に第二中学校の校長と教頭と、今後の避難所運営と学校運営について協議し共有が図られた。
- ・同じく第二中学校は、比較的避難世帯が少なく健全者が多かったため、全ての世帯との面接が早期に完了し、避難者の被災状況や健康状況の把握、相談に対する対応等がスムーズにできた。避難者とのコミュニケーションが円滑に図られ、苦情等も非常に少なく、問題行動等もほとんど無かった。

保健・医療

- ・ライフラインが早期に復旧したので、衛生面の対応に問題はなかった。
- ・日赤・DMAT・JMATとの情報共有・交換がスムーズに行えた。
- ・災害支援ナースの派遣があり、行政の医療担当と被災者への直接的ケア（処置など）の役割分担ができ、行政職員の負担が軽減した（通常業務に1カ月で戻ることができた）。
- ・医師会で避難所ごとに担当医を決めてもらったことで、かかりつけ医がない被災者についても医師に相談できた。
- ・医療機関等の情報が随時最新のものに更新されていたので、被災者へ情報提供ができて受診に繋がった。
- ・日数が経過する中で、避難所生活が難しい方を地域包括支援センターが調整し、医療や施設へ繋いでもらうことができた。これにより、その他避難所内で支援が必要な方のブース分けができた。
- ・避難所運営職員の協力もあり、避難所内物品の消毒、検温などを発災直後からスムーズに行うことができた。

新型コロナ対策

- ・避難所対応について保健所と協議し、感染症対応フローを作成した。
- ・感染が疑われる方の検査結果が判明するまでの隔離場所（施設）を確保した。

- ・避難所において、随時、感染防止対策のアナウンスや市長のメッセージの掲示を行うなど、感染防止対策の周知・啓発ができた。
- ・物資が充実していた（非接触型体温計・マスク・消毒液など）。

要配慮者

- ・要配慮者については、発災から10日経過後、宿泊施設提供事業において、避難所等における要配慮者をホテルへ一時避難することができた。
- ・また、令和2年9月30日から順次、旅館・ホテル4カ所と協定締結し、避難所における応急修理や仮設へ見込まれる方（新たな住まいに移動できる方）について、12月末（予定）として一時避難することができた。
- ・指定福祉避難所においては、当初より介護保険担当課でショートステイとの調整及び福祉避難所担当者への連絡調整などを行うことにより、スムーズに実施することができた。

②課題が生じた点

情報共有・運営・共助

- ・事前に避難所の下見と打合せを実施していたが、大規模災害で想定を超える避難者数であったため、事前に予定していた対応ができなかった（使用する部屋や入口等）。
- ・支部と救護部で体制が分かれているため、救護部の少ない職員で避難所運営に当たった。マンパワーが圧倒的に足りていなかった。
- ・救護部避難所担当には、本部会議情報が共有されず、情報不足、物資不足、人手不足という状況の中、孤立無援で避難所運営を行っていた。他の避難所はどのような対応をしているのか、情報共有をしたいと常に感じていた。
- ・支援チームや外部団体の対応に追われ、避難所運営に支障をきたした。避難者に対し、同じ説明を一日に何度も行う状況であった。
- ・被災者に要求されたことは、すべて対応しなければならないと思い対応していたが、それが、自立を損ねることになっていた。
- ・避難者か外部の人か区別がつきにくかった。
- ・避難者自身の自立に向けての支援が難しかった（検温・体調管理・マスク着用など。当初支援団体が多く、手厚い支援が入った事と、リーダーになりそうな人材が不在だったことが原因と考える）。
- ・第二中学校は2階体育館が避難所だったが、比較的健常者が多かったため昼間はほとんどの方が後片付けや仕事に出られ、避難所には数人しか残られなかった。避難所に帰って来られても疲れ切って避難所での作業や清掃等をお願いできる状態にはなかった。

避難者の生活面

- ・ 幼児・児童の活動的な行動に高齢者の一部が不快感を示していた。直接子どもを叱る避難者もいた。
- ・ 食べ物の持ち込みや不衛生な置き置き等がごくまれに見られた。酒類の持ち込み情報があった（確認した上で指導を行った）。
- ・ 避難所設置から数日間は段ボールベッドがなく、ジョイントマットを敷いて休んでいただいた。日中は、酷暑の中、被災した家屋等の片付けをされ、大変疲れておられる状況であったにも関わらず、よく耐えていただいたと思う。避難が長期にわたることが明らかな場合は、速やかな物資の支給が必要である。
- ・ 夏期の避難所で空調も付けて頂いたが、寒さ・暑さの体感が個人で異なり、場所的に空調が効く所と効かない所があり、避難所の温度管理が難しかった。
- ・ 食事提供ルールがなく、冷蔵品をそのまま置いてあったり、差し入れがあったりなど統一したルールが必要だと感じた。
- ・ 避難所内を住まいの地域ごとなどでゾーニングができると、孤立化防止や避難者の運営協力につながったのではないかと感じた（すべて行政職員任せの状況だった）。

保健・医療

- ・ 避難者間で感情的な衝突もあったため、長期における集団避難生活においてはメンタルケアが課題であると感じた。
- ・ 避難者の体調・衛生面には気を付けていたが、急に体調を崩され、救急搬送したケースもあった。
- ・ 避難所において医療的なケアは、専門職の対応が必要不可欠と思われる。常時、最低1人の医療スタッフが必要である（日赤、医師会、保健所等の対応について避難所スタッフが何回も質問されていた）。

新型コロナ対策

- ・ 小さな避難所では、地域性もあり親密な関係性のため、ノーマスクでの交流が多かったため注意喚起したがあまり効果がなかった。
- ・ 初動において、今回初めて新型コロナウイルス感染症対策を実施する中、多数の避難者が同じ時間に来所し、パニック状態で十分な感染症対策ができなかった。
- ・ 発災直後は、避難者・面会者・安否確認・医療関係者・報道陣など多くの人の出入りがあり、三密はほとんど守れていなかった。動線の確保・入場制限など最初からルールを決めておく必要があった（面会者が居住スペースに入っていた）。
- ・ 避難所の出入り時の検温の方法が避難所により違っていった（マニュアルが必要）。
- ・ 避難施設の部屋の関係で、発熱者とその他の体調不良者が同じ空間で過ごされた。感染者（疑い含む）等の避難に備え、事前に検討しておくべきだった。

