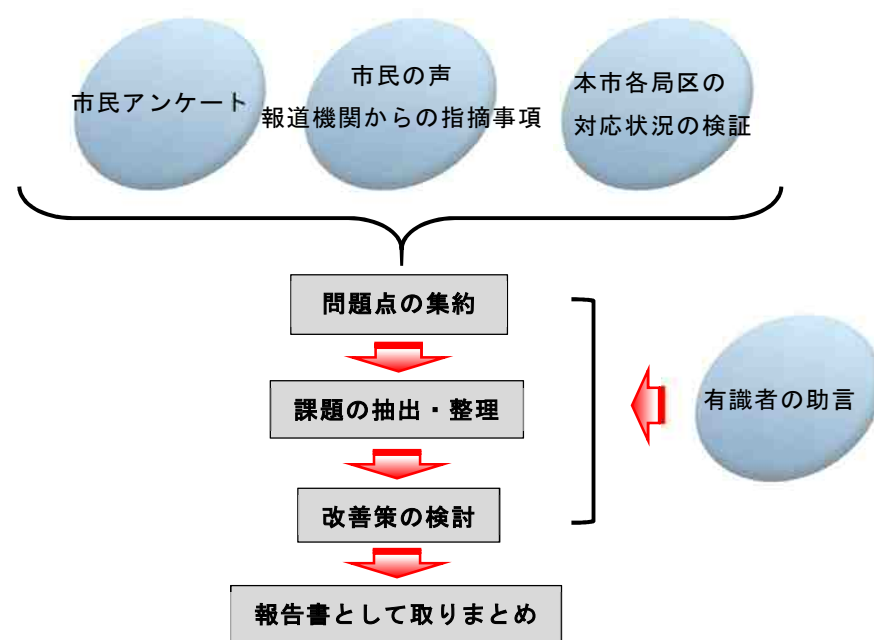


平成30年北海道胆振東部地震対応検証報告書【概要版】

第1章 検証の目的と手順

北海道胆振東部地震においては、初めて地震に起因する市・区災害対策本部を設置し災害応急対策にあたったところであり、これら一連の対応について、札幌市危機管理基本指針に基づく対応状況の検証を行うことにより、本部運営体制の見直しや地域防災計画、各種マニュアルの修正などへ繋げることで、今後の防災体制の一層の強化を図ることを目的とする。



第2章 市民の意見等

1 市民アンケート調査

最大震度6弱の地震を受け、市民がどう行動したのかという実態を把握するとともに、地震後に市民の災害への備えに対する意識がどのように変化したのかなどを調査

【調査期間】

平成30年11月7日（水）から22日（木）まで

【調査対象】

札幌市内の満20歳以上の男女5,000人（住民基本台帳から無作為抽出）

【回収結果】

3,177件（回答率63.5%）

【避難所の開設・運営】

○食料品や飲料水、寝具類の充実を求める意見が多く、次いで発電機や携帯電話の充電器等の電力供給に関する物資を求める意見が多かった。

【市民等への情報提供】

○停電中には68.1%の方がラジオにより情報を入手しており、停電中・復電後のいずれにおいても、50%以上の方が携帯電話やタブレット等により情報を入手していた。

○ツイッター等のSNSを活用した情報発信に対する評価が高い一方、情報発信の遅れや市の対応が分からなかったなどの意見も多かった。

【停電による影響】

○札幌市の対応への評価として、良かった点と改善すべき点のいずれにおいても、携帯電話等の充電スペースの設置に関する意見が多く挙げられた。

2 市民から寄せられた意見や新聞報道等による指摘

市民アンケート調査のほか、市民の声を聞く課への電話・メール・来訪等において寄せられた意見や要望、また、新聞報道等における本市の対応への指摘

【避難所の開設・運営】

○暗証番号キーボックスの周知不足により活用が不十分。ペットの屋内避難や外国人観光客向けの避難所設置要望。停電対策の強化を求める意見が多かった。

○避難所の閉鎖にあたり、被災者に寄り添った判断・対応を求める意見が多かった。

【市民等への情報提供】

○交通機関の運行や避難所開設の状況など、外国人観光客等に対して正しい情報を十分に提供することができていなかった。

【被災者支援】

○各種制度の支援内容の充実や適用範囲の拡充に加え、申請窓口や受けられる支援に関する情報提供の充実を求める意見が多かった。

【停電による影響】

○市有施設等における携帯電話の充電対応を求める意見が多かった。

3 有識者等へのヒアリング

客観的な視点から有識者の意見を聴取し、また、要配慮者関係団体から今回の地震における要配慮者の状況などを聞き取るにより、より効果的な検証とするため個別のヒアリングを実施

