

# 令和2年7月豪雨における災害対応の振り返り【概要】

## 振り返りの趣旨

- 令和2年7月豪雨への初動・応急対応(災害発生から概ね2か月間)に関する振り返り
- 各振り返り項目について、「円滑に対応できた事項」、「課題」、「改善の方向性」を整理

- 災害対応力の強化
- 豪雨対応の経験の継承

## 主な振り返り項目

### 1 住民の避難

【効果的な避難情報の発信と確実な避難の実施】

- 気象情報・水位情報等の発信
- 避難勧告等の発令及び住民の避難
- 要配慮者利用施設における避難

### 2 初動対応

【人命救助に向けた情報収集及び関係機関との連携】

- 災害対策本部の迅速な初動対応、国との連携
- 報道機関・県民への情報発信
- 救助・捜索活動、医療救護

### 3 被災者の生活の支援

【状況変化を先取りした対応による被災者の痛みの軽減】

- コロナ禍における避難所運営支援・物資調達
- 災害廃棄物処理に係る市町村支援
- コロナ禍におけるボランティアによる被災者支援

### 4 被災者のすまいの確保

【被災者の生活再建のために一日も早い「すまい」の確保】

- 住家被害認定調査・罹災証明書の交付
- 住宅の応急修理・復旧
- 仮設住宅の建設・提供等

### 5 県内外からの応援職員の派遣

【プッシュ型の職員派遣による「発災直後の混乱」の回避】

- 県からの人的支援
- 県内市町村・他都道府県からの人的支援
- 応援職員に関する新型コロナウイルス感染症対策

### 6 施設の復旧、業務継続・再開対策

【創造的復興に向けた被災地の活力再生】

- 社会基盤、公共土木施設等の復旧
- 各種産業における業務継続・再開対策
- 教育分野の復旧・復興

### 7 自助・共助

【地域の協力体制の推進】

- 自助の行動による安全の確保等
- 自主防災組織等による避難及び避難所運営支援

### 8 災害対応を行うための庁内体制の確保

【限られた行政資源の効率的な配分】

- BCPによる全庁的な災害対応体制の確保
- プロジェクトチームの設置・応援職員の配置

# 振り返り内容のポイント

## 円滑に対応できた事柄

### 1 熊本地震等の経験が生きた取組

- 県と政府現地対策室との連携
- 支援物資の円滑・迅速な確保と供給
- 住家被害認定調査・罹災証明書交付の迅速な実施
- 被災市町村に対する速やかな応援職員等の派遣
- 計画に基づく災害廃棄物の迅速・円滑な処理
- 仮設住宅の早期建設・提供
- 農林水産業者の経営再建に向けた総合的な支援
- 国などと連携した海岸・海域漂流漂着物への対応
- スクールカウンセラー等による児童・生徒の心のケア
- 通学者等のための鉄道の代替輸送バスの運行支援
- 復旧・復興に向けた迅速な政府への要望活動

### 2 コロナ禍における取組

- 避難所における新型コロナウイルス感染防止対策
- 応援職員やボランティアの受入れに向けた対応
- 県内ボランティアの確保に向けた取組
- 罹災証明書交付時の感染防止対策

### 3 今回の災害における新たな取組

- 行政体制支援チーム派遣とプロジェクトチーム設置
- 安否確認等コールセンターの開設
- 「孤立集落」及び「陸の孤島」の把握・対応
- 「避難所カルテ」による被災者ニーズに沿った支援
- 災害廃棄物仮置場へ単一品目を優先搬入する「ファストレーン」の導入
- 宅地内への堆積土砂の早期撤去に向けた補助金の創設
- 自衛隊との連携による大型災害ごみの搬出支援
- 住家被害認定における「四隅のサンプル調査」の弾力的運用
- 被災事業者の生業再建に向けた補助金の創設
- 県道等の道路法に基づく災害復旧直轄代行の初適用
- 建設業協会との連絡系統事前整理による広域的な支援活動

