

熊本市業務継続計画

令和 6 年（2024 年）7 月改定
熊 本 市

目 次

第 1 章	総則	1
1.1	業務継続計画策定の趣旨・目的	1
1.2	業務継続計画と地域防災計画及び受援計画の位置付け	1
1.3	業務継続計画導入の意義	2
1.4	業務継続計画策定の効果	3
1.5	業務継続計画の目標	4
1.6	業務継続の基本方針	4
1.7	業務継続計画の対象組織	5
1.8	業務継続の特に必要な 6 要素	6
第 2 章	被害想定	7
2.1	想定する地震	7
2.2	市域の被害想定	7
2.3	庁舎等及びその周辺の被害想定	8
第 3 章	非常時優先業務	9
3.1	非常時優先業務の選定の考え方	9
3.2	非常時優先業務の選定	10
3.3	人的資源の分析及び対策	18
第 4 章	業務継続体制	22
4.1	非常時優先業務の実施体制	22
4.2	職務代行	25
4.3	職員の参集体制	25
4.4	緊急連絡先	25
第 5 章	庁舎等の機能維持	26
5.1	庁舎	26
5.2	インフラ関係等	27
第 6 章	緊急時の対応	31
6.1	対応の基本	31
6.2	災害対策本部等の設置	31
6.3	業務継続計画の発動及び解除	34
6.4	職員の安否確認及び緊急参集	35
6.5	施設等の安全確認	38
6.6	情報の収集・分析・評価・共有	38
6.7	非常時優先業務の抽出・整理及び人的資源の運用	38
6.8	庁舎等の必要資源の確保	40
6.9	災害対策本部会議	40
第 7 章	実効性向上のための中・長期的な取り組み	42
7.1	災害対策本部体制等の訓練及び研修の実施	42
7.2	庁舎機能の維持	43
7.3	計画の見直し・更新	44
7.4	マニュアル等の整備	45
付 録		46

第1章 総 則

1. 1 業務継続計画策定の趣旨・目的

熊本市域において、大規模な自然災害及び武力攻撃事態、更には大規模事故等市民生活に深刻な影響を与える危機事象が発生した際は、市庁舎等の施設が被災し、職員、物資、情報、ライフライン等に利用できる資源に制約を受け、行政機能が低下することが予想される。

市はそのような中、「熊本市危機管理指針」「熊本市地域防災計画」「熊本市国民保護計画」「熊本市事件等対処計画」等の計画や、各部局のマニュアル等に基づいて、すみやかに人命救助や避難者対策、ライフラインの維持といった災害応急対策活動及び災害からの復旧・復興活動を主体に実施しなければならない。

本市では、熊本市域において大規模災害が発生し、行政機能が低下した状況下においても、災害応急業務及び継続しなければならない通常業務（以下「非常時優先業務」という。）を選定し、必要な資源の確保・配分等を効率的に投入することにより業務の立ち上げ時間の短縮や実施する業務レベルの向上を図り、高いレベルでの適切な業務執行を行うことを目的として、平成23年に熊本市業務継続計画（以下「本計画」という。）を策定した。その後、平成28年熊本地震（以下「熊本地震」という。）の経験や教訓等を踏まえ、災害対応業務や人員配置等の精査を行うなど、必要に応じた計画の見直しを行った。

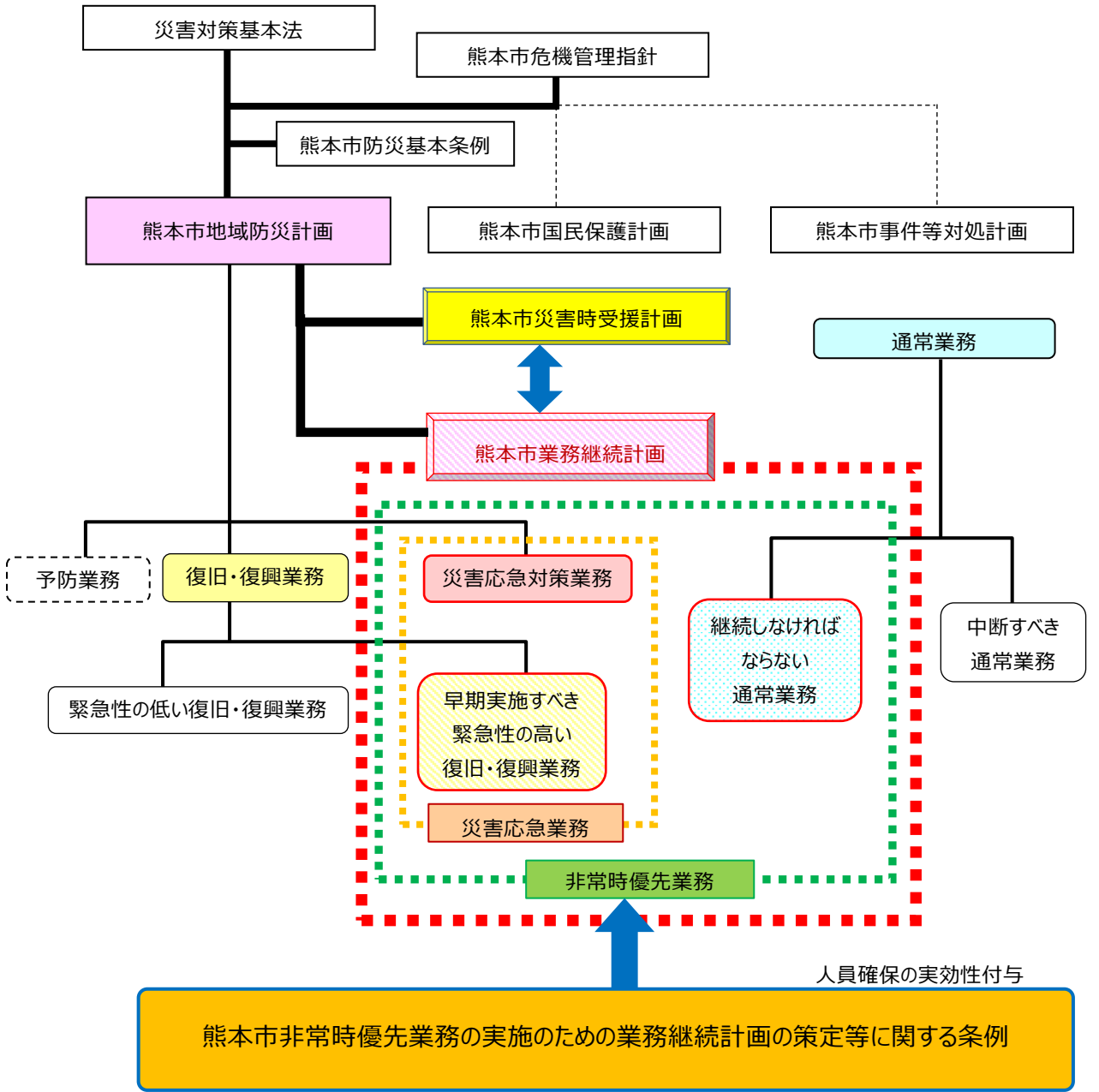
今後は、本計画に基づき、毎年度当初の組織改編や人事異動等を踏まえ、非常時優先業務の投入人員数等の更新を行い、各局各課の職員一人ひとりが、年度当初から災害時の行動を把握できるよう努めていく。また、訓練等を通して、人員や体制等について検証と見直しを行っていく。

1. 2 業務継続計画と地域防災計画及び受援計画の位置付け

『熊本市地域防災計画』（以下「地域防災計画」という。）は、災害対策基本法に基づき、熊本市防災会議が作成する防災に関する災害予防業務、災害応急対策業務、災害復旧・復興業務等を総合的に定めた計画であり、本市防災対策の骨格（基本計画）となるものである。これに対し、業務継続計画は地域防災計画の実効性を高める計画である。

そして、『熊本市災害時受援計画』（以下「受援計画」という。）は、地域防災計画の広域連携体制や生活救援対策を具体化した下位計画として位置付ける。また、業務継続計画で明らかとなった非常時優先業務に必要な人的及び物的資源の不足について、外部からの応援を受け入れる計画である。

図 1-1 業務継続計画の位置付けと業務の範囲



1. 3 業務継続計画導入の意義

（１）様々な事態への対応

最も厳しい災害被害を想定し、普遍的な業務継続計画を策定することにより、様々な事態への対応が可能となる。

（２）非常時優先業務への集中投入

災害時において、組織全体として適切な業務執行（対応）を図るために、非常時優先業務に必要とされる資源を組織横断的に集中して投入することが可能となる。

(3) リスクの事前認識による迅速な活動

災害時に対応すべき業務の理解と業務執行にあたっての問題点を組織として共有し、直ぐに解決できない課題についても、あらかじめリスクとして認識しておくことで、発災時の迅速な活動開始が可能となる。また、ボトルネックの解消と業務継続力の向上につなげることが可能となる。

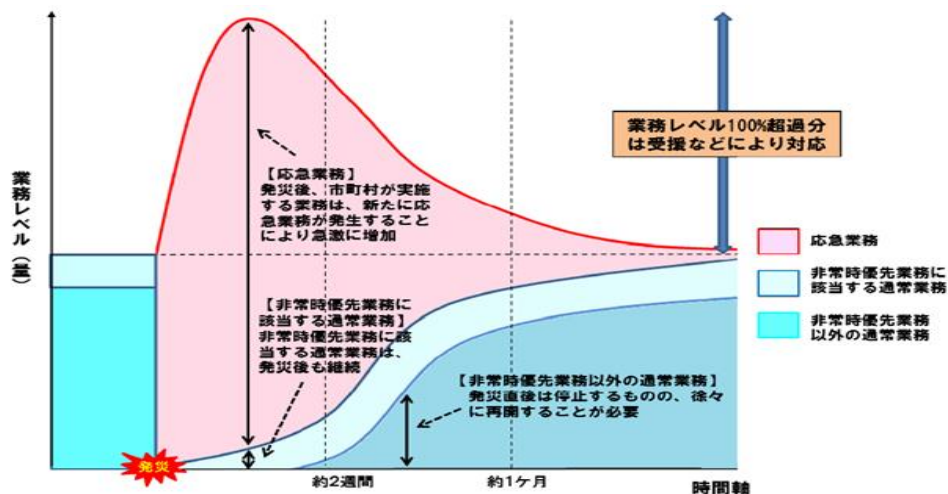
1. 4 業務継続計画策定の効果

(1) 非常時優先業務の執行体制や対応手順が明確化

災害発生時には、業務量が急激に増加し、極めて膨大なものとなる。特に被害状況の確認など発災直後から非常に短い時間の間に膨大な応急業務が発生し、それらを迅速かつ的確に処理しなければならない。このような場合において、業務継続計画をあらかじめ策定（継続的改善を含む。）することにより、非常時優先業務を適切かつ迅速に実施することが可能となる。

具体的には、地域防災計画や災害対応マニュアルでは必ずしも明らかでなかった「行政も被災する深刻な事態」も考慮した非常時優先業務の執行体制や対応手順が明確となり、非常時優先業務の執行に必要な資源の確保が図られることで、災害発生直後の混乱で行政が機能不全になることを避け、早期により多くの業務を実施できるようになる。

図 1-2 業務継続計画の位置付けと業務の範囲

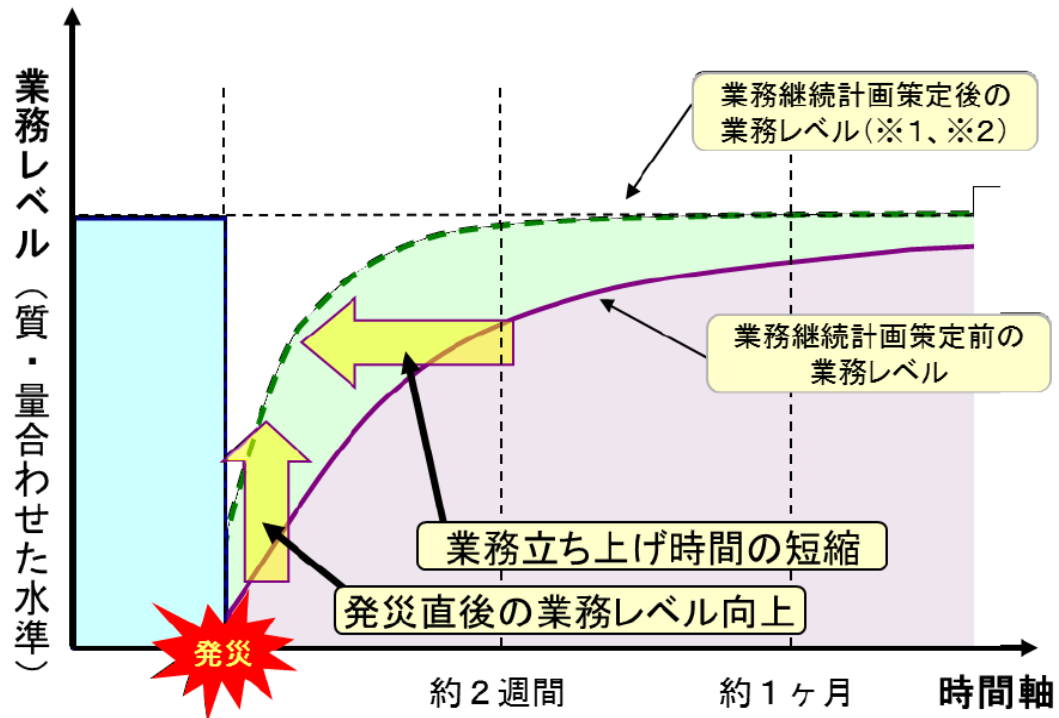


※時間の経過とともに応急業務は縮小していくが、図 1-2 に記載されている以外の復旧・復興業務が徐々に増加していくことに留意する。

(2) 職員の睡眠や休憩、帰宅など安全衛生面の配慮の向上

自らも被災者である職員の睡眠や休憩、帰宅など安全衛生面の向上を図り、継続的に業務を実施できる環境を整えることができる。

図 1－3 業務継続計画に伴う効果の模式図



※1 業務継続計画の策定により、資源制約がある状況下においても非被災地からの応援や外部機関の活用に係る業務の実効性を確保することができ、受援計画等と相まって、100%を超える業務レベルも適切かつ迅速に対応することが可能となる。

※2 訓練や不足する資源に対する対策等を通じて計画の実効性等を点検・是正し、レベルアップを図っていくことが求められる。

1. 5 業務継続計画の目標

「市民等の生命・身体・財産を守る」

大規模災害時に限られた人員や資機材等の資源を効率的に投入し、非常時優先業務の継続と早期復旧を実現し、市民等の生命・身体・財産及び暮らし並びに個人の尊厳を守り、市民生活及び社会経済等への影響力を最小限に抑えることを目標とする。

1. 6 業務継続の基本方針

（１）非常時優先業務の遂行に全力を尽くす

市民の生命、身体及び財産を保護し、被害を最小限に止めるため災害対応を中心とした非常時優先業務の遂行に全力を尽くす。

（２）資源の確保・配分を全庁横断的に行う

非常時優先業務に必要な人員や資機材等の資源の確保・配分は、全庁横断的に行う。

（３）受援と民間活力を最大限活用する

非常時優先業務を遂行するにあたり不足する人的及び物的資源は、受援計画に基づく外部からの応援、並びにコールセンター等への委託など民間活力を最大限活用する。

（４）可能な限り早期に通常業務を再開する

非常時優先業務以外の通常業務を積極的に縮小・中断し、非常時優先業務を効率的に実施することで、日常生活への復帰や生活再建を下支えする通常業務を早期再開する。

1. 7 業務継続計画の対象組織

本計画においては、以下の組織を対象範囲とする。

- ・ 市長事務部局
- ・ 交通局
- ・ 上下水道局
- ・ 教育委員会事務局
- ・ 議会局
- ・ 監査事務局
- ・ 人事委員会事務局
- ・ 選挙管理委員会事務局
- ・ 農業委員会事務局

