

# 市町村のための 水害対応の手引き

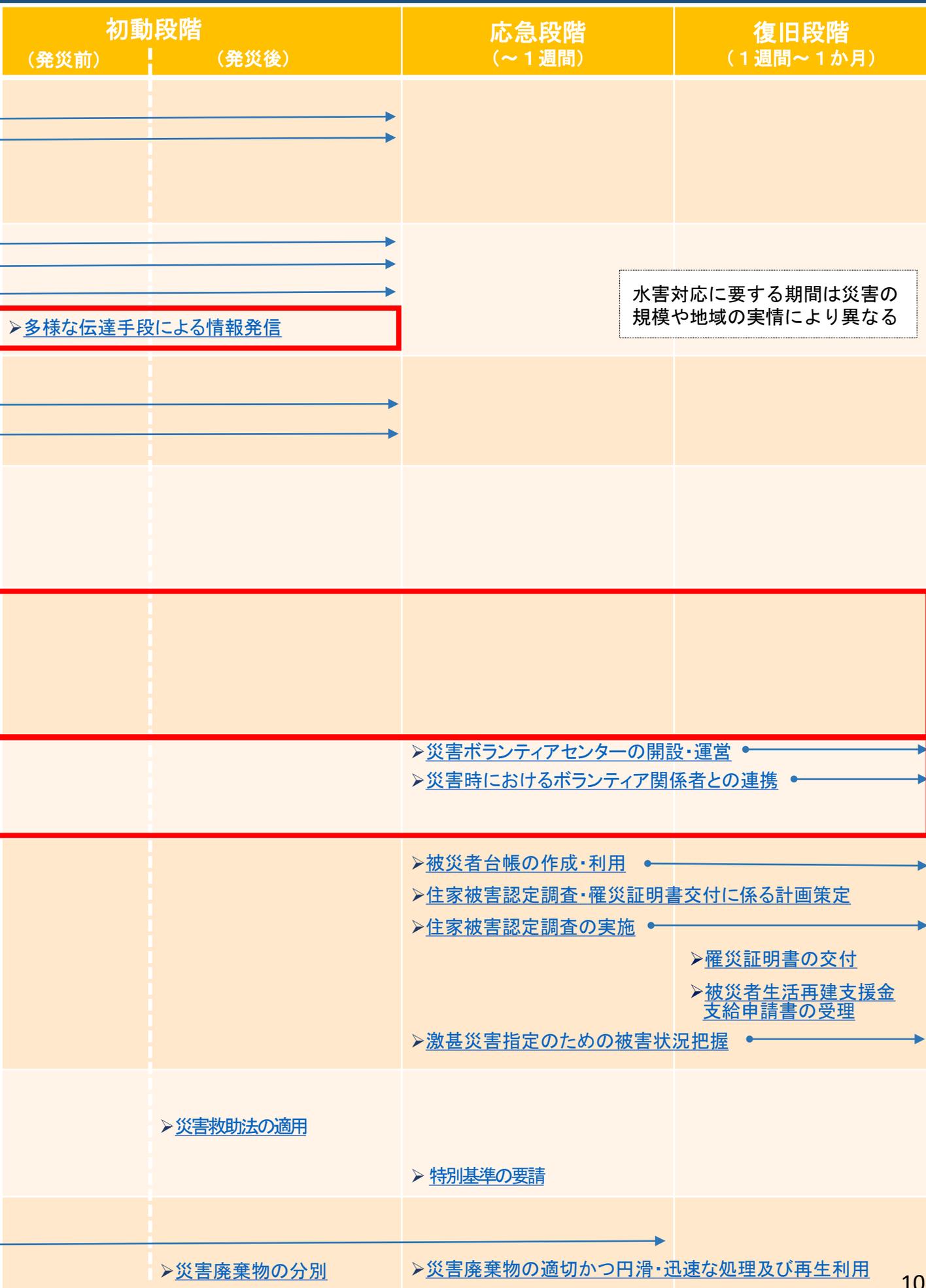
(抜粋)

平成 28 年 6 月

内閣府 (防災担当)

