

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
通信・情報	行政	県災害対策本部	地震発生直後	<p>■固定電話の不通(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・多数の電話が集中したために輻輳により発受信が困難となった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・関係機関への被害情報の伝達や、自衛隊への災害派遣要請の電話がかけられなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・特設電話を増設した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時優先電話の確保 ・大規模災害時における県災害対策本部等の電話回線(対応人員含む。)の増設 	阪神・淡路大震災教訓情報資料集
通信・情報	行政	県災害対策本部	地震発生直後	<p>■固定電話・携帯電話の不通(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・携帯電話、一般電話ともにかかりにくい状態だった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・被害状況の把握に難航した ・職員に対する避難所開設等に関する指示が困難を極めた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ケーブルテレビ局とFM曲を活用し、避難所開設に関する指示を行った(長岡市)。 	<ul style="list-style-type: none"> ・コミュニティ放送の活用 ・携帯メールの活用、必要な相手に一斉送信できるシステムの開発 ・非常通信協議会の活動への参加などを通じて、災害時通信の訓練、関係機関と連携した通信確保に取り組む 	災害の検証(長岡市) P14-15
通信・情報	行政	県災害対策本部	地震発生直後	<p>■固定電話の不通(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・通信ビルの機能が喪失した。 ・ケーブルの切断や停電により電源が途絶した。 ・通信設備が損壊・流失した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・沿岸市町村等との通信が途絶した。 ・被害状況や救助要請、支援物資要請等の情報収集が困難になった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・配備してあった衛星携帯電話を利用して通信を確保した。 ・沿岸市町村に、情報通信事業者の協力を得て、3月13日に衛星携帯電話を届け、通信が可能となった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・庁内の固定電話の交換機の転倒防止対策 ・固定電話の途絶を想定した無線機等の代替通信手段の確保 ・通信事業者による迅速な復旧手段の確保 ・通信事業者による通信ビルの被災・流失対策 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P13-15
通信・情報	行政	県災害対策本部	地震発生直後	<p>■携帯電話通信の断絶(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・基地局、設備が損壊又は流失した。 ・停電により電源が途絶した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・沿岸市町村等との通信が途絶した。 ・被害状況や救助要請、支援物資要請等の情報収集が困難になった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・配備してあった衛星携帯電話を利用して通信を確保した。 ・沿岸市町村に、情報通信事業者の協力を得て、3月13日に衛星携帯電話を届け、通信が可能となった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・防災拠点の通信設備の被災・流失対策 ・通信事業者による基地局、設備の被災・流出対策 ・衛星携帯電話等の通信設備の事前確保・浸水対策 ・衛星携帯電話の使用訓練等 ・衛星携帯電話の非常用発電機の確保、平常時からの 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P13-15
通信・情報	行政	県災害対策本部	地震発生直後	<p>■総合防災情報ネットワークの断絶(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・県庁と各広域振興局等間の「いわて情報ハイウェイ」が切断し、総合防災情報ネットワークが不通となった。 ・県本庁と沿岸各広域振興局等との通信が遮断した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・沿岸市町村等との通信が途絶した。 ・被害状況や救助要請、支援物資要請等の情報収集が困難になった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・配備してあった衛星携帯電話を利用して通信を確保した。 ・沿岸市町村に、情報通信事業者の協力を得て、3月13日に衛星携帯電話を届け、通信が可能となった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・行政機関の情報ネットワークについて、切れにくい通信回線又は切断時の迅速な復旧手段を事前に確保 ・ネットワークの代替ルート等、単一の通信手段に依存しない、重層的な情報収集体制の確立 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P13-15
通信・情報	行政	県災害対策本部	津波襲来後	<p>■防災行政情報通信ネットワーク(衛星通信)用の非常用電源(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・設置場所の浸水があった。 ・接続する人的作業の困難さがあった。 ・備蓄燃料の制約により、機能が十分に発揮できなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・防災行政無線による情報収集、伝達が困難になる可能性があった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・非常用発電機は浸水危険の少ない上階へ移動 ・非常用電源を接続して通信を行う訓練を実施 ・備蓄燃料の増量、供給業者との協定等 	災害の検証(長岡市) P14-15

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
通信・情報	行政	県災害対策本部	地震発生直後	<p>■衛星携帯電話が使用できない(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・有効ではあったが、当初は利用方法がわからなかった。 ・衛星携帯電話が不足するなどした。 	<ul style="list-style-type: none"> ・使用できない状況になった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・非常時の通信手段についての使用訓練等 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P13-15
通信・情報	行政	県災害対策本部	地震発生直後	<p>■防災行政無線の被災(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地震・津波の影響により通信施設が被災した。 ・長期停電により電源が喪失した。 ・市町村の防災行政無線が使用できなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地震発生直後、被災者への災害情報の提供が困難になった。 ・津波襲来後、住民への生活情報等の提供が困難になった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・防災行政無線等の通信設備の被災・流失対策 ・防災行政無線以外の、マスコミやインターネット等も活用した情報提供体制の構築(県ホームページの「防災情報ポータル」の充実含む) ・予備バッテリーの備蓄 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P13-15
通信・情報	行政	県災害対策本部	地震発生～1週間程度	<p>■本部避難所間の連絡不能(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・連絡が徹底されておらず、避難所に連絡が入っていなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・連絡が避難所に入っていないのにNHKで新たな避難勧告地域が発表され、市民が混乱した。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・災害対策本部と、避難所等にいる職員や町内会長や消防団員等との情報伝達のための事前のメールアドレス把握 	災害の検証(長岡市) P14-15
通信・情報	行政	県災害対策本部	地震発生直後	<p>■情報収集の困難(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・停電により、テレビ、インターネットが利用できなくなった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・テレビやホームページを通じた情報収集、提供ができなかった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・県庁舎とマスコミ社屋等との間の非常時の情報伝達方法の確保 ・庁舎内における、情報収集のためのテレビ、PCの非常用電源の確保 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P13-15
通信・情報	行政	県災害対策本部	地震発生直後	<p>■市町村の機能不全(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・多数の問い合わせに対応するマンパワーが不足した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・市民および関係機関からの問い合わせ(情報提供含む)の伝達が困難となった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・大規模災害時における県災害対策本部等の電話回線(対応人員含む。)の増設 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P13-15
通信・情報	行政	県災害対策本部	地震発生直後	<p>■情報提供の困難(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・県からマスコミにリアルタイムで情報を伝える「通信網」が不足した。 ・マスコミを通じた情報提供が不十分であった。 ・インターネット等の利用ができなかった。 ・県の安否確認情報の提供体制が不十分だった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・県民等への安否情報の提供が円滑に行われない面があった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・通信設備の被災・流失対策 ・防災関係機関の災害時優先電話の増設 ・電話以外に伝達できる多様な手段の開発・活用 ・県庁舎とマスコミ社屋等との間の非常時の情報伝達方法の改善 ・県ホームページの「防災情報ポータル」の充実、大規模災害時における県災害対策本部等の電話回線(対応人員含む。)の増設 ・マスコミやインターネット等を活用した情報提供体制の構築 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P13-15

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
避難行動	市民	要援護者	地震発生直後	<p>■災害時要援護者への対応(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者や寝たきり老人等の在宅要援護者及び在住外国人などの対応は、複数の担当部局に渡るため、どこが主な担当かわからなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・どの部局も要援護者への情報伝達を行わなかった(ほかの部局がやると考えていた)。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・災害発生時における各部署役割分担の事前検討と、災害対応時の情報共有手法の事前確立 	災害の検証(長岡市) P32
避難行動	市民	住民全般	地震発生直後	<p>■避難準備情報提供の困難(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・三条市が非常に早く避難準備情報を出し、刈谷田川を挟んで隣り合っている見附市が避難準備情報を出さなかった。 ・スピーカー搭載の車両が少なかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・住民の中で戸惑いがあった。 ・準備情報の周知に時間を要した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・水道局の車両も使用した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・他の市町村と情報交換しながら、より中身のある避難準備情報の出し方にしていく ・河川ごとの避難勧告・指示、避難準備情報の発令基準の見直し、明確化 ・住民への情報伝達手段の多様化 	災害の検証(長岡市) P32-37
避難行動	市民	避難者	津波襲来時	<p>■不十分な避難計画(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域事情に適したものでなかった。 ・停電・通信手段断絶を想定した計画及び訓練がされていなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・計画で想定していた避難ができず、人的被害の発生につながった。 ・避難情報、津波情報が十分に伝達されなかった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・平成23年東北地方太平洋沖地震及び津波の規模を考慮し、最大級の津波を想定した避難計画の策定 ・地域事情に合わせた避難計画の作成 ・「津波てんでんこ」(自助)と共助のバランスを考慮した避難計画の策定 ・通常の通信手段が利用できない状況での避難情報伝達体制の確立 ・情報伝達手段の非常用電源及び燃料の確保 ・情報伝達手段の多重化 ・防災教育・防災訓練の充実・強化 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P23-24
避難行動	市民	避難者	津波襲来時	<p>■不適切な避難行動(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・津波シミュレーション及びハザードマップが「浸水想定域以外は安全」という認識になっていた。 ・津波規模の過小評価、ハード(防潮堤・防波堤など)への信頼感、過去の津波警報の空振り(平成22年チリ地震津波など)から油断が生じ、避難開始時間が遅れた。 ・気象庁が発表した津波警報(大津波)の第一報の予想津波高が「3メートル」と低めに発表された。 ・地域コミュニティの希薄化により、共助が円滑になされなかった。 ・津波の危険性が高い場所に社会福祉施設等が立地していた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・多数の死者及び行方不明者を出した。 ・避難支援従事者(警察官、消防団員、自主防災組織、民生委員、社会福祉施設職員など)が津波の犠牲になった。 ・大規模停電、通信手段の途絶等により、気象庁の津波警報(大津波)及び行政からの避難指示等が広く情報伝達されなかった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・平地における津波防災ハード整備(津波避難タワーの設置、津波避難ビルの設置及び指定等) ・災害教訓の継承による意識啓発及び地域防災力の強化 ・地域コミュニティの活性化のための防災リーダーの養成 ・学校及び家族ぐるみでの防災教育の推進 ・津波時に浸水の危険性の高い事業所・学校・施設等について避難マニュアルを作成 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P23-24

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
避難行動	市民	避難者	津波襲来時	<p>■不適切な避難行動 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自動車での避難について、助かった人がいる一方、渋滞に巻き込まれ命を落とした人もおり、津波が起こった場合の避難手段(徒歩・自動車利用)について、明確なルールや自動車を使うことのリスクが周知されていなかった。 ・家族の安否確認のため一時帰宅したこと等により津波の犠牲になったケースが生じていた。 ・水門を閉める又は要介護者の避難を支援するといった行動が業務(使命)であることに対し、自らが避難すべき基準が不明確であった。 ・津波の襲来を伝える連絡手段がなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・多数の死者及び行方不明者を出した。 ・避難支援従事者(警察官、消防団員、自主防災組織、民生委員、社会福祉施設職員など)が津波の犠牲になった。 ・大規模停電、通信手段の途絶等により、気象庁の津波警報(大津波)及び行政からの避難指示等が広く情報伝達されなかった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・大規模停電時における交通の混乱防止や避難路・緊急輸送路の確保に向けた確実な交通規制の実施 ・社会福祉施設等の高台移転 ・避難支援従事者の業務従事時における避難行動計画の見直し ・消防団員等の連絡手段の確保 ・遠隔操作式水門及び陸橋型水門の設置推進 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P23-24
避難所	行政	避難所運営責任者	地震発生～1週間程度	<p>■避難者支援 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・避難者の状況の把握が困難であった。 ・指定避難所ではない施設が多数避難所となった。 ・「在宅避難者」という形態が発生した(想定外の避難者カテゴリ)。 ・避難者の状況を把握する役所が被災した。 ・各避難所における情報伝達ツールが不足していた。 ・避難所の運営に係る想定及び訓練が不十分であった。 ・行政情報、各種広報が十分に行き届かなかった。 ・避難所における物資備蓄が不十分であった。 ・生活環境のニーズに対応しきれなかった(広さ、仕切り、調理場所の有無、女性の着替え・乳児のおむつ替えスペース、冷暖房、風呂等の確保等)。 ・避難所ごとの支援物資のニーズ把握が困難であった。 ・医療、衛生、心のケア等が必要になった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・避難者支援が十分に行き届かなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・避難所の把握や避難者のニーズの把握、給食、給水、入浴支援等、多くを被災現場で活動している自衛隊が担った。 ・給食支援は、自衛隊やボランティア等が炊き出しを実施し、避難所の避難者やボランティア等によって配布された。 	<ul style="list-style-type: none"> ・避難所指定の見直し ・避難所外避難者に対するケアの事前検討 ・被災市町村に対するバックアップ体制の確立 ・避難所運営全般に係る体制整備 ・避難所における情報伝達手段の整備 ・避難所のハード面における環境整備 ・地区のセンター的機能を担う避難所の設置 ・避難所における物資備蓄 ・避難所ごとのモデルレイアウト整備 ・避難所医療を担当するスタッフの確保 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P31-32

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
避難所	市民	避難所生活者	地震発生～1か月程度	<p>■不適切な避難所運営(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マニュアル、ルールが十分に活かされていなかった。 ・避難所により、運営に差が生じた(避難所の自治が避難者によって円滑に行われていたところもあれば、運営をボランティア・自衛隊・市町村職員に任せきりだったところ等)。 ・スタッフの数が足りなかった。 ・受入人員以上の避難者が集中したため、他の避難所に移送せざるを得ない状況が生じた。 	・運営・管理が不十分	—	<ul style="list-style-type: none"> ・誰でも避難所の運営ができるようなマニュアルの作成 ・市町村内に多数の避難所が設置された場合、行政機関、各避難所、各団体の役割分担を規定 ・避難所支援スタッフの計画策定 ・住民(避難者)による自治に重点を置いた「避難所運営訓練」の実施 ・被災市町村以外の地域への一時移送の計画化 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P31-32
避難所	行政	避難所運営責任者	地震発生～1か月程度	<p>■ペットへの配慮(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ペット連れの避難者が多かった。 ・安全面・衛生面等の課題を心配しながら過ごした。 ・ペットについてそれぞれ価値観が違うので難しい。 	—	・開設3日目くらいに玄関側に移動してもらった。	・受入方針の明示など、根本的な対策が必要	災害の検証(長岡市) P50
避難所	行政	避難所運営責任者	地震発生～1か月程度	<p>■避難所生活の対応(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大変さが少し落ち着き、避難所を離れる方が多くなる一方、避難所には本当に大変な被災をした人や復活する力の弱い人という様子の方が残った。 	・市職員としては、残った被災者に対し、集団として生活支援を行うことが公平性の観点等から困難であった。	—	・多少の不正があったとしても一番困っている人を救うことが大切であるという考え方のもとで支援	災害の検証(長岡市) P50
避難所	行政	避難所運営責任者	地震発生～1か月程度	<p>■避難所生活の対応(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・避難生活の長期化に伴い、食事の食べ残しに伴うゴミ処理の必要性が日常的に発生した。 	・数少ない一般開放トイレの流しに残り物を流されて詰まったりした。	—	・避難所等においては、長期間の生活を想定した生活用設備(簡易なものでよい)を設置(残飯を捨てるための流し等)	災害の検証(長岡市) P50
避難所	市民	避難者	地震発生～1週間程度	<p>■災害に応じた避難所の指定状況の理解が困難(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・(地震や水害など)災害によって避難所が変わることは、避難者にとって紛らわしい。 	—	—	・避難所の中で、浸水可能性のあるものについてはその旨を表示する等、日頃からの情報伝達により住民の理解を向上	災害の検証(長岡市) P42-45
避難所	行政	避難所運営責任者	地震発生～1週間程度	<p>■避難所における通信機器の不備(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・避難所の電話がなかった。 	・職員個人の携帯電話が避難所連絡窓口となった。	—	・避難所として想定されている場所に、非常無線および普通電話の配線が必要	災害の検証(長岡市) P42-45

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
避難所	行政	避難所運営責任者	地震発生～1週間程度	<p>■避難所外の避難者への情報伝達が困難 (背景) ・学校などのグラウンドへ車で避難していた人たちの把握や連絡は、移動が激しく、全体をきれなく把握することは困難であった。</p>	<p>・連絡事項がうまく伝わらなかったし、伝わったかどうか確認ができなかった</p>	—	<p>・自家用車で避難している被災者には、マスコミの協力を得てカーラジオによる情報伝達、またチラシの配布等による対応が必要 ・自家用車で避難している人に対して、周辺の住民から情報を伝えるような要請も必要</p>	災害の検証(長岡市) P42-45
避難所	市民	避難者	地震発生～1週間程度	<p>■避難所におけるトイレの不足 (背景) ・断水によりトイレが全く使えなくなった。</p>		<p>・小中学校の避難所はプールの水を使用した。 ・溝を掘って排泄場所とした。</p>	<p>・仮設トイレの緊急配備計画の作成 ・携帯トイレの備蓄</p>	災害の検証(長岡市) P42-45
避難所	行政	避難所運営責任者	地震発生～1週間程度	<p>■参集職員の不足 (背景) ・職員への参集場所の周知が十分でなかった。 ・公共交通機関の停止と道路被害、大きな余震の連続発生により参集が遅れた。</p>	<p>・参集の遅れが生じた。 ・地区防災センターへの参集職員は限られた。</p>	—	<p>・参集ルールの検討、職員への周知、繰り返し訓練による理解促進 ・参集職員の不足が予想される場合の確保策の検討(自宅の最寄りの公共施設への一次参集、OB職員との協定等)</p>	災害の検証(長岡市) P46-49
避難所	行政	避難所運営責任者	地震発生～1週間程度	<p>■避難所開設 (背景) ・参集者や施設職員、地域住民との面識がなかった。 ・参集対象者が誰なのかわからない(他の職員の顔がわからない)。 ・施設管理者の対応が一貫していなかった。 ・打ち合わせがないまま、避難所対応が始まった。</p>	<p>・初めて会った人同士の連携活動は難しかった。 ・学校職員との分担や連携が円滑になるまで時間がかかった。 ・避難所設置運営に協力的な施設、あまり協力的でない施設に分かれた。</p>	—	<p>・(地域で行うこと)日頃から地域の人々と交流(話し合いの場やスポーツなど) ・(地域で行うこと)集落単位の防災組織づくり ・(行政がやるべきこと)指導だけでなく、区長、町内会長と検討し、適任者をリーダーとして決め、防災マニュアルを作成 ・(地域で行うこと)リーダーになれる人を推薦して皆で協力してマニュアルを作成</p>	災害の検証(長岡市) P46-49
避難所	避難者	避難所運営責任者	地震発生～1週間程度	<p>■施設の安全性 (背景) ・施設の応急危険度判定などが実施されないまま、避難者が施設に入っていた施設もあった。</p>	<p>・最初、体育館を避難所として使用したが、3日後に落下していたボルトが見つかり、再点検の結果、体育館は危険となり、教室を開放した。しかし、3階の教室に入った人から寝ると床が傾いているという声があり、全員を1階に移した。</p>	—	<p>・避難所指定施設(学校等)の耐震化 ・地震発生後に、暫定的に担当職員(建築主事や建設の専門知識のある職員)が目視点検 ※開設を住民に委ねる場合は、最低限の確認事項等を記載したチェックリスト等を事前に配布</p>	災害の検証(長岡市) P46-49

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
食糧・物資の不足及び確保	行政	県災害対策本部	地震発生～1か月程度	■食糧・物資の供給 (背景) ・道路等交通インフラが麻痺した。 ・想定外の避難所が設置された。 ・避難者数が膨大であった。 ・近隣食品工場の操業停止による遠距離からの調達が必要となった。	・食糧・物資の供給が困難を極めた。	・避難者の一定の変動を見越して、可能な限り余裕をもって食糧などを配布した。	・地震発生直後の食料調達について、近隣の食品工場や小売店舗も含めた協力体制を確保 ・地震発生からしばらく経過した後は、食材や調理用具等を確保し避難所や自宅等での自炊へ誘導 ※生活不活発病の予防、被災者同士のコミュニティづくりの促進の効果も	災害の検証(長岡市) P60-62
食糧・物資の不足及び確保	行政	県災害対策本部	地震発生～1か月程度	■保管場所・配送 (背景) ・保管場所の確保に苦慮した。 ・道路等交通インフラが麻痺した。 ・避難所が分散して配置された。	・届いた食糧や各種救援物資を受け入れるスペースがあつというまになくなり、大量の食糧物資が庁舎周辺を埋め尽くした。 ・どこに何があるのかの管理もままならなかった。	・余震に備えて市内3か所の倉庫を借りて基幹物資を自給自足できるように保管した。	・物流専門家の助力を得ながら調達・輸送、仕分け・配送の仕組みを構築 ・救援物資のニーズを先取りして、的確な広報の実施を徹底 ・支援物資は市役所に集積せず、離れた場所に集積	災害の検証(長岡市) P60-62
食糧・物資の不足及び確保	行政	避難所管理者	地震発生～1週間程度	■初期の不足と格差 (背景) ・2日間位食べるものが少なかった。 ・本部から遠方ほど物資が届かなかった。 ・TVでコンビニ弁当を食べる避難者のところに弁当が届いていたとき、〇〇小はずっとおにぎり1～2個が	・少量の食糧を配るのは大変だった。	—	・避難所の物資は避難所間で在庫情報を提供し、余っているところは他へ移動させる体制の構築	災害の検証(長岡市) P60-62
食糧・物資の不足及び確保	行政	職員全般	地震発生～1か月程度	■管理・保管・調整 (背景) ・送られてくる物資が大量に余った。 ・避難所では物資が不足していたが、本部の倉庫には避難所が必要とする物資がたくさんあった。	・本部の倉庫に何があるか等の情報が避難所へ全くなく、それらが配送されることはなかった。	—	・倉庫と避難所が直接連絡のやり取りをスムーズに行える方法の確立	災害の検証(長岡市) P60-62
食糧・物資の不足及び確保	行政	職員全般	地震発生～1か月程度	■避難所への配送 (背景) ・物資の配送がシステムとして機能していなかった。 ・物資が次々と運ばれ、荷を降ろす人員もほとんどいない状態で時間帯問わずに運ばれてくる状況は非常に大変であった。 ・配送に時間がかかり、おにぎりの賞味期限が問題となった。	・配送を頼んでも、結局倉庫へ取りに行くしかなかった。 ・救援物資を有効に活用することができなかった。	—	・物資搬送体制の構築 ・賞味期限等がある救援物資については、状況により民間やボランティアにお願いし、公平性にとらわれずに配送することも検討(賞味期限等のない食糧物資で公平性を担保する等)	災害の検証(長岡市) P60-62

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
食糧・物資の不足及び確保	行政	職員全般	地震発生～1週間程度	<p>■食事の配分 (背景) ・食事の数が当初は大分足らなかった。 ・どの範囲の人たちの分まで対応するのか判断が1人1人違っていて混乱した。 ・自宅で頑張っている人に食糧等が行き渡らなかった。</p>	<p>・屋外や車中で避難している方がもらいに来ても配布することができなかった。</p>	—	<p>・救援物資の支給範囲(避難所以外の避難者も対象)について弾力的に対応</p>	災害の検証(長岡市) P65-66
食糧・物資の不足及び確保	市民	被災者	地震発生直後	<p>■家庭での備蓄 (背景) ・大きな余震が連続して発生するという特殊な状況下で、家庭での食料、毛布などの備蓄品の利用が極めて制限された。</p>	—	—	<p>・市民の役割として「食料品の備蓄、簡易トイレの備蓄、非常持ち出し品の準備」を徹底</p>	災害の検証(長岡市) P67-68
食糧・物資の不足及び確保	行政	県災害対策本部	地震発生～1週間程度	<p>■行政での備蓄 (背景) ・7・13水害で毛布等が貸し出し中で、物資が全くなかった。 ・避難所となった学校の備蓄が少なく、苦情が多く出た。 ・防災用として備蓄されているものがどこにあるか分からなかった。</p>	<p>・初期の段階で避難者に物資を提供できなかった。</p>	—	<p>・直接生命の危険につながる可能性の高い物資については、地域の流通在庫を把握・調達、市の備蓄などを確実に実施 ・食糧など、第一局面(発災から48時間程度)の混乱期における搬送を行わなくても済むよう、必要最小限の食糧を分散備蓄</p>	災害の検証(長岡市) P67-68
停電による影響と対策	行政	県災害対策本部	地震発生～1週間程度	<p>■非常用電源の設置不備 (背景) ・市役所は停電により照明が得られなかった。 ・本部設置場所である中会議室の照明は非常用発電機と接続していなかった。</p>	—	<p>・すぐに発電機を手配した。</p>	<p>・中会議室が対策本部となることを想定して、中会議室の全照明及びコンセント等が災害時に機能できるよう、非常用回路を改良</p>	災害の検証(長岡市) P10

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
停電による影響と対策	行政	県災害対策本部	地震発生～1週間程度	<p>■非常用電源の不備等(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> 各施設等において、非常時における電源の確保が不十分であった。 非常時における電源の確保の方法などについて、事前に対応方法を定めていなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> 停電に伴う照明の喪失や揚水ポンプの停止等、業務に多大な支障を来した。 非常用電源の発電能力が小さかったため、事務機器等の使用が制限され、業務に支障を来した。 避難所や重要な公共施設においても非常用電源が確保されていないところがあった。 	<ul style="list-style-type: none"> 電源を確保できない状況の中、避難者を受け入れた庁舎では、ロウソクや反射式ストーブなど電気を使わない資機材で対応に当たった。 市町村内の建設業者から大型の発電機を借りて対応した市町村もあった。 遠野市では発災後に電源確保のために、各所から可搬式の発電発電機を集めて必要最低限の電灯及び電話・パソコン等端末機器類、テレビ等への給電を行った。 庁舎が被災したため庁舎前に本部を設置し、市内建設業者から発電機付の投光器と大型発電機を借り受けて起動した。 	<ul style="list-style-type: none"> 非常用電源の発電容量の増強等安定した電力の確保 非常用電源の配備や業者との連携による電源の確保 供給可能な電源容量に応じた情報機器の使用優先順位づけ 公共施設等用及び貸出し用の非常用電源の配備 太陽光発電等の再生可能エネルギーによる電源確保についての検討 電気設備等の知識・経験のある職員の確保又は電気設備事業者との連携 発電機等を所有している民間業者等と、停電時における電力供給に関する協定等を締結 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P40-41
停電による影響と対策	行政	県災害対策本部	地震発生～1か月程度	<p>■非常用電源の燃料確保(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> 停電の長期化に対応できるような燃料の確保ができなかった。 燃料の備蓄を可能とする施設ではなかった。 燃料の備蓄量が、長期の停電を想定していなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> 非常用電源を確保できても、燃料の確保に苦慮した。 非常用電源の燃料の確保を優先した結果、暖房のための燃料の確保が後回しになった。 非常用電源及び燃料を確保していても、想定を超えた長期間の停電状態が続いたため、燃料等の枯渇により電源喪失の危機に陥った。 	—	<ul style="list-style-type: none"> 非常用電源用の燃料の備蓄 燃料の備蓄を可能とする施設の整備 発災直後から対応の長期化を想定し、電力使用制限等の措置を実施 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P40-41
停電による影響と対策	行政	県災害対策本部	地震発生～1か月程度	<p>■非常用電源の冷却の必要性(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> 長期の断水に備えた冷却水の備蓄を考慮していなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> 自家用発電設備が水冷方式であったが、断水のために冷却水の確保に苦慮した。 	—	<ul style="list-style-type: none"> 冷却水の確保又は冷却水不要の設備導入の検討 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P40-41
庁舎の耐震	行政	県災害対策本部	地震発生～1週間程度	<p>■庁舎の耐震不安(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> 耐震診断により耐震補強が必要とされていたこともあり、大規模な余震の中での庁舎使用は不安があった。 庁舎並びに水道タンクの耐震が不安だった。 	<ul style="list-style-type: none"> 屋外での業務となった。 すべての作業が非効率的になった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> 災害対策本部となる建物の耐震性を十分な水準に整備 	災害の検証(長岡市) P10
県災害対策本部の体制と活動	行政	県災害対策本部	地震発生～1か月程度	<p>■地域防災計画やマニュアルの想定外の事態の発生(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> 大規模な災害であったため、地域防災計画や各所属課等のマニュアルで想定していた以上の業務が発生した。(例:東京事務所、NPO・文化国際課) 	<ul style="list-style-type: none"> 広域支部、地方支部や現地災害対策本部について、県地域防災計画のとおり動きとはならなかった。 被災した市町村への支援が遅れた。 	—	<ul style="list-style-type: none"> 県地域防災計画及び各室課等における活動対応マニュアルの見直し 広域支部体制の見直しの検討 現地災害対策本部設置時の権限の付与・明確化 大規模災害により市町村の行政機能が低下した場合を前提とした県の活動や支援策の具体化 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P45-51

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
県災害対策本部の体制と活動	行政	県災害対策本部	地震発生～1か月程度	<p>■指揮命令体制の混乱 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・上司に「〇〇します」と防災計画に決められていたものを行おうとしても、「指示があるまで待っているように」と言われ、結果的に指示が来なく無駄な時間を過ごした。 ・上司が動いており、部下は上司を探すこともできなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・部下まで指示が伝わらず、混乱した。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時には、ある程度各職員が指示を待たず行動できるように、平時から災害対応職員の教育・及び意思決定者不在の場合の意思決定権委譲を検討 	災害の検証(長岡市) P11
県災害対策本部の体制と活動	行政	県災害対策本部	地震発生～1か月程度	<p>■事前の役割分担、事務分掌の不足 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・分掌が不明確な業務があった。 ・地域防災計画で行うこととされている業務について、担当が規定されている室課ではなく、臨時的に他の室課等で対応する案件もあった。 	—	—	<ul style="list-style-type: none"> ・今回の対応で明らかになった新たな業務等の担当の明確化 ・縦割り、組織論ではなく県民本位で自ら考え行動する職員の育成、意識改革の推進 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P45-51
県災害対策本部の体制と活動	行政	県災害対策本部	地震発生～1か月程度	<p>■想定外の事態に対する臨機応変な体制確保の困難 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新たに発生した業務について担当する所属課等の調整に時間を要した。 ・あらかじめ決められていた関係室課等間で調整・処理する枠組みが効率的ではなかった。 ・実践的な訓練が不足していた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・所属課等によっては、地域防災計画で決められていた手順や業務の範囲内では対応しきれず、状況に応じて判断し、処置を講じたが、調整や実施に時間を要した案件や、処理が非効率となった業務があった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・関係各課間で柔軟に業務等の調整を行う仕組みの構築 ・通常とは異なる大規模災害時の体制を踏まえた、より実践的な訓練の実施 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P45-51
県災害対策本部の体制と活動	行政	県立学校、県立病院	地震発生～1か月程度	<p>■災害対策本部の地方支部としての役割の不在 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・県立学校や県立病院は、県災害対策本部の地方支部としての位置づけがあったが、これらの施設では県災害対策本部教育部、医療部への報告・各種要請の対応が主に行われ、災害対策本部の地方支部としての位置づけが希薄であった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・県立学校や県立病院において、現場における総合的なオペレーションが行われなかった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・県立学校や県立病院において、災害対策本部の地方支部としての活動を行う職員を明確にし、県災害対策本部と連携した訓練を実施 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P45-51
県災害対策本部の体制と活動	行政	県立学校、県立病院	地震発生～1か月程度	<p>■地方の被災地との情報共有が困難 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・県立学校や県立病院の事務室等が合同庁舎内にはないほか、県立学校が多数あることから、地方支部としての活動を想定していたこれらの組織との情報共有が難しかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・被災の中心である地域との情報共有ができず、県災害対策本部としての判断、活動の遅延につながった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時の地方部の司令部となる組織を明確にしておく(合同庁舎内の一組織等) 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P45-51

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
県災害対策本部の体制と活動	行政	県災害対策本部	地震発生～1週間程度	<p>■通信の途絶 (背景) ・市町村との通信が途絶し、市町村の被災状況が把握できなかった。</p>	—	—	<p>・市町村との通信回線の二重化 ・情報収集ができない場合、迅速に被災地に情報を取りに行く活動体制の確立</p>	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P45-51
県災害対策本部の体制と活動	行政	県災害対策本部	地震発生～2週間程度	<p>■災害対策の全体像を把握する視点の欠如 (背景) ・被災地域、規模とも大規模となり被害状況、対応状況等を大局的に把握し、共通認識を持つことが困難であった。 ・通常業務の縦割りやルールに固執し、状況を踏まえた柔軟な対応ができないことがあった。 ・目先の問題の解決に追われ、戦略的な対応が後手に回った。 ・通常時の組織をベースとした組織構成であり、災害により派生した新たな応急対策の実施についての担当課が不明であった。</p>	<p>・各室課等がそれぞれに応急対策を行ったが、県災害対策本部として、全体の把握、重点を置くべき業務の確定、人員配置など組織立った動きを取りにくかった。 ・複数の室課等に渡る業務について、取扱いが曖昧で効率的でない業務があった。 ・3月25日以降、業務別のプロジェクトチームを設置したが、発災前からあるいは発災後の早期からこのような体制を構築すべきであった。</p>	—	<p>・通常時の組織別ではなく、災害対応を部局横断的に実施できるような業務別の組織の構築の検討 ・被害、対応状況を把握のうえ全体的(各部局横断的)に共通認識を持つような仕組みの構築 ・対応状況の全体像の把握のため、各部局等からの定期的な報告のあり方と可視化の方策の検討(例:分野別/市町村別の進捗状況の資料、地図の活用) ・本部支援室、各部局等における情報処理分析機能の強化 ・災害時には何を行うことが必要か、そのためには何の問題解決が必要か、といった思考(通常時のルールにとらわれない考え方が重要であり、職員にそういう考えを持たせるような訓練(ケーススタディなど)の実施</p>	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P45-51
県災害対策本部の体制と活動	行政	県災害対策本部	地震発生～2週間程度	<p>■応援派遣職員の活動の非効率 (背景) ・被災沿岸市町村の応援職員が、派遣先で業務内容を把握するまで時間を要した。</p>	<p>・沿岸被災市町村への応援職員の派遣について、比較的短期間(1日、1週間単位で交代)であるものが多く、非効率的となった業務もあった。</p>	—	<p>・被災市町村の応援職員の派遣には、引継ぎ、業務に慣れるまでの期間を考慮し、同じ職員を一定の期間派遣する仕組みの検討 ・大規模災害時に県職員を現地に応援職員として派遣する際のルールや期間、現地での役割、体制等のあり方の検討</p>	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P45-51
県災害対策本部の体制と活動	行政	県災害対策本部	地震発生～2週間程度	<p>■財政負担が不明確な段階での対応の遅延 (背景) ・応急対策には、人的支援のほか、具体的な費用負担をどうするかが不明確な業務等があり、思い切った対策が取れないものがあった。</p>	—	—	<p>・大規模災害時や緊急時の予算執行の柔軟化に係る検討 ・現地災害対策本部の権限や組織体制のあり方の検討</p>	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P45-51

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
県災害対策本部の体制と活動	行政	県災害対策本部 地方支部	地震発生～2週間程度	<p>■県本部、県地方支部、現地対策本部等の役割の不明瞭(背景)</p> <p>・県本部や地方支部、現地対策本部等が設置されたが、通常組織と異なっている、権限や分掌業務が曖昧である、等の理由により、十分に機能しなかった。</p>	<p>・本庁の主管課において、地方支部の活動状況を把握しにくかった。</p> <p>・市町村からの各種報告については、県災害対策本部と地方支部の両方から報告を求める等、県災害対策本部と広域支部・地方支部との連携がままならないことが多く見られた。</p>	—	<p>・災害対応のための広域・地方支部の組織及び体制の見直し</p> <p>・地方支部における災害対応訓練、本部・地方支部間の連携訓練など実践的な訓練の実施</p>	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P45-51
県災害対策本部の体制と活動	行政	県災害対策本部 地方支部	地震発生～2週間程度	<p>■県本部・地方支部との情報連絡の不備(背景)</p> <p>・大規模な災害発生による混乱、通信網の寸断等により、支部の情報を本部において収集できなかった。</p> <p>・広域支部が所管する地方支部の情報を十分に収集できなかった。</p>	<p>・地方支部には、被災市町村の情報収集の役割があるが、通信網や道路の寸断、人員不足等により、対応が困難であった。</p> <p>・連絡調整会議において、広域支部から、所管する地方支部の情報提供が少なかった。</p>	—	<p>・地方支部との間における通信の確保</p> <p>・地方支部(県立学校含む)における災害対応訓練、本部・地方支部間の連携訓練など実践的な訓練の実施</p>	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P45-51
県災害対策本部の体制と活動	行政	県災害対策本部 地方支部	地震発生～2週間程度	<p>■県本部・地方支部との情報連絡の不備(背景)</p> <p>・県立学校からの情報伝達を計画していたが、合同庁舎内に担当する部門が設置されていなかったことや、情報を発信する県立学校が多数あることから、情報共有が難しい環境にあった。</p>	<p>・広域支部、地方支部や現地災害対策本部について、県地域防災計画のとおり動きとはならなかった。</p>	—	<p>・通常とは異なる大規模災害時の体制を踏まえた、より実践的な訓練の実施</p>	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P45-51
県災害対策本部の体制と活動	行政	県災害対策本部 地方支部	地震発生～2週間程度	<p>■地方支部の財源等の不明瞭(背景)</p> <p>・地方支部の災害対応に係る活動費用について、予算措置・配当ルールが不明確であった</p>	—	—	<p>・地方支部の災害対応に係る活動費用の予算措置・配当などのルール作り</p>	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P45-51
県災害対策本部の体制と活動	行政	県災害対策本部 地方支部	地震発生～1か月程度	<p>■収集された情報の処理体制の不備(背景)</p> <p>・情報量に対し人員体制が不十分で、収集した情報を処理することで手一杯となり、情報を評価、分析する余裕がなかった。</p>	<p>・組織内外で共有すべき情報があってもかかわらず、有効に活用されなかった。</p>	—	<p>・被災市町村、後方支援の拠点となる市町村に対してリエゾン(現地情報連絡員)職員の派遣</p> <p>・収集した情報の処理、評価、分析方法の確立をするとともに、十分な担当職員の確保</p>	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P45-51
県災害対策本部の体制と活動	行政	県災害対策本部 地方支部	地震発生～1か月程度	<p>■自発的な情報収集体制の欠如(背景)</p> <p>・通信網の寸断等の被害があってもかかわらず、直接、被災地に赴き情報を取りに行くという積極的な姿勢が欠如していた。</p>	<p>・被害が広範囲にわたり、通信網の寸断等により、情報の収集・分析、共有化、提供が不十分であった。</p>	—	<p>・通信手段の複数化</p> <p>・通信手段が途絶した場合の直接的な情報収集体制の確立</p>	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P45-51

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
県災害対策本部の体制と活動	行政	県災害対策本部 地方支部	地震発生～1か月程度	<p>■情報共有の不足に起因する対応の非効率 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> 様々な部署から同様の問合せが行われ、対応する問合せ先で混乱が生じた。 県庁の対応窓口等の情報が明確でないものもあり、事案発生の際、担当課を探しながらの対応となった。 通信網の寸断により、県災害対策本部、地方支部、市町村災害対策本部と密に連絡を取ることができな 	<ul style="list-style-type: none"> 通信網の寸断等により、収集した情報を県災害対策本部(本庁)内、県災害対策本部と地方支部間、県災害対策本部・地方支部と市町村間、県民への積極的な情報発信が徹底されていない等、情報の収集・分析、共有化、提供が不十分であった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ある部署で把握した情報や担当部署・問合せ先の共有化の手法の検討(例:本部支援室情報班への報告、会議における報告、掲示板の活用) 情報の共有化ができるような資機材、システム整備の検討 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P45-51
県災害対策本部の体制と活動	行政	災害対策本部	地震発生～2か月程度	<p>■所掌業務の調整方法の未整理 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> 災害規模が大きく、処理すべき事項も多岐にわたった。 担当部署がはっきりしていない案件について、関係部署間で情報共有ができていなかった。 分掌業務の調整方法が整理されていなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> 担当部署が明確になっていない業務が多数発生し、その所管部局の調整が難航した。 	—	<ul style="list-style-type: none"> 業務分野ごとに、関係各課が連携して対応できるような組織横断的なチームを作る等、あらかじめ想定されていない業務が発生した場合にでも柔軟に対応できるような災害時の対応組織体制を検討するとともに関連業務の窓口を一本化する。(例:物資担当、被災者救援担当、生活再建支援担当、広報担当) 本部の各部を構成する部局等や職員が、平常時から災害時の対応について、検討や準備を行う仕組みの構築 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P45-51
県災害対策本部の体制と活動	行政	災害対策本部	地震発生～2か月程度	<p>■災害時の所掌業務に対する想定 の検討不足 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> 県地域防災計画や県災害対策本部規程で想定していない業務が多数発生した。 各部局等において、県災害対策本部の各部としての対応についての検討や準備が不足している面があった。 	<ul style="list-style-type: none"> 複数箇所と同じ案件を取り扱うなど、対応が混乱した場面が多く見られた。 	—	<ul style="list-style-type: none"> 本部規程の分掌事務の見直し(今回明らかとなった災害時の業務等) 業務担当部署、窓口明確化のため、災害発生後早期に外部向け(県ホームページ)及び内部向け(庁内電子掲示板)に周知する具体的方策の検討 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P45-51
県災害対策本部の体制と活動	行政	職員全般	地震発生～2か月程度	<p>■職員の意識 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> 非常時に対応するための職員の意識醸成が十分でなかった。 平時の感覚で災害対応に当たった面があった。 	—	—	<ul style="list-style-type: none"> 想定し得ない業務が発生する事態に直面した場合に、所管業務に固執せず、柔軟な対応ができるよう、様々な事態を想定した訓練の実施 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P45-51

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
県災害対策本部の体制と活動	行政	県災害対策本部	地震発生～6か月程度	<p>■部署ごとの業務量の差(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・通常業務に関連する部局等に災害時業務を振り分けていることから、担当課ごとに業務量に差が出た。 ・庁内で災害対応に追われ疲弊する職員と、対応すべき業務のない職員との乖離や温度差が生じた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員数に比して業務量が膨大になった所属があったこと等、職員の適正配置が問題となった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・大規模災害時においても組織全体が迅速に効率的に機能するよう、業務量を勘案した業務分担の見直し(災害関係業務を持たない部署も含めた部署ごとの担当業務の見直し) ・あらかじめ、一般業務に優先してフェーズごとに実施すべき業務の洗出しの実施(事業継続計画(BCP)の策定) ・効率的な人員配置を実施するため、各部署の活動状況、活動見込みの把握(定時報告の実施) 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P45-51
県災害対策本部の体制と活動	行政	県災害対策本部	地震発生～6か月程度	<p>■庁内での職員配置の調整が困難(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・発災からの経過時期により応援が必要な業務が変わることから、その変化に合わせて担当課への応援職員を配置したが、その調整が直前となったため、準備等に少なからず影響があった。 ・不慣れな業務を短期間でこなさなければならなかった。 ・県地域防災計画で行うこととされている業務について、担当が規定されている部署ではなく、臨時的に他の部署で対応する案件もあった。 ・災害関係業務の担当課であっても、発災後のフェーズによっては、短期的な人的支援の対応が可能な部署もあったが調整できなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・部署ごとに分掌業務の量に差があり、分掌業務が少ない部署における他の部署への応援方法が手探りであった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・フェーズごとの業務の変化に対応した柔軟な組織体制のあり方を検討、構築するとともに、効率的な人員配置を実施するため、各部署の活動状況、活動見込みを把握(定時報告の実施)できる仕組みの構築 ・知識、技術が必要な業務に関して、応援対応可能職員名簿の事前作成及び他自治体の同様の業務を行っている職員の派遣要請(例:空港事務所) ・県地域防災計画見直しに伴う災害対応業務や通常時とは異なる組織形態に対応した柔軟な組織運営のための訓練の実施 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P45-51
県災害対策本部の体制と活動	行政	県災害対策本部	地震発生～6か月程度	<p>■応援職員が担当する業務内容の未整理(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・応援課は、突発的な要請にその都度応じていたため、計画的な体制がとれなかった。 ・業務ごとに職員を派遣したことから、組織として支援業務に取り組んだとは言い難く、効率的な支援という意味での課題があった。 ・業務量が膨大で、応援職員が配置されてもなお、十分に対応できなかった。 	—	—	<ul style="list-style-type: none"> ・全庁的な災害業務の対応状況及び見込みの把握と、人員の効率的な配置を調整する仕組みの検討(担当の設置、権限の付与) ・広域支部、地方支部(又は現地災害対策本部)への初動応援職員の派遣のあり方の検討及び実施 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P45-51

項目	だれが	時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
県災害対策本部の体制と活動	行政 一般行政職員	地震発生～6か月程度	<p>■震災対応以外の業務の選定(業務継続計画) (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> 各部署で災害発生時に、優先すべき業務の選定がなされていなかったため、通常業務の見直しがうまく進まなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> 年度末であったこともあり、どこまで通常業務をやめるかの調整が困難であった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> 事業継続計画(BCP)の策定による大災害発生時に優先すべき業務の明確化 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P45-51
県災害対策本部の体制と活動	行政 一般行政職員	地震発生～6か月程度	<p>■通常業務の担当職員が不足 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> 災害(応援)対応の業務が発生したため、マンパワーに不足が生じた。 本部支援室や他部署の応援に職員を出したため、所属としての本来業務支障が生じた。 	<ul style="list-style-type: none"> 震災対応業務のほか通常業務により、膨大な業務を抱えた部署があった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> 必要最小限の通常業務を遂行するための職員の効率的な配置計画の策定 通常業務における他の都道府県の応援のほか、職員OBの活用 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P45-51
県災害対策本部の体制と活動 精神的影響・こころのケア	行政 一般行政職員	地震発生～2か月程度	<p>■災害対応業務に伴う職員の健康管理の不足 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> 業務量が急増した所属では目前の業務の処理に精一杯で、被災職員を気遣う配慮や余裕がなかった。 過酷な勤務条件に加え、慣れない業務である、具体的な目標がはっきりしない、職員間・所属間で業務量にばらつきがある等の不満があった。 	<ul style="list-style-type: none"> 自らあるいは家族等が被災した職員もいたが、業務量が急増した所属等によっては、そうした職員への配慮が不足したり、人員不足等から業務への従事を優先せざるをえない状況があった。 所属や職員によって業務量に差が生じた。著しく多忙な職員がいた一方、待機待ちの職員もいた。 厳しい勤務条件などからストレスや不満をためる職員がいた。 	—	<ul style="list-style-type: none"> 被災職員が自らの応急対応を優先するか業務を優先するか等の判断基準や考え方をあらかじめ確認し所属での共有化 こまめな達成目標の設定・共有及び一丸となって業務に取り組む職場環境の醸成 災害対応が長期化した場合の職員の健康診断の実施、カウンセラーの配置 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P45-51
県災害対策本部の体制と活動	行政 一般行政職員	地震発生～2か月程度	<p>■参集に対する職員の意識共有の不足 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> 通勤ができなくなった場合の対応策が曖昧で所属によって判断、考え方が違っていた。 	<ul style="list-style-type: none"> 公共交通機関の麻痺やガソリン不足等から通勤できない職員がおり、安否確認やその他対応の連絡に困った。 自家用車に相乗りして出勤した職員がいた一方、自宅待機の指示をした所属や、最寄り公所へ出勤した職員など対応がまちまちとなった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> 各部署と職員間の安否確認手段の確保、安否確認訓練の実施 本来の業務場所へ参集できない場合の対応方針を明確化 遠方に居住する職員等の参集先や、重要な拠点の近傍に居住する職員の参集ルールの事前検討、指揮監督者の明確化 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P45-51
県災害対策本部の体制と活動	行政 職員全般	地震発生～1か月程度	<p>■職員の飲料水、食料等の確保困難 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> 職員用の水、食料等の備蓄を行っていなかった。 業務多忙、物資不足等から、職員各自で食料を調達できなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> 現地に応援に行くための食料・資機材を、職員が各自で調達しなければならなかった。 職員の食料や休憩場所の確保ができなかった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> 職員用の寝袋、懐中電灯、マスク、非常食、水等の備蓄の検討 食料の調達方策の具体化や職員の休憩場所の確保 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P45-51