1. 8 業務継続の特に重要な6要素

業務継続計画の中核となり特に重要な要素である6要素をあらかじめ定める。

(1)	市長不在時の明確な代行順位及び職員の参集体制	●代行順位 第1順位：副市長 第2順位：危機管理監 第3順位：政策局長 ●職員参集 本市の区域に甚大な被害が生じる災害として、本市の全職員が地域防災計画に定めるところにより、又は災害対策本部長（以下「本部長」という。）が本市の全職員に参集を命じた場合。 首長が不在の場合の職務の代行順位及び災害時の職員の参集体制を定める。 ・緊急時に重要な意思決定に支障を生じさせないことが不可欠。 ・非常時優先業務の遂行に必要な人数の職員が参集することが必要。
(2)	本庁舎が使用できなくなった場合の代替庁舎の特定	●代替庁舎（災害対策本部機能） ・消防局庁舎 ・熊本城ホール ・熊本市民会館 ・上下水道局庁舎 ●各対策部 各局対策部は、被災していない出先機関の施設に移転。 本庁舎が使用不能となった場合の執務場所となる代替庁舎を定める。 ・地震による建物の損壊以外の理由で庁舎が使用できなくなる場合もある。
(3)	電気、水、食料等の確保	●電気 本庁舎の非常用発電機は、降雨規模を想定し得る最大規模の浸水想定（L2）よりも高い位置である4階に設置し、燃料も確保。 ●水、食料等 従事職員等のために水、食料を備蓄倉庫等に備蓄。 停電に備え、非常用発電機とその燃料を確保する。また、業務を遂行する職員等のための水、食料等を確保する。 ・災害対応に必要な設備、機器等への電力供給が必要。 ・孤立により外部からの水、食料等の調達が不可能となる場合もある。
(4)	災害時にもつながりやすい多様な通信手段の確保	●通信手段 移動系無線（IP無線等）による通信手段を各区等に確保。 固定電話、携帯電話等が断線、輻輳等により使用不能な場合でも使用可能となる通信手段を確保する。 ・災害対応に当たり、情報の収集・発信、連絡調整が必要。
(5)	重要な行政データのバックアップ	●重要データ 毎週バックアップした重要データを遠隔地に保管。 業務の遂行に必要となる重要な行政データのバックアップを確保する。 ・災害時の被災者支援や住民対応にも、行政データが不可欠。
(6)	非常時優先業務の整理	●非常時優先業務 熊本地震の経験を踏まえて非常時優先業務を整理。 非常時に優先して実施すべき業務を整理する。 ・各部門で実施すべき時系列の災害対応業務を明らかにする。

第2章 被害想定

2.1 想定する地震

本計画で想定する地震は、平成25年度に実施した熊本市防災アセスメント調査※による地震とする。

2.2 市域の被害想定

平成25年度に実施した熊本市防災アセスメント調査※による地震の被害想定に、熊本市が経験した最大規模の被害であった熊本地震の被害状況を加味して想定する。

熊本地震の被害状況

想定項目	被害状況		被害程度
人的被害	死者（二次災害による死者・災害関連死含む）		69人
	重傷者		728人
避難者	避難所避難者		111,000人
物的被害	建物	全壊	5,717件
		大規模半壊	8,895件
		半壊	37,703件
		一部損壊	73,128件
	宅地	がけ崩れ	4,300戸
		液状化	2,900戸
	ライフライン	水道（断水戸数）	326,000戸
		電気（停電戸数）	278,400戸
		ガス（供給停止戸数）	100,900戸
火災・救助・救急活動	火災		8件
	救助活動		67件
	救急		1,071件
道路	道路被害		7,400カ所
		道路通行止め被害	179カ所
橋梁	橋梁被害		660カ所
		橋梁通行止め被害	21カ所
下水道施設	下水道被害（管路全長2,566km）		47.4km
	浄化センターの汚泥掻寄機の脱落等の被害		5施設
公共交通機関	熊本市電		3日間運休 5日目から全線運行
学校関係施設	天井落下、壁面亀裂、各種設備の一部損傷等	小学校 体育館使用禁止16校	
		中学校 校舎等使用禁止3校 体育館使用禁止8校 武道場禁止1校	
		高校 体育館使用禁止1校	

（出典）「平成28年熊本地震 熊本市震災記録誌」第3章第2節「被害状況等」より引用

※熊本市防災アセスメント調査については、地域防災計画本編第1部第7節第1項地震・津波災害の想定を参照。

2. 3 庁舎等及びその周辺の被害想定

	被害状況等
庁舎	○一部の耐震性が低い建物では、甚大な被害が発生し、全部又は一部の使用が不可能になる。 ○安全性が確認されるまで一時的に庁舎の利用ができない場合がある。
庁舎内部	○ガラスの破損、室内の棚・机等が倒れ、書類が散乱する。パソコン等の機器が破損する。 ○停電により照明、暖房、パソコン、無線機、FAX等使用不可。 ○多くの書類が倒れる。 ○避難施設等でも照明や空調が使用できない所が多い。 ○断水によりトイレ使用不可。 ○ガスの供給停止により給湯施設使用不可。 ○庁内にいる職員・来庁者が落下物等で負傷。
庁舎外部	○液状化が各地で発生し、道路交通が混乱。 ○陥没や沈下した路面から地下水・土砂が噴出するなどの被害により、車両通行が困難な箇所も発生している。 ○道路上に瓦礫が散乱し、道路交通に支障をきたしている場所がある。 ○電柱等の工作物の傾倒やブロック塀の転倒等による道路閉塞も発生し、また、けが人も多く発生している。 ○倒壊した建物内に閉じ込められた人など、多くの救助事象が発生している。 ○停電により一面真っ暗になる。信号も停止する。 ○鉄道は全面的に停止する。 ○道路渋滞が発生し始める（昼間の場合）。緊急車両通行レーンの確保も困難になってくる。
帰宅困難者 避難者	○発災直後は徒歩帰宅者や負傷者が本庁舎や各区役所及び各避難所に溢れる。 ○西区及び南区では、津波被害を警戒する避難者が高い建物を求めて区役所にあふれる。
上下水道	○多くの取水施設で被害が確認され、多くの世帯で断水となる。 ○断水による問い合わせが殺到する。 ○浄化センターでは、汚泥掻寄機の脱落が起こる。
ガス	○ガスの供給が停止され、一時使用不能となる。
電力	○発災直後は、断線等により外部からの電力共有が中断する。 ○本庁舎は非常用発電設備による電力供給を行う。
電話・通信	○電話による通信がひっ迫し、一時音信不通になる。 ○パソコンの通信も断線等により使用できなくなる。

第3章 非常時優先業務

熊本市域において大規模災害が発生した時の市として実施しなければならない非常時優先業務を、第2章で想定した災害・被害をもとに整理する。

「地方都市等における地震対応のガイドライン」（平成25年8月内閣府）では、災害発生時に必要となる基本的な対応を事前に確認しておくなど災害発生前に対策を講ずるとともに、災害発生時には対応状況（指示、確認）をチェックすることによって、災害対応の効率・円滑化を図る目的とし、災害対応の各段階（準備、初動、応急、復旧）において地方公共団体が実施すべき「災害応急業務」を17の対策項目で取りまとめている。

本市においては、これに加え「継続しなければならない通常業務」を、前述の被害想定に基づき抽出し、非常時優先業務として整理することとする。

よって、本章はあくまで、前述の被害想定を前提とした一例であって、災害等発生時は第6章で記載する手順に従って、発生災害の被害の状況、職員の参集状況等に基づいて非常時優先業務を選定する必要がある。

3. 1 非常時優先業務の選定の考え方

（1）非常時優先業務とは

本計画において、非常時優先業務とは、災害発災時から約1ヶ月間に優先的に実施すべき業務であって、発災後に実施する人命救助や避難者対策、ライフラインの維持といった「災害応急業務」（「初動対策業務」「応急対策業務」と早期に実施すべき優先度の高い「復旧・復興業務」）及び災害対応中であっても市の通常業務のうち休止することで市民生活に重大な影響を及ぼす業務を「継続しなければならない通常業務」とする。

発災後しばらくの期間は、各種の必要資源を非常時優先業務に優先的に割り当てるため、非常時優先業務以外の通常業務は一旦すべて停止する。その後、業務の休止又は非常時優先業務の支障とならない範囲内での再開を判断する。

非常時優先業務＝「災害応急業務」＋「継続しなければならない通常業務」

（2）非常時優先業務の対象期間

非常時優先業務の選定の対象となる期間は、発災後において災害応急業務の執行及び通常業務への移行の確立が軌道に乗る期間を考慮して約1ヶ月間とした。

（3）非常時優先業務の抽出・選定

1. 6の業務継続の基本方針に基づき、以下に示す方法によって非常時優先業務の抽出・選定を行う。

ア 災害応急業務

地域防災計画の本編第3章第1節第5項熊本市災害対策本部の災害対策本部組織・各対策部の事務分掌、各節の災害対策及び各対策部マニュアル等に基づいて業務の洗い出しを行い、全ての災害応急業務及び早期実施すべき優先度の高い復旧・復興業務を非常時優先業務として位置付ける。

イ 継続しなければならない通常業務

本市組織の事務分掌の全業務について、業務を休止することに伴う市民生活への影響度を分析し、継続、縮小、休止の判断を行い非常時優先業務として位置付ける。

※ 発災後しばらくの期間は、各種の必要資源を非常時優先業務に割り当てるために、非常時優先業務以外の通常業務は一旦すべて停止する。その後、業務の休止又は非常時優先業務の継続の支障とならない範囲内での再開を判断する。

3. 2 非常時優先業務の選定

(1) 非常時優先業務選定の検討に当たっての前提（想定）事項

各対策部等の非常時優先業務の抽出・選定及び業務実施上の問題点等を明確にするために前提事項を設定して検討した。

ア 指定緊急避難場所及び指定避難所

(ア) 指定緊急避難場所

(単位：箇所)

	中央区	東区	西区	南区	北区	計
R6	79	61	51	63	64	318
うち、閉鎖中	1	0	0	0	0	1

(イ) 指定避難所

(単位：箇所)

	中央区	東区	西区	南区	北区	計
R6	37	33	30	42	40	182

(ウ) 避難所の開設運営については、平成29年度から進めている校区防災連絡会や避難所運営委員会の中で、発災時の対応をあらかじめ定めておく。

イ 遺体安置所

想定している死者及び重傷者

(単位：人)

	揺れ	液状化	急傾斜地崩壊	津波	地震火災	計
死者	89	－	2	23	8	122
重傷者	774	－	1	218	1	994

122名の遺体については、身元判明の有無に関わらず、熊本市総合体育館・青年会館に搬送・安置する。熊本県立総合体育館については代替施設とする。

優先順位	施設名	住 所
1	熊本市総合体育館・青年会館	熊本市中央区出水2丁目地内
2	熊本県立総合体育館	熊本市西区上熊本1丁目地内

ウ 職員の参集予測

職員の参集予測は、実態調査した平成28年4月14日（前震）の参集率を活用し設定することとする。

	3時間 (当日)	12時間 (当日)	24時間 (1日)	72時間 (3日)	1週間 (7日)	2週間 (14日)	4週間 (1ヵ月)
経過時間	0～3	3～12	12～24	24～72	72～168	168～336	336～744
参集率 (%)	34	56	86	86	89	90	93

[参考] 平成28年熊本地震の参集実績

	24時間 (1日)	72時間 (3日)	1週間 (7日)	2週間 (14日)	4週間 (1ヵ月)
	4/15	4/17	4/21	4/28	5/12
総数(人)	5,284	→	5,284	5,284	5,284
休暇職員(人)	742	→	585	508	370
参集率 (%)	86	86	89	90	93

※H28.4.17は日曜日のため、4.15の参集率と同値とする。

※総数はアンケート調査時と同値の5,284人。

※休暇職員は出勤簿から「有給休暇」及び災害等による出勤困難との事由があるものを抽出。

(2) 非常時優先業務の基準と業務開始・再開時期

発災後の業務開始目安時間ごとの災害応急業務の考え方とこれに対応した主要な非常時優先業務の基準を次のように整理した。

フェーズ1 「市民の命を守る」初動段階

目安：発災から24時間以内

発災直後の初動段階においては、まずは市民の救急救命を最優先とすると同時に、避難所・区対策部・総合調整室の初動体制の早期構築に取り組む。また、上下水道のように、機能停止による影響が広範に及ぶライフライン機能については、迅速な状況把握と応急復旧に努める。

【実施する主な業務】

- ・初動体制の構築（職員参集、対策本部の設置、被害状況把握、避難所開設など）
 - ・救急救命活動（消火活動、救急活動、津波広報）
- ※「継続しなければならない通常業務」以外の通常業務は一旦停止する。

フェーズ2 「市民の安心と安全」を確保する応急対策段階

目安：発災24時間後～3日（72時間）まで

市民が少しでも安心感を得られるよう避難所を円滑に運営するとともに、高齢者や障がい者、外国人といった特別な配慮を要する避難者も含め、市民に正確な情報を提供していく。また、人命救助やインフラ復旧など応急的対応を本格化し、安全の確保に全力をあげる。

【実施する主な業務】

- ・応急対策（行方不明者救助、医療チームの派遣など）
- ・避難所の運営（物資供給、情報提供など）
- ・インフラの状況把握、復旧対応（道路、上下水道など）

フェーズ3 「受援と協働」で行う被災者支援段階

目安：発災4日目から1週間まで

発災後3日を過ぎた頃から、他都市からの応援職員や民間団体、ボランティアの受入れの本格化が想定される。受援計画に基づき円滑に人的支援を活用していく必要がある。また、人的支援を受けることにより、応急危険度判定や災証明書の発行など、膨大な業務量を要する建物、宅地等の応急対応を開始する。

【実施する主な業務】

- ・人的支援の受入れ（他都市応援職員の受入れ、ボランティアセンターの開設など）
 - ・建物、宅地等の応急対応（応急危険度判定、罹災証明書の受付、発行など）
 - ・通常業務の一部再開
- ※休止していた通常業務は必要性・緊急性の高いものから順次再開する。

フェーズ4 「日常生活への復帰」へ踏み出す復旧段階

目安：発災1週間後から2週間まで

上下水道や電気、ガスなどライフラインがある程度復旧し、避難者が日常生活へ戻っていく時期であり、各避難所の状況を見据えて縮小や閉鎖を実施していくこととなる。その際は、避難者の心情や状況へ寄り添った対応が必要である。

休止していた通常業務についても再開の規模を拡大し、市民サービスの提供水準を徐々に発災前の状態に近づけていくと同時に、市民の生活再建へ向けて、国や県、関係団体と連携し、支援制度を検討する必要がある。

【実施する主な業務】

- ・ 避難者の帰宅支援（避難所の縮小と閉鎖、拠点避難所の開設、小中学校の再開）
 - ・ 生活再建支援制度の検討
 - ・ 通常業務の本格復旧への準備
- ※休止していた通常業務は再開の規模を拡大

フェーズ5 「生活の再建」へ向けた復興段階

目安：発災2週間後から1ヶ月以内

総合相談窓口を開設し、各種災害給付金等やみなし仮設住宅の申請受付など、生活再建に向けた被災者支援を開始する。膨大な申請が一時期に集中することから、人員の配置や受付方法などを検討する必要がある。また、一部を除き市民サービスの提供水準を被災前の状態に戻す。

【実施する主な業務】

- ・ 生活再建支援制度の実施
 - ・ 通常業務の本格復旧
- ※一部を除き市民サービスの提供水準を被災前の状態に戻す

[フェーズごとの目安時間と主な業務内容]

対策期	業務開始 目安時間	主な業務内容
フェーズ1 「命を守る」初動段階	発災当日 (24時間以内)	・ 災害対策本部設置 ・ 救急救命活動 ・ 被害状況情報収集 ・ 避難所開設
フェーズ2 「安心と安全」を確保する応急段階	発災24時間後 ～3日まで	・ 行方不明者救助 ・ 遺体安置所開設 ・ 応援要請（人、物資） ・ 医療チームの派遣
フェーズ3 「協働」で行う被災者支援段階	発災4日目 ～1週間まで	・ 応援職員の受入れ ・ 応急危険度判定 ・ ボランティアセンターの開設 ・ 罹災証明書
フェーズ4 「日常への復帰」へ踏み出す復旧段階	発災1週間後 ～2週間まで	・ 避難者ニーズ調査 ・ こころのケア ・ 公共インフラ復旧 ・ 学校の再開
フェーズ5 「生活の再建」へ向けた復興段階	発災2週間後 ～1ヵ月まで	・ 拠点避難所へ移行 ・ 市民生活の復旧 ・ 生活再建支援制度

(3) 非常時優先業務一覧

非常時優先業務の選定基準を踏まえて、大規模災害発生時における「非常時優先業務一覧」を付表第 1-1、1-2 のとおり作成した。

実際の運用においては、毎年度、非常時優先業務の業務内容、開始時期及び必要人員等を精査し、各局区対策部マニュアル等への反映を行うものとする。

ア 非常時優先業務（災害応急業務）

非常時優先業務（災害応急業務）に投入する職員で、局を超えて対応する「特命隊」等は以下のとおりとする。計画の中で不足する職員については、本計画外となっている教職員等に協力を求めた上で、さらに不足する人員を受援計画に基づき他自治体等より応援を受けるものとする。

① 特命隊（統括：災害対策本部 総合調整室）

特命隊の職員は、大規模災害が発生した際に総合調整室の指示により、各フェーズで必要となる非常時優先業務を行う。総合調整室は、各フェーズにおいて優先すべき非常時優先業務を判断し、特命隊に指示するものとする。

※原則として、物資移送及び拠点避難所の準備設営等を行う。

フェーズ1	フェーズ2	フェーズ3	フェーズ4	フェーズ5
発災当日	3日目まで	1週間まで	2週間まで	1ヵ月まで
物資の移送 100人			拠点避難所の準備・設営、 指定避難所閉鎖後の清掃 100人	

