

令和5年度総務市民委員会調査報告書
災害に係る情報発信・広報について

令和6年2月22日

目次

1. 調査の概要	1
(1) 調査の目的	1
(2) 調査の経過	1
2. 担当課へのヒアリング	1
(1) 日時	1
(2) 担当	1
(3) 質問事項	1
3. 行政視察について	4
(1) 視察場所と日時	4
(2) 視察の経緯	4
(3) 視察先の概要(福岡県朝倉市)	4
(4) 視察先の概要(熊本県熊本市)	7
4. 考察	13
(1) 朝倉市	13
(2) 熊本市	14
5. 意見	14
(1) 朝倉市	14
(2) 熊本市	15
6. 委員会からの提案	17

1. 調査の概要

(1) 調査の目的

日本各地で死者・行方不明者の発生する災害が発生しており、本市でも大規模な災害がいつ発生してもおかしくない状況である。自然災害からの被害を軽減するために、避難場所の設置(施設・人員)、避難の開始(高齢者・障がい者)、避難誘導など情報収集・発信を的確に行うことが重要であると考えことから、総務市民委員会として、災害時の情報収集、発信に関して、本市及び他市がどのような取組を行っているかを調査し、現状と課題を把握する。

(2) 調査の経過

調査日	調査内容
令和5年 6 月 27 日	■総務市民委員会 テーマ別調査の実施と調査テーマを決定 調査テーマ「災害に係る情報発信・広報について」
令和5年 7 月 25 日	■担当課へのヒアリング ○ヒアリング事項 「本市の災害に係る情報発信・広報について」
令和5年 10 月 31 日	■福岡県朝倉市へ行政視察 「平成29年7月の九州北部豪雨の際の情報の収集・発信及び豪雨災害の教訓を踏まえた情報収集・発信について」
令和5年 11 月 1 日	■熊本県熊本市へ行政視察 「熊本地震の際の情報の発信収集・発信及び地震の教訓を踏まえた情報収集・発信について」
令和 6 年 2 月 22 日	■総務市民委員会 テーマ別調査報告書の取りまとめ、及び報告内容の決定

2. 担当課へのヒアリング

次に、本市における災害に係る情報発信・広報について調査するため、担当課へのヒアリングを行った。

(1) 日時

令和5年7月25日(火) 午前10時から

(2) 担当

総務部防災安全課

(3) 質問事項

災害時の情報発信には、「① 災害発生に備えるための啓発・周知のための情報発信」「②災害発生時に適切な対応(行動)を促すための避難情報や被害情報の発信」「③災害発生後の生活支援や生活再建支援情報の発信」の大きくわけて 3 種類あると考えている。

3種類の考え方を踏まえ、委員からの質問への回答は以下のとおりである。

Q1.警報発令時の周知方法が、広報車の巡回等から防災行政無線(同報系)と緊急速報メールを主体とする方法に変更されたが、変更後の周知方法は。

→分類:「② 災害発生時に適切な対応(行動)を促すための避難情報や被害情報の発信」

災害時に市から市民へ直接「避難情報」を発信する手段としては、①テレビ・ラジオ、②緊急速報メール(エリアメール)、③登録制メール(生駒市緊急・災害情報メール)、④ホームページ、⑤X(旧Twitter)(防災いこま)、⑥防災行政無線(同報系)・・・教えてダイヤル、FAX サービス、⑦広報車両での呼びかけ、⑧自治会連絡網、⑨LINE(令和5年度実施)を備えている。

Q2.災害に係る広報の方法はどのように行っているか。

→分類:「①災害発生に備えるための啓発・周知のための情報発信」

- ・防災訓練・防災講座での市民啓発
- ・総合防災マップでの市民啓発
- ・広報いこまち特集記事(風水害対策・地震対策-年2回)での啓発
- ・X(旧Twitter)
- ・ホームページでの啓発

Q3.市民が災害に係る情報でどのようなものが必要といわれるか。

→分類:「① 災害発生に備えるための啓発・周知のための情報発信」「②災害発生時に適切な対応(行動)を促すための避難情報や被害情報の発信」「③災害発生後の生活支援や生活再建支援情報の発信」

市民が必要な情報として、防災訓練や講座などで寄せられる意見(平時、災害時、災害発生後)

○平時

- ・土砂災害警戒区域や浸水想定区域など自宅や職場の被害想定
- ・避難場所、避難方法
- ・避難情報に対応したとるべき行動
- ・災害時の情報入手方法、備蓄品など

○災害時

- ・気象情報、震度情報、避難情報、電気・ガスなどのライフラインの情報、道路や公共交通機関の情報

○災害発生後

- ・自治体の災害支援サービスやボランティアによる支援情報

<例>給水、物品(食料)配布、被害状況調査、罹災証明発行、義援金配分、災害ごみ回収、仮設住宅、税減免、学校再開、復興住宅など

Q4.防災訓練に参加されていない方への情報発信はどのように行っているか。

→分類:「① 災害発生に備えるための啓発・周知のための情報発信」「②災害発生時に適切な対応(行動)を促すための避難情報や被害情報の発信」「③災害発生後の生活支援や生活再建支援情報の発信」

