

災害対応に係る検証項目と課題の概要(素案)

※ 本資料は災害対策本部事務局指定職員からの意見をとりまとめた現時点の素案であり、今後、委員からの御意見や市町村等関係機関へのヒアリング等を通して内容を追加、精査していき、最終的に「今後取り組むべき対策の方向性」の成案を得ることを目的として作成するものである。

1 発災前の対応状況

① 発災前の事前準備や警戒体制は十分か。

＜対応状況＞

- 10月8日付けで各市町村に対し、非常電源設備の燃料確保や県総合防災情報通信ネットワーク等の情報伝達手段の確認を依頼。
- 10月8日に大規模停電の対応について東北電力と意見交換。
- 福島県倉庫協会、(公社)福島県トラック協会、福島県石油業協同組合の夜間連絡先等を改めて確認。
- 10月11日11時、福島地方気象台による台風第19号に関する説明会に職員派遣。
- 10月11日11時30分から危機管理室員会議、13時30分から各市町村防災担当者会議(テレビ会議)及び庁内防災連絡員等会議を開催。
- 10月12日9時30分に災害対策課長が登庁、以降12時にかけて災害対策課職員4名が事前配備。
- 10月12日14時9分の大雨・洪水警報発令を受け、警戒配備2班体制(20名)で対応。
- 10月12日15時に災害対策本部を設置。当面の任務はその後発生する被害状況の収集であることを踏まえ、各部局へ所管業務に係る被害状況の把握が可能な人員を配置するとともに、その他の職員は所属長からの招集に速やかに対応できる自宅待機とするよう依頼。本部において20名体制を維持。
- 10月12日19時50分の大雨特別警報に伴い、特別警戒配備体制相当の職員が参集(危機管理総室全員体制)。
- 発災前に各警察署に体制、装備機材等の準備を指示。また、被害が予想される地域に警備部隊を先行配置。

＜問題点・課題＞

- 警戒配備2班20名の体制では情報収集や災害対策本部体制への移行の業務に人員の不足が生じた。
- 災害対策本部体制への移行時、当面の任務はその後発生する被害状況の収集であること、また台風第19号による大雨が継続している中での職員の大規模な登庁には危険が伴うと考えられたことから、職員全員の招集としなかったが、結果として本部事務局の人員が不足した。

＜今後取り組むべき対策の方向性＞

- 気象庁等による事前情報を踏まえ、想定される最大の対応に要する職員を招集する。

2 災害対策本部の初動対応と運営

(1) 災害対策本部体制への移行

① 災害対策本部体制へ速やかに移行できたか

＜対応状況＞

- 10月12日15時に災害対策本部を設置。当面の任務はその後発生する被害状況の収集であることを踏まえ、各部局へ所管業務に係る被害状況の把握が可能な人員を配置するとともに、その他の職員は所属長からの招集に速やかに対応できる自宅待機とするよう依頼。本部において20名体制を維持。
- 10月12日19時50分の大雨特別警報に伴い、特別警戒配備体制相当の職員が参集（危機管理総室全員体制）。
- 10月13日8:30に本部指定職員を招集。人命救助フェイズで自衛隊に事務局スペースの約3分の1を提供していたため、総括班、情報班、救援班以外は最小限の体制とするとともに、3交替勤務ローテーションを調整。
- 大規模災害発生時等の参集基準を明記し、平素から全職員に対して教養を実施している。その他、各所属から、一斉メール等で必要な職員に対して招集、災害警備本部等への配置を行った。（警察班）

＜問題点・課題＞

- 本部体制移行後も警戒配備の2班体制のままであったため、情報収集等が追い付かず対応に苦慮した。
- 最初のローテーションに該当しなかった職員はいったん帰ることになり、特に遠方から来た職員に負担がかかった。
- 災害対策本部指定職員や防災連絡員、関係課長等に一斉に連絡できるメーリングリストやSNSの活用が必要。現状は電話連絡網。
- 参集基準に基づき職員が参集したものの、全職員が災害警備本部要員として従事した訳ではなく、要員以外の職員は自所属での対応となるなど、詳細な任務分担不足があった。（警察班）

＜今後取り組むべき対策の方向性＞

- 気象庁等による事前情報を踏まえ、想定される最大の対応に要する職員を招集する。
- 夜間や休日に関係者へ速やかに連絡できる手段を確立する（メーリングリスト、SNS等）。

2 災害対策本部の初動対応と運営

(2) 災害対策本部事務局の運営

① 先を見通した本部運営ができたか

<対応状況>

- 各班の業務マニュアルをあらかじめ指定職員に配布。
- 5月に指定職員に対する基礎研修を実施。
- 毎朝、班長会議を開催し、各班の進捗状況や課題の共有を図るとともに、本部事務局長（危機管理部長）からの指示を行った。
- 罹災証明書交付支援については、新潟県リエゾンから時間の経過とともにどのような状況、業務、市町村からの問い合わせ等が発生するのかについて教示いただき、先を見通して運営することができた。

