

## (仮)宮城県東日本大震災検証記録誌－県内市町村調査における教訓等(案)について－

項目	番号	状況	教訓等
1 災害対策本部体制	1	○本庁舎と支所で通信が途絶したが、それぞれの現場で判断し対応した。 ○本所と支所で連絡がかみ合わず、対応しきれない部分があった。また、支所の位置付けが1課室であり、独自の判断が出来ない体制であった。	○地域により被害の状況等が異なることから、対応策も地域において臨機応変に対応すること、対策本部に連絡が通じなくても支所単位で判断をして活動できるように意思決定の権限について検討しておくことが必要。
	2	○庁舎の使用は危険との判断であったが、本庁舎にしか県との連絡機材がなかったことや、代替拠点のライフラインが途絶していたことから、庁舎横にテントを建てて災害対策本部とした。 ○災害対策本部を所定の場所に設置できなかったため、予定よりも狭い部屋に設置せざるを得なかった。	○災害対策本部の代替拠点はその実効性をふまえ検討しておくことが必要。 ○事前に予定していた場所が、様々な要因で使用出来なくなることもある。
	3	○本部長・本部員が不在又は被災した。 ○意思決定者から電話で指示を受け、代理者が対応した。	○本部長等不在時の対応(連絡方法、代理者の事前指定)をあらかじめ定めておくことが必要。
	4	○マニュアルにない業務が大量に発生し、それらが防災担当部署に集中して効率的な運営が出来なかった。 ○マニュアル通りの対応が出来なかった(人員不足、想定以上の災害規模)。 ○地震に対する対応については、マニュアル通りに対応できた。	○災害対応時の優先順位や役割分担、業務量に応じた災害対策本部の再編など柔軟な対応が必要。
	5	○電力会社と発電用車両の貸与を含む協定を結んでおり、発電用車両の貸与を受けた。 ○庁舎には自家発電機がなく、急遽、業者から発電機を借りた。 ○自家発電機は設置されていたが、老朽化のため実際に稼働させると30分程度しか動かなかった。	○必要な電力の事前想定、発電設備の確保が必要。 ○燃料確保・供給方法を予め定めておくことが必要。
2 情報収集	6	○被害状況の把握について、3ルート(①消防団、②自主防災組織(行政区長)、③災害対策本部員)で行政区を分担して被害調査を行った。 ○発災直後は役場に設置していたテレビが使用できなかったため、被害状況の把握はインターネットとラジオで行なった。	○複数ルートによる情報収集方法の検討。 ○情報収集手段の多様化。
	7	○県内他市町村の被害状況などがわからず、復旧の見込みが立てられなかった。	○関係機関と情報共有が可能となる体制の整備が必要。
3 通信	8	○電話、ファックス、インターネットが使えない状況で、宮城県との連絡手段は県の防災無線のみであった。 ○企業等から衛星携帯電話を借用した。 ○事前に配備していた衛星携帯電話の台数が不足し、必要最低限の連絡しかとれなかった。	○通信手段の多様化と、その整備が必要。
	9	○発災時は役場との連絡が取れなかったため、孤立地域の住民が自ら様々な機関に支援を要請し、たまたま繋がった海上保安庁に救助された。 ○離島の通信手段が津波で流出し、連絡が取れなかった。	○孤立の可能性のある地区との通信手段の整備が必要。
4 避難誘導	10	○事前に準備していた避難広報手段が使用できなかった。 ・内水対策として、水害が発生しやすい地域のみ市町村防災行政無線を設置しており、全域に情報伝達するものではなかった。 ・防災行政無線の親局が故障した。	○情報伝達手段の多様化。