項目	だれが	時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
県災害対策本部の体制と活動	行政	職員全般	地震発生～1か月程度 ■必要なマンパワーの確保困難 (背景) ・災害対応が優先され、人的補充等の組織マネジメントができる状態ではなく、業務量に比してマンパワーが少なかつたため、ローテーションを組むことができなかった。 ・災害対応業務の性質上、休日出勤せざるを得ない状況が多かつた。 ・平日も多忙であることから代休を取るのが困難であつた。	・長時間にわたる勤務、夜勤・休日勤務、休憩時間が取れない等により、職員の業務への集中力等が低下し、ミス等も発生した。 ・体調不良等により、業務に従事できなくなる職員が発生し、マンパワーがさらに減少した。	—	・組織全体での有事における職員の効率的な配置・業務量の調整方策の検討実施、応援職員の活用 ・休日対応を交代で実施する仕組みを事前に検討	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P45-51
県災害対策本部の体制と活動	行政	職員全般	地震発生～1か月程度 ■本部要員の不足 (背景) ・窓口、電話共に問い合わせ件数があまりにも多く、対応しきれなかつた。	—	—	・職員の増員や窓口の拡充等、状況に応じた柔軟な体制の確保	災害の検証(長岡市) P11
県災害対策本部の体制と活動	行政	職員全般	地震発生～1か月程度 ■本来の業務場所に参集できない場合の対応が未整理 (背景) ・最寄りの公的機関へ出勤した職員への業務従事のルール等がはっきり決められていなかつた。	・最寄りの公的機関へ出勤しても、従事する業務への具体的な指示等がない場合があつた。	—	・遠方に居住する職員等の参集先や、重要な拠点の近傍に居住する職員の参集ルールの事前検討、指揮監督者の明確化	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P45-51
県災害対策本部の体制と活動	行政	職員全般	地震発生～1か月程度 ■応援職員の受入れ場所、体制が未検討 (背景) ・市町村庁舎や宿泊施設が被災したため、自衛隊、他県職員等外部からの応援要員の執務スペースや宿泊スペースが不足し、スペースの提供等の協力要請が合同庁舎に集中した。	・応援職員等の受入れのため、会議室が使用できない等、活動スペースや休憩場所が限定された。	—	・防災関係機関や他の都道府県の支援職員受入れのための、宿舍や執務室として利用できる施設の事前リスト化	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P45-51
県災害対策本部の体制と活動	行政	職員全般	地震発生～1か月程度 ■被災地の行政機能が喪失 (背景) ・被災地の行政庁舎の壊滅、首長等の指揮命令者の被災等、受援側の行政が機能しなくなっており、受援側への状況報告や応援要請が不可能であつた。	・受援側では、受援側の機能が喪失した場合を想定した支援体制を取っておらず、応援派遣された先で直ちに活動に入ることが困難であつた。	—	・市町村庁舎等が被災し、市町村からの被災状況の報告や市町村としての意思決定、他市町村や都道府県への応援要請等が行えない状況に陥った場合に、県等が主体となり、周辺市町村等と連携して支援する体制を事前に検討	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P45-51

項目	だれが	時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
人命救助 孤立	防災機関	地震発生～1か月程度	<p>■アクセス困難な孤立地域の存在(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アクセス道路が海沿いを通る1本のみであるという集落が多かった。 ・津波による損壊や漂着物のため、道路が寸断された。 ・孤立化想定地域はあらかじめリスト化していたが、想定していた津波の規模を遥かに超えた津波であった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・津波による直接的な被害を受けなかった山間部等でも、市街地への道路の寸断、通信の途絶等により孤立状態となった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・孤立化想定地域の見直し ・林道の整備等、現況のアクセスルートを補完する別ルートを確保 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P62-65
人命救助 孤立	防災機関	地震発生～1か月程度	<p>■津波避難ビル等における孤立(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・海岸付近の高い建物に避難した後に、建物周辺に津波によるがれき等が漂着したことにより、移動が危険であった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・建物の屋上に避難し、がれき等により移動できなくなった住民や、道路が寸断されたために孤立した住民等が多数生じた。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・孤立化想定地域内の公民館や津波避難ビル等への非常用発電機、燃料、食料等の備蓄 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P62-65
人命救助	防災機関	地震発生～1か月程度	<p>■通信途絶による孤立状況の把握困難(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・通信の途絶等により外部と連絡が取れず、孤立地域の発生状況、要救助者の状態を迅速かつ正確に把握できなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・孤立者、孤立地域から救助を求める手段がなく、取り残された住民の把握に時間を要した。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・孤立地域のヘリテレ映像の関係機関間での可視化及び共有化 ・孤立化想定地域内の公民館や津波避難ビル等への非常用発電機、衛星携帯電話等の備蓄 ・被災状況把握のための市町村災害対策本部関係者のヘリコプター搭乗 ・地上からヘリコプターへの連絡ができる手段及びルール作り 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P62-65
人命救助	防災機関	地震発生～1か月程度	<p>■孤立地域からの救助(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・出動可能な航空機の数に対して、救出の対象者が多く、速やかに救助ができなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・孤立者、孤立地域からの救助に時間を要した。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・孤立化想定地域における場外離着陸場その他ヘリコプターが離着陸できる場所又はヘリコプターによる上空からの救助ができる場所の整備 ・活動現場における航空燃料確保のための備蓄量の増加及び施設整備 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P62-65
人命救助	防災機関	地震発生～1か月程度	<p>■各機関同士での通信手段の欠如(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各機関が共通に使用できる通信手段が無かった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・現場における組織間の連携で、効率的な活動も可能であったと考えられるが、各機関同士での通信手段が確保されていなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・被災地では対策合同本部等を設置し、市町村、消防本部、緊急消防援助隊、自衛隊、警察、海上保安庁、DMAT等が情報を共有しながら連携して災害対応に当たったため、効果的かつ効率的な活動ができた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・非常時に消防無線、自衛隊無線、警察無線等が互いに交信できる体制の構築 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P62-65

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
人命救助	防災機関		地震発生～1か月程度	<p>■救助活動のための連携(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合調整所、対策合同本部における調整結果を現場レベルまで必ずしも共有できていなかった。 ・現場における活動調整を行う現地調整所が浸透していなかった。 			<ul style="list-style-type: none"> ・総合調整所、対策合同本部等での調整結果を末端まで浸透させる指揮命令系統の確立 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P62-65
人命救助	行政	市町村災害対策本部	地震発生～1か月程度	<p>■海外救助隊に係る情報伝達の混乱等(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国からの情報や現地活動に係る支援等が不十分であった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・捜索活動において、アメリカ、イギリス、中国の国際救助隊から協力を受けたが、外務省や防衛省からの事前連絡情報が輻輳し、必ずしも十分な対応や捜索ができなかった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・国における海外救援隊の受入体制の整備 ・国の窓口及び受入側の窓口の一本化 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P62-65
人命救助	行政	市町村災害対策本部	地震発生～1か月程度	<p>■海外救助隊のスキル、ノウハウ等の活用が不十分(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・海外救援隊の受入れの想定や準備が不十分であり、技術を活かした配備ができなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・海外救援隊が得意とする「地震で崩壊した家屋等からの救出」が、今回の津波では十分に活かされなかった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・得意とする技術が十分に活かされたかの検証及び同様事案で応援を受ける際の基礎資料化 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P62-65
人命救助	行政	市町村災害対策本部	地震発生～1か月程度	<p>■海外救助隊への対応(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日本の救助・捜索隊や市町村災害対策本部との連携が不十分であった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・現地において通訳や世話人の確保が困難だった。 ・施設管理者が確認を完了した場所を海外救助隊が捜索する等、情報共有ができなかった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・指揮系統の統一化、通訳の充実化 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P62-65
人命救助	防災機関		地震発生～1か月程度	<p>■適切なヘリポート適地等の確保困難(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急時のヘリポート計画、運用が不十分であった。 ・沿岸地域では、被災を免れ、かつ、一定規模のスペースがある土地が限られていた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・被災地における離着陸場が、避難所や部隊の活動拠点、物資の搬送拠点と近接しており、安全距離の確保等地上における安全確保が問題となった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時におけるヘリポート利用に関する計画の整備、関係機関の情報共有 ・災害時における、ヘリポート、物資の集積場、部隊の活動拠点、避難所等の施設の利用に関する計画の策定 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P62-65
人命救助	防災機関		地震発生～1か月程度	<p>■ドクターヘリの活動における低効率性(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ドクターヘリの統制を行う指揮命令系統が不明確であった。 ・(岩手県のドクターヘリが運航開始前であり、)ドクターヘリが「岩手県ヘリコプター等運用調整会議」の参画機関となっていなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・本部支援室のヘリコプター運用調整班において、防災ヘリ、警察ヘリ、自衛隊ヘリの活動は調整を行ったが、ドクターヘリは枠組みに入っておらず、その動きを把握することが困難であった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・ドクターヘリの指揮命令系統の明確化 ・ドクターヘリの「岩手県ヘリコプター等運用調整会議」への参画 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P62-65
人命救助	防災機関		地震発生～1か月程度	<p>■ヘリコプターの運用調整上の混乱(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・複数機関のヘリコプター運航に関する統制・調整が十分に機能しなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・救急患者の搬送時において、ヘリポート上空に数機が飛来し、離着陸に混乱が生じた。 ・本部支援室のヘリコプター運用調整班といわて花巻空港(県防災航空隊)との連絡手段が限定され、円滑なオペレーションが困難であった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・ヘリポートについて、飛行援助の航空局の開局等、関係機関が情報を共有しながら運行できる体制の検討 ・動態管理システムのヘリへの設置促進 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P62-65

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
人命救助	防災機関	消防本部	地震発生～1か月程度	<p>■ 県内消防本部への指揮と統制(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・支援体制が十分に構築されていなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今回の大震災において、県内消防本部への指揮と統制が不十分であった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・災害対策本部への、消防本部に対して指揮できる体制の構築 ・指揮系統のあり方について検討したうえで、実効性のあるマニュアル等の作成 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P62-65
人命救助	防災機関	消防本部	地震発生～1か月程度	<p>■ 消防機関の情報共有機器の不備(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・県庁に消防無線がないことにより、本部支援室に詰めた消防機関等が指揮を執ることができなかったこと。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今回の大震災において、県内消防本部への指揮と統制が不十分であった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・県災害対策本部への消防デジタル無線等市町村及び県内消防本部と確実に連絡を取れる手段の整備 ・県災害対策本部、市町村災害対策本部、県防災航空隊、SCU他及び現場最前線指揮本部との指揮系統及び通信手段に関する計画の策定 (※SCU: 広域搬送拠点に設置される臨時医療施設) 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P62-65
人命救助	防災機関	消防本部	地震発生～1か月程度	<p>■ 応援の調整要員の派遣困難(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・県緊急消防援助隊受援計画にある被災地消防本部からの消防応援活動調整本部員を派遣できる状況になかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今回の大震災において、県内消防本部への指揮と統制が不十分であった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・県緊急消防援助隊受援計画の見直し及び同計画に基づく応援隊受入れ後の活動をスムーズに行うための関係機関を交えた訓練の実施 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P62-65
燃料不足対応	行政	県、国	地震発生～3週間程度	<p>■ 燃料備蓄施設の有無(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・庁舎にガソリンや軽油等の備蓄設備がなかった。 ・消防法による指定数量以下での携行缶、ドラム缶での保管しかできなかった。また、一度に給油できる量も限られていた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地震、津波により燃料輸送が途絶した上、災害に対応する備蓄がなかったことから、極端な燃料不足が発生した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・県は、国に対し、発災直後から再三にわたり、強く燃料確保の要請を行い、その結果、日本海側を経由する鉄道による緊急輸送、燃料元売各社によるタンクローリーの集約などの対策が講じられ、県内陸部における燃料不足は概ね3週間後から解消し始めた。 ・内陸部から被災地に向けて災害支援を行う緊急車両等については、県災害対策本部が給油許可証を発行し、優先給油を行うことによりその活動に支障が出ないように対応した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・国における燃料確保体制構築の要望 ・燃料確保を重要課題の1つとし、受入先(タンク)の確保のために民間も交えた体制の構築 ・自治体や事業所、住民での少量備蓄の推進 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P67-68
燃料不足対応	行政市民	災害支援従事者	地震発生～3週間程度	<p>■ 燃料不足による緊急車両等への影響(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・給油を待つ一般車両の渋滞が緊急車両の通行の妨げとなった。 ・極端な燃料不足により、災害対応車両への給油が滞る可能性があった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・燃料が補給できず、被災地への支援物資の搬送等、災害対応車両の活動や病院等の重要施設の運営に支障を来すことが懸念された。 	<ul style="list-style-type: none"> ・本部支援室に燃料特命チームを設け、県北及び沿岸広域振興局並びにタンクの被災を免れた釜石市所在の岩手オイルターミナルとの連携による供給システムを構築し、独自にタンクローリー8台を確保して避難所や重要施設等への供給に当たった。 ・ガソリンスタンド流出地域や孤立集落等には、自衛隊や消防機関の協力によるドラム缶給油やタンクコンテナ活用の仮設ガソリンスタンド設置等を行った。 ・電気・通信等インフラの緊急復旧用の燃料については、東北電力㈱や郵便事業㈱等の事業者への現地供給を行い、二次災害の発生防止に努め 	<ul style="list-style-type: none"> ・優先給油の基準の地域防災計画への明記 ・緊急車両等への優先給油の事前周知 ・警察や地域SSと協力した、給油における道路交通整備の実施 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P67-68

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
燃料不足対応	行政 市民	災害支援従事者	地震発生～3週間程度	<p>■流通の遮断(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・東北本線が不通となり、通常の燃料輸送ルートの使用が不可能となった。 ・震災により仙台港にある製油所が被災し、供給が途絶した。 ・燃料確保については、行政・元売等の対応が東京中心であり、被災地域での対応ができなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・県内全域において燃料不足が発生した。 ・当初、国が調達するとして、鉄道等の機関や病院等の施設ごとに必要量を調査するよう指示があり、被災直後の混乱の中で関係者に報告を求めて国に報告していたが、実際には、輸送手段がないこと等により供給がほとんどなかった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・燃料輸送ルートの複数化 ・国主導による業界団体の参集と優先供給先の調整 ・平時からのエネルギー関係者の連絡会議の開催と災害時における燃料供給体制のマニュアル作成 ・災害時の燃料供給に係る協定締結 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P67-68
医療活動	医療機関	医者	地震発生～1週間程度	<p>■救急医療品(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・医療品の種類が少なかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・避難所にすぐに到着していたのに手当が十分にできなかったところもあった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・必要な資機材の備蓄、調達の仕組みを再検討・構築 ・避難所に常備薬を用意 	災害の検証(長岡市) P55-58
医療活動	行政	健康課保健師	地震発生～1か月程度	<p>■各避難所への保健師の配置(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・避難所の数が多数だった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・すべての避難所に対し、保健師の常駐は不可能であった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・他自治体への保健師派遣の要請 	災害の検証(長岡市) P55-58
医療活動	行政	救護所	地震発生～1週間程度	<p>■救護所の対応(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・停電したが、避難所には自家発電がなかった。 ・地区防災センター職員と支援者の調整、多くの医療チームや支援者の調整が不足していた。 ・各避難所の情報収集、医師との調整、依頼が困難であった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ケガ人の対応も暗くて十分にできなかった。 ・救護本部として何をすれば良いかわからず、指示ができなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・途中から県が窓口となり調整した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・救護所で対応にあたる担当者、災害対策本部(または医療本部)との情報伝達の体制・内容を整理し、訓練等により医療スタッフの派遣要請等の調整を実施 ・救護所が設置される場所における自家発電等の配備 	災害の検証(長岡市) P55-58
医療活動	行政	県災害対策本部	地震発生～2週間程度	<p>■DMAT参集と運用(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全国から多くのDMATが参集した ・通信の途絶により現地やDMATチーム、広域医療搬送拠点との連絡が困難を極めた。 ・大規模な津波被害の特殊性により、本来のDMAT活動時間(48時間)を超えた長期的な医療救護活動への対応が必要となった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・DMATの指揮統制、調整等が十分に行き届かない状況があった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・全国的なDMAT派遣体制の構築・制度化 ・災害発生後早期から、DMAT調整本部への多くの統括DMATの派遣による指揮調整機能の強化 ・衛星携帯電話の所持等DMATの装備についての見直し及び強化 ・DMAT活動の長期化に備えた2次隊や3次隊の派遣準備及び装備の見直し 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P74-76
医療活動	行政	県災害対策本部	地震発生～2週間程度	<p>■全国からの多数のDMAT参集に伴う活動調整の不備(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全国から多くのDMATが参集したが、指揮統制、調整等が十分に行き届かない状況があった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・DMATを、必要とされている地域に適切に配置するのに手間取り、支援が行き届かない場所や、逆に参集したDMATが多すぎた場所が発生した。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・全国的なDMAT派遣体制の構築・制度化 ・災害発生後早期から、DMAT調整本部への多くの統括DMATの派遣による指揮調整機能の強化 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P74-76

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
医療活動	行政	県災害対策本部	地震発生～2週間程度	<p>■現場でのDMATの通信伝達手段の不足 (背景) ・通信の途絶により現地やDMATチーム、広域医療搬送拠点との連絡が困難を極めた。</p>	<p>・現場で活動するDMATから、拠点等への支援要請等が発信できず、効率的な活動にならなかった。</p>	—	<p>・衛星携帯電話の所持等DMATの装備についての見直し及び強化</p>	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P74-76
医療活動	行政	県災害対策本部	地震発生～2週間程度	<p>■DMATの活動が従来の想定を超えて長期化 (背景) ・大規模な津波被害の特殊性により、本来のDMAT活動時間(48時間)を超えた長期的な医療救護活動への対応が必要となった。</p>	<p>・DMATの派遣期間(48時間)を越えた直後、被災地で医療処置を行える関係者が急減し、一時的に救急・慢性の医療ニーズに対応できなくなった。</p>	—	<p>・DMAT活動の長期化に備えた2次隊や3次隊の派遣準備及び装備の見直し</p>	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P74-76
医療活動	行政	県災害対策本部	地震発生～2週間程度	<p>■停電による医療活動の困難 (背景) ・災害時における長期停電を想定していなかった。</p>	<p>・緊急災害時の地域医療を担う開業医及び調剤薬局において、停電及び交通遮断により医薬品及び医療資機材の供給機能に支障が生じた。</p>	—	<p>・開業医及び調剤薬局に対する、小型発電機又は医療用蓄電池等の設置に対する助成等の措置</p>	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P74-76
医療活動	行政	県災害対策本部	地震発生～2週間程度	<p>■医薬品の調達要請が錯綜し、調達が遅延 (背景) ・県地域防災計画においては、市町村災害対策本部長から県災害対策本部長に対し医薬品等の調達依頼を行う計画であったが、通信網の断絶に加え、役場機能自体が失われた市町村もあったため、調達要請が錯綜した。</p>	<p>・医薬品等の供給が、DMATや医療救護班による持込みや現地調達、県災害対策本部から卸業協会への発注、被災病院による直接の発注等、統制されていない複数のルートで実施されたことから、医薬品等の供給が遅れる避難所が生じた。</p>	—	<p>・災害時における医薬品等供給計画の見直し</p>	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P74-76
医療活動	行政	県災害対策本部	地震発生～2週間程度	<p>■医薬品等を輸送する車両等への対応の準備不足 (背景) ・災害時の優先給油、緊急車両通行等に係る基準が策定されていなかった。</p>	<p>・医薬品等搬送車に対する緊急車両通行証の発行及びガソリンの確保に手間取った。</p>	—	<p>・給油及び高速道路利用に関する医薬品等搬送車両優先の基準の策定及び周知徹底</p>	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P74-76
医療活動	防災機関 民間	ヘリコプター保有機関	地震発生～2週間程度	<p>■患者のヘリコプター搬送を行う際の調整が不足 (背景) ・SCUにおけるヘリコプター搬送に関する派遣主体間の情報共有が不足していた。 (※SCU: 広域搬送拠点に設置される臨時医療施設)</p>	<p>・1つの搬送要請に対し、自衛隊ヘリ、防災ヘリ、ドクターヘリ等派遣主体の異なるヘリコプターが一度に参集してしまう等、各主体間の調整が十分ではない面があったこと等、運航調整面での課題があった。</p>	—	<p>・災害対策本部におけるヘリコプター運用調整班の設置 ・災害対策本部からのSCUとの情報共有及び連絡調整のための職員の派遣</p>	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P74-76

項目	だれが	時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典	
医療活動	行政 防災機関 民間	県災害 対策本部 DMAT等 医療関係者	地震発生～2週間程度	<p>■SCUにおける判断機能の欠如(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・SCU指揮調整隊の事前の準備がなかった。 (※SCU:広域搬送拠点に設置される臨時医療施設) 	<ul style="list-style-type: none"> ・SCUは医療面では国のDMAT事務局から派遣された統括DMATが指揮を執ったが、県災害対策本部との連絡が通信の途絶によりつながりにくかった。 ・応急処置後の病院への搬送について、花巻市消防本部の指揮調整隊が調整を行ったが人員の確保に苦労した。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・SCU指揮調整隊としての職員派遣についてのルール化 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P74-76
医療活動	市民	透析患者	地震発生～1か月程度	<p>■人口透析患者への対応の準備不足(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ライフライン断絶時の人工透析患者通院に関する取扱いのルールが整備されていなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ガソリン不足により、人工透析患者の透析医療通院の調整が喫緊の課題となった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・透析医療機関の連携による当番制を導入し、透析医療を維持した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ライフライン断絶時の人工透析患者通院に関する取扱いのルール化 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P74-76
医療活動	行政	県災害 対策本部	地震発生～2週間程度	<p>■被災地(避難所を含む)の医療衛生体制と活動(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大規模な津波災害時の交通、通信等の麻痺状況を想定した医療活動計画が策定されていなかった。 ・今回の震災規模に対し、現行の各市町村地域防災計画上の医療救護班体制では対応できなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・DMATに引き続き医療救護体制の構築まで、1週間程度、DMAT活動を延長した。 ・各市町村災害対策本部医療救護班を組織する予定の医師等が被災により、医療救護班が組織できなかった。 ・各市町村地域防災計画上の医療救護班の役割が、実際には範囲が広すぎて実行できなかったところも多かった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・各市町村地域防災計画において他団体の連携及び支援を考慮した医療救護班体制の構築 ・自衛隊とDMAT医師等との連携強化 ・大規模災害時における医療救護活動について、全般を調整、支援する連携体制の構築や人工透析、歯科医療、保健師活動、心のケア等の保健医療活動各分野での活動計画の策定 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P74-76
避難所	行政	県災害 対策本部	地震発生～2週間程度	<p>■避難所における衛生環境にかかる医療対応の不足(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・衛生面等を考慮したトイレの設置等を規定した避難所運営計画がなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・一部の避難所において、衛生面及びプライバシーが確保されたトイレの設置が不十分であった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・衛生面に考慮した避難所のトイレ設置又はレンタルトイレの手配について事前の計画策定 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P74-76
医療活動	行政	県災害 対策本部	地震発生～2週間程度	<p>■被災地(避難所を含む)の医療衛生体制と活動(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・衛星携帯電話等、災害時に強い情報通信手段が不足した。 ・地域内での(他団体等からの)医療・保健支援チームに関する情報が不足していた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・通信の途絶により、現地からの情報伝達が容易にできなかった。 ・他団体等の医療・保健支援チームの活動に係る情報が不足した。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・拠点となる医療関係機関等における、衛星携帯電話や移動系の防災行政無線等の情報通信機材の配備 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P74-76

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
医療活動	行政	県災害対策本部	地震発生～1か月程度	<ul style="list-style-type: none"> ■自衛隊による医療活動の支援に関する事前準備の不足(背景) ・自衛隊の派遣活動初期の段階における医師等が不足。 	<ul style="list-style-type: none"> ・自衛隊の災害派遣活動初期において、医薬品の提供や応急処置のニーズがあったが、医師がいなかったため対応まで時間を要した事例があった(医療従事資格がない自衛官等は医薬品の配布はできない。) 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時における自衛隊の災害派遣活動において、自衛隊による医療活動を現場の判断で、被災自治体からの災害派遣要請の内容を問わず実施できることとする体制、法制度の確立 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P74-76
医療活動	行政	県災害対策本部	地震発生～1か月程度	<ul style="list-style-type: none"> ■被災地における地域医療活動体制の準備不足(背景) ・被災地ごとに地域の医療救護を調整する地域医療コーディネーターがあらかじめ設置されていなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域医療を調整(コーディネート)する職員がいなかった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・被災地への地域医療コーディネーターの配置及び地域の保健医療関係団体との連携体制の構築 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P74-76
医療活動	行政	県災害対策本部	地震発生～1か月程度	<ul style="list-style-type: none"> ■医療支援に係る人材(背景) ・現地市町村等保健医療関係スタッフのマンパワーが不足。 	<ul style="list-style-type: none"> ・被災市町村の機能低下や保健医療スタッフの不足等現場のマンパワーが厳しい状況であったことから、避難所での健康チェックの実施等の対応に十分な連絡調整がなされない面があった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・被災地への保健師、心のケアスタッフ、感染症対策の専門家等の保健医療スタッフ支援の検討 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P74-76
避難所	行政	県・市町村職員	地震発生～1か月程度	<ul style="list-style-type: none"> ■避難所における感染症対策の体制が未構築(背景) ・避難所における感染症対策の事前計画が、消毒等の防疫対策に重点が置かれ、感染症発生動向調査(サーベイランス)、患者隔離等の視点が不足していた。 ・避難所における健康把握等のリスクアセスメントや、避難者の健康管理、衛生指導等の仕組みが構築されていなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・避難所における感染症(インフルエンザ、ノロウイルス胃腸炎、腸管出血性大腸菌感染症等)の対応(患者の隔離施設等)が不十分だった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・大規模災害を想定した感染症対策、防疫対策計画、避難所運営マニュアルの見直し(感染症患者の隔離、予防投薬ガイドラインの周知、避難所リスクアセスメント方法、感染症発生動向調査、必要な衛生資機材の提供体制、感染症対策チームの派遣等) 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P74-76
医療活動	行政	県災害対策本部	地震発生～1か月程度	<ul style="list-style-type: none"> ■広範囲の大規模被災に対する防疫体制は想定外(背景) ・被災地における防疫対策の事前計画が、大規模災害に対応する計画になっていなかった。 ・捜索活動、がれきの除去、物資搬送活動と、防疫活動に関する連携の視点が不足していた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・広範囲の被災地で、捜索活動・がれきの除去活動等の実施状況と、防疫活動の実施状況が効率的に進んでいなかった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・道路啓開したところから、防疫処置をする等、被災地における活動の進捗と、防疫活動を調整について、行政・防災機関と医療機関が連携して検討する体制の確保 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P74-76

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
災害時要援護者対応	福祉事業	福祉事業者等	地震発生直後	<p>■要援護者の安否確認(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市町村職員等からの電話が通じず連絡が取りにくかった。 ・単身で避難所へ避難したため、市町村職員等からの連絡が取れなかった。 ・訪問するにも余震が続く中で、担当者が一人で活動することは不安があった。 ・要援護者の安否を確認する市町村職員自らが被災した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・市町村職員や支援者から要援護者への連絡が取れなかった。 ・市町村職員や支援者が、要援護者宅を訪問するのが遅れた。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の町内会長、班長、民生委員が中心となつての安否確認 	災害の検証(長岡市) P73-75
災害時要援護者対応	行政	避難所管理者	地震発生～1か月程度	<p>■要援護者情報(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・知的障がいなどプライバシーの問題もあると思われるが、担当した避難所の入所者情報を把握することができなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・対象者に適切な対応がとりづらかった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・民生委員、施設からの情報提供 ・要援護者のリストアップ及び要援護者対応を各部署毎に役割分担 	災害の検証(長岡市) P73-75
災害時要援護者対応	行政	避難所管理者	地震発生～1か月程度	<p>■一般の避難者との共同生活上の限界(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・要援護者対応の専門家や、対応した施設・設備が不足しているため、要援護者の避難生活上、安全確保に限界があった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・避難所に泊まる高齢者が、夜トイレ等に1人で行ったまま戻らなかった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・福祉避難所の積極的な確保および指定 	災害の検証(長岡市) P73-75
災害時要援護者対応	市民	福祉関係者	地震発生～1週間程度	<p>■緊急入所への対応(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・介護保険施設や医療機関などの受け入れ可能施設情報が不足した。 ・施設自体が被災し受入調整が難航した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・専門家や専門的設備がないため対応が不十分となった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・民間事業者、有資格者(介護ボランティア)への協力要請、広域的なネットワークづくりへの取組 	災害の検証(長岡市) P73-75
災害時要援護者対応	市民	災害時要援護者	地震発生～1か月程度	<p>■要援護者の入浴環境の確保困難(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・デイサービスの送迎ができないという理由により、入浴の確保が困難となった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・入浴できなかったことにより皮膚状態の悪化が見られる方が多かった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・社会福祉施設等を臨時の福祉避難所として活用し、要援護者を受入れ ・入浴できないことによる皮膚の状態への影響が懸念される方等、入浴ニーズがきわめて高いケースについて理解と事前把握を図る 	災害の検証(長岡市) P73-75
避難所	市民	災害時要援護者	地震発生～1か月程度	<p>■要援護者のトイレを控えることによる体調悪化(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・避難所のトイレが使いにくく、高齢者が結果水分を控えた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・脱水症状になり救急車で運ばれた。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・避難所のトイレを要援護者でも利用しやすいものとするための事前整備 ・要援護者用の仮設トイレ等を(一般向けに先駆けて)優先的に備蓄、確保 	災害の検証(長岡市) P73-75

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
災害時要援護者対応	市民	災害時要援護者	地震発生～1か月程度	<p>■要援護者の緊急入所に伴う施設との調整 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設自体が被災し受入調整が難航した。 ・緊急短期入所の長期化に伴う事業所との調整が困難であった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・通常の避難所で生活せざるを得ない要援護者の日常生活が困難を伴った。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・施設を家族と一緒に(障がい者本人の介護を家族が行う)であることを条件に、数日に限り在宅障がい者向けの臨時避難所としての利用を促進 ・要援護者施設との調整が困難な場合は、行政も関与して調整 	災害の検証(長岡市) P73-75
在住外国人への対応	行政	県災害対策本部	地震発生～1か月程度	<p>■情報伝達の困難 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・言語の違いで情報伝達が困難となった。 ・多言語に翻訳された資料が不足していた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・行政支援の内容の伝達が不十分となり在住外国人が孤立した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・NGO・NPO等の協力得て、資料の翻訳、配布を行った。 ・ローカルFMIによる多言語放送を実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・外国人支援システムの構築 	災害の検証(長岡市) P77-80
在住外国人への対応	行政	県災害対策本部	地震発生～1週間程度	<p>■避難所におけるトラブルの発生</p> <ul style="list-style-type: none"> ・文化・習慣の違いから避難所での日本人との共同生活にうまく馴染まないケースがある。 ・外国人な地震に慣れていないため、情報が不足すると極めて不安な気持ちが強くなる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・避難所内で留学生と日本人がトラブルに発展するケースがあった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・外国人の生活、文化に詳しい専門家等を交えた話し合い、外務省を通じて大使館による保護等による対応 	災害の検証(長岡市) P77-80
妊婦・乳幼児への対応	行政	保育所等	地震発生～1週間程度	<p>■避難所となった保育園の運営 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・避難者が多数押し寄せた。 ・保育園では人手が不足した。 ・飲料や乾パンなどの食糧備蓄がなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・避難者対応や保護者対応に苦慮、保育園への問い合わせや保護者対応を少人数で対応することには不安があった。 ・子供たちは空腹に耐えられないと考えられる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の方、小学校の先生等と連携をとった。 ・その場をしのぐ布団、食事はあった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・保育園を避難所として活用することを周辺住民と事前に取り決め、確固たるルール作りを実施 	災害の検証(長岡市) P81-84
妊婦・乳幼児への対応	行政	保育所等	地震発生～1週間程度	<p>■保育園における情報連絡体制 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話が通じない。 ・中越地震のようにライフラインストップという事態では、連絡、情報収集は難しい。 ・個人情報保護という点から保護者の緊急連絡網を作成していなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員が分担して連絡するには時間がかかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・連絡がなかなかつかず、避難所へ毎日行き、そこにいない児童の情報を聞いたりした。 	<ul style="list-style-type: none"> ・連絡体制の再考 	災害の検証(長岡市) P81-84
妊婦・乳幼児への対応	行政	保育所等	地震発生～1か月程度	<p>■幼児対応 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・余震の度、恐怖心を訴え、幼児は夜泣きが酷くて離れることができなかった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・添い寝を1か月間した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・避難所内における、乳幼児を含む世帯のためのスペースを確保 	災害の検証(長岡市) P81-84

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
人的・物的被害の集約	行政	県災害対策本部	地震発生直後	<p>■情報伝達経路の確保 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> 地震による停電及び情報通信網の断絶並びに津波による市町村庁舎及び情報通信設備の被災により、想定していた通信手段が全て機能しなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> 山田町、大槌町及び陸前高田市と連絡が取れない状況が続いた。 	—	<ul style="list-style-type: none"> 多重な通信手段の確保 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P79-80
人的・物的被害の集約	行政	県災害対策本部	地震発生～1か月程度	<p>■災害対応の優先順位に応じた情報収集が困難 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> 発災からしばらくの間は人命救助と救済物資の補給が災害対応の中心であった。 	<ul style="list-style-type: none"> 発災直後からマニュアルに従って人的被害(死亡・負傷)と物的被害(住家の全壊・半壊)の情報収集を開始したが、被害が大き過ぎ、その把握には時間を要したため、適切な時期にこれらの被害情報を収集しきれなかった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> 市町村機能を補完する人的及び物的支援、人命救助、被災者の保護、公共施設の機能回復を最優先とした情報収集 時間の経過とともに変化する災害対応に応じた情報収 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P79-80
人的・物的被害の集約	行政	県災害対策本部	地震発生～3か月程度	<p>■公表する情報の定義が組織間で未調整 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> 死者数の計上及び公表値について、県及び警察では遺体収容場所ベース、市町村では住民登録ベースといったように、計上方法が異なっていた。 震災後3か月を経過した行方不明者の死亡届受理については、その受理件数の取扱い(新規受理が発生した場合、死者数に計上するのか、行方不明者から差し引くのか)について、各団体間で一元化されて 	<ul style="list-style-type: none"> 県、市町村及び警察の間で、死者数、行方不明者数及び行方不明者死亡届受理数の計上方法及び公表数値に差異が生じ、混乱が生じた。 住民・報道機関からの問い合わせが多く寄せられた。 	—	<ul style="list-style-type: none"> 県及び市町村の災害対策本部における被害情報の集計方法のルール化 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P79-80
広報活動	行政	広報担当者	地震発生～2か月程度	<p>■広報誌の発行 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> 市政だよりの発行が印刷会社の被災によりできなくなった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> 各種情報はチラシなどで避難所に配布した。 	<ul style="list-style-type: none"> 災害時に迅速な広報誌の発行が可能な仕組みを構築 デジタルデバインドにより情報弱者となりがちな高齢者などにも配慮して、被災者向けにできるだけ頻繁な、紙媒体による繰り返しの情報提供 	災害の検証(長岡市) P22-24
広報活動	行政	広報担当職員	地震発生～2か月程度	<p>■膨大な情報の整理の遅れ (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> 本部発表の情報に加え、それ以外の情報が膨大にあり整理が困難であった。 	<ul style="list-style-type: none"> 避難者に伝達すべき情報を、適切な時期に伝達できなかった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> 広報業務に従事する職員の増員が必要 	災害の検証(長岡市) P22-24
広報活動	行政	広報担当職員	地震発生直後	<p>■防災行政無線の途絶による情報の一斉周知の困難 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> 市町村の防災行政無線が被災した。 	<ul style="list-style-type: none"> 被災市町村において、防災行政無線が使用できなかったため、市民に対する一斉周知手段を失った。 	—	<ul style="list-style-type: none"> 防災行政無線の早期の復旧及び防災対策 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P83-86

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
広報活動	行政	広報担当職員	地震発生～2週間程度	<p>■チラシや広報誌の配布困難 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・チラシや広報誌は、枚数および配布人員が不足していた。 ・沿岸部の多くの地区において、津波により行政連絡員が被災した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・お知らせチラシの配布には限界があり、避難所利用者等に限られた周知になった。 ・沿岸部の多くで、行政連絡員を通じた広報誌の配布ができなかった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時にチラシや広報誌を用いて住民、避難所利用者等に広く情報を周知する方法、手段の検討 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P83-86
広報活動	行政	広報担当職員	地震発生～2週間程度	<p>■被災者が必要とする生活関連情報の収集困難 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・被災者等が必要とする生活関連情報(ガソリン・スーパー他小売店・病院等)を収集・提供する体制がなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・生活実態に即した広報が十分できなかった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・生活関連情報の収集体制の確立 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P83-86
広報活動	市民	被災者	地震発生～2週間程度	<p>■情報を受信する住民側の電源の喪失 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・停電により、住民が情報を受信する機器が使えなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・庁舎のシステム本体の電源が確保されても、住民側で情報受信機器の電源の確保ができず情報が伝達されなかった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・住民による電池・充電器等の備蓄 ・大規模災害時においても使用できる行政と住民との双方向の通信手段の検討 ・各地域に発電機等電源が確保される拠点を整備し、その拠点を通じた住民向け情報発信の実施 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P83-86
広報活動	行政	広報担当職員	地震発生～2週間程度	<p>■情報を住民向けに加工する体制が不十分 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本部会議資料等の情報を、災害広報に加工する体制が十分でなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害対策本部会議の資料は、住民等が求める生活情報等に結びつかず、住民にとって有益な情報とは言えなかった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・生活実態に即した災害広報への加工(例:部局ごとの情報ではなく、生活実態に合わせた項目ごと、エリアごとに出す等) 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P83-86
広報活動	報道機関		地震発生直後	<p>■メディアも通じた広報の不足 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・県災害対策本部や警察の設けた電話回線が少なかったこともあり、これらとマスコミの回線とがほとんど繋がらなかった。 ・大規模停電のため、電力会社においても混乱が生じていた。 ・災害により報道機関も混乱し、局内の調整が取れていなかったと思われる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・報道機関に連日・終日様々な問い合わせ電話が殺到し、その対応に多くのスタッフが当たらざるを得なかった。 ・報道機関では、把握している情報が概略的なことに止まり、細かい地域の状況照会に答えることができなかった。 ・多数のマスコミ関係者が電力会社に来社したが、同社においても混乱しており、適切な対応ができなかった。 ・報道機関(キー局、番組ごと、他全国各地)から連日及び終日様々な問い合わせが県に殺到し、対応に当たらざるを得なかった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・電話回線を増設する、又は毎日メディアへの発表時間、レク時間を設定し、マスコミからの個別照会による混乱防止を徹底 ・官民を含めたライフラインに関する情報提供体制の構築 ・報道機関に対する災害情報提供方法のルール化(例:県政記者クラブ提供資料は、ホームページ掲載を徹底するとともに、県政記者クラブ提供資料は、県政記者クラブ加盟各社(地元局)からキー局への情報提供を徹底するよう依頼) 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P83-86

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
広報活動	行政	広報室	地震発生～1か月程度	<p>■ 広報活動の被災(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・通信局が被災した。 ・停電、ガソリン不足及び人員不足となった。 ・防災行政無線が気象条件などに影響を受けること。 ・広報活動に必要な物資の手配が困難であったうえ、備蓄が不足していた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・移動体通信・固定通信ともに広範囲にわたってつながりにくい状況となった。 ・防災行政無線について聞きにくい、又は聞こえないといった場合があること。 ・停電、広報活動に必要な物資(通信手段、ガソリン、車両、コピー用紙など)の不足、人員不足により、情報提供が思うようにできなかった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・情報通信事業における、災害時の安否確認方法案内の実施(例:災害時の安否確認方法の日頃からの案内、各自自治体との連携、災害時等に利用できるICT(情報通信技術)を活用した情報通信サービスの検討) ・通信手段、車両、ガソリン、コピー用紙など、広報活動に必要な物資の確保及び停電対策 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P83-86
通信・情報	行政	県災害対策本部	地震発生直後	<p>■ サーバー等の停止(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・停電や地震によるサーバー・ダウンが生じた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・停電・サーバーのダウンにより、県ホームページによる情報更新及び提供ができず、ツイッター等のソーシャルネットワーキングサービスに頼らざるを得なかった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・ソーシャルネットワーキング・サービスの活用促進 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P83-86
通信・情報	行政	県、市町村災害対策本部	地震発生～1か月程度	<p>■ ホームページによる広報の限界(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・県及び市町村とも防災ホームページの項目及び分量が多い、階層が深いなど、重たいサイトで、停電が解消されてもつながりにくかった。 ・県公式ホームページにアクセスが殺到した。 ・ホームページ更新作業者が限定された。 ・ホームページ更新作業が次いつ発表されるか、ホームページがいつ更新されるか、あらかじめ示されなかったことも県への電話照会やホームページアクセスの集中につながった。 ・防災ポータルと県公式ホームページの災害情報の情報管理及び掲載情報のすみ分けがなされていない 	<ul style="list-style-type: none"> ・市町村ホームページも閲覧できない状況が続いた。 ・県ホームページの安否情報ページ閲覧等のため、県ホームページへのアクセスが更に集中し、つながりにくくなった。 ・防災ポータルは、項目、分量が多いが、生活関連情報が少なかった ・防災ポータルサイトが適時に更新できず、情報提供が十分にできなかった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・防災ポータルと県公式ホームページ災害情報の整理 ・ホームページサーバーの災害対策及びアクセス殺到への対策実施 ・情報更新頻度を上げる対策の実施、情報更新時刻の事前告知 ・災害時ホームページの最適化、防災ポータルの通常時と災害時に区分した運用(項目の厳選、画像減、テキストスタイル化、携帯にも対応) ・地域での情報伝達力を高めるため、防災行政無線に加えて、電話応答サービスの設置、各行政区長や自主防災会長、防災委員への個別受信機の配置 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P83-86

項目	だれが	時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
県災害対策本部の体制と活動	行政	県職員	地震発生～2週間程度	<p>■県における広報事務の分担の不明確(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・県災害対策本部内における支援室広報班と広聴広報課の役割分担及び事務分掌の区分けが不明確であった。 ・担当部室課によっては、震災対応による業務多忙により、対応することが不可能であった。 ・相談内容は、民間、国、県及び市町村に関わらず全てにわたり、これまで県が対応したことがない業務や担当部室課が決まっていない業務などがあった。 ・業務の担当部署を一覧表などに取りまとめたものが機能しなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・問合せ及び相談内容について、これまで県が対応したことがない業務や担当部室課が決まっていない業務などがあり、対応に苦慮した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・広報に係る組織及び分掌事務の見直しの実施 ・各部局による対応のあり方の改善についての検討 ・相談対応で問い合わせが多かった内容についての対応の役割分担等 ・相談者の相談内容の質の変化(より深く専門的になる)に対応できるよう、問合せ内容についての各室課内における情報共有の徹底 ・地域防災計画、県ホームページ等に担当部署一覧を作成する等、問合せ先に関する情報提供の実施 ・収集情報を、メディアや被災者等に伝わりやすい災害情報として加工する体制整備 ・災害時ホームページの最適化、通常時と災害時に区分した運用(災害時一項目厳選、画像減、テキストスタイル、携帯対応で掲載)。 <p>例：避難所情報のツイート数は、15万6千件。しかし、市町村の防災計画避難場所情報の階層が深すぎて開きにくかった。テキスト化しグーグルマップにリンクする。</p>	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P83-86
県災害対策本部の体制と活動	行政	県職員	地震発生直後～	<p>■災害総合窓口への問い合わせ等の集中(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害総合窓口を設置したが、担当課等の情報が不足し、庁内の担当課を初期調整する機能や安否照会が県庁総合窓口集中した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・外部からの問合せ及び相談電話について、状況に応じて、県庁担当部課につないだが、担当部室課によっては、震災対応による業務多忙により、対応に応じられない場合もあった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・相談対応で問い合わせが多かった内容については、担当部室課の担当者も窓口や電話で直接対応するか、窓口となる担当者を決めて対応する、よくある問合せ等に対応できる資料等を窓口にあらかじめ提供する、等の対応の役割分担等 ・相談者の相談内容の質の変化(より深く専門的になる)に対応できるよう、問合せ内容についての各室課内における情報共有の徹底 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P83-86

