

平成28年熊本地震に係る 被災地派遣職員活動報告書

平成28年11月

千葉県防災危機管理部防災政策課

目次

第1 報告書の趣旨について	1
(1) 報告書の趣旨	1
(2) 報告書の構成	1
(3) 千葉県からの被災地派遣職員の活動実績	2
第2 報告内容について	3
1 自治体支援の体制	3
(1) 被災県から被災市町村への応援	3
(2) 応援職員の調整	3
(3) 近隣自治体からの職員派遣	3
(4) 他県からの職員派遣	4
(5) 派遣期間	4
(6) 応援職員間での引き継ぎ	4
(7) 派遣職員の健康	5
(8) 派遣職員への後方支援	5
(9) その他	6
2 災害対策本部の状況	6
(1) 被災自治体の機能不全	6
(2) 応援職員の受け入れ体制	7
(3) 本部内及び他本部との連携	7
3 避難所の運営について	8
(1) 避難者の把握	8
(2) 車中泊への対応	8

(3) 健康管理.....	8
(4) 衛生管理.....	9
(5) トイレ.....	9
(6) 女性への配慮.....	9
(7) ペットへの対応.....	10
(8) 食事.....	10
(9) 自主運営.....	11
(10) プライバシーの確保.....	12
(11) 要配慮者.....	12
(12) 福祉避難所.....	13
(13) 避難所運営マニュアル.....	13
(14) 指定管理者.....	14
(15) 応援職員の活用.....	14
(16) 情報提供.....	14
(17) 避難者と職員の関係.....	15
(18) その他.....	15
4 ボランティア	15
5 物資輸送について	16
(1) 物流.....	16
(2) プッシュ型支援.....	17
(3) その他.....	17
6 行政事務について	17
(1) 行政全般.....	17
(2) 罹災証明.....	17
 第3 本報告書の活用について	 19

第1 報告書の趣旨について

(1) 報告書の趣旨

平成28年4月14日以降に発生した平成28年熊本地震に対して、千葉県では、4月16日にDMAT及びDPATの派遣を開始し、その後も継続的な人的支援を実施し、6月20日まで計109人の職員を派遣した。

これらの現地での災害対応に従事した職員の経験を、今後の防災対策に活用するため、全派遣職員から活動の中で気付いた点や改善点を示した活動報告書の提出を受けた。

本報告書は、この派遣職員の活動報告書の内容を整理することで、庁内での情報共有に加え、県内市町村とこの経験を共有し、今後の地域防災計画や各業務マニュアルの見直しの検討に向けた資料とすることを目的としている。

(2) 報告書の構成

本報告書のとりまとめに当たっては、派遣職員の活動場面に応じて、自治体支援の体制、災害対策本部、避難所等の項目に分類した。

また、各派遣職員の活動報告書の内容について、以下の区分により、簡単な評価を付した。

○：良い活動として参考となるもの

×：現地で対応できなかったもの

△：現地での対応が不十分だったもの

☆：派遣職員からの今後の取組みへの提案・改善案

なお、本報告書の内容には、避難所運営等に従事した事務職員に加え、医師、保健師、被災建築物応急危険度判定士等の専門職の報告のうち、防災対策全般に活用できると思われる事項を盛り込んでいる。

(3) 千葉県からの被災地派遣職員の活動実績

区 分	派 遣 期 間			派 遣 者 数	派 遣 先 等
	4 月	5 月	6 月		
事務職員	28	26		50名 (先遣隊 等含む。)	南阿蘇村
		7	29		益城町
DMAT	16 19			2名	熊本市等
DPAT	16 28			9名	熊本市等
保健師	22		12	25名	大津町
被災建築物 応急危険度判定 士	22 29			11名	熊本市等
被災宅地 危険度 判定士		4 6		3名	御船町
漏水調査	27	9		8名	熊本市
災害医療 コーディネート サポート チーム	28	3		1名	熊本市
合 計	16		29	109名	