要配慮者対策

- ・保健センター避難所は、一般避難所と乳幼児避難所を兼ねていたため、他避難所からの要配慮者が移動してくる事が多く、受入対応が非常に厳しかった。しかしながら、配置職員が少ない状況であったため、混乱が生じ、また、医療職の配置もなかったため、避難所職員の中で緊張状態が続いた。
- ・旅館ホテル避難所（応急修理）において、要配慮者（特に高齢者）は階段の昇降が困難であったり、ベッドでなければ寝起きができない方もいたが、部屋も限られており要望に沿うことができない場合もあった。
- ・要配慮者で単身世帯の方は心配な点も多く、ホテルで自主的に見守っていただいたが、数カ月に渡ることもあり、ホテルへの負担が大きかったと思う。

③総合的な評価

- ・避難者数が少なく、毎回同じ避難者でもあるので、運営に支障はなかった。また、災害対策本部からの情報を必要に応じてオープンにし、早めの避難所集約に繋がられた。
- ・当初は、床に敷くマットも足りない状況で不安な開設であったが、段ボールベッド、パーテーション等の導入で、避難者の避難環境については、かなり改善されたのではないかと考える。
- ・新型コロナウイルス感染症予防や食事も含め、健康管理には気を付ける必要があったが、最終的には応急仮設等へのスムーズな移行を支援することが重要と考える。
- ・発災直後、電話回線が不通となり避難所との連絡等がとれないケースもあった。
- ・救護部と災害対策本部が別棟であることで、当初行き来する際に時間を要した。
- ・色々な団体が早期から支援に入っていたが、避難所に情報が入ってこなかったため対応に困った。実際は、救護部本部にも情報がなく、避難所からの連絡で、その都度対応した。
- ・当初全避難所共通理解・情報共有ができておらず、各避難所のルールがあった。
- ・避難所の構造を事前に把握し、動線のシミュレーションが必要であった。
- ・事前に施設利用者の連絡先等を把握する等の取組があったため、土曜日であったが施設管理者から利用者に対しての連絡が行き渡り良かった。
- ・今回、避難行動要支援者のみならず避難所における要配慮者に対し、宿泊施設提供事業やホテル・旅館を避難所として活用したことで、被災者における身体的ストレス等が軽減されたと考える。得られた課題については、今後、経験を活かし更なる要配慮者への対策を検討する必要がある。

6.8 避難者等の食事の調達・配布

①円滑に対応できた点

- ・発災当初、市内の詳細な被災状況も把握できない中、熊本県主導で、避難所への食事供給に対応していただいた。被災から3日経過後、市で食事供給について対応することになったが、市内業者も被災し対応可能な業者が少なかったが、県が依頼していた県内業者に引き続き対応していただくことができ、スムーズな運営ができた。

②課題が生じた点

- ・在宅被災者の数が把握できないため、食事の提供数に影響（過不足）があった。
- ・コロナ禍の中での初めての被災ということで、市外からの民間等の炊き出しの申し出に対し、感染拡大防止の観点から依頼をできず、行政だけでの支援では、特に在宅被災者への支援が十分ではなかったかもしれない。
- ・災害の種類、状況にもよるが、人員不足、炊き出し施設被災などにより地域防災計画に沿った炊き出しができなかった。
- ・災害救助事務取扱要領では、流通機能等が回復しても避難所設置中は炊き出しや食品の給与継続が通例とあるが、避難者の自助、共助の意識付けが必要である。
- ・炊き出し基準額が、災害救助法の災害救助費に準じると1日当たり一人1,160円以内（当時）であるが、単純計算で1食あたり386円となり、少ないと感じた。

③総合的な評価

- ・全体としては、県や受注業者の協力でスムーズな給食業務ができたところだが、コロナ禍など、これまでの被災地とは違った災害の中で、市外からの人的応援要請などが厳しい中での災害対応として、その長期化も視野に入れ、今後、地域住民と行政が一体となった対応が必要になるとともに、状況に応じて被災者の自助、共助を促す日頃の情報共有や意識付けが重要になると考える。

6.9 備蓄及び支援物資

①円滑に対応できた点

物資全般

- ・ 物資保管、搬送を依頼した業者において当初からパレットを活用し支援物資の保管、搬送が行い易いよう対応し、受付保管場所の一つである人吉スポーツパレス（以下「SP」という。）の小アリーナに館内物資移動用の専門キャリアを貸出してくれたおかげで、管内搬送、保管管理移動が容易に行えた。
- ・ 本来ならば市が直接市内事業者等へ支援物資発注、支払い等を行うべきところであったが、職員不足及び財政状況、業者対応ができないなどの状況により物資発注を行うことが困難であったため、県避難所等支援室物資支援班から国、企業とのやり取り、長期的な物資手配、配給等を含む支援を受けることで物資支援対応を行うことができた。

住居関連

- ・ 7月下旬に、庁内部署等に対し企業等から提供いただく物資支援情報の共有を依頼し、情報を集約したことで、ある程度支援情報の一元化を図ることができた。
- ・ 支援情報の一元化を図ったことで、建設型応急住宅入居者に対する物資支援をパッケージで提供することができた（例：生活家電、折り畳み式ベッド、生活雑貨セット、包丁、布団一式など）。