《問題点・課題》

- 先を見通して物事を決めていく戦略的な機能の発揮が必要であった。
- 事務局長を補佐すべき総括班長（災害対策課長）等が電話や突発的な事態への対応に掛かりきりとなり、本部運営全体を見渡せなかった。
- 特に発災当初は、電話窓口対応等により業務が手一杯となってしまう、班や事務局全体の運営に手が回らない状況だった。
- 被害状況を地図上に展開するなど、一目で状況が分かるよう情報の共有と認識の統一が必要だが、手が回っていなかった。
- 救助・救出活動が開始された時点で、被災者支援策実施の準備を開始すべきであった。
- 本部体制の拡大に伴い必要となる機材等の準備が遅れがちであった。
- 今年度は事務局運営訓練を台風第19号の被災前に実施しておらず（10/15に予定していた）、各班職員の役割や担当業務の方向性についての理解が十分ではなかった。
- 発災後に設置されたチームは事前の配置計画がないため参集と職員配置に時間を要した。

《今後取り組むべき対策の方向性》

- 事務局長を補佐する総括班の官房機能強化。電話対応専門の人員を別途準備するとともに、危機管理部主要幹部職員により、定型的業務の進捗管理、突発的事態への対応、マスコミ等外部からの問い合わせ対応の3つの職務を分担することなどを検討。
- 各事務局班マニュアルの改善と運営訓練の早期実施。
- 新設したチームの常設化（災害救助法チーム、罹災証明書交付支援チームなど）を検討。
- 新潟県に教示いただいた罹災証明書交付支援に係るノウハウの本県定着。

2 災害対策本部の初動対応と運営

(2) 災害対策本部事務局の運営

② 指定職員は円滑に業務を行うことができたか

<対応状況>

- 各班の業務マニュアルをあらかじめ指定職員に配布。
- 5月に指定職員に対する基礎研修を実施。
- 事務局運営訓練を10/15に実施予定だった。
- ほとんどの情報や総括班と情報班に共有された。また、必要な情報は各地方本部にも共有した（総括班）。
- 県職員派遣を担当する行政経営課、市町村からの派遣要望をとりまとめる市町村行政課との連携は十分に取れていた（罹災証明書交付支援チーム）。
- 問い合わせ対応について、応急修理制度や建築関係の知識が少ない中、見解を統一するため情報共有を行い、適切に対応できた（住宅応急修理チーム）。
- テレビ会議中継により災害対策本部員会議に係る情報を地方本部と情報共有するとともに、班長会議によって各班の対応確認などを行った。

≪問題点・課題≫

- 災害対策本部設置が長期化し、先の見通しが立てられなかったことから、各部局の業務上の事情により、事務局指定職員ではない職員が事務局に交替で入る場合があり、業務の連続性を確保することが難しくなった。
- マスコミ対応に総括班管理職が忙殺され、班の運営に支障が出た。
- 実施要領やQA作成に関する部分は、チームに長く在籍している職員（ローテーションを組んでいない部局の職員など）に負担が集中した。
- 物資の発送事務で手一杯にもかかわらず、物資提供受付から配送状況問い合わせまで全ての電話が回され、作業がパンクした。マニュアルや事務分掌に記載の「物資」を全て取り扱うのは困難。物資班の増員や他班との役割分担が必要。
- 各班のマニュアルが具体的でなかったため、事務局指定職員等の業務への理解が十分ではなかった。
- 防災行政無線を担当する通信班は、3名で24時間体制を執らざるを得ず、ローテーションが困難。通信施設に被害があった場合、現場確認等の適切な対応は困難。

≪今後取り組むべき対策の方向性≫

- 各事務局班マニュアルの改善と運営訓練の早期実施。
- 平時における班長、副班長会議の定期的な開催を検討。
- 事務局各班の人員体制を再検討。

2 災害対策本部の初動対応と運営

(2) 災害対策本部事務局の運営

③本部員会議は適切に開催されたか

<対応状況>

- 10月13日10時から第1回本部員会議を開催。同日17時から第2回本部員会議を開催。10月14日にも2回開催し、10月15日～30日までは1日1回開催し、その後、週1～2回程度に開催。【総括班】
- 被害状況や対応策の確認などについて適宜開催し、また、テレビ会議を通じ各地方本部とも情報共有を図った。

《問題点・課題》

- 他県の本部員会議資料に比して、生活関連情報について公表する項目が少なく、また県の状況（ニーズ）を外に伝達できていなかったのではないかと。
- 開催時間が夕方であったため、会議内容を各班、各署に伝達するのが夜になるなどした。（警察班）

