資料1－2

令和8年熊本地震の検証（第二弾）

令和8年10月28日
熊本市

検証の全体像と進め方

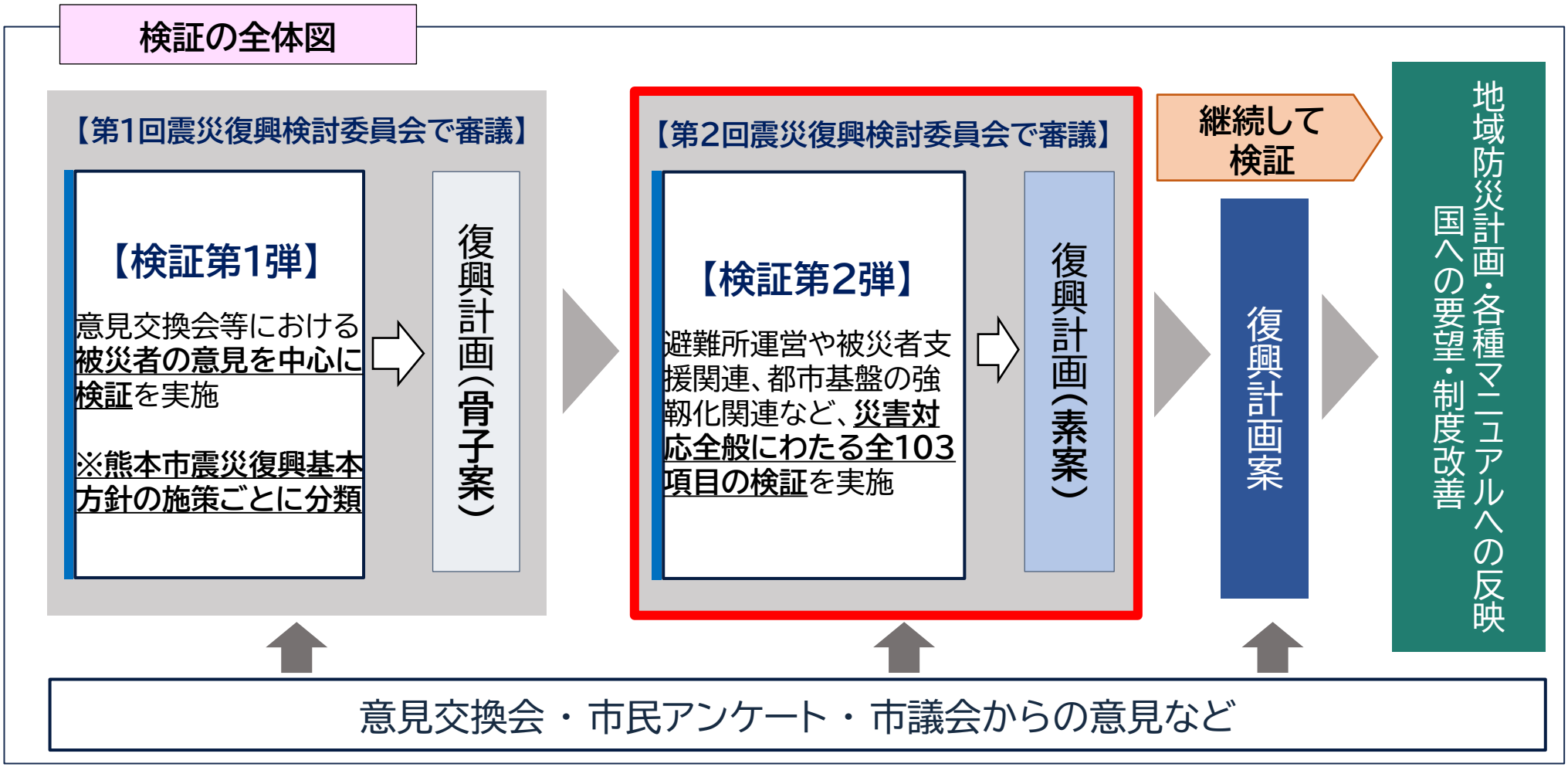
令和8年熊本地震の災害対応について、第1弾では意見交換会等における被災者の意見を中心に検証を行い、**第2弾では初動対応から復旧・復興までの災害対応全般に係る全103項目を検証**した。

検証結果は、震災復興検討委員会での審議を踏まえ、震災復興計画の策定や地域防災計画等の改善に活用していく。

なお、本検証については、**現時点で今回の震災における対応を評価したもの。**

今後は、引き続き本検証の原因分析や改善策の検討を行うとともに、今回を大きく上回る被害が酷暑・厳冬下で発生した場合やライフラインの途絶状況等を想定した追加検証も行い、本市の災害対応力の強化等へつなげていく。

検証の全体図



検証（第二弾）の概要

避難所運営や被災者支援関連、都市基盤の強靭化関連などの災害対応全般にわたる全103項目について、3つのフェーズで分類し、これまでの取組や今回の地震での対応・成果、課題などを検証した。

フェーズ		合計	◎	○	△
緊急対応期	発災直後～概ね1週間	41	2	31	8
応急復旧期	発災後1週間～概ね1か月	36	3	27	6
復旧・復興期	発災後1か月以降	26	2	24	0
		103	7	82	14

評価基準

◎ 事前の備え等が概ね想定どおりに機能し、十分な成果を確認。
○ 一定程度機能して成果を確認したが、運用等の改善が必要。
△ 備えが十分に機能せず、成果も十分に確認できない。市民への影響を伴う課題がある。

緊急対応期

No.1　避難所の安全確認と開設

担当局：政策局　　関係局：都市建設局、教育委員会事務局

緊急対応期（発災直後～概ね1週間）　施策3　現状の評価　○

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 避難所の耐震化を進めることが重要。
- 避難所の開設時に施設の安全性を確認するためのチェックリストを作成し、現場の職員が開設の可否を適切に判断できる体制を整備することが重要。
- 天井・壁等の落下により避難所開設ができなかった

【取組内容（改善・対策）】

- 避難所の耐震化に取り組んできた。
- チェックリストを作成し、地域住民、避難所担当職員及び施設管理者等への周知を図ってきた。
- 市有特定建築物における特定天井の耐震化・改修を実施。

② 今回の対応と成果

【実際の対応】

- 避難所担当職員が、避難所運営マニュアルに沿って、建物のひび割れ、落下物等の危険性がないかチェックリストを用いて安全を確認したうえで、避難所開設を行った。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 耐震化・天井改修等を進めたことで、多くの避難所が被災することなく開設することができた。
- 開設する基準が明確となったことで、安全が確認できた避難所をスムーズに開設することができた。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 本市施設の耐震化等を図ったものの、漏水や窓ガラス等の破損により開設できない避難所があった。
- 避難所担当職員が勤務に従事していたことで、避難所への参集に時間を要した。

【市民等への影響】

- 最寄りの避難所が開設できなかったため、避難所への避難を断念した避難者がいた。
- 迅速な避難所開設ができなかった。

④ 今回明らかになった課題

- 非構造部材を耐震化しても、窓ガラス等の落下などにより、避難できない場合があった。
- 避難所担当職員が迅速に参集できない場合を想定していなかった。
- いち早く避難所に参集した避難所運営委員会の地域住民が、安全確認を行えず避難所開設が遅れた。

⑤ 課題の原因

- 非構造部材なども含め、更なる耐震化を図るとともに、代替の避難所を定めておくなど、想定しておく。
- 勤務時間中における発災を想定して、避難所近隣の勤務所属職員を避難所担当職員として配置するなど状況に応じた対応策を定めておく。
- 避難所運営委員会に属する地域住民の初動対応が明確化できていなかった。

⑥ 改善の方向性

- 今回の災害を踏まえて、あらためて各避難所の開設リスクや安全確認を行うとともに、各避難所機能のカルテを見直す。
- 勤務時間中における参集体制を構築する。
- 今回の開設運営に係る課題を整理し、避難所運営マニュアルの改訂を行う

⑦ 取組の実施時期・期限

- 令和9年度まで施設の危険個所の再確認と避難所カルテの見直し、避難所マニュアルの改訂を実施する。

No.2　避難所の受付及び避難者の管理

担当局:政策局　　関係局:文化市民局

緊急対応期（発災直後～概ね1週間）　施策3　現状の評価　○

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 避難者が多い場合も対応できるよう、デジタル技術を活用した避難所の受付や避難者の管理が必要。

【取組内容(改善・対策)】

- 令和6年3月にくまもとアプリを導入し、従来の紙名簿受付に加え、アプリ内受付やマイナンバーカードによる受付を開始した。
- アプリの導入により、避難者が平成28年熊本地震時の11万人規模であっても、混雑しない避難所受付と、避難所状況の迅速な把握の実現を可能とした。

② 今回の対応と成果

【実際の対応】

- 3つの受付方法(紙・アプリ・マイナンバーカード)で受付を行い、紙で受付を行った被災者の情報は、システムへ手入力した。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 避難者の情報をシステム管理することで、リアルタイムで避難状況が把握でき、市民への避難所情報の公開及び物資の支援などに活用できた。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- アプリとマイナンバーカードによる受付が少なく、紙での受付が多かったため、システムへの手入力業務が現場職員の負担となった。

【市民等への影響】

- くまもとアプリの周知が十分でなかったため、利用者数の増加につながらず、災害時にアプリを活用した避難所受付が進まなかった。
- 紙による受付が多く発生し、想定していた避難者の手続き負担軽減の効果が得られなかった。

④ 今回明らかになった課題

- アプリ及びマイナンバーカードによる受付が少なく、普及していない。
- 紙での受付を選択された場合における、システムへの手入力作業が煩雑。
- 職員のくまもとアプリに関する認識や操作習熟度が十分でない。

⑤ 課題の原因

- くまもとアプリの普及が進んでいないため。
- 発災直後は避難者対応が優先されるためシステム入力に十分な人員を確保できないことや、避難所ごとの運用経験・習熟度に差があったため。
- アプリ及びマイナンバーカードによる受付が少なく、受付方法の普及啓発が必要。
- 多数の避難者が紙での受付を選択された場合における、システムへの入力体制の確保や職員のシステム操作習熟度の向上が必要である。

⑥ 改善の方向性

- 機会を捉えて市民へのくまもとアプリの普及啓発を実施。
- 職員向けには入力手順の簡素化や運用マニュアルの充実を図るとともに、定期的な研修を通じて避難所担当職員の操作習熟度向上を進める。
- 避難者情報の把握から物資支援、保健支援、災害ボランティアとのマッチング、生活再建支援までを一体的に実施できる体制の構築を検討する。

⑦ 取組の実施時期・期限

- 令和8年度中に防災訓練等を通じた市民へのくまもとアプリの普及啓発、避難所担当職員への操作習熟研修を実施する。
- アプリの普及啓発及び研修は、令和9年度以降も継続して実施する。

No.3　避難所の運営体制

担当局：政策局　　関係局：文化市民局、各区、EBPM推進センター

緊急対応期（発災直後～概ね1週間）　施策3　現状の評価　○

①　教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 避難所の比較的近くに住む職員を平時から担当に割り当て、初動を充実させるとともに、地域・施設管理者と顔の見える関係を築くことが重要。
- 避難者の情報管理が重要。

【取組内容（改善・対策）】

- 校区防災連絡会、避難所運営委員会の設立や地区防災計画の策定支援、年2回の訓練等を通じ、地域との関係強化や防災意識の醸成を行った。
- 避難所運営マニュアルへの防犯対策の盛り込みなど、避難所の防犯対策を進めてきた。

②　今回の対応と成果

【実際の対応】

- 災害発生直後から避難所に市職員、地域住民が自動参集した。
- 避難所担当職員と地域住民が協働で、避難所の安全確認、開設、避難所受入準備・受付等の対応を行った。
- 避難所担当職員のみで開設運営を行った避難所も一部あった。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 災害発生後、すぐに避難所担当職員が避難所に到着し、地域とも連携し、安全に避難所運営を行うことができた。
- 避難所運営委員会が機能し、10年前より組織的に運営できた。

③　事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 避難所運営委員会としての機能が発揮された一方で、地域委員においては見守り活動等の地域の役割と避難所運営委員会の役割との両立が困難な場合があり、職員のみで運営した避難所もあった。
- 避難所運営マニュアルが、各避難所運営委員会で十分周知できていなかった。

【市民等への影響】

- 避難所運営体制に地域差が生じた。
- 避難所環境の整備に時間を要した。
- パーティション、簡易ベッド等の設置が遅れた。

④　今回明らかになった課題

- 避難所担当職員の長時間勤務を避け、地域委員も含めた交代・運営体制の整備が必要。
- 学校が授業中の発災を想定した、避難所運営についての検討が必要。

⑤　課題の原因

- 発災から4日目以降の避難所運営における交代・引継ぎ方法が十分に具体化されておらず、業務が一部の職員や地域委員に集中した。
- 授業中に発災した場合の児童生徒の安全確保、保護者への引渡し、避難者の受入れ、学校施設の利用区分、教職員と避難所運営側の役割分担について、具体的な手順や訓練が十分でなかった。

⑥　改善の方向性

- 避難所運営の交代要員の事前確保や応援職員も見据えた運営体制の検討を進めるなど、長期避難に対応可能な運営体制を整備する。
- 授業中の発災を想定し、児童生徒の安全確保と保護者への引渡しを優先しながら避難者を受け入れられるよう、学校、地域、行政で初動手順、責任者、施設の利用区分及び動線を事前に定めるとともに、児童生徒が滞在する区域と一般避難者の区域を分けた実動訓練を行う。
- 避難所運営マニュアルを改訂し、避難所運営における体制の格差を最小化する。

⑦　取組の実施時期・期限

- 令和9年度中に避難所運営マニュアルの改訂、避難が長期化した場合の避難所担当職員の体制見直しを行う。

No.4　避難所の環境整備

担当局：政策局　　関係局：教育委員会事務局

緊急対応期（発災直後～概ね1週間）　施策3　現状の評価　○

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 想定避難者数に対応した食料の確保、発災初期から使える間仕切りの備蓄や多目的・洋式トイレの整備と、断水を前提とした簡易トイレ、簡易ベッド等の備蓄が重要。

【取組内容（改善・対策）】

- 避難所環境を改善するための備蓄を推進した。食事については、平成28年熊本地震の避難者数をもとに11万人分の備蓄を実施。
- 避難所環境改善のために、簡易ベッドやパーティション等の備蓄を推進した。
- 避難所にもなる学校施設のトイレ洋式化やバリアフリートイレの整備を進めてきた。

② 今回の対応と成果

【実際の対応】

- 備蓄していた簡易ベッド等を倉庫から各区役所、各避難所に配送し、避難所環境の改善を図った。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 分散備蓄倉庫等の物資を避難者に提供し、発災後約4日でベッド等の配布を完了、キッチンカーを活用して7月31日から温かい食事を提供するなど迅速な対応ができた。
- 学校のトイレの洋式化が進みトイレが利用しやすくなった。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 簡易ベッド等の配送開始までに人員確保等の関係から日数（3日程度）を要した。
- 配布したものの、余震への恐怖感から使用されない方々がいらっしゃった。

【市民等への影響】

- 簡易ベッド等が行き渡ったのが、災害発生から数日経過後であった。

④ 今回明らかになった課題

- 簡易ベッドや温かい食事の提供、トイレの確保などの環境整備が引き続き必要。
- 物資の配送に時間を要すること。
- 揺れや高さへの恐怖感から、ご使用されない方がいたことから、様々な種類のベッド等の備蓄が必要である。
- トイレ洋式化やバリアフリートイレの整備計画が令和12年度完了としており、計画的な整備が必要。

⑤ 課題の原因

- 避難所ごとの必要量や優先順位、発災直後の配送手段が十分に具体化されておらず、道路状況や配送人員の不足等によって、必要な物資が届くまでに時間を要した。
- 配送人員の確保が困難であったことや保管場所の都合上、主に組立式ベッドを備蓄しており、簡易ベッド等が配備されていない避難所があった。
- 学校のトイレの洋式化については、施設の老朽化や様々な課題対応に人員が割かれており、また、受注業者の人員も限られている。

⑥ 改善の方向性

- 避難所への分散備蓄と優先配送体制を強化し、温かい食事を早期に提供できる資機材・協力体制を整備する。
- 特命隊や区対策部と備蓄物資について共有して、様々な種類のベッド等を備蓄する。
- 夏休みに限らず通年の発注計画とするなど、着実に整備を進める。

⑦ 取組の実施時期・期限

- 令和8年度中に備蓄等の整備を進めるとともに、学校のトイレ洋式化を令和12年度末までに整備する。

No.5　避難所の空調設備の整備

担当局:政策局　　関係局:文化市民局、経済観光局、各区、教育委員会事務局

緊急対応期（発災直後～概ね1週間）　施策3　現状の評価　△

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 避難者の健康と生活環境を確保するため、避難所として使用する空間の空調設備を整える必要がある。

【取組内容（改善・対策）】

- 学校の普通教室に空調設備を整備した。また、電源喪失時にも稼働する空調設備として、自立型ガスヒートポンプの整備を進めた。
- 令和8年度から学校施設の体育館等への空調設置に向け設計に着手。

② 今回の対応と成果

【実際の対応】

- 停電した学校は避難先から除き、空調設備を使用できる校舎へ避難者を案内した。空調設備未整備の体育館では、窓の開放や冷風機等により暑さ対策を行った。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 事前に整備した普通教室の空調設備を活用し、避難者が空調設備のある空間で過ごせる環境を確保した。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 空調設備があっても、停電やガスメーターの遮断により使用できない場合があった。
- 空調設備未整備の体育館では、暑さ対策に加え、夜間の照明・電源の確保が必要となった。

【市民等への影響】

- 停電していない避難所を案内し、空調設備のある避難空間の確保を図った一方で、空調設備未整備の体育館では、避難者が暑さの影響を受ける状況となった。

④ 今回明らかになった課題

- 体育館等では空調設備の整備が完了しておらず、停電時に照明や空調設備を使用するための非常用電源の確保も十分でなかった。
- 地震によるガスメーターの遮断時に、学校側で対応できる範囲や、安全確認・復旧の手順が十分に共有されていなかった。

⑤ 課題の原因

- 体育館等では空調設備が未整備であったことに加え、ガスメーターの復旧は一時的な対応として学校に依頼できるものの、学校側への復旧方法の周知が十分でなかった。
- 停電時に照明や空調設備等を使用するための非常用電源の確保も十分でなかった。

⑥ 改善の方向性

- 体育館等の空調設備整備の前倒しを検討するとともに、協定に基づく非常用電源の確保について関係部署と協議する。
- ガスメーターの復旧に関する役割分担と安全確認・連絡手順を関係事業者と整理し、施設管理者等への周知・訓練を行う。
- 体育館等以外の公設公民館やスポーツ施設等の空調設備についても、関係部局と連携し、着実な整備を図る。

⑦ 取組の実施時期・期限

- 学校体育館等の空調設備の整備は、令和9年度に中学校、高校、特別支援学校、令和10年度から令和11年度末までに小学校への設置完了を予定しており、前倒しについて検討を行っている。
- 非常用電源の確保と設備の操作・復旧手順については、関係部署・事業者との協議を進める。