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
県災害対策本部の体制と活動	行政	県・市町村職員	地震発生直後～	<p>■情報収集・提供体制(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市町村から県への安否確認情報の収集体制が不十分だった。 ・県から県民等への提供体制が不十分だった。 ・所掌が明確でなかった。 ・電話回線もパンクし、つながらない状況が続き混乱をきたした。 	<ul style="list-style-type: none"> ・安否情報の所掌が明確ではなく、電話回線もパンクし、つながらない状況が続き混乱を来した。(本部支援室広報班、広聴広報課及び警察) 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・地域防災計画、県ホームページ等に担当部署一覧を作成する等、問合せ先に関する情報提供の実施 ・災害時ホームページの最適化、通常時と災害時に区分した運用(災害時一項目厳選、画像減、テキストスタイル、携帯対応で掲載) 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P83-86
県災害対策本部の体制と活動	行政 民間	県・市町村職員 医療機関	地震発生直後～	<p>■個人情報保護に伴う作業負荷の増加(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・非常時においても個人情報保護の点から、公開する名簿の加工に膨大な作業時間を要した。 ・避難所でない病院搬送者名簿公開にあたっては、病院等との調整に手間取った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・病院搬送者の名簿が公開されなかったため、県や病院に照会が集中し、病院機能にも支障をきたした。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・収集情報を、メディアや被災者等に伝わりやすい災害情報として加工する体制整備 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P83-86
県災害対策本部の体制と活動	行政	県・市町村職員	地震発生直後～	<p>■個人情報保護に伴う避難者名簿の加工による支障(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・加工したことによって、詳細な住所・生年月日による検索ができなくなった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・安否情報の検索に逆に支障を来すようになった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・非常時の個人情報保護の取扱いの特例措置 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P83-86
県災害対策本部の体制と活動	行政	県・市町村職員	地震発生直後～	<p>■情報の仕分けが可能なスタッフが不足(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・連日、災害に関する大量かつ様々な内容の電話・メールが県に寄せられ、その中に救援要請等が混在していたが、情報を迅速に仕分けできる広聴業務経験スタッフが不足した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・真偽の判別や緊急を要しているかどうか判別がつかない救援要請、安否確認要請の対応に苦慮した。 ・対応の必要のないケースに警察官が時間を割かれるケースも生じた。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・情報整理、仕分けにあたる担当者を育成、確保する。 ・マスコミ関係者や、災害情報関係の有識者、経験者等との協力体制の確保 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P83-86
県災害対策本部の体制と活動	行政	県・市町村職員	地震発生直後～	<p>■広報に係る情報提供の非効率(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・県災害対策本部からの災害広報が、本部員会議資料のみであり、資料提供先が県政記者クラブ及び市町村に限定された。 ・本部支援室広報班、情報班及び広聴広報課の役割分担及び連携がうまくいかなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・県災害対策本部からの災害広報は、本部員会議資料のみであり、また、本部支援室広報班と情報班の混乱もあり、情報(特に日常生活情報)が不足した。 ・発表は、本部員会議等の場で報道機関に公表し、防災ポータルに資料を掲載したが、防災ポータルには、本部員会議資料の概要版のみの掲載であり、各部署の情報は掲載されず、パブリシティ、クチコミ効果が十分得られなかった。 ・発災直後における本部支援室広報班と広聴広報課の連携が取れていなかった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・収集した情報を生活実態に即した災害広報に加工する体制整備(例:部局ごとの情報ではなく、生活実態に合わせた項目ごと、エリアごとに出す等) ・広報に係る組織及び分掌事務の見直しの実施 ・市町村の防災計画にある重要情報(避難所等)を簡潔に防災ポータルに掲載 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P83-86

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
通信・情報	市民	被災者	地震発生直後～	<p>■市町村HPによる災害対応状況の把握が困難 (背景)</p> <p>・市町村ホームページサーバーのダウンにより、防災ポータルから各市町村の防災ホームページのリンクが開けなかった。</p>	<p>・市町村を含めたホームページサーバーのダウンにより、各市町村の防災計画にある避難所等情報さえ閲覧できず、照会対応等に支障を来した。</p>	—	<p>・通常時の防災ポータルと災害時の防災ポータルの区分化</p>	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P83-86
停電による影響と対策 上下水道の被害と復旧 道路被害、交通渋滞への対応	民間企業	インフラ事業者	地震発生直後～1か月程度	<p>■各事業者間の連携不足 (背景)</p> <p>・道路管理者を含む各インフラ事業者間の連携組織がなく、インフラ復旧工事に関する情報等が共有されていない。</p> <p>・大規模災害により各種インフラが広範囲にわたり一斉にダウンすることが想定されていない。</p>	<p>・各インフラ事業者における復旧の優先順位に応じて、当該インフラの重要施設の復旧を他に先行して実施する必要があるが、道路の啓開作業を行う道路管理者等との連携が不十分なため、復旧作業が難航することがあった。</p> <p>・電気が復旧しなければ、給水ができないなど、各インフラ事業者間の連携が必要であったが、それが不十分であり、各事業者間における復旧作業スケジュール等の情報共有がなされなかった。</p>	—	<p>・県・市町村災害本部等の構成員への各インフラ事業者の参画及び復旧工事の予定、進捗状況等についての情報共有と調整機能の確立</p>	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P89
停電による影響と対策 上下水道の被害と復旧 道路被害、交通渋滞への対応 燃料不足	民間企業	インフラ事業者	地震発生直後～1か月程度	<p>■復旧工事中燃料の確保困難 (背景)</p> <p>・大規模災害時においても他地域から被災地域に間断なく燃料が供給されるという前提が関係者にあり、特段の燃料確保対策が定められていなかった。</p>	<p>・インフラ復旧のために使用する重機等の燃料を円滑に調達することができず、復旧作業に支障が生じることがあった。</p>	—	<p>・各インフラ事業者ごとに一定量の燃料の備蓄のほか、燃料の調達・確保計画の策定</p>	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P89
通信・情報がれき撤去	行政	災害対策本部	地震発生直後	<p>■広範囲の被災地で現場との連絡手段が途絶 (背景)</p> <p>・大規模災害による停電、通信途絶に配慮した通信手段の確保がなされていない。</p>	<p>・災害時優先電話等が十分確保されておらず、各部署での通信確保に問題があった。</p> <p>・道路の啓開作業により道路上のがれき撤去が最優先であったが、通信途絶により現場との連絡手段がなく、当該作業に支障が生じた。</p>	—	<p>・災害時優先電話、衛星携帯電話等の複数の通信手段の事前確保</p> <p>・大規模災害時を想定した通信訓練の定期的な実施</p> <p>・長期間停電することを想定した非常用電源の整備及び燃料の確保</p>	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P89
道路被害、交通渋滞への対応	行政	災害対策本部	地震発生当日	<p>■道路の不通区間の把握が困難 (背景)</p> <p>・各避難所への道路の状況等の把握が難しかった。</p> <p>・交通情報を正確に把握することが困難だった。</p>	<p>・市民等からの問い合わせに対し、回答できなかった。</p> <p>・現場に行ってみないと把握できなかった。</p>	—	<p>・警察等、関係者からの道路状況の情報を入手し、整理する担当者を設置</p> <p>・道路被害、通行不能状況などについての情報を集約・整理し、広報する体制を構築</p>	災害の検証(長岡市) P107

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
道路被害、交通渋滞への対応	行政	災害対策本部	地震発生～1か月程度	<p>■道路の被災状況の把握、復旧作業の効率性が欠如 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> 道路被災調査の応援が中途半端であった。 道路復旧の流れが理解できていなかったところがあった。 	<ul style="list-style-type: none"> 被災査定に苦労した。 査定時に二度手間になることがあった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> 本部の場所づくり、道路の危険箇所の表示など、課独自の道路関係の行動フローチャート等の行動マニュアルを作成 市と業者が連携協力して行うため、協定を結んで緊急に対応できる手順を確立 応急措置に必要な資機材の備蓄、調達等について、一連の災害経験を踏まえてその在り方を再確認 	災害の検証(長岡市) P107
土砂災害への対応	行政	災害対策本部	地震発生直後	<p>■斜面等の崩壊危険箇所の把握困難 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> 土砂崩れまたは地滑りの発生の判断が難しい。 箇所数が多く現地調査に時間を要した。 		—	<ul style="list-style-type: none"> 土砂災害の専門機関などと連携し、土砂災害対応に詳しい人材を確保、育成 被災経験を生かし、斜面亀裂等の観察、亀裂発生箇所の変位測定、危険箇所への応急措置などの技術を伝承 工事業者、重機確保などに関する協定の促進 災害復旧への協力を評価できる仕組みづくりの検討 	災害の検証(長岡市) P108-109
土砂災害への対応	行政	災害対策本部	地震発生～1か月程度	<p>■応急措置を実施する人員の不足 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> 工事業者が不足した。 	<ul style="list-style-type: none"> 工事着手が遅くなった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> 人材育成と災害対応技術の伝承 他自治体等との対応要員確保に係る協定の締結 	災害の検証(長岡市) P108-109
孤立地域の発生	行政	災害対策本部	地震発生直後	<p>■孤立地域の発生 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> がれき等により道路が寸断され、孤立地域に人的派遣を行うことができなかった。 自衛隊等の防災関係機関のヘリコプターによる偵察に頼るほかなかった。 以前の災害においては、アマチュア無線の協力があったが、現在、アマチュア無線の情報を受け入れる体制がない。 電話等の通信手段が不通となったため 市町村等において孤立地域 	<ul style="list-style-type: none"> 孤立地区の把握が、情報連絡手段が途絶した地区では全くできなかった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ヘリコプターからの偵察映像を県災害対策本部及び現地対策本部等へ連絡する手段と方法の検討 地元の状況に詳しい消防団と自衛隊、消防、警察等防災関係機関との連携及び情報共有のあり方の検討 アマチュア無線等の活用 の検討 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P90-91

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
通信・情報 孤立地域の発生	行政	災害対策本部	地震発生直後～	<p>■通信の途絶 (背景) ・長期の停電により防災行政無線のバッテリーが機能しなくなった。 ・市内への一斉周知手段を失った。 ・消防無線の電波状態が悪かったため、分署を経由して消防本部に無線交信を行うこととしていたが、分署が津波で被災したため、無線交信できない状態となった。</p>	・孤立地域における対応状況が確認できなかった。	—	・孤立化想定地域への災害時の連絡手段となる衛星携帯電話、非常用電源の配備	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P90-91
孤立地域の発生 燃料不足及び確保対策	行政	災害対策本部	地震発生直後～	<p>■車両等による情報収集の実施不可能 (背景) ・被害情報収集部隊のひとつとして、悪路走行可能な二輪車による部隊を編成していたが、庁舎、車両等が被災したことから、十分に機能を発揮できなかった。 ・内陸地域で編成していた同部隊の出動も検討されたが、遠隔地で給油確保等も困難な状態であったため、断念せざるを得なかった。</p>	—	—	・停電時における緊急車両や航空機への給油方策の検討	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P90-91
孤立地域の発生	行政	災害対策本部	地震発生直後～	<p>■準備予定であった孤立集落対策の実施不十分 (背景) ・孤立化想定地域に対する多様な通信手段の配備やアクセス道路の確保が定められていたが、その対応が十分にできていなかった。</p>	—	—	・孤立化想定地域への災害時の連絡手段となる衛星携帯電話、非常用電源の配備	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P90-91
孤立地域の発生	行政	災害対策本部	地震発生直後	<p>■想定を上回る孤立集落の発生 (背景) ・リストはあったが、被害がその想定を上回っていた。</p>	—	—	・孤立化想定地域の見直し	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P90-91
孤立地域の発生	行政	災害対策本部	地震発生直後	<p>■地上からの航空機等への要請伝達手段の不足 (背景) ・被災者の孤立状況を航空機で捜索しても、地上からの住民によるグラウンドSOSメッセージ等がなかったことから、航空機による発見や救出が十分機能しなかった面もあった。</p>	—	—	・孤立地域からヘリコプターに連絡する手段等のルール化及び住民への周知	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P90-91

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
孤立地域の発生	行政	災害対策本部	地震発生直後	<ul style="list-style-type: none"> ■ 孤立地域への物資支援ルートの不足 (背景) ・アクセス道路が1本しかない地域が多数存在し、災害により簡単に孤立してしまう可能性が高かった。 ・寸断された道路の啓開に時間を要した。 ・迂回路も少なく、被災した集落や避難所に至る経路の確保が困難であった。 ・航空機の数に限られており、利用できる航空機が少なかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・孤立した地域への支援物資の輸送が困難となった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・孤立地域に至る道路の優先的な啓開の実施 ・孤立化想定地域へのヘリコプターが着陸できるヘリポートの整備又はヘリコプターが一時的に待機し救援物資及び人員の輸送が可能なポイントの決定並びにパイロットへの周知 ・孤立化想定地域における数日間分の食料、飲料水等の備蓄 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P90-91
火災の発生及び消火活動	防災機関	消防本部	地震発生直後	<ul style="list-style-type: none"> ■ 市町村と消防及び消防団との連携不足 (背景) ・消防は広域組合や消防団との連携体制を活用した一方で、被災市町村との連携が進んでいなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・市町村の消防担当部局と事前協議をしておいた方が、効率的に消火活動が実施可能な場合があった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・連携に当たり、消防本部と構成市町村又は隣接市町村との事前協議の実施 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P94-96
火災の発生及び消火活動	防災機関	消防本部	地震発生直後	<ul style="list-style-type: none"> ■ 同時多発火災や津波による現地指揮本部の設置困難 (背景) ・火災が複数かつ広範囲に発生 ・津波浸水区域で火災が発生 	<ul style="list-style-type: none"> ・火災現場で関係機関と調整する現地指揮本部を設置できなかった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・現地指揮本部を設置できない場合においても、市町村災害対策本部への現地調整のための関係機関調整連絡員及び通信設備の配備 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P94-96
火災の発生及び消火活動	防災機関	消防本部	地震発生直後	<ul style="list-style-type: none"> ■ 消火栓の使用困難 (背景) ・地下式消火栓が津波浸水区域内に設置されていた。 ・一部のポンプに非常用電源がなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・津波浸水区域内の地下式消火栓ががれきの下になり、付近の火災現場で使用できなかった。 ・停電で水道のポンプが停止したことにより、消火栓の水圧が弱まった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・管内消防水利の位置の把握及び中継送水等状況に応じた対応 ・消防水利の設置場所の見直し ・大型水槽車の導入 ・非常用電源のないポンプへの非常用電源の設置 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P94-96
火災の発生及び消火活動	防災機関	消防本部	地震発生直後	<ul style="list-style-type: none"> ■ 甚大な被害に対する消防力の不足 (背景) ・大規模な地震津波災害を想定していなかった。 ・通信手段が途絶し、応援に係る情報伝達が困難だった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・大津波により消防庁舎及び消防車両が被災するとともに、火災、救助及び救急事案が多数発生したことから、十分な対応ができなかった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・大地震及び大津波に対応できる防災拠点の維持のため、建物構造の耐震化及び建設位置の見直し ・県内相互応援協定に基づく他消防本部からの迅速な出動 ・県内相互応援協定の範囲を超える大規模災害時の応援出動については出動計画の事前策定 ・災害時に途絶することのない通信設備の配備 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P94-96

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
火災の発生及び消火活動	防災機関	消防本部	地震発生直後	<p>■消防団による対応の限界(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> 消防団の装備が、大規模な地震津波災害を想定していなかった。 通信手段が途絶し、消防本部等と消防団の情報連絡手段が失われた。 	<ul style="list-style-type: none"> 災害対応が消防団のみという事案があった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> 県内相互応援協定に基づく他消防本部からの迅速な出動 消防本部等関係機関と交信できる通信設備の配備 消防団のみでも活動に支障のないよう消防団の装備等の強化 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P94-96
火災の発生及び消火活動	防災機関	消防本部	地震発生直後	<p>■空中消火活動に係る準備不足(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> 通信手段が途絶した。 県防災航空隊で予め定めていたヘリコプター離着陸場が避難所に指定されたため着陸での給水ができなかった。 独自で給水する際に河川に瓦礫があり給水することが困難であった。 消火用バケツが準備されていなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> 地上で消火ができない事案又は消防力が不足する事案で依頼された場所が、通信手段の途絶により、特定が困難であった。 応援ヘリコプターの活動資機材で消火バケツ等を準備している隊に限られたため、消火要請があっても対応が遅れた。 大型ヘリコプターで空中消火を実施したが、大型ヘリコプター用の消火バケツが不足した。 ヘリコプター独自で消火バケツに給水する場所がなく、活動できなかった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> 交信でき、かつ、切れにくい通信設備の整備 大規模(広範囲)災害時における調整力の確保 どの機体にも使用可能な空中消火用の消火バケツ等の整備 ヘリコプターで消火する際の給水ポイントを計画設置・確保 ヘリコプター独自で給水できる公園池等無蓋水利の確保 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P94-96
火災の発生及び消火活動	防災機関	消防本部	地震発生直後	<p>■誘導ヘリコプターの確保困難(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> 通信手段が途絶した。 	<ul style="list-style-type: none"> 地上ヘリとの連絡が取れず、消火ポイントが伝えられなかったため、大型ヘリコプターを火災現場の火点まで誘導できなかった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> 交信でき、かつ、切れにくい通信設備の整備 大規模(広範囲)災害時におけるヘリコプターの確保 空中消火時における地上消火活動及び誘導ヘリコプターと一体となった消火体制の構築 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P94-96
遺体や行方不明者に関する処置	防災機関	消防、警察、自衛隊	地震発生直後	<p>■行方不明者捜索(関係機関の役割分担など)(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> 沿岸部、漁港等の捜索において、浮流あるいは沈没したがれきが多数存在した。 捜索活動の部署、遺体を搬送する部署の担当が明確でなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> 沿岸部、漁港等の捜索において、浮流あるいは沈没したがれきが多数存在し、潜水用スーツが破損する等潜水捜索に支障があった。 捜索活動の部署、遺体を搬送する部署の担当が不明確であった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> 遺体の発見・揚収可能な自己完結型機材の投入 警察、消防、自衛隊等と各市町村災害対策本部の役割の明確化 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P97-102
遺体や行方不明者に関する処置	行政	災害対策本部	地震発生～1か月程度	<p>■人材不足(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> 遺体数が多く、遺体の処置に関する知識のない県職員も遺体処置を行わざるを得なかった。 	<ul style="list-style-type: none"> 遺体の処置に関する知識がないままに、県の職員が遺体処置に当たっていた。 	—	<ul style="list-style-type: none"> 遺体処置要領の作成及び徹底 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P97-102
遺体や行方不明者に関する処置	行政	災害対策本部	地震発生～1か月程度	<p>■遺体処置業務の把握(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> 遺体の発見から検案、身元確認方法、さらには身元不明者への対応などの業務の把握ができなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> 遺体の発見から検視、身元確認方法、さらには身元不明者への対応などの業務の把握ができずに混乱も生じた。 	—	<ul style="list-style-type: none"> 遺体処置の流れの整理 遺体処置に必要な事項、所管を明確にし、事前に教育をする機会の設定 遺体処置要領の作成及び徹底 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P97-102

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
遺体や行方不明者に関する処置	行政	災害対策本部	地震発生直後	<p>■関係機関との連携(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> 遺体搬送の流れやシステムが分からなく、当初から自衛隊、警察及び消防と連携が取れていなかった。 捜索場所(範囲)の選定について、各部隊間で調整する場がなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> 自衛隊、警察、消防等の関係機関と連携が取れていなかった。 捜索については、主に警察、消防及び自衛隊が行ってきたが、捜索場所(範囲)の選定は各部隊が単独で行ったことから、同じ場所を重複して捜索するケースが見受けられた。 	—	<ul style="list-style-type: none"> 現場における調整所を設置する等の各機関が連携できるシステムの構築 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P97-102
遺体や行方不明者に関する処置	行政	災害対策本部	地震発生～1か月程度	<p>■検視及び身元確認(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> 歯科所見の有用性の周知不足があった。 	<ul style="list-style-type: none"> 身元特定のための歯科所見の有用性が周知されていなかった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> 大規模災害時における歯科所見の有用性の周知 生前記録が共有できる方策の策定 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P97-102
遺体や行方不明者に関する処置	行政	災害対策本部	地震発生～1か月程度	<p>■検視及び身元確認(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> 多数の遺体収容に対応する検視体制が不十分であった。 	<ul style="list-style-type: none"> 検案場所における遺体の移動に際し担架や板で対応したため、人員、体力に限界があり、簡易に移動できる機材が必要であった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> 遺体安置所における移動用の資機材の確保(ストレッチャー等) 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P97-102
遺体や行方不明者に関する処置	行政	災害対策本部	地震発生～1か月程度	<p>■検視及び身元確認(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> 遺体安置所における検視スペースの確保が難しかった。 	<ul style="list-style-type: none"> 遺体収容が多数となり、収容能力の関係及び利便性等から検視及び安置場所の変更が多く、その度に移動を余儀なくされた。 初期段階の検視場所と遺体安置場所は同一の場所としていたが、震災から約1か月後(身元不明遺体が増えてきた時期)に分離して集中管理したところ、移動の際に着衣や所持品等を一時的に紛失する場面があり、その発見に相当の労力を要した。 検視場所の建物の構造上、外部から丸見えとなるため暗幕を張って目張りとしたが、電源が無いため懐中電灯で検視作業を実施することとなり支障を来した。 	—	<ul style="list-style-type: none"> 多数の遺体収容に対応した検視・安置所体制の検討 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P97-102
遺体や行方不明者に関する処置	行政	災害対策本部	地震発生直後	<p>■通信機能(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> 通信機能の途絶により、沿岸の被災病院の状況やニーズ把握が困難になった。 	<ul style="list-style-type: none"> 電話等の連絡網の寸断、ガソリン不足、交通網の寸断により、当初2週間は盛岡周辺の歯科医師のみの出勤となり、特に被災地域に近い県南部で待機していた歯科医師の活動には制限があった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> 停電、電話等の通信手段、ガソリン不足、交通網の寸断にも対応出来る通信体制の確立(通信手段の確保) 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P97-102
遺体や行方不明者に関する処置	行政	被災自治体	地震発生直後	<p>■市町村と歯科医師の連携(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> 行方不明者等の身元確認が困難を極めた。 	<ul style="list-style-type: none"> 歯科医師に行方不明者の情報を伝達して身元を確認しようとしたが、県と各市町村の連携が難しく、歯科医院へ行方不明者等の情報が伝達しにくい状態であった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> 検視や行方不明者の身元確認の際に、歯科医師と連携する際の情報伝達等について、県・市町村・歯科医師会との間で事前に体制を構築 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P97-102

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
遺体や行方不明者に関する処置	行政	県立病院	地震発生直後	<ul style="list-style-type: none"> ■ 県立病院と他の医療機関との連携(背景) ・ 県立病院とその他の医療機関との連携を試みたが、現地で連携を調整する機能が不足していた。 	—	—	<ul style="list-style-type: none"> ・ 県立病院等の中核的な病院を中心に、地域内の各病院と災害時の治療体制(役割分担)について事前検討 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P97-102
遺体や行方不明者に関する処置	行政	災害対策本部	地震発生～3か月程度	<ul style="list-style-type: none"> ■ 長期間の遺体安置(背景) ・ 行方不明者や身元不明者が多数存在し、遺体が長期間安置される状態が生じた。 ・ 死者数、行方不明者数が多数であり、死者数の把握が困難であった。 ・ 遺体安置所等における配置員の配置転換による勤務員間の引継ぎ不足が生じた。 ・ 3か月が経過してもライフラインが全て整わない安置所もあった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 3月に寺院や小中学校を遺体安置所として使用したが、閉鎖時の消毒・消臭作業等が問題となった。 ・ 警察官と市職員が薬品を使って作業したが、いろいろな薬品を使っても“死臭”は残ったままであった。 ・ 安置所に遺体を搬入する際に使用した毛布等の捨て場の確保、棺に入れるまでの毛布等の確保に苦慮した。 ・ 遺体・衣服のほとんどが泥まみれになっているため、泥を洗い流す必要があったが、断水のため川から水を汲んで作業しなければならず、かなりの時間を要した。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・ 早期の検視、身元確認及び火葬体制の確保 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P97-102
遺体や行方不明者に関する処置	行政	災害対策本部	地震発生～1か月程度	<ul style="list-style-type: none"> ■ 遺体安置所の確保とスペース(背景) ・ 公共施設が被災したことによって遺体安置所を設置する施設が著しく制限された ・ 遺体安置場所が手狭であった ・ 施設の都合から安置所の閉鎖又は新規設置が度々あった 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 棺の保管場所の確保が困難であった ・ 公共施設が被災したことによって遺体安置所を設置する施設が著しく制限され、津波浸水区域内にある施設を利用したところもあった 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各自治体の計画的な検視・安置場所等の確保(清掃用具等を含む。) 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P97-102
遺体や行方不明者に関する処置	行政	災害対策本部	地震発生～1か月程度	<ul style="list-style-type: none"> ■ 遺体安置に必要な資機材としての調達(背景) ・ 事前の計画不足から、県を介して確保した棺やドライアイス等の数や配送時間・配送場所が曖昧であった。 ・ ドライアイスの配分が安定するまでには期間を要した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 県を介して確保した棺やドライアイス等の数、配送時間及び配送場所が曖昧で、対応に苦慮した。 ・ ドライアイスを保管する箱等が無く溶けてしまうケースも見られた。(自治体によっては大型保冷庫を準備した。) 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・ 棺等葬祭用品の調達数を把握するための、検視を行う機関の情報共有及び県への連絡系統の明確化 ・ 確保済みの葬祭用品について周辺自治体とも共有し、過剰や不足があった場合は相互調整等による迅速な確保 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P97-102
遺体や行方不明者に関する処置	行政	災害対策本部	地震発生～1か月程度	<ul style="list-style-type: none"> ■ 遺体安置に必要な資機材とその調達(背景) ・ 遺体収容が日々増加し、棺の必要数の算出が困難であった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 死者数、行方不明者が多数であり、死者数の把握が困難な状況であり、相当数の棺が余剰物資となった。 ・ 遺体収容が日々増加し、棺の必要数の算出が困難であった。また、棺には様々な種類があったことから、遺族によっては、「差別しているのか。」等と抗議する方々もあり苦慮した。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・ 棺等葬祭用品の調達数を把握するための、検視を行う機関の情報共有及び県への連絡系統の明確化 ・ 確保済みの葬祭用品について周辺自治体とも共有し、過剰や不足があった場合は相互調整等による迅速な確保 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P97-102

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
遺体や行方不明者に関する処置	行政	災害対策本部	地震発生～1か月程度	<ul style="list-style-type: none"> ■遺体安置に必要な資機材としての調達(背景) ・納体袋、棺の数が安定するまでには時間を要した。 ・震災当初は、線香等の手配がなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・納体袋と棺が確保できるまで、遺体を毛布等に包んだ状態で安置した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・県民くらしの安全課が窓口となったが、当初は在庫が不足したことから、毛布やブルーシートを手頃なサイズに切って一時的に代用した。 ・震災当初は、線香等の手配がなかったことから各捜査員が持ち込んで対応した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・遺体安置に必要なとなる毛布及び一時的な代用品、線香等の消耗品については、協定等により事前確保 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P97-102
遺体や行方不明者に関する処置	行政	災害対策本部	地震発生～1か月程度	<ul style="list-style-type: none"> ■遺体安置に必要な資機材としての調達(背景) ・津波に濡れた遺体の衣服を乾かす必要があったが、人力では限界があった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・衣服を絞るには人力では限界があることから洗濯機が必要であった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・遺体の安置・検視に係る資機材を適宜、調達 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P97-102
遺体や行方不明者に関する処置	行政	市町村災害対策本部	地震発生直後	<ul style="list-style-type: none"> ■関係機関との連携(背景) ・安置所で死体検案を行う警察と市町村との連携が密でなかった。 ・市町村との連絡が衛星携帯電話のみで、連絡がとりにくかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・発災直後、安置所で死体検案を行う警察と市町村との連携が密でなかったことから、棺の必要数が違う場合があり、警察の要請により配送したものの、市町村からは返品される事例があった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・市町村との連携・連絡手段の確保 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P97-102
遺体や行方不明者に関する処置	行政	市町村災害対策本部	地震発生直後	<ul style="list-style-type: none"> ■遺体安置所の追加(背景) ・遺体安置所が、安置容量の不足により順次追加された。 	<ul style="list-style-type: none"> ・遺体安置所を計画的に準備していなかったために、安置場所の変更、遺留品の紛失、検視スペースとの競合等の問題があった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・安置所は1ヶ所とし、スペースの広い場所を確保 ・遺族感情及び検視活動の効率化の観点から、長期的に使用可能な施設、数百人単位の遺体収容が可能な施設の借上げ 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P97-102
遺体や行方不明者に関する処置	行政	市町村災害対策本部	地震発生～1か月程度	<ul style="list-style-type: none"> ■現場～安置場の搬送(背景) ・遺体安置所が多すぎた。 ・遺体搬送業務について、十分な職員数を確保できなかった。 ・発災初期において、多数の遺体が検視場所に一気に運ばれてきた。 ・警察官以外の者(消防団等)が発見した遺体について、その取扱方法が徹底されていなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・遺体安置所が多すぎて、移動が大変であった。(道路が通れる状態ではない時期に最も遺体が出る) ・遺体搬送業務について、一部の職員に負担が集中した。 ・多数の遺体が検視場所に一気に運ばれてくると発見状況等が分からない場合があり、死因特定等に支障を来す場合があった。 ・警察官以外の者(消防団等)が発見した遺体についても発見場所、発見状況が不明である場合が多いことから、可能な限り発見現場の写真撮影、簡単な図面が必要であった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・安置所は1ヶ所とし、スペースの広い場所を確保 ・遺族感情及び検視活動の効率化の観点から、長期的に使用可能な施設、数百人単位の遺体収容が可能な施設の借上げ ・自治体に対して早期に働きかけを行い、ライフラインを確保 ・警察官以外の者が遺体を発見した場合の取扱方法の検討及び周知 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P97-102
遺体や行方不明者に関する処置	行政	市町村災害対策本部	地震発生直後	<ul style="list-style-type: none"> ■身元確認の困難(背景) ・通信(情報伝達)手段が欠如していた。 ・安置所が多すぎた。 ・生前記録の保管体制が不十分であった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・携帯電話が通じなかった期間、安置所に収容された遺体の身元情報をリアルタイムに確認できず、市と警察の情報交換がスムーズにできなかった。 ・主な身元確認は、DNA型鑑定やデンタルチャートによる確認となるが、沿岸歯科診療所114ヶ所のうち、57ヶ所が被災したことから、生前記録が流失したため生前のデータ収集が思うようにできなかった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・通信手段の確保 ・計画的な遺体安置所の選定 ・生前記録の保管体制の検討 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P97-102

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
遺体や行方不明者に関する処置	行政	市町村災害対策本部	地震発生～1か月程度	<p>■火葬能力の限界(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・火葬能力を超える遺体が発生した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・遺体の火葬依頼が殺到したが、火葬能力が追いつかなかった。 ・電気が回復しない間は、非常用発電機で対応したが、途中で故障したため火葬を中断した。 ・新たに発電機を手配したが、火葬予定がすでに組まれているため、遺族対応や日程調整で苦慮した。 ・県北部、県外の火葬場を斡旋しても、遺族から遠すぎるなどの理由で断られる場合もあった 	<ul style="list-style-type: none"> ・遺体の火葬の段階では、各市町村の火葬場の火葬能力を大幅に上回る数の遺体が集まる中、通信手段の途絶、遺体搬送や火葬に係る燃料不足も相俟って、当初に土葬が検討された。しかし、可能な限り火葬を希望する遺族の意向等もあって、県内陸部及び県外での広域的な火葬、そのための遺体搬送等の調整に当たった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・県に対し、毎日遺体数の情報提供、埋火葬の準備、被災地及び県内の火葬能力の把握等に係る早期の働きかけ ・火葬能力が追い付かない場合の広域応援体制の確保(遺族等への説明、遠距離移送のための十分な要員の確保等) 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P97-102
遺体や行方不明者に関する処置	行政	市町村災害対策本部	地震発生～1か月程度	<p>■広域での火葬対応の調整困難(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・火葬能力を超える遺体が発生した ・停電の長期化、通信手段の途絶 	<ul style="list-style-type: none"> ・連絡調整ができなくなっていた ・電話が通じないため、火葬場との連絡に足を運ばなければならなかった ・県内の火葬場の火葬能力には限界があったことから、隣接する青森県及び秋田県の斎場での火葬も検討したが、隣県の火葬場の受入可能数は把握できたものの、個々の火葬場との調整は直接行わなければならず、逼迫した状況の中では、相当な負担であった 	<ul style="list-style-type: none"> ・遺体の火葬の段階では、各市町村の火葬場の火葬能力を大幅に上回る数の遺体が集まる中、通信手段の途絶、遺体搬送や火葬に係る燃料不足も相俟って、当初に土葬が検討された。しかし、可能な限り火葬を希望する遺族の意向等もあって、県内陸部及び県外での広域的な火葬、そのための遺体搬送等の調整に当たった 	<ul style="list-style-type: none"> ・県を中心とした一元的な調整 ・予備の通信手段の確保 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P97-102
遺体や行方不明者に関する処置	行政	市町村災害対策本部	地震発生～1か月程度	<p>■火葬に対応する職員数の不足(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・火葬能力を超える遺体が発生した。 ・行方不明者や身元不明者が多数存在し、遺体の収容が長期にわたった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・被災地市町村の担当職員の業務負担が多く、また、多くの施設が被災しているため、早期の受入体制が確立できていなかった。 ・火葬が円滑に行われなかったため、遺族の身元確認後の預かり安置(火葬待ち)の要望が多く、それに応える担当者の業務が多かった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・県に対し、毎日遺体数の情報提供、埋火葬の準備、被災地及び県内の火葬能力の把握等に係る早期の働きかけ ・県を中心とした一元的な調整 ・予備の通信手段の確保 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P97-102
遺体や行方不明者に関する処置	行政	市町村災害対策本部	地震発生～1か月程度	<p>■火葬場までの搬送(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・搬送手段(車両)の不足、燃料不足が発生した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・停電、燃料不足により、火葬場の稼働、火葬場までの搬送が困難な状態であった。 ・搬送手段が確保できなかったことから、最終的には、県主導による青森県及び秋田県への遺体搬送を断念した。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・火葬場の非常用電源の充実や燃料の備蓄、搬送手段の確保、ある程度の遺体の処置や安置機能の確保 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P97-102
遺体や行方不明者に関する処置	行政	県災害対策本部	地震発生直後	<p>■広域火葬のシステムの未整備(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・多数の死者が広範囲に発生する場合を想定した広域火葬のシステムがなかった。 	—	—	<ul style="list-style-type: none"> ・震災時の火葬等に係る県の事前計画作成及び調整 ・県内、県外の広域的な遺体搬送・火葬処理体制の構築 ・大規模災害の場合には、隣接する青森県や秋田県との協力にとどまらず、国等の主導により、火葬能力の大きい首都圏等との協力のあり方の検討及び調整 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P97-102

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
遺体や行方不明者に関する処置	行政	県災害対策本部	地震発生直後	<p>■遺体等の引き渡し(背景)</p> <p>・遺留品等の保管については、各市町村の判断によった。</p>	<p>・身元不明遺体を市町村に引き渡した際は、遺留品等の所持品や着衣も併せて引き渡した。</p> <p>・遺留品等の保管については、各市町村の判断によるものであるが、これを統一する必要性があった。</p> <p>・自治体によっては、早期に焼却処分してしまったところがある。</p>	—	<p>・市町村への引渡し後における着衣等の保管依頼の徹底(市町村によっては、着衣等をさらに洗浄して保管している所もある。)</p> <p>・遺体を市町村に引き渡し後の警察との連携</p>	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P97-102
ボランティア	行政	被災自治体	地震発生直後～	<p>■行政及び社協等によるボランティアの受入体制の未整備(背景)</p> <p>・県及び市町村地域防災計画上、災害ボランティアの受入れについての検討が不十分であり、事前の受入れ体制が十分に整っていなかった。</p> <p>・被災地の市町村社会福祉協議会自体が大きな被害を受けた場合の現地災害ボランティアセンターの立上げ支援に関する仕組みがなかった。</p>	<p>・災害ボランティアセンターによる一般の災害ボランティアの受入れに関しては、被害が甚大な被災地に大勢のボランティアが詰めかけることには危険が伴ったほか、被災地の市町村社会福祉協議会自体も震災被害により組織としての機能を失っており、交通網の遮断やガソリンの不足なども加わり、遅い市町村では4月に入ってからの受入れとなった。</p>	—	<p>・災害ボランティアの受入れに関係する県災害対策本部、市町村災害対策本部と防災関係機関(日本赤十字社岩手県支部・各地区分区、県社会福祉協議会・市町村社会福祉協議会等)による調整組織を設置し、日頃から役割分担、災害ボランティアの受入れ体制やコーディネートの調整</p> <p>・被災市町村においては、事前に災害ボランティアの受入れについて、関係団体との調整を行うとともに、災害ボランティア対応マニュアル等の作成</p>	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P104-106
ボランティア	民間団体	ボランティア	地震発生直後～	<p>■さまざまなボランティア団体に適した受入体制の不足(背景)</p> <p>・NPO・NGO等自己完結型のボランティア団体と一般の災害ボランティアそれぞれに適した受入れ体制を構築していなかった。</p>	<p>・NPO・NGO等自己完結型のボランティア団体に関して、地域防災計画、受入れ窓口が定められていなかったことから、当初、それらの団体についても、災害ボランティアセンターが窓口とされ、混乱が生じた。</p>	—	<p>・一般の災害ボランティアの受入れやコーディネートは、災害ボランティアセンターが行い、高い専門性を持つ自己完結型の民間団体ボランティアに対しては、県・市町村の災害対策本部等に、ボランティア班等を窓口として設置し、関係課への取継ぎや団体へ情報提供</p>	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P104-106

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
ボランティア	民間団体	社会福祉協議会	地震発生直後～	<p>■ボランティア活動のコーディネート能力の不足 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・NPO・NGO等自己完結型のボランティア団体と一般の災害ボランティアを区別し、それぞれに適した受入れ体制を構築していなかった。 ・被災市町村のマンパワーは限られており、発災直後に行政が行うべき直接的な被災者支援に加えて、ボランティアのコーディネートを行うことは困難であった。 ・県内のボランティアコーディネーターについて、大規模災害に対応するほどの人数がおらず、また、県内や全国の社会福祉協議会からコーディネーターが派遣される仕組みもなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害ボランティアセンターを設置する社会福祉協議会とNPO・NGO等自己完結型のボランティア団体等の民間団体間や行政との間での連携が不十分であり、十分に効果的な支援ができない面があった。 ・災害ボランティアの申出について、市町村で対応できず断るケースがあった。 ・発災当初、災害ボランティアセンターのコーディネーターが不足していたことから、寄せられるボランティアニーズやボランティア希望者に対して、十分なコーディネートが行えない部分があった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・一般の災害ボランティアの受入れやコーディネートは災害ボランティアセンターが行い、NPO・NGO等自己完結型のボランティア団体に対しては、県・市町村の災害対策本部等に、ボランティア班などを窓口として設置し、関係課への取継ぎや団体へ情報提供 ・被災市町村においては、災害ボランティアの受入れについて、事前に関係団体との調整を行うとともに、災害ボランティア対応マニュアル等を作成 ・県内のボランティアコーディネーター養成を強化するとともに、大規模災害時のコーディネーターの派遣システムをあらかじめ構築 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P104-106
後方支援体制	行政	被災自治体	地震発生直後～	<p>■後方支援業務に係る費用負担に関する検討の不足 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害救助費には、後方支援に係る経費の概念がない。 	—	—	<ul style="list-style-type: none"> ・県、国レベルで後方支援の仕組みづくりの検討 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P109
後方支援体制	行政	県災害対策本部	地震発生直後	<p>■後方支援拠点(例:遠野市)と県との連携体制が未調整 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・後方支援体制について、県の体制が明確ではなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・遠野市(沿岸被災地の後方支援を行う)と県との連携が十分でなかった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・後方支援体制について、県の体制の確立 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P109
土砂災害への対応	行政 防災機関 ボランティア	支援自治体等	地震発生直後～	<p>■内陸部から沿岸部へのアクセスの途絶 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・内陸部と沿岸部をつなぐ道路が限られていた。 ・迂回するに当たっても沿岸市町村をつなぐ国道45号線が通行できなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・内陸部と沿岸部とを結ぶ幹線道路の寸断により、内陸部市町村からの支援が困難な時期があった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・バックアップ道路の事前整備 ・各道路管理者で連携した迅速な道路啓開(「くしの歯作戦」の応用) ・内陸部の後方拠点となる地域へのアクセス道路やヘリポート等を強化(遠野市の後方拠点としての活動を応 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P109

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
被災した市町村の行政機能	行政	被災自治体	地震発生直後～	<p>■市町村と職員派遣の調整及び情報共有の不足 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・県地域防災計画の相互応援協力計画における県災害対策本部の体制は、県自身が職員を派遣することを前提としており、県内外の自治体職員の派遣等をどの室課が行うか明示されていない。(県内外の自治体職員派遣について、各部局間での調整・情報共有のルールが定まっていない) ・震災当初、職員派遣の実態の把握がなされておらず、また、全体の調整ルール等も定められていなかったため、現場において効率的な職員配置が難しい状況であった。(別々のルートで派遣された職員であるため、市町村において、職員派遣が充足している業務から充足していない業務へ配置換え等の調整が難しかった) 	<p>・被災市町村への職員派遣が、様々なスキームで行われたため、職員派遣の調整にスムーズさを欠く場合があった。</p>	—	<ul style="list-style-type: none"> ・市町村からの職員派遣の要請について、総務省スキーム(全国市長会・全国町村会経由)等、効果的な組み合わせによる派遣の検討 ・職員派遣に係る県の受入対応体制の構築や制度の充実化 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P112-113
被災地外からの広域支援	行政	支援自治体等	地震発生直後～	<p>■職員派遣の迅速な実施が困難 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総務省スキームは、全国市長会・全国町村会を経由し、全国市町村から派遣希望を募る方式であり、調整に時間を要した。 ・中長期の派遣職員の受入体制(仮庁舎の規模、パソコン等の機器の整備状況、宿泊場所や通勤手段の確保等)が整うまで時間が必要であった。 ・被災市町村においては、発災後、被災者対応が最優先であり、派遣要請の詳細を検討するいとまがな 	<p>・職員派遣の要請から派遣決定までに時間を要する場合があった。</p>	—	<ul style="list-style-type: none"> ・あらかじめ、震災対応に必要な資格・経験を有する人材の情報を集約した人材バンクのような仕組みの構築を検討 ・市町村の派遣要請・ニーズを迅速に把握し、できる限り速やかに職員派遣調整の開始 ・自己完結型の職員派遣体制の検討 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P112-113
被災地外からの広域支援	行政	被災自治体	地震発生直後～	<p>■職員派遣の受入準備不足 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・発災直後における被災地の情報収集体制が確立されていないかった。 ・宿泊施設の被災や、多数の復旧工事関係者等の宿泊等により、派遣職員の宿泊場所の確保が困難であった。 	<p>・職員派遣の受入れに際しては、現地の情報が不足し、支援が必要な業務や人員規模、移動手段や宿泊場所の確保など、派遣受入れに至るまでの事前準備に苦慮した。</p>	—	<ul style="list-style-type: none"> ・速やかな現地への職員派遣等により、可能な限り現地情報の把握を行うとともに、現地ニーズを含めた情報共有のルールを決定 ・派遣自治体側に対して、可能な限り被災自治体の調整を待つことなく自立的、自発的な職員派遣をすることを基本とするように、平時から様々な機会を通じた促進 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P116-117

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
被災地外からの広域支援	行政	県災害対策本部	地震発生～2週間程度	<p>■多数の応援派遣職員を効率的に受入れ、業務にあたってもらうための調整の不足 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> 多様なチャンネルを通じて行われる他都道府県等からの職員派遣の申し出に対して、本県のどの部署で対応するか明確なルール化がなされていなかった。 被災地でのコーディネートの重要性に対する認識はあったものの、広域にわたる災害に対して全体を調整する余力がなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> 派遣職員の受入れ調整について、所管部局間の連携不足や一貫した指揮系統が発揮されない場面が多くあった。 受入れ市町村においても、災害応急対応等に追われ、派遣職員へのきめ細かな対応が困難であり、現地における従事業務等の県によるコーディネートのニーズが高かった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> 大規模災害時における他都道府県等からの職員派遣の申し出に係る対応のルールを決定 職員派遣の受入れ等に関する受援計画・マニュアルの作成 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P116-117
被災した市町村の行政機能	行政	被災自治体	地震発生直後～	<p>■行政情報システムの被害 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> 大規模な災害が発生した場合を想定した管理体制になっていなかった。(バックアップ体制の不備、非常用電源・衛星通信回線等が確保されていない) 	<ul style="list-style-type: none"> 住民基本台帳や戸籍、選挙人名簿等の行政データが津波により流失し、データの復旧や住基ネットへの接続に多くの労力と時間を要した。 	—	<ul style="list-style-type: none"> 大規模な災害が発生した場合でも行政サービスが継続できるような行政データのバックアップ体制の構築 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P112-113
被災した市町村の行政機能	行政	被災自治体	地震発生直後～	<p>■住基ネットの停止 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> 復旧に当たり、復旧に必要な機材(サーバ)等の調達に時間を要した。 	—	—	<ul style="list-style-type: none"> 住基ネットへの接続に必要な機器や回線が損壊した場合に、早急に接続が回復できるように、非常用電源や衛星通信回線、機器の確保等の対応 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P112-113
被災した市町村の行政機能	行政	支所	地震発生直後	<p>■本庁支所間の情報共有困難 (背景)</p> <p>○平成17年6月28日の大雨対応より</p> <ul style="list-style-type: none"> 支所本部間の報告、伝達が各部署ごとで重複した。 本部側の支所連絡要員を決めても、連絡がうまくいかなかった。 支所、本部間の連絡がしっかりしていなかった。 避難準備情報の発表について情報が共有されず、いきなりの発表だった。 	<ul style="list-style-type: none"> 見附市へ避難所開設依頼の時間的余裕がなかった。 突然の準備情報の発令で困惑した。 避難準備情報解除をテレビで知った。 	—	<ul style="list-style-type: none"> 情報のタイムラグを無くす本庁・支所情報共有の仕組みづくり 情報整理体制の強化と本庁から支所への情報連絡担当者の派遣による情報窓口の一本化 	災害の検証(長岡市) P120-121
被災した市町村の行政機能	行政	支所	地震発生直後	<p>■合併後の支所における体制の縮小 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> 合併により支所となった庁舎からは、一般的に新しい本庁舎等へと人材が異動し、平常時からのスタッフは不足する。 	<ul style="list-style-type: none"> 災害危険個所に人を配置したら、支所に人が残らなかった。 本庁から支所への支援に対し、支所の受入体制ができていなかった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> 本庁・支所間、支所相互などの人的支援体制、ルール作り 支所における迅速な判断、決定をサポートする仕組みを構築 	災害の検証(長岡市) P120-121