《今後取り組むべき対策の方向性》

- 本部会議資料のテンプレート化を検討（生活関連情報の集約、施策等PRの強化など）
- 災害対応フェイズに応じた開催基準の検討。

2 災害対策本部の初動対応と運営

(2) 災害対策本部事務局の運営

④各班の勤務ローテーションの設定や引継ぎは適切に行われたか

<対応状況>

- 当初は3班体制でローテーション、その後、日勤班及び4班体制でローテーションを実施。引継書を作成し、都度修正した。(総括班)
- 班員のローテーションについては、20名強の職員がいたため、状況に応じて無理なく対応ができた。引継ぎについては、口頭及び紙ベースとしたため概ね問題なく対応できた。(情報班)
- 通信班は、災害対策課、施設管理課、情報政策課のそれぞれが本来の業務を担い、専門性もあるので、それぞれの課単位でローテーションを組んだ。(通信班)

《問題点・課題》

- 多くの所属元で週替わり又は日替わりで人員配置をしており、混乱を招くことがあった。
- 引継ぎに想定よりも大幅に時間が掛かり、引継ぎ漏れ等もあった。
- 災害対策本部への職員派遣期間が不明であったため、所属元でも職員の配置や業務の分担等に問題が生じた。
- 3交替で、毎日勤務時間が変わる勤務形態は、身体への負担が大きく感じた。
- 口頭による引継ぎが中心で、職員間で内容に濃淡が出た。また、職員が日替わりで勤務するポストもあり、業務の習熟、蓄積が図れず、レクの時間が二度手間三度手間になって非効率であった。
- 発災当初、班員が少ないところは週休日がなかった。また、本部に入る職員が固定されていないため、円滑な引継ぎができなかった。チーム長がローテーション制だと最終的な判断の正確性が担保できないおそれがある。
- 事務局指定職員が交替勤務せざるを得ないことで、業務引継や情報共有が円滑ではなかった場合もある。事務局指定職員は専任が望ましいが、通常業務との兼ね合いをどうするか。
- 班長・副班長が3名のため、班員に比べローテーションを回すのは厳しい。また、班長・副班長は年齢を重ねており、夜勤3交替は体力的に厳しい。
- 絶対的な人数が不足したことにより、役割分担を固定した方がいい業務も全員が代わるがわるで対応し混乱した。

《今後取り組むべき対策の方向性》

- 対策フェイズに応じた職員配置計画のひな形の作成。特に事務局に入る職員を固定した方がよいポストや班員について、その必要期間と併せて特定し、できる限り災害対策本部へ入る職員を固定化できないか。
- 対応が一定期間にわたる業務について、安定した指揮命令系統の確保ができないか検討。

2 災害対策本部の初動対応と運営

(2) 災害対策本部事務局の運営

⑤ 事務局等のレイアウト・機材等の設営は円滑に行われたか

< 対応状況 >

- 発災前から関係機関のリエゾンが多数参集し、当初は事務局スペースに駐在いただいたため、事前に決めていたものとは異なった座席配置となった。
- 発災当初は、救助案件を優先し、自衛隊との連携を優先した配置とした。
- その後、新設チームは副本部長室、西庁舎3階旧財政課執務室での対応となった。また、国のリエゾンはプレスルーム、医療機関及びインフラ関係等のリエゾンは北庁舎4階会議室が執務スペースとなった。
- 通信班は、災害対策課、施設管理課、情報政策課のそれぞれが所管する通信・連絡体制の確保を担うためそれぞれの執務室で対応した。

《 問題点・課題 》

- 関係機関リエゾンが多数参集し、速やかな連携を図るため本部事務局スペースに案内したため、事務局各班の執務スペースが不足した。
- 隣の班の内線番号も分からず、電話転送の際は大声で確認しあっていた。マニュアルに電話番号リストはあったが、それを開いている余裕もなく、また、当初の想定と違った内線番号を使用していた班もあった。職員録や座席配置図もなく電話の転送に時間がかかった。
- 災害対策本部スペースにあるファクスの受信速度が遅く、リエゾンからの情報に画像があった時には、受信するのに1枚あたり数分かかった。
- 事務局用のPCが最小限しかなく、今回たまたまPCの更新時期であったため古い在庫を確保できたものの、本体調達困難。
- PCは、長期間アップデートがなされていなかったこと等、複数の原因により、使用できるようになるまで丸2日を要した。
- 初動段階のDMATが活動していた時期にはスペースが足りなかった。(職員7人+DMAT3名) また、借上げ住宅、住宅応急修理とも離れた場所で、救援班のチームとして位置付けるなら一緒の場所のほうが良かった。
- 西庁舎に移転した当初は、PCの初期設定などはチーム員で設定する必要があった。またチーム立ち上げ当初は、共有フォルダへのアクセスができない、プリンターがなく資料の印刷ができない等の問題があった。PCの動作が重く、問い合わせ対応の際に迅速に受け答えすることが難しい場面があった。

