

「平成 28 年熊本地震」の対応に係る検証

＜本検証の全体像＞

- ・本検証は、平成 28 年熊本地震時における、市の各種災害対応の状況を整理し、問題・課題を明らかにすることで、今後の行動計画への反映や、再度被災時（市職員が他自治体に応援派遣される場合を含む）に参考として活用されることを目的とする。
- ・本検証の対象は、①初動対応、②受援、③避難所運営、④応急復旧、⑤被災者支援の 5 項目とし、また、主として、地震発生直後から、災害対応体制が整い概ね軌道に乗るまでの約 3 ヶ月間とする。
- ・本検証については、各種災害対応の所管部署が当時の状況を踏まえて案を作成し、企画課・危機管理課・市長政策室が中心となった各課ヒアリング・調整を重ねて、とりまとめを行った。

平成 30 年 3 月

宇城市

目次

第1章 初動対応	1
(1. 災害対策本部の設置・運営 2. 職員の動員)	
第2章 受援	7
(1. 応援職員の受入 2. 自衛隊の受入 3. その他特別チームの受入 4. ボランティアの受入 5. 支援物資の受入・配布)	
第3章 避難所運営	25
(1. 避難者の受入 2. 避難所の各種運営 3. 避難所以外の避難形態への対応 4. 避難所の運営体制)	
第4章 応急復旧	43
(1. 公共施設の応急復旧 2. 災害廃棄物の処理)	
第5章 被災者支援	53
(1. 罹災証明書の発行 2. 被災者緊急支援 3. 生活再建・住まい再建支援)	

第1章 初動対応

1-1	災害対策本部の設置・運営	危機管理課	2
1-2	職員の動員	総務課	5

<第1章 初動対応>

1-1 災害対策本部の設置・運営 **危機管理課**

震災直後・その後の対応状況

- ・4月14日の前震発生直後より、災害対策本部を設置（自動招集）し、災害対策本部主導による各種災害対応業務を開始した。
- ・災害対策本部では、避難所開設の指示に始まり、翌15日には、自衛隊に応援を要請するとともに、避難行動要支援者の安否確認（市消防団の協力による）等を指示した。15日午前中には、要支援者の安否確認が終了し、市内の被害状況の確認作業が開始された。
- ・4月16日未明の本震発生直後には、再び要支援者の安否確認を行い、避難所の追加開設等も指示した。
- ・地震発生後1週間が経過した段階では、ボランティアの受付や罹災証明書の発行等に係る指示を行うとともに、災害救助法に基づく各種措置について市民への周知を図った。
- ・災害対策本部については、現在までに計92回の会議を開催した。

[災害対策本部の役割（初動期の主要業務）]

- ・被害状況の把握
- ・救援需要の把握
- ・市職員の動員・出動指示
- ・広域応援・自衛隊派遣の要請
- ・被害拡大・2次災害防止措置（避難勧告・避難指示）
- ・組織間の調整・連携の促進
- ・広報

[主な出来事]

日時	内容
4/14	21:26 熊本地震前震発生（震度6弱） 22:15 災害対策本部設置、第1回災害対策本部会議（避難所開設について） 22:45 避難所開設
4/15	0:03 災害救助法の適用（県通知） 熊本地震中震発生（震度6強） 6:00 第2回災害対策本部会議（被害状況・安否確認について） 9:00 熊本県を通じた自衛隊派遣要請 17:00 第3回災害対策本部会議（被害状況報告について）
4/16	1:25 熊本地震本震発生（震度6強） 7:00 第4回災害対策本部会議（安否確認・避難所拡充について）
4/20	7:00 第15回災害対策本部会議（ボランティア派遣ニーズ調査について）
4/21	7:00 第17回災害対策本部会議（宇城クリーンセンター応援割振について）
4/22	7:00 第18回災害対策本部会議（嘱託員による被災家屋調査について）
4/23	7:00 第20回災害対策本部会議（災害救助法の活用、要支援者避難対応について）
4/24	15:00 第23回災害対策本部会議（支援物資の受入中断、応急仮設住宅入居希望調査、市議会議員・嘱託員会議について）
4/25	8:30 第24回災害対策本部会議（罹災証明書発行について） 16:00 第25回災害対策本部会議（支援物資・ブルーシート配布方法について）

4/26	8:30	第26回災害対策本部会議（被災者生活支援制度、ボランティアセンター開設、避難所再編について）
4/27	8:30	第28回災害対策本部会議（拠点機能整理について）
4/29	15:00	第33回災害対策本部会議（被災者生活支援制度の周知について）
4/30	8:30	第34回災害対策本部会議（小中学校避難所閉鎖、被災者支援制度冊子作成について）
5/1	8:30	第35回災害対策本部会議（被災者相談窓口設置について：5/9設置決定）
5/2	8:30	第36回災害対策本部会議（「被災者の声」アンケート調査実施について）
5/6	8:30	第41回災害対策本部会議（市営住宅・みなし仮設住宅調査、くまモン訪問決定等について）
5/8	8:30	第43回災害対策本部会議（自衛隊撤退、対策部毎の人員計画作成、派遣職員の要望について）
5/13	8:30	第48回災害対策本部会議（公共施設の応急危険度判定結果報告について）
5/17	8:30	第52回災害対策本部会議（熊本地震被災者支援改訂版作成について）
5/18	8:30	第53回災害対策本部会議（復興・復旧に係る所要額調査について）
5/20	8:30	第54回災害対策本部会議（生活再建支援金等受付業務実施計画について）
5/22	8:30	第57回災害対策本部会議（家屋解体撤去申請受付業務実施計画（案）について）
5/23	8:30	第58回災害対策本部会議（罹災証明書発行体制について）
5/25	11:00	第60回災害対策本部会議（罹災証明書発行体制拡充について）
6/1	8:30	第64回災害対策本部会議（農業施設復旧支援について）

問題点や改善すべき点

- ・地震災害に対する備えは、物資や施設だけでなく、市職員の意識についても不十分であった。
- ・災害対策本部の会議資料がペーパーベースであったことや、各部署から収集した資料をまとめた上で対策本部の会議資料としたことで、多大な時間と労力を要した。
- ・次長以上のすべてを参集して対策本部の会議を開催したことで、現場で即時に指揮決定できる者が不在となり部署内での意思決定に遅れが生じた。また、対策本部の協議事項が報告事項を中心に進められたことで、対策を十分に協議する時間がとれない状況が続いた。
 - ⇒以下により、決定事項・指示事項の即決化、共有化を図る必要がある。
 - ・対策本部室には常時部長以上が常駐し、対策を決定する
 - ・各対策部で懸案事項が発生した場合は、対策本部室へ伝え決定を仰ぐ
 - ・報告事項（被害情報）は会議時に報告するのではなく、すべての対策部が確認できる情報共有システムを導入する

参考資料

[図表1 災害対策本部の組織体制]



1-2 職員の動員 **総務課**

震災直後・その後の対応状況

- ・地震発生直後は、一度に様々なこと（物資搬入、避難者・電話の対応、被害状況の確認など）に対応する必要があったが、何をどのように行えば良いか分からない状況であった。
- ・危機管理課においては、被災経験のある新潟の大学等から応援に駆け付けてもらい、何をどのように行えば良いか等のアドバイスを受けた。
- ・各種の災害対応業務においては、2週間後から輪番計画を立てて、実施することとした。

[主な出来事]

日時	内容
4/14	<ul style="list-style-type: none"> ・地震発生後、8～9割の職員が出勤（各職場へ） ⇒避難所設置：健康福祉部、市民環境部、教育部で対応 ⇒問合せ対応：総合窓口の総務課において、電話等の対応体制を作成 ：6月末まで、一班当たり4人×3班による3交代（8～17時・17～24時・0～8時）で対応。7～8月は1班あたり2人に削減、夜間は22時まで短縮して対応 ⇒物資受入：現場にいる職員全員で対応
4/15～ 約2週間	<ul style="list-style-type: none"> ・被害状況の把握：土木部・経済部が対応。総務部は嘱託員に被災家屋調査を依頼 ・物資受入：公共施設マネジメントを中心に対応 ・避難所運営：3部だけでは対応できなくなったため、全部署で対応

問題点や改善すべき点

①職員の勤務時間

- ・地震発生後しばらくの期間は、職員の多くが長時間の過重労働という状況であった（詳細は参考資料を参照）。
- ・危機管理課の職員については、約3ヶ月間、ほとんど家に帰ることが出来なかった。

②災害対応業務の実施体制

- ・災害対応業務については、事前に、各部に割当済であった。しかし、これは台風や大雨などを想定した、短期間対応のものであったため、長期間対応することは難しい。

③問合せ対応

- ・総務課は、各種の問合せの窓口としていたが、被害状況や各種支援制度等の情報のとりまとめに手間取り、即応できないことがあった。
⇒情報のとりまとめを専門に行う部署等を設けることが必要である。

④その他

- ・通常業務と並行して災害対応業務を行うことは難しい。
⇒特に、大規模災害が発生した場合においては、通常業務をストップさせることも必要である。

<第1章 初動対応>

- ・災害対応業務に係る各部署への動員要請について、要請内容が変更（動員数、時間、動員場所など）になることが多く、各課においては、その対応に苦慮した。

参考資料

[図表2 職員の時間外勤務の状況]

日時		総時間外勤務時間数	時間外手当支給人員	平均時間外勤務時間数	最長時間外勤務時間数	対応所属部署
4月	4/14～30	36,898	467	79	246	防災消防係
5月	5/1～31	30,139	364	83	362	防災消防係
6月	6/1～30	20,142	343	59	205	防災消防係
7月	7/1～31	8,923	318	28	125	教育総務課施設担当
8月	8/1～31	4,178	243	17	122	資産税係
計		100,280	1,735	58		

※対象職員数：510名

第2章 受援

2-1	応援職員の受入	総務課	8
2-2	自衛隊の受入	危機管理課	10
2-3	その他特別チームの受入	(1) TEC-FORCE 土木課	12
	〃	(2) D-MAT 等 健康づくり推進課	14
2-4	ボランティアの受入	宇城市社会福祉協議会	16
2-5	支援物資の受入・配布	公共施設マネジメント課	19

<第2章 受援>

2-1 応援職員の受入 **総務課**

震災直後・その後の対応状況

- ・地震発生直後に、自衛隊の応援派遣を受け、その後、各自治体等から次々と応援派遣を受けた。
- ・各自治体等の応援職員の受入に際しては、市としての窓口を特に設けておらず、各部署それぞれでの直接対応となった。
- ・対策本部では受入に係る全体の状況を掴んでいなかったため、各部署から総務課に状況を報告してもらい、全体の状況の把握に努めた。

[主な出来事]

日時	内容
4/15～5/8	給水・救護・炊事・風呂等に係る応援 ※一日当たり 40 人程度 (自衛隊)
4/23～29	被害調査に係る応援 ※一日当たり 6 人 (TEC-FORCE 九州地方整備局)
4/23～5/1	被害調査に係る応援 ※一日当たり 10 人 (北海道開発局)
4/18～6/30	保健活動に係る応援 ※一日当たり 12 人程度 (長崎県、鹿児島県ほか)
4/20～6/30	避難所運営に係る応援 ※一日当たり 20～30 人 (鹿児島県内自治体 (阿久根市、南さつま市、霧島市、鹿児島市、薩摩川内市、出水市、いちき串木野市、姶良市、鹿屋市、曾於市、志布志市、垂水市、指宿市、さつま町)、上天草市、天草市、全国の自治労組合員)
4/24～6/30	罹災証明書の申請受付等に係る応援 ※一日当たり 10～20 人 (鹿児島県内自治体、熊本県、上天草市、水上村、芦北町)
4/25～5/25	家屋被害認定調査に係る応援 ※一日当たり 10～30 人 (鹿児島県内自治体、新潟県小千谷市、神奈川県、国)
5/3～9	家屋被害認定調査に係る応援・助言 ※一日当たり 2 人 (新潟県魚沼市)
4/20～5/5	漏水調査に係る応援 ※一日当たり 5～20 人 (鹿児島市、姶良市、鹿屋市、宇部市、志布志市、曾於市、フジテコム(株))
6/1～6/30	被災者生活再建支援金の申請受付に係る応援 ※一日当たり 5 人 (鹿児島県、出水市) 罹災証明書の発行に係る応援 ※一日当たり 8～22 人 (鹿児島県内自治体、上天草市) 家屋解体の申請受付に係る応援 ※一日当たり 4 人 (鹿児島県内自治体) 住宅応急修理の申請受付に係る応援 ※一日当たり 4 人 (鹿児島県内自治体)
6/13～6/30	税の減免申請に係る応援 ※一日当たり 6 人 (鹿児島市、鹿屋市、南九州市)
7/5～H29.3/31	土木施設等の災害復旧に係る応援 ※一日当たり 7 人 (鹿児島県内自治体からの派遣職員)
4/1～現在	土木施設等の災害復旧に係る応援 ※一日当たり 3 人 (鹿児島市からの派遣職員)

問題点や改善すべき点

①各自治体の応援職員の把握

- ・各自治体の応援職員は、直接、各部署で受入を行ったため、どの自治体の誰がどの業務に従事しているか、状況把握をしていなかった。これにより、応援終了後、お礼等を述べる際にも支障をきたした。
⇒応援職員の受入窓口を一本化し、業務の従事状況等を記録することが必要である。

②災害対応業務の実施体制

- ・災害対応業務を効率的に実施するため、行うべきことを速やかに決定し、それに必要な人員や場所などより詳しく計画することが必要である。

- ・人員不足については、様々な手段を用い、臨時・非常勤でも早い段階で集めることが重要である。

<第2章 受援>

2-2 自衛隊の受入 **危機管理課**

震災直後・その後の対応状況

- ・甚大な被害を受けた本市において、市職員が地震発生直後の救援活動等を行うには限界があり、機動力と統制された指示統制を有する組織の支援が必要であった。これらを兼ね備えた組織として自衛隊が挙げられ、前震発生直後に応援派遣を要請した。
- ・宇城市に派遣されたのは、陸上自衛隊第8師団第8特科連隊（北熊本駐屯地）及び第4師団第4後方支援連隊（福岡県春日駐屯地）であった。
- ・前震発生の翌日には先遣部隊が到着し、避難誘導、炊出し、給水支援、入浴支援等のあらゆる活動について応援を受けた。

[自衛隊の主な活動内容]

①炊出し

- ・4月15日夕食から、本庁舎、当尾小学校、ラポートにおいて炊出しが実施された。
- ・翌日からは、朝・昼・夕と炊出しが行われ、1週間程度は自衛隊の炊出しが避難食の主要部分を占めることとなり、5月8日まで実施された。

②入浴支援

- ・4月15日から5月2日まで、本庁舎北側駐車場で入浴支援が実施された。足を延ばしての入浴は、余震等の影響で不安な身と心を蘇らせてくれた。また、断水の影響で入浴ができない避難者・市民が多かったため、衛生面においても大きな支援となった。

③給水支援

- ・給水支援は、市内9箇所（本庁、松橋小学校、豊川小学校、当尾小学校、河江小学校、宇城市保健福祉センター、ラポート、豊福小学校、豊野コミュニティセンター）で実施された。地震により配水管の破損が多く発生し、計画断水も行われたなかで、被災者の生命維持等を支えた。

[主な出来事]

日時	内容
4/14	21:26 熊本地震前震発生
4/15	9:00 熊本県を通じた自衛隊派遣要請（自衛隊法第83条）
4/15	13:00 自衛隊到着 炊出し・給水等の各種活動を開始
5/8	自衛隊による活動終了

問題点や改善すべき点

- ・自衛隊が行う炊出しの範囲は、調理及び配食に限られ、献立、材料の準備、栄養管理については、各自治体が行う必要があった。初めての経験であったため、献立、材料の準備、栄養管理等に職員の動員を余儀なくされ、他業務でのマンパワーの不足にもつながった。

