

資料1 台風 11 号の際の避難所の設営及び地域の行動状況アンケート結果

四日市市地区防災連絡協議会 29 組織に対し、「台風 11 号の際の避難所の設営及び地域の行動状況」のアンケート調査を行い、全組織から回答がありました。

1 アンケート結果のまとめ

問1.【地区の指定避難所を開設するにあたり、鍵の開錠は誰が行いましたか】

市職員以外に13地区で学校教員、4 地区で地区住民、その他として 1 地区(消防分団により開設が行われた)の回答が得られました。

これは、今回、休日急な避難指示発令で職員の体制が整わない状況であったため、避難所への市職員の派遣が遅れたことに起因するものと思われます。

避難所の開設については、市で開設することをベースに、地震や集中豪雨等突発的な災害発生時、特に休日、夜間の場合などを想定した場合、市職員、学校教員以外の地区住民に避難所開設の協力をお願いすることも検討していきます。

問 2.【避難所運営は誰が中心に行いましたか】

14 地区において「地区住民による避難所の運営が行われた」との回答が得られました。

避難所開設後の運営については地区のコミュニティを活かし、地域の共助で運営いただけることが望ましいとされています。市職員や学校職員と連携を取った避難所運営を各地区で行っていただくようお願いしていきます。

問 3.【各種マニュアル通りに地区は行動を取ることができましたか】

「ほぼ動けた」が6地区、「あまり動けなかった」と「動けなかった」で12地区、「マニュアルを作成していない」が4地区、「その他(未回答)」5地区でした。

すでにマニュアルを見直していただいているところや、行動要領を確認していただいているところがあり、そうした地区においてはマニュアルに従い行動していただきました。現在マニュアルを作成中、または未作成の地区については、早急に作成し、避難所の運営訓練を行っていただくなど、市としても連携し強化していきます。

問4.【避難指示の発令の際、地域・地区住民はどのような行動をとりましたか】

「避難指示に対してとまどいがあり、問い合わせが地区市民センターや自治会長等へ多くあった」との回答が寄せられました。

避難行動については、「インターネット等の情報を収集し自宅が安全であると判断してとどまった住民もあった」という回答がある一方、「身の危険を感じるに至らず、自宅で様子見をしていた住民が多かった」との回答が多くあります。また、「市の指定避難

所への経路に危険箇所があることから、地区の公会所等の緊急避難所を活用した」「地区連合自治会の連絡網で役員や運営委員を招集し、避難所運営を実施した」との回答もいただきました。

市の指定避難所以外の自治会等の公会所などの緊急避難所は、一般的には自分の住まいからの移動距離が短く、避難者が普段から顔見知りということで、地域コミュニティが図りやすいという点で利点も多いと考えられます。こうしたことから、今後、指定避難所との役割分担について検討していきます。

問5.【今回の台風から地域における課題はどのような点があると考えますか】

問1～4で示したほか、「サイレンによる広報は建物の中では聞こえないので、広報車での広報が必要である」「要援護者への避難啓発が行えなかった」など避難広報に関する課題や、避難所開設運営における役割や必要な人数の招集、マニュアル充実の必要性など、課題が抽出されました。

問6.【今回の台風に対する市の対応についてどう思うか】

「段階的な避難指示や地区の特性にあわせた避難判断をするべきだった」「災害の情報の広報が住民に十分伝わらなかった」など避難判断や広報に対するご意見や、「避難所開設運営については自治会・自主防災会まかせであったと思う」「情報を得る手段が避難所に無い。市の災害対策本部からの指示をもっと明確にしてほしい」など避難所開設運営に関するご意見、その他多数いただきました。

2 アンケート結果集計表

問1: 地区の指定避難所を開設するにあたり、鍵の開錠は誰が行いましたか？(1カ所選択)

	地区住民	市職員	学校教員	その他
	4	11	13	1
補足事項	<ul style="list-style-type: none"> ・地区内の3ヶ所のうち、1ヶ所は消防分団が開錠をおこなった。 ・避難者がいたが、避難所の開設が出来ず帰宅してしまったところがあった。 ・自主的に避難所の開錠を行わなかったが、指示があれば開錠を行なう準備はしていた。 ・テレビで普通の台風であるとの情報のため、指定避難所の開設を行わなかった。 			

問2: 避難所運営は誰が中心に行いましたか？(複数選択可)