No.6　避難所における多様性への配慮

担当局：政策局　　関係局：文化市民局、健康福祉局、各区

緊急対応期（発災直後～概ね1週間）　施策3　現状の評価　○

①　教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 女性や高齢者、外国人など、避難生活で特に配慮を必要とする人への支援が十分に行き届かない場面があり、多様な立場やニーズを踏まえ、関係機関と連携した多様性へ配慮した運営体制の整備が重要。

【取組内容（改善・対策）】

- 避難所担当職員への女性職員の配置や避難所運営における性の多様性の研修実施、プライバシー確保のための、レイアウトの検討やパーティション等の備蓄を進めた。
- 国際交流会館における外国人向け避難所の開設や多言語支援センターの設置、外国人に対する避難所等の情報が届くメールツールの整備等を進めた。

②　今回の対応と成果

【実際の対応】

- 避難所における健康確認や要配慮者への支援、福祉避難所等への移送調整を実施した。
- 外国人向けの避難所の開設や多言語による被災者支援制度の周知を実施した。
- 簡易ベッドなど、避難所の生活環境の改善に早期に取り組んだ。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 女性や高齢者、外国人などに応じた物資支援や支援情報の提供などを迅速に行えた。
- 避難所の生活環境の改善に取り組み、避難者にベッドやパーティション等を提供することができた。

③　事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 避難者の事情は一人ひとり異なり、外見や受付時の申告だけでは支援ニーズを把握できない場合があった。
- 高齢者などの一部避難者においては、簡易ベッドが怖いなどの意見があった。

【市民等への影響】

- 全ての被災者の多様なニーズに十分に対応できなかった可能性がある。

④　今回明らかになった課題

- 避難者の多様な事情や配慮事項を早期に把握し、環境改善や必要な支援へつなげる仕組みが必要
- 多様な立場の方が避難所運営に参画できる体制を確保する必要がある。

⑤　課題の原因

- 避難者の状況や配慮事項を把握する仕組みや情報共有の方法が整備されていなかった。
- 避難所運営の役割が一部の行政職員や地域役員等に偏り、多様な避難者の意見を運営に反映する仕組みが十分に整っていなかった。

⑥　改善の方向性

- 避難者の配慮事項や支援ニーズを早期に把握する手順や共通様式、共有方法等を整備する。
- 地域の避難所運営に女性、高齢者、障がいのある方、子育て世帯、外国人等の多様な立場の方が参画できる仕組みを検討し、定期的な意見聴取や相談窓口を通じて、避難所運営に反映する。

⑦　取組の実施時期・期限

- 令和8年度中に早期に確認すべき配慮事項や支援ニーズの整理を行い、令和9年度に共通様式、共有方法等を整備する。
- 整備に合わせて、多様な立場の方が避難所運営に参画できる仕組みを検討し、令和9年度の避難所訓練において新様式等を含め検証を行う。

No.7　避難所の衛生対策

担当局:政策局　　関係局:健康福祉局

緊急対応期（発災直後～概ね1週間）　施策3　現状の評価　◯

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 炊き出しや差し入れ食品を含めた食品の適切な取扱いについて、提供者及び避難者に対し継続的な注意喚起が重要。
- 平時から衛生管理を継続する体制を整え、早期から基本的な感染予防策を周知することが重要。

【取組内容（改善・対策）】

- 啓発資材を整備するとともに、食事の提供状況を把握するための記録票を作成した。
- 手指衛生、咳エチケット等の基本的な感染予防策を速やかに周知できるよう、平時から備えを進めてきた。

② 今回の対応と成果

【実際の対応】

- 衛生環境の確認や食中毒予防の注意喚起、炊き出し等への指導を行った。
- 状況に応じた情報提供・啓発と、手指衛生・咳エチケット・換気・ゾーニング等の実施を促した。関係各課には国の通知や感染対策の啓発資材を共有した。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 避難所の食事による食中毒は確認されなかった。
- 避難所における感染症の集団発生やまん延を防止することができた。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 巡回や衛生指導は概ね実施できたが、食事提供状況を把握する仕組みが十分に機能せず、関係部署との情報共有にも課題があった。
- 概ね事前の想定どおり対応することができた。

【市民等への影響】

- 避難所の食事による食中毒が発生せず、安全な避難環境を提供できた。
- 避難所における感染症の集団発生やまん延を防止し、避難者の健康確保につながった。

④ 今回明らかになった課題

- 食事配給記録票の運用が十分でなく、食事提供状況の把握や関係部署との情報共有に課題があった。
- 今後も発災直後から各避難所へ迅速・確実に情報を届け、状況に応じた感染症対策を継続できる体制を確保する必要がある。

⑤ 課題の原因

- 食事配給記録票について、記録の目的や活用方法が十分共有されておらず、運用が定着していなかった。
- 避難所の状況が刻々と変化するため、状況に応じた感染症対策の情報提供を迅速かつ継続的に行う必要がある。

⑥ 改善の方向性

- 記録票の運用方法を整理し、関係部署との情報共有体制を強化する。
- 情報伝達の方法及び避難所の状況把握の手順を改めて整理し、発災時により迅速かつ確実に対応できる体制を整える。

⑦ 取組の実施時期・期限

- 令和8年度中に情報共有体制及び情報伝達手順に関するマニュアル等の見直しを行う。

No.8　福祉避難所の運営

担当局：健康福祉局

緊急対応期（発災直後～概ね1週間）　施策3　現状の評価　○

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

（福祉避難所）
- 施設の確保に加え、対象者の把握・移送、人的・物的な受入体制を整え、関係機関・地域と連携する必要がある。

（福祉子ども避難所）
- 環境変化による負担を軽減するため、普段通う学校で避難できる環境が重要。

【取組内容（改善・対策）】

（福祉避難所）
- 設置運営マニュアルを改定し、協定施設との連携、受入れ・移送・物資供給体制を強化した

（福祉子ども避難所）
- 特別支援学校と協定を締結し、福祉子ども避難所を設置した。

② 今回の対応と成果

【実際の対応】

（福祉避難所）
- 協定施設の被災・受入れ状況を確認し、避難者の状態に応じて受入先を調整した。
- 介護施設で9人を受け入れ、発災当日から保健師と連携して巡回した。

（福祉子ども避難所）
- 対象となる児童生徒と家族、地域の障がい者を受け入れた。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

（福祉避難所）
- マニュアルと関係施設との連携を活用し、状態に応じた受入れにつなげた。

（福祉子ども避難所）
- 普段通う学校でも避難できる環境を整え、児童生徒等を慣れ親しんだ環境で円滑に受け入れることができた。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

（福祉避難所）
- 施設からの報告がなく、市から状況を確認した。
- 在宅の要配慮者は、保健師の訪問確認等を経て受入れにつなげた。

（福祉子ども避難所）
- 避難者が少なく想定内で対応できたが、増加時の受入体制には課題が残る。

【市民等への影響】

（福祉避難所）
- 状態に応じた避難環境を確保し、避難生活と家族の負担軽減につなげた。

（福祉子ども避難所）
- 対象者を特別支援学校の児童・生徒やその家族等と限定していたことから、受入れに伴う特段の支障はなかった。

④ 今回明らかになった課題

（福祉避難所）
- 対象者・利用手順・支援内容や、希望施設に必ずしも避難できないことについて、周知が必要である。

（福祉子ども避難所）
- 避難者が増加しても、安全かつ適切に受け入れられる体制が必要である。

⑤ 課題の原因

（福祉避難所）
- 周知がホームページ中心で、市民・地域関係者に制度や利用手順が十分に伝わっていなかった。

（福祉子ども避難所）
- 受入スペースが限られることに加え、医療的なケアや見守りが必要な避難者が想定されるため、避難者の増加時には安全確保や適切な支援が難しくなる。

⑥ 改善の方向性

（福祉避難所）
- ケアマネジャー等への説明や防災士研修を通じて周知し、マニュアルを見直す。

（福祉子ども避難所）
- 特別支援学校の児童生徒等の直接避難を基本に、地域の障がい児者と家族は二次避難で受け入れる運用とする。

⑦ 取組の実施時期・期限

（福祉避難所）
- 令和8年度に検証・改善点を整理し、令和9年度に役割分担や受入れ・情報共有手順を見直し、以降、訓練等で検証・改善する。

（福祉子ども避難所）
- 令和8年9月末に暫定的に運営マニュアルを見直したが、関係者と協議を行いさらに検討をすすめ、令和9年3月までにマニュアルを見直す。

No.9　ペット同伴避難

担当局：政策局、健康福祉局、各区

緊急対応期（発災直後～概ね1週間）　施策3　現状の評価　△

①　教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- ペット同行避難者に対するルールの周知や周囲を気にせず気兼ねなく避難できるような場所の確保が重要。
- 「同行避難」と「同伴避難」のそれぞれの定義について再確認するとともに、「同行避難」に関する正しい知識の普及啓発を行い、ペットの飼い主の理解を深めることが重要。

【取組内容（改善・対策）】

- ペット同伴避難場所を指定し、併せてマニュアル等の整備を行った。
- 各種イベント等において、防災対策に係る啓発リーフレット等を配布し、災害発生時のペットの同伴避難に関する正しい知識の普及啓発を行った。

②　今回の対応と成果

【実際の対応】

- ペット同伴避難場所及び指定避難所を巡回し、ペットと同行避難している避難者への聞き取り及び物資支援を行った。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 被災者に対して、ペット同伴避難場所への同行避難についてスムーズに案内することができた。

③　事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 巡回や物資支援は概ね実施できたが、ペットの同行避難状況（指定避難所を含む）の把握に時間を要した。（関係部署との情報共有体制の整理が不十分であった）。
- 遠方の被災者はペット同伴避難場所を利用できず、避難の行き場がなかった。

【市民等への影響】

- 現在の限られたペット同伴避難場所では、遠方の被災者は利用できず、避難できないなどの影響があった。
- ペット同行避難に関して、大きな混乱は生じなかった。

④　今回明らかになった課題

- 指定避難所も含めたペット同伴避難の対応を検討する必要がある。
- 避難所担当職員の交代要員の確保が必要。
- ペットの受入状況・飼養頭数の把握に時間を要した。避難状況や支援ニーズの共有体制が未整理で継続的な把握が難しく、備品の使用方法等も含めて関係部署と共有することが必要。
- ペットの急病等に備え、対応方法を整理しておく必要がある。

⑤　課題の原因

- 指定避難所でのペットの受入れの想定を行っていなかった。
- 担当部局との連携が不徹底で交代要員確保の検討がされていなかった。
- ペットの同行避難状況について、関係部署間における情報共有体制の整理が不十分であった。
- ペットに関する相談対応に備え、ペット救護本部等との連絡・支援体制の整理が十分でなかった。

⑥　改善の方向性

- 指定避難所でのペットの受入れ及び避難所開設・運営マニュアルの見直しの方向性について検討整理を行う。
- 担当部局との連携を徹底し、交代確保の対象として取り扱う。
- 同伴・指定避難所のペット同行避難状況を入力する共有ファイルの改良を所管部署に提案し、情報共有を強化する。
- 開設時の対応フロー等を可視化し、ペットの飼養環境を整備できる支援体制を整える。

⑦　取組の実施時期・期限

- 令和8年度中にペット同伴避難場所の運営に関する検証を行い、課題及び改善点を整理した上で、運営マニュアルの見直しを実施する。

No.10　車中泊避難者への支援

担当局：政策局　　関係局：経済観光局

緊急対応期（発災直後～概ね1週間）　施策3　現状の評価　○

①　教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 余震への不安、乳幼児・障がいのある方の家族やペットとの避難等を理由に、車中泊避難を行う被災者が多く、避難者の状況把握や支援を行う環境整備や仕組みづくりが重要。

【取組内容（改善・対策）】

- 熊本競輪場の駐車場を車中泊避難場所として整備するなど、車中泊避難場所の確保を進めた。
- 車中泊避難の実証実験を実施するとともに、内閣府の車中泊避難に関する手引きを参考に、産官学連携の上、熊本市車中泊避難者支援ガイドライン、熊本市車中泊避難マニュアルを策定した。

②　今回の対応と成果

【実際の対応】

- 熊本競輪場、アクアドームくまもとを車中泊避難場所として開設し、避難者数を把握の上、施設職員による健康観察を行った。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 発災当日から車中泊避難場所を開設できた。
- 平成28年熊本地震時には把握が困難だった車中泊避難者について、指定場所では所在や状況を一定程度把握し、健康観察や物資・情報の提供につなげることができた。

③　事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 車中泊避難場所以外で車中泊避難者が発生した。
- 車中泊避難者の情報を把握するシステムの導入を検討している段階での発災だった。

【市民等への影響】

- 車中泊避難場所以外での車中泊避難者に対して、十分な支援ができなかった可能性がある。

④　今回明らかになった課題

- 指定場所以外の車中泊避難者を早期に把握し、健康観察や支援を届ける仕組みが必要。

⑤　課題の原因

- 車中泊避難者の情報を把握するシステムの導入を検討している段階での発災で、指定場所以外の車中泊避難者の情報把握の仕組みが未整備だった。

⑥　改善の方向性

- 改めて車中泊避難者の情報を把握するシステムの妥当性や在宅避難者等の把握も含めた機能等を精査し、早期導入を進めるとともに、市民に対しても周知を実施する。
- 市民と連携した車中泊避難に関する訓練等の継続的な実施を検討する。

⑦　取組の実施時期・期限

- 令和8年度中に、車中泊避難者の支援システムを構築する。

No.11　指定避難所以外への避難

担当局：政策局

緊急対応期（発災直後～概ね1週間）　施策3　現状の評価　○

①　教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 指定避難所の混雑などから、指定避難所以外の地域のコミュニティセンター等への避難が生じた。
- 市民に対して避難所指定の考え方の理解向上を図るとともに、適切な避難所の指定を検討することが重要。

【取組内容（改善・対策）】

- 市有施設以外の高等学校などの公共施設や民間事業者等との協定による避難所の拡充を行った。
- 平時からの訓練等を通じ、どの施設が避難所となるかを周知した。
- 指定避難所の開設状況や設備情報を防災情報ポータルで確認できるようにしてきた。

②　今回の対応と成果

【実際の対応】

- ガラス破損等で19カ所の指定避難所が開設できず、指定避難所以外の協定先の高等学校など19カ所を開設した。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 発災直後、指定避難所がわからないという問合せはなかった。
- 適切に指定避難所を案内し、指定避難所において、避難者の受入れと支援を実施した。

③　事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 施設が被災する場合もあるため、全ての施設が訓練どおりに開設できるとは限らない。
- 指定避難所への避難を基本としていたが、市民は施設への距離や設備等の面から、より身近な施設への希望があった。

【市民等への影響】

- 南区の被害が大きく、避難者数も南区の指定避難所が多かった。
- 指定避難所以外の避難所では、協定に基づき施設の利用制限があり、空調が使えないなど課題があった。

④　今回明らかになった課題

- 地域ニーズを踏まえた指定避難所の配置を検証するとともに、指定要件を満たさない施設についても、実際に避難者が集まった場合に安全確認と必要な支援を行う体制の検討が必要。
- 高齢者等からは最寄りの地域コミュニティセンター等への避難希望の意見等をいただいた。

⑤　課題の原因

- 施設の本来の目的や耐震性、職員配置等の課題があり、全ての市有施設を指定避難所とすることは困難な状況である。

⑥　改善の方向性

- 指定避難所が少ない校区を優先的に、地域から要望のある施設について、耐震性、災害リスク、設備、収容能力、運営体制を点検し、要件を満たす施設は指定を検討する。
- 指定が困難な施設は、理由を地域と共有した上で、一時的な退避場所や地域の支援拠点など、避難所以外の役割を整理する。

⑦　取組の実施時期・期限

- 令和9年度中に民間事業者等との避難所にかかる協定内容の見直しを実施する。

No.12 帰宅困難者への支援

担当局:政策局　関係局:経済観光局、都市建設局

緊急対応期（発災直後～概ね1週間）　施策3　現状の評価　△

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 交通の途絶等により来街者が帰宅できなくなることを想定し、帰宅抑制と安全な一時滞在施設、物資等の確保を行っておくことが重要。

【取組内容（改善・対策）】

- 周辺企業で帰宅困難者対策協議会を設立し、実動訓練を実施するなど、発災時に着実に対応できる備えを充実。
- エリア防災計画の策定やマニュアル整備、帰宅困難者一時滞在施設の確保、備蓄や災害対応設備の整備などを進めた。

② 今回の対応と成果

【実際の対応】

- 一時滞在施設の情報提供及び誘導を実施した。
- 発災から3日間の間、熊本城ホール及び熊本駅周辺施設を帰宅困難者の一時滞在施設として運営し、最大約300人の帰宅困難者を受け入れ、水や食料等を配布した。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 関係機関との連携体制が機能したことで、災害対策本部からの開設要請による避難所開設が実施できた。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 施設に滞在した人数が想定（約13,000人）よりも少なかった。
- 来街者に対する避難誘導アナウンス等が十分にできていなかった。

【市民等への影響】

- 来街者に対する避難誘導アナウンス等が十分ではなかったことや一部の帰宅困難者一時滞在施設の情報が防災情報ポータル等に掲載されていなかったため、帰宅困難者が通常の避難所へ避難するなどの影響が生じた。

④ 今回明らかになった課題

- 土地勘のない観光客等も含めた来街者に、わかりやすく避難誘導等を行う必要がある。
- 帰宅困難者の人数等を迅速に把握し、一時滞在施設の開設状況等を多言語対応も含めてわかりやすく情報発信していく必要がある。
- 計画やマニュアルに規定されている施設が一部活用されなかった。

⑤ 課題の原因

- 観光客や外国人等を想定した案内表示、誘導手順、多言語による情報発信が十分に準備・共有されていなかった。
- 情報収集手段が限定的であるとともに、情報共有方法も明確化されていなかった。
- 一時滞在施設の公開基準が定まっておらず防災情報ポータルへ掲載できなかった。
- 施設側との事前協議が不十分で災害時の対応が不明確であった。

⑥ 改善の方向性

- 企業等とも連携して、帰宅困難者の概数や支援ニーズを共通様式で迅速に収集し、一時滞在施設の安全確認、開設状況、人数等を把握・共有する仕組みを整備するとともに、デジタルサイネージや市HP、SNS、防災情報ポータル、現地の避難誘導アナウンス、避難表示等を連動させ、多言語、ピクトグラム等も活用した、避難誘導体制を整備する。
- エリア防災計画及び運営マニュアルを改定するとともに、商業施設等を含む実動訓練を継続的に行う。
- 防災情報ポータルの避難所一覧へ一時滞在施設を登録する。
- 一時滞在施設の機能を十分に発揮できるよう、各施設との運用調整を再度実施する。

⑦ 取組の実施時期・期限

- 令和8年度中に避難誘導体制の検討や防災情報ポータルの避難所一覧へ一時滞在施設の登録を行う。
- 令和9年度に対策の実施やエリア防災計画等の改定、訓練などを実施。