⇒人員不足の解消や時間短縮の観点から、献立等については事前に決めておくことが有効である。

2-3 その他特別チームの受入 (1) TEC-FORCE **土木課**

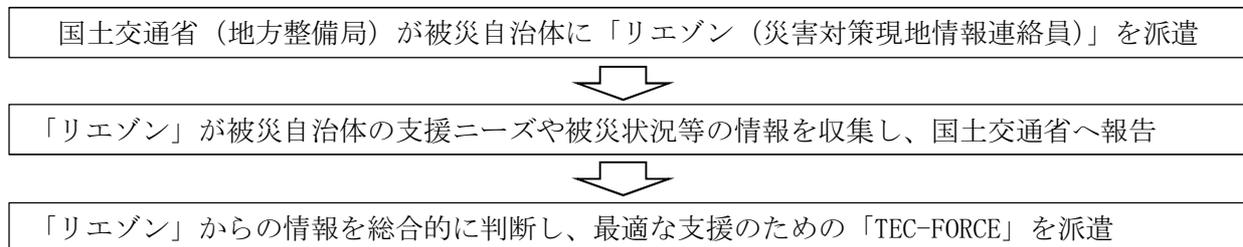
震災直後・その後の対応状況

- ・地震発生直後、市職員は、被害箇所の応急復旧等の現場対応に追われており、全体の被害状況を把握することが困難な状況であった。
- ・そのため、国の TEC-FORCE（緊急災害対策派遣隊）の派遣を要請し、道路・河川・橋梁等の公共建造物の被災状況の調査を依頼した。
- ・TEC-FORCE によって、被害規模、被害額、復旧工法等の早期把握が行われ、災害復旧事業の申請や早期工事着手に至った。

[TEC-FORCE（緊急災害対策派遣隊）の概要]

- ・TEC-FORCE は、大規模自然災害が発生し、または発生する恐れがある場合において、被災自治体等が行う災害応急対策に対する技術的な支援を円滑・迅速に実施することを目的としたものである。
- ・TEC-FORCE は、国土交通省、国土技術政策総合研究所、国土地理院、地方支分部局、気象庁に設置され、先遣班、現地支援班、情報通信班、高度技術支援班、被災状況調査班、応急対策班、輸送支援班、地理情報支援班、気象・地象情報提供班より構成される。
- ・大規模な自然災害が発生した場合、国は、被災地に TEC-FORCE を派遣し、被害状況の調査、被害拡大防止、早期復旧に関する自治体等の支援を行う。

[TEC-FORCEの派遣の流れ]



[主な出来事]

日時	内容
4/15	熊本県災害本部に対し、TEC-FORCE の応援派遣を依頼
4/16	熊本県に派遣された班を宇城市に派遣（17日）するとの連絡あり
4/17	熊本県災害対応班と TEC-FORCE により、宇城市の被災箇所を確認
4/18	国交省九州班による 1 班 5 名体制で調査開始
4/19	国交省九州班による 2 班 11 名体制で調査開始
4/22	国交省九州班第 1 班（道路班）、同第 2 班（河川班）、北海道開発局第 1 班（道路班）による 3 班で調査開始 ※国交省の班は一班 5～6 名で構成され、5 日間で次の班と交代
4/29	国交省九州班による調査結果の報告
5/1	北海道開発局による調査結果の報告

※動員：国交省九州班 18 名、北海道開発局 36 名
 ※成果：道路被災箇所 147 箇所、河川被災箇所 27 箇所の調査報告書を受領

問題点や改善すべき点

- ・TEC-FORCE の派遣については、国土交通省から派遣されたリエゾン（災害対策現地情報連絡員）が、被災した自治体での情報収集や支援ニーズの把握を行い、被災した自治体と国土交通省地方整備局との太いパイプ役となって連絡調整を行うなかでの一つの支援となっている。4月14日の地震発生直後より、宇城市にリエゾンが派遣されていたが、土木部署ではそのことを把握しておらず、熊本県災害対策本部に TEC-FORCE の派遣要請を行っていた。そのため、情報が錯綜し、TEC-FORCE の円滑な派遣要請に支障が発生した。
- ・TEC-FORCE の派遣後については、被災状況に係る調査実施から結果整理に至るまで、市職員が関与する機会が少なかった。調査結果を活用した災害復旧事業の実施等を見据え、結果整理の段階を中心として、市職員が積極的に関与することが望ましい。

参考資料

[図表3 TEC-FORCE 等の活動風景]



[図表4 調査報告書の構成]

【様式-2】総括調査位置図 (宇城市町村等：宇城市豊野町)

九洲地方整備局 宇城(豊野)1班 班長：佐賀国道事務所 道路保全課長 中山 福徳

【様式-3】調査表① (北高道開発局 宇城(豊野)2班)

班内番号	24	調査日時	4月20日 11:10時点	災害種別	道路
調査箇所	河川 橋脚等	地点等	豊野町	調査種別	道路
被災施設(代表施設)	橋脚(延長+高さ等)	法面幅員 L+45m SL+20m H+18.3m	熊本県宇城(豊野)町山神地区	被災種別	道路
被害状況	一部被害	交通規制	応急対応	その他	地震により、法面が崩壊している。
被災程度(スケッチ)	無し	無し	不要	コンサル依頼	調査中

▼写真スケッチ

▼断面詳細スケッチ

班員数 5名 56百万円

【様式-4】調査表② (北高道開発局 宇城(豊野)2班)

班内番号	24	調査日時	4月20日 14:44時点	災害種別	道路
------	----	------	---------------	------	----

<コメント> 起点側(伏付箇所)約500m

<コメント> 起点側(伏付箇所)約300m

<コメント> 起点側(伏付箇所)約500m

<コメント> 起点側(伏付箇所)約300m

技術的所見

- ・降雨による土砂の流出が考えられることから、日々の維持管理が必要
- ・応急対策は大規模な調査が有効
- ・被災対策を行うためには、法面上部崩壊箇所の調査を行う必要がある。

震災直後・その後の対応状況

- ・4月16日より、D-MAT（災害派遣医療チーム）が派遣され、被害状況・被災者・避難所状況について調査、また、宇城総合病院では診療が行われた。
- ・17日からは、他県の保健・医療チームや、D-PAT（災害派遣精神医療チーム）を宇城市保健福祉センターで受け入れ、本格的な保健・医療活動を開始した。あわせて、市と各支援チームとの間で情報を交換・共有し、活動のスムーズ化を図るため、ミーティングや、ホワイトボードを活用した記録（各支援チームの連絡先、活動予定等の記入）を実施した。

[D-MAT等の概要]

- ・D-MAT（災害派遣医療チーム）…災害急性期（発生後48時間以内）において、被災地での応急治療や病院支援等の活動を行う専門チーム。厚生労働省・都道府県等のそれぞれで発足され、各班、医師・看護師・事務職員等で構成される。
- ・D-PAT（災害派遣精神医療チーム）…災害発生直後から中長期に至るまで、被災地での精神科医療や精神疾患予防等の活動を行う専門チーム。都道府県・政令指定都市等のそれぞれで発足され、各班、精神科医師・看護師・事務職員等で構成される。

[主な出来事]

日時	内容
4/16	山口 D-MAT 先遣隊による避難所初動調査の実施（今回宇城市による出動要請はしていない。先遣隊では診療行為は行わない）
4/17	他県保健師チームによる活動の開始（避難所・在宅被災者の健康状況及び環境状況の把握） ※6/30まで 長崎・新潟等 実人数 75人 延べ人数 428人
4/18	自衛隊医療班による車中泊巡回の実施 山口 D-MAT による避難所（自主避難所を含む）初動調査の実施
4/19	D-PAT による活動の開始（精神医療チームによる避難所・在宅被災者の精神相談への対応） ※5/31まで 徳島・静岡等 実人数 37人 延べ人数 136人 ※その後 10/30まで 熊本 D-PAT で実施
4/21	J-RAT による活動の開始（避難所・在宅・仮設被災者に対するリハビリ支援、エコノミークラス症候群・廃用性症候群の予防） ※5/8まで その後は宇城地域リハビリテーション広域支援センターへ移行 ※J-RAT…生活不活発病等による災害関連死予防に係る活動を実施するリハビリ団体（大規模災害リハビリテーション支援関連団体協議会）

問題点や改善すべき点

- ・今回の地震では地元医療機関が通常開院できていたため、D-MAT による避難所での長期的な診療行為は行われなかったが、地元医療機関が診療できなくなった場合は、D-MAT による対応を強く希望する。
- ・各支援チームのなかには、熊本県を介さず、直接本市への支援に入るところもあり、受入に右往左往することがあった。

⇒受入については、熊本県の受援計画に基づく対応が望ましい。

- ・各支援チームの受入に際し、その都度、それぞれに対して本市の概要から資料作成・説明しなければならなかった。
 - ⇒拡大地図の利用や説明書綴り等を引き継ぐ形を取れば良かった、と考えられる。
- ・今回、宇城市保健福祉センターを拠点として、各支援チームが連携した活動を展開することができた。
 - ⇒今後、受援が必要な大規模災害が発生した際には、宇城市健福祉センターを各支援チームの活動拠点として確保する必要がある。

2-4 ボランティアの受入 **宇城市社会福祉協議会**

震災直後・その後の対応状況

①ボランティアセンターでの活動人数

- ・宇城市ボランティアセンター開設前：4月19～24日の期間で延べ899人
- ・宇城市ボランティアセンター開設後：4月25日～5月30日の期間で延べ3,986人（詳細は参考資料を参照）

②ボランティア案件の受付件数

- ・派遣を見送ったものを含め、合計839件（詳細は参考資料を参照）

③ボランティアの活動内容

- ・公共ニーズ：本庁での救援物資の仕分け、宇城クリーンセンターでのがれきの処理、避難所の運営（清掃、配膳等）
- ・個別ニーズ：個人宅の片付け、災害による粗大ごみ、瓦・ブロック・がれき等の搬出・運搬（宇城クリーンセンター、集積所等へ）、ブルーシート張り 等

④ボランティア希望者の募集範囲

- ・4月25日（災害ボランティアセンター開設当初）：宇城市在住者
- ・4月27日：九州内へ拡大
- ・5月9日：全国へ拡大
- ・5月23日：九州内へ縮小

⑤主な支援団体

- ・県内外の社協：宮崎県社協、玉名市社協、人吉市社協
- ・NPO団体：青年会議所、認定NPO法人かながわ311ネットワーク、SEEDS Asia、RQ小泉

[主な出来事]

日時	内容
4/20	ボランティアの受付開始（場所：本庁1階ロビー）
4/22	各町の民生委員代表を緊急招集して理事会を開催
4/23	各町毎に民生委員・児童委員を緊急招集して定例会を開催 4/22～28に、在宅の要支援者（一人暮らしの高齢者、障がい者世帯等）に対する訪問調査を実施し、ニーズの把握と申請受付を開始
4/25	宇城市災害ボランティアセンターを開設（場所：熊本県博物館ネットワークセンター多目的広場）
5/15	被災者からのニーズの受付を一般世帯へ拡大 ・指定避難所でのチラシの配布 ・防災無線での放送 ・行政区回覧板での周知
5/30	ニーズの終息に伴い、災害ボランティアセンターを閉所
6/1	宇城市生活復興支援ボランティアセンターを設置（宇城市災害ボランティアセンターからの移行）

10/1	市委託事業として、宇城市地域支え合いセンターを開設
------	---------------------------

問題点や改善すべき点

①ボランティアセンターの設置

- ・公共施設等のほとんどが指定避難所であったり使用不可となったため、場所の選定に時間を要した。
⇒今回設置した熊本県博物館ネットワークセンター多目的広場は、立地が良く、駐車場も十分であるため、今後も、災害発生時に活用できるよう協議する必要がある。

②ボランティアの受入

- ・ボランティアセンターの開設前から、SNS や口コミ等でボランティア希望者が市役所に殺到したため、危機管理課等と連携し、調整を行った。
⇒センター立ち上げまでには、時間を要するため、その間のボランティア受入体制の整備が必要と考えられる。
- ・ボランティアの派遣については、リスク回避の観点から、応急危険度判定や罹災証明（一部損壊）に基づいて実施したが、判定がない家屋もあり、派遣の判断に困るケースが多く発生した。
- ・個別ニーズにおいて、災害ごみに便乗した一般ごみの搬出や家屋片付け等の依頼が多くあり、ボランティアが困惑するケースがあった。
⇒地震等による被害予防啓発の観点からも、日頃から家屋の片付けに対する意識を持つよう、住民に対する情報発信を行うことが望ましい。
- ・被害が発生した屋根にブルーシートをかける等の応急処置のニーズに対しては、地元消防士や大工等の専門ボランティアも動員したが、人員不足で、対応までに時間を要した。
⇒高所作業ができるような専門機関との連携も図ることが必要である。
- ・宇城クリーンセンターへのボランティア派遣（高校生以上）も行ったが、がれきの処理など、本来は職員が対応するような危険を伴う作業が含まれていた。
⇒安全性の面から、派遣の妥当性を検証する必要がある。
- ・ボランティアセンターの運営については、社協職員だけでは人員・経験不足があった。
⇒NPO 団体やボランティア団体等との連携による対応が必要である。
- ・迷惑ボランティアについては、市の総括審議員が対応することで、トラブルを回避できた。
⇒迷惑ボランティアに対する相談・対応機関は必要である。
- ・ボランティアセンターまでの案内板を各所に設置したが、県内外・広域からのボランティア来訪に対応した、高速道路 IC 周辺での案内板の設置が必要であった。
- ・本市でも多くのボランティアが必要であったが、偏った報道により、益城町や熊本市等の一部の自治体にボランティアが集中してしまった。
⇒ボランティアや支援物資等の確保につなげるためにも、タイムリーに情報発信を行うことが必要である。
- ・公共施設へのボランティア派遣については、当初、市の窓口が分散し、一本化されていなかったため、円滑に対応することができなかった。

<第2章 受援>

- ・ウイングまつばせの避難所にボランティアを派遣したが、他箇所の手伝いに回された。
⇒依頼内容と異なりボランティアが困惑することになるため、依頼を受ける際には、依頼元に対し、内容確認を行うことが必要である。
- ・内田焼却場跡地（二次仮置場）へのがれき等の搬入に必要な、搬入許可証については、当初1回につき5枚までの発行だったが、10～20枚まで発行してもらえるようになった。その後、仮置場の方に許可証を預かってもらい、無くなる前に連絡をもらえるようになったため、動きやすくなった。
⇒宇城クリーンセンターと同様、1枚の許可証（車両1台に1枚等）で対応できないか協議すべきであった、と考えられる。
- ・県外ボランティアにおける、高速道路利用料金免除の手続きについて、問合せ対応に追われる場面があった。
⇒今後、手続きの簡素化等ができるよう、市と連携・調整する必要がある。

参考資料

[図表5 災害ボランティアセンター活動人数]

区分	人数
新規受付	1,827人
継続受付	1,115人
団体受付	790人
運営ボランティア	254人

[図表6 ボランティア案件の受付・対応状況]

区分	件数
総受付件数	839件
完了件数	591件
未完了件数	0件
キャンセル件数	248件

※キャンセル件数は、個人からの申出によるものや、家屋の状況等でボランティアによる活動が危険と判断したもの

2-5 支援物資の受入・配布 **公共施設マネジメント課**

震災直後・その後の対応状況

①物資の調達（震災直後の緊急対応）

○食料

- ・パン類は、市内業者（山崎パン、フジパン）に発注（1万食前後を数回）した。
- ・その他の食糧については、市内の大型店舗をピックアップしてゆめmart松橋店に依頼した（他の店舗は営業できない状況であった）。自衛隊の炊出しが開始されるため、当初は炊出し材料の調達を打診し、あわせて発注可能な生活用品等を店舗責任者に確認し、納入を依頼した。なお、同時期にJAに米の支援もお願いしている。

○生活用品

- ・ゆめmart松橋店のみ納品可能であった（他の各店は、店舗の被災や、配送車両が確保できない等の理由から、営業できない状況であった）。
- ・ゆめmart松橋店の店舗内も被災しており、危険ななかでの調達作業であった。

②物資の受入場所

○飲料・食料

- ・本庁新館第2・第3会議室

○その他

- ・ウイングまつばせコミュニティアリーナ、本庁本館ロビー（トレーラー車受入の場合）、本庁新館第4・第5会議室、豊野トレーニングセンター（トレーラー車受入可能）、旧小川支所