②課題が生じた点

物資全般

- ・ 物資担当の部署と物資受付倉庫が離れた場所にあり、かつ人員不足により全く対応ができなかった。また、研修などのノウハウや経験が無い他部署の職員へ、業務を引き継いだことにより混乱が生じた。
- ・ 物資担当職員1人で、問い合わせ、物資のやり取り、管理全てを行っていた（物資受取り、受付は他自治体応援職員、民間運送会社職員、市職員2人で対応した）。
- ・ 発災の混乱時に多くの物資の依頼・受取りを、物資担当を介さずに行い、どのような支援物資が、いつ、どこに、いくつ、何のために届き、使用されているかどうかの把握ができなかった。
- ・ 国、県からの支援物資（特にプッシュ型によるもの）が一度に大量に送られ、何がいつ届くのか把握できていない状況もあり、予定していた倉庫から物資があふれ保管出来ない状況になり、一時期プッシュ型支援を中断してもらうよう要請を行った。
- ・ 避難所及び物資担当との連絡網が構築されないため、必要な物資、量などの把握ができず、要請、搬送ができない状況が発生した。

- ・コロナ対策のため避難所に避難せず、自宅で避難している市民が多く存在し、在宅被災者に対する物資支援が必要となったが、物資担当者が不足していたこともあり手付かずのままとなった。
- ・支援物資に関する方針や対応等について相談、協議を行える場や機会がなく担当者任せの対応を余儀なくされたため、十分な物資支援対応ができなかった。
- ・在宅被災者対応として、本来明かすことは控えるべき支援物資拠点による配給を行い、被災者が支援物資を求め集中してしまった。
- ・支援物資については、当初は市内外分け隔てなく対応したが、被災していない方が物資を受け取ることも多く、市内のり災、被災証明書を持つ者に対象を限定したが、毎日同じ方が大量に物資を持ち帰ること、対応者への暴言などの行為が8月から多く見受けられ、説明、協力をお願いしても聞き入れられず、他の被災者や対応者への配慮がなくなっていた。
- ・このため、支援物資の受け取り場所の広報が行えず、一部の口コミで知った者だけが物資支援を受ける状況となった。
- ・ボランティア支援物資拠点の情報収集や連携ができなかった。
- ・長期避難により支援物資の内容が変わり、緊急的支援から生活支援へと変化し要望がエスカレートし、一部では避難所を出て生活するより避難所にいた方が衣食住全て満たされ要求したものを得ることができるとの意識が生じ、自主再建の気持ちが低下していた。
- ・連日大量の物資が届き、物資管理、在庫管理ができなかった。
- ・対応マニュアルが作成されておらず、その場の臨機応変な対応で行ってしまった。
- ・必要な物、不要な物の区別を行い情報発信を行っても、支援する側が不用になった家具や中古物資（特に衣料品）を送りつけられることも多くあった。
- ・噂や誤情報が流布され、申し出ればなんでも貰える等の情報が拡がった。
- ・芸能事務所による支援が、被災地に直接ではなく報道により先に流され、コンサートグッズの在庫品が支援されることになったが、問い合わせや対応に大変苦慮することとなり、他の物資と同様に扱うと現場（避難所、物資倉庫、職員等）が混乱を生じることとなり、特別な対応や人手が必要となった。

住居関連

- ・発災以降、各方面から多数の物資支援の連絡があったが、建設型応急住宅以外の賃貸型応急住宅等への物資支援を含め、想定する被害戸数を見据えた計画的な物資受入体制が構築できていなかったため、物資支援を取りこぼした可能性がある。

- ・建設型応急住宅への物資支援はある程度確保できているが、支援個数に限りがあったり、賃貸型応急住宅や市営住宅一時入居の場合は物資支援が行きわたらないなど被災者によって差がでてしまった。
- ・企業からの支援のタイミングと仮設入居のタイミングが必ずしも一致しないため、問い合わせや苦情が発生した。
- ・ボランティア等による物資支援は市全体で把握できている状況ではない。

③総合的な評価

物資全般

- ・適切な事前研修、対応マニュアル作成不備、人員不足による対応の不備、連携、情報発信不足など人的要因の不備が多かったが、協力してくれた方々のおかげで日々不備なところは多々あったが何とか対応してきた。今後の物資保管、活用等の検討が必要とされる。
- ・国及び県からの支援及び一般企業、団体、市民等から多くの支援を得られたことは、これからの復興に向けて確実に力となったことへの感謝の気持ちを市及び市民全体が持ち続けることができた。

住居関連

- ・企業等からの支援申し出を起点に、基礎自治体としては繋ぎ役に徹した対応にならざるを得ないと考えているが、被災者の住まい再建の過程に応じた限られた時間と人員の中での対応には限界がある。
- ・支援についての批判の矛先が行政に向けられるケースがあり、物資支援の難しさが露呈した。

6.10 保健・医療活動

①円滑に対応できた点

- ・避難者への対応・医療体制について本市は高齢化率も高く、避難所での医療的ケアは専門職による対応が不可欠であるため、早期から災害支援ナースの派遣があったことや、避難者の支援に地域包括支援センターを巻き込み連携したことで、個別対応や避難所の見極めなどスムーズに実施することができた。また、精神疾患を持つ避難者に対して、早期におけるDPA Tや自衛隊の社会福祉士に介入していただいたため、円滑に対応できた。
- ・要配慮者への対応について、避難所において要配慮者へ対応するには、職員数が限られており、支援できる内容が限られるため、避難所での対応が難しいと思われた方は、高齢者支援課、地域包括支援センター、担当ケアマネージャー、福祉課等と

連絡をとり、入院やショートステイ、福祉避難所、病院等の利用・移送につなげることができた。また、傷病者の対応について、避難者自身のかかりつけ医における受診や避難所に配置される、または、巡回される保健師へ相談するなどして対応した。

- ・在宅被災者・車中泊者への対応・医療体制について、発災直後は、在宅被災者、車中泊者が把握できず、避難者との区別もできていなかった。支援保健師チームの訪問活動を通じて、徐々に把握を行い、配慮・支援が必要な方は関係者につないだ。また、訪問時に、熱中症予防・エコノミークラス症候群予防など情報提供や具体的支援を行い、継続支援の必要な方は、市の医療班に繋いでもらった。
- ・人吉医師会から院長と看護師が毎日午後6時頃巡回にきていただき、具合が悪い避難者への問診、薬の処方、職員へのアドバイス等を行っていただき非常に助かった。
- ・引継ぎに関しても簡潔で必要最小限で済み、最終的には職員の心のケアも行っていたいただき、職員の負担軽減につながった。