## 主要な課題(→改善の方向性)

### 【住民の避難】

- 避難情報が十分伝わらない事例や逃げ遅れが発生  
→ハザードマップの更新・周知、戸別受信機など多様な情報伝達手段の確保、予防的避難・マイタイムライン等の普及

### ○高齢者・避難行動要支援者等の避難の遅れ

- 要支援者個別計画、要配慮者利用施設での避難確保計画の作成・訓練実施

### 【災害情報の収集と県民への情報発信】

### ○災害対策本部室における効率的な情報収集に苦慮

- 防災情報共有システムを使用した情報収集のあり方を含めた本部運営体制の見直し

### ○通信の一時途絶による情報収集等の支障

- 災害時応急体制の構築、通信回線の多重化

### ○行方不明者・死者の氏名等公表における混乱

- 国や知事会の動向を踏まえた対応方針の見直し

### 【避難所の運営、被災者の支援】

### ○避難所管理者と支援団体の情報共有の不足

- 避難所での支援活動全体を調整する仕組みの構築

### ○自宅等避難者(避難所外避難者)の全容把握に苦慮

- 関係機関が有する情報の一元化、被災者台帳の整備・活用

### ○市町村ボランティアセンターにおける人員等の不足

- 平時から、市町村社協間、社協と民間支援団体、行政と社協間でそれぞれ応援・連携体制を構築

### 【被災地における施設等の復旧】

### ○災害査定のための人員の不足

- 通常業務の一部を休止・縮小し、災害査定を優先的に行うなどの体制の強化

## &lt;基本的な考え方&gt; 効果的な避難情報の発信と確実な避難の実施

## 円滑に対応できた取組

## 気象情報・水位情報の伝達

## ①気象情報・河川水位情報の確実な発信

- ・国の「防災情報提供システム」や県の「防災情報共有システム」等により市町村に気象情報が伝達されたほか、気象台から市町村に対し電話やメールで情報提供された。
- ・水防待機マニュアルに基づき、市町村に対し、水防警報や避難判断水位到達情報等の情報伝達を着実に実施した。

## ②県防災行政無線通信網の多重化

- ・県の防災行政無線は、設備の被災により通信障害が一部発生したが、通信網を多重化していたため、避難情報発令に必要な情報の伝達には支障がなかった。

## 避難勧告等の発令及び住民の避難

## ①市町村や消防団等による住民への避難の呼びかけ

- ・市町村の防災行政無線放送や、消防団・水防団・町内会等の巡回・臨戸により、住民に対し安全な場所への避難を呼びかけた。
- ・人吉市と球磨村では、市長・村長が防災行政無線を通じて「命を守る行動」を呼びかけた。

## 要配慮者利用施設における避難

## 課題となった点

## ①浸水リスク・危険性の周知の不徹底

- ・市町村によっては、ハザードマップを作成したものの、住民に浸水の危険性を十分周知できていなかったところもあった。

## ①夜間における避難情報の発令

- ・避難勧告等の発令が深夜、早朝になったため、臨戸による避難の呼びかけに応じられなかったり、暗い中で避難に危険を感じた等の事情により、住民の行動に結びつかなかった側面があった。

## ②避難情報が十分伝わらず、住民の逃げ遅れが発生

- ・雨音の影響や防災行政無線の被災等で、避難情報が住民に十分伝わらない事例があった。
- ・住民の逃げ遅れや、人的被害が発生した。

## ③避難行動要支援者に対する支援の不足

- ・避難行動要支援者個別計画があっても、支援者自身が被災するなど計画が十分活用できなかった。
- ・行政側が全ての避難行動要支援者を把握することは困難な状況。

## ①要配慮者利用施設における避難確保計画の策定・運用が不十分

- ・要配慮者利用施設における避難確保計画の策定・運用が十分ではない例があり、千寿園においては多数の死亡者が発生した。

## 改善の方向性

## ①ハザードマップの更新・作成及び周知の徹底

- ・市町村へハザードマップの確実な更新や作成について働きかけるとともに、ホームページや広報誌等での普及周知を依頼。
- ・県民向けの防災情報サイト「防災情報くまもと」に最新の「浸水想定区域図」が掲載されていることを県民に周知。

## ①予防的避難の推進及びタイムラインの策定

- ・市町村の予防的避難等の実施を推進するとともに、夜間の避難情報の発信のあり方について市町村や関係機関と協議・検討を行い、市町村における実効性のあるタイムラインの策定を進める。