令和5年6月に全戸配布した「総合防災マップ」や「市広報いこまち」での年2回の特集記事、X(旧Twitter)、ホームページで情報発信を行っている。

Q5.災害発生後72時間生き延びるための準備と周知方法はどのように行っているか。

→分類:「① 災害発生に備えるための啓発・周知のための情報発信」

個人や家庭での防災対策や備蓄で生き延びる必要があるため、「心構え」と「備え」が大切である。土砂災害警戒区域や浸水想定区域に住んでいる場合、大雨や台風などの時は早めに避難をすることを心がける。また、地震災害から命を守る行動を取るために、日頃からシェイクアウト行動(姿勢を低く、頭を守り、動かない)ができる心構えをしておくこと。そのため、市では、年1回7月に一斉地震行動訓練(シェイクアウトいこま)を実施するとともに、防災講座等においても、自助として各家庭での備蓄促進や家具転倒防止対策の周知、耐震診断や耐震改修(補助制度案内)の周知をしている。地震、台風など、自然災害は待たないでやってくる。「生駒市には起こらないだろう」「起きてても大したことはないだろう」ではなく、「いつ起こってもおかしくない」という意識を常に持ってもらい、少しでも災害被害を軽減できるよう、防災訓練や講座、ホームページなど多くの機会を捉えて周知している。



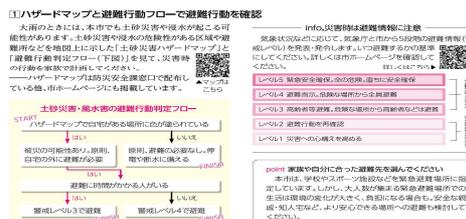
総合防災マップ



土砂災害・風水害が発生したときに正しい判断をするための備え

6-10月は梅雨の長雨や台風による土砂災害・風水害が起りやすい時期です。災害時はパニックや焦りなどで、判断力が下がると言われています。自分や家族の命を守るために、いざというときに正しい判断・行動ができる準備をしておきましょう。

防災安全課(☎0743-74-1111、内線3110)



②家族で備蓄や安否確認方法を確認しよう
いざというときの時間を家族で決めましょう。非常持出品や備蓄品は、各家庭によって必要なものが異なりますので自分たち合ったものを揃えましょう。
③準備すること・もの
●被災時の連絡方法や集合場所を家族で話し合い、共有しておく

被災時には正確な情報を得ることが大切です
命を守るために大切なことは、正確な情報を迅速に得ることです。被災時は、本市をはじめ市外へ、経済圏間などの広域にわたる手配や情報発信が難しくなるといった状況が発生しやすくなります。正確な情報を得るために、以下の方法を参考にしてください。

- 市ホームページ
- テレビ・ラジオ
- 自治体の避難所
- 防災無線
- 防災メール
- 防災アプリ
- 防災情報メール

「防災行政無線が聞こえなかった」「そもそもお昼は、数人でスマホ」に電話するは、災害時でも可能ですが、災害時でも聞こえづらく、お昼や夜間は、防災無線メールや防災アプリが有効です。

広報いこまち特集記事

3. 行政視察について

(1) 視察場所と日時

① 福岡県朝倉市

(令和5年10月31日(火) 午後1時30分から午後3時まで)

② 熊本県熊本市

(令和5年11月1日(水) 午前9時30分から午前11時まで)

(2) 視察の経緯

平成29年7月九州北部豪雨の被害を受けた福岡県朝倉市及び平成28年4月熊本地震の被害を受けた熊本県熊本市における、未曾有の災害の経験と教訓、災害時及び平時の情報収集・発信の取組について視察を行うため、朝倉市と熊本市を選定した。

(3) 視察先の概要(福岡県朝倉市)

① 朝倉市の概要

朝倉市は、福岡県のほぼ中央に位置し、市内を西から東へと続く国道386号線から南側は平野、北側は800～1000m級の山々が連なり、山地の中に福岡県の都市部への水資源供給の役割を担う3つのダムを有している。また、市の人口は、令和5年10月末で、5万577人、市の面積は、246.71km²である。

② 平成29年7月九州北部豪雨災害の概要について

ア 降雨の概要について

平成29年7月5日、朝鮮半島南部から中国地方にのびていた梅雨前線がゆっくりと南下し、前線に向かって温かく湿った空気が流れ込み、大気の状態が非常に不安定となった。このため、昼頃から夜遅くにかけて線状降水帯が形成されて猛烈な雨が降り続いた。

その結果、朝倉市黒川で12時から21時までの9時間で774mmの降水量を観測した。これは、朝倉市の平年の7月の月間降水量の約2倍である。なお、九州北部豪雨災害については、以下、「同災害」という。

イ 被害の概要について

○ 同災害による被害額(平成29年8月20日 福岡県集計)

