

項目	問題点とその原因	課題	対応策(素案)
(1) 職員の参集について	<p>●計画に定めた人員が集まらず、参集も全般的に遅かった。</p> <p>(原因)</p> <p>①事前の配備計画が、職員の参集に要する時間等を考慮したものとしていなかった(例:所属から遠方の職員が優先配備されていた)。</p> <p>②大雨特別警報の発表の際は自動的に配備体制を強化することとしていたが、危機管理部門以外の職員にその認識がなかった。</p> <p>③大雨特別警報発表の際の自動伝達システムの設定にミスがあり、災害対策本部から庁内各部局に周知できなかった(周知されたものと思い込んでいた)。</p> <p>④配備計画に基づき、参集職員に連絡したが、職員が電話に出ないなど、連絡に時間と手間を要した。</p> <p>⑤避難勧告後の参集のため、タクシーがつかまらなかったり、勧告区域内のため配車を断られた。</p> <p>⑥地震時のルールと混同し、所定の参集場所に行かなかった職員がいた。</p>	①・④⇒ 参集連絡体制の改善	<ul style="list-style-type: none"> ・非常配備計画制度の整理 ・配備計画表・連絡系統図作成要領の整理 ・災对本部設置時期の見直し(早期設置) ・非常配備発令時期の見直し(早期指令) ・連絡手順のルール化
		②・③・⑥⇒ 参集連絡体制の周知徹底	<ul style="list-style-type: none"> ・配備計画、連絡系統(図)の周知徹底
		⑤⇒ 弾力的な参集手段の運用	<ul style="list-style-type: none"> ・自家用車による参集手段の整理

項目	問題点とその原因	課題	対応策(素案)
(2)情報の収集、整理、共有について	<p>●計画に定めた情報収集、整理ができなかった。</p> <p>(原因)</p> <p>①参集職員の不足や市民からの多数の電話等のため、情報収集に専任する職員を配置できなかった。</p> <p>②情報収集、整理要員の役割分担を事前に明確にしていなかった。</p> <p>③大量の情報が集まるため、情報のトリアージを行う仕組みがなかった。</p> <p>④収集した情報を、職員間で報告する様式等が、内容によって整理されていなかった。</p> <p>⑤落雷により、電話等が使用できなかった。</p>	<p>①・②・⑤⇒ 情報収集要領の改善</p>	<p>・情報収集要員の任務分担の整理、徹底</p> <p>・区からの定期報告要領の整理</p> <p>・情報収集装置の整備(故障時対応に複数化含む)</p>
	<p>●情報の共有ができなかった(職員間、市と区の本部間、関係機関)。</p> <p>(原因)</p> <p>⑥マスコミへの情報提供用にもホワイトボードを使用したため、職員間の情報共有に活用できなかった。</p> <p>⑦収集した情報を、職員や庁内各局・区に積極的な共有を図る認識が足りなかった。</p> <p>⑧複数ルートでの情報伝達できていなかった。</p> <p>⑨既存の情報システム、無線等について活用可能な機能があったが、一部職員しかその機能を把握していなかった。</p> <p>⑩対応に忙殺され、あらかじめ定めがあった報告を行えなかった。</p>	<p>③・④⇒ 情報整理要領の策定</p>	<p>・情報整理用地図の整備</p> <p>・統一様式の整備</p> <p>・ホワイトボードの活用要領の整理</p>
	<p>⑥マスコミへの情報提供用にもホワイトボードを使用したため、職員間の情報共有に活用できなかった。</p> <p>⑦収集した情報を、職員や庁内各局・区に積極的な共有を図る認識が足りなかった。</p> <p>⑧複数ルートでの情報伝達できていなかった。</p> <p>⑨既存の情報システム、無線等について活用可能な機能があったが、一部職員しかその機能を把握していなかった。</p> <p>⑩対応に忙殺され、あらかじめ定めがあった報告を行えなかった。</p>	<p>⑥・⑦・⑧・⑨・⑩⇒ 情報共有要領の改善</p>	<p>・情報共有方法と共有内容の整理</p> <p>・防災行政無線、同報FAX等情報伝達手段の整理</p> <p>・関係機関との情報共有要領の整理</p>