② 応急危険度判定等（統括：都市建設局対策部）

応急危険度判定等には、建築に関する専門的知識が必要なため、建築職の職員で構成する専任チーム組織し、市域全体を対象とした建築物の応急危険度判定等を実施する。

フェーズ1	フェーズ2	フェーズ3	フェーズ4	フェーズ5
発災当日	3日目まで	1週間まで	2週間まで	1ヵ月まで
応急危険度判定等				

付表第 1-1 非常時優先業務一覧（災害応急業務）

フェーズ 非常時優先業務		期間別の業務開始時期				
		フェーズ 1	フェーズ 2	フェーズ 3	フェーズ 4	フェーズ 5
		発災当日	3 日まで	1 週間まで	2 週間まで	1 ヶ月まで
1	災害対策本部 の組織・運営	・災害対策本部の設置・運営 ・職員に対する支援(非常時待機・職員の対応・メンタルヘルス対策) ・要人の視察等への対応				・職員向けストレスチェック準備
2	通信の確保	・通信施設等の状況把握 ・システムやサーバ室等の復旧対応 ・各部署からの通信状況に関する問合せ対応 ・情報システムの状況把握・復旧業務 ・対応体制の検討・構築	・C ネット等の環境整備(追加端末の配備など) ・応急配線資材提供・環境整備支援		・情報システム支援業務	
5	受援の受入れ	・受入体制の検討・構築 ・海外(友好姉妹都市等)との連絡調整	・指定都市市長会等との折衝、庁内の集計業務等			
6	広報活動	・外国人に対する災害関係情報提供、国内国際関係団体対応 ・プレスセンター				
7	救助・救急活動	・市・各区医療救護調整本部設置 ・市民からの医療に関する相談対応 ・遺体安置所の開設・設営	・県外避難者予防接種対応 ・墓地、井戸水相談対応 ・飲用井戸水の受付・検査			
8	避難所等、被災者の生活対策	・避難所の運営(避難所担当職員) ・保健師派遣 ・避難所巡回 ・ペット関連対応 ・避難所の食品衛生管理	・避難所運営(避難所担当課)		・【特命隊】拠点避難所の準備・設営、指定避難所の閉鎖	
9	特別な配慮が必要な人への対策	・避難行動要支援者名簿配布 ・福祉避難所の開設準備・運営 ・避難所への情報提供(合理的配慮) ・外国人専用の相談兼避難所支援 ・福祉施設等の所管施設の被害状況に関する情報収集等 ・各学校への安否状況確認 ・避難所となっている体育館等の被害状況確認 ・児童館・支援センター等からの情報収集支援等 ・児童福祉施設等所管施設からの情報収集・支援 ・保育園等への安否状況確認 ・保育園等からの情報収集等 ・児童相談所措置中児童の安否確認	・保護受給者安否確認 ・中国残留邦人等支援給付者安否確認 ・福祉避難所の入所調整等 ・特別支援学校の福祉避難所運営 ・市営住宅等の優先提供 ・避難所への手話通訳者等の派遣 ・障がい者への個別訪問・相談勧奨等 ・障がい者施設への物資提供 ・発達障がい児の家族への物資提供 ・各学校からの情報収集 ・学校被害状況確認 ・災害による孤児対応等	・【特命隊】物資の移送 ・救援・義援物資の要請 ・物資修正センターの管理・運営	・家庭訪問調査 ・学校訪問等 ・災害国補助関連業務	
10	物資等の輸送、供給対策					
11	ボランティアとの協働活動			・災害ボランティアセンターとの連絡・調整		

付表第 1-1 非常時優先業務一覧（災害応急業務）

フェーズ 非常時優先業務		期間別の業務開始時期				
		フェーズ 1	フェーズ 2	フェーズ 3	フェーズ 4	フェーズ 5
		発災当日	3 日まで	1 週間まで	2 週間まで	1 カ月まで
12	公共インフラ 被害の応急 処置等	【都市建設局・土木センター関連（道路施設・河川・護岸施設・公園等）】				
		・初動体制構築	・道路等災害復旧関連業務	・災害復旧事業の取りまとめ		
		・被害情報収集				
		【交通局関連（市電）】				
		・被害状況収集、伝達				
		・運行計画の検討、運輸局報告、広報活動	・電車破損部品修理・製作			
		・軌道の補修、軌道復旧後試運転				
		【農水局関連（農地農業施設、河川・海岸施設等）】				
		・被害情報の収集・取りまとめ	・農作物等被害調査			・災害補助受付
		・農業集落排水施設応急復旧				
		・排水機場応急復旧	・土地改良施設被災調査			
		・山林の被災状況の情報収集・復旧関連業務				
		・漁港等被害調査、緊急工事対応			・水産業被災証明発行調査	
		【上下水道局関連（上下水道施設等）】				
		・上下水道施設にかかる広聴（電話対応）、災害広報業務				
		・漏水調査、井戸、水源地、配水池等調査				
		【その他】				
		・協定井戸での給水活動				
		・公共施設の復旧				
13	建 物、宅 地 等の応急危 険度判定	・応急危険度判定支援		・公共建築物の応急復旧		
		・被災宅地危険度判定				
		・応急危険度判定、被害状況調査				
		・応急修理の実施等（住居・修理解体）				
14	被害認定調 査、被災証明 の発行	・全体計画の策定、調査体制 の検討・構築	・被害の実態把握（初期調査）	・住家被害認定調査（現地調査）		
		・体制の検討・構築（住家被災証明）		・証明書発行開始（住家被災証明）		
				・申請受付	・農業被災証明発行調査	
				・現地調査	・農地に関する被災証明発行	
15	仮設住宅	・応急仮設住宅対応	・市営住宅等入居手続き	・応急仮設住宅入居手続き		
		・みなし仮設住宅入居に係る県、関係団体等協議		・相談受付業務		
16	生活再建支 援	・義援金以外の寄附金への対応		・義援金の受付・配布		
		・被災・影響調査	・企業に対する支援		・復旧・復興計画 の策定準備	
17	廃棄物対策	・通常及び災害廃棄物収集		・廃棄物処理場への応急対応		
		・災害処理計画構築、国・県・他都市・民間調整等				
		・ごみゼロ業務	・食中毒等地下水汚染を確認するための緊急調査			
		・扇田環境センター災害廃棄物受入関連業務、地元対応、災害減免処理対応				
		・業者調整、自治会対応、クリーンセンター支援等	・損壊建築物のアスベスト飛散常用調査			
		・被災状況の把握、し尿処理業者との調整、仮設トイレの把握				
18	その他		・仮設トイレの処置、し尿収集・運搬等の手配			
		・庁内災害救助法、災害対策基本法等の運用に関する助言				
		・災害用公用車手配		・損害賠償責任その他市の債権債務の有無の調査・確認		
		・自動車販売店との調整・EV の賃借（電気自動車活用による電力供給）				
		・動植物園内余震対応		・緊急の例規改正の要請への対応		
		・被災現場確認及び図面作成、調査体制・手法の検討構築（液状化被害地域の調査等）				
18	その他	・物品調達、各現場状況確認		・制度検討（基金）		

イ 非常時優先業務（継続しなければならない通常業務）

継続しなければならない通常業務については、一部の主な業務のみ参考として記載する。
各局区において、発災後の経過時間に応じたフェーズごとに、継続しなければならない通常業務の開始時間及び業務内容を把握する。

付表第 1-2 非常時優先業務一覧（継続しなければならない通常業務）

業務分類	継続しなければならない通常業務（一部の主な業務のみ）
総務	・秘書に関すること ・広聴活動に関すること ・施策調査に関すること
	・公告式及び令達に関すること ・職員の服務に関すること ・組織管理に関すること
	・ホームページや SNS での情報発信に関すること ・公用車の管理及び維持に関すること
	・文書の収発、管理及び浄書印刷に関すること ・庁舎の維持管理及び事務室の配置に関すること
財政・税務	・個人の市民税に関すること ・法人等の市民税に関すること ・固定資産税に関すること
	・軽自動車税、市たばこ税、入湯税及び事業所税に関すること ・市税の徴収、相談に関すること
	・予算の編成総括管理その他財政一般に関すること
会計	・現金の出納保管及び記録管理に関すること ・支出負担行為の確認に関すること
	・資金前途、概算払、前金払い等に関すること
生活	・戸籍に関すること ・住民基本台帳に関すること
	・社会保障・税番号制度に係る個人番号カードに関すること
	・国民健康保険及び後期高齢者医療制度に関すること
福祉	・介護保険に関すること(要介護認定及び要支援認定に関すること、資格及び賦課に関すること等)
	・高齢者福祉に関すること(高齢者等の生活支援、高齢者住宅改造費助成、認知症高齢者等支援等)
	・障がい者福祉に関すること(各種障害者手帳、医療費助成、指定難病、障害福祉サービス等)
	・児童福祉に関すること(児童手当、ひとり親家庭支援、保育所等の入退所・運営、要保護児童支援等)
	・生活困窮者の支援に関すること ・生活保護に関すること(相談・受付、医療扶助・介護扶助、保護の決定等) ・中国残留邦人等支援給付に関すること
保健衛生	・救急医療及び災害医療に関すること
	・感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律に関すること
	・動物の愛護及び管理に関すること ・有害鳥獣に関すること ・狂犬病の予防に関すること
教育・文化	・教育行政に係る総合的企画及び調整に関すること ・学校保健及び学校安全に関すること
	・文化財の保存及び活用に関すること
議会事務	・秘書及び渉外に関すること ・本会議に関すること
	・議案その他会議に関する文書に関すること
土木	・道路関係業務に関すること ・地籍関係業務に関すること

3. 3 人的資源の分析及び対策

○人的資源の運用表

災害応急業務の必要投入量に対する人的資源の分析及び対策については、「人的資源の運用表」を活用する。

「人的資源の運用表」は、毎年度、非常時優先業務の業務内容及び必要人員等を更新し、各局区対策部マニュアル等への反映を行うものとする。以下に、令和6年度における「人的資源の運用表」を参考として示す。

人的資源の運用表

付表第2(災害応急業務のみ)

フェーズ 非常時優先業務		期間別の業務開始時期				
		フェーズ 1		フェーズ 2	フェーズ 3	フェーズ 4
		発災当日		3 日まで	1 週間まで	2 週間まで
1	災害対策本部の組織・運営	・災害対策本部の設置・運営				
		・職員に対する支援(非常時待機・職員の対応・メンタルヘルス対策)				・職員向けストレスチェック準備
		・要人の視察等への対応				
		市職員数	781	774	773	768
		必要投入量	781	774	773	768
		不足人数	0	0	0	0
2	通信の確保	・通信施設等の状況把握		・C ネット等の環境整備(追加端末の配備など)		
		・システムやサーバ室等の復旧対応				
		・各部署からの通信状況に関する問合せ対応				
		・情報システムの状況把握・復旧業務				・情報システム支援業務
		・対応体制の検討・構築			・応急配線資材提供・環境整備支援	
		市職員数	18	18	12	10
		必要投入量	18	18	12	10
5	受援の受入れ	・受入体制の検討・構築		・指定都市市長会等との折衝、庁内の集計業務等		
		・海外(友好姉妹都市等)との連絡調整				
		市職員数	7	7	7	7
		必要投入量	7	7	7	7
		不足人数	0	0	0	0
6	広報活動	・外国人に対する災害関係情報提供、国内国際関係団体対応				
		・プレスセンター				
		市職員数	4	4	6	5
		必要投入量	4	4	6	5
		不足人数	0	0	0	0
7	救助・救急活動	・市・各区医療救護調整本部設置		・県外避難者予防接種対応		
		・市民からの医療に関する相談対応		・墓地、井戸水相談対応		
		・遺体安置所の開設・設営		・飲用井戸水の受付・検査		
		市職員数	110	124	112	110
		必要投入量	110	134	122	120
		不足人数	0	10	10	10

フェーズ 非常時優先業務		期間別の業務開始時期					
		フェーズ 1		フェーズ 2	フェーズ 3	フェーズ 4	フェーズ 5
		発災当日		3 日まで	1 週間まで	2 週間まで	1 ヶ月まで
8	避難所等、被災者の生活対策	・避難所の運営(避難所担当職員)			・避難所運営(避難所担当課)		
		・保健師派遣				・【特命隊】拠点避難所の準備・設営、指定避難所の閉鎖	
		・避難所巡回					
		・ペット関連対応					
		・避難所の食品衛生管理					
		市職員数	629	631	530	424	317
		必要投入量	629	631	785	879	572
		不足人数	0	0	255	455	255
9	特別な配慮が必要な人への対策	・避難行動要支援者名簿配布		・保護受給者安否確認			
				・中国残留邦人等支援給付者安否確認			
		・福祉避難所の開設準備・運営		・福祉避難所の入所調整等			
		・避難所への情報提供(合理的配慮)			・市営住宅等の優先提供		
				・避難所への手話通訳者等の派遣			
		・外国人専用の相談兼避難所支援			・障がい者への個別訪問・相談勧奨等		
		・福祉施設等の所管施設の被害状況に関する情報収集等		・障がい者施設への物資提供			
				・発達障がい児の家族への物資提供		・家庭訪問調査	
		・各学校への安否状況確認		・各学校からの情報収集		・学校訪問等	
		・避難所となっている体育館等の被害状況確認			・学校被害状況確認	・災害国補助関連業務	
		・児童館・支援センター等からの情報収集支援等					
		・児童福祉施設等所管施設からの情報収集・支援					
		・保育園等への安否状況確認 ・保育園等からの情報収集等 ・児童相談所措置中児童の安否確認		・災害による孤児対応等			
		市職員数	134	203	138	136	125
必要投入量	175	244	169	157	146		
不足人数	41	41	31	21	21		
10	物資等の輸送、供給対策	・【特命隊】物資の移送					
		・救援・義援物資の要請					
		・物資修正センターの管理・運営					
		市職員数	114	114	114	20	18
		必要投入量	114	114	114	20	18
		不足人数	0	0	0	0	0
11	ボランティアとの協働活動	・災害ボランティアセンターとの連絡・調整					
		市職員数	0	0	2	2	2
		必要投入量	0	0	2	2	2
		不足人数	0	0	0	0	0

フェーズ 非常時優先業務		期間別の業務開始時期						
		フェーズ 1		フェーズ 2	フェーズ 3	フェーズ 4	フェーズ 5	
		発災当日		3 日まで	1 週間まで	2 週間まで	1 ヶ月まで	
12	公共インフラ被害の応急処置等	【都市建設局・土木センター関連（道路施設・河川・護岸施設・公園等）】						
		・初動体制構築		・道路等災害復旧関連業務		・災害復旧事業の取りまとめ		
		・被害情報収集						
		【交通局関連（市電）】						
		・被害状況収集、伝達						
		・運行計画の検討、運輸局報告、広報活動						
		・軌道の補修、軌道復旧後試運転			・電車破損部品修理・製作			
		【農水局関連（農地農業施設、河川・海岸施設等）】						
		・被害情報の収集・取りまとめ		・農作物等被害調査			・災害補助受付	
		・農業集落排水施設応急復旧						
		・排水機場応急復旧		・土地改良施設被災調査				
		・山林の被災状況の情報収集・復旧関連業務						
		・漁港等被害調査、緊急工事対応			・水産業被災証明発行調査			
		【上下水道局関連（上下水道施設等）】						
		・上下水道施設にかかる広聴（電話対応）、災害広報業務						
		・漏水調査、井戸、水源地、配水池等調査						
		【その他】						
		・協定井戸での給水活動						
		・公共施設の復旧						
		市職員数		715	679	659	587	562
		必要投入量		765	729	759	687	612
		不足人数		50	50	100	100	50
13	建物、宅地等の応急危険度判定	・応急危険度判定支援		・公共建築物の応急復旧				
		・被災宅地危険度判定						
		・応急危険度判定、被害状況調査						
		・応急修理の実施等（住居・修理解体）						
		市職員数		121	174	174	151	151
		必要投入量		121	182	547	545	284
		不足人数		0	8	373	394	133
14	被害認定調査、被災証明の発行	・全体計画の策定、調査体制の検討・構築		・被害の実態把握（初期調査）		・住家被害認定調査（現地調査）		
		・体制の検討・構築（住家被災証明）			・証明書発行開始（住家被災証明）			
				・申請受付		・農業被災証明発行調査		
				・現地調査		・農地に関する被災証明発行		
				・制度検討（生活再建支援）				
		市職員数		36	106	179	283	290
		必要投入量		36	106	345	574	574
不足人数		0	0	166	291	284		
15	仮設住宅	・応急仮設住宅対応		・市営住宅等入居手続き		・応急仮設住宅入居手続き		
		・みなし仮設住宅入居に係る県、関係団体等協議				・相談受付業務		
		市職員数		7	17	19	18	18
		必要投入量		7	19	29	54	54
		不足人数		0	2	10	36	36