・道路施設…375億円 ・河川施設…545億円 ・砂防施設…161億円 ・農業(農作物・農地・農業施設)…389億円 ・森林・林業(林地、林道等)…302億円 ・商工…106億円 ・教育施設、文化財…42億円 ・その他(上水道、水産業、公営住宅、公園、港湾施設等)…21億円

合計 1,941億円

○ 土砂崩れ

・市内約450箇所。約1,000万m³(東京ドーム8杯分、25mプール2万8,000杯分)

○ 流木

・約21万m³(約17万t, 25mプール580杯分)

ウ 同災害から生活再建した世帯の状況について

○ 本再建の推移

(単位:世帯)

	H30/12/31	R1/5/22	R2/5/18	R3/5/31	R4/5/31	R5/9/30
本再建済	653	757	961	1,012	1,031	1,047
本再建の目途が立っている	264	228	42	38	29	20
本再建未定	162	84	66	19	9	2
合計	1,069	1,069	1,069	1,069	1,069	1,069
本再建未定率	15.2%	7.8%	6.1%	1.8%	0.8%	0.2%

○ 本再建の内訳(令和5年9月末現在)

(単位:世帯)

	理由	世帯数
本再建済	新築、購入、自宅修繕により自宅居住	789
	公営住宅、民間賃貸住宅、親族宅に居住	225
	高齢者のみの世帯で介護施設等に居住	33
	計	1,047
本再建の目途が立っている	新築、購入、自宅修繕中	20
	計	20
本再建未定	本再建について再建方法が未定	2
	計	2

③ 同災害における情報収集・発信について

ア 同災害に係る情報収集・発信について

・市役所に寄せられた電話での情報については、「災害時電話受付メモ」様式に沿って内容を記入し、該当する部署にメモを回した。

様式1

本庁	受付番号	本庁	姓・氏名	本庁	FAX・電話・メール・郵便・その他
朝倉支所		朝倉支所		朝倉支所	
杷木支所		杷木支所		杷木支所	

※別添紙に併せて記入願

災害時電話受付メモ

受付日時 月 日 時 分 受付者

◆ どちら様ですか？
氏名
住所

◆ ご連絡先は？（TEL番号）
自宅の電話
携帯電話

◆ 災害の場所はどこですか？

◆ 災害の内容は？

◆ その他

様式20-2 参集時被害状況報告書
(提出先:災害対策本部情報管理班)

整理番号 7-8-1
(情報管理班記入)

朝倉市 災害対策本部 参集時被害状況報告書記入例

職員番号 8888 到着月日 令和 元年 7月 8日
到着時刻 午後 10時 5分

氏名 朝倉 卓弥呼 参集方法 (併記可)
徒歩 自転車 バイク 自動車 バス 電車 その他()

対照班名 ○○○班 きりとり線

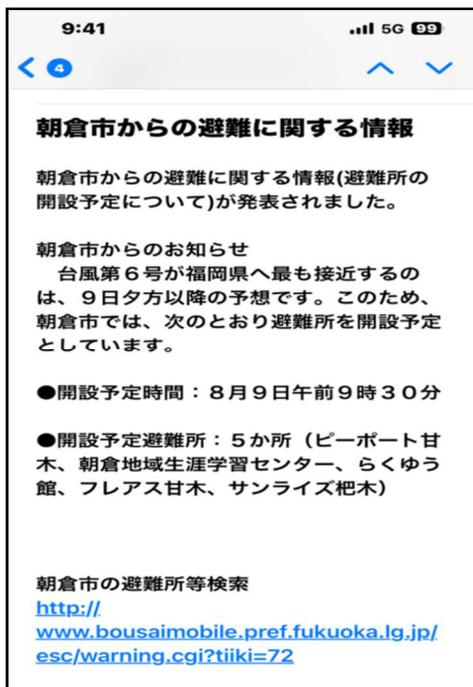
整理番号 7-8-1
(情報管理班記入)

【被害状況の報告】
下記図面に被害があった箇所を〇で囲み、その中に次に該当する番号を記入(複数記入可)
人的被害 1. 重傷者発生 2. 行方不明者発生
物的被害 3. 住家倒壊 4. 非住家被害 5. 道路障害(法面崩壊・土砂崩) 6. 橋梁損壊
7. 河川堤防決壊 8. 土砂災害 9. 浸水害 10. 建物火災 11. 林野火災 12. その他

被害の概要 本道交差が損壊し重症者が発生している模様
建物火災が発生、消防隊が消火活動中

災害時電話受付メモ(出典:朝倉市より提供)

・情報発信については、「防災メールまもるくん」(福岡県のシステム。現在、市民約3,000人が登録)と同報系防災行政無線により行った。



防災メールまもるくん(出典:朝倉市より提供)

イ 避難所における情報収集・発信について

- ・困りごとの把握と対応については、保健福祉部が中心となっていたが、同部だけで対応することができないものについては、災害対策本部が行った。
- ・情報発信については、ホームページの更新、避難所における掲示板の設置及び被災者に対する支援情報を一つにまとめた冊子を避難所で配布した。

