

熊本地震被災地への神戸市支援活動の記録

平成 29 年 3 月

目次

I	熊本地震被災地への神戸市支援活動の記録 編集の位置づけ	1
II	神戸市の支援活動の概要	6
1	全体の流れ	6
2	主要な支援活動の流れ	12
1	先遣調査業務	12
2	現地対策本部	13
3	避難所運営	15
4	り災証明発行	18
5	建物被害認定調査	20
6	復旧支援	21
7	保健衛生活動	22
8	廃棄物収集運搬支援	25
9	下水道災害復旧支援	26
10	被災建築物応急危険度判定	28
11	応急仮設住宅の建設支援	29
12	緊急消防援助活動	31
13	応急給水・応急復旧支援	33
14	特別支援学級生徒・教員支援	34
15	災害ボランティアセンター運営支援	35
16	労働組合によるボランティア活動	37
17	災害救援物資運送業務	38
18	被災者の応急仮設住宅（市営住宅）への受け入れ	39
III	支援にあたった派遣職員からの意見をもとにした検証結果	41
IV	受援自治体の職員からの意見をもとにした検証結果	81
1	熊本市ヒアリング結果要旨	81
2	益城町ヒアリング結果要旨	84
V	今後の大規模広域災害における支援活動に向けた提案	88

参考資料

1	神戸市支援活動の時系列による整理	100
2	支援活動概要シート	111
3	熊本地震被災地への神戸市支援活動記録誌編集委員会名簿	156

I 熊本地震被災地への神戸市支援の活動記録 編集の位置づけ

1. 目的

平成 28 年 4 月 14 日 21 時 26 分に熊本県熊本地方の深さ約 10km を震源とするマグニチュード 6.5 (暫定値) の「熊本地震」が発生し、益城町では震度 7 が観測された。その 2 日後の 16 日 1 時 25 分にも同地方の深さ約 10km を震源とするマグニチュード 7.3 (暫定値) と阪神・淡路大震災と同規模の地震が発生し、益城町と西原村で震度 7 が観測された。4 月 14 日の地震が前震、4 月 16 日の地震が本震と位置付けられた。

これらの地震で、熊本県を中心に被害が生じた。この地震による主な被害は、消防庁災害対策本部が公表した平成 28 年 8 月 1 日時点での資料によれば、死者 49 人、震災関連死 15 人、全壊住宅 8,549 棟、半壊住宅 27,728 棟に上っている。また、熊本県人吉市、宇土市、八代市、大津町、益城町の 5 市町で、庁舎損壊の被害を受け、いずれも役場機能を移転させた。

政府は、阪神・淡路大震災と新潟県中越地震の被害状況、首都直下型の想定被害を参考に熊本県、大分県の被害額を推計し、5 月 23 日に、熊本県、大分県の被害額が計約 2.4 兆～4.6 兆円 (熊本県が約 1.8 兆円～3.8 兆円、大分県が約 0.5 兆円～0.8 兆円) に上ると発表した。内訳は、住宅や企業設備などの建築物が約 1.6 兆円～3.1 兆円、道路や空港などの社会インフラが約 0.4 兆～0.7 兆円、電気・ガス・上下水道が約 0.4 兆～1 兆円、熊本城や公園などその他の社会資本が約 0.4 兆～0.7 兆円としている。近年発生した震災の被害額を見ると、1995 年に発生した阪神・淡路大震災の被害額は約 9.9 兆円、2004 年の新潟県中越地震は約 1.7 兆円、2011 年に発生した東日本大震災は約 16.9 兆円と推計されている。このことから、熊本地震の被害は、中越地震を上回る規模であることがわかる。

このように、熊本地震の被害が甚大であったことから、神戸市は、熊本地震発災後、被災地の各種災害対応業務を支援するために、被災地支援に全力で取り組んできた。その後方支援として、4 月 16 日に、第 1 回災害支援検討会議を開催し、また、4 月 18 日には、「緊急応援対策本部」を設置した。

5 年前に、東日本大震災被災地への応援の経験や教訓を記録誌としてまとめた。今回も、前回と同様に、近い将来に発生が予想されている南海トラフ地震等の広域大規模災害へ備えるため、今回の熊本地震の被災地への支援活動について、派遣職員の経験や教訓を次世代の職員に継承していく必要があることから、熊本地震の被災地への神戸市支援活動記録誌を作成することとした。

2. 視点

(1) 期間

今回、神戸市の職員派遣の活動を記録する期間として、平成 28 年 4 月 14 日から 8 月 31 日までを取り上げる。この期間は、緊急対応業務である緊急消防援助活動から始まり、応急対応業務である建物被害認定調査への支援が終了するまでの期間である。また、建物被害認定調査への支援の終了に合わせて、8 月 31 日に「緊急応援対策本部」を閉鎖した。

この期間において、派遣した職員と発送した災害救援物資は、下記のとおりである。

1) 派遣した職員

派遣した職員数は、累計で 573 人、延べ人日数で 3,736 人・日である（表 1）。なお、この数字には、復旧・復興業務である益城町への復興まちづくり業務支援（12 人）も含まれている。

表 1 派遣業務別派遣職員数

平成 28 年 8 月 31 日現在

派遣業務内容	派遣先	人数	期間
緊急消防援助活動	熊本県	9 8	4/14 ~ 4/22
災害時派遣医療（DMAT）	熊本市	2	4/16 ~ 4/19
被災地での情報収集（先遣隊）	熊本県	7	4/17 ~ 4/21
指定都市市長会現地支援本部	熊本市	7	4/27 ~ 5/18
避難所運営支援	熊本市南区	8 2	4/20 ~ 5/9
り災証明発行支援	熊本市	5 0	5/2 ~ 5/31
建物被害認定調査支援	熊本市	7 2	5/9 ~ 8/31
被災者への保健衛生活動支援	熊本市、益城町	4 5	4/19 ~ 6/15
窓口等での手話通訳業務支援	熊本市	1	5/26 ~ 5/31
廃棄物収集運搬の支援	益城町	1 0 6	4/20 ~ 5/11
下水道施設復旧支援	熊本市	2 6	4/19 ~ 5/26
家屋等の応急危険度判定の支援	熊本県	8	4/22 ~ 4/29
応急仮設住宅建設の支援	熊本県	7	5/7 ~ 7/31
復旧支援	南阿蘇村	2	4/22 ~ 4/25
応急給水業務	熊本市	3 2	4/17 ~ 5/8
水道応急復旧支援	西原村	8	4/19 ~ 5/6
教育委員会の助言・ニーズ調査	熊本市	3	4/21 ~ 4/22
特別支援学級生徒・教員の支援	熊本市	5	5/14 ~ 6/18
復興まちづくり業務の支援	益城町	1 2	6/15 ~
合 計		5 7 3	のべ 3,736 人・日

2) 災害救援物資の発送

4月17日に、ブルーシートを除く、下記の災害救援物資を熊本市に発送した。4月19日に、ブルーシートを熊本市に発送した。

表2 災害救援物資の発送

飲料水	毛布	ブルーシート	食料 (アルファ化米・クラッカーなど)	缶詰	粉ミルク	生理用品	紙オムツ (子ども・成人)
20,016本	4,250枚	2千枚	20,010食	20,016個	800袋 ※発熱キット 400箱	30,016枚	子ども (4サイズ) 12,170枚 成人 (2サイズ) 2,609枚

(2) 視点

神戸市の支援活動の概要を、支援活動別に時間の経過でとらえるために、クロノロジーを作成することとした。

また、支援活動の評価を派遣職員の生の声でとらえることとした。同時に、派遣元である神戸市の職員の意見だけでなく、派遣先の自治体の職員の意見を聞くこととした。

3. 進め方

(1) 記録誌編集委員会の設置

職員派遣や災害救援物資の発送を担当した関係各局や神戸市社会福祉協議会の職員を委員とする「熊本地震被災地への神戸市支援活動記録誌編集委員会」を設けて、職員派遣の記録を整理する。

第1回目の委員会の会議を、平成28年11月28日に開催し、記録誌作成の進め方についての意見交換と、各委員から、支援の内容についての報告を行った。

第2回目の委員会の会議を、平成29年3月6日に開催し、記録誌素案について討議を行った。

(2) 記録誌作成の進め方

- 1) 関係局に、「支援活動概要シート」の記載を依頼し、それをもとに支援活動別に活動を時系列で並べたクロノロジーを作成

2) 支援活動別にワークショップを開催(平成28年12月12日～平成29年1月20日)

派遣職員の生の声をもとに、熊本地震での職員派遣を評価するために、派遣された職員を対象として、支援活動内容別にワークショップを開催した。各ワークショップでは、支援活動において、「良かった点は何ですか」、「うまくいかなかった点は何ですか」、「今後どのように改善すればよいと思われますか」の3つのテーマを取り上げて、支援活動を通じて得られた意見を出し合い、参加者全員で意見を集約した。

なお、建設局下水道部、消防局、水道局においては、すでに、各局で派遣職員から意見の集約を行っていたので、その結果を用いることとした。

表3 ワークショップの概要

日時	支援活動内容	参加者数
H28.12.12	特殊支援学級生徒・教員	5
H28.12.20	災害ボランティアセンター運営	5
H28.12.21	被災建築物応急危険度判定	3
	合同 応急仮設住宅の建設	2
H29.1.6	避難所運営	8
H29.1.11	り災証明発行	5
H29.1.12	保健衛生活動	8
H29.1.12	廃棄物収集運搬	5
H29.1.20	建物被害認定調査	8

3) 熊本市、益城町において災害対策本部に携わった職員へのヒアリングを実施

神戸市からの職員派遣の受援自治体である熊本市、益城町における災害対策本部の関係者を対象に、災害対策本部での取り組み、人的応援の受け入れ、人的応援への評価、今後の人的応援の受け入れのあり方について、ヒアリングを行った。

表4 ヒアリングの概要

実施日	時間	ヒアリング先	備考(神戸市の支援分野)
H29.1.13	13時30分～15時	熊本市	緊急消防援助、避難所運営、り災証明発行 建物被害認定調査、保健衛生活動 下水道施設復旧、被災建築物応急危険度判定 応急給水・水道応急復旧、特別支援学級 災害ボランティアセンター運営
H29.1.23	14時30分～15時45分	益城町	保健衛生活動、廃棄物収集運搬

以下、Ⅱでは、神戸市の支援活動の概要を記述した。Ⅲでは、支援側のワークショップ等で得られた意見をもとにした検証結果をまとめている。Ⅳでは、受援側のヒアリングで得られた意見をもとにした検証結果をまとめている。Ⅴでは、検証結果を踏まえて、今後の広域大規模災害に備えた、迅速で効果的な支援活動について提案する。



II 神戸市の支援活動の概要

熊本地震発災後の、緊急対応期と応急対応期における神戸市の支援活動の概要を把握するために、各支援活動について時系列で並べたクロノロジー（参考資料 1 参照）を作成した。クロノロジーは、支援活動の窓口となった部局が作成した「支援活動概要シート」の資料（参考資料 2 参照）をもとにまとめたものである。本章では、クロノロジーを用いて、全体の流れと主要な支援活動の流れを記述する。

1. 全体の流れ

4月14日に、熊本地震の前震を確認後、危機管理室は広域応援準備体制を整えた。また、消防局は、緊急消防援助隊後方支援本部を開設し（15日11時30分まで）、神戸市指揮支援隊1隊8名を熊本県へ向けて出動させた。その後、消防庁からの待機指示により、指揮支援隊を反転させた。4月15日に、危機管理室と危機管理室の兼務・併任課長からなる応援準備会議が開催された。

本震が発生した4月16日に、消防局は緊急消防援助隊後方支援本部を開設するとともに、危機管理室は、緊急に、第1回災害支援本部会議を開催した。同時に、緊急消防援助隊兵庫県統合機動部隊、兵庫県大隊、神戸市指揮支援隊、災害派遣医療チーム（DMAT）、応急給水隊など後述するような各局からの職員派遣が始まった。



写真 緊急応援対策本部員会議



写真 派遣職員の出発式



写真 DMAT



写真 出発式（第1次避難所支援隊）

4月18日には、神戸市「平成28年熊本地震」緊急応援対策本部員会議が開催された。会議では、まず、被害状況と各局から初動対応が報告された。ついで、今後の対応方針として、指定都市市長会は当面熊本市へ救援に入り、全国知事会は熊本市以外の市町村に入るといふ、おおよその枠組みができたことなどが説明された。最後に、市長から、「神戸市の行政組織の中に蓄積された知識、経験を最大限に活用し、熊本への支援を全力で行ってほしい」といふ、指示が出された。

以下では、対象期間を緊急対応期（4月14日～18日）と応急対応期（4月19日～8月31日）とに大別し、支援活動の概要を時系列で整理した。

（1）緊急対応期の支援活動

○ 平成28年4月14日

- ・前震後、事前に計画された基準に基づき神戸市指揮支援隊が出動したが、消防庁から待機指示があり、消防局は指揮支援隊を反転させた。

○ 4月15日

- ・大阪市から下水道災害復旧支援の支援可能班数の事前調査があった。

○ 4月16日

- ・本震後、消防庁から兵庫県統合機動部隊、兵庫県大隊、神戸市指揮支援隊の出動要請があり、被災地に向け出動し、4月16日から活動を行った。
- ・日本水道協会から熊本市災害支援の派遣要請を受けた。水道局は応急給水、応急復旧支援を4月17日から行った。
- ・指定都市市長会から、危機管理室を通じての災害救援物資の搬送の依頼を受けて、搬送物資の決定後、経済観光局は4月17日に搬送を行った。
- ・兵庫県（国土交通省）から被災建物応急危険度判定の支援準備の打診を受け、住宅都市局は4月19日に派遣の決定を行った。

○ 4月17日

- ・先遣隊調査として、危機管理室は調査隊を派遣又危機管理室、保健福祉局、建設局による合同の先遣隊を派遣決定し、4月19日から4月21日熊本市内の被災状況の調査を行った。主な調査内容は南区、東区の公共土木施設等の被災状況、南区の避難所の開設状況と運営状況、及び避難所支援の派遣職員の受入及び配置業務等であった。
- ・指定都市市長会から危機管理室経由で建設局に依頼のあったブルーシートは、建設局が4月18日搬送作業を行った。

○ 4月18日

- ・厚生労働省から保健師派遣要請を受けて、保健福祉局は、4月19日より保健活動の支援のため、熊本市へ職員を派遣することを決定した。

(2) 応急対応期の支援活動

○ 4月19日

- ・保健福祉局は保健活動の支援のため熊本市へ職員の派遣を行った。その後、5月11日からは益城町に派遣先を変更し、6月15日まで支援活動を行った。
- ・建設局下水道部は下水道災害復旧支援のため熊本市に職員の派遣を行い、5月26日に支援活動を終了した。

○ 4月20日

- ・避難所運営では、4月20日に第1次隊が熊本市南区の各避難所を支援し、5月9日に6次隊をもって支援活動を終了した。
- ・廃棄物収集運搬支援のため益城町へ先遣隊の派遣を行った。4月21日には第1次支援隊を派遣し、第3次支援隊が5月11日で支援活動を終了した。

○ 4月21日

- ・4月21日から4月22日まで、教育委員会の助言・ニーズ調査のため教育委員会は、熊本市教育委員会事務局と会議を行うとともに被災時の助言とニーズ調査の支援活動を行った。
- ・社会福祉協議会は、第1クールを派遣し、熊本市災害ボランティアセンターの立上げ支援等を行った。第17クールが7月21日に支援活動を終了した。

○ 4月22日

- ・熊本県阿蘇郡南阿蘇村復旧支援のため、企画調整局が災害対策本部の総務事務の支援活動を行い、4月25日に支援活動を終了した。
- ・被災建築物応急危険度判定支援のため、住宅都市局は熊本県に第1次隊の派遣を行い、第2次隊が4月29日に支援活動を終了した。

○ 5月2日

- ・ 災証明発行業務の支援のため熊本市に第1次隊を派遣し、第5次隊が5月31日に支援活動を終了した。

○ 5月7日

- ・ 応急仮設住宅の建設の支援のため住宅都市局は、第1次の派遣をした。第5次が7月31日に支援活動を終了した。

○ 5月9日

- ・ 建物被害認定調査の支援のため、熊本市に第1次隊を派遣して熊本市北区で支援活動を行った。その後、8月31日まで各隊6日間交代での支援活動を行った。

○ 5月14日

- ・ 特別支援学級生徒・教員支援のため、教育委員会は、熊本市内中学校へ教員を派遣して第1次支援を始めた。7月2日から第2次支援を行い、7月16日に支援活動を終了した。

○ 6月15日

- ・ 危機管理室は、熊本県益城町の復興まちづくり業務を支援するため、職員の派遣を始めた。

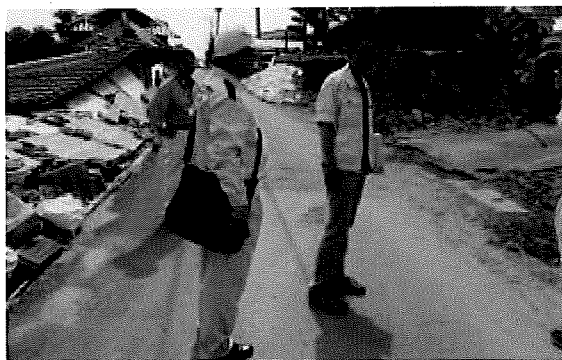


写真 益城町での復興まちづくりの支援

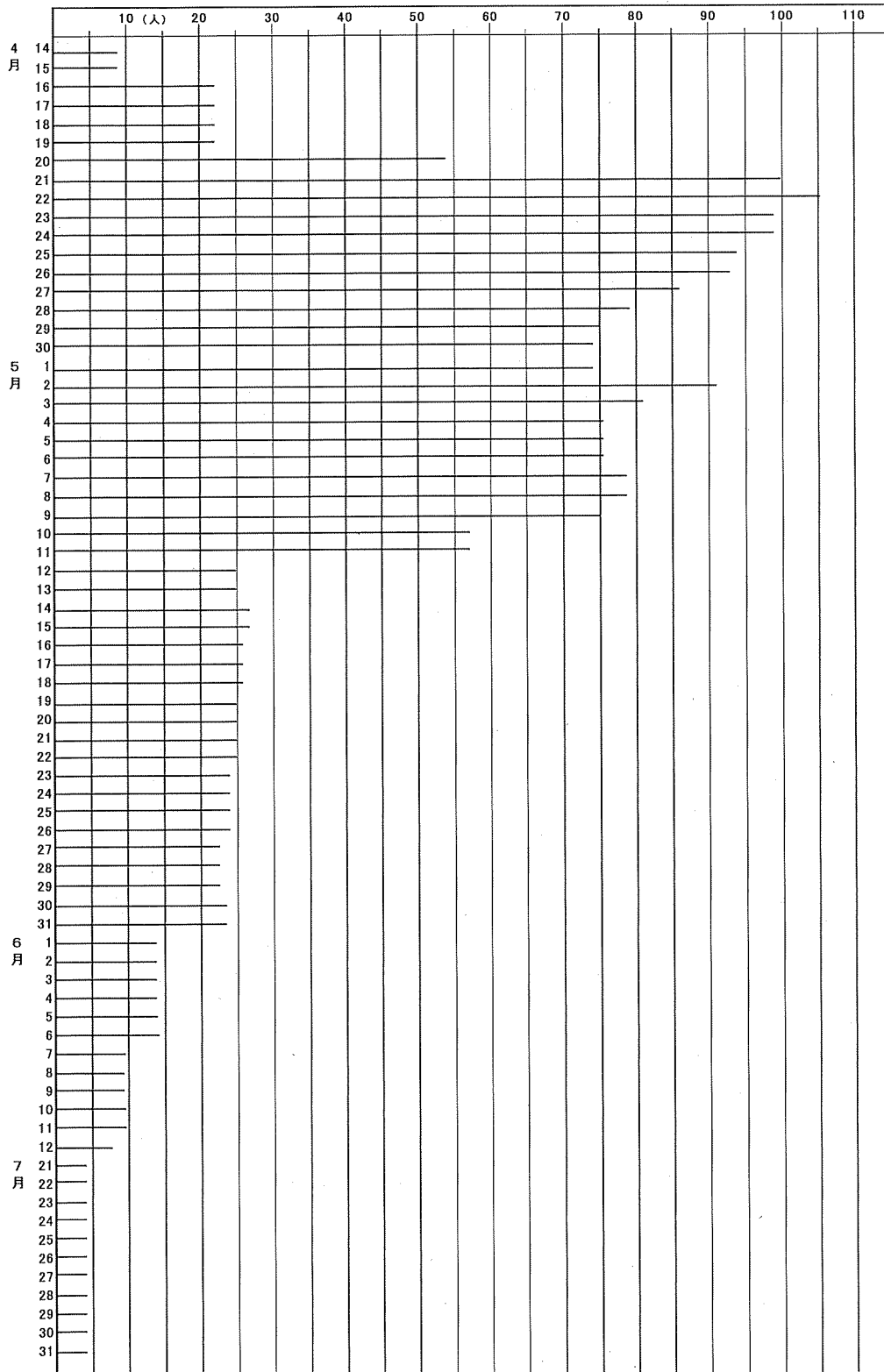
表5 派遣職員の支援期間

		4月			5月			6月			7月			8月		
派遣業務内容	窓口部署															
	国															
	各団体															
	被災自治体															
緊急応援対策本部員会議運営	危機管理室		4/18													8/31
先遣調査業務等	危機管理室・保健福祉局・建設局		4/17	4/21												
災害救援物資輸送	経済観光局建設局		4/16	4/19												
現地対策本部	危機管理室			4/25		5/18										
避難所運営	危機管理室・行財政局			4/20		5/9										
り災証明発行	危機管理室・行財政局					5/2		5/31								
建物被害認定調査	危機管理室・行財政局					5/9										8/31
復旧支援	企画調整局		4/22	4/25												
保健衛生活動	保健福祉局		4/19					6/15								
廃棄物収集運搬支援	環境局		4/20			5/11										
下水道災害復旧支援	建設局		4/19					5/26								
被災建築物応急危険度判定	住宅都市局		4/22	4/29												
応急仮設住宅の建設支援	住宅都市局					5/7		6/16				7/21	7/31			
緊急消防援助活動	消防局		4/16	4/22												
応急給水・応急復旧支援	水道局		4/17			5/8										
教育委員会の助言・ニーズ調査	教育委員会		4/21	4/22												
特別支援学級生徒・教員支援	教育委員会					5/14		6/18			7/2	7/16				
災害ボランティアセンター運営支援	社会福祉協議会		4/21										7/21			
被災者の応急仮設住宅受け入れ	住宅都市局			4/20												

▲
4/16本震

(参考)

図 派遣職員の推移(概数)



2 主要な支援活動の流れ

主要な支援活動について、「派遣の経緯」、「支援内容」、「支援活動の時系列」、「現地での支援指揮命令系統と支援活動の調整、事務の引き継ぎ」、「支援期間における派遣人数と派遣期間」の事項を中心に、記述する。

1. 先遣調査業務

1) 派遣の経緯

指定都市市長会との調整の上、神戸市の自主判断で派遣を決定した。具体的には、4月17日に、危機管理室が先遣調査隊の派遣を決定し、同日出発した。ついで、4月18日に設置された「平成28年熊本地震緊急応援対策本部員会議」において、先遣隊の派遣も決定された。

2) 支援内容

派遣先は、熊本市と益城町であった。支援活動の具体的な内容は、①熊本市内と益城町の被害状況調査、②熊本市に設置された指定都市市長会の現地支援本部からの情報収集、③避難所運営支援業務について、熊本市南区役所や指定都市市長会の現地支援本部の幹事市である広島市との連絡調整、④被災者の健康状況調査、である。

3) 支援活動の時系列

先遣調査隊の派遣期間は、4月17日から19日まで、先遣隊の派遣期間は4月19日から21日までであった。それぞれの派遣期間の活動は次のとおりである。

先遣調査隊2名は、4月17日に神戸を出発し、4月18日に、熊本市役所に到着した。その後、指定都市市長会現地支援本部で情報収集を行った。4月19日には、益城町や熊本市の被害状況や避難所の状況、また、熊本城付近を調査した。

先遣隊は、4月19日に、被災地に向けて出発し、同日、熊本市役所に到着した。その後、先遣調査隊から引き継ぎを受け、広島市や熊本市と避難所運営支援の調整を行った。20日、21日と、神戸市が対口支援することになった熊本市南区役所と避難所運営支援業務の調整を行った。また、21日には、避難所支援のチームの第1陣と熊本市役所で避難所支援の引き継ぎを行った。

4) 現地での指揮命令系統と支援活動の調整、事務の引き継ぎ

先遣調査隊、先遣隊の活動は、神戸市の危機管理室と連携しながら行った。

また、現地では、指定都市市長会の幹事市である広島市と調整を行った。

事務の引き継ぎは、先遣調査隊、先遣隊ともに、熊本市役所の指定都市市長会現地支援本部内で、現地引き継ぎを行うとともに、帰神後、危機管理室へ派遣報告を行った。



写真 先遣隊による被災地での情報収集



写真 先遣隊の被害状況調査(熊本市南区)

5) 支援期間における派遣人数と派遣期間

先遣調査隊は2名、先遣隊は5名で、それぞれ各3日間の派遣であった。

2. 現地対策本部

1) 派遣の経緯

4月25日に、指定都市市長会との調整の上、神戸市の自主判断で、職員1名を4日交代で派遣することを決定した。

2) 支援内容

派遣先は、熊本市であった。支援活動の具体的な内容は、①指定都市市長会現地支援本部での広島市等との調整・意見交換、②避難所運営支援の派遣職員との連絡調整、避難所の現状把握、③熊本市災害対策本部等からの情報収集、である。

3) 支援活動の時系列

派遣期間は、4月27日から5月18日までであった。派遣期間の活動は次のとおりである。

職員1名は、4月27日に神戸を出発し、飛行機と車を利用して、熊本市役所に到着した。その後、指定都市市長会現地支援調整所避難所運営総括と引き継ぎを行った。また、熊本市の災害対策本部会議に出席した。さらに、南区役所で避難所班長と調整するとともに、各避難所を巡回した。

4月28日には、まず、広島市など政令市と避難所運営について意見交換を行った。その後、熊本市長との意見交換や、南区役所で避難所支援隊の出迎え、熊本市役所で情報収集、南区役所や避難所を巡回した。29日も、同様の活動を行った。

4月30日には、次の派遣者と、熊本市役所の指定都市市長会現地調整所内にて事務の引き継ぎを行った。その後、最初の派遣者は帰神した。

その後、5月18日まで、4日交代で1名を派遣した。最終の派遣者は、5月18日に帰神

した。

4) 現地での指揮命令系統と支援活動の調整、事務の引き継ぎ

現地に派遣された職員は、指定都市市長会の幹事市である広島市と連絡調整の上、神戸市の危機管理室と連絡を取り合って、活動を行った。事務の引き継ぎ場所は、熊本市役所の指定都市市長会現地調整所内であった。

5) 支援期間における派遣人数と派遣期間

総計7名で、1名ごとに派遣し、各派遣期間は4日であった。

3. 避難所運営

1) 派遣の経緯

指定都市市長会としての支援は、知事会との役割分担を行うことになり、各指定都市は熊本市に、知事会は他の県内の市町村を支援することになった。指定都市市長会の行動計画に基づき、指定都市市長会の幹事市である広島市が被災市である熊本市との連絡調整を担うことになり、避難所運営支援業務について、指定都市市長会から派遣の要請を受けた。

