

令和元年度に発生した
豪雨災害等における課題について
(全体版)

指定都市市長会
令和2年5月

目次

1 災害マネジメントについての課題	
1-1	水防態勢 …3
1-2	警戒レベル（避難勧告・災害発生情報等）の情報発信 …4
1-3	災害対策本部の運営 …6
1-4	職員の災害対応能力 …8
1-5	情報収集及び集約（災害対策本部設置後） …9
1-6	住民対応（窓口態勢） …11
1-7	関係機関や他都市との連携 …12
1-8	その他の課題 …15
2 被災者支援についての課題	
2-1	避難所開設・運営 …18
2-2	備蓄物資 …23
2-3	物資供給・運搬 …25
2-4	住家被害認定調査 …26
2-5	り災証明発行業務 …33
2-6	公費解体 …37
2-7	みなし仮設や仮設住宅 …39
2-8	応急修理 …41
2-9	その他の課題 …43
3 環境・衛生等についての課題	
3-1	災害廃棄物処理等 …45
3-2	被災者の健康支援・健康管理 …52
3-3	住宅床下消毒等の生活衛生 …55
3-4	医療・救護体制 …57

4 ライフライン断絶等についての課題	
4-1	上水道等の断水による給水活動 …59
4-2	上水道施設の復旧活動 …61
4-3	下水道施設の復旧活動 …62
4-4	大規模停電 …63
5 施設被害についての課題	
5-1	道路・橋梁等の被害 …64
5-2	農林道、水路、ため池、排水機場等の農林水産業施設被害 …65
5-3	農地（田畑）被害 …68
5-4	土砂災害 …70
5-5	堤防決壊等 …71
5-6	公共施設の水没等 …72
5-7	浸水地域における土砂撤去等 …73
5-8	その他の課題 …75
6 その他	
6-1	捜索・救助活動 …76
6-2	ボランティアセンター運営支援等 …78
6-3	要配慮者利用施設 …80
6-4	その他の課題 …82

1 災害マネジメントについての課題

1-1 水防態勢

(被災地側)

災害名	回答市	課題	対応案
台風15号	被災地側 A市	・土砂災害警戒情報が発令され、災害対策本部を立ち上げたが、大雨や強風により公共交通機関等が動かず、職員配備体制における一部の職員の参集に支障をきたした。	・大規模な台風等による災害が予測される場合は、災害対策本部を事前設置し、職員配備体制を確保する。
台風19号	被災地側 B市	・内水を排除するポンプの操作盤が水没した。高さ設定を見直す必要がある。	・水没した内水を排除するポンプの操作盤を、今回の出水での水位等を加味し高さを上げた。

1-2 警戒レベル（避難勧告・災害発生情報等）の情報発信
（被災地側）

災害名	回答市	課題	対応案
8月北部 豪雨	被災地側 C市	・警戒レベル情報発信、受診側の負担	・発信方法、運用面を検討
		・警戒レベル運用（引き下げ、解除のタイミング）	
台風15号	被災地側 A市	・警戒レベル5は、災害が実際に発生していることを把握した場合に可能な範囲で市町村が発令とあるが、発令基準が明確でない。	・どの程度の被害となったら被害発生と判断するかなど、全国的に統一された国の基準の整備を要望することを望む。
台風19号	被災地側 D市	・避難情報等について、緊急速報メールで携帯電話3キャリアに配信したが、一斉配信できるメール本文の文字数は200文字以内に制限されるため、記載できる情報量が限られ、情報発信に苦慮した。	・緊急速報メールは、行政にとって災害時の重要な情報発信ツールの一つとなっており、より効果的な情報発信ができるようにするため、通信キャリア各社に緊急速報メールの文字数制限を緩和するように国等を介して要望する。
		・本市の避難情報のウェブサイトが日本語のみの対応となっており、外国人住民から「自分が住んでいる地域は安全か、避難した方がよいか」「避難所はどこか」との問い合わせが災害多言語支援センターに寄せられた。	・避難情報ウェブサイトに英語版のページを生成できるよう、ローマ字表記の追加を含めたシステム改修を検討する。
		・日本語での情報発信の文章が統一されていないことがあり、災害多言語支援センターで外国人住民向けに情報発信する際の翻訳作業に時間がかかってしまった。	・緊急情報で出す文例をあらかじめ決め、その文例に基づいて外国語の情報を出すように調整を進めている。
台風19号	被災地側 B市	・市ホームページにアクセスが集中し、つながりにくくなる事象が発生した。	・サーバーへの負担が軽くなる簡易版へ移行してもアクセス障害が解消されなかったため、回線やサーバーの負担を軽減するさらなる対策が必要。運用保守業者と協議の上、サーバーの負担を軽減できるCDN（コンテンツデリバリーネットワーク）を導入。
		・防災行政無線の放送が、強い風雨等により聞き取りづらい、聞こえない状況が発生し、避難情報の内容を確実に伝える必要がある。	・携帯電話を保有しておらず、避難勧告などの防災情報の入手が困難な高齢者等へ、電話・FAXによる情報を配信するサービスを導入。
台風19号	被災地側 E市	・想定される災害が3種類（土砂災害、河川による浸水、高潮による浸水）となったことにより、避難対象者が膨大な数となった。	・風水害時の避難所開設の判断基準、決定方法等の見直し。適切な避難行動を促すための風水害時の避難勧告等における発信情報の見直し。

		<ul style="list-style-type: none"> 複数の媒体を活用した正確な広報に当たり、広報内容の基となる基礎情報の文書化による速やかな共有の必要性。 避難勧告等が解除されていない中、雨が小雨になった状況で避難所から帰宅する市民が多数発生しており、統一的な対応や注意喚起ができなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> 区が発信する情報等も含めた市の情報発信のルール等の整理。 広報の拡散性を高めるためツイッター等による効果的な情報発信のルール等の整理。状況に応じた適切な避難行動を促すための市民の意識の向上、啓発の取組の見直し。
台風19号	被災地側 F市	<ul style="list-style-type: none"> 「警戒レベル5（災害発生情報）」発令判断のための状況把握（河川の越水状態・社会的影響の大きさ・人的被害等）について、精度を上げていく必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 国管理河川：国交省地方整備局へのリエゾン派遣依頼と情報共有を徹底する。 県管理河川：河川事務所との情報共有を徹底する。 加えて、区役所及び区消防署による巡回、並びに119番司令センターとの連携により、正確な状況把握に努める。
台風19号	被災地側 G市	<ul style="list-style-type: none"> 本市では避難指示（緊急）（警戒レベル4）の時点で「命を守る最大限の行動」を呼びかけており、災害発生情報（警戒レベル5）は発令しなかった。 また、仮に発令する場合、どのような事象（災害発生規模や被害程度）で発令すべきか、基準が不明確である。 警戒レベルについて、同じ「警戒レベル4」の中に避難勧告と避難指示（緊急）が含まれていることについて、発令の位置づけがやや不明確になったと捉えており、また、市民へ発令意図が正しく伝わるかの懸念がある。 避難情報は防災行政用同報無線のほか、登録制メールなど発信手段の多重化、多様化を図っているが、被害が大きかった〇〇区をはじめ、市民から「同報無線が聞こえなかった」との声も多い。一方で、警戒レベルを付した避難情報を受けても避難行動を起こさない市民も依然多いと思われ、避難情報の活用が十分でない可能性がある。 〇〇ダムの緊急放流について、事前に市民へ予告情報は発信していたが、予定時刻を繰り上げて放流が開始される際、県からの連絡が混乱しており、また連絡が放流開始の直前であったことから、結果として市民への情報発信が放流後となった。 	<ul style="list-style-type: none"> 避難指示（緊急）発令下にあつてさらに災害発生情報を発令することについて、市民の安全確保の観点から意義を再確認し、発令の基準や運用を定めることが望ましい。 避難情報の発信については、屋内への情報伝達の強化（多重化した伝達手段の活用促進を含む。）と、避難情報の活用の啓発について、継続的かつ強力に推進する必要がある。 緊急放流については、県市間の情報伝達の正確性や即時性を向上するなど、連携をさらに緊密化する必要がある。

1-3 災害対策本部の運営
(被災地側)

災害名	回答市	課題	対応案
台風15号	被災地側 A市	・所掌が決まっていない処置事項(電源関係確保、市民ニーズ把握など)を本部事務局から指示する体制がない。	・地域防災計画に各局が実施すべき事項を明記する。(地域防災計画になじまない場合でも事務局マニュアルは整備)
		・本部事務局に関係部署の要員が不在で、調整が実施できない。	・本部事務局の編成に各局からリエゾンを置く。
		・区役所等の窓口・電話対応が常に人手不足状態。	・業務継続計画の柔軟な発動により、人員を確保する。
台風15号 台風19号	被災地側 F市	・災害対策本部の設置判断(特別警報の発表が予想される場合など)	・原則、市防災計画に基づき気象特別警報発表に伴い災害対策本部を設置する。県が実施する台風説明会において、予想進路、勢力、〇〇地方直撃の可能性、上陸予想時間及び特別警報発表の可能性を聴取し、台風上陸後、特別警報が発表されても災害対策本部へ移行できるような人員配備を実施する。
		・災害対策本部設置時における庁内動員など人員体制の配備	・災害対策本部設置時の人員配備については、市防災計画に基づく配備基準の3号から5号配備を原則とする。庁内動員(応援)については、台風通過後の被害状況確認や被災者支援対応により庁内応援を検討する。
台風19号	被災地側 B市	・猛烈な勢いの台風の直撃などが見込まれる際に、避難所開設を含めた準備・対応や、職員の参集や交代、休憩等の体制を整理する必要がある。	・避難所担当職員がローテーション勤務ができるよう体制を整備した。
台風19号	被災地側 E市	・報告事項が各局区の判断に委ねられており、結果として情報が多岐に渡り、資料作成や会議運営に時間を要した。	・タイムラインに沿った課題、判断事項、対応事項(優先業務)を作成・共有。
		・報告内容によっては専門的であり、本部員全員の理解が困難なものもあった。	・全庁的な水害対応業務の実施体制の確保。 (マニュアルの整備、訓練や意識啓発向上のための研修の実施)
		・各局は局長のみの参加だったため、各局における迅速な会議の結果や情報の共有が困難であった。	・会議等の実施方法、資料の共有方法等の整理、徹底。
		・本市初の4号動員(災害対策本部設置基準)であり、動員体制の趣旨・目的や求められる体制について市全体の共通理解が図られておらず、各局区の対応に差異が生じた。	・災害対応における各局区の役割の再確認、動員体制への理解の促進。

台風19号	被災地側 G市	<ul style="list-style-type: none"> ・災害対策本部会議での本部長指示事項など、全庁に対し会議結果の情報共有が速やかに行われていなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急対応が必要な事項でなかった場合においても、速やかに全庁に情報発信を行う体制を確立する。
		<ul style="list-style-type: none"> ・災害対策本部事務局において、「対策調整班」など複数の班を編成し、災害対応に従事していたが、事務局内での情報共有が十分に行われていなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・毎朝、事務局内の班長を集めミーティングを行うなど、情報共有体制をあらかじめ確立する。
		<ul style="list-style-type: none"> ・職員の勤務交代の考え方などが事前に整理されておらず、長時間に渡り災害対応に従事する職員が発生してしまっていた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・勤務交代の考え方を事前に示すとともに、労務管理担当者を指名し、勤怠管理を徹底する体制を確立する。

(応援側)

災害名	回答市	課題	対応案
台風15号	応援側 G市	<ul style="list-style-type: none"> ・〇〇県〇〇町に応援派遣を行ったが、当該自治体は過去に大きな災害を受けた経験もなく、また職員規模も100名程度であったことから、一部の災害対応において、本市が主体的に行動することとなった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今回のような被災自治体の職員数が少なく、かつ過去に大きな災害を経験していない自治体では、迅速な支援が必要となると思われる。被災都道府県等に対し、行政機能の確保状況や被災状況の報告が挙げられておらず、被害状況がわからない被災自治体がある場合は、総括支援チームなどの先遣隊を迅速に派遣し、支援の必要性を判断する体制を構築することが有効であると考ええる。 また、初動を被災都道府県任せにしてしまうと、今回の台風15号の対応のように被災自治体への支援が遅れてしまう可能性があることから、国によるプッシュ型の支援体制を強固にする必要があると考ええる。
台風15号	応援側 H市	<ul style="list-style-type: none"> ・災害対策本部のマネジメント支援に入ったが、運営方法等について課題を感じたものの、地域の特性や状況把握に時間を要し迅速なマネジメントができなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域防災計画や地図、地形状況等、被災地の自治体HPで確認できるものは移動中にも把握できるよう、応援する際のマニュアルやチェックリスト等で整理しておくことよい。
台風19号	応援側 I市	<ul style="list-style-type: none"> ・派遣先における災害対策本部の会議は、1日2回(朝・夕)実施されたが、当該会議に用いる資料が定式化されておらず、また、当該会議の議事録作成についてもルール化されていなかったため、過去の本部会議の内容が把握できなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・あらかじめ、本部会議で取り扱う資料様式や進行方法などを取り決めておく必要がある。

1-4 職員の災害対応能力

(被災地側)

災害名	回答市	課題	対応案
台風15号	被災地側 A市	<ul style="list-style-type: none"> ・通常業務と災害対応業務の切り替え ・風水害におけるBCP 	<ul style="list-style-type: none"> ・風水害におけるBCPの策定もしくはBCP(地震対策編)の準用を検討する。
台風15号 台風19号	被災地側 F市	<ul style="list-style-type: none"> ・危機管理システムによる避難情報の発令に手間取った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・より使いやすいシステムへの切替え(令和2年度更新予定) ・実用性の高い操作マニュアルの作成 ・定期訓練の継続による操作習熟
台風19号	被災地側 G市	<ul style="list-style-type: none"> ・各部局の縦割りの情報収集及び集約は比較的順調であったが、市長や市幹部の総合的な状況判断につながる、横断的な情報の処理や情報提供が十分とは言えなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務のために使用する情報と、市長・市幹部の状況判断に活用されるべき情報の処理を並行的に実施(そのような情報処理組織の編成)。 ・市長や市幹部の執務室近くに、常時最新の重要情報を提供できる、状況図・状況表の整備。

(応援側)

災害名	回答市	課題	対応案
台風15号	応援側 G市	<ul style="list-style-type: none"> ・東日本大震災や熊本地震など、過去の災害派遣の経験者や家屋被害認定調査・り災証明書発行業務の経験者を中心に派遣したが、派遣経験がない職員や応援業務に精通していない職員もあり、応援業務内容の把握や対応に苦慮することがあった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・被災地への応援職員の派遣については、被災自治体の支援の一助となるだけでなく、派遣職員の災害対応能力の向上にもつながることから、訓練・研修等の充実を図るとともに、今後、応援派遣を行う際に、事前説明会の開催や資料の配布、派遣経験者と未経験者を組み合わせた派遣編成、派遣交代のタイミングを応援種別ごとに半数ずつ交代させるなど、庁内の派遣体制を整備する。
台風19号	応援側 J市	<ul style="list-style-type: none"> ・二次災害への対応について、被災地での応援活動中にさらなる豪雨があり、市内の河川水位は氾濫寸前まで上がっていたようである。派遣地で二次災害等に被災する恐れがあり、不安を感じた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害にあった地域に派遣される場合は二次災害に巻き込まれる可能性を想定するべきであると感じた。自身の身を守るための行動及び、現地で役立つ知識を出発前に共有するとよい(ハザードマップの事前交付等)。

1-5 情報収集及び集約（災害対策本部設置後）
（被災地側）

災害名	回答市	課題	対応案
台風15号	被災地側 A市	・情報を発信するにあたり、本部事務局の情報収集部門を介さず、広報担当課や（HP、臨時市政だより等）や報道担当課（新聞・メディア）に情報が行くなど、市全体で共通の情報を持てなかった。	・情報共有ルールの改定や本部事務局への連絡方法の周知徹底を行う。
台風15号 台風19号	被災地側 F市	・各局や現場で把握した被害情報の収集及び共有方法・ルールが明確ではなく、一部に混乱が生じた。 ・鉄道の計画運休により、区役所や区土木事務所では、情報収集・連絡のための要員が確保できず、本部での情報集約に遅延が生じた。	・迅速な情報収集及び共有の強化を目的として、各局との連絡担当を市災害対策警戒本部に設置する。各区との連絡調整については危機管理システム及びホットラインを活用する。被害状況の早期把握・共有を図るため、危機管理室及び各区総務課担当係長の公用携帯電話をスマートフォンに機種変更しラインワークスを導入した。 ・計画運休が見込まれる場合については、区役所における事前配備を引き続き検討部会において検討する。
台風19号	被災地側 B市	・避難所において、避難所担当職員を含め災害関連情報の入手や情報の共有が困難であったため、情報収集・伝達手段の確保が必要。	・避難所担当職員から避難者への情報提供を行えるよう各避難所に、避難所担当職員用の災害時優先電話回線を使用するスマートフォンを配備した。
台風19号	被災地側 E市	・避難所の状況を含め、各局区で把握している情報を災害対策（警戒）本部事務局と各局区で迅速に共有できなかった。 ・災害対応と住民・報道機関からの電話対応を危機管理室内の同一室で実施したため、オペレーションに問題が発生した。	・情報収集体制を強化し、組織的に情報を収集できる体制の構築。 ・タブレット等のモバイル端末の活用等の情報通信環境の整備。 ・災害対応と住民・報道対応を区別して実施（別室）
台風19号	被災地側 G市	・各部局の縦割りの情報収集及び集約は比較的順調であったが、市長や市幹部の総合的な状況判断につながる、横断的な情報の処理や情報提供が十分とは言えなかった。	・業務のために使用する情報と、市長・市幹部の状況判断に活用されるべき情報の処理を並行的に実施（そのような情報処理組織の編成）。 ・市長や市幹部の執務室近くに、常時最新の重要情報を提供できる、状況図・状況表の整備。

(応援側)

災害名	回答市	課題	対応案
台風15号	応援側 H市	<p>・情報収集に取り組む際、市域を把握するための全体図等が揃っておらず、住宅地図のコピー等を張り合わせて地図を準備することから取り組む必要があり、すぐに情報収集等の業務に取り掛かることができなかった。</p> <p>初期の情報収集及び集約業務においては、市域を把握するための全体図や、情報の確認や集約をするための地区・校区単位の地図を準備しておくことが必要だと考える。</p> <p>・応援先自治体の災害対策本部に、断水や停電などの被害情報が部分的にしか入ってきておらず、全体的な被害状況の把握ができていないことから、具体的な対策が立てられていない状況が続いていた。</p> <p>配線等の関係により端末等も設置されていなかったため、庁内における情報共有ができておらず、各職員が実施すべき具体的な災害対応・被災者支援の内容が不明確であり職員間においても災害対応・被災者支援業務への意識に差が生じていた。</p>	<p>・各自治体で対象地域を表す図面の整理、準備をしておく。</p> <p>・図面等のデータの格納場所を共有し、応援都市で事前に準備することができるようにする。</p> <p>・災害時の関係機関との連携などによる情報収集体制を構築するとともに、端末等の物理的な環境も含め、被害状況等の情報集約・情報共有ができる環境を整える必要がある。</p> <p>・収集した被害状況等の情報を活用し、早期に全体的な災害マネジメントを行っていくための、応援自治体や国のサポート体制の構築が必要である。</p>
台風19号	応援側 K市	<p>・「災害発生時における社会福祉施設等の被災状況の把握等について」(平成29年2月20日厚生労働省4局長通知)においては、社会福祉施設等の被害状況を政令指定都市にて収集し、とりまとめ、原則として1日1回厚生労働省へ所定のExcel表にとりまとめ報告することとなっている。</p>	<p>・国において、広域災害・救急医療情報システムを拡充する等により、社会福祉施設等の被害状況を国・自治体等で共有できるシステムを構築してはどうか。</p>

1-6 住民対応（窓口態勢）

（被災地側）

災害名	回答市	課題	対応案
台風15号	被災地側 A市	・強風による屋根の破損等で、住宅関係の相談が多かったが、発災当初は相談窓口が支援制度の窓口と別れており、市民にとって不便な状態であった。	・相談・受付窓口の一本化。
		・各区の窓口相談及び住宅政策課の電話相談により実施し、相談内容には建築に係る専門的な相談内容が多く含まれていたが、建築職の技術職員に限りがあったため、他の職種の職員を配置せざるを得なかった。	・今回の災害対応を踏まえた住宅相談に関する対応をマニュアル化し、建築職以外でも対応できるようにした。
台風19号	被災地側 B市	・台風の接近時における市民利用施設の休館判断基準がなく、各施設が個別に判断していることから、一定の判断基準等が必要。	・風水害警戒本部の設置が予定されている場合等における公共施設の休館ルールの目安を作成する。