フェーズ 非常時優先業務		期間別の業務開始時期					
		フェーズ 1		フェーズ 2	フェーズ 3	フェーズ 4	フェーズ 5
		発災当日		3 日まで	1 週間まで	2 週間まで	1 ヶ月まで
16	生活再建支援	・義援金以外の寄附金への対応				・義援金の受付・配布	
		・被災・影響調査		・企業に対する支援			・復旧・復興計画の策定準備
		市職員数	9	11	10	7	10
		必要投入量	9	11	10	7	10
		不足人数	0	0	0	0	0
17	廃棄物対策	・通常及び災害廃棄物収集		・廃棄物処理場への応急対応			
		・災害処理計画構築、国・県・他都市・民間調整等					
		・ごみゼロ業務		・食中毒等地下水汚染を確認するための緊急調査			
		・扇田環境センター災害廃棄物受入関連業務、地元対応、災害減免処理対応					
		・業者調整、自治会対応、クリーンセンター支援等			・損壊建築物のアスベスト飛散常用調査		
		・被災状況の把握、し尿処理業者との調整、仮設トイレの把握					
					・仮設トイレの処置、し尿収集・運搬等の手配		
		市職員数	198	203	206	206	208
		必要投入量	198	203	298	298	368
	不足人数	0	0	92	92	160	
18	その他	・庁内災害救助法、災害対策基本法等の運用に関する助言					
		・災害用公用車手配			・損害賠償責任その他市の債権債務の有無の調査・確認		
		・自動車販売店との調整・EV の賃借（電気自動車活用による電力供給）					
		・動植物園内余震対応				・緊急の例規改正の要請への対応	
		・被災現場確認及び図面作成、調査体制・手法の検討構築（液状化被害地域の調査等）					
		・物品調達、各現場状況確認			・制度検討（基金）		
		市職員数	13	13	24	27	28
		必要投入量	13	13	24	27	28
	不足人数	0	0	0	0	0	

※市職員数、必要投入量、不足人数は R6.5 月改定時のもの。

第4章 業務継続体制

4.1 非常時優先業務の実施体制

(1) 災害対策本部

地域防災計画に基づき、災害対策本部の設置基準を満たした場合、以下の体制に速やかに移行する。

ア 設置基準

市長は、次の基準に達したとき災害対策本部を設置する。

配備態勢	配備基準	総 員
レベル5 災害対応 態勢	○特別警報級の発表、または発表が見込まれ、大規模な災害が発生する恐れがある場合 ○大津波警報が発表された場合 ○緊急安全確保発令（災害警戒レベル5） ○局地的な災害が発生した場合	最大1/3 程 度 の 職 員
レベル5 強化 全庁総力 態勢	○海岸部全域に災害が発生し被害が甚大な場合 ○震度6弱以上の地震発生 ○長周期地震動階級4が発表された場合 ○全域にわたり災害が発生し、特に被害が甚大な場合	全職員

イ 設置・指揮の権限

市長は、災害対策本部の設置及び指揮を行うが、市長の判断を仰ぐことができないときは、次の順位で代行する。

第1順位	副市長	第2順位	危機管理監	第3順位	政策局長
------	-----	------	-------	------	------

ウ 災害対策本部の組織

災害対策本部の設置基準に達したときは、次の配備態勢をとるものとする。

熊本市災害対策本部（非常態勢）

※熊本市災害対策本部の設置に伴い熊本市水防本部は廃止（熊本市水防本部規程 第2条第2項）、熊本市災害警戒本部は廃止（熊本市災害警戒本部要綱 第7条）

【レベル5】災害対応態勢

【レベル5強化】全庁総力態勢

総員：最大1/3程度の職員

総員：全職員

災害対策本部会議

本部長	副本部長	本 部 員										（※下記の他に本部長が指名する者）		
市長	副市長	危機管理監	政策局長	総務局長	財政局長	文化市民局長	健康福祉局長	こども局長	環境局長	経済観光局長	農水局長	都市建設局長		
		議会局長	教育長	消防局長	交通事業管理者	上下水道事業管理者	病院事業管理者	中央区長	東区長	西区長	南区長	北区長		

災害対策本部指揮室（5階）

本部長（市長）、副本部長（副市長）、危機管理監、関係局長、防災関係機関（国交省、自衛隊、熊本県、熊本県警、ライフライン関係）
※市民の生命・身体・財産に対する危機事象が切迫あるいは発生し、市長、副市長又は危機管理監のいずれかが必要と認める場合、指揮室を開設する

総合調整室（5階）

室 長	危機管理防災部長
副室長	危機管理防災部危機管理課長
調整班	班長（危機管理防災部職員） 副班長（土木情報）：都市建設局課長級職員 班員（各局主管課の主幹級以上の職員（各1名） ※都市建設局のみ職員3名 ※各局の実情に応じて、主管課以外の主幹級以上の職員も可能
情報班	班長（危機管理防災部職員） 班員（各局の主査級の職員（各1名））
広報班	班長（広報課長） 班員（広報課職員）
総務班	班長（危機管理防災部職員） 班員（危機管理防災部職員）
受援班	班長（政策局又は総務局課長級職員） 副班長（政策局又は総務局課長級職員） 班員（政策局、総務局、文化市民局及び経済観光局の職員） ※政策局、総務局は班長を含め各2名、その他は各1名
物資供給班	班長（文化市民局又は経済観光局課長級職員） 班員（文化市民局、経済観光局、健康福祉局の職員） ※班長を含め各3名
災害救助法班	班長（危機管理防災部職員） 班員（災害救助法担当職員） ※文化市民局、健康福祉局、経済観光局は各2名、都市建設局は4名

情報支援室（3階）

責任者	正）危機管理防災部職員 副）危機管理防災部職員
管理調整班	班長：危機管理防災部職員
電話対応班	班長：都市建設局職員
情報整理班	班長：政策局又は総務局の職員
土木情報班	

※上記各班への各対策部からの参集要員は、
【レベル4強化】災害警戒態勢と同様
※情報部副責任者（土木情報班ライン）の都市建設局課長級1名及び管理調整班の都市建設局2名は、調整班とする。

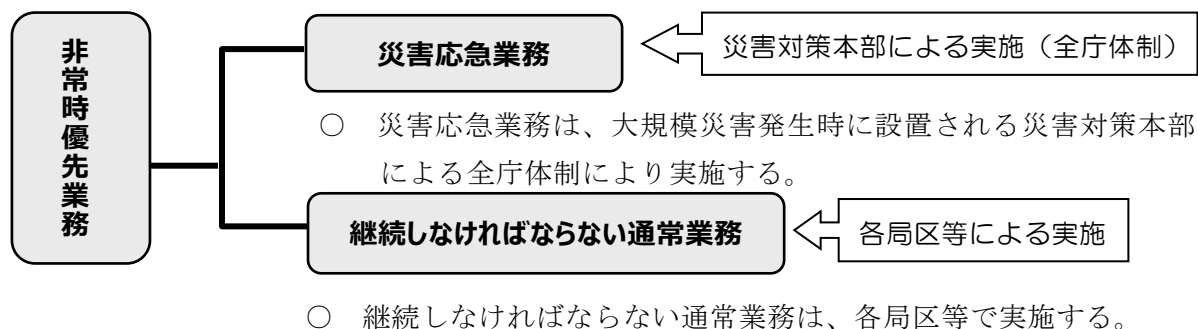
各局・区対策部

政策局対策部長（政策局長） 政策総務班長（総合政策部長） 秘書班長（秘書部長）	総務局対策部長（総務局長） 総務班長（行政管理部長） 情報システム班長（デジタル部長） 情報契約班長（契約監理部長）	財政局対策部長（財政局長） 財政総務班長（財務部長） 被害調査班長（税務部長）	文化市民局対策部長（文化市民局長） 市民総務・応急支援班長（市民生活部長） 人権推進班長（人権推進部長） 文化創造班長（文化創造部長） 熊本城班長（熊本城総合事務所長）	健康福祉局対策部長（健康福祉局長） 福祉総務班長（健康福祉部長） 保健医療対策班長（保健衛生部長）
こども局対策部長（こども局長） こども総務班長（こども育成部長）	環境局対策部長（環境局長） 環境総務班長（環境推進部長） 廃棄物処理班長（資源循環部長）	経済観光局対策部長（経済観光局長） 経済総務班長（産業部長） 観光交流班長（観光交流部長） スホー・ツイ・イベント班長（スホー・ツイ・イベント部長）	農水局対策部長（農水局長） 農政総務班長（農政部長）	都市建設局対策部長（都市建設局長） 都市総務班長（都市政策部長） 交通政策班（交通政策部長） 住宅班長（住宅部長） 公共建築班長（公共建築部長） 土木班長（土木部長） 森の都推進班長（森の都推進部長）
消防局対策部長（消防局長） 消防総務班長（総務課長） 管理班長（管理課長） 情報整理班長（予防課長） 情報収集班長（指導課長） 指揮運用班長（警防課長） 通信運用班長（情報司令課長） 救急運用班長（救急課長） 地区隊班長 （中央、東、西、南、北、益城西原各署長）	各区対策部長（中央、東、西、南、北各区長） 各区総務班長（各区民部部長） 各区総務副班長（各区土木センター所長） 各区保健福祉班長（各区保健福祉部長）	交通局対策部長（交通事業管理者） 交通総務・市電班長（交通局次長）	上下水道局対策部長（上下水道局事業管理者） 上下水道総務班長（総務部長） 上水道班長（維持管理部長） 下水道班長（計画整備部長）	病院局対策部長（病院事業管理者） 病院総務班長（病院事務局長） 診療対策班長（部長指名者） 植木診療対策班長（植木病院院長）
教育委員会対策部長（教育長） 教育総務班長（教育総務部長） 学校対策班長（学校教育部長）	応援対策部長（議会局長） 議会局班長（部長指名者） 監査事務局班長（監査事務局長） 人事委員会事務局班長（人事委員会事務局局長） 選挙管理委員会事務局班長（選挙管理委員会事務局局長） 農業委員会事務局班長（農業委員会事務局局長）			

（２）指揮命令（業務）系統

災害応急業務については、熊本市災害対策本部規程に定めるところにより、通常業務については、熊本市事務分掌規則、熊本市区役所等事務分掌規則、熊本市事務決裁に関する訓令及び熊本市区役所等事務決裁に関する訓令に定めるところにより、それぞれの指揮命令（業務）系統のもと実施する。

非常時優先業務区分ごとの業務継続体制は、次のとおり。



ア 災害応急業務の実施

（ア）災害応急業務は、災害対策本部による全庁的な体制により実施する。

（イ）本庁と区役所の連携

本庁の各対策部は区対策部と連携し、優先的に行う災害応急業務や継続しなければならない通常業務に関する調整を行う。

（ウ）職員の応援体制の考え方

a 各対策部内

原則として各対策部内で行うものとし、応援体制の調整は各対策部の庶務班で実施する。このため、各局区等は、人員が不足する業務への局区等内職員の応援体制について、平時から整備を図る。

b 対策部間

対策部間での応援措置は、対策本部総合調整室を通じて、全庁的な調整を行う。

イ 継続しなければならない通常業務

（ア）継続しなければならない通常業務は、各局区等内での体制で実施する。

（イ）各局区等は、それぞれ所管する継続しなければならない通常業務を実施するとともに、実施状況を把握する。

（ウ）業務の実施に際して、局区等内での応援や調整が困難となる程に人員等の不足を生じ、業務の停止や遅延が市民生活に悪影響を及ぼしかねない場合は、災害応急業務での取り扱いに準じて、対策本部総合調整室を通じて、全庁的な調整を行う。

（エ）各局区等は、平常時から人員が不足する部署への局区等内職員の応援など、継続しなければならない通常業務を円滑に実施する体制の整備を図るものとする。

4. 2 職務代行

業務継続を適切に行うため、各対策部及び各業務に関しての重要な意思決定及び意思決定が迅速・確実に伝わりとともに、様々な組織レベルからの重要な情報・報告等が組織上の上位者に適切に伝わるよう、部署等において職務代行者をあらかじめ局・区のマニュアル等で定め、組織改編や人事異動に併せて定期的に更新し、指揮命令系統を確立しておく。

4. 3 職員の参集体制

職員（熊本市職員定数条例（昭和24年告示第122号）第2条に規定する職員並びに熊本市職員の勤務時間、休暇等に関する条例（平成7年条例第2号）第2条第3項の定年前再任用短時間勤務職員及び同条第4項の任期付短時間勤務職員をいう。）は、勤務時間外において大規模災害が発生したときは、自己の身の安全の確保及び家族の安否の確認をした上、業務継続計画又は地域防災計画に定めるところにより、災害の種類等に応じ、速やかに、あらかじめ指定された近隣の避難所、庁舎、施設その他の場所に参集し、非常時優先業務を実施しなければならない。ただし、次に掲げる場合は、この限りでない。

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">(1) 自己又は家族が被災したことにより、これらの者に切迫した危険がある場合(2) 自己又は家族の病気等の理由により活動が困難な状況にある場合(3) 他の業務で遠隔地に出張中の場合(4) 参集途中の火災等により、参集が事実上不可能な場合若しくは生命若しくは身体に著しい危険が予想される場合又は救命活動に参加する必要性が生じた場合(5) 育児休業、病気休職、病気休暇その他参集が困難な事情により休業、休職等を認められている場合(6) その他前各号に掲げる事由に準じる事由がある場合 |
|--|

4. 4 緊急連絡先

発災当初の資源の確保状況の確認や資源配分等を適切に行うためには、意思決定に係る市長・副市長や各部署の責任者等及び防災関係機関等との連絡調整を迅速に行えることが必要であることから、発災時に必要となる緊急連絡先をあらかじめ各局区等のマニュアル等で定め、組織改編や人事異動にあわせて定期的に更新しておく。

第5章 庁舎等の機能維持

非常時優先業務を実施するためには、第4章で整理した業務継続体制が確保されているだけでなく、この業務遂行の基盤となる電力、電話、防災行政無線、情報システム、飲料水、食料等の庁舎機能が維持されていることが必要である。

災害対策本部を設置する本庁舎を中心に、資源確保に向けた具体的な対応策を定める。

5. 1 庁舎

(1) 対策本部及び対策部の移転等

ア 現状

本庁舎が使用できない場合を想定した代替施設としては、出先の市有建築物である施設となるが、各局の移転先を事前に定め、移転しても情報共有を図る等の対策を進める必要がある。

本庁舎以外の市有建築物である施設が、使用できない場合を想定した対応策や被害を最小限にとどめる対策を進めていく必要がある。

イ 対応

以下の示す方法により非常時優先業務等を継続もしくは早期再開する。

- ①本庁舎が使用不能の場合は災害対策本部機能を次の施設に移転させる。
 - ・ 消防局庁舎 ・ 熊本城ホール ・ 熊本市民会館 ・ 上下水道局庁舎
 - ②各局は、本庁舎以外の市有建築物である施設をリスト化し、各局の移転先を事前に定めておくことで非常時優先業務を継続もしくは早期再開する。
 - ③本庁舎以外の市有建築物である施設が使用不能の場合は、本庁舎等に機能に移転して業務を継続する。
 - ④施設そのものは使用可能だが、各対策部等の執務室が使用不能の場合は、施設内にスペースを確保して業務を継続する。

(2) 災害対策本部活動の室とスペース

ア 現状

本庁舎には、災害対策本部活動を実施する場所及び活動に必要な機器類は常設されておらず、大規模災害時には5階に災害対策本部指揮室及び庁議室に総合調整室を設置する必要がある。また、危機管理防災部は3階にあることから、

- ① 初動段階においては危機管理防災部に情報が集中することが予想される。
- ② 本部活動は2つの階に分離する。
- ③ 電話回線（10回線）、防災行政無線、パソコン、プリンター、FAX、ネットワークシステム、ディスプレイ等の災害対策本部活動に必要な機器類を搬入する必要がある。
- ④ 総合調整室は、防災関係機関・応援機関・ライフライン事業者等との調整、情報伝達等での活動を考慮すると、スペース的には手狭になることが想定される。

イ 対応

- (ア) 総合調整室の運用開始前までの間は、災害対策本部指揮室で情報の収集、分析及び重要な意思決定を行う。
- (イ) 初動段階においては危機管理防災部の執務室、水防本部室を一時的に総合調整室としての活動ができるよう機器及び活動要領を準備しておく。
- (ウ) 5階庁議室は情報・通信機器類の整備を行い、迅速な開設・運用を図る。
- (エ) 5階の活動スペースが不足する場合は、地震発生後3日間程度経過し、時間的余裕が生じた場合には、14階大会議室を災害対策本部の活動拠点として移動することを検討する。

(3) 各所属の執務環境（備品等の転倒）

ア 現状

ロッカーや書棚、キャビネット、パソコン等事務機器の転倒防止策は遅れており、転倒等による事務機器等の散乱、書類の散乱による負傷者の発生、パソコン等の片付け作業等執務スペース確保のための時間のロス、損壊による業務の停滞等非常時優先業務遂行に大きな影響がでる。