当初は、九州・中国ブロックの政令市が4月20日から4月27日まで担当することになり、近畿ブロックである神戸市は4月27日からの担当となっていたが、神戸市として当初から対口支援として、派遣先を決めて支援したほうが望ましいと申し入れて、4月20日から熊本市南区の避難所運営を広島市とともに担当することが決まった。

	4/20 ~ 4/27 の担当市	4/27 ~ 5/9 の担当市
熊本市中央区	北九州市	名古屋市、川崎市、さいたま市
熊本市東区	福岡市	大阪市、横浜市、札幌市
熊本市西区	広島市	堺市、浜松市、新潟市
熊本市南区	神戸市、広島市	神戸市、相模原市、千葉市
熊本市北区	岡山市	京都市、静岡市、仙台市

2) 支援内容

派遣先は、熊本市南区の避難所であった。支援活動の具体的な内容は、救援物資の仕分けや、避難者への対応など避難所の運営支援であった。

3) 支援活動の時系列

派遣期間は、4月20日から5月9日までであった。派遣期間における活動は次のとおりである。

20名の職員で構成される1次隊は、4月20日に、出発式に臨んだ後、新幹線とバスを利用して熊本市南区役所へ向かった。南区役所到達後、タクシーで各避難所へ移動した。

4月21日に、20名からなる2次隊が、出発式後、熊本市南区役所経由で、各避難所へ向かった。各避難所で、1次隊から引き継ぎを受けた。引き継ぎ終了後、1次隊は宿舎に向かった。2次隊は、翌日の22日に、1次隊に引き継いで、宿舎に向かった。

4月26日に、13名の職員からなる3次隊は、出発式後、熊本市南区役所経由で、各避難所に向かった。各避難所で、3次隊は、1次隊から引き継ぎを受けた。1次隊は、引き継ぎ後、帰神した。

4月27日に、13名の職員からなる4次隊は、出発式後、熊本市南区役所経由で、各避難所に向かった。各避難所で、4次隊は、3次隊から引き継ぎを受けた。3次隊は、引き継ぎ後、宿舎に向かった。同日、2次隊は帰神した。翌日の28日に、4次隊は、3次隊への引き継ぎ後宿舎に向かった。

5月2日に、8名からなる5次隊が、出発式後、熊本市南区役所経由で、各避難所へ向かった。各避難所で、3次隊から引き継ぎを受けた。3次隊は、引き継ぎ終了後、帰神した。

5月3日に、8名の職員からなる6次隊は、出発式後、熊本市南区役所経由で、各避難所に向かった。各避難所で、6次隊は、5次隊から引き継ぎを受けた。引き継ぎ終了後、5次隊は宿舎に向かった。6次隊は、翌日の4日に、5次隊に引き継いで、宿舎に向かった。そして、6次隊は、5月9日に、帰神した。

4) 現地での指揮命令系統と支援活動の調整、事務の引き継ぎ

現地では、指定都市市長会の幹事市である広島市と、支援活動について連絡調整した。各避難所では、派遣職員は、隊の班長の指示で行動した。緊急案件については、班長が現地派遣されている危機管理室職員と連携をとって対応した。事務の引き継ぎは、南区役所と各避難所で行った。

5) 支援期間における派遣人数と派遣期間

総計82名で、各隊、7日間の派遣であった。



写真 避難所運営の支援



写真 第1次避難所運営支援（下益城城南中）

6) 派遣システム・編成

①職員震災バンクの活用

神戸市では、阪神・淡路大震災で多くの自治体・関係機関から多数の人的支援を受けた感謝の気持ちと、震災の教訓を国内外に継承・発信していくため、「職員震災バンク」という、震災対応業務の経験者をその業務分類ごとに登録・データベース化し、本市の災害だけでなく、全国の災害時に支援要員を迅速に選び、業務に応じた経験・能力を有する職員を派遣するためのデータベースを設けていた。

東日本大震災の支援活動の職員派遣においては、このデータベースを活用し、特に避難所開設当初においては、阪神・淡路大震災の経験者を中心に派遣した。また、東日本大震災の支援活動に携わった職員のうち、同意が得られた職員を職員震災バンクに新たに追加登録した。

今回の熊本地震への支援活動における職員派遣では、職員震災バンクを参考に、職員部

人事課から各局室区に依頼された。特に、当初の派遣において、阪神・淡路大震災や東日本大震災の支援活動の経験者をできるだけ多く派遣できるよう、各局室区に依頼した。

②派遣チームの編成

派遣チームの編成においては、現地における24時間交代制の勤務としたので、第2次隊を第1次隊の翌日からの派遣とし、第3次隊が派遣されるまでの期間においては、第1次隊と第2次隊において現地での引き継ぎが行われた。以降、第3次隊と第4次隊、第5次隊と第6次隊まで、同様に引き継がれた。

隊の組織編制では、現地支援本部との支援ニーズ等に関する連絡調整を緊密に行うとともに、隊全体の活動が効果的にできるよう、次のような役職を設定・配置した。

- ・「総括指揮」・・・ 第2次隊のみ。避難所運営について、現地支援本部や本市の応援本部との連絡・調整等を行う。先遣隊からの引き継ぎを受ける。危機管理業務を経験した課長級職員を配置。
- ・「隊長（班長）」・・・ 部隊の総括とともに、各避難所との連絡・調整等を行う。主に、南区役所における業務。

また、編成にあたっては、神戸市職員労働組合の副委員長をはじめ、阪神・淡路大震災以降に発生した全国の被災地での豊富な支援活動経験を有する同組合の本部役員が支援隊に加わって、その経験を活かして最前線で支援業務にあたった。

4. り災証明発行

1) 派遣の経緯

4月25日に、指定都市市長会から派遣の要請を受け、神戸市として、5月2日から10名の職員を派遣することを決定した。当初の要請では、派遣期間は、5月20日までであったが、派遣先の熊本市からの要望により、5月11日に、指定都市市長会から派遣期間の延長依頼を受け、5月31日まで支援を行った。

2) 支援内容

派遣先は、熊本市であった。支援活動の具体的な内容は、熊本市東区託麻出張所でのり災証明発行の支援である。



写真 り災証明発行の支援（熊本市東区託麻出張所）

3) 支援活動の時系列

派遣期間は、最終的に、5月2日から5月31日までであった。派遣期間における活動は次のとおりである。

10名の職員で構成される1次隊は、5月2日に、新幹線と路面電車を利用して熊本市役所へ向かった。市役所到達後、業務の説明を受けた。翌日から、5月8日まで、託麻出張所で支援活動を行った。

5月8日に、10名からなる2次隊が出発し、熊本市役所経由で、託麻出張所へ向かった。託麻出張所で、1次隊から引き継ぎを受けた。引き継ぎ終了後、1次隊は帰神した。2次隊は、翌日の9日から、5月14日まで、託麻出張所で支援活動を行った。

5月14日に、10名の職員からなる3次隊が出発し、託麻出張所に向かった。託麻出張所で、3次隊は、2次隊から引き継ぎを受けた。2次隊は、引き継ぎ後、帰神した。3次隊は、翌日の15日から、5月20日まで、託麻出張所で支援活動を行った。

5月20日に、10名の職員からなる4次隊が出発し、託麻出張所に向かった。託麻出張所で、4次隊は、3次隊から引き継ぎを受けた。3次隊は、引き継ぎ後、帰神した。4次隊は、翌日の21日から、5月26日まで、託麻出張所で支援活動を行った。

5月26日に、10名からなる5次隊が出発し、託麻出張所へ向かった。託麻出張所で、4次隊から引き継ぎを受けた。4次隊は、引き継ぎ終了後、帰神した。5次隊は、翌日の27日から5月31日まで、託麻出張所で支援活動を行い、5月31日に、帰神した。

4) 現地での指揮命令系統と支援活動の調整、事務の引き継ぎ

託麻出張所では、派遣者は、派遣隊の代表者の指示で行動した。緊急案件については、代表者が現地派遣されている危機管理室職員と連携をとって対応した。事務の引き継ぎは、託麻出張所で行った。

5) 支援期間における派遣人数と派遣期間

総計50名で、各隊、7日間の派遣であった。

5. 建物被害認定調査

1) 派遣の経緯

4月25日に、指定都市市長会から派遣の要請を受け、神戸市として、5月9日から4名の職員を派遣することを決定した。当初の要請では、派遣期間は、5月24日までであったが、派遣先の熊本市からの要望により、5月11日に、指定都市市長会から派遣期間の延長依頼を受け、5月31日まで支援を行った。その後、数回にわたっての派遣期間の延長依頼があり、5月25日に6月30日までの再延長を、6月24日に8月31日までの再々延長依頼を受け、最終的には8月31日まで派遣を行った。また、熊本市の要請を受けて、5月20日から5月27日までは、4名体制から倍の8名の増援体制で派遣を行った。

2) 支援内容

派遣先は、熊本市であった。支援活動の具体的な内容は、熊本市北区等での建物被害認定調査の支援である。

3) 支援活動の時系列

派遣期間は、最終的に、5月9日から8月31日までであった。派遣期間における活動は次のとおりである。

4名の職員で構成される1次隊は、5月9日に、新幹線と路面電車を利用して熊本市市民会館へ向かった。市民会館到達後、業務の説明を受けた。翌日の10日から、5月13日まで、北区で支援活動を行った。

5月13日に、4名からなる2次隊が出発し、熊本市市民会館へ向かった。市民会館で、1次隊から引き継ぎを受けた。引き継ぎ終了後、1次隊は帰神した。2次隊は、翌日の14日から、5月18日まで、北区で支援活動を行った。

以後、8月31日まで、各隊6日間交代で、北区等で支援活動を行った。

4) 現地での指揮命令系統と支援活動の調整、事務の引き継ぎ

現地では、各隊の代表者が神戸市の危機管理室と連絡を取り合って指揮した。前任の隊からの事務の引き継ぎは、熊本市市民会館で行った。

5) 支援期間における派遣人数と派遣期間

総計72名で、各隊、6日間の派遣であった。



写真 建物被害認定調査の支援

6. 復旧支援

1) 派遣の経緯

4月22日に、総務省から兵庫県を通じて企画調整局に依頼があり、企画調整局は職員2名を兵庫県からの派遣（10名）の一員として派遣することを決定した。

2) 支援内容

派遣先は、熊本県阿蘇郡南阿蘇村であった。支援活動は、南阿蘇村の災害対策本部立ち上げにおける総務事務であった。具体的には、

- ・2階議事堂を本部にするため清掃・レイアウト変更
- ・本部に必要な物品の手配（共用データフォルダ、テレビ、ホワイトボード等）
- ・座席表・電話番号表・連絡網等の作成
- ・派遣自治体への宿舍の把握・手配（希望者）、新規宿舍の開拓
- ・派遣自治体への事前連絡・到着後の状況説明
- ・派遣自治体の派遣先シフト作成、今後の派遣見込み検討
- ・その他本部の効率向上に資する庶務活動全般

3) 支援活動の時系列

派遣期間は、4月22日から4月25日までであった。派遣期間の活動は次のとおりである。

職員2名は、4月22日に神戸を出発し、飛行機と車を利用して、南阿蘇村（久木野庁舎）に到着した。その後、事務分担を受けた。4月23日と24日に、本部で総務事務を実施した後、25日に帰神した。

4) 現地での指揮命令系統と支援活動の調整、事務の引き継ぎ

現地の指揮命令系統は、人数的に半数近くを占める東京都が取り仕切っていた。徐々に熊本県に移していく方針ということであった。

事務の引き継ぎは、派遣期間の長い、同一班である熊本県庁からの職員が行った。

5) 支援期間における派遣人数と派遣期間

2名で、派遣期間は4日であった。

7. 保健衛生活動

1) 派遣の経緯

厚生労働省防災業務計画（災害対策基本法 第36条）に基づき、4月17日に厚生労働省保健指導室より保健師派遣の打診を受けた。4月18日に、保健福祉局は、保健衛生隊の派遣を決定し、「緊急応援対策本部」に報告した。

2) 支援内容

派遣先は、前半が熊本市で、後半が益城町であった。支援内容は、①被災状況と対策の現状や不足情報の把握、②支援体制の見える化（市町村及び支援チーム等）、③各種調査の整理や準備、④調査後の統計処理・課題抽出、⑤経常業務再開と被災者支援の両立を目指したロードマップ案の作成、⑥支援チームへの情報提供・情報共有、⑦支援調整会議の準備・記録等である。

3) 支援活動の時系列

①熊本市

・第1陣：4月19日～4月25日

熊本市に入り、市内の被災状況および対策の現状把握、不足している情報の把握、避難所巡回、保健活動のマネジメント機能支援を行った。

・第2陣：4月24日～4月30日

応援自治体も含めた支援体制が見える化したり、避難者に対する各種調査（避難所巡回における要支援者調査、避難所滞在者の把握調査、避難所閉鎖にむけた要援護者の調査、避難所移転意向調査）の準備と、調査実施後の資料やデータの整理などを行った。

・第3陣：4月29日～5月5日

各種調査結果の統計処理等を行い課題を抽出し、今後の対策の資料として市へ情報共有した。また、避難所移転意向調査の説明会・災害時要援護者に関する関係各課を集めた調整会議・派遣チーム合同ミーティングの開催を提案し、開催の準備（資料作成等）を支援した。

・第4陣：5月4日～5月10日

市営住宅等を要援護者へ優先提供するための意向調査の実施や、ハイリスク母子等の状況確認調査にむけた打ち合わせ、乳幼児健診受診者へのこころのケアの提案、在宅の災害時要支援者実態調査の説明会の実施支援を行った。

・第5陣：5月9日～5月11日

市営住宅等の要援護者への優先提供に関する意向調査の報告会を行った。

②益城町

厚生労働省から派遣先の変更要請があったため、第5陣は5月11日以降は益城町の

支援に入った。

・第5陣：5月11日～5月13日

市内の被災状況と、現在行われている対策の現状を把握した。また、不足している情報の把握を行った。

・第6陣：5月13日～5月17日

被災前の保健事業と被災者対応について可視化する作業を行った。

・第7陣：5月17日～5月20日

被災前の保健事業再開と被災者支援の両立に向けたロードマップを作成した。また、仮設住宅入居にむけた準備や、各種会議の目的と支援者の役割分担の明確化を行った。

・第8陣：5月20日～5月24日

経過観察が必要な被災者（要フォロー者）を継続的に支援するため、健康調査結果をデータ化した。また、被災前の保健事業の再開に向けて、業務の優先順位と実施時期を一緒に検討した。さらに、保健福祉医療プロジェクトチームの役割について提案し明確化した。

・第9陣：5月24日～5月30日

避難所、在宅で生活する要フォロー者に対する保健活動を行った。また、第8陣に引き続いて、被災前の保健事業再開に向けた業務見直を支援した。保健福祉医療プロジェクトチーム立ち上げに向けての支援を行った。

・第10陣：5月30日～6月4日

仮設住宅入居者への全戸訪問健康調査について、住宅担当の仮設入居者調査と合わせて実施するように調整した。

・第11陣：6月4日～6月10日

仮設住宅入居者への全戸訪問健康調査に向けての訪問体制、仮設住宅入居の鍵渡しの際に事前配布する調査票の作成、要フォロー者リストや健康調査票の管理方法、介護予防事業やその他事業の再開時期について検討した。

・第12陣：6月10日～6月15日

保健医療福祉チーム実務者会議の開催を支援した。また、避難所や在宅の要フォロー者の把握と対応、被災前の保健事業再開に向けてのロードマップの作成を行った。

4) 現地での指揮命令系統と支援活動の調整、事務の引き継ぎ

現地では被災地自治体保健師の指示や了解のもとに活動した。活動内容については随時市事務局（保健福祉局）に報告し、市事務局からの助言等を被災地自治体へ伝え、最終判断は被災地自治体に委ねた。市事務局では、派遣チームからの相談等に随時対応できる体制を整え、電話やメールにより後方支援を行った。

支援活動の調整は、基本的には被災地自治体が主体で行っていたが、被災地自治体が収集できていない他自治体の支援活動について情報収集し、被災地自治体が調整できるようにサポートした。

神戸からの派遣チームの事務引き継ぎは、神戸市役所内において派遣前日に派遣職員に対してオリエンテーションを実施。被災地の様子、現在活動中の派遣チームの活動状況、今後の活動内容等について説明を行った。さらに、活動記録や派遣期間中に入手した資料を綴った引き継ぎファイルを配布した。派遣初日には、前チームと合流し、現地でしか共有できない情報についての引き継ぎを行った。

5) 支援期間における派遣人数と派遣期間

4月19日～5月11日が熊本市、5月11日～6月15日は益城町。1班3～4人から成る班を、約1週間交代で12班総計44名の派遣であった。



写真 保健衛生活動の支援

8. 廃棄物収集運搬支援

1) 派遣の経緯

環境省から被災地への支援職員派遣要請を受けた（公益社団法人）全国都市清掃会議（神戸市加盟）は4月14日に支援のための対策本部を設置した。神戸市は4月15日に同会議に支援について照会した。4月18日に同会議から、神戸市に熊本県益城町への支援の要請があり、4月19日に神戸市は職員派遣を決定した。

2) 支援内容

平常時のごみステーションに排出された災害廃棄物等を収集し、仮置場である益城クリーンセンター、益城中央小学校跡地に搬出する。

3) 支援活動

4月20日に、先遣隊は益城町に入ったが、町の受援体制は整っておらず、神戸市の支援内容は決められていなかった。

先遣隊は、応援本隊が4月21日夕刻に到着の予定であったため、益城町との業務内容の調整に追われた。主な調整は、収集を行う地域、収集ごみの搬出先、ごみ収集委託民間業者との役割分担、ごみステーションの場所の確認等であった。

本体が到着する4月21日に、収集の作業計画、収集場所の現地確認、作業地図の作成、搬出場所の現地確認を済ませた。

現地では、ごみステーションや道路端に、可燃、木燃、資源、家電、ガレキ等のごみが乱雑におかれている状態で、分別しながらの収集運搬作業となった。また、仮置場が変更、使用不可となることもあり、毎日のように益城町と連絡をとりながら支援を行った。

4) 支援期間における派遣人数と派遣期間

派遣体制は、先遣隊及び第1次から第3次までの1週間交代の派遣隊とし、派遣期間は4月20日から5月11日の22日間であった。

先遣隊5名、1次から3次の派遣隊101名、計106名の派遣であった。

5) 支援活動の引き継ぎ

5月11日から支援に入る横浜市に、神戸市の使用した図面、収集運搬方法等、現地で引き継ぎを行った。



写真 廃棄物収集運搬の支援

9. 下水道災害復旧支援

1) 派遣の経緯

東日本大震災の経緯を元に、平成8年5月に策定され、平成27年12月に改定された「下水道災害時における大都市間の連絡・連携に関するルール」に基づき、九州ブロックの総括担当である大阪市が、熊本市から要請を受けて派遣調整を実施した。それを受けて、神戸市建設局下水道部は、4月18日に支援隊派遣を決定し、4月19日から熊本市に支援隊を派遣した。

2) 支援内容

支援内容は、熊本市内の下水道管渠の被害状況調査である。4月19日～4月25日は主に地上からの目視調査（一次調査）を、4月26日～5月24日は主にTVカメラによる詳細調査（二次調査）を実施した。調査は、東日本大震災時での経験から機動力があると考えられた1チーム4人体制で実施した。構成は、責任者としての課長、指示を出す係長、担当2名で、このうち1名は、災害支援のノウハウ継承のため、入庁1、2年目等の若手職員を充てた。なお、この期間の前提としては、公共土木施設災害復旧事業費国庫負担法施行令第5条の被害額の概算報告（10日以内）とその修正報告（40日以内）がある。

3) 支援活動の時系列

4月19日、4名の職員が熊本市上下水道局に到着し、現地支援都市連絡会議に参加した。翌4月20日から1次調査を行い、25日に完了した。26日からは2次調査を実施した。以降、約一週間で派遣職員を交代し、5月25日に完了した。

4) 現地での指揮命令系統と支援活動の調整、事務の引き継ぎ

情報連絡総括都市（大阪市）の現地部隊が大都市のとりまとめを行った。現地支援総括連絡都市を1次調査では名古屋市と広島市、2次調査では仙台市と東京都が担当し、大都市（神戸市含む）の支援隊と大阪市との調整を行った。熊本市は大阪市のアドバイスを受けて指揮を行っていたが、災害対応のノウハウがなく、また下水の専門家が少なかったため指揮調整が難しかった。結果として、大阪市が活動場所の指示などすべての指揮調整を行うことになった。

現場での他の自治体の支援活動の調整は、毎日2回、朝と晩に開催される現地支援都市会議で、支援活動（調査エリア等）の調整や報告等を行った。（2次調査より朝の会議は省略した）

神戸市職員間での事務の引き継ぎは、1次調査は熊本駅等で、2次調査は調査地点にて現地引き継ぎを行った。また、帰神後、派遣報告を実施した。

5) 支援期間における派遣人数と派遣期間

4月19日から5月26日まで、熊本市に2～4人からなる班を約1週間交代で8班、総計29名の派遣であった。(他局合同での先遣隊1名、視察者2名含む)

10. 被災建築物応急危険度判定

1) 派遣の経緯

兵庫県から被災建築物応急危険度判定要綱（全国被災建築物応急危険度判定協議会制定）による支援準備の打診が4月16日にあり、神戸市は4月19日に派遣支援を決定した。

2) 支援内容

余震などによる2次災害防止のため、応急危険度判定士が、被災建築物応急危険度判定をすることにより、被災建築物の危険性を判定する。

3) 支援活動の時系列

第1次隊4名は4月22日熊本県の支援本部（県立盲学校内に設置）に集合した。4月23日派遣先の市町村等の説明を受け4月23日、24日は益城町、4月25日宇土市、4月26日宇城市、4月27日嘉島町、4月28日西原村で応急危険度判定作業を行った。なお、4月25日第2次隊と交代している。

4) 現地での指揮命令系統と支援活動の調整、業務の引き継ぎ

現地の指揮命令系統は熊本県の支援本部の指示によった。

事務の引き継ぎは第1次先遣隊4名のうち1名が1日残り2次隊との引き継ぎを行った。

5) 支援期間における派遣人数と派遣期間

1班2名の2班体制で4名を派遣隊とし、1次、2次派遣期間で4月22日から4月29日までの8日間で8名の派遣であった。

11. 応急仮設住宅の建設支援

1) 派遣の経緯

熊本県から派遣要請を受けた国土交通省住宅生産課は派遣の調整と依頼を都道府県、政令指定都市、UR に対して行った。神戸市は 4 月 22 日に派遣要請について照会を受け、派遣可能であると回答し、4 月 27 日に派遣が決定された。

2) 支援内容

派遣先は熊本県で、熊本市を除く熊本県の被災市町村の応急仮設住宅の建設支援であった。支援活動の具体的な内容は、①応急仮設住宅建設用地選定調査で、市町村提案の候補地についての用地選定調査、②応急仮設住宅設計作業にかかる配置等の検討、プレハブ建築協会等からの図面案に対して、整備基準に基づく配置計画及び外溝計画の審査、内訳書審査、③応急仮設住宅建設の見積書の審査及び協議、建設業者に対する現場での指示、縄張検査・中間検査・完成検査、工事完了後の積算確認業務、入居後の雨水排水等の不具合調査である。

3) 支援活動の時系列

派遣期間は 5 月 7 日から 6 月 16 日及び 7 月 21 日から 7 月 31 日までであった。支援先は熊本県土木部住宅課で、支援活動は、嘉島町、南阿蘇村、御船町、甲佐町、宇城市、大津町、阿蘇市、益城町、美里町、西原村、氷川町、宇土市、菊陽町の 13 市町村であった。

4) 現地での指揮命令系統と支援活動の調整、事務の引き継ぎ

熊本県土木部住宅課の指示を受け、用地調査、現場検査等を行った。県土木部住宅課が応急仮設住宅の図面の進捗や建設現場との時間調整を行った。応援自治体の中から一自治体が代表となり県土木部住宅課から提供される情報により仮設住宅建設の工程を管理し、翌日の作業内容の確認を行った。

応援職員の調整は、熊本県に派遣されていた国土交通省職員が行った。支援活動については、県担当職員及び応援自治体職員と作業の調整を行った。

事務の引き継ぎは県土木部住宅課で作業内容（データホルダー）の記録整理や引継書の更新、検査要領等を後任の職員に直接引き継いだ。

他都市からを含めた支援業務の引き継ぎは、書面により派遣体制や主な業務内容、留意点等を受けた。神戸市からの支援最終班は、現地（熊本県）にて業務報告書を作成し提出した。

5) 支援期間における派遣人数と派遣期間

先遣隊は 5 月 7 日から 5 月 22 日、続いて 5 月 22 日から 6 月 3 日、6 月 3 日から 6 月 10

日、6月10日から6月16日、7月21日から7月31日の5次の派遣を行い、職員（建築5名、電気1名、機械1名）7名による支援であった。

12. 緊急消防援助活動

1) 派遣の経緯

4月14日前震発生直後、緊急消防援助隊の運用に関する要綱（運用要綱）に基づき、消防局作戦室内に神戸市消防局後方支援本部を立上げた。また、緊急消防援助隊の応援等の要請等に関する要綱（要請要綱）に基づき、神戸市指揮支援隊（1隊8名）が出動した。通常はヘリを使用して空路にて進出するが、夜間であったため陸路にて進出している途上、総務省消防庁から、神戸市指揮支援隊を含む岡山市以東の指揮支援隊に対して、待機指令が発令されたため反転した。4月16日の本震発生後、消防庁長官から出動の求めがあり現地に入った。

2) 支援内容

神戸市指揮支援隊は、兵庫県大隊を含む傘下の緊急消防援助隊の調整及び活動管理を行った。

兵庫県大隊神戸市隊としては、熊本市東区及び益城町の安否確認活動や熊本市東部のパトロール、南阿蘇村の大規模土砂災害現場にて他府県隊や警察・自衛隊等と協力して捜索救助活動を実施した。

3) 支援活動の時系列

①神戸市指揮支援隊

4月14日、指揮支援隊1隊8名が熊本県に向けて出動したが、消防庁からの待機指示を受けて反転した。

4月16日から20日まで、第1次派遣隊2隊13名（指揮支援隊搬送の航空小隊1隊5名を含む）が派遣。4月17日、熊本県消防学校に指揮支援本部を開設し、兵庫県大隊、京都府大隊、島根県大隊、沖縄県大隊を指揮。

4月18日～22日までは、第2次派遣隊1隊8名が派遣。4月20日活動場所を南阿蘇地区へ変更され、指揮下の兵庫県大隊、京都府大隊、島根県大隊、沖縄県大隊とともに、南阿蘇地域へ移動。4月21日山口県大隊及び高知県大隊が指揮下に入り、南阿蘇村河陽高野台地区の土砂災害現場で、捜索救助活動を行う6府県大隊の活動管理を行った。4月21日18時 引揚決定に伴い、4月22日に帰神した。

②兵庫県大隊

4月16日から20日まで、第1次派遣隊48隊168名、うち神戸市隊7隊35名が活動した。

4月17日は京都府大隊と島根県大隊と連携して、熊本市東部地域及び熊本県東部地域（益城町、熊本市東区、秋津町）に点在する10地域の被災家屋に対して、ローラー作戦にて安否確認を実施行った。