（応援側）

災害名	回答市	課題	対応案
台風15号	応援側 H市	・応援に行った都市で、本部会議を行う部屋と危機管理部署の前に来庁者の相談窓口ができており、本部運営に支障をきたしていた。	・災害対策本部設置に当たり、適正な配置の標準モデルの作成が必要である。
台風19号	応援側 I市	・派遣先で被災者支援項目の窓口リストが未作成であったため、被災者からの問い合わせの準備体制が整っていなかった。	・あらかじめ災害時の窓口対応リストを作成し、災害の際には適切な窓口で対応できるよう準備しておく必要がある。

1-7 関係機関や他都市との連携
(被災地側)

災害名	回答市	課題	対応案
台風15号	被災地側 A市	<ul style="list-style-type: none"> ・県や近隣県市などに応援要請をする際、応援の要請方法等について不明な点があり、要請に時間を要した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・要請する側、要請を受ける側で不具合が無いよう定期的な連絡を行う。
台風15号 台風19号	被災地側 F市	<ul style="list-style-type: none"> ・電力供給事業者からの情報提供が不足しており、電話で問い合わせたが、一般からも問い合わせが殺到しているようで、繋がらなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・電力供給事業者との意見交換を実施し、災害時の情報連絡体制を強化する。
台風19号	被災地側 B市	<ul style="list-style-type: none"> ・市所有施設以外の指定避難所については、台風接近に伴う事前開設等について、時間を要した。 ・〇〇川第一調節池は、〇〇川が増水したときに沿川の被害を軽減するために、事前にスピーカー等によりサイレンを鳴らしてお知らせしたうえで、調節池の中に水を流すこととしている。 〇〇川上流河川事務所〇〇出張所において、〇〇区役所近隣の〇〇公園に放流のためのサイレンを鳴らしたが、市・区に事前連絡なく放送がなされたため、市民からの問い合わせに対応できなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・県有・国有施設においては、施設の弾力的な運用等について、平常時からの協力体制を構築する。 ・〇〇川流域の市区町村と〇〇川上流河川事務所との情報共有体制を構築する。
台風19号	被災地側 E市	<ul style="list-style-type: none"> ・被害の全体像の把握に時間を要し、また被害が一部の区であったことから、他都市への正式な応援要請やBCPの発動等を実施しなかった結果、特定の部署に相応の負担が生じた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・各局区における発災後の業務内容や受援体制の事前の確認 ・発災後の想定される受援ニーズの事前の整理 ・災害時協定の実効性の確保 ・近隣県市等における応受援のあり方の見直し ・各局区の受援ニーズ、受援体制の把握のスキームの整理
台風19号	被災地側 G市	<ul style="list-style-type: none"> ・避難情報の発令や市の職員動員体制を警察に対し情報提供していなかったことから、避難誘導や交通規制の支援を警察に依頼する際、十分な連携を図ることができなかった。 自衛隊への災害派遣要請の細部説明が県を通じて間接的になるため、市の状況や真意が自衛隊に伝わるのに時間を要した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・風水害などの進行型の災害に際しては、タイムラインや対応方針を事前に警察に提供するとともに、避難情報の発令についても、可能な範囲で事前に情報提供を行う。 途中より、県から連絡要員が派遣され、市の意図が県に十分伝わるようになり、派遣に関する調整はスムーズとなった。今回は大規模な派遣要請が本市のみであったため、市⇒県⇒自衛隊の連絡の流れは確保できたが、複数の自治体に大規模な災害が発生した場合、自衛隊との調整窓口が県のみでは対応が困難

			になる恐れがある。状況により、自衛隊との調整を指定都市には分権的に実施できるような枠組み（県に報告は確実に実施）が必要となると思われる。
--	--	--	--

（応援側）

災害名	回答市	課題	対応案
台風15号	応援側 G市	・〇〇県から職員が派遣されたほか、被災自治体が相互応援協定等を締結している自治体からも職員が派遣されたが、特に〇〇県は日帰りでも毎日応援に来る職員が変わってしまい、引継ぎや業務の説明に時間をとられることがあり、十分な連携をとることができなかった。	・他自治体と連携して被災地支援にあたる場合には、応援派遣の期間などの調整を行い、被災地のために、円滑な支援体制を連携して構築する。
台風15号 台風19号	応援側 L市	・危機管理部局と人事部局との間で、派遣職員の旅費等の調整を行っているが、職員派遣後に派遣先の事業課と派遣元の事業課との間で、派遣期間や支援業務の内容などを勝手に決めることがあり、国への報告や旅費の調整などに混乱をきたした。 ・総務省の「被災地応援職員確保システム」に基づき、指定都市市長会事務局から対口支援の要請があったが、派遣先の地理的状況や支援業務の詳細な情報提供が乏しく、派遣調整に苦慮した。	・支援業務や派遣期間については、必ず危機管理部局や人事部局と調整を行うよう庁内周知する。 ・派遣要請するにあたり、現地の詳細な情報もいただきたい。
台風15号 台風19号	応援側 M市	・災害時の支援体制について	・災害時の応援にあたって、現状では、総務省職員応援システムや指定都市市長会行動計画など複数の支援の仕組みが並行しており、派遣依頼などへの対応に際し、状況の複雑化や混乱が生じている。 そのため、例えば、総務省の被災市区町村応援職員確保システムに一本化し、知事会と指定都市市長会が協議を行い、支援先を決めるなど分かりやすい体制での実施が望ましいと考える。
台風15号	応援側 H市	・対応初期の段階において、電力及び水道の事業者との情報共有の必要性を特に強く感じた。今回対応した地域は、自治体職員が関与しない事業者（電力会社や広域連合企業団等）による対応も同時に進められており、断水世帯数が把握できていない等、情報共有がうまくできていない場面があった。	・自治体や事業者から各省庁へ送付する資料等を関係者にも送付することで、他事業者間（特にインフラ整備に関する事業者間）でも情報を共有できるようにする。 ・発災時において、各自治体の情報を確認できる場所（HP等）の周知を事前

			<p>に行っておく。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対応状況等の資料の確認ができる共有フォルダを整備し、自治体だけではなく、事業者も必要な情報を必要なときに確認できるような仕組みを構築する。
台風19号	<p>応援側 K市</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・これまで被災市区町村応援職員確保システムのような国、県、政令市が一体となった支援スキームが無かったため、自治体間の協定などが重要な被災地支援の役割を担ってきた。しかし、被災市区町村応援職員確保システムがある中で、他協定による発動は、連絡調整や現地リエゾンの派遣など必要以上のマンパワーを割くことになっているように思われる。実際、〇〇市支援では、本市も構成員である近隣県市相互応援協定のスキームが発動されたが、すでに〇〇市への対口支援が決定していた本市にとっては、両スキームで調整業務が重複するなど、被災地にとって貴重な応援マンパワーが効率的・効果的に活用されていない事態に遭遇した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・左記の問題をさけるためにも、応援スキームを一本化することが好ましいと思われる。
台風19号	<p>応援側 N市</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・第1陣で派遣される職員のリスト化等、速やかな派遣につながる体制整備が必要だった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「応援マニュアルの作成」など、先進自治体の取組事例を情報収集する。
		<ul style="list-style-type: none"> ・派遣職員の後方支援（旅費・宿泊場所の手配・レンタカー等）など、庁内の協力体制が整備されていなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・庁内での応援体制の整備や受け入れ市町村による情報提供を受ける。
台風19号	<p>応援側 O市</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・特に、衛生・環境・医療・消防などの分野は住み分けの理解が進んでいるが、例えば被災市区町村応援職員確保システムは、国交省など同じ行政職の支援枠組みと整合を図る必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・国の省庁間の縦割りを排し、各省庁の支援枠組み間の整合・統合を図る。

1-8 その他の課題
(被災地側)

災害名	回答市	課題	対応案
台風15号	被災地側 A市	・災害対策本部と各対策部で連携に課題があったため、情報共有に時間を要した。	・各部からの連絡員を本部事務局に常駐させた。
		・被災者支援の考え方が統一されていなかったため、避難所の運営に課題が生じた。	・本部事務局に被災者・避難所支援係を設置した。
台風15号 台風19号	被災地側 F市	・災害対応業務に人員が割かれ、平常業務（特に区役所での窓口サービス）の継続に支障が生じた。	・災害対応の人員配備は、現行どおり市防災計画に基づく配備基準を原則とし、避難場所運営や被害発生時の対応及び窓口業務に従事する職員の交代要員の確保も検討し、配備人員の増減を実施する。災害対応による人員不足時の窓口業務の縮小等については、引き続き庁内検討において方向性を定める。
台風19号	被災地側 B市	・浸水想定区域外への避難対策について、水平避難ができない場合の指定緊急避難場所の確保を行う必要がある。	・浸水想定区域内の指定緊急避難場所の浸水想定状況を精査し、上層階に避難できる指定緊急避難場所を追加し、ハザードマップを改訂、避難場所標識を整備した。
		・浸水想定区域に避難勧告が発令されても避難しない住民がおり、市民の避難行動等への意識の醸成、知識の向上が必要である。	・マイ・タイムラインの作成や、避難行動などの防災情報を掲載した新たな防災ガイドブックを作成し、配布する。
		・県内他自治体から多くの避難者があったが、自家用車を利用した避難者も多く、避難方法等について周知・徹底する必要がある。	・県内市町村による相互応援に関する基本協定に基づき、避難者の受け入れを行うが、基本的な運用について整理するとともに、他自治体に対しても周知徹底を依頼する。
台風19号	被災地側 E市	・職員の参集調整（計画連休への対応）に時間を要した。	・計画連休を前提とした応援体制の事前準備、体制確保（参集対象でない職員の実働）。
		・市施設の計画閉庁等の対応に時間を要した。	・市施設の閉鎖等の判断基準の事前整理、市HP等による様々な広報媒体を活用した市民への事前の情報提供、インターネットによる情報把握ができない市民への対応の検討。

台風19号	被災地側 L市	<ul style="list-style-type: none"> 区本部では、電話で寄せられる情報や、罹災証明の申請情報が中心となるため、実際の被害状況との乖離があり、被害の把握方法に課題がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 災害が起きた場合、地区支部は避難場所の閉鎖後一定時間は解散せず、自治会や住民からの被害報告や、地区内を巡回し情報収集に努める。集めた被害状況を区本部へ報告を行うことで把握する。
		<ul style="list-style-type: none"> 「避難準備・高齢者等避難開始」のタイムラインが前倒しとなり、発表3分前に職員情報メールが送信されたが、地区支部員は突然の方針転換に対応できず、地区ごとに開設時間に差が生じた。 避難勧告が出た地区や体制が整わない地区支部を応援するため、台風が接近している危険な状況の中、自宅待機の区本部職員を呼び出し、該当地区へ配備することになった。職員の安全をどのように確保していくのか検討が必要。 	<ul style="list-style-type: none"> 職員の配備、準備時間を考慮するタイムラインの設定。タイムラインを変更する場合、できる限り早い防災情報メールの配信。

(応援側)

災害名	回答市	課題	対応案
台風15号	応援側 G市	<ul style="list-style-type: none"> 総括支援チームについては、事前に派遣者リストを作成していたが、その他の支援業務については、あらかじめ派遣者リストを作成しておらず、派遣者の調整に苦慮した。 	<ul style="list-style-type: none"> 応援要請を受けた場合の、派遣者リストをあらかじめ全庁的に整備する。
		<ul style="list-style-type: none"> 派遣交代について、応援種別ごと全員を入れ替える体制をとったため、業務引継ぎが十分にできないことがあった。 	<ul style="list-style-type: none"> 派遣交代について、全員一斉交代ではなく、半数ごとの交代や、指揮官以外を交代するなど、交代時期をずらした派遣スケジュールを検討する。
台風15号	応援側 H市	<ul style="list-style-type: none"> り災証明書発行に向けたアドバイスを行ったが、証明書発行直後に関連する「支援メニュー」に関するアドバイスが十分にできなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> 市では、り災証明書の交付と、その後の支援に繋げる申請窓口を分けて運営していたため、応援のレベルを上げるのであれば、地域支え合いセンター（申請窓口）などに所属経験のある職員の派遣も考慮する必要がある。
台風19号	応援側 P市	<ul style="list-style-type: none"> 被災直後に被災自治体が被災市区町村応援職員確保システムに関する要綱に基づく総括支援チームの派遣と対口支援を区分して支援要請するのは困難である。 	<ul style="list-style-type: none"> 被災直後はブッシュ型支援を含め先遣隊派遣となる場合が大半と思われる。被災自治体の判断を待つのではなく、総括支援チームの派遣と対口支援をセット派遣としニーズ把握後に支援メニューを決定することとしてはどうか。

		<ul style="list-style-type: none"> ・支援終了の時期の判断が難しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・過去の支援実績などから支援メニューに応じた支援期間を例示してはどうか。
台風19号	応援側 I市	<ul style="list-style-type: none"> ・派遣先で被災者支援項目の窓口リストが未作成であったため、被災者からの問い合わせの準備体制が整っていなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・あらかじめ災害時の窓口対応リストを作成し、災害の際には適切な窓口で対応できるよう準備しておく必要がある。
台風19号	応援側 Q市	<ul style="list-style-type: none"> ・避難警戒レベル3が発令されている中、氾濫による床上浸水地域の家庭訪問を行い、警戒レベル4に変更後も活動を継続した後、定時まで市役所内で事務処理を行った。二次被害を発生させないため、派遣職員の安全面を考慮した運営が必要ではないかと後になって考えさせられた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・応援支援の際は、派遣職員の安全確保の面から警戒レベルが発令された時の活動のあり方について、一定の基準を決めることを検討しても良いのではないか。
台風19号	応援側 O市	<ul style="list-style-type: none"> ・被災市町村は、支援員受け入れの可否判断をつけにくく、受援を躊躇する傾向が強い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・被災県から被災市町村へリエゾン派遣する際、資格者が同行する形式を検討する。(例えば、同行後、時機を見て派遣先市町村の了解が得られたら、正式な支援員派遣先としてカウントする)。
台風19号	応援側 C市	<ul style="list-style-type: none"> ・小さな市町村は、指定都市市長会行動計画や被災市区町村応援職員確保システム等の支援制度の認識がないため、県に対し被害状況報告や支援要請を迅速に行う意識が低いと感じられた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・国等による支援制度の周知徹底とともに、被災県等から事前にリエゾンを派遣するなどにより、積極的な情報収集が必要であるとする。
		<ul style="list-style-type: none"> ・発災直後から先遣隊を派遣する態勢を整えていたが、実際に対口支援が決定したのは発災から3日後であったため、現地入りが遅れた。甚大な被害が発生していることが明らかな場合は、被災市町村からの要請を待つことなく、プッシュで先遣隊を派遣し、現地(被災市町村)で支援ニーズの調整を行うべきではないか。 	<ul style="list-style-type: none"> ・発災直後に確保調整本部や被災県庁(現地調整会議開催県庁)へ待機させ、機動力を持つ指定都市を優先してプッシュで被災地へ派遣した後、一定期間後に組織規模(県内市町村職員含む)がある都道府県へ対口支援を引き継ぐなど、指定都市と都道府県の役割分担が必要であるとする。(行動計画や確保システムの見直しが必要)

2 被災者支援についての課題

2-1 避難所開設・運営

(被災地側)

災害名	回答市	課題	対応案
8月北部 豪雨	被災地側 C市	<ul style="list-style-type: none"> 避難所運営と選挙事務との重複、避難所運営職員の不足 	<ul style="list-style-type: none"> カウンターパート方式での体制構築
台風15号	被災地側 A市	<ul style="list-style-type: none"> 発災直後は直近要員(発災時、避難所の運営に行くよう指定している職員)主体の避難所運営を行うとしても、長期化した場合は直近要員所属部署との調整等の負担が増大し、区本部によるマネジメントが困難となる恐れがある。地震などにおいても避難所運営の長期化は想定されるため、短期・長期の体制を検討する必要がある。 避難者の中にペット同伴者の方がいたが、動物のアレルギーがある方への配慮や鳴き声の対策などが必要であり、対応に苦慮した。 	<ul style="list-style-type: none"> 避難所運営が長期化した場合において、避難所運営に係る動員を各局に割り振ることを事前に検討しておく。 また、本部事務局における被災者・避難所支援係の新設を行う。 自家発電設備の整備や蓄電池の設置。
台風15号 台風19号	被災地側 F市	<ul style="list-style-type: none"> 避難場所の開設タイミングや増設対応 要援護者への対応 ペット対策 運営職員向けマニュアルの整備 	<ul style="list-style-type: none"> 庁内において、検討を進める。
台風19号	被災地側 D市	<ul style="list-style-type: none"> 大雨時以外は体育館が避難場所となるが、体育館にはテレビ接続の端子がなく、ラジオでの情報収集に限定されてしまう。テレビ放映(視覚情報含む)により、避難者も心理的に落ち着けるため、体育館にもテレビ接続の端子を設置し、情報収集ができるよう、施設改修等が必要である。 大雨、台風時においては、避難所の出入口付近の冠水により、避難所への出入りが困難になる、避難時における二次災害の発生が懸念される。 	<ul style="list-style-type: none"> 各指定避難所に情報収集用テレビ及びテレビ用の簡易アンテナを配備しているが、文科省の通知の付属資料に「アンテナを整備していることが望ましい」とあることから、視聴環境の整備についての検討が必要である。 出入口付近の道路及び排水路等を改修することにより、冠水の予防対策を検討するとともに、過去の浸水履歴について浸水ハザードマップを更新し、周知を図る。

		<ul style="list-style-type: none"> 大雨時に際しては、基本的には避難所担当課と施設管理者が避難所を開設、受け入れを行うこととなっているが、避難者が多かった避難所等、一部の避難所において、地域の参加の必要性も含め、地域団体等から受け入れ体制が不十分との指摘があった。 	<ul style="list-style-type: none"> 大雨時に際しての基本的な開設、受け入れ方法の変更は行わないが、事前協議で地域団体も開設、受け入れに関することを地域防災計画に明記の上、避難所担当課に対し説明会等で改めて周知を図る。
台風19号	被災地側 B市	<ul style="list-style-type: none"> 指定緊急避難場所において浸水が見込まれる際に、避難者を円滑かつ迅速に上層階へ避難誘導する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 指定緊急避難場所となる学校校舎に、上層階への避難を誘導するシールを貼付するとともに、上層階にブルーシートや排便袋等の備蓄品を保管する保管庫を設置した。
		<ul style="list-style-type: none"> 体育館等への避難においては、床の上に滞在することとなるため、特に要配慮者への負担を軽減する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 各避難所備蓄倉庫にエアーマットを備蓄した。
		<ul style="list-style-type: none"> ペット同行避難について、風水害時には屋外での飼養が難しくなるため、風雨を避ける場所などにおける飼養場所を検討する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 避難所におけるペット対応マニュアルの充実化を図り、また各避難所運営委員会に置いて飼養場所の検討を行う。 また、飼い主向けリーフレットの改定を行うとともに、屋内飼養を行ったときに備え、全避難所に清掃用品を備蓄した。
台風19号	被災地側 E市	<ul style="list-style-type: none"> 避難所に人が入り切らず、市バスによる別の避難所への運搬や新たに避難所を開設し、大きな負担となった。 	<ul style="list-style-type: none"> 洪水時、高潮時はエリア内の多くの避難者が集中するため、事前に避難所開設数を増強もしくは移送体制の確保、洪水の避難行動についての検討（普通教室の活用、他区への避難等）。
		<ul style="list-style-type: none"> 区によって、避難所へのペット同行避難への対応等、避難所への指示内容に差異が生じていた。 	<ul style="list-style-type: none"> 避難所へのペット同行避難に係る市の基本的な考え方の整理、関係局区における共有。
		<ul style="list-style-type: none"> 広域避難や垂直避難が可能な市民など、避難所への避難は必要でない市民が避難してきた可能性もある。 	<ul style="list-style-type: none"> 風水害の発災リスク等に係る市民意識の向上、啓発。
台風19号	被災地側 G市	<ul style="list-style-type: none"> （避難場所の開設関係） 避難指示対象区域が広範囲で市民の大多数が避難対象者となった場合の、公的避難場所での収容可能人数の限界。 避難者数の増加に応じ、追加での避難場所の開設が適切に行えなかった。多くの避難者が避難したことにより、臨時の避難場所を新たに開設したことから、避難場所の再選定の検討が必要。 	<ul style="list-style-type: none"> （避難場所の開設関係） 事前に避難についてアナウンスし、公共施設以外の親戚の自宅や自治会館等で避難してもらう。