# 市町村が実施すべき主な対策（フェーズ別） 一覧

9つのポイント	平時の備え
<p><u>1. 災害対応体制の実効性の確保</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 全庁的な水害対応業務の実施体制の確保</li> <li>➢ 水害を踏まえた職員の参集体制の確保 ●</li> <li>➢ 独立した災害対策本部事務室の確保 ●</li> <li>➢ 重要な情報を確実に受信・発信できる機器の確保</li> <li>➢ 長期化を踏まえた職員動員体制の検討</li> <li>➢ 水害対応チェックリストの作成</li> </ul>
<p><u>2. 情報の収集・発信と広報の円滑化</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 各種情報の収集、分析体制の強化 ●</li> <li>➢ 報道機関への対応ルールの明確化 ●</li> <li>➢ 住民からの問合せ窓口の一元化 ●</li> </ul>
<p><u>3. 避難対策</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 住民や関係機関との“顔の見える”関係の構築</li> <li>➢ 住民への情報伝達 ●</li> <li>➢ 避難勧告・指示等の発令 ●</li> </ul>
<p><u>4. 避難所等における生活環境の確保</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 避難所運営体制の確立</li> <li>➢ 避難所運営業務の整理</li> </ul>
<p><u>5. 応援の受入れ体制の確保</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 外部応援が想定される災害対策業務の把握</li> <li>➢ 災害時相互応援協定の締結</li> <li>➢ 受援計画の策定（受援調整組織を設置し対応を一元化）</li> <li>➢ 受援計画の策定（応援を必要とする業務の整理）</li> </ul>
<p><u>6. ボランティアとの連携・協働</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ ボランティア受入に関する役割の分担と平時からの連携</li> </ul>
<p><u>7. 生活再建支援</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 被災者台帳の作成に向けた準備</li> <li>➢ 住家被害認定調査・罹災証明書交付に係る実施体制の整備</li> </ul>
<p><u>8. 災害救助法の適用</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 応急救助の実施検討</li> </ul>
<p><u>9. 災害廃棄物対策</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 災害廃棄物処理計画の策定</li> <li>➢ 災害廃棄物処理支援ネットワークの活用 ●</li> </ul>



# 2. 情報の収集・発信と広報の円滑化

平時  
の備え

初動  
段階

## 報道機関への対応ルールの明確化

- 災害対策本部に広報責任者を明確に位置づけ、広報・報道対応窓口を一元化する
- 報道対応のルールを事前に決めておくとともに、報道機関の協力を得ながら、戦略的な広報を実施する

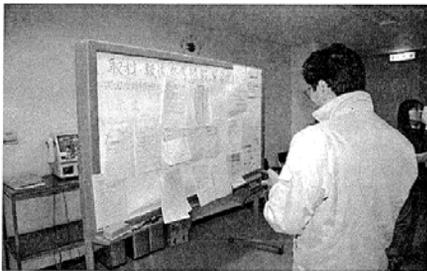
### 【参考1】 報道対応のルール(例)

- ▶ 記者の災害対策本部事務局への立ち入りを制限し、報道機関用に別室を確保する。
- ▶ 定期的に記者会見を実施する。(記者には可能な限りこの場でまとめて質問するよう求める。発災当初ほど頻繁な実施に努める。)
- ▶ 報道機関向け広報掲示板を設置し、記者発表資料、被災場所等を書き込んだ地図等を張り出し、情報共有できるようにしておく。
- ▶ 本部会議の公開・非公開について、公開のメリット・デメリットを踏まえ、対応を検討しておく。

メリット(●)	デメリット・課題(▼)
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 地元のマスコミからの取材対応の負担軽減</li> <li>● マスコミ関係者との信頼関係の醸成</li> <li>● 報道機関には、取材しても本部会議以上のニュースソースは無いと理解してもらえた</li> <li>● 災害対応の透明性を確保できた</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▼ 在京のマスコミからの取材(時間を選ばない電話取材)への対応</li> <li>▼ 様々な情報が本部内で錯綜するため、マスコミの取材対応に負担がかかった</li> <li>▼ 個人情報にかかわる協議は困難</li> </ul>

