

検証委員会委員による現地調査報告

1 調査目的及び調査方法

このたびの大雨等災害に関し、市町村における災害対応や住民の認識などについて、ヒアリング形式で調査を行い、課題及び評価できる事項、住民の避難行動把握等の検証を行う

2 調査日程

平成28年11月14日（月）

- ・南富良野町（南富良野町役場[副町長ほか]、地域住民[4名]）
- ・新得町（新得町役場[町長ほか]、地域住民[8名]）

検証委員：佐々木委員 定池委員

平成28年11月15日（火）

- ・清水町（清水町役場[町長ほか]、地域住民[12名]）
- ・芽室町（芽室町役場[副町長ほか]、地域住民[7名]）

検証委員：河西委員 定池委員

3 ヒアリングのポイント

- ✓大雨災害に関する認識
- ✓災害情報収集・通信
- ✓避難勧告等の発令・避難誘導、住民の避難行動
- ✓避難所運営
- ✓支援物資
- ✓職員の体制
- ✓ライフライン
- ✓ボランティア
- ✓関係機関の支援
- ✓防災教育
- ✓要配慮者等の対応
- 等



南富良野町でのヒアリング（11/14）



芽室町でのヒアリング（11/15）

被災市町村での現地調査結果の概要

項 目	市 町 村	住 民
大雨災害に対する認識	<ul style="list-style-type: none"> ■ 堤防が決壊するとは思わなかった ■ 雪の災害を重視しており、水害をあまり想定していなかった ■ このような災害を経験したことがないため、すべてが戸惑いだった ■ 行政で対応できる規模を超えた災害であった ■ 注視していた河川とは別な河川が氾濫した 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 河川氾濫・堤防決壊が起きるとは思わなかった ■ 河川氾濫箇所を見に行ったが、想像以上の激流で驚いた ■ 当初は楽天的に考えていたが被害が大きく、今後のために貴重な経験となった ■ 日頃から意識していた河川とは別な河川が氾濫した ■ 災害に対する住民の意識を変えなければならない
災害情報の収集・通信の状況	<ul style="list-style-type: none"> ■ 河川状況は、関係機関からの情報のほか、巡視などにより目視で確認した ■ 気象台のアメダスの観測点がなく、近隣観測点の予想雨量等を参考にしており、リアルタイムの情報収集ができない ■ 防災関係機関からの提供資料は、大切なツールであるが、専門用語が多いため、理解に時間がかかる（町に詳しい技術職員がいないため） ■ 河川のカメラ映像など、目に見える細かな情報がほしい 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 電気・通信設備の被災により情報を受信できなかった ■ テレビやインターネットによる情報入手や実際に河川を見に行った ■ エリアメールは効果的であった ■ 携帯電話が不通になったが代わりに「ライン」（スマホアプリ）が役立った ■ 回覧板や掲示が効果的であった ■ 住民は情報を待っているので、定期的に情報発信してほしい
避難勧告等の発令 避難誘導 住民の避難行動	<ul style="list-style-type: none"> ■ 夜間の避難は危険と判断し、避難勧告等は明るい時間に発令した ■ 避難勧告等を発令したが、一部住民には届いていないと言われた 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 役場の避難勧告発令の対応は早かった ■ 夜中に避難勧告等が出されてもどうしたら良いのかわからない。もっと早く避難勧告を出すべき ■ 避難勧告等の有無に関わらず各自が判断して避難すべき