## ②多様な情報伝達手段の確保

- ・戸別受信機や防災ラジオ等の各家庭への整備や、緊急速報メールなど、様々な情報伝達手段を確保。

## ③避難行動要支援者に対する支援の充実

- ・市町村との意見交換等で具体的取組事例を共有し、避難支援が必要な方の個別計画の策定率を100%とするなど、計画策定・見直しを支援し、実効性を高めていく。

## ①要配慮者利用施設における避難確保計画の策定推進と訓練実施

- ・要配慮者利用施設における避難確保計画の策定率を100%とし、災害の種別に応じた訓練実施を推進する。



## <基本的な考え方> 人命救助に向けた情報収集及び関係機関との連携

### 円滑に対応できた取組

#### 災害対策本部の迅速な初動対応

##### ①災害対策本部の自動設置と迅速・的確な対応

・7月3日の大雨注意報発表以降、段階的に人員を増強し、4日早朝の大雨特別警報発表と同時に災害対策本部を設置。午前8時には第1回災害対策本部会議を開催した。

##### ②危機管理部門のOB招集による初動体制確保

・危機管理防災課及び消防保安課のOBを非常時に集める体制を整えており、スキルの高い人員を早期に確保。

##### ③人命救助に向けた警察・消防・自衛隊との連携

・危機管理防災企画監を中心に、救助関係機関との細やかな活動調整を行い、救助エリア等の情報共有を図った。

##### ④市町村への情報連絡員（LO）の速やかな派遣

・各広域本部・地域振興局及び本庁から速やかに情報連絡員を派遣し、現地における情報収集体制を整えた。

### 国との連携

##### ①県と政府現地対策室との連携による迅速な意思決定及び府省横断的な支援

・7月4日に政府現地災害対策室が設置され、内閣府と関係省庁が連携して対応。  
・国及び県の幹部職員による定例的な会議により迅速な意向確認や意思決定を実施。

### 報道機関・県民への情報発信

##### ①災害対策本部会議の公開及び会議後の知事取材対応

・災害対策本部会議はフルオープンとし、資料も全て配付。  
・会議後には知事や担当課が報道機関からの囲み取材に対応するブリーフィングの場を設けた。

##### ②安否情報確認等コールセンターの開設

・被災地における通信環境の悪化や多数の避難者発生のため、今次災害において「安否情報確認等コールセンター」を初めて設置し、安否情報確認等の問合せに対応。

### 課題となった点

##### ①災害対応の拠点となる行政庁舎の被災

・芦北総合庁舎においては、浸水被害により、非常用発電機、消火ポンプ等が使用不能。  
・球磨村においては、電気・通信の断絶等により、より安全な高台に本部を設置。

##### ②市町村からの被害情報収集に苦慮

・通信の遮断や停電等により、地域によっては防災情報共有システムが利用できない時間帯があった。  
・同システムを導入したばかりで、市町村によっては操作に未習熟で電話での情報収集が中心となったところがあった。  
・情報が断片的かつ膨大であり、確認・整理が必要となり、情報を十分に活用できなかった。

##### ①国の関係省庁職員などの執務スペースの不足

・受援・応援計画で国の関係省庁の職員等が災害応急対策を行う場所を決めていたが、新型コロナウイルス感染症対策のために部屋が既に使われていたことや、派遣職員が多かったこと等により、執務を行うスペースが不足した。

##### ①行方不明者・死者の氏名等公表に関する混乱

・氏名等公表に関する具体的手続の整理中に災害が発生したため、市町村との調整に時間を要した。  
・氏名等公表に関する考え方について、報道機関の理解が得られず、混乱が生じた。

##### ②プレスルームの未設置

・災害対策本部近くのプレス用スペースが狭く、スムーズな報道に資する環境が確保できなかった。

### 改善の方向性

##### ①行政庁舎の耐災性の強化

・行政庁舎については、非常用発電機の位置の変更や通信手段の多重化等により、耐災性を強化する。

##### ②アナログとデジタルのハイブリッドによる、効率的な情報収集体制の構築

・通信回線の遮断等によりシステムが使用できない場合の情報収集のしくみを構築。  
・市町村への研修・入力訓練の実施及び市町村が入力困難な場合の広域本部・地域振興局等による代行入力に向けた訓練を実施。  
・本部室内各グループの役割分担、マニュアル、様式の見直しを行い、訓練を通じて徹底。

##### ①十分な執務スペースの確保

・新防災センター内に、大規模災害時において国の関係省庁をはじめとする外部機関が活動できる十分なスペースを設ける。

##### ①氏名等公表に関する対応方針の見直し

・対応方針や公表までの事務の流れ等を市町村と共有する。  
・氏名等公表の対応方針について、国や全国知事会の動向を踏まえて、不断に見直しを行う。また、報道機関の理解を求めていく。

##### ②プレスルームの確保

・新防災センター内に、インターネット回線等を備えたプレスルームを設ける。

## <基本的な考え方>人命救助に向けた情報収集及び関係機関との連携

### 円滑に対応できた取組

#### 救助・捜索活動

##### ①消防・警察・自衛隊等による速やかな救助活動

- ・自衛隊とは日頃から「顔の見える関係」を築いており、午前5時36分に自衛隊に災害派遣要請。同午前7時40分に消防庁へ緊急消防援助隊の応援派遣要請を行った。
- ・消防、警察、自衛隊（陸・海・空）、海上保安本部の懸命な救助活動により、のべ2,048名の人命が救助された。

##### ②「孤立集落」及び「陸の孤島」の把握・対応

- ・道路被害により集落外へアクセスできず、住民が留まっている「孤立集落」について、救助部隊等による救出や道路啓開作業により、約1か月で全ての孤立状態を解消。
- ・住民が留まってはいないが車で到達できない「陸の孤島」解消チームを、国交省、自衛隊、ライフライン事業者等と県で初めて編成。迅速な課題の共有や道路啓開の優先順位付けなどを実施。
- ・孤立集落等の解消にあたり、内閣府 I S U T が集落や道路の被害状況を一元化した「災害情報集約地図」を活用。

#### 医療救護

##### ①DMATや関係機関と連携した医療活動の実施

- ・県災害対策本部の設置を受けて、保健医療調整本部を設置。DMATやDPAT、薬剤師会や看護協会等関係機関との連携により、円滑な医療救護活動等が行われた。
- ・現地活動本部（八代・球磨・芦北）を設置し、被災地の医療機関の状況把握や医療支援を適切・迅速に実施。

