

熊本地震を踏まえた災害対策の充実・強化に向けた取組状況について（最終報告）

1 趣旨

平成 29 年度重点施策である「熊本地震を踏まえた災害対策の充実・強化」の取組みについて、5 月から 11 月までに実施したワーキンググループ（以下「WG」という。）による検討結果を報告する。

なお、8 月の庁議及び 9 月の定例議会において中間報告を行っており、本報告は最終報告となる。

2 検討課題及び検討体制

熊本地震の状況と区の災害対策の現状を踏まえて抽出した 8 つのテーマの課題について、7 つの WG により検討を行った。（別紙 1 のとおり）

3 検討の進め方

検討を行う課題に対し、その解決のため、考えられる方向性を示した上で、現行の地域防災計画や職員防災行動マニュアル等の規定を踏まえ、対策の具体的な手法を検討した。

4 検討委員会・部会

地域防災計画検討委員会（部長級）及び検討部会（課長級）を 12 月と 1 月に開催し、WG での検討結果や取組状況等について検討を行う。

5 取組みの結果

取組みの目標として、課題の解決を図ることとし、解決が困難な課題については、解決のための道筋を示すこととした。結果については別紙 2 のとおり。

なお、取組みの成果は、平成 30 年度以降に地域防災計画等の修正に反映させることとする。

6 今後の予定

平成 30 年度以降 地域防災計画等の修正

検討課題及び検討体制

検討課題	検討体制
I 多様な主体との連携強化に向けて	
1 受援体制の構築	WG1 受援体制・職員体制班
課題1 実効性の高い受援計画の策定	
課題2 応援職員の勤務に伴う諸環境の整備	
2 ボランティアとの円滑な連携	WG2 ボランティア班
課題1 災害ボランティアセンターの開設に伴う課題の整理	
課題2 被災者のニーズとボランティアのマッチング体制の強化	
II 区の防災体制の充実・強化に向けて	
3 持続可能な職員体制の構築	WG1 受援体制・職員体制班
課題1 災害対策本部編成員の参集状況の把握方法及び交代体制の検討	
課題2 中・長期にわたった場合の避難所運営にかかる人員体制のあり方	
III 迅速かつ的確な被災者支援に向けて	
4 情報伝達手段の充実	WG3 情報伝達班
課題1 SNS等の活用による最新情報の提供	
5 円滑な物資の輸送	WG4 支援物資班
課題1 物資集積拠点の円滑な運用方法についての検討	
課題2 物資拠点における人員体制及び集積・輸送体制の整備	
課題3 避難所との連絡体制及び物資の管理体制の整備	
6 健康管理体制の充実	WG5 健康管理班
課題1 避難所における健康管理及び応援体制を含めた職員体制の構築	
課題2 避難所外避難者への健康管理の支援	
7 避難施設の充実	WG6 避難施設班
課題1 指定避難所の収容人数が超過した場合の対策	
課題2 避難所外避難者への対応	
課題3 避難所における要配慮者の対応	
課題4 避難所の縮小・統合の手順	
IV 早期の復興に向けて	
8 迅速な罹災証明・被災者生活再建支援業務の実施	WG7 罹災証明班
課題1 罹災証明書の発行業務に係る応援体制を含めた職員体制の構築	
課題2 罹災証明書等の業務手順の整備	
V その他 防災課・危機管理課の検討事項	
課題1 災害対策本部の機能の強化(15階防災センター及び5階補完機能)の検討	
課題2 避難所の受入れ可能数の算出見直し	
課題3 備蓄物資の充実・見直し	
課題4 東京都被災者生活再建支援システムの導入	
課題5 災害時事業継続計画(BCP)の検討	
課題6 その他	



熊本地震を踏まえた災害対策の充実・強化に向けた検討

《最終報告書》

平成 30 年 月

文京区総務部防災課

はじめに

平成 28 年 4 月の熊本地震では、最大震度 7 の地震が二度にわたり熊本の地を襲い、4,200 回を超える余震が発生しました。これにより、公共施設を含め多くの建物に甚大な被害が発生し、18 万人を超える方々が避難所生活を送りました。

熊本地震の発生に伴う応急、復旧業務等の災害対応については、これまで被災自治体、国及び支援を行った他自治体等が様々な課題を捉え、検証を行い、対策方針等を報告してきました。

本区においても、こうした報告書とともに被災地に派遣した職員の報告等を参考にして、熊本地震の状況と区の災害対策の現状を踏まえて課題を捉え、解決に向けて検討することを平成 29 年度の重点施策として行うこととしました。

検討の手法としては、文京区地域防災計画検討委員会において方針を決定し、災害対策本部における所管課の職員等を部会員として課題ごとに 7 つのワーキンググループを設置して、平成 29 年 5 月から 11 月まで計 6 回の検討を行ってきました。ワーキンググループでは、様々な部署の職員が課題について考え、意見を出し合いながら、解決に向けて議論を深めていきました。併せて、区と災害時協定を締結している事業者の協力により、専門的な視点から助言を受けることもできました。

検討の状況については、8 月に中間報告として取りまとめており、この度、最終報告として各課題に対する対策方針及び対策内容をまとめました。

本報告書に示した対策等は、平成 30 年度に予定する文京区地域防災計画の修正に加え、職員防災行動マニュアル等に反映させることにより、区の災害対策を充実・強化を推進していくこととします。また、筋道を示すに止まった対策については、引き続き検討してまいります。

結びに、検討にあたり、ご協力をいただきました（一社）東京都トラック協会文京支部及び（社福）文京区社会福祉協議会の皆様並びに関係各位に、厚く御礼申し上げます。

平成 30 年 月
文京区総務部（危機管理室）防災課

- 目 次 -

はじめに

I 多様な主体との連携強化に向けて

1 受援体制の構築

課題 1	実効性の高い受援計画の策定	1
課題 2	応援職員の勤務に伴う諸環境の整備	6

2 ボランティアとの円滑な連携

課題 1	災害ボランティアセンターの開設に伴う課題の整理	7
課題 2	被災者の支援ニーズとボランティアのマッチング体制の強化	9

II 区の防災体制の充実・強化に向けて

3 持続可能な職員体制の構築

課題 1	災害対策本部編成員の参集状況の把握方法及び交代体制の検討	13
課題 2	中長期にわたった場合の避難所運営にかかる人員体制のあり方	17

III 迅速かつ的確な被災者支援に向けて

4 情報伝達手段の充実

課題 1	SNS 等の活用による最新情報の提供	19
------	--------------------	----

5 円滑な物資の輸送

課題 1	物資集積拠点の円滑な運用方法についての検討	25
課題 2	物資拠点における人員体制及び集積・輸送体制の整備	27
課題 3	避難所との連絡体制及び物資の管理体制の整備	30

6 健康管理体制の充実

課題 1	避難所における健康管理体制及び応援体制を含めた職員体制の構築	32
課題 2	避難所外避難者への健康管理の支援	36

7 避難施設の充実

課題 1	指定避難所の収容人数が超過した場合の対策	37
課題 2	避難所外避難者への対応	39
課題 3	避難所における要配慮者の対応	41
課題 4	避難所の縮小・統合の手順	44

IV 早期の復興に向けて

8 迅速な罹災証明・被災者生活再建支援業務の実施

課題 1	罹災証明書発行業務に係る応援職員を含めた職員体制の構築	46
課題 2	罹災証明書等の業務手順の整備	53

V その他防災課・危機管理課の検討事項

課題1	災害対策本部機能の強化	54
課題2	避難所の受入れ可能数の算出見直し	55
課題3	備蓄物資の充実・見直し	55
課題4	東京都被災者生活再建支援システムの導入	56
課題5	災害時事業継続計画の検討	56
課題6	その他	56

資料編

第1	文京スポーツセンター利用計画（案）	57
第2	物資輸送ルート（案）	58
第3	避難所別輸送方法一覧（案）	59
第4	災害時保健医療ニーズと活動の経時変化	61
第5	避難所外避難者巡回体制（案）	62

（凡例）

特に断りのない限り、本報告書で使用する語句の意味は次のとおりとする。

- 「都」：東京都の略
- 「区」：文京区の略
- 「WG」：ワーキンググループの略
- 「初動期」：発災後3時間から72時間まで
- 「中期」：発災後72時間から1週間まで
- 「後期」：発災後1週間以降

I 多様な主体との連携強化に向けて

1 受援体制の構築

課題1 実効性の高い受援計画の策定

課題2 応援職員の勤務に伴う諸環境の整備

ワーキンググループ（１）受援体制・職員体制班

【部会員】

総務課、職員課、危機管理課、施設管理課、会計管理室、選挙管理委員会事務局、防災課

開催経緯

第1回（平成29年5月8日）

- （１） 検討課題について

第2回（平成29年6月12日）

- （１） 受援要請を行う時期について
- （２） 受援要請業務について
- （３） 各業務の要請人数について

第3回（平成29年7月10日）

- （１） 文京区災害時受援計画（たたき台）について
- （２） 応援職員への便宜供与の内容について
- （３） 区職員の執務環境などについて

第4回（平成29年9月11日）

- （１） 区の受援体制について
- （２） 専門セクションの設置について
- （３） 職員のメンタルヘルスケアについて

第5回（平成29年10月11日）

- （１） 職員の勤務ローテーションについて
- （２） 帰宅ルールの方向性について

第6回（平成29年11月13日）

- （１） 臨時災害対策本部における勤務ローテーションについて
- （２） 地域活動センター班の勤務ローテーションについて
- （３） 参集状況の効率的な把握方法について
- （４） 検討結果のまとめについて

課題1 実効性の高い受援計画の策定

《対策方針》

熊本地震において、応援職員が実施すべき業務が、受入側から明確に示されない場合や、応援職員が専門的な知見や経験等を有していたとしても、それらが活用されず、双方が期待した機能が発揮できない場合があった。

そこで、応援職員の要請を都及び協定自治体に対して迅速に実施し、円滑に振り分けや配置を行うため、区災害対策本部に新たに受援担当部門を設置する。

なお、受援計画は当該受援担当部門の役割を明確にした上で、都が策定する災害時応援受援計画と整合性を図りながら、今後策定することとする。

《主な対策》

(1) 災害対策本部事務局への受援班（仮称）の設置

① 設置の経緯

現行では、都に対する応援要請について、災対本部事務局から都総合防災部へ応急措置の実施要請を行うとともに、災対各部の受援担当から都の各業務窓口に対して応援要請を行い、災対各部で応援職員の受入を行うことになっている。その一方で、協定自治体に対しては、災対各部の人的資源ニーズを集約したうえで、災対本部事務局が応援要請を行うこととなっているため、全体的な受入状況の把握や調整が難しく、受援に関する窓口が分かりにくいと考えられる。【図・表 1-1 を参照】

そこで、災対本部事務局に受援を統括する専門セクションとして、新たに「受援班（仮称）（以下「受援班」という。）」を設置し、災対各部に設置されている受援担当が把握した人的資源ニーズを基に、都及び協定自治体に対して統一的な要請を行う。【図・表 1-2 を参照】

【WG の意見】

- ・ 応援に来た職員を振り分ける役割を設ける必要がある。

② 受援班の人員体制

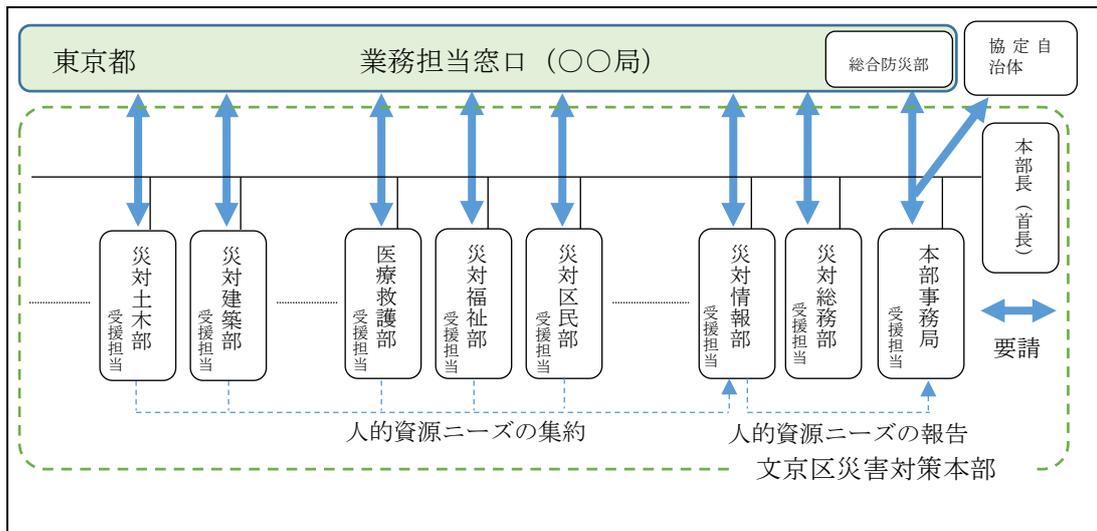
受援班は、組織横断的な部局として位置付け、防災課、総務課、職員課の職員を中心として構成する。なお、災対各部には、受援担当を存置し、受援班等との調整の役割を担うこととする。

【WG の意見】

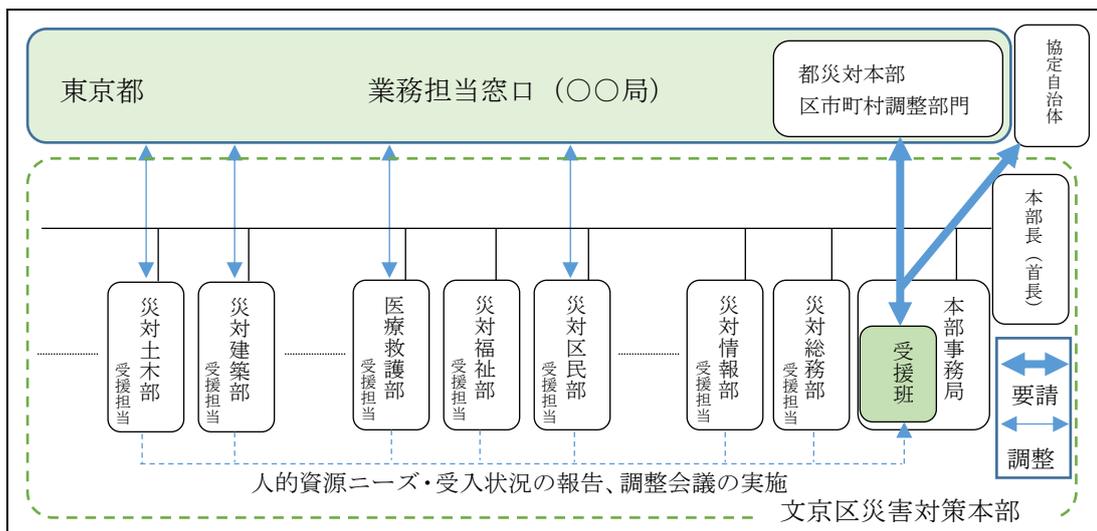
- ・ 受援班の構成員は、職員課が職員情報を管理しているため、担当部署として適している。

I 多様な主体との連携強化に向けて
 1 受援体制の構築

<図・表 1-1 従来の受援体制イメージ>



<図・表 1-2 受援班 (仮称) 設置後の受援体制イメージ>



③ 受援班及び災対各部（受援担当）の役割

受援班と災対各部の受援担当について、以下のとおり役割分担を行うことで、円滑な受入調整を行うとともに、応援職員への支援を行う。

ア 受援班の役割

i) 応援受入の総合窓口

都及びカウンターパート方式¹により決定した自治体、区の協定自治体への応援要請を行うとともに、各団体から派遣されるリエゾン (L.O.)²との調整を行う。また、協定を締結していない企業・NPO等の民間事業者等から支援の申し出があった場合の

¹ 東京都が全国知事会等の広域応援団体に対して、応援要請を行い、被災自治体に特定の応援する自治体を割り当て、継続的な支援を行う方式

² 情報連絡員 (Liaison Officer の略)

I 多様な主体との連携強化に向けて
1 受援体制の構築

窓口とするなど総合的な窓口機能を担う。

ii) 応援の受入調整

応援職員の受入にあたり、災対各部の人的資源ニーズ（人数／期間／活動内容／資格・経験など）や受入状況の把握を行うとともに、応援職員の需給調整を行う。

iii) 調整会議の開催

受援班と災対各部の受援担当、リエゾン等をメンバーとして、定期的な調整会議を開催し、各部の情報や方針の共有、応援職員の需給調整を図る。

iv) 応援職員への支援

応援職員の待機場所の用意や必要に応じて利用可能な宿泊施設の提示を行う。

イ 災対各部（受援担当）の役割

i) 受援に関する状況把握及び報告

災対各部において実施する業務における人的資源ニーズ（人数／期間／活動内容／資格・経験など）及び受入状況を取りまとめ、受援班に対して報告する。

ii) 応援側の業務担当窓口との調整

応援要請後の派遣結果等に基づき、応援職員の配置計画を作成するとともに、災対各部の職員と応援職員の業務分担等について調整を行う。また、応援職員と定例ミーティングを開催し、災対本部の方針の伝達や活動結果の報告を受ける。

iii) 調整会議への参加

受援班が開催する調整会議に参加し、災対各部の応援職員の受入状況等について、情報共有を行う。

iv) 応援職員への支援

応援職員の執務スペース及び電話・インターネット回線、その他業務に必要な資機材を用意する。また、業務マニュアルを用意するなど可能な限り必要な支援を行う。

v) 必要に応じた応援要請

ア i) にかかわらず、専門職の確保のために必要な場合は、都の各業務担当窓口に対して直接応援要請を行う。

(2) 応援要請の時期

発災後 12 時間以内に災対各部の人的資源ニーズを基に都及び協定自治体に対して応援要請を行う。ただし、被災状況等により、人的資源ニーズや具体的な要請内容の把握

I 多様な主体との連携強化に向けて

1 受援体制の構築

が困難な場合には、速やかに包括的な応援要請を行う。

(3) 応援要請を行う業務の選定

都及び協定自治体に対して応援要請する業務について、あらかじめ災対各部で要請する業務を選定することで、発災後の迅速な要請につなげる。

被災地における応援の実施状況と文京区地域防災計画に規定されている業務を比較・検討し、下表の9業務を都及び協定自治体への主な要請業務とする。【図・表 1-3、参考資料 1-1 を参照】

<図・表 1-3 応援要請業務一覧>

No	業務内容	時 期	業務担当部局
1	災害対策本部の運営支援	初動期	災対本部事務局
2	避難所運営支援	初動期	避難所運営部
③	医療・保健活動の支援	初動期	医療救護部
4	物資集積拠点支援	初動期	災対区民部
⑤	公共インフラ応急措置活動支援	初動期	災対建築部、災対土木部
⑥	応急危険度判定業務支援	初動期	災対建築部
7	住家被害認定調査、罹災証明書交付事務支援	中 期	災対区民部、災対建築部
8	生活再建支援窓口業務支援	中 期	災対区民部
⑨	災害廃棄物処理支援	中 期	災対区民部

※ ○囲み数字は、主に災対各部と都業務担当窓口との間で調整が必要と考えられる業務

<参考資料 1-1 応援自治体による応援実態>

応援自治体による応援実態									
No	主な災害対応	主な応援内容	応援時期	全国の実態			文京区の現状		
				実態	国	自治体	現状	都	協定自治体
1	災害対策本部の運営	—	—	△	—	—	×	—	—
2	通信の確保	—	—	△	—	—	×	—	—
3	被害情報の収集	—	—	△	—	—	×	—	—
4	災害情報の伝達	—	—	△	—	—	×	—	—
5	広報活動	—	—	△	—	—	×	—	—
6	救助救急活動	・自衛隊、DMAT*等の活動	初動期	○	●	—	×	—	—
7	避難所等、被災者の生活対策	・避難所運営支援	初動期	○	●	●	×	—	—
8	特別な配慮が必要な人への対策	・医師、保健師などの支援	初動期	○	●	—	○	●	—
9	物資等の輸送、供給対策	・物資集積拠点支援	初動期	○	●	●	×	—	—
10	公共インフラ被害の応急措置等	・公共施設被害調査 ・応急復旧等の活動支援 ・TEC-FORCE*による活動	中期	○	●	●	○	●	—
11	建物、住宅等の応急危険度判定	・応急危険度判定士による活動	初動期	○	●	—	○	●	—
12	被害認定調査、罹災証明の交付等	・住家被害認定調査支援 ・罹災証明交付事務支援	中期	○	—	●	○	—	●
13	生活再建支援	・窓口業務支援	中期	○	—	●	×	—	—
14	災害廃棄物処理	・ごみ収集作業支援 ・D.Waste-Net*による活動	中期	○	●	●	×	—	—