	<ul style="list-style-type: none"> •(避難所担当職員関係) <p>避難所担当職員について、気象予測や避難状況に応じた事前増員や追加増員を適切に行えなかった。</p> <p>避難場所において、飲料等の提供、避難者の対応を2名(少数)の担当職員が担っていたなどにより、業務負担が増加したことから、今後あり方について検討が必要。</p> <p>担当職員について、交代要員の確保や、交代のタイミング(12H、24H等)に苦慮するとともに、職員が疲弊したことから、長期化を想定した検討が必要。</p>	<ul style="list-style-type: none"> •(避難所担当職員関係) <p>長期化かつ広域な被害が及ぶ場合、市職員に対する外部からの受援を積極的に要請する。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> •(避難場所の運営関係) <p>風水害時避難場所について、避難者の受付や要援護者への対応、情報提供、物資提供、地域・学校との連携、ペット・自動車の受入れ、プライバシーの確保など、運営面で様々な問題が生じた。</p> <p>避難場所の運営について、避難者の対応を2名(少数)の担当職員が担っていたなど多くの課題が寄せられたことから、市として運営マニュアルの作成が必要。</p> <p>庁内組織間(市本部、区本部、現地対策班、避難場所等)の情報伝達が円滑に行われなかった。特にダムの緊急放流といった極めて緊急性の高い情報が円滑に伝達されなかった。</p>	<ul style="list-style-type: none"> •(避難場所の運営関係) <p>避難場所となる公的建物について、停電対策設備を充実させる。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> •(備蓄関係) <p>避難所の備蓄品を避難場所で代用したが、毛布や発電機、灯油等が不足したことから、備蓄品の拡充の検討が必要。</p> <ul style="list-style-type: none"> •(周知関係) <p>避難場所において水や食料、毛布などが十分に用意されていると考える市民が多かった(物品持参の周知が十分でなかった)。</p> <p>避難勧告が発令されたが、避難を開始しない世帯が散見されたことから、市民への情報提供の手法などの検討が必要。</p>	<ul style="list-style-type: none"> •(全般) <p>今後、「(仮称)復旧・復興ビジョン(令和2年3月策定予定)」を作成するにあたり、本市災害復旧・復興推進本部における検討部会において、災害対応の検証を行うなど、上記課題の改善を図る。</p> <p>日頃から地元自治会等と連携を図っている現地対策班により、自治会館等に避難している自主避難者の情報収集を行った。</p> <p>また、避難者の健康管理や支援ニーズのヒアリングを行う「避難者支援チーム」をつくり、市が開設した避難所と同様に支援を実施した。</p>

		<ul style="list-style-type: none"> ・(その他) 市が開設した避難所以外に避難している方(自主避難者)の把握や支援について。 	
台風19号	被災地側 L市	<ul style="list-style-type: none"> ・避難場所以外の施設への避難希望や「入口がわからない」という問合せがあった。風水害緊急避難場所がどこか、どの部屋が開放されているのか、住民に伝わっていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・避難場所の情報について、市の広報紙やホームページで周知するほか、各避難場所で開放箇所、動線等の掲示ができるよう、看板等を作成する。
		<ul style="list-style-type: none"> ・マニュアルでは、風水害時において、物資配布は原則行わないこととしているが、避難者には高齢者や水に濡れた者が多く、毛布の配布を現場判断で行うなど、マニュアル等と異なる対応を求められた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・風水害時の避難者への物資配付に関する考え方を再整理する。 また、住民に対する周知を拡充する。
		<ul style="list-style-type: none"> ・要配慮者(傷病者や高齢者等)や身体障害者、ペット同行者、外国人が避難し、従来にない対応が必要となったが、マニュアル等で対応手順や考え方が明示されておらず、職員が現場で判断に苦慮した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・避難場所担当職員向けに、風水害の基礎知識や要配慮者等への対応や考え方についての研修会を実施するほか、マニュアル等にも明示する。
		<ul style="list-style-type: none"> ・避難者が、避難場所担当職員に被害状況や気象情報、河川の水位を問合せなど、情報拠点としての役割を求められたものの、避難場所への情報提供体制が構築されておらず、職員が現場で対応に苦慮した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・避難場所への情報提供(内容や方法)を検討する。(例:職員向けメールによる担当職員への情報提供や、避難場所へのテレビの設置など)

(応援側)

災害名	回答市	課題	対応案
台風15号	応援側 G市	<ul style="list-style-type: none"> ・避難所が入浴施設と併設されていたことから、避難所運営以外の業務を手伝うなど、事前に想定していない業務への対応を行っていた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・被災自治体(特に避難所となった現場)との認識にずれがあったことが最大の要因であることから、派遣目的や応援業務内容について、現場にも正確に伝わるように、被災自治体と調整を図る。
台風19号	応援側 P市	<ul style="list-style-type: none"> ・避難所運営を担当する被災地自治体の職員が日々交代し、運営主体が一定期間継続派遣される応援側自治体職員に丸投げされる場合がある。応援側自治体職員は地域特性やコミュニティに精通していないためトラブル発生の一因になりかねない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・避難所運営を担当する被災地自治体の職員をある程度固定したうえで避難所運営の主体となり、応援側自治体職員は補助業務などを担当すると運営マニュアルなどに明記してはどうか。

台風19号	応援側 R市	<ul style="list-style-type: none"> ・食事がコンビニ弁当のみで栄養バランスも偏ってくる。2日に1回保健師による巡回相談が実施されていたが、高齢の避難者が多く、持病を持っている方もおり健康面の維持や被災したショックや慣れない共同生活でのストレス改善が課題。 	<ul style="list-style-type: none"> ・長期間の避難では、野菜等を含めたバランスの良い食事を提供できれば良い。加えて避難者の声を聞き、適度な距離を保ちながら、ひとりひとりに寄り添うようなより細やかなケアが必要。
-------	-----------	---	--

2-2 備蓄物資
(被災地側)

災害名	回答市	課題	対応案
台風15号	被災地側 A市	・避難所において配慮が必要な避難者を受け入れる場合、ベッドを必要とするケースが多いが、代用できるものもない。	・福祉避難室用にダンボールベッド等を備蓄する。
		・ペットの受け入れをしている避難所では、ケージを持ってこないで避難してくる人がいた。	・ペット避難所には、ケージや無駄吠え防止器具なども備蓄を検討する。
台風15号 台風19号	被災地側 F市	・避難場所の環境改善（避難者から、「体育館では床が硬くて体が休まらない」「毛布だけでは寒い」等の意見が出た。） ・避難場所での物資提供基準（提供要否、対象者、対象物資）	・庁内において、検討を進める。
台風19号	被災地側 D市	・備蓄物資の保管倉庫が浸水した。	・浸水の可能性がある場所に保管しているときは、浸水想定高さ以上の階に保管することへの検討を依頼している。
		・避難場所と防災資機材倉庫の場所が離れているケースもあり、物資を避難場所まで運ぶことが困難だった。	・災害発生が予想される場合は、事前に物資を移動してもらうほか、避難施設内に保管することを検討してもらっている。
		・毛布の備蓄数量が想定避難者数よりも少なかったこと。 また、避難者1人につき毛布1枚を配布することを想定していたが、複数枚使用したことにより、毛布が不足した。	・各避難所への毛布追加について検討するとともに、使用方法について周知が必要となる。
台風19号	被災地側 E市	・備蓄物資について、避難者から水や食料などの要望があり、計画上の使用がなされていなかった。 また、避難者からも食料等の持参についてもほぼ無かった。	・風水害時の避難に係る市民意識の向上、啓発。
台風19号	被災地側 G市	・風水害時避難場所に避難した人の多くが、非常持出品を持参せず避難したため、毛布や食料など備蓄品について想定外の量を提供した。 また、使用後の毛布などの入れ替えや補充に費用と手間、時間を要した（今後対応のものもあり）。	・避難場所等への避難時に非常持出品を持って避難することの啓発。

台風19号	被災地側 L市	<ul style="list-style-type: none"> ・避難所ごとに避難者への食糧・毛布等の物資配付の認識に差異があった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・避難に必要な物品は、各自で用意するのが原則であり、市で備蓄しているものは、基本的に地震などの大規模災害時に家の被害等によりどうしても食糧等を確保できない住民等のために使用することを想定している。今回の台風では、市民が良くも悪くも「避難慣れ」していないため、何も持たず緊急避難場所に来た方が多かった。そのため、例外的に備蓄食糧や毛布を配付したが、使用した分は次回の更新まで補充されないため、地震同様に各家庭の非常持ち出し品の準備をお願いする。 また、住民への啓発活動として、「我が家と地域の防災対策」という出前講座を実施しており、今回の台風の反省を活かした内容として周知する。
-------	------------	--	---

2-3 物資供給・運搬

(被災地側)

災害名	回答市	課題	対応案
台風15号	被災地側 A市	<ul style="list-style-type: none"> 本部事務局の物資供給部門が把握していないところで物資の受け入れが決まっていることがあり、対応に時間を要した。 	<ul style="list-style-type: none"> 物資の受け入れについては、必ず本部事務局の物資供給部門を通すようルールの徹底を行う。(支援してくれた都市へのお礼も漏れてしまうことがある)
		<ul style="list-style-type: none"> 市役所に届いたブルーシート等の物資の集積スペースや保管スペースが決められていなかったため、置き場の確保に時間を要した。 	<ul style="list-style-type: none"> 庁舎に届く物資については、あらかじめ集積場所を確保しておく。
台風19号	被災地側 D市	<ul style="list-style-type: none"> 避難者の一時受け入れ先となった市営住宅への生活物資について、発災後しばらくは物資協定企業からの配送に時間がかかり、迅速な対応が困難であった。 	<ul style="list-style-type: none"> 物資協定策への支援要請の際には、発注後から配送までに要する期間について事前に確認をするなど、迅速かつ的確な支援が可能か調整をする必要がある。
台風19号	被災地側 B市	<ul style="list-style-type: none"> 学校施設が避難所として指定されている場合、流域貯留施設浸透事象の影響でグラウンドが浸水し、防災倉庫内に格納されている物資の運び出しに支障が生じた。 	<ul style="list-style-type: none"> 台風等接近前に避難所開設が決まっている場合の物資の運び出しを事前に行うほか、平時から避難時における非常持ち出し品の持参について、市民に対し周知・啓発を図る。
台風19号	被災地側 G市	<ul style="list-style-type: none"> 仮設住宅への供給物資において、災害救助法を利用した際の供給物資の価格調査に時間を要した。 	<ul style="list-style-type: none"> 災害救助法を適用した際の供給物資の価格に関して、産業支援機関が市内の小売店舗等の在庫等を確認しながら価格を調整、協議する仕組みを構築する。
		<ul style="list-style-type: none"> 食料を供給する期間がいつまで続くのか分からない(終了期間の基準が不明)。 	<ul style="list-style-type: none"> 避難所運営本部と災害対策本部への確認を行う。(本部が協議等を実施する、終了期間基準を決めるなど)。

2-4 住宅被害認定調査
(被災地側)

災害名	回答市	課題	対応案
台風15号	被災地側 A市	<ul style="list-style-type: none"> ・住宅被害認定調査を行う部門に経験がある職員が少なく、すべての認定調査を完了するまでに相当の時間を要した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・経験者と未経験者を組みせ、経験を積ませるなど育成を行う体制を組む。また、定期的な訓練が必要である。
		<ul style="list-style-type: none"> ・庁内の応援職員を動員したが、調査のための知識や装備が足りなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・調査前に簡単な講習を行うことや装備を備蓄しておく。
台風15号 台風19号	被災地側 F市	<ul style="list-style-type: none"> ・調査の確認項目が多岐にわたり、実施にかなりの人員及び時間を要する。平常業務を行う中で、調査人員の確保が難しかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・より簡略化された確認項目や手続きとするなど、迅速な被害調査が可能となるよう、国において、被害認定基準運用指針の見直しを検討されたい。
		<ul style="list-style-type: none"> ・被害認定調査では、被災家屋の平面図の描画が必要となる。家屋の平面図は、固定資産税の課税資料として所管部署で保管をしているが、当該資料を被害認定調査に活用するには、守秘義務を解除するか、本人の同意が必要となり、容易に活用することができない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・被害認定調査に対しては、守秘義務を解除し、固定資産税の課税資料を活用できるようにしていただきたい。
台風19号	被災地側 D市	<ul style="list-style-type: none"> ・被災自治体の人的・物的資源には限度があり、内閣府の指針に基づく精緻な住宅被害認定調査を実施することが、被災自治体には多大な負担となっている。 また、大規模災害発生時には、内閣府からの個別通知等により、一定程度の簡略化・簡素化が示されているものの、第2次調査は指針に基づく精緻な調査を求められており、抜本的な対策とはなり得ていないものと認識。 なお、総務省が主導する対口支援等の被災自治体への人的支援も実施されてはいるものの、支援を実施する自治体にとっては、本来業務を行いながらの派遣となり、負担となっているのが現状である 	<ul style="list-style-type: none"> ・内閣府が定めている「災害に係る住家の被害認定基準運用指針」の抜本的な簡略化。
		<ul style="list-style-type: none"> ・令和元年10月14日付で内閣府より発出された事務連絡によって、災害救助法に基づく住宅の応急修理の対象を拡充するため、「災害に係る住家の被害認定基準運用指針」における被害の程度に「準半壊」という新たな区分を暫定的に設けることが示されたが、台風第19号による風水害の発生直後の被災自治体が、短期間に、罹災証明書への記載事項や被害認定システムの変更といっ 	<ul style="list-style-type: none"> ・被災者の生活再建支援制度の対象拡大を図ることが目的であることは理解できるものの、内閣府の定める「災害に係る住家の被害認定基準運用指針」に基づいて、各自治体は災害時における住宅被害認定調査の準備(システム構築等)を行っているものであることから、今回の台風第19号による災害発生時のように、急遽、指針を変更するといった運用は避けるべきである。

		た対応を余儀なくされたことも、大きな負担である。	
台風19号	被災地側 B市	<p>・内閣府は「住家の被害認定基準」を発出しており、一定の基準を示しているが、「被害認定調査の実施」においては、「何を調査対象とするかは、各地方公共団体の判断となります。」と記載しているにもかかわらず、被災した中小企業に対する補助金等の申請における必要書類に「罹災証明書」を記載している。特に、工場や倉庫といった大規模施設においては、「住家の被害認定基準」をそのまま適用することは難しい現状となっている。</p>	<p>・いわゆる「非住家」における罹災証明書において何を求めているかによって対応は変わってくる。台風第19号における本市の対応としては、浸水被害を中心とした被害の有無が必要となっていたことから、被害の度合いによる「全壊、半壊等」の判定は行わず、(床上)浸水等による(浸水)被害の有無について罹災証明書を発行した。</p>
		<p>・内閣府の「住家の被害認定基準」によって示される損壊基準判定、損害基準判定が2つある上に、国税庁の損失額の合理的な計算方法の被害割合があるため、個人所得課税の雑損控除、所得税の災害減税法、個人住民税の減免等において、いずれの基準によるのかの判断が困難となっている。例えば、床上50cm未満程度の浸水被害で、損害基準判定が住家の被害認定基準によって罹災証明書に表示される被害状況が、10%未満(一部損壊)であっても、国税庁の雑損控除算定上の損失額の合理的な計算方法では、床上浸水深50cm未満35%(20%)(括弧内は、土砂等を伴わない場合)となり、税額計算上の被害割合と罹災証明書上の損害基準とが著しく乖離している。</p> <p>特に総務省通知「災害被害者に対する地方税の減免措置等について」(自治税企第12号平成12年4月1日)、個人住民税における減免割合が、被害割合3/10以上からとされているが、住家の被害認定基準によって作成された罹災証明書が、半壊(20%~40%)となっている場合には、損害割合が30%(3/10以上)以上なのか、30%未満(3/10未満)なのかの判定が困難となっている。保険金によって補填される金額がある場合は、被害割合を正確に算定しなければ、減免の適否を判断できない。</p>	<p>・地方団体職員にとっては、住家に限定された基準の正確性が向上することよりも、多様な課題に広く対応できる基準の創設が切望される。その点、これまでの検討会が解決を目指していた課題と、現場の地方団体の職員が、現実に直面している課題との間には、ミスマッチが生じている可能性がある。</p> <p>今後は、検討体制に、地方団体の被害認定調査の従事経験者や課税実務経験者の代表を加え、現場で起こっている課題について、一つ一つ検討を加え、基準が対応できる範囲を、非住家、家財などへ広げていくなど、基準の正確性だけでなく、基準の問題解決性を向上させるという視点が重要であると考えている。</p>

		<p>住家の被害認定基準が、地震保険の算定、減免額、雑損控除の控除額の算定に用いられていることを考慮すると、住家の被害認定と、税額計算における損失額の合理的な計算方法は、統一することが望ましいが、それが困難であれば、少なくともこれらの関係性を整理し、被災地方団体及び国税当局が、罹災証明書の記載事項から減免等を円滑に行えるよう、基準を整備しておくことが望ましい。</p> <p>また、住家の被害認定基準において、区分所有建物については、共用部分の損壊が各専有部分にどのような影響を及ぼすのかが明確とされていない。例えば、マンションの1階部分の浸水被害により、共用部分のエントランス、エレベーターなどが損傷を受けた場合、罹災証明書に記載される損壊割合は、各区分所有者に按分され帰属するのか、帰属する場合は、その按分基準を明確化すべきである。</p> <p>さらに、1階部分が鉄筋コンクリート造、2階部分が木造などの複数構造、店舗併用住宅、非住家など、様々な用途に対応できる基準を早急に創設する必要がある。</p> <p>住家以外の車両、家財などの動産についても、明確な基準が必要であると考ええる。</p> <p>家財に関しては、賃貸住宅の場合の住家の被害認定は、1棟で判断することとなるが、各賃貸人が家財について罹災証明書を申請する場合などの対応（賃貸人が取りまとめて申請するのかなど）についても、明確な指針が必要である。</p>	
台風19号	被災地側 E市	<ul style="list-style-type: none"> ・罹災証明書交付と建物被害認定調査の連携及び役割分担について、関係局区の認識が相違していた部分があった。 ・マンション等の集合住宅に居住する世帯に対する罹災証明書の交付について明確な定めがなかったため、証明内容に差異が生じた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・関係局区の役割分担等の再整理、連携の強化 ・交付手続きや証明内容等の罹災証明の標準化

		<ul style="list-style-type: none"> ・罹災証明書の交付申請が想定していた時期よりも早く、建物被害認定調査や罹災証明書交付の申請、被災者支援のメニューの把握・整理がなされる前に、迅速な罹災証明書の交付のため各区において前倒して対応したが、書類の突合等に時間を要するなど、交付日数が長期化するケースが生じた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・建物被害認定調査、罹災証明書交付、被災者支援メニューの情報提供が連動した被災者支援体制の構築、及び速やかな被災者への情報提供 ・業務の事前準備の徹底 ・職員の知識、スキルの向上 ・総合防災情報システムの更新に伴う証明内容と支援との自動連携等による業務の効率化、迅速化
台風19号	被災地側 G市	<ul style="list-style-type: none"> ・被害認定調査開始後に認定区分の変更があったため結果の修正が必要となった。 また、被災者支援システムの運用を変更したが、窓口の数が多く、事務手順の徹底に時間を要した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・住家被害認定体制の見直しとともに、速やかに初動対応ができるように訓練等を実施する。

(応援側)

災害名	回答市	課題	対応案
台風15号	応援側 D市	<ul style="list-style-type: none"> ・調査業務の概要が、派遣直前まではっきりせず、派遣職員の選定や持参する資材等の準備、業務の事前説明に苦慮した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・総括支援チームを派遣している自治体から情報提供を受けて対応したが、支援自治体に対して被災自治体の被災状況や支援業務内容等を伝達する手法の標準化が望まれる。
台風15号	応援側 F市	<ul style="list-style-type: none"> ・調査グループ毎に調査手法や判断基準に差異が見受けられた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・平時から研修による習熟度の向上を図る。 ・グループ間で差が出ないように、引継ぎや連携を密接に行う。
台風15号	応援側 G市	<ul style="list-style-type: none"> ・本市の対口支援が決定する前に〇〇県から調査人員のみの派遣が行われ、調査計画を立案できない状態で調査を開始することとなってしまった。 総括支援チームから〇〇県に職員の派遣要請を行った時点では、調査計画を立案できる職員の派遣を要請したが、結果として調査員のみ派遣しか行われず、調査計画は本市が対口支援団体として決定されてから、本市職員が調査方針及び計画を策定することとなった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・住家被害認定調査に係る方針及び計画は調査の根幹をなすものであることから、被災自治体で策定することが困難である場合は、総括支援チームに当該方針及び計画の策定に関する知見を有する者をメンバーに含め派遣するようにする。