4月18日第1次派遣隊の一部の部隊によりドクターヘリの離発着安全管理を実施した。

4月18日～22日、第2次派遣隊51隊171名、うち神戸市隊7隊34名が活動。

4月19日17時52分 震度5強の地震発生に伴い、京都府大隊、島根県大隊、沖縄県大隊ともに熊本市内を適宜パトロールし、情報収集を行った。

4月20日に、活動場所を南阿蘇地区へ変更され、南阿蘇村河陽高野台地区の土砂災害現場にて、他府県の応援部隊や警察・自衛隊等と協力して捜査救助活動を行った。4月21日に阿蘇広域行政事務組合からの要請により、救急隊2隊が中部消防署で待機。4月21日18時の引揚決定に伴い、4月22日に帰神した。

4) 現地での指揮命令系統と支援活動の調整、事務の引き継ぎ

被災地では、県レベルで消防応援活動調整本部が設置される。(消防組織法第44条の2) 本部長は被災地県知事、スタッフとして代表消防機関職員、指揮支援部隊長が入っている。神戸市指揮支援隊は、熊本市に指揮支援本部を開設し、熊本県庁に設置された消防応援活動調整本部と応援部隊の活動区域や活動内容を調整し、その後兵庫県大隊を含む傘下の応援部隊の活動調整を行った。

兵庫県大隊は、兵庫県大隊長の指揮の下、ブロック別中隊(神戸、阪神、東播、播但)に分かれ活動した。

また、消防局作戦室に設置した後方支援本部では、消防庁や兵庫県下の消防本部と、部隊の派遣に関する調整を行った。

事務の引き継ぎは、現地にて1次隊から2次隊への引継式を実施、各級指揮者によるミーティングを行った。

5) 支援期間における派遣人数と派遣期間

派遣期間：4月14日～4月22日

神戸市指揮支援隊は、4月14日に熊本県に向けて出動したが、消防庁からの待機指示を受けて反転した。4月16日から20日まで第1次派遣隊2隊13名(指揮支援隊搬送の航空小隊1隊5名を含む)が、4月18日から22日まで、第2次派遣隊1隊8名が活動した。

4月16日、統合機動部隊として出動した6隊31名は、4月17日に兵庫県大隊と合流した。

兵庫県大隊は、4月16日から20日まで第1次派遣隊として7隊35名が、4月18日から22日まで、第2次派遣隊として7隊34名が活動した。



写真 緊急消防援助隊による安否確認作業

13. 応急給水・応急復旧支援

1) 派遣の経緯

(公益) 日本水道協会は被災県支部からの要請を受けた。神戸市水道局は、日本水道協会救援本部から兵庫県支部の支部長(当番市川西市)を通じて、4月16日に派遣要請受け、支援を決定するとともに、4月16日夕刻に支援隊8名を熊本市に派遣した。

派遣隊は、4月17日に派遣先の熊本市上下水道局に到着した。その後、4月18日に、日本水道協会から西原村への支援要請があり、派遣隊で支援する方向で調整を行い、西原村を支援することとなった。

2) 支援内容

派遣先は、熊本市北区と西原村であった。支援活動の具体的な内容は、①熊本市北区の応急給水、②熊本市内の漏水調査及び漏水箇所の応急復旧、③西原村水道施設の被害調査、④西原村水道施設の応急復旧のための漏水調査及び通水作業である。

3) 支援活動の時系列

熊本市への派遣は、4月16日8名による支援職員が被災地に向け出発した。4月17日から熊本市の被害状況の確認後、4月18日から4月29日まで応急給水支援を行った。4月19日からは熊本市北区のリーダー役を担うことになった。応急給水とあわせ4月26日から5月6日漏水調査、修繕を行い、5月8日に堺市・大阪市へ引き継ぎ後、帰神した。

西原村には4月18日現地での被災状況調査のヒヤリングを行い、4月19日から3名が5月6日まで被害調査・応急復旧・通水作業を行い、5月6日に福岡市へ引き継ぎした後、帰神した。

4) 現地での指揮命令系統と支援活動の調整、事務の引き継ぎ

応急給水は熊本市が全体を指揮し区単位で指名されたリーダー都市が指揮をとった。

応急復旧は応援幹事都市の福岡市が全体の指揮を行い、関西地方支部長都市(大阪市)がリーダーとなり支部ごとに作業を行った。

西原村では、西原村の了承を得て派遣職員が指揮をした。

事務の引き継ぎは、現地で、各被災自治体担当者と行い、帰神後、派遣作業内容を報告した。



写真 応急給水業務

5) 支援期間における派遣人数と派遣期間

熊本市の支援は4月16日から5月8日まで第1次から第4次隊に分けて各隊8名とした。西原村は4月18日から5月6日まで第1次及び第2次隊の派遣を行った。派遣職員は3名から5名であった。

14. 特別支援学級生徒・教員支援

1) 派遣の経緯

4月21日熊本市教育委員会から、指定都市教育委員・教育長協議会へ職員の派遣依頼があり、同協議会庶務担当課長会議で指定都市各市からの派遣を決定した。

2) 支援内容

一つは特別支援学級に在籍する被災児童生徒のパニックへの対応や指導・助言、二つ目は教育課程の再編や補充授業その他必要な措置に関する助言・指導である。

3) 支援活動の時系列

第1次支援は5月14日から6月18日、第2次支援は7月2日から7月16日。各8日間1名ずつ、計11名が支援に入った。8日間の支援活動内容としては、初日に熊本市役所にてガイダンスと前任者との引き継ぎを行い、2日目は支援校視察と熊本市の現状把握。3日目に校長との面談や特別支援教育コーディネーターとの打ち合わせにより、児童生徒の実態を把握し具体的な支援検討を行い、4日目～7日目、児童生徒への支援、教育課程に関する教員へのアドバイス、パニック等への支援に関する教員への指導助言を行った。

最終日8日目は、熊本市役所にて引き継ぎを行った。

4) 現地での指揮命令系統と支援活動の調整、事務の引き継ぎ

現地では、熊本市の教育委員会事務局総務課・特別支援教育課と連携をとりあって対応した。現地での他の自治体の支援活動の調整は、指定都市教育委員・教育長協議会の幹事市である神戸市と熊本市で実施した。神戸市からの教員の事務の引継ぎは、熊本市役所の教育委員会内で現地引き継ぎを行ったほか、帰神後、派遣報告を実施した。

5) 支援期間における派遣人数と派遣期間

派遣先は熊本市内小中学校で、第1次派遣は5月14日～6月18日、第2次派遣は7月2日～7月16日。各8日間で総計11名の派遣であった。

15. 災害ボランティアセンター運営支援

1) 派遣の経緯

4月19日に、熊本市社会福祉協議会に対し活動支援の打診を行い、支援要請を受け派遣を決定した。4月20日に、近畿ブロック府県指定都市社会福祉協議会の連絡会に出席し、第2クール(第2次派遣)から同連絡会の一環としても位置づけることを決定した。

2) 支援内容

まず、現地災害ボランティアセンターの立ち上げ支援を行った。次に、現地災害ボランティアセンターの運営に伴い、全般的な事務、ボランティアの受付、被災地の調査、ニーズ調整、ボランティアとのマッチング、資材調達等を実施した。その後、今後のボランティア活動のニーズ調査とパイプづくりを行った。また、近畿ブロック府県指定都市社協連絡会との連絡調整や協働支援も行った。

3) 支援活動の時系列

- ①4月21日～4月24日 先遣調査として3人を派遣。熊本市社協との連絡調整、熊本市災害ボランティアセンターの立ち上げ支援等を行った。
- ②4月24日～5月2日 2人を派遣。熊本市ボランティアセンターの運営支援、協力会議の仕組みづくり、ニーズ受けから活動紹介までの流れの改善、訪問調査チームの立ち上げ、ゴールデンウィーク対応方針決定への支援等を行った。
- ③5月2日～5月6日 2人を派遣。訪問調査班・ニーズ班との連携体制を構築するほか、駐車場班・車両班として活動を行った。
- ④5月6日～5月10日 2人を派遣。駐車場担当としてはボランティア自家用車駐車場で問い合わせ対応と、受付開始後の大型バス・マイクロバスの送り出しを、調査班としてはミーティング等の資料準備等の事務、ニーズ班やアポ取りの手伝い、現地調査等を行った。
- ⑤5月10日～5月14日 2人を派遣。訪問調査班・ニーズ班との連携体制構築、駐車場班・車両班としての活動を行った。
- ⑥5月14日～5月18日 1人を派遣。ニーズ班の現地調査チームに所属し、依頼受付時の聞き取りからニーズ班に渡す活動を行った。
- ⑦5月18日～5月22日 ⑧5月22日～5月26日 1人を派遣。
現地訪問調査・訪問調査関連事務(調査前のアポ、調査報告書の作成)・調査班ミーティング進行、全体ミーティングでの調査班活動報告・神戸市職員労働組合ボランティア活動、学生ボランティアバス事前訪問の調整等を行った。
- ⑨5月26日～5月30日 1人を派遣。上記に加えて、ニーズ班の資料分類補助やボランティアセンターの引っ越し準備を行った。
- ⑩5月30日～6月3日 1人を派遣。ニーズ班の業務に従事した。

- ⑪6月3日～6月7日 1人を派遣。ボランティア依頼の電話受付、依頼者への事前アポ・依頼票の管理等を行った。
- ⑫6月7日～6月11日 1人を派遣。ボランティア依頼の電話相談受付、事前アポ、当日アポ班、電話受付班の運営ボランティアへの業務説明・フォロー、夕方ミーティングでの板書を行った。
- ⑬6月15日～6月19日 1人を派遣。電話によるボランティア依頼の相談受付、ボランティア活動の日程調整、活動日の前日および当日の電話確認、マッチング班との連絡調整を行った。
- ⑭6月23日～6月27日 1人を派遣。ニーズ班・調査班・マッチング班と全ての災害ボラセン業務に従事した。また、物資の運搬・搬入・設営などを行った。
- ⑮7月1日～7月5日 1人を派遣。ボランティアとニーズのマッチング、送迎用等の車両管理（配車コーディネート等）、ボランティアに対するオリエンテーション、ボランティアのグルーピング、ニーズの内容等に関する、ニーズ班との連携、当日のニーズ件数、ボランティア数等の集計作業を行った。
- ⑯7月9日～7月13日 1人を派遣。主にマッチング班担当であったが、警報により活動中止となった日はニーズ班の応援として業務に携わった。
- ⑰7月17日～7月21日 1人を派遣。主にマッチング班統括（ボランティアとニーズのマッチング、送迎用等の車両管理（配車コーディネート等）、ボランティアに対するオリエンテーション、ボランティアのグルーピング、ニーズの内容等に関する、ニーズ班との連携調整、当日のニーズ件数、ボランティア数等の集計作業を行った。

4) 現地での指揮命令系統と支援活動の調整、事務の引き継ぎ

現地では熊本市ボランティアセンター所長の指揮下に入り、センター運営を支援した。前任者とは電話で業務確認したあと、現地で引継ぎ。帰神後は派遣報告を行った。

5) 支援期間における派遣人数と派遣期間

先見調査を含む全派遣期間は4月21日から7月21日まで全17班を派遣した。1班の人数は先遣隊が3名、4月24日～5月14日は2名。5月14日～7月21日は1名。最初の2回を除いて、各班5日間活動を行った。

16. 労働組合によるボランティア活動

神戸市職員労働組合では、ボランティア活動のため、5月18日から5月20日までと、5月23日から5月25日までの2次にわたる期間、組合員の派遣を行った。あわせて41名の組合員が、熊本市内の被災者の屋内外の片づけや家財道具の整理などを行った。そのうち、採用4年以内が26名と、阪神・淡路大震災を経験していない若い組合員が多く参加し、被災地支援活動を通して、震災の経験が若い世代に受け継がれている。また、被災者からは、神戸からの支援という言葉の響きや恩返しとしての社会貢献活動に対して、励まされたという声を多くいただいた。

また、神戸市従業員労働組合も、6月6日から6月9日まで、熊本市内に10名をボランティア活動に派遣するなど、労働組合としても様々な派遣活動を行った。



崩落し砕けた瓦を拾い集める林文雄さん（左）と神戸市の職員ら
=熊本市南区

「阪神大震災で受けた支援の恩返しを」と、神戸市城南町鶴瀬地区の被災者宅で、崩落した瓦の回収などを行い、汗を流した。職員22人が19、20の両日、熊本市でボランティア活動を展開する。初日は熊本地震で被害が大きかった南区を巡回する。22人は神戸市職員労働組合員で、行政職や看護師、保育士など職種はさまざま

神戸市職労 城南町でボランティア

ま。同組合は21年前の支援に込めようと、2004年から被災地でのボランティアを続けている。11年の東日本大震災では宮城県石巻市、12年の九州北部豪雨では阿蘇市に駆けつけた。4班に分かれ、民家の屋内外でプロック卵を撤去したり、倒れた家具を立て直したりした。林文雄さん(53)方では、敷地に崩落した屋根瓦を1枚ずつ拾い集めた。足が不自由な母美恵子さん(81)は「家族だけではどつにもならなかった。本当にありがたい」と目を潤ませた。

休憩時間には住民と語り合い、被災生活の悩みに耳を傾けた。副執行委員長の藤原直彦さん(50)は「阪神大震災では全国から集まったボランティアの姿に感銘を受けた。被災地に足を運び続け、支援への感謝をうけないでいきたい」と話す。

24、25日にも約20人が活動する。(馬場正広)

写真 職員によるボランティア活動として地元紙に掲載（熊本日日新聞 平成28年5月20日付）

17. 災害救援物資運送業務

1) 搬送決定の経緯

指定都市市長会より、危機管理室へ支援要請があった。それを受けて、危機管理室は、4月16日に、物資を所管する経済観光局へ物資の搬送を依頼した。経済観光局は、地域防災計画に基づいて、15万食を備蓄しており、ノエビアスタジアムに保管している2万食分が「最大規模で効率的に」搬送可能物資であると、危機管理室に回答した。それに基づいて、搬送物資が決定された。

また、4月17日に、指定都市市長会の幹事市の広島市から危機管理室に、ブルーシートの送付依頼があり、危機管理室は、保管している建設局に送付依頼を行った。

2) 支援内容

災害救援物資として、飲料水 20,016 本、アルファ化米 1 万食、クラッカー10,010 食、ツナ缶 20,016 個、粉ミルク 800 袋、発熱キット 400 箱、毛布 4,250 枚、生理用品 30,016 枚、紙おむつ（成人（2サイズ）2,609 枚・子ども（4サイズ）12,170 枚）、ブルーシート 2 千枚を搬送。

3) 支援活動の時系列

4月16日の搬送物資の決定後、経済観光局は協定を結んでいた運送業者や搬送業務を依頼したことがある運送業者に運送の手配を行った。しかし、トラック確保が翌日となり、4月17日に運送を実施した。同時に、同局各課長に搬送のために動員を依頼した。同日の7:30~14:30の間に、のべ30人の職員で災害救援物資の運送作業を行った。災害救援物資は、4月18日に、熊本県民総合運動公園陸上競技場に到着した。

建設局は、4月18日午後から順次ブルーシートを日本通運(株)を通じて、熊本市へ運送した。4月19日に、ブルーシートが熊本県民総合運動公園陸上競技場に到着した。

4) 現地での指揮命令系統と支援活動の調整

トラック業者から、「降ろすのに、非常に時間がかかった」と聞いている。

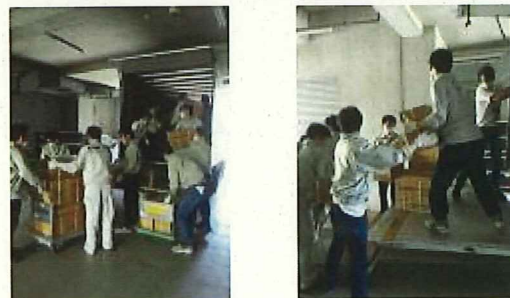


写真 災害救援物資の運送作業

5) 搬送に携わった人数

経済観光局は、4月17日にのべ30名で、建設局は、4月18日に、7名であった。なお、急な依頼にも関わらず、対応していただいた民間業者の方に感謝している。

18. 被災者の応急仮設住宅（市営住宅）への受け入れ

1) 受け入れの経緯

被災者の住宅を緊急に確保する必要があることから、被災者が入居を希望した場合、本市の公営住宅を目的外使用許可により提供する取り扱いについて、4月18日付の国土交通省住宅局住宅総合整備課長通知が発出された。神戸市は、4月19日に、被災者の方々に対する支援の一環として、住宅に困窮されている方に対して、市営住宅等を応急仮設住宅として提供することを公表し、20日から申し込み受付を開始した。

2) 支援内容

支援内容は、次のとおりである。

- ① 応急仮設住宅として提供可能な市営住宅の空き住戸の調査
- ② 被災者を受け入れる応急仮設住宅（市営住宅）の設置業務（指定管理者へ協力依頼し、簡易修繕・清掃・設備点検および照明器具・カーテン・ガスコンロ・布団・毛布・コタツ・調理器具等を搬入）
- ③ 応急仮設住宅（市営住宅）50戸提供に伴う「平成28年熊本地震に伴う被災者に対する市営住宅の一時使用に関する要綱」制定
- ④ 記者発表、ホームページ、SNS等で受け入れ情報を発信
- ⑤ 応急仮設住宅受け入れの電話問い合わせ、応急仮設住宅の入居予約の受付・現地案内および鍵渡し対応
- ⑥ 行政財産の一時使用（応急仮設住宅として提供する1年以内の期間）許可申請手続き、および行政財産使用料免除手続き
- ⑦ 応急仮設住宅退去に伴う住宅返還手続き

3) 支援活動の時系列

4月18日に、「平成28年(2016年)熊本地震に伴う公営住宅等への入居の取扱いについて」という通知を発出した。また、市営住宅空き住戸（東日本大震災確保住宅）のリストアップや、応急仮設住宅受付・鍵渡しマニュアルを作成した。さらに、電話問い合わせ対応（4月中は休日も対応）を始めた。

4月19日に、「熊本地震被災者への応急仮設住宅の提供について」を記者資料提供した。また、指定管理者へ被災者受け入れ応急仮設設置業務依頼や、簡易修繕・清掃・設備点検、照明器具・カーテン・ガスコンロ・布団・毛布・コタツ・調理器具等の設置を行った。さらに、平成28年熊本地震に伴う被災者に対する市営住宅の一時使用に関する要綱を制定した。

4月25日から、応急仮設住宅現地および内覧により住戸決定、使用許可申請・使用料免除申請書類作成、鍵渡しを行った。

6月13日に、最初の退去に伴う住宅返還手続きを行った。

4) 現地での指揮命令系統と支援活動の調整

住宅都市局、および、指定管理者での協力体制を編成した。現地案内は職員が必要書類、住戸の鍵を複数持参して、指定管理者が準備した車で被災者に同行し、周辺の住環境も確認のうえ入居住宅を選択する方法とした。

5) 受入状況

市営住宅 50 戸、鍵渡しの日から 1 年以内という条件を設けた。

それに対して、①電話問い合わせは、62 件（うち来庁されたもの 17 件）、②延べ入居世帯：15 世帯 28 人〔4 月 25 日（3 世帯）、27 日（1 世帯）、28 日（1 世帯）、5 月 2 日（1 世帯）、9 日（1 世帯）、13 日（1 世帯）、16 日（1 世帯）、24 日（1 世帯）、27 日（1 世帯）、6 月 2 日（1 世帯）、15 日（1 世帯）、8 月 8 日（1 世帯）、9 月 15 日（1 世帯）〕、③退去世帯：4 世帯 6 人〔6 月 13 日（1 世帯）、7 月 5 日（1 世帯）、9 月 27 日（1 世帯）、12 月 6 日（1 世帯）〕となっている。

6) その他

神戸市避難者登録制度「被災者支援調査票」に記入を依頼し、記入された調査票を危機管理室へ送付し、また、熊本県の被災者向け情報の提供、および、保健師による健康相談などを実施した。住宅に修繕が必要な事態が生じた場合は、指定管理者に連絡し対応を依頼した。り災証明書の提出やエアコン又は網戸等の意向調査書類を依頼する機会に、熊本県からの「避難先等の情報連絡の依頼」文書を送付したり、電話連絡の機会に健康状態や困っていることがないかを尋ねたりした。

Ⅲ 支援にあたった派遣職員からの意見をもとにした検証結果

派遣職員の生の声をもとに、熊本地震での職員派遣を評価するために、派遣された職員を対象として、支援活動内容別にワークショップを計 9 回開催した。各ワークショップでは、支援活動において、「良かった点は何ですか」、「うまくいかなかった点は何ですか」、「今後どのように改善すればよいと思われますか」の 3 つのテーマを取り上げて、支援活動を通じて得られた意見を出し合い、参加者全員で意見を集約した。全体で 9 回のワークショップへの参加者総 49 人から、合計で 748 枚の意見カード（「良かった点」276 枚、「うまくいかなかった点」276 枚、「今後の提案」196 枚）が得られた。

なお、建設局下水道部、消防局、水道局においては、すでに、各局で派遣職員から意見の集約を行っていたので、その結果を用いることとした。

表 6 ワークショップの概要

日時	支援活動内容	参加者数	意見総数	良かった点	うまくいかなかった点	今後の提案
H28. 12. 12	特殊支援学級生徒・教員	5	82	28	29	25
H28. 12. 20	災害ボランティアセンター運営	5	79	25	31	23
H28. 12. 21	被災度建築物危険度判定	3	27	9	13	5
	合同 応急仮設住宅の建設	2	43	22	12	9
H29. 1. 6	避難所運営	8	130	48	51	31
H29. 1. 11	り災証明発行	5	86	28	33	25
H29. 1. 12	保健衛生活動	8	131	54	45	32
H29. 1. 12	廃棄物収集運搬	5	41	21	13	7
H29. 1. 20	建物被害認定調査	8	129	41	49	39

以下では、ワークショップ結果と建設局下水道部・消防局・水道局からの報告について、記載する。なお、ワークショップ結果では、支援活動別に、ワークショップで出てきた特徴的な意見を紹介するとともに、ワークショップで出された全ての意見を図化した親和図も掲載している。

Ⅲ-1. ワークショップ結果

1. 避難所運営

(1) 良かった点

- ・ 支援そのものの初動が早かった（支援スキーム）
- ・ 市の本部会議へ参加し、情報共有ができた（情報共有）
- ・ 区役所に班長を配置し、情報収集や共有が図れた／4人体制・経験者と未経験者がペアになることによりしっかり運営できた（チーム編成）
- ・ 避難所の Wi-Fi 環境が整っていた（資機材）
- ・ 現地本部のバックアップがあり安心できた（後方支援）

(2) うまくいかなかった点

- ・ 時間によっては空き時間があったり、人が余っている現場があった（支援ニーズ把握）
- ・ 支援先職員との情報共有が不十分だった（情報共有）
- ・ 初日の引き継ぎの時間が短かった（引継）
- ・ 臨機応変な対応ができなかった／何をしたら良いかわからなかった（研修・訓練）
- ・ 宿泊地が遠く、移動時間が長かった（ロジスティック）
- ・ 助言をしたが決定権はないので歯がゆい思いをした（支援の内容）
- ・ 組織風土の違いがあった／支援自治体の人日々変わり状況把握が困難だった／避難所のセキュリティが甘かった（受援）

(3) どのように改善すれば良いか

- ・ 派遣ニーズの変化の把握に努める

現地で正確な情報収集を行うために、支援先職員との情報共有・意見交換を行うとともに、派遣終了時には活動のふりかえりを行う／支援に行く時期の違いにより役割を明確化する

- ・ 準備していると良い資機材

IT 機器～PC や Wi-Fi

- ・ 引継をしっかり行う

派遣前の情報共有は時間をとってしっかり行う／引継項目・情報の整理を行う

- ・ 標準化した避難所の運営マニュアルを作成する

避難所運営マニュアル・衛生管理マニュアル・運動マニュアルなど

- ・ 平常時から、準備や訓練を行う

- ・ 宿泊地は現場近くに設定する



写真 避難所運営ワークショップ

- ・受援側のニーズに合わせて臨機応変な対応を行う

支援先の自治体の組織風土にあわせて対応を見直す／住民対応に当たっては、住民の気質にあわせて対応を変えて行く

2. り災証明発行

(1) 良かった点

- ・派遣先の職員、他の支援団体、他都市と業務連携がとれていた
- ・支援職員間で部局横断的なつながりができた（情報共有）
- ・支援隊のメンバーの構成(10人編成)がバランス良くできていた（チーム編成）
- ・後発隊との引継時間を十分に確保できた（引継）
- ・災害の対応は日頃の準備ですべてきまることができた（研修・訓練）
- ・宿泊、食事が確保されていた（ロジスティック）
- ・業務を任せてもらえた／被災者と職員の間で立って／神戸の経験を活かすことができた／神戸市という信頼を感じた（支援の内容・関わり方）
- ・業務終了時間が決まっていた／宿舎から現地までタクシー移動させてもらえた／支援先の職員との連携がとれた／被災者にあたたく接してもらえた（受援）

(2) うまくいかなかった点

- ・他の支援メニューをあまり知らなかったののでいいアドバイスができなかった
- ・空き時間があつた（派遣スキーム・体制）
- ・情報不足のため、被災者に最新かつ正確な情報を伝えられなかった
- ・現地職員との連携が不足していた（情報共有）
- ・隊の中での責任体制が不明確だった／隊長の人選に問題があつた（チーム編成）
- ・服装が適当でなかった（資機材）
- ・ITシステムを使えない人がいた(研修)
- ・初日、移動に半日を費やした／宿舎が遠く、2人部屋でプライベートの確保が難しかった(ロジスティック)
- ・現地職員のサポートができなかった（支援の内容）
- ・発行基準が不明確など、説明が曖昧、統一されていなかった
- ・指揮系統が混乱し、拠点ごとの対応が異なつた
- ・り災証明業務の全体像が確立していなかった
- ・システムが止まることが多く、システムトラブルへの対応に時間がかつた（受援）

(3) どのように改善すれば良いか

- ・支援スキームについて～誰が行くのかはっきりさせておく
- ・受入先の職員と支援職員の連絡を密に行うなど、情報共有に務める／派遣者同士の意見を共有する場や時間を確保する
- ・り災証明業務のマニュアルを作成しておき、今回の体験を支援計画・受援計画・災害対応マニュアルに生かす

- ・ 宿舎の確保を先遣隊が行い、なるべく現場に近いところに確保する
- ・ マニュアル通りに行かないこともあり、住民や職員に対して柔軟に対応する



写真 リ災証明発行ワークショップ

3. 建物被害認定調査

(1) 良かった点

- ・同じ班体制で調査ができたので、役割分担が明確になった
- ・判定結果についてチーム内でじっくり協議できた
- ・熱意のある人がそろっていてやり易かった
- ・経験豊富な人がたくさんいて教えてもらえた
- ・派遣先職員を含むチーム編成であり、効率良く現場を回ることができた(チーム編成)
- ・他の隊との引き継ぎが十分にできた(引継)
- ・通勤が近く楽だった/宿泊施設が充実して体力的に助かった(ロジスティック)
- ・移動手段が確保されていた/熊本市職員との連携を図れた/認定調査を支援する体制が整っていた/作業がシステム化されておりやりやすかった(受援)