項 目	市 町 村	住 民
避難勧告等の発令 避難誘導 住民の避難行動	<ul style="list-style-type: none"> ■ 避難勧告後、避難しない住民が多数いたことから、町内会と協力することが必要である ■ 消防団と協力して巡視しながら戸別訪問により避難情報を伝達した ■ 防災行政無線、エリアメール、Ｌアラート、広報車、消防車、戸別訪問など多くの手段で伝達をした ■ 大雨時は広報車のアナウンスの効果は低い（ほとんど聞こえない） 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 避難勧告等の情報が入手できず、自主的に避難した ■ 広報車による周知は、避難された住民がいた一方で、熟睡している人や、大雨の場合は聞こえないという問題もあった ■ 広報車を止めて、ゆっくり話してもらおうと一定の効果があった ■ 消防車の拡声器は効果的であった ■ 町内会として、夜間に避難を呼び掛けるため戸別訪問したが、鍵をかけて寝ている人が多かった ■ 避難の必要がないと判断したが、避難すべきだった ■ 避難所への避難ではなく垂直避難（自宅の二階などの避難）を実施した ■ 避難の呼びかけをしたが、避難しない人を無理にでも連れていくべきだった ■ 家が心配であり、ぎりぎりまで避難しなかった人がいた ■ ペットがいることにより避難をしなかった人もいた ■ 避難に対する経験も訓練もなく、どう対処していいかわからなかった ■ 深夜であったので、避難勧告等が伝達されず、翌日に避難したという人がいた ■ 過去に水害を経験し、床下の基礎を上げていたので、避難しなかった

項 目	市 町 村	住 民
避難勧告等の発令 避難誘導 住民の避難行動		<ul style="list-style-type: none"> ■ 避難準備情報の意味の理解が十分でなかった ■ (避難を知らせるための) サイレンが鳴ったが意味が分からなかった ■ 避難指示と避難勧告の使い分けがそもそも理解されていない住民が多い ■ 避難準備情報の段階でもっと危機感をもつべきだった ■ 役場も人が少ないので、町内会で避難の声かけ等を行うことが大事である
避難所運営	<ul style="list-style-type: none"> ■ 役場が運営したが、避難者がもっと多くなると自治会の協力が必要となる ■ 町職員が運営をローテーションで対応した ■ 町職員だけでは困難であったが、町内会や自主防災組織による運営によりうまくいった ■ 町長自ら、避難所を訪問し、町民に声かけを行った ■ 避難者に対し十分な情報提供ができなかった ■ 避難所にテレビがなく、情報入手する方法が限られ、不安になる住民もいた ■ 避難所には保健師が常時滞在し、衛生上の助言を行った、また、日赤病院から医師による指導は心強かった ■ プライバシーの確保は課題である ■ 十分な備蓄が必要である 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 町職員による運営は良かった ■ 今回は短期間で避難者が減ったが、避難者が多いと役場だけでは対応できず、グループを作ることが必要である ■ 駐車場、体育館も一杯であり、車で1時間ほど待機していた ■ 一度、避難所に入ると、自宅に戻れなくなるため、こまめに自宅の状況や帰宅予定などの先の見通しの情報が欲しかった ■ 避難所に被害状況などが入ってこないため不安になった ■ 今回はなかったが、衛生面などの感染症対策が必要である ■ ペットを持ち込めないため車中にいた、避難所のペット対策を検討すべき

項 目	市 町 村	住 民
支援物資	<ul style="list-style-type: none"> ■ 十分足りている物資（水）もあれば、不要な物資もあった ■ 物資受入の窓口を一元化して対応した ■ 一部要請した物資の搬入が遅かったものがあった ■ 段ボールベッドは大変役立った ■ 避難所で毛布や水が不足した 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 避難所は、毛布や水が足りなくなりそうな状況で不安になった ■ 最低限の水や食料を住民は備蓄しておくべき ■ 役場に防災備蓄米があると聞いていたが、今回は活用されなかった
職員の体制（災害対策本部等）	<ul style="list-style-type: none"> ■ 住民への避難の呼び掛けのため多くの職員が現場に出ており、庁内にほとんど職員がいない時があった ■ 経験の浅い若手職員や近年の町外からの採用により土地勘のない職員が多く、的確な災害対応は困難であった ■ 大きな災害が久しくなく、災害対策本部設置は35年ぶりだった ■ 災害対応業務以外の断水対応といった生活支援業務への職員の負担が大きい ■ 業務継続計画（BCP）に対する認識がなかった、または、BCPは作成していたが、今まで活用したことがなく、具体的業務がなかった ■ 防災専任の職員がおらず、多岐にわたる業務を担っている、また、技術職員が不足していた 	
ライフライン	<ul style="list-style-type: none"> ■ 電話等が一時不通となり不便であった ■ 長期間かつ広範囲にわたる断水により関係機関等からの給水などで対応したが、飲用以外でも入浴、洗濯が制限され、影響が大きかった 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 断水が続いたのが大変厳しかった、洗濯をするため水が出ている地区に行ったり、業者から支援を受けた ■ インターネット、携帯電話が不通だったので、不便であった