②課題が生じた点

初動

- ・人員配置、医療機関情報収集（EMIS）及び災害支援ナースの要請等を早期に行う必要あり。
- ・通常業務を継続・中止の判断をし、関係職員への周知を行う必要あり。
- ・業務継続計画に基づき、誰が、どのタイミングで、どこまでするか。
- ・今回は、発災初日が土曜日で休庁日であった。業務継続計画の見直しを行い、通常業務がスムーズに行くよう体制を整える。

情報

- ・固定電話が使用できず、個人携帯のみで情報のやり取りを行った。個人携帯番号が様々なところ（サービス事業所、居宅、医療機関など）に出回ってしまった。かなり後になって業務用携帯電話が配備されたが、既に個人携帯番号が広まっており業務用よりも個人携帯の使用率が高かった。このことから、非常時の携帯電話の準備が必要である。また、事前にメール等緊急時の連絡先の登録を関係団体と調整しておく必要がある。
- ・関係機関からパソコン（2台）を無償貸出していただいた。記録のまとめなどに有効活用できた。ただしプリンターに接続していなかったためUSB使用が必要であった。情報システム担当課と連携し、通常使用のパソコンを医療班統括部で使用できるように、医療班スタッフの待機場所に設置してもらうか、使用できる環境の部屋に支援活動拠点を設置するかの検討が必要である。

- ・避難所との情報共有のツールとして人吉市災害対策掲示板はあるが、ライングループ及び業務用のラインワークス等、また、Wi-Fiの活用が有効である。
- ・写真を意識してとっておく必要あり。また、写真撮影担当を決めておくことが大事である。さらに、記録用のノートの準備をしておく、各避難所のノートに記録を残しておく必要がある。

支援機関の対応

- ・支援機関とのミーティング時の記録用として、「ホワイトボードシート」を使用したことでそのまま記録として残すことができた。今後も使用していく。
- ・熊本市の支援方法（例えば、ミーティングの進め方、記録物、必要物品の準備、受援者側への支援の仕方など）を学ばせてもらったことがとても有効であった。避難所各種帳票等県様式を使用したがる、事前に必要事項等を理解し、活用できるよう準備しておく。
- ・情報収集した内容やケース記録のまとめ方など統一していなかったため、受援側の戸惑いや記録などにばらつきがあったため、統一した様式を準備し情報収集した内容、ケースの記録をしていく。
- ・受援機関との会議等へ参加することで受援の仕方等学ぶことができ、今後の災害対応のノウハウを学ぶ機会となったと考える。受援機関との会議等へ参加に関し、発災当初から、医療班本部保健師を限定してしまったので、早い時期から、全ての保健師が参加できるような体制が必要であった。
- ・受援計画を早期作成し、受援に備えた体制整備が必要である。また、受援側として支援開始時、医療等の社会資源、地域の道路状況等必要な情報を提供する。

要配慮者等の対応

- ・外国人の把握が困難であった。また把握できても、その相手に対して言葉が通じず情報伝達が難しかった。また、高齢者に関しては、地域包括支援センターが積極的に活動してもらい、必要な人に必要な情報及びサービスの提供ができた。今後も、災害時に備え、地域包括支援センターと情報連携を行い、必要に応じてマニュアル作成も検討していく。

物資

- ・救援物資に関して、避難所の住民へは、行き渡ったが、避難所を利用しない在宅避難者へは、行き渡らず、災害に関する情報や物資提供に偏りがあった。在宅避難者にも必要な情報が行き渡るような方法を検討していく。
- ・必要な支援物資と実際提供される支援物資が時間と共に変わってきた。早い段階で見極めを行うことで、支援物資の保管の問題は縮小できたのではないかと。

避難所

- どのような団体が、いつから避難所に支援に入ったのか。どのような支援をしているのかの把握が難しかった。このことから、支援団体を受け入れる窓口を作っておく必要あり。
- 大規模の避難所（特にS P）では避難者の台帳整理に時間を要した。避難時点でゾーニングや名簿作成等行う必要あり。
- 水害のため濡れた状態での避難者が多数いた。水害時は、体温を保持する物品及び着替えを準備しておく必要がある。
- 災害支援ナースの活用について知ることができた。支援途中に活動をする上での課題、災害支援ナース職員の意見等を聞くためのカンファレンスを2週間に一度程度実施する必要があった。
- S P避難所受入れ当初は、身体の不自由な高齢者も一度に同じ部屋に入ってもらった。トリアージのゆとりもなく、一つの部屋が満員になってから次の部屋へ案内するという運営方針であった。慌ただしい中でも、最初に案内する部屋に関しては、身体の不自由な方に入る部屋だけは、決めておく必要あり。また、ペット対応について具体的なことが決まっていなかったため対応に苦慮した。
- S P避難者の区画調査（家族名等）や在宅避難者の調査等は災害支援ナース等外部支援の協力があり実施できた。災害の支援を経験しているスタッフだからこそ迅速にできる内容があるので、外部団体に対し、協力を得ながら活動方針を決めておく。
- 避難所の情報掲示が整理されているところとされていないところがあり、住民はどれを見てよいかわからないとの声もあった。情報の更新がされず、最新情報がわからないため、貼り方の工夫、掲示物の色合い、字の大きさ等の工夫の必要あり。

職員体制

- 災害対策本部と救護部本部が物理的に離れた場所にあったため、情報共有がしにくかった。情報共有及び報連相をスムーズに行っていくための工夫が必要である。
- 当初、保健師が避難所に常駐したことから、保健師の避難所引き上げに対して（常駐しないことに関し）、避難所職員から不安や不満が出た。人数が限られたなかでの保健医療活動は、避難所常駐ではなく状況に応じて、避難所巡回型などで実施することで、避難所全体の把握を行い、避難所職員と連携し活動を行う必要がある。
- 保健師の中で役割分担、担当が明確になっておらず、保健活動や受援の戸惑いがあった。リーダーとなる保健師の役割を明確にすることで、それぞれの保健師の負担軽減と保健活動がスムーズにいくと考える。情報集約・情報共有の仕組みを合わせて作っておく。また、保健師全員のミーティングを当初から開催する必要がある。