(2) うまくいかなかった点

- ・派遣前の情報が少なく、準備体制がわからないなど、支援隊への丸投げ感があつた/派遣期間はもう少し長めがよかった(派遣スキーム・派遣体制)
- ・神戸市職員のための班体制で情報不足(チーム編成)
- ・用品の調達が十分でなく、現地にすでにある備品の情報が不十分であった/作業に必要な「消せるペン」が、高温で不備だった(資機材)
- ・判定方法が研修と実務で異なっていた/支援金等の制度周知が不足していた/簡易な研修のみで、実際に体験してみないとわからなかった(研修・訓練)
- ・通勤に時間がかかった/虫対策が不十分だった(ロジスティック)
- ・非効率～スタート時間が遅い、ローラー方式でない、その場で内容を伝えるなど
- ・1次調査と2次調査を変更して行うため多少の混乱が生じた
- ・人によって被害判定基準が異なった
- ・保険会社の判定との食い違いにより混乱が生じた
- ・調査シート整理にコツが必要だった(支援の内容)
- ・現地での移動に時間がかかった/現地同行職員に知識不足の場合もあった(受援)

(3) どのように改善すれば良いか

- ・市部局間の縦割りをやめ、神戸市にふさわしい派遣体制をとる
- ・チーム内の協議方法を工夫し、派遣隊同士の情報共有を行う
- ・情報資機材・備品の一元化・一元管理を行う
- ・派遣期間を長く、次の隊とダブらせ、引き継ぎをスケジュールに入れる
- ・実施レベルをマニュアル化、判定方式も統一化し、研修・人材育成を行う
- ・宿舎はシングルルームにする/職員の待遇を統一する

- ・派遣元は支援隊の要望を細かく聞いて対応することが必要／今回はローラー方式で効率的に調査を行うと良かった
- ・移動手段の効率化



写真 建物被害認定調査ワークショップ

4. 保健衛生活動

(1) 良かった点

- ・派遣直前の市役所内でのオリエンテーションで派遣先の情報や派遣チームの支援活動の経過がわかり、派遣時の支援活動をイメージすることができた／国や他の派遣チームと連携できた（情報共有）
- ・多職種で活動を行うことで、業務がしやすい環境づくりができた／派遣チームが全員顔見知りで意思疎通しやすかった（チーム編成）
- ・専用の電子メールの活用で連絡がスムーズにできた／必要物品の購入を派遣チームに任せてもらえた（資機材）
- ・次のチームへの引き継ぎが現地でできた（引継）
- ・宿の確保と車の使用ができた／宿泊地は支援する地域と少し離れており、気持ちの切り換えができた（ロジスティック）
- ・今後課題になってくると思われることについてロードマップで提示できた（支援内容）
- ・派遣元のバックアップがあったことで不安の解消につながった
- ・後方支援のチームが一つになって活動できた（後方支援）
- ・支援のあり方、役割が受援側に理解されていた
- ・ライフライン・トイレの利用・食事の心配がなかった／益城町の受け入れが良かった（受援）

(2) うまくいかなかった点

- ・1班当たりの活動期間が短かった（派遣体制）
- ・いつまで何人派遣するのか判断するのに時間を要した（派遣ニーズの把握）
- ・事前の情報収集が不十分で、情報を集めるのに時間がかかり、具体的に活動するのに時間を要した／現地での神戸市各チームの連携が出来ていなかった（情報共有）
- ・パソコンやルーターが十分になかったために、資料作成や検索をする際に不便であった／LINEでの情報共有に私物を使っていた（資機材）
- ・引き継ぎが十分にできなかった（引継）
- ・宿泊先を見つけるのに時間がかかった／宿舍が遠かった（ロジスティック）
- ・支援の評価の本音が分からず、手ごたえがつかめず不安だった／被災地職員の負担感の改善軽減にあまり役に立たなかった（支援内容）
- ・多く入っている支援組織の役割と理解が不十分だった／現地自治体の組織を理解するのに時間を要した／派遣先の組織で誰が判断するのか分かりにくかった／市支援チームの活動場所と町保健師事務所が離れていた／職員が疲弊して現状把握が困難だった（受援）

(3) どのように改善すれば良いか

- ・支援チームを早期に派遣できるような支援スキーム（数カ所からの派遣要請への対応）を整えておく
- ・報告書様式を用意しておき、引き継ぎや派遣終了後の報告に役立てる／派遣終了後は、自分たちの活動の評価を行い、派遣ニーズの変化に対応する
- ・現地と情報交換を行い、事前に情報を把握するほか、現地では情報収集したものを見える化（資料化）することで被災地自治体および支援者間の情報共有を図る
- ・各支援団体の役割が不明瞭で効率的な支援ができなかったため、団体間の情報集約や調整を行う
- ・広報関係部署と連携して、現地や支援の状況について情報発信を行う
- ・多職種でチームを組む際、派遣前にそれぞれの役割を理解できるようにミーティングを行う／普段からの業務で連結することでチームとして動ける
- ・保健衛生として一体の体制を派遣・受援の双方が備える
- ・通信機器の準備と、それを使えるような研修を実施しておく
（スマートフォンなどの通信可能な機器を人数分準備する）
- ・車両運転に習熟しておく
- ・支援内容としては、早期に支援組織を含めた役割を把握する材料を提供や支援側のロードマップの作成に寄与できるよう、日頃から研修をしておく



写真 保健衛生活動ワークショップ

5. 廃棄物収集運搬支援

(1) 良かった点

- ・ 帰宿後の班長会議で当日の現場状況の情報共有及び翌日の作業内容の検討・確認を行った／町役場を最低 2 回訪問して情報収集を行った／益城町災害対策本部で関西広域連合の兵庫県職員や熊本県職員と情報交換できた（情報共有）
- ・ パソコンの活用により、支援自治体の災害広報情報が得られたり、本庁とのメールのやり取りが可能であった／小四ダンプ車があったことにより 1 台で数種類のごみの収集が可能であった（資機材等）
- ・ 収集環境が変化する中で、スムーズな引き継ぎができた（引継）
- ・ 災害派遣経験者も多く、業務がスムーズにできた（経験）
- ・ 宿泊場所が確保でき、健康管理もできた（ロジスティック）
- ・ 日々の収集のノウハウから、不慣れな場所でも効率的な収集ができた／受け入れ側にごみ収集運搬業務に関するノウハウがないため応援市で考え行動することが多かった／地区担当導入で役割分担を明確にし、ST、ごみ、道路状況を早期把握した（支援の内容・関わり方）
- ・ 現地での活動拠点（益城クリーンセンター）が確保できた（受援）

(2) うまくいかなかった点

- ・ 災害ごみ担当ライン課が多忙であり災害ごみの仮置場の情報を得るのが難しかった／情勢がすぐに変わるが日々の情報収集が大変であった（情報共有）
- ・ 宿泊場所から被災地までが遠かった（ロジスティック）
- ・ 分別収集に時間がかかった（支援の内容・関わり方・受援）
- ・ 受け入れ体制ができていなかった（受援）

(3) どのように改善すれば良いか

- ・ 支援隊の人数や車両、現有能力で支援できること、できないことを支援先の自治体に明確に伝えるなど、被災自治体の職員と密に連携する（情報共有）
- ・ パソコンで得られた災害情報などを印刷出力できるプリンターを準備しておく（資機材等）
- ・ 支援先の自治体における、情報提供力強化、収集方法を検討する／受援計画の必要性（受援）



写真 廃棄物収集運搬支援ワークショップ

6. 被災建築物応急危険度判定

(1) 良かった点

- ・ベテランと若者のペア体制を組むことができた（チーム編成）
- ・情報伝達・共有に LINE は有効であった／スマートフォンを用いてリアルタイムで情報のやり取りができた（資機材等）
- ・応援・受援のスキームができていたためスムーズにできた（受援）

(2) うまくいかなかった点

- ・早期に判定を終わらせる体制人員の確保が必要だった（チーム編成）
- ・記入用紙が紙で雨に弱かった／ガムテープのハンドリングが悪かった／普段使わない装備で取り出しにくかった／ケータイ、スマホの充電できる場所が必要だった／ケータイ代が個人持ちであった（資機材）
- ・宿舎で、広間に雑魚寝だった／現地での食料の確保の際に、被災者に気を使った／天候が悪く、濡れた状態で家に入りにくかった／調査対象数が膨大で時間がかかった／活動時間が思ったより短かった／判定にバラツキが生じ、判定レベルが同じか不安だった／他制度の内容の整理（り災証明との混同）が必要だった（支援の内容・関わり方）

(3) どのように改善すれば良いか

- ・備品の充実、特に、ITの活用（資機材等）

7. 応急仮設住宅の建設支援

(1) 良かった点

- ・東北の応援部隊より、東北での経験に基づいた業務のやり方を引き継ぐことができた／他都市との交流・情報交換ができた（情報共有）
- ・建築、電気、機械の3人／1セットで派遣されたことで検査が行いやすかった／チームで対応しているので意見を出し合い解決できた（チーム編成）（5次のみ）
- ・現地でレンタカーを調達し、移動手段に利用できた（資機材等）（5次のみ）
- ・検査時における確認項目一覧表により他都市との検査レベルを標準化できた（マニュアルの作成）
- ・宿舎が県の公舎で徒歩圏だったので通勤に時間を要しなかった（1次のみ）／他都市の職員と同居であったのでコミュニケーションがとり易かった（1次のみ）
（ロジスティックス）
- ・業務の相手方となる市町村職員の立場を理解することが可能であった（支援の内容・関わり方）

(2) うまくいかなかった点

- ・派遣の打診から決定までに時間を要した／いつ、どこから、どんな職種の応援が職員がくるのかわからなかった（派遣スキーム・体制）
- ・車の必要性について事前を知ることができなかった／検査での指摘事項が他の現場で周知されていなかった（情報共有）
- ・現場の住所が正確でない場合、道に迷った／地元業者への指示や接し方が難しい場合があった／用地候補が定まらなければ、業務が滞った（支援の内容・関わり方）
- ・執務場所が熱く集中できなかった（受援）

(3) どのように改善すれば良いか

- ・必要な応援職員の職種や人数について、実行部隊と国の派遣窓口担当はもっと情報共有する
- ・仕様や基準の見直しを行い、マニュアルを作成しておく
- ・休日を確保した派遣期間にする
- ・支援先、支援内容としては、用地選定のための市町村への支援も行うべきである
- ・支援先自治体の応援職員の窓口と、実務担当部署との情報共有を行い、効率的な支援を行う

8. 特別支援学級生徒・教員支援

(1) 良かった点

- ・同じ場所に続けて支援にはいれたのはよかった（派遣スキーム・体制）
- ・他都市と情報交換ができた（情報共有）
- ・児童にとって、こころの安定につながった／日々多忙な支援学級の担当の支援ができた
- ・神戸の経験を熊本に伝えることができた／神戸市のノウハウや特別支援学校の専門性を伝え、参考にしてもらうことができた（支援の内容・関わり方）
- ・学校職員はとても親切であった／支援に入った学校の先生から思いを直接きかせていただいた／支援後も手紙のやり取りができた／バスのフリーパス移動が便利だった（受援）

(2) うまくいかなかった点

- ・1週間では支援期間が短すぎる（派遣スキーム・体制）
- ・支援の必要性はどれくらいあったのか（派遣ニーズの把握）
- ・支援に入った者同志での情報交換の機会が欲しかった（情報共有）
- ・学校まで、乗り継ぎが多く遠かった（ロジスティック）
- ・JRもフリー乗車券に（資機材等）
- ・相手校との引き継ぎは綿密にできなかった／仙台市との引き継ぎが難しかった（引継）
- ・宿泊場所の環境が悪くなくストレスがかかった／風呂・食事が不便だった（ロジスティック）
- ・専門的な支援が発揮できなかった／熊本の先生方と児童との関係を崩さないように支援するのは難しかった／熊本の文化が神戸と違う部分で助言が難しかった（支援の内容・関わり方）
- ・校長、教頭、特別支援学級の先生との情報交換ができなかった／地元教育委員会に聞き取る機会が少なかった／管理職と話をする機会が少なかった／通常の学級の先生方との一緒に考える機会がなかった（受援）

(3) どのように改善すれば良いか

- ・先遣隊には男女とも参加し、それぞれが必要な情報を更新する
- ・ニーズアセスメントをより詳細に行い、支援のマッチングを行う（派遣ニーズの把握）
- ・支援側ができること、得意なことを受援側に示す／毎日の活動報告書を手元でも記録しておく（情報共有・引継）

- ・地図、災害時フリーパス・レンタカーの確保（資機材）
- ・スケジュールや引き継ぎの仕方を統一する（引継）
- ・宿舎の紹介をしていただき、支援先に近い宿舎を確保する（ロジスティック）
- ・支援に入った機関に（複数の）窓口役を作る／支援の指針や趣旨を共通理解する場をつくる／公共交通機関の職員にも支援に全国から来ていることを伝える（受援）

9. 災害ボランティアセンター

(1) 良かった点

- ・社協から継続的に人員を派遣できた／発災後に早い段階で支援を開始できた／ボランティアバスでは大学の強みを活かした活動につなげることができた（派遣スキーム・体制）
- ・調査班が現地調査をすることで、広くニーズを受付することができた（派遣ニーズの変化の把握）
- ・支援先のスタッフから状況について詳細を聞き取ることができた／ミーティングの役割分担があり、流れができあがっていたため非常にスムーズであった（情報共有）
- ・中堅職員と若手の組み合わせといった、派遣のチーム構成がよかった（チーム編成）
- ・活動に必要な機材（PC やスマートフォン）の現地持ち込みがあったため事務がやりやすく、また、神戸との報告・連絡も行いやすかった／過去の経験から最低限の資機材があった／初期情報整理に外部が介入することにより、情報の発信、整理ができた／SNS 等の活用が役に立った（資機材等）
- ・宿が本部サテライトに近かった（ロジスティック）
- ・災害ボランティアセンターで担当した部署の業務フロー等の改善について提案できた／長期の運営ボランティアがいた／女性のボランティアが運営ボランティアとしていたことで、安心感を与えることができた（支援の内容・関わり方）

(2) うまくいかなかった点

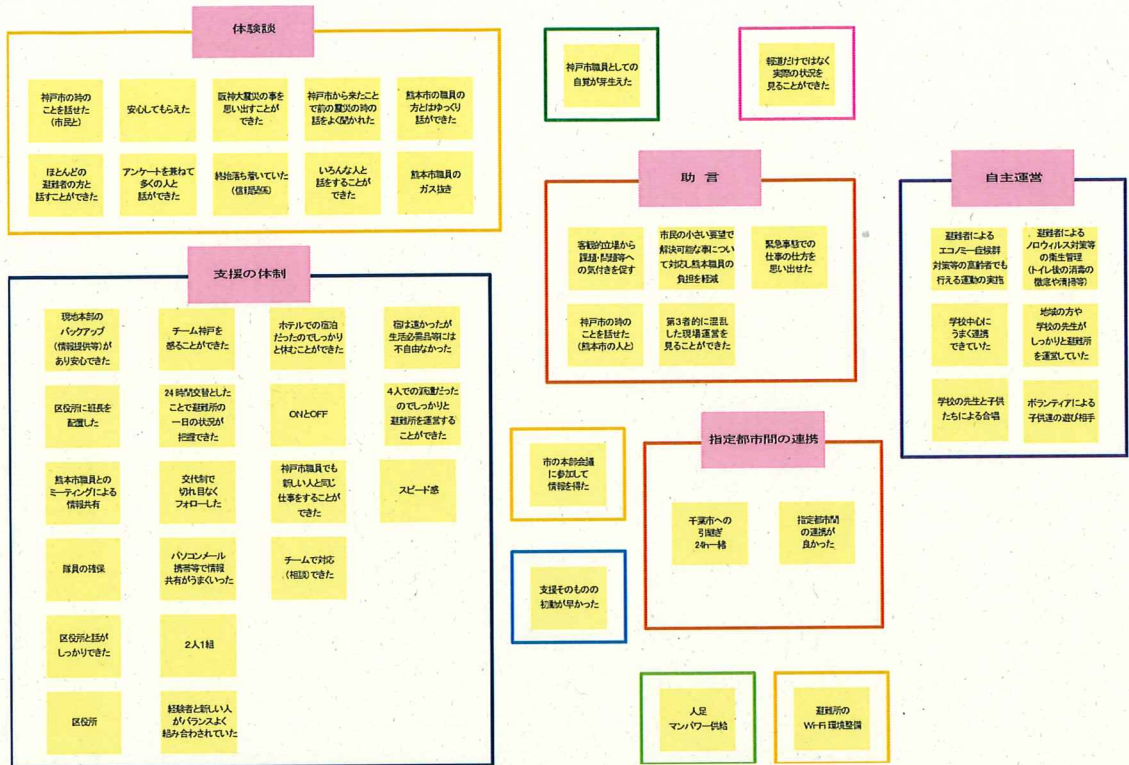
- ・派遣期間 5 日間は短すぎた（派遣スキーム・体制）
- ・過渡期で人手が余っていた（派遣ニーズの変化の把握）
- ・派遣元への情報フィードバックが不十分だった／NPO 関係者との連携が大阪等と比べて遅れていた／県内市町社協との連携が弱かった（情報共有）
- ・ブロック派遣の職員や県内の職員が少なく、ブロック派遣の職員の力が発揮しきれないところがあった（チーム編成）
- ・IT の活用が全体的に不十分だった（資機材等）
- ・引き継ぎが不十分だった（引継）
- ・出来上がったルールやシステムをうまく活用できなかった（マニュアル・研修訓練）

- ・中堅職員の中に被災者支援の基本ができていない職員が含まれていた（研修・訓練）
- ・現地が混乱する中で先方のキーマンの見極めが難しかった（受援）

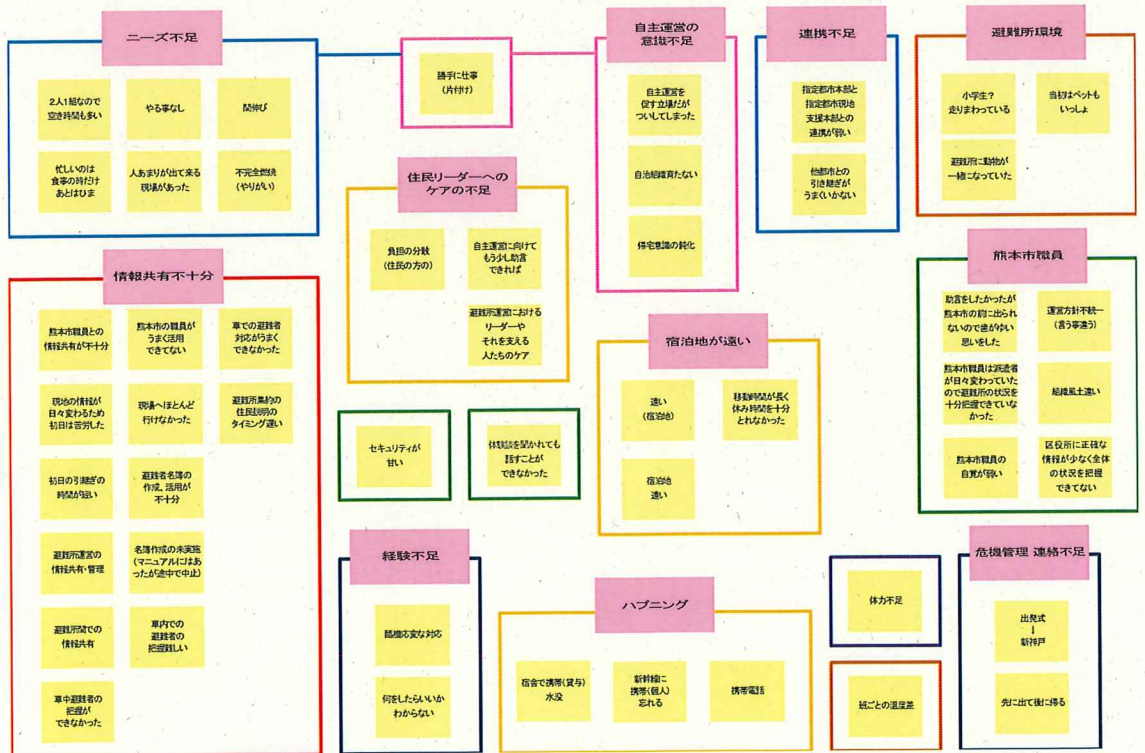
（3）どのように改善すれば良いか

- ・派遣時の課題の検証や、フィードバックなどにより、情報を共有し、派遣ニーズの変化に対応する
- ・報告会（職員向け、住民向け）を開催し、被災地の現状について情報を共有する
- ・業務内容としては、ネットワークや生活支援コーディネーターの派遣を中心に行う／業務に専念できるスタッフを配置し、地元での多職種連携を図る／女性職員をもっと派遣する
- ・派遣日を1日程度重複させ、本部での報告に直近の派遣予定者が同席するなど、引継を効率的に行う
- ・派遣期間中にも研修を実施し、ルール・システムの確認を行う／平常時には県社協や全社協主催の研修へ参加し、地震をきっかけに福祉課題へ取り組む
- ・受援側としては、書類や事務所の整理管理を行い、支援側と共有しやすいようにする

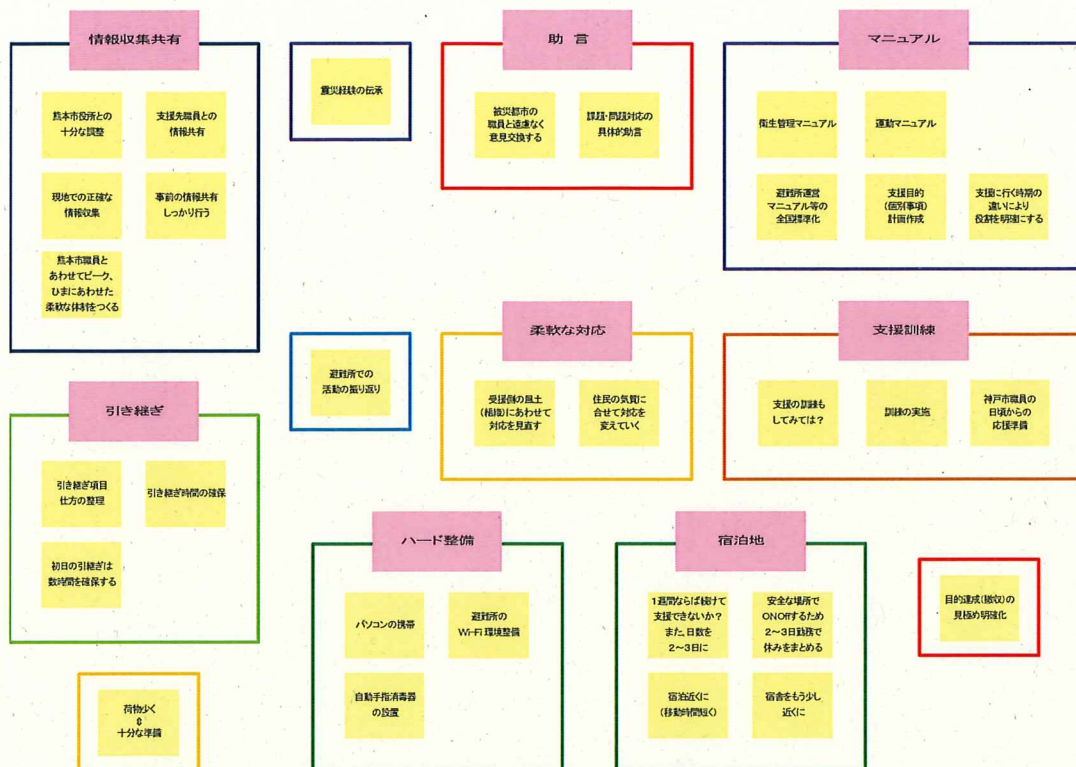
「支援活動において、良かった点は何か」(避難所運営)



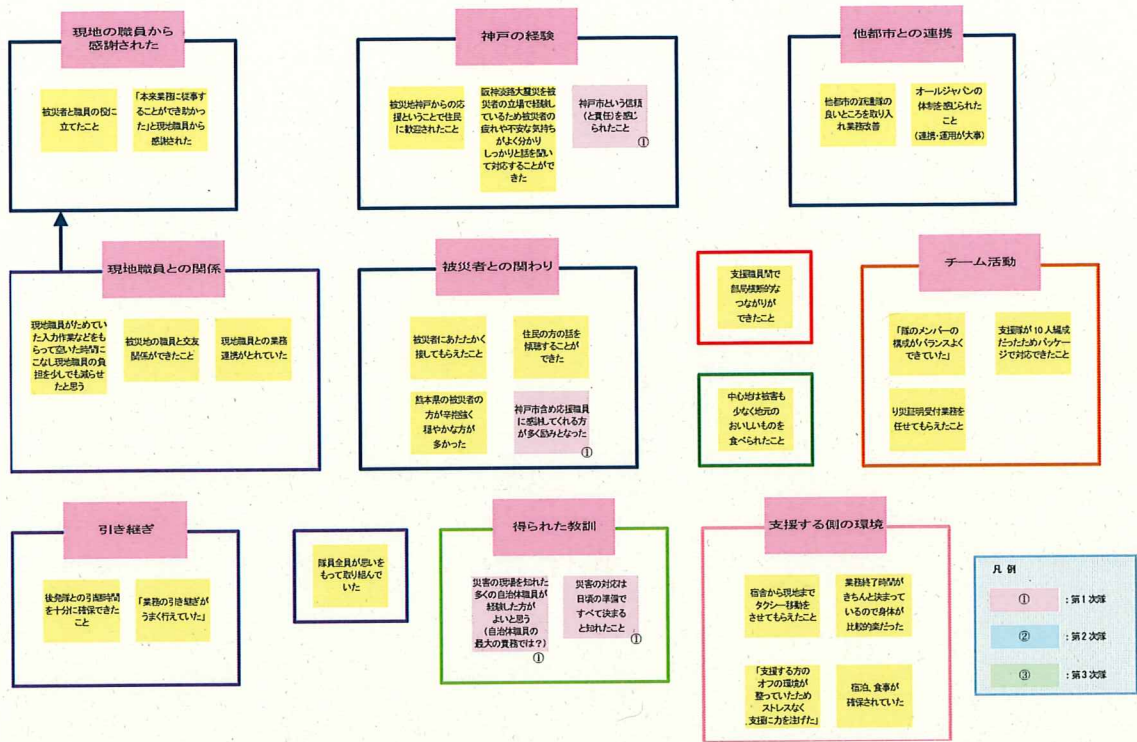
「支援活動において、うまくいかなかった点は何か」(避難所運営)