ウ 同災害を踏まえて新たに行ったことについて

- ・河川カメラ(市内に17機)と危機管理型の水位計(市内に12機)を設置した。
- ・電話回線の増設を行った。
- ・同報系防災行政無線での放送に際して、緊急度に応じて、冒頭にサイレンを流すことで、より放送に注意してもらえるように変更した。
- ・災害対策マニュアルの見直しとして、参集職員が市役所に向かうまでの道中に見た被害状況を記入するための様式である「被害状況記入票」を新規作成した。
- ・自主防災マップ(ハザードマップ)を見直し、さらに、各地区に応じたものを全戸配布した。また、自主防災マップについては、ホームページ上でも確認をすることが可能である。

(4) 視察先の概要(熊本県熊本市)

① 熊本市の概要

熊本市は、熊本県の西北に位置し、金峰山を主峰とする複式火山帯と、これに連なる立田山等の台地からなり、東部は阿蘇外輪火山群によってできた丘陵地帯、南部は白川の三角州で形成された平野からなっている。産業は、第3次産業が主体だが、野菜、果実などの農業も盛んで、ナス、メロン、ミカンの一大産地でもある。また、平成24年4月に全国で20番目の政令指定都市へと移行し、令和5年10月1日現在の人口は、73万8020人、市の面積は390.32km²である。

② 熊本市震災の概要について

ア 地震の概要について

平成28年4月14日及び16日に発生した熊本地震(以下、「同災害」という。)は、わずか28時間間に最大震度7が2回、震度6弱以上の地震が7回、余震の累計は4,200回超となる観測史上初の大災害であった。避難者数は最大11万人、住家被害は13万件を超え、液状化等による宅地被害が市内の各所で発生した。

イ 被害の概要について

公共施設等復旧経費 1,279億円(229億円)		被災者支援及び生活再建等関連経費 1,725億円(132億円)	
① 道路等のインフラの復旧	201億円(89億円)	・ 災害廃棄物処理	568億円
・ 道路	172億円	・ 被災者住宅支援	360億円
・ 河川	16億円	・ 宅地耐震化推進	230億円
・ 上下水道施設(繰出金)	6億円	・ 農水産業復旧支援	86億円
・ 公園	5億円 ほか	・ 災害公営住宅整備	79億円
② 市公共施設の復旧	1,078億円(140億円)	・ 宅地復旧支援	64億円 ほか
・ 熊本城	669億円		
※特別見学通路・旧細川刑部邸等を含む。			
・ 市民病院(繰出金)	115億円		
・ 教育施設	105億円 ほか		

※ かつこ内は、一般会計における実負担額。

(熊本市震災復興計画の総括 2021年3月公表) 出典

ウ 被害内容(2021年1月末時点)

人的被害 (2021年1月31日現在)	
死者	88人 (直接死6人 関連死82人)
重傷者	771人 (重度の障がい者6人を含む)
家屋の倒壊等による直接死に加えて、震災後の環境の変化等による疾病などで亡くなる関連死も認定されている。	
住家被害 (り災証明交付件数) (2021年1月31日現在)	
全 壊	5,764件
大規模半壊	8,972件
半 壊	38,960件
一 部 損 壊	82,915件
計	136,611件
熊本県内の被害件数の半数以上を占める。	
宅地被害の状況(推定)	
がけ崩れ被害戸数 (造成宅地変状箇所内の箇所を含む)	約4,300戸
液状化被害戸数	約2,900戸
計	約7,200戸
液状化をはじめとする宅地(地盤等)の被害が市内各所で発生した。	
避難所・避難者数	
避難所	267箇所(最大)
避難者数	110,750人(最大)
この他、車中泊による避難者も多数いた。	
ライフラインの被害状況	
水道	約326,000戸で断水
電気	約278,400戸で停電
ガス	約100,900戸で供給停止

(熊本の今～復興に向けた取り組みの状況～2021年3月熊本市 出典)

エ 同災害からの生活再建の状況について

○仮設住宅棟入居戸数等の推移

H30.5	H30.11	R1.5	R1.11	R2.5	R2.11	R3.5月	R3.11
11,052	10,278	8,006	5,289	2,650	947	261	66

2021年1月末 11,947世帯が恒久的な住まいへ移行延べ入居世帯数11,988世帯

○仮設住宅の入居状況(2021年1月31日現在)

種別	入居戸数	
	2017.5	2021.1.31
建設型応急住宅(プレハブ仮設住宅)	510戸	1戸
賃貸型応急住宅(みなし仮設住宅)	9916戸	40戸
市営住宅等	626戸	0戸
合計	11052戸	41戸