出典:「地方都市等における地震防災のあり方に関する専門調査会報告」

### 【参考2】 ホワイトボードや掲示板等を活用した情報共有



マスコミ向け情報掲示板 撮影:長岡市

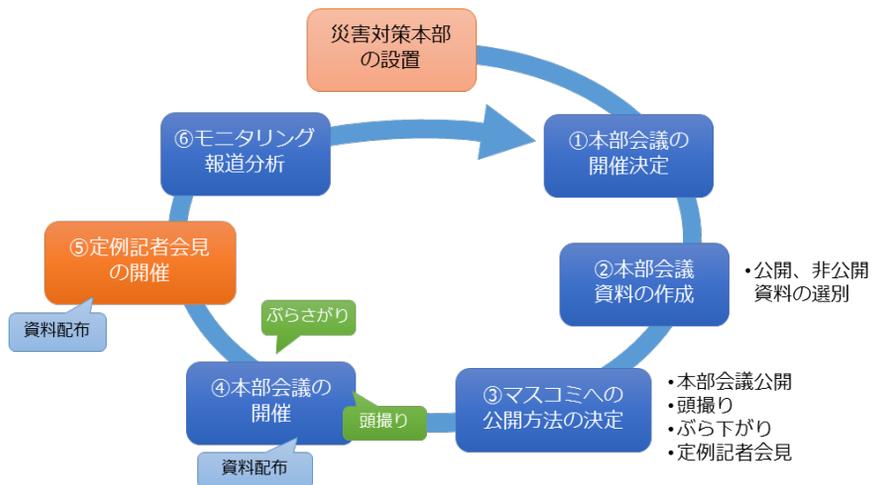
#### 【新潟県中越地震、長岡市】

「マスコミ向け情報掲示板」は、マスコミだけでなく、本部職員にとっても最新の情報を得るために有効だった。

出典:「地方都市等における地震防災のあり方に関する専門調査会報告」

### 【参考3】 戦略的な広報(例)

- ▶ 災害対応の目標と対応方針を明確に示す。
  - ・ 「被災者の救命・救助を第一に」等の目標とそれのための対応方針を具体的に示す。
- ▶ 将来の災害対応の見通しを明確に述べる。
  - ・ 被災者に見通しを示すことで、安心感や信頼感を持ってもらう。
- ▶ 関係機関・団体や市民からの協力を仰ぐ。



出典:「防災スペシャリスト養成研修資料」

## ● 住民からの問合せ窓口の一元化

平時  
の備え

初動  
段階

- 問合せ窓口を一元化して本来業務に集中できる環境を作り、窓口の連絡先等の情報を、広く迅速に公表することが重要である

### 【参考】過去の地震発生時の住民問合せ窓口の設置例

市	地震名	窓口の名称	窓口における対応体制
長岡市	新潟県中越地震 新潟県中越沖地震	総合窓口	当初:広報課2名 2日目から広報課4名体制に増員
輪島市	能登半島地震	総合窓口	発災当日から情報収集班8名で対応
栗原市	岩手・宮城内陸地震	総合窓口	栗駒、花山2地区 市民生活部及び総合支所職員5、6名で対応
奥州市	岩手・宮城内陸地震	①総合窓口 ②地震災害生活相談案内 (発災直後の当面の生活相談)	①防災担当課、緊急初動班等による24時間体制 ②主に市民課職員と現地対策本部職員が3名程度

(出典)各市への問合せ結果より作成

出典:「地方都市等における地震防災のあり方に関する専門調査会報告」

## ● 多様な伝達手段による情報発信

初動  
段階

- 初動対応時から、災害用ホームページやCATV、コミュニティFM等を活用して、被災者、報道機関、他自治体等向けに必要な情報を速やかに発信
- 多様な伝達手段に一括配信することが可能なLアラートを積極的に活用する  
※ 平時から情報発信の操作訓練を実施しておく。

### 【参考1】災害用ホームページのコンテンツ例

#### 被災者向け

- ✓ ライフラインの復旧状況
- ✓ 食料の提供、給水所情報
- ✓ 罹災証明書の発行手続き
- ✓ 税の減免手続き
- ✓ 住宅の被害にあわれた方へ
- ✓ ゴミの分別収集のお願い
- ✓ ボランティア支援を希望される方へ
- ✓ 各相談窓口

#### 報道機関・被災地外向け

- ✓ 避難勧告等情報(対象地域)
- ✓ 被災状況
- ✓ 避難所開設状況
- ✓ 通行可能な道路状況
- ✓ 災害対策本部会議資料など
- ✓ 物資支援をご検討の方に  
～義捐金による支援のお願い～
- ✓ ボランティア支援のお願い

#### 他自治体向け

- ✓ 必要な人的支援について
- ✓ 大口物資支援のお願い

### 【参考2】救援物資の取扱いについて

- ▶ 被災地の混乱を回避するため、個人等からの小口の救援物資の申し出に対しては、義捐金による支援に代えてもらうよう積極的に広報する。

#### 【新潟県中越沖地震】

救援物資班では団体等からの大口物資の提供申込みに限って受付を行った。中越大震災時の教訓から個人の小口物資の提供申込みについては辞退することを決め、17日には県ホームページ及び報道等により周知を図った。