No.13　中心市街地及び熊本駅周辺における来街者の安全確保・避難誘導

担当局：政策局　　関係局：都市建設局、経済観光局

緊急対応期（発災直後～概ね1週間）　施策2　現状の評価　△

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 発災直後に多くの人が道路や公園等へ避難したことから、来街者が安全に退避できるオープンスペースの確保と、帰宅困難者の一時滞在・避難誘導に対応する体制が必要である。

【取組内容（改善・対策）】

- 熊本駅周辺地域及び桜町花畑地区において、帰宅困難者対策協議会を設置し、エリア防災計画を策定し、熊本城ホールや地方合同庁舎などを帰宅困難者の一時滞在施設として位置付け、帰宅困難者の受入訓練を実施した。
- 花畑広場を整備して指定緊急避難場所に指定し、防災施設を整備するとともに、各協議会において帰宅困難者の受入訓練を実施した。

② 今回の対応と成果

【実際の対応】

- 発災後、熊本駅前及び花畑広場に来街者が一時滞留し、その後、熊本城ホール及び熊本駅周辺施設に帰宅困難者（約300人）を受け入れた。
- 断水等が生じなかったため、花畑広場の防災施設は使用しなかった。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 整備した花畑広場を活用し、発災後に約400～500人が安全に滞留でき、帰宅困難者の一時滞在施設を開設し、受入れにつなげた。
- 受入訓練を実施していたことにより、円滑な受付・施設運営が可能となった。
- 帰宅困難者の受入れを行った一時退避施設は、エリア防災計画や事前訓練の成果により円滑な受入れができた。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 帰宅困難者の受入れは実施したが、一時滞在施設の開設情報をホームページ等に掲載できず、来街者への情報提供が十分でなかった。
- エリア防災計画上、6時間以内に受入施設を開設することとなっているが、今回は発災後約4時間で開設することができた。

【市民等への影響】

- 一時滞在施設の開設情報を、来街者や帰宅困難者がホームページ等で確認できない状況となった。

④ 今回明らかになった課題

- 一時滞在施設の開設情報がホームページ等に掲載されず、来街者への周知が不十分であった。
- 商店街等から避難先への案内・誘導方法を、関係者間で具体化する必要がある。

⑤ 課題の原因

- 商店街・交通事業者・施設管理者等との役割分担、避難先・誘導経路、案内方法について、事前の整理・共有が十分でなく、施設開設時の周知方法や担当・連絡手順を事前に定めていなかった。

⑥ 改善の方向性

- 一時滞在施設の開設情報を速やかに発信する手順を整え、避難所一覧等への掲載方法を整理する。
- また、商店街からの要望を関係機関につなぎ、避難先の案内表示やアーケードへの誘導設備等について、実現可能な支援を検討する。

⑦ 取組の実施時期・期限

- 開設情報の周知・掲載方法は、令和8年度中に整理する。
- 商店街の避難誘導対策は、関係機関との協議を進め、実施内容と時期を具体化する。

No.14　マンション防災
担当局:都市建設局

緊急対応期
（発災直後～概ね1週間）

施策2

現状の評価　○

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 有事の際に迅速に対応し、早期復興を目指すためには、平時から管理組合の意識向上や知識習得、連絡体制の整備、行政・関係団体等の効果的な情報提供や相談、支援体制の整備などが必要である。

【取組内容（改善・対策）】

- より多くの管理組合に適時適切に情報発信を行うため、管理組合への郵便物送付先やマンションの概要等を登録する制度を開始した。
- 管理適正化に関する必要な情報提供や適切な維持管理の啓発等を行った。
- マンションの耐震化補助制度を開始した。

② 今回の対応と成果

【実際の対応】

- 関係団体との情報共有を行った。
- マンション管理組合やマンション管理会社からの相談を基に、被害情報把握を行った。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- マンションの管理運営において、特に大きな混乱等は見受けられなかった。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- マンション管理規約の作成・見直しに対する補助、マンション管理計画認定制度の開始、セミナーの開催等を通して、名簿の整備や良好なコミュニティ形成の重要性について周知啓発を行った。

【市民等への影響】

- マンションの管理運営において、特に大きな混乱等は見受けられなかった。

④ 今回明らかになった課題

- マンションの高層化や入居者の高齢化への対応が必要。
- 建物自体は問題がなくても、エレベーターやポンプ等の設備が停止し困ったとの声あり

⑤ 課題の原因

- 管理組合内、及び管理組合と地域との良好なコミュニティが形成されていないため、災害時に支援が必要な入居者の情報共有ができていない。
- 建物の老朽化と居住者の高齢化という「2つの老い」の影響が顕在化してきているなか、計画的な設備の更新等ができていない。
- 防災マニュアルが整備されていない。

⑥ 改善の方向性

- 管理組合の課題を把握し、マンションにおける防災マニュアルの整備等について、管理組合が主体的に取り組めるよう、参考となる防災マニュアルの紹介や防災に関する周知啓発など、継続的な支援を実施する。
- 災害時の設備の不具合については、通常時の保守点検や計画的な修繕・更新等により回避できるものもあるため、支援制度も活用しながら、適切な管理運営の重要性を継続して周知していく。

⑦ 取組の実施時期・期限

- 現在も実施しており、今後も継続して実施していく。

No.15　消防・救急体制

担当局：消防局

緊急対応期（発災直後～概ね1週間）　施策3　現状の評価　○

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 全国から緊急消防援助隊の支援を受けながら十分な連携がとれないまま活動してしまった反省を踏まえ、受援計画に基づき被災地消防本部は受援に徹し、進出拠点の選定や情報提供の役割を明確化する必要がある。

【取組内容（改善・対策）】

- 非常災害対策規程・実動計画・応受援計画に基づく訓練を計画的に実施し、消火・救助技術及び安全管理の向上を図るとともに、関係機関との連携訓練を継続的に推進した。

② 今回の対応と成果

【実際の対応】

- 緊急消防援助隊到着までの空白を県内消防力で補い、被災地消防本部の初動指揮・活動調整を支援。
- イオンモール熊本では到着後直ちに建物内を捜索・救助し、生存者を救出した。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 計画・訓練を活かして被災消防本部の指揮支援を補完し、県内消防力を柔軟に再配置。
- 初動の空白を埋め、県内一体の部隊運用で迅速な人命救助と被災消防本部の消防力維持に寄与した。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 指揮支援隊の遅延を想定した県内支援、県全体の消防力管理、初動投入・再配置は有効だった。
- 一方、出動前情報、進出拠点・宿営地の代替手順、酷暑下の交代・後方支援は想定より不十分であった。

【市民等への影響】

- 現場での迅速な救助・救急活動により生存者救出と被災消防本部の消防力維持に寄与した。

④ 今回明らかになった課題

- 指揮支援隊到着までの支援が未制度化。
- 出動前の任務・集結先・指揮下・連絡方法と現地の指揮・交替調整が不十分。
- 長時間・酷暑下の補給物資、休憩場所、交代要員の充実が必要。

⑤ 課題の原因

- 現行の計画は指揮支援隊の早期到着を前提としており、県内応援による被災地の指揮・受援補完の役割が整理されていない。
- 広域応援派遣における出動前情報の提供や、統括指揮・指揮交替手順の整理が不十分であった。
- 長時間活動・酷暑時の交代・補給基準が不十分であった。

⑥ 改善の方向性

- 代表消防本部を中心とする県内指揮支援、情報整理・部隊配置・活動調整の役割を明確化する。出動前情報を整理し、県内応援・緊急消防援助隊との指揮命令系統と指揮移管手順を標準化。長時間・酷暑時の交代・補給体制を強化する。

⑦ 取組の実施時期・期限

- 令和8年度中に実施する。

No.16　上下水道施設の復旧
担当局:上下水道局

緊急対応期
（発災直後～概ね1週間）

施策2

現状の評価　◎

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 東部配水区の水源停止や基幹管路の損傷により、水融通が困難となったことから、被災状況を迅速に把握し、関係職員が連携して復旧に対応できる体制を整える必要がある。

【取組内容（改善・対策）】

- 上下水道BCPに基づく訓練を実施し、被害状況の把握や復旧対応の手順、施設・設備の操作方法を継続的に確認した。

② 今回の対応と成果

【実際の対応】

- 職員・点検業者による施設の被害確認を行い、上下水道BCPに基づく役割分担で復旧に対応した。
- 水融通等の対応により断水被害を最小限にとどめ、職員を速やかに配置して濁水解消に着手した。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 事前の訓練で確認した対応手順や役割分担を活かし、被害確認と復旧対応に迅速に着手できた。
- 平成28年熊本地震の経験から得た井戸の特性や対応手順に関する知見を活用し、濁水対応を進めることができた。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 上下水道施設の復旧は概ね想定どおりであった。
- 一方で、麻生田水源の濁水解消に想定以上の時間を要した。

【市民等への影響】

- 断水約9,000戸（城南町・富合町の一部）、水圧低下約12,000戸（川尻地区）、濁水約61,000戸（北区・西区・中央区の一部）が発生した。
- 麻生田水源の濁水解消に時間を要したため、広報を行った上、一時的に市民生活を優先し「生活用水」として飲用不可として配水を行った。（日本水道協会:「地震等緊急時対応の手引き」に基づく通水）
- 城南地域では濁水解消のための計画断水を伴う漏水調査により、復旧までに時間を要した。
- 下水道については、使用制限などによる市民生活への影響は生じていない。

④ 今回明らかになった課題

（水道）
- 濁水解消のための排水運転に時間を要し、現地操作に必要な専門知識を持つ職員も限られていた。
- 迅速な復旧に向けた操作人員の確保と、水質基準を超過した場合の給水継続の判断基準の整理が必要である。

（下水道）
- 施設の老朽化が進んでいる東部浄化センターでは、他施設に比べて被害が多く見られた。

⑤ 課題の原因

（水道）
- 現場機器の操作に関する知識・経験を持つ職員が限られ、井戸の排水運転には現地操作が必要であった。
- 災害時に水質基準を超過した場合の給水継続の判断基準が明確でなかった。

（下水道）
- 東部浄化センターでは、施設の老朽化対策や耐震化が十分に進んでいなかったことが被害の主な要因となった。

⑥ 改善の方向性

（水道）
- OJTや実践的な訓練を通じて現場機器の操作ができる人材を育成し、災害時に必要な人員を確保・配置できる体制を整える。
- 水質基準を超過した場合の給水継続の判断基準と対応方針を整理する。

（下水道）
- 被害状況と処理機能への影響を踏まえ、優先順位を付けて被災施設の復旧を進める。

⑦ 取組の実施時期・期限

（水道）
- 令和9年度以降、操作人材の育成と対応体制の整備、給水継続の判断基準の整理に取り組む。

（下水道）
- 令和9年度以降、ストックマネジメント計画に基づき、被災施設の計画的な改築・更新を行っていく。

No.17　応急給水及び他都市等受援体制の整備

担当局:上下水道局

緊急対応期（発災直後～概ね1週間）　施策2　現状の評価　○

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

（応急給水）
- 市・民間・地域の役割を明確にし、貯水機能付給水管や給水車を活用した給水体制を整える必要がある。

（受援体制）
- 市が情報・連絡調整を一元化し、受入拠点と活動計画を事前に整理する必要がある。

【取組内容（改善・対策）】

（応急給水）
- 貯水機能付給水管の設置及び運用・操作研修を実施し、給水車の充水拠点を市内5か所に整備した。

（受援体制）
- 上下水道BCPを一体化して応援要請・受入手順を整理し、訓練や関係団体との連携で受援体制を整えた。

②今回の対応と成果

【実際の対応】

（応急給水）
- 上下水道BCPに基づき初動体制を立ち上げ、給水所の開設、給水車の充水・配車、給水を実施した。

（受援体制）
- 日本水道協会等と連携し、9団体の支援を受けて給水活動を調整した。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

（応急給水）
- BCPに基づく対応と平時からの訓練、5か所の充水拠点の活用により、最大18か所の給水所を開設し、延べ約30,800人に約370㎥の応急給水を実施することができた。

（受援体制）
- 関係機関の応援により給水車・資機材を確保し、給水体制を補完できた。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

（応急給水）
- 現場の給水需要に応じ、給水所の運営・開設状況の周知及び人員配置の調整が必要となった。
- 発災時の閉栓や操作が円滑に行われず、貯水機能付給水管を十分に活用できなかった。

（受援体制）
- 上下水道BCPに定めた所属や班単位の役割分担と異なる課横断的な対応や、現場の状況に応じた柔軟な人員配置が必要となった。

【市民等への影響】

（応急給水）
- 給水所の開設場所や時間等の情報が十分に行き届かず、一部の市民が必要な情報を得にくい状況が生じた。
- 貯水機能付給水管を十分に活用できず、地域住民が身近な場所で給水を受ける機会が限られた。

④ 今回明らかになった課題

（応急給水）
- 給水所の運営・周知の判断基準と役割分担、貯水機能付給水管の運用手順と地域の役割を明確にする必要がある。

（受援体制）
- 受援窓口、情報提供・活動調整、拠点・車両・資機材の確保など、受入手順を具体化する必要がある。

⑤ 課題の原因

（応急給水）
- BCPと実際の役割分担に差があり、情報共有も分散していた。
- 給水所の運営手順や、貯水機能付給水管の発災時に閉栓する必要性や操作手順・地域との役割分担の整理が不十分であった。

（受援体制）
- 支援規模に応じた受入拠点の確保や、到着後の情報提供・活動調整の手順が十分に具体化されていなかった。

⑥ 改善の方向性

（応急給水）
- BCPを見直し、給水所の運営・周知と貯水機能付給水管の運用体制を整える。

（受援体制）
- 応援の受入れから活動開始までの役割と手順を明確にする。

⑦ 取組の実施時期・期限

（応急給水・受援体制）
- 令和8年度中に課題を整理し、給水所運営・情報共有・受援手順をBCPに反映し、令和9年度に実動・図上訓練で検証し、継続的に見直す。

No.18　災害用井戸の提供

担当局:環境局

緊急対応期（発災直後～概ね1週間）　施策2　現状の評価　○

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 最大約2週間の断水により飲料水・生活用水の確保が困難となった。
- 断水の間、民間の井戸水が活用された経験から、災害時に井戸水を提供する仕組みの必要性を認識した。

【取組内容(改善・対策)】

- 事業者との災害時の井戸水提供協定を締結し、緊急連絡先の把握と運用マニュアルの整備を進めた。
- 令和5年度からは市の地下水位観測井の一部も生活用水の提供に活用する体制を整えた。

②今回の対応と成果

【実際の対応】

- マニュアルに基づき協定事業者へ連絡し、提供可能な井戸の情報を市ホームページに掲載した。
- 飲用に供する災害用井戸は、まずは生活用水としての提供を開始し、水質検査による結果確認後、飲用としての提供を行った。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 協定事業者への確認により、75事業所を提供可能な災害用井戸として周知し、断水時の代替水源の確保につなげた。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 協定事業者の被災や井戸水の濁り等により、井戸水を提供できない場合がある。

【市民等への影響】

- 普段公表している協定事業者であっても井戸水の提供が受けられない可能性があった。

④ 今回明らかになった課題

- 地震による施設・井戸の被害や濁り等により、協定事業者であっても井戸水を提供できない場合がある。

⑤ 課題の原因

- 井戸水の提供には、電源、設備、水質、事業者の人員体制等の条件が整う必要がある。

⑥ 改善の方向性

- 企業の連絡先・供給体制を定期的に確認し、提供状況の変更を把握・周知する手順を再整理するなど、必要な見直しを図る。
- 災害用井戸制度の周知を図り、井戸水の提供に協力する企業等の拡大に取り組む。

⑦ 取組の実施時期・期限

- 令和8年度中に事業者へのアンケートと運用の検証を行うとともに、検証結果を踏まえ、確認・連絡・周知手順の見直しを進める。
- 災害用井戸制度の周知及び協力企業等の拡大については、継続して取り組む。

No.19　災害廃棄物処理の体制整備

担当局:環境局

緊急対応期（発災直後～概ね1週間）　施策3　現状の評価　△

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 大量の災害廃棄物が発生し、収集依頼や問い合わせが集中したことから、受付・収集・運搬・処理の体制を早期に確保する必要がある。
- 仮置場や搬出先の確保、応援の受入れ、分別・排出方法の周知を平時から具体化することが重要である。

【取組内容（改善・対策）】

- 発災時の収集・処理体制を確保するため、災害協定を追加締結した。
- 令和7年8月豪雨における災害廃棄物処理の対応を踏まえ、組織を見直した。

② 今回の対応と成果

【実際の対応】

- 発災直後に災害協定締結先へ処理への協力を依頼し、当日中に災害ごみの排出方法等を決定・公表した。
- 翌日8時30分から特別収集と各施設での減免受付を開始した。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 発災当日に排出方法を周知し、翌日から収集・受入れを開始するなど、早期に災害廃棄物処理に着手できた。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 広域的な被災により協定に基づく支援を十分に確保できず、受付件数の増加に伴い電話も非常につながりにくい状況であった。
- 排出方法や収集時期の見通しの案内、地域の実情に応じた集積場所の調整、災害廃棄物と通常ごみの区分について、個別の対応が必要となった。

【市民等への影響】

- ごみゼロコールに非常につながりにくく、収集の相談・申込みを円滑に行えない状況が生じた。
- 戸別収集は予約受付から収集まで最大1か月以上を要し、災害ごみが回収されるまで長期間待つ必要があった。

④ 今回明らかになった課題

- 問い合わせ・収集依頼の集中に対応できる受付体制と、広域的な被災時にも必要な車両・人員を確保し、戸別収集を円滑に進める体制を充実させる必要がある。
- 排出方法や収集時期の見通しを分かりやすく案内するとともに、地域と連携して集積場所の配置・管理を調整する必要がある。

⑤ 課題の原因

- ごみゼロコールのオペレーターには廃棄物に関する専門的な知識が必要であり、受付体制の拡充にあたり、人員の確保が容易ではなかった。
- ごみゼロコールには、ピーク時に約1,200件の受電があったことから、当初よりインターネットでの受付体制を構築する必要があった。
- 家電4品目等の戸別収集の依頼が非常に多くある中で、出口戦略として対応できる車両・人員の確保等、収集体制の構築が困難であった。

⑥ 改善の方向性

- 発災時に電話回線・受付人員を速やかに増強できる手順を整えるとともに、電話以外の受付手段の活用を検討する。
- 電話・ホームページ以外の広報手段も活用し、排出方法について広く周知する。
- 地域と協議して集積場所の配置・管理方法を整理し、通常ごみ等の混入防止を図る。
- 広域的な被災を想定して応援要請先と平時から協議することで、発災の際、円滑に車両・人員を確保・配置する体制を整える

⑦ 取組の実施時期・期限

- 令和8年度中に、システム改修等による災害時の受付体制強化を図るとともに、災害廃棄物の収集に対応可能な業界団体との連携に取り組む。
- 令和9年度に、インターネットによる受付を本格導入し、市民の利便性向上を図る。

No.20　自立分散型エネルギーシステム等による電力の確保

担当局：環境局

緊急対応期（発災直後～概ね1週間）　施策2　現状の評価　○

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 大規模な停電により避難生活に支障が生じたことから、電源の多重化と地域連携により、災害時にも自立して電力を確保できる仕組みを整える必要がある。