	地区住民	市職員	学校教員	その他
	14	19	15	
補足事項	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急分隊員や教職員が避難所運営を行なった。 ・地区の自治会長・自治会役員が中心となって避難所運営を行った。 ・防災組織連絡協議会役員・自主防災隊長が避難所運営を行なった。 ・地区災害対策本部は設置しなかったが、2ヶ所の避難所に避難住民があったため、避難所運営マニュアルに記載された運営委員が自主的に避難所管理を行った。 ・地区住民と市職員が避難所運営を行なったが、深夜から明け方のみ市職員のみが避難所運営を行なった。 ・緊急避難所(公会所等)については各自治会が開設・運営を行なったが、指定避難所については、市職員(緊急分隊員)が避難所運営を行なった。 ・地区市民センターより、指定避難所の運営は市職員が対応しているとのことで、地区として避難所運営を行わなかった。 ・避難所に避難者がいなかったため、避難所運営は行っていない。 			

問3:各種マニュアル通りに地区は行動を取ることができましたか？(1カ所選択)

	動けた	ほぼ動けた	あまり動けなかった	動けなかった	作成していない	その他
	0	6	7	5	4	7(未回答)
補足事項	<ul style="list-style-type: none"> ・台風対応等の短期避難所開設運営マニュアル通り行動がとれた。 ・避難所運営訓練を計画中であったため、避難所運営計画手順を各自治会長が把握していたためスムーズに行動がとれた。しかし、指示待ちの対応が多く「やらされている」人も見受けられた。 ・地区内で災害が発生されると思われる地域に絞って活動を行なった。 ・地区としてのマニュアルが策定中のため、各自治会の行動規範に基づき行動した。 ・地区市民センターの対応が早かったので、センターの指示に従って対応したため、地区のマニュアルは使用しなかった。 ・避難者が指定避難所のみだったため、特に自治会・自主防災隊としての行動はしなかった。 ・マニュアルが具体的な手順書ではなく行動できなかった。 ・自主的に行動できず、本部の指示がないと行動できない。 ・今までの地区における防災訓練が大規模地震災害を想定した訓練が多かったため、今回の様な大雨洪水災害を想定していなかった。 ・各種マニュアルを適用する程の体制を地区で取っていなかった。 ・自治会、地区防災関係者の認識がいたらず、市の避難指示が出た際に行動・対処が取れなかった。 ・役割分担等の認識不足があった。自治会等役員が短期間で交代してしまうなどの理由も考えられる 					

問4:避難指示の発令の際、地域・地区住民はどのような行動をとりましたか？

<p>発令に 関して</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・突発的な県下全域の特別警報発表、市の避難指示であり住民のとまどいが多かった。 ・一部住民の指定避難所への避難があったが、大部分の住民は避難指示に対してどのような行動であればいいのか解らず、とまどいを見せていた。 ・避難指示については、住民が理解しておらず、自分の避難すべき場所を市民センターや消防署へ問合せする住民が多かった。 ・自治会へ「どこに避難したら良いか、迎えに来てほしい」との問い合わせがあった。 ・地区自治会長、防災隊長宅への TEL による避難行動指示を仰いでいた住民が多かった ・住民に避難に関する広報が乏しく、センターへの問い合わせも多かった。
<p>避難 行動</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・地区内を4本の河川が流れ指定避難所に避難することが危険で困難であるため、各町(9町)が各町のマニュアルで対応し、組長が1戸ずつ連絡や確認をし、町内放送でも呼びかけを行なった。町内放送が風雨の音でかき消され、全く聞こえず、ほとんどの住民が自宅で待機していたと思われる。 ・河川水位を警戒して、一人暮らし、高齢者等の家を回り2階へ避難するように指示をした。 ・地区の住民は避難所に避難はなく、自宅で様子見をしていたように思える。 ・一部の地区の住民が避難所に行ったが、大半は自宅の2階などに居た。 ・様々な情報から”命の危険”を感じた住民は少なく、避難行動の意識は弱かったように感じた。 ・町の公民館(緊急避難所)への避難された住民がいた。 ・10名ほどの避難者が指定避難所に避難した。また、地区の集会所に数名の避難した住民がいた。 ・インターネット等の情報を見て、ほとんどの人が自宅にとどまっていた。 ・犬を連れて避難所へ避難した住民がいて、対処に苦慮した。
<p>避難 所 開設 と 運営</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・地区市民センターから緊急避難所を開錠する旨の指示が有り開錠をした。 ・地区市民センターの指示により、集会所、公民館などの緊急避難所の開設をしたが、避難住民はいなかった。避難する事に関して、住民の意識は低いと感じた。 ・連合自治会の連絡網で避難所を開錠する是非を要請した。 ・本部へ連合自治会長、副会長、自主防災会長が出勤し、各避難所へは、各々のリーダーに出勤を要請した。 ・市民センターの館長・副館長及び防災協議会役員一部が市民センターに詰めており、防災無線による避難指示発令を受け避難所の開設を行なった。 ・対策本部役員全員を携帯電話で召集し、避難者の受け入りの準備を進めた。地域を広報車で巡回したことで避難者が増えたように思われた。