③物資の保管場所

- ・上記の受入場所以外に、豊野福祉センター、下水道処理施設

④物資の受入人員体制

○主な担当部署

- ・公共施設マネジメント課、財政課、人権啓発課、契約検査課、総務課

○時間外の受入

- ・夜中や明け方に受入を行う場合、本庁での受入となり、対応可能職員を動員

⑤物資の移動体制

- ・職員動員による対応のほか、シルバー人材センターや運送会社を活用

⑥物資の量・内容・推移

- ・支援物資については、個人や企業・団体等から延べ957件、飲料・食料品や生活用品をはじめ、多種・大量の受入を行った（詳細は参考資料を参照）。

<第2章 受援>

⑦避難所への物資配送体制

○食料等

- ・初動対応として、運送業者との契約までの間は、職員を動員し、公用車により配送を行なった。公用車については、給食センターの配送車両も、給食開始まで活用した。
- ・運送業者との契約後は、ドライバー付き2トン車2台で配送を行った。

○生活用品等

- ・基本的には、食料の配送に便乗する形で対応した。避難所運営職員の交代のタイミングにあわせて避難所に向かう職員に依頼したり、健康福祉部職員に依頼する、といった臨時対応も実施した。

⑧被災者（避難所に入れない市民）への物資配布

○配布方法

- ・176行政区それぞれに配布を行った。
 - ⇒5町の中心的な施設（主に支所）において、受取方式で配布
 - ⇒世帯数が多い行政区については、消防団への協力を要請
- ・初動段階では、復旧に必要な物資の配布を主とした。初動段階は、特にブルーシートの需要が多く、また、量販店が品薄であったため、国・県への物資要請を活用した。
- ・賞味・消費期限を有する食品については、期限内配布を行った。
- ・生活に密着した物資（断水時の水など）についても、適宜判断して配布を行った。

○仮設住宅等入居者への配布

- ・仮設住宅への入居時に当面必要な物資を選定し、世帯人数により配布数量を決めて、入居手続き時に支給する方法で配布を行った。

○学校及び保育園への配布

- ・家庭での生活用品不足を想定し、また、施設内での必要物資を担当者から意見聴取して、水、マスク、ハンドソープ等の配布を行った。

○ボランティア等の関係団体（社協等）への配布

- ・土のう袋、軍手、水、ゴミ袋、ブルーシートなど、各活動に必要な物資の配布を行った。

⑨各避難所の物資ニーズの把握

- ・各避難所の運営職員が被災者からの要望を把握し、これをもとに、健康福祉部が全体のとりまとめを行った。

[主な出来事]

日時等	内容	
物資受入	4/15	食料・生活用品の業者発注（危機管理課対応）
	4/16	市発注物資（4/15注文分）の業者納品
	4/17	国によるプッシュ型支援の開始
	4/24	支援物資の受入を一旦中断
	4/26	iPad（要請物資の一元管理用）の配給・運用
	5/23	支援物資の受入を休止
	6月下旬	県保有支援物資（仮設住宅等入居者への配布用）の受入

物資配布	4/25	物資配送業務委託契約（～6/30）
	4/27～28	第1回行政区物資配布（水、ブルーシート、土のう袋等）
	4月下旬	小川地域断水対策（旧小川支所において水を配布） 要請に応じた、病院・車中泊避難者等への物資配布（水、その他）
	5/30	第2回行政区物資配布に係る調整会議（代表囑託員会議）の開催
	6/3～4	第2回行政区物資配布（水、カップ麺、マスク、ブルーシート等）
	6/10	学校への物資配布（マスク、水）
	6/20	街なか図書館への物資配布（ウェットティッシュ等）
	7/1～3	支援物資の大移動
	7月上旬	仮設住宅等入居者への物資配布（米、レトルト食品、ハンドソープ等）
	7/20	街なか図書館への物資配布（ウェットティッシュ等）
	8月上旬	保育園への物資配布（オムツ、お尻拭き等）
	9/15	市内全体への物資配布の周知
	9/20～30	市内全体への物資配布（ティッシュ類、ハンドソープ、レトルト食品等）

問題点や改善すべき点

①物資の調達（発災直後の緊急対応）

- ・ 調達先の店舗が活用できないことを想定し、3日程度の食料を備蓄しておくことが必要である。
- ・ 発災直後の数日間は、防災拠点に近い業者の店舗を物資拠点とし、各避難所へ配給するなど、災害協定の内容を検討することが必要である。災害協定については、配送車両や荷台カートなどの機材類の貸借も含めて検討が必要である。
- ・ 物資の受払（入出庫）管理については、発災直後は不可能であり、管理不要と考えられるが、4～5日目以降からは、タブレット使用の簡易システム等による効率的な管理を検討する必要がある。

②物資の受入場所

- ・ トレーラー車などの大型車両での受入は、道路環境や受入口の高さに制限され、保管場所への直接搬入ができないケースがある。
- ・ 夜間受入の場合は、本庁等に限定される（搬入職員が各保管場所に常駐していない（できない））。
- ・ 食料品の受入は、配給場所での受入が望ましいが、数量次第で保管場所での受入になってしまう。
- ・ 物資については、配給施設と保管施設のどちらで受け取るか、適切な判断が求められる。

③物資の保管場所

- ・ 支援物資の集積拠点は、事前に本庁新館と決められていたが、大規模災害時には、短期間で大量の物資受入が必要となることから、第1拠点、第2拠点・・・と順次開設するなど、柔軟に対応できるよう準備しておく必要がある。
- ・ 保管のための環境として、十分なスペースの確保が必要である。
- ・ 保管のための環境として、高温・多湿を避けられる施設の確保が望ましい（精米した米で、虫がわいたケースもあった）。高温化への対策としては、保管場所の窓にダンボール等を貼り、直射日光を避けることも考えられる。
- ・ 賞味・消費期限の管理については、膨大な作業になる。

<第2章 受援>

- ・保健・衛生に係る物資については、それぞれの所管施設で保管・配布する形が望ましい。特に、医薬品や薬剤関係は、使用上の注意を理解できる担当部署からの配布とすることが望ましい。
- ・施設に附帯する物資（物品類）については、当該施設の管理部署または健康福祉部での対応が望ましい。

④物資の受入人員体制

- ・各保管場所に職員が常駐していないため、夜中や明け方に受入を行う場合、本庁受入となり、物資の移動作業が必要になる。
- ・本庁での夜中の受入については、対応可能な職員が少ない場合があるため、本庁ロビーを夜間受入場所と指定し、ローラーコンベアを常備するなど対策が必要である。
- ・運送会社やシルバー人材については、被災により十分に活用できない可能性があるため、社協その他の人員確保が課題である。

⑤物資の移動体制

- ・基本的には、シルバー人材センターや運送会社の活用が望ましいが、予算・契約・人員確保等の事務手続に時間を要するのが課題である。

⑥物資の量・内容・推移

○量

- ・初動段階で、必要な物資の受入単位を「大口のみ」などとして、市HPで周知することで、仕分け作業の負担軽減を図ることが可能と考えられる。
- ・物資の充足状況を的確に把握し、早めに受入中断の周知を図れば、物資余剰の軽減が可能と考えられる（本市における受入中断は、熊本地震で一番早く中断した自治体よりも3～4日程度遅かった）。県からの受入物資もあるため、早い時期に県と情報共有を図れば、県側の受入量も削減できる。ただし、一方的な宅配や持込は防げないところがある。
- ・なお、余った物資については、教育施設や福祉施設、保健施設等に配布したため、廃棄処分は、ほとんど発生しなかった。

○内容

- ・必要物資のみ受入可能とする方法（国・県への要請分のみを受入等）を検討することが必要である。
- ・生活用品の品目は、天候、湿度、気温等に応じて適宜対応が必要である（梅雨時期は、ウェットティッシュ、タオル、衛生品等）。
- ・個人から食事の提供に対しては、断るか、配布しないという対処が必要である（調理師資格の有・無や、調理環境等の衛生面が不明なため。総務部職員が食べて健康状態が悪くなったケースもある。）

○その他

- ・物資の内容が混在している場合（特に、個人支援）、仕分け作業が必要になり、時間がかかるが、事前連絡無しでの一方的な持込みが多かった。
⇒善意を断ることができないため、個人支援者に対しては、いち早く、混在物資の断りを周知することが必要である。

⑦避難所への物資配送体制

○食料等

- ・ 運送会社やシルバー人材も被災者であるため、初動期においては、職員の動員か、県外・九州外の業者等に依頼することになるなど、制約を受ける。
- ・ 人員が不足する初動期においては、物資の配給拠点の運用は、災害対策本部（本庁）と近距離の施設（新館など）での対応が望ましい。
- ・ 物資の配送車両については、数日間は公用車で対応できるが、給油スタンドが使用できず、ガス欠となる可能性があることを想定すべきである。公用車の不足に対しては、給食センターの配送車両の活用や、運送業者との契約や協定締結を通じた貨物車両の確保等を検討することが必要である。
- ・ 運送業者との契約に際しては、ドライバー付きとするとともに、車両は、避難所周辺の道路環境を踏まえ2トン車程度とすることが望ましい。
- ・ 食料の配給については、業者による弁当配布の早期導入を図ることが必要である。

○生活用品等

- ・ 初動期においては、必要物資の要望を調査できないため、必要性が高いと想定される物資をプッシュ型で配送することが考えられる。
- ・ 配送体制については、今回の対応で問題無いと想定される。

⑧被災者（避難所に入れない市民）への物資配布

- ・ 需要が高い物資においては、配布数の配分及び在庫管理に留意することが必要である。
- ・ 配布期間は数日間設けるが、初日から2日目に受取が集中することを考慮して、配布体制を整備（初日は作業にも慣れないので、動員数を多めにする等）することが必要である。
- ・ 受取の円滑化等の観点から、受取動線の確保など、事前準備を行うことが必要である。
- ・ 車中泊避難者や自宅車庫・テント等避難者への物資配布のあり方については、今後の検討課題である。

⑨各避難所の物資ニーズの把握方法

- ・ 基本的には、今回対応したように、避難所運営職員からの情報を、健康福祉部が把握する形が合理的と考えられる。

参考資料

[図表7 支援物資の受入件数]

支援者	受入件数
企業・団体等	619件
（うち自治体等）	37件
個人	338件
計	957件

<第2章 受援>

[図表8 支援物資の受入内容]

種類	全体受入数量	うち国のプッシュ型支援数量
水	約 105,000 本 (約 150 t)	約 2.5 t
その他飲料	約 70,000 本	約 700 本
精米	約 6,500kg	
パックご飯	約 20,000 食	約 10,000 食
おにぎり	約 10,000 食	約 5,000 食
インスタント麺	約 75,000 食	約 12,000 食
レトルト食	約 60,000 食	約 8,300 食
防災用非常食	約 45,000 食	
パン	約 30,000 食	約 16,000 食
その他食品	約 55,000 個	約 6,000 個
紙皿等	約 340,000 個	
割り箸等	約 95,000 本	
オムツ類	約 3,000 袋	
ベビー用品	約 7,000 個	
ティッシュ・トイレトペーパー等	約 35,000 個	
生理用品	約 3,000 袋	
マスク	約 100,000 枚	
その他衛生品	約 20,000 個	
マット等	約 1,200 枚	
毛布	約 3,000 枚	約 700 枚
ブルーシート	約 2,000 枚	
土のう袋	約 50,000 枚	
避難所等での炊出し	延べ約 250 回	

第3章 避難所運営

3-1	避難者の受入	(1) 被災者全般の受入	市民課	26
	"	(2) 要配慮者の受入	高齢介護課	28
	"	(3) 受入施設の安全確認等	公共施設マネジメント課	29
3-2	避難所の各種運営	(1) 物資の配給	高齢介護課	32
	"	(2) 生活環境等	市民課	33
	"	(3) 感染症対策	健康づくり推進課	35
	"	(4) 配食	健康づくり推進課	37
3-3	避難所以外の避難形態への対応		危機管理課	39
3-4	避難所の運営体制		市民課	41

3-1 避難者の受入 (1) 被災者全般の受入 **市民課**

震災直後・その後の対応状況

- ・前震及び本震が発生した際、避難所を開設する前から、多数の避難者が押し寄せたため、その都度、各施設に職員を派遣し、避難所を開設、避難収容を行った。
- ・しかし、一部の避難所では、構造体の損傷や、避難収容スペースへの非構造部材（天井材、照明等）の損傷・落下が発生したため、避難所の閉鎖や、避難収容スペース以外（ロビー、通路等）の活用を余儀なくされた。
- ・構造体が損傷し、閉鎖した避難所は3箇所であり、これらへの避難者は、他の避難所に移動することとなった。なお、自家用車を所持している避難者は、自主的に他施設へ移動し、移動手段のない高齢者等についても、移動用のバスを手配し、移動支援を行ったため、大きな混乱は発生しなかった。
- ・その後、避難者の帰宅等の状況変化を踏まえて、避難所の再編を行った。避難所の再編により、閉鎖することとなる施設では、早い時期から、ポスターの掲示や避難者へのチラシ配布を行い、閉鎖及び他避難所への移動に係る周知を図ったため、大きな混乱は発生しなかった。

[主な出来事]

日時	内容
4/14	前震発生を受け、9 避難所（三角センター・松合小学校・不知火公民館・当尾小学校・宇城市保健福祉センター・ラポート・海東地区コミュニティセンター・小野部田小学校・豊野公民館）を開設 ※避難所数：9 箇所 避難者数：945 名
4/15	施設の損壊により1 避難所（三角センター避難所）を閉鎖し、6 避難所（三角中学校・ウイングまつばせ・豊福小学校・松橋小学校・河江小学校・豊野町コミュニティセンター）を追加で開設 ※避難所数：14 箇所 避難者数：3,258 名
4/16	本震発生を受け、6 避難所（青海小学校・不知火小学校・豊川小学校・小川小学校・豊野小中学校・海東小学校）を追加で開設 ※避難所数：20 箇所 避難者数：11,335 名
4/19	施設の損壊により2 避難所（不知火小学校・豊福小学校）を閉鎖し、2 避難所（宇城市武道館・希望の里サンアビリティーズ）を開設 ※避難所数：20 箇所 避難者数：6,768 名
4/21	2 避難所（宇城市武道館・海東小学校）を閉鎖し、1 避難所（不知火中学校）を開設 ※避難所数：19 箇所 避難者数：5,700 名
4/28	避難者数の減少により1 避難所（松合小学校）を閉鎖 ※避難所数：18 箇所 避難者数：1,475 名
4/29	三角地区での避難所再編により、2 避難所（三角中学校・青海小学校）を閉鎖し、1 避難所（郡浦地区市民館）を集約避難所として開設 ※避難所数：17 箇所 避難者数：1,171 名
4/30	避難者数の減少により1 避難所（不知火中学校）を閉鎖 ※避難所数：16 箇所 避難者数：925 名
5/4	避難者が不在となったことにより1 避難所（豊野町コミュニティセンター）を閉鎖 ※避難所数：15 箇所 避難者数：827 名
5/8	小学校の授業再開に伴う避難所再編により、10 避難所（郡浦地区市民館・不知火公民館・当尾小学校・宇城市保健福祉センター・松橋小学校・豊川小学校・海東地区コミュニティセンター・河江小学校・小川小学校・豊野小中学校）を閉鎖し、1 避難所（宇城市武道館）を集約避難所として開設 ※避難所数：6 箇所 避難者数：538 名

5/17	小学校の授業再開に伴う避難所再編により、1 避難所（小野部田小学校）を閉鎖し、1 避難所（河江地区コミュニティセンター）を代替避難所として開設 ※避難所数：6 箇所 避難者数：560 名
6/28	避難所再編により、1 避難所（松橋町老人福祉センター）を、閉鎖予定であるウイングまつばせの代替避難所として開設 ※避難所数：7 箇所 避難者数：255 名
6/30	避難所再編により、1 避難所（ウイングまつばせ）を閉鎖 ウイングまつばせは、中学校アリーナの代替施設として利用 ※避難所数：6 箇所 避難者数：182 名
8/15	避難所再編により、5 避難所（希望の里サンアビリティーズ・松橋町老人福祉センター・ラポート・河江地区コミュニティセンター・豊野公民館）を閉鎖し、既存の 1 避難所（宇城市武道館）に集約 ※避難所数：1 箇所 避難者数：37 名
10/30	宇城市武道館避難所を閉鎖 すべての避難所業務が終了

※4/15まで：各日最大避難者数

※4/16以降：各日24:00現在数

問題点や改善すべき点

・避難所を開設する前から多数の避難者が押し寄せたため、その都度、登庁した職員及び連絡が取れた職員を派遣し、開設するという状況であった。また、避難所の安全確認について、建築資格を保有する職員による確認に日数を要したため、地震規模によっては危険が及ぶ可能性がある施設に、しばらくの間、避難しているという状況であった。さらに、非構造部材の損傷・落下や、安全確認の結果を受けた避難所の閉鎖により、何度も他の避難所に移動する避難者が発生した。