(凡例) ○：応援が実施されている業務、△：積極的な応援が期待される業務、×：受援を予定していない業務、●：応援の実施主体
 網掛：新たに都及び協定自治体に対して応援要請する必要がある業務
 ※ DMAT：災害派遣医療チーム、TEC-FORCE：緊急災害対策派遣隊、D.Waste-Net：災害廃棄物処理支援ネットワーク
 (出典) 内閣府『地方公共団体のための災害時受援体制に関するガイドライン』P.56を参考に作成

【WGの意見】

- ・ボランティアへ要請する内容との峻別が必要となる。
- ・災害対策本部の運営支援については、応援職員に判断を求める業務は難しいが、事務作業であれば応援を受けることができる。

(4) 要請内容の明確化

人的支援の要請時に、業務ごとに以下の点を可能な限り明確にすることで、適材適所の人員配置につなげる。要請にあたっては、都が策定中の「災害時応援受援計画（案）」で作成する予定の共通フォーマット「応援要請シート」を用いる。

＜主な要請内容＞

- ① 要請人数、② 要請期間、③ 活動内容、④ 活動場所、⑤ 資格・経験の必要性の有無、⑥ 必要な資機材など

【WGの意見】

- ・協定自治体の距離や交通状況によって到着順位が変わるので、早期に到着した自治体にはどの業務に従事してもらうという整理も重要である。

《今後の取り組み》

文京区災害時受援計画（仮称）の策定に向け、要請業務ごとの内容や必要なフォーマット等について、詳細な検討を実施していく。

I 多様な主体との連携強化に向けて

1 受援体制の構築

課題2 応援職員の勤務に伴う諸環境の整備

《対策方針》

熊本地震において、応援職員の宿泊場所や執務環境が十分に確保できず、応援側の自治体が派遣を躊躇する場合や応援職員の行動が制約される等の支障が生じている場合があった。

そこで、応援職員ができる限り円滑に活動できるよう、活動場所や宿泊・休憩場所、業務に必要な資機材などの勤務環境を整備するとともに、応援側に携行を求める資器材などの内容を整理する。

《主な対策》

(1) 応援職員に対する便宜供与の内容

① 宿泊施設

宿泊施設について、初動期から中期にかけての短期派遣においては、応援側が確保することを原則とするが、必要に応じて災対本部事務局（受援班）において、利用可能な宿泊施設を提示する。後期以降の長期派遣時には、災対本部事務局（受援班）において、利用可能な宿泊施設の提示やあつ旋を行う。

宿泊施設は、区有施設の外、今後新たに協定を締結する団体の施設を候補として検討を進める。

② 食糧・飲料水

応援職員の食糧・飲料水等については、応援側による携行を原則とするが、ライフライン等の回復状況により区側で提供していく。この他、応援側に求める携行品について引き続き検討する。

③ 活動拠点・資機材

活動拠点について、執務スペース及び電話・インターネット回線は、災対各部（受援担当）で用意し、待機場所は災対本部事務局（受援班）で用意する。

その他、業務に必要な資機材は災対各部（受援担当）で準備することを原則とする。

【WGの意見】

- ・初動期について、都市機能が麻痺している場合には、宿泊施設などが営業していない可能性が高く、応援団体に対して宿泊施設をあつ旋することは難しい。

《今後の取り組み》

文京区災害時受援計画（仮称）の作成の中で、宿泊施設の候補地や業務に必要な具体的な資器材、応援側に求める携行品等について引き続き検討する。

I 多様な主体との連携強化に向けて

2 ボランティアとの円滑な連携

課題 1 災害ボランティアセンターの開設に伴う課題の整理

課題 2 被災者の支援ニーズとボランティアのマッチング体制の強化

ワーキンググループ（２）ボランティア班

【部会員】

区民課、環境政策課、（社福）文京区社会福祉協議会、防災課

開催経緯

第1回（平成29年5月8日）

- （１） 検討課題について

第2回（平成29年6月12日）

- （１） 区民センターの代替施設について
- （２） ボランティアの受入人数について
- （３） ボランティアへの要請業務について①

第3回（平成29年7月10日）

- （１） ボランティアへの要請業務について②
- （２） 被災者ニーズの収集方法について①

第4回（平成29年9月11日）

- （１） 被災者ニーズの収集方法について②
- （２） 現地での聞き取り調査におけるニーズの伝達方法について

第5回（平成29年10月16日）

- （１） 災害フェーズにおける各人材の動きについて
- （２） 熊本地震におけるボランティアの活動者数の推移について
- （３） ボランティアニーズの収集方法及び開始時期

第6回（平成29年11月20日）

- （１） 被災者ニーズの収集方法について（まとめ）
- （２） コーディネート機能の強化について
- （３） 検討結果のまとめについて

課題1 災害ボランティアセンターの開設に伴う課題の整理

《対策方針》

熊本地震において、熊本県益城町の災害ボランティアセンターでは、計画上の設置予定施設が被災したことにより、代替施設の確保が必要となり、災害ボランティアセンターの開設に時間を要した。

そこで、文京区社会福祉協議会が文京区災害ボランティアセンター（以下「災害ボランティアセンター」という。）³を開設する際に、区民センターが被災するなどにより、使用できない場合を想定し、あらかじめ代替施設の候補場所を検討するとともに、開設の手順を定め、ボランティアを受け入れるための体制を整備する。

《主な対策》

（1）災害ボランティアセンター代替施設（候補）の選定

区民センターが被災するなどにより、利用できなくなった場合を想定し、区民ひろば及び産業とくらしプラザ（シビックセンター地下2階）を災害ボランティアセンターの代替施設の候補地とする。【図・表 2-1 を参照】

＜図・表 2-1 代替施設及び使用用途＞

施設名	使用用途
区民ひろば	ボランティアへの説明・ミーティング等の会場として利用
産業とくらしプラザ	災害ボランティアセンターの事務スペースとして利用

【WG の意見】

- ・災害時には様々な対応が必要となり、地下2階の区民ひろばが常時使えるとは限らない。このため、屋外施設等を含め、複数の選択肢を持ち、施設利用の優先順位をあらかじめ決めておくことが重要である。

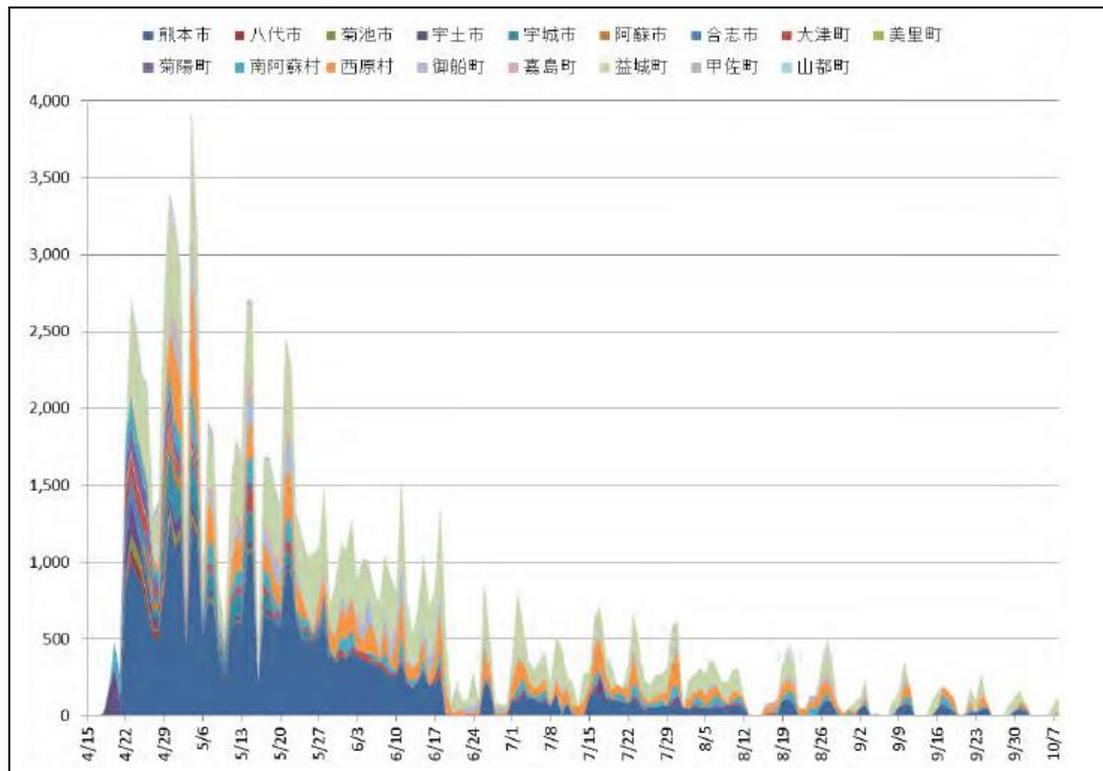
³ 災害時、文京区社会福祉協議会が設置・運営する機関であり、被災者の支援ニーズとボランティアのマッチング等を実施する。区は職員を派遣するなど連携するとともに必要な支援を行う。

- I 多様な主体との連携強化に向けて
- 2 ボランティアとの円滑な連携

(2) 災害ボランティアセンターの開設時期

災害ボランティアセンターの開設は、中期以降を目標とし、文京区社会福祉協議会は、ボランティアの受け入れ態勢の準備を行う。ボランティアの募集にあたっては、区及び文京区社会福祉協議会において、事前にホームページを準備する外、他地域の社会福祉協議会に協力を求めるなど迅速に対応する。【参考資料 2-1 を参照】

＜参考資料 2-1 熊本地震におけるボランティアの活動者数の推移＞



(出典) 東京都『平成 28 年熊本地震支援の記録』P. 45

【WG の意見】

- ・ 発災後 72 時間を目途に災害ボランティアセンターを立ち上げ、募集を行うのが現実的な対応となる。

《今後の取り組み》

- 区は、文京区社会福祉協議会と連携し、区民ひろば及び産業とくらしプラザの具体的な使用方法について検討する。
- 文京区社会福祉協議会は、区と連携し、災害ボランティアセンター立ち上げ時に必要となる資機材等について整理する。

課題2 被災者の支援ニーズとボランティアのマッチング体制の強化

《対策方針》

熊本地震において、災害ボランティアセンターでのコーディネーター不足やボランティアに何を依頼するかの基準が不明確な場合があり、円滑にマッチングが進まないケースが見られた。

そこで、被災者の支援ニーズとボランティアのマッチングが円滑に進むよう、ボランティアに依頼すべき業務内容をあらかじめ選定するとともに、災対区民部においてボランティアニーズを収集し、振り分ける体制を整備する。

《主な対策》

(1) ボランティアへの依頼業務の整理

初動期・中期・後期の各フェーズにおいて、ボランティアに依頼する主な業務の整理を行うことで、フェーズごとのボランティアニーズの傾向を事前に把握する。また、一定の知識や経験が求められる業務については、専門ボランティアの業務として位置付け、災害ボランティアセンターでの受付時に「資格や経験の有無」を確認することで、適材適所の配置につなげる。【図・表 2-2 を参照】

＜図・表 2-2 ボランティアへ依頼する主な業務の整理結果＞

場所 フェーズ	個人宅など	避難所など	災害ボランティアセンター
初動期	<ul style="list-style-type: none"> 安否確認 要配慮者への対応 がれき撤去 	<ul style="list-style-type: none"> 避難所運営の支援 	<ul style="list-style-type: none"> 災害ボランティアセンターの開設支援
中期	<ul style="list-style-type: none"> 家の片づけ 物資の配給 屋根のブルーシート張り ペットの世話 外国人対応 	<ul style="list-style-type: none"> 炊き出し支援 物資の仕分け、配布 要配慮者支援 子どもの世話 物資集積所の活動支援 	<ul style="list-style-type: none"> 災害ボランティアセンターの運営支援
後期		<ul style="list-style-type: none"> 避難所からの移動介助 	

※ 網掛けの業務は、一定の資格や経験が必要となる業務

【WG の意見】

・一般ボランティアに求めるがれきの撤去については、救出・救助を含めた危険性を伴うレベルのものではない（私道・民地内での個人に対する手伝い等）。

- I 多様な主体との連携強化に向けて
- 2 ボランティアとの円滑な連携

(2) ボランティアニーズの収集方法の整理

① 初動期

初動期については、災害ボランティアセンターの開設準備を行っている段階のため、災対各部からの災害活動への協力に関するニーズを収集し、区民・避難者・帰宅困難者等からの協力により対応する。【図・表 2-3 を参照】

<図・表 2-3 初動期におけるニーズ対応まとめ>

項目	内容
ニーズの種類	災対各部からの災害活動への協力に関するニーズ (例)物資集積所での集配作業、給水活動
収集方法	災対各部におけるニーズ把握
対応方針	災害ボランティアセンターの開設は中期からを予定しているため、区民・避難者・帰宅困難者等からの協力により対応する。

② 中期以降

ア 基本方針

中期以降については、災害ボランティアセンターによるボランティア受け入れが開始することから、災対各部からの災害活動への協力に関するニーズに加え、避難所や個人宅からの生活の安定、復興に向けた支援ニーズを収集し、ボランティアの受け入れにより対応する。【図・表 2-4 を参照】

イ ニーズの収集及び振り分け

災対区民部において、災対各部、避難所、地域活動センターから集まってきたニーズのうち、一般ボランティアで対応するものと専門ボランティアや災対各部で対応するものへの振り分けを行う。災害ボランティアセンターに集まってきたニーズについても同様に振り分けを行う。【図・表 2-5 を参照】

一般ボランティアで対応するものは災害ボランティアセンターに依頼し、専門ボランティアや災対各部で対応するものは、災対区民部に戻していく。

<図・表 2-4 中期以降におけるニーズ対応まとめ>

項目	内容
ニーズの種類	①災対各部からの災害活動への協力に関するニーズ ②避難所や個人宅からの生活の安定、復興に向けた支援ニーズ
収集方法	[災害対策本部による情報収集] ①災対各部におけるニーズ把握 ②地域活動センター班職員・避難所開設運営班職員による聞き取り [災害ボランティアセンターによる情報収集] ①電話・FAX・インターネット等による受付

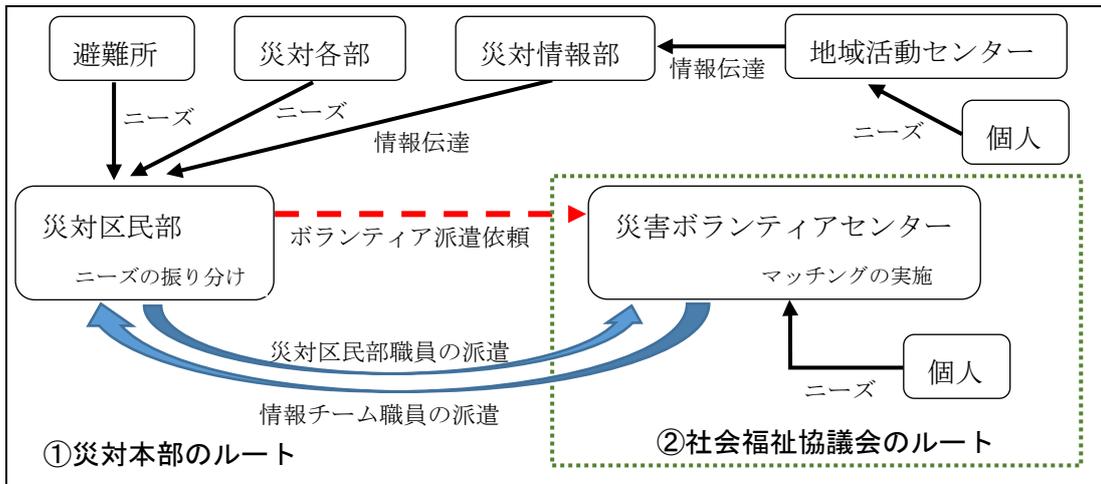
I 多様な主体との連携強化に向けて
2 ボランティアとの円滑な連携

	②情報チーム職員による聞き取り
対応方針	区内外からのボランティアの受け入れによりニーズに対応する。

③ 職員の相互派遣

ボランティアニーズの振り分けを迅速に実施するために、災害ボランティアセンターの情報チーム職員を災対区民部に派遣するとともに、情報連絡員として、災対区民部から災害ボランティアセンターに職員を派遣する。

<図・表 2-5 ニーズの収集方法イメージ>



【WGの意見】

- ・ 災対区民部に情報チーム職員を派遣できれば、災対区民部でニーズの振り分けを行うことができる。行政で行うべき業務が災害ボランティアセンターに入ってきてしまう事例等もあるため、この方法であればそういった事象も軽減される。
- ・ 災害ボランティアセンターに直接入ってきたニーズについては、同センターで振り分けを行い、専門ボランティア等の区で対応するボランティア業務については、災対区民部に戻していく必要がある。

(3) 災害ボランティアセンタースタッフの確保

① 外部ボランティアによる運営支援

災害ボランティアセンター運営支援を外部ボランティアに要請する業務として位置付け、業務マニュアル等を準備した上で、事務作業等の実施を依頼する。

② 協定の締結

文京区社会福祉協議会は、山梨県甲州市の社会福祉協議会と平成 29 年 9 月 20 日に協定を締結しており、発災時には協定に基づき、災害ボランティアセンター運営スタッフの派遣を要請する。今後も他地域の社会福祉協議会との協定締結を行っていく。

- I 多様な主体との連携強化に向けて
- 2 ボランティアとの円滑な連携

《今後の取り組み》

区は、社会福祉協議会と連携し、具体的なニーズの振り分け方法等について引き続き検討する。

Ⅱ 区の防災体制の充実・強化に向けて

3 持続可能な職員体制の構築

課題 1 災害対策本部編成員の参集状況の把握方法及び交代体制の検討

課題 2 中・長期にわたった場合の避難所運営にかかる人員体制のあり方

ワーキンググループ（１）受援体制・職員体制班

【部会員】

総務課、職員課、危機管理課、施設管理課、会計管理室、選挙管理委員会事務局、防災課

開催経緯

第1回（平成29年5月8日）

- （１） 検討課題について

第2回（平成29年6月12日）

- （１） 受援要請を行う時期について
- （２） 受援要請業務について
- （３） 各業務の要請人数について

第3回（平成29年7月10日）

- （１） 文京区災害時受援計画（たたき台）について
- （２） 応援職員への便宜供与の内容について
- （３） 区職員の執務環境などについて

第4回（平成29年9月11日）

- （１） 区の受援体制について
- （２） 専門セクションの設置について
- （３） 職員のメンタルヘルスケアについて

第5回（平成29年10月11日）

- （１） 職員の勤務ローテーションについて
- （２） 帰宅ルールの方向性について

第6回（平成29年11月13日）

- （１） 臨時災害対策本部における勤務ローテーションについて
- （２） 地域活動センター班の勤務ローテーションについて
- （３） 参集状況の効率的な把握方法について
- （４） 検討結果のまとめについて

課題1 災害対策本部編成員の参集状況の把握方法及び交代体制の検討

《対策方針》

熊本地震において、被災自治体職員は自らが被災者である上に、長期にわたって不
休での災害対応に従事しているケースが多く、職員の心身への過大な負担が課題とし
て浮かび上がった。