#### 【鹿児島県奄美地方における大雨災害】

奄美市は、ホームページ上で個人からの救援物資の申し出を辞退する旨のアナウンスを行い、理解を求めた。



図 奄美市HP掲載内容

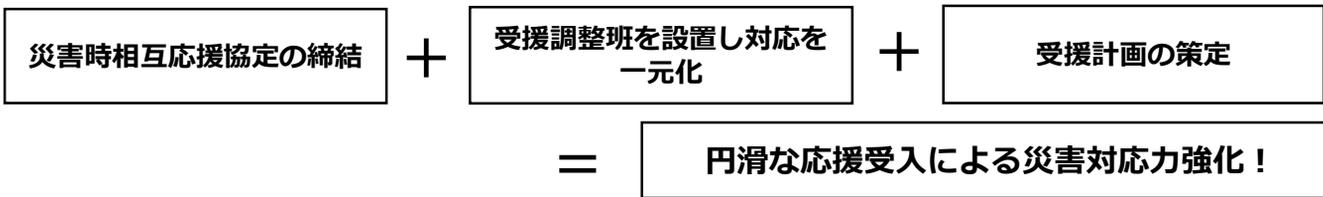
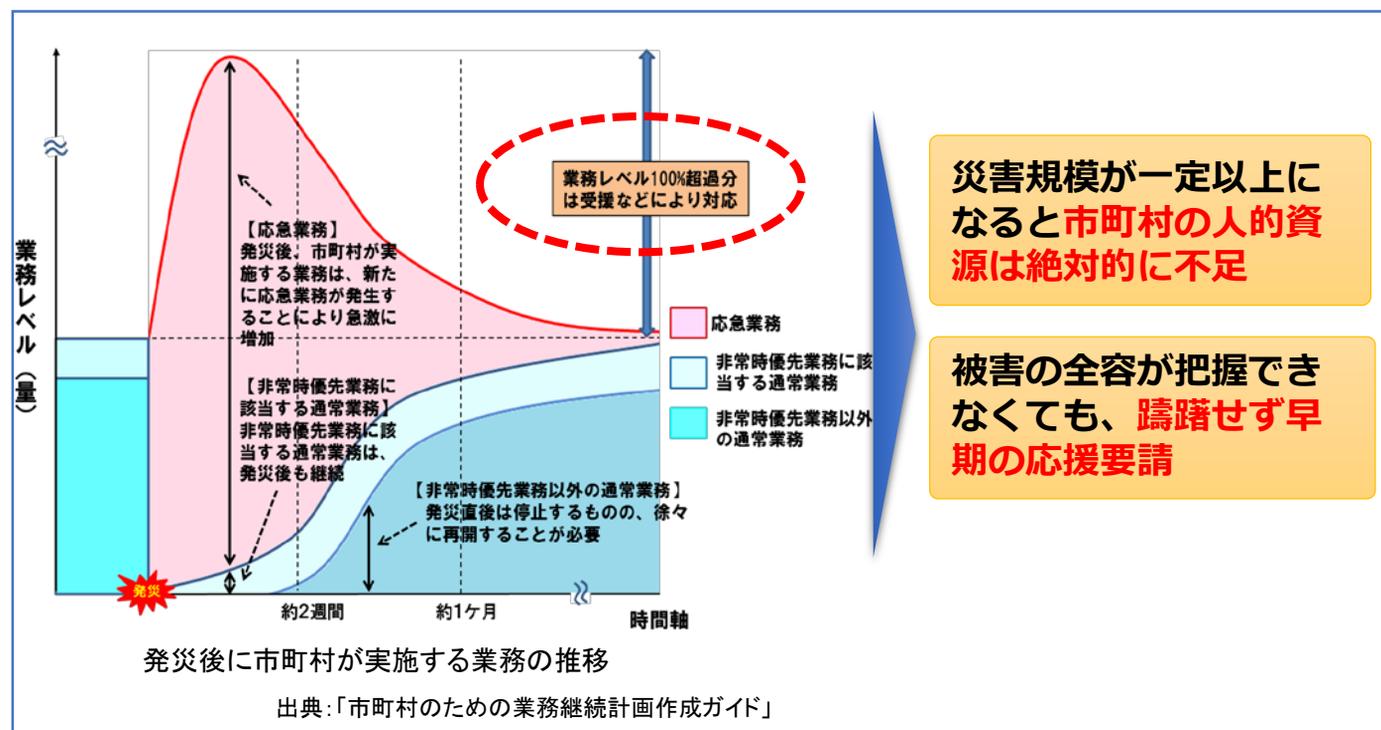
(出典) 奄美市HP

出典:「地方都市等における地震防災のあり方に関する専門調査会報告」

# 5. 応援の受け入れ体制の確保

## 被災の教訓を踏まえた取組の方向性

- 国・都道府県・他市町村・救助機関・医療機関・ボランティア等様々な主体からの人的支援を十分活用できるよう、応援要員の到着時期や支援内容等を事前に把握しておく
- 他市町村との災害時相互応援協定を締結しておく
- 応援要員による現地本部(災害ボランティアセンターなど)と市町村災害対策本部との適切な役割分担・連絡調整を図る
- 円滑な応援要員の受入調整ができるよう、受援計画を策定する(受援調整組織を設置し対応を一元化、応援を必要とする業務の整理)



## 実施すべき対策

### 外部応援が想定される災害対策業務の把握

平時の備え

- 外部からの応援が期待できる災害対策業務について、応援要員の到着時期や支援内容を確認  
※救命救助、医療、インフラ・ライフライン応急復旧、廃棄物処理などは、専門分野ごとに調整された応援派遣がなされるため、被災市町村の受援調整に関する負荷は比較的小さい。
- 外部応援が想定されることを考慮して、応援協定の締結や地域防災計画の見直し等を実施

