

令和 6 年 7 月 2 4 日からの
豪雨災害における対応等の検証報告書
参考資料集

令和 7 年 6 月

由利本荘市豪雨災害対応検証委員会

目次

○令和 6 年 7 月豪雨災害対応検証委員会設置要綱	1
○大雨等に伴う消防団活動方針	3
○市民アンケート概要.....	6
○市民アンケート	7
○市民アンケートまとめ	9
○職員アンケート	17
○職員アンケートまとめ	22
アンケート概況と初期分析	22
初期分析のまとめ	38
最終まとめと改善	40

○令和 6 年 7 月豪雨災害対応検証委員会設置要綱

令和 6 年9月24日

(設置)

第 1 条 令和 6 年 7 月豪雨における災害対応に関し、事実経過を確認し、及び事実経過に基づく対応が市地域防災計画に基づいた対応であったか検証するとともに、改善すべき事項の洗い出しを行い、今後の水害対応に万全を期すよう対応策を検討するため、令和 6 年 7 月豪雨災害対応検証委員会(以下「豪雨災害対応検証委員会」という。)を設置する。

(所掌事項)

第 2 条 委員会は、次に掲げる事項について所掌する。

- (1) 令和 6 年 7 月豪雨における災害対応の事実経過の確認に関する事。
- (2) 令和 6 年 7 月豪雨における災害対応の検証に関する事。
- (3) 今後の水害対応における対応策の提案に関する事。
- (4) 由利本荘市地域防災計画等に関する事。
- (5) 前4号に掲げるもののほか、令和 6 年 7 月豪雨災害対応検証に関し必要な事項。

(組織)

第 3 条 豪雨災害対応検証委員会は、総務部長、行財政改革推進監、危機管理監、総務課長、行政改革推進課長、危機管理課長のほか、市長が必要と認める者をもって組織する。

(任期)

第 4 条 委員の任期は、第 7 条の規定による報告が完了した日までとする。

(委員長)

第 5 条 豪雨災害対応検証委員会に委員長を置き、総務部長をもって充てるものとする。

2 委員長は、豪雨災害対応検証委員会を代表し、会務を掌理する。

3 委員長に事故があるときは、委員長があらかじめ指名する委員がその職務を代理する。

(委員長等)

第 5 条 委員会に委員長を置き、委員長は市長があらかじめ指名する。

(会議)

第 6 条 豪雨災害対応検証委員会は、委員長が招集し、委員長は、会議の議長となる。

(報告)

第 7 条 豪雨災害対応検証委員会は、検証結果を市長へ報告するものとする。

(関係者の出席)

第8条 豪雨災害対応検証委員会は、その所掌事項に関し必要と認めたときは、関係者の出席を求め、説明又は意見を求めることができる。

(庶務)

第9条 豪雨災害対応検証委員会の庶務は、総務部総務課および行政改革推進課において処理する。

(その他)

第10条 この要綱に定めるもののほか、豪雨災害対応検証委員会の運営に関し必要な事項は、別に定める。

附則

(施行期日)

1 この要綱は、令和 6 年9月25日から施行する。

(この要綱の失効)

2 この要綱は、第 7 条の規定による報告が完了した日限り、その効力を失う。

○大雨等に伴う消防団活動方針

1 大雨等に伴う消防団活動方針について

大雨災害時における消防団への出動連絡は、消防本部が行うものとする。

各分団の活動は、副団長、分団長、副分団長が分署に参集し、協議するものとする。なお、消防本部から分署にリエゾン(連絡員)を派遣する。

水防活動の出動実績は、緊急の必要がないものを除き出動報酬の対象とする。

【気象情報等に対する活動方針】

警戒 レベル	気象情報	水防活動が必要と判断される分団への指示等
	水防警報等	
1	早期注意情報	・最新の防災気象情報等に留意するなど、災害への心構えを高めてください。
2	大雨・洪水注意報	・出動要請に対する心構え ※ 各団員が情報収集に努めること ※ 出動報酬対象外
	水防団待機水位到達	
3	大雨・洪水警報等	・地域の要請などを受けて出動 (分団長→団長:活動報告) ※ 出動報酬対象
	避難判断水位	<u>高齢者等避難</u> が発令される水準 ・避難誘導等出動要請(避難対象地域) (団長→分団長指示) ※ 出動報酬対象
4	土砂災害警戒情報	(団長→分団長指示) ・河川、用水路等確認 ・危険箇所巡回等情報収集、 ・関係部局と連携した活動 ※ 出動報酬対象
	氾濫危険水位	<u>避難指示</u> が発令される水準 ・避難誘導等出動要請 (団長→分団長指示) ※ 出動報酬対象
5	大雨特別警報等	危険な場所にいる人は速やかに避難
	緊急安全確保	格納庫待機

出動要請に関する留意事項

- ・ 水防活動が必要と判断される地区を管轄する分団に対し、団長が招集
- ・ 消防本部総務課から分団長へ電話連絡、分団長は所属団員へ連絡

2 風水害対応フロー

通常時

○ 気象情報等の入手

- 日頃から情報収集に慣れておく(テレビ、ラジオ、インターネット)
- 気象庁ホームページ「土砂災害・洪水キキクル」
- ハザードマップで地域の危険箇所を確認
- 防災メール、テレビ、ラジオ
- 特に土砂災害警戒情報の発令に注意
- 自主防災組織との連携確認



風水害発生、
又は発生のおそれ

災害発生又は発生のおそれ

○ 参集及び活動要請

- 水防活動が必要と判断される地区を管轄する分団に対し、団長が招集
- 消防本部総務課から分団長へ電話連絡、分団長は所属団員へ連絡

○ 参集場所へ参集

- 団長、本荘正副分団長 : 消防庁舎(防御作戦室)
- 副団長、分団長、副分団長 : 水防活動が必要と判断される分署
- 各分団 : 消防団格納庫

※ 分署には消防本部からリエゾン(連絡員)を派遣します。

○ 活動開始

- 気象情報等に対する活動方針を踏まえた対応

3 水防活動の基本

- 水防活動にあたっては、人命救助を第一に、住民の避難誘導を優先するとともに、団員自らの安全管理の徹底を図る。
- 大雨による土砂災害や冠水被害から住民が迅速に避難できるよう、日頃から、区域内の地理、冠水道路および避難場所を把握するとともに、分団内で ハザードマップを活用し、地域の危険箇所の把握に努める。
- 災害出動時は、分団長の指揮命令のもと活動し、出動する際は、必ず分団長に人員報告すること。分団長は、出動人員の把握に努める。
- 水害時に格納庫の浸水により、車両の出動不能や資機材の使用不能を考慮し、事前に移動場所の確保に努める。

4 大雨災害時の基本的な活動

(1) 服装

- ・ 活動服、ヘルメット、長靴、雨具、救命胴衣等

(2) 情報収集

- ・ 各分団管轄内における河川、用排水路、道路等の越水や冠水の状況を確認する。
- ・ 土砂災害ハザードマップ等を活用し、土砂災害の恐れがある箇所を確認する。
(情報は、分署に報告お願いします)

(3) 警戒区域の設置(水防法第 21 条)

- ・ 土砂くずれ等を発見した場合は、分署に連絡の上、二次災害に注意しながら、立ち入り禁止措置を講じる。
(危険場所からの避難を最優先し、原則として、シート張など水防工法は、実施しない)
- ・ 河川等の越水や道路の冠水を認め危険であると判断した場合は、付近住民および通行車両に対して避難や迂回を指示する。

(4) 住民の避難誘導

避難指示等が発令された区域へ、車両による避難情報の伝達を行う。

(5) 人命の救出、救護活動

- ・ 人命危険を伴う場合は、原則、常備消防が対応するものとする。
ただし、そのいとまがない場合は団員に補助を要請する場合もある。

○市民アンケート概要

(7月24日からの大雨災害に係る市民聞き取りアンケート)

調 査 期 間: 令和6年9月24日から11月20日

調査対象者: 罹災証明書等を発行した住民が居住する地域及び町内会の集会所に自主避難した地域の住民等(由利地域、東由利地域等)

調査世帯数: 166世帯

回答世帯数: 131世帯(直接聞き取り85世帯・不在のため郵送提出46世帯)

回 答 率: 79%

調 査 結 果: 詳細は別紙

○避難行動について

- ・由利地域は指定避難所への避難など、何らかの避難行動を取った方が多数
- ・東由利地域は避難しなかった方が6割と多数

○避難行動を取ったタイミング

- ・「浸水等の発生後」が約半数を占め、「避難指示発令後」は1割

○避難指示発令のタイミングについて

- ・「遅かった」が3割程

○避難行動を取らなかった理由

- ・「自宅が被害に遭うと思わなかった」が6割

○避難情報の受け取り方法は

- ・由利地域は「近所からの声かけ」、次に「消防団の声かけ」が多数
- ・東由利地域は「受け取らなかった」が一番多く、次いで「テレビ」が多数
- ・消防防災メール、市公式LINEで受け取った方は1割程と少数

○近所や自治会・自主防災組織からの声かけ(避難誘導・安否確認)の状況

- ・半数以上(64%)は声かけ等があり、その内訳は「隣近所」が25%、
「消防」と「自主防災組織・自治会」がそれぞれ15%

○最寄りの指定緊急避難場所・指定避難所の理解度、避難経路の設定状況

- ・「避難場所を知っており経路も設定している」が半数以上
- ・「避難場所は知っているが、避難経路未設定」は29%
- ・「避難場所は知らない」が14%

○「わが家の防災マニュアル」の所有率

- ・全戸配布しているマニュアルを所有しているのは56%

○自宅付近の災害リスクの理解度

- ・理解している人は75%

○非常用持ち出し品や備蓄品の準備状況

- ・準備していない人が66%

○市民アンケート

7月24日からの大雨災害に係るアンケート

この度の大雨により被災された皆様に、心よりお見舞い申し上げます。

今後の防災対策の参考にしたく、今回の災害の対応等についてのアンケートにご協力くださいますよう、よろしくお願いします。

(該当する番号を○で囲み、必要に応じて記入欄にご記入ください。)

(地域 町内)

問1. 7月の大雨の際、避難行動を取りましたか

- ① 避難行動を取った ② 避難行動を取らなかった

問2. 問1で「①避難行動を取った」と答えた方へ、どのような避難行動ですか

- ① 指定避難所への避難 ② 在宅避難 ③ 車中泊避難 ④ その他()

問3. 問1で「①避難行動を取った」と答えた方へ、避難行動を取ったのはどの段階ですか

- ① 雨が強くなる前 ② 避難指示が発令された後 ③ 災害発生後
④ その他()

問4. 問1で「②避難を取らなかった」と答えた方へ、避難しなかったのはなぜでしょうか

- ① 自宅が被害に遭うと思わなかったから ② 夜だったから
③ いざとなったら2階に逃げればよいと思ったから ④ その他()

問5. 問2で「①指定避難所への避難」と答えた方へ、避難所があればよいと思ったものは何ですか (自由記載)

問6. 避難情報はどのように受け取りましたか

- ① 消防防災メール ② 市公式 LINE ③ テレビ(Lアラート) ④ ラジオ
⑤ 近所の声かけ ⑥ 消防団の声かけ ⑦ 親類等からの電話
⑧ その他() ⑨ 受け取らなかった