そこで、長期にわたる災害対応を安定的に行うため、職員の勤務ローテーションや心
身の健康維持のために必要な支援体制を整備し、持続可能な職員体制を構築する。

《主な対策》

(1) 職員の勤務ローテーションの整備

① 災害対策本部（勤務時間内の体制）における勤務ローテーション

ア シビックセンター勤務職員

発災2日目から3交代制の勤務ローテーションを組むことにより、24時間の災害対
応を行うとともに、常に全体の1/3の人員が休憩を取ることのできる体制を整備する。
休憩時間を必ず確保することを原則とし、業務の引き継ぎが行えるよう重なる時間を
設ける。【図・表3-1を参照】

災对各部によって、より効率的なローテーションの組み方がある場合も考えられる
ため、柔軟に対応する。また、他自治体から十分な応援職員が確保できる場合や帰宅
可能な状況の場合には、ローテーション方法や時間等を変更する。

<図・表3-1 3交代制による勤務ローテーション（時間等は例示）>

班	0:00			8:00	8:30			16:00	16:30			0:30
A												
B					引き継ぎ							
C												

網掛：勤務時間（適宜休憩する） 白地：休憩時間

イ 避難所運営班・地域活動センター一班職員

「課題2 中・長期にわたった場合の避難所運営にかかる人員体制のあり方 (P.17)」
を参照。

II 区の防災体制の充実・強化に向けて
3 持続可能な職員体制の構築

② 臨時災害対策本部（勤務時間外の体制）における勤務ローテーション

ア シビックセンター勤務職員

発災後 3 時間までに 509 名の職員(D)が参集可能となるため、臨時災害対策本部(A + B)を組織し、災害対応を実施する。発災後 24 時間以内に 573 名の職員(E)が参集可能となるため、参集した職員は、臨時災害対策本部編成員とともに、以後、発災後 72 時間までは、2 交代制によるローテーション体制を整備する。このとき、災害対策本部への移行を見据えての人員配置を行う。

発災後 72 時間以内に 407 名の職員(F)が参集可能となり、災害対策本部(C)を組織するに足りる人員が確保できるため、災害対策本部に移行し、以後、勤務時間内の 3 交代制によるローテーション体制を整備する。ただし、災害対策本部への移行は災害状況や職員の参集状況により 72 時間を待たずに移行することも可能である。(() 内のアルファベットは下表と対応) 【図・表 3-1, 3-2 を参照】

<図・表 3-2 時間別参集可能職員数一覧>

項目	体制及び参集時間		人数
体制	A	臨時災害対策本部編成員（シビックセンター）	104 名
	B	臨時災害対策本部編成員（避難所・地活活動センター）	414 名
	C	災害対策本部編成員（応援職員を含む）	1,244 名
参集時間 ※	D	参集可能職員（3 時間以内）	509 名
	E	参集可能職員（3 時間超～24 時間以内）	573 名
	F	参集可能職員（24 時間超～72 時間以内）	407 名

※ 文京区事業継続計画（震災編）に基づく調査による（平成 29 年 9 月実施）。

【WG の意見】

- ・臨時災害対策本部から災害対策本部への移行を最優先に考える必要があり、どの程度の参集で移行するという基準を設ける必要がある。

イ 避難所運営班・地域活動センター班職員

「課題 2 中・長期にわたった場合の避難所運営にかかる人員体制のあり方 (P. 17)」を参照。

(2) 初動期の帰宅ルールの方向性の整理

初動期の帰宅ルールについて、職員の帰宅開始を決定するうえで配慮すべき事項を事前に整理する。

<考慮する項目>

- ・本人の健康状態
- ・家族に小さな子ども、高齢者、障害者等がいる職員の取り扱い
- ・一度に帰宅できる人数の制限
- ・帰宅途中の二次災害の可能性

【WG の意見】

- ・ 区職員の中にも疾患を抱えているが届け出ていない人もいるので意思表示できるような配慮が必要になる。

(3) 職員の就寝スペース等の確保

① 就寝スペース

発災後概ね3日目までの職員の就寝スペースについては、各職場や自身のデスク回り等を基本とする。女性用として、職員休憩室や職員図書室等の利用を検討する。

② 寝具等の確保

災害対策本部編成員及び臨時災害対策本部編成員に対しては、非常用防災ブランケットを配付しているが、職員の就寝環境の向上のために上記ブランケットに加えて、新たに寝袋を用意する。

【WG の意見】

- ・ 就寝スペースについては、女性職員に対する配慮が必要となる。
- ・ 寝具を保管する場所が必要となる。

(4) 職員の相談体制の整備

① 相談体制の整備に必要な人材及び施設

職員の相談体制を整備する上で必要となる人材及び施設の要件については、以下のとおりである。

＜人材及び施設の要件＞

- (人材) 精神科医、臨床心理士、保健師等
- (施設) プライバシーの確保できる環境

人材の確保について、区職員内にも有資格者は在籍するが、災対業務等への対応が必要であることから都への要請など広域的な対応を検討する。また、施設については、職員保健室などを候補に検討する。

② 職員のメンタルヘルスケア

熊本県において実施した取り組みを参考にして、実施について検討することとする。

【参考資料 3-1 を参照】

＜参考資料 3-1 熊本県におけるメンタルヘルスケアへの取組＞

① セルフケアを促すリーフレットの配布

職員自身が自分のストレスに気づくためのストレスチェックや対処方法を紹介（平成28年4月28日（概ね発災後2週間）から6回実施*）。また、自分のストレスに気づくための張り紙を、トイレに掲出した。これらの取組みにより、健康サポートセンターへの相談者が増加するなど、「気づき」につなげることができた。

- II 区の防災体制の充実・強化に向けて
- 3 持続可能な職員体制の構築

② ヘルスチェックの実施

地震発生後1か月後にヘルスチェックを実施し、職員の健康状態の把握と地震による心身への影響の把握を行った。その結果、地震により心身に何らかの影響が認められる職員は、高ストレスの割合が高いことが判明したため、地震の影響が認められる職員に体調確認を促すメールを送信した。

(出典) 熊本県『熊本地震の概ね3カ月間の対応に関する検証報告書』P. 387

【WGの意見】

- ・相談体制に必要な人材は、都に対して要請するなど広域的な対応が必要となる。

(5) 災害対策本部編成員の参集状況の把握方法

災害対策本部編成員の参集状況の把握については、現状では参集後に災害情報システムへの入力又は職員動員名簿(Excelファイル)への入力により集計することとしている。勤務時間外に発災した場合には、参集の可否を把握するためにメール配信システム等の導入について、今後検討する。

【WGの意見】

- ・勤務時間外については、臨時災対本部編成員以外の職員がどの程度参集したのか把握することが交代要員を派遣する上で重要になるため、参集状況の把握方法を整備する必要がある。

《今後の取り組み》

職員の相談体制やメンタルヘルスケアについて、熊本地震における取組を参考にその実施について関係各課と検討する。また、勤務時間外に発災した場合の参集状況の把握方法について引き続き検討する。

課題2 中・長期にわたった場合の避難所運営にかかる人員体制のあり方

＜対策方針＞

熊本地震において、視察した熊本市内の避難所では長期的な避難所運営を行うため、職員が毎日交代で避難所運営を行っていた。また、夜間の避難所運営について、看護師の24時間常駐や警備員の配置などそれぞれの避難所によって多様な夜間体制をとっていた。

そこで、避難所運営班職員の勤務ローテーション及び夜間の避難所運営体制を整備することで、持続可能な職員体制を構築する。

また、地域活動センター班についても避難所運営班に準じた勤務ローテーションとする。

＜主な対策＞

(1) 避難所運営班・地域活動センター班職員の勤務ローテーション

① 勤務時間内

発災2日目から2交代制の勤務ローテーションを組むことにより、夜間の避難所対応を行うとともに、常に休憩を取ることのできる体制を整備する。各避難所及び地域活動センターでは最大で4名×2班の職員体制をとっているため、2班によるローテーションを組むこととし、職員が不足する場合には、応援職員で対応する。また、他自治体から十分な応援職員が確保できる場合には、班を増やす等体制を変更する。【図・表3-3を参照】

休憩時間を必ず確保することを原則とし、業務の引き継ぎが行えるよう重なる時間を設ける。休憩時間については、シビックセンターまでの移動時間や業務負担を勘案して時間設定する。

＜図・表 3-3 2交代制による勤務ローテーション（時間等は例示）＞

班	0:00			12:00		12:30			0:30
1班					引き継ぎ				
2班									

網掛：勤務時間（適宜休憩する） 白地：休憩時間

② 勤務時間外

発災後3時間までに509名の職員(C)が参集可能であるため、臨時災害対策本部(A+B)を組織し、うち414名を臨時避難所開設班・地域活動センター班職員(B)として避難所運営等を実施する。発災後24時間以内に573名の職員(E)が参集可能となるため、参集した職員は、臨時避難所開設班とともに、以後、発災後72時間までは、2交代制

II 区の防災体制の充実・強化に向けて
3 持続可能な職員体制の構築

によるローテーションの体制を整備する。このとき、なるべく災害対策本部の避難所運営部に指定されている職員を交代要員として動員する。

発災後 72 時間以内に 407 名の職員(F)が参集可能となり、災害対策本部(C)を組織するに足りる人員が確保できるため、災害対策本部に移行し、以後、勤務時間内の 2 交代制によるローテーションに移行する。ただし、災害対策本部への移行は災害状況や職員の参集状況により 72 時間を待たずに移行する可能性もある。()内のアルファベットは右表と対応)【図・表 3-2, 3-3 を参照】

【WG の意見】

- ・臨時災対から災対本部に移行するにあたり、避難所運営職員がしっかりと引き継ぎ等を行った上で、各災対部に移行する仕組みが必要である。

(2) 夜間の避難所運営体制

夜間の避難所運営について、本部との情報連絡を行うために避難所運営班職員による夜間対応を実施する。また、夜間の警備面については、避難所運営本部⁴を中心とした対応とする。

【WG の意見】

- ・避難所の夜間体制について、施設内の警備面については避難所運営本部との連携を図るとともに、災害対策本部との連絡について区職員が担うという役割分担が必要である。

《今後の取り組み》

夜間における体制について、避難所運営本部による対応方法の検討を行う。

⁴ 震度 5 強以上の地震が発生した場合に各避難所に設置される避難所の運営・管理主体であり、避難所運営協議会委員を中心に組織され、同協議会会長を本部長とする。

Ⅲ 迅速かつ的確な被災者支援に向けて

4 情報伝達手段の充実

課題 1 SNS 等の活用による最新情報の提供

ワーキンググループ（3）情報伝達班

【部会員】

企画課、財政課、広報課、情報政策課、防災課

開催経緯

第1回（平成29年5月12日）

- （1） 検討課題について

第2回（平成29年6月16日）

- （1） 災害時に発信される主な情報の整理について（初動期）

第3回（平成29年7月14日）

- （1） 災害時に発信される主な情報の整理について（中期・後期）

第4回（平成29年9月22日）

- （1） ホームページ（災害モード）について
- （2） 情報発信の体制について

第5回（平成29年10月13日）

- （1） 外国人への情報提供について
- （2） SNSによる発信時の工夫・注意点について

第6回（平成29年11月17日）

- （1） SNSによる発信体制について
- （2） 情報収集手段としてのSNSの活用について
- （3） 検討結果のまとめについて

課題 1 SNS 等の活用による最新情報の提供

《対策方針》

熊本地震において、大分県災害対策本部では、SNS による定期的な情報発信を行ったところ、期間中の Facebook 閲覧数は平時の約 5.8 倍に急増し、SNS による情報発信の速報性や拡散性が実証された。

そこで、区においても、Twitter や Facebook 等の SNS による情報発信方法や内容の整理を行うとともに、迅速に情報発信ができる体制を整備する。

また、情報の発信手段としてだけでなく、災害情報を収集する手段としての SNS の活用についても検討する。

《主な対策》

(1) 情報発信手段としての SNS の活用

① 基本方針

SNS については、初動期から中期を中心とした活用を図り、区公式アカウントから統一的な内容を発信する。

区ホームページ（以下「HP」という。）は災害モードに変更して情報の更新を行い、SNS では情報の概要及び HP リンクを発信することで HP の閲覧へ誘導する。

なお、平成 29 年 10 月 22 日に、台風 21 号による大雨に伴い緊急速報メールで「避難準備・高齢者等避難開始」を発信したところ HP へのアクセスが集中し、一時的に閲覧できない状況が生じた。発災直後から初動期にかけてはこうした状況を想定し、HP を補完するために SNS 等により情報発信することが重要である。

【WG の意見】

- ・ Twitter 等の SNS は区公式アカウントとは別に、保育園や小・中学校等が個別にアカウントを持っている。災害時については、発信内容を規制して統一的な内容で発信していかないと混乱する。
- ・ 災害時には、分野ごとに集約して発信していくことが重要である。

② 発信体制

ア 災害対策本部（勤務時間内）における体制

災対各部が所掌する情報について、災対本部又は各部内における決定後、災対各部ごとに HP への掲載及び SNS への投稿を実施する。情報の共有を図るため、SNS への投稿実施後、災対情報部に報告を行う。【図表 4-1 を参照】

初動期においては、HP への掲載から SNS への投稿を一連の流れとして各災対部で実施することにより、迅速な情報発信が可能となる。

ただし、誤情報の発信等を抑制するため、投稿できる権限（ID、パスワード）を持つ職員を指定することとする。また、各災対部での発信ができるように HP 及び SNS の

Ⅲ 迅速かつ的確な被災者支援に向けて
4 情報伝達手段の充実

実施マニュアルを整備する。

<図・表 4-1 情報発信の流れ>



イ 臨時災害対策本部（勤務時間外）における体制

臨時災害対策本部 本部班（情報統括担当）において情報発信を行う。本部班内において SNS の ID, パスワードを共有し、発信内容の確定後、参集した職員が発信できる体制を整える。

【WG の意見】

- ・ 災対各部レベルで HP へ掲載する情報を判断・決定し、災对本部に報告することで情報共有する仕組みが考えられる。決定権限は、災対各部の部長又は部長補佐に付与することが考えられる。
- ・ 各所管で SNS に投稿してもいいというルールにするのであれば、災対情報部において SNS で発信した内容を把握しておく必要がある。
- ・ 臨時災害対策本部における役割分担について事前に決めておくべきである。

③ 発信する情報の整理

災害時に発信する情報について、初動期・中期・後期のフェーズごとに「SNS 及び HP で発信する情報」または「HP で発信する情報」に整理を行うことで、判断に迷うことなく迅速に情報発信を行う。【図・表 4-2 を参照】

<図・表 4-2 発信情報の整理結果>

伝達手段 災害時期	SNS 及び HP で発信する情報	HP で発信する情報
初動期	<ul style="list-style-type: none"> ・ 道路啓開 ・ 火災等の二次災害 ・ 地震情報 ・ 被害状況 ・ ライフラインの被害状況 ・ 避難勧告等 ・ 交通規制情報 他 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 避難所開設状況 ・ 災害の発生状況 ・ 医療機関情報 他
中期	<ul style="list-style-type: none"> ・ ボランティアの募集 ・ 治安情報 ・ 安否情報 ・ 流言対策 ・ ライフラインの復旧状況 ・ 交通機関の復旧状況 他 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 食糧の配給状況 ・ 生活物資の配給状況 他

後 期		<ul style="list-style-type: none"> ・ 罹災証明書発行情報 ・ 生活再建支援情報 ・ 仮設住宅の状況 他
-----	--	---

④ 外国人に対する情報発信

原則として、SNS では「区 HP において外国人向けの情報を随時更新する」旨の内容を
発信し、HP の閲覧へ誘導する。HP は4か国語対応しているため、基本的にはHP の情報
を随時更新する。

ただし、避難行動のとり方や避難所の開設状況等の重要情報については、あらかじめ
SNS 用のテンプレートを作成し、外国語による発信を行う。

【WG の意見】

- ・ 外国人に対する情報発信について、HP や SNS に投稿するテンプレートを事前に
作成しておく必要がある。
- ・ 外国人に対してどの情報を発信するのもも選定しておく必要がある。

《今後の取り組み》

SNS や HP で発信する情報のテンプレート様式や内容について検討する。また、災害時の
SNS や HP による発信方法についてマニュアルを整備する。

Ⅲ 迅速かつ的確な被災者支援に向けて
4 情報伝達手段の充実

(2) 情報収集手段としての SNS の活用

① 情報収集手段としての有効性

SNS により発信された情報は、被災現場やその近辺から発信される場合や、災害の時間経過に合わせて発信される場合があるため、即時性を有する情報源となりえる。

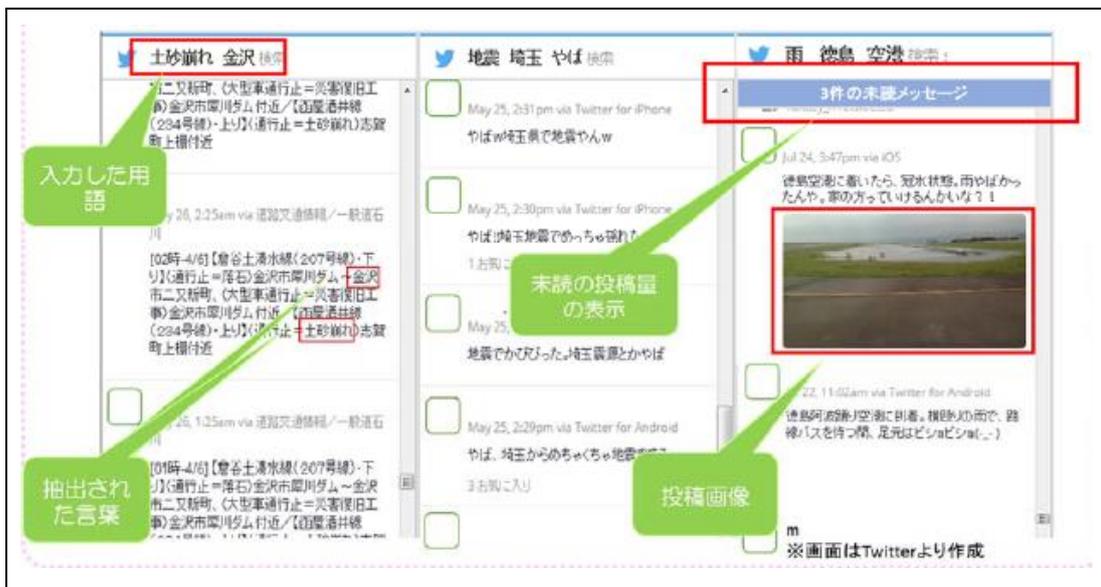
そのため、即時性や局地性のある情報を獲得する有効な手段の一つとして、SNS により発信される情報を収集し、災害対応に活用することを検討する。

② 情報収集方法

ア SNS 内のダッシュボード（検索機能）の活用

SNS 内にあるダッシュボード（検索機能）を用いて、災害情報に関するワード（例：地震、文京区等）を検索することで、簡易的に情報を収集することができる。【参考資料 4-1 を参照】