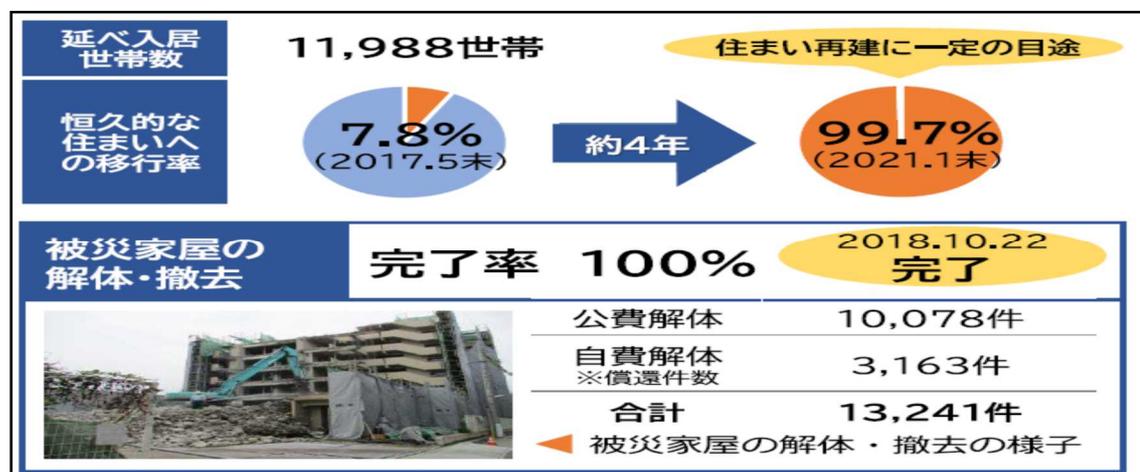
*「賃貸型応急住宅」とは災害救助法に基づき熊本市が貸主と定期建物賃貸借契約を締結し借り上げた民間賃貸借契約を締結し借り上げた民間賃貸住宅を応急仮設住宅として供与したものです。

○仮設住宅入居期限の延長状況

決定(通知)時期	内容	要件
2017年10月	最長1年の延長が閣議決定	やむを得ず退去できない場合に限る
2018年10月	再延長(1年)が通知	建設工期の関係や公共事業により自宅再建が期日までに出来ない場合に限る
2019年10月	再々延長(1年)が通知	
2020年10月	再々々延長(1年)が通知	公共事業により自宅再建が期日までに出来ない場合に限る

➡ 原則2年間+最長4年間の延長=合計6年間入居可能

○恒久的な住まいに移行と災害家屋の解体・撤去



(熊本の今～復興に向けた取り組みの状況～2021年3月熊本市 出典)

③ 同災害における情報収集・発信について

- 同災害が発生した際の情報収集・発信はどのような方法で行ったのか。また、発生時の情報収集・発信において、どのような課題があったか。

地震発生直後

発災の際は電話が不通となり情報の収集・発信は停電していない地域での固定電話のみで行った。SNSは熊本市長のX(旧Twitter)のみ。

災対本部、区対策部と避難所との連携

発災直後は、避難所に配置された職員に災害対策本部や各対策部の情報が入ってきていなかったため、自身のスマホ等で情報調整室や各区対策部に電話にて確認を行っていたが、情報調整室、各区対策部ともに、各避難所や関係機関、市民から問合せが殺到しており、電話がつかまらない、問合せに対する回答に時間を要するといった状態であった。

- 避難所での情報収集・発信はどのような方法で行ったのか。また、避難所や避難者からの情報(被災状況、困りごと等)の集約はどのように行ったのか。

携帯電話・固定電話が復旧するまでは、避難所へ物資の供給を行う職員、自衛隊、民間企業は避難所の情報を収集し、各部署からのお知らせを物資と一緒に配送し発信をしていた。

●避難所における情報提供

ア スマートフォン等(SNS含む)

各避難者の情報収集手段として携帯電話やスマートフォンを利用する方が多かった。熊本地震では情報通信インフラの障害は限定的であり、各通信事業者から各避難所に公衆無線LANや携帯電話用充電の支援があったため、各避難所において携帯電話・スマートフォンは利用しやすい環境にあった。SNSの利用率も高まっており、X(旧Twitter)やLINE等での安否確認や災害情報、避難所情報、行政の支援情報等の収集や情報の拡散に活用された。

その反面、拡散された情報の中には、「動植物園からライオンが放たれた」といったデマ情報や、物資・給水支援に関する誤った情報も入っており、正確な情報を判別することの難しさもあった。

イ ラジオ等

14日の前震後からコミュニティ放送局である熊本シティエフエムにおいて特別編成により通常放送を休止し、地震関連情報や生活支援情報を24時間編成で放送した。

ウ 新聞

避難者には新聞による情報収集も有効な手段であった。新聞社数社からの支援により、各避難所に新聞が配布された。

エ 避難所における掲示

各避難所では、避難施設の体育館出入口や、校舎の廊下・玄関口など、人の出入りが多いところに、黒板やホワイトボード等の掲示板を設置し、各避難所における生活ルールや物資の状況、食事の支給時間、ボランティア情報等の告知や生活再建支援に関する情報、その他各種情報等を紙で掲示した。

○ 災害時の情報収集・発信の職員の体制は、どのように運営していたのか。

情報調整室は、災害対策本部の設置基準に準じて設置され、災害対策本部会議に関することや被害状況の収集、応援要請、各対策部間の連絡調整等、災害に関する全体的な調整を行う組織で、情報調整室には調整班、情報班(収集・分析・集計)、総務班および広報班が置かれている。