問7. 近所や町内会・自主防災組織からの声かけ(避難誘導・安否確認)はありましたか

- ① あった(隣近所 町内会 自主防災組織 消防団 家族 親戚 友人 ほか)
② なかった

問8. 最寄りの指定緊急避難場所や指定避難所はどこか知っていますか

- ① 知っている ② 知らない

問9. 問8で「①知っている」と答えた方へ、指定緊急避難場所や避難所までの避難経路は設定し

ていますか

- ① 設定している ② 設定していない

問 10. 災害ハザードマップが掲載された「わが家の防災マニュアル(黄色の冊子:令和3年発行)」
はありますか

- ① ある ② ない

問 11. 自宅付近の災害リスクは把握していますか

- ① 把握している ② 把握していない

問 12. 非常用持ち出し品や備蓄品は準備していますか

- ① 準備している ② 準備していない

問 13. 生活再建での困りごとや今後の災害対応で心配ごとがあれば教えてください。

--

～ご協力ありがとうございました～

○市民アンケートまとめ

令和6年7月24日から大雨災害に係るアンケート結果

調査期間:9/24~11/20

調査対象者:罹災証明書等を発行した住民の居住する地域及び町内会の集会所に自主避難した地域の住

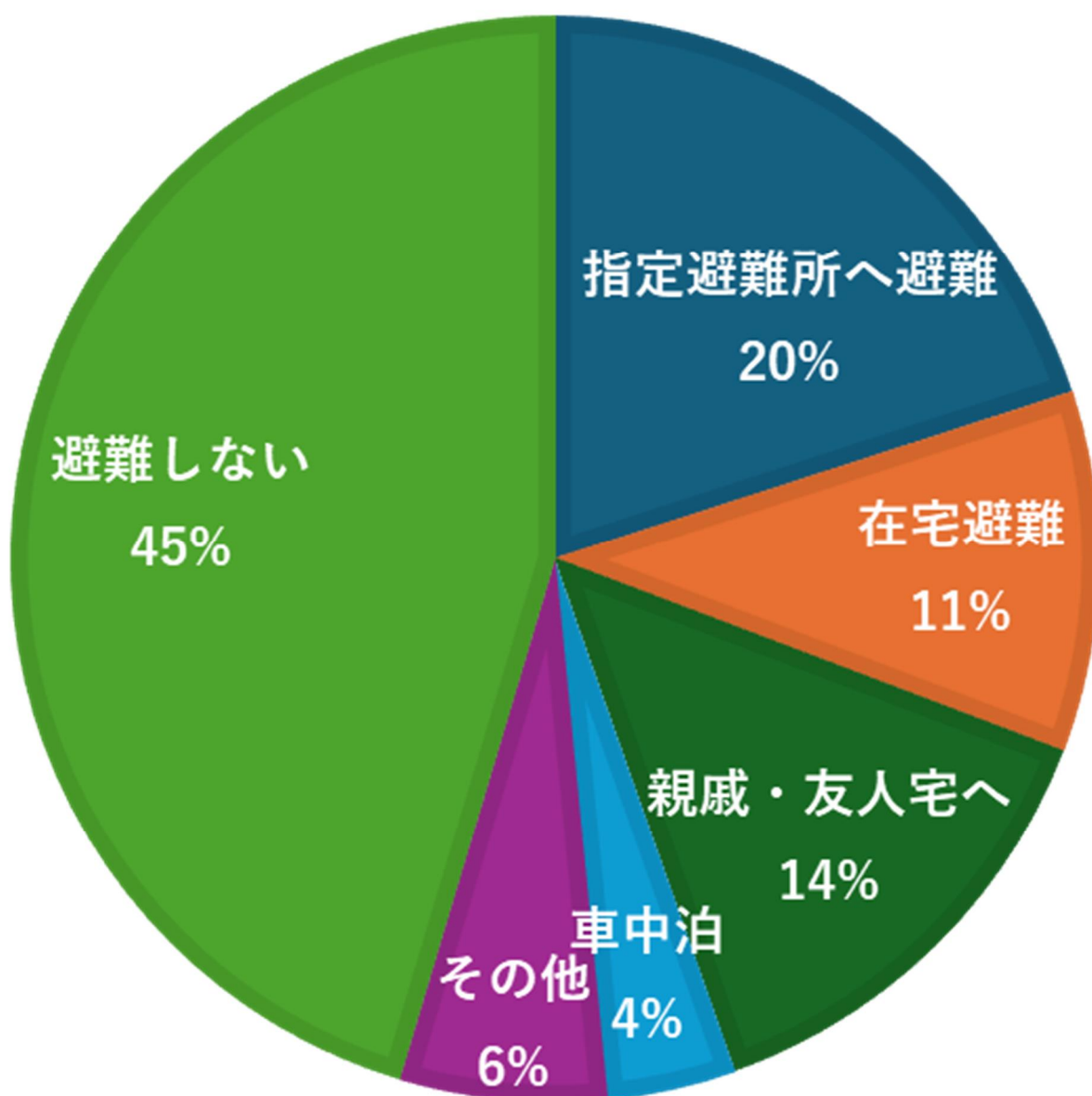
民等。

調査世帯数:166世帯

回答世帯数:131世帯(直接聞き取り85世帯・不在のため郵送提出46世帯) 回答率79%

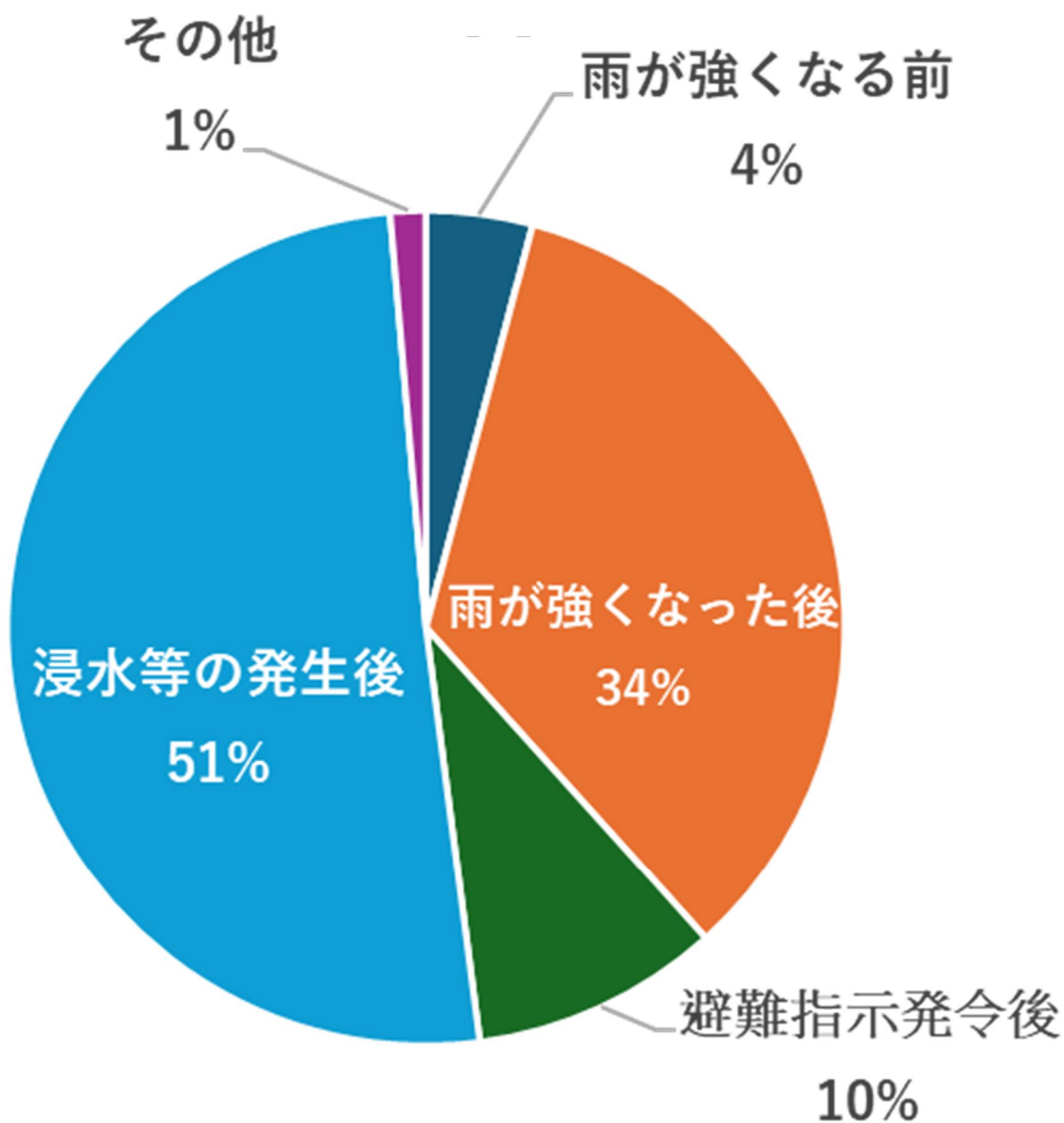
【由利地域66/80世帯 回答率83%、東由利地域59/76世帯 回答率78%、
その他の地域(本荘・矢島・西目)6/10世帯 回答率60%】

問1. 7月の大雨の際、どのような避難行動をとりましたか？



【その他】集落会館、職場など

問2.避難行動をとったのはどの段階ですか？（避難指示発令後と回答者は問4へ）



【その他】近所の知らせなど

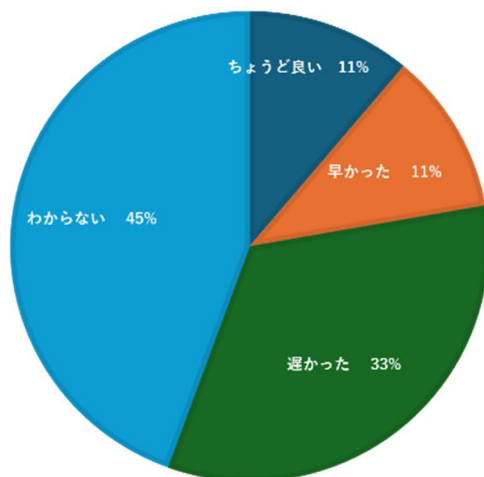
問3. 問1で「①指定避難所へ避難」と答えた方へ 避難所にあればよいと思うもの。

※複数回答あり

- ・毛布 ・座布団でなく、ゆっくり寝られる敷物。乾パンでなくもう少し食べやすいもの。
- ・贅沢は言えないが、マットがあれば寝やすい。 ・おにぎり1つ、水1本だと足りない。
- ・食べ物(先に立って指示する人がいなかった) ・もっと良い食料、種類を
- ・雨で濡れてタオルを借りることができた ・まくらがあれば良い ・洗濯機 ・いす
- ・寝具(簡易的なもの)

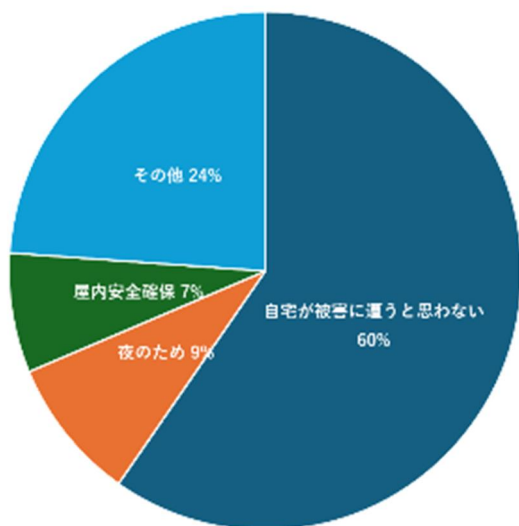
問4. 問2で避難行動は「③避難指示が発令された後」と答えた方へ 避難指示の発令タイミングについて

避難指示の発令タイミング



問5. 問1で「⑥避難行動をとらなかった」と答えた方へ 避難しなかったのはなぜですか？ ※複数回答あり

避難しなかったことについて【全体】

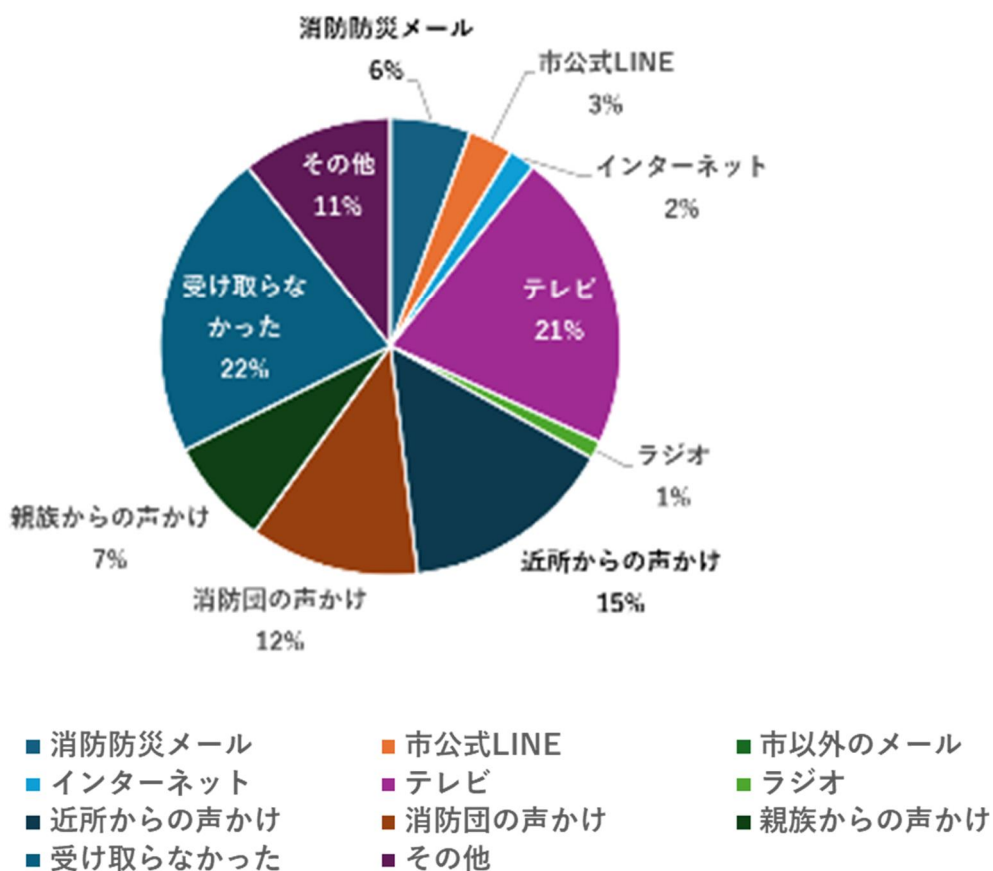


【その他】

- ・農機具が心配だったので(複数回答) ・土嚢積みで忙しい ・動物(ペット)がいた
- ・浸水の恐れがなかった ・県外に居たため ・被害が大きいため避難できなかった
- ・床下のため ・気がついたら玄関が浸水 ・道路浸水のため ・大丈夫だと思った
- ・川の氾濫で動けない ・知らなかった ・外に出られる状況ではなかった