イ 対応

上記の影響を最小限にとどめて非常時優先業務を速やかに実施するために、次の耐震対策で対応する。

○ パソコン等卓上器機

耐震ジェルや防振マットなどによる落下・移動防止対策を実施する。

○ コピー機

キャスター付の機器が多く、執務室の出入り口を塞いでしまうことが想定されるため、ストッパーを設置するなどの固定措置を実施する。

○ キャビネット、壁面書類棚等

左右連結で壁面に設置し、壁か床又は天井に転倒防止金具・ポール等で固定する。

また、キャビネット、壁面書棚等の上に荷物を置かない、重量物は下部に収納、上部に収納物を集中させない等の対応を行う。

5. 2 インフラ関係等

(1) 電力

ア 現状

本庁舎内には、災害時等の停電に備え、4階にディーゼル発電機1000kVA、地下タンク等に備蓄燃料17,950L（燃料小出槽950L、地下タンク5,000L、12,000L）、運転可能時間は72時間対応可能な非常用発電設備を有している。

この場合の電源使用可能能力は、概ね次のとおりとなる。ただし、消防設備を使用する場合は、重要度の低い方から順に送電を制限することになる。本庁舎外でも、非常用発電設備が整備されていない施設が存在する。

- ・照明設備は、各フロア 1/4～1/5 点灯
- ・コンセントは、非常用コンセント（壁設置の赤色表示）のみ使用可能（3～13 階）
- ・コピー機・FAX は、非常用コンセントで使用可
- ・電話は、B2 階～14 階使用可
- ・給水・トイレは使用可能



イ 対応

- （ア）非常用発電設備の作動に必要な燃料を早急に確保する。このために協力要請できる体制を整備しておくことが必要。
- （イ）非常用発電装置が設置されていない施設等については、商用電源の復旧まで待たなければならないことから、懐中電灯等の照明器具や発電機のリースなどによる代替手段を確保する必要がある。

（２）電話

ア 現状

- （ア）固定電話は、本庁舎が停電しても回線が切断していなければ、非常用発電装置の可動により、固定電話の利用は可能となっている。しかしながら、大規模地震発生時には、市民からの問い合わせの殺到や通話の輻輳などにより固定電話が利用できない可能性が大きいと想定される。
- （イ）災害時優先電話は、通話が輻輳して一般回線が発信制限を受ける状況においても、優先的に発信できる電話回線であり、本庁は60回線を指定してある。
- （ウ）操作性が容易であるIP無線、携帯電話、一般回線等を使用して情報伝達し、庁内の情報連絡手段に使用する。

イ 対応

- 発災時には、市民等からの問い合わせが殺到し一般回線は輻輳する可能性が高くなることから、災害時優先電話を確認しておき、有効に活用する。

（３）給排水設備（飲料水、トイレ用水）

ア 現状

- （ア）本庁舎の飲料水用とトイレ用水は市上下水道局配管より、一旦、地下受水槽（200 m³：20 万ℓ）で受けた水をポンプアップにより8階貯水槽（容量20 m³：2 万ℓ）と15階の貯水槽（容量24 m³：2.4 万ℓ）に移し、飲料水及びトイレ用水として自然流下により各階に提供される仕組みとなっている。ポンプは非常用電源で対応できる。下水道本管及び排水設備が破損した場合は、トイレの使用はできなくなる。
- （イ）階上の貯水槽分（4.4 万ℓ）の約3割（1.3 万ℓ）を飲料水に使用したとした場合、職員2500人が1日半程度（1人あたり1日3ℓで換算）、受水槽分（20 万ℓ）の3割（6 万ℓ）を使用した場合は8日程度では飲用する水量を保持していることになる。
- （ウ）消火設備用の水は、上記とは別に70 m³を地下タンクに保持している。

イ 対応

地下の受水槽、階上の貯水槽が損傷する場合など、飲料水及びトイレ用水が確保できない場合を想定した対応が必要。

(ア) ペットボトル等による飲用水の備蓄や参集時の職員の持参などの対応となる。

(イ) 備蓄型の簡易トイレ(トイレパック)での対応や仮設トイレの設置で対応となる。

(4) 備蓄（食料・飲料水、生活用品、消耗品）

ア 現状

(ア) 災害時における職員用の食糧（アルファ化米）・飲料水については備蓄しているが、宿泊して業務に当たる職員にとって必要となる毛布等含む生活用品の備蓄はない。

(イ) 非常時優先業務の実施に必要な紙やプリンター、コピー機のトナー等の消耗品は日常的なストックはあるものの災害時用の特別な備蓄はない。

イ 対応

(ア) 生活用品等の配布は、現状では困難であるので、現実的には職員でのロッカー等でのストック及び参集時の持参での個人対応となるが、長期化することから事業者等から緊急の提供処置で対応する。

(イ) 業務用の消耗品についても、協定先や事業者からの緊急調達を行って対応する。

(5) 防災行政無線等

ア 現状

市が保有する防災行政無線（デジタル移動系）は100局、IP無線は31局を危機管理防災部、土木センター、区役所等に整備している。

災害時において固定電話、携帯電話等の使用が制限される中で、被害状況を迅速・正確に把握することは最重要であり、防災行政無線による情報収集・連絡が円滑に出来るようにしなければならない。また、対策本部内の業務連絡にも無線機を使用するようになる。

イ 対応

(ア) 定期的な交信状況の確認と職員への操作訓練を定期的 to 実施する。

(イ) 移動局無線の常時バッテリーの充電(稼動状態)の保持、使用後は充電を実施する。

(ウ) 区役所及び対策本部活動用の移動局防災行政無線の所要数の検討を進める。

(6) エレベーター

ア 現状

停電を含め最寄の階に停止、扉は解放されるので、閉じ込められる可能性は極めて低い。

イ 対応

事業者との連絡体制の保持による早期復旧対応が必要である。

(7) 情報システム

本市の業務の多くが情報システムに依存しており、必要不可欠のインフラである。このことから、大規模地震等災害発生時でも最優先に復旧し、情報システムに関する業務の継続を確保する必要がある。

ア 現状

(ア) 情報システムのハードウェア（機器・設備）は耐震対策を進めているが、サーバ等が転倒した場合、修理に数日～数か月程度要する可能性がある。

(イ) 停電した場合、民間データセンターに設置されたAネット及びCネットサーバ等については、冷却装置（エアコン等）も含め非常用電源対応となっているため、継続して利用可能である。本庁舎サーバ室に設置された機器についても無停電電源装置を設置しているが、冷却装置は一部非常用電源に対応していないため、機器が熱により停止する可能性がある。

これらのことから、情報システムが使用できない場合においても、継続しなければならない業務については、代替策等により業務を継続していかなければならない。

イ 対応

(ア) 情報システムの早期復旧のための対応として次の対策を検討または実施する。

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">① 職員の連絡体制の確立② 外部委託事業者との連絡・関係の強化③ 被害状況調査手順の確認④ ハードウェア（機器・設備）の耐震（転落、転倒）対策⑤ 代替機器類の調達手順の確認⑥ 重要データのバックアップ体制の保持（安全な場所への分散化等）⑦ 重要データの定期的なバックアップ等の実施 |
|--|

(イ) 情報システムが復旧するまでの間、情報システムを使用する非常時優先業務の実施にあたっては、各部局は手作業による処理や業務代行などの方法や市民対応について検討し、職員間で確認しておく。

第6章 緊急時の対応

非常時優先業務を実施するためには、職員参集、災害対策本部の設置・運営などの業務継続体制を速やかに確保することが必要であるため、具体的な運用方法を定める。

各局区等は、災害対応工程管理システム（BOSS）等も活用し、各対策部マニュアル等に基づいた円滑な非常時優先業務を実施する必要がある。

6. 1 対応の基本

6. 1. 1 通常業務の一旦停止、その後の継続・縮小・休止

災害対策本部長が本計画を発動した場合には、休止することで市民生活に重大な影響を及ぼす「継続しなければならない通常業務」以外の通常業務については一旦すべて停止する。その後、業務の休止又は非常時優先業務の支障とならない範囲での再開を判断する。

6. 1. 2 行事や催し物の延期・中止

各局区等は、予定している行事や催し物の延期又は中止を速やかに公表する。

6. 1. 3 対応手順

第3章、第4章、第5章を参考にしつつ、次の手順で業務継続要領を確立する。

まず、災害・被害の状況、特に各市庁舎等の被害及び周辺の被害を把握・集約するとともに、職員の参集・被災状況を確認する。

次に、市域における被害状況等から、必要な災害応急業務や通常業務を選別し、いつまでに業務を開始・再開する必要があるかを検討する。この優先的に実施すべき業務について「非常時優先業務」として整理する。

その上で、非常時優先業務の必要資源（職員、庁舎、電力、通信、情報システム等）がどの程度利用可能であるか確保状況を確認し、課題を解決するための対策を決定する。

6. 2 災害対策本部等の設置

非常時優先業務を確実に実施するためには、各対策部や防災関係機関等とが連携して、必要となる人的資源等を適切に配分し、応急業務を中心とした対策が的確に実施できる業務継続体制、特に災害応急業務を担う災害対策本部体制を確保しなければならない。

（1）初動体制確保のための方針

市域において、大規模災害（地震の場合、震度6弱以上）が発生した時は、自動的に災害対策本部・レベル5強化全庁総力態勢となり、全職員が参集し市民の生命・身体・財産を守るために必要となる初動対応、災害応急業務を中心とした業務を迅速・的確に実施する必要がある。

【初動体制確保の方針】

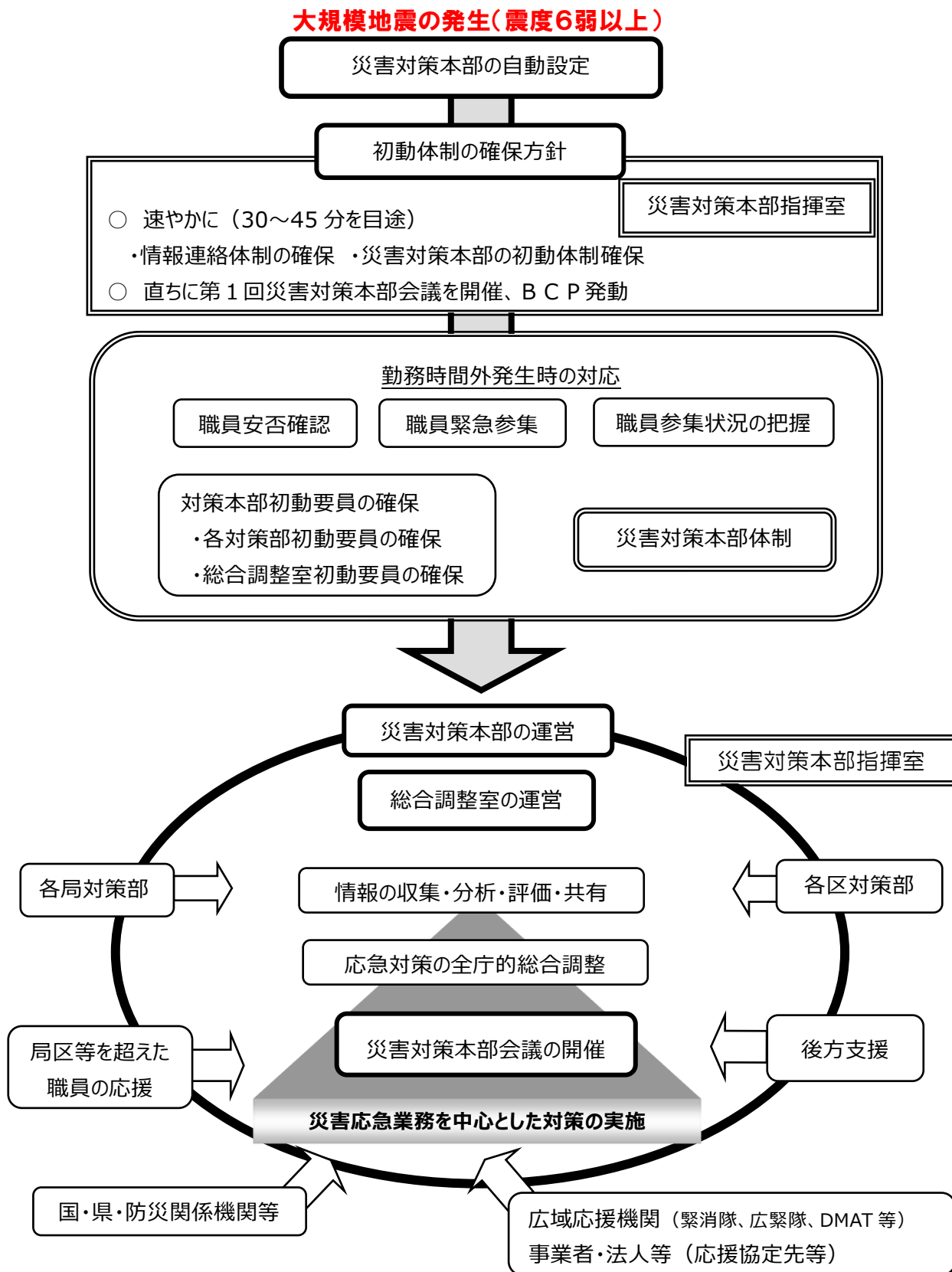
- ① 発災後、速やかに情報連絡体制及び災害対策本部の初動体制を確保する。
- ② 発災後直ちに第1回災害対策本部会議を開催する。
 - ・本計画及び受援計画の発動決定、危機事象の共有と危機事態の宣言
 - ・各対策部の被災状況を確認→各フェーズ転換時等に第2回目以降の災害対策本部会議で報告

（２）初動体制の確保要領

○ 第1回災害対策本部会議にかかる初動体制

- ア 総合調整室長（危機管理防災部長）は、各対策部の総合調整室勤務職員を速やかに総合調整室に参集させる。
- イ 各局区は、各対策部を設置するとともに、あらかじめ指定している総合調整室勤務職員を総合調整室に派遣する。
- ウ 総合調整室長は、参集した危機管理防災部職員及び総合調整室勤務職員をもって、電話機、無線機等の点検・設置を行い、総合調整室を開設するとともに、各対策部及び県・自衛隊・警察・日赤、ライフライン業者等の防災関係機関及び災害時応援協定締結事業者等との情報連絡体制を確保する。この際、防災関係機関からの連絡調整員（LO）の派遣を要請する。また、一部の職員を危機管理防災部に配置し、情報の収集・連絡の継続性を保持する。
- エ 総合調整室長は、情報収集・伝達、庁舎の被災状況の把握等を行い、災害対策本部機能を確保する。
- オ 総合調整室は、発災後直ちに第1回災害対策本部会議を開催できるよう準備する。
- カ 第1回災害対策本部会議において、本部長による危機事態の宣言を実施、危機意識の共有を図る。

図 6－1 業務継続体制（災害対策本部体制）確保の流れ：勤務時間外発生の場合



（３）災害対策本部初動要員の確保

ア 災害対策本部初動要員の指定

各局区等は、平常時から、休日・夜間等の勤務時間外に大規模災害（地震の場合、震度６弱以上）が発生した場合の災害対策本部初動要員（各対策部の初動要員及び対策本部総合調整室の初動要員）確保のため、本庁近傍に自宅がある職員を対策本部初動要員としてあらかじめ複数指定しておく。

イ 災害対策本部初動要員の参集

本部初動要員は、休日・夜間等の勤務時間外に大規模災害（地震の場合、震度６弱以上）が発生した際には、徒歩、自転車又はバイクにより各対策部及び対策本部・総合調整室に参集する。

ウ 災害対策本部初動要員の業務

災害対策本部等初動要員は、参集後、以下の業務を実施する。

- ① 災害対策本部の設営
（総合調整室、災害対策本部指揮室、各対策部）
- ② 災害対策本部設置の周知（報道関係機関、市ホームページ等）
- ③ 職員の安否確認及び参集状況
- ④ 市庁舎・施設等被害状況
- ⑤ 災害情報の収集
（住民被害、ライフライン、交通機関、道路、河川、土砂災害、農林業被害等）
- ⑥ 防災関係機関との連絡
- ⑦ 対策本部会議の準備（情報の集約、資料の取りまとめ等）と開催
- ⑧ 報道関係機関等の対応（報道関係機関や市民からの問い合わせ対応）など

（４）各局区等の体制

ア 各局区等の業務継続計画の発動

災害対策本部総合調整室と緊密な連携を図りつつ、本部長から発動の指示があった場合には、速やかに本計画を発動する。

イ 計画の弾力的運用

各局区等の長は、被害の状況及び欠勤者等の状況に応じて対応の変更、又は計画の修正など、弾力的な運用を行う。

ウ 職員の安否確認

各局区等の長は、発災時の職員の安否確認を行い災害対策本部（総務局対策部）に報告する。

6. 3 業務継続計画の発動及び解除

（１）発動要件

本計画は、大規模災害が発生し、地域防災計画に定めるレベル５強化全庁総力態勢をとった場合において、第１回災害対策本部で発動を決定する。

〔レベル5強化全庁総力態勢（全職員参集）〕

- ・震度6弱以上の地震発生
- ・長周期地震動階級4が発表された場合
- ・海岸部全域に災害が発生し被害が甚大な場合
- ・全域にわたり災害が発生し、特に被害が甚大な場合