##### ②災害支援ナースの被災地派遣

- ・熊本県看護協会との協定に基づき、被災市町村の要請に応じ、避難所に常駐し傷病者の手当てや体調不良者の看護、見守り活動等を実施する災害支援ナースを派遣。
- ・救急患者の増加や職員の被災等により看護職不足が深刻な被災医療機関へ看護師派遣調整を行い、救護活動を支援。

### 課題となった点

##### ①孤立集落の捉え方の違いや位置情報特定作業の発生

- ・当初、「孤立集落」の定義や単位が明確でなく、関係者間で統一されていなかったため、孤立解消確認を完了するまでに時間を要した。
- ・市町村への情報収集は、電話聞き取りで行ったため、集落の位置の特定作業に時間と労力を要した。

##### ②想定を超える質量の業務への対応体制の不足

- ・孤立集落の把握や解消に向けた対応など、想定を超える質・量の課題が発生した場合の対応準備ができておらず、孤立集落対策等を優先した結果、被害情報収集等の本部室内の他の業務を圧迫した。

##### ①診療所被害状況の把握に時間

- ・病院については、「広域災害救急医療情報システム」（EMIS）に情報が登録されていたため被災状況が迅速に把握できたが、診療所については登録がないところが多く、被害状況や支援ニーズの把握に時間を要した。

##### ②コロナ禍により派遣要請を県内に限定

- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、県外からの派遣要請を行わず、県内看護職のみで対応したため、派遣できる避難所数に限界があった。

### 改善の方向性

##### ①防災情報共有システムを活用した孤立集落の情報把握

- ・「孤立集落」の定義を統一し、報告単位を市町村ごとに明確にしておくとともに、救助のフェーズや生活支援のフェーズ等の段階に応じた情報を共有できるよう市町村に対して周知する。
- ・防災情報共有システム上で孤立集落情報が入力可能となるよう、システム改修を実施する。

##### ②本部室内担当部署の見直し

- ・どのような状況においても臨機応変に対応できるよう、災害対策本部室において優先的に対応すべき業務とその担当を改めて整理しておくとともに、発災時は状況に応じて人員の再配置を行う。

##### ①診療所情報のEMIS登録の推進

- ・診療所にもEMISの登録を促すとともに、システム操作の習熟に向けた研修等を実施する。

##### ②災害支援ナースの県内登録者の増加推進

- ・県看護協会と連携し、県内の災害支援ナース登録者数の増加と質の向上を図る。

<基本的な考え方> 状況変化を先取りした対応による被災者の痛みの軽減

円滑に対応できた取組

コロナ禍における避難所運営支援・物資調達

- ①「避難所カルテ」による運営支援
  - ・避難状況やエアコン等の設備状況をまとめた「避難所カルテ」を初めて作成し、各避難所の状況を「見える化」して支援。
- ②避難所における新型コロナウイルス感染症防止対策
  - ・県が事前に作成した指針を参考に、市町村では受付での検温・問診や避難者間のスペース確保等の対策を実施。
- ③旅館・ホテルの避難所活用
  - ・被災した旅館・ホテルを公費で応急補修し、避難所として活用。
- ④災害協定に基づく物資の供給
  - ・災害協定により物資調達と物資集積拠点を確保し、地震後に作成したマニュアルを活用して円滑な供給を実施。

災害廃棄物処理に係る市町村支援

- ①仮置場の設置・運営等に関する市町村支援
  - ・熊本地震後、県の支援により災害廃棄物処理計画が全市町村で策定されており、迅速な対応につながった。
  - ・人吉市で、搬入車両の渋滞解消のため、分別済みの単一品目搬入を優先する「ファストレーン」を全国初設置。
  - ・自衛隊による大型災害ゴミの分別収集を初めて行い、被災住民の負担軽減等を図った。
- ②宅地内堆積土砂排除に係る市町村への財政的支援
  - ・国庫補助の対象とならない土砂排除に対し、単県堆積土砂排除事業を新たに創設し、市町村による速やかな撤去を後押しした。

コロナ禍におけるボランティアによる被災者支援

- ①県・KVOAD・県社協の連携による活動調整
  - ・民間支援団体等が集まるオープンな情報共有の場「火の国会議」が開催され、課題の共有や活動調整が行われた。
- ②県内ボランティアの参加促進
  - ・コロナ禍で県内在住者に限定。ボランティア確保のため、ボランティアバスの運行等により参加を促進。

課題となった点

- ①避難所管理者と支援団体との情報共有
  - ・避難所管理者と支援団体で十分に情報共有ができず、支援が重複する場面があった。
- ②自宅等避難者の把握に苦慮
  - ・自宅等避難者（避難所外避難者）の全容把握に時間を要した。
- ③福祉避難所の運営ノウハウの不足
  - ・市町村に大規模災害の経験がなく、県・市町村・福祉避難所間の情報共有や連携がうまくいかなかったところもあった。
  - ・施設の被災や、新型コロナウイルス感染拡大防止のため受入制限が行われたこと等により、要配慮者の受入れが難しくなった施設があった。