- ・医療担当本部の活動拠点をいち早く確保したことで、受援チームからの支援が受けやすくなった。今後も被災後すぐに、活動拠点の確保は必要である。
- ・避難所交代時間が8時間ごと（夜間12時交代等）は、職員の疲弊がみられた。臨機応変に全職員のシフトを組みなおす必要があった。また、被災時避難所運営が支部と救護部で運営しており、負担が大きかった。また支部と救護部の交代時間の違いなどがあった。※途中から支部及び救護部の組織の一体化あり
- ・通常業務が開始となると、保健師間の情報共有する時間が少なくなってきた。医療担当本部に集まり、情報共有する時間の確保が必要である。
- ・通常災害対応時の医療班体制と大規模災害対応時の医療班体制をつくる。
- ・被災後、通常業務実施に向けて、会計年度任用職員の災害時の業務の進め方に関し、指示を出す職員を誰にするか検討しておく。
- ・医療班（他の職員含め）の健康管理もそれぞれの職員が気付いた際に、リーダーに報告するまたは本人から遠慮せずに申し出をすることの周知の必要あり。

新型コロナウイルス対応

- ・避難所職員の衛生管理や新型コロナウイルス予防（入退室名簿、検温、消毒など）等の意識に差があり統一が難しかった。マニュアル作成と避難所運営班の連携と平常時の教育の必要あり。
- ・避難所で不特定多数の方が触れる場所（トイレや携帯充電器など）の感染防止対策が不十分であった。新型コロナウイルス予防及び感染症予防マニュアルの作成とマニュアル使用による教育の実施を行う必要あり。
- ・各避難所では知り合い同士マスク無しで過ごす状況がみられた。避難所での生活上の注意として、コロナ感染防止のためのアナウンスなど職員も含め啓発の必要あり。
- ・JMATやDMAT、他県からの保健師等多くのボランティアが来所され、避難所の衛生面やコロナ対策等多くのアドバイスを頂戴したが、それぞれの団体がほぼ毎日、避難所の設営、運営状況等を問診され、その都度職員が拘束され避難所運営に支障が出た。
- ・熊本県からiPadの貸与があったが、使い方が分からず、使用できなかった。
- ・避難者からコロナウィルス濃厚接触者との接触があったとの申し出があり、当該避難者を隔離のうえ救護部へ対応を確認し、保健所へ連絡するよう指示があり保健所へ電話問合せをした。保健所も担当者不在のため連絡確認で時間を要したが、結果規制対象とはならないとのことで避難所へ戻した。

医療機関連携等

- ・医師会、歯科医師会とは被災後早い時期に情報連携ができ、また、受け入れできる医療機関情報など随時情報共有できたことで、住民の安心に繋がった。今後も、日

頃からの業務の中で連携を深め、災害時の備えに向けた協議が必要である。

- ・お薬手帳があると薬剤処方ができるとのことであったが、お薬手帳を流された方も多く、処方に時間がかかった。※熊本メディカルネットワーク等の啓発をしていく。
- ・発災後、避難所において、透析についてのお尋ねや、薬の無い方への対応、精神疾患をお持ちの方への対応に追われた。健康課題についての対応をまとめておき、次に活かせるようにしておくことが大事である。

職員の人材育成

- ・今回の災害支援を通じて、支援団体にどのようなものがあるかを知った。基本的な知識（全国で活動されている支援団体名と役割等）を把握しておく必要がある（DMAT、DPAT、DRAT等類似した名称や同じ医療職でも所属団体等の違いなど）。
- ・福祉避難所に代わる、宿泊避難所等、災害発生時に伴う国の制度（災害救助法等）についての理解をしておく必要がある。
- ・避難所運営に関する知識を全職員が学んでおく必要がある。

物品管理

- ・救急用品に関して、不足していた。今後、医薬品業者との協定を結んでおく必要がある。

その他（避難所環境・感染症対策等）

- ・SP避難所等は同時に多数の避難者が予想されるため、受付体制（感染対策、基本情報の聞き取り、名簿記入等）避難所運営者と再確認をしておく必要がある。
- ・ロードマップ作成ができなかったことで、被災後の活動が不安定であった。活動の見通しを共有するために、ロードマップ（簡易版）の作成を早期にする必要がある。
- ・目の前の業務に追われ、写真記録を残していなかった。災害支援に関する活動を振り返るために、写真記録、記録班等役割分担しておく必要がある。

③総合的な評価

- ・特に新型コロナ対策を実施しながらの避難所運営は全国的にも初めてのことで、手探りで対応を行わざるを得ない状況の中、各種団体からの助言には非常に助けられた。ただし、それぞれの団体ごとに情報収集に時間がかかり、職員の拘束時間も多くなり職員の負担増につながった面があった。
- ・今回の大規模災害時の医療活動に関しては、様々な支援団体からの協力、援助により、何とか医療活動を継続できたが、上記のとおり様々な課題を把握・整理することができた。
- ・これらの課題の明確化を行うことができたことは成果の一つと考える。