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
被災地外からの広域支援	行政	県災害対策本部 応援職員	地震発生～3週間程度	<ul style="list-style-type: none"> ■ 自立的、継続的な派遣を行う自治体との情報共有不足(背景) ・ 駐在する自治体等(長期にわたり派遣される他都道府県職員等)について、県災害対策本部における位置づけがなく、県災害対策本部との連携が弱かった。 ・ 広域的大規模災害を想定した実効的な他都道府県等との相互応援協定が締結されていなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 県庁及び県内に駐在し、長期にわたる自立的、自発的な支援を行う用意がある自治体が、どのように災害情報、被災地ニーズを得ればよいか方法が分からないため、迅速、効率的な情報収集等が難しく、どのような支援が必要か情報が不足する面があった。 ・ 広域的大規模災害であったため、東京都、静岡県及び関西広域連合など、特に遠隔地の都道府県等からの応援が、災害復旧及び被災地支援に大きく寄与した。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・ 災害対策上の力強い支援を行う関係機関として、県災害対策本部としての位置づけを明確にし、連携を強化 ・ 今後における広域的大規模災害に備え、近隣都道府県等だけでなく、遠隔地の都道府県等との相互応援協定の締結 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P116-117
被害状況等の調査、り災証明の発行	行政	県災害対策本部	地震発生～1か月程度	<ul style="list-style-type: none"> ■ 応急危険度判定と被害認定調査の混同(背景) ・ 当初は判定業務の目的や、判定後の行政の対応などについて住民に対し広報が十分にできないまま進められた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 被災者から毎日早朝から種々雑多な要望・問い合わせがあった。(市民の混乱) ・ 以後の家屋被害調査の際に混乱や誤解を生じることになった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・ 応急危険度判定は被害認定に基づく支援金の額等には関係がなく、住民がその建物を利用して安全かどうかを評価するものであることを、応急危険度判定調査を実施する際に十分周知する 	災害の検証(長岡市) P85-102
被害状況等の調査、り災証明の発行	行政	県災害対策本部	地震発生～1か月程度	<ul style="list-style-type: none"> ■ 家屋被害認定の結果説明に関する混乱(背景) ・ 調査結果が支援金の配分など後の対応に直結する作業だということが広まってから、判定を上げてくれという話も出てくるようになった。 ・ 再調査において、町内の他の建物被害と比較された際の説明等に苦慮。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 判定修正希望者への対応は一軒当たり1時間半から2時間と説得に時間がかかった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今回の経験を踏まえたマニュアルを作成し、初期の被害概況把握と、家屋被害認定調査を明確に区分する等、周到に準備 ・ 被害調査・判定方法の訓練・研修を受けた職員、民間の建築専門家等を育成・登録 	災害の検証(長岡市) P85-102
被害状況等の調査、り災証明の発行	行政	県災害対策本部	地震発生～1か月程度	<ul style="list-style-type: none"> ■ 膨大な数の一部損壊建物への対応が困難(背景) ・ 一部損壊戸数が膨大な数に上った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 一部損壊は、アパートや市街地に多かったため、人の特定と被害の認定が難しかった。 ・ 件数が多く、一部損壊の判断が難しい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市政だよりに「被害状況についての返信はがき」を同封し、被害が認定されれば義援金支払いに関する書類を送るということにした。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 被害調査・判定方法の訓練・研修を受けた職員、民間の建築専門家等の育成・登録 	災害の検証(長岡市) P85-102
被害状況等の調査、り災証明の発行	市民	被災者	地震発生～1か月程度	<ul style="list-style-type: none"> ■ り災証明発行(背景) ・ り災証明の用途が周知されていなかった。 ・ 一部損壊の住宅は当初被害認定通知書を送付しなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 何に使用するかわからないまま証明書を申請する住民の方が多く見受けられ、申請場所が混雑・混乱した。 ・ 一部損壊の場合、自己の住宅の被害認定結果を理解していない場合がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 一部損壊の住宅については、り災証明書を兼ねた被害認定通知書を送付することとなった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ り災証明の発行に係るマニュアルの作成 ・ 被害調査・判定方法の訓練・研修を受けた職員、民間の建築専門家等の育成・登録 	災害の検証(長岡市) P85-102
生活資金の確保、義援金等の配分等	行政	相談窓口	地震発生後約1か月～3か月程度	<ul style="list-style-type: none"> ■ 被災者生活再建支援法による支援金及び県制度の支援金(背景) ・ 国及び県制度の支援金について、各制度を正確に被災者に理解してもらうことが非常に困難であった。 ・ 国・県は被災日における居住の判断や世帯分離などについて具体的に明確な基準を示さず、市町村に判断がゆだねられた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 窓口での相談・申請は一人1時間を越えることがほとんどであった。 ・ 判断に迷うケースが多く、住民への説明に非常に苦慮した。 ・ 申請者への説明や苦情対応に非常に多くの時間と労力を要した。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・ 被災者生活再建支援法による支援策について、職員間で事前に整理しておき、できるだけ早く支援金が申請できるような体制を確保 	災害の検証(長岡市) P85-102

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
住宅再建	行政	相談窓口	地震発生後1か月～2か月	<p>■応急修理制度(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・民間アパート、仮設住宅の入居契約後に応急修理制度が示された。 ・締切期限が毎月変わった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・両者の併用はできないため入居契約のキャンセルが相次ぎ、大きな混乱が生じた。 ・市民を混乱させ、行政に対する不信感を抱かせた。 ・非常に多くの人員と労力を要した。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・二者択一の制度については同時公開 	災害の検証(長岡市) P85-102
がれきの撤去	行政	災害対策本部	地震発生～3か月程度	<p>■津波によるがれきの撤去方針が不明(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現行の制度(災害救助法)では、除去対象となるがれきの種類が建物内のものに限定されたり、自衛隊による民有地のがれき撤去作業が想定されていなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・民有地のがれきの撤去については、当初、岩手県地域防災計画に従い、災害救助法の適用を想定して進められたが、災害救助法の適用範囲が限定的で、住居内に流入した障害物の除去程度しか適用されないなど、津波災害による広域的ながれき撤去は対象外となることが判明し、環境省所管の災害等廃棄物処理事業への方針変換を余儀なくされた。 ・自衛隊では、がれきを動かすには(がれきの)所有者の承諾を必要とするため、どこにその所有者がいて、どれがその所有者のものなのかが分からないので、がれきを動かすことができず、撤去に支障が生じた。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・広域的ながれき撤去を想定したがれき撤去の実施体制、実施方法、重機、燃料等の確保に係る検討 ・発災直後の道路啓開等の初期対応については、道路法等による管理行為ではなく、国・県・市町村の縦割りを越えた相互支援や緊急啓開路線の指定なども含め、災害救助法や地域防災計画への明確な位置付け 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P118-119
がれきの撤去	行政	災害対策本部	地震発生～3か月程度	<p>■膨大ながれき撤去に対応できる業者等の不足(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・がれき撤去に対応できる業者が、がれきの発生量に対して限定されており、処理件数が集中する結果 	<ul style="list-style-type: none"> ・住民からの被災家屋等の解体要望時期の連絡が業者に届かなかったことにより、トラブルが発生したほか、膨大な量のがれき撤去を一斉に行うことから、住民からの問合せも多く、対応に苦慮した 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・広域的ながれき撤去を想定したがれき撤去の実施体制、実施方法、重機、燃料等の確保に係る検討 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P118-119
がれきの撤去	行政	災害対策本部	地震発生～3か月程度	<p>■津波によるがれきの撤去方針が不明(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・海底のがれき撤去の調査、実施に必要な船舶や車両等の確保が想定されていなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・海底のがれきの調査・作業に使用する特殊な船舶は数少なく、それを限られた時間で運行させることは困難が伴い、海象により作業ができない日も多く、漁業協同組合が予定していた施設の敷設スケジュールの変更を余儀なくされた ・漁港海域のがれき撤去のための船舶及びがれき運搬用のダンプ、トラック等の確保に 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・広域的ながれき撤去を想定したがれき撤去の実施体制、実施方法、重機、燃料等の確保に係る検討 ・業者が保有する船舶の能力や隻数を勘案した海底がれきの撤去方法の検討 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P118-119
がれきの撤去	行政	災害対策本部	地震発生～2か月程度	<p>■仮置場に適した空地等の不足(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・沿岸部では平地が少ないため、適地の確保が困難であった。 ・長期化に配慮した対応が十分でなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・沿岸部のがれきについて、当初、市町村の計画で位置づけていた仮置き場の容量をはるかに超えるがれきが発生したため、仮置場の確保が問題となった。 ・がれきの推計量の精度が十分ではなく、仮置場の必要面積を過大に見積もっていたため、問題を大きくした。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・仮置場の広域的配置の検討 ・地震、水害、津波等災害の種類ごとに数ヶ所の仮置場候補地を選定のうえ、搬入される災害廃棄物の品目ごとの分別及び保管が可能となる仮置場内の区割り設定の実施 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P118-119

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
がれきの撤去	行政	災害対策本部	地震発生～3か月程度	<p>■がれきの処理(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・既存施設での処理量を越えたがれきの広域的な処理について、その実施体制、実施方法についての検討が十分には行われていなかった。 ・国の処理方針・補助要綱等が示されるのが遅れたため、がれきの処理等を進めるに当たり、制約条件となった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・津波災害によるがれきの量が膨大であり、被災沿岸市町村内の中間処理施設及び最終処分場では、処理能力に不足が生じており、広域的な処理が必要であるが、原発事故等の事情により、十分な中間処理施設及び最終処分先の確保ができていない。 ・がれきの処理についての国の処理方針・補助事業の要綱等が明確に示されない中で、県としてどのような枠組みで撤去・処理を進め、被災市町村を支援していくのか調整・方針決定等に苦慮した(本庁内のみならず、各広域振興局内の連携、認識の共有、役割分担の明確化等が重要)。また、内陸市町村においても、国の補助事業の詳細がなかなか明らかにされず、内陸市町村が補助対象となるかの国の判断を待つ間、市民からの問合せ、苦情対応に追われたところもあった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・国による災害廃棄物の広域処理のスキーム策定 ・災害廃棄物の処理に関する他自治体との協力体制の構築 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P118-119
仮設住宅	行政	災害対策本部	地震発生～1か月程度	<p>■用地選定と冬期間の建設の困難(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・建設地が防災計画で決定されていなかった。 ・降雪時期で昼夜兼行の建設となった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・用地の選定に苦慮した。 ・県・プレハブ協会・長岡市の3者間での調整に混乱が生じた。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・選定は普段から決めておく ・関係部課、関係機関との連携協力体制の構築 	災害の検証(長岡市) P101
仮設住宅	行政	災害対策本部	地震発生～6か月程度	<p>■大量の建設(用地選定、着工、作業日程等)に係る体制の確保が困難(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・用地選定に係る職員の知識が不足していた。 ・地震を想定した候補地選定となっていたため津波により候補地を消失した。 ・遠隔地の仮設住宅の入居者が決定せず、入居前のカビ発生に苦慮した。 ・建設候補地がヘリポート、がれき置場、学校の校庭等と競合した。 ・建設候補地のライフラインの復旧が遅延した。 ・間取りや完成予定時期等県からの情報提供が遅延した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・用地選定及び確保に時間を要したことによる着工遅延や、建築主体による住宅内容に格差が出る等の問題が生じた。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・用地選定のノウハウに係る職員間での情報共有化 ・市町村ごとの仮設住宅建設候補地のリスト化(様々な災害を想定し、仮設住宅建設以外の業務との関係も考慮) ・建設の迅速化を考慮したライフライン復旧 ・市町村ニーズに沿った県からの積極的な情報提供 ・時代等に即した仮設住宅の規模、内容の見直し 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P122-123

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
仮設住宅	市民	被災者	地震発生後1か月～6か月程度	<p>■入居者決定に係る混乱(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入居者決定を抽選方式により実施した。 ・被災前の居住区や小中学校区等に基づく決定や、要援護者を優先した決定としたため、被災者から入居要件が見えず、誤解や不満が発生した。 ・入居事務のマンパワーが不足した。 ・入居に係る規制緩和策や優遇措置が後追いとなり事務が混乱した。 ・間取りが要因となり入居当日の 	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者決定の方法に自治体間で差異があり、被災者に誤解や不満を抱かせることとなった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・地域事情に応じた入居決定方法の決定・提示 ・入居事務への派遣職員やボランティアの活用 ・入居決定時における住宅仕様の十分な説明の実施 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P122-123
仮設住宅	市民	入居者	入居後～現在	<p>■住宅確保に係る多数の苦情(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・建設場所の環境(買物不便等)や住宅仕様(虫、湿気、結露、カビ等)が劣悪であった ・長期間未利用であった公営住宅等の修繕に時間を要した ・特定の団体の建設した仮設住宅の不具合が多発した ・公募型住宅の仕様(建具、設備等)に格差があった 	<ul style="list-style-type: none"> ・建設場所の環境や品質に違いがあり、また、住宅の不具合の多発により、入居者から相当数の苦情が寄せられたところがあった 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・入居後の生活環境を考慮した建設場所の選定 ・完成検査の徹底 ・仮設住宅に関する苦情等への対応窓口設置 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P122-123
仮設住宅	市民	入居者	入居後～現在	<p>■入居後の課題(コミュニティ構築、サポート体制等)への対応(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入居者決定を抽選方式により実施した。 ・自治組織が未構築となっている団地があった。 ・民間賃貸住宅の仮設住宅扱い制度が後発でスタートしたことにより空室が増加した。 ・集会施設やサポート施設が未設置となっている団地があった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者決定を抽選で実施したところでは、入居者間のつながりが希薄でコミュニティ確立の弊害となり、被災者の安全確保等が困難となっている。 ・外部からの入居者に関する問合せに対し、個人情報保護の観点から対応に苦慮している。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・入居後のコミュニティ構築に配慮した入居者決定方法の検討 ・自治組織未設置の団地に対する行政等の積極的関与による住民意識啓発 ・集会所等に団地内で共同利用できる空家の有効活用 	東日本大震災津波に係る災害対応検証報告書 H24.2 岩手県 P122-123
仮設住宅 精神的影響・こころのケア	市民	入居者の自治組織	入居後～現在	<p>■入居者の孤立や孤立死(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・阪神・淡路大震災のときに問題となった仮設住宅での孤独死が起きる懸念があった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・被災前の人と人とのつながりが切れたり、生活環境の変化や被災による心理的ストレス等により、入居者の孤独死や自殺につながる恐れがあった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・行政とともに「安心見守り協働事業」に取り組み、各戸を訪問して体調や困りごとなどを伺い、問題の把握と解決への支援を行った。 ・仮設住宅の入居者による自治組織(町内会)を発足させ、市と協力して各戸の見回りを行った。 ・荒浜にあったももとの地域のつながりを生かしつつ、他地域からの住民とも交流を深めるため、NPOやボランティア団体の協力を得ながら、健康づくり教室や秋まつり、芋煮会などのさまざまなイベントを開催した。 ・住民の意向を行政に伝えるため、意識調査を行い、要望を取りまとめるなどした。 	<ul style="list-style-type: none"> ・被災者見守り体制の構築 ・住民同士のつながりを築き、互いに信頼して助け合い、安心して暮らせるコミュニティ作り 	東日本大震災1年の記録 ともに、前へ 仙台 H24.3 仙台市 P5-6

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
避難所	市民	NPO法人	地震発生～1週間程度	<p>■避難所での女性の洗濯(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・避難所には洗濯機や物干し場がなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・洗濯をしても物干し場がないので衣服を乾きでも我慢して着ていたり、汚れた衣服や下着を着続けるというような住民もあり、不満の声が聞こえていた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・洗濯代行サービスを思い立ち、困りごとなどの相談を受けて信頼関係を築く一方で、洗濯物を預けやすくする工夫をした。 ・受け渡しは「せんたくネット」のメンバー8人に固定し、実際の洗濯は287人のボランティアがそれぞれの家庭で行うようにすることで、誰の洗濯ものなのかが分からなくなる方式にし、女性の洗濯物を預けることへの「拒否感」をなくした。 ・その他、ズボンの丈詰め、サイズ別のブラジャー、サニタリーショーツを送る取組、多感な時期にある中高生の少女たちのためのプロジェクトなど世代や性別を超えた支援を展開した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・面と向かっては言えない被災者の切実な要望を酌むような、女性視点での被災者支援 	東日本大震災1年の記録 ともに、前へ 仙台 H24.3 仙台市 P13
仮設住宅	行政	仙台市職員	入居後～現在	<p>■多数の民間賃貸住宅へ入居した被災者への支援(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・プレハブ仮設住宅と異なり、応急仮設住宅扱いの借り上げ民間賃貸住宅は市内各所に点在していた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・入居する被災者の生活実態や支援ニーズを行政側が把握しづらく、細やかな情報提供も困難だった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・仙台市は職員による戸別訪問調査を実施。調査は、借上げ民間賃貸住宅入居世帯のうち震災当日時点で津波浸水地域に居住していた1843世帯を対象として行われた。 ・全庁各局から延べ480人の職員が2人1組で各戸を訪問し、事前に送付した調査票を基に聞き取り調査を行った。 ・高齢の方の独居世帯や健康面での支援が必要と判断された世帯には、あらかじめ区役所の保健師が訪問するなどした。 ・入居者の孤立化を防ぎ、生活支援情報を入手しやすいよう「復興定期便」を毎月送付するなど、合成からの情報提供手段の多様化にも努めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・被災者訪問調査によるニーズの聞き取りと、ニーズに対するきめ細やかな対応 ・さまざまな被災者・避難者に対する行政からの情報提供手段の多様化 	東日本大震災1年の記録 ともに、前へ 仙台 H24.3 仙台市 P39
医療活動	市民	民間団体 仙台市薬剤師会	地震発生～2週間程度	<p>■医薬品の被災者への提供方法と数の不足(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・医療機関や薬局が多数被災した ・救急医療用に限らず、持病の薬屋常備薬が不足した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・避難している被災者が医者に処方箋を処方してもらうことができないため、持病等の医薬品の提供に困難が生じることが考えられた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・薬局の再開に努め、市健康福祉局や仙台市医師会などと連携し、各避難所での医薬品管理や服薬指導を開始した。 ・各薬局では「処方箋なし」での調剤や、医療用医薬品の不足に備えて調剤日数を制限する措置を取った。 ・約1週間後からは、政令指定都市薬剤師会などから届けられた一般用医薬品や衛生用品などを各避難所に配布しながら、衛生状況のチェックと助言を行うとともに、被災者の服薬・健康相談に応じた。 ・医療機関の復旧・復興状況に対応して、処方箋なしで薬を求めの方に医療機関での受診を勧めたり、調剤日数制限を緩和したりするなど、状況を見て平常の体制への移行を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・普段からの行政や医師会と連携する体制の整備 ・状況に応じた医薬品提供方法のマニュアル作り 	東日本大震災1年の記録 ともに、前へ 仙台 H24.3 仙台市 P48
食糧・物資の不足及び確保	行政	仙台市職員	地震発生直後～	<p>■大量の救援物資受入れの困難(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・被害規模が想定を超えるものであり、円滑に運用できる許容量を超えた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・発災翌日までは、配送拠点を宮城野区体育館におき、そこから各区役所に物資を送って積み替えを行い、各避難所に送るという運用を行っていたが、体育館はフォークリフト等の仕様が困難であり、物資の受入れ・搬送に支障をきたすようになった。 ・区役所では物資の置き場がなく、積み替えのための人員の確保、車両及び燃料の確保ともに難しく、円滑な配送が困難となった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・物資の調達と運搬については、市経済局・市健康福祉局・各区役所が任されることになっていたが、マニュアル通りでは対応が難しくなったため、指揮系統を経済局が一本化して管轄する方式とした。 ・3月16日から市だけではなく自衛隊の協力を得て、自衛隊のトラックで直接避難所に物資を配送する方法に変更した。 ・横浜市から車両・人員の応援を受け、福祉避難所をはじめ障がい者や高齢者入所施設、医療施設、保険所等に食料等必要物資の搬送を行った。 ・また 周辺自治体からの要請にもこたえ 宮城 	<ul style="list-style-type: none"> ・管理系等の一元化 ・自衛隊・民間・他自治体のノウハウの活用 	東日本大震災1年の記録 ともに、前へ 仙台 H24.3 仙台市 P49

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
避難行動	市民		地震発生直後	<p>■避難時の車使用による避難(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・避難しようとした車が内陸部につながる私道に殺到し、大渋滞が発生した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・身動きができない車の列に津波が遅い、多くの人が車内で犠牲になった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時の津波避難における車使用のルール化 	東日本大震災全記録—被災地からの報告— H23.8 河北新報社 P40
避難所	市民	医療団体	地震発生～2週間程度	<p>■避難所の衛生環境の悪化とその把握(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・食料や飲み水の確保に必死で、十分な衛生管理をする余裕がなかった。 ・水がもったいないとプールの水で手を洗ったり、着替えがなく泥だらけの服で寝たりしている人もいた。 ・ほとんどの避難所では、消毒薬がなく、感染症の患者を隔離するスペースもなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・避難所において、高熱を出すなど体調を崩す避難者が相次いだ。 ・避難所では肺炎や胃腸炎などの感染症や脱水症状の患者が多く、避難所では病人に対応することができなかつたため、近くの病院に搬送することとなり、病院が患者であふれかえていた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・避難した人の生活環境が悪いことが原因であることが患者が減らない理由だと考え、避難所の環境や感染症発生の有無を全国から派遣された医療チームが巡回して調査した。 ・派遣元の医師会や大学など関係機関と連携し、救護チームを組織。医師や看護師ら5、6人からなる20前後のチームで、3月17日から3日間で約300あった避難所をすべて調査した。 ・チームが働きかけを行い、避難所に必要な物資を行き届かせ、簡易水道や間仕切りなどを設置。マスクや消毒薬なども避難所に行き届くようになり、病院に搬送される患者はほとんどいなくなった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時の避難所の生活環境の悪化を防ぐための、医師や保健師と連携した体制作り ・生活環境の悪化を防ぐ消毒薬、マスク等の避難所への備蓄 ・避難所運営の工夫 	東日本大震災全記録—被災地からの報告— H23.8 河北新報社 P57
就労の場の確保	行政、交通事業者		地震発生後1週間～3週間	<p>■通勤手段の確保(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・津波で沿岸部の路線が被災し、仙台市中心部へ通勤する人の交通手段が十分に確保されていない。 ・通勤バスに乗れても、国道は被災車両と給油待ちの車が車線の半分を塞ぎ、渋滞が慢性化していた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・始発便の乗客が日ごとに増え始め、バス待ちの列が340人にも膨れ上がった。バスに乗れず、仕方なくタクシーを利用するなど、通勤客は不便を強いられている。 ・通勤難民から代替バスの大幅増便を求める声が上がっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・被災自治体と交通事業者が1日二十数往復の臨時バスを運行させているが、需要に追いつかず停滞状態が発生している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・都市部への通勤客に対する、交通事業者と連携した通勤手段の確保 ・同時被災が見込まれない地域の行政・交通事業者との、災害時協力に関する協定の締結 	東日本大震災全記録—被災地からの報告— H23.8 河北新報社 P73
広報活動	市民	放送事業者団体、ボランティア等	地震発生～2週間程度	<p>■被災者への情報提供の不足(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・震災で町の防災無線が故障し、電話もつながりにくくなっていた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・被災者に必要な情報が不足してしまうことが危惧された。 	<ul style="list-style-type: none"> ・交流のあった新潟県のラジオ局から機材の提供を受け、町民有志と町内役場に臨時コミュニティFM局を立ち上げ、町長のメッセージのほか、電気や水道の復旧状況、自衛隊が提供する仮設風呂の利用案内等を伝えた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時情報提供手段の確保と、情報提供手段の多様化 	東日本大震災全記録—被災地からの報告— H23.8 河北新報社 P107
避難所精神的影響・こころのケア	行政	被災自治体及び宿泊施設	仮設住宅入居前	<p>■避難者の心身負担(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・避難所での集団生活等に伴うストレスが課題となった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・慣れない避難所に避難している避難者への心身負担が増大し、体調を崩す等の不調を起こすものも出てきていた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・岩手県は、東日本大震災で被災した沿岸部の住民数千人を対象に、仮設住宅が完成するまでの2～3か月間、内陸部の宿泊施設へ移送し、「個室で」心身を休めていただく措置を取った。 ・9,500人まで対応可能、盛岡・花巻・奥州など内陸部19市町村で120施設3,050室を確保。宿泊費は県が全額負担した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・避難所におけるプライバシーの確保 ・ホテルや旅館等の宿泊施設との二次避難所としての協力確保 	東日本大震災全記録—被災地からの報告— H23.8 河北新報社 P128
通信・情報孤立地域の発生	市民	避難者	地震発生直後	<p>■情報通信手段がない(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大街道小では、学校周辺および学校一階部分が津波で海水に沈み、避難してきた住民や教員、児童ら約600人が孤立状態に陥っていた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・情報通信手段がなく、救助や物資の要請が難しかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・教員らがB4版のコピー用紙を屋上に並べ「SOS」を訴えた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・衛星電話等も含めた多様な災害時情報通信手段の確保 ・アナログな情報発信手段の検討 	東日本大震災全記録—被災地からの報告— H23.8 河北新報社 P152

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
避難行動	行政	災害対策本部	地震発生後3週間～2か月	<p>■安否確認の困難(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・南三陸町では町役場や防災対策庁舎が津波で流出し、役場機能がほぼ完全に失われていた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・町の全人口17,500人に対し、7,500人の避難は確認したものの、「1万人安否不明」の数字が独り歩きし、情報が錯綜した。 ・指定避難所以外の山間部の親類宅に避難したものが多く、安否確認は難航を極めた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・自宅や親類宅にいる町民ら全町民を対象に避難者台帳の提出を呼びかけた。 ・町外へ脱出するなどして連絡が難しい場合は、電話や行政区長を通じて確認を取った。 ・その後、町民16,382名の生存を確認。死亡、行方不明は862人、安否不明者は426名まで減った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・行政機能のリスク分散 ・指定避難所以外へ避難した場合の安否確認についての住民への周知 	東日本大震災全記録―被災地からの報告― H23.8 河北新報社 P171
広報活動	行政	市長	地震発生直後～	<p>■情報や物資の圧倒的不足(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・原子力発電所の水素爆発により、市内に屋内退避が敷かれたものの事故が収束し屋内退避が解除される見通しは全くつかなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・食料や燃料が届かなくなり、スタッフが避難した医療機関は機能停止寸前となった。 ・事故の状況等の報告もなく、情報が圧倒的に不足していた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「南相馬市長からのSOS」として、南相馬市長自ら、自己責任でのボランティアや食料・燃料等の市内への持ち込みのお願いを、ユーチューブに投稿し、発信した。 ・海外での閲覧を想定し、英語の字幕を付けた。 ・投稿翌日から問い合わせが相次ぎ、海外メディアからの取材依頼が殺到した。 ・併せて、サイトをみた東京や新潟県のNPOが大量の物資を運んできて、また700人近いボランティアが訪れた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時の支援要請・広報手段の多様化 	東日本大震災全記録―被災地からの報告― H23.8 河北新報社 P174
通信・情報	市民	被災者	地震発生直後	<p>■救助要請等情報発信の困難(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報源はラジオだけで、電気・水道が止まり、携帯電話やインターネットが使えない状況であった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地面にSOSと書き、助けを求めると、上空を横切るヘリに気づいてもらえなかった。 ・地区の区長宅に町から配備されていた、津波の被害を受けなかった可搬型の衛星携帯電話を使用しようとしたが、バッテリーが切れていた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・衛星携帯電話のバッテリーを近くの道路工事現場の発電機からとり、町や県の防災関係機関に電話をかけ、海上保安庁に救助要請を行うことができた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域への衛星携帯電話の配備と運用の確認 	東日本大震災全記録―被災地からの報告― H23.8 河北新報社 P192
避難所	市民	被災者介護施設職員	地震発生直後～	<p>■避難所施設の生活環境の悪化(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電気が止まり、津波で避難してきた避難者がずぶ濡れの中すごさなければならぬ状況にあった。 ・福祉避難所の数が避難者に対しまったく足りない状況にあった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・避難生活を送っている高齢者や障がい者に十分な支援が行き届かず、寒くて栄養状態の悪い避難所生活に耐えられずに避難所で亡くなった高齢者がいた。 ・被災施設から被災を免れた特別養護老人ホームへの定員を超えた受入れにより、廊下で過ごす入所者も見られた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ライフライン復旧後、ようやくスタッフを増員し、入所者の体調や症状に合わせた食事を提供できるようにになった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・十分な福祉避難所の指定 ・避難所での備蓄の充実 	東日本大震災全記録―被災地からの報告― H23.8 河北新報社 P208
災害時要援護者対応	市民	被災者介護施設職員	地震発生直後～	<p>■避難所における支援者不足(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・避難所の高齢者専用の部屋には20人が避難し、排せつや食事の介助が必要だが、介護知識のあるスタッフは2、3名ほどであった。 ・専門知識を持つボランティアが圧倒的に少なく、車いすなども足りず、十分なケアができる状態ではなかった。 ・別の避難所では深夜徘徊やおむつのおいなどへの対応も課題となっていた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・震災直後から働き通しで、スタッフの一人が過労で体調を崩した。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・専門知識を持つ専門家・ボランティアの養成と派遣体制の構築 	東日本大震災全記録―被災地からの報告― H23.8 河北新報社 P208

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
燃料不足 対応	市民 行政	被災者 支援者 行政職員・自衛 隊	地震発 生～2か 月	<p>■ガソリン・燃料不足 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・太平洋沿岸の石油関連施設が被災し、タンクローリーも多数流失した。 ・鉄道や道路が寸断され、ガソリンを運ぶことができず、ガソリンの供給能力が著しく低下した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・震災から5日後に一般車両向けに営業しているガソリンスタンドは、東北6県の3,866店中186店だけで、全体のわずか5%だった。うち、宮城県は4店、岩手県は11店、福島県は26店。 ・ガソリンを求め、各地のスタンドには車の長い列ができ、ドライバーは給油まで何時間も待たされた。 ・緊急車両は優先的に給油できたものの、台数が多くて供給が追い付かない。救援物資を輸送するトラックや、がれきの撤去に使う重機、排水作業を行うポンプなどが燃料不足で稼働できないなど、復旧作業にも大きな支障がでた。 ・暖房用の灯油や非常電源用の重油が足りず、医療現場などでは厳しい状態が続いた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・経済産業省は3月17日、西日本からの燃料調達を柱とする緊急調達体制を発表。 ・灯油などのドラム缶4,000本を自衛隊が搬入、石油連盟による灯油無償提供2,000本を供給、病院など1,460件の要請に対し、1.6万キロリットルを搬送するなど、東北の需要量確保に努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時のための燃料確保・輸送・優先確保等体制の構築 ・民間企業(石油・燃料関係事業者、宅配事業者等)との協定の締結 	東日本大震災全 記録―被災地から の報告― H23.8 河北新報社 P209
被災した市 町村の行 政機能	行政	福島第 一原子 力発電 所半径 20キロ 以内 にある市町 村	地震発 生直後 ～	<p>■放射性物質からの避難 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・巨大地震と大津波で福島第一原発は炉心冷却ができなくなり政府から屋内避難指示が出された。また、翌日には水素爆発が起こり、避難指示区域が半径20キロに拡大された。 ・原発地帯に近い2市6町2村の約8万人が避難対象となり、住民の避難が本格化すると、20キロ圏外にある公民館、学校の体育館など約400箇所の避難所が人であふれることと 	<ul style="list-style-type: none"> ・避難により住民が県内外で散り散りになった上、放射性物質の危険性は消えず、避難生活の長期化は必至であり、コミュニティの維持が難しくなることが予想された。 	<ul style="list-style-type: none"> ・福島第一原子力発電所が立地する付近の市町村では、「自治体疎開」という思い切った手段で役場機能を移転し、また各地の住民を再び集め、行政機能とコミュニティを維持するよう努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・他自治体との広域避難に関する協定の締結 ・行政機能のバックアップ・クラウド化 	東日本大震災全 記録―被災地から の報告― H23.8 河北新報社 P227
停電による 影響と対策	市民 民間企 業	市民 病院等 電力必 需施設 電力会 社	地震発 生後3日 ～、夏 期・冬 期	<p>■供給電力の欠乏 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・東日本大震災による原発事故や発電所の停止で、東京電力、東北電力管内を中心に、電力不足の懸念が一気に高まった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・大震災3日後の3月14日午後5時、茨城県、千葉県、山梨県、静岡県の一部で、一体の電気が止まった。当日は最大3300万キロワットの供給力を確保したものの、午後6時～7時のピーク時には、原子力発電所1基分に相当する100万キロワットの不足が解消できなかった。 ・計画停電の発表を行ったのは前日であったが、電力が不可欠な病院や鉄道会社などへの周知と対策が遅れた上、停電を行うサイングループ分けも間違っていたら現場は大混乱した。 ・停電スケジュールが二転三転し、日常生活や企業活動に大きな影響が出た。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・電力必需施設への予備電源・バッテリー等の備蓄 ・計画停電等の十分な周知 	東日本大震災全 記録―被災地から の報告― H23.8 河北新報社 P240
ボランティア	市民	被災者	地震発 生後2週 間～3か 月	<p>■津波による泥の片付け</p> <ul style="list-style-type: none"> ・東日本大震災では巨大な津波で街が破壊され、廃墟と化した街に膨大ながれきや泥が残った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・泥は津波で流れたごみや油分を含んで重く、いりこんだ泥を撤去するのはお年寄りには重労働であった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・全国からボランティアが駆け付け、人海戦術で泥かきを行った。また、国際災害ボランティア団体等、海外からも多くの支援者が駆け付け、がれきの撤去を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティア派遣体制の構築 ・ボランティアコーディネーターの育成 ・受援力の養成 	東日本大震災全 記録―被災地から の報告― H23.8 河北新報社 P244

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
火災の発生及び消火活動	防災機関	消防	地震発生直後	<p>■消火用水利の確保 (背景) ・阪神淡路大震災では、火災がいたるところで頻発した。</p>	<p>・消火栓の断水や予め確認していた水利(プール等)の水量等も直ぐになくなり、消火活動に支障をきたした。</p>	<p>・ホースを延長し、河川や海を水利として消火活動を行った。</p>	<p>・出火防止の徹底、自助・共助による初期消火体制の確保(消防隊による消火が必要となるような火災に至る事態を防ぐ) ・私有地や工場等と連携した、非常時における消火用水確保</p>	<p>炎と瓦礫の中で阪神淡路大震災消防隊員死闘の記 神戸市消防局「雪」編集部+川井龍介編 1995.8 旬報社</p>
火災の発生及び消火活動	防災機関	消防	地震発生直後	<p>■消防力の不足 (背景) ・阪神淡路大震災では、火災がいたるところで頻発した。 ・瓦礫の下敷きになった生き埋め状態の救助者も多数発生していた。</p>	<p>・地震発生当日は管区内で16件の火災が同時に発生したが、消防署のポンプ車は予備軍を含めて6台、可搬式動力ポンプは2台、消火栓も使えず、防火水槽も数基は被害をうけていた。 ・消防職員数も足らず、現場に駆け付けることができない火災も数件あった。 ・人海戦術に頼らざるを得なかったが、人も機材もあまりにも足らず瓦礫からの救助・救出に難航を極めた。</p>	<p>・現場や地元民がバケツリレー等で延焼を食い止めた。 ・現場に来た地元民に救助活動をお願いした。</p>	<p>・重機の配備・調達ルートの確立 ・資機在庫の充実</p>	<p>炎と瓦礫の中で阪神淡路大震災消防隊員死闘の記 神戸市消防局「雪」編集部+川井龍介編 1995.8 旬報社 p50、p55、p84</p>
火災の発生及び消火活動	防災機関	消防	地震発生直後	<p>■消防庁舎の被災 (背景) ・強い揺れにより、消防署の建物の被害や屋内での什器等の転倒、及び停電が発生した。</p>	<p>・揺れの直後、ドアが開かなかったり、更衣室のロッカーが全て倒れて前に進めなかった。 ・ガレージではヘルメットや防火衣がはいっているロッカーが全て倒れ、消防車や救急車に倒れ掛かっており、ヘルメット、長靴、防火衣等が表の道路にまで散乱しており、駆け付けた隊員は暗闇の中で見つけたあり合わせの装備で火災の現場に向かうこととなった。</p>	—	<p>・庁舎の耐震化</p>	<p>炎と瓦礫の中で阪神淡路大震災消防隊員死闘の記 神戸市消防局「雪」編集部+川井龍介編 1995.8 旬報社 p55</p>
火災の発生及び消火活動	防災機関	消防	地震発生直後	<p>■大規模な火災・延焼の発生 (背景) ・長田区は、危険物を含め火災加重の大きいケミカル産業や市場・商店街などが、木造住宅の密集地区の中に混在するという極めて延焼しやすい都市構造となっていた。</p>	<p>・長田区は、焼損面積が五万平方メートルを超える大火災をはじめ、合計で三十万平方メートルを超える焼損面積を記録した。</p>	—	<p>・地域の防火対策・不燃化対策</p>	<p>炎と瓦礫の中で阪神淡路大震災消防隊員死闘の記 神戸市消防局「雪」編集部+川井龍介編 1995.8 旬報社 p137、p169</p>
燃料不足対応	防災機関	消防	地震発生直後	<p>■消防車両への燃料の給油 (背景) ・阪神淡路大震災では、火災がいたるところで頻発した。 ・他地域からの多数の応援も駆けつけ、消防車両への燃料給油が重要であった。</p>	<p>・消防隊員が交代で燃料給油に当たったが、大型タンクローリーからの直接の給油方法はなく、携行缶等による消防車への燃料補給は、燃料をこぼさずに行うことが難しかった。 ・エンジンをかけたままの給油は気を使った。</p>	—	<p>・小型タンクローリー車の調達</p>	<p>炎と瓦礫の中で阪神淡路大震災消防隊員死闘の記 神戸市消防局「雪」編集部+川井龍介編 1995.8 旬報社 p202、p227</p>
災害対策本部の体制と活動	防災機関	消防	地震発生直後	<p>■ヘリコプターの運用 (背景) ・現場上空では、消防ヘリのほか、報道ヘリ、民間ヘリ、自衛隊ヘリ等多数のヘリが市街地上空を飛行しており、大変危険な状態であった。</p>	<p>・救急救助活動や、負傷者及び救援物資等の搬送に制約があった。</p>	—	<p>・ヘリコプター運用の事前ルール化 ※岩手・宮城内陸地震の際に宮城県で実施</p>	<p>炎と瓦礫の中で阪神淡路大震災消防隊員死闘の記 神戸市消防局「雪」編集部+川井龍介編 1995.8 旬報社 p220</p>

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
災害対策本部の体制と活動	行政	国、県、市町村職員	地震発生直後～	<p>■国・県・市町村関係機関の情報共有と連携 (背景)</p> <p>・現場である市町村では、被災後の混乱や通信途絶等により、情報が不足していた。</p> <p>・災害対応にあたる国や自衛隊等の各機関が、それぞれ現場の市町村から情報を収集していた。</p>	<p>・災害時の情報共有では、国や県がそれぞれの立場に必要な情報を、市町村や出先から吸い上げることが優先され、現場の市町村では相変わらず情報不足の状態のままになってしまうことが懸念される。</p>	<p>・能登半島地震では、被災後4日目の夜に、国・県・市の合同対策会議を輪島市役所にて開催。4月24日までの約1か月間、石川県・輪島市・穴水町と、内閣府・厚生労働省・北陸地方整備局・北陸農政局など政府現地連絡対策室のメンバー、県警、自衛隊、新潟県や大学の専門家、ボランティアセンターの代表等支援者がほぼ毎回顔を合わせて対策を練ることができた(延べ21回開催)。</p> <p>・合同会議の様子は衛星中継を使ったテレビ会議システムが導入され、首相官邸や霞が関の各省庁、県庁にも中継された。内閣府の会議室でマスコミにも公開されていたため、会議の様子が霞が関で取材することができ、霞が関の関係省庁の担当者や災害対策の専門家には、「現場の自治体の対応状況がここまで即時的に分かったことはない」と好評であった。</p>	<p>・被災自治体と関係機関の合同対策会議の開催</p> <p>・中央省庁や他の自治体への情報中継</p>	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 1-1</p>
災害対策本部の体制と活動	行政	市町村職員	地震発生直後～	<p>■災害対応職員の確保 (背景)</p> <p>・発災時は災害対応を行う行政職員も被災するため、事前に取り決めていた災害対応体制ではうまく対応できないことがある。</p> <p>・平時に想定していた計画では難しいことも災害時には多々発生するため、体制にこだわらない臨機応変な対応が求められる。</p>	<p>・能登半島地震で震源に近かった門前総合支所では、現地災害対策本部が設けられるも、地震で多くの地域で通信が途絶え、また行政職員も被災し、初動段階で集まった職員は40人と人員不足に陥った。</p>	<p>・年度末の被災であったため、4月1日付け職員異動の中で門前総合支所への職員の異動の前倒しを行い、また、門前総合支所から本庁への異動は凍結することによって人員を確保した。また、3月31日付け退職職員に協力を求め、臨時職員として雇用することで人員不足を補った。</p> <p>・また、事前に防災計画で決めていた「災害対策本部の運営」や「応急対策の立案」などの職員の役割分担を一旦解いた。その上で、門前地区の職員は門前地区の避難所の係となるよう要員の調整をする、臨時職員を避難所運営に当たらせる等、職員を各地に派遣して被災者の状況や要望の把握に努めたことで、比較的早い支援を行うことができた。</p>	<p>・災害対応職員の確保</p> <p>・対応体制の再構築</p>	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 1-2</p>
他都道府県からの応援	行政	県・市町村職員	地震発生直後～	<p>■災害対応職員の確保 (背景)</p> <p>・市町村の中には職員数が少なく、防災担当も兼任のケースがある。</p>	<p>・市町村は平常時においても職員が十分とはいえず、また、防災担当職員も少ない中、被災経験がない状態で初めて災害対応を経験することになるため、災害対応力に限界があることが予想される。</p>	<p>・能登半島地震の際、新潟県長岡市、小千谷市をはじめとする新潟県中越地震の被災経験を持つ自治体が、いち早く輪島市、穴水町、志賀町等などの支援に駆けつけ、被災自治体の支援を行った。特に新潟県は、県下の市町村職員の派遣を一元的に管理し、被災自治体に極力負担をかけず、長期間にわたり安定した人数の職員を投入することで大きな役割を果たした</p>	<p>・被災経験自治体との協定、支援・受援の体制作り</p>	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 1-3</p>
他都道府県からの応援	行政	県・市町村職員	地震発生直後～	<p>■災害対応職員・物資・資機材等対応力の不足 (背景)</p> <p>・地震等大規模災害が発生した場合は、各ブロック知事会で締結している災害時の相互応援協定や都道府県間で個別に締結している災害時の相互応援協定では、協定締結自治体が同時に被災する等により、被災者の救援等が十分に実施できない場合がある。</p>	<p>・協定を結んでいる自治体が同時に被災し、支援が受けられない自治体が出てくるのが想定される。</p>	<p>・能登半島地震において、石川県では、応急危険度判定、避難住民の健康管理など様々な分野で多くの自治体からの応援を受けた。</p>	<p>・県外自治体との相互応援協定(同時被災可能性の低い市町村間の相互協定なども検討しておくことが重要。)</p> <p>・民間事業者との災害応援協定</p>	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 1-6</p>

項目	だれが	時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
通信・情報	行政	国・県・市町村職員	地震発生直後～ ■被災状況の確認(背景) ・岩手・宮城内陸地震では、地滑りや土砂崩れに伴う河道閉塞により、天然ダムが広範囲で多数発生した。	・多数の天然ダムが広範囲で発生したため、地上移動で被災状況を収集するのに時間を要し、また被災状況を音声だけでは伝達しきれなかった。	・岩手・宮城内陸地震では、現地からの要望により、ヘリテレ装備機ヘリコプターを現地に出動。 ・ヘリコプターの機動力を活かし、臨場感の高い映像情報を県及び市町村の災害対策本部(陸上自衛隊、岩手県庁、宮城県庁、一関市、奥州市、栗原市、テレビ局等)に送信し、画像をリアルタイムで配信した。	・ヘリテレによる被災状況の共有	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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 1-7
孤立地域の発生	行政	国・県・市町村職員	地震発生直後～ ■被災状況の確認(背景) ・岩手・宮城内陸地震では、宮城県・岩手県に跨る山間地域で広範囲にわたり天然ダムや孤立集落が発生した。	・山間地域で広範囲に多数の天然ダムが発生したため、現地調査が難しく、どこで、何が起きているのかを的確・網羅的に把握することが困難だった。	・平成20年岩手・宮城内陸地震では「くにかぜⅡ」による空中写真の緊急撮影を実施。発災翌日に震源地周辺の荒砥沢ダム等の上空を高度2000mから東西方向や断層が走る方向に向かって飛行を繰り返し、正射写真図を作成した。 ・撮影された空中写真は即座に内閣府、国土交通省、現地災害対策室、被災自治体へと提供され、国土地理院のホームページでも随時公表された。	・空中撮影による被害状況の把握 ・電子国土Webシステムや各種地図を使った災害情報の提供	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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 1-9
土砂災害への対応	行政	県・市町村職員	地震発生直後～ ■土砂災害危険個所の確認・周知(背景) ・地震に伴う地盤災害の未然予防・軽減には、地形地質の十分な理解と適合した利用形態であるかの確認、適合していない場合には事前に諸対策を実施する必要がある。	・新潟県中越沖地震、岩手・宮城内陸地震をはじめ、地震に伴い甚大な被害をもたらす多数の地盤災害が発生している。	・柏崎市では、土砂災害の危険箇所の周知のために地域防災計画に土石流、地滑り等危険箇所、箇所数、地点をリスト化して掲載し、住民への周知に努めている。	・地域防災計画への危険区域に関する資料の盛り込み ・土砂災害警戒区域の公開	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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 2-1
災害対策本部の体制と活動	行政	市町村職員	地震発生直後～ ■避難勧告・指示の発令権限と発令基準の判断(背景) ・「災害対策基本法」には住民に対する避難勧告・発令を市町村長の果たすべき役割と位置付けているが、災害発生時に市町村長が発令できない事態も想定される。 ・総務省消防庁による「市町村における避難勧告等に係る発令権限、発令基準及び伝達方法状況調査」では、発令の判断者を「市町村長」としている市町村が多く、首長不在時の判断が課題として挙げられている。	・避難勧告を発令する権限を持った人物の不在により、住民の避難が遅れ、死傷者が出るなど被害が大きくなる恐れがあった。	・秋田県鹿角(かづの)市では、常日頃から市長が職員に対し「自分が不在の場合は、防災関連職員が避難勧告を出してもよく、その責任は一切自分が負う」という方針を徹底し、それが市職員に浸透していた。 1997年5月の八幡平地滑り・土石流災害の際、鹿角市の第4順位代行権限者としてあらかじめ指名されていた総務課長は、市長・助役・総務部長不在の土曜日、市役所に寄せられていた近隣住民の情報をもとに行った専門技術者の調査を踏まえ、避難勧告を発令。死傷者を出さずに済んだ。	・市の総務課長による避難勧告・指示の発令 ・避難勧告発令基準の判断支援	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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 2-4