問6. 避難情報はどのように受け取りましたか？ ※複数回答あり

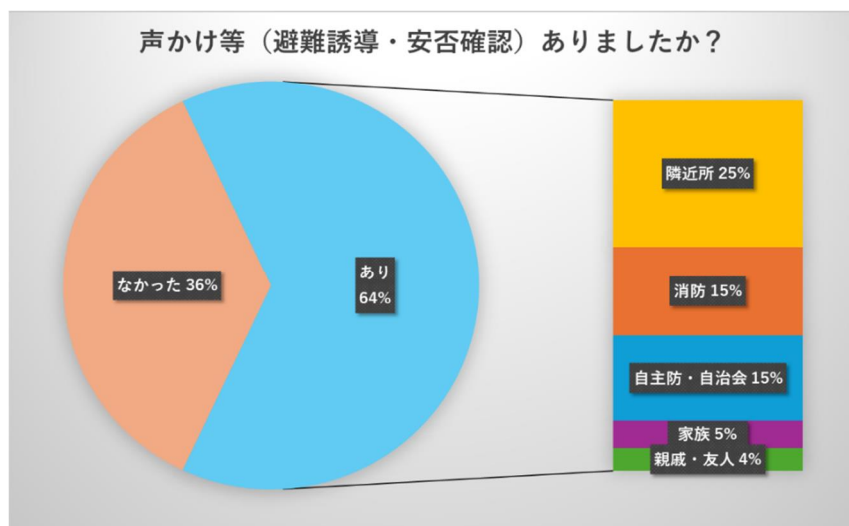
避難情報の受け取り方について【全体】



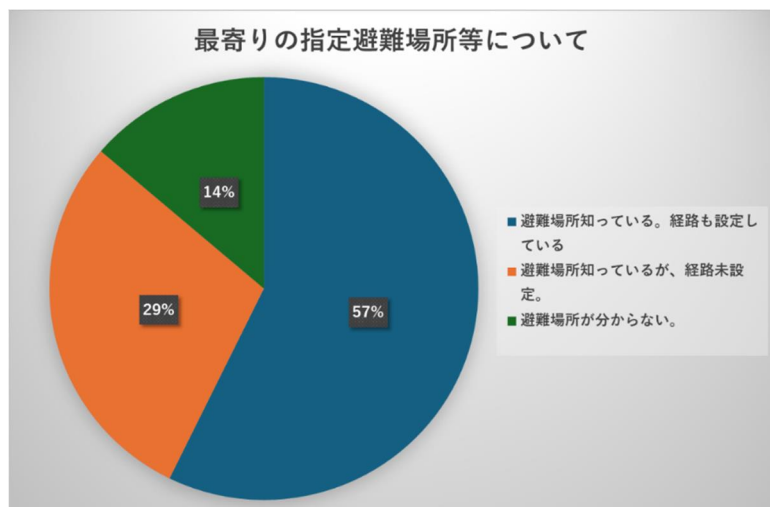
【その他】(複数回答)

- ・就寝中のためわからなかった・後から出ていることを知った・気象台メール・支所からの連絡
- ・自分で判断・消防署・町内会長からメール・電話(複数回答)・天気アプリ・防災速報

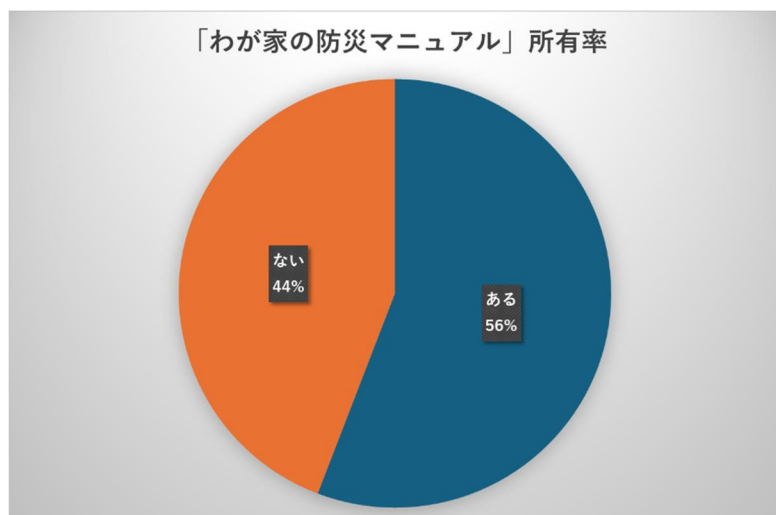
問7. 近所や自治会、自主防災組織からの声かけ(避難誘導・安否確認)はありましたか？



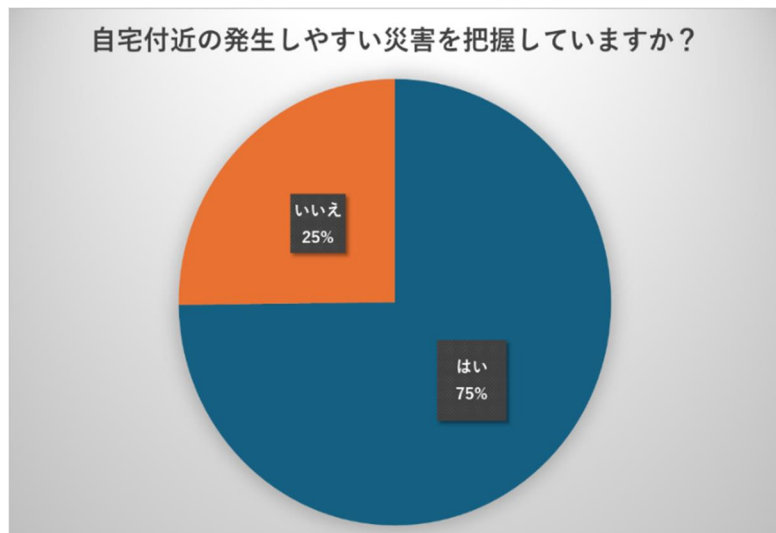
問 8. 最寄りの指定緊急避難場所や指定避難所はどこか知っていますか？また、避難経路を設定していますか？



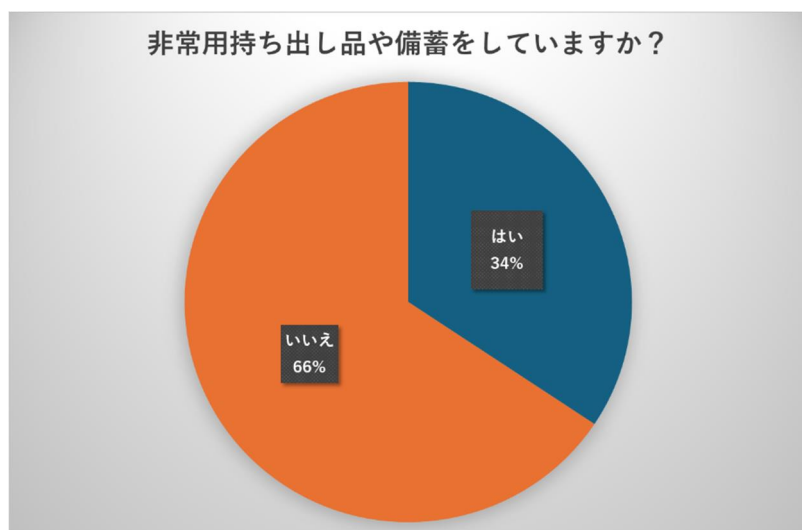
問 9. 災害ハザードマップが掲載された「わが家の防災マニュアル」はお持ちですか？



問 10. 自宅付近で発生しやすい災害の種類や危険な場所を把握していますか？



問 1 1. 非常用持ち出し品や備蓄品は準備していますか？



問 1 2. 初動時において、市に対応してもらいたかったことがあれば教えてください。

- ・無線を土倉にも流して欲しかった。山本には避難指示出ているが、土倉にはなぜださない。
- ・スマホがないので、電話をかけて欲しい。
- ・道路情報がほしい。
- ・余裕がなかった。道路状況知りたかった。
- ・地域の状況を早く教えて欲しい。避難所まで送ってもらえる対応して欲しい。市や防災組織からの声かけが欲しい。目の前がひどい状況でスマホなど見てもらえない。避難するにも道路状況が分からない。
- ・雨が強くなり消防が何度か来たのでその都度状況確認していた。「避難するかしないかは個人の判断です」としか言わなかったので市や消防がもっと早く、もっと強く避難を呼びかけていたらボートで救出される人たちが出なくて済んだのではないのでしょうか。皆さんが無事で良かったです。
- ・非常に良くしてもらった。
- ・万が一の際、動ける人を確保して欲しい。
- ・道路が低いので森子は逃げられない。防災無線聞こえない。サイレンならして欲しい。
- ・国道が低い。ナイヤガラのようにになっていた。かさ上げてほしい。昔も崩れたこともある。
- ・妻が骨折しており、床が堅くて寝られなかった。ロビーのソファで寝た。
- ・氾濫警戒水位を越えても土のうを置くなど対応がなかった。前回は川の水が国道を超える前に積んでもらえた。
- ・金銭的な支援がほしい。
- ・川が氾濫すると逃げ場がない。大雨だと道路が寸断されるので会館に布団や備蓄食が欲しい。
- ・家よりも田んぼの被害が大きい。
- ・市や消防は何回か見に来ているが、その後のお知らせがない。
- ・土砂崩れ決壊した場所へ土のうを積んで欲しい。

- ・肩まで水が来た。翌日には、ライフライン・食べ物(炊き出し等)・簡易トイレ・災害ゴミ置き場を早急に対応するべき。
- ・中学校に避難したが誰もいなかったの、善隣館に行った。
- ・ボランティアには感謝。
- ・道路の修理、復旧が遅い。初動時、今後は自己責任で判断しなければいけないと思う。
- ・ニュースでは被害の状況を森子地域しか映さない。
- ・減免等でお世話になりました。
- ・避難指示がない。テレビ、スマホは水没して情報がとれない。防災行政無線でなぜ知らせないのか。市では安否確認に1週間も来ない。発災時は広報車で回って欲しい。支所長、課長には回ってきて欲しい。り災証明書申請についても被害がある家を回って欲しい。
- ・裏の沢の水が溢れやすく不安。
- ・ゴミ、土砂の集積場所をもっと近くに欲しかった。災害とは関係ないが、火葬場近くがぬかるんでいて不便。
- ・短い時間に洪水、土砂崩れの予想対応は難しい。各家での徹底した防災意識が必要ですね。
- ・高齢者の中には、防災メールを見ることができない人もいたので方法を考えてほしい。
- ・早めに各家を回って欲しかった。災害が起きる前に段取りしてほしい。
- ・断水時、空き家だと思われ水が配られなかった。後日配られた。
- ・避難してから情報が全くなかった。堰口は最初被害を把握されていなかった。行政から声を掛けて欲しかった。無視されていると感じた。不安だった。
- ・情報が何もない。一次調査に入らなかったのを見捨てられた気分。市長が来ない。来られない理由を説明するべき。お知らせの紙にねぎらいの言葉を入れて欲しかった。
- ・線状降水帯等で明らかに危険が迫っている世帯は電話、メール等で各個人への連絡体制があれば良い。
- ・各集落に来て沢水の流れなど応急処置して欲しかった。土のうを持ってきて欲しかった。
- ・状況把握を速やかに。市と総代と連絡を密に取り住民へ情報提供して欲しかった。
- ・どこも大変なので特になし。当日は、集落が孤立し善隣館まで行けなかった。
- ・復旧早くして欲しい。補助30万までなので。
- ・地域の消防団の時より対応が遅くて残念でなりません。
- ・おにぎり取りに来るように言われたが。
- ・避難所に懐中電灯もあれば良い。
- ・自主避難の情報など早く出してもらいたい。
- ・防災無線聞こえない。
- ・消防が頑張っていた。
- ・早めに指示を出して欲しい。
- ・初動同時は土砂撤去と排水。
- ・支所長が現場を回って災害の恐ろしさ、人々の苦しみをよく見て適切な行動をとって欲しかった。町は何もしてくれなかった。机の上で情報聞いたのを見て回った実情は全く違うと思います。町民の声を聞いてほしいです。とても残念です。
- ・国道の橋に木が引っかかっている。いつまでそのままにしておくのか。早急に撤去するべき。
- ・市公式ラインでの情報提供。