6.11 災害廃棄物の処理

①円滑に対応できた点

- ・発災当初から、国や県及び被災経験のある自治体から、災害廃棄物や公費（自費）解体等に関するアドバイスを受けながら業務を進めることができた。
- ・市内各地で発生した無認可仮置場の災害廃棄物について、全国都市清掃会議や他自治体、また、一部は自衛隊の協力を得ながら回収を進めたことで、次第に無認可仮置場が減少していった。
- ・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を展開し、災害廃棄物仮置場へ搬入することができた。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った。
- ・土砂混じりガレキについては、既に自費で撤去された方の公平性や負担軽減を図るため、撤去費用の償還を行った。
- ・浸水した便槽や浄化槽について、委託業者の登録情報を活用しながら、くみ取り対応を行った。
- ・熊本県産業資源循環協会との支援協定に基づき、熊本県への支援要請を行ったことで、速やかに民間事業者による仮置場の運営委託を行うことができた。
- ・仮置場の開設当初は混乱したが、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た。その後も、搬入時の分別を徹底することで、速やかな搬出に繋げることができた。
- ・仮置場への搬入車両の受付に際し、特別搬入許可証を発行することで、市外住民による搬入、便乗ごみや受入れ対象外のごみの搬入を抑制することができた。
- ・公費（自費）解体においては、コロナ禍という背景もあり、コールセンターの設置や、受付日時を抽選及び予約方式にすることで混雑を回避し、申請者に対して一定の時間を確保することで寄り添った対応ができた。
- ・公費（自費）解体受付時は、職員の名前を名乗り、二人一組での対応を基本とし、さらに詳しい職員を後ろに控えさせ、対応に不信感を持たれないよう努めた。
- ・公費（自費）解体の受付において専用システム（セールスフォース）を導入したことで、受付レベルの標準化、再度来庁された方の不足書類の確認、各家屋の進捗状況の確認、総件数の把握等、業務の円滑化や負担軽減に繋がった。
- ・仮置場の閉鎖までに搬入できなかった方について、委託業者による片付けごみの収集運搬及び処分を行ったことで、被災者の不満解消や負担軽減に繋がった。

②課題が生じた点

- ・事前準備が不十分なまま仮置場を開設したことで、渋滞等の混乱が生じ、搬出が追い付かなくなり一時的に開場時間を短縮し、場内整備やレイアウト見直しが必要になった。また、開場時間の短縮に対するクレームも相次ぎ、理解を得るための対応に追われた。
- ・仮置場の候補地として計画していた2カ所（第一市民運動広場、川上哲治記念球場）では、今回の災害で発生が見込まれた膨大な廃棄物量に対応できないと判断された。
- ・仮置場の開場日時や搬入ルート等について、周知が間に合わず混乱が生じた。
- ・仮置場への搬入の際に必要な「特別搬入許可証」の発行により、便乗ごみ等の抑制を図っていたが、それでも災害に起因しない廃棄物を持ち込もうとする事例が散見され、仮置場入口において選別ルールに対するトラブルも発生した。
- ・避難所対応等により職員が不足する中で、特に委託契約において、設計を担当する技術系の職員の確保が困難であった。
- ・自費解体において、市設計による解体単価に納得されないケースがあった。
- ・公費解体は建物の解体であり、地下室の埋め戻しはできないため、危険防止のためのバリケードを所有者に設置していただく必要があった。
- ・建物の機械設備や電気設備等は、公費解体の対象外としており、申請者自身で事前に撤去しなければならないが、解体着工に間に合わず解体業者が取り外し、現場に残置する事があった。その後申請者が処分する話であったが、実行されず近隣住民からのクレームが入った。
- ・公費解体後しばらくして隣接建物所有者から、所有物件が破損していると連絡があった。工事状況の写真から解体工事時に破損させた可能性が高く、解体業者も認めため、解体業者の負担で修繕を行った。施工後に隣接地までの立会ができていないことが要因であった。
- ・公費解体工事下請け業者が、特別搬入許可証を用いて被災していない物件の解体ごみを仮置場に搬入していたことが判明。熊本県へ通報し、下請け業者は行政処分を受けた。

③総合的な評価

- ・災害廃棄物については、初動態勢で混乱を招きクレーム対応に追われたが、被災経験のある自治体等からの助言もあり、フェーズ毎に大きなトラブルや事故もなく対応できた。特に仮置場の運営においては、被災自治体での活動経験がある委託業者であったため、経験を生かし、ハード面の取り組みだけでなく、1日2回の近隣道路の清掃を行う等、周辺住民に配慮した取り組みも行ったことで、次第に仮置場

へのクレームも減少した。

今後の災害でも仮置場が必要な状況は起こり得るため、平時から熊本県産業資源循環協会との連携を密にし、仮置場運営の細かなシミュレーションを行っておく必要がある。

- ・公費解体については、受付業務において幅広い知識が必要とされるため、申請者に対して誤った情報を伝えないよう、必ず複数での対応を基本とし、トラブル防止に努めた。また、公費解体に関する周知が行き届かず、手付かずの被災家屋もあった事から、地域コミュニティ課と連携し所有者と連絡を取る等、対象者の掘り起こしにも努めた。

解体工事時においては、騒音や破損等で隣接所有者からクレームが入ることもあったが、丁寧な説明を続けることで理解を得る事ができた。

6.12 災害ボランティアの受入

①円滑に対応できた点

- ・災害ボランティアセンターの設置場所について事前に決めていなかったが、発災から6日後の7月10日開設することができた。
- ・同センターの立地が、高速道路のインターチェンジから近く、広い駐車場の確保ができたため、ボランティアの利便性が良かった。
- ・同センターを開設するにあたり、県社協をはじめ様々な支援団体の協力により必要な資機材、車両、応援スタッフなどの確保ができた。
- ・同センターの運営は、市社協職員が中心となり、県社協・市町村社協その他多くの民間ボランティア団体等の支援をいただきながら続けることができた。
- ・市社協ではできないニーズについては断ることなく、県内の災害支援団体につなぎ、ボランティア活動を行うことができた。
- ・ボランティアのスタッフは、ボランティアの人数が多い時は1日40人程度、後半は1日20人程度で運営を行った。

②課題が生じた点

- ・ボランティア活動で、床下の泥出し作業をする際には床板を剥いで、泥を出すのが、まず壁を剥いでから床板を剥がないと、足場の確保ができなくなるということが後になって分かった。事前に分かっていたら、依頼者に迷惑をかけることもなかった。
- ・センターの活動に十分な広さではなかったが、人が多い時にはサテライトも設置しながら活動し、11月までの5カ月間、拠点として活用させていただいた。

- ・送迎用のマイクロバス、ワゴン車などレンタカーにも多額の経費を要した。
- ・コロナ禍において、移動制限がかかる中でボランティア募集範囲が県内在住の方に絞られた。

③総合的な評価

- ・様々な団体等から支援をいただき、大きな問題もなくスムーズに運営ができた。
- ・被災した方々の一日も早い生活再建をめざして総合支援を行う「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た。