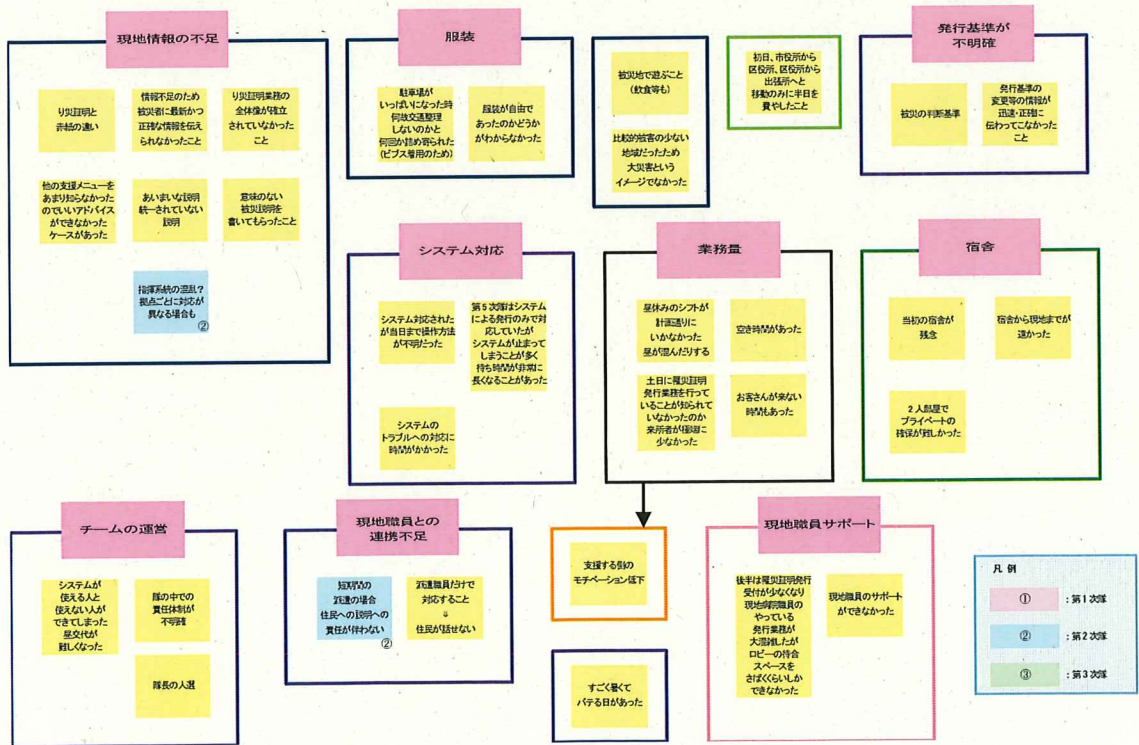
「今後どのように改善すればよいと思われますか」(避難所運営)



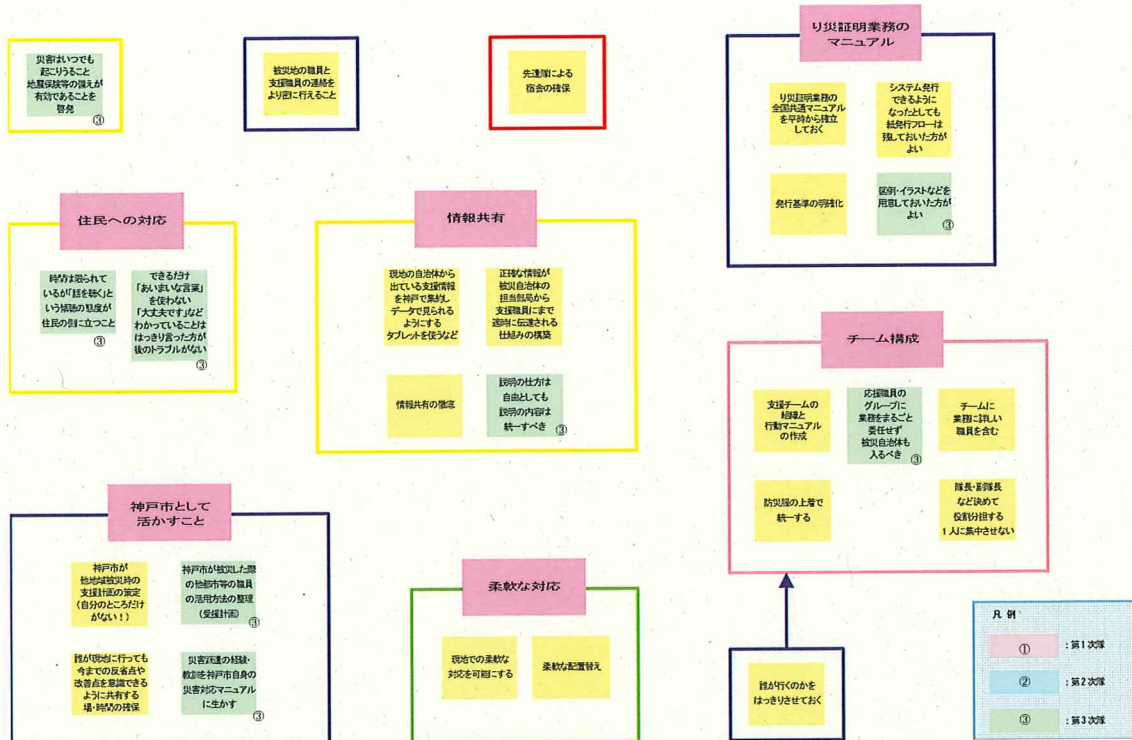
「支援活動において、良かった点は何ですか」(り災証明発行)



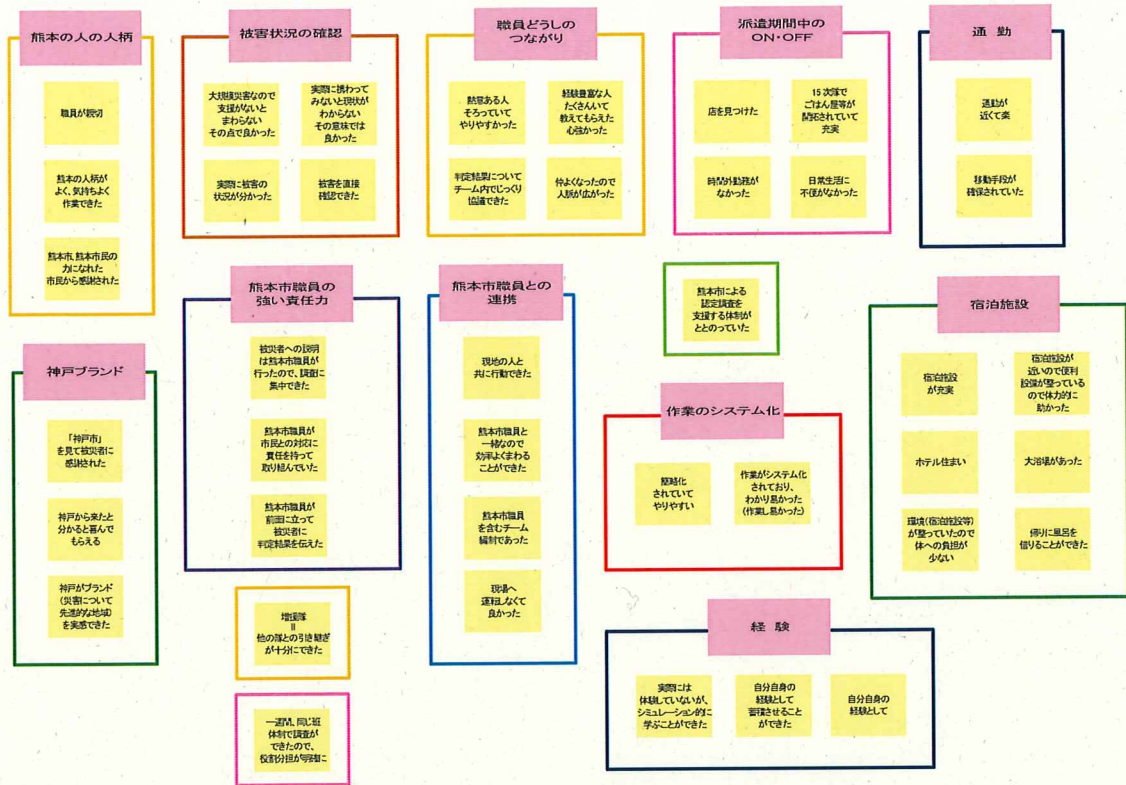
「支援活動において、うまくいかなかった点は何ですか」(り災証明発行)



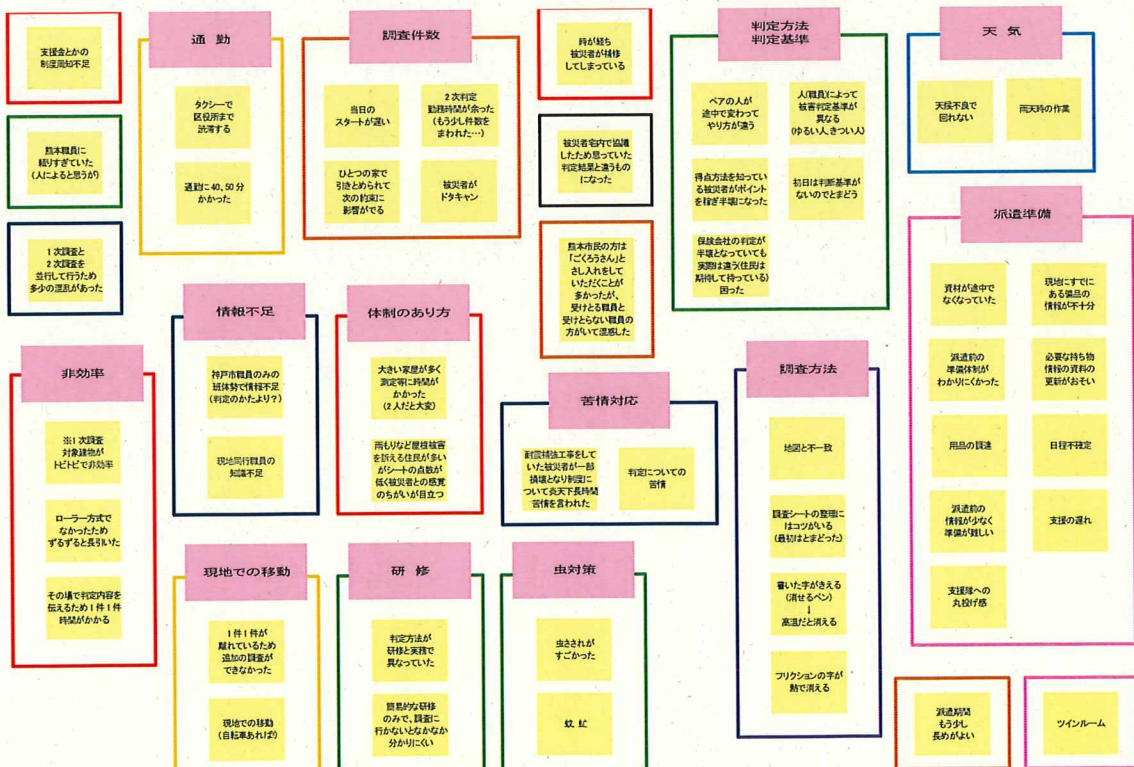
「今後どのように改善すればよいと思われますか」(り災証明発行)



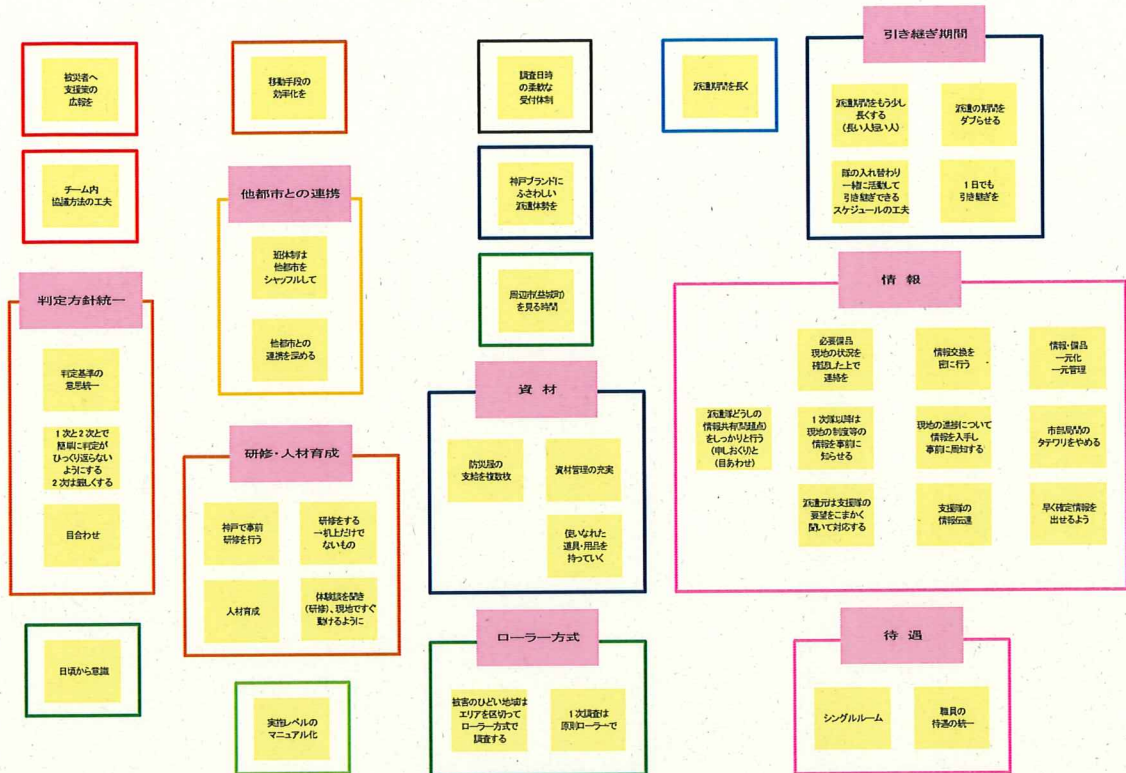
「支援活動において、良かった点は何か」(建物被害認定調査)



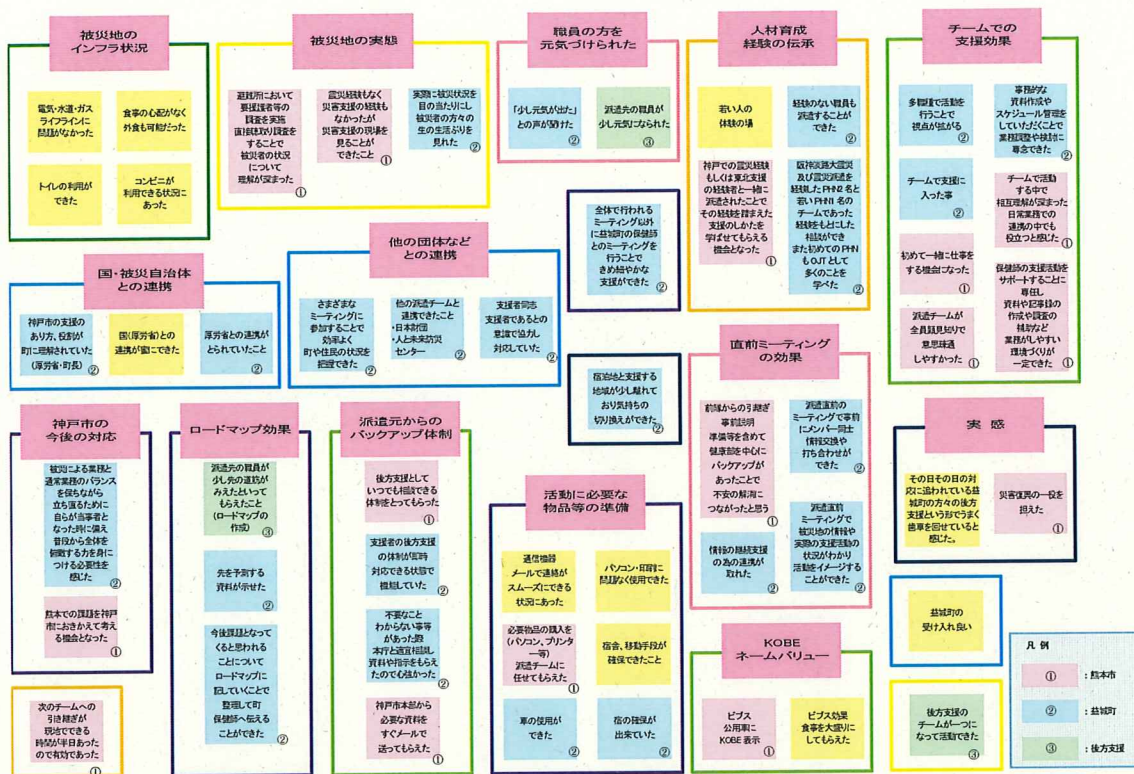
「支援活動において、うまくいかなかった点は何か」(建物被害認定調査)



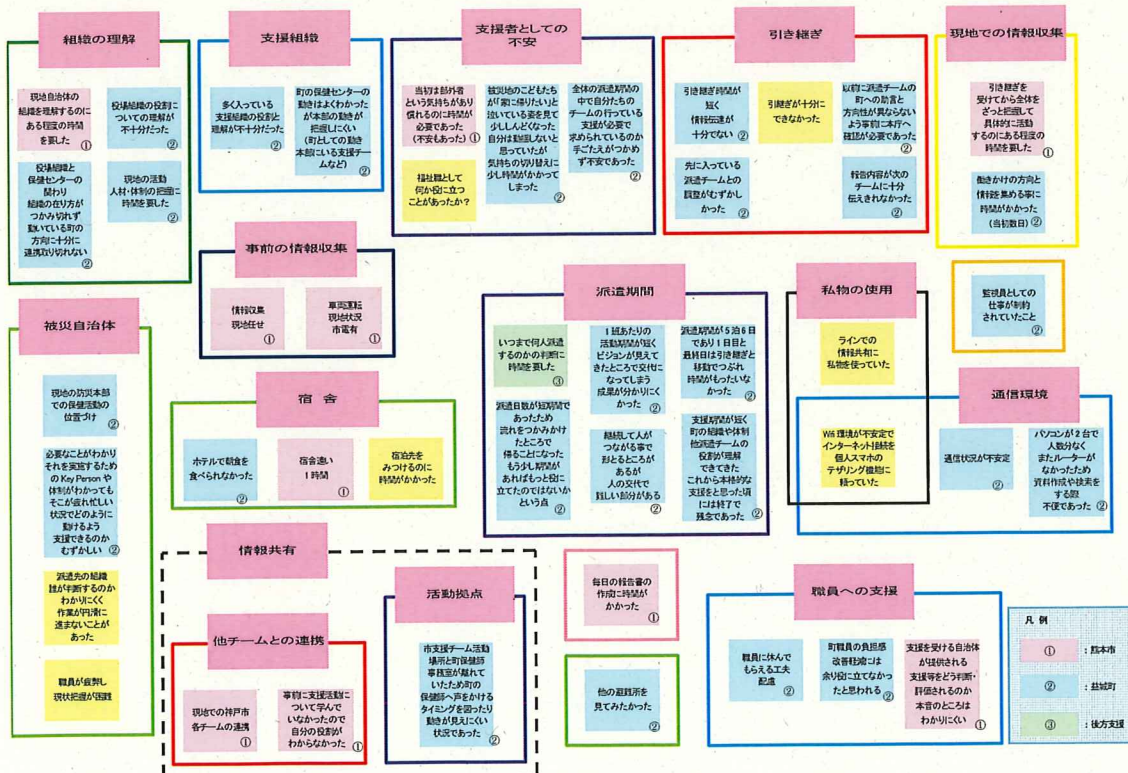
「今後どのように改善すればよいと思われますか」(建物被害認定調査)



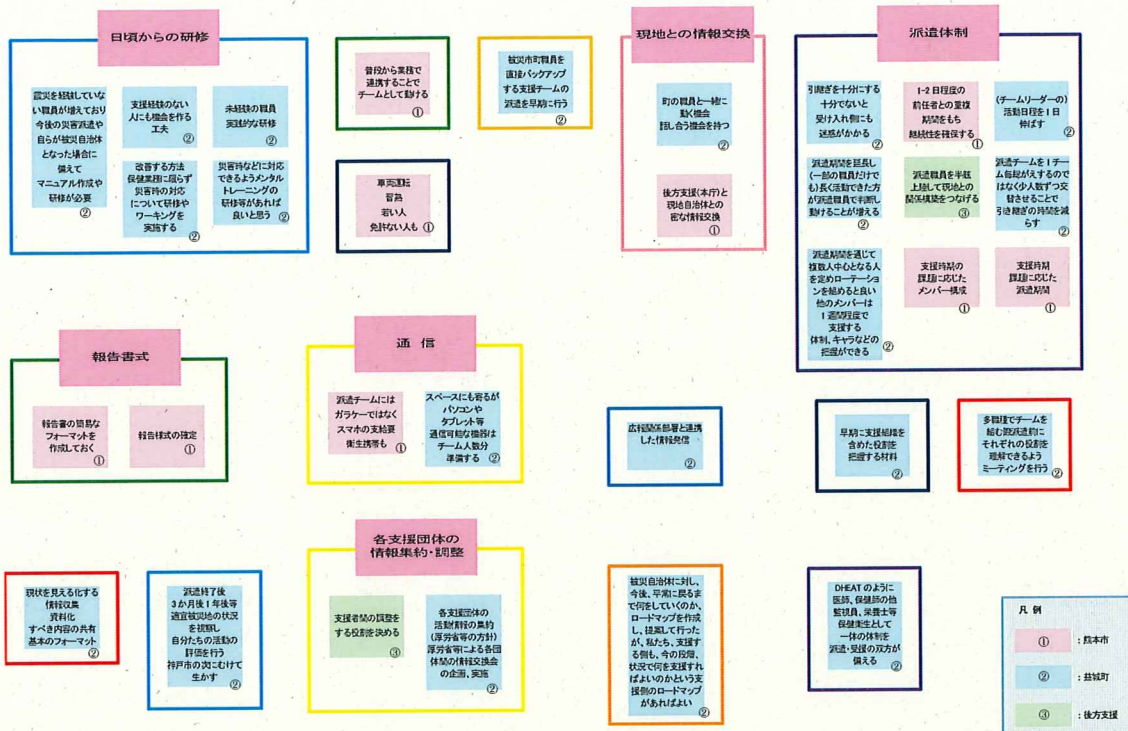
「支援活動において、良かった点は何ですか」(保健衛生活動)



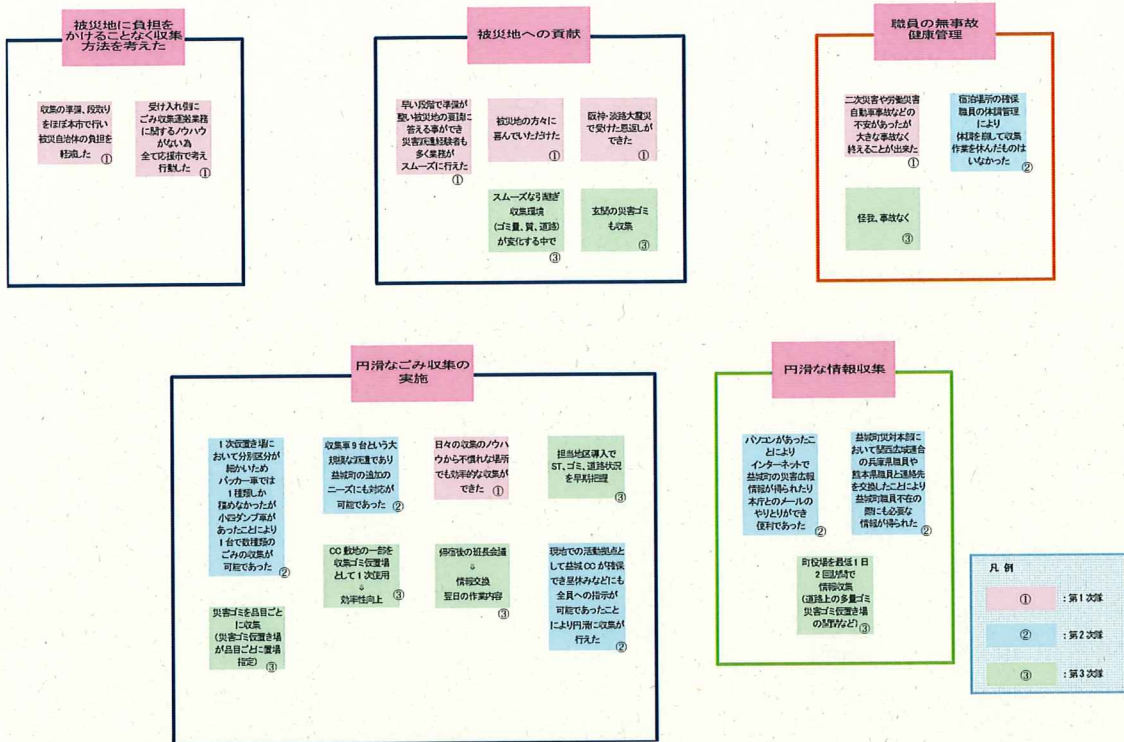
「支援活動において、うまくいかなかった点は何ですか」(保健衛生活動)



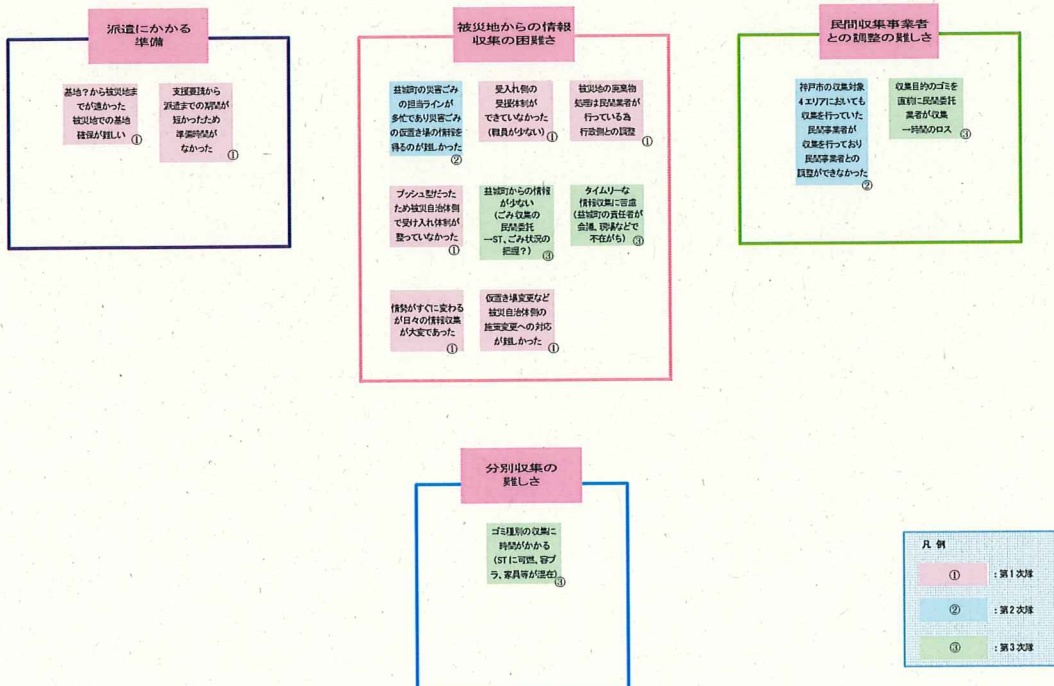
「今後どのように改善すればよいと思われますか」（保健衛生活動）



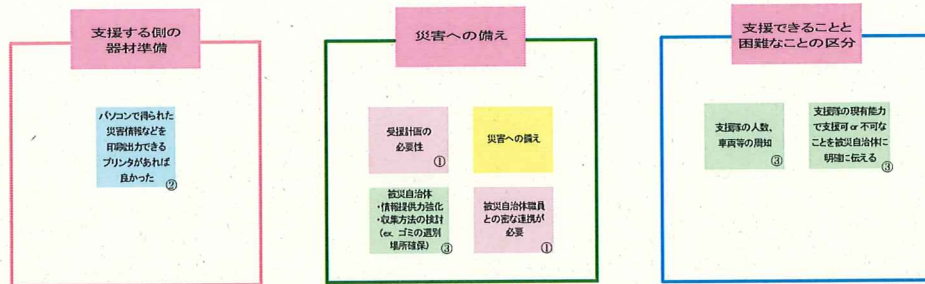
「支援活動において、良かった点は何ですか」(廃棄物収集運搬支援)