項目	問題点とその原因	課題	対応策(素案)
<p>(3)市民等への情報提供について</p>	<p>●緊急速報メール以外の市民への情報提供が不十分であった。 (原因) ①ホームページへのアクセスが集中して閲覧・更新ができない時間があった。 ②区によっては広報活動可能な車両がなく、また、広報を行う体制がない区もあった。</p> <p>●緊急速報メールに対する市民からの苦情があった。 (原因) ③緊急速報メールに文字数制限があるため、複数のメールで発信せざるを得なかった。 ④勧告対象外の区にも発信せざるを得なかった。</p>	<p>①・②・③・④・⑥⇒ 市民への情報提供方法の改善</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・情報提供方法と内容を整理 ・区単位の緊急速報メール配信の有効性について検討 ・広報活動可能な車両による情報発信体制の整理 ・ホームページ活用ルールの整理 ・一斉連絡システム、同報FAX等の活用 ・公共情報コモンズ機能の改善
	<p>●マスコミへの情報提供が的確にできなかった。 (原因) ⑤専任の職員がいなかった。 ⑥公共情報コモンズの機能的制限のため、情報発信できなかった。 ⑦マスコミへの情報提供内容をあらかじめ決めていなかった。</p>	<p>⑤・⑦⇒ 市民等への情報提供要領の徹底</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・マスコミへの情報提供の場所、内容、方法の整理 ・マスコミ対応の窓口を一本化
	<p>●要配慮者利用施設への情報提供が不十分であった。 (原因) ⑧被害状況・対応状況の情報収集・伝達や、市民からの電話問い合わせ対応にかかりきりになったことで手が回らず、要配慮者利用施設への連絡を失念した。</p>	<p>⑧⇒ 要配慮者利用施設等の関係施設への情報伝達体制の改善</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・一斉連絡システム、同報FAX等の活用

課題・対応策（素案）整理表

(12/8 札幌市9.11豪雨対応検証有識者会議)

項目	問題点とその原因	課題	対応策(素案)
<p>(4)避難勧告発令について</p>	<p>●勧告対象となっていることがわからない市民がいた。</p> <p>(原因) ①連合町内会の名称と住所の名称が一致していない地域がある。</p> <p>●連合町内会単位での発令は、土砂災害の危険区域に比べて範囲が広い。</p> <p>(原因) ②原則として、連合町内会の区域の対象で発令することとなっている。</p>	<p>①・②⇒ 避難勧告対象区域の精査</p> <p>※「資料4-2」参照</p>	<p>・メッシュ毎に単位町内会又は住所で発令することが可能な区域を定めることを検討</p>

項目	問題点とその原因	課題	対応策(素案)
(5)避難場所について	<p>●避難場所の開設が遅れた。</p> <p>(原因)</p> <p>①職員の所属への参集遅れ。 ②施設管理者が開錠し区が運営するルールであるが、双方の連絡・参集に時間を要した。 ③避難場所の運営に関わる職員配置について事前計画を作っていないかった。 ④タクシーの混雑、避難勧告域への配車拒否など、区災害対策本部から避難場所への移動手段が確保できなかった。</p>	<p>①・②・③⇒ 避難場所の開錠要領の整理</p>	<p>・開錠ルールの策定 ・職員の早期参集方法の策定</p>
	<p>●避難場所の運営が適切に行えず、現場が混乱した。</p> <p>(原因)</p> <p>⑤配置職員の避難場所運営業務への認識不足。 ⑥風水害時の備蓄物資の配布ルールが明確でなかった。</p>	<p>①・③・④⇒ 避難場所への職員の派遣体制の整理</p>	<p>・連絡体制の整理 ・避難場所への派遣に係るマニュアル等の策定 ・職員の早期参集方法の策定</p>
	<p>●避難者への適切な情報提供ができなかった。</p> <p>(原因)</p> <p>⑦防災行政無線(の使用)について習熟していなかった。 ⑧避難者に対し、経過情報(避難勧告の発令状況等)を伝達する意識が、運営側になかった。 ⑨避難場所の施設案内表示を用意していなかった。</p>	<p>③・④・⑤⇒ 避難場所の開設・閉鎖要領の整理</p>	<p>・避難場所開設、閉鎖手順の整理</p>
		<p>⑤・⑥・⑦・⑧・⑨⇒ 避難場所の運営体制の強化</p>	<p>・各学校における備蓄状況の共有 ・備蓄物資使用ルールの策定、周知 ・避難場所運営に使用可能な学校設備・備品使用ルールの策定 ・避難場所及び入口表示用の看板の設置</p>