- ・情報を早めに出して欲しい。電話(支所⇒町内会⇒各家庭)連絡網で各家へ情報伝達。
- ・私1人ですので、消防団が早く来てくれて避難所へ行くことができて良かった。いつも何事も。
- ・災害時に市の避難指示はなかった。災害後も市の対応は遅かった。災害後の手続きは訪問して手続き対応して欲しい。
- ・自分たちでできることはしていく。
- ・詳しい情報を教えて欲しい。東由利はそういうところが欠けている。
- ・最初の調査で床上だったのに結果的に床下になった。どういうことなのか。ゴミ捨て場早く決めて欲しい。今後もゴミはある、本荘に持って行くのも大変だ。
- ・未だに残骸がある。今後どのような進めていくか、見通しのつく計画、作業報告などの説明会をして欲しい。
- ・家の裏が崩れている。個人では大変。空き家があれば引っ越したい。
- ・防災無線か緊急安全確保など出して知らせてほしかった。
- ・避難情報及び安否確認が遅すぎました。早めに対応して欲しいです。
- ・防災無線があっても全く聞こえない。
- ・土のうを早く設置して欲しかった。通行止めのバリケードの早期設置。消防団出動遅い。
- ・流雪溝と川底に土砂が堆積している。早急に泥上げして欲しい。
- ・川にゴミを捨てる人がいる。早めに指導して欲しかった。
- ・避難指示はなかった。事前連絡が欲しかった。消防団が10時頃来たが声かけはなかった。
- ・急に増水したので対応は大変だったと思います。いろいろあるが、今の災害にあった状況を早く整備して欲しい。
- ・川底、流雪溝の泥、岩を早くよせてほしい。ボランティア活動が助かった。
- ・流雪溝や川の土砂、岩の除去。危険がある家に対する事前周知サポート。
- ・近況を市の防災放送等で知らせるなどの対応があれば良かった。
- ・早めに電話等で注意を発令してください。
- ・外で作業していても避難指示が分かるようにサイレンなどで知らせてもらいたい。
- ・1人暮らしの高齢者世帯に誰か来てもらえると助かります。

○職員アンケート

今回の7月24日からの水害について、今後の市の対応に活かすため現場で活動された皆さんにアンケートを実施します。今後も同様の水害が想定されますので、必ずご回答をお願い致します。尚、回答の集計に関し個人名等は出ませんので忌憚のないご意見を頂きますようお願い申し上げます。

尚、このアンケートをもとに集計分析を行い、大まかな傾向や問題点を洗い出した上で、総合支所等へ出向き聞き取り調査をしたいと考えております。最終的にはこの検証結果を様々な防災対策に役立てる予定となっております。

Q1. あなたの年齢(年代)を選択してください。

1. 50代 2. 40代 3. 30代 4. 20代以下 5. 60代

Q2. あなたの性別を教えてください

1. 女性 2. 男性

Q3. 今回の災害時、由利本荘市災害応急対応マニュアルを読み、それに沿って行動しました？

1. した
2. しなかった(しなかった場合はその理由 例:必要を感じなかった、時間がなかった etc.)
()

Q4. 今回の災害で問題があるとすればどの段階でしたか？

1. 24日
2. 25日
3. 降雨終了後
4. 全体をとおして
5. 特になし

Q5. 災害警戒室設置(同日 17:25)前に対応をはじめましたか？

1. はい
2. いいえ

Q6. Q5 で「災害警戒室設置前に対応をはじめた」と答えた方にお聞きします。その対応は何ですか。(複数選択可)

1. 巡回
2. 避難所開設の準備
3. 市民からの電話対応
4. 市民への情報提供
5. 支所(対策部)での対応
6. その他(自由記載欄)

Q7. Q5で「災害警戒室設置前に対応をはじめた」と答えた方にお聞きします。対応について、全体あるいは部署として動き出しのタイミングはどうでしたか？(1つ選択)

1. 適切だった
2. 遅かった
3. 判断がつかない

Q8. 7月24日時点、所属部署での初期対応の中で不足していると思ったものはありますか？

1. なかった
2. あった

Q9. Q8で不足しているものがあつたと答えた方にお聞きします。不足していたと思うものを教えてください。(複数選択可)

1. 災害情報
 2. 物資
 3. マンパワー
 4. 本庁からの指示、連絡
 5. その他(具体的にお書きください)
- ()

Q10. 7月24日の就業時間外(夜間対応)の対応をしましたか？

1. はい
2. いいえ

Q11. Q10で「24日の就業時間外に対応をした」と答えた方にお聞きします。参集(居残り)の指示がありましたか？

1. あった
2. なかったが自主的に待機

Q12. Q10で「24日の就業時間外に対応をした」と答えた方にお聞きします。その対応は何ですか？

1. 巡回
 2. 避難誘導
 3. 避難所対応
 4. 市民からの電話対応
 5. 市民への情報提供
 6. 支所(対策部)での対応
 7. その他(自由記載欄)
- ()

Q12. Q10で「24日の就業時間外に対応をした」と答えた方にお聞きします。夜間対応で難しか

ったことはありましたか？

1. なかった
2. あった(自由記載欄)

()

Q13. 振り返りとして、7月24日の段階で、さらに良い対応が出来たと思いますか？

1. 適切だった
2. さらに良い対応があった(自由記載欄)

()

Q14. 7月25日には災害がさらに顕在化してきましたが、その時点で地域の状況把握はどの程度出来ていましたか？

1. 出来ていた
2. あまり出来ていなかった
3. 全く出来ていなかった

Q15. 情報の取得元を教えてください(複数選択可)

1. 本庁(危機管理課)の情報による状況把握
2. 地区自主防災組織(町内会、消防団)からの連絡
3. 地域に出向いての状況把握
4. テレビによる状況把握
5. ネットによる状況把握

Q16. 情報の取得元として、最も継続的に情報を得ていたものはなんですか

1. 本庁(危機管理課)の情報による状況把握
2. 地区自主防災組織(町内会、消防団)からの連絡
3. 地域に出向いての状況把握
4. テレビによる状況把握
5. ネットによる状況把握

Q17. 7月25日の就業時間中の対応について教えてください

1. 通業業務
2. 災害対応

Q18. Q17で「災害対応」と答えた方にお聞きします。その対応は何ですか？(複数回答可)

1. 巡回
2. 避難誘導
3. 避難所対応
4. 市民からの電話対応
5. 市民への情報提供

6. 支所(対策部)での対応

7. その他(自由記載欄)

()

Q19. 7 月 25 日の就業時間外(夜間対応)の対応をしましたか？

1. はい

2. いいえ

Q20. Q19 で 1. はいと答えた方 その対応は何ですか

1. 巡回

2. 避難誘導

3. 避難所対応

4. 市民からの電話対応

5. 市民への情報提供

6. 支所(対策部)での対応

7. その他(自由記載欄)

()

Q21. 振り返りとして 7 月 25 日の段階で、更に良い対応(市民対応、危機対応)が出来たと思いますか？

1. 適切だった

2. さらに良い対応があった(自由記載欄)

()

Q22. 26 日以後、降雨が収まった後に真っ先に行った対応はありますか？

1. ない

2. ある(自由記載欄)

()

Q23. 26 日以後、継続して災害対応をしましたか

1. 通業業務

2. 災害対応

Q24. Q23 で災害対応と答えた方、その対応はなんですか

1. 巡回

2. 市民への情報提供・広報

3. 避難誘導

4. 避難所対応

5. 市民からの電話対応

6. その他(自由記載欄)

()

Q25. 今回の災害で 24 日の本庁、総合支所間の連絡体制はどうでしたか

1. 良かった(必要な情報が双方で共有されていた)
 2. 悪かった(相互の連絡が滞っていた。情報を上げても反映されなかった。)
- (良かった、悪かった点を自由記載)

()

Q26. 今回の災害で25日の本庁、支所間の連絡体制はどうでしたか

1. 良かった(必要な情報が双方で共有されていた)
2. 悪かった(相互の連絡が滞っていた。情報を上げても反映されなかった。)

Q27. 今回の災害で26日の本庁、支所間の連絡体制はどうでしたか

1. 良かった(必要な情報が双方で共有されていた)
2. 悪かった(相互の連絡が滞っていた。情報を上げても反映されなかった。)

Q28. 良かった点、または悪かった点について具体的に教えてください(自由記載欄)

Q29. 市民との連絡体制はいかがでしたか

1. 町内会長(総代)等を通して頻繁に行っていた
2. 市民からの電話を受ける指示を行うなど双方でできた
3. 市民からの電話を受けるのが主であった
4. ほとんど連絡ができなかった

Q30. 今回の災害対応で特に良かった点を教えてください(自由記載欄)

()

Q31. 今回の災害対応で改善が必要だと感じた点を教えてください。(自由記載欄)

()

Q32. 今後の災害対応に向けて、どのような改善策や提案がありますか。(自由記載欄)

()

○職員アンケートまとめ

アンケート概況と初期分析

【アンケート概況】

全職員向けアンケートを掲示板にて周知し、電子申請にて回答を回収。214名からの回答を得た。

アンケートの設問は25問であるが、条件分岐を設定しているため回答者は全問への回答は行っていない。基本は定量調査(はい、いいえによる回答)とし、今回は災害への対応で個々の対応場所や担当、役職などが違うことから定性調査(自由記載)を行うことにより、災害対応に関する潜在的な意見の徴収も行うこととした。

回答数214のうち年代は60代が6%、50代が33%、40代が29%、30代が18%、20代以下14%となっている。うち男性が80%、女性が20%となっている。

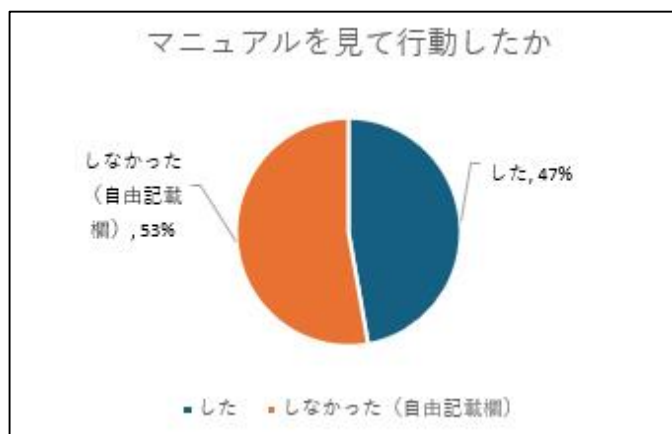
以下、設問ごとの分析とする。

【分析1:マニュアルの使用について】

災害対応の基本である「由利本荘市災害応急対応マニュアル」に沿って行動したかの質問については、「した」が101名の47%、「しなかった」が113名の53%であった。

自由記載から「マニュアルを読んだことが無い」「忘れていた、意識が回らなかった」が17名の15.0%、また「マニュアルを読む時間がなかった」に大別される災害に対する応急対応で読めなかったとする回答が38名の33.6%となっており、結果として災害応急対応にマニュアルを活用出来なかった。

この結果から災害時の行動規範であるマニュアルに沿って行動しなかったグループのうち48.6%が「マニュアルに沿って行動出来ない状況にあった」と言える。全体の25%ほどに浸透していない状況を鑑みると、職員に対し、平時からの緊急対応の手順をマニュアルに沿い、役割ごとに確認する場が必要であると考えられる。