<参考資料 4-1 ダッシュボードの活用例>



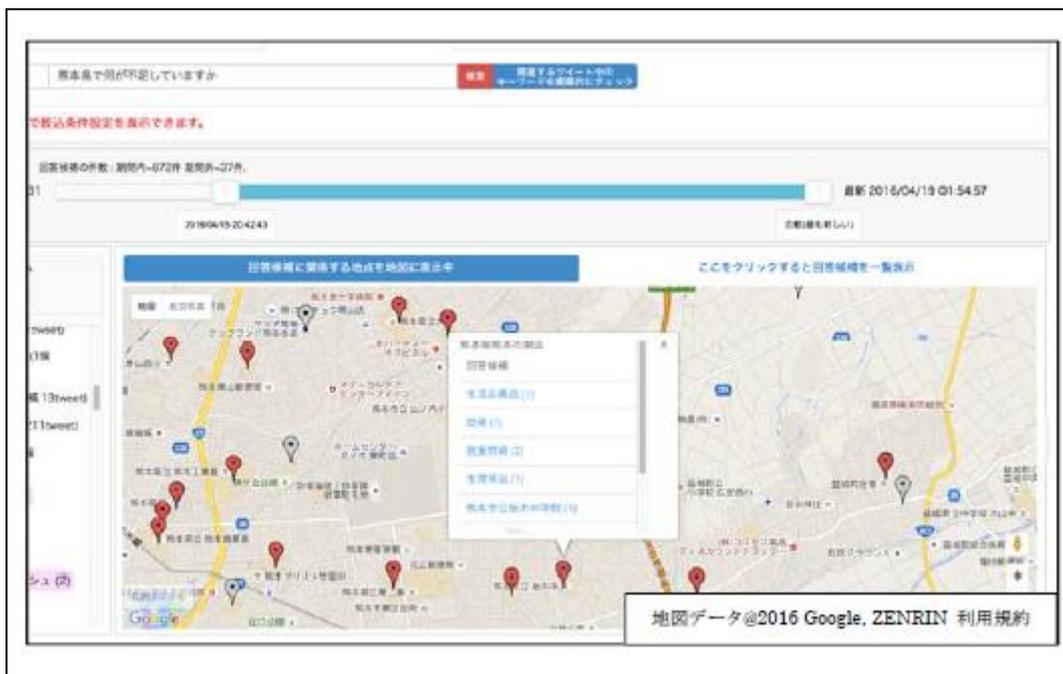
(出典) 内閣官房『災害対応における SNS 活用ガイドブック』P. 15

イ 対災害 SNS 情報分析システム (DISAANA : ディサーナ) の活用

対災害 SNS 情報分析システム (DISAANA) とは、国立研究開発法人情報通信研究機構 (NICT) 耐災害 ICT 研究センター及びユニバーサルコミュニケーション研究所が開発したシステムであり、パソコン等のブラウザから無償で利用できる。

Twitter の投稿内容をリアルタイムに分析しエリアを指定することによって、当該エリアで発生している災害に関する問題・トラブルの自動抽出や、「大雨が降っているのはどこ」といった質問の回答候補を、Twitter の投稿から自動的に抽出しリスト形式又は地図形式で表示することができる。【参考資料 4-2 を参照】

<参考資料 4-2 DISAANA の使用例>



(出典) 内閣官房『災害対応における SNS 活用ガイドブック』P. 19

③ # (ハッシュタグ) の活用

災害時における情報収集を効率的に行うため、区民に対し、Twitter にて災害情報を発信する際、ツイートの文章内に「#」と共通のキーワードを付して発信するよう呼びかけることを検討する。例) #文京区災害

④ 情報収集の体制

ア 勤務時間内の体制

災害時の情報収集については、災対情報部（災害情報統括担当）が実施することになっており、防災無線や高所カメラ等による情報収集に加え、SNS による情報収集を役割として加える。

イ 勤務時間外の体制

勤務時間内の体制と同様に、臨時災害対策本部 本部班（災害情報統括担当）の役割として SNS による情報収集の実施を加える。

⑤ SNS による情報収集の留意点

SNS により発信された情報は、必ずしも信頼性が担保された情報とは限らないため、情報収集手段として SNS を活用する際には、「きっかけ」となる情報としての取り扱いや他の情報との組み合わせ等により信頼性の向上を図る必要があることに留意する。

Ⅲ 迅速かつ的確な被災者支援に向けて
4 情報伝達手段の充実

【WG の意見】

- ・ SNS については、区民が発信する情報を収集するツールとしても有効である。

≪今後の取り組み≫

情報収集手段としての SNS の活用について、引き続き検討する。

Ⅲ 迅速かつ的確な被災者支援に向けて

5 円滑な物資の輸送

課題 1 物資集積拠点の円滑な運用方法についての検討

課題 2 物資拠点における人員体制及び集積・輸送体制の整備

課題 3 避難所との連絡体制及び物資の管理体制の整備

ワーキンググループ（４）支援物資班

【部会員】

契約管財課、経済課、アカデミー推進課、スポーツ振興課、管理課、道路課、みどり公園課、防災課

【ご協力】

（一社）東京都トラック協会文京支部

開催経緯

第1回（平成29年5月9日）

- （１） 検討課題について

第2回（平成29年6月13日）

- （１） スポーツセンターの利用方法について

第3回（平成29年7月11日）

- （１） 搬入・搬出の動線について
- （２） アリーナのゾーニング（案）について

第4回（平成29年9月12日）

- （１） 物資集積拠点での業務の流れについて
- （２） 輸送拠点の職員体制について
- （３） 輸送ルートについて①

第5回（平成29年10月10日）

- （１） 輸送ルートについて②
- （２） 避難所ごとの輸送方法について
- （３） 輸送の体制について①

第6回（平成29年11月14日）

- （１） 輸送ルートについて（まとめ）
- （２） 避難所ごとの輸送方法について（まとめ）
- （３） 輸送の体制について②
- （４） 在庫の管理方法、在庫状況の共有方法について
- （５） 検討結果のまとめについて

課題1 物資集積拠点の円滑な運用方法についての検討

《対策方針》

熊本地震において、物資集積拠点のひとつであるアクアドームくまもとでは、パレットに積載された支援物資をフォークリフトやハンドリフトを用いて搬送し、物資を種類ごとに集積することで、効率的な搬入・搬出を行っていた。

そこで、区の物資集積拠点においても円滑な搬入・搬出を実施できるように、あらかじめ搬出入の動線と物資のゾーニング（区画分け）の案を作成する。あわせて、物資の運搬に必要な資機材を整備する。

なお、この対策は、文京スポーツセンターを対象として行う。

《主な対策》

（1）支援物資の搬入・搬出方法の策定

① 搬入経路・方法

物資は、10 tトラックで輸送されることを想定し、スポーツセンター駐車場側正面入り口より搬入する。搬入口において、物資を大まかな種類ごとに大別し、ハンドリフトや台車等を用いて、アリーナ内に運搬する。

② 搬出経路・方法

物資は、壁打ちテニスコート側の扉より搬出する。アリーナ内に運搬・ゾーニングされた物資をかご台車等に品目ごとに必要数を積載する。その際、アリーナ出口に搬出物資の仕分けエリアを設置し、物資の内容確認を行う。搬出にあたっては、トラック、軽貨物車両を使用する。

③ 物流コーディネーターの配置

スポーツセンター正面入口、アリーナ入口、アリーナ出口の3か所に、搬入・搬出される物資の内容確認やゾーニング場所の指示等を行う災害時物流コーディネーター（以下「コーディネーター」という。）を配置する。コーディネーターについては、「災害時における物流業務に関する協定書」に基づき（一社）東京都トラック協会文京支部に要請する。

【WGの意見】

- ・コーディネーターは、物資の「入」と「出」でそれぞれに配置すべきである。1人が管理するエリアは小さい方がいい。

（2）支援物資のゾーニングと管理

① 食糧・生活用品等

食糧や生活用品等については、アリーナを6ブロックに区分けし、物資の種類ごとに

Ⅲ 迅速かつ的確な被災者支援に向けて
5 円滑な物資の輸送

輸送頻度を考慮しゾーニングを行う。【図・表 5-1 を参照】【資料編 第 1 文京スポーツセンター利用計画（案） P. 57 を参照】

② 飲料水

飲料水については、アリーナ床面の耐荷重を考慮し、駐車場にゾーニングする。

＜図・表 5-1 支援物資のブロック分け（案）＞

No	物資の種類	具体的な物資例
1	食糧	アルファ化米、クラッカー、即席めん、レトルト食品
2	寝具類	毛布、簡易マット、段ボール製簡易ベッド、介護ベッド
3	生活用品	下着類、Tシャツ、シャンプー、ハンドソープ、紙コップ、簡易トイレ、消毒液、消臭剤、液体歯磨洗口液、エチケット袋
4	紙類・タオル類	ボディーシート、ペーパータオル、トイレットペーパー
5	生理用品・幼児備品	生理用品、紙おむつ（大人）、紙おむつ（乳児）、哺乳瓶、調整粉乳
6	備品類	ヘルメット、懐中電灯、乾電池、電気ポット、ガスコンロ、パーテーション、ブルーシート、携帯用充電器

【WG の意見】

- ・ペットボトルの飲料水は、雨に濡れても問題のないものなので、アリーナに入れ込むよりは近場に置いた方がいい。アリーナでは、耐荷重の関係で多く積むことが難しい。
- ・アリーナをブロック分けして、入口で「第〇ブロックに置いてください」というように指示を出す形が考えられる。

（3）搬入・搬出用資機材の準備

物資の運搬用の資機材として、ハンドリフト、かご台車、パレット等を備蓄し、効率的に運搬できる体制を整備する。

【WG の意見】

- ・フォークリフトの運転には、技能講習が必要であり、慣れていないと操作が難しい。

《今後の取り組み》

スポーツセンターにおける物資の搬出入の動線やゾーニング案について、訓練等を通じてその実効性を検証する。また、シビックセンター及び文京総合体育館における物資の搬出入の動線等の運用方法について検討する。

課題2 物資拠点における人員体制及び集積・輸送体制の整備

《対策方針》

熊本地震において、物資集積拠点の作業人員や輸送手段が不足し、避難所に物資が行きわたるのに時間を要する場合があった。

そこで、物資集積拠点における人員体制を整備するとともに、各避難所までの輸送ルートを事前に計画することで、円滑に物資を輸送する体制を整備する。

《主な対策》

(1) 物資集積拠点における人員体制の整備

① 物資集積拠点における統括責任者の設置

物資集積拠点の運営にあたっては、災対区民部（救援物資担当）が集積拠点の本部として、避難所等の配付先、関係機関との連絡調整を実施する。国や東京都からのプッシュ型支援に対応し、避難所等への迅速な物資輸送を行うためには、現場を指揮・統括する責任者を設置する必要がある。そのため、物資集積拠点においても管理監督職の職員を責任者として配置することで、明確な指揮命令システムを確保する。

② 物流コーディネーターの配置

スポーツセンター正面入口、アリーナ入口、アリーナ出口の3か所に、搬入・搬出される物資の内容確認やゾーニング場所の指示等を行うコーディネーターを配置する。コーディネーターについては、「災害時における物流業務に関する協定書」に基づき（一社）東京都トラック協会文京支部に要請する。

【WGの意見】

- ・物資の集積拠点についても現場を指揮・統括する責任者を設置する必要がある。

(2) 物資輸送ルートの策定

① 主たる輸送ルート

物資集積拠点から避難所に物資を輸送する主たるルートとして、春日通り、白山通り、本郷通り及び不忍通りを中心とした3ルートを設定し、トラック、軽貨物車両による輸送を実施する。【図・表 5-2 を参照】【資料編 第2 物資輸送ルート（案）P.58 を参照】

また、避難所ごとに、施設内に進入できる車両種類及び荷下ろし場所を決めておくことで、円滑な輸送を実施する。【資料編 第3 避難所別輸送方法一覧（案）P.59 を参照】

Ⅲ 迅速かつ的確な被災者支援に向けて
5 円滑な物資の輸送

<図・表 5-2 主たる輸送ルート一覧>

ルート	区 間	担当避難所
A	春日通り～不忍通り～目白通り～ 巻石通り～外堀通り～本郷通り～ 春日通り	礪川小学校、第三中学校、茗台中学校、 青柳小学校、関口台町小学校、文京江戸 川橋体育館、金富小学校、旧元町小学校、 本郷小学校、本郷台中学校、第一中学校
B	白山通り～不忍通り～千川通り～ 春日通り～白山通り	指ヶ谷小学校、明化小学校、林町小学校、 第十中学校、柳町小学校、駕籠町小学校、 大塚小学校
C	春日通り～不忍通り～本郷通り	教育センター、湯島小学校、根津小学校、 汐見小学校、第八中学校、千駄木小学校、 文林中学校、第九中学校、駒本小学校、 昭和小学校、第六中学校

② 個別の輸送ルート

避難所への進入口の位置や必要とする物資の内容によっては、トラックによる輸送以外の方がより効率的な場合もあるとして、次の避難所については、軽貨物車両等を中心とした輸送を実施する。【図・表 5-3 を参照】

なお、窪町小学校については、スポーツセンターから直接、リアカー等の方法により輸送を実施する。

<図・表 5-3 個別ルート一覧>

No	種 別	担当避難所
1	避難所	小日向台町小学校、誠之小学校、音羽中学校
2	妊産婦・乳児救護所	跡見学園女子大学、貞静学園短期大学、日本 女子大学、東洋学園大学

【WG の意見】

- ・ドライバーの判断による事故等为了避免するためにもルートを事前に決めておく必要がある。
- ・不忍通り、白山通り、春日通り、本郷通りは極端な坂も少ないため、これらの通りを使い、2～3ルート程度作ることができるのではないかと。
- ・避難所によっては、トラックで輸送できない場所もあるため、ピンポイントにリアカーで直接運搬する等の手段も検討する必要がある。

(3) 輸送車両の確保・配車

物資の輸送に当たっては、トラックを使用し、各避難所へ輸送する。トラックによる輸送が困難な避難所については、軽貨物車両により輸送する。

これらの車両については、庁有車に加えて、(一社)東京都トラック協会文京支部及び赤帽首都圏軽自動車運送協同組合城北支部との協定に基づき確保する。

【WG の意見】

- ・文京清掃事務所も車両を有しているが、災害時には本来業務との兼ね合いを確認する必要がある。
- ・土木部のトラックは、すべて道路啓開に使用する予定だが、状況によっては、軽自動車を輸送用に利用することが可能である。

《今後の取り組み》

物資集積拠点における統括責任者の設置について、平成 30 年度災害対策本部編成の中で具体的な検討を行う。

Ⅲ 迅速かつ的確な被災者支援に向けて

5 円滑な物資の輸送

課題3 避難所との連絡体制及び物資の管理体制の整備

《対策方針》

熊本地震における物的支援について、国によるプッシュ型支援が実施され、発災直後は非常に有効な方法となった。しかし、避難所における物資ニーズは時間経過によって変化するため、同じものを大量に配送するプッシュ型支援では、ニーズとのギャップが生じ、物資が大量の在庫となってしまいう一面も見られた。

区においても都によるプッシュ型支援が実施されることとなっており、避難者ニーズに沿った物資輸送を実施するため、災害フェーズによりプッシュ型支援からプル型支援への切り替えを行う。

《主な対策》

(1) 災害フェーズによる物資依頼方法の切り替え

① 初動期

初動期については、発災2日目より東京都によるプッシュ型支援が始めるため、区災害対策本部においても届いた物資を避難所からの依頼待ちではなく、プッシュ型で初動期に必要な物資を避難所まで輸送する。【図・表5-4を参照】

輸送にあたっては、避難所ごとに物資を積載するのではなく、物資の種類ごとにトラック等に乗せて輸送する。

<図・表5-4 初動期に必要な主な物資>

①水・飲料水、②食糧、③毛布・簡易マット、④簡易トイレ、⑤下着類（おむつ等）、⑥調整粉乳 など

【WGの意見】

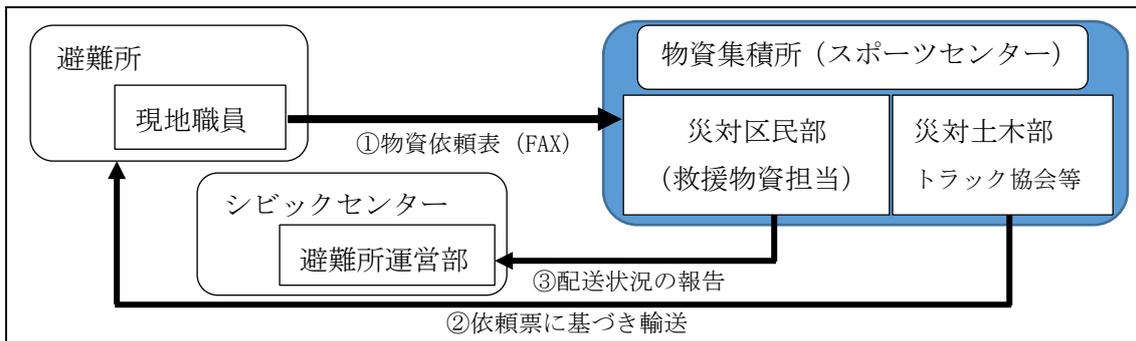
・初動期については、支援物資を種類別にトラックに乗せて輸送し、ある程度落ち着いた段階で混載して輸送できることが想定される。

② 中期以降

中期以降については、避難所から物資集積拠点（災対区民部の救援物資担当）にFAXで物資依頼票を送り、物資集積拠点では、要望のあった物資をトラック等に混載し輸送することで、避難者のニーズに沿ったプル型支援を実施する。

現行と異なり、避難所からシビックセンター（避難所運営部）を介せず、物資集積拠点に直接連絡が入ることになるため、物資集積拠点は物資の配送状況をシビックセンターに報告する。【図・表5-5を参照】

<図・表 5-5 避難所からの物資配送依頼の流れ>



③ 物資依頼票の整備

中期以降、物資依頼票に基づく配送依頼を行うため、物資依頼票のフォーマットを整備する。物資依頼票には、物資品目を掲載し、避難所において必要数を記入する形式とする。災害発生後の時間経過の中で物資品目が増える場合には、品目の更新を行っていく。

【WG の意見】

- ・物資品目については、災害発生後の時間経過の中で増えていくことが予想されるので、いつまではこの品目、いつからはこの品目といったように本部でコントロールする必要がある。

(2) 物資集積拠点の在庫状況の共有

① 在庫の管理方法

災害情報システム内の在庫管理機能を用いて管理する。

② 在庫状況の共有方法

物資配送依頼票を避難所から物資集積拠点に FAX するには、物資集積拠点の物資の在庫状況を把握する必要がある。そのため、物資集積拠点の在庫について、物資の品目情報について避難所との共有を図る。

共有方法については、災害情報システム内の在庫管理機能による方法が考えられるが、引き続き検討を行う。

【WG の意見】

- ・中期以降、物資依頼票による配送依頼をするのであれば、物資集積拠点に何があるのかを知る必要がある。

《今後の取り組み》

物資依頼票等の必要なフォーマットについて整備する。また、在庫状況の共有方法について引き続き検討する。

Ⅲ 迅速かつ的確な被災者支援に向けて

6 健康管理体制の充実

課題 1 避難所における健康管理体制及び応援体制を含めた職員体制の構築

課題 2 避難所外避難者への健康管理の支援

ワーキンググループ（５）健康管理班

【部会員】

生活衛生課、健康推進課、予防対策課、保健サービスセンター、防災課

開催経緯

第1回（平成29年5月10日）

- （１） 検討課題について

第2回（平成29年6月15日）

- （１） 発災時の時間経過による取組み事項の検討について

第3回（平成29年7月13日）

- （１） 避難所における健康管理体制及び感染症予防体制の構築について

第4回（平成29年9月14日）

- （１） 避難所の巡回体制と受援体制について①
- （２） 感染症予防に必要な取組みについて

第5回（平成29年10月13日）

- （１） 避難所の巡回体制と受援体制について②

第6回（平成29年11月16日）

- （１） 健康管理班における巡回体制について
- （２） 検討結果のまとめについて

課題1 避難所における健康管理体制及び応援体制を含めた職員体制の構築

《対策方針》

熊本地震においては、断水のため手洗いができないほか、不衛生な仮設トイレやノロウィルスの集団感染など感染症対策が不十分な避難所があった。

そこで、避難所の開設時に行う感染症予防の対策を整理するとともに、保健所の専門職による避難所の巡回体制を創設することとする。

《主な対策》

(1) 避難所における感染症予防対策の策定

① 避難所開設時に行うべき対策

避難所における感染症予防では、開設時にどれだけの対策を行えるかによって、その後の対応が異なってくる。このため、避難者の受付時に咳・熱・下痢等の症状を自認する避難者に自己申告してもらい、一般の避難者とは居住スペースやトイレを別にする事とする。