項目	問題点とその原因	課題	対応策(素案)
(6)災害対策本部の運営について	<p>●総括、情報収集、整理、共有、対策、マスコミ対応等が十分に行えなかった。 (原因) ①初期対応から人員が不足し、複数の業務を掛け持ちせざるを得なかった。 ②事前に職員別の役割分担を定めていなかった。 ③現場の指揮権限者が、職員別に機能的な役割分担を指示できなかった。 ④市民からの問合せ電話の対応を行わざるを得なかった。 ⑤避難勧告発令時に避難場所を整理できなかったため、市民の問合せが集中してしまった。</p>	①・④・⑤・⑥⇒ 人員不足状況でも対応できる活動要領の整理	<ul style="list-style-type: none"> ・各局連絡員、緊急応援班の活動内容の整理 ・災害対応時の電話交換業務の整理 ・市民対応窓口、コールセンター等の設置体制の整理
	<p>●災害対策本部会議を開催できる体制を構築するのに時間を要した。 (原因) ⑥災害対策本部が常設ではないため、会議室の設営に人員が必要であったが、すでに情報収集、対応等で人員不足であった。</p>	②・③・⑦・⑨⇒ 本部活動要領の周知徹底	<ul style="list-style-type: none"> ・本部規程・要領、運営マニュアル等の周知 ・関係規程等の内容の把握 ・訓練の充実
	<p>⑦本部会議への報告資料について、あらかじめ様式、報告内容等を定めていなかった。 ⑧7階事務室で避難勧告発令を行ったため、マスコミや電話対応などで忙殺され、12階に本部を移行することが困難だった。 ⑨業務予定表があらかじめ定められていなかった(活用できなかった)。</p>	⑦・⑧・⑨・⑫⇒ 本部活動要領の改善	<ul style="list-style-type: none"> ・災对本部の12階設置のルール化 ・災对本部での放送設備の活用 ・本部会議開催要領の基準策定
	<p>●災害対策本部会議の内容の共有が不十分だった。 (原因) ⑩本部内スペースにいた人たちに会議内容が伝わりずらかった。 ⑪本部会議を全庁放送するなどしなかったため、会議内容を共有できなかった。 ⑫各部局は本部に情報連絡員を配置し、所属に本部情報を伝達する仕組みであるが、配置された職員の認識不足のため、庁内に伝達されなかった。</p>	⑩・⑪⇒ 本部活動のための環境整備	<ul style="list-style-type: none"> ・本部設定場所(会議室など)の整理 ・関係機関連絡員の明示方法の整理

項目	現状	課題	対応策(素案)
(共通課題) 訓練・研修 について	<p>【参考：札幌市の訓練の現状】</p> <p>①市災害対策本部訓練は5年に1度の実施</p> <p>②区本部訓練は10区で持ち回りにより毎年1区実施</p> <p>③避難場所の訓練は、避難場所運営実務研修が10区持ち回りで毎年1区実施、基幹避難所研修は毎年各区2校実施</p> <p>④非常参集訓練は特別動員者を対象に、各区2校の実施</p>	研修・訓練の拡充	<ul style="list-style-type: none"> ・内容、回数の改善 -参集訓練 -情報収集、整理、共有訓練 -市民等への情報提供訓練 -避難勧告発令訓練 -避難場所開設、運営訓練 -災害対策本部運営訓練