【取組内容（改善・対策）】

- 西部環境工場から城山公園への専用線とEV充電拠点を整備し、停電時も電力を供給できる仕組みを構築した。
- また、避難所19か所に外部給電器を配備し、公用EVの導入、協定事業者との車両・充電設備の借用体制、運用マニュアルの整備を進めた。

② 今回の対応と成果

【実際の対応】

- 各区からの要請に備え、協定事業者に車両・充電設備の借用の可能性を事前に連絡した。
- 停電した避難所は一部で復旧も早く、EV等による給電要請はなかった。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 協定に基づく連絡体制を活用し、給電要請に備えて協定事業者へ事前連絡を行うことができた。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 停電の長期化に備えていたが、停電した避難所は一部にとどまり、早期に復旧したため、EV等による給電を要する状況には至らなかった。

【市民等への影響】

- EV等による給電を行わなかったことに伴う、市民への影響は報告されていない。

④ 今回明らかになった課題

- 給電要請がなく、車両の確保から現地での給電まで、一連の対応の実効性を確認するには至らなかった。
- 電気自動車からの電力供給は、施設の空調や照明ではなく、スポットライトやPC、冷蔵庫、テレビなど、避難所で使用する電化製品を想定していることの情報共有が不足していた。

⑤ 課題の原因

- 停電した避難所が一部にとどまり、早期に復旧したため、EV等による給電を実施する機会がなかった。

⑥ 改善の方向性

- 給電の要請・判断、車両の確保・配備、接続・操作までの手順を確認し、訓練を通じて実効性を検証する。
- 検証結果を運用マニュアルに反映する。

⑦ 取組の実施時期・期限

- 令和8年度に運用手順等の見直しと周知を行う。
- 令和9年度に関係部署・協定事業者と連携した「電気自動車（EV）を活用した電力供給訓練」を行い、実効性の検証を行う。

No.21　緊急輸送道路・幹線道路の点検及び復旧

担当局：都市建設局

緊急対応期（発災直後～概ね1週間）　施策2　現状の評価　○

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 道路や橋梁の被災は、救助活動や物資輸送に支障が生じるため、道路の被害情報を迅速に収集・共有し、関係団体と連携して、緊急輸送道路等の早期点検と通行確保を行う体制が必要である。

【取組内容（改善・対策）】

- 関係団体との災害協定を締結するとともに、道路施設の維持管理情報のクラウド管理システムを採用した。
- 各団体の災害時の支援活動を踏まえた点検体制を準備した。

② 今回の対応と成果

【実際の対応】

- 発災直後から緊急輸送道路等を点検するとともに、関係機関と道路啓開・応急復旧を迅速に実施し、救助・救援・物資輸送に必要な道路機能を確保した。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 発災直後に関係団体の協力のもと、緊急点検や通行止め等の緊急対応を実施することで、被害状況の把握や通行確保が可能となった。
- クラウド管理システムの活用により、現場での施設諸元等の確認ができ、速やかな点検及び被害状況の共有が可能となった。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 概ね想定した体制により対応。
- 一方、関係団体の支援活動の内容・範囲について、個別の調整が必要となった。

【市民等への影響】

- 一部の幹線道路で通行止めが発生したものの、早期復旧により、市民の移動への影響の長期化を抑えた。

④ 今回明らかになった課題

- 関係団体の支援活動について、調査範囲・優先順位・役割分担を事前に明確にする必要がある。

⑤ 課題の原因

- 災害協定では具体的な事項は明記されておらず、平時からの関係団体との協議や、支援内容・役割分担の確認が十分でなかったため、発災後に個別の調整が必要となった。

⑥ 改善の方向性

- 被災状況に応じた調査範囲・優先順位・役割分担を整理し、関係団体と平時から共有する。
- 通行規制を実施した際、関係機関及び道路利用者へ速やかに情報提供を行う。

⑦ 取組の実施時期・期限

- 緊急輸送道路における災害発生後の円滑な点検及び道路啓開・応急復旧を実現するため、より実効性のある災害協定となるよう、道路管理者及び関係団体との役割分担、調査範囲及び復旧優先順位について令和9年度までに再整理・共有を行い、災害時の初期対応の更なる円滑化及び迅速化を図る。

No.22　物資の備蓄・調達・配送等

担当局：政策局　　関係局：文化市民局、健康福祉局、経済観光局

緊急対応期（発災直後～概ね1週間）　施策3　現状の評価　○

①　教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 避難所ニーズの把握から物資調達・在庫管理・配送までを一元管理し、平時から物流事業者等と連携した輸送手段の確保が重要。

【取組内容（改善・対策）】

- 計画的な備蓄を進めるとともに、物資供給行動マニュアルと、イントラネットによる要請様式・在庫情報・配送状況を整備。
- 物資調達・物流事業者等と協定を結び、訓練で円滑な調達・配送体制の構築を進めた。
- 個人からの義援物資については原則受入れを行わないこととし、企業・団体等からの物資提供を中心とした運用に見直した。

②　今回の対応と成果

【実際の対応】

- ニーズを踏まえ県へ物資要請を行い、協定事業者からの物資調達を実施した。特命隊や物流事業者等と連携し、物資集積センターの運営、避難所への配送体制を構築した。
- 企業・団体からの物資受入れの条件・方法をHPで周知し、LoGoフォームで受け付けた。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 物資集積センターを活用するプル型支援へ移行し、避難所のニーズに応じた供給体制を確保できた。
- 義援物資受付のLoGoフォーム活用や、B-PLoによる県への物資要請も活用し、業務の省力化ができた。

③　事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 簡易ベッドやパーティションが倉庫に入らず、配備できない避難所には備蓄がなく、拠点から配送する必要があった。
- 協定事業者の被災で即時対応が困難な例があり、国・県に要請した物資の到着・配送状況も把握しにくかった。
- 長期化でニーズが多様化し、弁当の配送事業者確保と体制構築にも時間を要した。
- 発災初期は義援物資に関する問い合わせが集中した。

【市民等への影響】

- 避難生活の長期化に伴い物資ニーズが多様化し、一部の物資については提供までに時間がかかる場合があった。

④　今回明らかになった課題

- 季節・災害特性に応じた備蓄品目・数量の見直しや簡易ベッド等の備蓄方法の検討が必要。
- 在庫・配送状況を即時共有する仕組みが必要。
- 多様化するニーズへの対応、福祉施設への供給の役割・手順、指揮命令系統の整理や弁当配布の時期・方法を迅速に判断する体制整備も必要。

⑤　課題の原因

- 簡易ベッドなど備蓄品目の整備や事前配備が不十分だった。
- 避難所職員や区対策部が避難所運営と在庫管理を並行し、在庫情報の収集・共有が不十分であった。
- 配送状況を把握する仕組みも不足し、食料供給・弁当配送の意思決定権限と指揮命令系統が不明確で、調整や判断に時間を要した。
- 物資管理システム・デジタルツールの活用方法も十分に整理・共有されておらず、情報発信や状況把握に非効率が生じた。

⑥　改善の方向性

- 季節、避難者数、要配慮者のニーズを踏まえて備蓄品目・数量・配置、備蓄方法等を見直す。
- B-PLoの操作性と在庫・配送状況の把握機能の改善を国へ要望する。避難所の食料供給方針や弁当配布開始時期等を迅速に判断できるよう、意思決定権限と指揮命令系統を明確化する。
- LoGoフォーム、くまもとアプリ、B-PLo等のデジタルツールを活用した受付・情報発信・物資管理の標準化を進めるとともに、発災時に速やかに運用できるようマニュアル整備及び訓練を実施する。

⑦　取組の実施時期・期限

- 令和9年度中にマニュアル更新を行うとともに、関係局でB-PLoの操作研修を行う。

No.23　物資集積センターの対応

担当局：経済観光局　　関係局：文化市民局

緊急対応期（発災直後～概ね1週間）　施策3　現状の評価　○

①　教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 避難所ニーズの把握から物資調達・在庫管理・配送までを一元管理し、平時から物流事業者等と連携した輸送手段の確保、迅速かつ効率的な物資供給体制を整備しておく必要がある。

【取組内容（改善・対策）】

- 物資供給行動マニュアルを活用した避難所の物資要請様式、在庫情報、配送状況等を整備した。
- 平時から物流事業者等と協定を締結し、災害時の物資供給体制を整備した。
- また、協定物流事業者との訓練を通じて、円滑な配送体制の構築を進めた。

②　今回の対応と成果

【実際の対応】

- 物流事業者、物資集積センターの運営事業者等と連携し、義援物資の受入れ、払出し、在庫管理、避難所への配送及び義援物資申出企業との搬入調整を円滑に実施することができた。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 物流事業者、物資集積センターの運営事業者等との連携により、物資集積センターの運営体制を早期に確立することで避難所への配送及び義援申出企業との搬入調整を円滑に実施することができた。

③　事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 県・国へ要請した支援物資について到着時期や配送状況の把握が困難であり、さらに避難生活の長期化に伴い物資ニーズが多様化した。
- 加えて、避難所や二次避難先としての市外ホテルへのパン・野菜ジュースなどが集積センターを通しての配送であったため、提供まで時間を要した。

【市民等への影響】

- 避難所への物資供給は概ね継続して円滑に実施できたが、避難生活の長期化に伴い物資ニーズが多様化し、一部の物資については集積センターに在庫がないものもあり、提供までに時間がかかる場合があった。

④　今回明らかになった課題

- 県・国へ要請した支援物資の配送状況や在庫をリアルタイムで把握・共有する仕組みが十分でなかった。
- 義援物資等を在庫管理する際の数量（ロット数）を事前に共有することが必要。

⑤　課題の原因

- 物資管理システム・デジタルツールの活用方法も十分に整理・共有されておらず、情報発信や状況把握に非効率が生じた。
- 事前に義援物資等を在庫管理する際の数量（ロット数）を明確化できていなかった。

⑥　改善の方向性

- 物資管理システム・デジタルツールである国が運用しているB-PLoの操作性と在庫・配送状況の把握機能の改善を国へ要望する。
- LoGoフォーム、くまもとアプリ、B-PLo等のデジタルツールを活用した受付・情報発信・物資管理の標準化を進めるとともに、発災時に速やかに運用できるようマニュアル整備及び訓練を実施する。
- 義援物資等を在庫管理する際の数量（ロット数）を明確化する。

⑦　取組の実施時期・期限

- 令和9年度中にマニュアル更新を行う。また、関係局でB-PLoの操作研修を行う。

No.24　要配慮者への平時の見守りと災害時の避難行動支援

担当局:政策局　　関係局:健康福祉局

緊急対応期（発災直後～概ね1週間）　施策1　現状の評価　△

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 要配慮者の安否確認と継続的な見守りを円滑に行うため、名簿等を活用して対象者を早期に把握する必要がある。
- 平時から関係機関との情報共有・連携体制を整える必要がある。

【取組内容（改善・対策）】

- 毎年度、高齢者等把握事業対象者名簿を作成し、高齢者支援センターささえりあと共有するとともに、一部を民生委員・児童委員にも提供して見守りに活用した。
- 障がい者相談支援センターと関係機関の連携を強化し、災害時の安否確認体制を整備した。
- 令和7年度から、避難行動要支援者名簿の地域への配布を開始した。

② 今回の対応と成果

【実際の対応】

- 発災後、高齢者・障がい者・指定難病患者等の名簿情報を集約し、対象者を抽出して個別訪問を実施した。
- 障がい者相談支援センターと連携し、日頃から把握している対象者の安否確認を行った。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 平時に整備した名簿や関係機関との連携を活用し、対象者の把握と安否確認につなげることができ、被害の大きい城南・富合地域では、高齢者等への個別訪問を実施した。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 令和7年度から、平時の見守り活動や災害時の安否確認に活用するため、避難行動要支援者名簿を地域関係者へ配付していた。
- しかし、名簿の具体的な活用方法など、制度に関する市からの周知が十分でなかったため、各自治会等での運用が具体化されず、今回の地震では安否確認等に名簿を活用できなかった地域があった。

【市民等への影響】

- 避難行動要支援者名簿を活用した安否確認等ができなかった地域があり、要支援者へ十分な支援ができなかった。

④ 今回明らかになった課題

- 地域における発災時の避難行動要支援者名簿の活用方法を明確にする必要がある。

⑤ 課題の原因

- 災害時の避難行動要支援者名簿の活用方法など、制度に関する周知が十分でなかった。

⑥ 改善の方向性

- 地域において、避難行動要支援者名簿を活用した平時の見守り活動や災害時の安否確認が行われるよう、共助による支援体制の強化を図る。

⑦ 取組の実施時期・期限

- 令和8年度も継続して、避難行動要支援者名簿について、地域関係者等が平時の見守り活動や災害時の安否確認に活用できるよう、さらに制度や活用方法に関する周知を進める。

No.25　健康観察・健康支援

担当局：健康福祉局　　関係局：各区

緊急対応期（発災直後～概ね1週間）　施策1　現状の評価　◎

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 保健師等の専門職が初動から健康観察に従事できる体制を確保するとともに、避難所内外の被災者の健康・支援情報を統一様式で共有する。
- 各区・本庁・保健所の役割と指揮系統を明確にする必要がある。
- 栄養支援に関して避難所運営部署、熊本県その他の関係部署・団体と円滑に連携できる体制を整備しておく必要がある。

【取組内容（改善・対策）】

- 保健活動初動対応マニュアルを改訂し、専門職の初動配置、健康状態・支援状況の把握方法、本庁・各区の役割を整理した。
- 共通記録様式を整備し、LINEオープンチャットやLoGoフォームによる情報共有体制を整えた。
- 避難所の食環境、避難者の健康状態及び支援状況を把握・共有する仕組みを整えた。

② 今回の対応と成果

【実際の対応】

- 初動から保健師等が避難所を巡回し、健康・衛生状態を確認した。
- 要配慮者には、医療機関の受診や福祉避難所等への移行を支援した。
- LINEオープンチャットやTeamsで情報を共有し、各区の活動状況と支援ニーズを踏まえて応援保健師の配置を調整した。
- 熊本県栄養士会と連携し、特殊栄養食品の提供を受け、避難所における栄養支援に取り組んだ。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- マニュアルに基づき、専門職が初動から健康観察に従事し、本庁・各区が連携して応援保健師の受入れ・配置を調整できた。
- 共通記録様式を活用し、避難者の健康状態や支援状況を把握できた。
- 事前に把握した高齢者や障がい者などの在宅要配慮者について、訪問による健康状態や避難状況の確認を行い、個々の状況に応じた支援につないだ。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 初動の避難所巡回や要配慮者の把握は、おおむね想定どおりに実施できた。
- 一方、被害の大きい区では対応が集中し、健康・支援情報の詳細な共有が難しく、全市の支援ニーズの把握や応援体制の検討に時間を要した。
- 物資拠点の確認や、関係部署との間で管理栄養士の役割及び支援内容について認識を共有するまでに時間を要したものの、避難所運営担当部署等と円滑に連携し、食べ切りサイズの野菜サラダを提供するなど、避難所における食事の栄養改善に取り組んだ。

【市民等への影響】

- 健康・支援情報の共有や応援体制の調整に時間を要し、支援を必要とする市民への健康観察や個別支援が遅れるおそれがあった。

④ 今回明らかになった課題

- 被害の大きい南区に対応が集中し、健康・支援情報の迅速な共有と、全市の支援ニーズの把握が難しかった。
- 車中泊・軒先避難者等の所在を把握できず、健康観察が困難であった。

⑤ 課題の原因

- 初動対応が集中する中、発災直後に本庁へ共有すべき情報が十分に整理されていなかった。
- 避難所外の被災者の所在を把握するための情報源が乏しかった。

⑥ 改善の方向性

- 初動期に共有すべき情報と報告方法を整理し、巡回・情報入力・報告の役割分担を見直す。
- 各区対策部で避難所外の被災者の把握方法を検討し、健康観察や保健支援につなげる。

⑦ 取組の実施時期・期限

- 令和8年度中を目途に、初動期に共有すべき情報と報告方法を整理する。

No.26　入浴支援
担当局：健康福祉局

緊急対応期
（発災直後～概ね1週間）

施策1

現状の評価　○

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 被災者への入浴支援を迅速に開始するため、県と速やかに協議し、対応を調整する必要がある。

【取組内容（改善・対策）】

- 熊本県と入浴支援について協議し、県が対応マニュアルを策定した。

② 今回の対応と成果

【実際の対応】

- 営業可能な入浴施設に協力を依頼し、入浴支援を実施した。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 県との協議やマニュアル整備を踏まえ、平成28年熊本地震では発災約1か月後に28施設の協力を得たのに対し、今回は8月1日時点で23施設の協力を得るなど、早期に支援体制を確保できた。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 入浴支援の早期開始に当たり、関係部署間の役割分担について、追加の調整が必要となった。

【市民等への影響】

- 市外の施設も含めて入浴施設を確保し、利用者から喜びの声が寄せられた。

④ 今回明らかになった課題

- 家族湯については、要配慮者の利用ニーズを踏まえた支援対象・利用条件の整理が必要である。
- 発災場所周辺に協力施設がない場合や、協力施設が被災した場合には、被災者の入浴環境の確保が困難になる。

⑤ 課題の原因

- 家族湯は施設ごとに料金体系や利用条件が異なり、支援対象としての取扱いが十分に整理されていなかった。

⑥ 改善の方向性

- 家族湯は、要配慮者を対象に、1人当たりの料金等を踏まえた利用条件を整理する。

⑦ 取組の実施時期・期限

- 令和8年度内に、県と協力施設等の枠組みを整理する。

No.27　発災時における保育所等の対応

担当局:こども局

緊急対応期
（発災直後～概ね1週間）

施策1

現状の評価　○

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 災害時には、園児・職員・保護者の安否確認とともに、園児が安心して過ごせる環境を確保することが重要である。

【取組内容（改善・対策）】

- 避難・引渡し訓練の見直し・強化。
- 食料・飲料等の備蓄について各園の状況に応じた備えを見直した。

② 今回の対応と成果

【実際の対応】

- 通常保育中に発災し、園児の安全確保と保護者への引渡しに対応した。
- 保護者の迎えに遅延が発生したが、確実な引渡しを行うことができた。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 日頃の避難訓練により、避難・引渡しの対応ができた。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 保護者との連絡困難や安否確認の遅れ、交通渋滞による迎えの遅延があった。
- 園庭に避難することを想定していた園が多かったが、盛夏により園庭での長時間待機が困難だった。

【市民等への影響】

- 引渡しの完了までの時間に見通しが立たず、混乱や不安が生じた。

④ 今回明らかになった課題

- 保護者と連絡が取れない場合の安否確認・引渡し手順と、迎えが遅れる場合の保護体制を整える必要がある。

⑤ 課題の原因

- 連絡困難の原因として、通信障害・回線混雑・保護者の移動状況など、複数の原因が考えられる。

⑥ 改善の方向性

- 複数の連絡手段の確認方法を整え、保護者と連絡が取れない場合の対応を共有する。
- 長時間の保護に備えた職員配置・応援体制と備蓄を見直し、園児の不安への対応や相談先を職員間で共有する。
- 引取者の確認、引渡し記録、迎えが来るまでの保護を一連の手順として整理し、保護者にも周知する。