第2 報告内容について

1 自治体支援の体制

(1) 被災県から被災市町村への応援

- ☆ 被災県として、被災市町村への職員派遣を被災後、早い段階で検討・決定する必要がある。被災市町村においては、熊本県の応援職員が入った場合はある程度、対応能力に余裕ができたと考えられる。
- ☆ 被災市町村の現状把握や助言のため、数名ずつの派遣ができると、市町村ごとの差を埋められると思われるが、派遣職員は災害対応業務に精通していなければならない。
- ☆ 被災市町村へ県職員が派遣される場合は、リーダーシップを発揮する必要がある。熊本県職員も単なる応援職員となってしまうていたが、県職員には、より指導的かつ中核的な業務を実施することができる体制が求められている。

(2) 応援職員の調整

- × 被災自治体役場の職員だけでは各県、各市からの応援職員をうまく捌けないため、手が空いている応援職員が数多く見受けられた。
- × 応援職員の担当業務が決まっておらず、有効に活用できていなかった。
- ☆ どの場所でどのような業務に人手が必要かをリアルタイムで把握し、割り振る職員の配置が必要であると感じた。

(3) 近隣自治体からの職員派遣

- 被災建築物応急危険度判定業務において、調査に同行した職員に、現地の地理に詳しい市職員がおり、渋滞の回避等、非常に心強かった。
- △ 地域住民から方言で早口で話されると、理解しきれないときがあった。県内からの派遣職員などに確認して対応した。
- ☆ 被災した自治体の近隣自治体の職員であれば、比較的長期に派遣ができるのではないかと。
- ☆ 遠方からの応援は、期間に制限がかかるため、通える範囲内での市町村間の応援協定が有効と思われる。

(4) 他県からの職員派遣

- ☆ 災害対策本部や避難所の支援に、発災後できるだけ早急に派遣することができる体制の整備が必要であると感じた。
- ☆ 家屋への被害が発生する規模の地震があった際は必ず家屋被害認定調査を行うため、調査の専門部隊のようなものを用意しておいてはどうか。
- ☆ 発災直後は避難所運営が大変混乱することから、初期段階から支援に入る必要があると感じた。

(5) 派遣期間

- 千葉県は1週間という比較的長い期間で同じ職員が支援を行うことができたため、情報の蓄積ができた。他県の応援職員は2泊3日で入れ替わっており、口頭やメモでの引き継ぎを行ったが伝えきれなかったように感じた。
- × 代わる代わるやってくる応援職員に指示を出す現地職員の負担が過大になっていると思われる。
- ☆ 短期間（1週間程度）の支援活動では、業務に慣れた頃に活動期間が終了してしまうので、できれば2週間以上の支援が望ましいと感じた。仮に1週間程度の派遣の場合、従事する作業は単純作業として、引き継ぎ等に時間を要しないものが望ましいと感じた。

(6) 応援職員間での引き継ぎ

- 大規模災害時は、多数の派遣職員が支援内容を瞬時に確認し、活動を進めていくことから、情報交換方法として、LINEは効果的だった。
- × 先発隊及び後発隊と現地で落ち合えずに、引き継ぎが十分にできなかった（飛行機や交通状況からやむを得ない部分はある。）。
- × 前任者からの引継時間が短く、それまでのルールや情報を全て把握することが困難であり、業務改善ができていたかどうか不安である。
- ☆ 派遣職員全員を一度に交替するのではなく、交替時期をずらして業務のやり方や情報等を後任者に引き継いでいく方が、スムーズな業務執行と業務改善につながると思われる。
- ☆ 引き継ぎ期間を数日設け、他県も含めて職員の総入れ替えがないようにした方がよいと感じた。
- ☆ 派遣者間の連絡網等の作成が必要であると感じた。

☆ 日々新しい依頼を受けたり運用方法が徐々に精査されたりと、求められる業務内容が随時変化していったため、過去の変更履歴も含め引継書に残していくとよい。

☆ 今回の地震で得た実践的業務知識を文書化し、整理保存しておく必要があると思われる。

(7) 派遣職員の健康

☆ 派遣職員は健康なことが一番だが、それよりも自己管理ができる人が適していると感じた。倒れる前に自主的に休むことができる人がよい。

× 野菜を摂取することが難しく、災害派遣に行った際にすぐに口内炎ができた。避難所利用者からも同じような声があった。ビタミン剤を持っていけばよかった。

△ 睡眠時間を確保できず、途中体調を崩す職員もいた（具合が悪くなる前に休みを取ったため、すぐに復帰することができた）。

(8) 派遣職員への後方支援

○ 千葉県庁の被災建築物応急危険度判定に係る応援本部から、個人携帯メールアドレスへの一斉送信による情報伝達はとても有効だった。

☆ 職員の交替の都度、課題等の認識がリセットされないよう、単に派遣職員間の引継に依存することなく、千葉県庁はあらかじめ組織としてのミッションを与えた上で、現地の進行状況を密に把握する必要があると感じた。さらに、情報が一方的でなく双方向になるよう、県本庁から現地にも随時情報提供し、本庁・現地ともに最適な行動が取れるよう、常に情報と認識の共有に努める必要があると感じた。