⇒大規模地震が発生しても安全な避難所の整備が必要である。また、授業再開や避難者数の減少等に伴う避難所の再編に際して、その都度、シャワー設備等を有する避難所に適した施設を選定してきた状況を踏まえ、長期・継続的な避難収容に対応した避難所の整備も必要である。

<第3章 避難所運営>

3-1 避難者の受入 (2) 要配慮者の受入 **高齢介護課**

震災直後・その後の対応状況

- ・要配慮者については、地震発生直後、指定避難所（一般）に避難収容していたが、その後、「民間との協定による福祉避難所」及び「豊野少年自然の家」での要配慮者の受入が始まり、地震発生後2週間程度で、指定避難所（一般）との住み分けが完了した。
- ・指定避難所（一般）に残る要配慮者もいたが、指定避難所（一般）内で福祉スペースを確保するなどして対応を図った。

[主な出来事]

日時	内容
4/17	熊本県協定に基づく「旅館等宿泊施設の提供」の募集 ※4/22 受付開始
4/19	熊本県「豊野少年自然の家」での募集 ※4/22 受付開始
4/24	熊本県「豊野少年自然の家」での要配慮者の受入開始 ※6/30 閉鎖
5/10	熊本県「雇用促進住宅（緊急避難先）」の申込情報の提供開始
5/15	熊本県協定に基づく「二次避難所（旅館・ホテル）」の募集 ※5/15 受付開始
6/6	リフレッシュ避難 受付開始 ※7/26 まで

問題点や改善すべき点

- ・福祉避難所については、施設を円滑に確保し、運営することができるよう、地域防災計画に記載するだけでなく、福祉避難所の設置・運営に係るガイドラインを作成する必要がある。
- ・豊野少年自然の家については、熊本県協定に基づき、福祉避難所的な利用を行ったが、より円滑に運営することができるよう、協定の内容を見直す必要がある。

3-1 避難者の受入 (3) 受入施設の安全確認等 **公共施設マネジメント課**

震災直後・その後の対応状況

①避難所における被害の把握

- ・前震及び本震に伴い開設した三角センター、不知火小学校、豊福小学校の3施設については、外壁の剥離など、施設の損壊があり、使用することが危険であると判断されたため、早々に、閉鎖を決定し、避難者には他避難所への移動をお願いした。
- ・4月22日より、市有建築物について、公共施設マネジメント課の一級建築士2名及び市内設計業者により（職員1名+業者1名×2班体制）、応急危険度調査を実施した。
- ・応急危険度調査は、避難所を優先的に実施し、被害が大きい場合は、継続利用の可否を判断し災害対策本部への報告を行った。
- ・応急危険度調査の実施後においては、事業利用が必要な施設を優先（学校教育施設、保育・学童事業施設は最も優先順位が高い）して、詳細な被害状況を把握し、災害復旧業務（査定準備）に着手した。

②臨時避難所の開設

- ・初動期において、避難所での避難収容に限界があることや、本庁が24時間開館していること等から、多くの被災者が本庁に避難した。臨時避難所となった本庁では、本館だけでなく、新館1階ロビーにも避難者が常にいる状態となった。
- ・避難者に対しては、4月25日からの災害復旧業務窓口開設までには、指定避難所等へ移動してもらうことをお願いし、その後、避難者の受入は行っていない。

③避難者等への注意喚起

- ・本庁では、被災後、危険箇所を把握して張り紙等で注意喚起を図ったが、避難者が大怪我を負ったり、敷地舗装面の沈下により自家用車のタイヤが破損するケースがあった。
- ・各公共施設の使用再開にあたっては、ガス管破損の確認や、エレベータの安全運行など、設備の安全点検の周知を促し、2次災害発生抑制に努めた。

[主な出来事]

日時	内容
4/15	本庁（本館、新館、車庫棟、敷地内）の被害状況確認 本庁における危険箇所の周知
4/16	本庁を臨時避難所として開放（24時間開館状態で避難者が避難）
4/17	本庁の危険箇所での負傷者発生（本館前段差で手を骨折）
4/22～25	市有建築物における応急危険度調査の実施（避難所を優先）
4/26	公共施設における災害復旧業務の開始
4/27	公共施設使用再開時における安全確認の周知徹底

<第3章 避難所運営>

問題点や改善すべき点

①避難所における被害の把握

- ・応急危険度調査の実施体制について、一級建築士職員をより多く確保することが必要である。また、職員と市内設計業者との班構成での実施を前提とするのであれば、協定締結等の事前対応を検討することが必要である。
- ・避難所の継続利用の可否について、大規模地震の場合は、余震も考慮し、余震の震度（震度 4、5）など基準を設けて、何度も確認することが必要である。
- ・災害復旧業務（特に査定準備）を行う職員については、災害対応業務から外す必要があり、あらかじめこれを想定した職員配置体制を整備する必要がある。
- ・避難所開設の際、避難所運営職員が施設の安全性や機能を調査すること（建築士職員が各避難所を一斉に調査することはできない）について、災害対応マニュアル等に盛り込む必要がある。特に、ガスパ破損等により大規模な 2 次被害の発生も考えられるため、施設の設備次第では調査が重要と考えられる。
- ・災害対応マニュアルや地域防災計画では、被害状況調査の実施に係る項目を追加し、地震の震度・回数に応じた調査の実施方針や、優先順位、点検項目などを事前に規定すれば、的確かつ迅速な対応が可能になると考えられる。また、各避難所の耐震性の有無や耐震化の状況等の情報を常に把握し、または把握手段を整理しておく、さらに効果的と考えられる。
- ・避難所の運営について、以下に例示するような断水や停電に係る対策を、運営マニュアルに盛り込むことが必要である。
 - ⇒断水時・・・仮設トイレやマンホールトイレの設置、給水車の手配、シャワー環境の確立等
 - ※仮設トイレの借入先業者の選定など、事前準備が必要
 - ⇒停電時・・・発電機による照明設備への電力供給等
 - ※停電から復旧までの時間を事前に把握（本庁ならば数十分、山間地域の施設は〇時間等）しておくことが必要

②安全な避難所の確保

- ・指定避難所については、地震に対する安全性の確保や、断水・停電等を考慮した各種防災対策を講じておくことが望ましい。
- ・今後の公共施設の整備にあたっては、避難所指定の適否を確認し、避難所となる場合は、より高い耐震性を確保するため、重要度係数を 1.25（標準は 1.0）に引き上げることが必要である（公共施設等総合管理計画において、その方針を盛り込む）。
- ・停電対策としては、避難所では、発電機や発電設備を備えることを検討する必要がある。

③臨時避難所の開設

- ・本庁で避難者の受入を行った場合、期限を設けて速やかに退庁してもらうことが必要である。
- ・本館ロビーは大型車両による物資搬入スペースとして、新館も配送拠点として活用するなど、本庁では災害対応業務を行っており、避難者の存在がそれぞれの作業の妨げとなった。
 - ⇒避難収容スペースと作業スペースとを区切る、作業の妨げとならないよう張り紙で周知する等の

対応が必要である。

④避難者等への注意喚起

- ・被災施設では、危険箇所について注意喚起を図ったものの、負傷者・被害が発生した。
⇒危険箇所では、周知看板等をわかりやすく提示することが必要であり、特に夜間は、工事用の赤色灯の活用や、投光器で照らすなどの工夫を行うことが重要である。

3-2 避難所の各種運営 (1) 物資の配給 **高齢介護課**

震災直後・その後の対応状況

- ・地震発生直後については、公共施設マネジメント課が避難所に飲料・食料・必要物資を配給していたが、地震発生3日後からは高齢介護課が食料以外を配給することとなった（食料は、公共施設マネジメント課のまま）。
- ・避難者の要望については、「物資要望書」の配布を通じて把握した。
- ・必要物資の内容については、地震発生3日後から、テレビや電気ポット等の備品関連の要望が多く出るようになり、夏に近づくにつれ、防虫等の夏用物品の要望が増加した。
- ・時間の経過に伴って、物資の保管場所が遠方へと変更された（本庁→ウイングまつばせ→豊野トレーニングセンター→豊野福祉センターと旧小川支所）。

[主な出来事]

日時	内容
4/17	避難所への飲料・必要物資の配給開始
4/18	連絡漏れ等を無くすため、「物資要望書」を作成
4月下旬	避難所への備品整備の要望が増加
7月上旬	夏用物品に係る要望が増加
10/13	避難所への飲料・必要物資の配給終了

問題点や改善すべき点

- ・物資の保管場所が4回変更となり、その都度、職員等による多大な労力がかかった。
⇒保管場所については、長期的に変更しなくて良い施設で固定すべきである。
- ・避難者に配給する物資の種類や数量を事前に決めておき、避難所開設時にすぐ配給できるような体制を整備することが望ましい。必要最低限の物資については、避難所への備蓄を検討することも必要である。
- ・賞味・消費期限のある物資はすべて配給、期限の無い物資は必要数のみ保管してそれ以外はすべて配給、といったルールを作っておくことが重要である（ルールが無いと、在庫が過大となり、廃棄が大量に発生）。

3-2 避難所の各種運営 (2) 生活環境等 **市民課**

震災直後・その後の対応状況

- ・前震から本震にかけて、水道管の損壊による断水が松橋地域及び小川地域で発生し、10箇所の避難所では水洗トイレが使用不可となった。そのため、これらの施設に仮設トイレを設置した（詳細は参考資料を参照）。
- ・一部の避難所では、非構造部材の落下等により、アリーナやホール等の本来の避難スペースが使用不可となり、ロビーや通路への避難を強いられて、体調を崩す避難者が発生した。
- ・避難所の応急復旧にあわせ、避難スペースでは、畳・間仕切り・段ボールベッドを順次設置した。また、夏場に向けて、2箇所の避難所に空調機を設置するとともに、6箇所の避難所に洗濯機・乾燥機を設置、その他、更衣室・授乳室やシャワー設備の設置にも努めた（詳細は参考資料を参照）。
- ・夜間のみ避難所を利用する避難者（自宅で寝るのが怖い、昼間は散乱している家具等の片付けや仕事に行く等）が多く、避難者数の把握に苦慮した。また、自宅に住めない状態の避難者との対応の違いを判断することにも苦慮した。

[主な出来事]

日時	内容
4/15～4/26	10 避難所（ウイングまつばせ・豊福小学校・当尾小学校・宇城市保健福祉センター・松橋小学校・豊川小学校・ラポート・小野部田小学校・河江小学校・小川小学校）に、仮設トイレを設置
5/5～5/6	1 避難所（ウイングまつばせ）の応急復旧が完了 2 避難所（ウイングまつばせ・希望の里サンアビリティーズ）のアリーナに畳・間仕切り・段ボールベッドを設置（以後開設のすべての避難所で畳・間仕切り・段ボールベッドを設置）
5/26	2 避難所（宇城市武道館・希望の里サンアビリティーズ）に空調機を設置
5/27～6/3	6 避難所（宇城市武道館・ウイングまつばせ・希望の里サンアビリティーズ・ラポート・河江地区コミュニティセンター・豊野公民館）に洗濯機・乾燥機を設置
6/24	2 避難所（希望の里サンアビリティーズ・豊野トレーニングセンター）にシャワー設備を設置

問題点や改善すべき点

- ・今回の地震では、一部の避難所が損壊して使用不可となり、また、断水により水洗トイレが使用不可となって、避難収容や、避難所での避難生活に大きな支障が発生した。
⇒災害への備えとして、大規模地震が発生しても安全な避難所の整備や、被災を念頭に置き、断水しても使用できるマンホールトイレ等の整備を図る必要がある。
- ・すべての避難所が閉鎖されたのは10月30日であり、長期的な避難生活を余儀なくされた被災者が多く発生した。
⇒長期的な避難生活にも対応できる、各種設備を備えた避難所の整備を図ることが必要である。

<第3章 避難所運営>

参考資料

[図表 9 仮設トイレの設置状況]

施設名	設置数
ウイングまつばせ（本庁舎と共同使用）	6基
豊福小学校	2基
当尾小学校	6基
宇城市保健福祉センター	2基
松橋小学校	3基
豊川小学校	4基
ラポート	5基
小野部田小学校	4基
河江小学校	4基
小川小学校	2基
避難所以外（旧運転免許センター）	2基

[図表 10 空調機の設置状況]

施設名	設置数
希望の里サンアビリティーズ	11台
宇城市武道館	8台

[図表 11 洗濯機・乾燥機の設置状況]

施設名	設置数
不知火武道館	2台
ウイングまつばせ	5台
希望の里サンアビリティーズ	2台
ラポート	1台
河江地区コミュニティセンター	1台
豊野公民館	1台

3-2 避難所の各種運営 (3) 感染症対策 **健康づくり推進課**

震災直後・その後の対応状況

- ・感染症発症予防のため、地震発生直後より、健康づくり推進課で備蓄してあった消毒薬・マスクを避難所に配布した。また、感染症や食中毒等の予防啓発に係るポスターを掲示し、チラシ配布も再三実施した。
- ・4月下旬には、他県の保健・医療チーム等とともに、避難所の一斉清掃を実施するとともに、生活空間は土足禁止とした。
- ・インフルエンザ等の感染症やその疑いが発生した際には、保健師が保健所に連絡し、その後の対応（付近の消毒等）についても、保健所とともに早急を実施した。
- ・各避難所に対しては、症状毎の対応をまとめた「保健・医療関連フローチャート（詳細は参考資料を参照）」を配布して運営職員に周知するとともに、サーベランス報告を依頼し、避難者の健康状況把握に努めた。
- ・各避難所の保健・医療担当者については、医師・保健師・保健所担当の氏名を明らかにしており、責任を持った対応が図られた。
- ・以上のような対応の結果、感染症拡大に至ることは無かった。

【主な出来事】

日時	内容
4/17	手指消毒薬・マスクを各避難所に配布
4/18	ノロウイルス対策チラシを各避難所に配布
4/19	各避難所での生活環境調査の実施、「避難されている皆様へ(エコノミークラス症候群・感染症・食中毒予防等)」ポスターの掲示
4/20~24	インフルエンザ発生（レポートにて計6名） 小川保健センターに臨時隔離室を確保 感染症予防についてのチラシを夕食と共に避難者に配布
4/22	避難所運営職員向けのチラシ、トイレ清掃チェック表、ノロ対策消毒セットを各避難所運営職員に配布
4/23	インフルエンザ発生（レポート）
4/24	インフルエンザ発生（レポート） サーベランス報告（避難所職員による体調不良者の確認・報告）を各避難所に依頼
4/25	各避難所に「こんな症状がでたら…」ポスターを掲示
4/28	感染症予防のための土足禁止エリア確保（一斉清掃と消毒。3日間で5か所）
5/3	ノロウイルス感染疑い発生（レポート）、避難者に対し検査を実施 身の回りの清掃を促す目的で、除菌シートを配布
5/4	ノロウイルス予防喚起に係るチラシを、市内の高齢者関連施設に FAX 送信
5/7	下痢避難者の隔離対応（レポート） 「食中毒予防」ポスターを各避難所に掲示
5/13	「ハエ・蚊をふやさない」ポスターを各避難所に掲示
5/17	感染性胃腸炎発生（ウイングまつばせ）
5/22	インフルエンザ発生（ウイングまつばせ）
6/16	感染性胃腸炎発生（ウイングまつばせ）
7/13	ノロウイルス感染疑い発生（松橋老人福祉センター）