⑦ 取組の実施時期・期限

- 令和8年度中に、今回の対応を検証し、連絡・引渡し手順と保護体制を見直し、令和9年度中に、防災マニュアル等の修正を完了する。

No.28　デジタル技術を活用した医療機関等の被災状況の把握

担当局：健康福祉局

緊急対応期（発災直後～概ね1週間）　施策3　現状の評価　○

①　教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 入院患者のいる全ての病院及び有床診療所に被災状況等を厚生労働省が提供する広域災害救急医療情報システム（EMIS）に入力してもらう必要がある。
- 平時には利用しないシステムであるため、操作方法等の研修が必要である。

【取組内容（改善・対策）】

- EMIS研修を毎年実施し、入力の重要性の周知や操作方法の習熟を図っている。

②　今回の対応と成果

【実際の対応】

- EMISの入力状況を確認し、未入力機関には電話により、入力依頼もしくは代行入力を行った。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 地震から3時間時点で42%の病院、有床診療所がEMIS入力を実施していた。
- その後、電話等で入力依頼を行い、翌朝には、約99%が入力され、対象医療機関のほぼ全ての被災状況が確認できた。

③　事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 被害の程度が比較的小さい地域もしくは休診の医療機関については、未入力であった。

【市民等への影響】

- 市民等への影響は確認できなかった。

④　今回明らかになった課題

- 未入力医療機関については、迅速な被災状況の把握が困難であった。
- 状況把握のため架電しても繋がらない医療機関があった。

⑤　課題の原因

- 被災の大小に関わらず、EMISに被災状況を入力するという医療機関側の認識が薄かった。

⑥　改善の方向性

- EMIS研修において、EMISの警戒モード通知が届いた場合は、必ず入力することを伝える。
- EMISの警戒モード通知を受信するため、全ての対象医療機関のメールアドレス及び、災害時に連絡可能な電話番号を登録してもらう。

⑦　取組の実施時期・期限

- 連絡先の登録は随時、電話で対応。令和8年10月・11月にEMIS研修を実施する。

No.29　デジタル技術を活用した高齢者・障がい福祉施設等の被災状況の把握

担当局：健康福祉局

緊急対応期（発災直後～概ね1週間）　施策3　現状の評価　○

①　教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

（高齢・介護施設）（障がい福祉施設）

- 平常時より、事業所との連絡手段及び周知方法について、体制の確立が必要。

【取組内容（改善・対策）】

（高齢・介護施設）（障がい福祉施設）

- 事業所からの被害報告については、国の災害時情報共有システムへ移行し、被害報告の訓練に取り組んだ。

②　今回の対応と成果

【実際の対応】

（高齢・介護施設）（障がい福祉施設）

- 国の災害時情報共有システムを利用し、事業所の被害状況の確認を行った。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

（高齢・介護施設）

- 被害状況の確認がスムーズだったため、ライフラインが停止している施設等に対して、状況を確認し、必要に応じて支援することができた。

③　事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

（高齢・介護施設）

- 概ね想定どおりだった。

（障がい福祉施設）

- 国の災害時情報共有システムの登録が未完了の事業者があり、被害状況の確認がスムーズに実施できなかった。

【市民等への影響】

（高齢・介護施設）

- 発災直後から所管する施設を休館し、その後、利用に支障がないことを確認したため、早期に再開できたが、利用ができない期間が発生した。

（障がい福祉施設）

- サービスが利用できない期間が発生した。

④　今回明らかになった課題

- 国の災害時情報共有システムを円滑に利用できない事業者があり、被害状況の確認をスムーズに実施できる体制確保が課題である。

⑤　課題の原因

- 国の災害時情報共有システムを利用する機会が極めて稀であり、事業者が、当該システムの利用に習熟できる機会が限定的である。

⑥　改善の方向性

- システム利用訓練の機会を捉えて、事業者が、国の災害時情報共有システムの利用に習熟できる機会を確保する。

⑦　取組の実施時期・期限

（障がい福祉施設）

- 未登録事業所に登録勧奨を実施する。

（高齢・介護施設）（障がい福祉施設）

- 国の災害時情報共有システムを活用した訓練について、より多くの事業所の参加を促しながら、令和8年度以降継続して実施する。

No.30　デジタル技術を活用した児童福祉施設等の被災状況の把握

担当局:こども局

緊急対応期（発災直後～概ね1週間）　施策3　現状の評価　△

①　教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 災害時の対応・連絡体制の強化。
- 効率的な情報収集方法の検討が必要。

【取組内容（改善・対策）】

- 厚生労働省のシステムである災害時情報共有システムを活用し、県主導で連絡体制を構築。
- 毎年、連絡ルート・操作方法の周知・訓練報告を実施。
- 市の災害訓練等でも活用方法の周知と訓練を行った。

②　今回の対応と成果

【実際の対応】

- 災害時情報共有システムは、施設種別によって活用状況に差はあったものの、被害状況の第一報を把握する手段として機能した。
- 教育・保育施設において、休園状況及び被害状況を効率的に集約・整理するため、LoGoフォームを活用した調査を実施し、継続的な状況把握を行った。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 電話による問い合わせも多く、災害時情報共有システムが完全に浸透しているとは言い難い状況だったが、第一報としては機能した。

③　事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 第一報の報告手段としては概ね想定どおり。
- 平時より、開所状況やライフラインの現状等について、システム上で継続的に情報更新を行うよう指導を行っていたが、状況変化に応じた継続的な情報更新をしていただくには至らなかった。
- このため、教育・保育施設においてはLoGoフォームを活用した補完的な情報収集を実施した。

【市民等への影響】

- 災害時情報共有システムの構築は、施設側の初期対応の省力化につながった。

④　今回明らかになった課題

- 施設に対して各関係機関からそれぞれ被害状況等について問い合わせを行っており、施設側の負担軽減を図ることが必要。

⑤　課題の原因

- 災害時における各関係機関の連絡体制について事前に調整ができていなかった。

⑥　改善の方向性

- 各関係機関と災害時の連絡体制について協議・決定する。

⑦　取組の実施時期・期限

- 教育・保育施設においては令和7年度から県主導で構築している連絡体制について、令和8年度中に改めて浸透を図る。
- 児童養護施設等においては令和8年度から関係機関等と協議し、連絡体制の構築を図る。

No.31　医療提供体制の確保

担当局：健康福祉局

緊急対応期（発災直後～概ね1週間）　施策4　現状の評価　○

①　教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 平時からの備えと耐震化・免震化が重要。
- 透析用水は、県透析施設協議会・上下水道局その他関係機関と連携する。
- 搬送後のDMATとの連携やNICU患者等の搬送では、県内外の医療機関と情報共有を図るなど、平時からの県市連携体制の構築が重要。

【取組内容（改善・対策）】

- 病院・有床診療所への定期立入検査でBCP・備蓄を確認してきた。
- 透析状況・水需要・備えを定期調査し、上下水道局その他関係機関と優先供給を事前調整し、市の情報を県へ集約する仕組みに変更した。

②　今回の対応と成果

【実際の対応】

- EMIS・電話・訪問で支援要否を確認し対応した。
- 県へ被害情報を提供し、保健医療福祉調整本部会議で情報を収集した。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 病院・有床診療所はBCPに基づき備蓄していたことから、食料・飲料水3日分程度を確保できたほか、透析用水支援を上下水道局へつなぎ対応した。
- 市内病院は被災したが、患者移送はなく、自施設で対応し、県と情報共有して県内の保健医療福祉の状況を把握できた。

③　事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 浸水処理・トイレ使用不能でオムツ不足、患者増で備蓄・人員不足が発生した。
- 透析用水は調整できたが、供給可否が一時不確定となった。
- 市外被災地域の患者受入等により、一部で許可病床を超過した入院が生じた。
- DMATの活動状況の把握が不十分な事案もあった。

【市民等への影響】

- 断水により透析時間を短縮した医療機関があったが、併せて「特に大きな影響はなかった」との記載もある。

④　今回明らかになった課題

- 透析用水以外の水・物資支援、透析用水の供給も不確実となり得るため、仕組みの整備が必要。
- 被災施設等から許可病床を超過して受入を行った医療機関からの転院調整及び受入患者の食糧等の確保が必要。
- 県との情報共有により、DMATの活動状況の把握が必要。

⑤　課題の原因

- 透析用水以外の水・物資支援の仕組みが未整備であり、備蓄不足の医療機関もあった。市外の被害が大きく他地域への供給が優先された。
- 患者受入状況の共有が不十分なため、患者受入が集中した医療機関の転院調整等が進まず、被災地周辺医療機関に負荷が生じた。
- また、県との情報共有の内容・仕組みが不十分だった。

⑥　改善の方向性

- 水・物資の支援手順について庁内関係部署と協議し定める。
- 透析用水の確実な確保に向けて、県・上下水道局と対応を協議する。
- EMIS等による受入可能情報の共有と医療機関・病床情報の定期更新を進め、DMATの活動把握体制について県と検討する。

⑦　取組の実施時期・期限

- 令和8年度中に実施。非医師会会員の医療機関のメールアドレスは9月に収集済み。

No.32　高齢者・障がい福祉施設等のサービス提供体制の確保

担当局：健康福祉局

緊急対応期（発災直後～概ね1週間）　施策4　現状の評価　○

①　教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

（高齢・介護施設）
- 平常時より、事業所との連絡手段及び周知方法について、体制の確立が必要

（障がい福祉施設）
- 通常の利用者への支援を継続しながら、地域の要配慮者を受け入れるなど、応援職員や代替サービスの確保が重要。

【取組内容（改善・対策）】

（高齢・介護施設）
- 事業所からの被害報告については、災害時情報共有システムへ移行し、年1回の報告訓練に取り組んだ。
- 高齢者施設等における防災・減災対策（国補助）の補助事業の活用を促した。

（障がい福祉施設）
- 事業継続計画の策定や避難訓練、職員の安否確認・参集体制、備蓄、法人・施設間の応援体制等を整備してきた。

②　今回の対応と成果

【実際の対応】

（高齢・介護施設）
- 年1回の情報共有・行政報告訓練と高齢者施設等の防災・減災対策の国補助事業による備えに沿って対応した。

（障がい福祉施設）
- 施設等の被害及び人的支援ニーズを調査するとともに、被災施設への介護職員等の全国的な応援派遣を要請した。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

（高齢・介護施設）
- 被害を円滑に把握し、ライフライン停止施設の状況確認と必要な支援を実施できた。
- 事業所の要望に応じ、事業継続の確保に必要な情報提供等を行うことができた。

（障がい福祉施設）
- 被災施設における入所者等へのサービスを継続することができた。

③　事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

（共通）
- 事業者支援について、一定の対応を行うことができた。

【市民等への影響】

（高齢・介護施設）
- 発災直後から所管する施設を休館し、その後、利用に支障がないことを確認したため、早期に再開できたが、利用ができない期間が発生した。

（障がい福祉施設）
- 代替サービスの確保を個別に調整する必要が生じた。

④　今回明らかになった課題

- 施設ごとの被害把握だけでなく、利用者、職員、サービス休止、代替受入れ、応援人員等の状況を迅速かつ継続的に把握し、必要な支援につなぐ仕組みが必要。

⑤　課題の原因

- 被害状況の調査が複数回にわたり、施設側の負担が大きかったほか、支援ニーズが時間の経過とともに変化した。

⑥　改善の方向性

- 災害時情報共有システムを活用し、平時における物資の備蓄状況等を把握することで、災害発生時に、物資の効率的かつ重点的な支援を行う体制を構築できるよう備える。

⑦　取組の実施時期・期限

- 令和8年度以降も、継続的に物資の備蓄状況等の把握に取り組む。

No.33　児童福祉施設等のサービス提供体制の確保

担当局:こども局　関係局:教育委員会事務局

緊急対応期（発災直後～概ね1週間）　施策4　現状の評価　○

①　教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 平成28年は、乳幼児と保護者の状況把握、緊急性の高い母子の支援、通常の母子保健等の再開に取り組んだ。
- こども・子育て家庭を支える機能について、施設の被災時も継続することが重要。

【取組内容（改善・対策）】

- 平成28年熊本地震の経験を踏まえ、訓練や災害時のマニュアルの整備を進めてきた。

②　今回の対応と成果

【実際の対応】

- これまでの訓練やマニュアルに基づき、利用者の安全確保を実施した。
- 一部の施設が被災し、安全確認を行うため利用を停止した期間があったが、確認が取れた施設から早急に再開し、こどもの居場所の確保に努めた。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 被災した施設のサービス中断を最小限にとどめ、こどもと子育て家庭の必要な支援の継続及び早期再開につなげることができた。

③　事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 早期復旧はできたが、長期休業中の被災だったこともあり、こどもの居場所の確保が不十分であった。

【市民等への影響】

- 施設休止・利用制限によるこども・子育て家庭への負担が生じた。

④　今回明らかになった課題

- 災害に伴う断水や水圧の低下、濁水の発生及び施設の損壊等により、一部の教育・保育施設において生活用水の不足や給食提供中止等の支障が生じた。

⑤　課題の原因

- 施設の損壊・ライフラインの停止等があった。

⑥　改善の方向性

- 災害時でも、被災したこどもが安心して過ごせる場として機能するよう、早期復旧を図るとともに、平常時からの計画的な施設維持管理と災害時のサービスに必要な電源・水・職員・代替先の見直しを図る。

⑦　取組の実施時期・期限

- 令和8年度中に施設別の課題を整理し、令和9年度に長期停電・断水・職員不足を想定した訓練等を通じてBCPを見直す。

No.34　地域防災組織等との連携による体制整備

担当局：政策局　　関係局：健康福祉局、各区

緊急対応期（発災直後～概ね1週間）　施策3　現状の評価　○

①　教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 公助だけでは限界があることから、地域、市職員、施設管理者等が協力して、組織的な避難所運営等の地域防災体制を整備することが重要。

【取組内容（改善・対策）】

- 平時から校区防災連絡会、避難所運営委員会の設立や地区防災計画の策定支援、年2回の訓練等を通じ、地域との関係強化や防災意識の醸成を行った。
- 平時から地域関係者等に対して避難行動要支援者名簿を配付している。

②　今回の対応と成果

【実際の対応】

- 災害発生後には避難所運営委員会の委員が参集し、迅速な避難所開設・運営、避難者への対応等を行った。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 避難所運営委員会が機能し、10年前と比較して組織的に運営できた。

③　事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 一部では地域委員が地域の役割との両立が困難な場合があり、職員のみで運営した。
- 貯水機能付給水管等の設備は整備していたが、使用方法等を担当職員が十分に把握しておらず、活用できない事案があった。
- 避難行動要支援者名簿のみでは地域関係者が要支援者の具体的な支援方法について把握できない状況だった。

【市民等への影響】

- 避難所運営体制に地域差が生じた。

④　今回明らかになった課題

- 避難所担当職員の長時間勤務を避け、地域委員も含めた交代・運営体制の整備が必要。
- 避難所や地域の備蓄を適切に使用できるよう、校区防災連絡会等の人材育成が必要。
- 地域防災組織を担う人材の確保が必要。
- 避難行動要支援者名簿が地域防災のツールとして十分に機能していない。

⑤　課題の原因

- 発災から4日目以降の避難所運営における交代・引継ぎ方法が十分に具体化されておらず、業務が一部の職員や地域委員に集中した。
- 地域委員の高齢化・役員交代や職員の交代等もあり、備蓄品や資機材を実際に使用する訓練、幅広い世代や団体から地域防災の担い手を確保・育成する取組が十分でなかった。
- 地域によっては、避難行動要支援者名簿の活用方法が定まっていなかった。

⑥　改善の方向性

- 避難所運営の交代要員の事前確保や応援職員も見据えた運営体制の検討を進めるなど、長期避難に対応可能な運営体制を整備する。
- 備蓄品や資機材を用いた実動訓練を継続して実施する。
- 特に、新規の校区防災連絡会、避難所運営委員会のメンバーには、訓練前であっても対応できるようわかりやすい簡易マニュアルによる研修や前任者からの引継ぎの徹底を図る。
- 若者、事業者等にも参加を広げ、正副担当制や登録制の導入等も検討し、地域防災を担う人材を計画的に確保・育成する。
- 具体的な支援内容を明記した個別避難計画の作成を推進し、地域との共有を進める。

⑦　取組の実施時期・期限

- 令和8年度中に対応を進めるとともに、継続して訓練の実施や人材確保等を行う。
- 令和9年度の避難行動要支援者名簿の配付時期である6月から8月を見据え、事前に対応を進める。

No.35　消防団との連携

担当局:消防局

緊急対応期（発災直後～概ね1週間）　施策3　現状の評価　◯

①　教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 大規模災害では地域に精通する消防団との連携が不可欠。
- 平時から顔の見える関係を築き、団員の安全を最優先に任務・指揮命令・情報連絡・活動記録・装備を明確にして地域と訓練することが重要。

【取組内容(改善・対策)】

- 各消防署と連携し、方面隊訓練を実施してきた。
- 消防団はLINE WORKSを導入し、方面隊訓練等で情報共有訓練を実施した。

②　今回の対応と成果

【実際の対応】

- LINE WORKSを活用して分団長以上へ情報共有を行い、被害調査・広報・避難所支援につなげた。
- 機能別消防団による避難所支援を実施した。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 地域の被害情報収集や避難支援を実施することができた。

③　事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 概ね想定通りであった。
- LINE WORKSは分団長以上への情報共有となるため、全団員には共有できなかった。

【市民等への影響】

- 地域住民の安全確保に寄与した。

④　今回明らかになった課題

- 物資・避難者の搬送動員では、細やかな指揮命令・連絡・報告体制に至らず、混乱も生じた。
- 消防団車両を格納している車庫が破損し、一部車両の運用に支障が生じた。

⑤　課題の原因

- 全団員に情報を共有し、意識の統一を図る手段がなかった。
- 車庫の扉の損傷・停電を想定した開放手段や車庫が使用できない場合の対応策が不足していた。
- 消防団車両による物資や多数の避難者の搬送は想定していなかった。

⑥　改善の方向性

- 消防団アプリ等の連絡手段を検討し、平時の連絡体制を見直す。大規模災害時の特殊な状況や多様な任務でも、確実に情報共有・連絡できるよう訓練を強化する。
- 大規模災害時における消防団の役割について整理するとともに、多量の物資や多数の避難者の搬送が必要な場合、民間車両等を活用する協力体制の構築について協議する。

⑦　取組の実施時期・期限

- 令和8年度中に実施する。

No.36　災害情報の集約・可視化

担当局：政策局

緊急対応期（発災直後～概ね1週間）　施策3　現状の評価　○

①　教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 外部からの電話を受ける体制を情報収集担当とは別に設けて収集体制を整備するとともに、収集した情報を地図等で可視化することが重要。

【取組内容（改善・対策）】

- 総合調整室情報班とは別に、通報や外部機関の連絡を受け、重要度を判定する情報支援室を新設した。
- 防災情報システムを導入し、被災情報等をGIS地図上に可視化できるようにした。