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
広報活動	行政	市町村職員	地震発生直後～	<p>■広報に係る職員の時間・業務負担増(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・発災と同時に災害対策本部が設置される被災市町村では、各種情報収集、対策の指示、各種機関との情報共有、連携による対策が必須である。 ・効率的、効果的な本部運営や、被災で疲労した市民を元気づけ、報道機関を含め広く市民、県民、関係者機関の信頼を得るため、会議の公開や情報提供の手段も重要となってくる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害対策本部会議での決定事項や指示について、広報活動を別に行うことで、情報の迅速性・透明性が問題になることが懸念された。また、職員の負担も増えることが想定された。 	<ul style="list-style-type: none"> ・長岡市では、マスコミを介した住民への情報伝達の迅速性を理由に新潟県中越地震の際初めて災害対策本部会議を公開で実施。広報活動の結果として時間的ロスを避けることができた。 ・長岡市での災害対策本部会議の公開を受けて、中越沖地震では長岡市と刈羽村、岩手・宮城内陸地震では奥州市がそれぞれ会議の公開を実施。特に奥州市では、当初からすべてを報道機関に公開した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害対策本部会議を公開 ・マスコミを介した広報方を展開 	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 2-5</p>
広報活動	行政	市町村職員	地震発生直後～	<p>■報道機関とのコミュニケーション(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・既往地震の各市町村の災害対策本部会議では、5地震で大きな被災を受けた13市町村のうち、個人情報の問題などから非公開で会議を開催した市町村が多かった。非公開の自治体は、記者レクや定例記者会見を通じて報道機関とうまくコミュニケーションをとることにより、情報の整理と表示・提供を効果的に行っていく必要があった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・栗原市では、北部山間部は余震の発生や土石流の発生の危険性が高く報道機関には現地取材の自粛要請を行っていたが、一部の機関が要請を振り切り現地に取材に行ってしまう、そこでの取材結果と本部発表の内容に差異が生じる場合があった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害対策本部非公開の市町村では、災害対策本部会議後や1日1回～8回、時間を決めて定例記者会見を実施したり、定例という形ではないが記者レクを実施し、広報対応や報道機関への対応を行った。 ・情報が錯綜したことから立入禁止区域を設け、従わなかった情報機関には取材には応じない等の措置も行った。また、避難所への立ち入り、避難者への取材も禁止した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・記者レク、定例記者会見の実施 ・ルールを設けた報道機関への対応 	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 2-6</p>
広報活動	市民	被災者	地震発生直後～	<p>■被災者への情報提供の不足(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・震災で町の防災無線が故障し、土砂災害等で電話もつながりにくくなっていた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・長岡市や奥州市では、発災時、被災地が情報不足に陥っていた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・長岡市では、平成17年度にFMながおかの協力により、長岡市から直接FM放送に割込んで放送できる緊急割込み放送システムを導入。平成18年度から緊急時に自動的に電源が入り、避難情報などを伝達できる「緊急告知FMラジオ」を新しい災害情報伝達システムとして導入している。 ・奥州市では、被災後、緊急告知ラジオを650台導入。災害時の情報伝達体制を確認するため、緊急告知ラジオを活用し、災害対策本部の要請に基づき奥州エフエムから緊急放送を行い、自主防災組織が組織内での情報伝達訓練や地区センター等を通じて受信状況の報告をする内容の全市的な訓練を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急割込み放送システムと「緊急告知FMラジオ」の導入 ・システム活用体制の構築 	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 2-7</p>
在住外国人への対応	災害時要援護者	外国人	地震発生直後～	<p>■外国人の災害時情報弱者の発生(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・発災時、被災外国人は、行政機関等が日本語で発信する情報が十分に理解できないために必要な支援を受けられず情報弱者となったり、地震被災経験の少なさから知識が乏しく、不安やストレスを抱えることが想定される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・外国人被災者の避難・被災状況の確認の困難、情報が来ない(わからないことによる)支援の漏れ、避難所での生活環境の悪化・ストレスの発生、り災証明等行政手続きからの漏れ・遅れ等が発生する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・新潟県中越地震の被災を受け、長岡市では平成18年に「市民防災のしおり」を市内在住の外国人向けに英語、ポルトガル語、中国語でも作成。平成20年度には上記3か国語による外国人向け津波、洪水ハザードマップ等も整備、作成配布した(4,700部)。 ・新潟県中越沖地震では、新潟県の主導により発災2日後に「柏崎災害多言語センター」を設置。行政機関が発信する災害情報を中・英・韓・比・泰・露とやさしい日本語に多言語化して避難所への掲示やチラシの配布、ラジオを媒体として外国人に提供した(ラジオは無料配布)。避難所の巡回や相談窓口の設置により外国人の状況やニーズを把握。必要な情報を多言語化して外 	<ul style="list-style-type: none"> ・外国人向けに英語のハザードマップやパンフレットを作成、配布 ・災害多言語支援センターを設置し、情報を多言語で提供 	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 2-8</p>

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
風評被害の発生	行政	県・市町村職員	地震発生直後～	<p>■世界的な風評被害の発生(背景)</p> <p>・新潟県中越沖地震では、地震発生初期に原子力施設が被災した。発電所の変圧器から黒煙が立ち上る映像が世界に流され、また、微量ではあるが放射能が漏洩した。</p>	<p>・発電所から黒煙が立ち上る映像や放射能漏れなどの事実が繰り返し報道され、非常に広範囲にわたる世界的な風評被害が発生した。</p> <p>・この風評被害で県内全体の温泉宿泊客が毎月、前年度に比べて1割から4割減少したほか、海水浴客が前年度比49%減の200万人にとどまるなど、同県観光は大きなダメージを受けた。</p>	<p>・新潟県、柏崎市、刈羽村は、発電所全面海域の海水の放射能測定を始め周辺の大気放射性ヨウ素測定、さらには農水産物の放射能測定や県内の主要海水浴場の海水の放射能を測定し、すべてにおいて微量で健康へは全く問題ないとの結果を公表した。</p>	<p>・正確な情報の収集とその結果の公表</p>	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 2-9</p>
風評被害の発生	行政 市民	県・市町村職員 観光協会等	地震発生直後～	<p>■被害が少ない地域にまで及んだ風評被害(背景)</p> <p>・地震で被災した地域やその周辺地域では、風評被害による観光客減少が深刻化してしまう傾向にある。</p>	<p>・鳥取県西部地震では、震源地である境港市の「出雲大社上道(あがりみち)協会」の拝殿の倒壊が大々的に新聞やテレビで報道され、これを多くの人が出雲大社そのものと勘違いし、出雲市に局地的に被害が及んだ。</p> <p>・能登半島地震でも、震源地から距離があり被害の少なかった観光地に風評被害が及んだ。</p>	<p>・鳥取県や鳥取県内の観光関係者は、震災直後から発生した風評被害払拭のため、風評被害対策を実施。能登半島地震の際も風評被害を払拭するために、輪島温泉旅館協同組合等による元気な輪島のPRが行われた。</p>	<p>・風評被害対策の実施</p>	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 2-9</p>
広報活動	市民	観光協会等	地震発生直後～	<p>■風評被害の長期化による観光業への影響(背景)</p> <p>・岩手県では、2008年6月14日の岩手・宮城内陸地震、7月24日の岩手北部地震と2回の地震に連続して見舞われた。</p>	<p>・風評被害が長期化し、被害は局所的であったにもかかわらず、ほとんど被害のなかった温泉街でも宿泊予約客のキャンセルが相次ぐ等、被害は被災地のみならず県全体に及び、深刻化した。</p>	<p>・岩手県観光協会と岩手県旅館ホテル生活衛生同業組合は、岩手・宮城内陸地震の風評被害に伴う観光客減少の対策として、県、旅館組合等と連携する風評被害対策組織を立ち上げて災害情報サイトを作成。災害対策本部がまとめる人的被害・建物被害、被害区域等の正確な情報を提供するとともに、「いわておかみの会」の首相訪問、政府広報番組への出演等、岩手の安全性PRの実施や県内旅館・ホテル等への誘客促進策として、風評被害対策事業「総額1億円1万人プレゼントキャンペーン」サイトを作成し、誘客に努めた。</p>	<p>・風評被害対策組織の立ち上げ</p> <p>・国や自治体、メディア、他事業者と誘客事業で連携</p>	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 2-10</p>
避難所	市民	避難者	地震発生～2か月	<p>■避難によるコミュニティの分断(背景)</p> <p>・岩手・宮城内陸地震の一関市の野原地区等では、道路寸断で地区が孤立し、土砂崩れの恐れから立ち入り禁止の警戒区域に指定されたが、住民から「集落の仲間と一緒にいたい」との要望が出ていた。</p>	<p>・被災により小学校に避難したり親類宅に避難するものもあり、避難によりももとの地域のコミュニティが分断されてしまうことが懸念された。</p>	<p>・岩手・宮城内陸地震において、一関市祭時地区の住民等は、廃校になった旧山谷小学校を利用した厳美公民館山谷分館を改築して避難所とし、旧教室などに合板などで世帯ごとの仕切りを作り、10世帯35人(入居時)が、道路復旧など今後の暮らしの見通しが付くまでの共同生活を送った。</p> <p>・畳を敷いた部屋や旧給食室を使った調理室などがあり、仮設住宅を建設するよりも手早く入居できるメリットがあった。</p>	<p>・避難が長期化する場合のコミュニティが分断されない避難所の工夫(小部屋がある等生活環境の良好な施設の利用等)</p>	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 3-2</p>

項目	だれが	時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典	
避難所 妊婦・乳幼児への対応 災害時要 援護者対応	行政	県・市町村職員	地震発生～2か月	<p>■避難所や支援者宿泊施設の不足(背景)</p> <p>・災害時は、行政が供給する対策資源が十分でない実情がある。</p>	<p>・行政の避難所ではひとり分のスペースが少なく、避難者が十分に休息をとれない場合があることが想定される。</p> <p>・体育館など避難所での生活が困難な高齢者(65歳以上)や障がい者と付添人、乳幼児とその家族、妊産婦らが、避難生活において多大なストレスを抱えることが懸念される。</p>	<p>・新潟県では、新潟県中越地震において、避難生活をされている高齢者、障がい者等を対象に、旅館やホテル等を借り上げて災害救助法に基づく避難場所として受け入れを行った。</p> <p>・輪島市街地の輪島ルートインは、ボランティア等、外部からの宿泊に対応するとともに、地域住民へ風呂を解放した。輪島市門前町の公営宿泊施設ビューサンセットも、避難所や対策本部など被災者対応の施設として利用された。</p> <p>・新潟県中越沖地震において、新潟県は旅館及びホテルを借り上げ、避難生活が必要となった要援護者に対して一時宿泊施設として提供した。</p>	<p>・ホテル・旅館等宿泊施設の避難場所としての利用</p> <p>・災害時の利用を見据えた協定の締結</p>	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 3-3</p>
食糧・物資の不足及び確保	行政	県・市町村職員	地震発生～2か月	<p>■支援物資配送の混乱(背景)</p> <p>・災害時は大量の支援物資が被災地に届き、担当の行政職員だけでは対応に困難が生じる。</p>	<p>・新潟県中越地震では、支援物資の荷卸しや配送の手配に困難を極めていた。</p> <p>・荷受を市役所裏車庫で行っており保管スペース等が足りないこと、そのため収容不可能となった物資は別の複数の倉庫へ緊急的に収容しており、在庫管理が十分に実施できていないこと、また、避難所への配送にも支障が生じていた。</p>	<p>・新潟県と柏崎市では、事前の新潟県トラック協会との災害時物流専門家派遣の協定をもとに、調整のうえ柏崎市救援物資等配送センター(以下、配送センター)を設置(平成19年7月20日～8月31日)。物流専門家などが常在し、各避難所への食料及び生活必需品等の救援物資に係る情報を集約するとともに、物資を荷受・集積した倉庫の在庫管理や、市役所裏車庫における避難所への物資の仕分け・配送の業務管理などの運営を行なう等、組織的に物資の輸配業務を管理した。</p>	<p>・民間の専門企業との連携による組織的体制の構築</p> <p>・緊急物資一元管理・配送システムの構築</p>	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 3-4</p>
食糧・物資の不足及び確保	民間企業	ホームセンター業界企業	地震発生直後～	<p>■必要な物資等の流通困難(背景)</p> <p>・新潟県では、水害や地震等大規模災害をたてつづけに経験し、コメリの店舗も多くの被害を受けていた。</p>	<p>・地震や水害で多くの店舗が被災したコメリでは、緊急を要する災害時の物資供給において、災害時の必要物資の確保が課題であった。</p>	<p>・平成16年の新潟県三条の「7.13水害」、「中越大震災」でコメリの店舗も多くの被害を受け、早急に災害対策を充実させることの重要性を痛感したことで、コメリの利益1%相当額を社会に還元している「コメリ緑資金」からの助成により、平成17年9月にNPO法人コメリ災害センターを設立。</p> <p>・全国の各自治体、コメリ、そして協力企業が一体となり、災害時に物資の供給を迅速かつ円滑に行うためのネットワークを、コメリ災害対策センターが中心となり構築した。</p> <p>・また、全国の各自治体や各種団体の協力をの下、過去の被災記録をデータベース化し、広く公開することで、災害時に備えている。</p> <p>・新潟県中越沖地震の際は、地震の後、各災害対策本部からNPO法人コメリ災害対策センターに物資要請依頼が届いた。地震発生4時間後の第一報の後、次々と要請は続き、コメリ災害対策センターはコメリの各部と連携をとりながら、屋根の上にかぶせるためのブルーシート、衛生用品や使い捨て容器、蚊取り線香、扇風機などの生活用品の迅速な供給に努めた。</p>	<p>・災害時の物資供給のネットワーク構築や災害対策情報の提供等の実施</p>	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 3-7</p>

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
食糧・物資の不足及び確保	行政	県・市町村職員	地震発生～2か月	<p>■支援物資配送の混乱(背景)</p> <p>・災害時は大量の支援物資が被災地に届き、担当の行政職員だけでは対応に困難が生じる。</p>	<p>・新潟中越地震の際、全国から山のように届いた支援物資の対応のために多くの職員が動員され、他の対策に手が回らなかったという事例が発生していた。</p>	<p>・岩手・宮城内陸地震において、奥州市では、新潟県中越地震の教訓から、発災当初から必要なもの以外の物資は全て辞退(原則として個人からの物資は全て辞退)し、岩手県のホームページで募集しないことを周知した。</p> <p>・また、物資の受入れについて、申し出を受けた段階で帳簿(エクセルシート)を作成し、一元管理。総合支所単位でも帳簿をLANで閲覧できるようにし、個別に要・不要の判断を行った。また、総合支所単位で直接申し出先に連絡を取り、物資を調達可能とした。結果として、計画的に受け入れることが可能となり、受け入れ場所の選定や場所、人員の確保に苦慮することはなく、災害対策本部事務局の負担を軽減することができた。</p>	<p>・物資を原則受け入れないことのホームページでの周知</p> <p>・受入れ物資の管理と共有</p>	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 3-8</p>
食糧・物資の不足及び確保	市民	NPO法人団体、日本経済団体連合会、等	地震発生後2週間～	<p>■被災者個々へのきめ細かな支援(背景)</p> <p>・災害時の支援活動では、被災者個々の状況に応じたきめ細かな支援は難しい。</p> <p>・物資を県外に一旦収集し、各世帯に配付できるようにパックして届けるうるうるパックは、被災者が必要とする生活用品のうち企業が得意とする分野の救援物資を集めてパッキングし、一人ひとりに配布するもので、新潟県中越地震被災地支援の経験から、2006年に長野県、鹿児島県で発生した豪雨水害時に日本経団連と1%クラブ会員企業の協力を得て実施されたものであり、被災者とボランティアとのコミュニケーションの潤滑油としての有効性が確認されていた。</p>	<p>・被災者は、高齢者であったり女性、子ども、それぞれに必要な支援や必要とする物資は異なるが、そのような細かな支援や物資の配布は、限られた行政職員では難しい。</p>	<p>・能登半島地震や中越沖地震の際、各社から物資の提供を受け、企業人がボランティアとしてうるうるパックの詰め合わせ作業に参加。1%クラブでは、能登半島地震の時に1回(22社70名が参加)、中越沖地震の時に2回(延べ42社から124名)の作業を実施し、民生委員が被害状況調査のため、一人暮らし高齢者を訪問する際に配布している。</p>	<p>・うるうるパック等民間・ボランティアへのきめ細やかな物資支援の委託</p>	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 3-9</p>
食糧・物資の不足及び確保	行政	県・市町村職員	地震発生～2か月	<p>■支援物資受入れの困難(背景)</p> <p>・災害時は大量の支援物資が被災地に届き、担当の行政職員だけでは対応に困難が生じる。</p>	<p>・石川県では、1997年の日本海の重油災害の際、救援物資で自治体が混乱。「物資ニーズは、いったん県で把握し、必要なものが市町に届くようにする方が、混乱が少ない。」ということを経験していた。</p>	<p>・能登半島地震において、石川県では、平成9年のナホトカ号重油流出事故を経験して持っていた意識から、直接支援物資等を送らないようホームページで呼び掛ける一方、インターネットやFAXを活用した、窓口を一元化した仲介方式による支援物資受け付け方法を採用。被災地と物資の提供者を仲介することで善意のミスマッチを防ぎ、それぞれの被災地に、本当に必要なものを必要な分だけ送ることを可能にした。この支援物資の仲介方式の導入や調整窓口の一元化が、ムダな保管スペースや人員確保を回避できるとともに、不要物資の発生も抑えられるなど、効果的な提供に繋がった。</p>	<p>・インターネットを活用した救援物資受付システムの構築</p> <p>・窓口を一元化</p>	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 3-10</p>

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
避難所	市民	避難者	地震発生～2か月	<p>■避難所でのプライバシーへの配慮(背景)</p> <p>・避難所生活は、長期間に及ぶと、自分たち家族以外の被災者や被災地救援のために駆けつける行政の職員、ボランティア等初対面の人たちが大勢いるため、周囲の視線が</p>	<p>・避難所生活が長期化すると、自分の生活をさらけ出すことが大変な苦痛となり、猛烈なストレスが体調を崩す原因となることもある</p>	<p>・福岡西方沖地震では避難所となった九電記念体育館に、プライバシーの確保を目的として間仕切りを設置した。</p> <p>・多くの人が集まる避難所では、人目を気にせずに着替えや授乳をすることができる個室を確保するか、周囲からの視線を遮ることのできる高さの間仕切り等で隔離した空間を確保する等、配慮が求められる。</p>	<p>・避難所におけるプライバシーの確保</p>	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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</p>
個々の生活再建ニーズ対応	行政	市町村職員	地震発生後1か月～3年	<p>■公平な被災者生活支援の実現(背景)</p> <p>・被災自治体では、被災者が納得できる形での生活再建が一刻も早く実現できるように様々な支援サービスを行っているものの、被災者に関する状況把握が十分になされていないため、公平な被災者生活支援の実現が難しい現状がある。</p>	<p>・災害対応業務は、特に、「被災自治体内の被災者に対して均一かつ公平にサービスを提供」しなければならず、「被災自治体内の被災者の把握」と「どのように均一かつ公平なサービスを提供するか」が課題となっていた。</p>	<p>・柏崎市では、被災者基本台帳の基盤整備として住民基本台帳・市民税台帳・固定資産税台帳をデータベースに取り込み、被災者台帳と統合。システム導入以前に相談を受けていた被災者に関しても事前に情報を台帳化した。</p> <p>・被災者基本台帳が整備されたことにより、台帳から得られた支援対象者の一覧と、相談対応業務や支援金配分業務等で管理される対応結果の一覧を突合することで、「相談所に訪れていない被災者世帯」や「支援金が未支給の被災者世帯」といったサービスの提供が完了していない被災者を把握することができた。そのため、サービス提供が完了していない被災者世帯に対して、積極的に案内の郵便送付や相談所への来訪を促し、申請を促す等能動的な体制で対応することができた。</p>	<p>・被災者基本台帳の基盤整備と運用</p> <p>・被災者基本台帳を用いた行政体制の変革により、取り残しのない被災者生活再建支援を実現</p>	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 3-15</p>
個々の生活再建ニーズ対応	行政	市町村職員	地震発生後1か月～3年	<p>■生活再建窓口業務における被災者とのやりとり(背景)</p> <p>・従来の被災者生活再建相談窓口業務では、窓口での対応内容が個別の案件として扱われその記録も残らない。</p>	<p>・被災者生活再建相談窓口は何度も窓口に来訪する被災者に対応する行政職員間でそれまでの経緯等の共有や意思疎通がうまくいかず、様々なトラブルの元になっていた。</p>	<p>・能登半島地震において、穴水町では、富士常葉大学によって開発された「被災者生活再建カルテ」を導入し、カルテを用いることで、世帯を単位とした情報管理、一度入手した情報の再利用、相談履歴の管理を、紙ベースで実現することが可能となった。また、各被災世帯の情報が一冊のカルテに集約されていくため、ある世帯の生活再建がどのような状況にあり、どのような課題を抱えているのかを効率よく把握・共有することができた。</p>	<p>・被災者生活再建支援カルテシステムの導入と運用</p>	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 3-16</p>
災害時要援護者対応	市民	災害時要援護者	地震発生～2か月	<p>■福祉避難所開設の必要性(背景)</p> <p>・新潟県では、平成16年の新潟県中越地震の発生時に、小千谷市の総合体育館に設けられた別室スペース、ケアハウスが、災害時要援護者のための福祉避難所として、必要性に後押しされる形で設置されている。しかし、これらは災害救助法に基づく正式なものではなかった。</p>	<p>・高齢化問題が進む地方都市では、おむつや食事内容、また介護等が必要な災害時要援護者に対し、他の避難者と同様の支援では、配慮に欠けるといえる。</p>	<p>・新潟県中越地震の経験を踏まえ、新潟県中越沖地震では、発災時以降、積極的に福祉避難所の設置を呼びかけ、結果的に、柏崎小学校は空き教室を利用したコミュニティホームの部屋及び音楽室を、高校はセミナーハウスを、特養やデイサービスセンターは空きスペースを福祉避難所として利用し、全9箇所の福祉避難所が設置された。</p>	<p>・福祉避難所を設置</p>	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 4-1</p>

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
医療活動	市民	避難者 災害時 要援護者	地震発生後1か月～6か月程度	<p>■生活不活発病の発生 (背景)</p> <p>・地震後の避難所生活は運動不足になりがちであり、日常的な活動の機会が減少することから、高齢者等の生活不活発病(廃用症候群)による生活機能の低下が懸念されている。</p>	<p>・新潟県中越地震の際、非要介護認定者の約3割に災害後に歩行困難が生じ、そのうち4割弱(全体の1割強)の人の生活機能が6か月後にも回復していなかったという実態がある。</p>	<p>・石川県は、地震発生後、医療の専門家からなる健康管理チームを避難所に常駐させ、避難住民の健康チェック、健康相談、感染症予防対策、エコミークラス症候群予防対策、生活不活発病予防対策など、24時間体制で避難住民の健康管理活動を実施した。</p> <p>・岩手・宮城内陸地震では、被災した高齢者の方々を対象として、生活不活発病の周知やチェックリストの配布等が実施された。</p>	<p>・生活不活発病予防の取組のための専門家の派遣やチェックリストの配布</p>	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 4-3</p>
災害時要援護者対応	行政	市町村職員	地震発生直後	<p>■災害時要援護者の安否確認や支援の効率化 (背景)</p> <p>・災害時要援護者に関する情報は、所管する範囲や、個人情報保護の観点から、共有することが困難であった。</p>	<p>・旧門前町(現輪島市門前地区)では、民生児童委員による、避難支援の仕組みを作っていた。しかし、地震発生から最初の10時間は、国や県からの要請に応えるために母集団リストの作成に忙殺され、要援護者の安否確認や対応が後手に回ったり、紙地図を使用していたため市町村合併後増大するマップの量やその管理そのものに問題が生じるなど、課題が浮き彫りになっていた。</p>	<p>・輪島市の防災担当課並びに高齢者や障がい者等の福祉関係4課は、見守りネットワーク本部を立ち上げ情報を一元化し、GISを活用した災害時要援護者マップを作成した。</p> <p>このマップを作成するに当たり、要援護者の情報収集・共有の仕組みについても、個人情報の保護、震災時の経験を踏まえ登録用紙の簡素化に努め、警察・消防・民生委員・行政で情報の共有を可能にしている。</p>	<p>・GISを活用した災害時要援護者マップを作成</p>	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 4-5</p>
広報活動	市民	災害時要援護者	地震発生～2か月	<p>■情報弱者への情報提供 (背景)</p> <p>・避難所には様々な人が集まるため、被災者に対する情報発信においては、各人の状況に合わせた手段を用意する必要がある。</p>	<p>・災害時の情報提供では、健常者と同一の手段では情報を取得するのが困難な方もおり、情報弱者が発生し、他の被災者と同様の命に関する情報や支援・サービスを受けられない人が出てくるのが懸念される。</p>	<p>・新潟中越地震では、避難生活の長期化した12箇所の避難所に、文字多重放送を利用した「見えるラジオ」を使つての生活関連情報の提供なども実施された。</p> <p>・また、震災東京FM等、全国FM放送協議会加盟社38社において、災害情報を文字により視覚的に表示し、提供するための電子掲示板(FM文字多重放送サービス「パパラビジョン」)及び、「パパラジコム」受信端末を避難所27か所に無償設置。情報はFM-NIIGATAおよび、臨時災害FM局「ながおかさいがFM」のFM多重放送を利用し</p>	<p>・耳だけでなく、目で情報を取得することのできる情報提供手段の確保</p>	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 4-6</p>
孤立地域の発生 通信・情報	行政 市民	市町村職員 被災者	地震発生直後	<p>■通信の途絶 (背景)</p> <p>・新潟県中越地震における孤立集落市町村の情報伝達は、住民の徒歩での被災状況報告、自衛隊による状況説明、警察からの連絡、アマチュア無線愛好家同士の通信によるものが多かった。</p> <p>・衛星携帯電話が各集落に配置されていた市町村はほとんどなく、衛星携帯電話が配置されていた地域であっても、操作の煩雑性からなどから使用されなかった市町村も多かった。</p>	<p>・被害状況の把握や支援に遅れが生じた。</p>	<p>・旧山古志村では、被災時に孤立化した14地区すべてに衛星携帯電話を配置し、決められた日に通信訓練を実施。小千谷市では、操作の容易なイリジウム携帯電話を、過去に孤立化した21集落すべての消防署、市役所支所に配置している。</p>	<p>・孤立化が想定される地域への衛星携帯電話の配備と通信訓練の実施</p>	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 5-1</p>
孤立地域の発生 土砂災害への対応	行政 市民	市町村職員 被災者	地震発生直後	<p>■通信途絶や道路交通事情等による被害状況の確認の困難 (背景)</p> <p>・阪神・淡路大震災では、建物倒壊でのがれきの散乱等により、道路網が寸断され、自動車利用が制限された。</p> <p>・新潟県中越地震では、山古志村で孤立状態が発生した。</p>	<p>・救援・物資配送の遅れや、災害時情報収集・被害状況の把握に遅れが生じた。</p>	<p>・阪神・淡路大震災では、オフロードバイクでの救援活動が効果をあげた。また、新潟県中越地震では、発災日翌日になって初めて、オフロードバイクの自衛隊員の状況説明から山古志村が孤立状態であることが推定できた。</p> <p>・静岡市では、阪神・淡路大震災のオフロードバイクの活躍を受け、オフロードバイク隊を結成。小千谷市では、散在集落が土砂災害等で道路が不通となる区間に対応するため、悪路でも通行が可能なオフロードバイクを各消防団に配置した。</p>	<p>・オフロードバイクの導入 ・バイクボランティア団体の活用</p>	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 5-2</p>

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
人命救助	防災機関		地震発生直後	<p>■ヘリコプターによる上空からのサインの確認 (背景) ・災害時に集落の状況等を確認するには、ヘリコプターからの上空監視が有効であるが、緊急時に夜間出動するヘリコプターに対しての、ヘリコプターのサーチライトに反射し、遠くからの情報が操縦士等にきちんと理解できる救難サインが必要とされていた。</p>	<p>・救難サインは統一されたものが存在していないため、何か異常があるのはわかるがどのような情報なのか詳細が不明となっており、混乱が危惧されている。</p>	<p>・和歌山大学では、地上で被災状況を図案化し、防災ヘリに伝える「救難サイン」を研究している。陸上自衛隊との実証結果を検証しており、内閣府などに提案しての、全国統一基準としてのサインの設定と普及を目指している。</p>	<p>・救難サインの導入</p>	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 5-3</p>
県災害対策本部の体制と活動	防災機関	ヘリコプター保有機関	地震発生直後	<p>■ヘリコプターの運用調整 (背景) ・複数機関のヘリコプターが被災地上空からの被害確認・捜索・救助活動・輸送等の災害対応や、報道等の活動で使われているが、利用目的に応じた効率的な活用や、飛行・着陸場所及び必要なロジスティクス等が共有されていなかった。</p>	<p>・岩手・宮城内陸地震において、以下にあげるような状況から、自衛隊や防衛関係機関等、複数機関のヘリコプターを効率的に運用した災害対策活動の実施と、安全運行の確保が求められていた。 ○地震発生日がヘリコプター燃料業者の休業日であった。 ○県防災ヘリコプター基地が被災地から遠隔に位置していた。 ○日没近くに数十名の消防隊員と数百kgの救助資機材が大量に下山待ち状態であった。</p>	<p>・岩手・宮城内陸地震では、陸上自衛隊の運行調整能力(移動管制所を設置しての被災地周辺の臨時ヘリポートの運航調整、上空から各機関ヘリコプターへの離発着の統制)が、各関係機関のヘリコプター運用を行い、非常に効果的であった。 ・宮城県防災航空隊は、主な被災地となった栗駒・花山地区が県の防災ヘリコプター基地から遠隔に位置しており、航空燃料を被災地の近くに確保する必要性が見込まれたため、防災ヘリコプター出動と同時に防災ヘリコプター基地地下タンクから航空燃料をドラム缶に移し変え、トラックにより栗原市内の臨時ヘリポートへ搬送を行った。 ・また、地上支援要員が不足したことから、県防災航空隊のOB職員に応援要請をし、要員を確保した。</p>	<p>・他の機関と連携したヘリコプター運用 ・ヘリコプター燃料補給体制の確立 ・ヘリコプター地上支援要員の確保</p>	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 5-5</p>
県災害対策本部の体制と活動	防災機関	ヘリコプター保有機関	地震発生直後	<p>■民間ヘリコプターの低空飛行 (背景) ・災害時の民間ヘリコプター使用については、現場上空の低空飛行による騒音や風圧などで地上の捜索活動部隊の捜索・救助活動に支障がでたり、山間部における低空飛行により、航空基地との無線通信に障害が発生する等の問題点が指摘されている。</p>	<p>・岩手・宮城内陸地震では、報道ヘリコプターの低空飛行が救出活動の妨げになった事態が発生した。</p>	<p>・岩手・宮城内陸地震において、宮城県ヘリコプター運用調整班は、報道機関に対して「取材飛行における高度確保の厳守」の協力依頼を行った。 ・ヘリコプターの低空飛行について「通常の高度制限が1,000ftのところ、有事においては報道機を含む民間ヘリは1,300ft以上とし、災害活動機はそれ未満」という形で、報道機関等との間で申し合わせが行われ、平成20年3月18日付で内閣府から安全対策マニュアルとして発出されている。</p>	<p>・民間とのヘリコプター運用調整</p>	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 5-6</p>
人命救助土砂災害への対応	防災機関		地震発生直後	<p>■二次災害が懸念される中での救助・救出活動 (背景) ・新潟県中越地震では、災害発生直後で情報が錯綜したことや新潟県における情報提供の仕組みが確立されていなかったことから、点検調査に使用する土砂災害危険箇所調査結果や斜面カルテは利用することができなかった。 ・強い余震が本震直後から繰り返し起こり、二次災害による土砂崩落の危険性が心配されていた。</p>	<p>・二次災害による土砂崩落の危険性により、防災機関の救助・救出活動が制限され、人命救助ができない地域が出てくる可能性があった。</p>	<p>・新潟県中越地震では、発災後、24日に国土交通省国土技術政策総合研究所、(独)土木研究所・新潟試験所からの砂防専門家が派遣された。妙見土砂崩落現場の救出活動では、県知事からの要請を受けた翌朝には警察災害救助犬、消防レスキュー隊、特殊機材等が現地に結集し、地すべり、砂防関係の(独)土木研究所の専門家等の支援のもと作業を開始。地すべり、砂防関係の専門家等は最後まで的確なアドバイスを実施し、関係機関等が一体となって対応することができた。</p>	<p>・土砂災害緊急支援チームの派遣</p>	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 5-7</p>

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
土砂災害への対応	行政	県・市町村職員	地震発生後1か月	<p>■天然ダム決壊の危険性の中での住民からの解除要望(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・天然ダム決壊シミュレーションの結果を踏まえ、県は魚沼市(旧堀内町)に対し天然ダム決壊による土石流発生の危険性を指摘されていた。 ・これにより、竜光地区に避難勧告が発令されていた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・集落の住民からは、集落内では大きな土砂災害が発生していない状況であったため、勧告解除の要望が出され、県は対応を迫られた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・現地調査(ヘリコプター調査・現地踏査)及び水位計やワイヤーセンサー、TVカメラによる天然ダムの監視を行うことで、天然ダムの危険度判定や決壊時間・影響範囲を推定。災害対策テレメータや新設・既設回線、メールシステム、警報機、無線機器を利用することで天然ダム監視情報の伝達方法を構築し、状況に応じた警戒態勢を取れるようにした。 ・魚沼地域整備部と砂防課は、避難対象住民に河道閉塞状況と今後の見通しについて説明会を実施。以後、毎晩避難所である芋川小学校において芋川閉塞の湛水状況と工事の進捗について説明会を開催した。このような説明会の中で、避難勧告解除の目安を発表。この基準が11月9日に満たされたため、避難勧告が解除された。 ・勧告解除後は、約100世帯(400人)の地区住民が参加して緊急時の避難訓練を実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・天然ダムに対する災害監視体制(モニタリングシステム)の整備 ・市町村への情報提供、危険度の周知 ・避難勧告解除後の警戒避難体制の確立 	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 5-8、5-9</p>
治安維持・被災地での問題行為 地域防災力	市民	被災者、避難者	地震発生～1か月程度	<p>■被災地の治安の悪化(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・被災地の住民は避難所への避難で家を留守にすることが多く、留守を狙った空き巣等が発生することがある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・新潟県中越沖地震では、震災後の混乱に乗じた窃盗事件が相次ぎ、被害総額は約130万円に上った。また、全壊の寺院での木魚や鐘の盗難、ボランティアを装い不当な代金を要求する悪質業者の出没等が発生した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・新潟県中越地震では、被災者が避難したために空き家状態になっている家屋を犯罪から守ろうと、24時間体制のパトロール隊「毘沙門隊」が活動した。 ・能登半島地震では、被災家屋のパトロールを強化し、警察と輪島市防犯協会のボランティアが協力して不審者の警戒に当たった。 ・また、長岡市や石川県では、地域安全情報として過去の地震で発生した事件や事例をホームページ上で紹介。被災地住民に注意を呼びかけた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・姿を見せるパトロールの実施 ・自治体HP等での注意喚起の実施 	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 5-10</p>
食糧・物資の不足及び確保 地域防災力	市民	被災者	地震発生直後～	<p>■被災地における食料・物資の備蓄(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害時要援護者にとって必要な物資や、孤立時に必要となるような特殊な資機材の中には、防災用の備蓄品としては準備されていないものもあった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・新潟県中越地震や能登半島地震では、避難所や孤立した地域での食料不足が発生した。 ・新潟県中越沖地震では要援護者の把握及びこれらの人が必要とする食料・物資の備蓄が行われておらず、必要な人に必要な食料・物資が届きにくい状況が発生した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地震後の被災市町村では、医薬品や投光機の備蓄が格段に増加している。 ・新潟県刈羽村では、新潟県中越大震災復興基金の助成を利用して上限100万円で防災設備の整備を全自主防災組織で進めている。 ・新潟県では、災害時要援護者等が必要とする食品等の種類や数量の備蓄・配布について、市町村が容易に参考にできる手引きとするために、「災害時要援護者用備蓄検討のポイント」を作成、助成制度を開始している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・備蓄の実施 	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 6-2</p>

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
地域の防災力	市民	被災者	地震発生直後～	<p>■発災直後の初期防災活動(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大規模な災害ほど、防災機関の適切で迅速な対応は困難となる。 ・地域の安全を確保し、自然災害からの被害を最小限にとどめるには、自主防災組織による地域ぐるみの防災活動が求められている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・阪神・淡路大震災の人命救助や初期消火活動において、防災機関だけでは初期対応能力が不足し、近隣住民が安否確認をはじめとする初期対応を行い、大きな役割を果たした。 	<ul style="list-style-type: none"> ・新潟県では(財)新潟県中越大地震復興基金より、衛星携帯電話を自主防災組織あるいはそれに準じる組織が購入した場合に、購入費用の全額を補助している。 小千谷市では、衛星携帯電話の通信料に対して全額負担を行っている。衛星携帯電話は全集落に配置されており、自主防災組織の会長宅で所有されている。 ・鹿児島県では、自主防災組織の結成が進んでいない地域を対象に、自主防災組織促進協議会による対応策の検討や講演会・セミナーの開催、地域住民と一緒に防災地図作成等を行い、自主防災組織づくりの促進、地域防災リーダーの養成を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・自主防災組織助成制度の導入 	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 6-3、6-4</p>
通信・情報	市民	被災者	地震発生直後～	<p>■情報伝達方法の多様化の必要(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・孤立している地域の情報を正確に把握することは、発災直後の通信状況や気象・時間帯等によっては困難であり、何らかの情報確認手段が必要である。 ・衛星携帯電話などのハイテク機器は高額な上に電源や障害の不安が付きまとうため、ローテクでの連絡方法も必要とされていた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時には、停電やバッテリー切れにより、用意していた情報機器が使用できなくなる恐れがある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・静岡市、浜松市など静岡県各地では「救助要請標示シート」を用いた航空受難訓練が実施されている。 ・岩手県盛岡市玉山区姫神地区では、ヘリコプターの災害時住民救出に関して、旗を使った実働訓練を実施。地域防災計画において、防災ヘリコプター等による空中偵察に対し住民側から送る合図を定めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・情報伝達手段の多様化 ・ローテクを用いた情報伝達訓練の実施 	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 6-5</p>
避難所	市民	避難所管理者・地域防災リーダー、市町村職員等	地震発生直後～	<p>■避難所運営(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・避難所運営担当者には、災害時要援護者への配慮や物資の配給方法など、様々な出来事に対して短時間で方針決定する能力が求められる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・大規模地震が発生すると、学校など避難所に指定されている施設には、年齢、性別、人種を問わず様々な人が避難してくることが想定され、状況に応じた判断を迅速・的確に行う必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・全国各地で避難所運営ゲームHUG体験会が開催されている。 ・東京都練馬区では、区内の立小中学校103校を地域の震災対策の最前線本部となる避難拠点(避難所+地域の防災拠点)に指定し、学校周辺に居住している区職員を「避難拠点要員」として任命。避難拠点運営連絡会を全ての避難拠点で組織化し、その学区の住民が「避難拠点運営連絡員」として、避難所運営の協力者となっている。 ・愛知県では、市町村からの要望を受け、災害時に備えて行政職員や実際に避難所の運営に携わることが予想される人々を主な対象として、「だれが、いつ、なにを、どうする」ことが望まれているかについて、できる限り高い水準で的確に各業務を実施できるような実効力を担保した標準的な避難所運営マニュアルを作成。市町村や地域の住民が各地域の実情を踏まえた個別のマニュアル作成を行う際の参考としている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・住民主体の意識を促す仕組みづくり ・避難所運営ゲームHUGの普及 ・行政による避難所運営マニュアルの整備と住民主体の避難所運営マニュアルづくり 	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 6-6、6-7、6-8</p>

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
ボランティア	市民	被災者ボランティア	地震発生後1週間～2か月	<p>■地域と災害ボランティアの関わり(背景)</p> <p>・全国から集まる災害ボランティアは、被害状況はもちろん、被災地の地理や習慣等の特性・地域性に関する知識が十分でないことがある。</p>	<p>・全国から集まった災害ボランティアに対し、地域の人がボランティアを拒絶したり、被災地の知識がないせいでトラブルが発生してしまうことがある。</p>	<p>・新潟県中越地震の際、山古志村では、全村避難の中、村(災害対策本部)や自治会が災害ボランティアと十分にコミュニケーションを図りながら信頼関係を構築し、災害ボランティアからの支援の受け入れ方を協議。避難所では避難所運営の支援、仮設住宅への引っ越し、仮設住宅への見学会などを、自治会を中心として支援したが、住民からの要望を受け、仮設住宅入居後は災害ボランティアセンター内で足湯やサロン活動、イベントを開催するなど、被災者が受け身がちなにならないよう活動内容を変化させた。</p>	<p>・自治会や地域と災害ボランティアとの連携</p>	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 7-2</p>
災害時要援護者対応	市民	災害時要援護者	地震発生直後～	<p>■災害時要援護者のケアへの専門家配備の必要(背景)</p> <p>・新潟県中越沖地震において、刈羽村では、発災当日から一般避難所での避難生活が困難な高齢者、障がい者などの要支援者を村内のデイサービスセンター(後日、福祉避難所に指定)に避難してもらった。</p>	<p>・特に健康管理に注意すべき人をデイサービスセンターに集めたことにより、日中だけでなく24時間体制で介護する人が必要であったが、もともとデイサービスセンターは福祉避難所にも指定されていなかったため、専門家がおらず(足りず)、そのような支援が望めない可能性があった。</p>	<p>・新潟県中越沖地震では、当日夜から県応援保健師を派遣し、発災後3日目からは、県看護協会の看護ボランティアの協力を得て業務を引き継いだ。柏崎市および刈羽村の一般避難所での健康管理は、県内外からの応援・派遣保健師による必要人数が確保できるまでの間、避難者数が多い避難所を優先して常駐配置とし、避難者の健康管理を行うために応援保健師に対応した。</p> <p>・能登半島地震では、避難者数の多い避難所については、保健師2人を常駐させるとともに、県内の社会福祉施設等から派遣された介護職員2人を配置し、健康管理体制に万全を期した。また、避難者数の少ない避難所については、保健師等の巡回により対処した。</p>	<p>・24時間体制での健康管理実施のための避難所への保健師の常駐配置</p>	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 7-3</p>
ボランティア	市民	被災者ボランティア	地震発生直後～	<p>■ボランティアと被災地のニーズのミスマッチ(背景)</p> <p>・被災地にやってくるボランティアが希望する活動内容と、被災地で求められている支援内容が、一致しない場合がある。</p>	<p>・阪神・淡路大震災時や新潟県中越地震時に、被災地に全国からボランティアが大勢駆けつけた際、活動希望者と現地のニーズ調整がうまくいかないことがあった。</p>	<p>・ボランティアコーディネーター養成</p>	<p>・地域での防災ボランティア活動を円滑に進めるため、地域毎にその地域のボランティアコーディネーターを事前に配置しておき、災害時の被災者とボランティアの調整を実施</p>	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 7-4</p>
ボランティア	市民	被災者ボランティア	地震発生直後～	<p>■ボランティアに対する情報提供(背景)</p> <p>・被災地外のボランティアが得る情報は必ずしも被災地の全体像を把握できるような情報ではないことが多い。</p> <p>・災害発生直後の被災地では被災状況確認やライフライン復旧作業で混乱しており、余震による二次災害の恐れもある。</p>	<p>・被災地に来たボランティアに十分な情報を提供できず、十分に活動を行ってもらえないばかりか、二次災害により命に係わる危険にさらしてしまう懸念があった。</p>	<p>・能登半島地震において、財団法人石川県県民ボランティアセンターは、防災ボランティア活動のための被災地来訪自粛の情報発信を、県ホームページ等を通じて行うなど、ボランティア受入の総合調整を行った。</p> <p>・ボランティアの受入は、復旧作業も落ち着き始めた28日から県ホームページを通じ、ボランティア募集及び被災者からのニーズの受付等についての情報を発信した。</p>	<p>・県外ボランティアの受入総合調整の実施</p>	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 7-5</p>