《 今後取り組むべき対策の方向性 》

- 新設チームや市町村派遣リエゾンの分も含めたIT環境の整備について検討。
- 関係機関リエゾンの協力を円滑に得るための事務局配置計画について検討。

2 災害対策本部の初動対応と運営

(2) 災害対策本部事務局の運営

⑥ 災害対応にあたる職員の体調管理は適切に行われたか

＜対応状況＞

- 10月28日までは、指定職員の24時間3～4交替勤務。
- 11月9日から夜間勤務終了、1月18日から土日宿直を終了。
- 各班毎にローテーション作成し対応した。
- 本部事務局内の空気の入替え、ごみ処理を定期的実施した。

《問題点・課題》

- 交替勤務が続いたため、心身にかかる負担が大きかった。特に、1日毎に日勤→準夜勤→夜勤とシフトした勤務が連続した時期には、疲労を訴える職員が多かった。この交代勤務に従事した職員には、遠距離から車で通勤していた職員、子育て中の職員も多く、シフト外の時間に十分休憩を取れないため、交通事故や体調を崩すリスクが非常に高かった。
- 各部局の職員は通常業務をこなしながらであったため負担が大きかった。

《今後取り組むべき対策の方向性》

- 対策フェイズに応じた職員配置計画のひな形の作成。特に事務局に入る職員を固定した方がよいポストや班員について、その必要期間と併せて特定し、できる限り災害対策本部へ入る職員を固定化するとともに、職員の休息を十分にとれる体制を検討。

2 災害対策本部の初動対応と運営

(3)被害情報の把握

①市町村も混乱する中、被害状況を迅速に把握できたか

<対応状況>

- 県防災事務連絡システムによる報告を定期的に市町村へ依頼した。
- 県警や自衛隊のヘリテレ映像により被害状況を把握した。
- 管理職リエゾン派遣後は、リエゾンからの報告により状況を把握した。
- 医療機関、社会福祉関連施設の状況は、DMATや保健福祉部から情報を収集。
- ライフライン等の被害状況の把握は、関係機関からの聞き取りなどにより速やかにとりまとめた。
- 県警察災害警備本部を通じて、被災地の状況や人的被害情報、救助要請情報等について随時情報共有を実施した。（警察班）

《問題点・課題》

- 大雨のピークが夜間であったため、市町村担当者も状況は把握できず。翌13日からは市町村が業務多忙になり、県防災事務連絡システムに入力する情報の精度が低くなった。
- 市町村のマンパワー不足により、被害の実態と報告の内容が乖離。
- 発災当初に県防災事務連絡システムのトラブルが生じ、被害情報のアップデートが遅れ、マスコミ等の問い合わせに適時の回答をすることができなかった。
- 被害情報の収集に時間を要した。県防災事務連絡システムだけに頼らない情報の収集体制の構築が課題。
- 被害情報即報による情報提供では、現地状況のイメージがつきにくい。
- 他部局の職員が県防災事務連絡システムを操作できない（システム操作に習熟していたのは災害対策課職員のみ）。
- 地方本部職員や出先機関職員が収集した情報を県本部で集約するルートも必要。
- 事務局のモニターでは、複数の機関のヘリテレ映像を同時に投影することができないことは課題。
- 被災地の写真等がないため、被災地のイメージが湧きにくかった（特にテレビ等で報道されていない被災市町村）。
- 社会福祉施設等からは、あちこちから状況確認の問い合わせがあり、窓口を1本にしてほしいという声があった。
- 被災者生活再建支援法適用のための被害把握に時間を要した。
- 県警察災害警備本部では、110番通報や現場対応などの状況が多数よせられるなど、警察班に共有される情報が遅れた状況もあった。

《今後取り組むべき対策の方向性》

- 初期の被害状況即報の軽量化と迅速化。避難情報、避難所情報、人的被害情報、住家被害情報だけに限定することを検討。
- 市町村や指定職員に対する県防災事務連絡システムの研修実施について検討。
- 各種施設等に対する被害情報等の問い合わせラインを整理、マニュアル化。
- 県リエゾンの早期派遣による情報収集ルート強化。地方本部からの情報収集強化。
- 県リエゾン等からの情報収集に画像データが活用できるよう機器整備を検討。

2 災害対策本部の初動対応と運営

(4) 災害関連情報の提供

① 県民向けの情報発信はどのように行われたか。また、情報発信内容は県民目線の内容であったか。

<対応状況>

- 県ホームページのトップページを災害用にして災害情報や支援情報を発信した。
- 県公式SNSを活用し、避難所の感染症、災害に便乗した詐欺の注意喚起など、県民に身近な情報について発信した。
- 被災者支援ガイドブックを総括班において作成し、市町村に提供するとともにホームページで公開。国の対策パッケージなど施策の追加に適宜対応。
- 発災直後に広報計画を見直し、県政広報番組の放送内容及び新聞のお知らせ欄の内容の差し替え、情報の追加等の対応を行った。
- 本部員会議資料についてマスコミに提供するとともに、県ホームページに掲載した。また、本部員会議終了後にぶら下がりを実施した。
- 各部局等の個別事業に関する問合せ先について整理し、報道機関に情報提供した。