（２）発動権限者

- ア 本部長（市長）とする。
- イ 本部長に事故があるときは、熊本市災害対策本部条例の規定による職務代行者である災害対策副本部長（副市長）（以下「副本部長」という。）を発動権限者とし、次の順位で代行する。

第1順位	副市長	第2順位	危機管理監	第3順位	政策局長
------	-----	------	-------	------	------

（３）解除

本部長は、本計画の発動の必要性がなくなつたと判断したときは、本計画の発動を解除する。

（４）発動及び解除の周知

市が本計画の発動又は解除を行った場合には、本部長による宣言、テレビ、ラジオ、報道関係機関、市ホームページなどを通じて市民に広く周知し、市の体制移行（一部業務の縮小・休止等）について、市民・企業等に理解と協力を求める。

6. 4 職員の安否確認及び緊急参集

（１） 安否確認

ア 安否確認事項

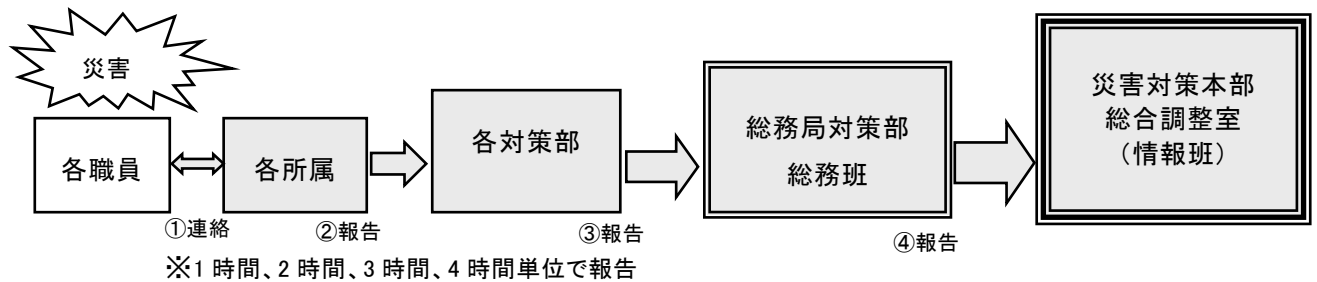
- （ア）安否情報：○本人（無事 ・ 負傷）○家族等の安否（無事 ・ 負傷）○その他
- （イ）参集情報：○勤務地 ○あらかじめ指定された近隣の避難所（ ）
- その他（ ） ○自宅待機

イ 職員の安否確認は、次の手順に基づき行うものとする。

- ① 職員は、自身の所属に上記の安否確認事項連絡をする。
各所属は、職員から安否連絡がない場合には、個別連絡を取り、安否を確認する。なお、各職員及び各所属は、平常時から、連絡責任者、連絡先、連絡手段（災害伝言ダイヤル等）を互いに確認しておく。
- ② 各所属は、「安否確認状況報告様式」を準用して、安否の確認結果を取りまとめ、各対策部主管課に報告する。
- ③ 各対策部主管課は、対策部内の確認結果を、「安否確認状況報告様式」により、総務局対策部総務班へ報告する。応援対策部議会局班は、他の応援対策部の確認結果を取りまとめて報告する。
- ④ 総務局対策部総務班は、各対策部の集計結果を「安否確認状況報告（各対策部一覧）」により総合調整室へ報告する。

- ※1 報告時間は発災時間を基準に 1 時間、2 時間、3 時間、4 時間単位に〇：00 時現在で報告する。
- ※2 総務局は、平常時から安否確認の集計表様式を各局区等に周知しておく。
- ※3 各局区等主管課は、平常時から局区等内職員の安否確認を円滑に行えるよう、局区等内での安否情報の具体的な取りまとめ手順を、職員に周知徹底する。
- ※4 安否確認結果は、主として災害発生時の初動・災害応急対策の実施に携わる職員数の概数を把握し、対策部を超えた応援職員の調整等の基礎資料として使用する。

図 6－2 安否確認の流れ



(2) 職員の緊急参集及び職員の参集状況の把握

ア 職員の参集先

(ア) 勤務地への参集

職員は、休日・夜間等の勤務時間外に大規模災害（地震の場合、震度 6 弱以上）が発生した場合には、原則として徒歩、自転車又はバイクで勤務地に参集する。（車は可能な限り利用しない）

ただし、自宅が津波避難区域になっている場合や、倒壊するおそれがある場合などにおいては、自らの安全確保を行った上で参集する。

(イ) 最寄り職場への参集＝自分の勤務地への参集が困難な場合の対応

基本的に勤務地への参集としているが、交通機関等の途絶等により勤務地に参集することが困難な場合には、所属に連絡して指示を受けるか、最寄りの区役所等に参集する。各所属で非常時優先業務に支障があることも考慮し、市職員としての自覚を持って対応する。

(ウ) 自宅待機＝参集が困難な場合の対応

- a 以下に掲げる事由等により、勤務地にも最寄りの区役所等にも参集が困難な場合には、安否情報を所属に連絡した上で、原則として自宅待機とする。

- ① 自己又は家族が被災したことにより、これらの者に切迫した危険がある場合
- ② 自己又は家族の病気等の理由により活動が困難な状況にある場合
- ③ 他の業務で遠隔地に出張中の場合
- ④ 参集途中の火災等により、参集が事実上不可能な場合若しくは生命若しくは身体に著しい危険が予想される場合又は救命活動に参加する必要がある場合
- ⑤ 育児休業、病気休職、病気休暇その他参集が困難な事情により休業、休職等を認められている場合
- ⑥ その他前各号に掲げる事由に準じる事由がある場合

b 待機期間の行動

周辺の状況把握に努めつつ所属先との連絡・指示を待つ。

また、待機の間は、自宅周辺での救出・救助活動、避難者支援に携わるなど地域の応急活動に積極的に参加する。

イ 職員の参集状況及び参集可能職員概数の把握

職員の参集状況及び参集可能職員概数の把握は、次の手順に基づき行う。

- ①参集した職員（最寄りの職場を含む。）は所属に対して、到着の報告をする。
- ②各所属は、「参集状況報告様式」を準用して、参集状況を取りまとめ、各対策部主管課に報告する。
- ③各対策部主管課は、対策部内の参集状況を、「参集状況報告様式」により総務局対策部総務班へ報告する。応援対策部議会局班は、他の応援対策部の参集状況を取りまとめて報告する。
- ④総務局対策部総務班は、各対策部の集計結果を「参集状況報告（各対策部一覧）」により総合調整室へ報告する。

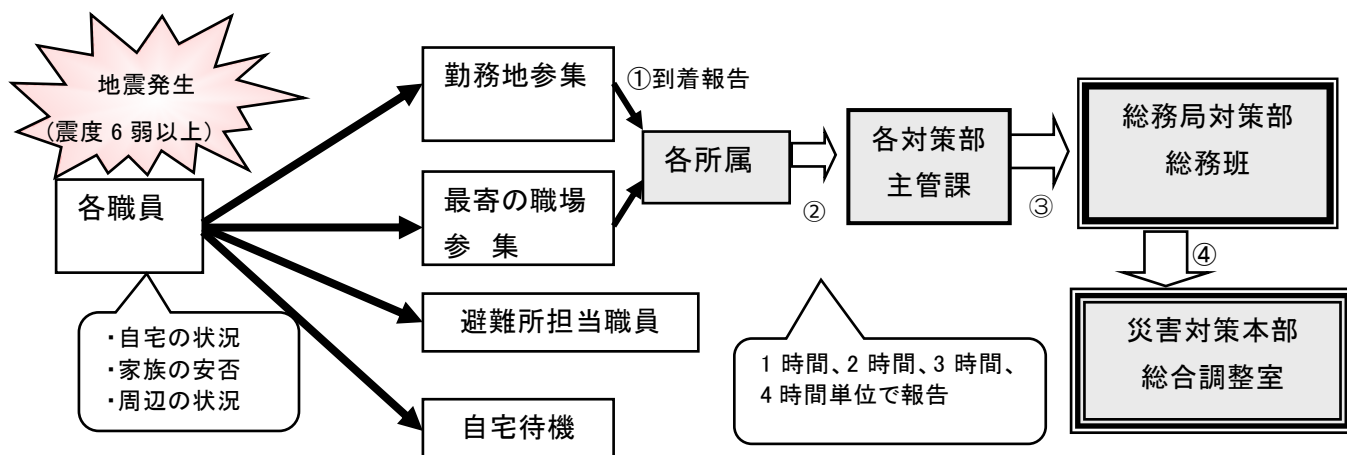
※1 報告時間は発災時間を基準に、1時間、2時間、3時間、4時間単位に〇:00時現在で報告する。

※2 総務局は、平常時から参集状況の集計表様式を各局区等に周知する。

※3 各局区等主管課は、平常時から局区等内職員の参集状況の集計を円滑に行なえるよう、局区等内での参集状況の具体的な取りまとめ手順を職員に周知徹底する。

※4 参集状況集計結果は、主として災害発生時の初動・災害応急対策の実施に携わる職員数を把握し、対策部を超えた応援職員の調整等の基礎資料として使用する。

図 6－3 職員参集状況把握の流れ



6. 5 施設等の安全確認

(1) 所管する施設及び設備の確認等

各局区等は、所管する施設及び設備の使用可否の判断や安全管理等について関係局区等と連携して確認し、災害対策本部（総合調整室・情報班）に報告する。

(2) 施設管理者の責務

施設管理者は、自らが管理する施設の被害状況を確認するとともに、災害時の防災拠点施設及び避難所として利用の可否について業務を所管する対策部を通じて災害対策本部（総合調整室・情報班）に報告する。

6. 6 情報の収集・分析・評価・共有

(1) 災害対策本部では、総合調整室において、各対策部、防災関係機関、広域応援機関等から情報を収集し、情報の必要性や信頼性、正確性という観点及び予想される災害応急活動の視点から分析評価を加えて、情報としての判断をするとともに、共有を図る。

(2) 評価した情報は、災害対策本部会議、災害対策本部指揮室、総合調整室及び各対策部の応急災害対策の決定等に使用する。情報の収集・整理にあたっては、対策決定等状況判断の焦点に合った情報の収集に努める必要がある。また、緊急かつ重要な意思決定を必要とする場合は、災害対策本部指揮室により判断を行うことがある。

6. 7 非常時優先業務の抽出・整理及び人的資源の運用

第3章の非常時優先業務一覧表等を基礎として、発生した災害の被害の状況職員の参集状況等に応じ、非常時優先業務を抽出し、その遂行体制を確立する。

6. 7. 1 非常時優先業務の抽出・整理

災害応急活動の推移（開始、拡大・縮小、終結等）等に応じた災害応急業務及び再開・拡充等を必要とする通常業務を、非常時優先業務一覧表から抽出し、非常時優先業務として整理する。

6. 7. 2 人的資源の運用

（１）整理した非常時優先業務に応じ、人的資源の運用表から業務遂行に必要な人的所要を見積り、現実の職員の参集状況等を踏まえて、全庁的に調整し人的資源の運用を決定する。

（２）対策部を超える職員の応援手順

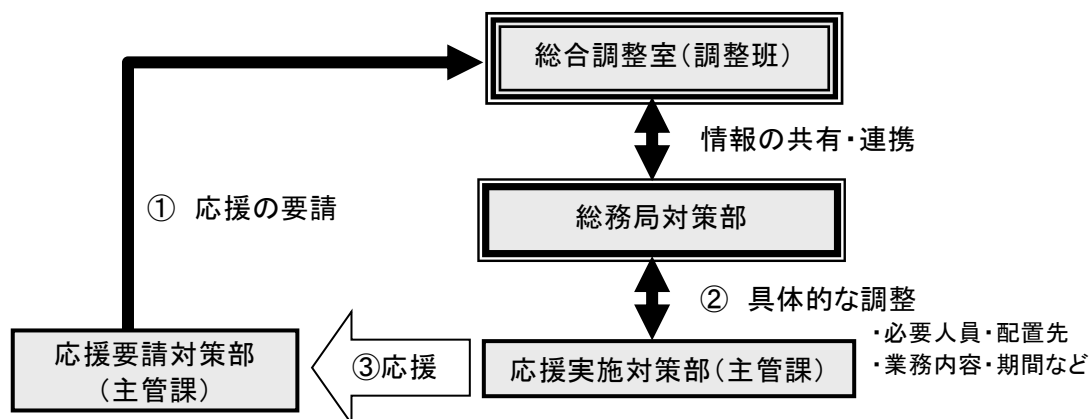
ア 応援の要請

対策部主管課は、部内の人員の不足により災害応急業務が実施できない場合、総合調整室（調整班）に対策部を超える職員の応援要請を行う。更に市職員のみでの対応が困難である場合は、受援計画により他自治体等への応援要請を行う。

イ 具体的な調整

- ・総合調整室（調整班）は応援の必要性、応援業務の優先順位を決定し、総務局対策部（総務班）に応援調整を行うよう要請する。
- ・総務局対策部（総務班）は総合調整室の調整班と連携を図りながら、応援を実施する対策部（応援実施対策部）を選定し、当該対策部主管課と応援を要請する対策部（応援要請対策部）主管課との間で、必要な人員数・配置先・業務内容・期間等について具体的に調整し、応援内容を調整する。調整結果を総合調整室に報告する。
- ・受援計画により他自治体等へ応援要請を行う際は、総合調整室（受援班）で調整する。

図 6 - 4 対策部間の職員応援実施手順



6. 8 庁舎等の必要資源の確保

第5章を基礎として、被災状況等に応じて、対策を講じる。

6. 9 災害対策本部会議

(1) 災害対策本部会議の開催

ア 災害対策本部会議においては、災害等情報の共有、対処方針の決定、対策の全庁的総合調整と決定を行う。総合調整室・総務班は、災害発生当初の間は、毎日朝・夕に定例的に実施するよう調整する。

イ 総合調整室・調整班は、本部会議での議題、決定する対処方針や対策の準備、その他事務的な事項について全庁的な調整を行う。

ウ 第1回対策本部会議の議題（案）は次による。（発災後直ちに開催）

- ① 被災の状況
 - ・被災全般の状況（人的、物的、火災、インフラ等）
 - ・庁舎等の被災状況
 - ・職員の参集、安否状況（可能な限り）
- ② 関係機関の動向（自衛隊、警察等）
- ③ 初動対応の方針及び業務継続計画（BCP）の発動の決定
 - ・非常時優先業務の検討
 - ・人的資源の運用
 - ・庁舎等の必要資源の確保
- ④ 本部長による危機事態宣言の実施

エ 第2回目以降の対策本部会議の議題（案）は次による。（各フェーズ転換時等に開催）

- ① 被災の状況
 - ・被災全般の状況（人的、物的、火災、インフラ等）
 - ・庁舎等の被災状況
 - ・職員の参集、安否状況
- ② 関係機関の動向（自衛隊、警察等）
- ③ 災害応急活動の進捗、支援態勢整理、民間事業者の協力態勢等の状況

(2) 対策の実施

ア 各対策部及び総合調整室は、本部会議等で決定された対処方針及び対策に基づき、各種の対策を実施する。

イ 対策の実施にあたっての他機関への応援要請、部局間の応援調整、関係機関との調整等は総合調整室調整班及び対策実施に関係する局対策部間で調整する。

(3) 広報について

- ア 本部長による危機事態の宣言広報について、第1回災害対策本部会議終了後、早期に本部長記者会見を設定し、本部長による危機事態の宣言と市民等への呼びかけをする。
- イ 収集・整理した災害情報等及び本部会議等で決定した対処方針・対策等の報道機関に対する記者発表、記者会見は総合調整室の広報班と調整班とが連携して、広報班が主体となって一元的に実施する。各対策部で広報を実施する必要がある場合は、総合調整室広報班で調整して実施する。
- ウ 災害情報、市の対策、市民等へ周知事項等について市ホームページを通じた市民等への情報の提供を実施する。提供にあたっては、あらかじめ総合調整室と調整して提供する。

第7章 実効性向上のための中・長期的な取り組み

第5章及び第6章では、非常時優先業務に必要な業務継続体制及び資源の確保に向けた具体的な措置・対応策について記載したが、業務継続力を向上させて実効性を高めていくための中長期的に取り組むべき対策について定める。

7. 1 災害対策本部体制等の訓練及び研修の実施

現実に業務継続計画が発動された際に、本計画が円滑に実行されるためには、平常時からの訓練が重要であり、熊本地震や東日本大震災、阪神・淡路大震災等の教訓に学び、これを踏まえた実地的・実践的な大規模災害対応訓練を実施し、業務継続計画の実効性を点検・検証する。