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
被災した市町村の行政機能	行政	市町村職員	地震発生後1週間～	<p>■り災証明発行の困難(背景)</p> <p>・災害時には、短時間・少人数で膨大な量の業務をこなすことが必要とされる。</p>	<p>・新潟県中越地震で市のほぼ全域で建物被害が生じた小千谷市では、12,000件以上の建物被災度判定とり災証明の発行をどのように行うかが大きな課題となっていた。</p>	<p>・り災証明発行に関する一連の業務について、小千谷市税務課、ボランティア職員、合同研究チームや民間企業を中心とする体制で実施した。</p> <p>・また、窓口サービスは、小千谷市税務課職員、小千谷市の保育士、新発田市、取手市、藤枝市、篠栗町からの応援職員及び合同研究チームや民間企業のメンバーによって実施。会場整理・案内、り災証明発行業務の際に使用する整理券の作成は災害ボランティアセンターから派遣されたボランティアが対応した。</p> <p>・結果として、り災証明発行業務では、業務開始4日間で小千谷市全世帯の約1/4となる3,200件以上に対応することができた。</p>	<p>・市民・企業・ボランティア・行政・専門家の業務連携</p>	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 7-6</p>
復興まちづくり	市民行政	被災者市町村職員	地震発生～2か月	<p>■壊滅的な被災地域の復興(背景)</p> <p>・福岡県西方沖地震において玄界島の集落は壊滅的な被害を受け、島の復興には島民の団結と迅速な決断が必要不可欠であった。</p>	<p>・復興までに長い年月がかかり、住民が地域を離れてしまう等の懸念があった。</p>	<p>・福岡県西方沖地震では、玄界島の復興に向けて島民で組織する「玄界島復興対策検討委員会(委員13名)」を発足させ、復興委員会主体で福岡市とともに復興について話し合いを行い、たった1日での斜面地の一体的整備決定、震災から10か月での復興計画決定、3年間での復興完了、と異例の早さで進めることができた。</p>	<p>・復興に向けた住民と自治体の体制作り</p>	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 9-1</p>
生活資金の確保、義援金等の配分等	市民行政	被災者県、市町村職員	地震発生～2か月	<p>■義援金の配分(背景)</p> <p>・岩手県沿岸北部地震は、日本赤十字社において義援金募集を行わなかった災害であった。</p>	<p>・岩手県沿岸北部地震で人的被害、家屋被害を受けた人に対して、十分な支援が行えない可能性があった。</p>	<p>・岩手県は、同じ県内で近接して発生した地震災害であるとして、岩手・宮城内陸地震と同様の水準で、岩手・宮城内陸地震で募集した義援金を岩手県沿岸北部地震の人的被害、家屋被害に対して配分した。</p>	<p>・義援金の「迅速性」「透明性」「公平性」を担保した中での有効活用</p>	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 9-2</p>
個々の生活再建ニーズ対応	市民行政	被災者県、市町村職員	地震発生後1か月～3年	<p>■多様な被災者に対する長期的な生活再建への支援(背景)</p> <p>・被災者の生活する地域や、仕事・家族構成等が多様であり、生活再建のために必要な支援ニーズを把握する必要があった。</p>	<p>・自宅や生業の再建等、生活復興に関する支援は、被災者個々の被災状況や生活環境に応じて多様なアプローチが必要となっていた。</p>	<p>・中越復興市民会議では、設立当初、阪神・淡路大震災からの復興過程で兵庫県が行っていた「被災者復興支援会議」を参考に、被災地を訪れて「移動井戸端会議」を行い、自立した生活復興の取り組みを支援するために、個々の生活復興に対するニーズを収集、整理し、行政や事業者、研究機関等と連携して支援策を検討した。</p>	<p>・住民組織等と、支援組織、行政等をむすぶ「移動井戸端会議」、「地域復興交流会議」の開催</p>	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 9-3</p>

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
復興まちづくり	市民行政	被災者市町村職員	地震発生～3年	<p>■壊滅的な被災地域の復興(背景)</p> <p>・福岡県西方沖地震において玄界島の南側斜面を中心に形成される集落は壊滅的な被害を受けていた。</p>	<p>・被害を受けた地域は二次災害のおそれから立入の制限が行われており、復旧・復興に時間がかかることが懸念された。</p>	<p>・島民を中心に市や県とその後の対応について話し合いを重ねた結果、住民の総意で「小規模住宅地区改良事業」として集落を作りかえることが決定した。</p> <p>(集落の中でも密集地域であり、被害の大きかった斜面に位置する集落の全建物を除却、斜面地を新しく造成・整地し、地すべり対策を施す)</p> <p>・その結果、震災から1年を待たずして家屋の除却に着手でき、本格的な解体・造成が始まり、先行して県営住宅、そして市営住宅や戸建住宅が建設され、平成20年3月に総事業費71億円をかけて復興事業が完了した。</p>	<p>・集落の復興に活用可能な事業の中から、迅速な住宅再建につながる事業を検討し、住民に提案</p>	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 9-4</p>
復興まちづくり	市民	被災者	地震発生後1か月～3年	<p>■元の地域での復興の困難(背景)</p> <p>・新潟県中越地震において、川口町小高地区は、集落内の住宅全25戸が全壊。排水施設等のインフラ被害や農地等の生産基盤の被害も甚大であった。土砂崩れ等二次災害の危険もあり、災害復旧事業や防災工事をしても危険が取り除かれなかった。</p> <p>・農業が中心の集落で、地域性の強い地区であり、復興のキーワードも、地域のコミュニティをできるだけ壊さないことであった。</p>	<p>・元の地域の被害が甚大で住居の居住に適当でないとされ、元の地域での復興をあきらめることとなった。</p>	<p>・被災により孤立集落となった小高地区では、住民との合意形成を図り、防災集団移転促進事業を実施。集落単位での集団移転により、従前のコミュニティを維持した状態で災害に強いまちづくりの促進を実現した。</p>	<p>・防災集団移転促進事業を利用した集落の再建</p>	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 9-5</p>
災害時要援護者対応	市民	災害時要援護者	地震発生後3か月～10年	<p>■避難所後の災害時要援護者のケア(背景)</p> <p>恒久的な住宅確保にあたっては、資金的な力がなく高齢・病弱などの理由で身体的にも弱い立場にある人たちに対して復興公営住宅等が重要な政策手段となるが、その建設・供給にあたっては、被災者(入居者)の孤立化や孤独死を招かないよう、従前の地域コミュニティを保全すべく、特別の配慮が必要である。</p>	<p>・避難所退去後の災害時要援護者のケアがおろそかになり、もともと患っていた疾患の重症化や孤立死を招く恐れがあった。</p>	<p>・阪神・淡路大震災や新潟県中越地震等においては、高齢者の方が安心して居住し続けるためには、住宅のバリアフリー化と併せて見守り機能の充実を図ることが必要であり、住宅施策と福祉施策の連携により、バリアフリー化された高齢者向け公営住宅に生活援助員(ライフサポートアドバイザー)を配置したシルバーハウジングの供給が進められた。</p> <p>・また、一般住宅の高齢者向けにLSAの機能を配置したり、復興公営住宅の高齢者の社会関係作りにも踏み込み、それを日常の業務とした取組は初めてである。</p> <p>・能登半島地震では、仮設住宅に入居する高齢者が安心して生活できるよう、高齢者の見守りや相談を行う生活援助員を仮設住宅10地区のうち8地区に、概ね30戸に1人の割合で配置。生活援助員については、仮設住宅に入居する者の中から市町の推薦により、5月1日から5月17日までの間に14人を順次委嘱(任期2年)した。</p>	<p>・LSA(生活援助員)を配置したシルバーハウジングの供給</p> <p>・仮設住宅への生活援助員の配置</p>	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 9-6</p>

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
就労の場の確保	市民	被災者被災地地元企業	地震発生後2週間～	<p>■被災者への食糧供給、地元産業の再建(背景)</p> <p>・被災地において、復興段階では、ボランティアや義援物資など外部からの応援が被災地の仕事を奪うと同時に被災者の支援依存をもたらし、被災地経済の自立を阻害していることが問題となっている。</p>	<p>・新潟県中越地震の際、小千谷市では、新潟県による食料供給の不安定と交通事情の悪さからくる域外からの弁当の輸送に食中毒による二次災害の恐れが懸念され、問題となっていた。</p> <p>・また、柏崎市では、被災後の外部支援により地元産業の仕事が失われるリスク、また地震により被災した柏崎・刈羽原発からの微量の放射能漏れによる風評被害のリスクを指摘されていた。</p>	<p>・小千谷市では、地元での弁当製造を地元仕出し業者に打診。鮮魚商組合を中心として呼びかけに集まった地元業者がそれぞれ分業を行い、弁当を製造。作られた弁当を小千谷市に納品した。結果、プロジェクトへの参加により、地元の業者の雇用を生み出し、従業員の雇用維持に非常に役立った。また、弁当製造から提供までの時間を短縮し、食中毒のリスクや発注食数の変動への対応が比較的容易となった。</p> <p>・柏崎市では、小千谷市での体制をもとに発展させ、柏崎鮮魚商協同組合が中心となり、寿司組合、飲食店組合、料理屋組合、食堂組合等全市を巻き込んだ体制を構築した。独自の工夫として、行政が発注する被災者弁当だけでなく、インフラの復旧などに当たるライフライン事業者の応援職員向けの弁当を受注することに成功。また、全市を巻き込んだ体制にしたことで、弁当の供給能力の拡大に加え、弁当プロジェクトに公益的な性格を与えることに成功し、行政からの発注も受けやすくなった。</p>	<p>・被災地での弁当プロジェクト等地元業者を活用した事業の実施</p>	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 9-7</p>
就労の場の確保	行政市民	市町村職員被災者被災地地元企業	地震発生後1か月～3年	<p>■被災地の産業再建支援(背景)</p> <p>・産業の再建は、住宅の再建が被災者生活再建支援法等法制度で対応されているのに対し、事業再建は農林業、製造業、サービス業等産業形態が多岐に渡るため一体的な産業再建のための法制度が確立されておらず、住宅再建に比べ公的機関が支援できる範囲が限られている。</p>	<p>・被災地の各自治体での予算措置時期によるスタートや、支援対象者、助成内容等によらつきが生じるなど、被災者再建支援に十分な公正さが担保できない懸念があった。</p>	<p>・新潟県中越地震、新潟県中越沖地震、能登半島地震では、災害復興基金を設立し、被災事業者による事業再建のための資金援助を行い、地場産業再建に大きな効果をもたらした。</p> <p>・新潟県中越地震では、復興基金の活用を県民から事業メニューを公募したうえで決定することとし、平成17年3月18日から4月8日までの22日間復興基金事業の提案募集を開始。心のケア等4事業、仮設住宅の維持管理費支援、高齢者の見守りのための生活支援相談員の設置や農林漁業者の早期営農再開を支援する利子補給、錦鯉等への緊急避難経費への補助金や被災商工業者の生業再開のための再開資金借入に対する利子補給、観光の風評被害払拭のための観光指向キャンペーン等30事業が事業化決定。また、農林漁業者のうち、養鯉池の早期復興が図られるような事業も8事業決定された。</p>	<p>・災害復興基金の設立 ・補助事業の一般公募</p>	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 9-8</p>

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
風評被害の発生	市民	被災地観光業者	地震発生直後～	<p>■風評被害の発生に伴う観光客の減少(背景)</p> <p>・中山間地には観光地、温泉地なども多く、観光施設、温泉や旅館等の宿泊施設などの直接的な被害からの再建を支援するほか、風評被害への対策に取り組むことも重要である。</p>	<p>・新潟県中越沖地震では、夏の観光シーズンを直撃し、海水浴客を中心に観光客入込に大きな影響を及ぼした。</p>	<p>・地震発生直後は、新潟県内各地域の観光地の営業状況など「正確な情報」を、新潟県観光ホームページ、メールマガジン等を活用し、主に旅行エージェントやマスコミに随時提供するとともに、関係者への風評払しょくに対する協力や取組の連携を要請した。</p> <p>また、8月以降、県ホームページに加え新聞広告等を活用して、広く一般に対し原子力発電所の事故に伴う放射能の影響を中心に正確な情報を発信しながら、新潟県観光の安心感の醸成を図った。また、新聞広告等の宣伝効果を高めるため、首都圏等におけるPR活動を展開し、風評の払しょくや新潟のイメージアップを図った。</p> <p>・地震発生からしばらくたった秋以降は、「風評被害」を強調することは逆に「風評被害」の連鎖を招くことにも繋がるとの専門家の意見も踏まえ、新潟県の豊かな自然や食、温泉、歴史、文化など新潟の魅力のPRや、旅行エージェントの商品造成の支援等を行い、新潟県観光需要の回復に努めた。</p>	<p>・必要な情報提供の実施と観光需要回復のためのPR</p>	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 9-9</p>
がれきの撤去	行政	市町村職員	地震発生直後～	<p>■災害廃棄物置き場の確保(背景)</p> <p>・地震発生後には、住民の安全確保のため、多数の危険な住宅等を撤去しなければならないこと、またそのような住宅等が多数あること、災害廃棄物の処理・処分方法が決まるまでに時間がかかること等の多くの問題から膨大な量の災害廃棄物を受け入れ出来る仮置き場が必要となる。</p> <p>・迅速な廃棄物の収集、運搬、処理が求められるため、日頃の市域を越えた協力体制の確立が重要である。また、民間廃棄物処理業者等と災害応援協定を締結することにより、円滑な連携、廃棄物の処理体制を構築できるようにすることが必要である。</p>	<p>・大量のがれきの発生に伴い、がれき置き場の確保やがれき処理の能力が不足することが懸念される。</p>	<p>・能登半島地震では、輪島市や穴水町などの被害が大きかった市町では、除去ごみの仮置き場を設置し、木くず、コンクリートがら、瓦くず、金属くず、土壁など残材に粗分別した除去ごみを受け入れし、さらに仮置き場で選別を行った。</p> <p>県は、市町に対して、石川県災害廃棄物処理指針に基づき仮置き場の選定や除去ごみの処理の進め方などに関する技術支援を行うとともに、県産業廃棄物協会の協力を得て、民間事業者の処理能力調査を行い、情報を提供した。</p> <p>・新潟県中越沖地震ではクリーンセンターかしわざき(焼却処理施設)が被害を受けたことから、可燃ごみ等の焼却については、長岡市など近隣市町村の支援を受けて処理した。(JR貨物のクリーンかわさき号(川崎市の生活廃棄物輸送コンテナ)を使用して、南長岡駅から川崎貨物駅経由で浮島処理センターへ輸送、数十トンを処理、等)その後、煙突の解体工事を行い、仮設の煙突を建て、平成19年11月から再開した。</p>	<p>・仮置き場の事前確保や、がれき広域処理のための自治体間の連携・協力のための協定の締結</p>	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 10-3、10-4</p>

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
後方支援体制	行政 市民	市町村 職員 被災者	地震発生直後～	<p>■被災地へ通ずる道の被害、物資輸送の困難 (背景)</p> <p>・東日本大震災では、津波による沿岸部の道路の被害及び孤立集落の発生、また、太平洋沿岸部の広範囲での製油所・油槽所の被害による燃料の不足等が発生した。</p>	<p>・被災地支援のための陸上交通による物資輸送が困難となった。</p>	<p>・東日本大震災では、新潟県が地理的立地を生かし、3月中、山口や室蘭等からタンカーが新潟へ多数入港。JR貨物により、被災地向けの支援物資の経路拠点となった。また、茨城県鹿島港が被災したため、北米からの輸入穀物等を新潟港で代替輸入。支援物資輸送においても、関西・九州方面からの輸送の経路地として重要な拠点となった。</p> <p>・遠野市は、東日本大震災前から沿岸が津波被害を受けた場合の支援体制の構築が必要として資機材、物資の備蓄、広域搬送拠点、緊急物資受け入れ拠点等の準備を行っていた。地理的な特性を活かし、当初の想定に基づき、遠野市の総合運動公園を後方支援拠点とし、国道283号仙人峠道路を沿岸部への重要な連絡路として確保した。これにより、内陸からの支援拠点として沿岸部の被災地域のサポートを行った。</p>	<p>・地理的立地を活かし、後方連絡拠点・支援拠点として、他の自治体に支援活動を行ってもらう事前の協定締結等</p>	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 11-2</p>
避難所	市民	被災者	地震発生後2週間～	<p>■避難所における被災者の体調管理 (背景)</p> <p>・長引く避難所での生活環境の悪化により、生活不活発病とみられる被災者の増加や感染症にかかる被災者が多くみられ、予防や症状改善に向けた早期対策が必要となることがある。</p>	<p>・南三陸町で実施された生活機能調査では、震災前は非要介護認定者だった人の1～3割が、震災7か月後の時点で「歩くのが難しいまま」と答えており、自宅生活者が生活不活発となっている傾向があることが判明した。</p> <p>・東日本大震災では、ノロウイルスやインフルエンザ等、多数の感染症感染者が見られた。</p> <p>・長引く避難生活の中、避難所での弁当配給に慣れてしまい、仮設住宅に移った被災者の調理意欲が下がっているケースも見られた。</p>	<p>・過剰なサポートが被災者の社会活動への参加を妨げてしまっている可能性があり、生活不活発を防ぐ「正しい知識」が必要として、医師や専門家による「生活不活発病を防ごう」運動を展開し、被災者が動ける環境づくりに尽力した。</p> <p>・厚生労働省は、避難生活中の健康管理のため、HP上で「被災地での健康を守るために」と題して生活上の注意点、粉じんへの注意等のほか、ノロウイルスへの対策等を掲載して注意を呼び掛けた。</p> <p>・被災者の食事の重要性を過去の被災経験から感じていた栗原市では、発災直後から栄養士が市の対策本部に入り込み、市内にいる栄養士を避難所に配置させ、対策本部で避難所と連絡を取りながら支援物資配分の判断と調整を行い、献立を組む工夫を行った。</p>	<p>・生活不活発病に対する調査と対策の実施</p> <p>・避難所における感染症の対策</p> <p>・被災者の栄養管理</p>	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 11-5</p>
避難所	市民	被災者	地震発生直後～	<p>■被災時のペットへの対応 (背景)</p> <p>・避難所へのペットの持ち込みが認められていないことにより、避難者が避難所で生活せずにペットとともに車の中等で生活することで、生活環境の悪化やエコノミー症候群になる可能性がある。</p> <p>・一方で、避難所に避難している人の中には、動物がいることで環境が悪化したり、動物アレルギーを持つ人もいるため、配慮が必要となる。</p>	<p>・ペットの避難所への持ち込みにより避難者同士のトラブルや、ペットの飼い主が車上生活等を行い避難所へ入らないことにより、体調の悪化、支援漏れ等が発生する可能性があった。</p>	<p>・東日本大震災では、避難所にペット管理施設を設けたり、ペットと避難した住民のためのスペース(区画分け、空き教室、別棟)を設ける等の工夫が行なわれた。</p> <p>・東日本大震災において岩手県獣医師会は、岩手県との事前協定に基づき、被災動物の救援を行うため、被災動物の治療を行う病院の確保や、支援病院でのペットの相談への対応、状況把握のための人員の派遣等を行った。宮城県獣医師会も同様の協定による対応を行ったほか、預かった動物の管理や被災ペットの情報提供のため、システムを使って一元管理を行った。</p>	<p>・避難所におけるペット連れ被災者専用スペースの確保</p> <p>・ペット預かり等のサービスの実施</p>	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 11-6</p>

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
ボランティア	市民	被災者	地震発生直後～	<p>■ 発災初期のボランティアの不足(背景)</p> <p>・東日本大震災では、広域災害による被災地までの道路インフラの被害や燃料であるガソリンの枯渇、現地情報の不足等、特に個人や経験の少ないボランティアが、自主的に被災地に集まりにくくなる状態が発生した。</p>	<p>・被災地全体で、マンパワーとして求められている人数分のボランティアがなかなか確保できない状態が続いた。</p>	<p>・東日本大震災において日本財団では、日本財団学生ボランティアセンターと協力し、学生ボランティア(大学生)を全国から募り、「学生ボランティア隊」として順次被災地に派遣。広域災害で被災した多くの建物やがれき等がまだ手つかずの状態が残る中、今後の支援活動を担う大学生を対象としたボランティア派遣活動を行い、組織的、継続的、安定的な学生ボランティア活動の仕組みをつくることを目的として、様々な派遣プロジェクトを企画し、ボランティアを被災地に送り込んでいる。このようなボランティア活動を行った学生に対し、単位を認める大学も認められた。</p>	<p>・学生ボランティア隊の派遣</p>	<p>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[地震対応の事例集] 中央防災会議 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 平成24年3月 11-8</p>
食糧・物資の不足及び確保	市民	被災者	地震発生直後～	<p>■ 被災者の防寒(背景)</p> <p>・低温、降雪の時期に、地震や津波で自宅を失い、さらに電気・ガスの途絶により暖房機能が失われていた。</p>	<p>・電気もガスもなく凍えるような寒さをしのぐためにあったけの毛布にくるまってもまだ温まらなかった。毛布の数も十分でなく、中学校の校舎の窓にかかっているカーテンを体にかけて暖を取った</p>	—	<p>・備蓄の充実</p>	<p>津波と瓦礫の中で東日本大震災消防隊員死闘の記 南三陸消防署・亘理消防署・神戸市消防局+川井龍介編 2012.3 旬報</p>
食糧・物資の不足及び確保	市民	被災者	地震発生直後～	<p>■ 食糧・水・毛布の確保(背景)</p> <p>・多数の避難者、備蓄物資の不十分さに加え、甚大な被害により自宅・店舗等の保存・在庫物資があとにできない状態となった。</p>	<p>・志津川小学校では、約500人の小学生と避難者が飲まず食わず、毛布もない中一夜を明かした。</p>	<p>・救援を受けるためにヘリコプターがおりやすいようにした方がいいと考え、校庭にあったサッカーのゴールポストを移動し、校庭を広く空け、白線で「H」マーク、「SOS」、「毛布、食料、子ども多数」と書くようアドバイスした</p>	<p>・臨時ヘリポートの設営 ・地面に文字を書く等、アナログでの情報伝達方法の周知</p>	<p>津波と瓦礫の中で東日本大震災消防隊員死闘の記 南三陸消防署・亘理消防署・神戸市消防局+川井龍介編 2012.3 旬報社 p22</p>
救助・救援	防災機関	消防	地震発生直後	<p>■ 消防隊員のケガ人・体調不良者の続出(背景)</p> <p>・消防隊員は、膨大な被害者数及び被害建物数に対応する必要があった。</p>	<p>・津波被害による瓦礫は家の残骸が多く、釘の踏みぬきで緊急消防援助隊を含めた多くの隊員が病院で治療を受けた。無理をして活動し、風邪やインフルエンザにかかった職員もあった。</p>	—	<p>・消防応援体制・交代要員の確立</p>	<p>津波と瓦礫の中で東日本大震災消防隊員死闘の記 南三陸消防署・亘理消防署・神戸市消防局+川井龍介編 2012.3 旬報社 p66</p>
救助・救援	防災機関	役場職員、消防等	地震発生直後	<p>■ 避難時等に困った職員・団員の被災(背景)</p> <p>・被災地の行政職員や消防隊員・消防団員は、津波からの避難を促すために沿岸部で津波がくる直前まで避難誘導や広報等の活動を行っていた。</p>	<p>・避難時、堤防の閉鎖のために出向した役場職員や津波の襲来を教えてくれた消防団員等が沿岸で死者・行方不明者となった。</p>	—	<p>・漁港の潮位変化や津波の襲来をテレビカメラで確認して警報を鳴らずシステムの導入 ・堤防の扉等を遠隔操作できる設備の設置</p>	<p>津波と瓦礫の中で東日本大震災消防隊員死闘の記 南三陸消防署・亘理消防署・神戸市消防局+川井龍介編 2012.3 旬報社 p89</p>
救助・救援	防災機関	消防等	地震発生直後	<p>■ 津波被害による搬送者の特殊性(背景)</p> <p>・津波被害による搬送者のほとんどが低体温症であり、津波災害の特殊性なのか無傷や軽傷が多く、それを超えると死亡か行方不明であり、地震特有の座減症候群はほとんどなかった。その他人工透析や在宅酸素療法の患者の停電・断水による搬送希望が相次いだ。</p>	<p>・近隣の透析病院は停電・断水により病院機能がマヒし受診困難となり、透析病院を探すまで数時間から1日がかりの場合があり、町内数十人の透析患者の病院と交通手段を確立するまで、関係機関と1週間以上を要した。</p>	—	<p>・災害時の透析患者や在宅酸素療法患者等特殊な対応が必要な方への対応の事前確立</p>	<p>津波と瓦礫の中で東日本大震災消防隊員死闘の記 南三陸消防署・亘理消防署・神戸市消防局+川井龍介編 2012.3 旬報社 p97</p>

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
救助・救援	防災機関	消防等	地震発生直後	<p>■津波被害による在宅医療継続の困難</p> <p>(背景) ・災害により治療等に必要な機材や薬品が失われ、また輸送困難等により補給も困難な状態となった。</p>	<p>・在宅酸素の機材が流され酸素不足が発生した。</p>	<p>・緊急を要する場合は消防署内の酸素ポンベの貸し出し対応に当たった。</p>	<p>・災害時の透析患者や在宅酸素療法患者等特殊な対応が必要な方への対応の事前確立</p>	津波と瓦礫の中で東日本大震災消防隊員死闘の記 南三陸消防署・亙理消防署・神戸市消防局+川井龍介 編 2012.3 旬報社 p97
他都道府県からの応援	防災機関	消防等	地震発生直後	<p>■通信連絡手段がない中での救急車の要請</p> <p>(背景) ・一般電話も携帯電話も使用できない状態であった。</p>	<p>・分署には5台しか携帯無線機がなく、持参できなかったため、通信連絡手段が全くなかった。</p>	<p>・支所の職員に自家用車で分署に行ってもらい救急要請を考えたが、偶然に役場の防災車が現場に居合わせていたため、車載無線から救急車の要請を行った。</p>	<p>・分署への無線の配備 ・防災機関の災害時情報伝達手段の確保</p>	津波と瓦礫の中で東日本大震災消防隊員死闘の記 南三陸消防署・亙理消防署・神戸市消防局+川井龍介 編 2012.3 旬報社 p101
救助・救援	防災機関	消防等	地震発生直後	<p>■地震発生初期の指揮統制の混乱</p> <p>(背景) ・被災地外から多数の応援隊が派遣されたのに対し、被災地内での被害が甚大で、応援ニーズが整理されていなかった。</p>	<p>・県外からの支援隊に対し、捜索活動及び救急活動の中央からの指示が何度も変更となり、十分な支援活動ができないまま活動期間を終え、次の隊に交代となるなど、効率的とは言えない応援活動となり、隊員たちの無念が残った。</p>	—	<p>・より実効的な緊急消防隊の派遣計画やマニュアルの整備、訓練の実施</p>	津波と瓦礫の中で東日本大震災消防隊員死闘の記 南三陸消防署・亙理消防署・神戸市消防局+川井龍介 編 2012.3 旬報社 p124
救助・救援	防災機関	消防等	地震発生直後	<p>■活動地から遠方にある野営地</p> <p>(背景) ・被災の大きい地域の周辺で、野営地に適した場所が見つけれず、活動場所から離れた場所に野営地が設置された。</p>	<p>・宮城県の野営地である宮城スタジアムは活動場所から離れていたため、雨ですぶぬれになっても着替えに戻ることできず、野営地のスタジアムに近い場所で余震があったときも、活動場所と両方面の情報収集に努めなければならず、何かあってもすぐに駆けつけられないもどかしさがあった。</p>	<p>・野営地が離れていることへの不便と、活動場所の自治体からの強い要望もあり、野営地を活動場所の近くの中学校体育館に移すことになった。</p>	<p>・活動時の野営地設置のあり方についての事前取り決め</p>	津波と瓦礫の中で東日本大震災消防隊員死闘の記 南三陸消防署・亙理消防署・神戸市消防局+川井龍介 編 2012.3 旬報社 p127
燃料不足対応	防災機関	消防等	地震発生直後～	<p>■被災地域での燃料調達</p> <p>(背景) ・消防活動において、燃料は1日当たり、ガソリンは約500リットル、軽油は約700リットルを消費する。ガソリン・灯油については往復3時間をかけて釜石市で調達を行っていた状態であった。</p>	<p>・消防は釜石市の緊急車両専用のガソリンスタンドで燃料を調達していたが、被災した住民は近隣ガソリンスタンドで長時間並んでもなかなか燃料が手に入らない状態であった。 ・住民からの「分けてほしい」という声に対しては、緊急車両に使うものでありお断りするしかなかった。</p>	<p>・後に後方支援体調が奔走し、組織の垣根を越えて陸上自衛隊からの協力を得ることができるようになり、スムーズな燃料供給が可能になった。</p>	<p>・災害派遣隊の燃料自主調達手段の検討</p>	津波と瓦礫の中で東日本大震災消防隊員死闘の記 南三陸消防署・亙理消防署・神戸市消防局+川井龍介 編 2012.3 旬報社 p168
燃料不足対応	防災機関	消防等	地震発生直後～	<p>■燃料受給時必要なドラム缶用ポンプの不足</p> <p>(背景) ・消防機関の派遣隊が、燃料不足に対応するために、自衛隊から燃料補給の協力を受けることになった。</p>	<p>・燃料提供を受ける際のドラム缶用ポンプが必要になったとき、地震の影響でまだ休業中の店舗も多く、やっと見つけた店舗でも在庫のない状態であった。</p>	<p>・近隣の民間事業者が、自社の工場で使用している備品を好意により貸与してくれた。</p>	<p>・関係機関で連携する際に必要な装備の各隊への配備 ・民間事業者等との連携による確保策を個別に検討</p>	津波と瓦礫の中で東日本大震災消防隊員死闘の記 南三陸消防署・亙理消防署・神戸市消防局+川井龍介 編 2012.3 旬報社 p170

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
通信・情報	市民 防災機関	被災者、 防災機関	地震発生直後 ～3日間	<p>■通信の途絶 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・NTTでは、長距離系通信システムは影響を受けなかったが、各家庭と電話局を結ぶ加入回線(電話線)に大きな被害があったほか、外部電力喪失とバックアップ電源の倒壊による停電等で交換機が稼働できず、兵庫県南部地域の28万5千回線が被災した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地震による加入者ケーブル損傷、停電による交換機ダウンなどにより、兵庫県南部地域の全回線の約2割の電話回線が使用不能となった。 ・防災関係機関でも、停電による交換機のダウンが発生し、通信が途絶した。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・バックアップ電源の備蓄、電柱の地中化、等 	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-02.初動 体制
通信・情報	市民 防災機関	被災者、 防災機関	地震発生直後 ～3日間	<p>■輻輳の発生 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・被災地内では、地震発生直後から通話量が爆発的に増大して電話回線は一気に輻輳、NTTによる通話制御・回線増設能力を上回った。 ・当初の輻輳には、地震動により、実際には通話していないにも関わらず通話状態となっていた「受話器はずれ」の影響もあった。 ・地震被害が全国に報道されるにつれ、通話量はますます増加し、長く輻輳状態が続いた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地震発生直後から、被災地では安否確認、緊急通信、受話器はずれ等のため通話量が急増し、電話回線が輻輳した。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時の通信機能使用に関するルールの周知 	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-02.初動 体制
通信・情報	市民 防災機関	被災者、 防災機関	地震発生直後 ～3日間	<p>■輻輳の発生 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・震災当時、普及し始めていた携帯電話は、基地局に被害を受けたところもあったが、電波の届く範囲内に別の基地局がある場合も多く、有効な連絡手段として利用された。 ・当初利用可能だった携帯電話は、バッテリー切れによる利用不能のほか、救援・復旧関係者による被災地外から大量持ち込みによる輻輳の発生で利用できなくなった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・初期数日、携帯電話は一般電話より通じやすかったが、外部からの大量持ち込みでつながらなくなった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・メール、SNS等インターネットを利用した安否確認等の実施の周知 ・防災機関の情報通信機器の優先化、無線等多様な情報伝達手段の配備 	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-02.初動 体制
通信・情報	市民	被災者	地震発生直後 ～3日間	<p>■公衆電話の利用 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・被災地内の公衆電話のうち約3500台が使用不能になった。しかし、防災関係機関等では、初期の連絡にあたって、それぞれの施設内にあった公衆電話が重要な通信手段となった例も多い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用可能だった公衆電話には、長い人の列ができた。公衆電話は、停電やコインが詰まりを生じて使用不能となるケースも見られた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時には公衆電話が無料化される。 	<ul style="list-style-type: none"> ・行政機関用に、庁舎内における災害時優先電話、衛星携帯電話の確保 ・住民用に、避難所等における(既設の公衆電話の無料化に加えて)無料特設電話の設置 	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-02.初動 体制

項目	だれが	時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典	
通信・情報	防災機関	防災機関職員	地震発生直後 ～3日間	<p>■災害時優先電話の活用 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・発信規制の対象とならない災害時優先電話も、一般電話との区別が明確にされていなかったなど、必ずしも有効に使われなかったケースがあった。 ・国土庁の一部の災害時優先電話は、自動的に電話会社を選択するLCR機能により新電電が選択されてしまったため、利用できなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・防災関係機関などに設置されている災害時優先電話の中には、それが明示されていなかったり、LCR機能によりNTT回線が選択されなかったため、利用できなかった例もあった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・日頃からの災害時優先電話の設置場所、PBXの設定等の確認 ・平時の災害時優先電話使用方法の確認 	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-02.初動 体制
災害対策本部の体制と活動	行政	県・市町村職員	地震発生直後 ～3日間	<p>■職員の参集困難 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員自ら被災したために参集が困難だった。 ・遠方の職員は、被害の大きさに気づけなかったり、交通寸断にはばまれたために参集ができない例もあった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員自身の被災、遠方からの通勤不能などにより、発災直後の自治体職員の参集状況は必ずしも良くなかった。市職員に比べて通勤圏域の大きい県職員は参集率が低かった。 ・市町首長の登庁にも時間を要した。各市町の首長の登庁時刻は、マイカーや徒歩で自ら出庁した場合と、公用車を待った場合とで大きく格差があった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時の職員参集体制の検討と周知 ・意思決定者不在の場合の意思決定の優先順位等の検討 	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-02.初動 体制
災害対策本部の体制と活動	行政	県・市町村職員	地震発生直後 ～3日間	<p>■庁舎の被災 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・神戸市役所など、災害応急対策の拠点となるべき施設の中には、建物の被害等によって初動態勢確立に支障をきたしたところがあった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・神戸市役所2号館は建物に大きな被害を受けたため、そこから必要資料等を運び出し、関係部局を別庁舎に移さなければならなかった。 ・建物被害を受けなかった場合でも、窓ガラスの被害のほか、内部で什器、備品類が倒壊するなどの被害を受けており、まずそれらの片づけをしなければならなかった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・庁舎の耐震化、落下物の防止 ・災害時に被害を受けた場合の代替拠点等の検討 	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-02.初動 体制
災害対策本部の体制と活動	行政	県・市町村職員	地震発生直後 ～3日間	<p>■情報収集・伝達・共有の困難 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・県、各市の災害対策本部では、電話回線の輻輳、問い合わせ電話の殺到などにより、防災関係機関相互の情報連絡に最も重要な電話がほとんど使えなかった。 ・兵庫県が導入していた「兵庫衛星通信ネットワーク」や防災行政無線も、停電や設備被害のために当初は使用できなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・状況を把握し、関係機関と連絡をとるための電話や通信システムは、輻輳や停電、施設被害などの影響で、当初は利用できなかった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時優先電話、無線、メール等多様な通信手段の確保 	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-02.初動 体制
災害対策本部の体制と活動	防災機関	警察	地震発生直後 ～3日間	<p>■庁舎の被災 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・警察関係の施設にも大きな被害が発生した。 ・警備本部設置予定だった港島庁舎が液状化などの被害を受けた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・兵庫県警では、庁舎等の被害により、災害警戒本部を生田警察署に設置するなど、計画と異なる対応を余儀なくされた。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・庁舎の耐震化 ・被害を受けた場合の代替拠点の検討、設置計画等の整備 	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-02.初動 体制

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
人的・物的被害の収集 通信・情報	防災機関	防災関係機関職員	地震発生直後 ～3日間	<p>■被害情報の収集(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・警察官などによる被害情報の収集は、人命救助を優先せざるを得ない場面が多く、困難だった。 ・ヘリコプターによる被害状況の把握も行われたが、装備、性能面で限界もあった。 ・通常は確実な数値情報を報告しているため、概括情報の報告に不慣れだったとの反省もある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・被害情報の収集は、人命救助を優先せざるを得なかったこともあって非常に困難で、甚大な被害が発生していることが判明するためには時間を要した。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時の被害情報収集体制の検討・整備、関係機関間の連携 ・地震被害の推定システム等の導入 	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-02.初動体制
災害対策本部の体制と活動 通信・情報	行政	県・市町村職員	地震発生直後 ～3日間	<p>■意思決定の困難、混乱(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害対策本部と各部局にそれぞれ別個に情報が入り、それらをリンクして集約する機能が弱かった。部局単位での意思決定が行われることも少なくなかった。 ・現場で対応する職員に情報が行き渡らなかったため、対応が困難だった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害対策本部における意思決定機構の明確化や、現場との情報連絡・共有が不十分だったための混乱も生じた。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時の意思決定機構の明確化 	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-02.初動体制
災害対策本部の体制と活動 人命救助	防災機関	県・市町村職員 自衛隊、消防、警察等	地震発生直後 ～3日間	<p>■応援要請、駆け付けの困難</p> <ul style="list-style-type: none"> ・警察、消防、自衛隊など広域応援が必要とされたが、被害状況の把握が困難だった上、連絡手段となる電話の輻輳などによって、直後の要請は困難だった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・要請がなければ出動できない「要請主義」であったため、準備は行っていたが実際に出動ができなかった例も見られた。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・派遣要請ができない場合の広域応援のあり方検討 	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-02.初動体制
災害対策本部の体制と活動 通信・情報	行政	県・市町村職員	地震発生直後 ～3日間	<p>■住民への情報伝達(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・被災市町の多くでは独自の防災行政無線や同報無線が整備されておらず、発災直後の住民への直接伝達手段は広報車が中心だった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・被災市町の中には、防災行政無線・同報無線がなく住民への情報伝達手段は広報車のみの自治体もあった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・マスコミに対する記者発表を通じた情報提供 ・コミュニティFM、広報紙等、多様な情報発信手段の事前確保 	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-02.初動体制
通信・情報	民間企業	マスコミ	地震発生直後 ～3日間	<p>■マスコミによる情報伝達の限界(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当初の被害報道は上空からの空撮映像が中心となり、大規模施設の倒壊などの被害を伝えることはできても、住宅など多くの建物が大量に崩壊しているイメージを伝えるには限界があった。 ・道路の渋滞や、地形的にマイクロ波が届きにくいなどという原因で、被害の地上映像の報道は遅れ、取材場面も特定場所に限定された。 	<ul style="list-style-type: none"> ・迅速な空撮による初期の映像は被害の大きさを示唆するものではあったが、初期の報道が上空からの空撮映像中心となり、また取材範囲も限定されていたため、被害の全体状況が正確に伝わらなかった。 ・マスコミ報道の多くは被害の激甚な地域、衝撃的映像に集中し、全体状況の把握、応急対応という面から必要な情報が必ずしも十分には流されなかった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・被害の概要について、速さと正確さを優先して報道するマスコミによる情報の活用も図る一方で、マスコミ報道の少ない地域等についても、別の情報源や行政自らで確認する等、情報収集の基本的な考え方を整理 	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-02.初動体制

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
通信・情報	市民	被災者	地震発生直後 ～3日間	<p>■報道の偏り (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マスコミ報道が、神戸の一部地域に関する報道に偏ったことから、被災者が必要な情報を得られなかったり、被災地が限定されているという誤ったイメージを生むではないかとの危惧があった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・神戸の被害のみが報道されるため、自分の住む地域の被害についてはほとんど知ることができず、行政情報が伝わらないことへの不満を抱く被災者もいた。 ・報道に取り上げられていない地域では、被害が神戸などに集中しているという誤ったイメージが持たれるのではないかという不安・不満が持たれた。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時の報道のあり方検討・役割分担等の検討 	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-02.初動 体制
避難行動	市民	被災者	地震発生直後 ～3日間	<p>■避難所に迫る火災 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市街地火災により、避難所となっている学校等の周辺にも火災が接近した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・火災接近や建物倒壊危険のために再避難を余儀なくされた避難所などもあり、避難途中で火災に遭遇した例もあった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・二次避難等の事前検討と訓練の実施 	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-03.被災 者行動
避難行動	市民 防災機関	被災者 防災関係機関	地震発生直後 ～3日間	<p>■避難所の不足 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・避難者が多く、指定避難所である学校だけでは収容人数が不足する地域もあった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・避難者が多かったため、指定避難所以外の施設・公園等も避難所となった。 ・災害対応の拠点となる防災関係機関の諸施設やヘリポートへも避難者が殺到したため、円滑な応急対策活動が妨げられたところもあった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・十分な避難所の設置と住民への周知 	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-03.被災 者行動
広域避難	行政	県・市町村職員	地震発生直後 ～3日間	<p>■他自治体へ避難した避難者への情報提供 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・遠隔地に避難する途中で避難所に宿泊する人もいたため、中間地域の避難所に他市の被災者が来ることもあり、他市の情報収集も必要だった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・尼崎市では、神戸・芦屋方面からの遠距離避難者を受け入れた避難所もあった。 ・他市の被災者のいる避難所に対しては、他市に関する情報を提供する必要もあり、その情報収集が困難だった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・広域避難者の把握と、遠隔地の避難者に対するホームページやメール等による情報提供の検討 	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-03.被災 者行動
避難所	市民	被災者	地震発生直後 ～3日間	<p>■避難所の解錠 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・避難所開設担当の市・区職員や、教職員の到着は遅れる可能性がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・教職員ではなく、学校開放担当者や鍵を預かっている人などの近隣住民が、自主判断で校門や体育館等を開錠したというケースもあった。 ・避難者が鍵等を壊して勝手に入り込んだ避難所も多かった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・避難所開設のためのマニュアルの作成、近隣自治会・防災会との協力・連携 	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-03.被災 者行動
避難所	市民	被災者	地震発生直後 ～3日間	<p>■避難所スペースの不足 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地震直後は、一人あたりのスペースが1畳に満たない場合もある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・多くの避難者が殺到したため、一人あたりのスペースは狭く、教室や体育館などの居室はもとより廊下や階段の踊り場なども避難者で一杯となった避難所があった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・想定される避難者に対応できるだけの避難所に指定と耐震化の実施 ・福祉施設やホテル・旅館等の活用 	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-03.被災 者行動

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
避難所	市民	被災者	地震発生直後 ～3日間	<p>■避難所の被災(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・強い揺れにより避難所となる学校等が被害を受けた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・避難者を収容する計画だった体育館が被害を受けて使えなかったというケースも少なかった。なかには、施設内で火災が発生し類焼を続けたにも関わらず、1,000人を超える避難者が集まった学校もあった。 ・天井などの二次部材や設備が破損し、避難空間として機能しない場所も少なくなかった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・指定された避難所の耐震化 	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-03.被災者行動
災害時要 援護者対応	市民	被災者	地震発生直後 ～3日間	<p>■避難所での災害時要援護者対応(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・学校等の一般の避難所は、要援護者に配慮した設計ではなく、また多数の一般の人が避難しているために混雑・混乱していた。 ・避難所における、要援護者向けの対応についても、事前・事後の周知等がなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・震災直後の避難所は、高齢者や要介護者に対する配慮が十分に行われず、きわめて厳しい環境におかれた。 ・避難直後から介護を要する避難者や、高齢者、障がい者、乳児等への配慮が必要であったが、実際には生活が困難な状況に置かれていた。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・特別な配慮を必要とする方への配慮の周知 ・福祉避難所等の設置・開設 	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-03.被災者行動
救助・救援	防災機関	消防・警察	地震発生直後 ～3日間	<p>■多数の救助・救出必要者の存在(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全半壊約25万棟という被害発生によって、数万人もの生き埋め者が発生した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・数万人もの生き埋め者が発生した。被災の激しかった地域では、電話も利用できず、消防署や警察署への「駆け込み」による救助の要請が殺到した。 ・救助に向かった消防署員や警察官は、救出現場に赴く途中で助けを求められ、あるいは作業中にも次々と住民から救助の要請を受けた。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・消防等の救出・救助機関のみに頼らず、災害時には住民等が自ら積極的に救出・救助活動にあたる体制の確保 	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-04.救助・救急医療
救助・救援	防災機関	消防・警察	地震発生直後 ～3日間	<p>■多数の救助・救出者のための資機材の不足(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・生き埋め者が多数発生し、救助・救出が必要であった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・警察、消防などに備え付けられていた救出用資機材には限りがあり、不足した。 ・自衛隊は、救出用の資機材を持ち合わせていなかったため県に調達を依頼したが、経費負担区分の協定を締結する必要があった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・自動車整備工場などの民間の資機材、付近住民から借りた資機材も利用された。 ・RC造では重機が必要とされたため、建設業協会等を通じた調達が行われた。また関係業者のボランティアによる重機提供もあった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・消防・警察等の資機材の配備 ・自治会・防災会等での救助・救出に係る資機材の備蓄 	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-04.救助・救急医療
救助・救援	防災機関	消防・警察等	地震発生直後 ～3日間	<p>■防災機関の連携不足(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自衛隊、警察・消防応援部隊がそれぞれ個別に救出活動を行っていたが、互いの連携については不十分であった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・自衛隊、警察・消防応援による救出活動において、互いの連携が不十分で、重複した捜索活動が行われた場合もあった。 ・遺体を発見した際には警察官の立ち会いが必要だったため、自衛隊の部隊が次の捜索・救出現場へ移動できないという問題もあった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・消防・警察・地元消防団や青年部との災害時連携の検討 	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-04.救助・救急医療

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
救助・救援	防災機関	消防・警察等	地震発生直後 ～3日間	<p>■救助時のヘリコプターの騒音(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現場へ駆けつけた警察・消防職員は、家族や周囲の人から情報を集めながら生き埋め箇所の見当をつけ、呼びかけに応える声を頼りに掘り進んだ。 	<ul style="list-style-type: none"> ・静寂確保のために、取材用ヘリコプター等の騒音が問題だった。 ・ヘリコプターなどの騒音が救助者発見の障害となったとして、サイレント・タイムを設ける必要性も指摘された。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ヘリコプター保有機関の調整、高度制限、活用時のルール化を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ヘリコプター保有機関間の連携・調整の実施 	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-04.救助・救急医療
医療活動	医療機関	被災地医療機関従事者	地震発生直後 ～3日間	<p>■医療機関の被災(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・兵庫県下で4病院、101診療所が全壊又は焼失するなど、阪神地域では、多くの医療機関が建物被害を受けた。 ・建物被害が小さかった医療機関における機能低下の原因としては、水道、電気やガス、電話などライフラインの寸断が大きかった。 ・兵庫県下随一の3次救急医療機関である神戸市立中央市民病院は、市街地と島を結ぶ神戸大橋の不通により震災直後の救急患者の受け入れがあまりできなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・多くの医療施設が建物被害を受けたほか、建物被害を免れた医療機関も、ライフラインの寸断や医療機器破損などにより、医療機能は大きく低下した。 ・断水の影響には、医療用水のほか、ボイラー用水や、コンプレッサー・自家発電機等の冷却水が得られないという面もあった。 ・停電により、明かりに不自由しながらの診察・治療が行われ、手動の人工呼吸器を押し続ける姿も見られた。 ・都市ガスの供給停止により、入院患者の食事提供に影響があった病院もある。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・病院の耐震化 ・病院がある地域のライフラインの優先復旧 ・予備バッテリー等災害に備えた備蓄の実施 	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-04.救助・救急医療
避難行動	医療機関	被災地医療機関従事者	地震発生直後 ～3日間	<p>■入院患者の避難の困難(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特に地方の病院では、入院患者を避難させることが困難な状況であった。 	—	—	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時避難マニュアル、対応マニュアル等の整備・作成、訓練の実施 	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-04.救助・救急医療
医療活動	医療機関	被災地医療機関従事者	地震発生直後 ～3日間	<p>■トリアージ(優先度決定)の困難(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・負傷者の大部分は、市民の手によって、日ごろから救急患者を受け入れている医療機関に運ばれた。被害の大きかった地域の病院で大量の患者が殺到して大混乱となった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・救出現場など病院外でのトリアージ(患者選別)がほとんど行われなかったため、医療機関には死者や軽傷者、重傷者などの患者が選別されずに殺到した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・神戸市内の各消防署を応急救護所とし、重傷者が連れてこられた場合にのみ病院に搬送する対応が行われた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・医療機関と医療従事者の災害時の役割・対応方法等の検討と周知 ・防災関連機関への情報提供と連携の実施 	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-04.救助・救急医療
医療活動	医療機関	被災地医療機関従事者	地震発生直後 ～3日間	<p>■災害時特有の疾患の発生(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・厚生省研究班の調査によると、挫滅症候群の患者は372例、うち50例(13%)が死亡したとされている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・挫滅症候群(クラッシュシンドローム)が発生したが、一般医療関係者には挫滅症候群の危険性が周知されていなかったため、初期段階の全身症状が良いために見過ごされ、治療が遅れた例もあったと言われる。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時特有の疾患についての、医療従事者に対する周知 	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-04.救助・救急医療
医療活動	医療機関	被災地医療機関従事者	地震発生直後 ～3日間	<p>■医療品の不足・余剰(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・救援物資としての医薬品の取扱が問題となっていた。 ・医薬品の管理、整理、分配には専門知識を持つ人材が必要であった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・医薬品の救護活動現場での不足、集積場所での管理、搬送等に問題が生じた。 ・当初は医薬品が不足したが、まもなく充足し、最終的には大量に余ることとなった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時の医療品取り扱いに関する規制等の緩和の検討、他自治体・他地域の医療機関との連携 	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-04.救助・救急医療