- ①仮置場候補地が使用できないケースの発生
  - ・浸水範囲が想定を超えており、計画で定めた候補地が使えない市町村があった。
- ②広域処理に係る受入施設との調整
  - ・広域処理を行う施設の受入条件等について、個別調整に時間を要した例があった。
- ③堆積土砂等の仮置場の確保に苦慮
  - ・堆積土砂等の仮置場の確保に時間を要した。

- ①市町村ボランティアセンターにおける人員等の不足
  - ・市町村ボランティアセンターで人員やノウハウ、資材等が不足し、ボランティアのニーズ把握や受入、安全確保等が十分に行えなかった。

改善の方向性

- ①避難所管理者等との情報共有の仕組みの構築
  - ・避難所管理者、県及び支援団体間で情報を共有し、支援活動全体を調整する仕組みを構築する。
- ②情報の一元化と責任者の明確化
  - ・市町村の担当部署を明確にし、市町村や関係機関等が持つ情報を一元化した被災者台帳を整備して支援を実施。
- ③広域における福祉避難所の確保等
  - ・市町村におけるマニュアルの作成・見直しを推進するとともに、研修及び開設・運営訓練の実施、配置予定人材を対象とした研修の実施を支援する。
  - ・地域全体が被災した場合等を想定し、市町村と連携して広域における福祉避難所の確保を進める。

- ①様々な災害を想定した市町村災害廃棄物処理計画の見直し
  - ・様々な災害を想定した仮置場の設定など、計画の見直しについて市町村に助言を行う。
- ②近隣自治体の施設に係る情報収集・整理
  - ・近隣県の施設の受入条件等を事前に収集、整理を行う。
- ③堆積土砂等の仮置場の確保に向けた調整
  - ・県が積極的に仮置場候補地について調査し、市町村に情報を提供する。

- ①市町村社協間の応援体制、社協と民間支援団体等の連携体制の構築
  - ・平時から、市町村社協間、社協と民間支援団体、行政と社協間でそれぞれ応援・連携体制を構築する。



## &lt;基本的な考え方&gt;被災者の生活再建のために一日も早い「すまい」の確保

## 円滑に対応できた取組

## 住家被害認定調査・罹災証明書の交付

## ①住家被害認定調査・罹災証明書の交付に係る迅速な市町村支援

- ・熊本地震の経験を生かして、住家被害認定調査の体制構築や実施方法に関する市町村説明会や、市町村毎の個別支援を迅速に開始。発災2か月後の罹災証明書の交付率は99%に達した。
- ・非住家などが含まれる区域でも、非住家等を除いた四隅の住家で浸水深を確認できるよう内閣府と協議、弾力的な運用により早期の認定に繋がった。

## ②新型コロナウイルス感染症を考慮した証明書交付

- ・郵送による交付や、被災者支援システムを活用した出張窓口の開設により、手続き時の窓口での三密を回避。

## 住宅の応急修理・復旧

## ①住宅の応急修理

- ・早期に市町村へ説明会を開催し、事務手続を周知するとともに、被災家屋の応急修理期間中の仮設住宅併用について発災後2週間で国と協議を整えた（全国初）。

## ②浸水住宅復旧相談窓口の設置と講習会の開催

- ・浸水被害時の住宅の補修・再建に係る無料電話相談窓口や休日現地相談窓口を設置。
- ・また、建築関係団体に対し、浸水住宅復旧講習会を開催。

## 仮設住宅の建設・提供等

## ①建設型仮設住宅に係る早期の工事着手及び民間団体と連携した建設工事の推進

- ・熊本地震の経験から作成した仮設住宅の整備マニュアル等に基づき、間取り、仕様等を早期に決定し、工事着手。
- ・全国の被災地への派遣経験から、現場でのトラブルを未然に防止し、工事を円滑に実施。