また、居住スペースは土足厳禁を徹底し、ブルーシートなどを敷くことにより、区画を明確にする。

【WGの意見】

- ・熊本地震では、感染症の発症後に居住スペースを土足厳禁とした避難所があり、ここでは、土足厳禁開始時に施設内に塩素剤を散布した上で、ブルーシートを敷き詰めていた。避難所の開設に当たっては、あらかじめ感染症予防対策に関する指示書や各種掲示物を用意する必要がある。

② トイレの衛生管理

感染症予防では、トイレの衛生管理が最も重要であることから、トイレの使用ルールをあらかじめ決めてわかりやすく掲出する。

【WGの意見】

- ・感染症予防では、土足厳禁の徹底やトイレ対策が避難所開設時より対応できるかがポイントになる。
- ・特にトイレ対策では、マニュアル化が必要になる。
- ・簡易トイレは、水で流せないため、排泄物の処理方法を明確にする必要がある。

③ 救護衛生班の役割分担

避難所運営本部における救護衛生班では、避難所開設時に上記①、②の対応を担うこととする。なお、必要な手順書や各種表示等の整備については、医療救護部の協力を得ながら、平成30年度に導入する避難所開設キットの中で用意していくこととする。

Ⅲ 迅速かつ的確な被災者支援に向けて
6 健康管理体制の充実

(2) 応援職員を含めた巡回体制の構築

① 諸条件の整理

避難所の巡回体制を検討するに当たり、次の事項が必要であることを整理した。

- ▶ 初動期には区職員による巡回が必要になるため、巡回に当たっては3名体制（保健師2、事務職1または保健師1、衛生監視1、事務職1）を基本とする。
- ▶ 初動期には巡回初日で33ヵ所すべての避難所を巡回し、2日目以降は重点的に支援すべき避難所を絞込み必要な支援を提供していく。
- ▶ 巡回に当たっては、11チームを編成し、1チーム当たり避難所3ヵ所を目安に巡回する。
- ▶ 巡回チーム以外に緊急対応チームを編成し、緊急時に備える。
- ▶ 医療救護部内に専門職を中心とした情報収集担当を配置し、各巡回チームから得た情報を総括し、必要な情報提供を行っていく。
- ▶ 妊産婦・乳児救護所については、協定に基づき助産師が担当するため、感染症発生時などの非常時に専門職の職員を派遣する。

【WGの意見】

- ・重点的に支援する必要がある避難所には、巡回職員を增強したり、経験豊かな職員が状況を確認したりするなどの配慮が必要となる。
- ・避難所の状況を判断し、必要な指示を伝達するため、経験豊かな係長級職員が、情報収集担当を務める必要がある。

② 巡回体制

巡回体制の検討に当たっては、職員体制、地域住民との係わりなどを考慮し、保健サービスセンターと保健サービスセンター本郷支所を起点とする巡回体制とする。【図・表6-1を参照】

【WGの意見】

- ・実際の班編成では、係長級と若手職員を組み合わせるなど職員数や経歴に配慮しながら、編成する必要がある。
- ・職員の参集状況により、配置を変更するなど柔軟な対応が必要になる。

③ 応援職員を含めた受援体制

災害発生時には、国や都を通じ、保健師等支援チームや災害派遣精神医療チーム（DPAT）など、多様な分野の専門チームの応援を受ける想定である。このため、目的、対象、期間、受援要請先など迅速な受援活動に取り組む上で、受援計画を作成し、医療救護部内にも受援体制の調整機能を持たせる。【資料編 第4 災害時保健医療ニーズと活動の経時変化 P.61を参照】

避難所の巡回業務等を応援職員に引継ぐ場合には、避難所ごとに引継ぎノートを作成し、意思疎通を図っていく。

【WGの意見】

- ・災害時健康危機管理支援チーム（DHEAT）は、保健所機能の維持を目的としており、こうした団体との連携を進めていく上で、医療救護部にも外部との調整機能が必要である。

＜図・表 6-1 健康管理班避難所巡回体制（案）＞

グループ	対象施設		
保健サービスセンター（20 施設 7 グループ）			
1	礪川小学校	柳町小学校	指ヶ谷小学校
2	林町小学校	明化小学校	
3	金富小学校	第三中学校	茗台中学校
4	窪町小学校	第一中学校	第十中学校
5	大塚小学校	青柳小学校	音羽中学校
6	関口台町小学校	小日向台町小学校	江戸川橋体育館
7	本郷小学校	本郷台中学校	旧元町小学校
保健サービスセンター本郷支所（13 施設 4 グループ）			
1	駕籠町小学校	昭和小学校	第九中学校
2	汐見小学校	千駄木小学校	第八中学校
	文林中学校		
3	誠之小学校	駒本小学校	第六中学校
4	湯島小学校	根津小学校	教育センター

（3）避難所における健康管理体制の充実

① こころのケア対策の実施

心的外傷後ストレス障害（PTSD）の疑いがある避難者や「眠れない」「食べられない」「普段と違う」など気になる避難者を中心に健康相談を実施し、必要に応じて DPAT へ引き継ぎ、こころのケア対策を実施していく。

【WGの意見】

- ・熊本地震では、こころのケア対策の一環として傾聴ボランティアが入った避難所があった。

② 食事の提供

食糧の食品アレルギー対応について、支援物資を避難所に輸送する場合等には、物資集積拠点において栄養士がアレルギー表示の確認や指導等の対応を行う。

また、避難生活が長期化する場合には、避難所での食事に関し栄養士による栄養指導を行う。

Ⅲ 迅速かつ的確な被災者支援に向けて
6 健康管理体制の充実

《今後の取り組み》

- 避難所における感染症予防の対策のために、必要な手順書や掲示物は、30 年度に導入する避難所開設キットに入れることとする。
- 医療救護部に設置する受援担当の機能強化については、今後、受援計画を検討する中で、具体的な体制づくりを行う。

課題2 避難所外避難者の健康管理の支援

《対策方針》

熊本地震においては、多くの大規模余震が発生したことで、被災者の中には避難所以外の車内やテント泊等への避難を選択した場合があります、エコノミークラス症候群をはじめとした各種健康被害への状況把握やケアが困難であった。

そこで、避難所以外への避難者の健康管理について、状況把握や支援の方法を整理する。

《主な対策》

(1) 避難所外避難者の支援に必要な情報収集体制

① 情報収集の方法

地域の状況については、災対区民部の地域活動センター班が現地に赴き、情報を収集することになっており、避難所運営部が指定避難所で収集した避難所外避難者の情報についても、地域活動センター班が現地を訪問し、状況を確認することとする。

② 情報収集の内容

地域活動センター班が現地で収集する情報としては、避難所外避難者の避難場所、人数、生活状況、健康状態等を調査する。

(2) 避難所外避難者への健康管理の支援

① 巡回体制の構築

避難所外避難者への巡回については、収集した情報に基づき、避難所の巡回に準じて実施する。【資料編 第5 避難所外避難者巡回体制（案）P.62を参照】

② 健康指導の内容

避難所外避難者への健康指導については、感染症、エコノミークラス症候群、生活不活発病等の予防に重点を置き、被災者一人ひとりの健康チェックを行うとともに、健康体操等のチラシなどを配布することで、健康への注意喚起を行っていく。

また、必要に応じて、医療機関や専門医療チームに引き継ぐなど、被災者の健康管理に取り組んでいく。

【WGの意見】

・熊本地震では、安否確認を兼ねて、朝夕にラジオ体操を行う避難所があった。

《今後の取り組み》

避難所外避難者への聞き取り調査に必要な調査事項について、引き続き検討していく。

Ⅲ 迅速かつ的確な被災者支援に向けて

7 避難施設の充実

課題 1 指定避難所の収容人数が超過した場合の対策

課題 2 避難所外避難者への対応

課題 3 避難所における要配慮者の対応

課題 4 避難所の縮小・統合の手順

ワーキンググループ（6）避難施設班

【部会員】

区民課、アカデミー推進課、スポーツ振興課、福祉政策課、高齢福祉課、障害福祉課、
幼児保育課、保全技術課、学務課、児童青少年課、防災課

開催経緯

第1回（平成29年5月10日）

- （1） 検討課題について

第2回（平成29年6月15日）

- （1） 指定避難所の収容人数が超過した場合の対策について

第3回（平成29年7月13日）

- （1） 避難所の縮小・統合の手順について

第4回（平成29年9月14日）

- （1） 二次的避難所の開設について

第5回（平成29年10月12日）

- （1） 避難所の縮小・統合・閉鎖及び一時的避難所の開設における現状と課題について
- （2） 指定避難所の収容人数が超過した場合の対策について

第6回（平成29年11月14日）

- （1） 指定避難所における収容超過人員の避難先について
- （2） 避難所外避難者の支援イメージについて
- （3） 検討結果のまとめについて

課題1 指定避難所の収容人数が超過した場合の対策

《対策方針》

熊本地震においては、想定以上の避難者が発生したため、計画していた避難所以外にも公共施設等を避難所として開設することになった。

そこで、避難所の収容人数を超えて避難者が避難してきた場合に備えて、指定避難所以外の公共施設について、二次的な避難所としての利用方法を整理する。

《主な対策》

(1) 二次的な避難所としての公共施設の選定

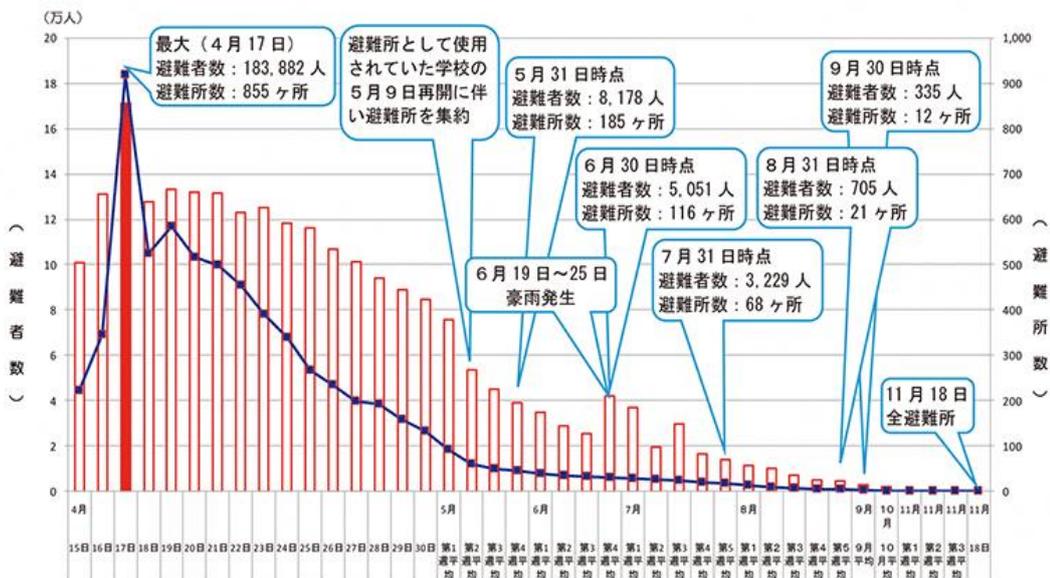
① 被災者の推移

熊本地震での避難者数及び避難所数は、本震の翌日である4月17日をピークに、その後は減少傾向が認められ、仮設住宅などの完成に伴い全避難者が退所した11月18日に避難所は閉鎖した。【参考資料7-1を参照】

参考資料7-1を見ると、発災直後から数日間は、避難者数及び避難所数の増加が顕著に見られる。

＜参考資料7-1 熊本県における避難者と避難施設の推移＞

《凡例》折れ線グラフ：避難者数 棒グラフ：避難所数



出典：「熊本地震の概ね3ヶ月間の対応に関する検証報告書（平成29年3月 熊本県）」等の各種資料より内閣府作成

② 二次的な避難所の開設手順

地域防災計画では、幼児の二次的な避難所として幼稚園・児童館等を、女性・子ども用として男女平等センターを活用することが記述されているほか、他の公共施設については、被災者数や被災地域等の被災状況、避難収容対象施設の収容力・設備等を総合

Ⅲ 迅速かつ的確な被災者支援に向けて

7 避難施設の充実

的に勘案して避難所を設置することとしている。

また、公共施設を二次的な避難所として開設した後に、更に被災者を収容する場合には、避難所に関する災害時協定を締結している大学や高校などに依頼し、二次的な避難所を開設することとしている。

なお、職員防災行動マニュアルにおいては、指定避難所の収容人員が超過した場合に設置する二次的な避難所の開設手順を規定している。

③ 二次的な避難所の選定

上記②における他の公共施設としては、地域活動センター、地域アカデミー、交流館及び区民会館などが該当する。避難スペースとして利用できる面積や、指定避難所との距離等を考慮して選定し、施設の安全性を確認した後に開設することとする。

【WGの意見】

- ・地域活動センターについては、一時的な集合場所等として利用を希望する地域もあり、発災後の時間経過により、状況が異なってくることが予想される。
- ・地域アカデミーや交流館などの指定管理者により管理運営する施設については、指定管理者に依頼する業務の内容をあらかじめ決めておく必要がある。

④ 二次的な避難所に避難する避難者

二次的な避難所への避難者としては、まず、幼児、女性等の避難所には、対象となる避難者が避難できるようにする。次に、地域活動センター等については、可能な限り指定避難所ごとに避難先を指定して避難できるようにする。

【WGの意見】

- ・避難者の移動に当たっては、私立学校が所有するバス等が利用できないか、検討する必要がある。
- ・緊急な場合は、二次的な避難所で必要となる物資を、避難所からリヤカー等で運搬することも検討する必要がある。
- ・二次的な避難所であっても、指定避難所と同等なルール作りは必要である。
- ・二次的な避難所を開設する場合においても、建築物の安全確認は区職員と施設管理者で開設までに行う必要がある。

《今後の取り組み》

- 二次的な避難所として、指定管理者により管理運営する施設を使用する場合には、指定管理者に依頼する業務をあらかじめ協議の上、決定する必要があり、引き続き業務内容について検討する。
- 二次的な避難所の開設時に行う安全点検について、具体的な方法を検討する。
- 二次的な避難所への移動手段や支援物資の搬送について、具体的な方法を検討する。

課題2 避難所外避難者への対応

《対策方針》

熊本地震においては、多くの大規模余震が発生したことで、被災者の中には避難所以外の車内やテント等への避難を選択した場合があります、自主的に避難する場所を変更するなど、避難者の全体像を把握することが困難であった。

そこで、車中泊やテント泊等を含めた指定避難所以外への避難者について、生活状況の把握方法や支援のあり方等を整理する。

《主な対策》

(1) 避難所外避難者の支援

① 情報収集の方法

避難所以外の避難者については、町会・自治会、民生委員、ボランティア等から提供される避難場所、人数、生活状況、環境状況等の情報を、避難所運営部が収集し、災害対策本部に報告する。

② 支援内容

避難所では、避難所外避難者の支援として、次の業務を実施する。

- 避難行動要支援者の把握とニーズの収集
- 食糧・飲料水の提供
- 生活必需品の配給
- 被災者生活再建情報の提供
- 要望の収集 等

③ 情報収集の内容

避難所で収集すべき避難所外避難者の情報は、次のとおりとする。

- 所在地
- 避難者の人数・性別・年齢構成
- 生活環境（ライフラインの損傷程度やトイレの衛生状況 等）
- 食糧、飲料水、生活必需品等の有無
- 要望 等

④ 収集内容の伝達及び活用方法

避難所で収集した情報は、災害対策本部から災対区民部・医療救護部などの関係各部に伝達し、現地を確認の上、各避難所において、食糧・飲料水の提供や生活必需品の配給などの支援につなげていく。

Ⅲ 迅速かつ的確な被災者支援に向けて
7 避難施設の充実

【WGの意見】

- ・町会・自治会や民生委員と連携した情報収集活動は、負担がかかりすぎないように配慮する必要がある。
- ・災対各部との連携が重要になるので、災害対策本部での調整機能が重要である。

《今後の取り組み》

避難所外避難者の支援では、関係各課の連携が重要であり、引き続き支援に必要な仕組みを検討していく。

課題3 避難所における要配慮者の対応

《対策方針》

熊本地震においては、避難所生活において高齢者や妊産婦など避難行動要支援者の受け入れ体制が整っていない避難所や視覚や聴覚などに障害を持つ避難者への情報伝達が十分でない避難所があった。

そこで、要配慮者の避難生活のため、生活スペースや日常生活面で必要となる配慮や支援について整理する。

《主な対策》

(1) 要配慮者への対応

要配慮者への対応として、次の項目に配慮する。

① 共通事項

- 高齢者や障害者への対応に関して、避難行動要支援者避難支援プラン（全体計画）において、避難生活での留意事項を記述している。そこで、当該内容を避難所に掲出するなどして、避難所運営本部や避難者が理解し、適切に取組めるように理解を図る。
- 要配慮者本人の意向を確認し、できるだけ出入口やトイレに近い、避難スペースを確保するなど、移動が少なく済むよう配慮する。
- 避難行動要支援者の避難生活では、個別計画（避難支援計画）を参考に、生活上や身体上の問題等を聞き取り、必要な支援を行っていく。

(2) 避難生活における留意事項

要配慮者が避難生活を送る上で必要となる支援を、症例ごとに次のとおりまとめる。

① 要介護高齢者・要支援高齢者

- 避難所では、室内の温度調整に配慮する必要がある。
- 援助が必要な介護・福祉サービスの提供が受けられるように、サービスの提供主体と対応策を進めるように努める。
- 床ずれなどを防ぐため、本人の意向を確認の上、体位変換等を行う。
- 寝る場合には、身体の一部に体重がかからないように、できるだけ柔らかいマットを準備する。

② 視覚障害

- 避難所内の案内を行い、トイレや水道などの場所を確認する。その際には、周辺の状況、景色等も伝えるように配慮する。
- 館内放送・拡声器などによる音声情報は繰り返し流すように配慮する。
- 仮設トイレを屋外に設置する場合、壁伝いに行くことのできる場所に設置するか、順路にロープなどを張り、移動が安全に行えるように配慮する。

Ⅲ 迅速かつ的確な被災者支援に向けて

7 避難施設の充実

- 盲導犬同伴の場合の対応を事前に本人と確認しておく。

③ 聴覚障害

- 広報掲示板を設置し、音声による連絡内容は、必ず文字情報で掲示・伝達するように配慮する。
- 手話・要約筆記・文字・絵図などを活用した情報伝達及び状況説明を行うように配慮する。
- 避難所では、手話通訳などの支援が必要な避難者同士はできるだけ近くに集まれ、情報がスムーズに行き渡るように配慮する
- 避難所でテレビ放送を流す場合、字幕表示付きで放送するように配慮する。
- 手話通訳者や要約筆記者などのボランティアを避難所等に派遣するように努めていく。
- 聴導犬同伴の場合の対応を事前に本人と確認しておく。

④ 肢体不自由者

- 車いす対応が可能な洋式トイレの用意に努めるとともに、本人の意向を確認の上、できるだけトイレに近い避難スペースを確保する。
- コミュニケーションがとりづらい場合もあるため、五十音表を作成しておくなどの配慮が必要になる。
- 床ずれなどを防ぐため、本人の意向を確認の上、体位変換等を行う。
- 寝る場合には、身体の一部に体重がかからないように、できるだけ柔らかいマットを準備する。
- 人工呼吸器を使用している場合は、バッテリー等の電源を確保する必要がある。