「支援活動において、うまくいかなかった点は何ですか」(廃棄物収集運搬支援)



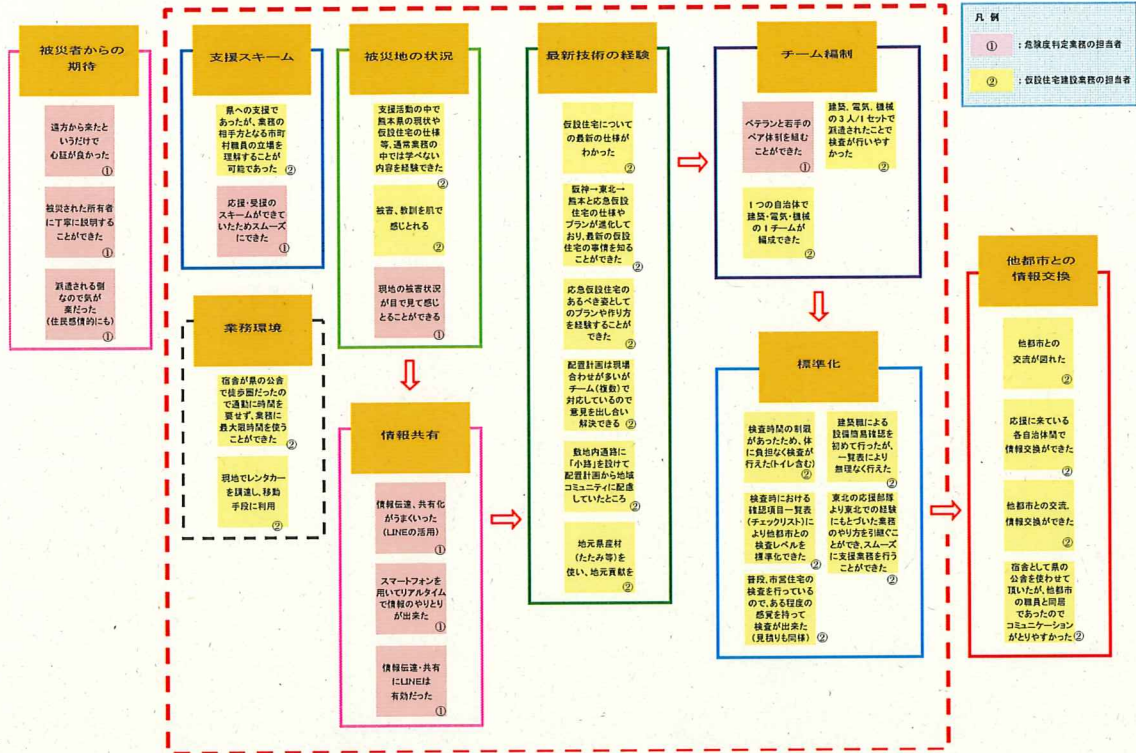
「今後どのように改善すればよいと思われますか」（廃棄物収集運搬支援）



凡例	
①	: 第1次隊
②	: 第2次隊
③	: 第3次隊

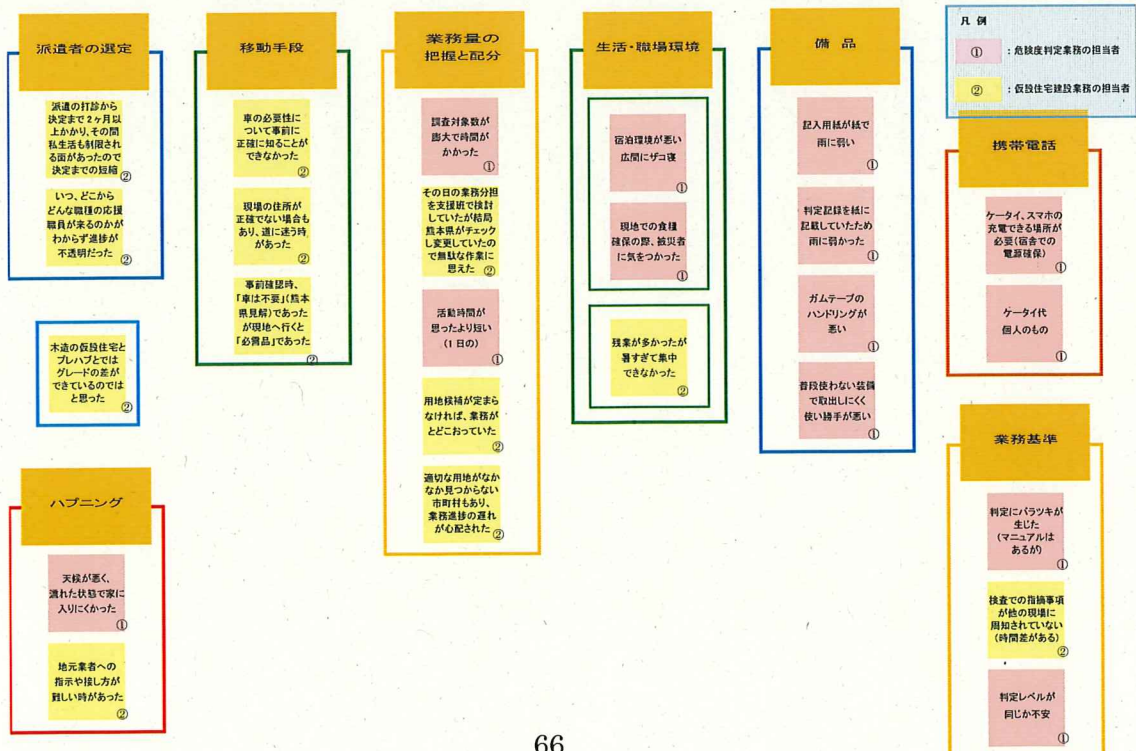
「支援活動において、良かった点は何か」

(被災建築物応急危険度判定、応急仮設住宅の建設支援)



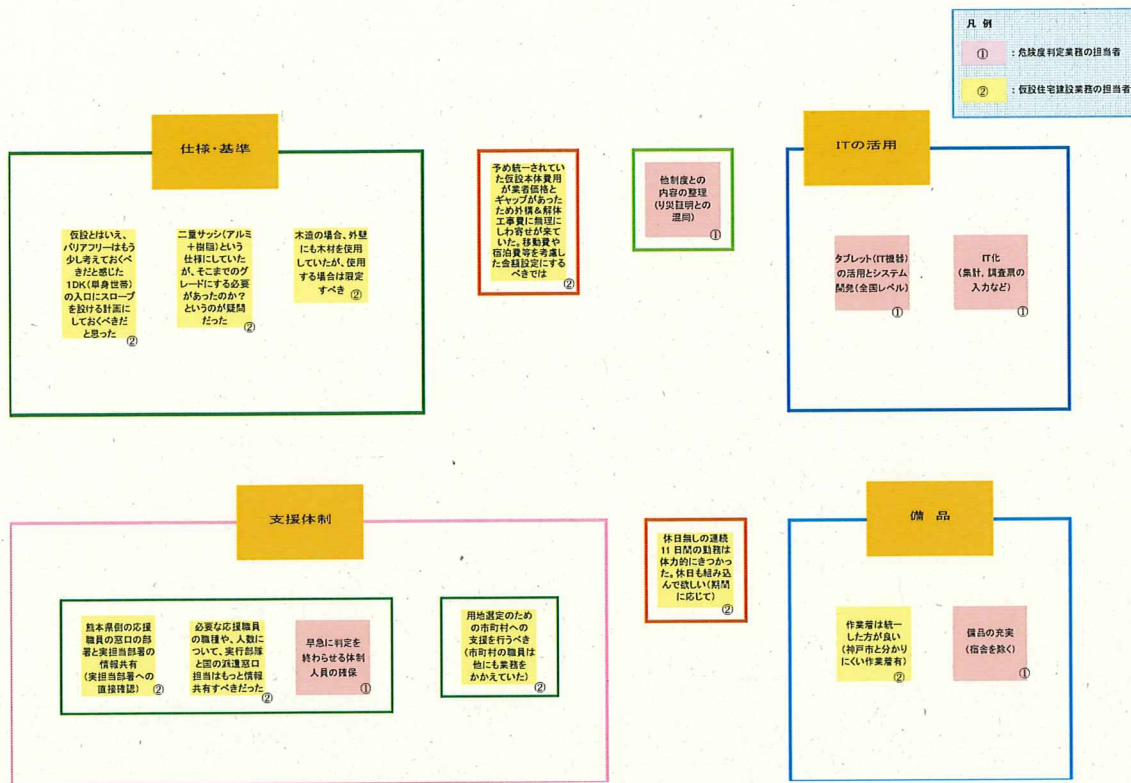
「支援活動において、うまくいかなかった点は何か」

(被災建築物応急危険度判定、応急仮設住宅の建設支援)

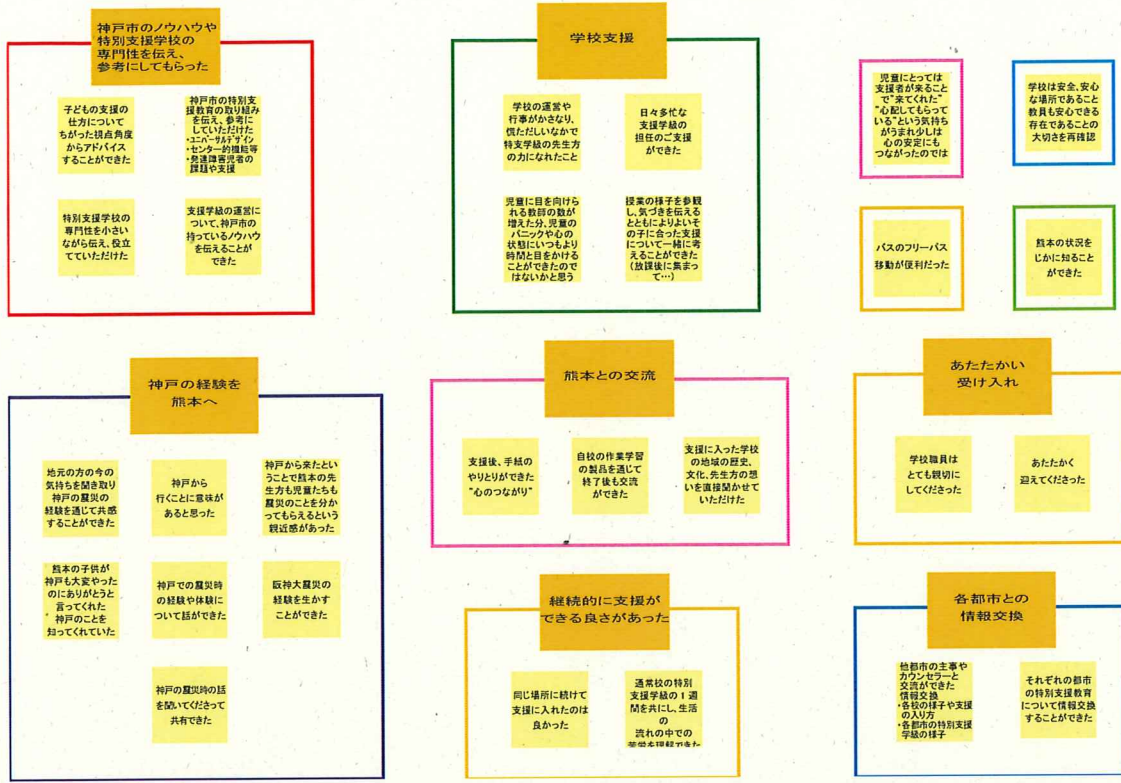


「今後どのように改善すればよいか」

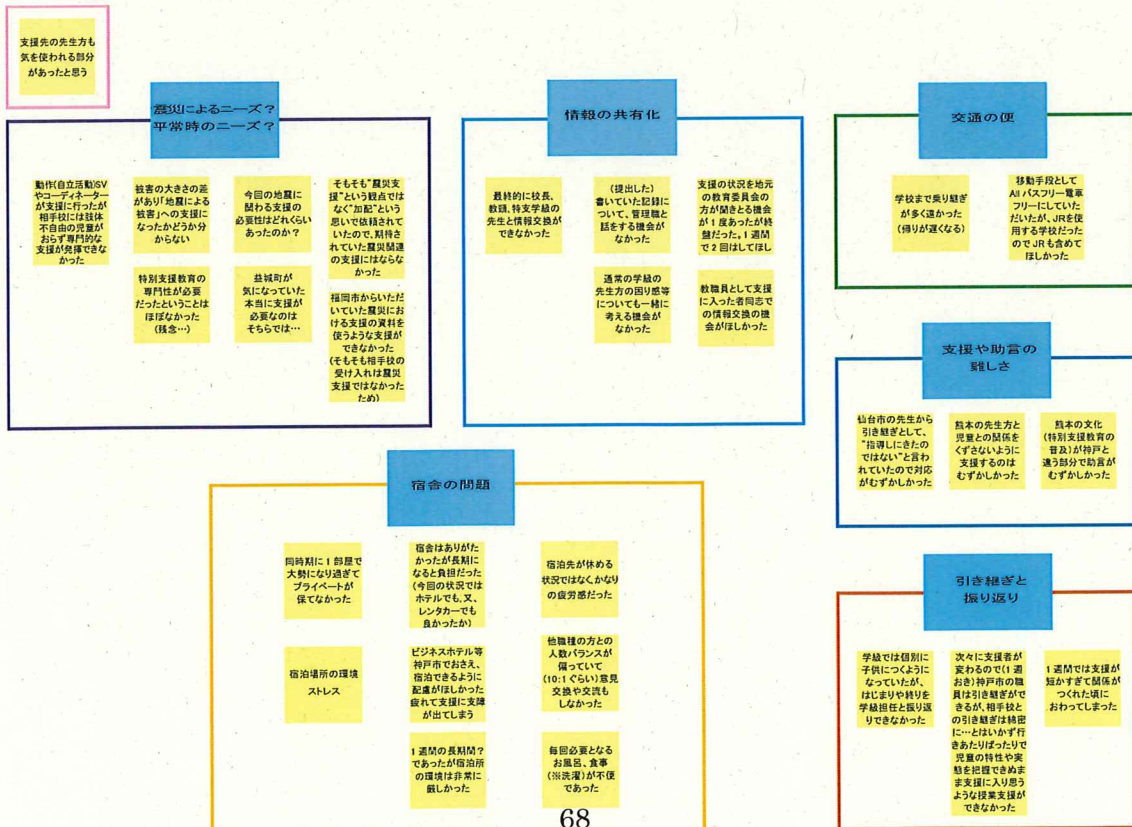
(被災建築物応急危険度判定、応急仮設住宅の建設支援)



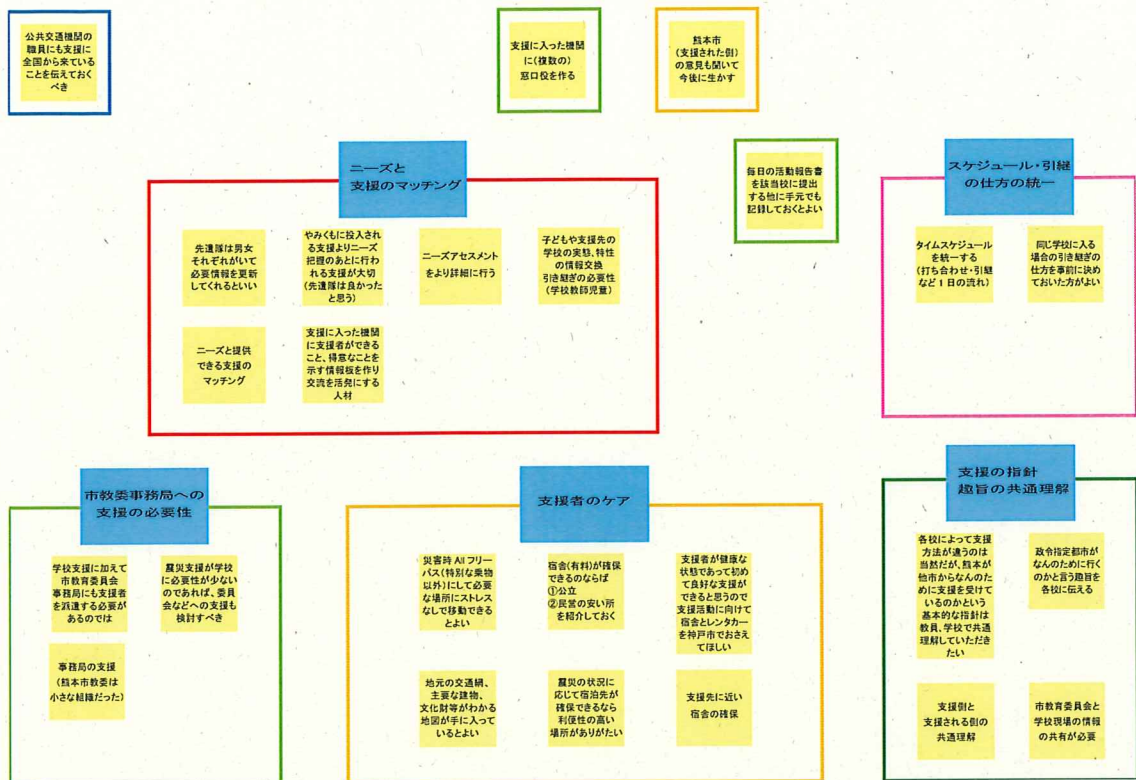
「支援活動において、良かった点は何ですか」(特別支援学級生徒・教員支援)



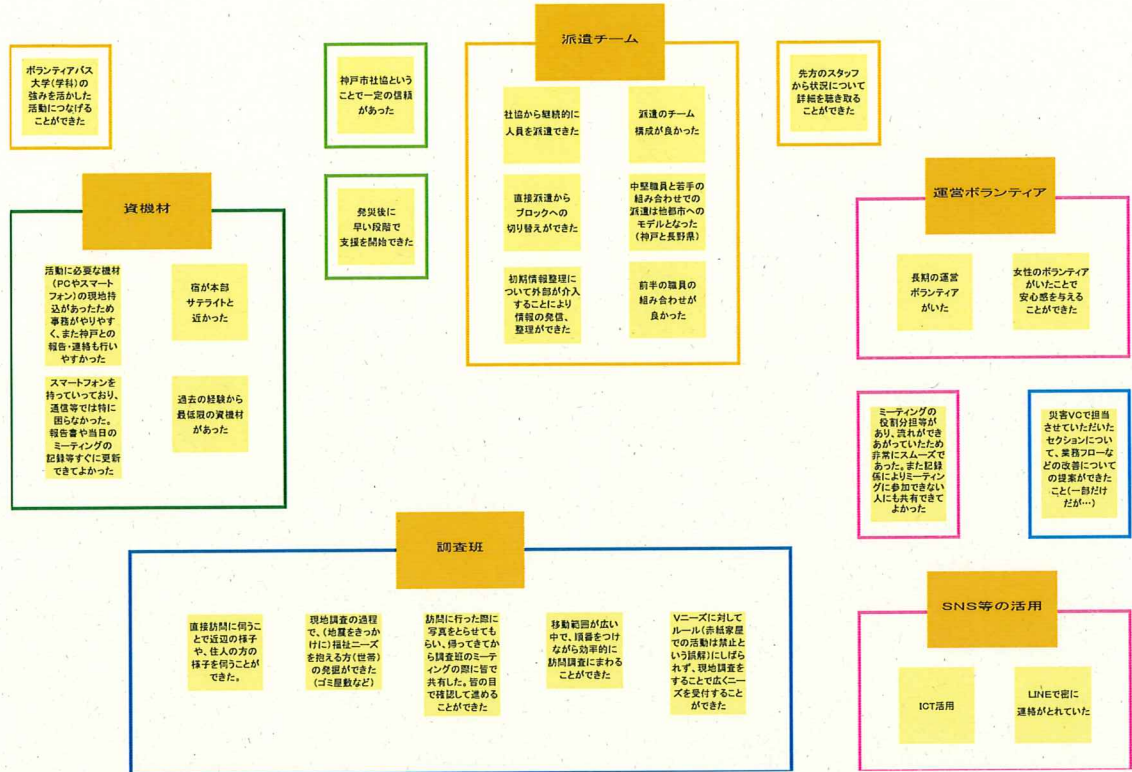
「支援活動において、うまくいかなかった点は何ですか」(特別支援学級生徒・教員支援)



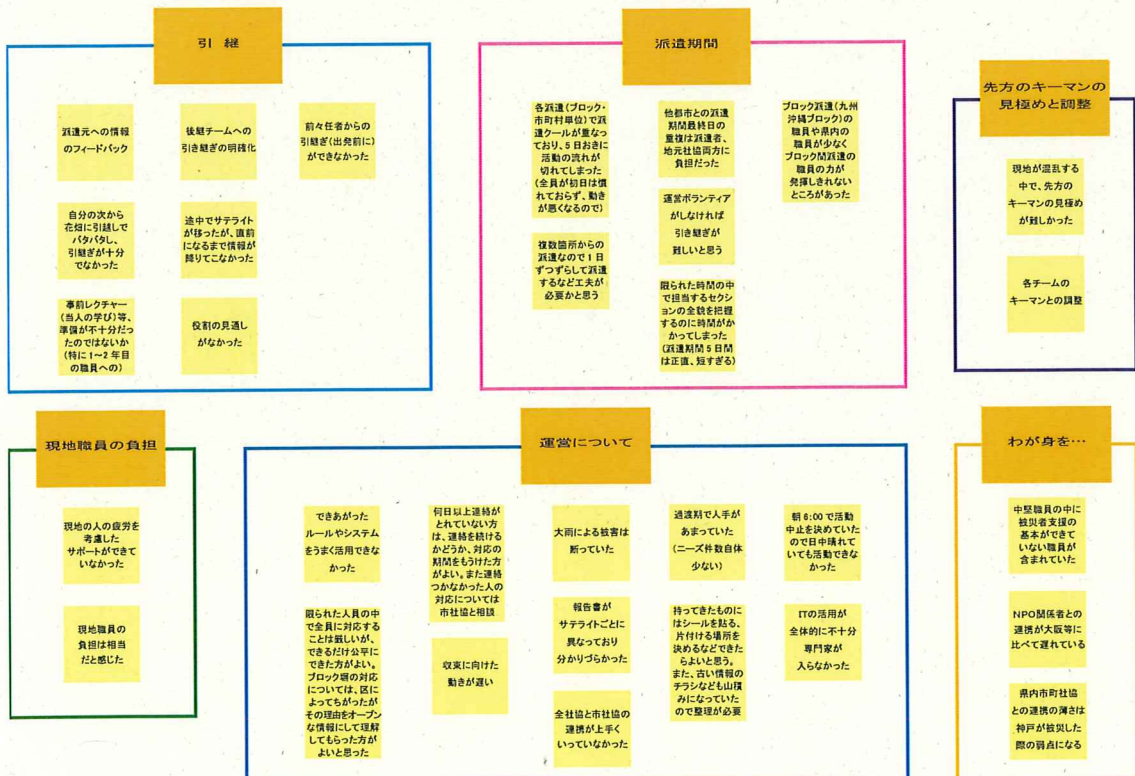
「今後どのように改善すれば良いと思われますか」(特別支援学級生徒・教員支援)



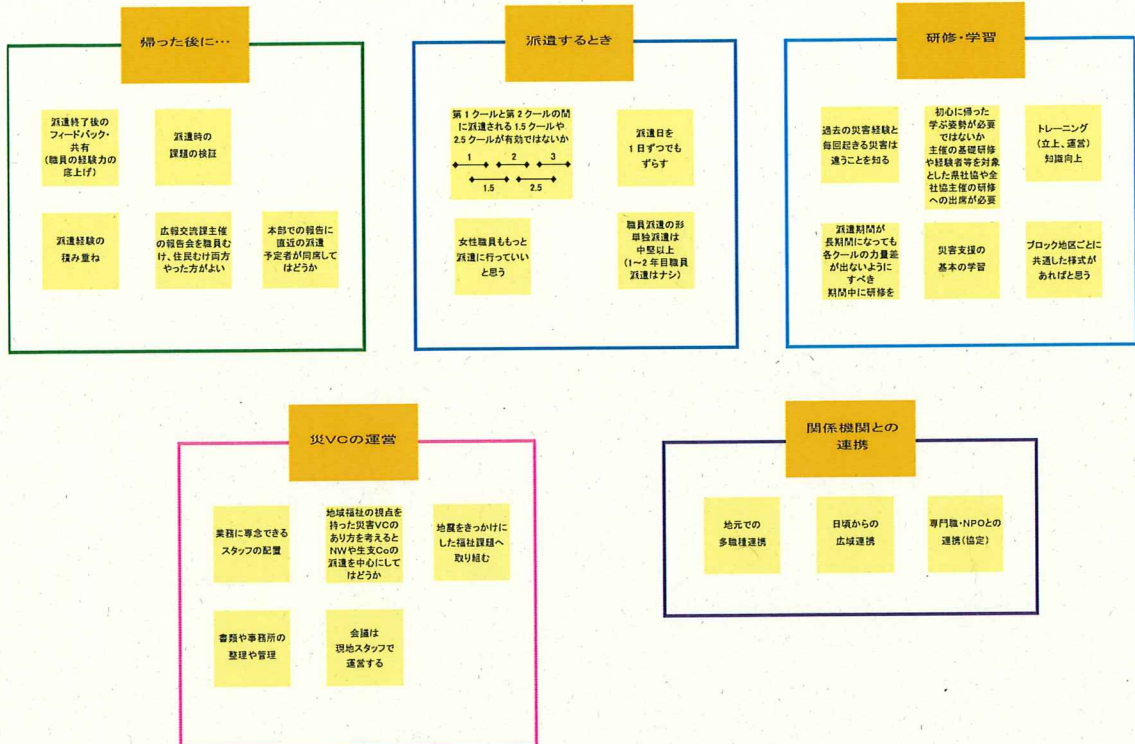
「支援活動において、良かった点はなんですか」(災害ボランティアセンター)



「支援活動において、うまくいかなかった点はなんですか」(災害ボランティアセンター)



「支援活動において、うまくいかなかった点はなんですか」（災害ボランティアセンター）



Ⅲ－２．各局での検証結果

１．下水道災害復旧支援

(１) 支援総括

今回の熊本地震に対する熊本市への支援活動は、大都市ルールに基づいて行われた。時々刻々と状況が変化する中、大阪市が情報連絡総括都市となり情報の一元化を行うことで、大都市が一丸となり熊本市を支援することができた。しかし、大都市ルールでは、被災都市と情報連絡総括都市との役割分担が不明確であり、今回の災害支援では、大阪市が災害発生当初は夜間・休日を問わず連絡体制を構築し、支援期間中、支援活動に多くの人員を割き、絶えず現地情報の集約・発信並びに大都市との連絡調整を行い、被災都市である熊本市は大阪市の頼りきっている状況という意見もあった。