また、各局区等職場内においても大規模地震発生時に備えた平常時からの準備事項や職員の行動、非常時優先業務をどのようにやっていくのかを話し合う等の職場内訓練や研修を行うとともに職員の意識の向上が必要である。

(1) 訓練・研修項目

- ① 職員等安否確認
- ② 職員参集訓練
- ③ 緊急連絡訓練
- ④ 災害対策本部初動対応訓練
- ⑤ 災害対策本部運営訓練
 - ・情報の収集・分析・評価・共有
 - ・全庁的な総合調整
 - ・関係機関等との連携
 - ・対策本部会議運営
- ⑥ 避難誘導・消火訓練

(2) 安否確認及び職員参集訓練・研修

- ア 震災対処実動訓練を通じて、発災時の職員の安否及び参集確認、報告等を実施する。
- イ 職場内においては、伝達・確認系統、参集経路、家族との対応、集計要領等についての訓練や研修を通じて対応の共有化と意識の向上に努めるものとする。

(3) 災害対策本部初動及び運営訓練

今後の訓練形態の方向としては従来から実施されているシナリオ定型方式の「展示型訓練」とは異なった図上シミュレーション訓練を実施する。

その考え方としては、

- ① コントローラーとプレイヤーに分かれて実施する。
- ② 逐次にブラインド方式を取り入れる。
- ③ 時間的制約の中での情報処理能力や意思決定能力を訓練する。
- ④ 毎年、各地区（区）で災害の特性を踏まえた訓練想定を設定する。

7. 2 庁舎機能の維持

7. 2. 1 庁舎

(1) 庁舎の耐震性

耐震性能が確保されていない庁舎等について、計画的に耐震対策を推進する。

(2) 災害対策本部室機能の拡充

現状において、災害対策本部の活動を実施する室（スペース）は階層分離し、スペース的にも手狭かつ電話、FAX、コピー機等の通信機器・資機材等問題点も多いことから、有機的に連携を図った災害対策本部活動スペースの確保、通信機器・情報機器等の確保のあり方と整備要領について検討を進める。

- ① 災害対策本部会議室スペースの確保
- ② 総合調整室スペースの確保
- ③ 関係機関待機・調整スペースの確保
- ④ 報道対応スペースの確保（4階現モニター室）
- ⑤ 電話回線、FAX、コピー機等通信・情報機器の確保など

(3) 各所属の執務環境

固定化の措置がされていないものは、順次対策を進める。

- ・パソコン等卓上器機の耐震ジェルや防振マットなどによる落下・転倒防止対策
- ・コピー機のストッパーを設置するなどの固定措置
- ・キャビネット、壁面書類棚等の転倒防止金具・ポール等で固定措置

7. 2. 2 インフラ関係等

(1) 電力

ア 非常用発電設備の整備強化

(ア) 本庁非常用発電設備を地下から4階への移設及び発電・給電能力のアップ

(イ) 災害対策本部代替施設及び区役所等防災拠点施設の非常用発電設備の整備の推進

イ 燃料備蓄量の充実

停電が長期化する可能性を考慮し、燃料備蓄量の充実及び燃料の供給に関する協議及び必要に応じて協定を締結し、非常用電源設備の機能確保を図る。

(2) 電話

ア 災害時における携帯電話等の貸与について、通信事業者等と協議し、必要に応じて協定を締結する。

イ 災害対策本部（総合調整室、各対策部等）や防災関係機関への連絡が確実にできるよう専用電話番号の回線数を数回線確保する事や、携帯電話を配備できるよう検討し通信手段を確保する。

（３）防災行政無線等

被災情報や職員の安否・参集状況等の正確な収集・伝達と迅速な救助・救援活動への備えとして、本庁、区役所及びまちづくりセンター等との情報・連絡体制を検討し、防災行政無線整備計画のもとにデジタル化への移行は完了しており、今後も難聴地域に対しての改善を図る。

（４）給排水設備（飲料水、トイレ用水）

- ア 導水施設や送・配水施設は老朽化や腐食等調査を実施し、必要に応じ取替え等の対策を実施する。
- イ 断水及び停電に備え、飲料水、簡易トイレ（トイレパック）の備蓄、マンホールトイレの整備について検討し、備蓄の充実を図る。

（５）情報システム

ア 重要情報の保護と地震対策

重要情報の保護のための停電対策の推進、バックアップ体制や保管体制の維持及び情報関連機器の固定化等の地震対策を推進する。

イ 外部委託事業者との連絡体制の確立と関係強化

外部委託事業者と連携したシステムの早期復旧のための連絡体制の確立、復旧作業等の合同訓練等による連携を強化する。

ウ システム部署内での技術共有、技術の継承

情報システムの復旧には高度の専門的知識と技術を要することから、職員のみで一定の対応を可能とするために、部署内での技術共有、技術の継承に努める。

エ 熊本市情報システム業務継続計画

本市の災害時における初動業務の開始が即時に行えるよう、重要インフラ等の被害を最小限にとどめるとともに、非常時優先業務を速やかに実施できるよう ICT 基盤を利用可能な状態にすることを目的として作成した熊本市情報システム業務継続計画により活動を行う。

（６）備蓄（食料・飲料水、生活用品、消耗品）

食料・飲料水、毛布、電池、懐中電灯、発電機、生活用品、消耗品等の備蓄のあり方について検討し、備蓄の充実を図る。

7. 3 計画の見直し・更新

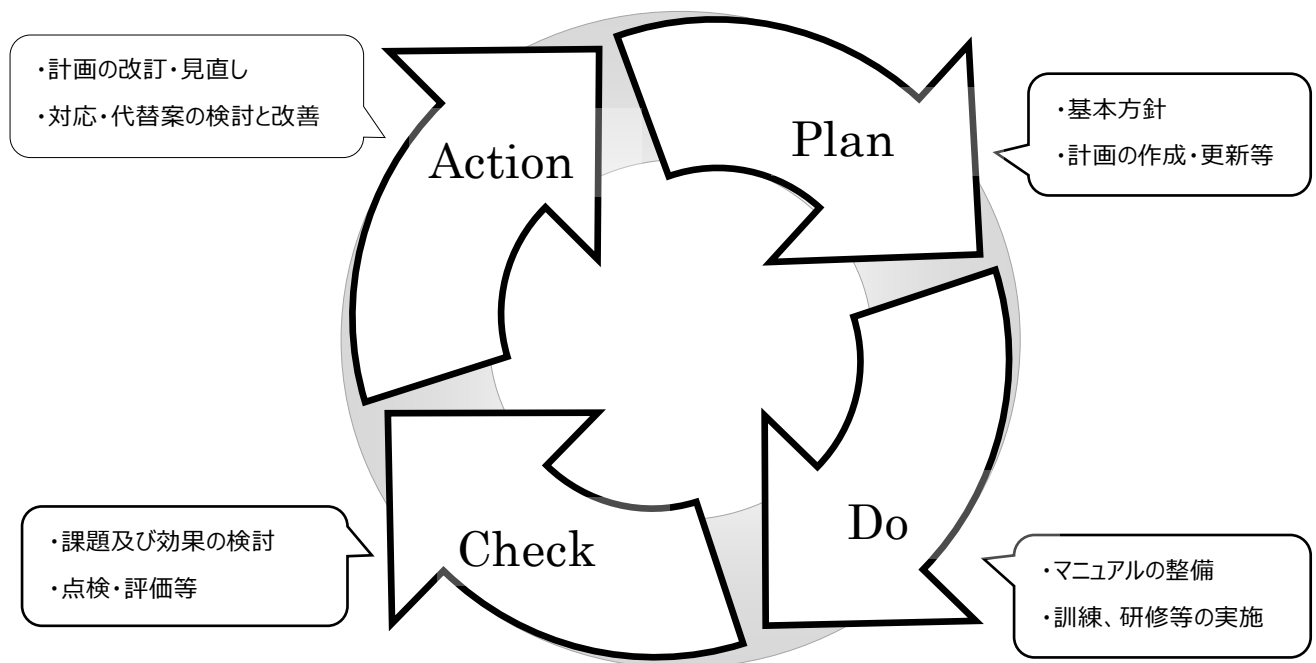
本計画は、熊本地震を教訓に、組織名称の修正、非常時優先業務の職員投入数の更新や地域防災計画の改定の反映、全体構成の見直しなど、必要に応じた見直しを行ったものである。

現時点における資源の確保状況や対応能力を基に検討・策定したものであるため、必要資源の確保、訓練成果、組織・業務内容の変化等に対応して、計画の見直し・更新等を定期的かつ継続的に行い、業務継続できる体制をレベルアップしておくことが求められる。

見直し・更新の時期としては、次の場合が考えられる。

- (1) 本市の地震被害想定の更新時
- (2) 地域防災計画の更新時
- (3) 事務事業の見直しや組織改編時の更新時
- (4) 訓練により改善点等判明した場合
- (5) 受援計画の更新時

図 7-1 見直し・運用のイメージ



7. 4 マニュアル等の整備

大規模災害発生時に的確な業務継続を実施するためには、平常時から職員が業務内容を十分に理解し、各職員や各局区等が実施すべき行動を確認し、いざというときに業務を継続できるようにしておくことが重要である。

そのため、各局区等においては、職員が大規模災害発災時にどのように行動するのかを明確に定めた「対策部マニュアル（仮称）」等を整備し、災害対応工程管理システム(BOSS)を活用することで、人事異動や職員の応援を要求した場合等においても業務が円滑に実施できる体制を確保しておくものとする。

マニュアル等の整備にあたっては、地域防災計画の応急活動体制、災害対策本部組織・各対策部の事務分掌、各種の災害対策及び災害復旧・復興計画や本計画に示されている各種対策等との整合を図る。

当計画では、平成28年熊本地震における課題等について検証し、今後の対応等を平成30年5月改定時から記載してきた。今後は当該内容を、記録として付録に転記することとした。

付録

1 熊本地震における計画の検証

熊本市業務継続計画（以下「本計画」という。）は平成23年に策定し、平成24年10月に改定されており、本計画の適用となる災害の発生は平成28年熊本地震（以下「熊本地震」という。）が初めてであった。本計画は、策定以降、組織改編等による各局・区対策部の事務の変更がなされておらず、また、職員に対する計画の周知が十分に図られていなかったこと、どの段階でどれだけの人員が必要であり、どこからその人員を捻出するのかといった細かい視点が欠けていたことなどから、発災直後の初動時には、震災対応に必要な人員の確保や、それぞれの非常時優先業務に対する人員の必要数の調整など、各局・区において判断にばらつきがあり、震災対応における人員等の調整や、局・区間の横断的な対応に混乱が生じることとなった。

通常業務については、今回の震災が未曾有のものであり、短期間での復旧の見込みがないこと、通常業務を縮小・休止しなければ復旧業務に支障をきたすことを踏まえ、本計画に基づき、熊本地震直後（4月18日）から各局・区における通常業務の休止等について整理を開始し、市民生活に支障のない通常業務を縮小・休止することとなった。縮小・休止した業務については、市HPにて広報を行い周知に努めた。

また、本計画では非常時優先業務は震災発災時から1か月間を対象としているが、今回の震災では被害が甚大であり、1か月では非常時優先業務が終了しなかったことから通常業務の縮小・休止の期間もそれぞれの業務に応じて臨機応変に対応することとなった。

2 業務継続計画の見直し

本計画の見直しにあたっては、今回の震災対応における経験や教訓、実績等を踏まえ、まずは復旧・復興の各段階において必要となる業務、人員投入量を把握することを目的に、各局・区を対象として、平成28年4月15日から10月14日までの期間に「各業務にどれだけの人員（正規職員・再任用職員と非正規職員）が従事したのか」、「その際、時間外勤務はどれだけ必要としたのか」を明確にするための調査を、計5回実施した。その後、同期間の通常業務への人員投入量、それぞれの段階における非常時優先業務の設定および必要人員等について各局・区に調査を行った。加えて、各局・区へ継続的な調査およびヒアリング等を実施し、災害対応業務や人員配置等の精査を行った上で、実効性の高い計画となるよう見直しを図った。

次に災害が発生した際は、各組織が非常時優先業務や通常業務に対し、必要に応じた人員投入がスムーズに行えるよう、本計画の職員への研修・啓発・周知等を不断に図っていく必要がある。

3 熊本地震での課題と今後の対応

熊本地震の初動期は、行政内部における情報伝達や避難所運営、物資輸送の混乱、り災証明の発行の長期化など、災害発生時の対応において多くの課題が明らかとなり、これまでの防災意識や防災対策のあり方の抜本的な見直しが必要となった。

本震では、前震を越える大きな揺れに見舞われ、市役所は停電し、非常用電源で電力を確保することになった。各避難所には大勢の住民が避難することになり、現場では一時混乱状態になった。また、深夜ということもあり各施設等における被害状況の調査がすぐに行えなかったことから、夜が明けるまでは各被害状況等の情報も十分に集まらなかった。

本章では、本計画が次の災害に備えた実効性の高いものとするため、今回の熊本地震対応における経験や教訓を振り返る。

(1) 災害対策本部

[実際の経験]

- ・4月14日の前震後、本庁4階モニター室に情報調整室を設置したが、夜間帯での災害発生であったため、地域防災計画で想定していた人員がすぐに揃うことはなく、退庁前の職員の協力を得て、被害状況等の情報収集にあたった。
- ・発災直後の初動においては、避難所への職員配置が遅れるなど、災害対応において一時混乱が生じたことから、避難所開設状況や避難者数、各施設等の被害状況など、正確な情報の収集・把握ができなかった。
- ・発災直後から危機管理防災総室、情報調整室には被災者や各対策部、関係機関等から絶えず問合せの電話が入電し、職員は電話対応に追われ、本来行うべき被害状況等の情報収集や各対策部、関係機関との調整を行うことができなかった。

[課題と今後の対応]

- ・今後は情報調整室（平成30年度より総合調整室に改称）の情報収集力の強化、区の防災体制強化を図るとともに、SNSの活用を含めた情報の収集・発信など、情報共有方法の多重化・多様化を検討する必要がある。
- ・被災者等のニーズが、時間の経過とともに変化し、それに伴い災害対策本部会議における指示事項や報告内容にも変化が生じた。「どの次期に、どのような対応が必要となるか」など、各フェーズにおける対応策を事前想定が必要である。

(2) 職員参集状況

[実際の経験]

- ・発災以前は、緊急連絡網を利用した電話連絡により安否確認を行っていたが、発災直後、電話回線がしばらく利用できず、確認がとれない状況が続いたことに加え、各対策本部が災害対応に追われ、安否状況や参集状況の把握や報告が困難であったことなどから、職員の参集状況を初動に生かせなかった。

[課題と今後の対応]

- ・電話での緊急連絡網だけではなく、SNSやメール等を利用した確認方法を試行していく必要がある。

(3) 広報及び報道機関への情報提供

[実際の経験]

- ・発災後は、初動の混乱と外部からの問合せが殺到し、対応に追われるとともに、人員不足もあって、本来非常時に優先すべき業務としていた広報活動が効果的に実施できなかった。
- ・ツイッターやLINE等のSNSが、家族や友人、知人間での安否確認に利用されるとともに、災害情報や避難所情報、行政の支援情報等の収集や情報の拡散に活用されたが、拡散された情報の中には、「動植物園からライオンが放たれた」といったデマ情報や、物資・給水支援に関する誤った情報も入っており、正確な情報を判別することの難しさもあった。

[課題と今後の対応]

- ・大規模災害が発生したときは、平時の体制通りでは機能しないため、広報体制のあり方などについて、再検討が必要である。
- ・流言・飛語、パニック等の発生を未然に防止し、被災地の住民等が適切かつ迅速な判断や避難行動ができるようにするためには、様々な広報ツールを駆使し、正確な情報を速やかに公表・発信するとともに、適切な広報を繰り返し行うことが重要である。

(4) 被災者・避難者への対応

[実際の経験]

- ・熊本地震では2度にわたる想定外の大地震で、避難所の収容枠を超えるほどの多くの被災者が指定・指定外避難所に押し寄せる事態となり、避難者名簿の作成はおろか、指定避難所の開設・運営などの初期対応において混乱を来した。
- ・指定避難所の開設について、地域防災計画や避難所マニュアルは存在したものの、内容に精通している職員は少なく、規定どおりの開設はほとんど行われなかった。
- ・14日の発災直後からマニュアルの活用については、各区において活用の有無に差が生じていた。発災後から避難所に配置される職員にマニュアルを配布していた区もあったが、多くの避難所では発災直後にマニュアルが活用されることはなかった。
- ・区役所によっては、課ごとに避難所の担当割当て等を行っていたが、各課の参集人員にも差があり、対応できなかったため参集してきた区職員を次々に指定避難所に向かうよう指示した。また、指定避難所への職員派遣に際しては、発災直後における各避難所の開設状況や避難者数などの状況が不明であったため、指定避難所から「避難者が来ている」との連絡があった指定避難所へ優先的に職員を派遣した。
- ・指定避難所の開設・運営に加え、物資の配送など、区職員だけでは人員が不足したため、15日からは政策局、総務局、財政局対策部の職員を各区指定避難所に運営職員として配置した。時間の経過とともに避難者数も減っていったが、16日の本震発生により避難者数が急増したことから、16日からは全ての局対策部の職員を指定避難所運営職員として配置することとなった。
- ・本市職員の指定避難所への配置については、各局対策部に対する職員派遣の割り当て数が、派遣直前まで決まらず、各区対策部においても当初はどの程度の人数が派遣されてくるのか把握ができていなかった状態であり、各対策部間での情報共有や調整に課題があった。