②　今回の対応と成果

【実際の対応】

- 情報支援室で通報・問い合わせに対応し、総合調整室情報班で被害・避難所情報等を収集・整理した。
- 防災情報システムの登録情報を地図で可視化し、災害対策本部の状況把握と対応判断に活用した。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 総合調整室情報班が本来の役割である災害情報の収集に専念できた。
- 被災エリアの分布を地図で把握し、対応判断に活用できた。

③　事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 概ね想定どおりの体制運用ができ、情報班は情報収集業務に専念することができた一方で、発災直後は情報量が急増し、情報の整理・分析に時間を要する場面も見られた。

【市民等への影響】

- 被害状況や避難所情報を迅速に把握できたことで、本部における意思決定の迅速化や関係部署との情報共有に寄与した。
- また、被害エリアを地図上で把握することで、優先的に対応すべき地域の判断に活用できた。

④　今回明らかになった課題

- 情報の登録・更新が各対策部の報告・入力に依存し、即時性や精度にばらつきが生じた。
- 大量の情報から重要情報を迅速に抽出・分析する仕組みの強化が必要。

⑤　課題の原因

- 各対策部からの更新タイミングが担当部署ごとに異なることに加え、発災直後は現地対応を優先するため情報入力が遅れる場合があった。
- 対策本部会議での報告フォーマット及び各対策部からの報告運用ルールを予め定めておく必要がある。

⑥ 改善の方向性

- 対策本部会議で報告すべき項目や様式を標準化するとともに、各対策部からの情報報告タイミングや更新ルールをあらかじめ明確化し、迅速かつ正確な情報集約を図る。
- 重要度や緊急度に応じた自動集約・通知、分析等を即座に行い、意思決定できる手法の検討を進める。

⑦　取組の実施時期・期限

- 令和8年度中に対策本部会議報告様式の標準化を実施する。

No.37　災害情報・支援情報の発信

担当局：政策局　　関係局：教育委員会事務局

緊急対応期（発災直後～概ね1週間）　施策3　現状の評価　○

①　教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 発災時には情報が錯綜するため情報を一元化し、迅速かつ正確に発信することが重要。
- 学校と家庭をつなぐ多様な連絡手段を確保し、被災状況を早期に把握することが重要。

【取組内容（改善・対策）】

- 市HP、防災情報ポータル、市公式SNS、くまもとアプリ、災害情報メール等へ情報発信する体制を整備し、自動・一括配信システムを導入した。
- 過去の災害における支援情報を整理した。
- 1人1台端末や学校と保護者間の連絡アプリを導入し、学校と家庭をつなぐデジタル環境を充実。

②　今回の対応と成果

【実際の対応】

- 一括配信システムを活用し、避難情報、地震情報、支援情報等を発信した。
- 7月29日に被災者支援制度をとりまとめた冊子を公表し、随時更新を実施した。
- 保護者連絡用アプリで支援制度を周知し、保護者のオンライン申請を実施した。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 迅速な災害・支援情報の発信ができた。
- 保護者連絡用アプリとオンライン申請で、長期休業中も情報提供・受付を実施できた。

③　事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 市民がどの媒体から情報を取得できるかについて十分に認知できていないケースが見られた。
- 支援制度の追加等により、被災者支援制度冊子の紙の印刷・配付が市民の需要に追い付かなかった。

【市民等への影響】

- 情報を迅速に発信することができた一方で、情報の入手先を把握していない市民に対しては、必要な情報が十分に届かなかった可能性がある。

④　今回明らかになった課題

- 市民に対して情報の入手先や各媒体の役割について十分に周知することが必要。
- 随時更新される支援制度について、紙とデジタルデータを活用して広く周知することが必要。
- 児童生徒の被災状況の迅速な把握や児童生徒からの緊急連絡手段の確保、保護者連絡用アプリ等における重要情報の確実な伝達が必要。

⑤　課題の原因

- 市民に対する災害情報等の周知方法等の理解促進の機会が不十分であるとともに、市HPや防災情報ポータルにおいて市民が最新情報を探しにくい状況があった。
- 支援制度の追加・変更に伴う紙媒体の更新には時間を要し、デジタル情報との間に差が生じやすかった。
- 通学時等に災害が起こった際の児童生徒の緊急連絡手段の想定をしていなかった。
- また、保護者連絡用アプリでは多数の情報が送付され、重要情報が埋没している。

⑥　改善の方向性

- 平時から市公式LINE、くまもとアプリ、防災情報ポータル等の情報発信媒体について周知を強化するとともに、市民が状況に応じて必要な情報へ容易にアクセスできる環境づくりを進める。
- 支援制度は、最新情報をデジタルで随時更新しつつ、二次元コード付きの紙媒体を避難所、地域等を通じて配布している。
- 児童生徒の安否・被災状況の迅速な把握や、保護者へ支援情報を確実に届けるため、学校と連携した伝達手段を確保する。

⑦　取組の実施時期・期限

- 令和8年度中にくまもとアプリの掲載サービス及び分類カテゴリの整理を実施する。

No.38　災害対策本部

担当局:政策局　関係局:全庁

緊急対応期（発災直後～概ね1週間）　施策3　現状の評価　○

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 発災直後の混乱や問い合わせの集中により、情報収集・連絡調整に支障が生じたことから、情報の集約・共有と伝達手段の多重化を図る必要がある。
- 職員が初動時に適切に行動・判断できるよう、役割分担や対応手順を明確にし、平時から部局横断的な訓練を行うことが重要である。

【取組内容（改善・対策）】

- 平成29年5月に地域防災計画、平成30年5月に業務継続計画を改定し、災害対応体制と非常時優先業務を整理した。
- 防災関係機関や地域住民と連携した震災対処訓練、特別防災訓練、図上訓練等を実施し、本部運営や対策部活動、避難所運営等の対応を確認した。

② 今回の対応と成果

【実際の対応】

- 災害対策本部を設置し、Teamsを活用して情報を共有した。
- 各局・区との連絡調整を行い、避難所運営や被災者支援等の初動対応を進めた。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 計画で整理した災害対応体制と非常時優先業務を踏まえ、本部を速やかに立ち上げ、各局・区が連携して初動対応を進めることができた。
- 訓練で確認した役割や対応手順を活かし、情報共有・連絡調整、避難所運営等の実施につなげた。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 避難所対応、電話対応、情報集約、り災証明関連業務等が集中し、想定以上の人員と対応時間を要した。
- 情報共有ツールは機能した一方、情報の集約・伝達や役割分担について、調整が必要となった。
- 避難所運営や被災者支援を継続した一方、業務の集中や情報集約・伝達の調整により、一部の情報提供に時間を要した。

【市民等への影響】

- 必要な情報を速やかに得られず、避難先や利用可能な支援の確認に時間を要し、避難生活や支援利用の見通しを立てにくい状況が生じた恐れがある。

④ 今回明らかになった課題

- 集約した情報を迅速な判断・指示につなげるとともに、本部・各対策部・区対策部が円滑に連携できる運用体制を充実させる必要がある。
- 災害対応の段階や業務量に応じて、人員配置や受援等を調整する仕組みの充実が必要である。

⑤ 課題の原因

- 情報の集約・確認・伝達や各組織の役割分担について、実際の対応場面に即した手順の具体化・共有が十分でなかった。
- 業務の集中や状況の変化に応じた体制変更について、手順の整理と訓練による検証が十分でなかった。

⑥ 改善の方向性

- 優先して共有する情報や報告・判断・指示・対応確認の手順を明確にし、本部・各対策部・区対策部の役割分担と連携方法を初動対応マニュアルに反映する。
- 段階別の人員配置基準と応援要請・受入調整の手順を整理し、実践的な訓練で検証する。

⑦ 取組の実施時期・期限

- 令和8年度中に情報共有、役割分担の整理、マニュアル改訂及び研修を実施し、令和9年度速やかに訓練を実施する。

No.39　災害救助法の適用

担当局:政策局　関係局:全庁

緊急対応期（発災直後～概ね1週間）　施策6　現状の評価　○

①　教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 災害救助法に基づく救助の実施主体は、都道府県知事とされているが、より迅速に救助を実施できるよう県と事前に連携や調整を進めていくことが重要。
- 災害救助費の精算時に、迅速に求償できるよう、研修や事務体制の構築を庁内関係課で事前に検討しておくことが重要。

【取組内容（改善・対策）】

- 平成31年4月に災害救助法の「救助実施市」に指定された。
- 県・市連絡会議を定期開催し、県と密に連携して知見を深めた。
- これまでの災害対応を踏まえて、マニュアルや様式等を整理した。

②　今回の対応と成果

【実際の対応】

- 発災当日（7月28日）に、災害救助法の適用を決定し、特別基準について、国や県と連携・協議しながら救助項目に基づく救助を実施した。
- 業務時間中の発災であったため、各所属の初動対応が優先され、被災者支援班への参集に時間差が生じた。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 「救助実施市」として自らの判断のもと、国と協議して特別基準の協議を実施するなど、必要な救助を実施できた。
- これまでの災害対応の資料や様式等を活用し、初動の方向性を早期に整理して救助事務に必要な情報収集等に着手できた。

③　事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- マニュアル等を整備していたが、実動に即していない部分や、特別基準協議に関する手順等についての整理不足、各救助の担当課・担当者の未整理、各課の救助事務への理解にも差があり、手探りの対応となった部分があった。

【市民等への影響】

- 救助実施市として国と直接協議を行い、特別基準を設定するなど、所要の支援を行うことができた。

④　今回明らかになった課題

- 災害救助法の実務処理を担う総合調整室の被災者支援班への迅速な参集のほか、実動に即さないマニュアルの改善や担当課・担当者の整理、特別基準協議等における業務手順の整理、救助事務に関する各課の理解向上が必要である。

⑤　課題の原因

- 発災後における被災者支援班の連絡体制が構築されていなかった。
- 平成31年4月に指定された救助実施市としての業務マニュアルが未整理であった。
- 平時からの研修等を通じて関係職員の理解を深める機会が不足していた。

⑥　改善の方向性

- 平時からLINEグループ等で参集確認体制を整え、初動24時間の標準業務フロー・チェックリストを整備するとともに、実動に即してマニュアルや特別基準協議の手順等を整理する。
- 各担当課へ内閣府の研修資料等の共有や研修の実施を通じて、制度理解を深める。

⑦　取組の実施時期・期限

- 今回の救助・精算と並行して未整理事項を確認し、令和8年度中にマニュアル等を更新する。その後、災害救助法に関する研修を毎年度実施する。

No.40　非常時優先業務における人員配置

担当局：政策局　関係局：総務局、EBPM推進センター

緊急対応期（発災直後～概ね1週間）　施策3　現状の評価　△

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 業務継続計画を実効性のあるものとするため、職員への周知を図るとともに、復旧・復興の各段階で必要となる業務、業務量、必要人員を明確にし、人員配置につなげる必要がある。

【取組内容（改善・対策）】

- 平成28年熊本地震の対応を検証し、各段階の業務・業務量・必要人員等の実績を踏まえて、熊本市業務継続計画を改定し、その後も随時更新した。
- 平成30年3月に、計画の策定と実施のための措置を法的に位置付ける条例を制定した。

② 今回の対応と成果

【実際の対応】

- 災害対策本部を設置し、通常業務を一部休止して、避難所運営や情報収集等の非常時優先業務へ職員を配置した。
- 各局への指示を集約するとともに、災害対応を行う執務環境を整えた。
- 業務継続計画で定めた手順とは異なる方法で、必要人員の受付及び部局横断的な人員調整を実施した。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 速やかに災害対策本部を設置し、各局・区で非常時優先業務を中心とした対応に移行できた。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 部署や業務によって人員の過不足が生じ、通常業務と災害対応を並行して行う部署では、職員の負担が増加した。
- 発災4日目以降の避難所担当職員は個人と配置先を事前に定めておらず、配置調整が必要となった。

【市民等への影響】

- 通常業務と災害対応の両立に伴う人員調整に時間を要し、一部の手続や相談、被災者支援への対応までに時間がかかる場合があった。

④ 今回明らかになった課題

- 災害対策本部の設置後も、業務継続計画に基づく通常業務の休止・縮小や人員の再配置が十分に行われず、各所属が通常業務を継続したまま、追加的に災害業務を担う状態となるなど、業務継続計画発動の指揮系統等を明確にしておく必要がある。
- 業務ごとに人員の過不足が生じたため、状況に応じて職員を再配置する仕組みを充実させる必要がある。
- 発災4日目以降の避難所担当職員の配置と、庁舎が使用不可時の災害対策本部等の代替施設への設置などの手順を具体化する必要がある。

⑤課題の原因

- 熊本市業務継続計画の発動時に、各対策部の職員自身がとるべき対応について浸透していなかった
- 平成28年熊本地震の実績を基に必要人員を想定していたが、今回の災害規模や、その後の業務・人員体制の変化を十分に反映できていなかった。
- 発災4日目以降の避難所担当職員は各局の動員人数を定めるにとどまり、個人と配置先の調整手順が具体化されていなかった。

⑥ 改善の方向性

- 今回の対応を検証し、災害の規模・経過と業務量に応じて必要人員を把握し、局・区を越えて配置を調整する仕組みを整える。
- 発災4日目以降の避難所担当職員の選定・配置・交代手順と、庁舎使用不可時の代替施設・移転・設置手順を整理し、業務継続計画等に反映する。

⑦ 取組の実施時期・期限

- 令和8年度中に熊本市業務継続計画の改定に着手し、人員配置と代替施設に関する手順等を見直す。

No.41　非常時優先業務における執務環境の確保

担当局:政策局　　関係局:総務局

緊急対応期（発災直後～概ね1週間）　施策3　現状の評価　○

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 災害対応に係る迅速かつ適切な意思決定を行うために、複数階に分散している本部機能の集約化が必要である。
- 固定された端末や執務場所に制約されず、状況に応じて業務を継続できるよう、端末の可搬性と情報へのアクセス手段を確保し、情報共有・意思決定を迅速に行える環境を整える必要がある。

【取組内容（改善・対策）】

- 指揮室、総合調整室をワンフロアに配置するため、発災時に庁議室、中会議室を活用することとした。Cネット端末のモバイル化とWi-Fi・SIMによる接続環境を整備した。
- タブレットやBYOD端末からの情報共有・意思決定を可能とし、執務場所の変更に対応できる環境を整えた。
- 災害対応用の予備端末20台を確保するとともに、災害時受援計画に基づく民間からの資機材提供の受入れを想定した。

② 今回の対応と成果

【実際の対応】

- 総合調整室機能を庁議室（調整班、情報班等）、中会議室（受援班、物資調整班）に配置した。
- モバイル化したCネット端末とWi-Fi・SIM接続を活用し、執務場所の変更や職員の配置に対応した。
- 一方、他都市からの応援職員の増加に伴い、端末・アカウントの追加配備を調整した。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 総合調整室を5階に配置したことで、対応方針の迅速な意思決定に繋がった。
- 端末のモバイル化により、災害対策本部や証明書発行業務等への職員配置・交代に柔軟に対応できた。
- SIM接続により避難所等でも業務を行い、タブレット・BYOD端末を通じた情報確認・連絡も可能となった。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 他都市や関係機関等の支援団体の数が多く、4階モニター室を支援団体執務室として開放
- Cネット端末を必要とする応援業務が想定より多く、予備端末20台では不足し、応援職員への端末・アカウントの配備に調整を要した。

【市民等への影響】

- 避難所支援を担当した他自治体との情報共有等が不十分であり、避難者から苦情があった。
- 端末不足により応援の受入れを一部見合わせた。

④ 今回明らかになった課題

- 他都市からの応援職員が速やかに業務を開始できるよう、Cネット端末とアカウント・ライセンスを必要数確保し、迅速に配備する体制を整える必要がある。
- 災害対策本部機能の各室と関係機関が分散することにより、情報伝達が複雑化したほか、移動も必要となり、業務効率が低下した。

⑤ 課題の原因

- 災害対応用として確保していた予備端末数に対して、想定を上回る自治体からの支援があり、1団体で複数人が利用するなど一時的に利用需要が上回った。
- 一部の業務システムはCネット端末でなければ利用できず、応援職員の持参端末等では代替できなかった。
- 災害対策本部機能や関係機関が集約して活動できる空間が不足している。

⑥ 改善の方向性

- 災害対応用端末を増備するとともに、応援職員用アカウントを維持し、発災時に必要なライセンスを速やかに割り当てられる体制を整える。
- 情報セキュリティを確保した上で、持参端末等から災害対応に必要なシステムを利用できる環境の整備を検討する。
- 災害規模に応じて必要な活動スペースを確保できる柔軟性を備えた防災拠点機能の確保を目指す。

⑦ 取組の実施時期・期限

- 令和9年度調達分から必要な端末数の確保に努める。
- 応援職員用アカウントは作成済みであり、継続して維持・管理する。

応急復旧期

No.42　被災者カルテを活用した伴走支援

担当局：政策局　　関係局：健康福祉局、各区

応急復旧期（発災後1週間～概ね1か月）　施策1　現状の評価　○

①　教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 避難所等での生活再建や健康維持、孤立防止等に向けた支援をはじめ、避難所から応急住宅等への移転後も、被災者の生活・健康状態や再建上の課題を継続的に把握し、生活再建まで切れ目なく支援する必要がある。

【取組内容（改善・対策）】

- 各区にくらし再建支え合いチーム及び南区にセンターを設置し、戸別訪問や生活・健康相談等を通じて被災者の状況を把握するとともに、個別支援計画に基づく見守り・支援体制を整備した。

②　今回の対応と成果

【実際の対応】

- 8月28日に被災者カルテの運用を開始し、9月15日に各区にくらし再建支え合いチーム及び南区にくらし再建支え合いセンターを設置、9月30日には被災者カルテのデジタル運用を開始するなど、城南・富合地区を中心に被災者の生活再建支援にあたった。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 避難所や在宅被災者等の被災世帯の生活状況や支援ニーズを被災者カルテにより把握し、ケース会議等により支援内容を決定し、アウトリーチも含め、関係部署や関係機関への必要な支援につなげた。

③　事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 発災直後から、避難所や訪問活動、各種支援制度を通じて被災者の状況を各部署が把握していた。一方で、各部署がそれぞれの方法で情報を管理していたため、関係部署間で支援状況を共有し、担当者や引継ぎを明確にした上で継続的な支援につなげる体制が十分に整っていなかった。

【市民等への影響】

- 情報共有や支援の担当・引継ぎが十分に整理されていない場合、被災者の状況に応じた支援への円滑なつなぎや継続的な見守りが難しくなり、健康状態や生活環境の変化を早期に把握できないおそれがある。

④　今回明らかになった課題

- 被災者一人ひとりの課題や支援状況を横断的かつ継続的に把握し、状況の変化に応じて必要な支援につなげる体制の熟度を高める必要がある。
- 複数の関係部署・関係機関が支援に関わる場合の役割分担や、支援全体の調整・進捗管理を担う主体を明確にする必要がある。