		<ul style="list-style-type: none"> 調査のための応援自治体が4自治体となったため、共通の調査様式を用いていたが、自治体ごとに判断基準が異なる状況が見受けられた。 	<ul style="list-style-type: none"> 調査にあたっては、自治体間で差が出ないように、開始・終了時に打合せを行うなど、連携体制を構築する。
台風15号	応援側 L市	<ul style="list-style-type: none"> 事前の情報収集に際し、派遣先の自治体は多忙のため混乱しており、事前に必要な情報を得るのが困難であった。 	<ul style="list-style-type: none"> 先に支援に入っていた自治体に現地の様子を尋ねる等して必要な情報を得ていた。支援に入る自治体に必要な情報が市長会事務局などに集約され、後発の派遣団体に発信されるとありがたい。
		<ul style="list-style-type: none"> 現地調査にあたり、事前に申請者と調査日程の調整が行われておらず、不在だった場合に連絡調整する手立ても講じられていなかったため繰り返し不在訪問するケースが多々あった。 	<ul style="list-style-type: none"> 発災当初から事前に日程調整をする人員の配置、担当部署の連絡先を記した不在票を準備して調査に臨む等、効率的な調査体制づくりが必要と思われる。
台風19号	応援側 J市	<ul style="list-style-type: none"> 内水氾濫により床上浸水はあるものの建物に外力による被害が見受けられない建物について、被災後数日で浸水による被害が見えなくなってしまい、浸水深や被害の状況を確認することが困難となる場合が多くみられ、判定に手間を要する建物が散見された。 	<ul style="list-style-type: none"> 市民に対し、浸水した状況が無理のない可能な範囲で写真に収めるなどの対応をするように、平常時から周知しておく。
		<ul style="list-style-type: none"> 応援側の市町村は被災市町村からの要請により派遣人員の選出を行うが、被災地側は派遣されてくる職員の経験などについて、十分な情報がない中で役割分担や班の割り振りなどが任せられているため、被災地側の負担も増加し、また、派遣職員を効率的に活用できていなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> 応援側の市町村は人員選出だけではなく、被災地側との間で事前に現場レベルで協議を行い、被害認定調査業務の経験有無等による応援体制の組み方を提示するなど、派遣職員による支援が最大限活用できるよう積極的な支援を行う。
台風19号	応援側 P市	<ul style="list-style-type: none"> 申請単位で調査を行っていたため、「同日に隣接する住家を別班が調査」「前日に調査した住家の翌日に隣の住家を調査」など非効率な調査だった。 	<ul style="list-style-type: none"> 浸水深の調査であれば、原則、外観調査であるため、申請単位の調査ではなく、地区単位でのローラー調査を行った方が、迅速に罹災証明書を交付することが可能になると思われる。
		<ul style="list-style-type: none"> 同一地区を複数の班で調査していたため、それぞれの班で地区全体の被災状況を正しく把握することが難しく、地区内での被害認定の目安となる一番高い浸水深情報が共有できない恐れがあった。 	<ul style="list-style-type: none"> 調査本部は調査班が効率的に調査できるように、どの班がどこの地区を調査するか一覧表を作成し調査班に周知する。 また、同一地区を複数の班で調査する、朝のミーティング時に調査班に対して、浸水深の状況等の情報提供を行い、調査班の目線合わせを行う。
		<ul style="list-style-type: none"> 事前に調査に同旨の連絡を行っていたが、不在であっても調査は実施するため、そのための時間が無駄になっていた。 また、連絡時に不在だった場合、調査時に折り返し連絡があったりして非常 	<ul style="list-style-type: none"> 一次調査の外観調査は立ち合い不要とし、罹災証明申請書受付時に周知を行う。

		に効率が悪かった。	
		<ul style="list-style-type: none"> ・現地調査時に公務災害（交通事故等）が発生した場合の賠償は、行動計画では派遣指定都市が行うこととなっている。今回の住家被害認定調査で被災自治体の状況により、派遣職員がやむを得ず被災自治体側が用意した自動車の運転を依頼される場面があり対応に苦慮した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・公務災害補償での賠償について、ルール作りが必要ではないか。
		<ul style="list-style-type: none"> ・派遣後、今後の支援体制検討のため被災自治体に受援需要を問い合わせた後、十分な情報が提供されず、また、提供された情報が支援先の現場情報との差異があり、確認に時間を要した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・被災自治体は明確な受援方針（いつまでに1次調査を終わらせ、いつから2次調査を始めることや、必要とするスキル、各調査の今後の人員見込み等）を庁内で情報共有し、支援隊派遣都市に随時情報提供を行う。
台風19号	応援側 I市	<ul style="list-style-type: none"> ・府政防 第520号平成23年6月1日、内閣府政策統括官（防災担当）付参事官（災害復旧・復興担当）、被災者生活再建支援法の運用に係るQ&Aの送付について、Q8のA8また以降」の回答について対応に苦慮している。 回答によれば、中心部を離れると高確率で当該ケースがあり、被災届出証明にとどまらず内観調査（第2次調査）が必要となることから、遅滞なく災証明書を発行することができない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・いわゆる「離れ」については日常的に「母屋」と一体的に使用されているものであれば、合わせて1戸の住宅として取り扱うところを、「第1次調査においては、個々の建物について被害認定調査を行い、後に加重平均などで損壊割合を求める」などと第1次調査において限定的な取り扱いを示していただきたい。 ・当初から中心部以外の地域は内観調査（第2次調査）を行うケースがあり、そのたびに第2次調査を行うと、災証明書発行業務の遅滞につながる恐れがある。
台風19号	応援側 S市	<ul style="list-style-type: none"> ・被災側の見舞金条例に基づく見舞金は住家被害に加え非住家被害も対象としており、また、激甚災害指定に伴う支援策でも非住家被害を対象としているものが一部あることから、住家被害認定調査でありながら、非住家被害の調査もあわせて行う必要があった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・住家被害認定調査において非住家調査の調査も併せて行う必要がある場合、被災地側が応援側に対しその旨を事前に明示することにより、応援側がこれらの調査の経験がある職員を派遣するなど当該調査の円滑な支援を行えるようにする。
台風19号	応援側 H市	<ul style="list-style-type: none"> ・水害の一次調査の浸水深による判定について、床上浸水の場合は床上1m未満のものは半壊の判定となるが、到底1mには満たない住家においても何箇所も詳細に浸水深を測定していたため効率が悪かった。 ・水害の場合、限定された地域に被害が集中し、かつ地域ごとの被害は概ね同程度のものとなるが、罹災証明書の申請を受けて調査に向かっていたため、同じ地区に時間差で何度も調査しに行くこととなり効率が悪かった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・水害の一次調査の場合は浸水深が床上1mを超える可能性がある住家以外は浸水が床上に達していることを確認できさえすればよいため、過剰に時間をかけすぎず迅速な調査を行う。 ・被害がみられる地域については罹災証明書の申請を待つのではなくそのエリア全域をローラー方式で全件調査を行う。

		<ul style="list-style-type: none"> 調査員がほぼ他都市の応援職員のみであったため、一日の調査件数が申請数を下回る状況が長く続いた。 	<ul style="list-style-type: none"> 応援職員は一定の期間で終了もしくは入れ替えがあるため、調査を完全に他都市の応援職員に頼るのではなく、調査担当課職員も調査に参加し調査員の数を確保する。
		<ul style="list-style-type: none"> 調査員のみで支援に向かったため、マネジメントの部分の支援や助言等があまりできなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> 調査体制などマネジメント部分について指導できる職員が先遣隊として向かった後、調査員を派遣する。

2-5 り災証明発行業務
(被災地側)

災害名	回答市	課題	対応案
台風15号	被災地側 A市	<p>・国制度等の見直しに伴う損害判定方法の統一化が困難であったが、り災の損害状況の確定作業をめぐり、被災者支援制度所管部署とり災証明書所管部署との考えに相違が生じ、被災者支援制度に係る全庁的な調整部門がなかったため、その調整に苦慮した。</p>	<p>・被災者支援制度の検討段階から、り災証明書所管部署との意見交換を行う。</p> <p>・り災の損害状況の確定に係る調整部門の明確化。</p>
台風15号 台風19号	被災地側 F市	<p>・被害認定や罹災証明書、特に判定結果や証明書発行までの時間について、被災者からの問い合わせや苦情が多くなった。</p> <p>準備が整う前に、「自治体に罹災証明書を発行してもらうように」などの報道が先行し、問い合わせ対応に苦慮した。</p>	<p>・今回の状況を踏まえ、制度と実施状況について、分かりやすく十分な広報を行う。</p>
台風19号	被災地側 D市	<p>・昨今、罹災証明書の添付を必要とする被災者支援制度が増加してきているが、その中には、単なる被災の事実を確認するためだけに、安易に罹災証明書の添付を求めているものも存在する。罹災証明書を発行するには、内閣府の指針に基づく精緻な住家被害認定調査が必要であり、添付を求めること自体が被災自治体及び支援対象である被災者の負担増大につながっている。</p> <p>また、例えば「中小企業等グループ施設等復旧整備補助事業」(グループ補助金)の申請に際しては罹災証明書等の添付を必須としていない一方で、「持続化補助金台風19号型」においては罹災証明書等の公的証明の添付を必須としている等、取扱いが一定ではない。</p>	<p>・被災者支援制度を所管する関係省庁等において、被災の事実確認については、罹災証明書に依拠せず、被害状況の写真等での対応も可とするよう、制度設計を行う。</p>

<p>台風19号</p>	<p>被災地側 B市</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・罹災証明書の記載内容だけでは、租税の減免、控除を行うことができず、租税の減免等を求める被災者に対しては、別途、写真の提示や現地調査などを実施している。 <p>このように一つの災害に対して、地方団体が罹災証明書を交付するための調査を行うことに加え、租税の減免等において改めて地方団体が調査を行うことは、被災者に多大な犠牲を強いるものであり、調査に従事する地方団体にも、人的・物的資源の浪費を強制するものである。罹災証明書の表記は、後日、確定申告等に用いられることを想定し、税務当局の基準にも対応できるような内容とすべきである。</p> <p>また、罹災証明書及びその管理台帳の情報は、税情報と突合することにより、被害物件の固定資産課税台帳の参照、住民登録外住所情報等の取得が行えるほか、税務当局から、被災者へ租税の減免等のDMの発送、国税、都道府県税当局による雑損控除等説明会の開催をすること可能となる。</p> <p>しかし、各地方団体の個人情報保護条例の制約により、国税、都道府県税当局を含め、外部提供ができず、こうした外部機関と連携した被災者の生活再建支援が困難となるケースが生じている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・罹災証明書に記載される内容については、住家の被害認定基準から導出されているが、逆の視点から、使用目的から記載項目を導出すべきではないか。例えば、一の罹災証明書により、当局による再度の調査を伴うことなく、租税の減免、各種控除を行うことができるようにするには、罹災証明書には、どのような記載項目が網羅されていなければならないのか、租税の減免、各種控除の基準から逆に導出してはどうか。 <p>こうした検討が困難であれば、罹災証明書の記載内容だけで、租税の減免、控除の算定が行えるよう、租税法の基準を見直すべきではないか。</p> <p>罹災証明書の申請情報等の外部提供については、外部提供についての法整備を行うか、法整備が困難であれば、罹災証明書の申請書のひな形に、国税、道府県民税の税務部局等の外部機関への提供についての本人同意欄を設けることで、可能になるのではないか。</p>
		<ul style="list-style-type: none"> ・罹災証明書の発行については、迅速な対応が求められており、内閣府の「実施体制の手引き」においても、調査の簡素化等の手法が紹介されている。 <p>半壊以上の被害であれば、写真による判定や、自己計算方式による判定等も有効と考えられるが、外力がない内水による浸水被害においては、新たに設けられた準半壊（10%以上）となる可能性も否めなくはなく、申請者だけでなく、対応を行う市職員においても判定は難しいものとなる。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・外力がない内水による浸水被害においては、浸水深等を考慮し、合理的な判定（床上浸水だが10%未満）を行うこととした。
<p>台風19号</p>	<p>被災地側 G市</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・り災証明書の交付体制について、全庁的な取りまとめの課が存在しなかったため、交付体制及び応援体制などについてかなりの混乱が生じた。 <p>また、被害が局地的であったため、職員の認識等が各区で異なる事由が見受けられた。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・全庁的な対応として要綱等の取扱いを定めること。 ・各区でり災証明書の交付体制について、平常時十分に検討を行うこと。

台風19号	被災地側 L市	<ul style="list-style-type: none"> 国や県は新たな支援として企業への補助金を発表。その補助金の申請には市町が発行する証明書を添付することとなっているが、企業が減価償却資産等に被害を受けた場合、市では動産に対する証明書を発行していない。代わりにり災証明書（建物被害の証明書）を発行することで対応しようとしているが、国・県の支援が受けられるのかわからない。今後も現在のり災証明発行業務では、新たな国・県の支援を受けられない企業等が出てくるのではないかと懸念がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 国や県の支援にあわせた対応を考えていく必要がある（被災証明書・被災届出証明書の対応など）。
		<ul style="list-style-type: none"> 今回の災害では義援金の対応が発生した。義援金は被害に応じて支給されるため、り災証明書に基づき被害状況を報告する必要があるが、市の被害程度の捉え方と県の判断基準に異なる点があった（具体的には一部損壊と床上浸水・床下浸水の考え方）。 	<ul style="list-style-type: none"> 大規模災害に備え、支援を受ける市民にも、支援窓口になる職員にもわかりやすい表記をしていく。

（応援側）

災害名	回答市	課題	対応案
台風15号	応援側 G市	<ul style="list-style-type: none"> 被災自治体に被災者台帳のフォーマットが整備されておらず、また、大規模災害時におけるり災証明書の発行体制も構築されていなかったため、本市がり災証明書や被災者台帳のフォーマットを作成することとなった。 	<ul style="list-style-type: none"> り災証明書の発行にあたって、「住家・非住家」や「動産・不動産」への証明書発行の考え方が自治体ごとに異なっていることから、今回のように大規模災害時の発行体制が整理されていない場合については、被災自治体と協議を行い、発行体制の方針を決定する。 また、被災者台帳については、被災者支援システム等を導入していない場合、国が提供している被災者台帳のデータを活用する。
台風19号	応援側 I市	<ul style="list-style-type: none"> 住家被害認定調査は想定よりも短い時間で終了することができたが、被災地側、応援側ともに「被災者支援システム」での証明書発行手続きに慣れない職員が多く発行までに日数を要した。 	<ul style="list-style-type: none"> 平常時から住家被害認定調査からり災証明発行までの一連の業務において「被災者支援システム」を使った研修や訓練等を行い、運用方法について習熟しておく必要がある。
		<ul style="list-style-type: none"> 罹災証明書の利用目的について、被災者からの質問に対しては、内閣府資料を基に一般的な回答をし、具体的な支援については自治体作成の資料を手渡したが、発行開始直後は自治体作成資料が十分に整理されておらず、また、民間機関の支援の情報も断片的に入ってきたため、発行時期によって 	<ul style="list-style-type: none"> 自治体における被災者支援については、一覧表などにより担当部署や支援策の情報を予め取りまとめておき、共有できるようにしておくことが望ましい。

		<p>は、被災者に伝える情報量に差異が生じた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・り災証明書発行に当たり、市民から詳細な説明を求められた際に、証明書発行職員と調査担当職員との情報共有が十分でなかったことや調査担当職員が不在だったことにより、対応に時間を要することがあった。 ・発行会場設営のレイアウトにおいて、発行窓口の席が隣と近く、パーティション等による区切りがないことから、隣席でのやり取りが分かる状況になっていた。 ・り災証明発行業務については、基本的な知識を習得する事前の研修や訓練を行っていなかったことにより、り災証明書発行に時間を要することもあった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・判定方法については詳細な説明を求められることが多いので、情報共有を十分に行うとともに、被災者に的確な説明ができる職員が発行会場附近に待機していることが必要と考える。 ・発行窓口をパーティション等で区切り、被災者のプライバシーに配慮することが重要であると考ええる。 ・り災証明書発行業務は様々な被災者に対応することになるため、円滑に遂行するには、平常時から研修や訓練を行うことが必要である。
台風19号	<p>応援側 C市</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・り災証明の交付については、支援側と受援側の自治体で異なるシステムを導入している場合、支援職員がシステム操作等の習熟のために時間を要し、迅速な支援の妨げとなる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・国においてり災証明システムを開発するなどし、全国の自治体で統一的に導入できる環境を整えるべきであると考ええる。

2-6 公費解体

(被災地側)

災害名	回答市	課題	対応案
台風15号	被災地側 A市	・土砂崩れにより家屋が倒壊したため、2次被害防止のために速やかに撤去作業を行いたかったが、県解体工事業協同組合との協定を活用しても、県内他市町村での作業で人手不足であったため、業者を見つけることに時間を要した。	・協定の見直しや他の手段の検討が必要である。
台風19号	被災地側 D市	・被災住宅敷地内に解体家屋の分別を行う十分な広さがなかった。	・十分な広さをもつ災害廃棄物仮置場を設置し、搬入後に解体業者が分別作業を行う発注仕様とする等分別処理によるリサイクル推進を図る必要がある。
台風19号	被災地側 G市	・担当部署に土木・建築職がおらず、解体等の基礎知識がない中で事務を進めることとなった。 また、対象家屋の情報も速やかに提供がされず、内部の調整など時間を要することとなった。	・被災情報等は速やかに情報共有できるよう平常時に調整しておくことや、庁内の応援体制の再構築を図る必要がある。

(応援側)

災害名	回答市	課題	対応案
台風19号	応援側 H市	・プロパー職員が少ないため、着任時には対応部署もなく本市の職員のみで対応していた。 また、支援した業務について専門的な知識が必要だったが、技術系の職員が少なく、設計のアドバイス、引継ぎを行うのにも時間を要した。 ・災害業務に対して先導していく部署がなく、特定の職員で対応していたが明らかに人員不足だった。	・早い段階で、全体の組織体制の把握を行い不足する部署に他都市への応援（長期）を行い、業務内容に対応できる人員の確保を行う。

	<p>・被災自治体は、公費解体に関して、職員数・専門性ともに不足しており、実施体制が整っていなかったため、本市のノウハウを効率的に伝えることができず、支援が長期化した。</p> <p>また、本市でも公費解体を経験した職員は限られていることから、応援職員の確保に苦慮した。</p>	<p>・被災自治体は、公費解体に係る職員の配置を行い、他都市からの支援職員（長期）を確保するなどして、早期に実施体制（受援体制）を整える必要がある。</p> <p>また、応援側としては、公費解体の経験職員をリスト化し、発災時には優先的に派遣できるようにすることが望ましい。</p>
--	---	--

2-7 みなし仮設や仮設住宅

(被災地側)

災害名	回答市	課題	対応案
台風19号	被災地側 D市	<ul style="list-style-type: none"> ・賃貸型応急住宅（いわゆる、みなし仮設）について、発災後1か月以上経過してからの内閣府事務連絡により、発災後に契約した被災者名義の賃貸借契約に係る契約名義の置き換えによる遡及適用が認められたが、このような重要な措置は発災後直ちに適用されるべきであり、それまでの説明内容と異なるため、被災者への十分な情報伝達に課題が残った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・発災後に契約した被災者名義の賃貸借契約に係る契約名義の置き換えによる遡及適用については、災害ごとに事後に運用を判断するのではなく、事前に遡及適用を原則認めるよう整理しておくべきであり、その旨内閣府に要請を行うべきである。

(応援側)

災害名	回答市	課題	対応案
8月北部 豪雨	応援側 H市	<ul style="list-style-type: none"> ・家屋調査・災証明の発行の未着手。（発災後1週間） 	<ul style="list-style-type: none"> ・県指導で市町での家屋調査・り災証明発行体制の構築
		<ul style="list-style-type: none"> ・災害救助法の仕組み・運用・連携・実施が理解不足 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害救助法担当部局主導での各救助法実施・連携体制構築
		<ul style="list-style-type: none"> ・報道機関へのタイミング 	<ul style="list-style-type: none"> ・報道への非公開、公開の対応
		<ul style="list-style-type: none"> ・県市町村間の情報共有（制度案内等の周知） 	<ul style="list-style-type: none"> ・県市町村での日々の情報共有、事前の連携訓練
		<ul style="list-style-type: none"> ・派遣先の市町村への派遣体制等の連絡不足 	<ul style="list-style-type: none"> ・国県は市町村の支援ニーズ調査、派遣支援制度の周知
		<ul style="list-style-type: none"> ・災害対応体制の指揮を行う部署体制が不備 	<ul style="list-style-type: none"> ・BCPの策定、事前の訓練
		<ul style="list-style-type: none"> ・BCP人員体制の準備がなく市町職員の業務の集中 	<ul style="list-style-type: none"> ・BCPの策定、マニュアル作成、受援体制の構築
台風15号	応援側 L市	<ul style="list-style-type: none"> ・応援に入った〇〇県〇〇市ではそれなりに半壊以上の被害が出ている住家があるにも関わらず、仮設住宅の申込みは想定よりも少なかったと聞いている。その理由の一つとして、地域性から1敷地に何棟か建物を所有していて被害の少なかった建物で暮らしていたり、親戚の家に住んでいたりとということであった。改めて仮設住宅の必要戸数を推計することは難しいのだと感じた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・避難所にいる段階で、被災者に対して住家被害と再建方法についてヒアリングをして、仮設住宅の必要戸数を早い段階で把握する必要がある。