※サーベランス報告…毎日定刻に感染症等の体調不良者を把握し、宇城市保健福祉センターに報告。また、必要に応じ、医療機関受診や隔離等適切な対応を実施するもの

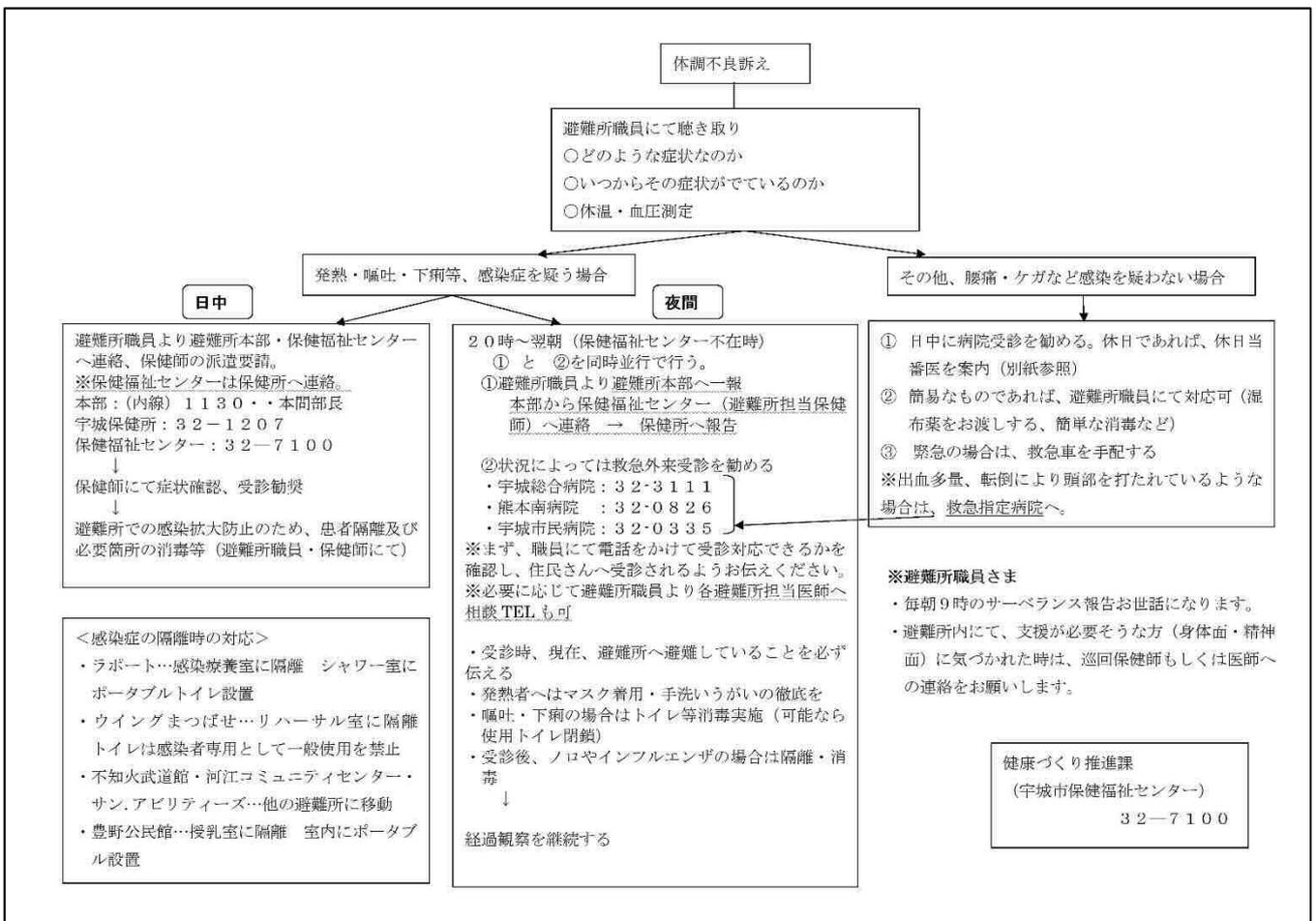
<第3章 避難所運営>

問題点や改善すべき点

- ・避難所での感染症発症を想定し、隔離室を確保しておくことが必要である。
- ・隣接する宇土市では、感染症者・疑い者が発生した場合、宇土市内の医療機関に入院させるという契約を医師会との間で交わしており、そのために、今回の震災の際、宇土市民1人がスムーズに入院し回復した、というケースがあった。
⇒本市においても、宇土市のようなシステムを構築する必要があると考えられる。

参考資料

[図表 12 保健・医療関連フローチャート]



3-2 避難所の各種運営 (4) 配食 **健康づくり推進課**

震災直後・その後の対応状況

- ・避難所での配食については、地震発生後しばらく経過したなかでも、菓子パン・ビスケットなど菓子類であったため、避難者の栄養面・健康面が懸念された。
- ・そのため、課内で検討を行い、4月21日に、食事の改善について課長より部長等に伝え、配食計画作成に管理栄養士が関与できるよう取り計らった。
- ・その後、5月中旬より、管理栄養士が配食業務に携わり、配食計画を作成することになった。さらに、宇城保健所や宇城管内健康づくり応援店の協力を得て、避難所での食における健康面の支援を行った。

[主な出来事]

日時	内容
5/7	避難者の栄養面の偏りが心配されるため、熊本県の健康づくり応援店に登録している店舗に対する、夕食提供の依頼を検討。宇城保健所にもその旨を伝達
5/9	宇城保健所にて、健康づくり応援店（木香里、ふぁんたじい、もりかわ、まつの木作業所）を交えて協議
5/10	宇城保健所による、宇城管内66店舗に対する意向調査の実施
5/12	宇城保健所にて、健康づくり応援店と保健所との協議 サイクルメニュー第1弾を配布（宇城市栄養士作成。その後5/31・6/10・6/28配布）
5/13	健康づくり応援店へ米を配布
5/15	避難所での夕食配食を開始（スタート時の食数：500食）
5/16	お弁当アンケート調査を実施
5/24	宇城保健所にて、中間報告会議（これまでの状況報告と今後の配食計画について）を開催
5/26	配食計画表の送付（FAX送信。その後6/3・6/14・6/25・7/5送付）
7/20	弁当配食終了

※配食開始日（5月15日）：食数500、配食終了日（7月20日）：食数186

※5月15日～5月31日で7,535食（実食6,394食）、6月1日～6月31日で10,184食（実食8,665食）、7月1日～7月20日で4,113食（実食3,073食）、期間合計21,832食（18,132食）

問題点や改善すべき点

①配食数

- ・担当者が避難所への配食数を決める上で参考にしていたのが、前日の各避難所での避難者数、配食実数であった。しかし、日ごとに避難者数が大きく変動したために、予測が難しく、避難所によっては廃棄が多く発生した。

⇒配食確認票等により、避難所運営職員が、食事が必要な人を毎日把握し、避難所から直接店舗に連絡するようなシステムを確立することが必要と考えられる。また、宇土市が実施したように、避難所毎に担当する店舗を決めておけば、食数変更などの対応を行いやすくなると考えられる。

- ・ウイングまつばせについては、避難者数が多かったため、複数の健康づくり応援店で担当したものの、一店舗あたりの担当食数が多く、負担が大きくなってしまった。今回は、大規模災害ということで、協力可能な店舗が少なかったことも影響した。

⇒避難者数が多い時期においては、健康づくり応援店だけでなく、食品衛生協会に加入している店舗等にも協力を得られるよう、事前に協定を締結することが必要である。

<第3章 避難所運営>

②栄養状態

- ・フェーズ2（概ね4日から1～2週間）の終盤においても、配食内容がビスケットや菓子パンという時があった。そのため、避難者の栄養面での偏り（ビタミン・ミネラル不足。炭水化物、砂糖、塩分過多）が懸念され、実際、避難者から便秘など体調不調の訴えがあった。
 - ⇒弁当配食の早期開始に向け、事前に店舗と協定を結ぶことや、災害発生後、稼働している店舗をすぐに把握できるよう準備しておくこと等が必要である。
 - ⇒高温・多湿の時期ということもあり、避難所の設備として、食品保存のための冷蔵庫等を早期に準備することが必要であった、と考えられる。
- ・フェーズ1（地震発生直後）において、特殊食品を必要とする避難者への対応が難しかった。備蓄や支援物資における特殊食品（アレルギー対応ミルクなど）の有無について、物資担当者へ確認しても不明という状況であり、即時対応を行うことができなかった。フェーズ2になると、ミルク、離乳食、低たんぱく米などの特殊食品が支援物資として届き、避難所にいる避難者には対応できたが、車中泊・在宅避難者については必要人数を把握できず、十分な対応を行うことができなかった。
 - ⇒担当者が、必要な備蓄・支援物資の場所等を確認できるシステムがあると望ましい。
 - ⇒平常時から家庭内備蓄をしておくよう、周知・啓発をすることが必要である（特に、特殊食品等が必要な人）。

3-3 避難所以外の避難形態への対応 危機管理課

震災直後・その後の対応状況

①車中泊・テント泊・軒先避難等

- ・車中泊避難や、指定避難所以外の場所でのテント泊、軒先避難、市外への避難を行う被災者が多数発生した（正確な人数把握は困難であった）。

②自主避難所への避難

- ・地域によっては、指定避難所以外の避難所として、区の公民館が使用された。
- ・これらの施設は、区・自主防災組織によって開設・運営が行われ、物資・食料等についても、自主運営（避難者自身で準備・配送）という形であった。

[避難所として使用された区の公民館]

東港5区公民館、本村区公民館、下本庄区公民館、新地区公民館、大口区公民館、豊洋園、古場公民館、農業改善センター、十五社公民館、亀崎公民館、鴨籠公民館、桂原公民館、古屋敷公民館、光暁時門徒会館、救の浦公民館、曲野ふれあい公園、宮ノ下教育センター、宮園公民館、中小野公民館、河江公民館、小川本村公民館、江頭公民館、仲ノ江公民館、南新田公民館、上糸石公民館、下安見公民館、下糸石公民館

[主な出来事]

日時		内容
4/14	21:26	熊本地震前震発生 震度6弱
	22:45	避難所開設 避難所に避難できない被災者が車中泊・軒下避難を開始
4/15	0:03	熊本地震中震発生（震度6強） 車中泊・軒下避難が増加
4/16	1:25	熊本地震本震発生（震度6強）
	1:27	津波注意報発令 熊本地震・津波注意報を受けて車中泊・軒下避難が最大数となる 消防団を通じて、車中泊の調査依頼を実施

問題点や改善すべき点

- ・車中泊避難者が多い駐車場や自主避難所に対しての食料・物資の配給については、指定避難所を拠点に、消防団や区・自主防災組織が行う仕組みを構築した。しかし、特に食料については、指定避難所の避難者を優先し、また、指定避難所以外の避難形態の全体像の把握が困難であったことから、すべての避難者に十分な配給を行うことができなかった。

⇒指定避難所を物資配給の拠点と位置づけ、指定避難所以外の避難形態であっても、食料・物資の配給が得られることについて、周知を行うことが必要と考えられる。

<第3章 避難所運営>

- ・車中泊避難者が多数発生することを想定しておらず、車中泊用の避難スペースの指定も行っていなかった。

⇒今回の避難の実態を教訓として、地域防災計画に車中泊等の対策を記載することが必要である。

3-4 避難所の運営体制 **市民課**

震災直後・その後の対応状況

- ・前震及び本震が発生した際、避難所を開設する前から、多数の避難者が押し寄せたため、登庁してきた職員や連絡が取れた職員をその都度、各施設に2名（避難者数の多い施設は、最大6名）派遣し、対応にあたった。
- ・避難所運営職員については、当初、市民環境部・健康福祉部・教育部による3交代制としていた。しかし、避難所を多く開設したことで職員に大きな負担がかかっていた（十分な休憩も取れない等）ため、5月8日より2交代制に変更し、また、それでも状況があまり改善されなかったことから、7月6日より全庁職員で対応することになった。
- ・その後、避難者数の減少に伴って、閉鎖を含む避難所の再編を行い、運営職員の負担軽減を図った。なお、避難所運営について、民間事業者への委託を検討したが、引き受ける事業者は無く、引き続き職員が対応することになった。
- ・8月15日より避難所が1箇所となり、避難所運営を民間事業者に委託することとなった。
- ・10月30日には、すべての避難者が避難所から退去し、避難所運営業務を終了した。

[主な出来事]

※「3-1 避難者の受入（1）被災者全般の受入」を参照のこと

問題点や改善すべき点

- ・大規模災害発生当初の避難所運営は、全庁職員での対応が望ましいと考えられる。
- ・避難所の開設から閉鎖までの相当期間を職員が運営しており、職員の負担や通常業務への影響が大きかったことから、早い段階で、自主防災組織や地域の団体に運営を移行すべきであった。一方で、運営の担い手となる自主防災組織等に対して、啓発・研修等を事前に行っておらず、また、職員においても、自主運営への引継に対する知識が無かったため、避難所運営は最後まで職員が担当せざるを得なかった。
 - ⇒避難所開設期間が長期に及ぶことを想定し、市運営から自主運営へと早期・適切に移行できるよう、平常時より、自主防災組織等に対する自主運営に係る啓発や研修を実施するとともに、職員に対しても避難所運営業務や自主運営への支援等に係る研修を実施しておく必要がある。
- ・避難所運営職員間の連絡方法が個人の携帯電話しかなかったこと、避難者情報は紙媒体で記録管理するしかなかったこと等から、交代要員間の正確な情報伝達・共有に苦慮した。
 - ⇒FAX等の連絡手段を整備しておくことが必要と考えられる。

<第3章 避難所運営>

第4章 応急復旧

4-1	公共施設の応急復旧	(1) 道路の復旧	土木課	44
	〃	(2) 道路不通状況の把握	土木課	46
	〃	(3) 上水道の復旧	上下水道課	47
	〃	(4) 下水道の復旧	上下水道課	49
4-2	災害廃棄物の処理	衛生環境課		50

4-1 公共施設の応急復旧 (1) 道路の復旧 **土木課**

震災直後・その後の対応状況

- ・前震及び本震による大きな揺れによって、道路路面の陥没や亀裂、沿道の家屋・塀の倒壊、土砂崩落等が発生し、これらに伴う交通網の寸断も発生した。
- ・道路については、被災直後より、宇城市建設業組合や宇城市舗装工事業組合の協力を得て、応急復旧を行ったが、相次ぐ余震により変状が増加し、その対応に苦慮した。特に、下水道埋設部での被害は甚大で、路面下の空洞化が発生し、いつ陥没するか解らない危険な状況もみられた。
- ・そのため、不可視部の被害状況を把握するべく、TEC-FORCE の応援派遣を受けて、下水道埋設部を中心に、路面下の空洞調査を実施した。なお、その結果は、災害復旧事業に係る申請のための資料として活用され、早期工事着手にもつながった。
- ・今回の地震による被災道路の応急復旧は、ほぼ完了しているが、現在でも、地震の影響による道路路面の変状は発生しており、その都度対応している、という状況である。
- ・私道の復旧については、補助制度がなく、当初は、自己負担で修繕するよう市民に伝えた（その後、平成30年1月より、熊本地震復興基金による対応を開始）。

[主な出来事]

日時	内容
4/15	災害時の応援協定（平成19年11月28日締結）に基づき、宇城市建設業組合に対して、被災した道路・河川等の応急復旧、被害拡大防止に係る安全対策等の応援作業を要請
〃	路面陥没等の被災の実態を考慮し、宇城市舗装工事業組合（舗装工事業組合のほとんどの業者は、宇城市建設業組合に加入していない）に対して、路面陥没箇所等の仮復旧に係る応援作業を要請
4/22	被害が甚大な地域の囑託員に対し、市管理道路上のがれき類一斉撤去に係る周知を実施
4/25～28	宇城市建設業組合による、市管理道路上のがれき類一斉撤去の実施
4/26～7/29	路面下の空洞調査の実施

問題点や改善すべき点

- ・被災が市域の広範囲に及んだため、情報収集に苦慮した。応急復旧に向け、市が現地確認を行った上で宇城市建設業組合等に現場渡しをする形であったが、その現地確認について、職員間の情報伝達がうまくいかず、現地確認に時間を要したり、確認漏れも発生した。
⇒広範囲での被災に対して、迅速かつ正確に被災の位置・状況を把握しとりまとめを行うためには、タブレット等を活用した、効率的な情報収集、現場と事務所との情報共有化を図ることが必要である。
- ・道路側に倒壊した個人所有の家屋・塀等（がれき類）の処理については、基本的には、その所有者が撤去し、行政区の仮置場へ搬出する形であった。しかし、被害が甚大な地区では、所有者による撤去作業が進まず、狭あい道路の存在も重なって、歩行者や車両等の通行障害が発生したため、市による、道路敷内のがれきの一斉撤去を行うこととなった。

⇒大規模災害が発生した場合の道路周辺のがれき処理については、その道路の機能を維持し、早期に回復するため、地域の状況にあわせて、市が対応する部分と住民が対応する部分とを早期に判断する必要がある。