⑤　課題の原因

- 各部署が情報を個別に管理しており、被災者一人ひとりの課題を横断的に捉えるための情報共有が十分ではない部分が見られた。
- 複合的な課題を抱える被災者について、支援の中心となる主担当者や関係者の役割分担など、継続的な支援体制まで十分に明確化されていなかった。

⑥　改善の方向性

- 被災者一人ひとりの課題や支援状況を関係部署・関係機関で十分に共有できる連携体制の整備を進める。
- 関係者の役割分担並びに支援全体の調整及び進捗管理を担う主体を明確にし、切れ目のない支援を実現するため、伴走支援体制の更なる整備を進める。

⑦　取組の実施時期・期限

- 令和8年度中に、被災者カルテを活用した支援方針や関係者間の連携体制を整理し、必要な支援へつなげる伴走支援体制の更なる整備を進める。
- 令和9年度以降は、平時から要支援者を把握・支援する仕組みを検討し、次の災害に備えた体制の充実・強化を図る。

No.43　デジタル化による被災者カルテの運用と被災者支援

担当局：政策局

応急復旧期（発災後1週間～概ね1か月）　施策3　現状の評価　◎

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 被災者の生活再建にあたっては、行政だけでなく、地域関係者や関係団体等と連携し、それぞれが把握した支援ニーズを調整し、適切な支援につなげることが重要。

【取組内容（改善・対策）】

- 平成28年熊本地震を受けて、保健師等の保健活動初動対応マニュアルを改訂し、専門職の初動配置、要支援者の状況の把握方法、各部署の役割分担を整理するとともに、総合行政情報システムの改修等による要配慮者の管理等の強化を図った。

② 今回の対応と成果

【実際の対応】

- 被災者の生活再建をきめ細かに支援するため、被災者一人ひとりの被災状況や健康状態、経済状況等を統一様式に基づき記録し、ケース会議の実施と必要な支援に繋げる被災者カルテの運用を8月28日に開始し、デジタル化による運用に9月30日移行した。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 熊本市版災害ケースマネジメントの仕組みとなる被災者カルテの運用を今回の地震において初めて導入した。
- また、訪問による被災者情報の聞き取りや行政の関係部署を含め関係者間の情報共有を円滑化するため、デジタル化を図った。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 被災者カルテを電子化し、支援状況の可視化や支援対象者の抽出ができる仕組みを整備した。
- 一方、個人情報の特性を踏まえた情報共有の在り方や役割分担に加え、登録項目や画面構成など、システムの利便性・操作性について、更なる改善が必要となった。

【市民等への影響】

- 関係部局によるシステムの利用が十分に進まない場合、被災者情報や支援状況の蓄積・共有が進まず、被災者の状況に応じた円滑かつ継続的な支援に影響を及ぼすおそれがある。

④ 今回明らかになった課題

- 個人情報の特性を踏まえ、各部局がそれぞれの支援に必要な情報を適切に参照・活用できるよう、情報共有の範囲や方法、役割分担を更に整理する必要がある。
- また、登録項目や画面構成を見直し、平時から利用しやすく、次の災害時にも円滑に活用できる情報基盤として整備する必要がある。

⑤ 課題の原因

- 関係部局がそれぞれの業務に必要な形で被災者情報を管理しており、部局間での共有・活用を前提とした整理が十分でなかった。
- システムの利用者ごとに必要な情報や支援の視点が異なるため、それらを一つのカルテに網羅した結果、登録項目が多くなり、災害対応のフェーズに応じた項目や画面構成となっていない部分があった。

⑥ 改善の方向性

- 個人情報の適切な取扱いを前提に、役割分担や情報共有の範囲・方法を整理するとともに、利用者や災害対応のフェーズに応じて項目・画面構成を見直し、次回の災害時にも円滑に活用できる連携体制及び情報基盤を整備する。

⑦ 取組の実施時期・期限

- 令和8年度中に、今回の運用を踏まえ、被災者カルテの利用方法や情報共有の範囲・方法、項目・画面構成等を見直し、利便性の向上を図る。
- 令和9年度以降は、個人情報の適切な取扱いに配慮しつつ、平時利用及び次回の災害時の活用を念頭に、必要な支援へ円滑につなげる仕組みを検討する。

No.44　総合相談窓口の設置

担当局：政策局　　関係局：財政局、健康福祉局、環境局、都市建設局

応急復旧期（発災後1週間～概ね1か月）　施策1　現状の評価 ◎

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 被災者の課題は、住まい、福祉、健康等の複数分野に及ぶため、各制度の案内にとどまらず、相談を一元的に受け止め、必要な支援につなぐ総合的な相談体制が重要である。

【取組内容（改善・対策）】

- 被災者からの相談を一元的に受付け、関係部署・関係機関につなぐ総合相談窓口の設置に向け、必要な場所、設備、相談体制及び役割分担の整理を進めた。

② 今回の対応と成果

【実際の対応】

- 8月21日に、被災者からの住まい、生活再建、福祉、健康等に関する相談を一元的に受け付ける総合相談窓口を設置し、相談内容に応じて関係部署及び関係機関への案内や引継ぎを行った。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 複数分野の相談を一つの窓口で受け止めることで、被災者の負担を軽減し、相談内容に応じて必要な制度や担当部署へ円滑につなぐことができた。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 被災者の生活再建に特に必要な支援から優先して相談窓口を開設し、関係部署・関係機関との調整を進めながら、対応する相談分野を順次拡大し、総合相談窓口の体制を整えた。

【市民等への影響】

- 窓口を知らない方や、移動、言語、就労等の事情で利用しにくい方にも、必要な情報や支援を届けるための更なる工夫が求められた。

④ 今回明らかになった課題

- 発災当初から総合的な相談機能を一体的に提供できるよう、総合相談窓口の機能や構成、関係部署・関係機関との連携方法をあらかじめ整理しておく必要がある。

⑤ 課題の原因

- 総合相談窓口と各担当部署との役割分担、情報共有及び引継ぎ後の対応確認について、より円滑に連携できる仕組みを整える必要があった。また、窓口を利用しにくい被災者の把握・相談手段にも工夫の余地があった。

⑥ 改善の方向性

- 災害時に設置する総合相談窓口の機能や役割をあらかじめ明確にし、発災後速やかに設置できるよう、平時から関係部署・関係機関との役割分担や連携方法を整理しておく。

⑦ 取組の実施時期・期限

- 令和8年12月を目途に総合相談窓口の運営方法及び関係部署との連携手順を検証し、次の災害時に速やかに窓口を設置・運営できるよう、平時から必要な体制及び手順を整える。

No.45　在宅避難者等への支援

担当局：政策局　　関係局：健康福祉局、各区

応急復旧期（発災後1週間～概ね1か月）　施策1　現状の評価　○

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 在宅避難者は避難所を通じた把握が難しく、申出を待つだけでなく、戸別訪問等のアウトリーチを行い、支援が必要な世帯を把握し、継続的に支援する必要がある。

【取組内容（改善・対策）】

- 在宅避難者を把握し、必要な支援につなげるため、各区の保健師等による訪問体制を整備するとともに、地域支え合いセンターによる見守り・相談・生活再建支援を実施した。

② 今回の対応と成果

【実際の対応】

- 発災当初に南区の城南・富合地区において、在宅避難の要配慮者等の早期把握と支援につなげるため、保健師等のチームを編成し、2,548世帯への個別訪問等を行った。
- 9月15日に設置した南区くらし再建支え合いセンターにおいて、引き続き城南・富合地区を中心に巡回訪問を行い、把握した情報を被災者カルテで共有し、必要な支援を実施した。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 戸別訪問等を展開し、行政の支援や福祉サービスにつながりにくい在宅避難者の支援ニーズを把握し、住まい・福祉等の必要な支援につなげた。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 在宅避難者等の把握に向け、巡回訪問や市ホームページ上のLoGoフォームを活用したが、日中不在や連絡困難な世帯等もあり、把握には限界があった。
- 重点的な戸別訪問を展開したものの、支援を必要とする在宅避難者等の全数把握という目的に照らし、対象世帯の設定や実施方法等について検証を要した。

【市民等への影響】

- 自ら支援を求めることが難しい在宅避難者等について、状況把握や必要な支援につなぐまでに時間を要するおそれがあった。

④ 今回明らかになった課題

- 行政が把握しにくい在宅避難者にも必要な情報や支援を確実に届けるため、居住場所や生活状況に応じた把握・支援手段を充実させる必要がある。
- 戸別訪問や自治会・民生委員等との連携、LoGoフォーム等を組み合わせた把握手法を検証するとともに、安否確認から生活再建支援まで、目的に応じた戸別訪問の対象世帯や実施時期、受援体制を整理する必要がある。

⑤ 課題の原因

- 戸別訪問について、フェーズや災害規模等に応じた対象地域・世帯の設定基準、実施時期・手法及び受援体制の整理が十分でなかった。
- 自治会や民生委員など地域が把握する情報を災害時に共有・活用する仕組みが十分に整理されていなかった。また、LoGoフォーム等のデジタル申請が難しい方や市の情報が届きにくい方を相談・申出につなげるため、平時から多様な接点を確保する視点が十分でなかった。

⑥ 改善の方向性

- 戸別訪問について、目的や災害規模等に応じた対象地域・世帯、実施時期・手法及び受援体制を整理し、状況に応じて実施できる仕組みを構築する。
- 自治会や民生委員等、地域との連携をさらに強化し、地域が把握した情報とLoGoフォーム等を組み合わせて収集・共有するとともに、情報が届きにくい方を相談・申出につなげるため、平時から多様な接点を確保する仕組みを整える。

⑦ 取組の実施時期・期限

- 令和8年度中は、巡回訪問及び未接触世帯への再訪問を継続し、支援の必要性に応じて順次対応していく。併せて、令和9年度にかけて、今回の対応を検証し、在宅避難者等の把握から訪問、支援への接続までの手順等に加え、地域情報の活用、平時からの多様な接点及び受援体制等を整理する。

No.46　住宅の緊急修理・応急修理

担当局：都市建設局

応急復旧期（発災後1週間～概ね1か月）　施策1　現状の評価　○

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

（緊急修理）
- 平成28年熊本地震においては実施なし。

（応急修理）
- 区分所有建物（分譲マンション等）の共用部分も対象となるため、り災証明書の円滑な発行が必要である。

【取組内容（改善・対策）】

- 区分所有建物（分譲マンション等）の共用部分のり災証明書の申請に関して、平成28年熊本地震の発災直後においては受付がなされていなかったものの、同年5月中旬からは申請の受付が開始された。

② 今回の対応と成果

【実際の対応】

（緊急修理）
- 初動期の他局への応援後、内閣府の公表資料等を基に、7月末から制度を開始した。

（応急修理）
- 初動期の他局への応援後、内閣府の公表資料等を基に、7月末から制度を開始した。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

（緊急修理）
- 内閣府や熊本県との情報共有を図りながら、発災直後から制度を運用できた。

（応急修理）
- 内閣府や熊本県との情報共有を図りながら、発災直後から制度を運用できた。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

（緊急修理）
- 本市では初の取組であり、対応可能な業者や専門分野の団体等の把握が難しかった。

（応急修理）
- 内閣府の公表資料等では判断できない案件があり、その都度、内閣府への照会が必要となった。

【市民等への影響】

（緊急修理）
- 対応可能な業者の確保に時間を要し、修理着手までに時間を要する事例があった。

（応急修理）
- 公表資料等で不明な事項は、内閣府への個別照会が必要となり、回答に時間を要した。

④ 今回明らかになった課題

（緊急修理）
- 対応可能な業者の検索に時間がかかる案件が散見された。

（応急修理）
- 内閣府の公表資料等では判断できない案件があり、その都度、内閣府への照会が必要となった。

（共通）
- 現行制度の基準額が実態に即していなかった。

⑤ 課題の原因

（緊急修理）
- 対応可能な業者や専門分野の団体等について、市ホームページ等には掲載しておらず、情報の周知が不足していた可能性がある。

（応急修理）
- 内閣府の公表資料等では個別事例の判断に必要な情報が十分に得られず、先方からの回答待ちの時間が生じた。

（共通）
- 資材価格等が高騰する中、基準額は例年微増に留まっている。

⑥ 改善の方向性

- （緊急修理）関係団体との協定締結等を検討するなど、災害時に迅速に業者を確保できる体制を整備する。
- （応急修理）今回の照会・回答内容を蓄積し、内閣府の公表資料等と併せて判断ができるように情報整理を図る。
- （共通）基準額の実態に即した水準への引き上げについて、速やかに国へ要望を行う。

⑦ 取組の実施時期・期限

- （緊急修理）機会を捉えながら、知見やノウハウ等を有する専門分野の団体等との協定締結に向け、相手方の意向確認を含めた協議・検討を進める。
- （応急修理）救助事務を展開しながら、照会・回答内容の情報整理を都度進めていく。
- （共通）令和8年8月に国へ両制度の限度額の増額を要望した。

No.47　市営住宅の一時提供及び賃貸型応急住宅の供与

担当局：都市建設局

応急復旧期（発災後1週間～概ね1か月）　施策1　現状の評価　○

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

（市営住宅）
- 入居希望者の集中に備え、受付会場の確保と住宅管理・福祉部門との連携が必要である。

（賃貸型応急住宅）
- 人員確保や制度運用の変更に対応するため、国・県・関係団体等との連携が必要である。

【取組内容（改善・対策）】

（市営住宅）
- 過去の対応を検証し、市営住宅管理センターとの連携を強化した。

（賃貸型応急住宅）
- 民間賃貸住宅の提供に関する災害協定を締結し、関係団体・県・市で意見交換を行った。

② 今回の対応と成果

【実際の対応】

（市営住宅）
- 平成28年は入居希望者が集中し受付に混乱があったが、今回、発災約1週間後に混乱なく受付を開始し、対象者を順次拡大した。
- 熱中症対策としてエアコンを設置した。

（賃貸型応急住宅）
- 発災約1週間後に制度を開始し、35世帯が入居した（9月30日時点）。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

（市営住宅）
- 指定管理者である管理センターとの連携により、対象団地の被害確認と早期の受付開始につなげた。

（賃貸型応急住宅）
- 災害協定と関係機関との連携を活用し、早期に制度を開始した。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

（市営住宅）
- 指定管理者である管理センターとの連携により早期に混乱なく受付を開始することができた。

（賃貸型応急住宅）
- H28熊本地震では半壊以上が入居要件であったが、R8熊本地震では、半壊～大規模半壊の場合、住家を解体することが原則（ただし、R8熊本地震では応急修理制度利用者も対象）となるなど、H28熊本地震時と異なる制度運用への対応が必要となった。

【市民等への影響】

（市営住宅）
- 家屋調査やり災証明書の発行に時間を要し、入居まで時間がかかった。

（賃貸型応急住宅）
- 借家の場合、解体の判断は大家の意向によるため、H28熊本地震時と比べ、借家に入居している被災者が制度を利用しにくい状況があった。

④ 今回明らかになった課題

（市営住宅）
- 一時提供住宅のエアコン設置は、災害救助法の対象外である一方、建設型応急住宅のエアコン設置は対象として認められ、財政支援に差が生じている。

（賃貸型応急住宅）
- り災証明書の発行待ちによる申込の遅れや、個別事例への対応に時間を要した。

⑤ 課題の原因

（市営住宅）
- 一時提供住宅に設置するエアコンは、災害救助法の対象外となっている。

（賃貸型応急住宅）
- り災証明書の発行に時間を要したほか、切替契約時の遡及対象外経費や、個別事例の判断に課題があった。

⑥ 改善の方向性

（市営住宅）
- エアコン設置を災害救助法の対象とすることで、被災者の居住環境を確保するとともに、市の財政負担を軽減する。

（賃貸型応急住宅）
- 遡及対象経費の見直しを国に働きかけ、切替契約時の入居者負担の軽減を図る。
- 個別事例への対応を整理した行政向けQ＆Aの作成を国に働きかけ、判断の迅速化につなげる。

⑦ 取組の実施時期・期限

（市営住宅）
- 令和8年8月に国に対して市独自要望を実施するとともに、今後も機会を捉えて継続要望していく。

（賃貸型応急住宅）
- 遡及対象経費については、令和8年度中に国へ働きかけるとともに、個別事例については、今回の事例などを整理し国と共有する。

No.48　建設型応急住宅の供与

担当局:都市建設局

応急復旧期
（発災後1週間～概ね1か月）

施策1

現状の評価　◎

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 被災者に早期に住まいを提供するため、平時から建設候補地を選定し、災害時に速やかに着工できるよう備えることが重要である。

【取組内容（改善・対策）】

- 地域防災計画に建設候補地を位置付け、発災時の用地確保に備えた。

② 今回の対応と成果

【実際の対応】

- 発災後約2週間で建設に着手した。
- 8月25日からは城南町と富合町で建設中の建設型応急住宅の入居申込の受付を開始し、9月19日から入居開始。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 平成28年熊本地震時より15日早い発災53日後に入居を開始し、被災者への早期の住まいの提供につなげた。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 計画上の候補地が浸水ハザードエリアに位置していたため、内閣府との協議により候補地以外に建設した。
- 協定に基づき、事業者の斡旋に当たって県との協議が必要となった。

【市民等への影響】

- 賃貸住宅が少ない地域では、建設型応急住宅が住まいの確保に必要となった。
- 設置場所や戸数の決定、関係機関との調整に時間を要した。

④ 今回明らかになった課題

- 被害状況や入居意向を早期に把握し、必要な設置戸数を判断できる仕組みを整える必要がある。
- 浸水リスクを踏まえた候補地の再選定と、事業者の斡旋に係る県・市の役割分担や協議手順の整理が必要である。

⑤ 課題の原因

- り災証明書の発行に時間を要し、設置戸数の判断に必要な被害情報を早期に把握できなかった。
- 計画上の候補地が浸水ハザードエリアに位置し、協定上、事業者の斡旋に県との協議を要する仕組みとなっていた。

⑥ 改善の方向性

- 家屋の被害情報や入居意向等を活用し、り災証明書の発行を待たずに必要戸数を推計する方法を検討する。
- 浸水リスク等を踏まえた建設候補地の選定基準を精査するとともに、県と役割分担・協議手順を整理し、災害協定の見直しを進める。

⑦ 取組の実施時期・期限

- 必要戸数の推計方法、候補地の再選定、県との協議手順の整理は令和8年度に着手し、令和9年度に完了する。

No.49　宿泊支援

担当局：健康福祉局　　関係局：こども局

応急復旧期（発災後1週間～概ね1か月）　施策1　現状の評価　○

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 当時は宿泊支援を実施していなかったが、災害時の宿泊支援に備え、県と連携して受入体制を整える必要がある。

【取組内容（改善・対策）】

- 熊本市旅館ホテル組合及び熊本市観光旅館ホテル協同組合と、災害時の宿泊施設等の提供に関する協定を締結した。

② 今回の対応と成果

【実際の対応】

- 県や宿泊施設等と連携して宿泊先を確保し、利用希望者の状況に応じて受入れや利用期間を調整した。
- 保健活動を通じて、避難生活と生活再建の両立を支援した。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 既存の協定を基礎に、県や関係団体との協議を通じて宿泊支援の実施体制を整えた。
- 要配慮者を優先しつつ、空室状況に応じて他の希望者も受け入れ、多様な避難ニーズに対応できた。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 既存の協定に基づく宿泊支援の実施手順が十分に整っていない中、支援の枠組みや実施方法の変更、要配慮者以外への対象拡大に対応するため、追加の調整が必要となった。