項目	番号	状況	教訓等
4 避難誘導	11	<ul style="list-style-type: none"> <li>○初動マニュアルに従い避難誘導、避難所開設に向かった職員が津波の危険に晒された。</li> <li>○避難広報、避難誘導を行った消防団員等に犠牲者が出た。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○計画やマニュアル類に基づく行動が基本となるが、発生した災害の規模等の情報を迅速に把握し、柔軟な対応を行うこと。</li> <li>○情報伝達手段の確保。</li> </ul>
5 避難行動	12	<ul style="list-style-type: none"> <li>○過去の地震でほとんど被害がなかったため、住民に「大きな揺れを感じたら津波が来る」という意識が欠けていた面があった。</li> <li>○津波が被害想定区域を越えてくることを想定できていなかったため、区域外の住民が多く被害にあった。</li> <li>○過去の津波被害の経験から、津波の襲来を想定していたが、想定以上の津波だった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○速やかに避難すること。</li> <li>○想定にとらわれず、最善の行動をとること。</li> </ul>
6 避難所開設	13	<ul style="list-style-type: none"> <li>○事前指定避難所のほか、ホテル・神社・寺院・幼稚園・民家・パチンコ店の駐車場等、安全で屋根のある場所が避難所として利用され、認定された。</li> <li>○本来、職員が開設の判断をし、現地へ行って受け入れることになっていたが、実際には地域住民が自主的に開設した。</li> <li>○事前指定避難所以外に開設された避難所の把握が困難だった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○災害の種類や規模により、事前指定避難所以外にも避難所が開設されることから、その場合の運営ルールの検討が必要。</li> </ul>
	14	<ul style="list-style-type: none"> <li>○避難所の避難者の把握方法が詳細には定められていなかった。</li> <li>○避難所毎の名簿を作成したが、統一したフォーマットとなっておらず、情報の集約が難しかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○避難者名簿は、活用方法を踏まえて事前に様式を定めておくこと。</li> <li>○避難所設置のマニュアル化</li> </ul>
7 避難所運営	15	<ul style="list-style-type: none"> <li>○本震災規模で市職員による避難所運営は現実的ではなく、市職員が運営することが前提の避難所運営マニュアル等は作成しても役に立たなかった。</li> <li>○自主防災組織等の住民組織が活発である、又は、避難住民の中にリーダーになる人がいた避難所では円滑な運営が行われた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○避難所の運営を地域及び避難者が中心になって行うことで、円滑に運営できた。</li> <li>○地域での人材育成</li> </ul>
	16	<ul style="list-style-type: none"> <li>○避難者には目の前で家族が被災し、家族が亡くなったなどの状態の人が多く、このような場合には、避難者に自主的に運営をするよう求めることは難しかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○避難者の状況に応じて、関係者による支援を行うなどの避難所運営の役割分担が必要。</li> </ul>
	17	<ul style="list-style-type: none"> <li>○避難所が長期間開設された。</li> <li>○避難者から多様なニーズが寄せられた。</li> <li>○避難所に職員が張り付き、ニーズのくみ上げを行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○避難者のニーズの変化を適切に把握していくことが重要。</li> </ul>
	18	<ul style="list-style-type: none"> <li>○要援護者の方で避難所での集団行動が困難な方について、別な避難所、福祉施設などに移した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○避難所における災害時要援護者支援が重要。</li> </ul>
8 情報伝達(広報)	19	<ul style="list-style-type: none"> <li>○発災当初、甚大な被害について報道がなされ、また、マスコミ取材などの情報発信の機会に恵まれたことで、全国から多くの支援が集まった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○災害時における情報発信の重要性。</li> </ul>
	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>○避難所等への情報伝達手段にメリット・デメリットがあり、情報提供に苦慮した。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・紙媒体は即時性に欠け、掲示物は閲覧しない方がいる、市町村防災無線は聞こえにくい等。</li> </ul> </li> <li>○住民有志が災害FM局を開設し、市町村の広報活動を補完した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○多様な広報手段の確保。</li> </ul>

項目	番号	状況	教訓等
9 相談窓口対応	21	<p>○災害対策本部に福祉担当2人と産業支援担当1人を常駐させる場所を作り、そのブースで全ての相談が可能な体制とした。</p> <p>○り災証明の発行や説明会の開催、義援金やがれき処理、仮設住宅に入居等について、ひとつの窓口で全て対応できる体制とした。</p>	<p>○被災者の立場に立った行政サービスの提供。</p>
10 応援職員の受入	22	<p>○3月末に、他の自治体から応援職員を約60人受け入れた。職員は、2週間休みなく災害対応に追われており、大変助かった。また、ローテーション勤務体制が可能となり、本来業務にも当たれるようになった。</p> <p>○時間の経過とともに、震災対応に加え通常業務も行わなければならなかった。</p> <p>○被害判定は職員だけでは不足していたため、OB職員も配置して対応した。また、申請関係の受付窓口にも、OB職員を配置し対応を行なった。</p>	<p>○長期応援職員の派遣要請。</p> <p>○応援職員の業務の精査。</p>
11 帰宅困難者対応	23	<p>○鉄道の運行停止により発生した帰宅困難者を市が最寄の避難所に案内した。</p> <p>○高速道路の通行止めにより、多くのドライバーが照明を頼りに避難所等が集まってきた。</p> <p>○停電の中、役場だけ電気がついており、幹線道路から車両が集まってきたため、避難所へ誘導した。</p>	<p>○市町村の交通、地域特性により、帰宅困難者の一時滞在場所等の検討が必要。</p>
	24	<p>○管内のホテル・旅館でつくる「旅館組合」と観光客の保護に関する協定を結んでいた。</p> <p>○発災時には1200人程度の観光客が管内におり、帰宅困難となったが、町と観光協会が連携して避難誘導した。</p>	<p>○あらかじめ観光客を想定した協定等の締結。</p>
12 物資受入・供給	25	<p>○救援物資の保管場所として様々な施設を借用したが、物資が膨大なため在庫管理等に問題が生じた。</p> <p>○行政のみでは支援物資の物流・管理に限界があったため、ノウハウや人材を有する民間企業に依頼し、物資の配分等の作業をしたことで物資の受入れから配送までの流れが円滑になった。</p> <p>○物資配送を自衛隊に手伝っていただいた。</p>	<p>○物資受入のルールや在庫管理、配送について事前の検討が必要。</p> <p>○専門的な知識や要員をもつ民間企業等との連携。</p>
	26	<p>○想定した以上の避難者が集まり、備蓄していた物資では不足が生じた。</p> <p>○乳幼児のミルク・オムツを備蓄しておくという想定がなかった。</p>	<p>○備蓄量の確保、備蓄品目の見直し等の対策。</p>
13 二次避難	27	<p>○二次避難所は、職員とともに受け入れ元の地区の住民代表の協力を得られたため、概ね順調に運営された。</p> <p>○二次避難先が発災以前から交流のある地域であった。</p>	<p>○地域の結束の強さ。</p> <p>○地域の実情に応じた避難先の選定。</p>
14 在宅避難者	28	<p>○要援護者の方が避難所に入った場合、感染症に係る心配があるため、やむを得ず、在宅避難者となった方がいた。</p> <p>○家が無事であっても、長期のライフラインの途絶や備蓄食料が底をついたこと等により支援が必要な状況が発生した。</p>	<p>○在宅避難者の把握及び支援等について事前に検討しておくこと。</p>