## ②賃貸型応急住宅（みなし仮設）及び公営住宅の提供

- ・熊本地震の経験を踏まえ、円滑に説明会や募集を開始。
- ・被災家屋の応急修理期間中の仮設住宅併用について、発災後2週間で国と協議を整えた（全国初、再掲）。

## 課題となった点

## ①住家被害認定調査と罹災証明書交付事務の市町村における担当部署が未定

- ・平時の業務でないため、市町村において担当部署を決めていないこと等があった。

## ②被災者情報の管理と罹災証明書交付事務の更なる効率化・円滑化

- ・調査の実施から結果の反映、罹災証明書の申請から交付まで、調査担当部署と罹災証明書担当部署が違うことなどから入力作業の重複等の無駄が生じている例があった。

## ①応急修理の事務手続が複雑

- ・応急修理の手続は煩雑で、発災直後多忙を極める市町村及び修理業者の負担が大きい。

## ②窓口の周知に関する調整に時間

- ・建築関係団体と連携した相談窓口は、発災後、新たに設置を決定したものであったため、相談ニーズのある人に周知するまでの調整に時間を要した。

## ①浸水想定区域外における建設用地確保が難航

- ・浸水想定区域外の安全な場所に建設用地を確保する必要があったが、既存の仮設住宅候補地リストには安全な場所以外のものもあり、用地選定が難航した。

## ②公営住宅などの募集案内の周知が困難

- ・交通網や情報連絡手段が制約されており、被災自治体も協力困難な状況であったため、被災者（避難所）への周知に苦慮。

## 改善の方向性

## ①市町村における担当部署の明確化

- ・地域防災計画や受援計画の見直しを含めて、災害発生時の対応を念頭に担当部署を設定するよう、平時から機会を捉えて助言指導を実施。

## ②住家被害認定調査及び罹災証明書交付事務に関する事務フローの作成等

- ・調査と罹災証明書事務に係る事務作業をフロー化し、各作業の連携を図れるようにする。
- ・簿冊管理の方法の優良事例等を整理し、共有。

## ①事務手続の改善・簡素化

- ・対象とする修理費用の限度額を設定し応急修理の対象を限定することや被害の程度に応じて一律助成にするなど制度の改善、簡素化を図る。

## ②建築関係団体と社会福祉協議会との連携

- ・土木部と健康福祉部とで連携し、相談ニーズのある人と接触する機会が多い、ボランティア受付・派遣窓口（社会福祉協議会）と建築関係団体とが連携を取れるよう、体制を整備する。

## ①公有地のリスト化と遊休民有地の活用

- ・市町村において、所有する公共グラウンドや土地が平坦な公園等は、全て候補地としてリストに計上し、また、遊休地となっている民有地も候補地としてあらかじめ調査しておくよう働きかける。

## ②避難所や被災者に対する住宅情報等の周知方法の検討

- ・今回の災害で活用した県ホームページやテレビ・ラジオ、新聞等のほか、より詳細な情報を直接被災者へ周知する方法等の検討を行う。

## <基本的な考え方>プッシュ型の職員派遣による「発災直後の混乱」の回避

### 円滑に対応できた取組

#### 県からの人的支援

##### ①応援計画に基づく情報連絡員及び応援職員の派遣

- 熊本地震の経験から「熊本県業務継続及び受援・応援計画」及び関連要項を策定し、情報連絡員や応援職員の派遣・受入れについて、担当課や派遣条件等を定めていた。
- これを踏まえ、発災後、被災規模が大きい可能性がある市町村に速やかに情報連絡員（LO）を派遣して情報を収集。また、市町村ニーズを踏まえ、県から応援職員を派遣。

##### ②被災地行政体制調査・支援チームの派遣

- 特に大きな被害が見込まれる市町村には、県幹部を核とした「被災地行政体制調査・支援チーム」を初めて派遣し、各首長の災害対応をサポート。

#### 県内市町村・他都道府県からの人的支援

##### ①市町村相互応援協定による職員派遣

- 熊本県市長会・町村会の協力により、県内市町村から応援職員を派遣。

##### ②「被災市区町村応援職員確保システム」による他都道府県からの応援職員の派遣

- 本県内の応援だけでは人員が不足することから、国の「被災市区町村応援職員確保システム」を活用し、被災市町村に延べ1万1千人の応援を実施。

#### 応援職員に関する新型コロナウイルス感染症対策

##### ①感染防止対策チェックリストの作成・周知

- 他県応援職員の感染判明後、「被災地で活動する際の感染防止対策チェックリスト」を活用した活動前の感染防止対策を徹底することとし、全国知事会等の関係機関やボランティアなどの応援団体に周知依頼し、その後の応援・支援業務を円滑に進めた。

### 課題となった点

##### ①情報連絡員の携行品等の未整備

- 7月豪雨時は令和2年度の情報連絡員研修前であり、派遣職員が臨機応変に対応せざるを得なかった。
- 派遣に必要な携行品等が十分に準備されていなかったため、携帯電話等の貸与が遅れ、また、レンタカーの借用等の手続きが事後的なものとなった。

##### ②人員派遣要望に関する情報が錯綜

- 発災直後から2週間程度の期間は、様々なルートから人員派遣要望があり、その内容が異なる等、情報が錯綜したため、派遣調整に時間を要するなど対応に支障を来す場面があった。

##### ①市町村における「被災市区町村応援職員確保システム」の認知不足

- 同システムは平成30年3月に開始し、各市町村に要綱等の周知は行われており、県内市町村でも応援の経験はあった。しかし、被災市町村において受援の経験は初めてであり、制度の理解が十分ではなく、状況把握・調整のために派遣されたリエゾンの受入れに戸惑ったケースがあった。

##### ①応援時の感染症対策に関する周知の遅れ

- チェックリストによる感染症対策の周知が遅れ、自県の負担でPCR検査を実施したうえで派遣を行った県もあった。
- PCR検査の費用や検査にかかった交通費の請求に係る取り扱いが定まっていなかった。