台風19号	応援側 H市	<ul style="list-style-type: none"> ・制度のあいまいさと、各自治体間の情報共有が不十分であった。 半壊世帯の対象拡大など、国通知や法令の表現があいまいであり、各自治体はその解釈に苦勞しており、結果自治体ごとに取り扱いが変わっている（案内後、途中で見直しをせざるを得ないケースもあり）。 	<ul style="list-style-type: none"> ・自治体ごとにバラツキが出ないように法令や国通知の表現を明確にするとともに、それ以外の自治体の判断に委ねる部分は、国が、各自治体の検討や決定の状況を情報収し、リアルタイムに各自治体へ情報提供する仕組みづくりをおこなう。（情報収集にあたっては被災自治体に張り付いている地方整備局リエゾン等を活用し、被災自治体の負担を増やさぬよう配慮することが必要）
		<ul style="list-style-type: none"> ・災害業務に対して中心となり先導していく部署がなく、全庁的に取り組んでいる雰囲気ではなかった。そのため一部の部署、特定の職員だけで対応し人員が足りておらず、担当職員へ業務の負担が集中していたため、アドバイスする時間がなかなか取れなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害が起きた時の優先業務を洗い出し、組織体制をあらかじめ想定し、不足するのであれば、早い段階で他都市への応援を要請する準備をしておく。
		<ul style="list-style-type: none"> ・他課からの応援職員が来て、1日または数日単位で変わってしまうため、その都度引き継ぎが必要であり、時間がかかっていた。 また、普段から契約事務やエクセル処理等に慣れている職員が災害業務に配置されていなかったため、説明に時間を要した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・固定の担当職員へ業務が集中しないよう、長期間災害業務に対応できる職員等を配置する。短期間で交代するのであれば、交代する職員同士で引き継ぎするなど配慮が必要。 また、他課からの応援職員がきていたが、担当課職員と業務に対する意識が大きく異なっていたため、人事異動による配置が必要ではないかと感じた。
		<ul style="list-style-type: none"> ・何処でも共通することだが、制度設計や様式など、県との協議に時間がかかり、窓口開設までに期間を要していた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・全国で取り扱い及び様式等を統一しておく。みなし仮設については、必ず契約日・入居日等の遡及問題や損害保険の問題が出てくるため事前に様式等も含め、国や県との協議が必要。（救助実施市でも県と足並みを揃える必要あり） ※今まで応援に行ったどの自治体にも共通することだが、事前に制度のマニュアルは作成されているが、人員体制づくりや会計、契約等の他部署との協議がされていないようである。内部の調整に時間を要するため、事前に行政内部での協議をしておくことが必要。

2-8 応急修理
(被災地側)

災害名	回答市	課題	対応案
台風15号 台風19号	被災地側 F市	<ul style="list-style-type: none"> ・様々な支援制度の適用が、市町村の区域で分かれることから、不公平に感じる市民がいた。 <p>災害救助法による応急修理は、実際には、復旧期における修理工事費補助として実施されるのが通例となっており、生活再建支援制度との違いが分かりづらく、市民に混乱が生じた。特に、対象を一部損壊まで拡大したことにより、混乱がさらに広がったと思われる。</p> <p>被災者生活再建支援制度の適用があったが、一部の市民に、支援金額及び対象についての不満がある。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・国において、全体の制度設計と各種制度の運用ルールを検証し、改めて明確に示していただきたい。
台風19号	被災地側 B市	<ul style="list-style-type: none"> ・救助実施件数の想定。被害状況から、救助実施件数の想定が難しい。 <p>救助実施の判断基準、方法</p> <p>応急修理は、原則として、災害発生の日から1か月以内に応急修理を完了する必要がある。制度の対象となるか否かは、現実的には、罹災の区分で判断せざるを得ない。</p> <p>「発災」→「罹災証明書の申請、発行」→「応急修理の申込、契約（依頼）、着手、完了」まで1か月で行うことは実質困難。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・全国的な事例について分析されたデータの公表等、早期に救助の要望を想定できる仕組みが必要であると考える。 ・速やかな救助実施を可能とするために、基準の見直しや、手続き、修理の実施方法を明確にするとともに、期限延長の手続きではなく応急修理完了期限の再検討が必要である。
台風19号	被災地側 L市	<ul style="list-style-type: none"> ・被災地側、応援側双方で、応急修理と復旧の区別が明確でなく、派遣対応までに1か月以上を要した。全国的に、応急修理、復旧、応急危険度判定の制度を活用した具体的な行動指標が必要となっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・本市で検討している応急修理、復旧までの行動指標や、応急危険度判定の対象を地震だけでなく、風水害、火災まで適用できる運用案の提供が可能。

(応援側)

災害名	回答市	課題	対応案
8月北部 豪雨	応援側 H市	<ul style="list-style-type: none"> ・県と市町村での役割分担や対応体制が不明確、対応体制の構築が難しかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事前に県と市町村の役割分担や受援体制を構築しておく。
		<ul style="list-style-type: none"> ・被災自治体の職員数で「窓口の開設方法」等、本市の対応策が参考にならない場合がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害の規模に応じた派遣自治体の選定を行う。
		<ul style="list-style-type: none"> ・数日での応援職員の入替で、業務の説明教育等、被災自治体職員の負担が増えていた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・応援職員の派遣期間は最低1か月以上とする。
		<ul style="list-style-type: none"> ・被災自治体から情報収集、情報整理の対応に苦慮した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・旧建築住宅部で作成した実務マニュアルを提供、台風19号では提供のみで対応した自治体もある。
台風15号	応援側 L市	<ul style="list-style-type: none"> ・応援に入った〇〇県〇〇市では一部損壊が多く、応急修理の案件がほとんどであった。応援側として応急修理の住宅相談窓口をしていると、被災者は罹災証明を申請すれば、別で申請をしなくても自動的に市から何らかしらの支援をもらえると思っている人が多かった。人によっては罹災証明とは別で申請が必要なのは知らず、もらえるはずだった支援金を受けられない被災者もいるのではないかと感じた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・応急修理に限らず、住宅支援についてどのようなメニューがあるのかを早い段階で市民にアナウンスをする必要がある。その対応策として、税務部局と連携して罹災証明を被災者へ送付する段階で、住宅支援制度の案内も同封することがよいと思う。
台風19号	応援側 O市	<ul style="list-style-type: none"> ・応急修理の対象範囲等、被災者支援を進める中で取扱いが随時変更されることがあるが、派遣先のシステム内で共有されることがあるため、アクセス権限のない派遣職員はすべての情報を取得できていない可能性がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・派遣職員がアクセスできる共有フォルダに保存する。 また、必要に応じて紙で回覧する。
		<ul style="list-style-type: none"> ・申込者ごとにファイルを作成し整理しているが、決裁中で原議が手元にならない場合、進捗状況が把握しづらい(指示内容等、処理者しかわからない場合もある)。 	<ul style="list-style-type: none"> ・原議がない場合又は処理者が不在の場合でも適切に対応できるように、応急修理受付台帳等のデータにおいて、いつ誰がどのような指示を行ったかを記録する。

2-9 その他の課題
(被災地側)

災害名	回答市	課題	対応案
台風15号	被災地側 F市	<ul style="list-style-type: none"> ・国の防災・安全交付金を活用した「住宅修繕緊急支援事業」を実施しているが、要件確認のための書類が多く、行政コストが高んでいる。その影響で、支援の実行までに時間を要している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・被災者生活再建支援制度の拡充など、行政コストが少なく、迅速に被災者支援を行える方策を、国において早急に検討されたい。
台風19号	被災地側 B市	<ul style="list-style-type: none"> ・市内中小企業者等への被害確認の方法が支援機関頼みとなってしまった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・国、県、公益財団法人〇〇市産業創造財団等の関係機関との連絡調整を迅速に行うと共に、必要に応じて市内企業への問い合わせや現地調査等を実施し、企業の被害状況を確実に把握する。
		<ul style="list-style-type: none"> ・災害時の被災者への支援について、被害の程度に応じた支援内容について、被災者への十分な周知がなされていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・被災者への支援内容は、災害規模、国等からの支援状況等により、発災後、随時支援が追加されることが見込まれるため、基本的な支援内容をまとめ、平時からホームページ等で周知する。あわせて、大規模災害時等において被災者への支援が追加されたことの確認方法を、平時から自治会・自主防災組織に対し周知する。
		<ul style="list-style-type: none"> ・指定避難所の多くに多目的トイレがなく、要配慮者の滞在が難しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・本市における避難所の多くは、学校施設となっている。現在、学校施設は教育施設である一方で防災面からの活用が求められている。内閣府が定めた「避難所における良好な生活環境の確保に向けた取組指針」等においても、避難所として指定する施設は、平時よりバリアフリー化等しておくことが望ましいことが示されているため、学校施設整備において、改修されるよう施設所管部局に働き掛けを行う。
台風19号	被災地側 E市	<ul style="list-style-type: none"> ・地域における被災者のニーズ等の把握。 	<ul style="list-style-type: none"> ・課題等について引き続き検証し、4月までに整理。
台風19号	被災地側 G市	<ul style="list-style-type: none"> ・固定資産税災害減免に係る土地現地調査について、崩落地等の件数及び所在地の確認、災害減免適否の判断に時間を要した。 また、被災場所が散在し、かつ、広範囲に及んだため、調査員の人員確保、現地調査及び減免処理に時間を要した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・被災家屋調査と同時に土地現地調査が必要。 また、平常時から、市税条例施行規則の確認、災害発生時の被災調査の行動確認をするとともに、応援体制の見直しが必要。

(応援側)

災害名	回答市	課題	対応案
台風15号	応援側 T市	<p>・今回、対口支援で被災市の支援を行ったが、現地の被災状況等についての情報がなかなか収集できなかった。</p> <p>また、支援する業務について明確に説明を受けていない状況での派遣になってしまい派遣職員に不安を与えてしまった。</p> <p>また、交通状況、宿泊場所の確保、食事等の生活環境の把握が正確にできなかった。</p>	<p>・対口支援を行う際に先遣隊などから現地支援に必要な情報提供を行うよう整理する。</p> <p>また、支援を引き継ぐ際に、必要な情報も引き継ぐよう整理する。</p>

3 環境・衛生等についての課題

3-1 災害廃棄物処理等 (被災地側)

災害名	回答市	課題	対応案
台風15号	被災地側 A市	<ul style="list-style-type: none"> 土砂崩れにより発生した土砂やがれきの撤去方法について苦慮した。 土砂交じりがれきは、災害等廃棄物処理事業（環境省）で対応できるが、純粋な土砂だけは災害ごみとして扱えない。 また、本市のケースでは、堆積土砂排除事業（国交省）の要件にも満たなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> 国の補助事業が適用できない場合の土砂の撤去方法について、市で行うか、民地であるため住民に対応を任せるか、判断基準を決めておく必要がある。
台風15号 台風19号	被災地側 F市	<ul style="list-style-type: none"> 仮置場へ集積した災害廃棄物の分別管理が徹底されず、円滑に処分できなかった。 環境省の災害廃棄物処理補助事業では、査定資料の事前把握・準備が足りず、作成に手間取った。 ごみ収集中止の判断が、前日の正午頃となり、市民への周知が十分に行えず、混乱が生じた。 	<ul style="list-style-type: none"> 平時から、災害廃棄物の分別方法について、市民へ周知する。仮置場の想定及び運営方法等について、引き続き検討する。 平時から、環境省のマニュアル等で、補助事業業務における対応事項を確認し、発災後、スムーズに行動できるよう備える。被災地への派遣実績のある職員の講演や研修などを実施し、局内でしっかりと共有することで、被災時の対応に活かす。 台風や大雪などの荒天時は、ごみ収集の中止や工場への廃棄物受入停止等について、周知文のフォーマット等を準備しておき、HPやSNS、収集車両等によるアナウンスで極力早い段階から事前周知・広報する。
台風19号	被災地側 D市	<ul style="list-style-type: none"> 浸水ごみの処分は、直営収集・自己搬入を原則としていたが、一部が公園等に排出され、不法投棄状態になってしまった。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後、浸水被害があった地区を洗い出し、被害が発生される状況になった場合は、事前に町内会長等へ監視を依頼するなど、連絡体制を確立する。
台風19号	被災地側 B市	<ul style="list-style-type: none"> 災害廃棄物の処理量が多く、通常の一般廃棄物の処理が厳しい状況になっている。 	<ul style="list-style-type: none"> 事業者の廃棄物を自らの責において処理することの原則に基づき、搬入制限を検討する。 また、市内廃棄物処理施設の能力を最大限活用できるよう、搬入調整等を実施する。

台風19号	被災地側 E市	<ul style="list-style-type: none"> ・発災当初は被災状況や災害ごみの発生量等の情報が不足していたため収集体制の構築が困難だった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・発災時の通常業務の継続等の基準の作成、業務継続計画の見直し 収集計画や分別等の情報発信の方法等の整理 災害ごみの収集運搬、処理に必要な資機材の確保
		<ul style="list-style-type: none"> ・通常のごみ収集を行いながらの実施となったため人員が不足し、週休日の職員も動員する必要があった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・民間事業者や他都市からの円滑な受援体制の構築 ・ボランティア等による片付けごみの受入体制の確保
		<ul style="list-style-type: none"> ・災害の種類、規模等に適した仮保管場所の迅速な確保が必要。 	<ul style="list-style-type: none"> ・仮保管場所の事前の選定等、災害ごみの処理フロー、体制等の整理
台風19号	被災地側 G市	<ul style="list-style-type: none"> ・土砂崩れにより大量に発生した「土砂」は廃棄物ではないため、災害廃棄物等処理計画に処理方法を定めておらず、対応に苦慮した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・大雨、地滑り等による土砂崩れも含めて処理方法を検討しておくことが必要。
		<ul style="list-style-type: none"> ・災害廃棄物の仮置場設置場所を事前に定めていなかったため、場所の選定に時間がかかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事前に仮置場の設置場所を定めておく。
台風15号 台風19号	被災地側 L市	<ul style="list-style-type: none"> ・浸水被害等により排出される廃棄物の収集について、以下のとおり原則として通常のごみ収集で対応することとしていたが、市民周知が行き届かず、直接個人からの収集依頼が多く、個別対応に追われることになった。 <p><災害廃棄物の収集></p> <p>原則通常のごみ収集で対応</p> <p>ア 可燃ごみ … 週2回の回収で対応</p> <p>イ 不燃・粗大ごみ…7点以内であれば不燃・粗大ごみ受付センターへ申込み</p> <p>ウ // …7点を超える不燃・粗大ごみについては清掃工場へ直接持ち込み</p> <p>※自治会・町内会等である程度まとめて排出された災害ごみについては、直営車両による直接回収も可能。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・清掃工場での受入れ時、当該廃棄物が今回の災害廃棄物なのかどうか判定が困難（便乗した廃棄物搬入の横行）。 また、災害廃棄物の受入れ期間を設けていないため、いつまでも受入れを継続しなくてはならない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・市としての被害の規模に応じた明確なルールづくりと周知方法の確立が必要となる。「自治会・町内会等の団体限定」にするのか、「団体優先で個人は後回し」にするのか、被害の大きさにより判断しなければならない。その際には、地元団体等との連絡調整も必要になる。 ・被災区域の指定、罹災証明書等の携帯等受入れ期間の設定

		<ul style="list-style-type: none"> 本市では、災害廃棄物について事業者であっても無料で受入れしているが、官公庁事業の場合、交付金の対象事業となる場合がある。この場合有料扱いとしてもらいたい等、工場では判断がつかないことが今回の災害廃棄物で発生した。 	<ul style="list-style-type: none"> 官公庁の場合、処理する量が多量となるため、搬入事業者（発注者）がその旨前もって申請してもらう必要がある。
台風19号		<ul style="list-style-type: none"> 台風19号で発生した流木の処理について、市内の木材処理施設が火災により停止していたため、本市で保有する清掃工場の処理能力を超過してしまい、処理が遅滞してしまった。 	<ul style="list-style-type: none"> 発生した流木の発生量を推計し、優先順位をつけて処理を行うこと。

(応援側)

災害名	回答市	課題	対応案
8月北部 豪雨	応援側 C市	<ul style="list-style-type: none"> 災害廃棄物処理計画が策定されていないため、収集の滞りや仮置場の混乱が起きている。 	<ul style="list-style-type: none"> 処理計画の早期策定に向けた国や県の支援が必要なこととあわせ、市町村における平時からの体制づくりや、収集方法、仮置場の配置、運用に関する具体的な計画やシミュレーションが必要。
		<ul style="list-style-type: none"> ごみ処理にあたる体制の計画（内部の応援体制外部からの受援体制を含む）がないことから、人員の有効配置ができずに円滑な処理の実施に支障を来している。 	<ul style="list-style-type: none"> ごみ処理の混乱をさけ早期に有効な体制を整える観点から、初動期（発災後72時間までのできるだけ早い時期から1週間目程度まで）において、災害支援や実務経験のある基礎自治体職員による「マネジメント支援」を実施するサポート体制の構築が必要。
		<ul style="list-style-type: none"> 広域処理の実施手順が明確ではなく、被災自治体が国、県のいずれと協議すべきかわからず対応の遅れにつながっている。 	<ul style="list-style-type: none"> 国による広域処理実施に関する統一手順の作成、周知。
		<ul style="list-style-type: none"> 災害等廃棄物処理事業に係る災害関係業務事務の内容が被災自治体に理解されておらず、当事者である被災自治体が復旧までに必要な作業や業務量を認識できていない。 	<ul style="list-style-type: none"> 国による具体的かつ詳細な事務の実施例、災害等報告書の作成例等の例示。
台風15号 台風19号	応援側 F市	<ul style="list-style-type: none"> 全国都市清掃会議からの当初の応援要請から本市が対応可能な応援内容とするまでの調整に時間がかかり、応援に遅延が生じた。 	<ul style="list-style-type: none"> 平時から、全国都市清掃会議において、各自治体の対応可能な応援内容を取りまとめて把握しておく。
台風19号	応援側 D市	<ul style="list-style-type: none"> 近隣自治体の災害ごみを清掃工場を受入れる際、可燃ごみと不燃粗大ごみが分別されていない状態で搬入され、工場内で分別作業を行ったため、一般 	<ul style="list-style-type: none"> 他自治体のごみを受入れる場合は、相手方に対して事前に清掃工場の受入れ基準を明確に説明するとともに、受入れられない状態のごみが搬入された

		市民のごみの自己搬入に混乱を生じるおそれがあった。	際には、工場で荷下ろしさせられないことを十分に理解してもらう必要がある。
台風19号	応援側 P市	<ul style="list-style-type: none"> ・総務省スキームと環境省スキームの支援要請区分が不明確。災害廃棄物関係の応援派遣について環境省マターの支援、総務省マターの対口支援などが五月雨的に要請された場合、応援側自治体が混乱する恐れがある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・派遣先、支援内容、規模、期間など両省で調整のうえ支援要請するなど検討をお願いしたい。（災害廃棄物対策行動計画、災害時相互応援協定に基づく支援も含む）
		<ul style="list-style-type: none"> ・被災地側が混乱しており、実際に応援側職員の到着まで必要とする具体的な応援内容が定まっておらず、応援内容と応援側職員の事務適性とのギャップが生じていた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・応援側が被災地側から被災状況を詳細に聴取のうえ、適切な人材を派遣することが可能であれば問題ではないが、被災地側において混乱している状況の場合は、国や都道府県から支援を受けながら、状況把握、必要な支援内容を検討したうえで、応援側とのマッチングが望ましい。 <p>また、事前に全国組織や地方ブロック協議会組織などを通じて、被災時のモデルケースを配布し、災害時に被災地側がモデルに則り必要な支援内容を検討し、応援側に必要な人的支援を依頼できるようにすることも有効と考える。</p>
台風19号	応援側 Q市	<p>（住民仮置き場の設定や排出支援）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・被災者が自宅等を片付ける際に発生した「片づけごみ」等の災害廃棄物を集積しておく場所がなく、分別されず各戸前に排出されていたため、効率的に収集できなかった。被災者が「片づけごみ」等の災害廃棄物を集積しておくことができるスペース（住民仮置き場）の選定や周知・運用の在り方についての検討が課題である。 <p>また、高齢化社会の中で排出支援のニーズが高まっている中、災害時の排出支援策を検討する必要がある。</p>	<p>（被災地側の課題への対応）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・他都市や業者との提携等、防災計画段階での体制づくりが必要。 ・支援要請の際には、各部署の状態を正確に把握し、地域特性等も考慮したうえで応援側に正確なニーズを伝達することが必要。 <p>（応援側の課題への対応）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・被災地側と応援側の円滑なマッチングのため、環境省、全国都市清掃会議と各都市の連絡体制を随時見直すこと。 ・被災地は自治体機能も低下し、職員も疲弊しているため、応援側ができる限り被災地が求める支援内容を正確に把握し、ニーズに沿った体制で支援に臨む必要がある。 <p>また、派遣前に被災地の状況やニーズを知ることができるマッチング体制の構築が必要。</p>
		<p>（清掃工場の機能停止時の対応）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害により、清掃工場の機能が停止し、がれき等の災害廃棄物のほか一般家庭ごみの処理に支障が生じる場合が想定されるため、あらかじめ受入支援について近隣都市と調整し、体制確保及び手順の確認等を行う必要がある。 	