☆ 平時から環境整備を意識し物品等の準備を進めておく。

☆ 最悪の状況を想定した準備をすべきであると感じた（雨合羽、寝袋、マット、水、食料、マスク、花粉症対策用メガネ、携帯電話の充電用コード、コンセントタップ等）。

☆ 備品（装備品・医薬品・IT機器・車等）・職員への教育費などの予算を確保する必要があると感じた（DPAT事務局）。

☆ 情報を収集、他所との状況共有や、やりとりをするツールの一つとして、今回はネット環境の整備が非常に役立った（熊本は主要公共施設等で公共Wi-fiが整備されており、今回は非常に助かった。）。

- × 現地で自力で宿を確保する必要が生じた。派遣側のサポート体制は必須。
- × 宿泊地確保や移動手段確保などロジスティクス部門の弱さを感じた。
- ☆ 被災建築物応急危険度判定士だけでなく、各隊に最低一人は連絡・調整役の職員が同行すべきではないかと思った（実際に他県ではそういった人が同行していた）。
- 千葉県はレンタカーを所持していたため重宝された。現地では自前で動けることが必要であると感じた（他県は大分県に集合し、大型バスで支援に来ていた）。

（9）その他

- ☆ 派遣職員は被災自治体職員から「教えてもらう、指示を受ける」ような受け身で派遣されるのではなく、「自分で業務を探して提案する」くらいの意識が必要であると感じた。

2 災害対策本部の状況

（1）被災自治体の機能不全

- × 市町村災害対策本部に被災自治体の職員がおらず、他県や他市町村職員のみであり、意思決定に時間がかかる時があった。
- × 本部の人員についても他県からの応援職員を多く配置していたため、統一が取れていないように感じた。被災市町村職員及び熊本県職員で原則固定すべきだったと考える。
- × 応援職員への対応は本部職員が行うことになっていたが、実際本部から指示連絡があったのは期間中一度だけだった。こちらから電話をかけても不在で繋がらなかった。
- × 情報が届かないことが多く、被災自治体職員も含め、テレビの放送で新しい情報を知ることが多かった。
- × 日頃の業務において、本部業務と全く関連のない市職員（市立病院医療職スタッフ）が本部運営を担っており、本部内は非常に混乱をきたしている状況だった（医療救護本部）。
- 災害対策本部及び社会福祉協議会のある庁舎の被害が少なく、支障なく使用でき、距離も近かったため、連絡や打合せが容易だった。
- × 被災自治体職員の疲労が蓄積されており、休職者も多数出ているとの話

があった。常に住民からの電話対応に追われ、休む暇がない状態であった。また、対応に追われるあまり職場環境も悪かった。

- × 役場の職員も本来の業務がある中で、交替で避難所に詰めており、また、災害対策本部との情報共有がうまくいっているとは言い難い状況で、対応を決めるのが難しい部分があった。

(2) 応援職員の受け入れ体制

△ 災害対策本部が、現場の需要と他縣市等からの職員派遣状況を把握しきれず、適切に職員を配置できていないような印象を受けた。

- × 被災建築物応急危険度判定の拠点（市駐車場ビル8階会議室）が1階になく不便だった。エレベーター待ちで来庁者（市民）に迷惑をかけたと思う。

☆ 災害対策本部や現場のコーディネートを被災市町村や応援職員のみで行うのは難しいと考えられるので、県が積極的に介入して運営するのが望ましいのではないか。

△ 被災自治体役場には体系的な災害対応マニュアルが存在しなかった。受け取ったのは前任の応援職員が手書きで作成した「引継書」のみだった。

☆ 被災自治体の職員が核となり、応援職員に対する丁寧な説明や、工程管理、調査結果のチェックなどを実施することで、その後の作業が簡便になると思われた。

(3) 本部内及び他本部との連携

○ 医療保健班（4名）と物資班（3名）の業務が重なる部分もあり、一時的にどちらかの人数が不足する場面もあったことから、班として統合してはどうかと総括班に申し出て、統合した。