《問題点・課題》

- システムのトラブルにより、被災情報のアップデートが日単位で遅れ、マスコミの問い合わせに対し適時の回答をすることができなかった。
- 県公式ツイッターは、災害情報と観光情報等が混ざった状態で掲載された。
- 情報発信の方針が明確でなく、掲載すべき情報を検討しながら掲載していた。
- 災害用ホームページの編集可能領域が少なく、発災後の状況に応じた変更が困難であった。
- ホームページによる情報発信の担当がはっきりせず、後から総括班が対応することになるなど、対応が後手に回った。
- ツイッター情報は、現況を伝えるためには今の画像データを付けた方が分かりやすいと考える。
- 被災者が今後の再建を見通す被災者支援制度のガイドブック作成のタイミングが遅かった。

《今後取り組むべき対策の方向性》

- ホームページ、SNSの活用など、災害時の情報発信について見直す。
- 自然災害に被災した際の支援制度について、平時から分かりやすいガイドブックを作成し、多様な手段で発信していくことを検討。
- 報道対応できる職員を複数配置し、きめ細かな情報発信ができるよう検討。

3 災害応急対応

(1) 避難所運営や物資調達等の支援

① 避難所について、市町村等と連携し、必要な支援が行われたか

<対応状況>

- 発災当初は市町村から避難所の運営状況等の情報収集に努め、その後、管理職リエゾンや避難所支援員の派遣により状況を把握した。
- 10月16日から避難所運営支援として派遣要請のあった5市へ県職員を派遣。
- 10月18日から被災者の健康を守るため、厚生労働省と連携し3市へ保健師を派遣。
- 総務省と連携し、対口支援により避難所運営支援として他県からの応援職員を派遣。
- 要望のあった物資は、プッシュ型支援や県備蓄物資、災害時応援協定先に依頼するなどにより調達した。
- 遅れはあった面もあるが、必要最低限の物資は調達できた。
- 物資については、自衛隊による輸送、協定先団体の協力のほか、各市町村が県備蓄物資の保管場所に取りにきたケースもあった。

《問題点・課題》

- 発災当初は、市町村も災害対策業務に追われ、正確・具体的な情報収集を図ることが困難な状況であった。
- 避難所の状況調査について、避難所の開設状況や避難者数の確認に加え、二次避難所開設に向けた要支援者の調査、被災幼児のカウンセリングや妊婦支援に向けた該当者調査など必要となり、市町村や県リエゾンにその都度、同じような趣旨の問い合わせを行った。
- 物資要望のルートとして災害対策本部から照会への回答、県リエゾンが聴取、市町村(防災担当課または避難所職員等)からの自発的要望があった。それらが五月雨式に来るため、既に対応した案件なのかどうかの確認が困難で要望、内容が錯綜した。
- 物資を止めることはなかったが、発送事務の遅れや倉庫での県職員の待機時間や過大なトラックによる配送等、効率が悪い面があり課題があった。
- 県防災倉庫1カ所が河川の氾濫により被災し、備蓄物資の活用ができなかった。
- 初動においては、物資拠点開設が遅れたため、国や関係機関の主導で物資供給を行った。しかしプッシュ型支援対象者(避難所の避難者)誤認により適切な連携ができない場面があった。
- プッシュ型支援物資がいつ入庫して、いつ配送されるか分からず、倉庫管理を依頼した地方振興局職員が対応しきれず、本部職員も対応した。
- 県有物資は各市町村職員が保管場所へ取りに来る例が多かった。県有物資の保管状況が建物2階であったり、床に直置き(パレット積みでない)であったりしたため、速やかに活用できない場合が多かった。

《今後取り組むべき対策の方向性》

- 管理職リエゾンや避難所支援員などを平時から選定し研修することを検討。
- 県備蓄物資を発災時に効率的に活用できる保管場所の見直しを検討。
- 物資調達フローなど物資班マニュアルの見直し。

3 災害応急対応

(1) 避難所運営や物資調達等の支援

② 民間団体等との協定に基づき、迅速に物資を支援したか

<対応状況>

- 主要な協定団体（トラック協会等）は事前に緊急連絡先を確認するなどして備えていた。
- 市町村や県リエゾンからの要望をうけ、災害時応援協定団体等へ連絡し物資を支援した。