14日の前震後、本庁4階モニター室に情報調整室を設置したが、発災直後から本庁3階の危機管理防災総室、4階の情報調整室には被災者や各対策部、関係機関等から絶えず問合せの電話が入電しており、職員は電話対応に追われ、本来行うべき被害状況等の情報収集や各対策部、関係機関との調整を行うことができなかったことが課題となった。

○ 熊本地震を経験された後の情報収集・発信について、改善(変更)したことはあるのか。

災害時の情報発信の手段

地震前

- ・緊急情報を屋内で聞く手段として、地震前より緊急告知ラジオ(防災ラジオ)を導入しており、株式会社熊本シティエフエムとの協定(熊本市災害等緊急放送に関する協定)に基づきFM電波を利用して緊急情報を放送している。
- ・加えて、緊急速報メール(エリアメール)や災害情報メール(消防局登録制)、テレビのテロップ、地震時に整備中であった防災行政無線等を活用し、避難情報発信手段の多重化を図っている。
- ・特にインターネットの環境がない方には、緊急速報メール(ドコモ、au、ソフトバンク、楽天の加入者)、テレビのテロップにおいて避難指示等の災害関連情報を発信している。

地震後の改善点

ア 防災情報システムの刷新【令和2年度運用開始】

避難情報や災害情報等の各種情報収集、配信システムや機器を個別に運用していたが、それらを一元管理できるよう防災情報システムを更新するとともに、避難所混雑状況等をホームページに表示出来る防災情報ポータルを導入している。

その他できるようになったこと

- ・防災情報のWEBページ(※熊本市防災情報ポータル)での随時公開
 - 本部設置状況、避難情報発令状況、避難所開設状況等が確認可能
- ・庁内の各対策部間での情報共有

一クロノロジー機能にて市内の対応状況等が共有可能



(出典 熊本市防災情報ポータルより)

- ・河川等監視カメラ等の情報収集機器の情報の集約
- ・各種配信媒体への一括配信機能(X(旧Twitter)、エリアメール、他)
- ・県防災システム、Lアラート(災害情報共有システム)への自動データ連携

イ 河川等監視カメラのWEBページ(※本市防災情報ポータル)での市民公開
令和5年よりWEBページにて確認出来るよう一般公開している。

ウ 同災害で問題となった、SNSのいたずら投稿(ライオンが逃げた等)について
一般ユーザーが投稿しているSNS上の情報の中からAI判定(人工知能)&人判定の二重チェックで正確性を確保し抽出するシステムを令和3年より導入している。

エ 西日本電信電話株式会社と「災害時における特設公衆電話の設置・利用に関する協定」
を締結

全小中学校の避難所に特設公衆電話を設置することで、被災者等の通信手段を確保している。

オ 災害発生時にどのようなツールで情報収集されたか。また、収集された情報のトリアージ
はどのように行ったのか。

基本的には人力で情報収集、避難所の人数やライフライン情報か紙、自衛隊や佐川急便が配

送時に情報収集してきた情報は市職員から災害対策本部へ報告。

特にトリアージは行わず災害対策本部へ報告

○ 今後、必要と考える情報収集・発信ツールはどのようなものがあるか。

同災害の際に課題となった、車中泊避難等の指定避難所外への避難状況の把握方法と情報発信方法が今後必要となっている。

(くまもとポイントアプリの中で車中泊避難者に関する情報収集、発信機能も組み込み予定【令和6年度より運用開始予定】。財源は、デジタル田園都市国家構想交付金のTypeX。)

4. 考察

(1) 朝倉市

○同災害以降、高齢者等避難、避難指示等については、1段階前倒しで発令するようにしていた。(現在は通常に戻している。)

○同災害の最大避難者数は約1,200人であったが、(マスコミの台風直撃との過剰報道の影響も大きかったと思うが)令和2年の台風接近時の避難者数は約2000人を超えた。その際には、避難所開設前から多くの市民が列を作り、「早く開けろ」と市に苦情が殺到した。

○土砂災害特別警戒区域など大きな被害が想定される地域では、「消防団員」が各戸に個別に避難勧告を行っている。

○毎年のように水害が発生している状況だが、それでもなかなか避難しようとしていない人はいる。そのような場合、職員よりも地域の顔見知りの人の意見に従うという人も多い。

○災害対応に人手が不足する事態を勘案し、市職員数を増やした。

○市の面積、また地勢からみて避難所数が適切であるかどうかは明確には判断できないが、現状の職員数ではこれ以上増やしても対応できないのが実情である。

○配布資料(市広報2023年5月号)には、「避難」とは「自分の命を守るために安全を確保すること」との内容で、「水平避難」、「垂直避難」、「在宅避難」、「縁故避難」について、端的にわかりやすく説明されている。

○防災無線テレフォンサービスを平成27年4月から開始している。

○「避難準備・高齢者等避難開始」発令した際は、携帯メール、サイレン、防災行政無線を活用している。

○対策本部で情報を確実に把握するのは難しい状況。平成29年7月より新しい情報提供も開始されていたが十分解析されていなかった。電話対応に追われ、新しい情報提供の内容を把握する余裕はなかった。情報の一元管理ができていなかったため、混乱も生じた。