- × 災害対策本部と医療チーム本部が離れており、十分な意思疎通が図られているとは言えず、医療物資の過不足等すぐに対応できない面もあった。

☆ 県災害対策本部、自衛隊、緊急消防援助隊、D P A T等関係機関が同一フロアで活動できることが効率的な搬送手段の確保等に重要である。訓練等を通じて同一フロアでの活動の重要性を検証し、災害時の体制を整えていくべきと感じた。

3 避難所の運営について

(1) 避難者の把握

- △ 避難者の出入りの確認が困難であり、避難者を正確に把握することはできなかった（短時間の外出まで含めてすべてを把握するのは困難）。
- ☆ 避難者名簿はただの氏名の羅列ではなく、氏名（縦列）と現在居所（横列）のマトリクス形式や、仮名順で名簿の頁を分ける等の管理しやすい工夫が必要であると感じた。

(2) 車中泊への対応

- △ 聞き取り調査の結果、日中自宅内で生活していても、夜間は地震への恐怖のため、地区集会所や車中で睡眠をとる住民がいる。地震への恐怖による精神面の負担や車中泊によるエコノミークラス症候群の危険性などが潜在している。
- △ 避難者数の把握を食事配布カードによって行うことは、おおよその数値を把握するという点では、一定の評価ができるものの、自宅避難者、車中泊等を含めた正確な数値の把握はできていなかった。

(3) 健康管理

- △ D M A Tの医師から、弾性ストッキング（エコノミークラス症候群の予防効果があるとされる）を勧められた方の装着状況を確認した。実際には、ほとんどの方が足首まで下げていたり、外していることが多かった。
- 避難期間が1カ月を過ぎ、一部避難所では人間関係に課題を抱えており、避難者に声をかけ、話を聞くよう努めた。必要時、D P A Tのサポートについて依頼するよう心がけた。
- ☆ 避難所で過ごす方が抱える問題は住居や物資といったハード的なものよりも、ストレス等による精神面のソフト的なものになっている印象であった。被災者の抱えるソフト的な問題への対応の一つとして、応援職員が相談相手になることが考えられ、相談相手に選ばれるためには避難所である程度過ごし顔を覚えてもらうことが最低限必要になると感じた。
- 日中、避難所に滞在しているのは高齢者が多く、高血圧で受診・内服中の方、精神疾患をもつ方などを中心に被災自治体保健師やD P A T、J R A T（大規模災害リハビリテーション支援関連団体協議会）等で情報交換をしながら継続支援を行った。

(4) 衛生管理

- 地震から2週間を経過し、医療チーム体制が機能してきて「感染症が疑われる方」を隔離するなど感染症の発生は完全に抑えられていた。
- 感染症予防のためにトイレの清掃状況の確認、ドアノブ等の消毒、手洗いの環境調整を行った。
- △ 被災自治体職員が1人体制で避難所本部の運営を担っており、避難所内の清掃や片づけ、衛生管理まで手が回らない状況。食品管理も不十分だった。
- × 避難者の中からノロウイルスが発生して隔離が必要となったが、想定していなかったため、対応に苦慮した。
- × 上下水道が回復した時点では、どの避難所でも洗濯機は設置されておらず、洗濯ができないため、避難者は不便を感じているとのことだった。
- ☆ 避難所においては平時から洗濯機置き場を設定し、早期に洗濯機を設置できる体制を整える必要があると感じた。

(5) トイレ

- △ 仮設トイレは和式ばかりで、洋式がなかった。
- ☆ 建物扉等で仕切りができるのであれば、要配慮者の利便を図るため、できるだけ建物に近接した場所にトイレを設置するのがよいと思われる。
- ☆ 車イスが入れるタイプの多目的仮設トイレ（防災トイレ）は全く見受けられなかった。仮設トイレを使用する避難所において、車イス利用者が利用できるトイレを最低1基は確保する必要があると感じた。
- △ トイレのごみ箱がない、速乾性手指消毒の設置がないなど、感染症予防の取組みがなされていないため、環境整備を行った。
- ☆ 仮設トイレが支援物資として届くまでの間に対応するため、災害用トイレ、凝固剤を用いた簡易トイレ等を避難所に備蓄することが必要であると感じた（食事は我慢できるが、トイレは我慢できない）。