### 改善の方向性

##### ①出水期前の情報連絡員研修の実施及び携行品等の事前準備

- 毎年度、出水期前に情報連絡員研修を実施し、情報連絡員の活動内容について、理解を深める。
- 情報連絡員の役割について庁内及び市町村に周知し、活動しやすい環境を作る。
- 派遣された職員の活動が十分に行えるよう、携帯電話やレンタカー等の通信手段・移動手段を確保。

##### ②派遣調整業務の役割分担の検討

- 庁内関係課において改めて協議を行い、人員派遣要望に関する県・市町村の窓口や正式な要望方法等を明確化し、必要に応じてマニュアルや県・市町村の受援計画等に反映する。

##### ①「被災市区町村応援職員確保システム」の制度内容及び活用方法の周知

- 市町村に対し、研修会や訓練等を通じてシステムの内容を周知する。

##### ①応援職員に関する感染症対策の事前周知

- 派遣を依頼する際に感染症等が流行している場合は、その状況に応じて応援開始の段階からチェックリストについて周知する。
- 応援を受ける際は、応援費用の負担の有無及び負担内容について可能な限り事前協議を行う。



## <基本的な考え方> 創造的復興に向けた被災地の活力再生

### 円滑に対応できた取組

#### 社会基盤・公共土木施設等の復旧

##### ①土木部災害応援職員の派遣

・あらかじめ職員の人選や研修を行っていたため、発災翌日から速やかに対象地域へ技術職員を派遣。

##### ②道路法に基づく災害復旧直轄代行の初適用

・球磨川に係る橋梁10橋と球磨川両岸道路約100kmの国の権限代行、球磨村道の復旧工事に係る県の代行等、国・県・市町村が総力を挙げ公共土木施設の復旧を進めた。

##### ③建設業協会との連絡系統事前整理による支援活動

・建設業協会各支部間の広域的な支援体制を新たに構築したことで、迅速・円滑な支援活動が出来た。

##### ④鉄道の代替輸送運行に関する支援

・庁内関係課が連携し、通学支援に必要な予算を迅速に措置し、鉄道会社による代替輸送バスの運行が開始された。

#### 各種産業における業務継続・再開対策

##### ①なりわい再建支援補助金を活用した復旧支援

・国の対策パッケージを基に「なりわい再建支援補助金」を創設し、被災事業者の早期復旧の支援を開始。

##### ②被災事業者の生業再建に向けた補助金の創設

・「被災地域産業再興支援事業費補助金」を新たに創設し、地域産業全体の再興を支援した。

##### ③農林水産業者の経営再開に向けた総合的な支援

・県独自の金融支援の創設や農業機械・施設の復旧における補助率の嵩上げなど国や市町村と連携した支援を実施。

##### ④国などと連携した海岸・海域漂流漂着物への対応

・国や地元漁協と連携した漂流物の回収や庁内関係課との情報共有によりスムーズに漂着物撤去を実施できた。

#### 教育分野の復旧・復興

##### ①学校再開に向けた人的支援

・学校再開前後の職員派遣や、スクール・サポート・スタッフ、学校支援チームの派遣を実施。

##### ②学習の遅れへの対応

・ICT環境の整備や学習支援ボランティアの派遣を実施。

##### ③通学者等の支援

・くま川鉄道等が被災したため、代替バス輸送等により、沿線の高校生等の通学手段を確保。

### 課題となった点

##### ①災害査定のための人員の不足

・発災後、被災地域に県職員を派遣したが、県外自治体からは、コロナ禍の影響等で想定規模の職員派遣はなく、その後の人員体制の整備に苦慮した。

##### ②長期を要する緊急輸送道路の復旧

・緊急輸送道路の復旧には数年間を要する。

##### ①大規模災害における農地や林道等の復旧

・被害が甚大な場合や災害復旧業務を熟知している職員が少ない市町村への対応など災害復旧業務の円滑化が必要。

##### ②脆弱なため池管理体制

・被災した市町村では、マンパワー不足等によりため池の点検や応急処置に時間を要した。

##### ③海域漂流物回収の更なる効率化

・浅海域等では、国の海洋環境整備船は作業ができず、漁船による回収だけでは作業に多くの時間を要した。

##### ①発災初期における各支援チームの派遣調整

・先遣隊派遣後、第2陣派遣の決定や、被災学校以外からの教諭派遣との派遣先や役割分担の調整に時間を要した。

##### ②学校再開に必要な機器等に関する情報不足

・学校再開や学習保障に必要な機器等について、情報収集に時間を要した。

### 改善の方向性

##### ①人員確保に向けた非常時優先業務の整理

・発災後は、災害対応に最優先で取り組む必要があることから、通常業務を一部休止・縮小し、災害査定を優先的に行うなど、体制の強化を図る。

##### ②早急の復旧及び必要な防災対策の実施

・早期の復旧を目指すとともに、道路法面の防災対策や必要な防災・減災対策、維持管理等を行う。

##### ①円滑な災害復旧に向けた体制強化

・大規模災害における被害調査の手法など市町村との事前共有や、市町村職員を対象とした研修の実施など災害復旧業務に対するスキル向上を図る。