○情報のトリアージをする余裕はなかった。

○洪水は自助が重要で事前にいかに避難しておくかで生死が変わってくるものだと思つた

○生活再建がまだの方もおられ、洪水や被災後の支援の必要性和土砂災害及び洪水対策の必要性を考えさせられた。

- 甚大な被害があったが全国からのあたたかい支援により復旧、復興に対応することができた。
- 防災のみのイベントだけでは多くの参加者を望むことは難しいが、お祭りなど他の行事と一緒に訓練などを行うことで参加者が見込める。

(2) 熊本市

- 時期(4月)的なこともあり、職員間の災害対策についての引継ぎ等はほとんどできていなかった。また、それ以前に担当部署以外の職員は「市地域防災計画」の存在すら知らなかったのではないか。
- 発災前に用意していたマニュアルはほとんど役に立たなかった。
- 避難所全139箇所中25箇所(約18%)は、非構造部材の崩落等により使用することができなかった。
- 避難所運営は、市職員3人で全体把握はできず支援物資の配給に追われたが、適切・公平な物資配給がままならない状況の避難所もあった。
- 市民アンケートでは、避難者のうち避難所運営に全く関わっていない者が約半数との結果であった。
- SNS等を通じ、多くのデマ情報、誤情報が発信され対応に苦慮した。
- 各世帯の食料備蓄状況など、自助の取組についてのアンケート調査は実施している。
- 重要文化財等の修復には想定以上の費用や期間を要することが判明した。
- 情報通信インフラの障害は限定的で、携帯電話やスマホ(SNS)の利用が多かった。デマや誤情報も入り、判別困難もあった。
- 車中泊をされる方のエコノミー症候群対策、女性、乳幼児を抱える母親への配慮などが必要なため、災害時は避難所をどのようにするのかを早急に対策すべきと思った。また、デマ情報などもあったとのことで災害時の混乱をいかに減らすかの対策も事前にとっておくことが必要だと思った。

5.意見

(1) 朝倉市

- 今後、生駒市においても「線状降水帯の発生」や「大雨特別警報発令」といった事態があっても“想定外”の事態とならないよう、着実な準備が求められている。
- 生駒市においても、地域、地区ごとに状況が異なるため、地域の特性に則した「地区防災計画」策定の推進が求められる。また、各家庭、個人における「マイ・タイムライン」についての意識づけも重要である。
- 正確かつ丁寧な情報発信と併せて、いわゆる「洪水危険箇所」「土砂災害警戒区域・特別警戒区域」内居住者等の避難行動について、きめ細かい対応が計画されているか。特に要援護者(要支援者)について計画どおりの対応が可能なのか等も含め、確認が必要ではないか。
- 生駒市でも、朝倉市と同様に「水平避難」、「垂直避難」、「在宅避難」、「縁故避難」について、市

民への周知を図ること。つまり、早めの避難が重要であることと合わせ、大雨のさなかに無理して避難しないこと、「とどまる避難」が自身の生命を守る最善の策となりうる場合もあること等を周知すべきである。

- 誰も経験したことのないような大雨によって未曾有の被害を受け、まだ復興復旧途上にある朝倉市を視察させていただき、同市の経験から多くの教訓を得ることができた。
- コミュニティで自主防災組織を立ち上げ、17のコミュニティ単位でワークショップにより自主防災マップを作成した。これは防災意識の向上に役立つものと思われる。
- 老人会、学校などで、防災教育に取り組んでいる。
- 地域を廻って避難指示を行う消防団に対し、市が講座を行っている。これらのことは、本市においても大いに参考になると思われる。
- 被災場所も一定予想ができ、対策によって被災規模が異なる。生駒市も対策を取っているが、今後の降水量の増加による土砂災害もしっかりと予想し、より対策に力を入れていくべきだと思った。
- 日常から危機意識を持つことが難しいと感じた。生駒市も今のところ、災害による大きな影響は受けていないが、早め早めの対応を心がけられるように、改めて、周知をしていくことが大事だと思った。
- 公助は大切だが、公助だけでは事足りない、間に合わないことから、まずは、市民の一人ひとりが「自助」を大切にし、日ごろから家族、近所の方と話をしてもらったり、「自分ごと」「我がごと」としての意識をもってもらい、ローリングストックもしてもらったり、意識していただけるようにすることの周知などが何より大事と感じた。
- 朝倉市は、福岡県の中でも内陸部に位置し海までの距離はおよそ40キロあり生駒市も海からの距離30キロと同じような地形である。予報、予測の技術が以前よりも発展しているとはいえ、同じような被害が起こり得るかもしれないと感じた。
- 生駒市において考慮すると消防団の人数は朝倉市の約4分の1となり万一の避難の呼びかけの人数としては、少ない状況であるので対策が必要である。
- 情報の発信源を増やすものとして生駒市専用のアプリ作成または、企業と大学が共同で発信するリアルタイム被害予測WEBサイト等の紹介など、様々な方面より市民が情報の収集をできる手助けになるよう努めなければならないと考える。