⑤ 内部障害

- 避難所で生活する場合は、常時使用する医療機器（酸素ボンベ等）や薬を調達し、支給できる体制作りが必要となる。
- オストメイト（人工肛門、人工膀胱造設者）用のストマ用装具（蓄便袋、蓄尿袋）が必要になることがあるので、支給できる体制作りが必要となる。
- 医療的措置が必要と判断される場合は、安全が確認された医療機関に速やかに搬送できる仕組みづくりが必要となる。
- 医療器材の消毒や交換等のための衛生的な治療スペースを設ける必要がある。
- 簡易発電機（電磁波）の近くにペースメーカーを利用している人が近づかないように、張り紙などで注意を促す。

⑥ 知的障害／発達障害

- 周囲とコミュニケーションが十分にとれず、環境の変化のため精神が不安定になることがあるので、短い言葉や文字、絵、写真などを用いて避難所の生活を分かりやすく伝える必要がある。

- コミュニケーションがとりづらい場合もあるため、五十音表を作成しておくなどの配慮が必要になる。
- 障害特性により集団での生活になじめない場合、個室や仕切りのある部屋等、限定された空間を用意するなどの配慮が必要にことがある。
- 心身の不調などを自ら説明できず、外から見えない傷病などが深刻化するケースがあるため、心や身体の不調がないか、特に留意する必要がある。

⑦ 精神障害

- 精神的動揺が激しくなる場合があるため、災害状況をわかりやすく説明し、気持ちを落ち着かせる必要がある。
- 脳血管障害や脳外傷等を原因とする高次機能障害者の場合、精神的に不安定となりパニックを起こしたり、集団生活が困難であったりするなどの症状がある場合があり、特に配慮する必要がある。

⑧ 難病

- 疾患に応じて必要な医薬品を調達・支給する等、医療体制を確保する必要がある。
- 医療的措置が必要と判断される場合は、安全が確認された医療機関に速やかに搬送できる仕組みづくりが必要となる。

《今後の取り組み》

指定避難所から福祉避難所への受入れの方法について、移送方法や支援の仕組みなどを、引き続き検討する。

課題4 避難所の縮小・統合の手順

《対策方針》

熊本地震においては、小・中学校以外に体育館等を避難所として使用しており、学校の再開にあわせ、避難所を縮小・統合の上、体育館等に集約した。

そこで、学校の再開に伴う対応として、一時的避難所の指定や避難所の縮小・統合の優先順位を整理する。

《主な対策》

(1) 一時的避難所の指定

① 条件の整理

避難所の縮小・統合した場合の集約先である一時的避難所の指定に当たっては、中長期的な使用が見込まれるため、施設の本来目的への影響が相当の期間にわたることが予想される。このため、施設の選定に当たっては、使用の休止による区民生活への影響を考慮する必要がある。

また、避難者の様々な状況に対応するため、収容可能人数の多い施設とする必要がある。

② 施設の選定

上記①を考慮すると、文京総合体育館や文京江戸川橋体育館を一時的避難所として利用することが適切である。

また、避難者の規模によっては、地域活動センター、地域アカデミー、交流館等も状況に応じて利用することが可能である。

【WGの意見】

- ・江戸川橋体育館は、当初より指定避難所として開設しているため、一時的避難所としても、引き続き利用することもできるが、指定管理者との調整が必要である。
- ・一時的避難所として地域アカデミー、交流館等を利用する場合、指定管理者に依頼する業務内容を整理することが必要である。
- ・地域活動センターは、和室がある施設もあり、様々な避難者に対応できるが、業務スペースと避難所スペースの区分が課題である。

③ 職員の配置

一時的避難所の開設は、被災後1ヵ月程度を想定し、区における通常業務も再開されていると考えられることから、職員の配置については応援職員を中心に対応する。

④ 避難所の縮小・統合

避難所の縮小・統合に当たっては、避難者に避難所縮小・統合の計画をあらかじめ丁寧に説明し、計画的に実施する。

避難所縮小・統合計画では、次の内容について周知する。

- 避難所の閉鎖期日
- 閉鎖後の避難先
- 避難所への移動方法 等

【WGの意見】

- ・熊本地震では、避難所の縮小・統合を行う中で、避難者の理解を得るために時間を要した事例があったと聞く。
- ・避難所の移動に関するトラブルを減らすためにも、移動後の避難生活がどのようになるのかしっかりと説明できるように十分な準備を行う必要がある。
- ・避難者の負担を軽減するために、しっかりとした計画を立て避難所の移動は極力減らす必要がある。

⑤ 避難所閉鎖後の原状回復

避難所閉鎖に伴い施設管理者立会いの下、片付けや必要な修繕などの原状回復は避難所運営部が行うこととする。

《今後の取り組み》

- 一時的避難所への物資の輸送や避難者の移動方法について、引き続き検討する。
- 一時的避難所の開設に伴い、指定管理者により管理運営する施設を使用する場合には、指定管理者に依頼する業務をあらかじめ協議の上、決定する必要があり、引き続き業務内容について検討する。

IV 早期の復興に向けて

8 迅速な罹災証明・被災者生活再建支援業務の実施

課題 1 罹災証明書発行業務に係る応援職員を含めた職員体制の構築

課題 2 罹災証明書等の業務手順の整理

ワーキンググループ（7）罹災証明班

【部会員】

区民課、地域活動センター、戸籍住民課、都市計画課、地域整備課、住環境課、建築指導課、整備技術課、防災課

開催経緯

第1回（平成29年5月9日）

- （1） 検討課題について

第2回（平成29年6月13日）

- （1） 東日本大震災における地震被害判定業務について
- （2） 文京区地域防災計画における被災度判定業務について
- （3） 豊島区における住家被害認定調査計画について

第3回（平成29年7月11日）

- （1） 建物被災度判定における調査対象等の試算について
- （2） 災害発生から調査実施までの流れについて
- （3） 住家被害判定調査業務に係る基本内容について

第4回（平成29年9月19日）

- （1） 住家被害判定調査の計画の策定と調査体制の構築について

第5回（平成29年10月10日）

- （1） 住家被害認定調査業務のマネジメントについて

第6回（平成29年11月14日）

- （1） 被災者生活支援再建システムの概要及びデモンストレーション等について
- （2） 検討結果のまとめについて

課題1 罹災証明書発行業務に係る応援職員を含めた職員体制の構築

《対策方針》

熊本地震においては、罹災証明書の発行をはじめとする被災者生活再建事業の業務に多くの人員が必要となった。

罹災証明書を発行するためには、住家被害認定調査を実施しておく必要がある。

そこで、まず住家被害認定調査の実施の手順を明確にし、職員体制を構築する。

《主な対策》

(1) 住家被害認定調査業務までの流れ

① 情報の収集・整理（実施の目安：発災後1週間）

地域活動センター班による被災状況の情報収集等に基づき、地域における被災状況の整理を行う。

② 調査計画の作成（実施の目安：発災後2週間）

上記①に基づき、調査計画を策定する。【図・表8-1を参照】

＜図・表8-1 調査計画策定の事例（案）＞

1 調査対象

- ① 対象：〇〇町〇丁目、〇丁目、…（住家のみ／非住家も含む）
- ② 戸数：約〇〇〇戸 ※見込みで可。

2 調査体制

- ① 総括班：〇〇部〇〇課 ※人員、資機材、作業スペースの手配等
- ② 調査班：〇〇部〇〇課
- ③ 調査票データ入力班：〇〇部〇〇課
- ④ 罹災証明書の交付：〇〇部〇〇課
- ⑤ 再調査対応班：〇〇部〇〇課

3 スケジュール

- ① 体制構築、人員手配：発災から～〇月〇日（〇）
- ② 調査員研修：〇月〇日（〇）～〇月〇日（〇）
※発災後1週間程度までを目処に実施
- ③ 資機材の調達：～〇月〇日（〇）
- ④ 調査実施体制の整備：～〇月〇日（〇）
※調査員、コーディネーターの作業スペース、ミーティングスペースの確保
- ⑤ 調査実施の広報：〇月〇日（〇）
- ⑥ 調査実施：〇月〇日（〇）～〇月〇日（〇）〇日間

IV 早期の復興に向けて
8 迅速な罹災証明・被災者生活再建支援業務の実施

- ⑦ 調査データの入力期間：○月○日（○）～○月○日（○）○日間
- ⑧ 罹災証明書交付開始の広報：○月○日（○）
- ⑨ 申請受付開始：○月○日（○）区役所○○会議室

③ 調査体制の構築及び人員確保（実施の目安：発災後2週間）

主な業務として、全体の総括、被害認定調査の指揮・コーディネート、現地調査、調査前後の処理の4つの業務体制を設定する。【図・表8-2, 8-3を参照】

また、想定される調査棟数、調査期間から、確保する調査員の人数を1班当たり2名として算出し、必要に応じて他の自治体や民間団体へ応援を依頼する。

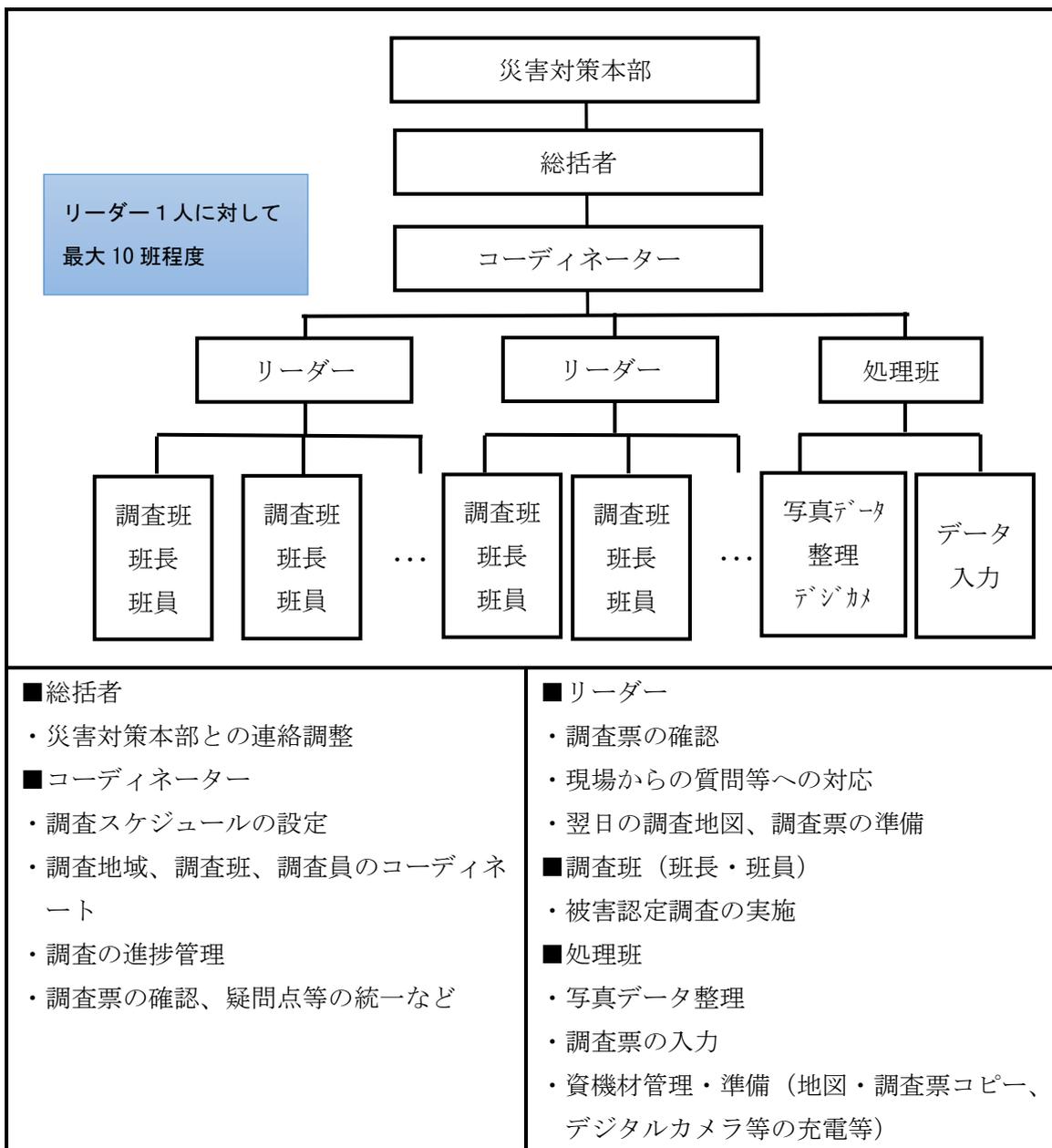
民間団体等に業務を依頼する場合は、費用、保険、身分証明等についての検討の上、あらかじめ災害協定を締結するなどの必要がある。

なお、調査員に住家被害認定調査の未経験者が多い場合は、研修等の時間についても考慮する。

<図・表8-2 主な業務内容>

- 全体総括（課長クラス）
 - ・災害対策本部との連絡調整
- 被害認定調査の指揮・コーディネート（係長クラス）
 - ・調査スケジュールの設定
 - ・調査地域、調査班、調査員のコーディネート
 - ・調査の進捗管理
 - ・調査制度の確保（調査票の確認、疑問点等の統一など）
- 現地調査
 - ・被害認定調査の実施
- 調査前後の処理
 - ・写真データの整理
 - ・調査票の入力
 - ・資機材管理・準備（デジタルカメラ等の充電、調査票印刷、調査範囲・調査対象を記載した地図等）
- 相談対応
 - ・被害認定調査の時期、罹災証明書の交付時期、罹災証明書によって受けられる支援内容 等

<図・表 8-3 業務分担例>



【WG の意見】

- ・ 事前準備として、これまでに被災地での住家被害認定調査に携わった職員や都の被災者生活再建支援業務ガイダンス研修を受講した職員をリスト化する必要がある。
- ・ 住家被害認定調査では、多くの調査員が必要なため、他の自治体や民間団体等との受援体制を構築する必要がある。

④ 調査の実施（実施の目安：発災後3週間）

1次調査では、1班2名体制で1棟当たりの調査時間を平均15分とし、1日当たり5時間を目安に調査する。

(2) 住家被害認定調査業務に係る基本内容

① 調査の開始時期

調査開始時期は、調査準備、調査体制が整い次第、速やかに行うこととし、大規模災害時には、遅くとも発災から3週目を目途に開始する。

② 調査内容

住家被害認定調査の内容については、「災害に係る住家の被害認定基準運用指針【平成25年6月内閣府（防災担当）】」に基づき実施する。

【WGの意見】

- ・内閣府の指針については、情報が多く難解なため、マニュアルの簡略化が必要である。

③ 調査の実施方法

大規模災害時における調査の実施については、全家屋を対象とした恣皆調査（ローラー方式）により実施する。

【WGの意見】

- ・被害が大きな地区から調査を実施していくべきである。その際に、都が公表する「地震に関する地域危険度測定調査」の結果等を参考に調査順序を決定する必要がある。
- ・大規模災害では、情報が錯綜する可能性がある。正確な情報伝達がとても重要だと思う。

④ エリアの設定及び調査単位

調査エリアは地域活動センターごとに区域を分け、町丁目を単位として設定する。

⑤ 調査実施の手順

ア 調査手順・内容

被災度判定調査の内容については、「災害に係る住家の被害認定基準運用指針【平成25年6月内閣府（防災担当）】」に基づき実施する。

イ ミーティング

調査に必要な情報共有や調査業務に係る調整を行うため、業務開始時に定例ミーティングを行う他、必要に応じて臨時ミーティングを実施する。

ウ 調査時間

現地調査は、原則として現地での作業を午前10時に開始し、午後4時に終了させることとする。なお、第2次調査以降については、必要に応じて被災者と立会うため、調査時間は可能な範囲で調整することとする。

エ 調査結果の報告

帰庁後、調査内容をシステムに入力するとともに、写真データの整備を行い、翌日の調査の準備を行う。

(3) 住家被害認定調査業務のマネジメント

コーディネーターの業務について、次のとおり整理する。

① 人員管理

ア コーディネーターの役割

- i) 人員管理、地域割りの決定、調査の進行管理、災害対策本部との連絡調整等を通して、調査全体を管理する役割を担う。

【WGの意見】

- ・コーディネーターは、係長級が担当し、必要に応じて複数のコーディネーターを置くことも検討する必要がある。
- ・コーディネーターは、専門性や住家被害認定調査に関する経験も考慮する必要がある。人選に当たっては、これまでの職歴などを配慮する必要がある。

イ 人員管理

- i) 調査全体を把握し、円滑に調査を実施できるよう、現場からの報告を受け、適切に改善しながら、調査を実施する。地域割りの決定
- ii) 調査計画において設定した調査対象地域について、スケジュールや調査員の確保の状況等を考慮し、地域割りを決定する。

ウ 調査の進行管理

- i) 調査班からの報告等を受けて、最適な調査体制、調査方法となっているか、改善すべき点はないか確認する。
- ii) 改善すべき点がある場合は、具体的な改善方法を検討して実施する。
- iii) 調査の進行状況を確認し、遅れが生じた場合には人員強化を図るなど対策を検討し、調査の進行を管理する。

エ 調査員の安全管理

- i) 各調査員の健康状態や勤務ローテーションにも留意する。

オ 調査員間の情報共有方法の決定

- i) 類似の事例がない被害については、対応を検討し決定するとともに、調査員間における情報の共有化を図る。
- ii) 調査員間の情報共有を目的として、定例的なミーティングを開催する。
⇒伝達ミーティング：調査手順等を伝えることを目的とする。
⇒情報共有ミーティング：
疑問点の解消や調査手法や結果のばらつきを抑えることを目的とする。

【WGの意見】

- ・災害時には、情報の共有化が重要であり、決定事項についてはマニュアル化し、後任の調査員に引き継いでいく体制作りが必要である。

IV 早期の復興に向けて
8 迅速な罹災証明・被災者生活再建支援業務の実施

② 地域割り方針の決定

ア 調査対象地域の確認

- i) 調査計画において決定した調査対象地域を確認する。

イ 調査順序の設定

- i) 対象地域の範囲や被害の分布、地域ごとの被害程度を考慮し、調査順序を決定する。
- ii) 地域割りを設定する。
 - ⇒均等割：調査地域を均等に分割し、全地域が同じように調査を進める方法。
 - ⇒被害程度割：被害程度の大きな地域から調査を行っていく方法。

ウ 地域割りの見直し

- i) 調査の進行に伴い、優先度や調査範囲が変わる可能性がある。
- ii) 調査状況を整理しつつ、適宜対応する。

③ 調査班の編成

ア 調査班の編成

- i) 被災自治体の職員と他自治体の応援職員を組み合わせる。
- ii) 住家被害認定調査の経験者と未経験者を組み合わせる。
- iii) 被害の規模や程度と、調査の参加が見込まれる人材の人数、属性等のバランスを総合的に考慮する必要がある。

④ 調査の品質管理

ア 調査結果の確認担当の選任

- i) 調査結果を確認する担当の選任を行う。
- ii) 災害規模が大きく、調査対象物件が多いほど、コーディネーターのみで全ての調査票、調査写真を確認することは困難となる。
- iii) 調査結果の確認という責任の大きな業務であることを考慮し、被害認定調査の経験者等を選任する。

イ 調査員及び調査結果の入力者による確認

- i) 調査班ごとに、調査終了後、調査票及び調査写真の内容を確認させる。
- ii) 調査結果の入力者に調査票の内容を確認させる。

ウ 確認担当による確認

- i) 調査員による作業終了後、コーディネーター等による調査票・調査写真の内容・保管状況の確認を行う。
- ii) 不備が確認された場合は、翌日の伝達ミーティングで周知する。