《問題点・課題》

- 細かな要望でも民間団体は仕分けや都合がつけば配送まで対応していただいた。他方で、災害時応援協定団体に在庫がないものはすぐに対応できなかった一面もあり、協定団体が物資を調達できるかどうかの確認に数日を費やすこともあった。
- 発災当初は、連絡先が更新されていない団体もあり、調整に時間を要した。
- 発災が土曜日の夜中であり、協定団体への連絡はついたが、その先の協力事業者への連絡がつかず、物資倉庫の確保が速やかにできなかった。
- 物流が回復してからも飲料及び食料を物資班に要望する事案があったが、避難所の飲料及び食料が調達可能である場合は市町村で調達した方が迅速かつ効果的。
- 要望の物資の中に、災害救助費の対象とできる品目以外のものがあった。

《今後取り組むべき対策の方向性》

- 速やかな対応に備え、協定団体の連絡先と担当者リストの更新やメールアドレスの追加など検討。
- 平日夜間や土日祝日の対応について、改めて災害時応援協定締結団体と綿密なコミュニケーションが必要。
- 平時から災害救助法対象品目の情報共有を図る。

3 災害応急対応

(1) 避難所運営や物資調達等の支援

③ 物資の調達と搬送は適切であったか

＜対応状況＞

- 10月13日に内閣府からプッシュ型支援の連絡があり、市町村の要望とりまとめや受入拠点などを調整した。
- 郡山駐屯地を受入拠点とすることや市町村への搬送に関して自衛隊の協力が得られたため、速やかに物資を搬送した。
- その後は、応援協定団体の協力により郡山市といわき市に物資拠点を開設し、搬送した。

＜問題点・課題＞

- プッシュ型支援の第1弾から市町村からの要望を聞き必要量を提供していただいたが、一部余剰する物資もあった。また必要な時に必要な物資が送れず、遅れて到着する物資もあった。
- 適切であった部分（スピード感、タイミング）と適切でない部分が混在していた。
- 市町村の要望の中に、物資の到着時刻を事前に案内してほしい要望もあったが、プッシュ型支援では着時刻の事前案内は困難で対応できなかった。
- 倉庫手配する頃にはプッシュ型支援物資は終盤に入りかけていたこともあり、スペック的にやや過大な倉庫を使用することになった。また浜通りカバーのため市街地から離れている倉庫を使用したが無効率であった。
- 拠点における入庫数出庫数など、正しい搬送量が確認できない面もあった。
- 物資拠点の開設が遅れ、トラック手配にも遅れがあった。

＜今後取り組むべき対策の方向性＞

- 国のプッシュ型支援、県の備蓄物資活用、応援協定団体からの調達についてそれぞれタイムラインを想定し、物資調達と配送の最適化を検討できないか。
- 県内をカバーする物資集約拠点の事前の選定を検討。
- 発災時の物資供給について、あらためて応援協定団体との訓練を検討。

3 災害応急対応

(2)被災者の生活再建支援

①市町村への速やかな住宅被害認定調査、罹災証明書の発行支援はできたか

<対応状況>

- 10月17日及び19日に新潟県の支援より、住家の被害認定調査及び罹災証明書交付事務に関する市町村担当者会議を開催した。
- 10月21日に災害対策本部内に罹災証明書交付支援チームを設置し、被害認定調査及び罹災証明書交付において生じる疑義に対して、サポートセンターとして回答するなど、市町村の支援を行った。
- 市町村への県職員派遣を担当する行政経営課及び市町村からの県職員派遣要望を取りまとめる市町村行政課と連携することにより、人的支援を行った。
- 県職員の派遣においては、eラーニングによる研修を行った。

《問題点・課題》

- 新潟県リエゾンに多大な支援をいただいたが、その受援を円滑に実施できていない。また、被災者の生活再建に向け、住家の被害認定調査や罹災証明書交付事務を速やかに実施する必要があったが、地域防災計画上、当該業務は「災害復旧計画」に位置づけられており、応急対策の中で対応する体制を準備していなかった。
- 被害認定調査を支援するために派遣する県職員に対して、eラーニングによる研修しか実施できなかったこと。

《今後取り組むべき対策の方向性》

- 地域防災計画の応急対策編に罹災証明書交付支援チームによる支援を位置づけるとともに、所用の人員等を配置する。
- 被災時に想定される市町村への応援業務に従事する県職員に、平時からの研修実施を検討。