(6) 女性への配慮

- × どの避難所にも設置されていなかったが、女性用仮設トイレの前には、目隠しを設置すべきである。
- テントタイプの女子更衣室が2室設置されていた。
- ☆ 救援物資の配布は、男性職員ばかりだと、女性避難者が生理用品等を受

け取りに来づらと思った。救援物資配布・管理には女性を充てる又は単独での作業が困難な場合は男女一人ずつを充てるなどの配慮が必要であると感じた。

☆ 授乳室には、授乳、おむつ替えのため、段ボール製簡易ベッドを設置する必要があると感じた。

(7) ペットへの対応

△ アレルギーの有無、臭い、鳴き声などペットに対しての認識は様々であり、誰かに配慮すると他の者から苦情を受けるなど対応が難しかった。話し合いで解決した。

× ペットを連れて避難している避難者については、廊下にまとまって避難していただく等の対応をしているが、他の避難者から苦情が出ているとのことだった。

× 避難所にペットが持ち込まれており、今回、避難所でマダニに咬まれたという通告があった。ペットの取り扱いについて検討しておく必要があると感じた。

☆ ペットを連れて避難する人のための対応として、備蓄物資の中に、屋外での使用に堪える簡易犬小屋等があれば、ペットがいることを気にして車中泊を行う避難者が減るのではないかと感じた。

(8) 食事

× 食料の一時保管場所が屋外であった。

○ 配給されたおにぎりの保管方法等を避難所管理者に確認して食中毒予防に努めた。

△ 避難所の状況を把握したうえで、毎食分の食料を自衛隊に必要な数だけ発注していたが、余ってしまうことが何度かあった。

△ 避難所が提供する食事は自治体があらかじめ業者に対し1週間分程度を発注しており、この後から炊き出しの予定が入ることがあったため、自治体が準備した食事や炊き出しの廃棄がしばしば起きた。

☆ 現地で残によるロスが問題となっていたが、食品流通同様、一定のロスは許容すべきことをマニュアルに記載し、情報共有が必要であると感じた。

△ 派遣期間中にいくつかの団体が炊き出しを行っていたが、食に対する素人からプロまで様々な集団があり、衛生的な面で大丈夫なのか不安な面が

あった。

- 民間の炊き出し受入れに当たり、保健所職員が災害対策本部等を訪問し、受け入れる場合の条件（食品衛生法上は規定がないが、食品衛生管理者を有する団体に限った方がよい）等について説明を実施していた。
- ☆ 保健所の業務に市町村災害対策本部への炊き出しに対する助言についても入れる必要があると思われる。
- △ 食事は、朝はおにぎり、昼はパン、夜は弁当と決まっていたが、避難所生活が長期に及ぶと栄養面での配慮が必要と感じた。

（9）自主運営

- × 派遣された避難所では自主運営については、全くできていなかった。
- 避難所の自主運営については、地域内の自主防災組織がなかったこと等からすぐに始めることは難しいと想定されていたが、ミーティングで前向きな意見も多くみられ、リーダーや大まかな組織体制についてもスムーズに話が進んだ。
- 派遣職員が行っていた清掃や物資管理等の業務の多くを自主運営に切り替えていくことができた。
- △ 避難所の運営は、徐々に行政主導の運営から避難者による自主運営へとシフトしてゆくべきという考えのもとに運営の方向を決めていたが、行政の考えとは異なることから、リーダーと他の避難所職員が衝突している様子が見られた。
- △ 食事を提供する際に、避難者のためにと配膳まで手伝ったが、長期的な視点で考えると、避難者ができることは避難者にしてもらい、行政の職員は行政にしかできないことに注力すべきだと思った。
- △ 避難者の中からリーダー、サブリーダーは選出されていたが、リーダーとなった方がいつまで当該避難所にいるか不明の中、自主運営を行うことは困難ではないかと感じた。
- △ 具体的な班編成を住民の方々に決めていただくことにしたが、リーダーが仕事で不在の時間があり、思うように進まなかった。
- ☆ 「危機管理アドバイザー」等第三者の活用や、他県応援隊の協力を得て、できるだけ早期に「避難所ミーティング」等を開催し、避難者への意識付けを行う必要があると感じた。