##### ②ため池サポート体制の構築

・サポートセンターの設置など、ため池サポート体制の構築を検討する。

##### ③関係団体との協定による回収体制の構築

・災害発生時の台船活用に関する関係団体との協定締結など流木等の効率的な回収体制の構築を図る。  
※R2.12.24 熊本県漁港建設協会と大規模災害協定を締結

##### ①派遣のあり方の検証及び見直し

・県内で大規模災害が起こった場合の学校支援チームの派遣のあり方について、学校からの教員派遣との役割の整理も含めて見直す。

##### ②被災地における情報収集の強化

・今回の経験を踏まえて、被災地におけるニーズ等の情報収集について、関係機関等と連携し、迅速に行う。

## &lt;基本的な考え方&gt; 地域の協力体制の推進／限られた行政資源の効率的な配分

## 円滑に対応できた取組

## 自助・共助による対応

## ①自助の行動による安全の確保等

- ・避難指示の前に、住民が自ら高い建物やその屋根、高台にある市の施設や社会福祉施設、高台の道路などに避難。（八代市）
- ・防災無線放送により、避難場所へ早期避難を実施した方が多数いた。（球磨村）
- ・避難時に、慌てず必要なもの（食料や水、シート等）を持参し、避難された方が多かった。（荒尾市、水上村）

## ②自主防災組織等による避難及び避難所運営支援

- ・自治会で中学校跡地を避難所として確保し住民を避難させた。ボートを持っている方が他の住民を救出する場面もあった（八代市）。
- ・住民が、自宅前の川の増水に気付き、防災無線で避難の呼びかけを行ったり、避難行動要支援者の元に駆け付け、説得し、避難所まで誘導したりした。（球磨村）
- ・水位の上昇に気付いた住民が地区の全戸を訪問し、避難を呼びかけた。（相良村）
- ・自主防災組織が避難所開設・運営を行った。（相良村）

## 災害対応を行うための庁内体制

## ①BCPによる全庁的な災害対応体制の確保

- ・災害対応業務に優先的に取り組むため、「熊本県業務継続及び受援・応援計画」に基づき、緊急性のない業務の休止、延期等のBCPを徹底し全庁的に災害対応を実施。

## ②プロジェクトチームの設置・応援職員の配置

- ・プロジェクトチームを初めて設置し市町村へ派遣した。
  - ▷避難所等支援室（チーム）（健康福祉政策課）
  - ▷被災集落支援チーム（市町村課）
- ・応援職員の配置
  - ▷防災センター業務（危機管理防災課）
  - ▷生活再建支援業務（地域支え合い支援室）
  - ▷災害廃棄物処理支援業務（循環社会推進課）
  - ▷応急仮設住宅等業務（すまい対策室）

## 課題となった点

## ①発災時の避難の限界

- ・避難しようとしたときには既に道路等が通行できず自宅での垂直避難を余儀なくされた例があった。
- ・過去の経験、ハード事業による安心感、自分だけは大丈夫という過信等により、防災無線の呼びかけ等に応じず、逃げ遅れた住民が多数存在した。

## ①市町村における業務の偏りや人員不足

- ・問合せ電話や来庁する住民対応等で、一部の課に業務が集中し、一部の職員に多大な負荷が生じた市町村があった。
- ・避難所運営が長期になり、避難所運営責任者及び運営職員にかなりの負担が生じるなど、職員の人員体制や健康管理が問題となった。

## ②市町村における受援体制が不十分

- ・受援計画を策定していない市町村があり、策定していた市町村においても、想定と異なったり、災害対応に追われたことにより、十分な受援体制が取れなかった。

## 改善の方向性

## ①予防的避難、マイタイムラインの作成推進等を通じた自助に関する意識の向上

- ・住民が防災気象情報や市町村が発令する避難所情報に留意し、雨が降る前の明るいうちから予防的避難を行うよう、市町村へ働きかける。
- ・水害等で住民一人ひとり取る標準的な防災行動を時系列的に整理し、自ら考え命を守る避難行動のための一助とするためのマイタイムライン（防災行動計画）を作成するための支援を行う。

## ②自主防災活動の推進に向けた連絡体制の整備や訓練を支援

- ・地域の消防団、自治会、自主防災組織、防災士と市町村で顔の見える関係を構築するとともに、地域の被害状況や安否確認などが行えるよう、連絡体制の整備や訓練の実施を支援する。

## ③地域の防災リーダーの育成

- ・火の国ぼうさい塾や地域防災リーダースキルアップ研修等を通じて、防災士や自主防災組織役員など地域の防災リーダーの育成を行う。

## ①非常時優先業務の厳選及び必要人員の見直し

- ・実際の災害経験を踏まえ、市町村が業務継続計画を実情に応じて見直すよう支援。
- ・コロナ禍での避難所運営を踏まえた避難所の自主運営及び人員計画の見直しを実施する。

## ②市町村受援計画の策定及び見直しの推進

- ・すべての市町村において受援計画の策定を進めるとともに、今回の経験を踏まえた計画内容の修正を実施。