⇒大規模災害が発生した際、住民が避難所等へ円滑かつ迅速に避難することができるよう、避難路の整備を進める必要がある。具体的には、原則4.0m以上の車道を確保するとともに、緊急車両等の停車を考慮して半路肩(1.25~1.75m)の確保に努める必要がある。(例:路肩0.5m+車道4.0m+半路肩1.5m=道路幅員6.0m)

参考資料

[図表 13 道路等の被災状況]



落石状況 (豊野町 寺村古賀線)



道路陥没状況 (不知火町 高良御領線)



歩道陥没状況 (松橋町 港町大野前田線)



道路亀裂状況 (豊野町 山ノ神新開線)



家屋倒壊による道路閉塞状況 (小川町 東古川壱横線)

4-1 公共施設の応急復旧 (2) 道路不通状況の把握 土木課

震災直後・その後の対応状況

- ・4月15日より、パトロールと電話・窓口対応によって、市道の被災に係る情報収集を行った。
- ・危険箇所については、通行規制（全面通行止め・片側交互通行・大型車通行止め）を行った。通行規制解除までに1年以上（最長約1年7ヶ月）を要した路線があり、現在もなお通行規制を継続している路線もある。
- ・国道道の不通状況については、電話やHP、FAX受信を通じて把握を行なった。その状況については、警察・消防署に対して情報提供を行うとともに、通行規制一覧を作成し、市のHPに掲載して市民周知を図った。

問題点や改善すべき点

- ・情報収集班（役割：窓口対応、収集した情報を現場対応班へ連絡、通行規制一覧を作成）と、現場対応班（役割：情報収集班からの連絡を受けて現場で通行規制や路面補修材での応急処理を実施、情報収集班への報告）との間において、以下のとおり、伝達・連携の不足による問題が発生した。
 - ⇒現場対応後、通行規制または通行規制解除を行ったが、連絡・確認を行わず、通行規制一覧表の更新が遅れた。
 - ⇒道路周辺に問題があるために通行規制を行った箇所（沿道の家屋倒壊の恐れがあるため事前通行止め等）について、問題が解消（家屋の解体・撤去等）されたにも関わらず、通行規制解除をしていなかった。
 - ⇒他部署による事業の関係で通行規制を行った箇所（溜池工事に伴い隣接している市道を全面通行止め等）について、事業が完了したにも関わらず、通行規制解除をしていなかった。
- ・通行規制に使用する看板等が不足した。

参考資料

[図表 14 市道の通行規制の状況（平成29年12月末時点）]

区分		三角	不知火	松橋	小川	豊野	計
通行規制 路線総数	全面通行止	3	10	30	17	11	71
	片側通行止	0	4	1	6	1	12
	大型車両通行止	0	0	3	0	1	4
	計	3	14	34	23	13	87
通行規制 継続路線	全面通行止	0	1	0	0	0	1
	片側通行止	0	0	0	0	0	0
	大型車両通行止	0	0	0	0	0	0
	計	0	1	0	0	0	1

4-1 公共施設の応急復旧 (3) 上水道の復旧 上下水道課

震災直後・その後の対応状況

①前震発生時

- ・地震発生後、配水池の異常な配水流量増加と水位低下がみられたため、管路等からの大規模漏水が原因と判断し、配水池の配水を一時停止し、断水を行った。
- ・翌朝には、漏水箇所の調査を行うために一時解放した。職員により手分けして漏水箇所の現地調査を実施したところ、市の管理する施設がいたるところで破損した状態であった。

②本震発生後

- ・本震発生を受け、松橋地域と小川地域では、午前3時より断水を実施し、午前8時には漏水調査を行うために解放した。
- ・朝から漏水報告の電話が鳴りやまず、その対応のために、漏水箇所の現地調査が遅れ、復旧作業の遅れにもつながった。漏水箇所の修復については、大手業者に依頼したが手配がつかず、小規模業者により対応することとなった。
- ・三角地域では、停電のため時間断水を実施し、松橋地域と小川地域についても、翌日の生活用水必要時間帯における水確保のため夜間断水を実施した。
- ・4月17日朝より漏水調査を実施した結果、いたるところで漏水が発見された。個人敷地内での漏水も多く、断水期間が長期に及ぶ一因となった。なお、避難所等への避難のため、住民が自宅の漏水に気付かないケースも多く、漏水の状況把握に苦慮した。
- ・4月20日午後より、鹿児島県各自治体からの応援による漏水調査が開始され、これにより、漏水箇所の発見が飛躍的に進み、漏水箇所調査方法のノウハウも得ることができた。
- ・漏水箇所の修復については、発見次第、随時対応し、5月の連休明けには、大半の箇所で完了した。なお、小川地域の漏水箇所については、なかなか発見できず苦労した。

[主な出来事]

日時		内容
4/14	21:26	熊本地震前震発生（震度6弱） 職員が参集し、被害状況を把握
	22:00	松橋地域（対象:7,960戸）にて断水開始
4/15	0:03	熊本地震中震発生（震度6強）
	1:00	小川地域（対象:3,159戸）にて断水開始
	3:00	豊野地域（対象:96戸）にて断水開始
	5:30	松橋地域・小川地域にて漏水調査のため一時配水
	8:30	豊野地域にて漏水調査のため一時配水
	8:30	市内全域にて漏水調査開始 漏水箇所を発見次第、業者に修復依頼 松橋地域・小川地域・豊野地域にて自衛隊による応急給水開始（5/8迄）
4/16	1:25	熊本地震本震発生（震度6強）
	3:00	松橋地域・小川地域にて断水開始
	8:00	松橋地域・小川地域にて漏水調査のため一時配水
	8:30	市内全域にて漏水調査開始

<第4章 応急復旧>

		漏水箇所を発見次第、業者に修復依頼 断水については、防災無線等で開始前に毎回周知
	13:00	三角地域（対象：2,876戸）にて停電による断水開始
	14:00	三角地域にて自衛隊・海上保安部による応急給水開始
	17:00	三角地域にて停電解除に伴い一時的断水解除
	21:00	三角地域にて配水池水位低下のため断水開始
4/17	5:00	三角地域にて配水池水位復旧のため断水解除
	10:00	豊野地域（対象：上巢林）にて断水開始
	19:00	松橋地域・小川地域にて計画断水開始（松橋地域：4/21迄、小川地域：5/1迄）
4/18	8:00	松橋地域・小川地域にて計画断水解除（松橋地域：4/22迄、小川地域：5/1迄）
	11:20	日本水道協会に対し漏水調査の応援要請
4/19	9:00	日本水道協会より、鹿児島県支部からの応援決定との連絡あり
4/20	14:00	鹿児島県各自治体の応援による漏水調査開始（5/5迄）
4/22		フジテコム株式会社より無償漏水調査の応援打診有り（調査開始：4月23日）
4/23	7:00	松橋地域にて試験通水開始
4/25	17:30	豊野地域（対象：上巢林）にて断水解除 上天草・宇城水道企業団（上天草市分）の水を応援水として受入（5/31迄・延べ17,600t）
5/2	7:00	小川地域にて試験通水開始 フジテコム株式会社による無償漏水調査終了（延べ63名）
5/5		鹿児島県の自治体からの応援終了（延べ応援人数：100名）
5/6	9:00	松橋地域にて断水解除
6/1		小川地域にて最後の漏水箇所発見
6/6	8:00	小川地域にて断水解除

※被災箇所は、約100箇所発生

問題点や改善すべき点

- 限られた職員数で、市全域の漏水調査を実施するのは無理があり、結果、復旧作業の遅れにつながった。
⇒他部署の職員を動員する方法もあるが、それぞれに業務があり対応が難しいため、協定の締結等により、関係協会や調査会社との協力体制を事前に整備しておくことが望ましい。
- 地震発生直後は、市民からの漏水報告・問合せへの対応に追われ、漏水箇所の現地調査への動員に支障が発生した。
⇒コールセンターの設置等による、役割分担での対応が考えられる。
- 漏水箇所後の修復については、大手業者の手配がつかず、また、件数が膨大であったこともあり、長期間、未修復という箇所が発生した。
⇒協定締結を通じた災害時における業者への応援要請など、復旧手順等のマニュアルを作成することが必要と考えられる。

4-1 公共施設の応急復旧 (4) 下水道の復旧 上下水道課

震災直後・その後の対応状況

- ・地震発生直後、上水道への対応と平行する形で、重要幹線及び枝線の目視調査を実施し、下水道の被害状況を把握した。調査の結果、管路のたるみ、幹線内のクラックによる侵入水等は確認されたが、閉塞は起こしておらず、下水処理自体に支障は無かった。
- ・4月25日からは、山口県からの支援を受け、下水道管路の一次調査を実施した（約2週間）。
- ・一次調査により判明した異常箇所に対しては、5月9日から二次調査（カメラ調査）を実施した。
- ・二次調査により確定した被災箇所については、災害復旧事業に係る査定を受けて採択され、工事発注（小川地域:10月発注、松橋地域:10月、不知火地域:11月）に至った。

[主な出来事]

日時	内容
4/25～	下水道管路に係る災害一次調査の開始（山口県支援）
5/2	災害二次調査に係る調整会議の開催（宇城市）
5/9～	災害二次調査の開始（管路内カメラ調査）
5/18	災害査定日程に係る会議の開催（熊本県庁下水環境課）
5/19	災害二次調査に係る調整会議の開催（宇城市）
5/27	下水道施設に係る災害調整会議の開催（処理場）
5/30	災害調整会議の開催（熊本県庁下水環境課）
6/1	災害査定説明会の開催（熊本県庁）
6/2	土木災調整協議の実施（宇城市）
6/9	災害査定に係る申請（5次）
6/20	5次査定に係る事前協議の実施（熊本県庁下水環境課）
6/27	災害査定の実施（5次）
6/29	災害査定に係る申請（7次）
7/7	7次査定に係る事前協議の実施（処理場）
7/12	7次査定に係る最終協議の実施（処理場）
7/14	災害査定の実施（7次）

問題点や改善すべき点

- ・地震発生直後は、上水道の復旧対応に追われ、下水道の点検が遅れた。また、当初、下水道工務係は2名しかおらず、管路の異常箇所の確定に時間を要した。異常箇所を確定し、災害査定に係る申請を行うにあたっては、申請手続きが初めてであったため、要領が分からず苦労した。
 - ⇒下水道に係る業務継続計画（BCP）や、災害時の危機管理対策マニュアルを策定することが必要である（現在取組中）。
 - ⇒上・下水道は極めて重要なライフラインであるため、災害時の職員体制としては、上水道・下水道の2つにチームを分け、迅速に対応することが必要である。

4-2 災害廃棄物の処理 **衛生環境課**

震災直後・その後の対応状況

時系列	地震対応で上手くいった事項	地震対応で上手くいかなかった事項
発災直後 (発災～72時間)	・災害廃棄物の処理・処分に向けた、一次仮置場(各行政区)の設置・管理	・一次仮置場での災害廃棄物の受入(膨大な量の災害廃棄物に対して、仮置場の面積が不足)
復旧段階 (～1ヶ月後)	・二次仮置場(内田焼却場跡地、宇城クリーンセンター)の設置・管理 ※災害廃棄物に係る協定(民間団体と締結)に基づく対応	・一次仮置場での災害廃棄物の分別作業(分別基準が不統一) ・二次仮置場への廃棄物直接搬入に係る搬入許可証発行事務(対応職員の不足による窓口の混乱)
復興段階 (1ヶ月前後～)	・二次仮置場(内田焼却場跡地、宇城クリーンセンター)の管理、災害廃棄物の運搬・処分 ※災害廃棄物に係る協定(民間団体と締結)に基づく対応	・災害廃棄物処理ルートの確保(膨大な量の災害廃棄物に対して、受入処分場の処理能力が超過)

[主な出来事]

日時等		内容	
仮置場の設置・管理	各行政区	4/15～26	設置、一時受入
		4/27～5/15	上記期間の延長、閉鎖
		4/25～6/9	宇城市一般廃棄物委託処理業組合による搬出⇒宇城クリーンセンター、内田仮置場へ
	ウイングまつばせ裏敷地	4/18～23	事業所からの災害ごみのうち、ビン・ガラス類のみ受入
	内田焼却場跡地	4/23～5/31	設置、一時受入(がれき類・建築廃材のみ)
		4/25～6/9	社団法人熊本県産業資源循環協会による搬出⇒再資源化・最終処分場へ
	宇城クリーンセンター	6/20～7/4 ～7/19	一部損壊までを対象に受入 解体を伴わない半壊以上までを対象に受入
		7/20～7/30	瓦のみ受入
		7/20～H29.12/27	市が認める解体(半壊以上対象)前の家財の受入 公費解体(対象自主解体含む)前の家財及び解体に伴う廃棄物の受入
	宇城クリーンセンターでの通常受入(個人のみ)	4/15～5/31	災害廃棄物の処理手数料に係る減免
4/15～4/28		平日及び土・日・祝日も開放(17時まで対応)	
4/29～5/15		上記期間の延長(16時30分まで対応)	
5/16～5/20		上記受入を一時中断	
5/21～		上記受入を通常どおりに戻し再開	
軽トラックの貸出	4/27～5/31	リース車両6台(支所配置分を含む)を被災者に貸出	
家屋の解体	4/25	罹災証明書申請受付・罹災届出証明書発行の開始	
	5/1	家屋被害認定調査の開始	

家屋の解体	5/24	罹災証明書の発行開始、これにあわせた家屋解体相談会の開催（住家のみ申請書配布。納屋・倉庫担当：農政課、空き家担当：地域振興課・都市整備課、事業所担当：商工観光課）
	6/20～7/8	第1期家屋解体申請（公費解体・住家のみ）の受付
	6/20～7/29	第1期家屋解体申請（自主解体・住家のみ）の事前受付
	7/27	第1期受付分の家屋解体工事開始
	8/1～8/31	第2期家屋解体申請（公費解体・非住家含む）の受付
	12/1～12/28	第3期家屋解体申請（公費解体・非住家含む）の受付

※一次仮置場の選定・・・以前の台風被害の際、各行政区に一時集積所を開設した経緯があり、今回、各行政区嘱託員が指定した場所を一次仮置場として選定

※二次仮置場の選定・・・地域防災計画において以下5箇所を位置づけてあったが、車中泊その他様々な用途に利用されていたため、使用不可であった。そのため、他の利用がされていなかった内田焼却場跡地と宇城クリーンセンターのグラウンドを二次仮置場として選定。周知については、回覧版や情報メール、広報、避難所での情報掲示板等で実施

- ・三角グラウンド（宇城市三角町波多 2791 番地 1）16,182 m²
- ・松合新港（宇城市不知火町松合 204 番地）4,500 m²
- ・豊福グラウンド（宇城市松橋町両仲間 1075 番地 1）4,855 m²
- ・豊川グラウンド（宇城市松橋町南豊崎 667 番地）11,432 m²
- ・稲川グラウンド（宇城市小川町東小川 14 番地）18,810 m²

問題点や改善すべき点

①災害廃棄物の処理

- ・災害により発生した廃棄物は、廃棄物処理法上、一般廃棄物（産業廃棄物以外）として扱われるが、本市には、一般廃棄物に係る最終処分場がない。
- ・大規模災害に備え、災害廃棄物の円滑な処理・処分に係る必要事項等を定めた、災害廃棄物処理計画を策定することが必要である。

②家屋の解体

- ・県内の解体件数が多く、また、当初は、被害が大きい益城町や西原村等に解体業者が集中したため、本市における解体作業の進捗に遅れが生じた。家屋所有者によって条件・都合があり、家屋内の片付けが出来ていないこと等で、解体に取り掛かれないケースが多かったことも、遅れの原因となった。
- ・解体現場の近隣において、粉じん、騒音、振動等の苦情が発生した。
- ・解体現場での廃棄物の分別の仕方と、受入を行う仮置場での分別基準との不整合により、仮置場でトラブルとなるケースがあった。
- ・震災前と変わらない職員数であるのにも関わらず、通常業務に加え、膨大な解体業務を担当せざるを得なかった。