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
医療活動	医療機関	被災地医療機関従事者	地震発生直後 ～3日間	<p>■病院での処置の困難 (背景) ・負傷者の治療は、ライフラインが停止し患者の殺到している被災地内の医療機関では限界があった。</p>	<p>・病院が被災し、震災前からの入院患者を転院させるなどの対応も必要だったが、カルテ散乱やコンピュータ停止のため、転院先、紹介先への診療データ引き継ぎも困難だった。</p>	—	<p>・病院の耐震化 ・病院がある地域のライフラインの優先復旧 ・予備バッテリー等災害に備えた備蓄の実施</p>	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-04.救助・救急医療
医療活動	医療機関	被災地医療機関従事者	地震発生直後 ～3日間	<p>■被災地内医療機関から後方医療機関への搬送困難 (背景) ・被災地内の医療機関での対応が困難な負傷者や、有病者・入院患者等について、後方医療機関へ搬送する必要があった。</p>	<p>・電話回線の混乱により消防本部、市町への連絡がとれなかったため、各医療機関による転院・転送先の確保は困難だった。 ・受け入れ先、搬送手段の確保が困難だったため、震災直後の後方医療機関への搬送は困難だった。</p>	<p>・転送先の多くは、医師や看護婦等の個人的ネットワークによって確保されたとされている。 ・特に震災直後の搬送手段としては自家用車が多かったが、その後、病院の患者搬送車のほか、応援救急隊やヘリコプター、船舶も利用された。</p>	<p>・他自治体医療機関との災害時連携のための協定の締結 ・医療機関への災害時優先的な情報伝達手段の配備</p>	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-04.救助・救急医療
医療活動	医療機関	被災地医療機関従事者	地震発生直後 ～3日間	<p>■被災地内医療機関からの情報発信の困難 (背景) ・大阪府内の医療機関は、被災地内の医療機関との連絡を試みたが、当日連絡がとれたのはわずか15%、患者の搬送もわずかだった。</p>	<p>・被災地周辺の医療機関は受け入れ体制を整えたが被災地との連絡はなかなかとれなかったため、医師自らが被災地に入り、患者を搬出してきた例も少なくなかった。 ・要請がなかったため、医師自らが被災地に乗り込み、患者等を被災地外へ転送した例もあった。</p>	—	<p>・他自治体医療機関との災害時連携のための協定の締結 ・医療機関への災害時優先的な情報伝達手段の配備</p>	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-04.救助・救急医療
医療活動	医療機関	被災地医療機関従事者	地震発生直後 ～3日間	<p>■医療協定がなかったことによる応援の不可能 (背景) ・異なる自治体間での、消防・救急活動に関する応援の準備が整っていないケースがあった。</p>	<p>・被災地内病院からの患者受入要請を受けたある病院では、地元消防本部に救急車を依頼したが、先方医療機関から依頼がないことから単独では動けなかった。 ・広域応援の救急車は、無線の周波数が異なっていて交信できず、また地理や病院の場所が分からなかった。</p>	<p>・広域応援の救急車に対し、神戸市では、職員1名が案内役として救急車に乗り込んで救急活動を行った。</p>	<p>・他自治体、他医療機関との災害時連携のための協定の締結 ・災害時広域医療応援時のマニュアルの作成</p>	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-04.救助・救急医療
医療活動	医療機関	被災地医療機関従事者	地震発生直後 ～3日間	<p>■ヘリコプターによる医療搬送の困難 (背景) ・ヘリコプターによる患者の搬送について、準備や経験等が不足していた。</p>	<p>・平常時における医療機関等の活用経験がほとんどなく関心も低かったため、患者搬送にあたっては最も威力を発揮するヘリコプターは、震災直後には十分活用されなかった。 ・ヘリポートの確保も困難であった。</p>	<p>・航空法により民間ヘリコプターが臨時ヘリポートを利用できなかったが、1月20日、運輸大臣の指示で今回に限り認められることとなった。</p>	<p>・医療機関近隣のヘリポートの設置 ・災害時の医療搬送にヘリコプターを使用することの検討と医療関係者による訓練の実施</p>	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-04.救助・救急医療
救助・救援	行政	政府	地震発生直後 ～3日間	<p>■海外からの支援の受け入れ体制の混乱 (背景) ・震災当日より諸外国からの支援申し入れが相次いだ。2月9日までに70カ国・地域と3国際機関からの申し入れがあり、44カ国・地域(9月1日現在)の支援を受け入れた。</p>	<p>・政府非常災害対策本部に外務省は入っておらず、支援受入の窓口・判断体制も不明確だったため、震災直後の支援受入の判断には時間を要した。</p>	—	<p>・海外からの支援受け入れ体制の検討とマニュアル化</p>	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-04.救助・救急医療

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
医療活動	行政		地震発生直後 ～3日間	<p>■海外からの支援の受け入れの混乱 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・震災直後より各国および国際的医療NGO等から医療支援の申し出があり、1月22日頃から神戸市分で8団体・個人計80人が活動に従事した。 ・被災地の医療ニーズが風邪、消化不良、過労や慢性疾患に対する医療であったのに対し、支援側は骨折等の救急医療の提供を主眼としていたためのミスマッチもあった。 ・海外医療チームは、問診のため日本人医師・通訳などの付き添いが必要だったり、日本語と外国語の2種類のカルテが必要だったという問題もあった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・海外からの医療チーム派遣、医薬品提供の申し入れもあり、緊急避難的措置として医療行為を認めるなどの対応がはかられたが、米国外ボランティア団体より送られた医薬品が、薬事法上の規定に合わなかったため受け入れられず、海外メディアに「薬も拒否」と誤解を受けた面もあった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・日本の医師免許を持たない諸外国の医師に対し、1月23日厚生省は「緊急避難的行為として医療行為を認める」という判断を下した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時の医療行為・医薬品取り扱いに関する規制等の緩和の検討 ・海外からの支援の受け入れマニュアル等の整備 	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-04.救助・救急医療
人命救助	防災機関	消防	地震発生直後 ～3日間	<p>■監視カメラによる視覚での被害確認ができない (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・神戸市消防局では、市内5箇所に監視カメラが設置されていたが、停電により一時映像がとぎれた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・神戸市消防局では、監視カメラの映像が一時途絶した 	<ul style="list-style-type: none"> ・市消防局では、隣接する市役所1号館24階展望室に2名の職員を派遣、同時多発火災の発生を確認した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時要バッテリー配備 	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-05.火災対応
人命救助	防災機関	消防	地震発生直後 ～3日間	<p>■被害確認の遅れ (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消防機動隊において、液状化等による隊員到着の遅れ、ヘリポートの被害が発生していた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・空からの情報収集のため消防機動隊に出勤命令を出そうとしたが、ただちに離陸体制をとることができなかった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・被害確認のための初動体制の再検討 	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-05.火災対応
人命救助	防災機関	消防	地震発生直後 ～3日間	<p>■消防要員の確保 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・参集基準を震度5と定めていた。 ・職員の市内居住率が34%と低かった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・豊中市消防本部では、参集基準を震度5と定めていたが大阪管区気象台発表は震度4だったこと、職員の市内居住率が34%と低かったことから、参集率が比較的低かった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・本部近傍に職員を居住させるための借上げ官舎等の確保 ・広域または隣接する所管範囲の震度等についても参集の前提条件として導入 	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-05.火災対応
人命救助	防災機関	消防	地震発生直後 ～3日間	<p>■消防の出勤 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消防庁舎の被害は神戸市で大きく、特に中央区の3署に大きな被害が出た。 ・地震動により車庫内もロッカー等が散乱したり車両が移動していた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・車庫シャッターが開かなかったため、消防車の出勤に支障が生じたところがあった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・庁舎の耐震化 	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-05.火災対応

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
火災の発生及び消火活動	防災機関	消防	地震発生直後～3日間	<p>■消火活動と救助・救出活動の優先度(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・神戸市などでは、消火活動を最優先とした消防隊出動がとられた。 ・消火活動と救助活動を並行して実施する必要があったが、消防としては「消火活動優先」という立場をとろうとしたところもあった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・消火活動に向かう消防隊の中には、火災出動の途中や到着現場で住民に取り巻かれ、救助活動に従事せざるを得ない場合もあった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・住民等に対する事前の周知啓発(市街地大火等を防ぐために消防の消火活動が欠かせないこと、救助活動については消防等を待つより、近隣の住民等が協力が迅速に実施することが適切であること等) 	阪神・淡路大震災教訓情報資料集内閣府 1-05.火災対応
火災の発生及び消火活動	防災機関	消防	地震発生直後～3日間	<p>■消防水利の確保(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・被災地域では、消火栓が使用不能となった。 ・防火水槽の中には被害を受けたり倒壊家屋によって使用不能となったところもあり、使用できたところも水はすぐに尽きた。 ・神戸市では、震度5を想定していたために消火栓が利用できるの前提で防火水槽の配置が少なかったことや、ポンプ車・消防職員の配備状況が消防庁基準より低かったことなど、消防力の整備自体が不足していた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・消防用水の不足、消防力(職員や車両)の不足により消火活動が十分に進められなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・西宮市では、防火水槽が多かったほか、前年秋に「異常渇水時に伴う特別消防体制」を通知していたことが奏功して井戸やプール、ビル受水槽のほか、土のう・瓦礫により河川をせき止めての取水ができた。 ・防火水槽のほか、プール、河川、ビルの水槽等の水も使われた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時の特別消防体制の検討 	阪神・淡路大震災教訓情報資料集内閣府 1-05.火災対応
火災の発生及び消火活動	防災機関	消防	地震発生直後～3日間	<p>■消防水利の確保(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・防火水槽の中には被害を受けたり倒壊家屋によって使用不能となったところもあり、使用できたところも水はすぐに尽きた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・神戸市消防局の本部指揮所では、消防艇による海水利用を決定、消防艇「たちばな」から最長1.2kmにわたるホース延長が行われたが、ホースは東西方向の通過車両に踏まれて何度も破裂、交換が必要だった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・非常時に、海や河川等の自然の水利を用いて消防活動を実施する際の、活動体制の確保策の検討(延長ホースの保全等) 	阪神・淡路大震災教訓情報資料集内閣府 1-05.火災対応
火災の発生及び消火活動	防災機関	消防	地震発生直後～3日間	<p>■消防水利の確保(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・都市部において、消防車による消火活動が困難な際のヘリコプターによる空中消火が想定されていないなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・神戸市消防局では、消防ヘリコプターによる消火活動を検討したが、落水の衝撃による家屋倒壊の助長や要救助者への危険、注水有効性への疑問、吹き下げ気流による火勢拡大、ヘリコプター飛行の危険性などから判断し、実施しなかった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・有効な空中消火手法に関する検討 	阪神・淡路大震災教訓情報資料集内閣府 1-05.火災対応
火災の発生及び消火活動	防災機関	消防	地震発生直後～3日間	<p>■燃料の調達(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・神戸市消防局では、市内ガソリンスタンドがほとんど営業していなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・燃料、救助用資器材の調達が困難だったほか、消防車両の故障などへの対応も必要だった。 ・姫路市から燃料調達を行ったが、交通渋滞により時間がかかり、大型ローリーから直接給油できなかったためにドラム缶等に小分けする必要もあった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・神戸市長田区方面で放水中の消防車両に対しては、長田消防署管内の石油会社の協力による燃料調達も行われた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・石油会社との災害時燃料調達に係る協定の締結 ・自治体間の応援協定(燃料・資機材等)の検討 	阪神・淡路大震災教訓情報資料集内閣府 1-05.火災対応

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
火災の発生及び消火活動	防災機関	消防	地震発生直後～3日間	<p>■救助用資器材の調達、消防車両の故障 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・燃料、救助用資器材の調達が困難だったほか、消防車両の故障などへの対応も必要だった。 ・瓦礫の散乱する現場での長時間の活動や液状化の影響などにより消防車両が損傷した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・燃料、救助用資器材の調達、消防車両の故障などへの対応が必要になった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・現場活動用の資器材として、ホース、投光器、発電機、救急資器材、のほか、エンジンカッター、チェーンソーなど各種の資器材が緊急調達された。 ・瓦礫の散乱する現場での長時間の活動や液状化の影響などにより消防車両の損傷も多かったが、神戸市内での部品入手が困難だったため、派遣都市の車両整備隊の協力を得て修理及び部品調達が行われた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・自治体間の応援協定(燃料・資機材等)の検討 	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-05.火災 対応
火災の発生及び消火活動	防災機関	消防	地震発生直後～3日間	<p>■広域応援 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・9時50分、神戸市長は消防局長の進言を受けて兵庫県知事に消防広域応援を要請、10時に県は消防庁へ他府県の応援要請を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・交通渋滞の影響などにより、応援部隊の到着には時間を要し、受入側はいつ、どの部隊が到着するのかわからなかったため、計画的活動に支障があった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・広域応援体制の整備 ・応援隊派遣マニュアルの整備、および各応援隊の情報連絡手段の確保 	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-05.火災 対応
火災の発生及び消火活動	防災機関	消防	地震発生直後～3日間	<p>■広域応援隊への案内 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・広域応援で駆け付ける消防隊は、被災地の地理に不案内であることが多い。 	<ul style="list-style-type: none"> ・被災地の地理に詳しくなく、消防活動を行うための地理の案内が必要な部隊もあった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地理不案内な応援消防隊のため、地元消防本部が誘導を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事前の地理情報・地図等の配布 ・地元消防隊・消防団等が各応援隊に配備される等の工夫の検討 	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-05.火災 対応
火災の発生及び消火活動	防災機関	消防	地震発生直後～3日間	<p>■広域応援隊の集結 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・神戸市消防局は、市役所3号館前に応援部隊の集結場所を設定し、現場へ誘導した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・応援部隊で事前に無線で連絡が入った隊については直接指定した消防署へ向かってもらう場合もあったが、一旦市役所へ集結した部隊が、通過してきた方面の現場へ戻るといった事態もあった。 ・応援部隊は各消防署指揮下に入って活動したが、各署における指揮系統は完全ではなく、また応援部隊を一度市役所前に集結させたため、車両による署前道路の路上駐車なども問題となった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・広域応援隊活動時のマニュアルの整備、および各応援隊の情報連絡手段の確保 	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-05.火災 対応
火災の発生及び消火活動	防災機関	消防	地震発生直後～3日間	<p>■広域応援隊との情報連絡の困難 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全国からの応援隊が共用できる全国消防波が1波しかなかった 	<ul style="list-style-type: none"> ・応援部隊を含む混成部隊のため、利用できる無線回線が限定され、現場指揮・連絡は困難だった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・消防資機材の規格の統一の検討 	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-05.火災 対応
火災の発生及び消火活動	防災機関	消防	地震発生直後～3日間	<p>■資機材が共用不可 (背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・被災地外からの応援機関の活動に際して、消火栓用の工具の違い、ホースのさし込み方式の違いや、救急車の心電図送受信装置に互換性がないことなど、資機材の規格が異なっている場合があった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・資機材が共用できないため、応援機関が満足な活動を実施することができなかった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・消防資機材の規格の統一の検討 	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-05.火災 対応

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
火災の発生及び消火活動	防災機関	消防	地震発生直後～3日間	<p>■広域応援隊のための宿泊施設(背景)</p> <p>・被災地外からの応援隊のための宿泊施設の確保が必要となったが、宿泊施設の収容可能人数には限界があった。</p>	<p>・消防署会議室・事務室や車庫、消防車内、テントで仮眠をとる等の対応をせざるを得なかったケースがあった。</p>	<p>・市の福祉施設、県消防学校、市消防学校のほか、客船も活用された。</p>	<p>・広域応援に係る応援隊宿泊施設の事前確保</p>	<p>阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-05.火災 対応</p>
火災の発生及び消火活動	防災機関	消防	地震発生直後～3日間	<p>■二次災害(火災)の発生(背景)</p> <p>・早朝にもかかわらず、地震発生時には神戸市内で約2割の人が石油ストーブなどの火気を使用していた。 ・火気を使用していた人のうち約半数は火の始末をしていなかった。</p>	<p>・多くの市民が、炎や煙を直接見て、あるいは人から聞いて、震災直後に火災の発生を知った。 ・火災を知っても、救助活動に従事したり傍観した人も多く、当初から初期消火活動に参加する市民は必ずしも多くはなかった。</p>	<p>・時間の経過とともに、広範囲かつ大規模に市民消火活動が展開され、その結果として火元で焼け止まった火災現場も多かった。延焼拡大を阻止した要因のひとつとして市民消火活動をあげることができる。</p>	<p>・地域防災力の向上</p>	<p>阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-05.火災 対応</p>
火災の発生及び消火活動	防災機関	消防	地震発生直後～3日間	<p>■消防団の消火活動(背景)</p> <p>・神戸市の市街地では、常備消防が充実しているという理由で、一部地元所有の消火ポンプの他は消防団に可搬ポンプが配備されていなかった。</p>	<p>・消防団の消火活動に一部支障があった。</p>	<p>—</p>	<p>・地域消防団への資機材の配備</p>	<p>阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-05.火災 対応</p>
火災の発生及び消火活動	防災機関	消防	地震発生直後～3日間	<p>■二次災害の発生</p>	<p>・神戸市東灘区で液化プロパンの漏洩事故が発生した。</p>	<p>・地元企業の自衛消防隊が地域住民と協力して消火にあたり、他都市の企業の自衛消防隊により危険物漏洩への対応がとられた。</p>	<p>・地域防災力の向上 ・民間企業消防隊の育成</p>	<p>阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-05.火災 対応</p>
道路被害、交通渋滞への対応	市民		地震発生直後～3日間	<p>■大規模な道路被害の発生(背景)</p> <p>・高速道路、鉄道など高架構造物の倒壊、沿道建物の倒壊、路面崩壊などにより、被災地内の道路容量は大きく低下した。</p>	<p>・国内の東西交通を担う主要幹線が被災地を通過していたことから、国内東西交通にも大きな打撃があった。 ・道路を始めとする公共交通施設の被災は、市民生活や日本経済に大きな影響を及ぼした。</p>	<p>—</p>	<p>・道路施設等の耐震化 ・迂回路の整備</p>	<p>阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-06.緊急 輸送</p>
通信・情報 道路被害、 交通渋滞 への対応	防災機関	警察	地震発生直後～3日間	<p>■道路設備への障害の発生</p>	<p>・県警交通管制センターでは、交通情報をつかさどるシステムの端末装置や通信回線に大きな被害を受けたほか、信号機等へも大きな被害があった。 ・神戸の道路交通情報センターでは、放送資機材の損壊やラジオ関西等放送機関の被災などにより、交通情報を放送するのも難しく、17日中の放送回数は3回にとどまった。</p>	<p>・交通機動隊や高速道路交通警察隊、現場警察官による巡回、障害を受けなかった交通監視カメラ、車両感知器の情報やヘリコプターによる調査などにより、道路の障害状況が把握された。</p>	<p>・民間警備会社や、地域の自主防災組織・ボランティア等と協力した、道路被害状況の確認と情報伝達、交通整理体制の確保</p>	<p>阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-06.緊急 輸送</p>

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
道路被害、交通渋滞への対応	防災機関	警察	地震発生直後～3日間	<p>■警察官の不足(背景)</p> <p>・震災直後から、道路交通法に基づく現場警察官による交通規制(損壊道路等への立ち入り制限等)が実施されていた。</p>	<p>・当日は警察官による交通規制が行われたが、警察官の多くは生き埋め者救出に動員され、必要な人員に比較して規制に当たることのできる警察官の人員数は不足していた。</p>	—	<p>・警察による広域連携の実施</p>	<p>阪神・淡路大震災教訓情報資料集内閣府 1-06.緊急輸送</p>
道路被害、交通渋滞への対応がれきの撤去	防災機関	道路管理者、警察、等	地震発生直後～3日間	<p>■道路上への施設の倒壊</p>	<p>・道路上へ倒壊した家屋等が交通の妨げとなっていた。</p> <p>・道路上の放置車両も復旧作業や通行の妨げとなっていた。</p>	<p>・道路交通確保のため、路上に倒壊していた家屋については、道路管理者および自衛隊によるがれき撤去が行われた。</p> <p>・阪神高速神戸線、岩屋高架橋等の倒壊した国道43号線の瓦礫撤去など、道路交通確保の観点から、道路管理者によって他機関所管の構造物等に対する応急措置がとられた例があった。</p> <p>・倒壊家屋の撤去にあたっては所有者の承諾が必要だったため、広報誌・勧告ビラによる周知、所有者確認、承諾書取得などの対応が図られた。</p> <p>・被災地路上に放置された車両により道路交通障害が発生したため、兵庫県警では2月13日より「移動協力要請用標章」の貼付を行うとともに、移動した場合には「短距離移動措置通知用標章」「保管措置通知用標章」を貼付するなどの措置をとった。</p> <p>・高速道路上に残された残置車両については阪神高速道路公団が撤去作業を行った。</p>	<p>・災害時のがれき撤去に係る事前検討</p>	<p>阪神・淡路大震災教訓情報資料集内閣府 1-06.緊急輸送</p>
広報活動	防災機関		地震発生直後～3日間	<p>■被災地上空へのヘリコプターの集中(背景)</p> <p>・震災直後から、民間機、自衛隊機など相当数のヘリコプターが被災地上空に集中した。</p> <p>・震災直後の飛行目的のほとんどは、報道取材、偵察飛行だったが、その後物資搬送、人員輸送などに利用された。</p>	<p>・自衛隊による上空の安全確保のための情報提供は法的権限がないため、要請に協力しない航空機もあり、ニアミスなどの危険な状況も発生した。</p>	<p>・被災地上空の安全確保のため、王子グランドに設けられた陸上自衛隊の飛行統制所から自衛隊機の管制とともに民間機への「航空情報の自主的提供」が行われた。</p> <p>・自衛隊は、当初、他官庁・民間機のパイロットに対し、官民共用の周波数122.6MHzの利用を呼びかけた。</p>	<p>・ヘリコプター運用の事前ルール化</p>	<p>阪神・淡路大震災教訓情報資料集内閣府 1-06.緊急輸送</p>
食糧・物資の不足及び確保	防災機関		地震発生直後～3日間	<p>■ヘリポート用地の不足(背景)</p> <p>・物資の緊急輸送のため臨時ヘリポートの設置が必要となった</p>	<p>・ヘリポート用地が避難場所となっていたため利用不能だったり、航空法の規定との調整が必要とされたりした。</p>	<p>・物資の緊急輸送のため、王子競技場、「しあわせの村」、グリーンピア三木などに臨時ヘリポートが開設された。</p>	<p>・事前のヘリポート用地の指定・確保</p>	<p>阪神・淡路大震災教訓情報資料集内閣府 1-06.緊急輸送</p>
食糧・物資の不足及び確保	防災機関市民	輸送会社等	地震発生直後～3日間	<p>■港湾の被災(背景)</p> <p>・岸壁の被災やコンテナ流出などの危険により航泊禁止区域が設定された。</p>	<p>・地震発生直後の数日間は荷役可能な状態ではなく、神戸での荷役はできなかった。</p>	<p>・貨物船の多くが神戸での荷役をあきらめ、神戸港発着のフェリーに対しては代替港へ振替輸送が行われた。</p> <p>・神戸発着の旅客船、フェリーは、大阪南港、泉大津に発着振替、あるいは神戸に寄港しないなどの措置がとられた。</p> <p>・海外では、船会社が神戸港向け(神戸港経由を含む)のコンテナ貨物の引き受けを打ち切るなどの措置をとった。</p>	<p>・被災港湾に代わる代替輸送拠点校の事前検討</p>	<p>阪神・淡路大震災教訓情報資料集内閣府 1-06.緊急輸送</p>

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
食糧・物資の不足及び確保	行政	市町村職員	地震発生直後～3日間	■必要量の把握困難	・各市等は避難所等の被災者数の把握につとめたが、時間を追うごとに避難者数は増えていった。 ・被害状況が十分に把握できないまま、被災者数を想定しての緊急物資の調達しなければならなかった。	・兵庫県の災害対策本部では、まず被災者17万人を想定して「食料、飲料水、毛布の確保」等を実施することとしたが、当日夕方には被災者数200万人を推定しての物資調達を行うこととした。	・避難者情報等の継続的な収集による食糧・物資等の必要量の試算体制の確保 ・民間事業者等から協力協定等に基づき十分な物資量を確保	阪神・淡路大震災教訓情報資料集内閣府 1-07.緊急食糧・物資調達と配給
食糧・物資の不足及び確保	行政	市町村職員	地震発生直後～3日間	■物資調達のための連絡が取れない、調達先業者の被災	・多くの被災自治体では、調達先への連絡をつけようとしたが、電話輻輳などにより連絡はなかなかとれなかった。 ・神戸市では、地域防災計画にのっとり協定を結んでいた食品卸業者等へ連絡したが、いずれも被災していた。	・神戸市では、市外の業者を探すために周辺自治体へ必死で電話をかけた。 ・伊丹市では、電話が不通のため職員が自動車で見守り調達を開始、近隣スーパーなどの被災状況を見て市内調達をあきらめ、市外業者からの調達を行った。 ・食糧調達にあたっては、県農林水産部が中心となり学校給食センターや民間給食施設を用いておにぎり等を炊き出した。休校措置のため不要となった給食を被災者用に振り替えた自治体もあった。	・広域被災を想定し、同時被災の可能性が低い自治体や業者と災害時協定を締結	阪神・淡路大震災教訓情報資料集内閣府 1-07.緊急食糧・物資調達と配給
食糧・物資の不足及び確保	行政	市町村職員	地震発生直後～3日間	■ニーズ把握時の混乱(背景) ・県・市町がそれぞれ被災者ニーズを把握した。	・県が把握した被災者のニーズが市町に伝えられ、それが市町独自に把握したニーズと重複したための混乱もあった。	—	・県と市町村の災害時役割分担、情報の一元化	阪神・淡路大震災教訓情報資料集内閣府 1-07.緊急食糧・物資調達と配給
食糧・物資の不足及び確保	行政	市町村職員、物資輸送業者	地震発生直後～3日間	■被災地内の道路状況による物資輸送の困難(背景) ・被災地内の道路が激しく渋滞した。 ・地理不案内な車両、本来は別用途のため輸送効率の悪い車両が動員されたため、交通の混乱に拍車がかかった。	・阪神高速道路の倒壊により東西を結ぶ代替道路が激しく渋滞し、物資の輸送には非常に多くの時間がかかった。 ・渋滞に阻まれた救援物資は、途中の区役所や避難所で降ろされる場合もあった。	・有料道路通行料金の免除措置が実施された。 ・交通網寸断・渋滞による物資輸送の遅れに対処するため、警察による先導が行われたり、自衛隊、消防ヘリコプターによる食料・物資の輸送が行われた。	・物資輸送における船舶・ヘリコプター等の活用 ・地元輸送・運搬業者の活用	阪神・淡路大震災教訓情報資料集内閣府 1-07.緊急食糧・物資調達と配給
食糧・物資の不足及び確保	行政	市町村職員	地震発生直後～3日間	■物資の積み下ろし、受入れ・保管(背景) ・発生当日昼頃から届き始めた物資・食料の受入れは、被災自治体の市役所・区役所などで行われた。 ・役所は、保管場所等を用意していなかった。	・保管場所がなく、物資の届いた市役所・区役所等の駐車場等には、物資が山積みとなった。 ・交通渋滞などにより、物資はいつ届くか分からず、職員、ボランティア等が24時間体制で積み降ろし作業に追われた。	—	・物資の受け入れ先・保管場所等の事前指定 ・民間業者の活用	阪神・淡路大震災教訓情報資料集内閣府 1-07.緊急食糧・物資調達と配給
食糧・物資の不足及び確保	行政 市民	市町村職員 被災者	地震発生直後～3日間	■物資配布の偏り(背景) ・積み降ろしの手間を省くため、物資を輸送してきた車両に職員が同乗し、そのまま避難所へ配送に廻るといった方法がとられた。	・避難所に直行するという方法で物資を送り届けた結果、大型トラック等による直接輸送のため、物資が届けられたのは幹線道路沿いの大規模な避難所に偏った。	—	・物資の受け入れ状況・配布状況等、情報の一元管理	阪神・淡路大震災教訓情報資料集内閣府 1-07.緊急食糧・物資調達と配給

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
食糧・物資の不足及び確保	行政 市民	市町村 職員 被災者	地震発生直後 ～3日間	<p>■物資不足・配給時の混乱(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・発災直後の避難所では、避難者数に比較して届いた食料・物資の量が圧倒的に不足していた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・物資・食料が不足したため、配給時に混乱が起きた避難所もあった。 ・避難者全員に行き渡らないため、届いた物資の配給を見合わせた避難所もあった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・できるだけ平等に配布しようと、わずかな食料を小分けして配ったり、弱者を優先にする工夫をした避難所もあった。 ・避難者有志や教職員等が、自主的に、近隣の店舗等から物資を調達してきた避難所等もある。また、地域で炊き出しをして、食べ物を配ったケースもあった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・自治体内の被災者に対する食糧・物資等の備蓄の充足 ・民間企業との災害時における物資・食料調達における協力の検討 	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-07.緊急 食糧・物資調達と 配給
食糧・物資の不足及び確保	民間企業	被災地内のスーパーやコンビニ	地震発生直後 ～3日間	<p>■物資不足(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・発災直後の避難所では、避難者数に比較して届いた食料・物資の量が圧倒的に不足していた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・被災地内のスーパー、コンビニエンスストア等は、被災しながらも開店したところが少なくなかったが、開店した店舗には、被災者が長蛇の列を作った。 ・渋滞のため、輸送等に車を用いるのが難しかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・渋滞を避けるためオートバイ輸送を行うなどの工夫が見られた。 ・多くの人に物資が行き渡るよう、一人当たりの購入量の制限などが実施された。 	<ul style="list-style-type: none"> ・小売店や物流業者等に対し、BCP策定を促進(被災後も物資の販売が可能な程度の営業継続等) ・小売店等と地域住民等の協定による、災害時の物資確保体制の確立 	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-07.緊急 食糧・物資調達と 配給
遺体や行方不明者に関する処置	行政	市町村 職員	地震発生直後 ～3日間	<p>■遺体検視場所・安置場所の不足(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・遺体検視場所として計画されていた施設が被災したり、遺体安置場所に予定していた施設は多数の避難者の発生で避難所となっていた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・多数の死者発生により、遺体の収容、遺体安置場所の確保は困難となった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地元住民の救出救護活動等により、近くの小中学校や公的施設等へ運び込まれる遺体も多かった。 ・避難者のいる避難所、負傷者の殺到した医療機関も遺体安置所となった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・被害想定に見合った遺体対応場所の指定 	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-08.保健 衛生
遺体や行方不明者に関する処置	行政	市町村 職員	地震発生直後 ～3日間	<p>■葬儀社の被災、遺体対応の困難</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・遺体のための棺、ドライアイス、供花の白菊が不足した。 ・葬儀社も多くが被災し、被災地外からの調達が必要だった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアグループの協力によって、防腐措置が施された例もある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・同時被災が見込まれない地域の自治体・業者との災害時協定の締結 	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-08.保健 衛生
遺体や行方不明者に関する処置	行政 医療機関	市町村 職員 医師	地震発生直後 ～3日間	<p>■遺体検案、医師の不足(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各警察署では、監察医以外の一般臨床医にも検案を要請していた。既に死亡した者まで医療機関に運ばれ一般臨床医により死体検案がなされた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・医療資源に限られる中での救命医療の障害となった ・警察による検視を経ないまま火・埋葬された遺体もあった。 ・法医学専門家と一般臨床医との検案結果に、死亡した時期、死因等に差があり、死体検案書の精度の偏りが問題となった。 ・監察医制度区域は神戸市の一部に限られ、区域外との検案体制の差は歴然としていた。そのため、阪神間での震災死亡者の死亡構造に関する検討は十分になされていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・19日以後、日本法医学会の応援態勢が整い、各遺体安置所での死体検案書の発行が可能となり、混乱は解消された。 	<ul style="list-style-type: none"> ・遺体検案のための監察医派遣体制の確立 	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-08.保健 衛生
遺体や行方不明者に関する処置	行政	市町村 職員	地震発生直後 ～3日間	<p>■遺体検案書類等の作成の遅れ(背景)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・交通渋滞や電話の輻輳などの影響により、初期の検案医師の不足が発生していた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・遺族からの早急な遺体引き渡し要求、遺族に交付する死体検案書の作成が遅れ、混乱が生じた。 ・行政機関が埋火葬許可書を発行することができない状況が発生した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・埋火葬許可書なしの火葬を認めるという特例措置がとられた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域内及び周辺市町村と連携した、検案医師等の人材確保体制の準備 ・災害による混乱、平常業務の簡素化に伴う、埋火葬手続きの特例について事前に整理 	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-08.保健 衛生

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
遺体や行方不明者に関する処置	行政	市町村職員	地震発生直後 ～3日間	■遺体処理能力の限界	・遺体数が被災地内の斎場の処理能力を大きく上回った	・神戸市衛生局は18日朝から火葬場の確保に奔走。周辺の市、京都、大阪などの政令指定都市にも応援を要請した。1日の遺体受入能力は被災市町288体、県内その他市町188体、大阪府、京都府、岡山県等の近接府県市241体など、計647体であった。 ・海上保安庁や自衛隊ヘリコプター及び自衛隊車両による搬送も行われた。26日までに他府県を含め火葬された遺体数は約4800体であった。	・遺体の広域火葬処理の検討	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-08.保健衛生
避難所	市民	避難所管理者 避難者	地震発生直後 ～3日間	■トイレの確保の困難 (背景) ・断水により水洗トイレが利用できなくなった。	・避難所などでは、施設内のトイレだけでなく、庭、側溝などあらゆる場所に糞便の山ができた。	・学校等の避難所ではでは、糞便を流すためにプールの水を運ぶ、糞便をビニール袋に入れて清掃する等、断水の中で水洗トイレを利用する工夫がこらされた。 ・断水のために使えない自宅の水洗トイレを使うために、大量のトイレ用水の確保が必要となり、ボランティアの支援が大きな力となった。	・避難所衛生管理体制の検討	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-08.保健衛生
避難所	行政 市民	市町村職員 被災者	地震発生直後 ～3日間	■トイレの確保の困難 (背景) ・断水により水洗トイレが利用できなくなった。BF409	・神戸市では、被害状況を正確に掴めず、当初は仮設トイレ300基程度で足りると考えていたが、その供給には時間がかかった。 ・神戸市で全避難所に仮設トイレが行き渡ったのは発災後、約2週間を経てからであった。また、せつかくの仮設トイレも、高齢者や身体障がい者などにとっては利用しにくいものだった。 ・トイレに行けず、トイレを控えようとした避難者もいた。なかには、手にすることができたわずかな食料や飲料水さえ口にできなかった避難者もいる。	・神戸市には、他都市、業界等からの仮設トイレ支援が約3,000基に達した ・ポータブルトイレも提供され、高齢者や病人を抱える家庭等で利用された。 ・神戸市では、仮設トイレの設置目標を順次高め、当初は避難者150人に1基、次いで100人に1基を目標にした。100人に1基行き渡った段階で設置についての苦情はかなり減り、75人に1基達成できた段階では苦情が殆どなくなった。	・仮設トイレ・ポータブルトイレの備蓄 ・避難所における衛生管理の徹底	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-08.保健衛生
避難所	行政	市町村職員	地震発生直後 ～3日間	■仮設トイレの仮置き場 (背景) ・神戸市には、他都市、業界等からの仮設トイレ支援が約3,000基に達した。	・受け入れた仮設トイレの仮置き場の確保が大きな課題となった。	—	・受け入れ物資の仮置き場の事前確保	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-08.保健衛生
避難所	行政	市町村職員	地震発生直後 ～3日間	■バキューム車の不足 (背景) ・バキューム車を所有する神戸水質保全協同組合では、ほとんどの業者が被災してし尿収集にあたるのが困難であった。	・避難所などからは、くみ取り要請が数多く出されたが、水洗化率の高い都市部では、市有バキューム車が少なく、不足した。 ・水洗トイレしか知らない市民には仮設トイレの正しい使用方法がわからず、汚物が少しでもたまると申告をしてくる状態であった。	・全国環境整備事業協同組合連合会や他都市(2市)の支援を受けた。 ・神戸市では、仮設トイレの使用方法に関するリーフレットを配布して対応した。	・災害時のバキューム車の確保、協定等の締結	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-08.保健衛生

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
通信・情報	民間企業	事業者	地震発生直後 ～3日間	■企業の被災状況の把握	・NTTは8時に関西支社災害対策室(大阪に常設)に情報連絡室を設置し情報把握に努めた。電話会議で各支店の被災情報を求めたが、被災支店の情報や、支店内でも所外設備の状況などはほとんどつかめなかった。	・所外系設備の被災状況は、固定配線、端末の川下からの調査、人海戦術による局内からの心線照合といった川上からの調査によって、故障状況が刻々と明らかになった。	・通信が途絶・輻輳した場合の災害対応の事前検討、BCPの確立	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-09.ライフライン関係の緊急対応
通信・情報	民間企業	ライフライン事業者	地震発生直後 ～3日間	■交換機の使用不能、輻輳の発生	・予備電源が損傷し、交換機が使用できなくなった。 ・輻輳が発生した。	・予備電源の損傷により使用できなくなった交換機のために全国から移動電源車が緊急出動し、1月18日午前中には交換機能はすべて復旧した。 ・輻輳に対処するため、通話制限や回線の緊急増設が行われた。	・通信が途絶・輻輳した場合の災害対応の事前検討、BCPの確立	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-09.ライフライン関係の緊急対応
通信・情報	市民	避難者	地震発生直後 ～3日間	■通信の途絶・輻輳の発生	・震災当夜から行った避難者数調査の結果、避難所への電話の設置が要望されていた。	・避難所等には、衛星通信を用いて、特設公衆電話やFAXなどが設置された。 ・国際専用無料公衆電話や聴覚障がい者のための災害時無料FAXも設置された。	・避難所への特設公衆電話の設置 ・公衆電話の適性配置	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-09.ライフライン関係の緊急対応
停電による影響と対策	民間企業	ライフライン事業者	地震発生直後 ～3日間	■電力供給不能	・電力需要の急低下により周波数の上昇が起こった。 ・送変電設備及び配電設備の被害により約260万軒の停電が発生した	・急きょ揚水発電所の運転を行って電力需給バランスを保つ措置がとられた。 ・系統の切替送電を行うなど、電力の応急復旧に努めた。	・電力施設の耐震化、予備バッテリーの配備、等	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-09.ライフライン関係の緊急対応
停電による影響と対策 燃料不足及び確保対策 上下水道の被害と復旧	民間企業	ライフライン事業者	地震発生直後 ～3日間	■発電機車の燃料の確保	・災害時活動の拠点となる官公庁施設、病院、避難所等への発電機車による送電も行われた。しかし、被災地では軽油や特殊オイルが不足し、発電機車のための燃料調達は、当初数日間の大きな課題だった。 ・工業用水の途絶によって発電機を停止する事態もあった。	—	・災害時燃料確保のための石油会社等との協定の締結	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-09.ライフライン関係の緊急対応
停電による影響と対策 燃料不足及び確保対策 ガス供給停止	民間企業	ライフライン事業者	地震発生直後 ～3日間	■復旧作業員の不足	・被害がいたるところで発生し、電力・ガス復旧のための作業員が不足した。	・電力復旧については全社的な応援体制をとり、地震当日から神戸支店管内事業所に復旧要員を送り込んだ。また他電力会社や、協力会社からも多大な支援を得て、技術系復旧要員は、1日最大6,000人以上にのぼった。全国の電力会社より人員および資機材などの協力があつたが、周波数の違いにより利用できない発電機車もあった。 ・地震当日中には、復旧日数1か月半、必要な復旧人員7,500人との判断が下され、地震翌日の1月18日、日本ガス協会に対して応援要請が出された。	・作業員の宿泊場所の事前確保、災害時BCPの確立	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-09.ライフライン関係の緊急対応
停電による影響と対策	民間企業	ライフライン事業者	地震発生直後 ～3日間	■復旧作業員の宿泊場所の確保と健康管理	・作業員のための水・食事・トイレ・宿泊場所の確保と健康管理は、安全かつ迅速に応急送電を実施するための最重要課題だった。	—	・作業員の宿泊場所の事前確保、災害時BCPの確立	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-09.ライフライン関係の緊急対応

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
停電による影響と対策 火災の発生及び火災の発生及び消火活動	民間企業	ライフライン事業者	地震発生直後～6日間	■電力復旧に伴う火災の発生(背景) ・道路事情の悪化、家屋の倒壊、不在家屋の状況確認等のために配電線の復旧には困難を極め、応急送電の完了は、地震発生後6日後の1月23日15時となった。	・電力の復旧に伴って電気機器が原因と見られる火災(電気火災)も発生し、問題視された。	・被災地域では戸別訪問を行ったり、家屋の被害の著しいエリアや安全が確認できない家屋については適宜送電を保留するなどの注意が払われた	・避難時の電気機器の電源停止の周知等	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-09.ライフライン関係の緊急対応
事業所の営業停止等	民間企業	ライフライン事業者	地震発生直後～3日間	■意思決定者の不在	・対策本部が設置された直後は、計画における最終意思決定者(社長)が不在の状態が続いた。	・地震当日10時30分に社長が本社災害対策本部統括本部長に就任するまで、中央司令室チーフ、取締役、常務、副社長の順でそれぞれ代行した。	・意思決定者代行の事前検討・指名	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-09.ライフライン関係の緊急対応
ガス供給停止	民間企業	ライフライン事業者	地震発生直後～3日間	■被災によるガスの漏洩	・ガスの漏洩通報が相次いだ。	・午前11時現在の漏洩通報件数の増加傾向から判断して、神戸地区の2ブロックの遮断が決定された。以後、当日中に計5ブロック(計83万3千戸)のガス供給が停止された。 18日以降には、神戸5ブロック内で二次災害防止のため3つの団地への供給を停止するとともに、ガス管内に水が流入したため14ヶ所で局部的に供給を停止、最終的に供給停止戸数は85万7,400戸となった。	・ライフライン事業者による被害想定結果を踏まえ、供給停止戸数をできる限り抑制する対策の検討	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-09.ライフライン関係の緊急対応
ガス供給停止	民間企業	ライフライン事業者	地震発生直後～3日間	■プロパンガスの緊急点検の必要	・被災地10市5郡のプロパン利用世帯約23万5800世帯のうち、緊急安全総点検が必要な世帯は16万2700世帯にのぼった。	・直後から電話が殺到し、住民が対応できる場合には「ボンベの元栓を閉める」よう依頼。家屋が倒壊して漏れの危険がある現場には、係員が出動した。 ・兵庫県プロパンガス協会では「兵庫県南部地震LPガス対策本部」を設置してローラー作戦を展開した。	・プロパンガスの利用世帯について、地震時の適切な対応行動に関する周知徹底	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-09.ライフライン関係の緊急対応
上下水道の被害と復旧	民間企業	ライフライン事業者	地震発生直後～3日間	■飲料水の確保(背景) ・神戸市の上水道は自然流下式であった。	・神戸市では、配水池の水位が急激に下がり、地震後1～2時間で「水位ゼロ」となった配水池が19箇所へのぼるなど、配水管・給水管被害による大量の水が流失した。	・神戸市は上水道の2池構造の配水池の一方に緊急遮断弁を取り付けて、緊急時に飲料水を確保する対策を計21ヶ所の配水池で行っていた。この対策により、18の配水池で緊急遮断弁が作動し、計4万トンの飲料水が確保された。	・上水道の配水管、給水管の被害による漏水を防止する整備 ・各家庭及び流通業者による飲料水の確保	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-09.ライフライン関係の緊急対応
上下水道の被害と復旧 火災の発生及び火災の発生及び消火活動	民間企業	ライフライン事業者	地震発生直後～3日間	■消火栓が使用できない(背景) ・配水管・給水管の漏水事故が同時多発的に発生した。	・配水管の水圧が短時間に低下・消失し、十分活用できない消火栓が多数発生した。消火栓が使用可能であったのは僅かで、地震後20分で水が得られない消火栓もあった。	・神戸市奥平野浄水管理事務所では、消火用水を送水すべきか否か検討し、一度配水を中止して水を配水池にためてから、火災の激しい地域に送水した。	・地震後の火災消火のための水利の確保	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-09.ライフライン関係の緊急対応
庁舎の耐震 上下水道の被害と復旧 被災した市町村の行政機能	民間企業	ライフライン事業者	地震発生直後～3日間	■対応人員の参集状況・被害状況の把握の困難(背景) ・対応に当るべき関係者や関係施設に甚大な被害があった。	・神戸市水道局では、水道局庁舎圧潰、東部営業所(上部の市営住宅部圧潰)、西部センター(一部類焼)などの被害を受けたため、情報の収集や伝達に大きな支障を生じた。 ・被害の大きかった地域では、応急対応に必要な人員の参集に時間を要した。	—	・庁舎の耐震化 ・BCPの確立	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-09.ライフライン関係の緊急対応