項 目	市 町 村	住 民
ボランティア	<ul style="list-style-type: none"> ■ ボランティアによる活動は効果的だった ■ 役場と社会福祉協議会は、日頃から顔を合わせており、連携が図られていた ■ 初めてボランティアセンターが立ち上がったため、社会福祉協議会と十分な連携が図られなかった ■ 道社会福祉協議会の調整により円滑に進んだ 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 初めは遠慮があったが、ボランティアに頼ることも大事だと認識した、どういうものを頼んで良いかということの周知も必要である ■ ボランティアのプロパーであるプロジェクト会議が来てくれて助かった ■ ボランティアによる支援に加え、地域の中でも助け合いで対応した ■ 地域にもボランティアとして活動したい人がいたので、活用方法を検討すべき
関係機関(道など)の支援や連絡体制	<ul style="list-style-type: none"> ■ 道からの職員派遣は大事だが役割を明確化する必要がある ■ 同様の照会が道の本庁と振興局からくるので、効率的な連絡体制を確立してほしい ■ 自衛隊への災害派遣要請がスムーズにいく仕組みを作してほしい ■ 積極的にアドバイスができる人材を派遣してほしい ■ 消防機関との情報共有ができていない ■ 関係機関からの支援職員に対して、何を依頼してよいかわからない ■ 道、開発局、自衛隊の支援職員と共通認識に立っていたかどうかわからない 	
防災教育	<ul style="list-style-type: none"> ■ ようやく自治会向けに取組を始めたところ ■ 自主防災組織の必要性に関する説明は実施してきたが、まだ、組織されていない 	<ul style="list-style-type: none"> ■ これまで自治会として防災教育には取り組んでこなかったが今後は必要である ■ 今後は町と町内会が密接な関係となるべき

項 目	市 町 村	住 民
防災教育	<ul style="list-style-type: none"> ■ 町の体制では多岐にわたる災害対応は、無理なので、今後は地域や自主防災組織の活用・協力が必要である ■ 平時から訓練等を通じた、住民の防災意識の向上、基本知識の習得への取組が必要である ■ 土砂災害の訓練や研修を実施していたが、水害については実施していない 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 災害時の連絡、避難の徹底等を図るため、日頃からの訓練を実施する大切さを痛感した ■ 実際の水害を想定し、避難経路の確認や、計画どおりに避難できるか実際に訓練することが大切である ■ これまで地震による訓練は実施していたが、今後、水害も想定することが必要である
要配慮者や社会福祉施設に係る対応	<ul style="list-style-type: none"> ■ 要配慮者への避難は早めに実施した ■ 要配慮者は、保健センターに避難してもらうなど、避難者の状況に応じた避難誘導ができた 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 施設自体が浸水したが、平屋であったことから、別な施設への避難やテーブルの上など高い場所へ避難した ■ 福祉避難所がもっと必要である ■ 家族に幼児がいるため避難をためらった（他人に迷惑がかかるため） ■ 要配慮者施設の運営側として職員の体制整備（呼集のあり方など）が必要である ■ 要配慮者の避難は困難だった、避難方法や伝達方法をあらかじめ考えておくことが必要である ■ 福祉施設は洗濯などのため比較的大量の水を必要とするので、断水の影響が大きい