3 災害応急対応

(2)被災者の生活再建支援

②借り上げ住宅の提供や住宅応急修理の運用は円滑に行えたか。また生活再建のための速やかな支援金の支給はできたか。

＜対応状況＞

- 10月24日に借上げ住宅と住宅応急修理に関する市町村説明会を開催し、実施要綱等について説明した。
- チーム発足までに制度の実施要綱、要領を整理し、要綱施行後にQA等を整理し市町村に提示し、問い合わせへの対応や解釈の発出等により、市町村での受付、契約事務を適切に支援することができ、円滑な借上げ住宅の提供につながった。
- 住宅の応急修理について、問い合わせに対する見解を統一するため、逐次チーム内で共有を行った。
- 国の通知を踏まえた対象要件等の考え方について、その都度、市町村や住民への丁寧な説明に努めた。
- 10月29日に住宅の全壊被害世帯が100棟以上となったため、県内全域に被災者生活再建支援法を適用した。
- 11月6日に被災者生活再建支援制度に関する市町村説明会を開催し、事務体制や手引きなどについて説明した。
- 被災者生活再建支援金の速やかな支給のため、市町村から申請書が届いてから概ね1週間程度で都道府県センターに送付している。
- 11月8日に被災者支援ガイドブックを総括班において作成し、市町村に提供するとともにホームページで公開した。国の対策パッケージなど施策の追加に適宜対応した。

《問題点・課題》

- 年度当初に内閣府が主催する都道府県担当者会議後、速やかに「罹災証明書の交付に係る市町村担当者研修会」を開催していなかった。
- 発災後、住家被害認定調査や罹災証明書の発行について研修会を開催したが、早期に対応することができなかった。
- 市町村で罹災証明書の発行が進み、支援金の申請書も大量に届くようになっていく。申請書の審査以外にも書類のコピーやスキャン、データ入力等の業務があり人手が足りない状況。日に数百件の申請があるときは、その日のうちに処理できていない状況がある。
- 市町村における防災担当と被害認定担当の間の情報共有が円滑でないところがあり、被災者生活再建支援法の適用のための住宅の被害状況の把握に時間を要した。
- 被災者が今後の再建を見通す被災者支援制度のガイドブック作成のタイミングが遅かった。
- 市町村が手続きの窓口となるため、制度管理を担う県としてはQA等を整備し、窓口で混乱しない情報提供も重要な支援。

《今後取り組むべき対策の方向性》

- 災害が被災した際の支援制度について、平時から分かりやすいガイドブックを作成し、多様な手段で発信することを検討。

3 災害応急対応

(3) 医療・救護関係

① 医療機関からの被災状況報告や支援要請への対応。DMAT、医療救護班等を編成する病院・医師会等関係団体への支援要請

<対応状況>

- 広域災害救急医療情報システム（イーミス）により情報収集。
- 発災当初から災害医療体制を立ち上げ、県内DMATによる活動が早期から開始された。
- 社会福祉関連施設の状況は、保健福祉班（保健福祉総務課）から厚生労働省報告資料により毎日報告を受けた。派遣されたDMATの報告により把握した。
- 支援要請は、災害医療コーディネーターの指揮により迅速に実施。
- 他県からの受援体制については、災害医療コーディネーターの指揮により機能。

《問題点・課題》

- 医療機関でイーミスの情報を更新していないケースがあった。同じことを県の複数の機関から問い合わせたケースがあった。
- 中核市にある施設について、速やかに被害状況を把握できないケースがあった。

《今後取り組むべき対策の方向性》

- 関係機関への被災情報等問合せをマニュアル化して共有することを検討。

4 関係機関との連携

(1) 関係機関との連携・他県等からの人的支援関係

① 各市町村や防災関係機関と連携し、適切な災害対応を行うことができたか

<対応状況>

- 被災市町村へ県管理職リエゾンを派遣し、情報共有や要望対応を図った。
- 被災市町村の要望を受け、各部局協力の下で効果的な県職員の応援派遣（罹災証明書交付や避難所運営）ができた。
- 自衛隊と連携し、救助活動、給水支援等、各種支援を速やかに実施できた。
- 自衛隊において、救命救助活動に最優先に対応していただいた。
- 自衛隊の協力は献身的であり、丁寧に対応していただいた。
- ヘリによる救助要請について、関係機関と速やかに調整した。
- 発災後に新潟県リエゾンの協力を得て「罹災証明書の交付に係る市町村担当者研修会」を開催した。
- 総務省の対口支援スキームにより、他県及び県外市町村応援職員から、被害認定調査や避難所応援等の支援を受けた。
- 警察署がそれぞれ管轄する市町村にリエゾンを派遣し、要救助者の情報共有などを行い、連携して救助活動を実施した。
- 県警察災害警備本部では、県、自衛隊との情報共有を推進し、被害状況の把握、救出救助、捜索活動を実施した。
- 県、市町村へ派遣したリエゾンを通じて各機関と連携をとって対応した。また、捜索等現場においては現地で打ち合わせ等を行い、各機関が有するリソースの効率的運用を行った。（警察班）
- 県警察災害警備本部では、被災地における警戒のためのパトロールや避難所の訪問活動を行い、被災者に寄り添った活動を実施した。