## 【参考1】 主な災害応援業務

種別	想定される応援内容
救助・救急、消火活動	緊急消防援助隊、警察災害派遣隊、自衛隊の出動、DMATの派遣
避難所運営	避難所運営要員の派遣
社会基盤施設の緊急対策	土木・農林職員(災害査定、復旧工事)、建築職職員(庁舎・公共施設等復旧工事)の派遣
物資集積・配送拠点運営	運営職員派遣
給水	給水車の派遣
健康・保健	保健師、管理栄養士の派遣(被災者の健康・栄養相談、避難所の衛生対策、防疫・消毒等)、仮設風呂の設置
生活衛生対策	仮設トイレの提供、し尿くみ取り車の派遣
被災者の生活支援	建物被害認定士の派遣、窓口担当職員の派遣(罹災者名簿作成業務、罹災証明書発行業務、各種支援窓口業務(弔慰金、生活再建支援金、義援金、生活福祉資金特例貸付、課税等)、相談業務等)
災害廃棄物の処理	ごみ収集車の派遣
災害ボランティアの活動促進	ボランティアコーディネーター、ボランティアバス等による災害ボランティアの送り込み・斡旋等

出典:「災害時応援受け入れガイドライン」(災害時受援体制検討委員会(兵庫県))から抜粋

## 【参考2】 国等が派遣等する要員

国が派遣する要員	国等の関与により派遣調整が行われる要員
<b>【初動期】(発災～3日程度)</b> ○自衛隊 ○海上保安庁 ○被災文教施設応急危険度判定士(文部科学省) ○災害対策現地情報連絡員(リエゾン)(国土交通省) ○緊急災害対策派遣隊(TEC-FORCE)(国土交通省)	<b>【初動期】(発災～3日程度)</b> ○救助・救急対策要員 ・警察災害派遣隊(即応部隊)(警察庁) ・緊急消防援助隊(消防庁) ○医療対策要員(DMAT(厚生労働省)) ○給水車、給水要員((社)日本水道協会) ○被災建築物応急危険度判定士 (近畿被災建築物応急危険度判定協議会) ○被災宅地危険度判定士(国土交通省)  <b>【応急対応・復旧期】</b> ○警察災害派遣隊(一般部隊)(警察庁) ○水道復旧要員((社)日本水道協会) ○下水道復旧要員((公社)日本下水道協会) ○農地・農業用施設復旧要員(農林水産省) ○災害廃棄物処理支援ネットワーク(D.Waste-Net)(環境省) ○海外からの派遣(外務省)

出典:「大規模広域災害発生時における都道府県相互の広域応援の今後の方向性について(報告)」(全国知事会危機管理・防災特別委員会 広域応援推進検討ワーキンググループ)

# 5. 応援の受け入れ体制の確保

平時の備え

## 災害時相互応援協定の締結

- 発災早期から応援を受けられるよう近隣市町村と相互応援協定を締結するとともに、同時被災を避ける観点から遠方の地方公共団体との協定締結も考慮する
- 平時から訓練等を通じて、顔の見える関係を構築しておく