- ・区対策部では、問合せ等の電話が殺到したことや、区役所を避難所として開設したことから、区職員が電話対応や避難者対応に追われることとなり、本来行うべき区内避難所との連絡・調整や災害対策本部・各対策部との連携が図れていない状況であった。

[課題と今後の対応]

- ・復旧・復興の各段階における災害対応業務及び非常時優先業務の精査、必要に応じた人員投入量を把握（想定）することが必要である。

（５） 物資の備蓄、配送

[実際の経験]

- ・今回の震災では、想定以上の避難者数が発生し、本市の備蓄量だけでは到底賄うことができなかった。各地から寄せられる支援物資についても、受入・供給体制の整備が遅れ、物資配送において混乱が生じた。
- ・発災直後から、国のプッシュ型による支援物資が送られていたが、物資の集配送システムや受入・配送体勢の整備が遅れたことに加え、市内の主要道路では渋滞が発生したため、被災者の手に物資が届くまでに多くの時間を要した。
- ・本震災後は、物資の受入れに関わる情報伝達が混乱し、計画的な受入れができないまま、うまかな・よかなスタジアムに届く物資をひたすら受け入れる状況が続いた。
- ・国からの物資支援に関して、何時、何が、どのくらい、どのように来るのかについての情報が伝えられなかった。送られてくる物量に対して、対応人員数やスペースの確保、現場職員が物資の集配の扱いに不慣れだったなど受入体制も整っていなかった。
- ・また、全国の自治体や企業などからも次々と送られてくる物資の多くは、物資の内訳が明示されておらず、手積みであった上に、一つのトラックに多種類の物資が送付されてくるケースも多かった。このため、物資を区分けする作業に負担がかかるなど、現場は混乱した。
- ・大規模な「プッシュ型」の物資輸送を行い、水・食料といった主要物資の不足は時間の経過とともになくなっていったものの、必要とされる物資のニーズに合わない、受入対応が行き届かないといった事態も発生した。

[課題と今後の対応]

- ・物資の受取、管理、配送に必要な人員投入量やスペースの確保など災害時受援計画の策定が必要である。

（６） 応急給水体制

[実際の経験]

- ・今回の震災では市内全域が断水状態となり、1日最大3万件を超える問い合わせや漏水情報が寄せられ、職員が電話対応に追われ、本来迅速に行うべき給水活動や復旧業務に従事できないなど、初動時には混乱が生じた。

[課題と今後の対応]

- ・今後は民間企業や関係団体等へのアウトソーシングや連携強化に向けた災害協定等の締結を急ぎ、市民・地域・行政・企業が一体となった効率的で効果的な災害対応体制を構築することが必要である。

(7) 救急・救助・消火活動

[実際の経験]

- ・今回の災害は4月の人事異動から間もない時期に発生したこともあり、発災直後の初動対応や指令管制員の対応に課題がみられた。

[課題と今後の対応]

- ・災害対応に従事する職員が等しく具体的な行動を取れるよう事前の準備を整えておくことが必要である。

(8) 被災者支援における対応

[実際の経験]

- ・発災後しばらくは、施設管理者や市職員は避難所の開設・運営に追われ、同時に必要とされた被災者のり災証明書の発行や災害給付金申請の支援が行き届かず、多くの被災者に不安を感じさせた。

[課題と今後の対応]

- ・被災者は、一日でも早く安心して暮らせることを望んでおり、自立的な生活を送ることができるよう、生活再建に向けた総合的な支援と、併せて、被災者に対する心のケアの体制を充実させることが重要である。

(9) り災証明

[実際の経験]

- ・今回の震災では、申請の受付や交付は福祉部門、住家被害認定調査は税務部門で実施したが、局間連携に苦慮した。り災証明の受付・住家被害認定調査から証明書発行までの全体を統括する担当がおらず、例えば調査結果のデータと申請書の住所・氏名が一致しないなど、連携がうまくとれていなかった。
- ・災害時の住家被害認定調査は税務部門の職員が中心になって行うが、発災直後は避難所対応に人手が割かれたため、調査体制を迅速に構築することが困難だった。
- ・市内全域が被災することを想定していなかったことから、調査に必要な資材・消耗品・備品等の準備がなく、加えて、他自治体等からの応援職員の受入についても想定していなかったため、応援職員に依頼する業務等の検討が行われていなかった。

[課題と今後の対応]

- ・被災者支援制度の大部分が、被害の程度によって支援内容が決定されるため、支援を受けるにはり災証明書の交付が不可欠であり、申請から発行までの事務を可能な限り迅速かつ正確に行うことは、大規模災害発生時の行政の最優先事項の一つである。一連の事務を統括する組織横断的な部署の臨時設置を検討しておく必要がある。
- ・調査体制を早期に構築できるよう、日頃から住家被害認定調査やシステムの使用方法に関する研修を実施してマンパワーを育成していく等の対策が必要である。

(10) 各種災害給付等

[実際の経験]

- ・各種災害給付金等は可能な限り速やかに被災者へ配分することが望ましいが、発災後の混乱に加え、申請件数が膨大であったこと、申請が一時期に集中したことなどから、審査等の体制整備が追い付かず、人員も相当数確保が必要になり、申請受付から支給までに時間を要した。

- ・職員には様々な問合せが寄せられ、FAQの作成等の対応にも追われた。各区の総合相談窓口における十分な研修を行う余裕もなく、当初は被災者への制度の案内に統一的な説明が出来ず、問合せや確認に追われた。このような状況と、事務処理量の増大に伴い、重複支給の問題も発生した。

[課題と今後の対応]

- ・大規模な災害においては、各種災害給付金等の申請件数が10万件を超える状況や、申請が短期間に集中することなどを想定し、国の防災基本計画や地域防災計画等を踏まえ、申請受付・相談体制の整備、事務処理方法等についてあらかじめ研修等を実施しておく必要がある。

(11) 広聴・広報（相談窓口・情報提供）

[実際の経験]

- ・前震・本震後ともに、一時電話が繋がらない事象が発生したが、インターネット等の通信網は使用可能で、ライフラインの電力等も比較的早期に復旧し、発災直後から市HPへのアクセスが殺到、電話による問合せで回線もパンク状態であった。
- ・震災による市HPサーバーへの影響は無かったので、早期に災害モードに切り替え、支援企業の協力のもと、市HPのキャッシュサイトの作成や、アクセス集中による負荷軽減を図ったが、外部から電話での問合せも多く、対応に人員が必要となり、広報業務の人員が不足した。
- ・災害情報・支援情報の提供は、市HPやフェイスブック等のSNSが早期及び広範囲に周知できるという点で有効であったが、インターネットツールを所持していない被災者、高齢者等へは情報紙など紙媒体での情報提供も早期に必要であった。
- ・外国人へは、多言語に訳した避難所情報や被災者支援情報をインターネットと紙媒体で提供したが、被災者支援制度等の内容説明など平常時とは異なる翻訳時の課題があり、全体的に情報発信不足となった。

[課題と今後の対応]

- ・広報手段については、情報発信手段が多様化した現代では、経過時間ごとに広報手段の重点を変化させていく必要がある。発災直後は、市HP・SNSといったインターネットツールや、テレビ・ラジオ・新聞など速報性が高い媒体を使用し、一定期間経過後は、紙媒体を使用して、より詳細な情報の提供に努めることで、被災者の状況に応じた広報が行える。
- ・大規模災害時は、全ての市民が被災者となる可能性があり、避難のため自宅を離れたり、また、通信・住宅・交通インフラも平時とは異なる状況となる。誰が、どこに避難しても、様々な広報ツール（紙媒体や電子媒体）で、いち早く正確な災害情報や支援情報を知ることができる広報体制の検討が必要である。

(12) 医療・福祉・医療衛生活動等

[実際の経験]

- ・今回の震災では、発災直後の高齢者や障がい者等の安否確認について戸別訪問を実施したが、発災当初は、施設の被害調査や避難所運営等の動員により人員が不足し、速やかな安否確認が困難な状況があり、他都市応援職員や民間団体等の協力を得ながら実施した。
- ・また、区役所、健康福祉局、都市建設局で連携しながら実施した要援護者への住宅マッチングプロジェクトは、要援護者の状態や世帯状況等に応じて市営住宅やサービス付高齢者

住宅、特定優良住宅、国家公務員住宅の入居先のマッチングを実施したものであったが、要援護者の生活の場の早期確保に一定の成果があった。

- ・今回の震災では、東日本大震災での支援の経験や、研修等により事前に学ぶ機会もあったため、保健師による避難所巡回やエコノミークラス症候群防止のための啓発等、比較的早く対応することができた。

[課題と今後の対応]

- ・避難所のあり方について、今回、避難所に留まることが困難なために自宅や車中での生活が続ける要配慮者が発生しており、今後、職員や市民に対して障がい者等要配慮者への更なる理解の促進を進めていくとともに、避難所運営マニュアルの見直しや、バリアフリー対応の避難所情報の提供、福祉避難所との連携と十分な広報等を行っていく必要がある。
- ・現行のマニュアルでは、保健師等専門職員も避難所運営スタッフとなっており、避難所運営に専門職員も動員され、保健活動に支障をきたした区もあった。今回のような大規模災害で避難所運営が長期化する場合には、保健師等の専門職員が専門性を生かした避難所の健康支援等に従事できるよう専門職の取り扱いについて検討が必要である。
- ・今回の震災における保健活動体制の一番の問題は保健医療体制の連携が取れていなかったことである。効果的な活動を行うためには、医療チームと保健師チームの動きは常に連動していく必要があり、保健活動、医療活動の現状報告と方向性を、毎日市災害対策本部へ報告し、災害対策本部の中で各主務課の動きが調整できる体制が必要であった。
- ・避難者に関する情報収集に関して、初動期は、各避難所等で必要な保健活動従事者数など情報の集約は困難を極めた。避難所運営で混乱している区役所からの情報発信を待つのではなく、現地に情報収集班を配置する必要があった。
- ・今回、職種ごとに避難所を巡回して聞き取りを行ったが、何度も同じ被災者に声掛けをすることになり、被災者が疲れてしまうということがあった。初動の健康調査票に把握が必要な健康情報を全て盛り込み、何度も調査を行う必要がないようにし、調査結果については、健康調査票から得た情報やその後の対応を職種間で共有できるような工夫も必要である。
- ・熊本地震では余震不安により車中泊する被災者や、子ども連れや障がい者で、避難所生活の不安等から車中泊を余儀なくされた被災者が多く、避難所中心の状況調査だけではなく、車中泊者を含めた在宅者の状況調査（仙台市で行われたような地区全数踏査）も必要であった。
- ・物資に関しては、特殊栄養食品の備蓄や支援物資の状況について、内容や場所について事前に検討し、災害時に速やかに利用できる工夫が必要であるほか、今回は歯ブラシ等の口腔衛生用品が備蓄されていなかったため、今後の備蓄について検討が必要である。

(13) 応急仮設住宅

[実際の経験]

- ・今回の震災では、要援護者への住宅提供の優先配慮について、外部の協力も得ながら健康福祉局と都市建設局の庁内横断的なプロジェクトチームにより取り組み、一定の成果をあげることができた。
- ・しかしながら、入居意向が多い地域の供給物件が少なかったり、要援護者が入居可能な物件（1階等の低層・エレベーター付・バリアフリー対応等）が不足する等、住宅と入居者のミスマッチが発生した。

[課題と今後の対応]

- ・公営住宅等については、要援護者等へ提供可能な戸数が限られるため、平常時にみなし仮設住宅のリストアップや車いす利用者が利用可能なバリアフリー対応等住宅の把握を行っておく等の対応が必要である。

(14) 被災住宅の応急修理・解体撤去

[実際の経験]

- ・応急修理の事務は、県からの事務委任により各市町村で実施するものであるが、詳細な基準等が統一されていないため、市町村により判断や処理等に違いが生じ、窓口や事務処理に混乱が生じた。県においては、実施要領の作成とともに、統一的な詳細基準を作成しておくことや、救助期間中は県下の市町村との定期的な意見交換の場を設け、情報共有を図るなどのとりまとめが必要である。
- ・また、区分所有マンションの応急修理では、専有部の修理では応急修理の適用となる修理が少なく、そのほとんどが共用部の修理である。区分所有法では、共用部は区分所有者全員の財産であり、修理負担も所有割合に基づく区分所有者全員の負担となることから、個々の世帯の救助を対象とした応急修理制度とは考え方が異なるなど改善点は多い。さらに修理規模も大きいため、工事に長期間要するなど、通常の戸建て世帯を想定した本制度では対応に限界を感じた。

[課題と今後の対応]

- ・震災により発生する多数の被災建築物・工作物の迅速な解体・撤去が必要となるため、様々な場合を想定して可能な限り、対応方法を決めておくことが重要である。例えば、り災証明が発行されない空き家等の建物への対応、損壊の程度に応じた解体順序の検討が挙げられる。
- ・今回、解体現場では、解体する家屋内に多くの家財道具等が残されている事例があり、解体着手までに時間を要することになったため、所有者による撤去を徹底するなど、残置ごみの取扱いについても検討しておくことが重要である。
- ・また、今回の地震のように建物への被害が大きく申請数が多いことが見込まれる場合には、申請の受付や自費解体の償還額の算定等の業務に多数の人員が必要となるため、十分な人員体制の確保も想定しておく必要がある。
- ・また、半壊世帯については、被災者生活再建支援制度の適用がなく、住宅再建費用を応急修理に頼らざるを得ない状況であった。このため、応急修理（救助）と被災者生活再建支援制度（生活再建）のあり方について見直しの必要性を強く感じた。

(15) 情報システム

[実際の経験]

- ・震災前からＣネットおよび基幹系システムの更新時に、サーバ等をデータセンターに移設する対策を順次進めていた。データセンターにサーバ等を移設済みであったシステムは、サービスが停止することなく、発災直後から震災対応業務に使用することができた。しかし、震災時にホストを設置していたマシン室が被災し、一部サービスを停止した。
- ・情報管理部門においても4月の人事異動や新規職員の採用が行われた直後であり、「熊本市ICT部門業務継続計画（ICT-BCP）」が十分に認知されていなかったこと、大規模な災害時に新たに発生する復旧・復興等の震災対応業務を考慮しておらず、端末や

各周辺機器等が不足したこと、災害時における資機材の確保ができていなかったことから、職員は計画どおりの行動をとることができなかった。

[課題と今後の対応]

- ・次の災害に備え、耐震化などの災害対策を行うとともに、基幹系システムの再構築を今後も進めていく中で、更新システムの機器等をデータセンターに移設するなど、災害対策強化を図っていく必要がある
- ・情報システムは災害対応時の情報収集や提供、各関係者との情報共有のほか、住民基本台帳など、市民の各情報を取扱うものであり、災害対応に必要不可欠なものである。今回の震災では、津波等による被害もなく、一部を除きシステムも稼動していたが、今後はシステムの基幹となるサーバ等機器の被災や、津波等により施設・ネットワーク回線等に被害が発生することを想定した対策を検討する必要がある。
- ・震災時には自治体において、各被災者の被災状況や個人情報など、数多くの市民情報等が集まることとなる。また、震災前から保管していた情報が、地震により紛失するといった可能性も考えられる。本市においても、リストを紛失する事例が発生しており、紙媒体での取扱い等、情報管理には十分に気をつけた運用が必要となる。

(16) 自治体等からの人的支援

[実際の経験]

- ・他自治体からの応援派遣受入については、発災直後しばらくはライフラインが途絶しており、宿泊場所の確保や入浴施設の確保が難しい状況であった。また、加えて食料も十分でない状況が一定期間続いている。そのような中で、他都市からの応援職員数に対して宿泊施設が不足する事態となった。

[課題と今後の対応]

- ・今後は、公的施設を宿泊所としてすぐに転用できるよう、最低限必要な物資・用品を準備し、良好な環境を確保するなど、災害時における早急な応援職員受入のため宿泊施設の優先的確保の検討が必要である。
- ・また、他都市への派遣要請においては、市域全体に被害が生じた場合、被害の全体の状況、被害数など被害の全体像を把握することが困難な状況にはなるが、派遣要請を行うにあたっては、支援を受けたい業務内容や業務量をしっかり把握した上で、必要な人員体制と業務スケジュールを想定し、先を予測した派遣要請を行うことが重要である。