エ 伝達ミーティングでの指示

- i) コーディネーターは、前日の調査に関する調査票や調査写真に見受けられた不備について、全調査班に周知する。

⑤ コーディネーターの業務

ア 調査地域のコーディネート

- i) 地域割方針に基づき、各調査班の日々の調査地域を設定する。
- ii) 調査の進捗状況や、調査人数の増減等を考慮しつつ、調査地域を設定する。

イ 班編成のコーディネート

- i) 確保できた人員の人数や所属、調査実施経験の有無、関連する知識の有無等を確認する。
- ii) 班編成方針に基づき、班編成を決定する。

ウ 調査員への問い合わせ対応

- i) 調査班が被害認定の判断に迷った場合は、コーディネーターに連絡を取り、相談することを徹底する。

エ 調査結果のチェック

- i) 各調査班が入力した調査票について、記入漏れや計算ミス等がないかチェックを行い、問題がある場合には調査班に修正を依頼する。

オ 調査結果の管理環境の改善

- i) 調査票や調査写真の保管・管理について、改善すべき点がないか確認する。

カ 情報共有

- i) 現場からの報告を受け、調査方法等を改善した場合には、調査員と情報共有を図る。

キ 翌日の調査準備

- i) 翌日の調査に備えて各班の調査地域を確認した上で、必要な調査資機材や地図等の準備を調査員に指示する。

《今後の取り組み》

大規模災害では、住家被害認定調査業務における調査量が増大するため、専門的知識を有する民間団体との協定の締結を進め、受援相手として確保することを検討する。

課題2 罹災証明書等の業務手順の整備

《対策方針》

益城町においては、被災者生活相談窓口の業務を他自治体の職員が中心となって行っていた。

そこで、応援職員が罹災証明書発行事務及び被災者生活再建支援業務に円滑に従事できるように、各種業務マニュアルの作成など必要な支援内容を整理する。

《主な対策》

(1) 被災者生活再建支援システムの導入

① システム導入の検討

都が区市町村への導入を進めている「被災者生活再建支援システム」について、平成31年1月の導入に向け、区でも手続きを進めた。

② ガイダンス研修への参加

都が開催した被災者生活再建支援業務のガイダンス研修に職員を派遣し、研修内容をワーキンググループで共有した。

③ 被災者生活再建支援システムの概要説明及びデモンストレーションの開催

システム事業者によるシステムの概要説明及びデモンストレーションを開催し、システムの内容を確認した。

【WGの意見】

- ・システムの概要説明を受け、これまでに議論してきたものにつながった。
- ・システムを活用する体制作りが必要と感じた。

《今後の取り組み》

- 業務マニュアルについては、都が策定した「災害発生時における被災者生活再建支援業務の実施体制整備に関するガイドライン」に基づき、システム導入に合わせて検討する。
- システムの導入に合わせ、罹災証明書の発行に関し、職員体制や窓口の設置について検討する。

V その他 防災課・危機管理課の検討事項

課題 1 災害対策本部機能の強化

課題 2 避難所の受入れ可能数の算出見直し

課題 3 備蓄物資の充実・見直し

課題 4 東京都被災者生活再建支援システムの導入

課題 5 災害時事業継続計画の検討

課題 6 その他

課題1 災害対策本部機能の強化

《主な対策》

シビックセンター改修工事において、防災拠点としての災害対策本部機能の向上を図る。

① 防災センターのスペース拡充

現行の防災センター（15階）を災害対策本部としてより円滑かつ効率的に運用するため、危機管理室事務スペースとの間の壁を可動壁に変更するなど、一体的に利用できる面積を拡充する。

② 代替・補完場所の確保

区民会議室A～D（5階）を災害対策本部の設置場所又は補完場所とする。そのため、通信に必要なパソコンや電話を使用するためのモジュージャック及び非常用電源と接続したコンセントを設置する。【図・表9-1を参照】

＜図・表9-1 災害対策本部の運営＞

区分	15階 防災センター	5階 区民会議室	スポーツセンター
原則	災害対策本部（本部長室、事務局、災対情報部）	災害対策本部の補完 ・帰宅困難者対策班対策室 ・避難所開設運営班対策室 ・避難誘導班対策室等 ※15階までの経路等の状況によっては一時的な災害対策本部	—
シビックセンターが一時的に使用できない場合	—	—	災害対策本部（本部長室、事務局、災対各部）

（参考）5階 区民会議室又はスポーツセンターで使用する資機材
パソコン、プリンタ、スキャナ、コピー機、地域系防災行政無線、衛星携帯電話、イエデ
ンワ、内線電話、テレビ、ホワイトボード、大型地図等

課題2 避難所の受入れ可能数の算出見直し

《主な対策》

避難所への避難者が想定人数を超える場合に対応するため、避難所ごとに施設利用の現況を踏まえ、避難者用スペースとして利用できる想定最大面積と収容可能人数を算出した。

【図・表 9-2 を参照】

避難者が想定人数を超えた場合の具体的な対策については、「7 避難施設の充実 指定避難所の収容人数が超過した場合の対策 (P. 37)」を参照。

＜図・表 9-2 避難所収容可能人数＞

区分	避難者用スペース	収容可能人数
避難所 (33 か所)	63, 889 m ²	38, 723 人
妊産婦・乳児救護所 (4 か所)	—	960 人
合計	—	39, 683 人

注1 地域防災計画における避難所生活者数の最大想定は 40, 213 人である。

注2 小中学校の避難所の場合、算出に含めた避難者用スペースは、学校防災計画に定める避難者用スペースと一致しない場合がある。

課題3 備蓄物資の充実・見直し

《主な対策》

熊本地震を踏まえた災害対策の充実・強化についての検討や、避難所総合訓練の実施結果の検討を通じて、更なる整備が課題とされた分野に関し、平成 30 年度重点施策として物資の整備を進める。

① 避難所における物資の整備

避難所の機能向上等を図るため、以下のとおり整備する。

- ア 敷物マット (要配慮者への対応) 【P. 41 を参照】
- イ LED 式照明機器 (灯りの確保)
- ウ スマートフォン用充電器 (通信連絡手段の確保)
- エ 非電池式多機能ラジオ (臨時災害 FM 放送局の運用に伴う対応)

② 物資集積拠点における物資の整備

支援物資の運搬用の資器材として、以下のとおり整備する。【P. 26 を参照】

- ア パレット
- イ かご台車
- ウ ハンドリフト

V その他 防災課・危機管理課の検討事項

③ 職員（災害対策本部編成員）の態勢整備

災害対策本部編成員の就寝環境の向上のため、以下のとおり整備する。

ア 就寝具（寝袋）【P. 15 を参照】

課題4 東京都被災者生活再建支援システムの導入

《主な対策》

東京都において都内区市町村への導入を進めている「被災者生活再建支援システム」について、システム委員会の承認を受け、平成30年度中に運用開始する予定としている。

同システムでは、住家被害認定調査、罹災証明発行、被災者台帳管理等を一体的に行うこととする。

なお、システム導入に伴う罹災証明発行や住家被害認定調査等の実施については、「8 迅速な罹災証明・被災者生活再建支援業務の実施（P. 46）」を参照。

課題5 災害時事業継続計画の検討

《主な対策》

平成30年度に予定する地域防災計画の修正や、関連する職員防災行動マニュアル等の修正を踏まえ、検討を行う。

課題6 その他

《主な対策》

① 避難所開設キットの導入

災害発生後に迅速な避難所開設を行うため、平成30年度重点施策として、避難所開設に必要な手順書や各種表示等を収納した避難所開設キットを導入する。

② 避難所における性自認及び性的指向に関する対応

避難所生活における性自認や性的指向に係る課題については、専門的知識を持つ団体や当事者の意見を参考に検討を進めていく。

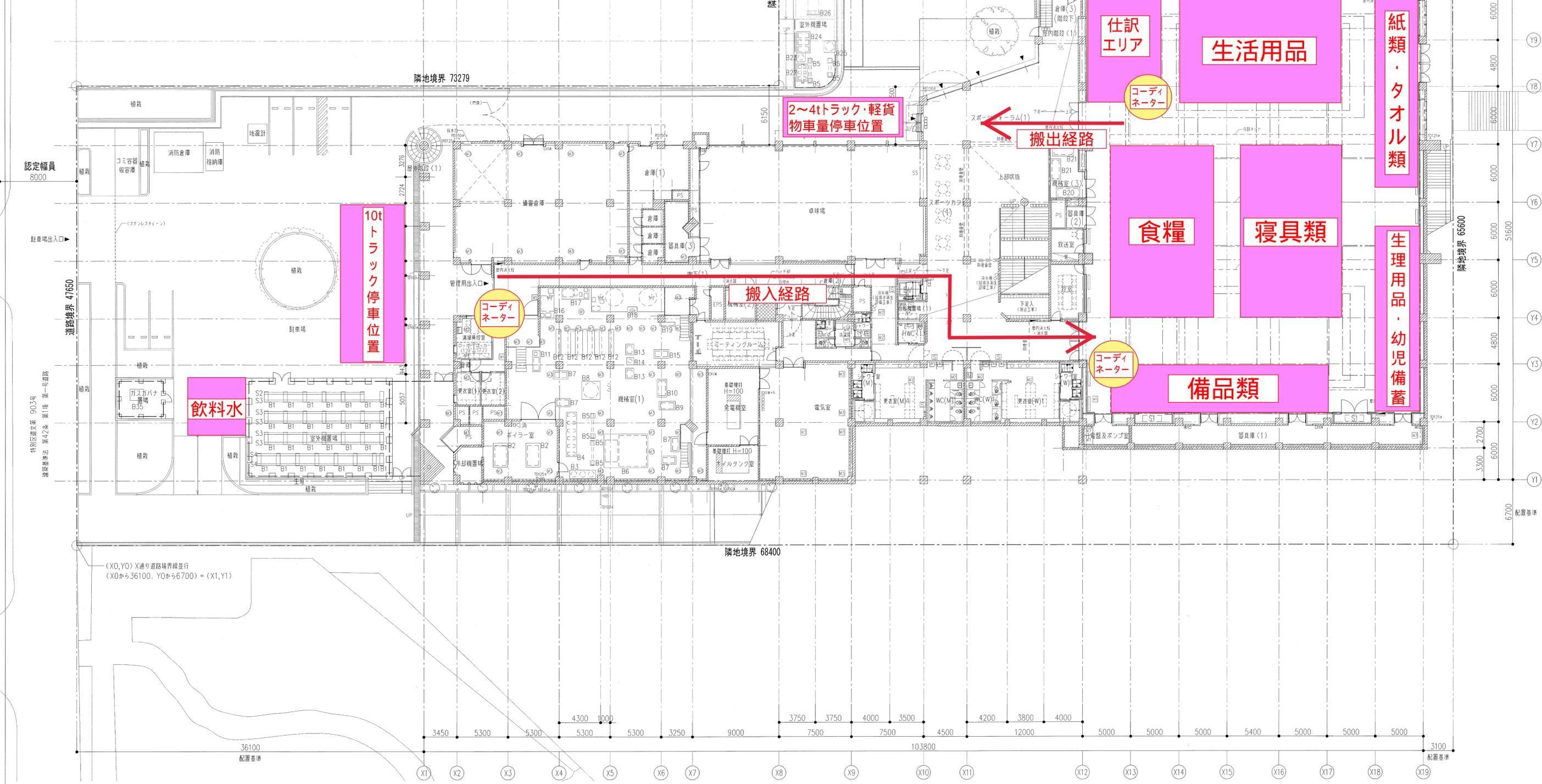
資料編

- 第 1 文京スポーツセンター利用計画（案）
- 第 2 物資輸送ルート（案）
- 第 3 避難所別輸送方法一覧（案）
- 第 4 災害時保健医療ニーズと活動の経時変化
- 第 5 避難所外避難者巡回体制（案）

第1 文京スポーツセンター利用計画(案)

■設備基礎 凡例	B6 基礎: W4370×L3480×H150	B12 基礎: W500×L2800×H150	B18 基礎: W7600×L2500×H150	B24 基礎: W1400×L2200×H150	B30 基礎: W1520×L2140×H150
B1 基礎: W400×L1100×H500	B7 基礎: W1550×L850×H150	B13 基礎: W850×L1100×H150	B19 基礎: W1600×L450×H150	B25 基礎: W1200×L1200×H150	B31 基礎: W1990×L2250×H150
B2 基礎: W1500×L2500×H350	B8 基礎: W1900×L1900×H150	B14 基礎: W750×L750×H150	B20 基礎: W2430×L1200×H150	B26 基礎: W1300×L400×H500	B32 基礎: W1000×L2000×H150
B3 基礎: W2700×L900×H150	B9 基礎: W1700×L900×H150	B15 基礎: W1560×L880×H150	B21 基礎: W1050×L2200×H150	B27 基礎: W750×L2700×H150	B33 基礎: W2462×L4150×H150
B4 基礎: W1100×L4600×H150	B10 基礎: W1000×L1850×H150	B16 基礎: W1450×L3100×H150	B22 基礎: W1100×L1800×H150	B28 基礎: W2500×L1350×H150	B34 基礎: W1300×L1300×H150
B5 基礎: W500×L500×H150	B11 基礎: W800×L2150×H150	B17 基礎: W2800×L1200×H150	B23 基礎: W900×L900×H150	B29 基礎: W500×L1300×H150	B35 基礎: W1430×L1160×H150

■設備鉄骨梁台 凡例
S1 鉄骨: H=700
S2 鉄骨: H=200×200×8×12×L10400
S3 鉄骨: H=200×200×8×12×L12400
S4 鉄骨: H=200×200×8×12×L13150



凡例	記号	内容	記号	内容	記号	内容	記号	内容	内容	内装補修内容	コア抜き					
M1	○TD	新設床下点検口 600角 化粧蓋 防水・防臭型埋付 (点検クランプ含む)	○	壁種 (特記無期 SUS管ファッスル樹脂付塗装 ※は 同示) (新設)	■	屋内消火栓 (設備工事) ※前面側は塗架工事	■	既存躯体を示す	壁ひび割れ補修 (0.2mm)	数量: 516m	スラブコア抜き 50φ L=130	16ヶ所	スラブコア抜き 200φ L=130	4ヶ所	壁コア抜き 150φ L=150	61ヶ所
M2	◎RD YRD	既存マンホール蓋交換 600角 化粧蓋 防水・防臭型埋付 (レベル調整等) ※M2は900角を示す	◎	ルーフドレイン (縦型) (新設)	□	消火器ボックス (雙連型、スチール焼付塗装 (指定色))	■	新設RC壁	壁ひび割れ補修 (0.3mm)	数量: 232m	スラブコア抜き 100φ L=130	2ヶ所	スラブコア抜き 250φ L=130	4ヶ所	壁コア抜き 200φ L=150	25ヶ所
M3	≡OF	既存マンホール利用	≡	オーバーフロー管 50D (SUS304製) (新設)	□	消火器ボックス (真鍮型、スチール焼付塗装 (指定色))	■	新設増打ちRC壁	壁ひび割れ補修 (0.4mm)	数量: 196m	スラブコア抜き 100φ L=250	2ヶ所	スラブコア抜き 50φ L=150	58ヶ所	壁コア抜き 250φ L=150	17ヶ所
M4	水勾配	既存マンホール穴埋め	水勾配	水勾配 特記なき限り1/100	◀	クランプ (SUS304製・樹脂型)	◀	建物出入口	壁ひび割れ補修 (0.6mm)	数量: 250m	スラブコア抜き 100φ L=130	603ヶ所	スラブコア抜き 75φ L=150	11ヶ所	壁コア抜き 600φ L=150	1ヶ所
	■	凍氷機600角・化粧網	■	排水溝・スリット型排水・化粧蓋	○	注意喚起・誘導表示 SUS製	○	壁浮き部補修	壁浮き部補修	数量: 10ヶ所	スラブコア抜き 125φ L=130	114ヶ所	スラブコア抜き 100φ L=150	447ヶ所	コア抜きはレダー階以上の上、行うこと。	
	○P				○	注意喚起・誘導表示 鐵ビ製					スラブコア抜き 150φ L=130	82ヶ所	スラブコア抜き 125φ L=150	20ヶ所		


株式会社 INA 新建築研究所
 代表設計者 一級建築士 第226199号 楠部 博政
 工事名 文京スポーツセンター改修その他工事
 図面名 平面図 [1階] 縮尺 A1 1/200 A3 1/400
 作成年月 2016.10 図面番号 A-012
 調査 成年歴 H28
 文京区施設管理部施設管理課

文京区防災地図

Bunkyo City Disaster Prevention Map

文京区防災地図

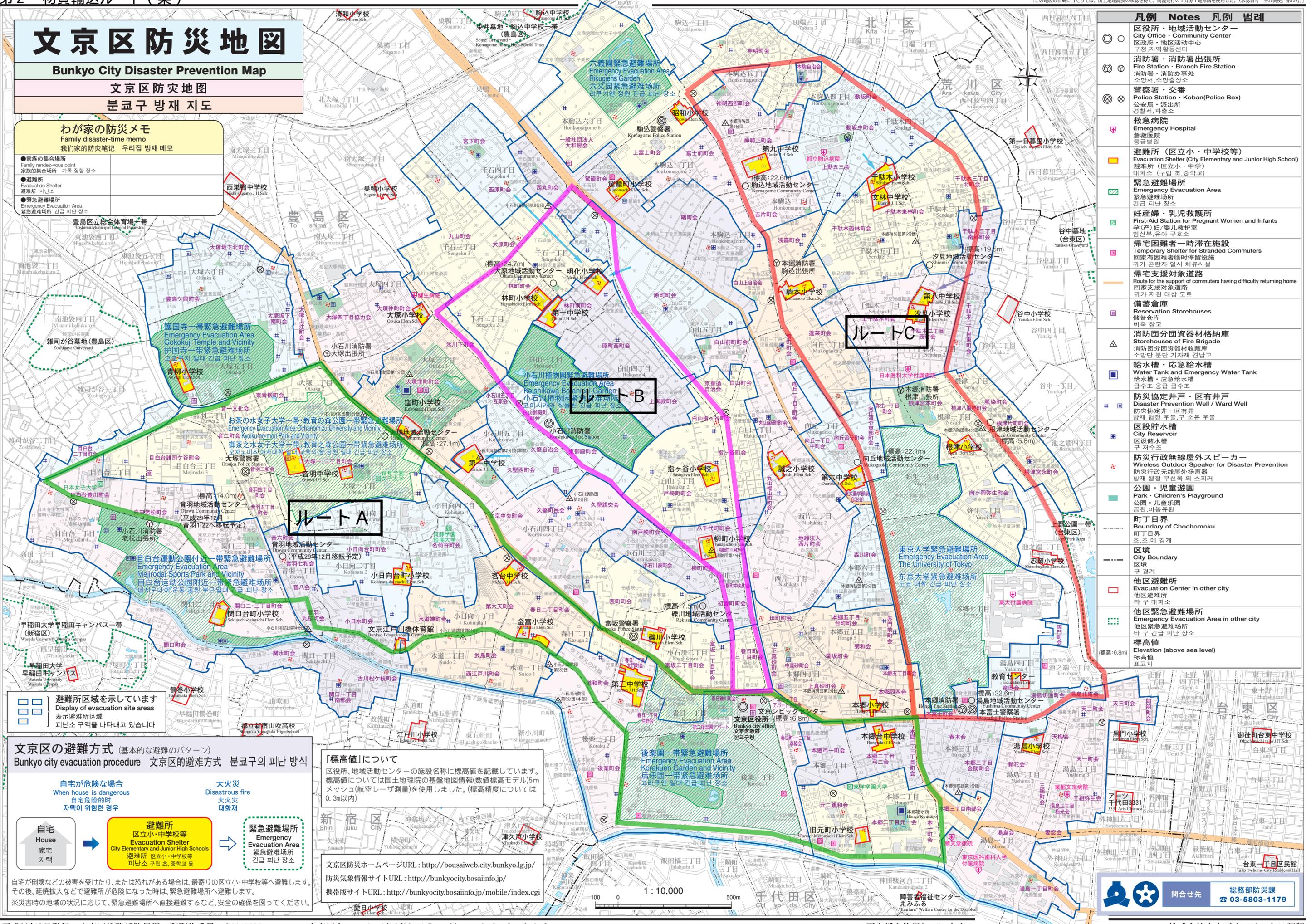
분교구 방재 지도

わが家の防災メモ

Family disaster-time memo

我们家的防灾笔记 우리집 방재 메모

- 家族の集会所
Family rendez-vous point
家族的集会所 가족 집합 장소
- 避難所
Evacuation Shelter
避難所 피난소
- 緊急避難場所
Emergency Evacuation Area
緊急避難場所 긴급 피난 장소