(2) 熊本市

情報発信力の強化・充実はもちろんながら、以下のような事項が、防災力の充実につながると考える。

- 防災担当部門のみならずすべての職員が、発災時に市民が頼るべき相手は行政しかない。という自覚の醸成に努めるとともに、一方で行政の対応には限界があることを市民に周知し「自助、共助」が大切という意識が着実に浸透するための施策の充実。
- ※市民の自助についての意識や実情把握のためのアンケート実施等による啓発。
- 自主防災会等地域の防災力向上への支援充実。

- 役に立つ、使えるマニュアルの作成。ex.) 現状の避難所運営マニュアルのとおり、避難所運営は地域に移管できるのか。そのためには綿密な訓練が必要ではないか。
 - 避難所施設の非構造部材の耐震化の一層の推進。
 - 発災後の情報発信方法、避難者の情報、食料等物資配給に関する正確な情報発信のためのシミュレーション、訓練の実施。
 - 庁内及び地域防災訓練の充実。(訓練のための訓練からの脱却)
 - 市内の寺社等所有の重文などが被災した場合の復旧等について、方法、費用負担等確実に定められているのか。
 - 明治熊本地震以来127年振りに見舞われた大地震で、甚大な被害を受け、まだ傷跡生々しいところを視察できたことは、貴重な経験であり、多くの教訓を得ることができた。
 - 「熊本に地震はないという自信」があったといわれていたが、生駒市にも共通するものがあり、我がごととしてきかせていただいた。
 - 市の体制、特に市の職員に非常事態と自分の仕事の関係性が理解されていなかったことの反省から、BCP(業務継続計画)の見直しがされている。本市にとっても教訓となるのではないか。
 - パンフレット「(副題)市民力・地域力を結集した地域防災を目指して」で紹介されている市民アンケート(令和3年)の結果は教訓となる。
- (以下、アンケートと結果について)
- ・「熊本地震の記憶や教訓を忘れがちになっていると感じますか？」
→「感じる・どちらかというを感じる…61.4%」
 - ・「熊本地震以降、地域の防災訓練や防災イベントに参加しましたか？」
→「参加したことがない…52%」
 - 「災害は忘れた頃にやってくる」といわれるが、忘れないために、地域で定期的に防災訓練をイベントに組み込むなど、工夫して楽しく防災意識を高めることが必要ではないか。
 - 災害に被災されたことで様々な改善がされており、今後の備えについて、学ばせていただいた。生駒市ですすでに対策がとられていることも多いと思った。
 - 現在、災害の中でも特に地震は、予測が困難であり、地震が発生してから対応を考えるのではなく、その前にどのような行動を取るかの計画が改めて必要であると感じた。
 - 自助・共助・公助とは何かを、改めて住民の方と話し合いながら確認していくことへのさらなる周知が必要と思った。自分の身は自分で守る、一大事はみんなで助け合う、市役所は被災者の救助・支援をする、それぞれの立場に置き換えて理解しておくことがこれからの課題である。
 - 生駒市にも避難所の開設・運営にあたってのマニュアルがあるが、そのマニュアルの周知を行うこと、他の人がするのではなく避難する人全員が知っておくべきことなので各避難所での訓練の際には、住民に対する意識づけも必要である。

6.委員会からの提案

- ・市民に対し、地域の特性に則した「地区防災計画」策定を推進するとともに、「マイ・タイムライン」作成の必要性についての意識づけを進めていくこと。また、避難行動について、「水平避難」、「垂直避難」、「在宅避難」、「縁故避難」等の周知を図ること。
- ・視察を通じて、平時から災害に対する意識を持つことが重要と感じたことから、災害関連の情報に触れる機会を増やすことが防災へとつながると考える。今までの情報発信に加え、他の事業等とも連携し、災害関連の情報に触れる機会を増やすこと。
- ・「自助」、「共助」、「公助」の意義について、改めて、地域住民の方と話し合いながら再認識を図り、それぞれの立場を理解し、災害に備えることが重要と考えることから、これまで以上に自治会、自主防災会等と連携を進めていくとともに、「自助」、「共助」、「公助」の意義について、更なる周知・啓発等を行うこと。
- ・災害に係る情報収集・発信ツールを増やすことが重要だと学んだことから、生駒市独自の防災アプリの開発やドローン等を活用した情報収集及び、AI等新しい技術を活用することが、情報収集・発信の一助となると考える。新しいツール等の導入、活用についていっそうの検討を進めること。
- ・災害時の情報収集・発信を的確に行うためには、ネットワーク環境の整備及び電源の確保が必要となることから、公共 Wi-Fi の設置を進めること及び事前に電源を確保するための手段、方策等について更なる周知・検討を進めていくこと。

生駒市議会総務市民委員会

委員長	片山誠也	副委員長	中嶋宏明
委員	白本和久	委員	竹内ひろみ
委員	成田智樹	委員	加藤裕美
委員	辰巳綾子		