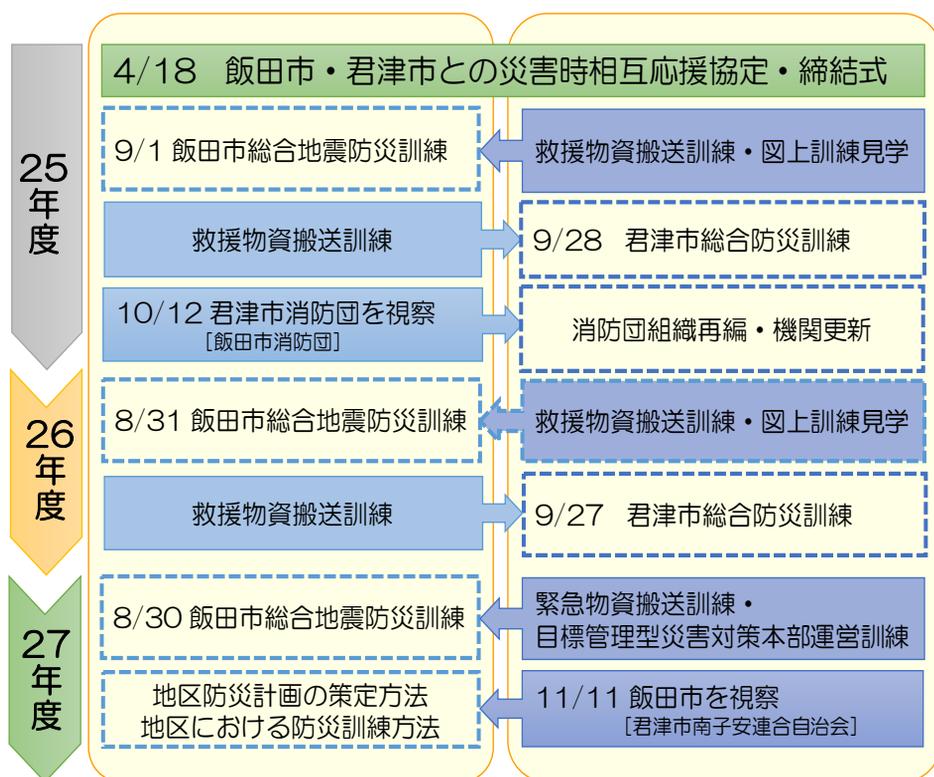
### 【参考1】 災害対策基本法における災害時相互応援協定に関する規定

(円滑な相互応援の実施のために必要な措置)

**第49条の2** 災害予防責任者は、法令又は防災計画の定めるところにより、その所掌事務又は業務について、災害応急対策又は災害復旧の実施に際し他の者の応援を受け、又は他の者を応援することを必要とする事態に備え、相互応援に関する協定の締結、共同防災訓練の実施その他円滑に他の者の応援を受け、又は他の者を応援するために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

※災害予防責任者とは、災害対策基本法第47条において、指定行政機関の長及び指定地方行政機関の長、地方公共団体の長その他の執行機関、指定公共機関及び指定地方公共機関、公共的団体並びに防災上重要な施設の管理者をいう。

### 【参考2】 顔の見える関係づくり ～長野県飯田市・千葉県君津市～



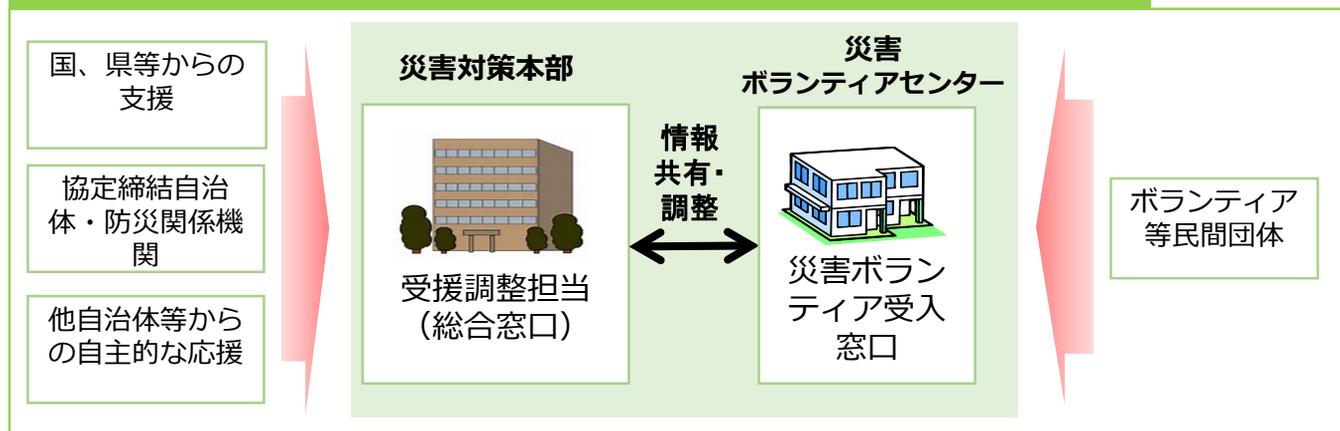
担当者の連絡先等を交換するだけでなく、相互に防災訓練に参加するとともに、懇親会等の交流・情報交換の場を設けることで、平時から“顔の見える関係づくり”を行っている。また、実際にそれぞれの市に出向くことにより、相互の地理や災害リスクを確認することに繋がる。

出典:「水害時における避難・応急対策の今後のあり方について(報告)」

● 受援計画の策定(受援調整組織を設置し対応を一元化)

- 受援を総括する組織(受援調整担当)を災害対策本部内に設置し、専任の職員を配置する
- 受援調整担当は、応援受け入れの総合窓口として、人的支援の申出の受付、担当部との調整、支援のニーズの把握、応援職員宿泊場所等の斡旋を実施する