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
上下水道の被害と復旧	民間企業	ライフライン事業者	地震発生直後～3日間	■給水用設備・車両の不足	・神戸市では、震度5を想定して緊急遮断弁や緊急貯水槽を設置する一方で、タンク車などの応急給水設備を保有していたが、それでは十分対応することはできなかった。	・県および各市町の要請などにより、自衛隊、他都市、ボランティアの給水車による給水支援が行われた。	・災害時の給水体制の確立	阪神・淡路大震災教訓情報資料集 内閣府 1-09.ライフライン関係の緊急対応
上下水道の被害と復旧 医療活動	民間企業	ライフライン事業者	地震発生直後～3日間	■医療用水の確保	・病院等における医療用水の確保が問題となった。	・震災直後の応急給水は、主として病院や避難所などを優先に実施された。 ・当初は公立病院中心の給水となったが、1月21日から県企業庁が各医療機関へ直接連絡をとり、要望があり次第給水するという体制がとられた。	・優先復旧施設の事前検討・指定	阪神・淡路大震災教訓情報資料集 内閣府 1-09.ライフライン関係の緊急対応
広報活動 上下水道の被害と復旧 道路被害、交通渋滞への対応	民間企業	ライフライン事業者	地震発生直後～3日間	■飲料水・生活用水の不足による衛生上の問題 (背景) ・給水車受入先の調整の混乱や交通渋滞のほか、当初は給水場所に関する広報が不十分だったこともあり、市民に対して計画的給水を行うことは困難だった。	・市民の間では、ふだんは使われていない井戸水や、破損した水道管から流出する水も利用され、細菌等による汚染が懸念された。	・厚生省は報道機関等を通じて注意を促した。	・災害時の井戸水利用等の注意の周知	阪神・淡路大震災教訓情報資料集 内閣府 1-09.ライフライン関係の緊急対応
食糧・物資の不足及び確保 上下水道の被害と復旧	市民	被災者	地震発生直後～3日間	■給水車から給水を受ける容器の準備不足	・給水を受ける市民の側も、給水車からの給水を受け取る容器がなく、また重い水を運ぶことは非常に困難だった。	・明石市では、地震対策として整備されていた飲料水袋詰め装置が使われた。	・ペットボトルや給水袋等の各家庭での備蓄	阪神・淡路大震災教訓情報資料集 内閣府 1-09.ライフライン関係の緊急対応
上下水道の被害と復旧 道路被害、交通渋滞への対応	行政	市町村職員	地震発生直後～3日間	■計画的な給水の困難 (背景) ・給水車受入先の調整の混乱や交通渋滞のほか、当初は給水場所に関する広報が不十分だったこともあり、市民に対して計画的給水を行うことは困難だった。	—	・海上自衛隊、海上保安庁、民間の船舶により、臨海部の11箇所では給水が行われ、交通渋滞の影響を受けない給水補給拠点として効果的だった。	・給水場所の計画的指定	阪神・淡路大震災教訓情報資料集 内閣府 1-09.ライフライン関係の緊急対応
上下水道の被害と復旧	行政	市町村職員	地震発生直後～3日間	■給水する水の水質	・応急給水に関する水質や応急給水用のポリ容器の保存性能に関する問い合わせも多かった。	・神戸市では、応急給水に関する水質監視が震災当日から行われた。当初の検査項目は現地における遊離残留塩素、色、濁り、外観であった。 ・応急給水用のポリ容器の保存性能に関する問い合わせも多かったため、神戸市ではタンク色別の残留塩素残存率等が調査された。 ・被害の大きかった阪神水道企業団、神戸市、西宮市などでは、汚水混入の恐れがあったため消毒強化が行われ、配水池、給水栓についての水質検査も行われた。	・給水時における水質検査・消毒強化などの対策の実施	阪神・淡路大震災教訓情報資料集 内閣府 1-09.ライフライン関係の緊急対応

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
事業所の営業停止等	民間企業	被災企業	地震発生直後～	■企業の被害把握と緊急措置	・神戸市商工会議所会員11,637社の被害調査によると、代表経営者の死亡19件、従業員死亡223件、店舗事務所損壊3,846件、営業不能1,669件、連絡とれず1,295社などの被害が発生した。 ・通信が途絶した中での被害把握、従業員の安否確認は困難を極めた。	・電話が輻輳する中で、情報連絡には衛星通信が有効だった。 ・各社では、被災従業員などに対し、見舞金や住宅確保などさまざまな救援措置がとられた。	・企業BCPの確立 ・災害時対応マニュアルの設置	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-10.企業の緊急対応
事業所の営業停止等	民間企業	被災企業	地震発生直後～	■企業の再建	・被災地内では、設備の被災やその後の再建に関する法的制限のため、工場の再建・増設等を断念せざるを得ないところもあった。	—	・被災企業再建への行政支援の検討	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-10.企業の緊急対応
事業所の営業停止等	民間企業	被災外の企業	地震発生直後～	■企業の被災による被災地外への影響の懸念	・被災地には、他社では生産しない特殊製品を扱う製造工場もあり、その影響が懸念された。 ・被災地の工場の被災、あるいは物流網の寸断による部品不足などで、被災地以外の工場などでも操業停止が生じるなど、影響は広範囲に及んだ。	・企業間で製品の生産委託、相互融通体制、共同輸送などを行った例がある。 ・複数の拠点を持った企業では、生産・販売を他地域に振り変えることにより、被災の影響を最小限にとどめた例がある。 ・異業種交流団体や業界団体が地域の事業所の状況を把握し、行政と連携して復興支援に関わっていった。	・企業BCPの確立	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-10.企業の緊急対応
事業所の営業停止等	民間企業	被災企業	地震発生直後～	■企業の再建	・コンピューター・システムが、設備被害を受けたり、回線障害、停電の影響などにより稼働不能となった例もある。一部ではデータ等ソフトウェアの被害が深刻だったとされる。	・企業活動の継続による救援物資輸送への影響を考慮して、一時操業を停止するなどの対応をとった企業もある。 ・企業活動の復旧にあたっては、自社の被害回復だけでなく協力会社等への支援も積極的に行われた。	・企業BCPの確立	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-10.企業の緊急対応
事業所の営業停止等	民間企業	被災企業	地震発生直後～	■デマの発生	・企業の被災状況に関するデマが飛び交う状況もあった。	—	・行政と企業が連携した誤情報の訂正、正確な情報の発信強化	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-10.企業の緊急対応
事業所の営業停止等	民間企業	被災企業	地震発生直後～	■被災地の大手小売業者の営業(背景) ・大手小売業は、被災店舗を抱えながらも、いち早く営業を再開し、被災後の生活を支えた。	・被災店舗では青空営業、営業時間延長なども行われ、被災店舗の営業に関して食品衛生法や大規模小売店舗法などの規制緩和が必要となった。	・食品衛生法、大規模小売店舗法の緩和などが図られた。	・被災企業の営業における規制緩和の検討	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-10.企業の緊急対応
広報活動	市民	被災者	地震発生直後～	■避難勧告発令に伴う混乱(背景) ・地震による地すべり、土砂崩れの発生、建物倒壊などのおそれから、兵庫県内では1月中に52箇所77,133名に避難勧告が発令された。	・現場では、マスコミ報道による避難勧告の情報が早かったり、誤報などもあって、大きな混乱が発生した。	—	・現場・本部間における情報連絡体制の確立 ・避難勧告等重要な情報の提供の仕方の工夫	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 1-11.二次災害・被害拡大防止

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
広報活動	市民	被災者	地震発生直後～	<p>■避難勧告発令に伴う混乱(背景)</p> <p>・神戸市東灘区のLPガス漏洩に伴う避難勧告では、現場と災対本部の連絡は混乱し、住民への指示も十分とはいえなかった。</p>	<p>・住民への指示が十分行き渡らず、避難所が混乱するとともに、この避難勧告によって、同地域内で行われていた救出活動・応急対策活動の中にはやむを得ず中断したところもあった。</p> <p>・避難勧告によって、避難先からの再避難などが必要となった。避難者数が一挙に倍増した避難所もあり、食料物資の確保などのために避難者数を把握することも難しい状況となった。</p>	—	<p>・現場・本部間における情報連絡体制の確立</p> <p>・避難勧告等重要な情報の提供の仕方の工夫</p>	阪神・淡路大震災教訓情報資料集内閣府 1-11.二次災害・被害拡大防止
被害状況等の調査、り災証明の発行	市民	被災者	地震発生直後～	<p>■応急危険度判定の趣旨</p>	<p>・応急危険度判定の趣旨が市民に十分理解されず、り災証明発行のための被害調査と混同されたり、判定に関わる家主・借家人間の利害関係がトラブルとなるなどの問題があった。</p>	—	<p>・応急危険度判定の趣旨のPR</p>	阪神・淡路大震災教訓情報資料集内閣府 1-11.二次災害・被害拡大防止
被害状況等の調査、り災証明の発行	市民	応急危険度判定士	地震発生直後～	<p>■応急危険度判定に係る判定士の安全確保等</p>	<p>・交通手段がないために徒歩や自転車がほとんどで、判定作業は過酷なものとなり、トイレの問題も深刻だった。</p> <p>・余震の続く被災地内を歩き回るため、判定士の安全確保、労務災害補償の問題も指摘された。</p>	—	<p>・災害時応急危険度判定にかかわる判定士の安全確保・労務災害補償のあり方についての検討</p>	阪神・淡路大震災教訓情報資料集内閣府 1-11.二次災害・被害拡大防止
人命救助	行政	市町村職員	地震発生直後～	<p>■二次災害の防止</p>	<p>・ため池や貯水池堤防には決壊の恐れのある箇所なども発生した。</p>	<p>・ため池などの決壊が予想される所には、亀裂部を覆ったり、水抜きなどの緊急対応が図られた。付近住民に、抜水完了まで自主的避難を周知したところもある。</p> <p>・兵庫県では、二次災害防止を図るため、「兵庫県総合土砂災害対策推進協議会」等により関係機関の連携を強化した。</p>	<p>・二次災害危険個所の調査及び迅速な対応の実施</p> <p>・関係機関の連携</p>	阪神・淡路大震災教訓情報資料集内閣府 1-11.二次災害・被害拡大防止
人命救助	行政	市町村職員	地震発生直後～	<p>■二次災害の防止</p>	<p>・大阪府では淀川の堤防が最大3mも崩壊した。兵庫県の中河川堤防等への被害も大きかった。</p> <p>・ゼロメートル地帯を守る湾岸の防潮堤にも沈下や亀裂などの被害が発生した。</p>	<p>・大雨に関する情報もあって緊急対応が図られた。</p> <p>・兵庫県では、二次災害防止を図るため、「兵庫県総合土砂災害対策推進協議会」等により関係機関の連携を強化した。</p>	<p>・二次災害危険個所の調査及び迅速な対応の実施</p> <p>・関係機関の連携</p>	阪神・淡路大震災教訓情報資料集内閣府 1-11.二次災害・被害拡大防止
治安維持・被災地での問題行為	市民	被災者	地震発生直後～	<p>■治安の維持</p>	<p>・重要犯罪は、殺人が避難所内でのものめ事からの傷害致死などを含めて増加した。</p> <p>・一部では、屋根の修理等について悪徳業者が横行した。</p>	<p>・被災地ではパトロールの強化を求める声が高まり、1月20日から24時間体制での集団パトロールが行われた。警備業等の民間団体によるボランティア防犯パトロール隊も結成された。住民などにより、地域の防犯巡回や避難所の警備・巡回も行われた。</p> <p>・地震により壊れた防犯灯、街路灯の補修整備を進める「街を明るくするライトアップ作戦」なども展開された。</p> <p>・悪徳業者が横行に対する相談機関を設置したり、強力な取締が行われた。</p>	<p>・災害直後からの治安維持活動の実施</p> <p>・悪徳業者等への注意の呼びかけ・周知</p>	阪神・淡路大震災教訓情報資料集内閣府 1-11.二次災害・被害拡大防止

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
生活資金の確保、義援金等の配分等	市民	主に被災者	地震発生直後～	■金融機関の被災	<ul style="list-style-type: none"> ・銀行については、最大450店舗が休業(兵庫県下607店舗中75%)、各種オンライン機能も麻痺した。また、郵便局、農協等金融機関の被害も大きかった。 ・証券取引所や商品取引所にも影響があった。 ・手形交換所が一時業務停止した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・大蔵省と日本銀行により「金融特別措置」が実施され、通帳・印鑑なしの預金引き出しが可能となるなどの対応が図られた。また日銀神戸支店には、各金融機関の臨時窓口が設置された。 ・不渡り処分が猶予された。 ・損害保険・生命保険会社等も緊急対応を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・政府による金融特別措置の実施 ・金融機関のBCPの確立、リスク分散の実施 	阪神・淡路大震災教訓情報資料集内閣府 1-11.二次災害・被害拡大防止
避難所	行政	市町村職員	地震発生後4日～3週間	■避難所への職員の派遣	<ul style="list-style-type: none"> ・行政側も出勤できる職員が少ない一方で、大量の災害救助関連の業務が発生したため、避難所に派遣する職員の確保に苦慮した。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・他自治体からの応援職員の受け入れ 	阪神・淡路大震災教訓情報資料集内閣府 2-01.二次災害・被害拡大防止
避難所	行政 市民	市町村職員 避難所運営者	地震発生直後～3日間	■避難者の消息確認	<ul style="list-style-type: none"> ・電話の通じていた避難所には、消息を尋ねる電話が殺到した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・発生直後の3日間のうちにほとんどの避難所で避難者名簿が作成された。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域自治組織による事前の避難所運営マニュアルの作成と役割分担 ・各避難所における避難者名簿の作成 	阪神・淡路大震災教訓情報資料集内閣府 2-01.二次災害・被害拡大防止
避難所	市民	避難所運営者	地震発生直後～3日間	■避難所での食糧・物資の搬入、仕分け、配布等	<ul style="list-style-type: none"> ・食糧・物資はいつ届くかわからず、避難所運営者のみでの対応は不可能だった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・避難所の約2割には地震発生後72時間以内にボランティアの到着、1月中には半数の避難所にボランティアが入った。避難所のボランティア数はピーク時22.3人、平均10.1人にのぼり、主として食糧炊き出し・給食、物資運搬・仕分けなどに携わった。 ・その他、電話の受付、老人・子どもの世話、水くみ等多様な仕事を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域自治組織による事前の避難所運営マニュアルの作成と役割分担 ・ボランティアの積極的な受け入れ 	阪神・淡路大震災教訓情報資料集内閣府 2-01.二次災害・被害拡大防止
避難所	市民	被災者	地震発生直後～3日間	■避難者の寒さ対策(背景) ・避難所には着の身着のまま避難してきた人々が多かった。	<ul style="list-style-type: none"> ・発災が冬であったため、着の身着のまま避難してきた人々にとって、耐え難い寒さが続いた。 ・被災した自宅から毛布や衣類、暖房器具などが持ち込まれたが、電気容量の問題や火災の危険性もあることから使用できない器具もあった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・神戸市では、電気容量の増設や配線工事を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・避難所における毛布・カイロ等暖房用品の備蓄 	阪神・淡路大震災教訓情報資料集内閣府 2-01.二次災害・被害拡大防止
災害時要援護者対応	市民	災害時要援護者	地震発生直後～3日間	■災害時要援護者の避難所スペースの確保	<ul style="list-style-type: none"> ・特に避難初期には、高齢者が「避難所に来るのが遅れた」「夜中にトイレに行きやすい」などという理由で、廊下や階段の踊り場で生活せざるを得ない場合もあった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・福祉避難所の指定・設置 	阪神・淡路大震災教訓情報資料集内閣府 2-01.二次災害・被害拡大防止
災害時要援護者対応	市民	災害時要援護者	地震発生後4日～3週間	■災害時要援護者の健康不安	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者は、寒さによって肺炎を起こしたり(避難所肺炎)、食生活の悪化から衰弱や脱水症状を起こしたりした。 	<ul style="list-style-type: none"> ・避難所や被災家庭への巡回健康相談が行われた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・福祉避難所の指定・設置 ・各避難所への保健師の配備 	阪神・淡路大震災教訓情報資料集内閣府 2-01.二次災害・被害拡大防止

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
避難所	市民	避難者	地震発生後4日～3週間	■避難所におけるプライバシーの確保	・体育館での集団生活は被災者間の人間関係の形成や相互扶助に有効であったが、一方でプライバシーが確保できないという問題もあった。	・避難所におけるプライバシー確保のため、間仕切りなどが配備された。	・避難所における間仕切の備蓄、プライバシーの確保	阪神・淡路大震災教訓情報資料集 内閣府 2-01.二次災害・被害拡大防止
避難所	市民	避難者	地震発生後4日～3週間	■避難所における衛生状態の低下	・照明の明るさが「眠れない」という問題を生み出したほか、寝具の汚れや湿気なども問題となった	・高温乾燥車による毛布乾燥や布団乾燥機の配置なども行われた。	・避難所における衛生管理の徹底、保健師の配備 ・照明の調整	阪神・淡路大震災教訓情報資料集 内閣府 2-01.二次災害・被害拡大防止
避難所	市民	避難者	地震発生後4日～3週間	■避難所におけるトイレの衛生確保	・避難所のトイレを敬遠し、水分を摂取しなかったりトイレを我慢する避難者が現れた。	・仮設トイレなどの衛生確保として神戸市では、クレゾール石鹼液などを配布するとともに、1月24日からは他都市の応援を得て759班の作業班を構成、仮設便所などの消毒作業・消毒薬配布を行った。	・避難所トイレの消毒・良好な衛生状態の確保	阪神・淡路大震災教訓情報資料集 内閣府 2-01.二次災害・被害拡大防止
避難所	市民	避難者	地震発生後4日～3週間	■風呂への要望	・避難が長期化すると、避難者から風呂への要望が出てきた。	・自衛隊、ガス事業者、メーカーなどの協力の下、仮設のシャワーや風呂の設置、洗濯機の設置も進められた。ボランティアによる仮設風呂の設置もあった。	・仮設風呂の設置 ・銭湯の利用	阪神・淡路大震災教訓情報資料集 内閣府 2-01.二次災害・被害拡大防止
避難所	市民	避難者	地震発生後4日～3週間	■食中毒の不安	・季節が移るにつれて食中毒の危険性も増してきた	・避難所への保冷設備を設置するとともに、衛生管理パンフレットが配布されるなど衛生管理指導が行われた。夏場に向けて、細菌検査なども実施された。	・衛生管理への注意・予防の呼び掛け ・保冷設備の設置	阪神・淡路大震災教訓情報資料集 内閣府 2-01.二次災害・被害拡大防止
避難所	市民	避難者	地震発生後4日～3週間	■避難所間・避難所内外の格差	・マスコミの報道に偏りがあったため、よく報道された避難所にはボランティア、救援物資が多く集まるなど、避難所間の格差が生じた。 ・交通アクセスが可能かどうか、避難所間におけるボランティア偏在の原因となった。	—	・行政による支援の適正配分 ・避難所への物資配布等の一元管理	阪神・淡路大震災教訓情報資料集 内閣府 2-01.二次災害・被害拡大防止
避難所	市民	自主的避難所の避難者	地震発生後4日～3週間	■自然発生した避難所の把握と支援(背景) ・多くの被災者は、各々にもっとも身近でよく知っている施設等に避難した。公園にも、テントを張ったり、自動車を持ち込んだりして、避難者が生活を始めた。	・自主的避難所は、明確な基準がないため、避難所と認定するまでに時間がかかる場合もあった。 ・自主的避難所は、避難所と認定されるまで救援物資や食事が配給されず、避難者たちは水や食料の確保に奔走した。行政からの情報も不足した。	・行政とボランティアの連携による避難所情報の収集と交換は、自主避難所の情報把握に有効であった。 ・兵庫県は、テント生活をしている避難者の支援などを目的として、1月22日、県内計7地区に「救護対策現地本部」を設置した。	・ボランティアと行政の連携体制の整備	阪神・淡路大震災教訓情報資料集 内閣府 2-01.二次災害・被害拡大防止

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
避難所	市民	避難所外避難者	地震発生後4日～	<p>■避難所内避難者と避難所外避難者の支援の差</p>	<p>・避難所外の被災者への物資等供給が避難所を拠点としたため、避難所内部の人から「どうして外部の人の分まで、配らなければならないのか」という不満の声があがった避難所もあった。</p> <p>・神戸市は3月26日以降に給食を避難所就寝者に限ることとしたが、それに先だって2月26日からは避難所就寝者数を被災者数として取り扱うことにした時から、外部への配布を停止する避難所もあった。</p>	—	<p>・避難所外避難者への情報・物資等支援のあり方についての事前検討</p>	阪神・淡路大震災教訓情報資料集内閣府 2-01.二次災害・被害拡大防止
食糧・物資の不足及び確保	行政	市町村職員	地震発生後4日～3週間	<p>■対応職員数の限界(背景)</p> <p>・当初、物資や食糧の受け入れや配布は、市役所・区役所などが行っていた。</p>	<p>・行政職員は限られた職員で災害対策業務に対応しなければならなかった。</p>	<p>・神戸市で、2月1日より避難所への食糧配給を製パン業者等計8社に直送委託したのをはじめ、各市でも弁当の業者直送などが開始され、安定した食糧供給ができるようになった。</p> <p>・救援物資等の物資の配送については、神戸市のように配送拠点を設置して専門運送業者へ委託した自治体もある一方で、西宮市のようにボランティア組織の大きな支援を受けて実施したところもあった。</p>	<p>・民間ノウハウの積極的活用</p>	阪神・淡路大震災教訓情報資料集内閣府 2-02.被災生活の支援・平常化
食糧・物資の不足及び確保	行政	市町村職員	地震発生後4日～3週間	<p>■大量の救援物資・義捐物資の配分(背景)</p> <p>・全国・全世界から様々な救援物資が到着した。</p> <p>・無料化されたゆうパック(郵便小包)などによって、全国の個人から様々な品が義援物資として送られた。</p>	<p>・膨大な物資を受け入れ、仕分け、配布するには多くの人手が必要となった。</p> <p>・個人などから送られた義援物資の中には、汚れたもの、使えないものなどが含まれていた例もあった。</p>	<p>・大量に届く神戸市災害対策本部宛の救援用小包は、郵便局で“事前開封”し、仕分けした後に配送拠点へ送付するという特例もとられた。</p>	<p>・救援・義捐物資受け入れ方針の事前決定</p> <p>・物資受け入れの際の事前の配慮のお願い・周知</p>	阪神・淡路大震災教訓情報資料集内閣府 2-02.被災生活の支援・平常化
食糧・物資の不足及び確保	行政		地震発生後4日～3週間	<p>■大量の海外からの救援物資(背景)</p> <p>・海外76ヶ国から、人的・物的支援の申し入れがあり、44の国・地域からの支援を受け入れた。</p>	<p>・海外から送られた物資の中には、生活習慣の違いから役立たないもの、時期を逸したものなど、利用できないものもあった。</p> <p>・海外からの救援受け入れについては、国としてその体制の整備が必要との指摘がある。</p>	<p>・海外からの救援物資の受け入れにあたっては、通関手続き簡素化、関税非課税扱いなどの特例措置がとられた。</p>	<p>・海外からの支援受け入れ体制の検討とマニュアル化</p> <p>・物資受け入れの際の事前の配慮のお願い・周知</p>	阪神・淡路大震災教訓情報資料集内閣府 2-02.被災生活の支援・平常化
食糧・物資の不足及び確保	市民	被災者	地震発生後4日～3週間	<p>■避難者のニーズ変化への対応(背景)</p> <p>・避難者のニーズは、震災直後の水、食料などから、徐々に避難所運営のために必要な物品、一般的の日常生活品などへと変化した。</p>	<p>・ニーズの把握は困難でタイムリーな対応は難しかった。また、報道を通じての支援呼びかけはタイムラグがあったため時期を逸した救援物資が届いた。</p> <p>・アトピー、アレルギー症の被災者などの特殊なニーズへの対応も必要であった。</p>	<p>・アトピー、アレルギー症の被災者などの特殊なニーズへの対応も、民間ベースで行われた。</p>	<p>・避難者のニーズ調査の実施</p> <p>・アレルギー・アトピー被災者、女性・妊婦・乳幼児へのニーズの対応</p> <p>・現物支給以外の対応の検討</p>	阪神・淡路大震災教訓情報資料集内閣府 2-02.被災生活の支援・平常化

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
食糧・物資の不足及び確保	市民	被災者	地震発生後4日～3週間	■避難者の栄養の偏り	・避難所に配布されていた弁当等は、当初は栄養的に偏っていた。 ・野菜の不足や、暖かいものを食べたいという要望もあった。	・避難所の炊き出しを支援するために、県により炊き出しメニューが作成され配布された。 ・炊き出し用の食材・調味料を支給したり、食材購入用の購入切符を配布した自治体もあった。 ・3月に入って、災害救助法に基づく食事給与基準単価の特別基準適用がなされ、1人一日850円から1,200円へと変更された。 ・徐々にメニュー内容に工夫がこらされ、また野菜の提供なども行われた。 ・暖かい食事の要望に対して、ボランティア、自衛隊などによる炊き出しが実施された。	・避難者の栄養管理の徹底	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 2-02.被災 生活の支援・平常 化
災害時要援護者対応	市民	災害時要援護者	地震発生後4日～3週間	■災害時要援護者の安否確認	・震災直後から、各自治体の福祉担当部署は遺体対応などの震災対応業務に追われ、在宅要援護者などの安否確認・状況把握は困難だった。	・一部では、比較的早期から、ボランティアなどの協力を得つつ、避難所や在宅の要援護者の生活状況に関する調査が行われた。 ・2月半ばには、県が被災市町に対して「要援護者生活状況把握ローラー作戦」を実施するよう呼びかけて実施され、3月末までに2,875件の要措置者が把握された。	・民生委員や社協と協力した災害時要援護者の安否確認体制の整備	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 2-02.被災 生活の支援・平常 化
災害時要援護者対応	市民	被災高齢者	地震発生後4日～3週間	■避難所高齢者の健康管理	・在宅、あるいは避難所で衰弱した高齢者もいた。	・2月5日、神戸市長田区では、「高齢者ケアセンターながた」を中心に組織された「ながた支援ネットワーク」により、長田在宅福祉センターに高齢者専用避難所が設置され、延べ26人の高齢者が保護された。 ・援護の必要な高齢者に対しては、老人ホームへの緊急ショートステイ、国民宿舎等公共施設を利用した二次避難所への緊急入所が行われた。	・福祉避難所の事前指定・設置	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 2-02.被災 生活の支援・平常 化
災害時要援護者対応	市民	被災高齢者	地震発生後4日～3週間	■避難所高齢者の体調悪化	・震災から数日たつと、特に高齢者の間で、胃潰瘍などのストレス病、心血管系疾患、高血圧や肺炎などの呼吸器感染症が増加し、「震災後関連疾患」と呼ばれた。	—	・福祉避難所の事前指定・設置 ・保健師の避難所への派遣 ・災害時に配慮が必要な方への注意事項等の事前周知・配布	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 2-02.被災 生活の支援・平常 化
災害時要援護者対応	市民	外国人	地震発生後4日～3週間	■外国人への情報提供	・外国人に対する情報提供の不足が指摘された。	・外国語の情報誌発行、外国語での生活相談などが行われた。	・やさしい日本語、各国語翻訳での紙・ラジオ・インターネット等による情報提供の実施	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 2-02.被災 生活の支援・平常 化
災害時要援護者対応	市民	外国人	地震発生後4日～3週間	■外国人に対するり災証明の発行	・震災前からの居住が確認できれば、外国人に対してもり災証明等が発行されたが、観光ビザなどによる不法就労者、在留期限切れの外国人は対象外だった。	・不法就労者に対する配慮として、県警本部に設けられた外国人相談窓口では身分証明を求めず、また不法滞在者のうち帰国希望者には領事館等を通じて合法的出国が可能となるよう取り計らわれた。	・災害時特例措置の検討	阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 2-02.被災 生活の支援・平常 化

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
災害時要援護者対応	市民	医療機関	地震発生後4日～3週間	■健康保険に加入していない外国人の医療負担	・外国人死傷者の中には、健康保険に加入していないため高額医療費が自己負担となった例もあった。	・医療機関が回収不能になった場合には「阪神・淡路大震災復興基金」より補助を行うという措置がとられた。	・医療機関への補償の検討	阪神・淡路大震災教訓情報資料集 内閣府 2-02.被災生活の支援・平常化
災害時要援護者対応	市民	外国人	地震発生後4日～3週間	■外国人への差別	・一部の避難所では外国人に対する差別や暴力事件が起きた。	—	・避難所運営マニュアル等における外国人に対する対応等の事前検討	阪神・淡路大震災教訓情報資料集 内閣府 2-02.被災生活の支援・平常化
災害時要援護者対応	行政 市民	市町村職員 外国人	地震発生直後～	■外国人の安否確認	・外国人の安否確認には苦労を要した。	・外国人の安否確認はボランティアらの手作業により行われた。	・外国人に対する災害時の安否確認・避難行動についての事前広報の実施	阪神・淡路大震災教訓情報資料集 内閣府 2-02.被災生活の支援・平常化
災害時要援護者対応	市民	視覚障がい者	地震発生直後～3日間	■視覚障がい者の避難	・視覚障がい者は、市街地の変化、避難所・仮設住宅などの新しい生活により、認知地図の再構築が必要となり、移動は困難だった。	—	・福祉避難所等養護施設や介護者との協力体制の構築	阪神・淡路大震災教訓情報資料集 内閣府 2-02.被災生活の支援・平常化
災害時要援護者対応	市民	視覚障がい者	地震発生後4日～3週間	■視覚障がい者への情報提供	・避難所での詳細情報は掲示板などだったため、地域の詳細な情報が得られず、避難先を変えたり自宅へ戻った障がい者がいた。	・視覚障がい者向けに生活情報を載せた点字新聞が発行され、無料で配布された。	・情報弱者に対する情報提供方法の検討(読み上げ機能付き危機への情報提供等)	阪神・淡路大震災教訓情報資料集 内閣府 2-02.被災生活の支援・平常化
災害時要援護者対応	市民	聴覚障がい者	地震発生後4日～3週間	■聴覚障がい者への情報提供	・避難所では、初期の情報伝達がほとんど音声情報だったため、聴覚障がい者は物資配給などの情報を得ることが困難だった。 ・聴覚障がい者の多くは、避難所へ避難せず、友人・親戚宅などへ避難したとも言われている。	・聴覚障がい者に対する支援として、手話ニュースの放送や、相談窓口への手話通訳者の配置、ファックスによる情報提供などが行われた。	・情報弱者に対する情報提供方法の検討(FAX、紙の掲示、見えるラジオによる情報提供等)	阪神・淡路大震災教訓情報資料集 内閣府 2-02.被災生活の支援・平常化
災害時要援護者対応	市民	肢体障がい者	地震発生後4日～3週間	■肢体障がい者の避難、避難所生活	・車椅子利用者は避難そのものが困難だった。また避難所となった学校などは、階段や段差が多く仮設トイレが狭いなど、車椅子利用者などは利用しにくかった。	—	・避難所のバリアフリーの推進 ・福祉避難所の事前指定・整備	阪神・淡路大震災教訓情報資料集 内閣府 2-02.被災生活の支援・平常化
災害時要援護者対応	市民	肢体障がい者	地震発生後4日～	■肢体障がい者の避難生活や被災後の事務手続きの困難	・身体障がい者は、エレベータ停止による水汲み等の困難、自宅屋根等の修理困難、仮設住宅申込みなど一連の手続き困難などを訴えた。	—	・介護者・ボランティア・地域自治組織との連携 ・災害時要援護者に配慮した事務手続き等の検討	阪神・淡路大震災教訓情報資料集 内閣府 2-02.被災生活の支援・平常化

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
災害時要援護者対応	市民	精神障がい者	地震発生後4日～3週間	■精神障がい者の避難生活対応	<ul style="list-style-type: none"> ・精神障がい者のうち特に通院患者は、通院先医療機関が被害を受けたことなどにより、薬の確保に困難が生じ、また震災や避難所生活による急性ストレス反応を示す者もいた。 ・震災直後から精神病院への入院患者は増加し、特に避難所からの入院者が増加した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・1月22日から、被災地内の保健所に計10カ所の精神科救護所が開設され、また夜間対応窓口の設置、夜間往診チームの配置などが行われた。 ・精神科救護対策は、既存の関係者のネットワークの存在により、直後から稼働することができた。 ・精神科救護活動には、コーディネーターの存在が強く求められた。精神科以外の問題への対応、避難所管理者等へのコンサルテーション等も重要な機能となった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・精神科救護対策の事前検討 ・精神科以外の問題への対応の必要性の認識 	阪神・淡路大震災教訓情報資料集内閣府 2-02.被災生活の支援・平常化
災害時要援護者対応	市民	知的障がい者	地震発生後4日～3週間	■知的障がい者への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・知的障がい者・児は、震災による環境変化が大ききストレスとなった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・知的障がい者・児対応の事前検討 ・専門家との連携 	阪神・淡路大震災教訓情報資料集内閣府 2-02.被災生活の支援・平常化
災害時要援護者対応	市民	障がい者	地震発生後4日～3週間	■障がい者ニーズの把握不足	<ul style="list-style-type: none"> ・特に障がい者に対する災害時のニーズ把握体制が取れていなかったことが問題となった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・1月22日、兵庫県福祉センターに障がい者施設・団体等で構成された「障がい者支援センター」が開設され、養護施設被災状況の訪問調査、避難所訪問、地域ローラー活動、電話相談などにより障がい者ニーズが把握された。 ・障がい者のため、障がい者施設への緊急入所も行われたり、二次避難所が開設されたりした。 	<ul style="list-style-type: none"> ・障がい者団体・施設との協力・連携 	阪神・淡路大震災教訓情報資料集内閣府 2-02.被災生活の支援・平常化
災害時要援護者対応	市民	災害時要援護者	地震発生後4日～3週間	■災害時の要援護者の保護、福祉活動拠点の必要	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時要援護者に対する避難所や援護者の活動拠点等が用意されていなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者や心身障がい者の福祉施設でも、入所者への対応や、避難所としての対応を行った。 ・保育所は、直ちに休所措置を取った。一方、避難所としての対応、緊急仮入所、仮設・臨時保育室の設置等の対応を実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時の要援護者の保護、福祉活動拠点の事前指定・設置 	阪神・淡路大震災教訓情報資料集内閣府 2-02.被災生活の支援・平常化
災害時要援護者対応	市民	被災した子供たち	地震発生後4日～3週間	■被災した子供たちへの支援	<ul style="list-style-type: none"> ・支援グループが保護や支援を必要とする遺児を探すために、多大な時間を要すこととなった ・被災児童の一時保育が行われたが、調整が上手くいかないケースもあった。 	—	<ul style="list-style-type: none"> ・学校・保育所等、教育・養護施設との協力・連携体制の構築 	阪神・淡路大震災教訓情報資料集内閣府 2-02.被災生活の支援・平常化
災害時要援護者対応	市民	透析患者・慢性疾患患者	地震発生後4日～3週間	■慢性疾患患者への医療対応	<ul style="list-style-type: none"> ・透析患者は、受け入れられる医療機関を探すことに苦労した。日頃と異なる医療機関では、日頃の治療内容がわからない患者への対応が問題となった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・慢性疾患患者に対し、医療機関や在宅療法資機材業者等が支援を行った例がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・自治体外の病院への広域搬送 ・カルテの電子化・クラウド化 	阪神・淡路大震災教訓情報資料集内閣府 2-02.被災生活の支援・平常化

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
通信・情報	市民	被災者	地震発生～1週間程度	<p>■被災者のニーズの変化(背景)</p> <p>・震災から1週間程度を経ると、長期的な生活に関わる情報として、住宅や被災証明を始めとする各種申請などの情報も求められた。</p>	<p>・被災者のニーズの変化に細かく対応して情報を提供することが難しかった。</p>	<p>・兵庫県では県民からの問い合わせ等への窓口として情報提供の窓口を一本化した「情報センター」を設置し、日々最新の情報収集、データ更新を図り、問い合わせに対応した。</p>	<p>・被災者のニーズ聞き取り調査の実施、問い合わせ窓口の設置</p> <p>・広報紙、インターネット・FAX、ラジオ・テレビ等多様な情報提供手段による被災者へのきめ細かい情報提供の実施</p>	<p>阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 2-02.被災 生活の支援・平常 化</p>
通信・情報	市民	被災者	地震発生後4日～1週間	<p>■被災者のニーズの変化(背景)</p> <p>・震災から数日後、被災者が必要とした情報は、ライフライン、交通などの復旧状況、水・食料の配給場所や風呂に入れる場所などの生活情報に変化していった。</p>	<p>・生活情報の多くは、行政自ら収集・提供するよりも、マスメディアに委ねる方が効率的だという指摘がある。</p>	<p>・インターネット、ファックスネットによる情報提供など、ニューメディアを用いての広報も行われた。避難所にパソコンを配備しての、パソコン通信による情報提供も試みられた。</p> <p>・地域のきめ細かい情報を流すメディアとしてミニFM・CATVが効果を上げた。ミニFMは、当時、近畿では大阪府守口市が開局しており、地震発生約1時間後から情報を発信した。</p>	<p>・被災者のニーズ聞き取り調査の実施、問い合わせ窓口の設置</p> <p>・広報紙、インターネット・FAX、ラジオ・テレビ等多様な情報提供手段による被災者へのきめ細かい情報提供の実施</p>	<p>阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 2-02.被災 生活の支援・平常 化</p>
通信・情報	市民	被災者	地震発生直後	<p>■被災者のニーズの変化(背景)</p> <p>・震災直後に被災者が必要としたのは、地震の規模や発生場所、被害状況などの被害情報、家族や友人・知人の消息に関する安否情報などだった。</p>	—	<p>・各市では、震災関連情報を集めた広報紙の発行を進めたが、印刷や配布手段に苦労した自治体もあった。広報紙は、自治体職員の情報共有にとっても有効であった。</p>	<p>・被災者のニーズ聞き取り調査の実施、問い合わせ窓口の設置</p> <p>・広報紙、インターネット・FAX、ラジオ・テレビ等多様な情報提供手段による被災者へのきめ細かい情報提供の実施</p>	<p>阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 2-02.被災 生活の支援・平常 化</p>
通信・情報	市民 民間企業	被災者 マスコミ	地震発生後4日～3週間	<p>■被災者のニーズの変化への対応(背景)</p> <p>・被災者が必要とした情報は、ライフライン、交通などの復旧状況、水・食料の配給場所や風呂に入れる場所などの生活情報に変化していった。</p>	<p>・マスコミにも避難所や個人からの情報提供の問い合わせが相次いだ。</p>	<p>・毎日新聞が被災者向けのページ「希望新聞」を特設するなど、新聞各紙が生活情報を提供するための特集を組んだ。</p> <p>・避難所や個人からの問い合わせに答えてスタッフが行政、学校、交通機関などに取材し、生活情報を画面で流す方式を取った。文字テロップが多く、地味な内容だったが、反響は大きかった。</p> <p>・NTTも関連業者のみを集めた電話帳を作成し配布した。</p>	<p>・報道機関との情報提供に関する協力・連携の検討</p>	<p>阪神・淡路大震災 教訓情報資料集 内閣府 2-02.被災 生活の支援・平常 化</p>

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
避難所	市民	ペット	地震発生後4日～3週間	■動物の被災 (背景) ・住民と同様に動物も被災した。 ・被災動物の推定数は9,300頭(犬4,300頭、猫5,000頭)に及んだ。	・多くの避難所で動物が飼われ、一部ではそのことによりトラブルが発生した。	・被災動物の救援活動を行う兵庫県南部地震動物救援本部が設置され、一時預かり、里親探しなど、全国規模での救援活動支援が行われた。	・被災ペット専用スペースの避難所への設置 ・動物愛護協会等との協力	阪神・淡路大震災教訓情報資料集内閣府 2-02.被災生活の支援・平常化
被害状況等の調査、り災証明の発行	行政	市町村職員	地震発生後4日～3週間	■建物被害調査の長期化 (背景) ・各市では、1月下旬に入って、建物被害調査を実施した。調査は市職員が中心となり、政府通達「被害認定統一基準」に従って行われたものが多かった。	・初期に集中的な調査を行わなかったり、申請についてのみの調査とした自治体では、調査が混乱したり長期化した。	—	・行政のマニュアルの再検討 ・全国からの専門家ボランティア活用の検討	阪神・淡路大震災教訓情報資料集内閣府 2-03.被害把握・り災証明
被害状況等の調査、り災証明の発行	市民	被災者	地震発生後4日～3週間	■基準に基づいた公平な被害調査の実施	・初期の被害調査は外観目視による調査が中心で、明確な判断基準がなく、調査員の主観によるところも大きかった。家主と借家人の関係がトラブルのもとになることもあった。	—	・公正な被害調査を行うための基準等の統一の検討 ・不公平が起らないような被害調査判定方法の検討と被災者への見える化	阪神・淡路大震災教訓情報資料集内閣府 2-03.被害把握・り災証明
被害状況等の調査、り災証明の発行	市民	被災者	地震発生後4日～3週間	■り災証明判定への不満	・り災証明書の判定を不服とする再調査の申請が相次ぎ、再調査は長期間にわたり続けられた。	・固定資産税・都市計画税の減免を行うため、家屋及び家財の全戸被害調査を実施した自治体もあった。	・公正な被害調査を行うための基準等の統一の検討 ・不公平が起らないような被害調査判定方法の検討と被災者への見える化	阪神・淡路大震災教訓情報資料集内閣府 2-03.被害把握・り災証明
被害状況等の調査、り災証明の発行	市民	被災者	地震発生後4日～3週間	■被害調査、被害認定の市町村間での差 (背景) ・24万棟を越える未曾有の建物被害を前に、時間と人手が足りない、専門的知識が不足しているなど、各市町とも極めて厳しい条件の中で、自らも被災者であった行政職員や、建築・法律の専門家ボランティアの努力によって、被害認定作業が進められた。	・被災市町間に、調査方法等による建物の被害認定の差があった可能性が指摘されている。	—	・公正な被害調査を行うための基準等の統一の検討 ・不公平が起らないような被害調査判定方法の検討と被災者への見える化	阪神・淡路大震災教訓情報資料集内閣府 2-03.被害把握・り災証明
被害状況等の調査、り災証明の発行	行政	市町村職員	地震発生後4日～3週間	■り災証明発行への要望	・被災した市民から、り災証明の発行を求められた。	・市民からの要望が大きかったため、各市において震災による被災を証明する証明書が発行された。 ・り災証明(被災証明)の法的位置づけについて、急ぎで検討した上で発行した自治体もあった。	・迅速なり災証明発行体制の行政内の検討 ・ボランティア等の活用の検討	阪神・淡路大震災教訓情報資料集内閣府 2-03.被害把握・り災証明
被害状況等の調査、り災証明の発行	行政	市町村職員	地震発生後4日～3週間	■り災証明発行に伴う混乱	・り災証明書の発行窓口には、市民が長蛇の列をなした。 ・発行された証明書は、各市によってまちまちだった。複数の種類の証明書を発行した自治体もあったが、その区別が混同される場面もあった。	—	・迅速なり災証明発行体制の行政内の検討 ・ボランティア等の活用の検討 ・り災証明についての市民への周知	阪神・淡路大震災教訓情報資料集内閣府 2-03.被害把握・り災証明

項目	だれが		時期	何に困ったか	そして何が起きたか(起きそうになったか)	どんな対策がなされたか、なされているか	どんな対策が考えられるか	出典
被害状況等の調査、り災証明の発行	行政	市町村職員	地震発生後4日～3週間	■り災証明の基準	・自治体が全壊と認定した戸数は、建設省建築研究所が行った調査結果と比較して多かった。	—	・被害調査基準の統一 ・被害調査判定方法の検討と被災者への見える化	阪神・淡路大震災教訓情報資料集 内閣府 2-03.被害把握・り災証明
ボランティア	行政	市町村職員	地震発生後4日～3週間	■大量のボランティアの参加(背景) ・全国各地から参加した延べ180万人(97年12月末までの推定)がボランティアとして被災地に駆けつけた。 ・ボランティアの大部分は特技や資格を持たない一般ボランティアだった。	・初心者ボランティアが多く、宿泊や食事のあてもなくやみくもに来神したボランティアへの対応に翻弄された例もある。	—	・ボランティアに対し、できる限り自己完結で活動に臨んでいただけるようHP等で周知	阪神・淡路大震災教訓情報資料集 内閣府 2-04.ボランティア
ボランティア	行政	市町村職員	地震発生後4日～3週間	■ボランティア申し込みの殺到	・神戸市ではボランティアの受付窓口を開設したが、申し込みが殺到して、中止せざるを得なかった。	—	・社会福祉協議会との連携	阪神・淡路大震災教訓情報資料集 内閣府 2-04.ボランティア
ボランティア	市民	ボランティア	地震発生後4日～3週間	■被災地ニーズとのミスマッチ	・ボランティア活動を推進してきた社会福祉協議会でも、当初は、大量のボランティアニーズとボランティアを効果的に結びつけることができなかった。	・宝塚市では、1月20日に開設したボランティア本部において業務別に15部門を設置、避難所等のニーズに応じたボランティア派遣が行われた。 ・ボランティアに対して業務の振り分けなどを行うため、ボランティア自身による独自組織ができあがった。	・被災地ニーズの公表によるボランティアの募集 ・ボランティアコーディネーターの育成	阪神・淡路大震災教訓情報資料集 内閣府 2-04.ボランティア
ボランティア	市民	被災者	地震発生後4日～3週間	■被災者がボランティアを受け入れられない	・淡路島では、『助けられることは恥ずかしい』といった住民意識があり、ボランティアなど外部からの支援を活用しきれなかったという指摘がある。	—	・地域住民に対する災害時の「受援力」の養成	阪神・淡路大震災教訓情報資料集 内閣府 2-04.ボランティア
ボランティア	行政 市民	市町村職員 ボランティア	地震発生後4日～3週間	■行政とボランティア組織の対立	・行政とボランティア組織が対立した場面もあった。例えば芦屋市では、当初はうまくいっていた市とボランティア委員会との連携が、対立・決裂へと発展した。	—	・行政・社協・民間団体の平時からの連携・協力強化	阪神・淡路大震災教訓情報資料集 内閣府 2-04.ボランティア
ボランティア	市民	ボランティア	地震発生後4日～3週間	■ボランティアに対する保険	・ボランティアには、事故が発生したり、過剰労働が原因で体調を壊す例もあった。	・兵庫県では従来から設けていた「兵庫県ボランティア災害共済」を拡充し、余震による被害を補償対象とした。 ・(社)日本損害保険協会の協力により、神戸市など6市町においてボランティアに対する保険が創設された。	・活動者に対しボランティア保険に事前に参加することの周知	阪神・淡路大震災教訓情報資料集 内閣府 2-04.ボランティア