6.13 被災調査・り災証明書の発行等

①円滑に対応できた点

調査計画立案・人的支援

- ・調査の計画作成については、初期に災害支部からの被害概況情報を得ることで全体の概要を把握し、調査の大筋をつかむことができた。また、被災経験自治体等の情報提供により、応援職員の確保、システム導入等が早期決定できた。
- ・調査人員の確保（応援）については、対口支援により調査の応援職員を十分に確保することができた。また、先遣隊も来ていただいたことで初期対応が比較的スムーズに行えた。
- ・調査員の執務室等の確保については、初期段階で調査場所を確保できた。
- ・庁内研修など習熟向上に係る取組みについては、調査員は1週間以上連続で行うことにより、OJTで調査方法の習熟を図ることができた。
- ・調査に係る疑義や悩ましい判定の対応については、判断に困る案件については県に確認し助言をいただいた。
- ・人員の確保（応援）については、県市長会を通じて県内各市から応援をいただいた。熊本地震の経験等多くの知識により助けられた。
- ・調査計画の策定ができた。
- ・事前に熊本市から住民票の出力項目についてアドバイスをいただいた。

システム活用・機材

- ・調査資機材の準備については、端末等OA機器、調査用車は災害支援により確保できた。
- ・調査前の調査票や図面等の準備については、全体図面、調査用図面等は税務課地籍システムとゼンリンを合わせて準備した。
- ・被害状況の写真・画像データの確認と保存・管理については、システムにより画像データをスムーズに確認をすることができた。

- ・被災者台帳への調査結果の反映（入力・読み込み等）については、システムへの入力で一元化できた。
- ・調査前の準備への活用については、事前に調査箇所を入力しておくことで、端末で場所の確認等ができた。
- ・モバイル調査機能の活用については、タブレットを活用したことで場所の特定、写真、連絡等の共有をリアルタイムで行えた。
- ・調査結果のデータ管理については、課税データを基に判定を入力できたので、未調査物件の把握ができた。
- ・り災証明書の申請者情報の管理については、受付及び交付時に、位置情報、調査時の写真をもって場所の特定を視覚的にできた。
- ・各種支援策に係る手続・事務処理等への利活用については、システムから対象者等の絞り込みができ、十分な活用ができた。
- ・システム導入により、すべての情報を一元管理できた。今後ランニングコストが懸念されるが、悪かった点は無かったように思う。システムを導入しなければ今回のり災証明発行はできなかった。
- ・世帯票では出力できない項目（住所異動日等）があり、個人票を併せて添付することで、世帯票の不足する項目を補う対応ができた。
- ・被災者台帳システムについては、民間業者の支援により、実績のあるセールスフォースを利用したクラウド型の被災者台帳システムを活用できたため、り災調査から証明発行、支援といった対応がスムーズにできた。クラウド型のためタブレットでの入力、Googleマップの活用など利便性も高かった。
- ・調査後の調査方法や判定に係る確認・振り返りについては、他班の調査票の検算をすることで、調査表の記入方法や判定方法のバラツキを少なくできた。
- ・その他手続等との連携については、被災者支援システムにより情報を関係課と共有できていたので、り災証明書交付日にそのまま支援金の申請手続きを案内できた。
- ・被災者生活再建支援金の手続との連携については、被災者支援システムにより情報を関係課と共有できていたので、り災証明書交付日にそのまま支援金の申請手続きを案内できた。
- ・必要な資機材の手配を適切に行えた。

窓口

- ・利便性に配慮した効率的な申請受付事務については、校区ごとの申請日を設け、来場者を分散したことで密の回避をただけでなく、施設内及び駐車場の混雑を回避できた。観客席を有する文化施設を使用し、待ち時間など周囲との距離を保つことができた。

- ・ 利便性に配慮した効率的な交付事務については、受付から交付、支援窓口及び出口への導線にも配慮し、密にならないよう配慮した。
- ・ 窓口対応における利便性の向上や工夫については、被災により交通手段の無い市民向けに、各避難所で受付窓口を設置した。また、判定結果を納得できない被災者に対して相談ブースを設置し、丁寧な説明を心がけた。
- ・ り災証明書交付事務との連携については、交付時は、調査班が窓口にて待機し判定の説明及び入力内容の不備に迅速に対応した。
- ・ 公費解体の事務との連携については、なりわい補助金、公費解体の判定もり災証明調査班が行うことで各種支援の判定に不整合は出なかった。
- ・ 生活再建支援及び公費解体コールセンターの設置については、対口支援自治体の熊本市からの助言と新型コロナ対策として、窓口来所を減らすためにコールセンターを外部委託により設置した。

②課題が生じた点

人員確保

- ・ 調査人員の確保（庁内）については、調査員と入力等事務職員が必要になるが、状況が刻々と変わっていくので必要人員を十分に確保できなかった。庁内職員は避難所や電話問合せ対応等で余力がなかったため、部署間で職員の取り合いになった。
- ・ 調査人員の確保（応援）については、調査中盤以降に調査のアポイントが取れず、応援職員を効率的に調査で動いてもらうことができなかった。
- ・ 調査資機材の準備については、調査員の熱中症対策に苦慮した。
- ・ 調査前の留意事項の確認や情報交換については、詳細な内規を事前に統一できなかったことで、細かな採点のばらつきが発生した。これにより最終チェック者の負担が大きくなってしまった。
- ・ 人員の確保（庁内）については、組織化していなかったため、確保人員はそれぞれに通常業務をもっており、多忙を極めた。
- ・ 人員の確保（応援）については、全体から職員をピックアップしたが、り災証明だけでなく、災害に伴う他業務もあり、人員確保が難しかった。

システム活用等

- ・ 調査前の調査票や図面等の準備については、県から提供いただいた非住家の調査票を準備するのに時間を要した。
- ・ 調査後の調査票の保存・管理については事務職員及びシステム習熟不足により、システムへの入力、書類の整理が後手に回り未調査物件の把握がスムーズにできなかった。