		<p>(委託化に伴う災害対応時の体制確保について)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ごみ収集運搬業務の委託化に伴い、自治体の収集車保有台数が減少し、緊急時の収集体制が確保できなくなることに加え、自治体のノウハウが低下し、緊急時の作業計画をスムーズに構築できなくなる。委託化水準と緊急時の体制確保の両立は、今後の課題として認識しておく必要がある。 	
		<p>(被災地の状況及びニーズの把握)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・被災地からの事前の情報と実際に現地で行う業務が異なっていたため、現地で若干の混乱が生じ、作業効率の面で課題が残った。 	
台風19号	<p>応援側 R市</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・〇〇市への応援を実施したが、派遣前に〇〇市から提供された情報(ごみの種類)に基づき、収集車両の選定を行った。 小型プレスダンプ車(3台)・・・木屑等、破碎が必要な廃棄物に適する車両 小型四輪車(4台)・・・金属等、原型を留めたまま運ぶ廃棄物に適する車両 事前情報では小型四輪車での運搬に適する廃棄物が多いとの情報であったが、現地では木材系の廃棄物が多く、小型プレスダンプ車での運搬に適していたため、的確な情報提供があればより効率的な収集が行えた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・口頭の情報だけでなく、画像等視覚的な情報も事前に入手すれば、より正確に現地状況の把握ができると考えられる。
台風19号	<p>応援側 N市</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・被災町のごみ処理は一部事務組合が行っていたため、被災職員でごみ処理について詳しく把握している者が少なく、災害廃棄物の処理方針等の決定に時間を要した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・先遣隊を派遣し、平時のごみ処理体制や被災状況を把握(必要に応じ現地で施設確認)した上で現地入りすることにより、迅速なアドバイスを行うことができ、また、適切な資機材を現地に持って行くことができる。
台風19号	<p>応援側 O市</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・応援車両が有料道路を無償で走行するために必要な「災害派遣等従事車両証明書」(危機管理監印の押印要)が、料金所間ごとに1枚必要なうえ、紙での発行となっており、発行枚数が多くなると発行に大変な労力がかかる。 また、持ち運び等も不便であり、現地での経路の変更等にも柔軟に対応できない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・証明書の代わりに、ETCカードのようなもので対応できるよう高速道路各社に依頼する。

台風19号	応援側 C市	<ul style="list-style-type: none"> 基礎自治体における災害廃棄物処理計画が策定されていないため、収集の滞りや仮置場の混乱が起きている。 	<ul style="list-style-type: none"> 処理計画の早期策定に向けた国や県の支援が必要なこととあわせ、市町村における平時からの体制づくり、収集方法、仮置場の配置、運用に関する具体的な計画やシミュレーションが必要。
		<ul style="list-style-type: none"> ごみ処理にあたる体制の計画（内部の応援体制外部からの受援体制を含む）がないことから、人員の有効配置ができず、円滑な処理の実施に支障を来している。 	<ul style="list-style-type: none"> ごみ処理の混乱をさけ、早期に有効な体制を整える観点から、初動期（発災後72時間までのできるだけ早い時期から1週間目程度まで）において、災害支援や実務経験のある基礎自治体職員による「マネジメント支援」を実施するサポート体制の構築が必要。
		<ul style="list-style-type: none"> 環境省（本省）、環境省地方事務所、県、被災自治体、応援市との情報共有が難しい。 	<ul style="list-style-type: none"> 国、県、市等関係機関合同会議を支援メニューの一つとする。
		<ul style="list-style-type: none"> 広域処理について、受入先自治体の調整等を被災市町村が行うよう県から指示があったが、早い者勝ちの状況となり、出遅れた自治体は受入先が見つからず、処理が進まない状況となった。 	<ul style="list-style-type: none"> 被災状況は市町村によって様々であるため、全体の状況を把握できる県（被災範囲がより大きい場合は国）が各市町村の被災状況等を総合的に勘案したうえで、広域処理のスケジュール等を決定していくべきである。
		<ul style="list-style-type: none"> 支援先の課と仮置場の整備課が異なる所属であったため、仮置場の整備工事着手までに時間を要した 	<ul style="list-style-type: none"> 被災市町村内で所属間の連携を密に行うことが必要。
		<ul style="list-style-type: none"> 派遣職員の円滑な引継ぎ方法 	<ul style="list-style-type: none"> 派遣職員が一度に交代するのではなく、時差を設けたほうが、引継ぎがやりやすいため、応援市において事前に適切な引継ぎ方法を検討しておく。
		<ul style="list-style-type: none"> 応援職員が環境省や県、他都市と連絡を取る際に、私物の携帯電話を利用していたため、効率的でなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> 応援職員の交代に備え、災害派遣用の公用携帯電話を確保する。
		<ul style="list-style-type: none"> 広域処理の実施手順が明確ではなく、被災自治体が国、県のいずれと協議すべきかわからず、対応の遅れにつながっている。 	<ul style="list-style-type: none"> 国による広域処理実施に関する統一手順の作成、周知。
		<ul style="list-style-type: none"> 災害等廃棄物処理事業に係る災害関係業務事務の内容が被災自治体に理解されておらず、当事者である被災自治体が、復旧までに必要な作業や業務量を認識できていない。 	<ul style="list-style-type: none"> 国による具体的かつ詳細な事務の実施例、災害等報告書の作成例等の例示。
台風19号	応援側 H市	<ul style="list-style-type: none"> 被災自治体は、災害廃棄物処理等に関して、職員数・専門性ともに不足しており、実施体制が整っていなかったため、本市のノウハウを効率的に伝え 	<ul style="list-style-type: none"> 被災自治体は、災害廃棄物処理等に係る職員配置を行い、他都市からの支援職員（長期）を確保するなどして、早期に実施体制（受援体制）を整える

	<p>ることができず、支援が長期化した。</p> <p>また、本市でも災害廃棄物処理等を経験した職員は限られていることから、応援職員の確保に苦慮した。</p>	<p>必要がある。</p> <p>また、応援側としては、災害廃棄物処理等の経験職員をリスト化し、発災時には優先的に派遣できるようにすることが望ましい。</p>
--	---	---

3-2 被災者の健康支援・健康管理

(被災地側)

災害名	回答市	課題	対応案
台風15号	被災地側 A市	・事前に熱中症予防等避難生活で想定される健康問題(車中泊によるエコノミー症候群など)の予防啓発を伝えるべきだったが、全市的な対応方法について決定していなかった。	・全市的な対応方法(HP・メール・ビラ)を決定する。
台風19号	被災地側 G市	<p>・被災地域が分散していたため、健康状況把握のための全戸訪問の判断が難しかった。</p> <p>災害時の保健活動マニュアル(地震用)を作成していたが、保健師の支援体制や役割機能について現地対策班の職員に浸透しておらず、連携に時間を要した。</p> <p>現地の支援者から「気になる被災者への声掛けの仕方がわからない」といった声があった。今回、たまたま発災前からPFA(サイコロジカル・ファーストエイド:心理的応急処置)研修を企画しており、被災直後に開催したが、参加者したのはもともと参加予定だった関係課の専門職だけだった。被災して慌てて研修を行うのではなく、日頃から被災者に専門職としてかわる職員以外にも避難所担当職員など広く市内の職員に普及啓発しておく必要を感じた。</p>	<p>・全戸訪問実施の基準の策定、及び、保健活動マニュアルの全庁的な計画等への位置づけの検討が必要。</p> <p>・PFAの普及</p>

(応援側)

災害名	回答市	課題	対応案
台風15号	応援側 L市	<p>・土砂災害、浸水被害による健康問題</p> <p>・浸水地域の悪臭、ねずみ、害虫、多量のごみ、土砂粉塵からの眼、呼吸疾患等</p> <p>避難所の健康問題</p> <p>・高カロリーな食事による糖尿病等の慢性疾患の悪化、運動不足や高齢者の認知症、生活不活発病の進行、熱中症予防や感染症予防受援体制</p> <p>・現地職員と派遣職員と連絡、引継ぎの不備、災害時の訪問対象者の未把握</p>	<p>・巡回在宅訪問実施による健康問題の把握</p> <p>・現地職員(保健師)との連絡体制の整備</p> <p>・避難所での健康相談、他職種との連携、被災者の健康状態に合わせた受診方法の検討</p> <p>・災害時の地域での訪問対象者について現地保健師との協議等</p>

台風19号	応援側 J市	<ul style="list-style-type: none"> ・特に大きな課題は無く、活動を行うことができた。 活動開始当初は、まだ混乱期であったため、家庭訪問時に様々な情報が不足していることに対する不安の声が多く聞かれたが、市民へ案内する相談先・連絡先等が分からないことはあり、災害時の情報の集約・管理に関してはやや課題を感じた。しかし、被災地の自治体職員にその都度確認することで解決できたため大きな混乱はなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・相談先一覧、連絡先一覧を作成するなど、情報の集約と更新を随時行い、応援側自治体も適切な情報を得て活動を行えるような工夫を行う。(活動後半は情報が集約されており、スムーズに活動できたため。)
台風19号	応援側 L市	<ul style="list-style-type: none"> ・土砂災害、浸水被害による健康問題 ・浸水地域の悪臭、ねずみ、害虫、多量のごみ、土砂粉塵からの眼、呼吸疾患等 ・避難所の健康問題 ・高カロリーな食事による糖尿病等の慢性疾患の悪化、運動不足や高齢者の認知症、生活不活発病の進行、熱中症予防や感染症予防 ・受援体制 ・現地職員と派遣職員と連絡、引継ぎの不備、災害時の訪問対象者の未把握 	<ul style="list-style-type: none"> ・巡回在宅訪問実施による健康問題の把握 ・現地職員（保健師）との連絡体制の整備 ・避難所での健康相談、他職種との連携、被災者の健康状態に合わせた受診方法の検討 ・災害時の地域での訪問対象者について現地保健師との協議
台風19号	応援側 Q市	<ul style="list-style-type: none"> ・支援者の健康面に配慮した粉塵対策、臭い対策等の事前準備が重要であると確認できた。 一方で、追加調達した物品もあった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事前に現地の状況を想定したうえで、必要な物品をリスト化し、支援時に速やかに準備できるようにする。
台風19号	応援側 R市	<ul style="list-style-type: none"> ・自宅で避難されている市民の方へ健康調査を行った際、支援に来た公衆衛生チームが認識されておらず市役所に不審者疑いの問い合わせがあった。 ・避難指示や救護所開設などの情報が自宅で避難されている市民へ届いていない場合があった。 ・避難所における要配慮者情報を被災自治体と支援チームでスムーズに共有することが難しかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・市民への支援チームの事前周知。 ・災害時の自治体からの情報発信方法についての事前周知。 ・受援体制の整備。支援にきた公衆衛生チームとの情報共有や役割分担を明確に平時から準備可能なものは準備しておく必要がある。
台風19号	応援側 O市	<ul style="list-style-type: none"> ・拠点会議室に被災地側の職員が配置されていたため、タイムリーに対応策の相談ができ、適宜情報が得られた。しかし、被災地支援のために家庭訪問した際、対応した児童の精神面について相談を受けたが、教育委員会を含めた学校等の対応について、保健分野の所管課では把握しておらず、支援方法 	<ul style="list-style-type: none"> ・被災者支援の際、必要になると考えられる(地域情報を含めた)基本的な情報は、事前に対象自治体HP等で確認して、派遣職員に渡しておく。その情報を踏まえ、必要時に対象自治体へ確認するようにする。

		に悩んだ。	
--	--	-------	--

3-3 住宅床下消毒等の生活衛生

(被災地側)

災害名	回答市	課題	対応案
台風15号	被災地側 A市	・床上・床下浸水被害住宅の消毒対応について、下水が溢れた地域と河川が溢れた地域により消毒を行う部署が異なるが、線引きが曖昧であった。	・事前に担当範囲のすみ分けを行うことや、汚水が溢水した際の情報共有を行う。
台風19号	被災地側 F市	・住宅の浸水被害が多数発生した場合でも、室内清掃や床下消毒等については支援制度がなく、速やかな復旧・生活再建に支障を来す。	・災害救助法による「応急修理」や「障害物の除去」等の救助内容として、室内清掃や床下消毒も実施可能とするなど、国において、統一的な支援制度を創設されたい。
台風19号	被災地側 G市	<p>・河川の氾濫等で越水し、大規模な床上浸水被害が発生した場合や、高齢世帯等により、適切な消毒実施が困難な場合は、感染症対策として家屋の消毒について、消毒業者への委託を検討する必要がある。</p> <p>現状、消毒業者との消毒業務委託について協定を締結しているが、作業を実施する場合は、家屋内の泥の掻き出し、水場の確保、周辺住民への説明等の役割分担について、消毒業者やボランティアとの協議を要する。</p> <p>また、消毒を実施するか否かの線引きが不明瞭である。</p> <p>なお、令和元年10月19日付け事務連絡(厚生労働省健康局結核感染症課)において、「床下等屋外の消毒は原則不要」とのことから、本市においては、「床下消毒」については、相談業務にとどめている。</p>	・協定の見直しや相談から実施までのフローの策定。

(応援側)

災害名	回答市	課題	対応案
台風19号	応援側 J市	<ul style="list-style-type: none"> ・(床下浸水時の消毒方法と自治体の対応について) 厚生労働省は床下浸水時原則消毒不要という案内を行っている。〇〇市でも床下浸水のみの場合は消毒不要として周知したが、被災者から「〇〇市では消石灰を配っている」「東日本大震災の時は消毒するように言われた」「自治体が消毒してくれるところもあるのに」等の声が多く寄せられた。自治体によって対応が異なることを知らず、住民への説明に苦慮する場面があった。 ※自治体のHPを確認すると、実際に消石灰の配布及び自治体による消毒を行っている場合もあるようであった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・床下浸水時の対応について、自治体毎に異なる場合がある現状について出発前に情報共有し、可能であれば派遣先自治体のHP等から対応状況について確認し、共有する。
台風19号	応援側 Q市	<ul style="list-style-type: none"> ・ある被災自治体では、消毒用の石灰散布は行わないとしていたが、その方針が住民と応援側に十分に伝わっておらず、石灰散布を希望する住民への対応に混乱が生じる場面があった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・被災自治体は支援方針を住民や応援側に積極的に発信を行い、また、応援側も自ら情報収集に努め、住民対応する必要がある。
台風19号	応援側 R市	<ul style="list-style-type: none"> ・住宅床下消毒の受付後、班体制を組んでローラー作戦で回ったものの、留守宅や乾燥していない住宅も多く何度も訪問するなど、作業の効率が悪かった。 また、同内容で別の班も訪問してしまうことがあり、情報共有ができていなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・乾燥の有無は床下を確認してみないとわからないが、電話も使用できたので、事前に本人へ訪問日のアポを取って、うまくローテーションを組んで訪問すればより効率的に作業が進んだように思う。

3-4 医療・救護体制

(被災地側)

災害名	回答市	課題	対応案
台風15号	被災地側 A市	<p>・拠点福祉避難所の開設の際は、要配慮者と施設とのマッチングの仕方について、具体的な対応までルール化されていなかったため、その場での臨機応変な対応をすることとなった。適切なマッチングのために、対象者の日ごとのサービス利用状況を把握することは非常に重要であり、併せて、在宅生活への不安からあらかじめ短期入所を利用する対応をするケースもある中で、短期入所をすすめる場合には、介護保険サービスの利用限度までの「残単位数」を管理している担当ケアマネとの連絡調整も必要であった。</p>	<p>・拠点福祉避難所は、入所施設において「定員外」での受け入れを求めることから、要支援者本人だけでなく、施設職員や施設利用者にも負担をかけるため、介護認定を受けている要配慮者には緊急の短期入所サービスの利用を促すことを優先できないか検討する。</p>
台風19号	被災地側 G市	<p>・災害発生時において、国と県が医療機関の被害の規模や医療チームの派遣調整を行うための「広域災害・緊急医療情報システム（EMIS）」による情報収集及び連絡体制に関して、本市では、市内病院及び透析施設の被害状況や支援要請の有無について、EMISへの入力依頼を周知したが、自施設で入力できる施設が少なかった。</p> <p>また、未入力施設については電話による問合せをしたが、担当部署を把握していなかったことや、市が代行入力をしたため、被害状況の把握や入力に時間を要した。</p>	<p>・EMIS登録医療機関に対する研修等の実施について、県へ働きかけるとともに、本市においても、市内病院及び透析施設との間で、災害時の連絡体制を整備、共有するとともに、平時からの通信訓練等を通じて、連絡体制の確立をしておくこと。</p>

(応援側)

災害名	回答市	課題	対応案
台風19号	応援側 D市	<p>・災害派遣医療チーム（DMAT）については、発災後72時間以内（超急性期）の活動を基本としているが、災害の規模等に伴い、発災後72時間以降の派遣が中心となり、活動が長期化した。</p> <p>また、急な派遣決定となったことから、派遣可能な隊員が限定されてしまい、同一隊員が複数日活動するなど、負担の偏りが生じてしまった。</p>	<p>・DMAT派遣時の人員体制等について、事前にある程度、院内での整理を行う必要がある。</p>

台風19号	応援側 Q市	・住民から救護所の開設、デイサービスの利用、医療機関での診察などの要望が出されたが、施設等の被災により対応に苦慮することがあった。	・被災していない近隣自治体の医療機関等との連携体制について、事前に情報把握しておく必要がある。
-------	-----------	---	---

4 ライフライン断絶等についての課題

4-1 上水道等の断水による給水活動

(被災地側)

災害名	回答市	課題	対応案
台風15号	被災地側 A市	<ul style="list-style-type: none"> 通信不能状態の病院の支援ニーズの把握（電源車、飲料水など）が困難であった。 また、電力会社で把握している復旧状況は高圧線の状況しかわからず、低圧線の断線により断水している地区の把握に時間を要した。 	<ul style="list-style-type: none"> 停電などの情報を入手したら戸別にその地区を回るなどし、プッシュ型の支援が必要である。実際にやったことで給水を行う必要があった場所を見つけることができ、市民の不安を取り除く効果もあったためマニュアル化する。
台風19号	被災地側 G市	<ul style="list-style-type: none"> 本市域の上水道は、そのほとんどが県営水道から供給を受けているなか、県の水道営業所への断水状況の情報収集、本市として給水活動を開始するに当たっての意思決定、給水活動拠点の調整等に際して、直接現場対応に当たる部署と災害対策本部の事務局との連携がうまく図られなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> 直接現場対応に当たる部署と災害対策本部の事務局とで、対応手順、対応方法、役割分担等について改めて確認が必要。

(応援側)

災害名	回答市	課題	対応案
台風15号 台風19号	応援側 F市	<ul style="list-style-type: none"> 被災事業者が復旧等に追われ、派遣された給水隊への指示が滞り、到着後待機する場面が生じた。 日本水道協会の応援派遣スキームに則らない都市間協定に基づく派遣について、派遣状況の情報共有が不足しており、地方支部内で混乱が発生した。 日本水道協会地方支部内において、被害状況報告や給水車準備状況報告の様式の書き方が統一されてなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> 応援事業者から、給水隊とは別に調整隊を派遣する。調整隊は、被災地の情報を収集し、被災事業者と連携して、給水隊へ指示・伝達を行う。 都市間協定に基づく派遣についても、日本水道協会を通じた情報提供・共有を徹底する。 日本水道協会において、「地震等緊急時対応の手引き」に、様式の記入例を盛り込むよう検討されたい。