⇒解体業務の重要性・緊急性を考慮し、大規模災害が発生した際には、期間限定で、各部署より職員を召集して対応にあたることを望ましい。

<第4章 応急復旧>

第5章 被災者支援

5-1	罹災証明書の発行	税務課	54
5-2	被災者緊急支援	(1) 義援金の受入	会計課 58
	"	(2) 義援金の交付	社会福祉課 60
	"	(3) その他緊急支援の受付	市長政策室 63
5-3	生活再建・住まい再建支援	(1) 被災者生活再建支援金の交付	社会福祉課 64
	"	(2) 応急仮設住宅の建設	都市整備課 66
	"	(3) 住宅の応急修理	都市整備課 68

5-1 罹災証明書の発行 **税務課**

震災直後・その後の対応状況

①罹災証明書発行の流れ

- ・「罹災証明書申請」→「家屋被害認定調査」→「罹災証明書発行」の流れで実施

②罹災証明書申請受付及び罹災届出証明書発行に係る業務

- ・日程：4月25日（月）～5月13日（金） 9：00～16：00
- ・実施体制：本庁及び各支所の市内5箇所にて対応（詳細は参考資料を参照）

③家屋被害認定調査に係る業務

○一次調査

- ・日程：4月30日に調査動員者を対象とした説明会を開催した上で、5月1日～25日を集中調査期間として実施
- ・実施体制：一班3名（市職員1名+応援職員2名）、一日当たり10班を基本に実施
- ・応援自治体：鹿児島県（県庁・鹿児島市・霧島市・曾於市・日置市）、新潟県（小千谷市・魚沼市）、九州農政局、神奈川県庁、民間（都市総合開発研究所（宮崎市））

○二次調査及び三次調査

- ・調査委託先：熊本県建築士会宇城支部、アジア航測、有明測量、都市総合開発研究所
- ・実施体制：一班3名（市職員1名+建築士等2名）、一日あたり平均10班（最大14班）により実施
熊本県庁からも延べ40人程度の応援あり
- ・実施件数：一班・一日当たり4件、計約2,700件の調査を実施

④罹災証明書発行に係る業務

○家屋被害認定調査・一次調査を受けた発行

- ・日程：5月24日（火）より校区毎に対応
- ・実施体制：一ブース当たり2名（市職員1名+応援職員1名）、30ブース（初日15ブース）を基本に実施（詳細は参考資料を参照）

○家屋被害認定調査・二次調査を受けた発行

- ・実施体制：当初は、税務課資産税係1～2名で対応していたが、一件あたり50～80分と時間を要した。また、内容的に、資産税係のみでの対応が困難であった。そのため、資産税係の増員と、家屋被害認定調査・一次調査経験者の動員（1名）を実施
：その後、申請者数に応じて動員数を徐々に縮小し、11月からは臨時職員を活用して対応
：平成29年4月からは税務課資産税係窓口で対応

[主な出来事]

日時	内容
4/18	災害相談窓口の設置（本庁1階ロビー）
4/25	罹災証明書申請受付・罹災届出証明書発行の開始

	被災者台帳・生活再建支援システムに係る説明会の開催（熊本県庁）
4/27	家屋被害認定調査研修会の開催（熊本県町村自治会館）
4/30	家屋被害認定調査動員者説明会の開催（宇城市役所）
5/1	家屋被害認定調査・一次調査の開始（5月25日まで集中調査期間）
5/9	罹災証明書発行説明会の開催（熊本県庁）
5/19	罹災証明書受取通知書の発送（5月13日までの申請済分）
5/24	罹災証明書の発行開始、家屋被害認定調査・二次調査の申請受付開始
5/30	家屋被害認定調査・二次調査の開始
6/12	家屋被害認定調査・三次調査の開始
9/16	家屋被害認定調査・二次調査に係る調整会議の開催（熊本県庁）
H29.4/28	罹災証明書発行に係る一次申請の受付終了
5/31	罹災証明書発行に係る二次申請の受付終了

問題点や改善すべき点

①総括（業務実施体制の整備）

- 被災者支援の基本となる罹災証明書の発行については、専任的な対応が求められる。その理由としては、通常業務が実施不能になる恐れがあること（仮に税務課が調査発行担当である場合、発災が課税準備時期に重なってしまうと課税業務は不可能になる）、職員の精神的・肉体的負担が大きいこと（通常業務を行いながら、兼務で罹災証明全体をマネジメントすることは困難）が挙げられる。

今回、罹災証明書発行に必要となる家屋被害認定調査の二次調査については、建築士会等有資格者に委託して実施した。このことは職員の負担軽減や調査結果への信頼性の向上に対して非常に有効であったと考えられる。一方、罹災証明発行業務において最大の負担がかかる部分が、二次調査結果交付時の被災者に対する説明である。隣家の判定結果や、一部損壊と半壊以上とで受けられる公的支援に大きな差があること、再調査も実施可能とはいえ二次調査はほぼ最終調査であること等を考慮したなかで、職員の説明に対して納得できない被災者も多く、職員が受けるストレスは非常に大きなものとなった。こういった種々のストレスは、すぐに目に見えて影響が発生していなくても、半年後、1年後にストレス要因で影響が発生する可能性がある。災害対応業務が長期にわたる場合は、職員の休暇・体調管理を本人・現場任せにすることなく、組織全体として適切に行うことが求められる。

⇒大規模災害時における罹災証明発行業務の実施にあたっては、①期間限定で、②専任のプロジェクトチームを設け、職員が後顧の憂いなく各種業務に専念できる体制を整備する必要がある。また、プロジェクトチーム解散後においては、期間中の休日出勤分等をまとめて休暇取得し、リフレッシュして通常業務に戻ることが、職員やその家族、組織にとって望ましい、と考えられる。

②罹災証明書申請等の迅速な受付開始

- 地震発生後、何をすべきかを把握していなかったため、受付開始が遅れた。
⇒災害発生時に何をすべきかについて、日頃から流れを把握しておくことが必要である。

③罹災証明申請の受付、家屋被害認定調査の実施等に係る一貫した対応

- 準備段階と実施段階とで担当部署が異なり、対応の際に混乱が発生した。これは、準備段階の負担が担当一人にかかっており、その後、急遽担当することになった職員において、制度の理解やこれまでの流

<第5章 被災者支援>

れを把握していなかったことに起因する。

⇒準備段階から一貫して専任部署が受け持つことが必要である。

④迅速・公平な家屋被害認定調査の実施

- ・自治体間で、被害の判定基準に差があり、被災者から多くの苦情が寄せられた。また、調査の開始が遅れた。

⇒平常時より、周辺自治体等と調査方式や判断基準等の調整・確認を行うことが必要である。調査開始後に判定基準等を変更することは実質不可能であるため、災害発生後の調査開始前における摺り合わせや、調査開始後におけるこまめな情報共有を行うことも必要である。

⑤家屋被害認定調査の二次調査希望者への対応

- ・当初、一次調査結果の交付時において、被災者に対し、二次調査で判定が下がる場合（二次調査の結果を優先する形）があると説明していた。これにより、判定が下がることを恐れて、半壊以上の一部の被災者が二次調査の申請を控えたことが想定される。なお、その後、一次調査と二次調査で判定結果が異なる場合は、より重い判定を使用することになった（周辺自治体での判断や過去の災害発生時の事例を考慮）。

⇒希望者全員に二次調査を実施することが望ましいと考えられる。これは、今回、一次調査において、半壊以上よりも一部損壊のほうが絶対的に多く、半壊以上の被災者が二次調査を申請したとしても、調査数の大勢に影響は無かったことから、時間をかけても二次調査を実施したほうが良かったという検証による。なお、二次調査に時間がかかることについては、しっかりと被災者に説明しておくことが必要である。

⑥罹災証明書の円滑な発行

- ・市職員は、日替わりで担当する形であったため、業務に対する習熟度の向上が遅くなり、また、連日研修が必要となって負担が減らなかった。

⇒応援職員と同様に、同一職員が連続して業務を行うことが必要である。

⇒罹災証明書は、各種被災者支援の判断材料に使用されるものであり、罹災判定の精度が低ければ、その後の別業務にも影響が発生することに留意すべきである。

- ・発行日については、校区毎に分けたが、初日に、対象者数が多い校区を設定したため、非常に混乱し、午前の段階で、当日発行可能な分を超過してしまった。なお、2日目からは、県庁職員の応援を得て、初日の15ブースから30ブースに増設して対応した。また、その日の受付状況や発行までの待ち時間について、市HPや市公式LINE、市情報メールで随時配信した。これにより、申請者は受付後、発行までの時間を有効に使えることになり、混雑緩和にも一定の効果を得ることとなった。

⇒発行業務に対して未習熟な初日においては、対象者数が少ない校区を設定し、余裕をもって対応できるようにすることが考えられる。

参考資料

[図表 15 罹災証明書申請受付の体制]

区分	本庁	三角支所	不知火支所	小川支所	豊野支所	
窓口数	3	1	1	3	2	
動員数	受付	1	1	1	3	2
	補助	1	1	1	1	1
	案内	2	0	0	1	1
	計	6	2	2	5	4

[図表 16 罹災証明書発行に係る動員状況]

区分	宇城市	応援職員	計
整理番号係	1	2	3
呼び込み係	2	0	2
証明書発行係	5	25	30
交付作業補助係	3	0	3
二次調査案内係	1	0	1
二次調査受付係	4	4	8
フロアマネージャー	1	0	1
計	17	31	48

<第5章 被災者支援>

5-2 被災者緊急支援 (1) 義援金の受入 会計課

震災直後・その後の対応状況

- ・地震発生直後の4月18日より、被災者支援に充てる義援金の受入を開始した。
- ・受入期間については、当初、6月30日までとしていたが、多くの義援金が寄せられていることや、生活再建には相当の期間を要すること等から、平成29年度末まで期間延長を行った。
- ・3つの金融機関等で義援金の受入を行った結果、受入終了までに、計825件（御礼状の発送345件）もの多数の寄付があった。

[主な出来事]

日時	内容
4/18	熊本宇城農協本所に、義援金の受入口座を開設 ※開設期間:6月30日まで
4/19	熊本宇城農協本所での受入口座開設について、市HPで周知
4/20	日本郵便株式会社九州支社の郵便・物流オペレーション部に対し、「救助用郵便物等の料金免除（現金書留による郵便料金の免除）に関する申請書」を提出 ※免除期間:4月25日～6月30日
4/27	肥後銀行松橋支店に、受入口座を追加開設 ※開設期間:6月30日まで
5/1	熊本宇城農協本所での受入口座開設や、現金書留の郵便料金免除、税制上の優遇措置について、広報うき（5月号）で周知
5/3	肥後銀行松橋支店での受入口座の追加開設や、現金書留の郵便料金免除、税制上の優遇措置について、市HPで周知
6/1	義援金の寄付者・寄付予定者に関する情報提供依頼について、広報うき（6月号）で周知
6/13	義援金の受付期間延長の決定（市長決裁） ※延長期間:平成29年3月31日まで
6/20	日本郵便株式会社九州支社の郵便・物流オペレーション部に対し、「救助用郵便物等の料金免除（現金書留による郵便料金の免除）に関する申請書」を再提出 ※免除延長期間:平成29年3月31日まで
6/22	熊本銀行松橋支店に、受入口座を追加開設 ※開設期間:7月1日～平成29年3月31日
6/24	義援金の受入期間延長について、市HPで周知
7/1	熊本銀行松橋支店での受入口座の追加開設について、市HPで周知 義援金の受入期間延長について、広報うき（7月号）で周知
8/15	7月末頃の義援金の受入状況（件数及び金額）について、広報うき（8月号外）で公表 以後、受入状況（前月末頃の状況）について、毎月、広報うきで公表
H29.2/16	義援金の受入終了予定日について、会計課と副市長が協議（配分委員会での検討も想定）
2/21	配分委員会を開催（受入終了予定日:平成29年3月31日について、特に意見無し）
2/22～27	義援金の受入終了予定日について、各金融機関及び日本郵便株式会社九州支社に連絡
3/2	義援金の受入終了日及び今後の被災者支援に係る受入方法が決定（市長決裁） ※受入終了日:平成29年3月31日 ※今後の被災者支援に係る受入方法:ふるさと納税
3/15	義援金受入終了日及び今後の被災者支援に係る受入方法について、市HPで周知
4/1	義援金の受入終了及びふるさと納税（緊急支援）の受入開始について、市HP及び広報うき（4月号）で周知

4/4	熊本宇城農協本所・肥後銀行松橋支店・熊本銀行松橋支店の受入口座をすべて解約・閉鎖（受入口座を閉鎖しないと、引き続き義援金の送金があり得たため） 同日付で、熊本宇城農協本所に義援金の管理用口座（通帳）を開設し、管理用口座へ義援金の残額（全額）を振替
5/1～2	義援金寄付者に対する市長の御礼状、義援金の受入結果（件数及び金額）について、市HP及び広報うき（5月号）で公表
H28.4/20～ H29.4/11	義援金寄付者に対し、御礼状（市長名）及び領収証を送付 ※発送件数：345件

問題点や改善すべき点

- ・義援金の受入時において、義援金・支援金・見舞金・寄附金のいずれの名目のものか、判別が難しかった。また、そのような状況から、のちに受入先の誤りが判明した場合、振替処理（通帳間及び財務会計システム）をしなければならず、事務処理が煩雑となった。
⇒義援金・支援金・見舞金・寄附金それぞれの意味・使途目的について、市HPや広報うきで周知することや、電話やメール等で連絡を受けた場合、必ずその使途目的を確認することが望ましい。こうすることで、送金者の意にかなった受入が可能で、また、煩雑な事務処理が不要になると、と考えられる。
- ・義援金の受入終了日をどうするかについて、苦慮した。
⇒今後は、今回の本市及び他自治体の受入状況を考慮して、設定することが望ましい。
- ・義援金寄付者に対する御礼状及び領収書の送付に際して、寄付者の情報収集（氏名の漢字表記、住所など）が難航した。これは、受入口座開設した金融機関によって、寄付者情報の入手に係る対応に違いがあったことも要因である。
※熊本宇城農協本所・・・情報提供は不可（会計課が、JA から送付されてくる振替時期のお知らせに記載されている発信店・取扱店へ直接依頼する方法しか無かった）
※肥後銀行松橋支店・・・情報提供は不可
※熊本銀行松橋支店・・・情報提供は原則不可（口座開設店を通じて送金された場合、会計課の依頼により口座開設店が取扱店へ連絡を取る形であれば情報入手可能）
⇒寄付者の情報入手が可能な「ゆうちょ銀行」においても、受入口座を開設することが考えられる。同行であれば、送金依頼書（写し）が受取者にも送付される。
- ・市が受入を行った義援金と、県から配分された義援金を同じ通帳で管理していたため、義援金の受入結果（件数及び金額）の報告・公表に際して特に注意を要した。
⇒市受入分と県配分の分とは、別の通帳で管理することが考えられる。
- ・義援金の主旨及び個人情報保護の観点から、個々の寄付者・寄付額に係る情報の公表は行わなかったが特に問題は無かったと考えられる。

震災直後・その後の対応状況

①県義援金の交付（全壊・半壊世帯等への配分）

- ・義援金の交付については、県からの義援金の配分が決定しないと対応できないことから、それまでの間は、他県の被災地の情報収集等を行った。
- ・県による義援金配分額が公表されると、受付開始時期に係る被災者からの問合せが殺到し、義援金交付を行うための準備に追われた。
- ・義援金の交付に係る申請受付については、5月24日より、各部署の動員に加え、他自治体からの応援を受けて実施した。各担当に対しては、事前に、交付受付事務の説明会等を開催できず、当日の受付時間前に受付マニュアルをもとに簡易な説明を行う程度であった（自治体職員ということもあり、最小限の説明で事が済んだ）。
- ・交付の受付開始後1週間ほどは、特に申請が集中して多かった。他自治体職員の応援は6月末までの短い期間ではあったが、その頃には、申請者の数も落ち着き、市職員のみでの対応できるようになった。
- ・義援金の振込処理については、目標を2ヶ月以内としていたが、振込日の問合せが多かったため、第1回目の振込日を6月3日として前倒しで対応した。
- ・4月下旬より、被災者の情報を管理し、被災者支援漏れを防止するため、「被災者台帳・生活再建支援システム」を導入していたが、すぐに使いこなすまでにはいかず、当初は、受付のみを行い、受付終了後にデータ入力するという状況であった（徐々に受付の合間に入力するようになった）。