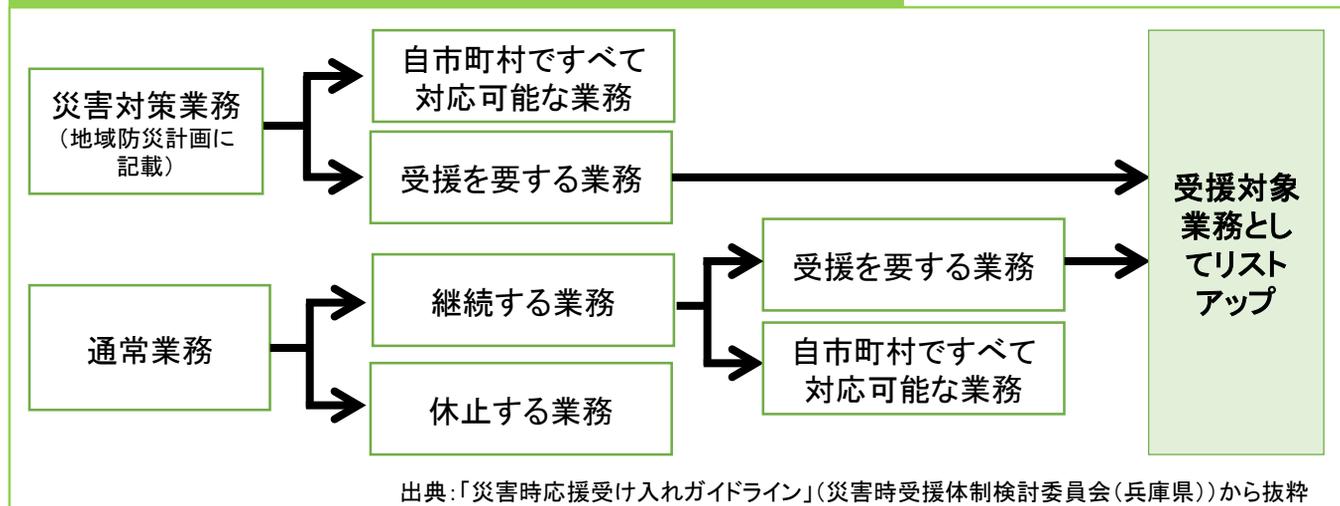
【参考】 災害対策本部(受援調整担当)と災害ボランティアセンターの役割分担のイメージ



● 受援計画の策定(応援を必要とする業務の整理)

- 応援が必要な業務を洗い出し、応援職員に依頼する業務、派遣を要請する職種等をあらかじめ定める

【参考】 受援対象業務の絞り込み



出典:「災害時応援受け入れガイドライン」(災害時受援体制検討委員会(兵庫県))から抜粋

【参考となるガイドライン・通知等】

- ・「災害時応援受け入れガイドライン」(災害時受援体制検討委員会(兵庫県))
- ・「岩手県災害時受援応援計画」(岩手県)
- ・「関西広域応援・受援実施要綱」(関西広域連合広域防災局)
- ・「神戸市災害受援計画」(神戸市)
- ・「大規模広域災害発生時における都道府県相互の広域応援の今後の方向性について(報告)」(全国知事会危機管理・防災特別委員会 広域応援推進検討ワーキンググループ)

# 6. ボランティアとの連携・協働

## 被災の教訓を踏まえた取組の方向性

- 一般の個人ボランティアや、その受入れを行う災害ボランティアセンター(主に社会福祉協議会(社協)が運営、以下災害VC)、災害対応にノウハウを有するNPO/NGO等のボランティア団体、その他日本赤十字社、日本青年会議所など多様な主体と平時から連携、協働した、支援活動を行える体制を作っておく
- ボランティアがその力をより発揮できるよう、発災時の円滑なボランティアの受入れや、ボランティア側との情報共有を実施しておく

## 実施すべき対策

平時の備え

### ボランティア受入に関する役割の分担と平時からの連携

- 災害VC開設・運営等発災時の対応について、被災により市町村社協による立上げに支障がある場合なども想定した上で、市町村社協や、都道府県、都道府県社協等と事前に協議するなどの検討を実施する
- 平時から、市町村社協や、ボランティア団体等と協働して、連携訓練や研修、交流会を実施するなど、「顔の見える関係」の構築を図る

✓ 防災担当課とボランティア担当課(福祉系)が分かれている場合には、その連携も図る。

### 【参考】 平時からのボランティアとの連携事例 ～静岡県～

#### ■ 東海地震等に備えた災害ボランティアネットワーク委員会

【目的】平常時から県内外の災害ボランティアと関係者との信頼関係の構築と情報交換を行い、災害時の広域受援体制づくりと、広域支援体制のあり方の検討する。

【構成】平成20年度に学識経験者、NPO、NGO、労働団体、社会福祉協議会、行政等で構成。事務局はNPO法人静岡県ボランティア協会に設置。

【活動】平成20年度に設置し、年3回程度委員会を開催。



平成27年度第1回委員会  
(静岡県ボランティア協会ボランティアビューロー)

#### ■ 各地域災害ボランティア連絡会

県の地域防災計画では、「応急対策に関する様々な局面において、ボランティアの能力が最大限発揮されるよう、ボランティアや市民活動団体の自主性・主体性を尊重しつつ、マニュアルを踏まえ、ボランティア活動への支援体制を速やかに整える」と規定。



関係機関等による災害ボランティアの受入れに関し、連携体制の確保を図るため連絡会を県内4地域で開催。  
出席者:市町担当職員、市町社会福祉協議会、ボランティア団体 等