○避難所が小学校であったためか小中学生が集まりやすい環境であり、子どもたちが食事の配膳等をよく手伝ってくれた。子どもたちの手伝う姿は大人にも良い影響を及ぼしており、自主運営に向けてプラスの方向に働いていたと思う。

☆ 避難所の組織的な自主運営にあたっては、地域の区長、民生委員等を通じた事前の調整も必要であると感じた。

(10) プライバシーの確保

○ 避難所となっていた体育館では、世帯ごとにカーテンで間仕切り、プライバシーが確保されていた。

△ 間仕切りのある避難所とない避難所があり、ない避難所では顔見知りの高齢者から不要の申し出があったところもあった。

△ 間仕切りがないため、入口付近の冷氣や風の吹き込みも気になった。段ボールによるつい立て作成を紹介し、しのいでいた。

☆ 段ボール製仕切りの生産者は限られているため、物流がほぼ回復した現地であっても、被災後の早期に、大量に確保することは困難である。被災前から、各備蓄倉庫等において十分な数を備蓄することが必要であると考ええる。

(11) 要配慮者

× 被災自治体の要援護者システムが適切に作動せず、要援護者の情報提供がなかった。

× 避難所で、特に支援が必要な人（要介護者等）の把握ができていなかった。

△ 一般の方は体育館、要介護の方々は視聴覚室にそれぞれ避難していたが、視聴覚室は体育館と離れていたため、支援物資の受け取り等改善の余地があったと思う。

△ 避難所では運営方法等について避難者から不満や改善要求があった（乳幼児への配慮不足など）。

△ 赤ちゃんが少ない避難所だったので、おむつや離乳食などが大量に余っていた。

△ 子どもたちの遊ぶ場所がなく、避難所を走り回っていたので危険だと感じた。

(12) 福祉避難所

- × 3箇所の福祉避難所を指定していたが、福祉避難所に対しては職員の派遣を行っておらず、避難者数以外の状況については災害対策本部では把握されていなかった。
- △ 1福祉避難所において3名の要介護者が滞在しているものの、介護は一緒に避難している家族が行っているとのことだった。その福祉避難所に避難していた、その3名以外の65名の避難者については要介護者ではない、付近の住民であった。
- ☆ 福祉避難所として入所者の多い介護施設等を設定してしまうと、災害時に要支援者をほとんど受け入れることができない。
- ☆ 支援が不要な避難者をスムーズに一般の避難所に移動させる方策を検討する必要があると感じた。

(13) 避難所運営マニュアル

- × 避難所運営について、事前にマニュアルが用意されておらず、発災直後は手探りの運営を行っていた（その後、応援団体から提供されたマニュアルを基に避難所運営）。
- ☆ 避難所運営において必要とされる業務をある程度マニュアル化しておくことによって、自治体職員や派遣者でより効率的な業務の分担ができると思われる。
- ☆ マニュアルの中に自主運営組織の立上げについても盛り込み、事前に地域の自主防災組織と合意ができると被災自治体の職員も早い段階で本来業務に戻れるのではないかと感じた。
- ☆ 避難所運営の手引きに、避難所に必要な物のリストをあらかじめ示せば、災害前の備蓄と災害発生時の支援の際に参考となると感じた。
- △ メディアによる取材の対応に苦慮していたとのことであり、当避難所においては一定のルールができていたが、他の避難所と整合性については不明であった。
- ☆ 各市町村で報道機関とも連携して、事前に取材についてのガイドラインを用意しておくことが必要であると感じた。
- ☆ 避難所運営の手引きに、喫煙所の設置を追加するべきであると感じた。

(14) 指定管理者

- △ 避難所の運営事務局には被災自治体職員と指定管理者職員がそれぞれいたが、どちらがイニシアティブをとっているか分からず、しっかりとした指揮命令系統が確立されていなかった。
- ☆ 指定管理者制度を利用する場合には、災害時の実施業務、指揮命令系統等について、契約に盛り込んでおき、円滑な災害対策を実施できるよう準備すべきである。