<有識者（敬称略）>

氏名	所属
細川 雅彦	札幌市防災協会 防災・危機管理専門官
佐々木 貴子	北海道教育大学札幌校 教授
根本 昌宏	日本赤十字北海道看護大学 教授

<要配慮者関係団体（敬称略）>

氏名	所属
浅香 博文	札幌市身体障害者福祉協会 会長
岡崎 勇二	札幌市身体障害者福祉協会 事務局次長

<有識者の意見>

【職員の参集】

○各職員は複数の参集手段及び参集ルートを確認しておくこと。

○「防災」は、それぞれの市職員にとって最重要の「本来業務」である旨の理解が必要。

【災害対策本部の運営】

○災害対応するための、いろいろなシステムがあるのに、有効に機能しなかったと感じた。あらゆる場面を想定した実動訓練を行うなど人材育成が重要。

○協定があっても初動時の混乱の中では機能しないことが多いことから、協定先といわゆる顔の見える関係がないとうまく動かない。

【避難所の開設・運営】

○避難所の運営においては、マニュアルの整理、管理職の責務など、教職員の位置付けや体制をしっかりと整備することが必要。

○避難所の最優先事項はトイレであり、携帯用トイレはいざという時だけに使用するのには難しいことから、市民参加型の訓練で実際に体験することが必要。

<要配慮者関係団体からの聞き取り>

○地震発生後は、復電情報や被害情報が必要であり、ラジオが大変役に立った。テレビと違い状況を細かく説明するので、視覚障害の方も状況を理解し易い利点がある。

○福祉避難スペースが一般避難所の中に設置されることを知らない人が多い。

第3章 課題及び改善に向けた取組

課題：8分類42項目 改善に向けた取組：104項目

- ・取組済（5項目）～**取組済**
- ・随時取組（19項目）～**随時**
- ・H31年度末を目途に取組（61項目）～**短期**
- ・中長期的に取組（19項目）～**中長期**

(1) 職員の参集	10項目
ア 動員体制や非常配備体制、連絡手段等の周知・徹底 イ 応援協定の実効性の確保とタクシーを利用できない場合の代替手段の確保 ウ 実災害を想定した計画・マニュアル等の整備	
(2) 災害対策本部の運営	22項目
ア 効率的な情報収集・情報提供を行うための機材やレイアウトの整備 イ 情報連絡員に求められる役割や活動要領の明確化 ウ 所管業務や役割分担の明確化 エ 災害対策本部と医療対策本部との情報共有体制の確立 オ 応援協定の実効性の確保と庁内への周知徹底、代替手段の検討 カ 応援部及び応援職員の迅速・効果的な活用 キ 災害対応の長期化を想定した体制の構築と規程の柔軟な運用	
(3) 避難所の開設・運営	24項目
ア 暗証番号キーボックスの運用ルールの周知徹底と見直し イ 避難所開設に係る具体的な手順やそのための準備、物品等の整備 ウ 避難所における必要物資の的確な把握と手配 エ 避難所運営ルールの見直しと職員及び市民への周知 オ 職員の避難所運営能力の向上 カ 防災行政無線の使用法や取扱上の注意事項等の周知徹底 キ 避難所の集約・閉鎖に関する考え方の整理 ク 避難所運営に係る職員体制の整理 ケ 備蓄物資の内容や備蓄庫の環境の改善 コ 地域避難所の位置付けや開設時のルール等の周知徹底 サ 福祉避難場所の運用方法の検討と市民への周知	
(4) 市民等への情報提供	17項目
ア ホームページや防災アプリ等を活用した情報提供体制の充実 イ 効率的で漏れのない情報共有体制の確立 ウ 広報車による情報提供のあり方の見直し エ 民間事業者等への情報提供のあり方の整理 オ 安否情報や人的被害の公表に係るルールの明確化 カ 来庁者等に対する情報提供手段の確立	
(5) 被災者支援	4項目
ア 暫定的に作成した被災者台帳の本格整備と活用 イ 被災者台帳等を活用した各種救済制度適用状況の共有 ウ 被災者支援に関する各種取組を総括する体制の整備と地域防災計画への位置付け	
(6) 旅行者を含む帰宅困難者対策	10項目
ア 一時滞在施設の運営体制の確立 イ 多言語支援の充実	
(7) 停電による影響	13項目
ア 停電時における庁舎・施設等の機能の確保 イ 停電時における情報伝達・情報収集手段の確保 ウ 避難所の停電対策 エ 人工呼吸器等の電源確保 オ 携帯電話の充電対応 カ 燃料の手配	
(8) その他	4項目
ア 初動期における生活物資等の確保 イ 物資供給システムの見直し ウ 委託業者等との情報共有体制や災害時における対応の整理 エ 災害時における車両の使用、運転ルールの整理	