<p>台風15号 台風19号</p>	<p>応援側 L市</p>	<p>・地震や台風等により水道施設が甚大な被害を受け、大規模な断水が発生した場合、日本水道協会が事業者間の相互応援のルールとして定めた「地震等緊急時対応の手引き」に基づき応援要請を行うことになっている。</p> <p>台風15号では、この枠組みの中で応急給水を行ったが、被災した水道事業者の被害状況を確認し、的確な給水支援を行うために、初めて本市から調査隊を派遣した。</p> <p>調査隊を派遣したことで、より効率的な応急給水活動を行うことができたが、調査隊の位置付けがなく、派遣基準及び費用負担が定まっていなかった。</p> <p>台風19号では、県企業局の配水管が被災し、供給を受ける〇〇市と〇〇町で断水が発生したが、県及び県企業局と〇〇市、〇〇町との間で、応急給水の終了時間や終了時期など連絡をスムーズに行うことができなかった。</p> <p>また、被災市が供給していない民間水道の断水への対応も課題となった。</p> <p>そのほか、今回の台風では自衛隊も応急給水を行ったが、日本水道協会と違う枠組みで活動していることから、調整が必要となる。</p>	<p>・今後、台風15号における調査先遣隊の活動実績をもとに、県内の水道事業者間で協議のうえ、相互応援に関する要綱を改正し、基準を明確化するとともに、民間水道への対応について地方支部の方針を確認し、県支部としての対応を決定していく。</p> <p>県との連絡調整の場を設け、日本水道協会の相互応援のルールについて情報共有を図り、より効果的で効率的な応急給水の枠組みづくりを行う。</p>
<p>台風15号 台風19号</p>	<p>応援側 I市</p>	<p>・公益社団法人日本水道協会〇〇県支部の災害時相互応援要綱に基づき、支部長都市からの要請を受け、派遣の決定・活動を行ったが、支部長と本市との情報伝達、本市と西部ブロック都市との情報伝達が効率的に行えなかった。</p> <p>また、活動中も状況確認、職員の拘束時間等のルールが曖昧であった。</p>	<p>・水道事業の応援は、日本水道協会のルールに基づき行われるものであるため、協会内関係事業者間で必要に応じた相互応援要綱の見直しや応援側・受援側における統一的なルールの構築について議論・理解を深めること、日頃からの情報伝達訓練などが重要。</p>
<p>台風19号</p>	<p>応援側 D市</p>	<p>・応援先の自治体の被害状況や体制によっては、応急給水や応急復旧のマネジメントの役割を担う可能性もあり、想定以上のマンパワーを要求されることがある。</p>	<p>・本市が被災した想定でのBCPについては、それぞれ策定しているところであるが、今回の台風19号のように応援派遣活動に多くのマンパワーが必要とされる場合も想定した「応援派遣時の局内BCP」を策定し、応援派遣時の業務体制について予め整理しておくことが必要と考える。</p>

4-2 上水道施設の復旧活動

(被災地側)

災害名	回答市	課題	対応案
台風19号	被災地側 L市	・今回の台風では、水道施設の被害はなかったが、水害・土砂災害想定区域内にある各施設の被害を想定する必要がある。	・水害・土砂災害想定区域内にある各施設の被害予想の調査を行い、施設の重要度や想定被害規模に応じた対応策を講じ、水道施設の強靱化を図る。

(応援側)

災害名	回答市	課題	対応案
台風15号	応援側 L市	・今回の台風では、水道施設の被害はなかったが、水害・土砂災害想定区域内にある各施設の被害を想定する必要がある。	・水害・土砂災害想定区域内にある各施設の被害予想の調査を行い、施設の重要度や想定被害規模に応じた対応策を講じ、水道施設の強靱化を図る。

4-3 下水道施設の復旧活動

(被災地側)

災害名	回答市	課題	対応案
台風15号	被災地側 A市	・停電により下水(汚水)のポンプ場が停止したため、下水処理ができなかった。	・自家発電設備の整備やバキュームカーが配備できるよう体制を整えておく。
台風15号 台風19号	被災地側 F市	・下水道管内への急激な雨水流入により、圧力でマンホール蓋が外れたり、処理できず道路冠水や住宅地での浸水被害が発生した。 ・沿岸部の終末処理場において、汚泥かき寄せ機が損傷し、最終沈殿池を休止した。	・マンホール蓋の交換(圧力開放型、圧密型)、雨水桝の増設、清掃・雨水バイパス管の整備、大規模貯留幹線等の整備 ・沿岸部における高潮及び高波対策
台風19号	被災地側 D市	・台風第19号の大雨により、下水道施設についても被災している可能性があり、早期の調査及び被災箇所の復旧を行う必要がある。	・降雨終了後、下水道施設の調査を行い、被災が確認された場合は早急に復旧工事等を行う。 また、復旧までに長期間を要する場合は仮設ポンプを配置する等の応急復旧を行い、下水道施設の機能維持に努める必要がある。

4-4 大規模停電
(被災地側)

災害名	回答市	課題	対応案
台風15号	被災地側 A市	・停電の復旧見込み時期が二転、三転し、長期化したこと。	・電力会社のリエゾン等を活用した正確な情報収集や職員による地域の状況調査を行う。
		・停電で携帯電話等の通信インフラも停止したため、停電地区へメールやSNS等を活用した情報発信が困難だった。	・通信インフラの強化
		・地震や水害などの初動対応は検討されていたが、大規模な長期停電は想定されていなかった。	・停電時には、プッシュ型による食料や水の配布、地域のニーズを聞き取りを行うなど初動をマニュアル化する。
台風15号 台風19号	被災地側 F市	<ul style="list-style-type: none"> ・市・区本部等の自家発電用燃料の確保及び供給 ・電力供給事業者との連絡体制の確保 ・被災者の健康管理及び在宅要援護者（特に人工呼吸器使用者）への対応 	<ul style="list-style-type: none"> ・電力供給事業者との意見交換を実施し、災害時の情報連絡体制を強化する。 ・在宅要援護者のうち人工呼吸器使用者については、可能な限り所在を把握し、自助策を考える働きかけを行うための具体的な流れを検討しています。
台風19号	被災地側 G市	・市災害対策本部や各区災害対策本部が設置される施設の非常用発電用燃料は、満タンでも2日～3日程度しか維持できないことから、長期間大規模停電が継続した場合の非常用発電用燃料の確保が課題となった。	<ul style="list-style-type: none"> ・台風上陸前に、「災害時における燃料の供給の協力に関する協定」に基づき、〇〇県石油商業組合〇〇支部及び〇〇支部に大規模停電が発生し、発電用燃料が不足した場合、優先的に供給できるように協力を要請した。 市災害対策本部及び各区災害対策本部が設置されている地域での大規模停電が発生しなかったため、実際には燃料供給を要請しなかった。

5 施設被害についての課題

5-1 道路・橋梁等の被害

(被災地側)

災害名	回答市	課題	対応案
台風15号	被災地側 A市	・倒木対応が公共土木災害復旧事業の対象となることを把握しておらず、初期対応時の写真が不足した。(台風15号)	・災害復旧の制度改正について定期的に情報収集を行う。
		・被災状況の把握や災害査定申請用のため、詳細な現地調査を行ったが、土砂崩れなど危険箇所では調査が困難。(10月25日大雨)	・計測可能なドローンを活用するなど新技術機械を導入する(リース、調査会社と協定等)。
台風19号	被災地側 G市	・災害発生後から道路等の被害収集にあたっていたが、大まかな被害数を把握するのに時間が膨大にかかった。	・大規模災害発生時の情報収集体制、応援体制の確立及びマニュアルへの明記。

(応援側)

災害名	回答市	課題	対応案
台風15号 台風19号	応援側 O市	<p>・被災状況の把握をする際に、人海戦術であったため、非常に時間を要した。さらに、同じ被災箇所を違う班が再度調査することもあった。加えて、データ整理もエクセル上での作業であったため、ミスを助長するとともに時間を要していた。</p> <p>道路や橋梁に関する被災箇所数は基本的に多くなるのが一般的で、その復旧図を設計するコンサルタントの数が足りない。</p>	<p>・被災状況の把握システムを導入しておくべき。通常の道路パトロールにも使用できるため、業務改善にもつながる。個人の携帯で現場写真を撮れば、そのデータと位置図がシステムに保存され、職場のパソコンで全員が閲覧でき、データもcsvファイルで簡単にエクセルに吐き出せるようなイメージ。</p> <p>今後、さらなるコンサルタントの応援体制の強化または確立していくことが急務である。加えて、国交省によるもっと身軽なコンサルタント的業務を担ってもらえる応援窓口(TEC-FORCEではなく)みたいなものがあれば利用しやすいと思われる。</p>

5-2 農林道、水路、ため池、排水機場等の農林水産業施設被害
(被災地側)

災害名	回答市	課題	対応案
台風15号 台風19号	被災地側 F市	<ul style="list-style-type: none"> ・堤体の崩壊のような大規模な被害から復旧する際のノウハウが無い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・平常時から、緊急時の対応や復旧に関するノウハウを、他の自治体と共有する。
台風15号	被災地側 O市	<ul style="list-style-type: none"> ・指揮命令系統の確立がされていない中、災害復旧実務の知識なく現地調査を行っているため、必要な情報が把握できず、何度も現地に行くこととなっている。さらに災害査定が現地調査の簡素化と混同されているため、拍車がかかる。 また、受益者との情報共有がなく、被害の実態把握などができていない。発災後の1か月の応援であり、設計書作成を目的として派遣されたが、現地調査を行うこととなったため、ミスマッチが発生した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時に対応可能な指揮命令系統の確立、平時の災害復旧実務知識の共有、必要情報の様式化、発災前に現地確認目的の再周知が必要。発災後の関係者との情報共有の徹底。可能であれば受益者からの報告を受けられる被災状況の把握システムの導入も有効と思われる。 また、被災地側と応援側での求める(られる)人材の共有。
台風19号	被災地側 D市	<ul style="list-style-type: none"> ・排水機場等が床上浸水し、電気設備等が全損し排水することが不能となった。 ・樋門までの道のりが急激に冠水するなど、たどり着くのが困難となった。 ・農道が冠水、流出、水路については土砂埋没の被害が多発した。西日本豪雨の被害を受け、防災重点ため池について、原則24時間以内に点検・報告をすることとなっているが、97箇所全てを把握することが困難であった。 また、農業用施設は、被災規模が大小様々で、被災箇所が点在したことから、被害の全容を把握するために概ね2か月の期間を要した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・排水機場を更新する場合は、浸水しない嵩上げや配置、構造を防水仕様とするなどの対応が必要。 ・排水機場や樋門など遠方監視・遠隔操作ができる対応が必要。 ・防災重点ため池についても、遠隔監視や遠隔操作ができる対応が必要。その他の農業用施設についても、安全かつ円滑に被災箇所や被災状況等が把握できる体制づくり・システム構築など対応が必要。

台風19号	被災地側 B市	<ul style="list-style-type: none"> ・台風第19号における災害復旧については、市が事業主体となり、国の災害復旧事業を活用し、復旧を進めている。 しかし、被災した民有施設の揚水機場のポンプなども復旧対象となるなかで、市が事業主体となり、工事発注を行うことは、補正予算の手続きや、現場調査、設計発注に伴う契約手続きなど、時間を浪費することとなる。 更に、工事契約後に機器材の発注を行うこととなり、制作にも時間を要するため、稲作を開始するまでの復旧が難しい状況になるなど、スピード感を持った事業になっていない実情にある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設を管理所有する団体に対し、補助金による支出が可能であれば、時間を大幅に軽減できるほか、事務量も軽減される。
台風19号	被災地側 G市	<ul style="list-style-type: none"> ・被災により通行止めとなった道路区間の被災箇所の把握が困難 ・農閑期等で利用されていない施設又は管理者が不明な施設の被害状況の把握が困難 ・避難所担当の兼務等により職員が不足したことから、現地調査等の初動体制の構築に支障をきたした。 	<ul style="list-style-type: none"> ・避難所担当職員の設定方法の検討 ・災害に備え、事前に対応マニュアルを設置する。 ・航空写真やドローンによる空撮写真を活用した被災箇所の把握 ・部局を超えた現地災害対策本部を設置することで、人で不足と情報の一元化が可能

(応援側)

災害名	回答市	課題	対応案
8月北部 豪雨	応援側 H市	<ul style="list-style-type: none"> ・業務を開始する際に、応援職員が、現場確認等の時間がなかったことで現場を見ずに書類（図面等）を確認し混乱が生まれた。 また、委託業者(二十数社)への指示事項が統一されておらず提出された図面等の訂正に過大な時間が生じた。交代時において派遣職員同士の引継ぎ期間がなく円滑に業務を進めることが難しかったと思う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・応援職員も現場確認を行い、災害査定を受験する現場の確認が必要。 また、最初に委託業者への統一事項を定めることによってその後の作業効率が上がると思う。派遣職員の引継ぎのためにも、何日か重複させる必要がある。
		<ul style="list-style-type: none"> ・被災自治体職員と委託業者との協議した内容(復旧範囲、復旧方法等)が、応援自治体職員に対して情報共有が図られていなかったことと、応援自治体職員の業務分担が不明確であったことから、業務を効率的に進めることができなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・最初に業務を進めていく体制づくりを行い、被災自治体職員と打合せを行いながら業務を進めていくことが必要。 派遣職員交代の際には、業務引継期間として7日間程度重複した方が業務を円滑に進めることができる。

台風19号	応援側 O市	<ul style="list-style-type: none"> ・指揮命令系統の確立がされていない中、災害復旧実務の知識なく現地調査を行っているため、必要な情報が把握できず、何度も現地に行くこととなっている。さらに災害査定の簡素化が現地調査の簡素化と混同されているため、拍車がかかる。 また、受益者との情報共有がなく、被害の実態把握などができていない。発災後の1か月の応援であり、設計書作成を目的として派遣されたが、現地調査を行うこととなったため、ミスマッチが発生した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時に対応可能な指揮命令系統の確立、平時の災害復旧実務知識の共有、必要情報の様式化、発災前に現地確認目的の再周知が必要。発災後の関係者との情報共有の徹底。可能であれば受益者からの報告を受けられる被災状況の把握システムの導入も有効と思われる。 また、被災地側と応援側での求める(られる)人材の共有。
台風19号	応援側 H市	<ul style="list-style-type: none"> ・同一箇所被災箇所の通報が複数回あり、被害状況の把握に支障をきたしていた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地図情報システム等の活用、机上スクリーニング等調査方法の検討。

5-3 農地（田畑）被害
（被災地側）

災害名	回答市	課題	対応案
台風15号	被災地側 A市	<p>・台風の暴風によるパイプハウスや農業用倉庫など農業用施設の損壊により、農業用プラスチックフィルム、ガラス、鉄パイプなどの廃棄物が大量に発生したため、速やかな営農再開に向けてこれらの廃棄物を受け入れることとしたが、市側の受け入れ態勢を整えるのに時間を要した。</p> <p>また、停電で酪農家が牛乳の生産・保管ができなかった。</p>	<p>・農業者の廃棄物について、受け入れに関するルールや体制が事前に決められておく。</p> <p>・被災時の廃棄物の処理に関する国事業（災害等廃棄物処理事業費補助金や持続的生産強化対策事業等）の要件確認やスキームを整理しておく。</p> <p>・自家発電機の準備をしておく。</p>
台風15号 台風19号	被災地側 F市	<p>・大量の雨水が短時間で傾斜農地等に流入したことにより、法面崩壊などの土砂流出が発生した。</p> <p>・農業用施設の損壊や農地への雨水流入など、様々な被害が市域で点在したため、被害状況の現地確認に苦慮した。</p>	<p>・農地縁辺での簡易な土側溝の形成や農地の傾斜改善などの事業を推進し、併せて普及啓発を行う。</p> <p>・土木事務所等関係機関や農業者団体と連携し、効率的な現地確認対応が必要。</p>
台風19号	被災地側 D市	<p>・被害が稲刈り終了後間もないこともあり、暴風雨や河川の氾濫等により、圃場に稲わらが広範囲にわたり流出・堆積し、収集・運搬・廃棄等、撤去について苦慮している。</p> <p>・被害規模が大小様々で、被災箇所が点在したことから、被害の全容を把握するために概ね2か月の期間を要した。</p>	<p>・稲藁流出については、営農者の協力を得て、稲刈り後直ちにすき込むなどの対応を図る必要がある。今回はロールベアラー所有農業団体に依頼し、対応中。普段から様々な災害ケースを想定し、農業者団体及び各関係機関において機動的に行動できる体制づくりを行う必要がある。</p> <p>・農地も安全かつ円滑に被災箇所や被災状況等が把握できる体制づくり・システム構築など対応が必要。</p>
台風19号	被災地側 B市	<p>・農地に堆積した土砂の撤去工事を、市が事業主体となり、国の災害復旧事業を活用し、進めている。</p> <p>今回の被災は、国が管理する〇〇川の氾濫による被害であったため、災害が広範囲に及んだ。地元農家との調整も必要な中で、国の災害復旧事業の査定を受けるための現地調査、資料作成も、結果的には大変な事務量となり、少なからず地元調整の遅れや、工事発注の遅れなどに繋がった。</p>	<p>・災害復旧については、国・県・市が密に連携して進めていく必要がある中で、市町村の負担が多いように感じた。</p> <p>人的派遣の制度もあるかとは思いますが、情報過多で、詳細を把握する余裕もなく、支援もない中で通常業務と並行し対応したものであり、特に補助事業に係る書類作成に時間を要した状況。</p> <p>公共施設の工事ではなく、民有地である農地の災害復旧事業であることから、負担金方式にするなど、更なる事務の軽減を検討していただきたい。</p>

台風19号	被災地側 G市	<ul style="list-style-type: none"> ・避難所担当の兼務等により職員が不足したことから、現地調査等の初動体制の構築に支障をきたした。 農地の災害復旧事業を経験している職員がいないため、各種手続き等に遅れが生じた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・庁内の情報収集体制と市民からの通報システムを構築することで、速やかな被災状況の把握ができる。
-------	------------	--	---

(応援側)

災害名	回答市	課題	対応案
台風19号	応援側 H市	<ul style="list-style-type: none"> ・同一箇所でも被災箇所の通報が複数回あり、被害状況の把握に支障をきたしていた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地図情報システム等の活用、机上スクリーニング等調査方法の検討。

5-4 土砂災害

(被災地側)

災害名	回答市	課題	対応案
台風15号	被災地側 A市	<p>・大雨により、土砂災害警戒区域未指定箇所や土砂災害危険箇所にも指定されていない崖が崩落し、人命を失う結果となった。</p> <p>なお、本市では、土砂災害警戒区域に未指定箇所も土砂崩れに関する啓発チラシの配布や避難勧告等を行っていたが、土砂災害危険箇所に指定されていない崖には行っていなかった。</p>	<p>・土砂災害危険箇所に指定されていなくても、土砂崩れが発生した箇所には今後啓発活動等行っていく。</p> <p>また、今後県が土砂災害警戒区域に指定すべき崖地か再調査を行う際には、デジタル地形図等の新しい技術を活用していくよう要望している。</p>

5-5 堤防決壊等
(被災地側)

災害名	回答市	課題	対応案
台風19号	被災地側 A市	<p>・過去に例のない高潮が来るとの予測があり、今まで閉鎖したことのない幹線道路上のゲートを閉鎖する予測をしていたため、交通規制を伴うため警察や道路管理者との連携が必要だった。しかし、ゲート閉鎖のためのタイムライン作成にあたり、過年度から港湾管理者(県)との調整がうまくいっていなかったため、閉鎖の段取りに大変苦慮した。</p>	<p>・国交省の津波避難ガイドラインには「港湾管理者が中心となって津波避難対策の策定や避難訓練の実施などを行う」と示されていることから、今回の対応で得た経験(近隣への事前周知や関係機関への連絡体制の構築の重要性など)を踏まえ、港湾管理者が主体となってタイムラインを作成するよう要望していく。</p>

5-6 公共施設の水没等

(被災地側)

災害名	回答市	課題	対応案
台風15号	被災地側 F市	・護岸の堤防決壊等により、公共施設へ向かう道路等の冠水や破損が発生し、被害の把握に時間がかかった。	・監視カメラ等、遠隔操作で被害状況を把握できる手段を検討する。
台風19号	被災地側 D市	・庁舎や地下鉄駅等で、周辺道路及び地下歩道からの雨水が構内へ大量に流入し、施設の設備が使用不可となる等の浸水被害を受けた。	・出入口への止水板の設置や土のうの数量や設置体制、管理方法について見直しや関係部署との協議、検討を行う。
		・倉庫に保管していた備品等が浸水により雨水に浸かってしまい、各業務に支障が出た。	・被害を受けない場所にある倉庫等で保管する必要がある。
台風19号	被災地側 E市	・指定管理施設等への事前の注意喚起等について、所管局により対応に差異が生じた。	・事前の注意喚起や確認事項等の内容、方法等の整理 所管局への事前の準備作業の実施の周知・徹底
		・災害の発生を想定し、ハザードマップ等から被災リスクの高い施設の確認、被災後の対応フロー等の事前の確認が十分に行えていない部分があった。	・ハザードマップ等による被災リスクの高い施設、想定される被災内容等の確認、整理