問5: 今回の台風から地域における課題はどのような点があると考えますか？

避難判断と広報	<ul style="list-style-type: none"> ・「避難指示」が出ていたにもかかわらず、住民の多くが避難をしなかった。 ・特定の地区で、指定避難所までの避難路に危険が多く、困難な箇所があったので、マニュアルで対応策を記述する必要があると感じた。 ・サイレンによる広報活動は室内では聞こえないとの声があり、広報車両に広報がより一層必要だと感じた。 ・要援護者への避難啓発が行えなかった。
避難所開設と運営	<ul style="list-style-type: none"> ・避難所運営のための必要な人数を招集すること。 ・避難所の開設をだれが行うのか、把握していない。 ・避難所開設に伴い、自治会が避難所を運営する事が周知されていない。 ・学校施設管理者の避難所運営に関する認識が四日市市及び自主防災会と違いがあり、避難所運営に関する統一したマニュアルの必要性を感じた。 ・市の体制、役割が自治体に対して不透明であった。 ・地区で管理する緊急避難所の管理や運営方法。 ・住民が避難所へ何時、どのように避難すべきか、段階的なマニュアルが必要と感じた。 ・避難所運営のための人員の確保と、召集する時期の判断を明確にしておくこと。 ・避難所開設に時間がかかり、開設されるまで、屋外に待機することとなった住民の方を、危険にさらすこととなってしまった。
連絡体制等	<ul style="list-style-type: none"> ・自治会・自主防の緊急連絡網を活用すること。 ・災害対策組織での情報伝達における連絡体制の強化が必要であると感じた。 ・地区防災協での連携が取れず、住民への対処が不十分であった。 ・地区としての対処の仕方、住民に対する誘導の仕方などの課題。 ・避難所運営訓練において、地域への避難啓発の方法を見直す必要があると感じた。 ・研修会等で、自主的な参集基準を明確に十分説明したつもりであったが、実際、参集したものは少なく、これからの課題であると感じた。 ・自主避難を行なう住民への対処。 ・台風、地震、火災等の災害に関して、避難所の区分が一律であるため、災害の種類によって避難所の区分が必要だと感じた。

問6: 今回の台風に対する市の対応についてどう思いますか？

<p>避難判断と広報</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・市内全域に避難指示を出すのではなく、地区の特性に合わせて出すべきだった。 ・土砂災害や水害の発生しやすい地域に限っての避難指示が有効であった。 ・いきなりの避難指示は戸惑うので、段階的に出すべきである。 ・避難指示の伝達(地区内広報)が地区によって差が有ったと感じる。 ・指定避難所の開設を待たずに避難指示を発令したことは間違いである。 ・早期の避難指示はよかったが、どこの避難所を開設したのか住民に伝わらなかった。 ・市内全域に避難指示を出し、多数の避難者がいた場合、避難所に収容出来ない。 ・避難情報の意味を住民に対し周知すべきだと思う。 ・地区毎にどこの避難所に行けばいいのかわかるように広報して欲しい。 ・サイレンや広報車の広報が住民に十分伝わらなかった。 ・住民に対し、基本的な防災知識の周知をすべきである。
<p>避難所開設と運営</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・避難指示を出した後の避難所運営は各地区の自治会、自主防災会まかせであったと思う。避難所開設を市が行ったのであれば、市が、責任をもって避難所の管理・運営を行なう必要があると思う。 ・緊急避難所に対して、市として指示を出して欲しかった。 ・地区市民センター職員は少人数で運営に関わらなかった。 ・地区市民センターは指定避難所になっているが、災害情報の共有と避難所の運営は分離すべきである。 ・テレビなど、情報を得る手段が避難所にない。また、ぞうきん、バケツ、筆記用具など生活必需品が必要だと感じた。
<p>情報伝達</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・状況把握ができず、市の災害対策本部からの指示をもっと明確にして欲しい。 ・地区市民センター職員と自治会での情報共有が無かった。 ・避難者数の報告を求めるばかりであり、災害情報を教えてもらえなかった。
<p>その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急分隊員に対して、非常時対応に関する研修を十分に行なう必要がある。 ・避難所に動員させた市の職員への災害の理解度に疑問が残る。 ・各地区のマニュアルについて、市としてのガイドラインがなく作成したことから、地区により内容が異なる。地区として行動すべきことを示すべきである。 ・備蓄倉庫に飲料水を置くべきである。 ・市として避難勧告・避難指示を発令した場合の具体的な対応とマニュアルの実効性について検証をすべきである。