項目	番号	状況	教訓等
15 要援護者対応	29	<p>○要援護者の被災状況については、社会福祉協議会と連携して、消防署、町内会、民生委員、児童委員が中心となり要援護者リストで安否を把握した。</p> <p>○要援護者リストは、手上げ方式であらかじめ整備しており、範囲を限定して開示し、開示先から要援護者リストの取扱いに関する誓約書を出していただいた。</p> <p>○要援護者リストの提供について、個人情報保護の問題から職員が開示を躊躇する場合があった。</p>	<p>○要援護者の個人情報の取扱いについて事前の取り決めが重要。</p> <p>○平常時から関係者と災害対応について検討しておくこと。</p>
16 家屋被害認定	30	<p>○被害判定は職員だけでは不足していたため、OB職員も配置して対応した。また、申請関係の受付窓口にも、OB職員を配置し対応を行なった。</p> <p>○住民情報や建築の知識を持たない部署が対応したため罹災証明発行に係る事務等が非効率であった。</p>	<p>○専門知識を持った人材の活用。</p> <p>○事前の事務分掌の検討と研修等による知識の習得。</p>
17 応急仮設住宅	31	<p>○建設用地が不足した。</p> <p>○民有地も仮設住宅建設の候補用地としてリストアップし、用地のチェックが必要だったため建設までに時間を要した。</p>	<p>○あらかじめ候補となる用地の検討が必要。</p>
	32	<p>○地域としては同じ行政区の町民を同じ仮設に入居させてほしいという要望が強かったが、行政区外の方が入居出来なくなってしまうため、公平を期すために一般住民の立会いのもと、抽選を行った。</p>	<p>○公平性を十分に考慮する対応にせまられる一方で、入所後のコミュニティの希薄化を防止する取り組みも重要。</p>
18 燃料確保	33	<p>○車両や重機等の燃料確保のため、近くのガソリンスタンドへ職員が連絡し、調達にあたった。</p>	<p>○燃料の備蓄。</p> <p>○燃料確保・供給方法を予め定めておくこと。</p>
19 原発対応	34	<p>○住民から様々な問い合わせがあったが、職員に十分な知識が無く、かつ国や有識者の見解も確定したものではなかったため、住民が納得できる対応をすることが出来なかった。</p>	<p>○複合災害発生時の体制の整備。</p>
20 平常時の訓練	35	<p>○設置訓練は毎年実施していたが、「シナリオどおり」の訓練となっていた。</p> <p>○災害対応マニュアルは発災前から作成していたものの、災害に対応できるような内容ではなく、中途半端なものであった。</p> <p>○総合防災訓練で、町民からの被害状況報告を受け、本部がどのような対応を行うのかなど、実際の災害を想定した訓練を実施していた。</p>	<p>○大震災を踏まえ、職員が災害時に何をすべきか考える訓練を実施することが重要。</p>
21 今後に向けて	36		<p>○防災教育の一層の推進</p> <p>○災害体験の伝承</p> <p>○自助、共助の重要性</p>