5-7 浸水地域における土砂撤去等
(被災地側)

災害名	回答市	課題	対応案
台風15号	被災地側 F市	<ul style="list-style-type: none"> 今回の台風では、区土木事務所に仮置きし、撤去した土砂の処分先を調整できたが、大規模災害の場合の仮置き場や処分先の確保が懸念される。 地域から災害廃棄物等を早期に撤去すべきだが、災害廃棄物、不法投棄ごみ、土砂等の対象物ごとに別の部署が対応し、結果的に作業完了までに時間を要した。 	<ul style="list-style-type: none"> 大規模な土砂撤去に備え、事前に土砂の仮置き場や処分先を選定する。 災害時には、災害廃棄物等の処理を、単独部署で一括して対応できるように調整する。
台風19号	被災地側 D市	<ul style="list-style-type: none"> 大雨に伴い雨水排水施設に土砂等が流入しており、排水能力の低下が懸念される。 	<ul style="list-style-type: none"> 浸水解消後、雨水排水施設の調査を行い、土砂等の堆積が確認された場合は撤去を行う必要がある。
台風19号	被災地側 B市	<ul style="list-style-type: none"> 堤外への浸水による土砂堆積について、本来は災害査定よりも先に対応業者への発注と土砂撤去を行うことが可能であるが、今回は国との情報共有不足から、災害査定を待ってから業者への発注を行ったため、結果として災害の発生から土砂の撤去まで3カ月以上を要した。 	<ul style="list-style-type: none"> 災害査定について、国と情報の共有を行い、査定までの期間や所要日数について確実に把握する。
台風19号	被災地側 E市	<ul style="list-style-type: none"> 住宅地内に堆積した土砂の取扱い。 	<ul style="list-style-type: none"> 最終報告に向けて、課題等について引き続き検証し、整理。
台風19号	被災地側 G市	<ul style="list-style-type: none"> 土砂崩れ等により住居周辺に土砂等が流入し、住民の日常生活に著しい支障を及ぼしていたため、災害救助法に基づく障害物の除去を実施することを検討したが、対象者が半壊以上であったことや、平成31年4月に救助実施市の指定を受けてからの期間が短く、検討に十分な時間が無かったため実施に至らなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> 国土交通省の「土砂・がれき撤去の事例ガイド」を確認し、環境省の災害廃棄物等処理事業を活用し撤去事業を実施した。
		<ul style="list-style-type: none"> 河川と民地の境が不明確であり、災害復旧事業として土砂を撤去する範囲を決めるのに苦慮した。 	<ul style="list-style-type: none"> 災害復旧事業と土砂撤去事業を同一箇所で行う際の手順確立。
台風19号	被災地側 L市	<ul style="list-style-type: none"> 国や県が管理する一・二級河川の堆積土砂が、流れ込む市管理河川の川の流れの阻害要因となっている。そのため、市管理河川の堆積土砂を撤去するだけでは、河川の排水効率を上げることができない。 	<ul style="list-style-type: none"> 国や県への情報提供及び堆積土砂の撤去の依頼。

(応援側)

災害名	回答市	課題	対応案
台風19号	応援側 〇市	〇〇川支流の氾濫や山間部での土石流により被災した〇〇県〇〇町に対して、本市は昨年度に同様の災害を経験していたことを踏まえ、町内の民有地に堆積した土砂・流木・ガレキ等の撤去を実施（堆積土砂排除事業(国交省所管)・災害廃棄物処理事業(環境省所管)）するための災害査定対応業務を支援した。	
		<ul style="list-style-type: none"> 自治体全体の傾向として、道路・河川など公共土木施設関係の災害復旧業務の経験者に比べて、民有地関係の災害復旧業務の経験者が少ない。 	<ul style="list-style-type: none"> 民有地に関しても自治体ごとに継続的な業務スキルの向上等を図るとともに、既の実施されている国交省所管課 HP 等による事例紹介だけでなく、平時より経験値の高い自治体等の職員が講師役となって、地方整備局単位での研修を実施したり、経験自治体の体験談・マニュアル等の整備・公開を図る。
		<ul style="list-style-type: none"> 堆積土砂排除事業は経験した自治体数(関わった職員数)が極端に少なく、支援自治体を決定するまでに時間を要し、災害復旧におけるスピード感に難がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 応援要請のルール作りは必要と思われる。例えば、国が中心となって経験自治体(関わった職員)のバンク的な情報集約を図る。
		<ul style="list-style-type: none"> 堆積土砂排除事業を適用するためには、堆積土砂量が2,000 m³以上という条件があるが、この下限値そのものが適用自治体の少なさに繋がっていると思われる。 	<ul style="list-style-type: none"> 例えば、1,000 m³以上に引き上げてより利用しやすい制度にする。
		<ul style="list-style-type: none"> 一定の被災規模になると、自然由来の土砂・流木等(国交省所管)と、人工物のガレキ(環境省所管)が同時に流出・堆積する。既に国交省所管分と環境省所管分を同時に災害査定するルールは整備されているものの、双方の積算基準・査定承認基準に大きな乖離があり、実務上大変複雑な積算になる。 	<ul style="list-style-type: none"> それぞれの被災形態に合わせて、例えば国交省基準(又は環境省基準)で全体を一律積算することを認めるなど、柔軟な運用を図る。
		<ul style="list-style-type: none"> 自然由来の土砂・流木等について、都市計画区域内又は同区域外でも連坦10戸以上の場合は国交省所管となるが、都市計画区域外の連坦10戸未満の場合は、環境省所管になってしまう。同じ土砂・流木等で所管が違うのは、実際の撤去作業と整合していない。 	<ul style="list-style-type: none"> 例えば、自然由来の土砂・流木等については国交省査定で行うなど、被災自治体の意思で国交省・環境省どちらに申請するのかの自由度を与えていただけるとありがたい。

5-8 その他の課題

(被災地側)

災害名	回答市	課題	対応案
台風15号	被災地側 F市	<ul style="list-style-type: none"> 沿岸地域にあったヘリポートが高波による被害を受け、格納庫等の関連施設のほか、消防ヘリコプター1機が浸水し、運航不可能な状態となった。 	<ul style="list-style-type: none"> 高潮及び高波対策として、護岸のかさ上げ工事及び格納庫前に防潮板を設置する。 ヘリコプターの緊急避難先の確保に取り組む。

6 その他

6-1 捜索・救助活動

(被災地側)

災害名	回答市	課題	対応案
台風15号	被災地側 A市	・通常体制から24時間勤務であり、災害対応でピーク時には全体の半数が招集されるため、72時間勤務(災害対応前の勤務(1日)+災害対応時【招集】(1日)+災害対応後の勤務(1日))が発生した。	・休日者を中心とした編成の考慮と途上交替などの対応を検討する。 ・災害対応は急務であり、必要不可欠であることから、災害対応以外における被災者支援の協力体制として非番者における対応を制限する。
台風19号	被災地側 D市	・災害対応に出場した消防車両等が、道路冠水している場所で走行するなど、エンジン等の故障が発生することにより、長期間にわたり活動不能の事態になり、災害対応力が低下する恐れが発生した。	・冠水箇所の情報共有を行うとともに、冠水道路走行時における注意事項を周知徹底する必要がある。
		・保有する消防力以上に河川氾濫等による水害が多数発生した場合、対応が困難となる。	・自然災害多発時における計画の見直しや、資機材の増強配備、関係機関との連携について検討する必要がある。
台風19号	被災地側 A市	・通常体制から24時間勤務であり、災害対応でピーク時には全体の半数が招集されるため、72時間勤務(災害対応前の勤務(1日)+災害対応時【招集】(1日)+災害対応後の勤務(1日))が発生した。	・休日者を中心とした編成の考慮と途上交替などの対応を検討する。 ・災害対応は急務であり、必要不可欠であることから、災害対応以外における被災者支援の協力体制として非番者における対応を制限する。

(応援側)

災害名	回答市	課題	対応案
8月北部 豪雨	応援側 H市	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急消防援助隊の要請時期が遅かった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・要請の遅れは捜索・救助活動の遅れに繋がるため、大まかな要請基準等を検討しておく必要がある。
		<ul style="list-style-type: none"> ・緊急消防援助隊の本来の活動内容と被災地市町村から依頼される活動に若干の差異があった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急消防援助隊の意義について要請市町村の理解が必要である。
		<ul style="list-style-type: none"> ・鉄工所から漏れ出た大量の油処理にあたったが、依頼する活動内容、必要な資器材、油の品名、性状等の情報がなく回収にあたったため、隊員の不安や資器材不足が生じ活動に苦慮した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・対策本部等において早期に情報収集や活動、資器材等の検討を行い、迅速確かな提供が必要である。今回においては油の品名、性状（揮発性、気化時の吸引の影響、皮膚に付着時の影響等）の情報収集を行い活動隊へ早期に提供する必要があった。
		<ul style="list-style-type: none"> ・安否確認の捜索を行った際に、地域の地形や状況に詳しい消防団員の誘導があったためスムーズな活動が出来た。 	
		<ul style="list-style-type: none"> ・活動が3泊4日に亘ったが、宿営場所や休憩場所が確保されていたので身体的負担が少なかった。 	
台風19号	応援側 F市	<ul style="list-style-type: none"> ・広範囲にわたる土砂災害の現場で、進入ルートが崖か山道しかなく、重機を投入できなかった。 土砂の再崩落による二次災害の危険がある中で、捜索・救助活動を行わなければならなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・山道を通過できる小型重機や、崖を登降できる重機の導入を検討する。 土砂監視システムやビーコンの導入を検討する。
台風19号	応援側 L市	<ul style="list-style-type: none"> ・本市消防局航空隊は、〇〇市に出動した。 当初、県庁に立上げる「航空運用調整班」と被災地のヘリの基地となる「ヘリベース」との調整で、「自衛隊機」と「消防ヘリ」のエリア分けを行ったのちに現場に向かったが、結果、活動場所が同エリアとなり、上空待機する時間が長く非常に効率が悪かった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「航空運用調整班」と「ヘリベース」は、場所も異なることから、地図上等のみでエリア分けを行うのではなく、緯度経度等も活用し、しっかりとした線引きを行った後に現場に向かうことが必要と思われる。

6-2 ボランティアセンター運営支援等
(被災地側)

災害名	回答市	課題	対応案
台風15号	被災地側 A市	<ul style="list-style-type: none"> 市災害時受援計画に「市は専門ボランティアを受け入れるため、窓口を各局部に置く。」と明記されているが、危険を伴う作業（ブルーシートを張る作業、チェーンソーを使用する倒木切断）を行うための専門ボランティアの募集を一般ボランティアを所管する市社協が行うよう求められ、対応に苦慮した。 	<ul style="list-style-type: none"> 市災害時受援計画の専門ボランティアの記載の中に、ブルーシート張り、チェーンソーを使用する作業等の危険を伴う作業を明記するとともに、一般ボランティアと専門ボランティアの区別に対する理解促進を図る。
		<ul style="list-style-type: none"> 当初、市と市社協の役割が不明確であり、専門ボランティアニーズの受付を主に市社協が行ったことから、市との個人情報の受け渡しに課題を残した。 	
台風15号	被災地側 F市	<ul style="list-style-type: none"> 市災害ボランティア支援センターの設置基準は、震災時については定まっているが、風水害時については定まっておらず、混乱が生じた。 	<ul style="list-style-type: none"> 風水害についても、市災害ボランティア支援センターの設置基準や具体的な運用を定めておく。
台風19号	被災地側 B市	<ul style="list-style-type: none"> ボランティアの受入れや被災者ニーズとのマッチングをより円滑に行える体制を構築する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 運営の主体となる社会福祉協議会と体制について協議し、開設・運営について整理し、マニュアルへの反映を行う。
台風19号	被災地側 E市	<ul style="list-style-type: none"> 役割分担について、市と社協の認識が相違していた部分があった等。 	<ul style="list-style-type: none"> 関係機関と課題を整理。
台風19号	被災地側 G市	<ul style="list-style-type: none"> (災害ボランティアセンターの運営場所（駐車場含む）の確保) 本市は被災した範囲が広域であったため、ボランティアセンターの設置箇所の決定に時間を要した。(結果的には3箇所に同時設置)。 また、ボランティア受入のための駐車場確保にも時間を要した。 	<ul style="list-style-type: none"> ボランティアセンターの設置場所や駐車場、土砂置場の確保策は、平常時から候補地をリストアップしておくことである。リストアップに留まらず、施設管理者等に、センター運営時の協力要請を事前に行う必要があると考える。
		<ul style="list-style-type: none"> (ボランティア活動で搬出された災害ゴミの置場確保) ボランティア活動内容の大半が土砂撤去であったため、土砂仮置場の確保及び管理に苦慮した。 	

	<ul style="list-style-type: none"> ・(災害ボランティアセンターの運営を支援する職員の確保) <p>災害ボランティアセンターを3箇所を設置したこともあり、当初からセンター運営に多数の人員が必要となった。運営主体の社会福祉協議会と市とで連携してセンター運営を開始したが、土砂仮置場の管理や円滑なマッチングのために必要な人員確保するために、市役所内で応援職員の動員を長期間にわたり実施した。</p> <p>また、センター運営事務は、活動ニーズやボランティアの参加状況等により流動的且つ多岐にわたるため、必要な人員を必要なだけ投入することが困難だった。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・災害の規模・範囲・種別等によって、センター運営に要する人員数も変化する。現時点で具体策は無いが、官民一体(NPO等含む)となってセンターを運営できる体制づくりに努める。
	<ul style="list-style-type: none"> ・(災害ボランティアセンターの運営経費への財政支援) <p>災害ボランティアセンターの運営費用は、国や県からの補助制度がなく、市の負担金や、共同募金会が積み立てる災害等準備金が財源となっている。災害規模・種類にもよるが、センター開設期間が長期間になり、大規模(複数個所に設置)になった場合、運営費用の確保が課題である。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・災害救助法が適用されるような大規模災害の場合は、センター運営費用が膨大となることが想定されるので、災害救助法における救助に要する費用にセンター運営費用を加えることを要望する。

6-3 要配慮者利用施設

(被災地側)

災害名	回答市	課題	対応案
台風15号	被災地側 A市	・長期停電によって、生命維持機器の充電がなくなることにより、要配慮者の健康への影響が心配された。	・優先的な電源車の配備、EV車の活用、自家発電設備の購入補助などを行う。
台風19号	被災地側 D市	・対象地域内の要配慮者利用施設に対する避難情報の伝達については、危機管理所管からの一斉情報発信ののち、施設の所管からも改めて情報到達及び対応状況の確認をすることとしていたが、対象地域の急激な拡大により、対応人員が不足した。	・情報伝達のタイミング及び具体的な方法を事前に想定し、必要な人員の確保や、連絡の優先度を定めるなど、対応方法を整理する必要がある。
台風19号	被災地側 B市	・台風後の災害廃棄物を処分するために、施設が処理場へ運搬することが困難（車が動かせなかったり、量が多すぎたり）。	・廃棄物回収車を要配慮者利用施設まで派遣し、回収を行う必要がある。
		・台風により要配慮者利用施設の入浴設備が長期間使用できなくなった。 他の要配慮者利用施設の入浴設備を使用するにも、その施設の本来の支援もあるため、時間帯や人数の関係で調整が難しい。	・環境センターなどの利用を、要配慮者及びその介護者に許可する。 (利用料免除を含む)
台風19号	被災地側 E市	・(1)区によって事前の支援機関への働きかけ等につき、対応に差異が生じた。	・(1)~(5)共通 災害時要援護者支援制度の運用体制の共有等、支援機関や関係局区による実効性の向上に向けた取組みの推進 災害時要援護者支援制度の見直し
		・(2)関係局区や関係機関との具体的な連携が図れなかった。	
		・(3)避難所によっては受付では世帯主の氏名しか把握していないため、本人からの申し出等がなければ避難者の中に要援護者がいるか把握することは困難である。	・(3)避難所における要援護者対応の知識等の向上
		・(4)具体的な避難行動の検討が不足していた(担架等がなければ上階への移動は困難)。	・(4)避難所の備蓄物資の見直し 学校等のバリアフリー化の推進
		・(5)避難行動要支援者名簿の掲載者は膨大な人数であり行政のみで全てに対応することはできない。	

台風19号	被災地側 F市	<ul style="list-style-type: none"> ・福祉避難所の開設基準は、震災時については定まっているが、風水害時には定まっておらず、混乱が生じた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・風水害についても、福祉避難所の開設基準や具体的な運用を定めておく。迅速かつ効率的な被災状況把握に向け、県が運用している「災害時被害状況確認システム」の有効的な活用方法の検討を提言する。
		<ul style="list-style-type: none"> ・停電発生地域において、要配慮者利用施設等の被害状況把握に時間がかかった。 	
台風19号	被災地側 G市	<ul style="list-style-type: none"> ・浸水想定区域内の乳児院・児童養護施設には60名超の児童が入所しており、当日、市から施設に、移動のためのバスの手配を含めて避難の呼びかけをしたが、避難確保計画に定める屋外避難場所では、子どもたちの状況に合わせた十分な避難体制の確保が難しい等の理由から、浸水被害を考慮して設計された建物内での垂直避難（屋内避難場所）で対応した。結果として地域の避難所（屋外避難場所）は、避難者が殺到し、入所児童の避難体制を確保することは難しい状況であった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・台風情報は事前に把握できることから、当該施設の設置法人が市内（浸水想定区域外）に設置している他の児童養護施設との連携によって避難場所を確保するなど、児童が安全に安心して過ごせる環境に配慮した避難対応について、事前に施設と市で協議する必要がある。

6-4 その他の課題
(被災地側)

災害名	回答市	課題	対応案
台風15号	被災地側 F市	<ul style="list-style-type: none"> ・(災害関連法における適応要件について) <p>産業団地内の多数の中小企業に甚大な被害が発生したが、市内の住民には基準に該当する被害が無かったため、災害救助法を適用しなかった。激甚災害法では、激甚災害の指定があった場合でも、災害救助法の適用がない場合は、当該区域では、中小企業に対する支援を受けられない。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・住家の損壊規模が基準となっている災害救助法の適用の有無は、中小企業の被害とは関係がない。本来無関係である災害救助法が、各種災害関連法における適用要件となっている例がある。国において、法制度間の整合性を図られたい。
台風15号 台風19号	被災地側 F市	<ul style="list-style-type: none"> ・(災害救助基金の用途の拡大について) <p>救助実施市は、一般市町村や都道府県と異なり、災害救助法の適用如何を問わず、一貫して市域内での災害救助を行うが、国の運用ルールでは、同法の適用がない場合は、基金を使用できないとされている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・救助実施市制度の趣旨を鑑み、救助実施市においては、災害救助法の適用がない場合でも、救助費用の財源に充てるため、災害救助基金を使用できるよう、国において運用ルールの見直しをされたい。
		<ul style="list-style-type: none"> ・(応援費用の求償等のルールの徹底について) <p>応援費用の求償手続きを進める中で、関係法令・制度(例:災害救助法、特別交付税措置)の対象外になるものについて、応援先と見解が異なり、調整に手間取った。</p> <p>具体的には、要請に対し応援したにもかかわらず、国が定める対象経費でないことを理由に、その費用の求償に応じないとするケースが複数あった。本来、応援自治体からの求償と国の費用負担は別な事項であるはずだが、上記のような誤解が広がっているように推察する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・応援費用の求償・清算のルール等を、改めて国から示されたい。
台風19号	被災地側 B市	<ul style="list-style-type: none"> ・地域での要配慮者への安否確認や避難行動支援を円滑に行う必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・マイ・タイムラインを活用した、自主防災組織(自治会)単位で作成する地区防災計画の策定を支援する。

(応援側)

災害名	回答市	課題	対応案
台風19号	応援側 J市	・(被災地で活動する職員の服装について) 今回の派遣中、職員は当市の作業着及び腕章をつけて活動した。被災地の方々から話を伺うとき、市の職員を騙った詐欺が発生しているという理由で、我々が市の職員であるか疑われた場面があった。	・他の自治体から派遣された職員は、作業着に加えて自治体名を印字したビブスを着用していた。当市も自治体の職員であることが一目でわかるビブス等を備えておくとうよいと思った。