○マニュアルを活用していない職員が半数強に上っている。活用の方法やマニュアルのとおりに動ける訓練、研修などの検討が必要

【分析2:災害発生前後の対応について】

災害警戒室設置前(17:25)に対応を始めたのは49名22.9%。その時期が適切だったと答えたのはうち29名59.2%であり、自主的に動いたことに対しては適切だった意見が半数を超え、

それが適切かどうか判断の付かないグループは 18 名 36.7%であった。

その判断に至った情報源としては複数回答で総計71件中、巡回が 24 件 33.8%、市民からの電話対応 11 件 15.4%、市民からの情報提供 5 件 7.0%、その他 22 件 30.9%となっている。

この結果から、現場での何らかの状況の変化を感じ取っての巡回による情報取得と現に局所的に異変を感じている住民からのシグナルがあり自主的な行動に繋がった事が読み取れる。実際の判断に至ったことから、職員の巡回による情報の確実な収集と活用、及び住民からの情報を生かす情報収取の仕組みを構築する必要があると考えられる。また、地域情報の吸い上げとしては、現在、試験運用を開始予定の消防署及び消防団間の情報共有システムへの市役所担当の組み込みも大きな効果を発揮すると考えられる。一部、初動の遅れが指摘されていることから、上記の情報源を活用することは重要であると考えられる。その為には既に利用している情報伝達ツールを活用し、職員間で早めの情報伝達、情報相互確認及びを行うべきと考える。

○ 早めの判断の為の細かな情報の収集・整理・活用(一部、既に試験中)

【分析3:7月 24 日の対応】

・災害発生後に不足していたもの

不足していたものとして物質的なものから指示、情報などのデータまでを一括で質問している。最も不足していたものは災害情報 52 件 46.4%、物資 6.3%、マンパワー38 件 33.9%、その他 15 件 13.4%となっている。情報不足、マンパワーについての意見が多く見られ、災害時に不足を感じていたものは、情報とマンパワーということが言える。

情報については災害箇所が1,000を超える災害となったため全域を把握することは物理的に不可能であるが、分析2でもあるような今後改善される部分も含めた上で、職員に対しどのように情報を共有し、それを元に自立的に対応にあたる事が出来るように訓練を含めた体制づくりが必要と考える。

マンパワーについては、終業後に災害警戒室が設置されたこともあり、帰宅した職員もおり、「7月 24 日の就業時間外(夜間対応)の対応をしましたか?」の設問によると 68.7%の職員が「いいえ」と答えている。「はい」と答えたグループでは「(居残り、参集の)指示があった」が 42 人 62.7%、自主的に待機が 25 人 37.3%であった。終業間際という個々人の判断も難しい時間と重なった事がマンパワー不足を生じたと考えられるが、回答者のうち 3 割が待機していたことを考えると、この様な終業間際という状況下で誰が待機判断を行うかの基準又はルールが決まっていれば、マンパワー不足については以後、回避できる部分と考えられる。

○ 終業時間間際での状況判断方法の確認

・夜間対応で難しかったこと

夜間対応をした67名のうち、35 名 52.2%が、難しさが「あった」と回答している。

前述にもあるが「情報の収集。災害対応にあたって各機関の情報共有、周知。また、協力

体制。」「交通規制や現場巡視等で外に出ていると全体の状況や指示が把握しづらかった。」「消防団(水防団)との連携。基本的には分署の所管によるものと思われるが、十分な状況であったとは言えない。」など、「情報収集・伝達の難しさ」を上げる記載が多かった。

情報の共有については、既に利用している情報伝達ツールを活用し、職員間で早めの情報伝達及び情報相互確認を行うべきと考える。消防との連携については、現在進めている消防団管理アプリの導入によるが、地域からの細かな情報が画像や位置情報も含め取れるようになることから、様々な判断に活用が可能となる。問題点は多くの情報が集まることからその整理をどのように時間をかけずに行うかが課題となる。(AI等の活用による情報整理の自動化・迅速化)

○(前述でもあり)情報の収集・伝達・共有の方法の確立

「道路・交通状況の把握困難」についても、大雨による交通障害で集合場所へたどり着けないなどの意見が寄せられた。また、「道や県道の通行状況について問い合わせを受けたが、そういった情報が支所まで伝わってこないため、うまく回答することができなかった。」など通行止めの情報が無く問合せに対応できない状況が見られた。また、「通行止めなどの対応。」など人員配置などの手順が明確でないものもあり、実際、通行止めの箇所数に寄っては人員が足りない事も想定される。

○災害で交通障害が起きたときの職員の対応

○道路・交通情報の把握と職員への情報共有は携帯の teams で行うなど現有のシステム活用で対応

○通行止めを行う手順と人員

「現場での暗さ、危険性」についても意見が見られた。職員の安全を確保した上での対応となるが今一度確認が必要と思われる。また、総合支所に少なくとも地元の人が居るわけでないので「外が暗く豪雨だったので、前が見えづらい。地理的な状況を分かっている人が少なく対応に苦慮。」などの意見については日頃から配置されている地域の巡回や避難場所の把握などの必要があるのではと考える。

○夜間緊急時の職員の活動方法に関する確認を行う

○配属地域の日頃からの把握

避難所については別途まとめ

【分析4:7月24日の振り返り】

24日の対応の振り返りとして。「適切だった」と158人 73.8% が答えている。「さらに良い対応があった」が56人 26.2%となっている。

「事前準備と予防的対応」として、本庁と支所との情報共有不足など事前の待機の判断が出来

なかったことによる事前の準備、マンパワー不足、についての意見が見られた。このことについては前述でも再三に渡り記述があることから、情報の収集、共有、判断の所在、現有人員による状況に応じた対応方法の確認などを確認する必要があると思われる。特記すべき点として、「早め」のワードが散見される。

○ 情報収集からどれだけ早めに(難しいが適切な早め)判断し、準備を開始するために現有人員体制での判断を含めた確認

「人員配置と待機体制の改善」について。時間外対応で総合支所が主な被災地と言うこともあり、マンパワー不足の解消の視点から意見が寄せられた。今後の本庁及び支所の職員体制を考えると増加という方向は難しいと考えられ、災害地区(本庁、総合支所単位)に応じて、スムーズかつ柔軟に職員を増員出来る仕組みが必要となってくる。「課の枠を超えて、部内全員を対象に災害対応職員を確保することが出来れば、多くの人数で対応出来たと思う。」マンパワー不足が確実にある。支所では特に顕著である。」などの意見からそれが必要であると考えられる。

また、ライフラインを所管する課については、それに加え「特にライフラインを所管する部署には日頃から適切な人員配置を行うべき」とあるように、また別段で災害応急に対する人員配置を検討する必要がある。

○ 災害の進行に合わせた現有人員でのマンパワー不足の解消方法の確立

「情報供給とコミュニケーションの強化」について。再三に渡り、情報共有についての問題点が出されている。解決の方法の一つとして「スマホに Teams を入れてもらったため、なんとなく動きは分かったが、任意であるため入れてないと自動的に入ってくる情報は防災メール程度しかなく、初動が遅れる要因になる。」「職員内で情報共有があればよかった。」にもあるように、例えば全職員間で共通のシステムである Teams をスマホに入れることにより職員間の情報共有を確立することも検討すべき。

「本庁と総合支所間の情報共有、地域の被災状況の共有。」についても、「総合支所と消防署間での情報共有」「消防、消防団、総合支所でそれぞれ情報を持っていた。分署からリエゾンを経由して総合支所へ派遣して解決したが、最初からやれば良かった。」とあることから、本庁、総合支所、消防本部、消防団の連携の再確認が必要と考えられる。

○ 本庁、総合支所、消防本部、消防団の連携を統一的に取るかの再確認

「災害対応のスピード向上」について。「早めの警戒室及び避難所の立ち上げ。今回は明るい時間帯に町内周知や巡視、避難物資の準備等を行うべきだった。就業時間内であれば職員も居た。」「早めの巡回と避難指示。」など、どの様にして災害と認識される前のグレーゾーンでの組織全体の危機到来の共有と準備が出来るかについて意見が出されている。これについては、ここまで分析に上がっているように、グレーゾーン時期での情報収集、共有、指示の確実な伝達、情報をもとにした事前の準備と住民への注意喚起をスムーズに行えるかと言った全体の問題であり、それらが機能した時に自ずと対応スピードが上がっていくことは明白である。

○ 前述までの総括した改善により可能

「外部との連携」は消防団が所管替え間もないことによる連携不足が現れた。前述までの対応で解消可能と考える。

「住民への情報提供」については情報提供の迅速化と手段についての意見となっている。これについても避難などに直接かかわる事なので別途記載をする。

「福祉施設と避難所の管理」については避難所把握と設置の開設やレイアウトについてであり別途記載をする。

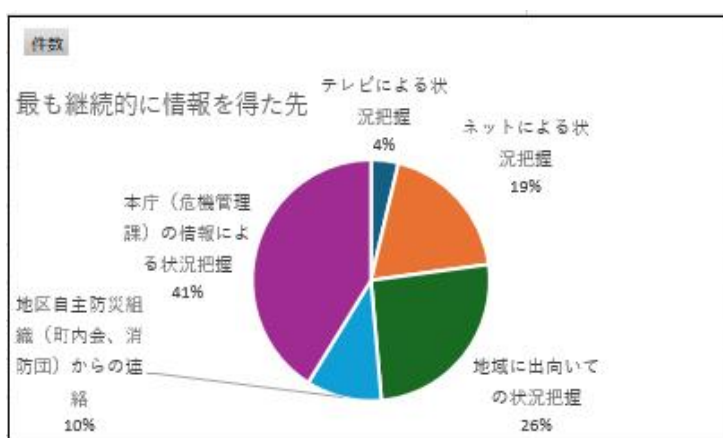
【分析5:7月 25日 災害の把握状況】

「25日時点で地域の状況把握は出来ていたか」について、「あまり出来ていなかった」が 129 件 60.3%、「全く出来ていなかった」12 件 5.6%を併せると 65.9%は状況把握が出来ていないと回答。「出来ていた」は 73 人 34.1%であった。

情報源については(複数回答)510 件、「本庁の情報による状況把握」144 人 28.2%、「地区自主防災組織からの連絡」67 人 13.1%、「地域に出向いての状況把握」105 人 20.6%、「テレビによる状況把握」86 人 16.9%、「ネットによる状況把握」108 人 21.2%となっている。

現場からは計 33.7%、ネットテレビなどの外部情報は 38.1%となっている。

また「情報の取得元として、最も継続的に情報を得ていたもの」として定量調査として1つだけの回答とした。そのうち、最も多かったのが「本庁(危機管理課)の情報による状況把握」88人 41.1%、「地域に出向いての状況把握」55人 25.7%、「ネットによる状況把握」41 人 19.2%、「地区自主防災組織(町内会、消防団)からの連絡」22 人 10.3%、「テレビによる状況把握」8人 3.7%となっている。



継続的な情報源としてはやはり本庁(危機管理課)の情報が最も多いことから、本庁からの情報を如何に正確に早く提供していくのかが全体の動きに影響を与えることになると考えられる。

また、地域に出向いての状況把握にはマンパワーが必要なため、前述からの結果を含めると、地域の巡回方法と何を情報として確認するかなどをフォーマット化した上で(情報シートの作成など)、日頃から地域の巡回をし、分析3「現場での暗さ・危険性」にあるような地区が分からず巡回が困難と言った状況にならないような取り組みが必要である。

【分析6:7月 25日 就業時間中の対応について】

7月25日は未だ継続して雨が降っている状況であった。日を越し、災害状況の把握と災害状

況が徐々に報告され始める。

25日就業時の対応について「災害対応」をしたのは 113 人 52.8%、「通常業務」は 101 人 47.2%となっている。

25日になり、職員出勤となる中の対応が開始。回答数 177 件(複数回答あり)。「巡回」が 69 件 39.0%、「市民からの電話対応」が 45 件 25.4%、支所(対策本部)での対応 24 件 13.6%、市民への情報提供 20 件 11.3%、避難所対応 16 件 9.0%となっている。一夜明け状況把握のための巡回と市民からの問い合わせが増えている。

自由記載欄の回答。

「1. 住民・住家対応」

断水やそれによる水の濁りから給水対応などのライフラインの対応。土嚢についても需要がある。事前に土嚢を作成しておくで固形化や袋の劣化などがある。と言え、災害時は作成する人員が不足することから土嚢の用意とどのように災害時に負担にならないよう準備するかが重要。