(15) 応援職員の活用

- △ 当該避難所には、千葉県職員以外にも、熊本県、被災自治体、JOC A（青年海外協力協会）の職員や、鹿児島県・富山県の保健師がおり、それぞれ役割を分担していたが、どこの役割に属するのかわからない問題が発生した時に、誰がどのように対応すべきかの判断が遅れたことがあった。
- ☆ 避難所運営のあり方について、平常時から検討し、応援職員も含めた職員が共通認識を持って支援に当たれるように備えておく必要があると感じた。
- △ 保健師・栄養士といった専門職も多数避難所には来ていたが、本部や指揮系統が異なるため情報の共有化が難しい部分があった。
- 保健師、栄養士の代表者1名が、5月17日頃から避難所本部ミーティングに参加し、情報の共有化を図った。
- ☆ 被災自治体職員のみでは対応不可能であるため、他自治体から早期に職員を派遣してもらえよう準備する必要があると感じた。また、自治体職員は自治体職員でなければできない仕事に対応するため、民間業者に委託が可能な仕事については積極的に委託する必要があると感じた。

(16) 情報提供

- × 避難所の統廃合、配置転換等において、災害対策本部からの連絡が急で不確実な情報であったため、困惑した。
- ☆ 数か所に避難所がある場合には、それぞれの避難所でなるべく平等な対応ができるよう情報の共有を図れるようにすべきと感じた。
- ☆ 避難所の中に、無料 Wi-fi 設備と充電設備（同時に多数使用可のもの）を設置することで、避難者が迅速な情報を得ることができると思われる。

(17) 避難者と職員の関係

- 積極的に避難者とコミュニケーションをとることで、「よそ者」への警戒感が和らいだ。
- △ 派遣職員が地域住民の名前を覚えていないという苦情を受けた。まず、派遣職員の名前を覚えてもらうため、防災服に名前を提示しお互い名前を呼べるように努めた。
- 行政主催の住民説明会を実施し、経緯説明、住民の要望の確認、避難所運営に従事している職員の身分の説明、今後避難所運営を住民にやってもらいたい等を話す場を設けた。
- ☆ 避難者の代表と小学校内の災害対策本部での定期的な話し合いの機会を設けるなど、もっと積極的に避難者を巻き込んでいく必要があったのではないかと思われる。

(18) その他

- △ 避難所で使える「お金」がない。物品庫にない必要な物の入手が困難であった。
- △ 学校が避難所であったため、備品等を使用したいときは、その都度、学校に確認する必要がある、円滑な運営に若干のマイナス要素となった。
- △ 宿直業務が無くなった後、見張り役がいなかったため、救援物資や充電していた携帯電話の盗難等が多発した。
- × 共有の物にイタズラをされたり、盗難が疑われるような事例が発生したり、といったことがあった。
- ☆ 防犯カメラの設置等、盗難防止策を取るべきであると感じた。
- △ 時間の経過とともに、避難所の主な利用者は移動（生活再建）が難しい高齢者が中心となり、避難所の閉鎖が困難である状況がうかがえた。

4 ボランティアについて

- 避難所の食料配布に学生や道の駅スタッフがボランティアとして参加してくれた。
- ボランティアの募集は自治体内在住・在勤者に限定されており、ボランティアの支援も不定期で、ボランティアの多くは子ども（引率者あり）だった。しかし、ボランティアに避難所内の掃除や片づけを依頼すると、ト

イレや通路の環境が改善した。

- 地元の婦人会は地域住民をよく知っており、また身元がはっきりしている安心感もあり助かった。
- △ ボランティアセンターを通さずに身元のはっきりしないボランティアが避難所内外におり、避難者や住民が不安を訴えていた。本部や警察に連絡したが、対応に苦慮した。
- ☆ ボランティアへの対応方法をマニュアル化するべきと感じた。
- ☆ 炊き出しの受付は、他のボランティアとは別に災害対策本部の避難所部門で受け付けるか、ボランティアセンターで受け付けるとしても、避難所と円滑に連絡調整できるようにし、食料調達数を確実に算定できるようにすべきであると感じた。
- △ 本部に許可を得たという（避難所には連絡がない）支援団体がいくつもくる。支援団体は本部と言っていたが、確認すると本部ではなく被災自治体の保健師が許可を出していたり、情報が集約されていなかった。
- ☆ 世間話を欲している高齢者が多い。お話ボランティアの必要性を感じた。
- △ 被災者がボランティアをどう使えるか分からない状況があった（料金、食事、実施してもらえる業務等）。また、ボランティアを派遣できる条件等の周知がうまくいっていなかった。
- ボランティアについての広報方法として、広報紙に掲載及びボランティアセンタースタッフが避難所に赴きビラを配布等していた。