西部危機管理局(磐田市) H28.1.18



中部危機管理局(藤枝市) H27.11.27

出典:静岡県社会福祉協議会・静岡県ボランティア協会提供資料

● 災害ボランティアセンターの開設・運営

□ 災害VCの設置に当たっては、ホームページ等により、ボランティアの受入に関する現状や、いつから被災地入りしてほしいかなどの見通しを示すとともに、求められる活動内容、持参すべき装備、宿泊所の状況等の情報を発信する

✓ 資機材の提供や移動のためのバス、駐車スペースの手配、宿泊先の紹介、被災地の被害情報(道路状況等)の提供などを支援する。

□ 時間の経過とともにボランティアの数も減少することが多いため、継続的な呼びかけを実施する

● 災害時におけるボランティア関係者との連携

□ ボランティアによる支援活動が円滑に行われるよう、積極的に災害VCや、ボランティア団体等との情報共有を図る場を設置する

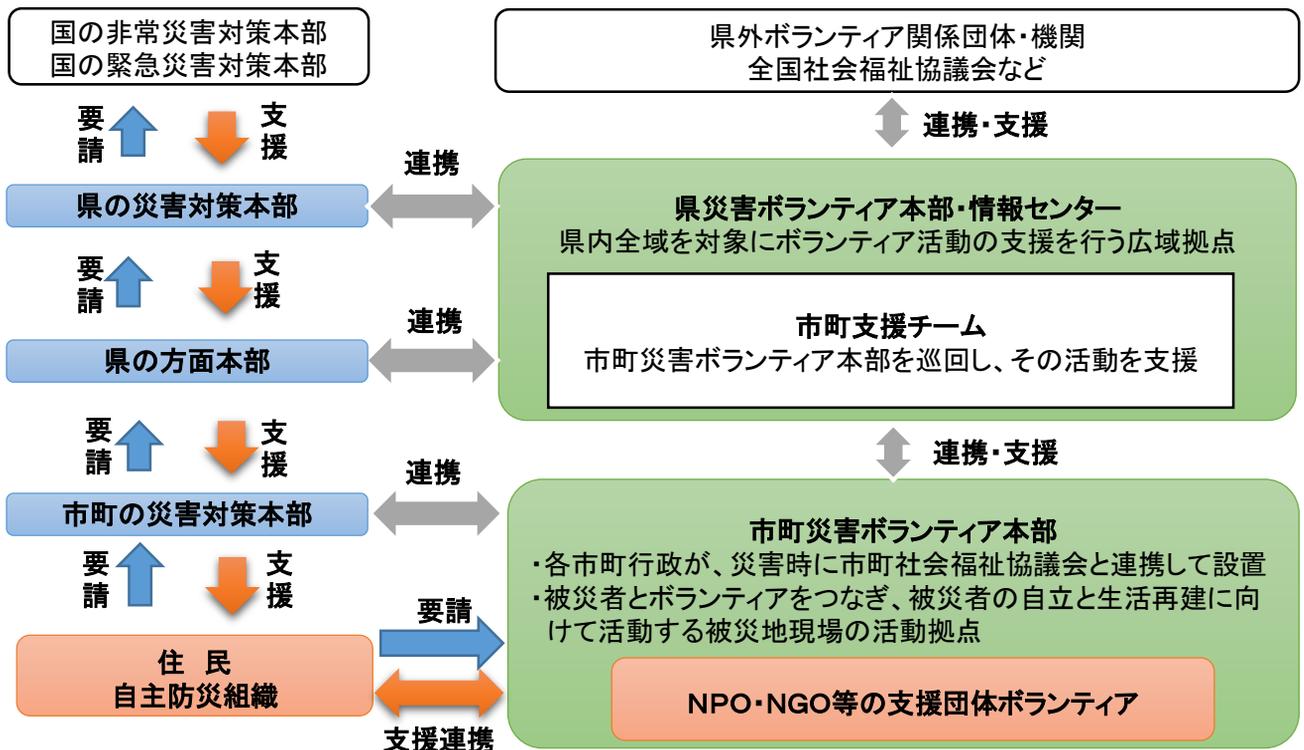
例：災害VCへの職員派遣、ボランティア側の災害対策本部への参加、情報共有会議開催など

【参考1】 災害時に情報共有を図る場を設置した事例 ～常総市～

関東・東北豪雨災害における常総市では、常総市、県、市社協、県社協、地元NPO、他地域から参加した外部支援NPOという6者が毎週打合せをして、被災者に対する支援内容について方針を確認して、一体的な活動ができた。

出典：「水害時における避難・応急対策の今後のあり方について(報告)」

【参考2】 災害時のボランティア受入体制図 ～静岡県～



出典：静岡県社会福祉協議会提供資料