○断水による水の配給、土嚢の配給

「2. 公共施設の対応」

「災害被害者に対する市営住宅の一時的使用対応」事前にどのような手続き、また空室利用の為準備品をどの程度市で用意するのか、私物はどのように用意(運ぶのか?)などをマニュアル化しておく。

「3. 消防・水防活動」

消防団、水防団として出動。災害関連の職務が無い場合は市民を守る活動を優先することを事前確認。服務免除。

「4. 情報収集と発信」

この項目については、「災害対策本部対応、避難指示の発令、情報収集」「消防本部の対策本部で災害出動事案の情報収集・被害の把握、クロノロジーの入力などの対応」「総合支所を通じた情報収集、部課内協議、今後の方針や作業手順の検討など」などそれぞれの組織での情報の収集が挙げられている。市民アンケートや当アンケートでも情報の活用についての意見が見られることから、それらの情報が然るべき場所へ集約されているのか？集約の方法、それを必要とする指揮系統の指令者が適切に活用できるものだったのかの検証が必要と考えられる。

○各指示の判断に必要とする情報の明確化、情報取得の経路、取りまとめ方法。デジタルを活用した迅速な情報の精査・整理。

「5. 災害ボランティア・社会福祉協議会対応」

災害が収まり復旧に入る段階で問題になるのが、災害ボランティアの受け入れである。由利本荘市社会福祉協議会ではその開設についての訓練などを行っているが福祉支援課などでその対応について再度適切だったかどうかについて検証が必要と思われる。

また消毒関係について、在庫管理や配布について、手順の確認を行う必要があるのでは。

「6. 通常業務との並行対応」

通常業務との平行で災害対応を行う場合は、短期間の案件であれば、課内で日頃からどのように誰が対応し、周りがどのようにフォローするかについて話し合う場面を例えば避難訓練の時に話すなど、災害時にそのとおりに行かないとしても事前に確認する意味はあると考える。

「7. 災害廃棄物関連」

災害が収まり、復旧が始まると直ぐに住民が片づけに入った所もあることから、災害廃棄物の処理手数料の減免の周知、仮置き場については、平時に地区ごとに集める場所を決めておく、市側もどの場所(今回使用した場所)など事前に決めて地区に周知しておくなどで、この後の災害に迅速に備えられる。また、分別が成されているかどうかゴミ処理時間にかなり影響を与えることから今回の災害時の搬出されるごみの種別に合わせてヤードの広さなどを確認しておく必要がある。

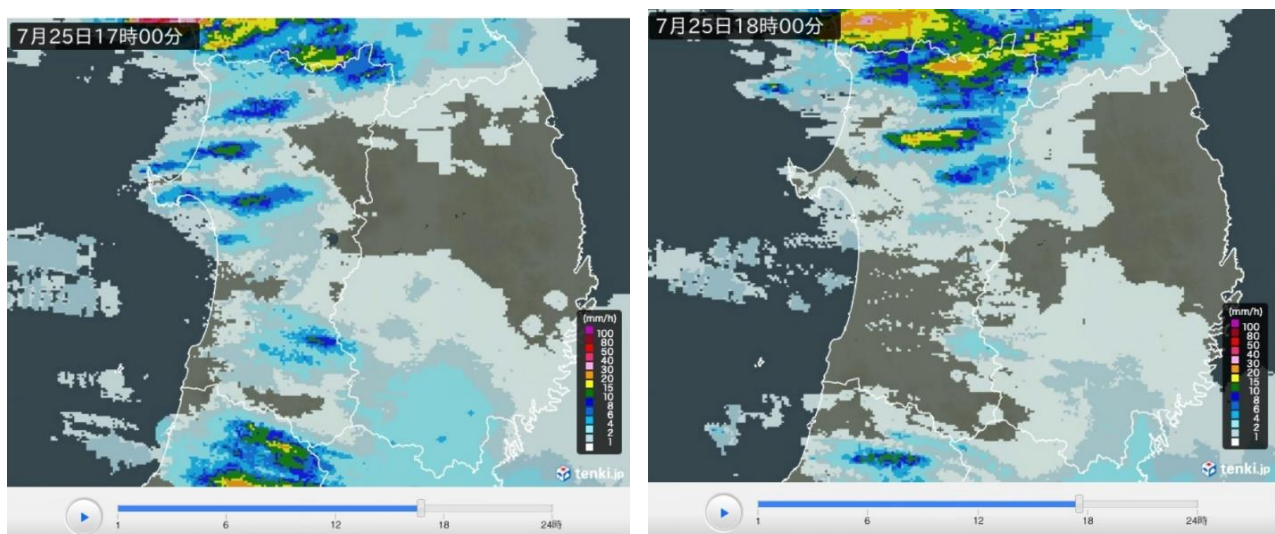
また、災害の訓練とは別に、復旧早期の訓練も行えれば良いのではないか。

○ 災害廃棄物の仮置き場の事前設定と住民周知

○ 災害対応訓練の他、復旧早期の訓練の実施

【分析7:7月25日 就業時間外(夜間対応)の対応について】

回答数 214 のうち、夜間対応をした人「はい」82人 38.3%、「いいえ」132人 61.7%となっている。25日終業後についてはほぼ雨のエリアからは外れていることが雨雲レーダー図から見て取れる。



気象状況が落ち着いて来たこともあり、巡回と市民への電話対応が 24 件で共に 9.0%。総合支所(対策本部)での対応が 18 件 6.7%、市民への情報提供が 16 件 6.0%となっている。

住民対応で合計 24.3%を占めていることから、今後の支所の在り方を考えると、どの様な問合せがあったのかを分析(支所での聞き取り)をすることは有益でないかと考える。(一斉架電のシステムを検討していることからお知らせする内容に役に立つのでは)

○時間外でも市民への情報提供、電話対応があったがその内容の精査

自由記載欄の回答。

「1. 住民・住家対応」

主だったものは就業時間内の対応に概ね同じだが、「避難しなかった住民が、夜になって不安なので見に来てほしいという要請」が夜間の特徴の一つ。避難しなかったとあるが避難できない場合もあるため、避難指示が出て避難しない(出来ない)市民を本人の責任が基本としつつもどのようにフォローするかその対応について事前のどの程度まで行うかを決めておく必要がある。

○(就業中対応に同じ)断水による水の配給、土嚢の配給

○避難しなかった市民への対応の確認(どの程度までフォローするか)

「2. 公共施設・道路の対応」

【分析3:7月 24 日の対応】「道路・交通状況の把握困難」にもあったように下記の内容については災害前に対応できる部分であることから直ぐに行うべきと考える。

○災害で交通障害が起きたときの職員の対応

○道路・交通情報の把握と職員への情報共有は携帯のチームスで行うなど現有のシステム活用で対応

○通行止めを行う手順と人員

「3. 消防・水防活動」

消防本部と市の対策本部の連携について

「4. 情報収集と発信」

【分析5:7月 25日 就業時間中の対応について】「4. 情報収集と発信」に準ずる

○各指示の判断に必要とする情報の明確化、情報取得の経路、取りまとめ方法

※これ以降の回答については。アンケート結果参照。

【分析8:7月 25日の振り返り】

25日の対応の振り返りとして。「適切だった」と 165 人 77.1% が答えている。「さらに良い対応があった」が 49 人 22.9%となっている。24 日比べ若干適切だったと回答した職員が増えている。

※ ちなみに、24日の対応の振り返りとして「適切だった」と 158 人 73.8% が答えている。「さらに良い対応があった」が 56

人 26.1%となっている。

「事前準備と予防的対応」として、応急対応から復旧へと市の役割が変化している中で、復旧にかかる内容が多くなっている。特に事前に対応できる記載が多いため出来るものから平時に備えを全庁的に行う必要がある。

○災害を経験したことから事前に行えること(役割分担、人員配置、被災窓口、災害廃棄物

【分析5:7月 25日 就業時間中の対応について】「7.災害廃棄物関連」参照)については確認、取り決めをしておく

「人員配置と待機体制の改善」について。マンパワー不足の解消の視点から意見が寄せられた。今後の本庁及び支所の職員体制を考えると増加という方向は難しいと考えられ、災害地区(本庁、総合支所単位)に応じて、スムーズかつ柔軟に職員を増員出来る仕組みが必要となってくる。前述でも「課の枠を超えて、部内全員を対象に災害対応職員を確保することが出来れば、多くの人数で対応出来たと思う。」という意見があったが「被害の少ない地域職員を招集し、被害の多い地域へマンパワーを投入する。」と意見もあった。人口減に対応するため支所を含めた組織改編が必要となっているが、危機対応の面から職員減少下でも迅速に被災地での人員を増員する仕組みが必要であると考えている。

分類については、この項目かどうかについては脇に置き、「被災地の声が本部へ届く仕組みが必要。地元職員からの情報提供など。」から前項でも述べているように、電話などの問い合わせなどアナログな方法によるアクションをどのように使える(整理された)情報として警戒室、対策部、本部などに上げていくのかの仕組みづくりをデジタルと絡めて省力化、迅速化を図る。

ライフラインを所管する課については、それに加え「特にライフラインを所管する部署には日頃から適切な人員配置を行うべき」とあるように、また別段で災害応急に対する人員配置を検討する必要がある。

○災害の進行に合わせた現有人員でのマンパワー不足の解消方法の確立。デジタルを活用した迅速な情報の精査・整理。

「情報供給とコミュニケーションの強化」について。再三に渡り、情報や共有についての問題点が出されている。「なかなか難しいとは思いますが、情報が錯綜しており、支所全員が把握できる仕組みがあれば良い。」「職員内で情報共有があればよかった。」「支所間で本庁職員の応援態勢のあり方を情報共有して人員を確保すべきだった。」について解決の方法の一つとして、前述した、例えば、全職員間で共通のシステムである Teams をスマホに入れることにより職員間の情報共有を確立することが有効ではないか。ただ、緊急時に情報が錯綜しないようなチャットの作成、ルールを設定する必要がある。

「東由利から危機管理課や消防本部への情報伝達が不十分だったかもしれない。」との意見もある。本庁、総合支所、消防本部、消防団の連携の再確認が必要と考えられる。

○職員相互間の情報供給(Teams の使用)とルール作りと訓練(テスト)

○ 本庁、総合支所、消防本部、消防団の連携を統一的に取るための再確認

○ デジタルを活用した迅速な情報の精査・整理。

「災害対応のスピード向上」について。「早く」というキーワードが散見される。何をもって「早く」という捉え方の定義は難しいが、少なくとも今回よりは「早く」行動(情報供給、避難、災害ゴミの周知などなど)を起こせる方法について前向きに検討する必要がある。市民から遅いと言われていた以上、内情で出来ないは通用しない。

とにかく、情報の早期把握と伝達・公開が全体を通してのキーではないか。

○ どれだけ、現状から由利本荘の広域な地域から情報を集め、それを迅速に精査・整理し、早期把握と伝達・公開を行うか

「外部との連携」は、前述でも記載した、消防団が所管替え間もないことによる連携不足が現れた。前述までの対応で解消可能と考える。「特に市役所と消防団の情報連携が弱まった」ことによるマイナスをどのように解消していくか。

「住民への情報提供」については情報提供の迅速化と手段についての意見となっている。これについても避難などへ直接かかわる事なので別途記載をする。またゴミについては前述のとおり、事前に改善できる部分であり、これは実行する。

「福祉施設と避難所の管理」については避難所把握と設置の開設やレイアウトについてであり別途記載をする。

「その他」

「河川の越水が発生していたので、緊急安全確保を出すべきだったと思う。」との意見。

【分析9:26 日以後、降雨が収まった後すぐに行った対応】

26 日以後、降雨が収まった後すぐに行った対応。「ない」が 108 人 50.5% 「ある」が 106 人 49.5%と 答えている。

「1. 住民・住家対応」

「必要な支所へ消毒薬、噴霧器の配置。被災者家庭訪問の検討。」「罹災証明書の発行。結果としていち早く災害ごみ等の相談窓口の設置が必要と感じた。」の意見。事前に対応可能なため、早期に取り組む。罹災証明については被災者支援システムを導入し効果を上げたことから継続。被災地域から、市職員が中々来てくれなかったとの意見もあることから、調査前の職員訪問をいち早く行う対応を前もって設定しておくことを検討する。