《問題点・課題》

- 自衛隊や県警との調整について、平時の業務担当者が対応することにより迅速かつ円滑に業務を実施できたが、当該職員の負担が大きかった。
- 救助に関する情報や対応する組織（部隊）を県で十分に把握しておらず、本部が主体的に調整できていなかった（現場で調整されていた）。
- 住宅応急修理について、受付開始後に制度の対象範囲が弾力化されたことにより、窓口対応や住民広報において、市町村の業務負担が増加した。
- 他県及び県外市町村応援職員の被害認定調査手法と支援を受けた市町村の既存の被害認定調査手法を調整するのに一手間掛かるという話があった。
- 現場の警察署では、救助要請等への対応のため人員が足りず、すべての市町村にリエゾンを派遣できなかった。（警察班）
- 被災地が広範囲であったため、避難状況の把握が困難であった。（警察班）

《今後取り組むべき対策の方向性》

- 事務局長を補佐する総括班の官房機能強化による救助活動情報の集約、調整を検討。
- 災害時に必ず必要となる罹災証明書の発行や、避難所運営への県職員応援について、平時からテーマ別に研修を実施することを検討。
- 応急修理制度等の運用については、平時から内閣府と確認調整を行う。
- 市町村における受援計画の策定を支援、促進。

4 関係機関との連携

(1) 関係機関との連携・他県等からの人的支援関係

② 県派遣リエゾンや、応援職員の活動はどうだったか。

< 対応状況 >

- 10月13日の朝、全市町村にリエゾンを派遣。10月17日から被害の大きい市町村に管理職リエゾンを派遣。
- 管理職リエゾンは、情報収集や要望等の対応に当たった。
- 管理職リエゾンを通して集約した市町村からの要望について関係部局に情報提供し、迅速な対応につなげた。
- 県リエゾン、罹災証明書発行業務支援、避難所運営支援など、市町村の求めに応じ、人的支援を精力的に行った。
- 各警察署において管轄する市町村にリエゾンを派遣して対応した。（警察班）

《 問題点・課題 》

- 当初、市町村に派遣したリエゾンは係員レベルが主体であり、特に被害の大きい市町村では首長レベルでの要望等もあったことから、対応に苦慮した。
- 市町村からは10月13日では派遣が遅いと苦情があった。
- 管理職リエゾン派遣時に携帯とPC・モバイルルータを貸与したが、一部リエゾンには第1陣に間に合わず、後日貸与した。
- 派遣される職員に対し、災害時応援に係る十分な研修等を行うことができなかった。
- 県から市町村への連絡を県リエゾンに頼る傾向があり、リエゾンが引き揚げた後に、市町村に直接連絡するルートを構築していない課題が浮き彫りになった。
- 支援を受ける市町村において、必要な人員の見込みが甘く、他県自治体応援職員の撤収後、県職員の追加支援が度々発生した。
- 現場の警察署では、救助要請等への対応が優先したため、すべての市町村にリエゾンを派遣することは無理であった。（警察班）

《 今後取り組むべき対策の方向性 》

- 管理職リエゾンの早期派遣による情報収集、要望対応の強化を検討。
- 県リエゾンへの災害対応に係る研修の強化を検討。
- 市町村における受援計画の策定を支援、促進。
- リエゾン派遣に要する機器の整備を検討。

4 関係機関との連携

(1) 関係機関との連携・他県等からの人的支援関係

③ 国や防災関係機関のリエゾンとの連携を的確に行えたか

<対応状況>

- リエゾンとの情報共有を図るため、災対本部員会議後に国が関係省庁連絡会議を実施。
- プッシュ型の物資支援により、避難所等への速やかな物資提供が可能となった。
- 災害時応援協定団体との間に入り連携をとっていただいた。
- 各省庁のリエゾンが関係部局と連携し、市町村支援や事業者支援、災害廃棄物対策等に尽力いただいた。
- 発災後に新潟県リエゾンの協力を得て「罹災証明書の交付に係る市町村担当者研修会」を開催した。

《問題点・課題》

- 物資支援（主にプッシュ型）におけるオペレーションについて、県を経由しない物資の提供まで、県に問い合わせが来て対応しきれない場面があった。
- プッシュ型支援物資の在庫や配送時期が分からず、対応に苦慮した。
- 県の受援計画に基づき設置する受援チームが機能せず、部局班等が対応した。
- 国等のリエゾンの受入れ場所を予め広めに確保しておくべきであった。

《今後取り組むべき対策の方向性》

- 県の受援応援計画の見直しと指定職員の当初からの配置。
- 国のプッシュ型支援、県の備蓄物資活用、協定団体からの調達について最も対応が早い最適化モデルを検討。
- 関係機関との連携がますます重要となる今後の災害対応について、事務局スペースの効果的な活用を検討。
- 県災害対策本部員会議へ関係省庁リエゾンの幅広い参加と発言をいただくことを検討。