今回の災害支援の経験を踏まえ、大都市では、東京都が主体となり、大都市ルールの見直し、及び「下水道災害時における大都市間の連絡・連携体制に関するルールの手引き（平成29年1月 災害時支援大都市連絡会議）」（以下、手引き）を作成し、熊本地震の支援をもとに、支援に要した経費の取扱いや、情報連絡総括都市や被災都市の役割等を整理しており、今後、大都市間で災害支援を行う場合、大都市ルールと手引きをもとに支援活動を実施していく。

本市においては、計画課が支援隊や大阪市と連絡・調整の窓口を行い、市内部で情報の一元化をし、早期から情報伝達方法を確立した。また、各部署がそれぞれの役割に応じ対応したことで、1支援都市として、一丸となり熊本市の災害復旧に貢献できた。更に、支援隊に参加した若手職員においては、貴重な経験を積む事ができ、人材育成にもつながった。

(２) アンケートの実施

今回の支援に関わった職員に対して、大都市アンケートを実施した結果、以下の意見・課題等が挙がっており、今後の支援に向けて改善していく必要がある。また、今回の支援活動とアンケート結果を通して、本市が被災し、災害支援を受ける際に、受援を円滑にするための検討事項を整理した。

熊本地震災害支援に関する大都市アンケート

※災害時支援大都市連絡会議の事務局である、東京都の依頼に基づき、支援経験者に対しアンケートを実施し、結果については、集計・整理し、東京都に回答済。

1) 基本的事項

- ① 支援要請を受けて、出発までの準備期間はどのくらい必要か？
- 時期的なものがあるが、半日～2日ぐらいは必要。

※今回の準備期間は半日

② 支援隊として、現地の支援期間はどうか？

- 本市は1週間交代であったが体力・気力共に考慮してもちよほど良い
ただし、調査が軌道にのるまでは、係長級など主軸になる人を長期に滞在するのが良い
 - 同一人物の派遣は、東日本や新潟中越地震の経験から1週間～10日までが限度
 - 被災状況によるが、今回は二次調査までの支援であり、全体期間は適切
 - 管路協との調整がスムーズでない。もう少し調査期間を短縮できた可能性あり
- ※今回の全体支援期間は40日程度

2) 被災都市側への要望

①受入にあたって

- 大都市集積基地の確保
- 宿泊施設の確保・情報提供、食糧情報の提供
- 調査前に被災地職員から道路や交通事情、地元などの情報提供（現地に不慣れな支援職員による調査を円滑に行うために）
- 紙台帳の事前準備
- 被災都市から基本方針や復旧・被災状況の情報提供（要所で）
- 受援都市としての意識をもったシミュレーションの実施（必要な対策の確認）

②現地での作業環境の改善について（ネット環境、共有サーバー等の必要性等について）

- OA機器（PC・プリンター・コピー機・ネット回線）、移動車の現地による一括調達（リース会社との協定締結）
※今回、熊本市が準備した支援隊用パソコン（各都市が調査結果の入力等に使用）が2台だけであったが、5～6台は必要
※今回の支援では、2台のパソコンに対し、20都市が順番交代でデータを入力・保存を実施したため、調査データの集約時間の短縮が課題
- 他都市の調査状況の共有（図郭で分断される管渠の調査漏れ等をチェック、周辺での現地調査での交通規制、調査の進捗等）
※混乱状態でセキュリティを徹底できないため、共有サーバーは内外の脅威に対応が不可能という意見もあり

3) 現地調査に必要な資材は何か？

- 台帳データ及び住宅地図（最新版）
- 調査結果の報告様式（統一された様式）

- 調査段階に適した図面（見やすい図面）
 - 1次調査は、簡易な台帳表記資料（通常の台帳に記載されている「管底高、地盤高」等は不要情報）
 - 2次調査は、管径、マンホールポンプ等の記載が有効（TVカメラ調査の機械調整の迅速化のため）
- 蓋開けに必要な道具（バール、ツルハシ、大ハンマ、手鍵、蓋開けマニュアル）
- 移動車
- 判断に迷うような事案をまとめたルール手帳（各都市での作業バラツキを防ぐため）

4) 支援する上での本市の課題

- 職員の派遣に向けた調整が遅い（派遣者の人選、待遇、職員が派遣される所属との調整、組合交渉）
- 支援内容の変更に柔軟に対応できる体制づくり
- 市内部の指揮命令系統がはっきりしていない
- PC関係、大容量に対応できるネット環境の整備
- 支援人数の変更に伴う自動車や宿泊先の手配
- 現地の業務引継が不十分（時々刻々と業務の取りまとめ方法等が変化する中で、業務内容（当初からの業務と追加業務）の整理が不十分）

5) 支援を円滑なものとするために、検討すべき事項

【本市】

- LINE等の情報ツールの整備（震災直後はリアルタイムの情報が重要）
- 調査データの整理方法や様式
- 支援隊と本庁側との情報共有の簡略化

【大都市本部側】

- 事前に発災時の支援体制、対策を整理 → 大都市ルールの手引きを作成済
- 調査方法の事前調整
- 調査対象延長の絞り込み（今回は調査対象延長が膨大）
- 支援都市ごとの調査エリアの固定（0~2次調査で調査エリアを変更しない）
- 資料・議事録の共有
- 会議で派生したQA表の整理

2. 緊急消防援助活動

(1) 良かった点

- ・人命検索と安否確認では、隊員の緊急脱出要領の確認を徹底し、活動を実施できた。
- ・県下の消防本部の隊員 171 名が一丸となって、派遣期間中の災害救助活動に取り組めたことは、県下消防本部各ブロック長及び各級指揮者をはじめとする全隊員が緊急消防援助隊兵庫県大隊の隊員である使命感、また、各消防本部の代表であるという自覚と責任を持った活動、更に、各隊員が役割と立場をしっかりと理解していただいた結果であると感じた。
- ・生存率が急激に低下するとされる「災害発生から 72 時間」では、72 時間継続しての搜索救助活動が不可欠であり、24 時間ローテーションを組み、夜間においても活動を行うべきと思う。特に、府県大隊が連携したローテーションによる搜索救助活動は、活動面及び労務管理面などから効果的且つ効率的であった。
- ・被災現場において近隣の区役所から住宅地図を借用し・コピーできたため、隊員が歩いて搜索するのに役にたった。馴染みのない区域で詳細な地図（番地や氏名が記載）があると検索活動や情報収集活動が円滑に正確に行うことができる。
- ・派遣隊内での後方支援体制は、緊急消防援助隊発足当初と比べて格段に充実してきている。

(2) うまくいかなかった点

- ・特に第一次派遣では、部隊の円滑な活動に資する現地での最新情報の収集が困難であった。
- ・出勤、移動経路において主にスマートフォンの地図アプリで道路状況などを確認しながら進んだが、かなりの渋滞に巻き込まれるなど時間を費やした。
- ・混乱を避けるため指示を待つ態勢でいたが、受取る情報が少なかった。
- ・今回の活動では、ライフラインが充実していたため特に不便を感じることは少なかったが、現地での給油やトイレはできないものとして考えておく必要があると思われる。
- ・活動拠点の転戦に関し、情報の伝達が不十分であり、宿営地の撤収が拙速となり、対応に苦慮した。

(3) どのように改善すれば良いか

- ・兵庫県大隊を管轄する神戸市指揮支援隊が多忙であったが、積極的に連携を図っていく必要があった。
- ・各車両への最新のカーナビゲーションの導入や、車内で携帯電話に充電できる環境の整備。
- ・応援消防本部は客観的な被災状況を基に指揮支援部隊の活動方針に従うことはもとより、被災地消防本部が望む災害対応を引き出ししていかなければならない。その上で、効率的

できめ細やかな救援活動が実施できると感じた。

- ・燃料補給車等の後方支援体制の更なる充実。
- ・統制を執るには、平常時から各消防本部と顔の見える関係を築き、連携を図ることが不可欠であり、今後も引き続き、各消防本部が緊密な連携を図り、大規模災害へ備えることが大切。
- ・特に、人命救助活動においては、生存率が急激に低下するとされる「災害発生からの 72 時間」を重要視し、各機関が横断的に（各機関の組織の垣根を無くして）初動の段階から連携した活動を行うことが重要となると感じた。

3. 応急給水・応急復旧支援

(1) 良かった点

①衣食住

- ・早期に宿舎が確保できた。
- ・被災都市に頼ることなく、宿舎と食事は自前で確保したこと。また、応援職員が大広間で食事や睡眠を取ることで一体感が生まれた。
- ・先発隊が宿泊、食事などをルール化していた。

②移動、情報共有

- ・渋滞情報は「google マップ」、職員間の情報共有は「LINE グループ」等の ICT 活用が有効であった。
- ・夜に、隊員全員が集まって、今日の活動を報告し、進捗状況や課題等を共有できた。
- ・先発隊が道路事情等も把握していたことなどから、業務に入り易かった。
- ・フェリーを利用したことで、現地活動を元気にスタートできた。
- ・本庁からも情報提供等の後方支援があった。

③人員配置

- ・支援経験者だけでなく、初めて他都市応援に従事する若手職員を含めたことで、危機対応や支援活動の貴重な経験ができ、技術継承が図れた。
- ・現地では日々状況が変化していき、1つの応援隊の派遣期間中に応急給水から漏水調査・修繕に支援内容が移行していったが、経験豊富で様々な業務に対処できる隊員と若手職員を組み合わせ、柔軟かつ臨機応変に対応する事が出来た。
- ・現地で先発隊と後発隊との派遣期間を1日ラップさせ、十分な引き継ぎ期間を設けることで、支援レベルの低下が生じないようにできた。
- ・人員の手配、資機材の準備をスムーズに行い、応援要請を受けて直ちに準備、出動することができた。
- ・各班（西原班、熊本班）への人の割り振りを現地の状況にあわせて、現地の判断で柔軟に対応できたことは有効だった。（西原班で人員が不足した場合、熊本班の人員を回すなど）

④活動内容

- ・先発隊が業務をある程度定型化していたので、仕事がし易かった。
- ・全国から参集し、日水協の「地震等緊急時対応の手引き」の枠組みに基づいて活動をしていたが、阪神・淡路大震災を経験し、他都市応援にも長けた神戸市ということで、個別の案件について、対応方法や方針について熊本市の責任者や日水協、厚労省から直接相談を受け、対応案を提示するなど協力することができた。
- ・西原村では、1つの被災事業体に対して1つの事業体が支援する形であった。一つの事業体が支援することで、相手方の状況等に適切に対応でき、引き継ぎもスムーズに進めることが出来たと考えられる。仮に、複数の都市が復旧支援する形を取っていれば、協

議、調整等に労力を割かれていたと考えられる。

- ・西原村では、水道復旧の計画及び作業に関して村から全面委任を受け、日ごとの進捗と翌日の予定を調整する神戸のやり方で円滑に作業を進めることができた。
- ・西原村では、状況に変化があれば、その都度隊員間で話し合いを行い、当日の作業を臨機に変更しながら作業をすすめることで、最善・最速の支援ができた。

(2) うまくいかなかった点

①衣食住

- ・宿泊先と支援先が離れており、移動時間に短くとも1時間半から2時間かかった。そのため、現地作業時間を多く取ろうとすると、早朝の出発、深夜の就寝となった。隊員の士気・意識が非常に高かったため、今回は問題なく支援できたが、できれば改善が必要と感じた。

②移動、情報共有

- ・現地において車両の不足と車種のミスマッチがあった。後続の班は、飛行機で現地入りするケースがあったが、結果、車両台数が不足し、2次先発隊にレンタカーを手配していただいた。それぞれ、担当業務（西原班、熊本修繕班、熊本応急給水班、熊本本部班）によって行き先が異なるので、単純に全員が乗車できるだけの台数があったとしても、結局は車両台数が不足することになった。本部班についても、活動時間が長時間のため、早番と遅番の2班体制をイメージしていたものの、車両の不足等もあって実施が難しかった。
- ・車種のミスマッチという意味で、ハイエース、ランドクルーザー等の大きな車両については、特に駐車場の確保や狭い路地への進入といった点が問題となり、市街地での修繕、漏調等には使えなかった。（結果的に、大型の車両は本部用とし、修繕等は軽のレンタカー等で対応した。また、現地ではレンタカーも需要急増で不足しており、確保に苦労した。）

③人員配置

- ・主に2次隊の方が苦労していたが、各隊員の派遣期間や後続の隊の現地入りの日程などが、滞在中、ずっと不明確あるいは二転三転したため、処々で混乱が生じた。
- ・降雨や気温が下がる中での支援作業であった。隊員の体調に十分に配慮する必要があった。

④活動内容

- ・断水解消地区に給水車が待機しているなど、給水車の需要（受援）と供給（応援）のバランスやタイミングがあっていないこともあった。
- ・大規模災害であるためやむを得ないが、情報が混乱していた。応援・受援の体制や規模、具体的な活動内容などについて調整やマッチングに被災都市は苦労していた。
- ・漏水発見と修繕作業の件数が合っていなかった。事例としては、民間業者も同行して修

繕の支援を行ったが、業務内容のほとんどが給水管の微量漏水の修理で支援体制に比べて件数が少なかった。

- ・「地震等緊急時対応の手引き」に基づく仕組みは整理・統制ができていますが、情報伝達や指揮命令に混乱がみられた。
- ・塩素注入設備の代替の手配、配水池の貯留などは差配済みだろう、出来ているだろうと思っていたが、経験が少ない被災地職員であったこともあり、うまく意思疎通が図れなかった部分がある。
- ・多忙であったため、本庁へ随時・定時の報告ができなかった。
- ・被災都市にバルーン使用を再三提案し、水質に問題が発生しそうなものを混入される可能性があるとのことであったが、試験的に採用されることとなった。

(3) どのように改善すればよいか

①衣食住

- ・被災地に少しでも早く水を届けるため、及び可能限り近いところでの宿舎を確保するため、第1次隊は2班に分かれ、1班はタンク車で被災都市へ向かい、1班は宿舎確保を最優先する。

②移動、情報共有

- ・誰が何時まで現地において、後続として誰が何時から入るのかという情報は、できるだけ「正確」且つ速やかな情報が現地では必要。
- ・現地に投入する車両は、用途等も考慮して適切な車種で、且つ、別行動などが可能なように余裕を持った台数とすることが望ましい。
- ・断水の規模や解消見込みなどを正確な情報を把握する。
- ・人員や資機材を的確に派遣するため、応急復旧範囲や復旧目標の正確な情報収集し、本庁へ提供をする。
- ・被災地職員の経験等を踏まえて、十分な説明や協議など被災都市や日水協とのコミュニケーションが重要と考える。

③人員配置

- ・職員の疲労度を考慮したローテーション及び交代要員の確保。
- ・宿舎出発時に隊員の体調を確認するといったことが必要と考える。

④活動内容

- ・平素から災害派遣時の現地での庶務事務処理のハンドブック的なものを準備しておき、派遣前に配布されると助かる。
- ・早朝から深夜までの活動となるので従事している隊員の体調管理に配慮する。(支援活動の中での休息や割り振り)
- ・本市においても受援マニュアルの再確認や受援の訓練が重要と考える。
- ・最初にすべきこと(応援本部立ち上げ、情報の流れづくり)を、被災事業体、応援事業

体に認識してもらえるよう、必要に応じて提案する。

- ・応援隊の中での役割分担を明確に指示する。
- ・隊長としての動きを自覚する。実務は副隊長に任せ、隊長は他都市、被災都市との調整役を優先させる。

IV 受援自治体の職員からの意見をもとにした検証結果

被災地の支援受け入れ側の熊本市、益城町における災害対策本部の関係者を対象に、災害対策本部での取り組み、人的応援の受け入れ、人的応援への評価、今後の人的応援の受け入れのあり方について、ヒアリングを行った。

表7 ヒアリングの概要

実施日	時間	ヒアリング先	備考（神戸市の支援分野）
H29. 1. 13	13時30分～15時	熊本市	緊急消防援助、避難所運営、り災証明発行 建物被害認定調査、保健衛生活動 下水道施設復旧、被災建築物応急危険度判定 応急給水・水道応急復旧、特別支援学級 災害ボランティアセンター運営
H29. 1. 23	14時30分～15時45分	益城町	保健衛生活動、廃棄物収集運搬

1. 熊本市ヒアリング結果要旨

(1) 災害対策本部での取り組み

- ①災害対策本部は、前震発生直後の4月14日21時26分に設置された。
- ②災害対策本部の会議では、最初に、各局からの現状と課題の報告があり、ついで、懸案事項について検討が行われた。
- ③災害対策本部での検討課題は、主として、被災者への対応策（避難所開設・集約化、ケア、支援物資の受け入れ、り災証明発行、仮設住宅建設など）であった。一方、ライフライン、道路、病院などの応急対応、保健衛生活動、上下水道などの専門的判断を要し、平常時と継続性のある災害対応業務については、所管局が対応策を検討し、その結果を災害対策本部会議で報告した。
- ④時系列別の検討課題とその検討結果は次のとおりである。
 - ・最初の検討課題は、避難所の開設、避難者数の把握、支援物資の受け入れであった。支援物資について、事前に、受け入れ場所を決めていなかったため、検討の結果、最終的に、県のグラウンドを借りることになった。また、支援物資の配送もトラブルとなり、民間業者に頼むことになった。
 - ・次いで、り災証明書の発行が検討課題として取り上げられた。その主な内容は、情報システムや家屋被害調査に関することであった。情報システムについて、地域防災計画では、西宮市のシステムを使うことになっていた。しかし、甚大な被害であったので大量のデータを処理しなければならない恐れがあり、それを手入力しなければならない

なくなる。同システムの運用は難しい状況であった。熊本県から、5月以降、新潟大学が開発したシステムを、県内統一して使うという指導を受けたこともあって、西宮市のシステムを使わずに新潟県のシステムを使うことを決めた。そして、そのシステムを、5月中旬から稼働させた。

また、家屋被害調査に戸惑ったため、そのやり方について検討することになった。

以上のような検討課題があったことから、り災証明発行事務のスタートは、少し遅れて、5月中旬からとなった。

- ・5月9日からの学校再開に合わせて、避難所の集約化（当初最大267箇所。最終的に9月に解消）について検討した。
- ・避難所の環境改善についても、検討した。例えば、プライバシーの関係で、間仕切りの設置や、エアコンの設置、食事の内容など。
- ・5月から、応急仮設住宅の建設について、検討を始めた。なお、応急仮設住宅の建設の業務は、本来は、県の担当であるが、その業務が熊本市に降りてきた。また、民間借り上げ仮設については、災害対策本部ではなく、別途設置された復興部で取り扱われた。
- ・廃棄物処理において、公費解体の関係で、震災対策廃棄物対策課の新設を決めた。

⑤災害対策本部の会議には、関係機関ということで、国のリエゾン、県、自衛隊（4月15日～5月9日）、指定都市市長会などの他団体も出席した。

⑥災害対策本部は、9月20日第63回災害対策本部会議をもって解散した。

（2）人的応援の受入

①10月31日までの人的支援の延べ人数は、約68,000人（自衛隊及び緊急消防援助隊は除く）であった。

②他都市への人的応援依頼の体制

- ・応援受入の窓口担当課は、総務局人事課である。人事課が、各局からの応援要請を集約して、指定都市市長会等へ応援の依頼を行う。
- ・別途、市長が、トップ交渉で応援要請することもあった。

③他都市への人的応援依頼の手順

- ・事前には、次のような手順を考えていた。まず、業務別に業務量を見積もる。ついで、熊本市の職員体制で事業量に対応できるか否かを検討する。その結果をもとにして、職員体制で対応できない業務を抽出して、他都市へ応援を要請する。

- ・しかし、熊本市では、受援態勢が整っていなかったため、既存の応援要請のしくみを十分に周知していなかった。例えば、指定都市の行動計画を周知していなかったため、行動計画の今年度の当番市である広島市から、この行動計画に基づく応援の申し入れを受けて、初めて行動計画の仕組みに気づいた。

④業務別の人的応援依頼先

- ・避難所運営：指定都市市長会ほか
- ・緊急消防援助隊：九州各県ほか
- ・応急給水、水道復旧：東京都・市・町・水道企業団ほか
- ・下水管渠調査：19 指定都市・東京都ほか
- ・避難所での健康支援：指定都市ほか
- ・物資配送：自衛隊、九州管内国機関、福岡市ほか
- ・医療支援と健康管理：福岡市ほか
- ・災害ごみ・がれき収集：自衛隊、全国各都市、民間事業者
- ・被災建築物応急危険度判定：全国各都市ほか
- ・児童生徒、保護者の心身の健康確認、相談：指定都市市長会
- ・建物被害認定調査：21 大都市及び指定都市市長会・熊本県、西税務署ほか
- ・り災証明受付・発行業務：21 大都市及び指定都市市長会・熊本県・行政書士会ほか
- ・被災宅地危険度判定：都道府県、19 指定都市

- ⑤人的応援について、自分たちの業務は自分たちで行い、手が回らないところを応援してもらおうと考えていた。自分たちの事務を軽減するために応援してもらおうとは考えていなかった。応援してもらっているのに、自分たちが楽になるのは良くないという気持ちがあった。

(3) 人的応援への評価

- ・人的応援は、概括的には、すべての業務について役に立ったと思う。
- ・業務のやり方について、アドバイスをいただいて、それを生かすことができた場合があった。例えば、り災証明発行での家屋調査について、先進都市である仙台市、新潟市、福岡市、神戸市などにやり方を教えてもらった。
- ・本部長（市長）等は、積極的に先進都市のアドバイスを聞き、それを受け入れた。
- ・応援都市に主導的に業務をやってもらった場合もあった。
- ・また、現場でも、職員が足らなかったため、応援していただいて助かった。例えば、家屋調査は、2人のペア体制でおこなったが、熊本市の職員は1人しか確保できず、あと一人は、応援職員に担ってもらった。
- ・細部では、人的支援において課題があった。例えば、避難所運営で、応援都市によっ

て、やり方が異なって、熊本市職員や避難者が戸惑うことがあった。

(4) 今後の人的応援の受け入れのあり方

①派遣の仕組みが錯綜している点について

- ・各部門が個々に動かれると、全体としてどう動いているのか把握できなくなる。また、派遣依頼について、個々バラバラに動くと、無駄が生じる。
- ・しかし、派遣の仕組みが錯綜していても、災害対策本部で、派遣の仕組みの全体について情報共有しておれば問題はない。その際、どこかの部署が人的応援の情報を集約しておく必要がある。

②避難所運営や家屋調査の事務について、応援都市の対応が異なり、混乱が生じた場合があった。今後、事務の進め方について、全国的な標準化が必要である。

③受援計画や業務継続計画の充実が必要

- ・熊本市では、受援の問題として、応援に対して、何をどうしてもらうのかの計画がなかった。そのため、応援職員に対してすぐに指示ができず、なにもしてもらえないという状況が生じた。
- ・受援計画・業務継続計画を充実して、応援職員に依頼する業務を、事前に明らかにしておく必要がある。今、福岡市と連携しながら、受援計画の内容を充実する作業を始めている。

2. 益城町ヒアリング結果要旨

(1) 災害対策本部での取り組み

①益城町災害対策本部条例に基づき、災害対策本部を4月14日に立ち上げた。

②災害対策本部の設置場所は、本庁舎が被災したため、当初、駐車場を活用することになった。その後、本庁舎に移したが、4月16日の本震が発生した後、再び、本庁舎を出て、保健福祉センターを活用することになった。当時、保健福祉センターは、同時に、避難所としても活用されていた。そのため、会議の場所をとれなかったり、記者会見の場所を確保することができなかったりしたなど災害対策本部の運営に支障をきたすことになった。5月2日ごろに、災害対策本部の設置場所を、保健福祉センターから本庁舎に移した。

③益城町の職員数は180人と少ない。当初、職員の大半が避難所運営に当たっていたため、緊急的な災害復旧業務の人員が絶対的に不足していた。また、災害対策本部にい

た職員は、電話対応に追われて、災害対策本部の活動に支障をきたした。

④当初の災害対策本部は、町長、総務課長、防災担当、環境担当、ボランティア担当、物資調達担当からなり、人数は、20名程度であった。関係団体として、国、自衛隊、関西広域連合などが参加していた。災害対策本部が機能していなかったため、国が担当、入り込んできた。

⑤震災当初は、目の前の業務に追われて、災害対策本部の会議を開くことができなかった。

⑥県は、当初、職員を避難所に派遣していたが、4月24日に災害対策本部へ部長級1名、課長級1名を派遣してきた。熊本県から常駐の職員の支援を受けて、4月25日、プロジェクト組織を立上げた。また、県を通じて依頼していた応援職員が、関西広域連合、全国知事会、福岡県等から入ってきて、益城町職員を避難所から戻してこることができた。それに伴って、災害対策本部は、当初の混乱状態から抜け出すことができた。

⑦災害対応の決定機関は、町長、総務課長、政策推進課長（現在の復興課長）、県から派遣された2名で構成されていた。県から来た2人の助言に、町長は抵抗はなかった。2人は、町長の相談役として役にたった。

⑧各災害対応業務の実施上の判断は、各業務班にある程度任せた。実質的な権限移譲であった。

⑨11月21日に、災害対策本部は解散し、その業務は震災復興本部へ引き継がれた。

(2) 応援受入体制の考え方

①当初の災害対策本部は、混乱状態で、外部から誰が支援に入ってきたか、わからなかった。その後も、各業務班が応援の要請を行い、それを町全体で集約していなかった。

②4月24日以降は、各課からの必要人員等の要望を踏まえて、避難所に張り付いていた町職員を復旧・通常業務に戻すという前提で、益城町に常駐していた熊本県職員が、熊本県（含む県内市町村）、カウンターパートである関西広域連合や福岡県、上記で不足する分を全国知事会・全国市長会（総務省ルート）等に対し、応援を要請した。

③応援側から直接応援の申し入れを受けて、受け入れたものもあった。

④緊急に応援が必要となった時、カウンターパート方式は、調整に時間がかかって役に立たなかった場合もあった。緊急に応援が必要な時は、町長が、平常時につながりのあった自治体に直接、電話をして依頼した。

(3) 人的応援への評価

①発災1週間以内に、新潟県小千谷市（中越大震災ネットワークおぢや）に、発災1週間以内に入って来てもらって、り災証明業務のやり方を教えてもらった。

②災害対策本部が機能していない時、国が入り込んできた。国は、現場に来て、現状を見て判断してほしい。

③小規模な被災自治体の場合、目の前の仕事に追われて、応援要請ができない。そのため、調整役としての県の役割は大きい。県の役割として、①希望する人数を引っ張ってきてもらう。②国に折衝してもらう。ことである。熊本県は、人的支援において、大きな役割を果たした一方で、人的支援の必要性の判断について、町と熊本県との間に食い違いが生じることがあった。また、熊本県は、期限を切った支援であった。その期限が来て、熊本県の職員が引き揚げた後の穴を埋めるために、町長が知っている自治体に支援をお願いすることもあった。