5 物資輸送について

(1) 物流

- △ 物資集積所には多種多様かつ大量の物資が集められているにも関わらず、避難所からの要望がうまく伝わらず持て余しているとの話があった。
- ☆ 各避難所の消耗品の在庫状況をリアルタイムで把握できる体制が必要だと感じた。
- × 事前に想定していた計画や協定がうまく機能しない点を確認された（集積拠点予定施設が被災、協定締結先のトラックが国に押さえられている）。
- ☆ 集積拠点や輸送手段については、場所や依頼先を多重化しておく必要があると感じた。
- ☆ 搬送手段については、公共性、緊急性、非代替性を勘案の上で、早い段

階から自衛隊に打診するのが、最も有効と考える。

- ☆ 物資のニーズは地震直後から時間が経過するごとに変化がみられるため、その予測をすることが重要と感じた。

(2) プッシュ型支援

△ 国によるプッシュ型支援については、ある程度の有効性を感じたが、発災直後は受入自治体との情報伝達がうまくいかず、被災地側に過度の負担をかけることになった。

- ☆ 国のプッシュ型支援については、いつ、どこに、どれくらいの規模で物資が届くのかを、事前に把握し受入自治体に伝達する必要があり、それを捌くための人員・場所を確保する必要があると感じた。

- ☆ 荷役機械やスペース、仕分け等の観点から、民間倉庫が最も適しているものと考えられる。

(3) その他

- △ 数の少ない高級な援助物資の取り扱いに困った。

6 行政事務について

(1) 行政全般

△ 発災後3週間たった5月8日に被災者支援制度一覧及び支給の流れを作成していた。

- ☆ 被災者支援（災害救助法のメニュー）について、受付方法等については事前の用意が必要と考える。

- ☆ 災害時に必ず必要となる制度の運用に関する方針等は、県又は市町村において事前に決めておくべきであると感じた。

- ☆ 本部業務のリーダーとなりうる人材に対し、日頃からの研修等の実施が必要だと感じた（本部を運営できる核となる人が誰かいるだけでも、状況はかなり違うと思われる）。

(2) 罹災証明

- △ 罹災証明書発行のために行う被災状況調査の執行体制が確立していなかった（当初応援職員は補助的な業務しか従事しなかった）。

- ☆ 被災状況調査について、応援職員も含めた業務執行体制を早期に確立する必要があると感じた（応援職員にも初期段階から本格的な調査に携わってもらおう）。
- △ 応援職員による混合チームで作業を行っており、また応援期間も異なっていたことから、調査の方法が正しく引き継がれていない事例があり、調査票と現場写真の突合作業などの事後作業が煩雑となっていた。
- ☆ 罹災証明書の申請時に必要な添付書類や代替となるものをあらかじめリストアップしておくことでスムーズに作業可能と思われた。
- ☆ 統一的な結果が出せるように研修を充実させるといった対応策を検討した方が良いと感じた。

第3 本報告書の活用について

本報告書においては、平成28年熊本地震の経験として、好事例だけでなく、今後の課題となる点も多く含まれている。さらに、各派遣職員からは今後に向けた提案も積極的になされている。

平成28年熊本地震において、自治体支援の体制、避難所の運営のありかたなど、今後千葉県でも直面するであろう課題に対して、現場で体験した派遣職員から、課題や今後の改善に向けた提案を受けたことには、大きな意義があるといえる。

この報告書を踏まえ、千葉県としては、千葉県地域防災計画をはじめ、各部署において作成している各業務マニュアル等の見直しに向けた検討を進める。

また、本報告書は各市町村にも提供し、平成28年熊本地震における被災自治体の実態を参考にして、地域防災計画や各マニュアル等の実効性をより高めていくことができるよう期待している。