②県義援金の交付（一部損壊世帯への配分）

- ・一部損壊世帯への配分は、県の義援金配分委員会において、第6次配分として決定されたものである。100万円以上の応急修理費を要した場合など、条件付きではあるが、一部損壊世帯への支援は少なかったことから、当該配分は有意義なものとなった。
- ・申請受付の混雑は、想定していたよりも少なかった。当日は、応対ブースに案内する前に、受付窓口で添付書類の確認を行うという形を取っており、これにより、申請者の待ち時間が短縮され、二度手間の防止につながった。申請対応については、5ブース設置を基本としたが、受付人数に応じて縮小した。
- ・領収書・内訳書の確認と、内訳書においては工事内容の確認を行う必要があり、少々煩雑な事務ではあったが、事前に研修をした上で臨んだこともあり、大きな問題は発生しなかった。

③市義援金の交付

- ・市が受入を行った義援金については、受入状況が落ち着き始めた段階で、近隣自治体の状況も確認しながら、交付時期を想定し、それに応じて配分委員会の設置、要綱の作成など、準備を進めた。
- ・配分委員会については、計3回開催し、義援金の受入状況等をみながら配分基準等の検討を行った。
- ・配分基準については、より多くの被災者へ交付できるよう、罹災証明書の発行を受けていなくても申請できることとした。申請受付場所については、本庁だけでなく、各支所にも設置し、集中受付期間も設定して巡回受付を実施した。

[主な出来事]

日時等	内容	
県義援金	5/2	県の義援金配分委員会を受けて、第1次配分を決定
	5/20	災害対策本部会議において、申請受付に係る職員動員を依頼
	5/24	義援金交付に係る申請受付開始
	6/1	義援金配分情報について、広報うき（6月号）で周知
	6/3	第1回目振込の実施
	6/3	県の義援金配分委員会を受けて、第2次配分（配分額変更）を決定
	6/10	追加配分該当者（898件）に対し通知発送
	6/15	義援金の配分額変更について、広報うき（6月号外）で周知
	12/28	県の義援金配分委員会を受けて、第6次配分（一部損壊世帯にも配分）を決定
	H29. 1/1	一部損壊世帯への義援金交付について、広報うき（1月号）で周知
	1/12	一部損壊世帯の申請受付に向けた、職員動員に係る事前説明会の開催
	1/16	義援金交付（一部損壊世帯）に係る申請受付開始 ※申請受付期間：1月16日～3月30日
	2/20	第1回目振込（一部損壊世帯）の実施
市義援金	8/19	市の義援金配分委員会運営要綱に係る起案・告示
	11/8	配分委員委嘱に係る起案・承諾
	11/14	配分委員長指名に係る起案・承認
	11/22	第1回宇城市災害義援金配分委員会の開催（委嘱状交付）
	12/5	第2回宇城市災害義援金配分委員会の開催
	H29. 2/21	第3回宇城市災害義援金配分委員会の開催
	4/1	義援金配分情報について、広報うき（4月号）で周知
	5/17	義援金交付に係る申請受付開始
6/20	第1回目振込の実施	

問題点や改善すべき点

①県義援金の交付（全壊・半壊世帯等への配分）

- ・義援金の配分額は、罹災証明書による判定がもともになるため、判定の変更があると、義援金の配分額も変更となる。義援金等の支援情報は、「被災者台帳・生活再建支援システム」により管理しているが、情報入力後に、家屋被害認定調査・二次調査の申請が受理されると、以前の情報はすべて削除され、罹災判定が確定されると新たな罹災証明として扱われる事態となる。これに伴い、支援金等の2重払いが行われるという事態が発生した。この問題については、罹災証明書発行から被災者支援に至る一連の流れのなかで、各部署それぞれで対応を行っており、横の連携が十分でなかったことも一つの要因として考えられる。

⇒今後、大規模災害が発生した際には、被災者支援に係る専任のプロジェクトチームを設置し、情報を一元化して、業務の効率化や、被災者へのワンストップサービス提供等を図ることが必要と考えられる。

②県義援金の交付（一部損壊世帯への配分）

- ・当初の交付対象は、半壊以上の世帯であったが、第6次配分において、一部損壊世帯（100万円以上の応急修理費が発生した場合）も対象となった。
- ・義援金交付に係る申請受付においては、修理の工事内容を工事内訳書で確認し、該当工事箇所の金額

<第5章 被災者支援>

を集計するという作業を行っており、2名体制で、1件当たり5分～30分を要した。交付対象となる修理の範囲については、日常生活に欠くことができない部分が対象であり、対象工事に付随する工事も含めて良い、といった判断に難しいものであった。そのため、必要に応じて土木・建築担当部署に確認することとなり、申請対応に長時間を要する場合があった。

⇒前述のとおり、被災者支援に係る専任のプロジェクトチームを設置し、窓口を1本化して対応することが望ましい、と考えられる。

5-2 被災者緊急支援 (3) その他緊急支援の受付 **市長政策室**

震災直後・その後の対応状況

- ・地震発生直後の4月17日、インターネット上の「ふるさとチョイス」サイトにおいて、緊急支援フォームを開設し、県内自治体では最速となる寄付の受入を開始した。
- ・この緊急支援フォームの名称は、「平成28年熊本地震支援受付」であり、通常のふるさと納税とは異なり、返礼品:無し、支払:クレジットカード決済のみ、という形態を取った。
- ・「平成28年熊本地震支援受付」を実施した結果、4月だけで約3,000万円、その後、金額は減ったものの、平成28年度だけで約3,700万円もの寄付が集まった。
- ・この緊急支援フォームは、現在も開設中である。

問題点や改善すべき点

- ・地震発生直後より寄付受入を開始し、多数・多額の寄付が集まったが、しばらくは災害対応業務に追われ、受領証明書の発送までに時間を要した(7月中旬に発送)。
⇒大規模災害時において、職員による対応が困難な場合は、委託等も検討する必要がある。

震災直後・その後の対応状況

- ・被災者生活再建支援金とは、被災者生活再建支援法に基づき、公営財団法人道府県会館が主催する事業であり、自然災害により居宅が全壊するなど著しい被害を受けた世帯に対して、生活再建支援金を支給し、生活再建を支援するものである。
- ・災害発生直後の4月20日において、県主催による同制度の説明会が開催され、自治体職員に対する研修が行われた。その後、各種の被災者支援漏れの防止に向けた「被災者台帳・生活再建支援システム」の導入に係る説明会も開催され、早期導入が図られた。
- ・被災者生活再建支援金の支給については、罹災証明書の判定がもとなるため、5月24日より、罹災証明書発行と同時に申請受付が開始された。
- ・申請受付については、各部署の動員に加え、他自治体からの応援を受けて実施した。各担当に対しては、事前に、受付事務の説明会等を開催できず、当日の受付時間前に受付マニュアルをもとに簡易な説明を行う程度であった（自治体職員ということもあり、最小限の説明で事が済んだ）。
- ・会場の本庁新館会議室では、各担当部署による様々な支援受付を一括して実施しており、各部署で情報共有し、連携して対応にあたった。
- ・受付開始後1週間ほどは、特に申請が集中したため、対応が追いつかず、被災者台帳・生活再建支援システムへのデータ入力が遅れる状況が発生した。
- ・他自治体職員の応援は6月末までの短い期間ではあったが、その頃には、申請者の数も落ち着き、市職員のみで対応できるようになった。7月頃から、受付ブースの縮小も行った。

[主な出来事]

日時	内容
4/20	家屋被害認定調査及び被災者生活再建支援制度に係る説明会の開催（熊本県庁）
4/27	被災者台帳・生活再建支援システムに係る説明会の開催（熊本県庁）
5/1	被災者生活再建支援金の申請受付について、広報うき（5月号）で周知
5/24	被災者生活再建支援金に係る申請受付開始 ※申請受付期間：基礎支援金は平成29年5月13日まで ：加算支援金は平成31年5月13日まで
6/1	被災者生活再建支援金の申請受付について、広報うき（6月号）で再周知
6/15	被災者生活再建支援金の申請受付について、広報うき（6月号外）で再周知
11/9	基礎支援金に係る受付期間延長の通知（熊本県） ※申請受付期間：平成30年5月13日まで
12/1	基礎支援金の受付期間延長等について、広報うき（12月号）で再周知

問題点や改善すべき点

- ・被災者生活再建支援金に係る情報管理は、「被災者台帳・生活再建支援システム」で行っており、基本情報である罹災証明書の判定が変更になると、申請支援情報がすべて削除されるという事態が発生した。
⇒申請の混乱や、支援金の2重払い等を防止するため、部署間の横の連携を強化（被災者支援に係る専任のプロジェクトチームの設置など）する必要がある。

- ・被災者生活再建支援金は、半壊で解体を行った世帯にも支給されるが、公費解体に係る申請条件と再建支援金に係る解体条件とが異なるため、場合によっては不交付となることがあり、申請者に納得されるまで時間を要した。公費解体担当部署との横の連携が不十分であったことも一因として考えられる。
⇒前述のとおり、被災者支援に係る専任のプロジェクトチームの設置等を図り、窓口を1本化して対応することが望ましい、と考えられる。
- ・被災者生活再建支援金が高額なため、慎重な取扱いを要し、職員のストレスが蓄積された。

震災直後・その後の対応状況

- ・ 応急仮設住宅の建設にあたっては、宇城市防災計画を踏まえ、候補地 18 箇所を抽出した。
- ・ 応急仮設住宅の構造については、プレハブ造に比べて、建設期間が長期となるが、快適性に優れていること、長期間使用できること、地元業者が参入しやすいこと等から木造に決定した。
- ・ 建設場所については、当初、グラウンドを基本としていたが、供与期間満了後の再利用のしやすさを考慮し、市営住宅敷地も含めて選定した。
- ・ 市内では、豊野仮設団地（6月17日入居開始）に始まり、井尻仮設団地（11月2日入居開始）に至るまで、計6団地・計176戸の供給が行われた。

[主な出来事]

日時	内容
4/16～	応急仮設住宅の建設の必要性に係る協議の実施（宇城市土木部）
4/19	建設用地としての土地無償貸与申し出（中村医院）
4/21～	建設場所に係る協議の実施（熊本県、宇城市土木部・健康福祉部・総務部）
4/25	建設場所に係る用地現地協議（熊本県・宇城市）
4/27	応急仮設住宅の供与に係る通知
5/2	仮設住宅住宅の建設に係る説明会の開催（熊本県庁） 市長協議の実施（木造で決定）
5/6	県に対する建設要請（当尾:30戸、小川:20戸、豊野:10戸）
5/23	県に対する建設要請（当尾:44戸、小川:19戸）
5/25	県に対する建設要請（不知火:10戸）
6/6	県に対する建設要請（豊野:10戸）
7/16	国（石井国交省大臣）による当尾仮設団地の視察
8/9	県に対する建設要請（井尻:20戸）
8/19	県に対する建設要請（曲野:13戸）
6/17～11/2	応急仮設住宅への入居開始

問題点や改善すべき点

- ・ 応急仮設住宅の建設候補地については、宇城市地域防災計画に事前の記載（グラウンドが基本）があり、検討に際して有益な材料となった。他自治体では記載していないことが多く、県・他市町村から評価された。
⇒グラウンドに建設すると、長期間グラウンドとして使用できなくなる可能性があることなど、建設後の影響・実態を考慮して、建設候補地を設定する必要がある。
- ・ 応急仮設住宅の構造については、快適性に優れていること等を考慮して、木造を選択したところであるが、結果的に、供用期間終了後において、恒久的住宅に移行するという選択肢ができた。
⇒供与期間終了後の応急仮設住宅の有効活用についても、建設検討の時点から念頭に置くことが望ましい、と考えられる。
- ・ 当尾地区・小川地区・豊野地区での応急仮設住宅の建設について、第1期計画にて、建物間隔を広く取る形で配置を行った結果、それが制約となり、第2期での建設可能戸数が少なくなってしまった。

⇒敷地の有効活用の観点や、追加建設の可能性等を考慮して、各地区での建設戸数を計画することが必要である。

震災直後・その後の対応状況

- ・災害救助法に基づき、地震により住宅が被災した世帯に対して応急修理に係る支援を行うため、地震発生直後より、応急修理受付マニュアル類の作成や、応急修理を担う業者を対象とした説明会の開催（業者から誓約書を徴取する等の周知）、業者指定の実施、業者による見積妥当性を確保するための業務委託、応急修理業者の指定など、各種準備を進めた。
- ・住宅応急修理については、制度上、工事完了期限（災害発生日から1ヶ月以内）や申請者の所得要件の規定があったが、これらの変更・緩和が行われ、5月24日より、他の支援制度とあわせて申請受付を開始した。
- ・住宅応急修理に係る申請受付は、市都市計画係4名、鹿児島県からの応援職員4名及び臨時職員2名により対応した。
- ・その後、住宅応急修理の進捗の遅れ等から、年内において、工事完了期限の延長（12月13日まで）や、その再延長（期間未設定）、修理申込期限の設定（平成29年4月13日まで）、修理対象の拡大（被災住宅と一体的に利用されてきた納屋や倉庫等を含む）など、県全体として制度運用規定の変更が行われ、その都度、被災者に対して周知を図った。
- ・平成29年に明けてからは、県ヒアリングにより応急修理の進捗状況の把握が行われ、これを踏まえた、応急修理申込期限後の対応（罹災証明書の発行遅延や病気療養等を理由とする場合は例外受付）についても、通知された。
- ・平成28年度末時点の状況としては、申請受付:1,402件、工事発注:908件、工事完了:681件、支払済:690件（約9,200万円）である。

[主な出来事]

日時	内容
4/26	住宅応急修理に係る実施要領の策定（熊本県通知）
4/28	応急復旧における暴力団排除の宣言（熊本県警通知）
5/2	住宅応急修理に係る業者説明会の開催決定（市通知 5/13開催） 工事完了済・支払済は制度対象外とすること等の周知（内閣府通知）
5/6	宇城市建築設計・監理業協会に対する、住宅応急修理見積査定業務の委託
5/9	住宅応急修理指定業者の定義等に係る協議（市長ほか）
5/10	特別基準適用による、住宅応急修理完了期限の延長（5/13まで⇒7/13まで）
5/11	罹災証明発行後の総合受付窓口に係る協議（副市長ほか）
5/20	災害救助事務取扱要領における所得要件の見直し（内閣府通知）
5/24	住宅応急修理に係る申請受付の開始（鹿児島県庁職員4名常駐） 住宅応急修理に係る実施要領の一部改正（熊本県通知）
6/8	住宅応急修理完了期限の延長（12/13まで）（熊本県通知）
6/24	住宅応急修理の対象の拡大に係る周知（内閣府通知）
6/30	鹿児島県庁職員4名の応援派遣終了 臨時職員2名の雇用
9/27	住宅応急修理完了期限の延長（未設定）（熊本県通知） 住宅応急修理申込期限の設定（平成29年4月13日まで）（熊本県通知）
10/26	住宅応急修理が可能な県内外業者に係る情報提供（国交省通知）
12/8	住宅応急修理事務の迅速化に係る要請（熊本県通知）

H29. 1/31	熊本県による、住宅応急修理の進捗等に係る主要市町ヒアリングの実施
3/29	住宅応急修理申込期限の申込への対応に係る周知（熊本県通知）

問題点や改善すべき点

- ・災害救助法に基づく住宅応急修理は、制度上、災害発生日から1ヶ月以内に完了することとされているが、実態としては、工事集中による業者不足や罹災証明書の発行の遅れなど、大規模災害の混乱のなかで、到底完了できず、結果、短期間で変更に次ぐ変更が行われた。また、完了期限以外にも、様々な事項について緩和・変更措置が講じられた。こうした動きは、実務を担当する市職員や、業務委託した宇城市建築設計・監理業協会、請負業者など、現場に混乱をもたらし、被災者の不安も増幅させるに至った。

⇒今回の運用実態を踏まえ、住宅応急修理の完了期限をあらかじめ大幅に延長すること（現場からの強い要請等）が考えられる。完了期限を延長することで、各種運用上の問題も回避できると考えられる。

- ・担当部署において、建築士など専門的な確認・判断が可能な人員がおらず、被災者の痛みを軽減する意味の相談体制の整備には至っていなかった。

⇒技術職の配置による、充実した相談体制を構築する必要がある。なお、小規模自治体では人員が不足するため、災害時には、技術職に特化した応援派遣要請を行うことが考えられる。