凡例	Notes	凡例	범례
○ ○	区役所・地域活動センター City Office・Community Center	○ ○	区政府・地区活动中心 구청, 지역활동센터
Ⓜ Ⓜ	消防署・消防署出張所 Fire Station・Branch Fire Station	Ⓜ Ⓜ	消防署・消防办事处 소방서, 소방출장소
Ⓧ Ⓧ	警察署・交番 Police Station・Koban(Police Box)	Ⓧ Ⓧ	公安局・派出所 경찰서, 파출소
Ⓜ	救急病院 Emergency Hospital	Ⓜ	急救医院 응급병원
Ⓜ	避難所(区立小・中学校等) Evacuation Shelter (City Elementary and Junior High School)	Ⓜ	避难所(区立小・中学) 대피소 (구립 초, 중학교)
Ⓜ	緊急避難場所 Emergency Evacuation Area	Ⓜ	紧急避难场所 긴급 피난 장소
Ⓜ	妊産婦・乳児救護所 First-Aid Station for Pregnant Women and Infants	Ⓜ	孕(产)妇/婴儿救护室 임산부, 유아 구호소
Ⓜ	帰宅困難者一時滞在施設 Temporary Shelter for Stranded Commuters	Ⓜ	回家有困难者临时滞留设施 귀가 곤란자 일시 체류시설
Ⓜ	帰宅支援対象道路 Route for the support of commuters having difficulty returning home	Ⓜ	回家支援对象道路 귀가 지원 대상 도로
Ⓜ	備蓄倉庫 Reservation Storehouses	Ⓜ	储备仓库 비축 창고
Ⓜ	消防団分団資器材格納庫 Stores of Fire Brigade	Ⓜ	消防团分团资器材收蔵庫 소방단 분단 기자재 건넌고
Ⓜ	給水槽・応急給水槽 Water Tank and Emergency Water Tank	Ⓜ	给水槽・应急给水槽 급수조, 응급 급수조
Ⓜ	防災協定井戸・区有井戸 Disaster Prevention Well / Ward Well	Ⓜ	防灾协定井・区有井 방재 협정 우물, 구 소유 우물
Ⓜ	区設貯水槽 City Reservoir	Ⓜ	区设储水槽 구 저수조
Ⓜ	防災行政無線屋外スピーカー Wireless Outdoor Speaker for Disaster Prevention	Ⓜ	防灾行政无线屋外扬声器 방재 행정 무선축 외 스피커
Ⓜ	公園・児童遊園 Park・Children's Playground	Ⓜ	公园・儿童乐园 공원, 아동유원
Ⓜ	町目界 Boundary of Chochoomoku	Ⓜ	町目界 초, 초에 경계
Ⓜ	区境 District Boundary	Ⓜ	区境 구 경계
Ⓜ	他区避難所 Evacuation Center in other city	Ⓜ	他区避难所 타 구 대피소
Ⓜ	他区緊急避難場所 Emergency Evacuation Area in other city	Ⓜ	他区紧急避难场所 타 구 긴급 피난 장소
Ⓜ	標高値 Elevation (above sea level)	Ⓜ	标高值 표고치

避難所区域を示しています
Display of evacuation site areas
表示避难所区域
피난소 구역을 나타내고 있습니다

文京区の避難方式 (基本的な避難のパターン) Bunkyo city evacuation procedure 文京区的避难方式 분교구의 피난 방식



「標高値」について
区役所、地域活動センターの施設名称に標高値を記載しています。
標高値については国土地理院の基礎地図情報(数値標高モデル)5mメッシュ(航空レーザ測量)を使用しました。(標高精度については0.3m以内)

文京区防災ホームページURL: <http://bousaiweb.city.bunkyo.lg.jp/>
防災気象情報サイトURL: <http://bunkyo.city.bosaiinfo.jp/>
携帯版サイトURL: <http://bunkyo.city.bosaiinfo.jp/mobile/index.cgi>

1 : 10,000

問合せ先 総務部防災課 ☎ 03-5803-1179

第3 避難所別輸送方法一覧（案）

No	避難所名	車両種類	輸送場所	備考
ルートA 11避難所				
1	礪川小学校	トラック・軽貨物車両	避難所に直接	
2	青柳小学校	トラック・軽貨物車両	避難所に直接	
3	関口台町小学校	トラック・軽貨物車両	避難所に直接	
4	金富小学校	トラック・軽貨物車両	避難所に直接	
5	本郷小学校	トラック・軽貨物車両	避難所に直接	
6	旧元町小学校	トラック・軽貨物車両	避難所に直接	
7	第一中学校	トラック・軽貨物車両	避難所に直接	
8	第三中学校	トラック・軽貨物車両	避難所に直接	
9	茗台中学校	トラック・軽貨物車両	避難所に直接	
10	本郷台中学校	トラック・軽貨物車両	避難所に直接	
11	文京江戸川橋体育館	トラック・軽貨物車両	避難所に直接	
ルートB 7避難所				
12	柳町小学校	トラック・軽貨物車両	避難所に直接	
13	指ヶ谷小学校	トラック・軽貨物車両	避難所に直接	
14	林町小学校	その他	第十中学校	No. 18 第十中学校に輸送された物資を林町小学校に搬送する。
15	大塚小学校	トラック・軽貨物車両	避難所に直接	
16	明化小学校	トラック・軽貨物車両	避難所に直接	
17	駕籠町小学校	トラック・軽貨物車両	避難所に直接	
18	第十中学校	トラック・軽貨物車両	避難所に直接	No. 14 林町小学校の物資も第十中学校に輸送する。

ルートC 11避難所				
19	湯島小学校	トラック・軽貨物車両	避難所に直接	4tトラックで輸送の場合は、湯島地域活動センターに輸送する。
20	根津小学校	その他	根津地域活動センター	根津地域活動センターに輸送し、根津小学校まで搬送する。
21	千駄木小学校	トラック・軽貨物車両	避難所に直接	No. 28 文林中学校の物資も千駄木小学校に輸送する。
22	汐見小学校	その他	第八中学校	No. 26 第八中学校に輸送された物資を汐見小学校に搬送する。
23	昭和小学校	トラック・軽貨物車両	避難所に直接	
24	駒本小学校	トラック・軽貨物車両	避難所に直接	
25	第六中学校	トラック・軽貨物車両	避難所に直接	
26	第八中学校	トラック・軽貨物車両	避難所に直接	No. 22 汐見小学校の物資も第八中学校に輸送する。
27	第九中学校	トラック・軽貨物車両	避難所に直接	
28	文林中学校	その他	千駄木小学校	No. 21 千駄木小学校に輸送された物資を文林中学校に搬送する。
29	教育センター	トラック・軽貨物車両	避難所に直接	4tトラックで輸送の場合は、湯島地域活動センターに輸送する。
その他 4避難所				
30	小日向台町小学校	軽貨物車両	避難所に直接	
31	窪町小学校	軽貨物車両	避難所に直接	文京スポーツセンターより直接台車等を用いて搬送する。
32	誠之小学校	軽貨物車両	避難所に直接	
33	音羽中学校	軽貨物車両	避難所に直接	
妊産婦・乳児救護所 4箇所				
34	跡見学園女子大学	軽貨物車両	救護所に直接	
35	貞静学園短期大学	軽貨物車両	救護所に直接	
36	日本女子大学	軽貨物車両	救護所に直接	
37	東洋女子大学	軽貨物車両	救護所に直接	

第4 災害時保健医療ニーズと活動の経時変化

発災

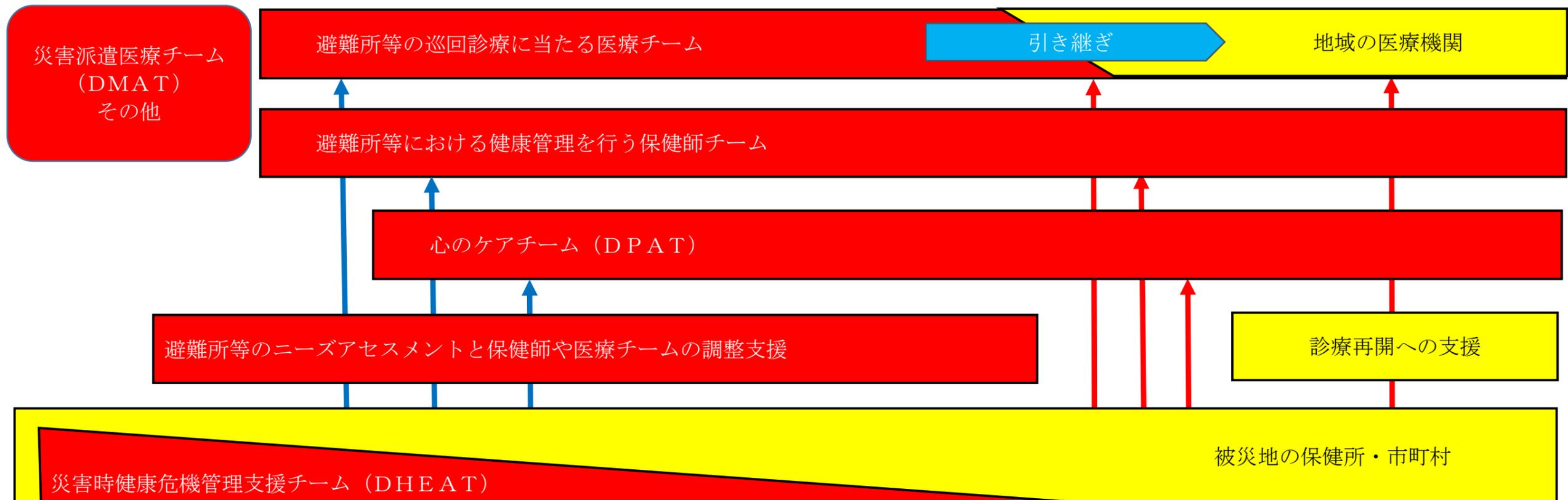
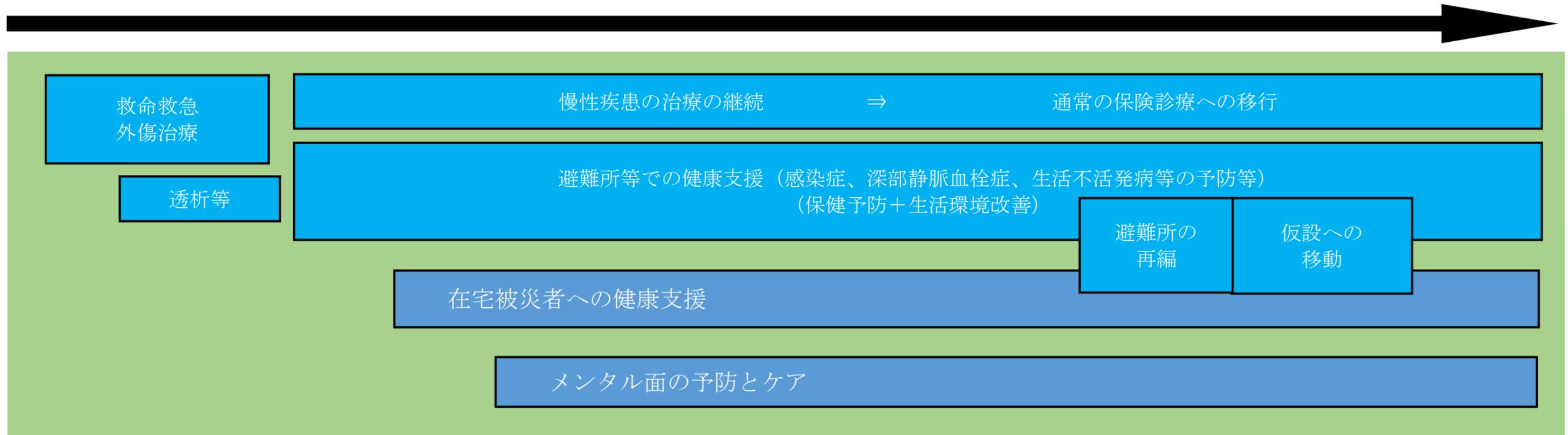
3日

1週

2週

1ヶ月

3か月



文京区防災地図

Bunkyo City Disaster Prevention Map

文京区防災地図

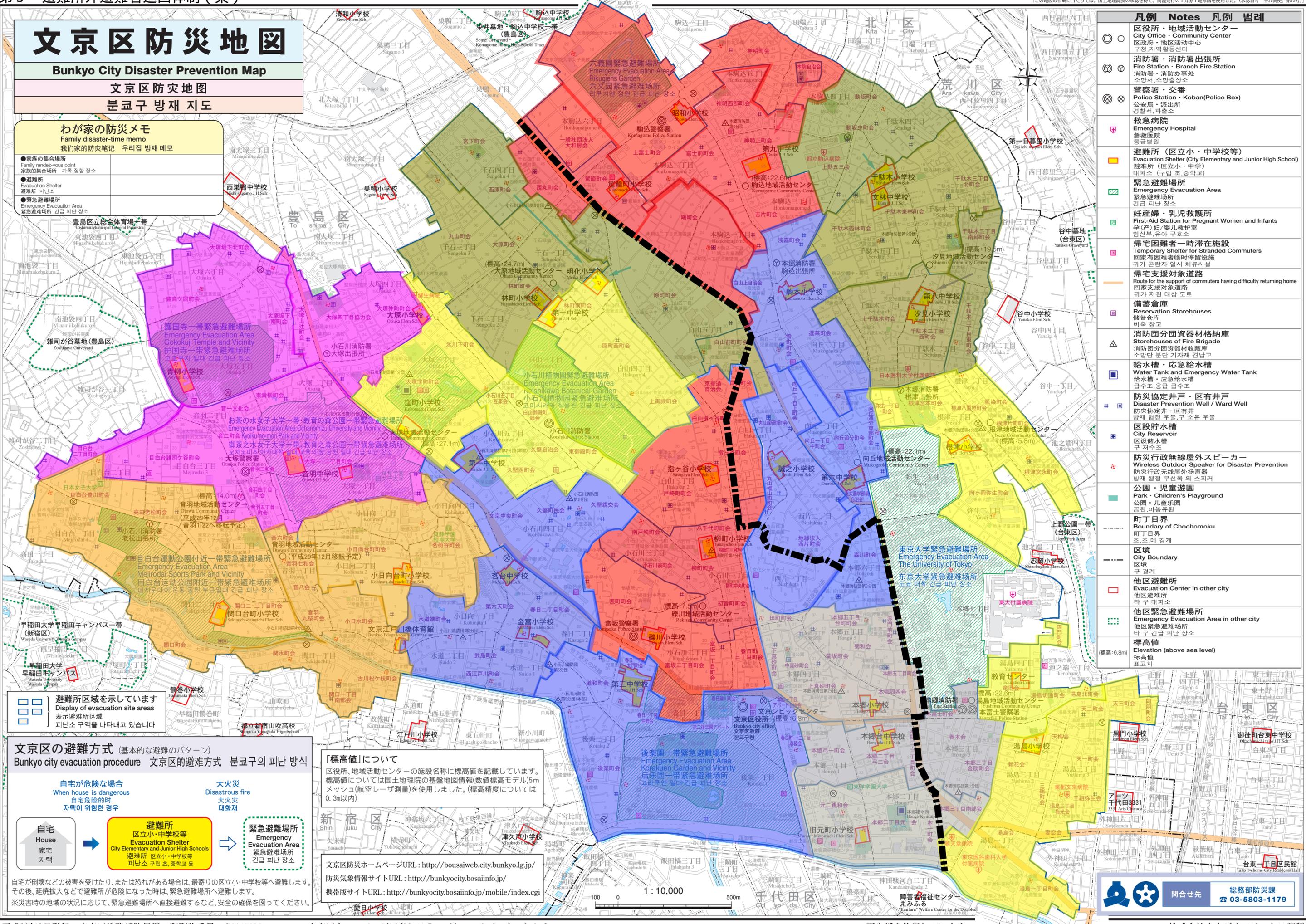
분교구 방재 지도

わが家の防災メモ

Family disaster-time memo

我们家的防灾笔记 우리집 방재 메모

- 家族の集場所
Family rendez-vous point
家族的集場所 가족 접촉 장소
- 避難所
Evacuation Shelter
避難所 피난소
- 緊急避難場所
Emergency Evacuation Area
緊急避難場所 긴급 피난 장소



凡例	Notes	凡例	범례
○ ○	区役所・地域活動センター City Office・Community Center	○ ○	区政府・地区活动中心 구청 지역활동센터
Ⓜ Ⓜ	消防署・消防署出張所 Fire Station・Branch Fire Station	Ⓜ Ⓜ	消防署・消防办事处 소방서 소방출장소
Ⓧ Ⓧ	警察署・交番 Police Station・Koban(Police Box)	Ⓧ Ⓧ	公安局・派出所 경찰서 파출소
Ⓜ	救急病院 Emergency Hospital	Ⓜ	急救医院 응급병원
□	避難所(区立小・中学校等) Evacuation Shelter (City Elementary and Junior High School)	□	避难所(区立小・中学) 대피소 (구립 초·중학교)
□	緊急避難場所 Emergency Evacuation Area	□	紧急避难场所 긴급 피난 장소
□	妊産婦・乳児救護所 First-Aid Station for Pregnant Women and Infants	□	孕(产)妇/婴儿救护室 임산부 유아 구호소
□	帰宅困難者一時滞在施設 Temporary Shelter for Stranded Commuters	□	回家有困难者临时停留设施 귀가 곤란자 일시 체류시설
□	帰宅支援対象道路 Route for the support of commuters having difficulty returning home	□	回家支援对象道路 귀가 지원 대상 도로
□	備蓄倉庫 Reservation Storehouses	□	储备仓库 비축 창고
△	消防団分団資器材格納庫 Stores of Fire Brigade	△	消防团分团资器材收蔵庫 소방단 분단 기자재 견납고
□	給水槽・応急給水槽 Water Tank and Emergency Water Tank	□	给水槽・应急给水槽 급수조, 응급 급수조
□	防災協定井戸・区有井戸 Disaster Prevention Well / Ward Well	□	防灾协定井・区有井 방재 협정 우물, 구 소유 우물
□	区設貯水槽 City Reservoir	□	区设储水槽 구 저수조
□	防災行政無線屋外スピーカー Wireless Outdoor Speaker for Disaster Prevention	□	防灾行政无线屋外扬声器 방재 행정 무선축 외 스피커
□	公園・児童遊園 Park・Children's Playground	□	公园・儿童乐园 공원, 아동유원
□	町丁目界 Boundary of Chochoomoku	□	町丁目界 초·초매 경계
---	区境 District Boundary	---	区境 구 경계
□	他区避難所 Evacuation Center in other city	□	他区避难所 타 구 대피소
□	他区緊急避難場所 Emergency Evacuation Area in other city	□	他区紧急避难场所 타 구 긴급 피난 장소
□	標高値 Elevation (above sea level)	□	标高值 표고치

避難所区域を示しています
Display of evacuation site areas
表示避难所区域
피난소 구역을 나타내고 있습니다

文京区の避難方式 (基本的な避難のパターン) Bunkyo city evacuation procedure 文京区的避难方式 분교구의 피난 방식



「標高値」について
区役所、地域活動センターの施設名称に標高値を記載しています。
標高値については国土院の基盤地図情報(数値標高モデル)5mメッシュ(航空レーザー測量)を使用しました。(標高精度については0.3m以内)

文京区防災ホームページURL: <http://bousaiweb.city.bunkyo.lg.jp/>
防災気象情報サイトURL: <http://bunkyo.city.bosaiinfo.jp/>
携帯版サイトURL: <http://bunkyo.city.bosaiinfo.jp/mobile/index.cgi>

1:10,000

問合せ先 総務部防災課 ☎ 03-5803-1179