○ 災害が収まった後の最初の対応。被害地の状況確認声掛けなどの訪問

○ 消毒薬、噴霧器、災害に関する窓口

「2. 公共施設・道路の対応」

「電気供給が途切れた所管施設への発電機手配および随時燃料補給等。」とあるように、通常時行うべき点検である。各課で所管している施設について、発電機を使っても運営を続ける必要がある場合はどの程度の時間、日数持つのかについて把握を行い、それが切れた場合はどうなるのかについて確認をし、具体的な対応を通常の点検業務の中で再確認しておく必要がある。

「3. 情報収集と発信」

【分析5:7月 25日 就業時間中の対応について】「4. 情報収集と発信」に準ずる

「4. 災害ボランティア・社会福祉協議会対応」

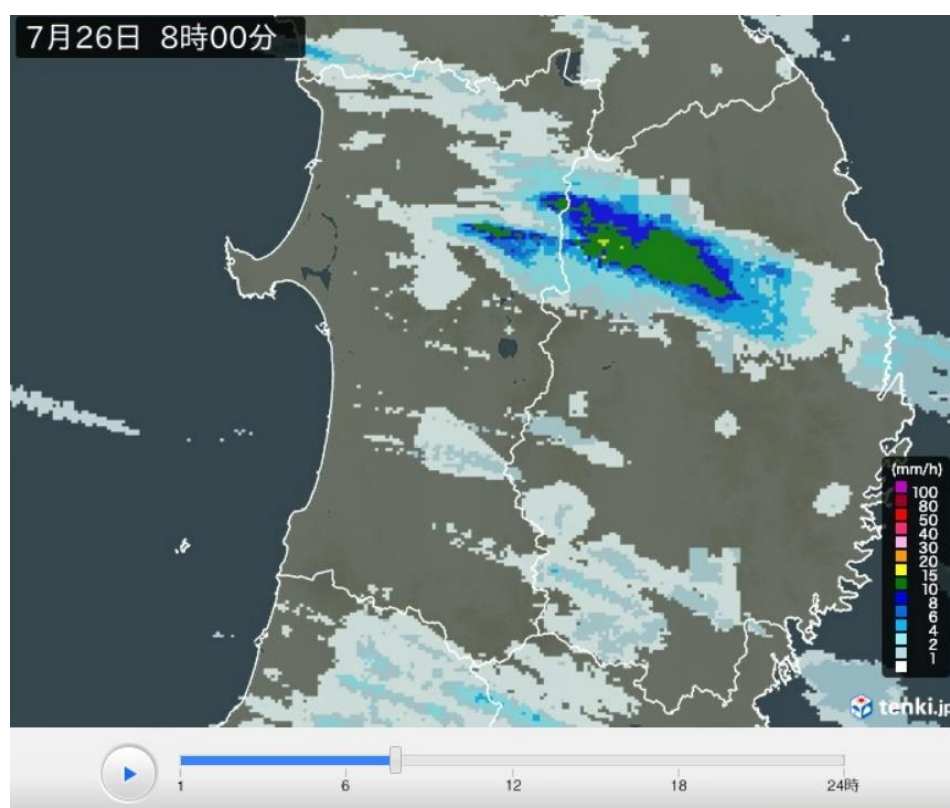
【分析5:7月 25日 就業時間中の対応について】「5. 災害ボランティア・社会福祉協議会対応」に準ずる。

「5.災害廃棄物関連」

【分析5:7月 25日 就業時間中の対応について】「7.災害廃棄物関連」に準ずる。

【分析 10:26 日以後、継続して災害対応をしましたか】

26 日以後、26 日以後、継続して災害対応をしましたか。「災害対応」が 113 人 52.8% 「ある」が 101 人 47.2%と 答えている。



災害対応を行った内容について(複数回答)、巡回 28.1%、市民への状況提供 15.1%、避難誘導 0.0%、避難所対応 7.5%、市民からの電話対応 23.6%、その他(自給記載)25.7%となっている。

災害発生から電話対応が25%前後の割合を占めていることから、電話対応の内容を取りまとめ、今後の対応へ活かすことは他の災害に関わる業務への時間を増やすことにもなるため、支所の聞取りで集約を図りたい。

「1. 住民・住家対応」

「被災者の家庭訪問の実施」について、支所の事前の聞取りでは住民からいつ来るかと思った、遅かったなどの話があったため、状況確認を含めた地区訪問を早期に行う事が望ましい。災害終息後速やかにということになるが「速やかに」については、どの様に判断をする検証の中でも検討を行う必要がある。

他については必需品についてと各種の申請関係となっている。

「2. 公共施設の対応」

アンケート参照

「3. 情報収集と発信」

災害対応から復興へと段階が変わって来る。被災状況の確認とその整理が行なわれている。これについては雨が完全あがりこれまでの被害状況及び現場確認によって得られた情報の確認作業に入ってきている。

「4. 災害ボランティア・社会福祉協議会対応」

災害対応から復興へと段階が変わって来る。社協によるボランティアセンターの開設支援がおこなわれている。ボランティアセンター開設については、社協の災害対応訓練に市が参加することにより手順等が確認されているが、問題点が無かったについては聞取りが必要と考える。

「5. 災害廃棄物関連」

災害対応から復興へと段階が変わって来る。前段の分析でもごみ集積所の設置場所の迅速化(事前の取り決めなどを含む)が初期段階での問題。撤去には十分な仕訳がされていない場所も見られ、今回を教訓に仕訳場所を種別によってどの程度の割合で設置するかなどの確認が必要と思われる。それにより撤去についても迅速化が図られる。また人員確保のノウハウについてはマニュアル化(文章化などをして残す)

【分析11:7月24日の本庁、総合支所間の連絡体制について】

回答数214のうち良かった135人 63.1% 悪かった79人 36.9%
聞取りで悪かった点を確認

【分析12:今回の災害で25日の本庁、支所間の連絡体制はどうでしたか】

回答数214のうち良かった138人 64.5% 悪かった76人 35.5%
聞取りで悪かった点を確認

【分析13:今回の災害で26日の本庁、支所間の連絡体制はどうでしたか】

回答数214のうち良かった 150 人 70.1% 悪かった 64 人 29.9%
聞き取りで悪かった点を確認

【自由記載】

分析8～10について、概ね30～35%程度が本庁、総合支所などの間で連絡が悪かったと答えている。少なくない数の回答があるため、どの情報をどのように共有し管理するかについては一定のルールを定めた上、全体で徹底する必要がある。

また自由記載で Teams の有用性について良かった点として意見が多く出されていることから、市役所内の情報共有については度々、不足の回答があることから、費用の面から考えても現在使われている Teams を軸に災害時の情報共有のルール化、実際の運用訓練などを行う必要があると考える。

一方で「teams が活用されたが、不慣れな職員（必要な情報にたどり着けない、迷子になる）もあり、個人差が生じていたと思う」との意見もあることから先にも述べた運用の為の訓練も検討する。

また、マンパワー不足についても各問、この最終の自由記載でも多く回答が寄せられていることから、災害が予想される段階から、その状況に合わせて段階的に増員を図る仕組みを確立し、次の災害に備える必要がある。その際、組織改編も視野に入れた形での検討が必要。

「消防職員のため本庁、総合支所間の情報共有はわからない。本庁、総合支所、消防、消防団が情報共有する必要があると思う。「消防団の出動・指揮が今年度から消防本部に移ったので、団員の出動等をお願いしたが、なかなか動いてもらえなかった。現場と本庁側で温度差があったと思います。」など、災害対応の大きな組織（本庁と消防本部、総合支所）などで消防団が消防本部に移管になったことによる連携不足が指摘される回答が各設問の回答の中でも多く見られた。また「本庁と教育委員会間で情報共有がなされていたものが見えなかった印象があります。」とあるように物理的な距離がある、分野が違う組織間での情報共有についても今後どのように行うべきか改善を要する。

「本庁からの対応方針等の指示が無く、あっても対応が遅く、支所独自での動きをせざるを得ない事項もあった。」「役割分担（情報を上げた後の対応の責任者が分からなかった）。」「本庁もなかなか手が回らなかったと思うが、当初、罹災の調査等の指示がなく支所まかせだったような気がする。」など、緊急時における指示系統の再確認が必要。（11 月 18 日検証委員会で現状での対応について確認予定。）

【分析 14:市民との連絡体制は？】

回答数214のうち「ほとんど連絡ができなかった」47 人 22.0% 「市民からの電話を受けるのが主であった」115 人 53.7%、「市民からの電話を受ける指示を行うなど双方で出来た」31 人 14.5%、「町内会長（総代）等を通して頻繁に行っていた」21 人 9.8%であった。

電話連絡が主なもので全体の 68.2(53.7%+14.5%)%に上っている。災害初期段階でも

電話の問い合わせが多いが、市民の情報の取得等についての調査結果と突き合わせての今後の対応を具体化する必要がある。

「良かった点」で「過去の大雨災害をふまえて R4 年度に大雨災害発生時の対応マニュアルを作成し職員に周知していたのでスムーズに活動できたと思います。」など過去の実際の対応から動きを確認していた例のあるため、検証の過程で出来るだけ職員が「具体的に」動けるようなマニュアルの改訂などを行う。

【分析 15: (最終)自由記載で前述記載以外のもの】

【1. 情報共有と周知の改善】より

事前に行えること

- ・「災害時の補助・減免・道路状況などの周知。」
- ・情報共有方法の確立
- ・「SNS 等を通じて市民に対する情報発信を迅速にする」

課題として改善が必要な事

- ・早めの警戒室の立ち上げ。⇒そのための方策。判断の為の情報取得と整理。

【2. 人員配置・応援体制の強化】より

事前に行えること

事前の体制づくりと訓練で対応できると考える。

- ・「マニュアルに沿った動きが指示なしでもできるような体制づくりが必要。」
- ・「トラブルが同時多発したため案件ごとの統率者が班長以上だけでは足りなかった。」

課題として改善が必要な事

支所の今後の在り方と増員の方法をリンクさせて体制整備を行う必要がある。

- ・支所へ業務が集中しすぎた点。
- ・被災直後の支所フォローが必要(総合支所の負担が大きい)。

【3. 対応精度の改善】より

指揮系統と各職員の役割の明確化とそれに伴う訓練の実施

- ・災害対応の個々の在り方(他人事のように捉えている職員もありました)それぞれの役割分担の明確化(だれかがやるだろうというあやふやな部分がありました)。
- ・管理職(一部)の対応不備。

【4. その他】

- ・介護度が高い方が避難所に運ばれてきた。白百合苑など福祉施設との協定はどのようなになっているか。
- ・危険を冒してまでも勤務地に出勤しなければいけないのか疑問に感じる。災害時は勤務可

能な場所での勤務にすべき。

- ・早めの警戒室の立ち上げが必要だと思います。【1. 情報共有と周知の改善】よりも同意見あり。

【分析 16: 今後の災害対応に向けて、どのような改善策や提案がありますか。自由記載より】

「1. 市職員の役割・行動に関する提案」

- ・市防災訓練が形式だけの見せる訓練になっている。指定の避難所となっている施設の開設・避難誘導を訓練に取り入れ、避難所開設の手順、受入れ手順、開設後の運営管理などのマニュアルを作成すべき。
- ・仮に本庁から支所へ応援に向かうにも交通規制により応援に行けなかった。(一部抜粋)

「2. 災害情報の収集・発信」

- ・セキュリティの問題はあるだろうが、個人のスマホには災害の写真や動画が収められているだろうから、それらを共有できるようなフォームがあれば可視化しやすい(個人差はかなり生じるだろうが) ⇒Teams 活用
- ・位置付き写真など職員、市民の方々からそれぞれあげてもらい、市民の方も含め早く情報を共有できるようなものがあればいいなと思いました。
- ・災害情報が市民から届くようなシステム(アプリ)の導入があれば、局地的な災害でも情報収集が早くなると思われる。また、一部地域では市職員だけでは対応しきれなかったと思われるので、消防団や地域防災組織の活動の重要性を広める必要があると感じている。
- ・情報をどうやって届けるかが大事だと感じた。⇒シン・オートコール 防災メール 防災無線ライン

「3. 災害対応システム・ツールの提案」

要アンケート結果参照。上記「2. 災害情報の収集・発信」の対応を参考。3 つの意見とも参考にすべき意見。現場に迫られる、問い合わせに終わる状況であれば、デジタル技術を利用した省力化や見える化を図り対応を考えるべき。

「4. 防災訓練・教育」

「マニュアルはあっても、ほとんど読んでないのでは？役割を自覚できるような研修等があっても良いと思う。以前参加した避難所開設訓練も、担当だけで行うので誰が何の役割を担っているのか、不明なところがある。」