- ・被害状況の写真・画像データの確認と保存・管理については、家屋判定と画像の紐づけのルール作りに苦慮した。画像データの保存アップロードに時間がかかった。
- ・調査結果のデータ管理については、課税データと調査家屋の突合が困難な場合があった。
- ・システムの利活用で改善を要する点や追加すべき機能については、入力項目が多いため、入力に時間を要した。容易にカスタマイズできたので使い勝手が良かった。
- ・被災者台帳システムについては、クラウド型のため本市のセキュリティポリシーには適合しておらず、セキュリティポリシーの改正及び運用面でのセキュリティ強化が必要である。
- ・利便性に配慮した効率的な交付事務については、システム上、必ず地図、調査時の写真を確認することで所在地の確認を行う必要があったため、郵送手段をとることができず、全ての証明書交付に時間を要した。

窓口・連携等

- ・利便性に配慮した効率的な申請受付事務については、特定の校区に申請者が殺到し、一時的に密状態になった。また、時間配分の見積もりが甘く、長時間待たせる時間帯があった。受付から申請、出口までの動線設定に配慮が足りず、道案内に職員が対応するケースが多かった。
- ・り災証明書交付事務との連携については、受付や調査時に被災者から聞き取った情報を正確につなぐことができない場合があった。
- ・被災証明書交付事務との連携については、受付を簡易にしたことにより、調査対象家屋の把握が難しくなり、被災証明書の交付に時間を要した。
- ・公費解体の手續との連携については、当初、公費解体に関する情報がなく、被災証明書の対応に時間を要した。解体家屋の突合に調査班が手間を取られてしまった。
- ・事務処理体制の構築については、組織化していなかったため、指揮命令系統がなく、判断に時間がかかった。
- ・人員の配置や作業フローの確立が必要である。
- ・住民登録がない被災世帯について、り災証明発行業務と居住証明の判断基準が異なっていた。
- ・そのため、り災証明書を取得した世帯においても、追加資料の提出を依頼することが多々あった。
- ・結果的に被災者に二度手間をかけることとなった。

③総合的な評価

- ・熊本市から事前に事例集などの提供があった。
- ・受付開始後2週間ほど、熊本市から生活再建支援金業務に精通した職員の配置があった。そのため、相談窓口では大きな混乱もなくスムーズに対応できた。
- ・被災者台帳システムにしてもコールセンターにしても、熊本地震の経験をもとに活用することができた。被災者支援についても、これまでの災害経験から、被災者生活再建支援法の改正や、災害救助法の応急修理中の応急住宅への入居など運用面の拡充などにより支援が充実してきている。
- ・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た。
- ・導入したシステムに関しても大きな問題はなく使い勝手もよかったが、導入までの期間が短く、十分な準備をしてのスタートはできなかった。
- ・短期間で調査から証明書交付まで行うことができ、大きなトラブルも少なかったことから全体的にはスムーズな事務ができたと考えられる。

6.14 被災者の住宅対応

①円滑に対応できた点

- ・7月の段階で建設型応急住宅の目標戸数を定めたことで、計画的な整備に向けた体制を構築することができた。
- ・熊本県担当部署及び熊本市等の支援・助言を受け、住まい再建手続きの進捗が見られない被災者に対し意向調査を段階的に実施したことで、フォローアップが必要な被災者の特定を進めることができた。

②課題が生じた点

- ・ハザードエリア外でまとまった用地確保が難しかったため、結果的に20戸程度の団地が市内に点在することになり、今後の管理面で課題を残すことになった。
- ・仮設住宅（建設型及び賃貸型）の市内供給戸数を見込むにあたって、賃貸型の状況を把握する体制が構築できていなかった。

③総合的な評価

- ・現在のところ、建設型応急住宅の必要戸数は過不足なく整備できているものと判断している。

6.15 派遣職員の受援体制

①円滑に対応できた点

- ・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、様々な支援をいただいた。
- ・特に、県との人事交流において、県危機管理防災課を経験した職員が本市に派遣されていたことから、円滑な連携がなされた。
- ・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きかった。

②課題が生じた点

- ・庁内で情報共有・連携体制が整っていなかったため、防災部局とその他部局との間で、県職員の役割について理解が不足していた。
- ・そのため県職員による支援の受け入れ体制が整っておらず、あらゆる面で後手となる状況であった。
- ・また、職員を派遣していただいたが、本市職員が不足し、十分に活動していただくことができなかった。
- ・短期派遣の場合、日毎に職員が交代する場合もあるが、マニュアルが存在していなため、レクチャーに時間を取られることもあり、業務が増えることもあった。

③総合的な評価

- ・迅速な情報連絡員や行政体制調査・支援チームの派遣や躊躇することのない県職員の派遣など、熊本地震の経験を踏まえた助言や機動性は、未曾有の大災害にみまわれた本市にとって、様々な対応の判断を行う際に、大変心強いパートナーであった。

6.16 業務継続計画

①円滑に対応できた点

- ・ 首長不在の代行順位及び職員の参集体制については問題なく対応できた。
- ・ 代替庁舎については、第1順位の仮本庁舎が被災を受けなかったため、災害対策本部運営ができた。
- ・ 電気、水、食料等の確保についても問題がなかった。
- ・ 行政データのバックアップについては、通常どおり実施できた。
- ・ 非常時優先業務について、296業務のうち優先度Aランクは147業務であったが、大部分を実行できた。

②課題が生じた点

- ・ 業務継続計画の組織体制で部・班の体制があるが、担当する課が重複しているため非常時優先業務の人員配置が難しかった。特に避難所運営については、長期になり支部長（避難所運営責任者）及び運営職員にかなりの負担が生じ、職員の健康管理体制が問題となった。
- ・ 通信手段の確保については、固定電話・インターネット回線が不通になった期間が生じた。

③総合的な評価

- ・ 現在策定している業務継続計画（BCP）については、地震被害を想定したものに限定されていて、風水害については、現行の地域防災計画書により対応となっており、今後見直しが必要となる。また、部門別行動計画も策定中のため併せて策定する必要がある