<今後の取組手法>

- ・避難所の課題に対する改善に向けた取組のうち、備蓄物資の種類や数量等は札幌市避難場所基本計画見直し検討委員会において検討する。
- ・今後、これらの改善に向けた取組の実施にあたっては「危機マネジメントシステム」を活用するなど、PDCAサイクルの中で継続的に進めて行くものとする。

主な改善に向けた取組

- 職員の参集基準や参集時のルール、タクシーの利用方法等を改めて周知徹底 **随時**
- 職員非常参集訓練の対象者や内容等の見直し **短期**
- 災害時協定の協力要請の対象やその方法等の再確認及び各加盟事業者への周知依頼の実施 **随時**
- 災害対策本部常設化の検討なども含めた本部事務局の資機材・レイアウトの見直し **短期**
- 災害救助法に関する事務や被災者の生活支援等に係る業務分担の明確化 **短期**
- 医療対策本部と災害対策本部、各区本部との効率的な情報共有体制の構築 **短期**
- 応援協定の要請から支援を受けるまでの具体的な事務手順（実施細目）等の整備 **短期**
- 予め部局単位で応援先（対口支援体制）を定めるなど、実効的な応援体制の構築 **短期**
- 暗証番号キーボックスの運用ルールの周知徹底、避難所開設に関する考え方の見直し **中長期**
- 物資等の配布ルールの基準作成など、避難所における物資の要請から配布までの手順整理 **短期**
- 市の避難所運営ルール（避難場所運営マニュアル）の市民周知の強化 **随時**
- 集約・閉鎖に関する考え方の地域防災計画への位置付け、避難場所運営マニュアルへの記載 **短期**
- 避難所運営に係る支援、協力体制についてのあり方の検討 **短期**
- 避難所運営への地域住民の関わり方の避難場所運営研修等を通じた職員及び市民への周知 **随時**
- 福祉避難場所（福祉施設）の公表に関する協定締結団体等との継続協議のほか、福祉避難場所の運用方法を再検討するとともに、その役割や避難の仕組みの市民周知 **短期**
- 札幌市防災アプリにおいて避難所の開設状況が確認できるためのシステム改修 **短期**
- 市民への適切な情報提供の前提となる、本部事務局や各部・区、各避難所間での効率的な情報共有体制やその手段の検討 **短期**
- 全庁及び各局区における防災支援システムの操作研修の実施 **随時**
- 障がいの特性に応じた災害情報の発信方法の検討及び防災意識の普及啓発 **中長期**
- 必要な情報を随時共有できるシステムの構築や被災者リスト（台帳）の本格整備に向けた検討 **中長期**
- 被災者支援室の運営体制や役割、各種支援制度の共有方法等の整理 **短期**
- 帰宅困難者が屋外に滞留することを最小限に抑えるための市内宿泊施設との協定締結 **取組済**
- 多言語支援センターのあり方と地域防災計画への位置付けの検討 **中長期**
- 停電時にも使用できる防災ラジオなど、市民への新たな情報伝達の仕組みを検討 **短期**
- 人工呼吸器等を使用している方に対し、停電時にも使用可能な用品等の給付の必要性を検討 **短期**
- 社会福祉施設を対象とした非常用自家発電設備整備補助事業の実施 **取組済**
- 応援協定に基づく燃料給油に係る優先順位の事前整理 **短期**
- 避難場所基本計画における備蓄物資の数量や種類の検討及び家庭、地域での備えの普及啓発 **短期**
- 市及び関係団体・企業により開催する物流会議などを活用し、協定の実効性確保に向けた実施細目の作成や業務手順のマニュアル化など、災害に強い物資供給の継続した協議 **中長期**