④支援団体によって、災害対応業務のやり方が異なる場合があった。その場合には、熊本県に調整をお願いした。

⑤神戸市の人的応援への評価

・廃棄物収集運搬支援についての評価

ごみステーションは、ごみの量が多かったので、神戸市の支援は助かった。

・神戸市からの保健師派遣についての評価

・いっしょに考えてもらって、助言していただいたのはよかった。

・ロードマップを一緒に作成してもらった。それを現在も使っている。

・神戸市からの保健師の派遣は、スムーズに受け入れられた。

(4) 今後の人的応援の受け入れのあり方

・今回の震災においては、防災の拠点である役場が使用できなくなったり、災害対策本部が混乱したりして、他自治体に対する的確な情報発信や応援要請の迅速性に大きな支障が生じた。また、役場や町の施設が被災を受けたことにより、応援職員の受け入

れスペースが不足し、他の自治体等からの人的応援の申し入れを受け入れることができない物理的な課題も生じた。

- ・復旧・復興には絶対的にマンパワーが不足する。そのため、人的支援が必要となるので、被災自治体は受援力を高め、支援を最大限に被災者支援に生かす必要があり、その体制づくりが急務である。
- ・その一つとして、いつでも応援要請ができるように災害時における他自治体等との協力体制（災害相互応援協定等）を結んでおくことが重要である。

V 今後の大規模広域災害における支援活動に向けた提案

これまでの章では、まず、熊本地震発災後の緊急対応期から応急対応期における神戸市の支援活動の概要について、支援活動別に、時系列で並べて作成したクロノロジーをもとに把握した。ついで、その支援活動を検証するために実施したワークショップやヒアリングにおいて、支援活動に携わった職員から出された意見や、受援自治体の熊本市と益城町で災害対策本部に携わった職員から出された意見を取りまとめた。

本章では、近い将来に発生が予想されている東南海・南海地震等の広域大規模災害への備えの一助とするため、熊本地震の支援活動で得られた経験・教訓を基に、迅速で、効果的な支援活動に向けて、各支援活動に共通する事項について提案を行う。提案の枠組みは、①提案を、支援側と受援側とに分けて行う。②支援側に関する提案の対象として、人員の応援である「職員派遣」を中心に「災害救援物資の搬送」も取り上げる、③受援側に関する提案の対象として、「職員派遣」のみを取り上げる、というものである。また、提案は、前述の支援活動の概要や、支援側の派遣職員及び受援側の災害対策本部に携わった職員から出された意見を整理して、導き出したものである。

V-1 支援側に関する提案

1. 職員派遣スキームについて

(1) 職員派遣スキームの概観

前述の支援活動別の職員派遣スキームについて整理すると、表8のとおりである。

表8 支援活動別職員派遣スキーム

支援活動の内容	職員派遣スキーム
緊急消防援助	消防庁
避難所運営	指定都市市長会
り災証明発行	指定都市市長会
建物被害認定調査	指定都市市長会
被災者への保健衛生	厚生労働省
廃棄物収集運搬	環境省・全国都市清掃会議
下水道施設復旧	21大都市災害時相互応援に関する個別応援協定
家屋等の応急危険度判定	国土交通省、熊本県
応急仮設住宅建設	国土交通省
応急給水	日本水道協会
水道応急復旧	日本水道協会
特別支援学級	指定都市教育委員・教育長協議会
災害ボランティアセンター運営	自主的な支援

主な職員派遣スキームの概要について、改めて記述しておく。

- 緊急消防援助の消防庁スキームは、消防組織法第44条以下に規定が置かれている緊急消防援助隊に係る「緊急消防援助隊の編成及び施設の整備等に係る基本的な事項に関する計画（緊急消防援助隊基本計画）」に従って、消防庁長官の出動要請に基づくものである（消防組織法第44条第3項）。なお、緊急消防援助隊は、阪神・淡路大震災の教訓を踏

まえ、大規模災害等において、被災した都道府県内の消防力では対応が困難な場合に、国家的観点から人命救助活動等を効果的かつ迅速に実施し得るよう、全国の消防機関相互による援助体制の構築を目的として、平成7年6月に創設された。また、平成15年6月に消防組織法が改正され、緊急消防援助隊が法制化された。緊急消防援助隊は都道府県単位で編成される。緊急消防援助隊の編成は、指揮支援隊、陸上部隊、航空部隊である。指揮支援隊は、東京消防庁及び神戸市を含む13政令指定都市の消防本部が指定されている。また、指揮支援隊をまとめるために、出勤区毎に指揮支援部長が指定されている。

- 避難所運営、り災証明発行、建物被害認定調査における指定都市市長会スキームは、「広域・大規模災害時における指定都市市長会行動計画」に基づくものである。同計画は、指定都市市長会が、東日本大震災での経験を踏まえ、一体となって迅速性と適切性を持った被災地支援を実現するため、広域・大規模災害における広域支援のあり方を定めた「広域・大規模災害時における指定都市市長会の確認事項」に従って、平成25年12月に策定したものである。
- 「21大都市災害時相互応援に関する協定」スキームは、東京都及び全国の20政令指定都市間で結ばれている災害時相互応援に基づくものである。下水道施設復旧のスキームは、その中において、個別の災害時の応援協定として、平成27年12月に改定された「下水道災害時における大都市間の連絡・連携体制に関するルール」に基づくものである。
- 被災者への保健衛生の厚生労働省スキームは、被災自治体からの保健師の派遣要請を受けて、厚生労働省健康局健康課保健指導室が派遣の調整と依頼を行うものである。厚生労働省の派遣調整によって、派遣先自治体と派遣人数が決まると、その後、派遣自治体が派遣先自治体と支援内容等について協議することとなっている。なお、平常時に、全国の保健師の会議で、災害対応マニュアルを作成し、災害対応業務の標準化、共有化を図っている。
- 廃棄物収集運搬の全国都市清掃会議スキームは、環境省からの公益社団法人全国都市清掃会議に対する支援要請を受けて、同会議が会員都市に支援の調整を行うものである。
- 家屋等の応急危険度判定における国土交通省スキームは、被災県からの派遣要請を受けて、国土交通省が派遣の調整と依頼を行うものである。派遣依頼の対象は、建築士会や都道府県である。兵庫県は、神戸市に派遣依頼を行った。
- 応急仮設住宅建設の国土交通省スキームは、被災県からの派遣要請を受けて、国土交通省住宅生産課が派遣の調整と依頼を行うものである。なお、国土交通省住宅生産課が窓口になっているのは、災害時における応急仮設住宅建設の主な部分を担う（一社）プレハブ建築協会を共管している関係による。派遣依頼の対象は、都道府県や、政令指定都市、UR都市機構である。
- 応急給水、応急水道復旧における日本水道協会スキームは、日本水道協会が、会員水道事業者による相互応援のルールとして策定している「地震等緊急時対応の手引き」（平成

25年3月改定)に基づき、厚生労働省健康局水道課と連携をとりつつ、被災自治体以外の自治体へ、人的支援の調査依頼、派遣要請を行うものである。例えば、神戸市への応援要請の流れは、被災水道事業者→被災都道府県支部長等→被災地方支部長(福岡市)→日本水道協会救援本部→他の地方支部長(大阪市)→他の地方支部内の都道府県支部長(本年度の当番市は川西市)→神戸市である。

○災害ボランティアセンター運営における派遣スキームは、当初は、熊本市社会福祉協議会に活動支援を打診して、自主的に行ったものである。その後、近畿ブロック府県指定都市社会福祉協議会の連絡会のスキームで派遣を行った。

以上のように、神戸市における職員派遣システムは、一つに統一された集権的なものではなく、支援活動ごとに異った、分権的なものであった。

(2)職員派遣スキームについての職員の意見

このように、職員派遣のスキームが、一つに統一されたものでなく、複雑なものであったことが、迅速な職員派遣に影響したか否かについて、受援側と支援側の職員から出されたその関連の意見を集約してみていく。

まず、受援自治体である熊本市や益城町の災害対策本部に関係した職員へのヒアリング結果は次のとおりである。前述のように、熊本市の職員からは、職員派遣のスキームが錯綜していても、職員派遣のスキーム全体について事前に、情報共有されておれば、問題はないと指摘された。また、益城町の職員からは、目の前の仕事に追われて、応援要請ができず、熊本県に応援要請を調整してもらったということで、職員派遣スキームが錯綜していることによる影響に関して意見は出されなかった。

支援側である神戸市の派遣職員にヒアリングした結果を見ると、大半の、平常時に職員派遣スキームを決めていた支援活動では、迅速な職員派遣ができたということであった。一方、保健衛生活動では、平常時に職員派遣スキームを決めていなかったために、災害発生直後に、指定都市市長会と厚生労働省の2つ職員派遣スキームのどちらに基づいて派遣をするのか決めるのに若干時間を要したということであった。

このように、支援側と受援側の職員から出された意見から、平常時に、支援側がどの職員派遣スキームの要請に応じるのかを選定していたり、受援側が職員派遣スキームを周知したりしておれば、職員派遣スキームが統一されていないことは、迅速な職員派遣に必ずしも課題にならないといえる。この主な理由として、次の2つを挙げることができる。一つは、支援活動の各業務の専門性である。二つは、法制度の枠組みの中で支援活動を行わなければならないという各業務環境の専門性である。

⇒提案

○職員派遣スキームとして、基本的に、支援活動別に異なる分権型のものをとる。ただし、派遣情報については、集中しておく。

○支援活動ごとに、職員派遣スキームを、事前に選定しておく。

○職員派遣スキームを事前に選定するにあたっては、平常時の業務の継続性に着目して、下記のとおり考える。

- ・平常期の業務と継続性のある災害対応業務は、次の通り、既存の活動領域ごとの職員派遣スキームがふさわしい。

消防（消防庁）、保健衛生（厚生労働省）、廃棄物収集運搬（全国都市清掃会議）

下水道施設復旧（21大都市災害時相互応援に関する個別応援協定）、家屋等の応急危険度判定（国土交通省）、応急仮設住宅建設（国土交通省）、応急給水・水道応急復旧（日本水道協会）、特別支援学級（指定都市教育委員・教育長協議会）

- ・避難所運営、り災証明発行、建物被害認定調査などのように、平常時の業務と継続性のない災害対応業務は、指定都市市長会の支援枠組みがふさわしい。
- ・上記2つの職員派遣のスキームで応援要請ニーズに応えられない場合には、関西広域連合の職員派遣スキーム等を活用する。

2. 支援の内容・関わり方

(1) 支援の内容・関わり方の概要

支援の内容・関わり方について、災害対策基本法第67条2項は、市町村が応援要請したときには、応援に従事する者は、市町村長の指揮下に入るとしている。また、災害対策基本法第74条は、都道府県が要請したときは、応援に従事する者は、都道府県知事の指揮下に入るとしている。このように、応援自治体は、応援要請自治体の指示のもとに、活動現場で実務を担うこととなっている。

神戸市の派遣職員の支援の内容・関わり方について、受援側である熊本市の指揮調整系統との関係で改めてみていく。熊本市の指揮調整系統の内容は、表9のとおりである。

緊急消防援助では、消防組織法第44条の2に基づいて、熊本県レベルで消防応援活動調整本部が設置された。消防応援活動本部の本部長は、被災地県知事で、スタッフとして代表消防機関職員、指揮支援部隊長が入る。指揮支援部隊長は、被災地が九州であることから、福岡市消防局が担った。熊本県知事が活動場所を指示し、それを受けて、指揮支援部隊長が支援の調整を行うこととなった。活動場所では、神戸市を始めとした指揮支援隊が指揮を執った。神戸市指揮支援隊の管理の下で、神戸市を含む兵庫県大隊が現場で実務を担った。

避難所運営、り災証明発行、建物被害認定調査では、熊本市が活動場所を指示し、「広域・

大規模災害時における指定都市市長会行動計画」に基づいて、現地支援本部設置担当都市の今年度の当番市である広島市が派遣・支援の調整を行った。その下で、神戸市からの派遣職員は現場で実務を担った。

被災者への保健衛生では、熊本市が指示調整を行うにあたって、神戸市が後方支援を担った。神戸市保健福祉局は、熊本市と支援内容を調整する際に、被災自治体が発災直後は混乱状態となり、迅速で的確な判断ができにくくなることを配慮して、後方支援を担うことを提案した。熊本市は、地震が起こることを想定していなかったことや、政令指定都市になったばかりで保健師をコントロールする部署が何をすればよいのか分からなかったことなどから、神戸市の提案を受け入れて、神戸市に後方支援を依頼することとなった。

下水道施設復旧では、「下水道災害時における大都市間の連絡・連携体制に関するルール」に基づいて情報連絡総括都市・現地指揮総括都市を担った大阪市のアドバイスを受けて、熊本市が指示調整を行った。それを受けて、神戸市は現場で実務を担った。

応急給水・水道応急復旧では、応急給水と応急復旧の対策本部が熊本市に設置された。その対策本部の会議において、活動調整が行われた。対策本部の運営は、「地震等緊急時対応の手引き」に基づいて地方支部長である福岡市が担った。応急給水において、熊本市を5つの区のエリアに分けて、各エリアについて応援のリーダー都市が決められた。神戸市もリーダー都市とし、担当するエリアの総括指揮を行った。ただし、西原村では、西原村の了解を得て、神戸市からの派遣職員が指揮をした。

表 9 熊本市の支援活動別指揮調整系統

支援活動の内容	指揮調整系統の内容
緊急消防援助	県知事が活動場所を指示し、指揮支援本部隊長を担った福岡市が支援の調整
避難所運営	熊本市が指示し、現地支援本部設置担当都市を担った広島市が支援の調整
り災証明発行	熊本市が指示し、現地支援本部設置担当都市を担った広島市が支援の調整
建物被害認定調査	熊本市が指示し、現地支援本部設置担当都市を担った広島市が支援の調整
被災者への保健衛生	熊本市が指示・調整し、神戸市がその後方支援
廃棄物収集運搬	熊本市が指示し、全国都市清掃会議が支援の調整
下水道施設復旧	熊本市が指示し、情報連絡総括都市を担った大阪市が支援の調整
家屋等の応急危険度判定	熊本市が指示し、国交省・熊本市が支援の調整
応急仮設住宅建設	熊本県が指示し、国土交通省が支援の調整
応急給水	熊本市が全体を指揮し、単位リーダーが指揮を調整
水道応急復旧	全体の指揮を福岡市が、各支部の指揮を大阪市が担った
特別支援学級生徒・教員の支援	熊本市が指示し、指定都市教育委員・教育長協議会の幹事市である神戸市が支援の調整

(2)支援活動の内容・関わり方についての職員の意見

保健衛生活動において、神戸市は、熊本市で保健衛生について指揮調整する部署を補佐する後方支援を行った。そのタスクは、①地震発災後の時期ごとのコントロールする部署が何をすべきかの助言やそれに関する実務上必要となる帳票などの資料の提示、②資料作成の補助、③会議資料の作成などであった。保健衛生活動における神戸市の後方支援について、支援側の職員は、客観的立場から課題・問題への気づきを被災自治体に促すことができたとふり返っている。受援側の熊本市も、神戸市の後方支援を次のように評価している。コントロール部署の職員が判断に困っている案件に、体験を基に冷静な目で判断してもらえたり、資料作成などの業務を手伝ってもらえたりしたことによって、コントロール部署の職員が多くの課題、対策について考えることに専念できたという評価をしている。

熊本市の後方支援を行うにあたって、派遣職員は、相手の立場を考慮し、また、助言するだけでなく、助言した作業と一緒にを行うように心がけたと指摘している。

西原村での水道応急復旧支援において、西原村の了承を得て、神戸市の派遣職員が指揮をした。このことから、派遣職員からは、神戸市のやり方で円滑に作業を進めることができ、最善・最速の支援ができたという意見が出された。

その一方で、熊本市での応急給水・水道応急復旧支援について、派遣職員から、うまくいかなかった点として、被災都市や日本水道協会に対して、適切な助言をしようとしたが立場上出来なかったという意見が出された。

また、現場での実務に止めざるを得なかった支援分野では、被災自治体のノウハウ不足から適切に指示されない場合に、助言ができず、歯がゆい思いをしたことがあったという意見が出されている。また、何がどう決まっているのかわからないという意見や、いつまで、派遣要請が続くのかも、わからないという意見が出された。

⇒提案

- ・指示調整権限が受援自治体にあることは前提となる。その前提の下で、受援自治体がノウハウの無さや専門職員の少なさなどのために派遣職員に対して適切な指示を行うことができない場合には、受援自治体が、災害対応経験の有る支援自治体に後方支援を依頼することができることを明示化しておく。
- ・支援側が受援側の指揮調整を補佐する後方支援を担う場合には、助言が、受援自治体に受け入れられやすくするために、支援自治体が、受援自治体の立ち場を配慮するとともに、助言するだけでなく助言した業務と一緒に実施するようにする。また、支援側と受援側の信頼関係が基礎になることから、平常時からの組織同士の接触が不可欠である。そのため、平常時から全国レベルで情報伝達訓練や合同訓練などを行って、「顔と顔の見える関係づくり」が求められる。

3. 応援要請のニーズの収集と情報共有

(1) 応援要請のニーズの収集

- 1) 支援側の派遣職員から、先遣隊を派遣することによって、災害発生当初に必要とされる災害対応業務への応援要請ニーズを把握することができたと指摘された。ただし、ニーズをきめ細かに収集するために、先遣隊に女性を参加させるという提案が出された。
- 2) 時間の経過とともに、災害対応業務の量・質ともに変化し、応援要請ニーズが変わっていく。ニーズの変化速度に追いついて、職員派遣の適正な人員を調整することが難しかったことから、ワークショップで、派遣職員数が過剰となる場合がでてきたという意見が出された。

⇒ (提案)

- ・ 応援要請のニーズを女性の視点からもきめ細かく収集するため、先遣隊のメンバーに、女性を加える。
- ・ 派遣チームの代表者は、災害対応業務の内容の変化を的確に把握して、その情報を派遣元を適宜伝え、派遣元はそれに合わせてできるだけ迅速に職員派遣の適正な人員を見直したり、撤退時期を決めたりするように関係団体と調整する。
- ・ 支援に行く時間の違いによる派遣職員の役割を明確化する。
- ・ 受援自治体を可能な限り頻繁に訪問して、情報収集に努める。
- ・ 支援側のロードマップを作成する。

(2) 情報共有

支援側の派遣職員から、良かった点として、ある支援活動では派遣前のミーティングで被災地の情報や支援活動の状況がわかり、活動をイメージすることができたことや、支援職員間で部局横断的なつながりができたこと、他の支援団体との連携ができたことなどの意見が出された。また、現地で、夜に、隊員が集まって、当日の活動を報告し、進捗状況や課題等を共有できたという意見も出された。一方、うまくいかなかった点として、支援活動によっては派遣前の情報が少なかったことや、現地職員との連携が不足したことなどの意見が出された。

⇒ (提案)

- ・ 派遣職員の不安を少しでも解消するために、派遣前に、派遣職員に対してミーティングを行って、情報を共有する。
- ・ 受援自治体の職員との連絡を密にし、情報共有に努める。

4. 体制

(1) チーム編成

支援側の派遣職員の意見として、チーム編成の良かった点として、次のものが挙げられた。

- ・避難所運営において、4人体制であったのでしっかり運営できた。
- ・り災証明発行で、10人編成であったのでパッケージで対応できた。
- ・保健衛生活動では、専門職とロジメンバーと一緒に多職種で活動することにより、業務がしやすい環境づくりができた。
- ・隊のメンバー構成のバランスが良かった。
- ・隊に経験豊富な人がたくさんいてアドバイスをもらえた。

その一方で、チームでのメンバー間の役割分担が不明確であったことや、隊長としての自覚に問題があったことなどの意見が出された。

⇒ (提案)

- ・チームには、業務に詳しい職員を入れる。
- ・チームでは、災害対応経験豊富な職員と若手職員とを組み合わせ、実際の災害対応を通じて、震災の経験を継承していく。
- ・一人の場合は、災害対応経験豊富な職員ベテランをあてる。
- ・チームでのメンバー間の役割分担を明確にする。たとえば、避難所運営支援のように、実務は副隊長に任せ、隊長は他都市、被災都市との調整役を優先させる。

(2) 派遣元の後方支援体制

支援側の派遣職員から、派遣元による情報提供などの後方支援があったことで不安が解消されたという意見が出された。その一方で、災害発生当初は、派遣元による派遣前の情報提供が少なかったり、支援隊へのまるなげ感があったりしたという意見が出された。

⇒ (提案) 派遣元の後方支援体制の更なる充実を図る。

5. 資機材

(1) 情報機材

支援側の派遣職員から、良かった点として、情報伝達・共有にLINEは有効であった、また、スマートフォンを用いてリアルタイムで情報やり取りができたという意見が出された。その一方で、パソコンやルーターの台数が十分でなかったために、資料作成や検索の

際に不便であったという意見が出された。また、私物の情報機器を使っていたという意見も出された。

⇒ (提案)

- ・避難所において Wi-Fi 環境を整備する。
- ・パソコン・タブレット等通信可能な情報器材の適当な台数を支給する。
- ・車内などで携帯電話やスマホの充電できる環境を整備する。

(2) 用品

支援側の職員から、用品の調達が十分でなかったことや、用品に不備があった（記入用紙が紙で雨によわかった、ガムテープのハンドリングが悪かったなど）という意見が出された。本部から、現行庁舎では、一元管理する備蓄スペースがないという意見が出された。

⇒ (提案)

- ・派遣元は、日頃から、用品の一元化、今後の庁舎の整備に合わせて、備蓄スペースを確保したうえでの、一元管理を行い、また、備品の充実を行う。

6. 宿泊地

支援側の派遣職員から、宿泊地や食事が確保されていてよかったという意見が出された。その一方で、宿泊地が近い支援活動もあったが、大半の支援活動で、宿泊地が遠く、移動時間に長時間を要し、早朝の出発、深夜の就寝となったという意見が出された。

⇒ (提案)

- ・支援活動時間を確保するために、宿泊地の安全性を考慮しながら、できるだけ現場近くに宿泊地を確保する。
- ・先遣隊が宿舎を確保する。
- ・受援側が、平常時から、宿泊地の情報を整備し、その情報を支援側に提供する。
- ・派遣職員の不公平感を解消するため、できるだけ派遣職員の待遇の統一を図る。

7. 事務の引き継ぎ

支援側の派遣職員から、後発隊との引き継ぎのために、派遣期間が重なっていてよかったという意見が出された。その一方で、引き継ぎ時間が短かったという意見が出された。

⇒ (提案)

- ・現地での引き継ぎの時間を十分に確保する。
- ・引き継ぎ項目を整理し、また、引き継ぎの仕方を統一して、引き継ぎを効率的に行う。
- ・情報機器を活用して、機動的に、柔軟に事務の引き継ぎを行う。

8. マニュアル作成

支援側の派遣職員から、り災証明発行、建物被害認定において、判定基準の統一化や、仮設住宅建設業務において、仕様・基準の統一化を図る必要があるという意見が出された。

また、受援側の職員から、支援団体によって、提案される災害対応業務のやり方が異なる場合があつて、混乱が生じたという意見が出された。そのため、災害対応業務のやり方について、今後、全国的な標準化が必要であると指摘された。

⇒ (提案)

- ・次の災害対策業務について全国共通のマニュアルを作成して、全国的な標準化を図る。
 - ・避難所運営の全国標準マニュアル
 - ・避難所運営での衛生管理の標準マニュアル
 - ・避難所での運動の全国標準マニュアル
 - ・り災証明発行業務の全国標準マニュアル
 - ・応急仮設住宅の仕様・基準の統一 など

9. 研修・訓練

支援側の職員から、チームのメンバーに、災害対応経験者が多く業務がスムーズにできたという意見が出された。その一方で、災害対応経験のない派遣職員は、何をしたらよいのか分からなかったり、臨機応変な対応ができなかったりしたという意見が出された。また、災害対応経験者でも、時間の経過や、継続して災害対応制度や技術の習得を行っていないために、被災者支援の基本ができていない職員が含まれていたという指摘があつた。

⇒ (提案)

- ・日頃からの、未経験の職員の実践的な研修を行う。
- ・経験者と経験のないものをペアで派遣するなど、支援経験のない人にも経験する機会を作る。
- ・災害対応制度の習熟や技術の向上に対応するため、全国的に実施される研修・訓練等に参加する。

10. 広域連携・応援体制

今回の職員派遣の根拠は、「神戸市地域防災計画」の中の「広域・応援体制の整備」による。 「広域・応援体制の整備」は、阪神・淡路大震災時に得られた経験をもとに、大幅に改定されて、先遣職員の派遣や、支援の検討・決定、職員の応援（自己完結性、地元の意向に沿った支援、現地の活動拠点に連絡室の配置等）などに関する手続きが定められている。

支援側の職員から、実施すべき内容を具体的に記載した支援マニュアル等を策定する必要があるという提案が出されている

⇒（提案）

- ・ 現行の広域連携・応援体制の内容は、概括的なものである。指定都市市長会行動計画に基づく指定都市の実施モデルの充実など、具体的な行動やその手順を盛り込み、マニュアル等の標準化について検討する必要がある。

11. 災害救援物資の搬送

災害救援物資の搬送の事前準備が必ずしもできていなかったため、危機管理室の指示待ちになったという意見が出された。また、現地では、避難所への物資配送について、ラストワンマイルの課題があった。

⇒（提案）

- ・ 指定都市全体での救援物資をあらかじめ把握し、搬送可能な物資や数量をあらかじめ決めておく。
- ・ 平常時に、搬送業務に関するノウハウの引き継ぎを行う。
- ・ 本市でも、マニュアルを策定し、災害救援物資の搬送を円滑に実施できる体制を事前に構築しておく。

V-2 受援側に関する提案

(1) 支援側の派遣職員の意見

受援側との関係で良かった点として、現地の職員から感謝されたり、職員と交友関係ができたことが挙げられた。また、被災者にあたたかく接してもらったとも指摘された。

その一方で、受援側との関係でうまくいかなかった点として、次の点が指摘された。

- ・ 支援先との情報共有が不十分であった。
- ・ 神戸市職員のみでの班体制での活動となり、情報が不足した。

- ・熊本県側の応援職員の窓口と実担当部署で情報共有ができていなかった。
- ・指揮系統が混乱し、拠点ごとに対応が異なった。
- ・業務の進め方の説明が曖昧で、統一されていなかった。
- ・被災地職員の知識が不足していた。 など

(2) 受援側の職員の意見

受援の問題として、熊本市の職員からは、応援に対して、何をどうしてもらうのかの計画がなかったため、応援職員に対してすぐに指示ができず、なにもしてもらえないという状況が生じたという意見が出された。このことを踏まえて、今後、受援計画・業務継続計画を充実して、応援職員に依頼する業務を、事前に明らかにしておくことが必要であると指摘された。

益城町の職員からは、今回の震災において、防災の拠点である役場が使用できなくなったり、災害対策本部が混乱したりして、他自治体に対する的確な情報発信や迅速な応援要請に大きな支障が生じたという意見が出された。今後、被災自治体は受援力を高めて、支援を最大限に被災者支援に生かす必要があることから、受援計画の策定等受援のための態勢づくりが急務であると指摘された。

⇒ (提案)

- ・人的支援の受け入れ態勢を整備するための対応策を事前にかつ具体的に定めた「受援計画」の策定の必要性を改めて提案する。なお、対応策の内容は、「情報処理活動」、「指揮調整体制」、「現場対応環境」に大別される。
- ・神戸市は、平成 25 年 3 月に、先駆的に、「受援計画」を作成した都市として、未策定の自治体に対して、「受援計画」の策定を働きかけるとともに、策定にあたっては支援していく。