「振り返りをしっかり確認して残すこと。今回を契機に庁内、総合支所も含めた災害訓練も必要ではないか。」

上記でも述べた、現場に迫られるとなれば、事前に「マニュアルを読んでもらう」施策を考え、研修の開催や訓練での振り返りでの活用など様々な場面で使用することで、自然にマニュアルを見る、対応するなどが職員に見につくのではと考える。

「5. ドローン・技術利用」

実際、災害直後の子吉川上空の映像がYouTubeに掲載され、被害状況を俯瞰出来き、被害の全体像をつかむ、または容易に行けない場所の被害状況の確認には職員の安全、被害状況把握の迅速化という意味で大切ではないか。新たな技術の検討。デジタルツイン等。

「6. 物資・避難所関連」

具体的な対応の中で出て来た意見として重要。対応できるものが無いか検証委員会で検討。直ぐに出来るものがあれば実施していくべきと考える。

初期分析のまとめ

【分析1:マニュアルの使用について】

- マニュアルを活用していない職員が半数強に上っている。活用の方法やマニュアルのとおり
に動ける訓練、研修などの検討が必要

【分析2:災害発生前後の対応について】

- 早めの判断の為の細かな情報の収集・整理・活用(一部、既に試験中)

【分析3:7月 24 日の対応】

「災害発生後に不足していたもの」

- 終業時間間際での状況判断方法の確認

「夜間対応で難しかったこと」

- (前述でもあり)情報の収集・伝達・共有の方法の確立

「道路・交通状況の把握困難」

- 災害で交通障害が起きたときの職員の対応
- 道路・交通情報の把握と職員への情報共有は携帯のチームスで行うなど現有のシステム活
用で対応
- 通行止めを行う手順と人員

「現場での暗さ・危険性」

- 夜間緊急時の職員の活動方法に関する確認を行う
- 配属地域の日頃からの把握

【分析3:7月 24 日の振り返り】

「事前準備と予防的対応」

- 情報収集からどれだけ早めに(難しいが適切な早め)判断し、準備を開始するには

「人員配置と待機体制の改善」

- 災害の進行に合わせた現有人員でのマンパワー不足の解消方法の確立

「情報供給とコミュニケーションの強化」

- 本庁、総合支所、消防本部、消防団の連携を統一的に取るかの再確認

「災害対応のスピード向上」

- 前述までの総括した改善により可能

【分析6:7月 25日 就業時間中の対応について】

「1. 住民・住家対応」

- 断水による水の配給、土嚢の配給など。インフラ供給をしているものが被災した場合の配

給方法の確認。

「4. 情報収集と発信」

- 各指示の判断に必要とする情報の明確化、情報取得の経路、取りまとめ方法。デジタルを活用した迅速な情報の精査・整理。

「7. 災害廃棄物関連」

- 災害廃棄物の仮置き場の事前設定と住民周知
- 災害対応訓練の他、復旧早期の訓練の実施

【分析7:7月25日 就業時間外(夜間対応)の対応について】

- 時間外でも市民への情報提供、電話対応があったがその内容の精査

自由記載欄の回答。

「1. 住民・住家対応」

- (就業中対応に同じ)断水による水の配給、土嚢の配給
- 避難しなかった市民への対応の確認(どの程度までフォローするか)

「2. 公共施設・道路の対応」

- 災害で交通障害が起きたときの職員の対応
- 道路・交通情報の把握と職員への情報共有は携帯のチームスで行うなど現有のシステム活用で対応
- 通行止めを行う手順と人員

「4. 情報収集と発信」

- 各指示の判断に必要とする情報の明確化、情報取得の経路、取りまとめ方法

【分析8:7月25日の振り返り】

「事前準備と予防的対応」

- 災害を経験したことから事前に行えること(役割分担、人員配置、被災窓口、災害廃棄物
【分析5:7月25日 就業時間中の対応について】「7. 災害廃棄物関連」参照)については確認、取り決めをしておく

「人員配置と待機体制の改善」

- 災害の進行に合わせた現有人員でのマンパワー不足の解消方法の確立。デジタルを活用した迅速な情報の精査・整理。

「情報供給とコミュニケーションの強化」

- 職員相互間の情報供給(Teamsの使用)とルール作りと訓練(テスト)
- 本庁、総合支所、消防本部、消防団の連携を統一的に取るかの再確認
- デジタルを活用した迅速な情報の精査・整理。

「災害対応のスピード向上」

- どれだけ、現状から由利本荘の広域な地域から情報を集め、それを迅速に精査・整理し、早期把握と伝達・公開(HP などでの道路状況の掲示→デジタルの活用を検討)を行うか

「外部との連携」

【分析9:26 日以後、降雨が収まった後すぐに行った対応】

「1. 住民・住家対応」

- 災害が収まった後の最初の対応。被害地の状況確認声掛けなどの訪問
- 消毒薬、噴霧器、災害に関する窓口

「3. 情報収集と発信」

【分析5:7月 25日 就業時間中の対応について】「4. 情報収集と発信」に準ずる

「4. 災害ボランティア・社会福祉協議会対応」

【分析5:7月 25日 就業時間中の対応について】「5. 災害ボランティア・社会福祉協議会対応」に準ずる。

「5.災害廃棄物関連」

【分析5:7月 25日 就業時間中の対応について】「7.災害廃棄物関連」に準ずる。

【分析10:7 月 24 日の本庁、総合支所間の連絡体制について】

回答数214のうち良かった 135 人 63.1% 悪かった 79 人 36.9%

【分析11:今回の災害で25日の本庁、支所間の連絡体制はどうでしたか】

回答数214のうち良かった 138 人 64.5% 悪かった 76 人 35.5%

最終まとめと改善

《計画・マニュアルに関すること》

- マニュアルを活用していない職員が半数強に上っている。活用の方法やマニュアルのとおり動ける訓練、研修などの検討が必要

【対応策】 更に実戦に即したマニュアルの改訂
マニュアルの利活用の為の研修

- ・ 計画及びマニュアルの確認研修(災害対応研修の一環として)の実施。災害に応じた行動の確認など。
- ・ 課単位の災害時の役割を確認する課内研修の実施

《情報に関すること》

- 早めの判断の為の細かな情報の収集・整理・活用(一部、既に試験中)
- (前述でもあり)情報の収集・伝達・共有の方法の確立
- 本庁、総合支所、消防本部、消防団の連携を統一的に取るかの再確認
- 各指示の判断に必要とする情報の明確化、情報取得の経路、取りまとめ方法。デジタルを活用した迅速な情報の精査・整理。
- 時間外でも市民への情報提供、電話対応があったがその内容の精査
- 道路・交通情報の把握と職員への情報共有は携帯のチームスで行うなど現有のシステム活用で対応
- 各指示の判断に必要とする情報の明確化、情報取得の経路、取りまとめ方法
- 職員相互間の情報供給(Teams の使用)とルール作りと訓練(テスト)
- デジタルを活用した迅速な情報の精査・整理
- どれだけ、現状から由利本荘の広域な地域から情報を集め、それを迅速に精査・整理し、早期把握と伝達・公開を行うか

(問題解決を考える前に回答から考慮すべき事)

- ・ 市の面積が広大なこと(物理的な広さをどうするか)
- ・ 組織機構の現在での対応と将来的に予想される組織機構を分けて考える
- ・ 本年度より消防団が消防本部へ所管替えになっている
- ・ 災害時の膨大な情報の処理と整理。伝達を根本的に考える。
- ・ 災害時の電話対応

【対応策】 地域の細かい情報の「見える化」

時間を消費する緊急時の電話対応ありかた

- ・ 広大な地域をカバーするためには、職員の基本的な情報共有は日頃から使っており、追加費用が不要な Teams で行うことが最も費用対効果のある方法と考える。お願いという形にはなるが職員全員にインストールし、写真を含めた情報のあげ方などをルール化し、地域の情報を取得し、共有を行う。
- ・ 写真などの位置情報を地図上にプロットできる仕組みが無いかを現在、調査中。
- ・ 消防団との情報共有。基本、消防本部を介して組織間として共有する。しかし、刻一刻と変化する状況を捉え、各地域で活動する消防団が上げて来る情報をデジタルの力を借り、整理し、取りまとめをする「見える化」が出来るシステムの導入を検討
- ・ 消防本部と消防団が情報共有のため使用している LINE を活用し、市長部局のメンバーも組み入れるなど、消防本部、消防団、行政の情報共有を図る。
- ・ 緊急時の電話対応に多大な時間を要していることから、マスコミに提供する情報の電話以外での対応の検討。

《マンパワー不足について》

- 災害で交通障害が起きたときの職員の対応

- 通行止めを行う手順と人員
- 災害の進行に合わせた現有人員でのマンパワー不足の解消方法の確立
- 総合支所教育学習課の支所各課との同列の連携
- 民間企業との連携協定のありかた

(問題解決を考える前に回答から考慮すべき事)

- ・ 組織機構の現在での対応と将来的に予想される組織機構を分けて考える
- ・ 教育委員会との事前調整。災害時の総合支所教育学習課の協力の確認(通知など)。
- ・ 交通止めの際の資材、民間企業との連携

【対応策】状況に即応するプッシュ型の地域支援方法

個人担当まで含めた地域配置職員の役割の確認と訓練

- ・ 全域災害と地区災害に分ける。特に今回は地区災害の対応として現行支所人数ではマンパワーが不足を解消するため、警戒室、対策部、対策本部の段階に合わせて人員を増加させる支援方法を確立する。
- ・ 現在の人員に増員をかける方法
- ・ 将来の支所縮小に対応する増員の方法(上記の方法の拡張版)。但し、地域を分らない人が増えるためその点を補う方策
- ・ 民間企業との連携協定の確認。

《対応について》

- 災害で交通障害が起きたときの職員の対応
- 通行止めを行う手順と人員
- 消毒薬、噴霧器、災害に関する窓口

(問題解決を考える前に回答から考慮すべき事)

- ・ 交通障害の情報をどのように得るか。《情報に関すること》で仮に細かな情報がある程度取れるようになったとして、生命の危険に直結する(陥没している、道路が洗われて消失しているなど)以外では、どの順番(国道、県道、市道の順? 見つけた順? 担当が重要と思われる順?)で対応していくか。
- ・ 人員の有無の判断
- ・ 資材の調達。特に夜間に注意を促す灯火器具
- ・ 消毒薬、噴霧器の貸し出し方法

【対応策】状況に即応するプッシュ型の地域支援方法

個人担当まで含めた地域配置職員の役割の確認と訓練

- ・ (全域災害と地区災害についてはどうするか?)職員への災害時の兼務事例等あらかじめ配属する地区を定めておき、車両が不足することから私用自動車許可を申請

してもらおう。災害対応の段階に応じた人員配置とし、災害対策部の時点でフル人員配置が完了するなど、最高レベルに達する一段階前に職員配置を完了する。緊急時は臨機応変に職員が動く必要があるが、招集をかけられた時点で直ぐに動くことが出来るようにあらかじめ主担当を決めておく。

《住民関係》

- 断水による水の配給、土嚢の配給
- 災害廃棄物の仮置き場の事前設定と住民周知
- (就業中対応に同じ)断水による水の配給、土嚢の配給
- 災害が収まった後の最初の対応。被害地の状況確認声掛けなどの訪問
- 避難しなかった市民への対応の確認(どの程度までフォローするか)

【対応策】 各資材の配置場所数確定し事前準備

町内会での災害廃棄物の仮置き場、市設の仮置き場を決め必要資材や置き方を事前に確定しておく。

今回の断水時から対応方法をマニュアル化。必要物資の事前準備

災害後の安否確認を含めた地域訪問の方法のマニュアル化

《事前準備関係》

- 災害を経験したことから事前に行えること(役割分担、人員配置、被災窓口、災害廃棄物
【分析5:7月25日 就業時間中の対応について】「7.災害廃棄物関連」参照、)については確認、取り決めをしておく
- 配属地域の日頃からの把握

(問題解決を考える前に回答から考慮すべき事)

プッシュ型の増員を行う場合、職員は地縁のあるものを中心に指定をすることが理想だが、そうでない職員も配置となるため、その職員をどのように災害時に動ける職員にするのか、日頃、訓練の過程で指定地区の地区巡回を行うなど土地勘の醸成を図る必要があるのでは。

【対応策】 事前準備は十分可能なため、すぐ出来ることから優先順位を付けながら確実に実施をする。

《その他》

様々な災害について、季節、時間帯(就業中、就業外～深夜・早朝など)を想定した対応の手順の確認を行う

今回の災害は雨による水害が主であったが、他の災害について、また特に対応が厳しくなる季節や時間帯についても対応について点検を行なう必要がある。