【市民等への影響】

- 一般避難所での生活に不安を抱える被災者等に、安心して過ごせる宿泊先を確保し、避難生活の負担軽減と生活再建に向けた取組を支えた。

④ 今回明らかになった課題

- 宿泊支援事業の実施に当たっては、県と連携して対応する必要があったため、熊本県旅館ホテル生活衛生同業組合との協定の締結が必要となった。
- 宿泊支援から生活再建への円滑な移行に向け、本庁・各区・関係事業者の役割分担と継続的な支援体制の整理が必要である。
- 県等との利用条件・実施方法の統一化が必要である。
- 弁当提供・配送方法について、ホテルごとに個別の調整が必要となった。特に市外のホテルなど、遠方のため配送が困難であった。

⑤ 課題の原因

- 地震による被害が県内の広範囲に及び、市単独での対応ではなく、県や関係団体と連携した広域的な支援体制が必要となった。
- 宿泊先の確保を中心に準備しており、利用開始から生活再建への移行までを見据えた支援手順や役割分担が十分に整理されていなかった。
- 県等との利用条件・実施方法の事前調整が十分でなかった。
- ホテルごとに立地等の条件が異なり、統一的な方法で提供・配送することが困難であったため。

⑥ 改善の方向性

- 利用開始時から次の住まいへの移行を支援する体制を整え、本庁・各区・関係事業者の役割と情報共有の方法を明確にする。
- 県等と宿泊支援の利用条件・実施方法を整理するとともに、弁当提供・配送方法についても関係者と事前に整理しておく。

⑦ 取組の実施時期・期限

- 令和8年度内に、県と宿泊支援の利用条件・実施方法等を整理する。

No.50　移動支援

担当局：文化市民局、都市建設局

応急復旧期（発災後1週間～概ね1か月）　施策1　現状の評価　○

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 避難所の集約・閉鎖に伴う避難者の移動を円滑に進めるため、輸送手段を早期に確保するとともに、移動方法や避難者への周知手順を事前に整理する必要がある。

【取組内容（改善・対策）】

- 従来の輸送対応を維持するとともに、避難所の集約に関する作業要領を作成し、避難者への事前周知や拠点避難所への移動方法を明記した。

② 今回の対応と成果

【実際の対応】

- 被災地域の移動手段を確保するため、AIデマンドタクシーの導入を前倒しした。
- 先行して避難者の移動支援を実施するとともに、生活再建に必要な活動のための拠点避難所からの移動には、タクシーを活用した。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 輸送事業者との連携により、避難所間の移動に加え、生活再建に必要な活動のための移動にも対応し、多様な移動ニーズを支援できた。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- AIデマンドタクシーの運行開始を10月中旬から9月1日に前倒しした。
- 生活再建に必要な移動への支援については、事前の整理が十分でなく、対応方法の調整が必要となった。

【市民等への影響】

- 事前整理が完了するまでの間、生活再建に必要となる移動手段の確保について十分に対応を示せなかったことから、避難者に不安を生じさせかねない状況があった。

④ 今回明らかになった課題

- 移動が困難な被災者の生活再建を支えるため、避難所と自宅等の間の移動手段を確保する必要がある。
- 事前整理が完了するまでの間、生活再建に必要となる移動手段の確保について十分に対応を示せなかったことから、避難者に不安を生じさせかねない状況があった。

⑤ 課題の原因

- 避難生活の長期化や避難所の集約により移動ニーズが生じた。
- 生活再建に必要な移動支援の手法が十分に整理されていなかった。

⑥ 改善の方向性

- 平時から公共交通による移動手段を確保するとともに、タクシー等の輸送事業者との協力体制を整える。
- 生活再建に必要な移動支援の手法を明確に整理する。

⑦ 取組の実施時期・期限

- タクシー事業者等との協力体制の整備に着手した。
- 生活再建に必要な移動支援の手法の整理は、可能な限り早期に進める。

No.51　被災者の孤立防止

担当局：政策局　　関係局：健康福祉局、各区

応急復旧期（発災後1週間～概ね1か月）　施策1　現状の評価　○

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 被災者の孤立防止は、平時から地域住民同士が支え合う関係づくりや地域の見守り体制を整備するとともに、発災時には多様な関係者が連携し、避難所や応急住宅入居者等への災害関連死や孤立の防止に向けた見守り支援が重要であることを改めて認識した。

【取組内容（改善・対策）】

- 平時からの地域住民の顔の見える関係づくりや地域関係者等との連携による要支援者の避難行動支援体制の整備、官民連携による孤独孤立対策に取り組んできた。

② 今回の対応と成果

【実際の対応】

- 発災当初から自治会長や民生委員等の地域関係者が地域住民の安否確認等にあたり、孤立防止の初動を担った。
- 避難所においては、健康観察等を行う保健師等が巡回訪問し、健康状態等の確認の中で孤立防止にあたった。
- くらし再建支え合いセンターの市社協等による応急住宅の入居者や在宅被災者に対する戸別訪問や見守り等を実施している。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 災害関連死の防止はもとより、避難所や在宅での被災者の孤立防止を図るため、保健師等による巡回訪問や支え合いセンターによる見守り活動等を速やかに展開した。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 民生委員等による見守りに加え、社会福祉協議会等による訪問・相談支援に取り組む他方で、地域の担い手自身が被災された場合に、当該地域での見守り実施の確認の有無を確かめる必要性が感じられた。また、連絡不通や長期不在の住民等について、安否確認を継続する方法や関係機関との連携方法を個別に検討する必要があった。

【市民等への影響】

- 安否確認に時間を要し、住民の状況把握や支援開始が遅れる事例があった場合には、被災者が孤立し、住まいを含めた生活再建が進まないおそれがある。

④ 今回明らかになった課題

- 地域関係者が被災した場合にも、安否確認を含め地域での孤立を防止する平時からの見守り体制等の整備の重要性が改めて認識された。
- 発災当初から復旧・復興期の各フェーズに応じて、避難所や在宅の被災者、応急住宅等に入居する生活再建中の被災者の孤立を防止する見守り活動や支援の担い手の整理や行政・地域関係者間の役割分担等を明確にしておく必要がある。

⑤ 課題の原因

- 発災当初の地域関係者による在宅被災者等の安否確認の結果と単身世帯等で孤立の可能性のある世帯の行政等への情報共有や連携が想定されていない。
- 応急住宅等の入居者に対しては、支え合いセンターの市社協等による見守り訪問の実施が定着しつつあるが、在宅被災者の見守りや支援に関する行政の関係部局や地域関係者等の役割分担が確認されていない。

⑥ 改善の方向性

- 被災者への安否確認や見守りを実施し、各フェーズでの支援を継続する主体と地域関係者や関係団体等の役割分担等を整理し、孤立防止を含め支援が必要な地域住民を行政の関係部局の見守り支援や既存の福祉的な見守りサービスにつなぐ体制の整備に向けた検討を行う。
- 被災者カルテ等を活用して、関係部局や関係機関等と共有し、継続的な見守りや相談支援を実施するとともに、交流イベント等を通じた地域コミュニティとのつながり支援や、心の復興の観点を取り入れた孤立防止の取組を充実していく。

⑦ 取組の実施時期・期限

- 令和8年度中にくらし再建支え合いセンター等による見守り支援の活動実績等を検証し、見守り体制の整備に必要な内容等を整理する。

No.52　こども等(こども・保護者・妊産婦)の心のケア

担当局:こども局　関係局:教育委員会事務局

応急復旧期
(発災後1週間～概ね1か月)

施策1

現状の評価　○

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- こどもや保護者の不安・心身の変化を早期に把握し、相談につなげるとともに、支援施設の早期再開や遊びの機会を通じて、安心して過ごせる環境を確保する必要がある。
- また、妊産婦を含め、発災直後から専門的な心のケアを行える連携体制が必要である。

【取組内容(改善・対策)】

- 健診や育児サークル等を通じた早期把握・相談、防災意識の啓発、職員の心のケア研修を実施。
- ショートステイの受入体制や児童育成支援拠点を整備するとともに、関係機関の連携を促進。
- 妊産婦へのフォローや、保護者への心理支援の体制を強化。

② 今回の対応と成果

【実際の対応】

- 相談窓口を周知し、各区で要支援家庭の状況を把握した。
- 「くまっと」で医療機関の開所・ケア情報を発信した。
- 心理相談員が避難所を巡回した。
- 子育て支援施設の早期再開と家庭支援サービスにより、親子の居場所と支援を確保した。
- スクールカウンセリングの時間を拡充し、各学校での相談体制を充実させた。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 平時の相談・家庭支援体制を活用し、発災翌週から心理相談員による避難所巡回を実施できた。
- ショートステイ等や児童育成支援拠点を活用し、こども・家庭への支援を継続できた。
- 妊産婦への安否確認・相談を早期に実施できた。
- 増加した児童生徒の相談ニーズに対応することができた。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 被害が一部地域に集中したため、地域ごとの被災状況や心のケアの必要性に応じて、支援対象・内容の優先順位を柔軟に判断する必要があった。
- 一方、ショートステイ等の家庭支援や心理相談員による支援は、おおむね想定どおりに機能した。

【市民等への影響】

- 子育て支援施設を早期に順次再開するとともに、家庭支援サービスを実施したことにより、こどもや保護者の不安軽減につながった。
- 一方、避難生活の長期化や施設の利用制限により、こどもの居場所や活動機会が制限された。

④ 今回明らかになった課題

- 関係部署の連携を強化し、避難生活中もこどもの居場所や遊び・活動機会を確保する必要がある。
- 仕事等で日中不在となる保護者については、支援ニーズの把握と相談機会の確保が必要である。

⑤ 課題の原因

- 平時からの連携や役割分担が十分に整理されておらず、災害時の情報共有に課題が生じた。
- 避難生活の長期化や施設の利用制限により、こどもの活動機会が制約された。
- 心理相談員の巡回は通常業務時間内であり、日中不在者との接触が難しかった。

⑥ 改善の方向性

- 関係部署の情報共有・役割分担を明確にし、安全と人員を確保して児童館等の早期再開を図る。
- 再開が難しい場合は、避難所で読み聞かせや体操等を実施する。
- 相談窓口の周知や訪問日程の調整により、日中不在者も支援につながる機会を確保する。

⑦ 取組の実施時期・期限

- 避難所運営期間中の居場所・活動機会の確保と相談支援については、令和8年度中に関係機関等と協議を開始する。

No.53　こども・若者の居場所づくり

担当局:こども局

応急復旧期（発災後1週間～概ね1か月）　施策1　現状の評価　△

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 被災状況に応じて、こども・若者の居場所の必要性や確保方法を検討するとともに、保育所等への在籍の有無にかかわらず、災害時の一時預かりニーズに対応できる体制が必要である。

【取組内容（改善・対策）】

- 公共施設等の空きスペースを活用し、自習や談話ができる居場所づくりに取り組んだ。
- 発災直後から保育所等の受入可否を確認し、準備が整った施設から順次受け入れる体制づくりに取り組んだ。

② 今回の対応と成果

【実際の対応】

- 行政施設が避難所となり、平時の居場所を活用できない状況となったが、各区の担当課や保育所等への相談・申込みにより、一時預かりを利用できる体制を確保した。
- り災証明書の提示を不要とすることで、災害時の緊急的な保育ニーズに迅速に対応することができた。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 117施設の保育所等で一時預かりの受入体制を整え、利用ニーズに対応できた。
- 公共施設等の再開に伴い、平時の居場所の利用が可能となった。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 一時預かりはおおむね想定どおりに対応できた。
- 一方、行政施設の避難所利用により、平時に設置していた居場所を活用できない状況となった。

【市民等への影響】

- 一時預かりの実施により、こどもの預け先の確保を支援し、被災した保護者の育児負担の軽減が図られた。
- 一方で、施設の休館等により、こどもが安全に遊び・学習できる居場所が減少し、保護者が片付け等に専念しにくい状況となった。

④　今回明らかになった課題

- 学校の長期休業期間とも重なり、こどもの居場所や、保護者が片付け等を行う間の預かり先が不足した。
- 災害時の一時預かりに関する情報が、支援を必要とする子育て世帯に十分届かない場合があった。

⑤　課題の原因

- 平時からの居場所づくりが十分でなく、災害時に活用できる場所の確保に課題があった。
- 災害時は多くの情報が発信されるため、一時預かりの情報が埋もれやすく、支援を必要とする世帯の個別把握も難しかった。

⑥　改善の方向性

- 地域やNPO等と連携し、場所と適切な見守り人員を確保できる体制を検討する。
- 一時預かりの情報が必要な世帯に届くよう、周知方法を見直し、関係機関を通じた情報提供を充実させる。

⑦　取組の実施時期・期限

- 令和8年度から、居場所づくりの検討に取り組む。
- 令和8年度は、災害時に利用できるサービスの周知方法について検討を行う。

No.54　学校施設等における児童生徒が安全に過ごせる居場所の確保

担当局：教育委員会事務局、こども局

応急復旧期（発災後1週間～概ね1か月）　施策1　現状の評価　△

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 学校が避難所となる中でも、施設の安全確認や利用空間の調整を行い、児童生徒が学校生活を始めとする日常生活を取り戻せる環境を早期に確保することが重要である。

【取組内容（改善・対策）】

- 児童育成クラブにおいて、緊急時対応マニュアルの整備や避難訓練を実施している。
- 教室への空調設備を整備している。

② 今回の対応と成果

【実際の対応】

- 市立の小中高等学校132校を避難所として開設した。
- まず、学校施設の安全確認や避難所開設への対応を優先して行い、安全確認後8月5日、全ての児童育成クラブを開所した。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 教室への空調整備が進んでいたことから、多くの学校で教室を避難所として開設することができた。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 児童生徒の保護者の就労状況に応じた避難所運営を想定していなかった。

【市民等への影響】

- 児童育成クラブを利用できないことにより、保護者が仕事を休まざるを得ないなど、就労への影響が生じた。

④　今回明らかになった課題

- 長期休業中における災害時のこどもの居場所について、関係部局等と連携して開放施設、開放の条件、避難所運営との調整、見守り体制を具体化する必要がある。
- 特に発災当初においては、学校施設を利用している児童育成クラブの運営方法について、事前に整理しておく必要がある。

⑤　課題の原因

- 災害時のこどもの居場所、様々な状況時における施設の開放判断基準や避難所との利用調整、見守り人員の確保など、事前の検討ができていなかった。
- 避難所となる学校の児童育成クラブの開設可否や運営方法が事前に整理されていなかった。

⑥ 改善の方向性

- 児童生徒の保護者のニーズに合わせ、学校施設や児童育成クラブの柔軟な活用を検討する。
- 地域やNPO等と連携し、適切な見守り人員を確保できる体制を検討する。

⑦　取組の実施時期・期限

- 令和8年度から、関係部局等と開放施設、開放条件、役割分担、見守り体制の検討を進める。

No.55　こども食堂の防災拠点等としての活用

担当局:こども局

応急復旧期（発災後1週間～概ね1か月）　施策2　現状の評価　○

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 災害時に地域で食事提供や支援活動を行うため、平時から地域団体との連携を深め、活動場所と実施体制を確保しておく必要がある。

【取組内容（改善・対策）】

- こども食堂ネットワーク団体と協定を締結し、こども食堂の普及啓発を進めた。
- 防災イベントへの参加や事業周知を通じ、防災拠点機能への認知度向上に取り組んだ。

② 今回の対応と成果

【実際の対応】

- こども食堂による炊き出しやボランティア活動が行われた。
- 一方、活動場所の行政施設が避難所となり、こども食堂の運営や炊き出しを実施できない事例があった。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- これまでの災害対応の経験を活かし、こども食堂が主体となって炊き出しやボランティア活動を行い、被災者支援に取り組んだ。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 平時の活動場所を活用した支援を想定していたが、行政施設の避難所利用により、予定していた場所で活動できない事例があった。

【市民等への影響】

- 一部の活動場所で支援を実施できず、地域住民が炊き出しやこども食堂による食事支援を受ける機会が失われた。

④　今回明らかになった課題

- 平時から運営ノウハウや地域との連携があっても、活動施設の利用制限により支援を実施できない場合があり、災害時の活動場所と代替手段を確保する必要がある。

⑤　課題の原因

- 活動施設が避難所となる場合などを想定した利用条件や、代替場所・活動方法について、施設所管課との事前調整が十分でなかった。

⑥　改善の方向性

- 施設所管課やこども食堂ネットワーク団体と、災害時の施設利用条件と役割分担を整理し、通常の活動場所が使えない場合の代替場所・支援方法を検討する。
- 平時からの関係づくりと防災拠点機能の周知を進める。

⑦　取組の実施時期・期限

- 令和8年度から関係者との協議を進め、災害時の活動場所・支援方法を整理する。

No.56　被災者への心の相談の体制整備

担当局：健康福祉局

応急復旧期（発災後1週間～概ね1か月）　施策1　現状の評価　○

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 支援が必要な被災者を早期に把握するため、アウトリーチによる支援と、精神科病院等の関係機関との平時からの連携が重要である。
- 相談窓口やセルフケアの情報を迅速に発信する必要がある。

【取組内容（改善・対策）】

- 精神科病院等との連携を強化し、保健師等を対象とした研修や会議を実施した。
- 災害時の相談支援・情報発信体制を整備し、被災者支援に対応できる人材の育成を進めた。

② 今回の対応と成果

【実際の対応】

- 電話相談や来所相談を継続するとともに、関係局と連携し、避難所巡回の保健師チームに心理職を加えて、心の健康に関する支援を実施した。
- 相談を通じて必要な医療機関や関係機関につないだ。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 平時から整備した相談支援体制を活用し、被災者の心の健康課題に早期から対応できた。
- 避難所への継続的な支援と情報発信により、支援が必要な被災者が相談につながる機会を確保した。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 発災直後から心理職による避難所巡回を実施した一方、災害派遣精神医療チーム（DPAT）の活動内容や活用方法の理解が十分でなく、当初の活用は限定的となった。
- 関係局との連携体制の構築に時間を要した。

【市民等への影響】

- 専門支援の活用や関係部署との連携に時間を要し、支援が必要な被災者を適切な相談・専門的支援につなぐまでに時間がかかった。

④ 今回明らかになった課題

- DPATの役割・活用方法の理解を深め、必要な専門支援につなぐ体制を整える必要がある。
- 関係部署・機関との連携体制の構築に時間を要し、避難所の状況を踏まえた調整が必要となった。
- 災害時に迅速に心のケアを実施できるよう、平時から連携方法を整理する必要がある。

⑤ 課題の原因

- DPATの役割や活動内容、活用方法について、関係職員間で十分に理解・共有がされていなかった。
- 平時からの関係部署・機関との協力体制や、庁内の役割分担・連携手順が十分に整理・共有されておらず、発災後に体制を調整する必要があった。

⑥ 改善の方向性

- DPATの役割・活動内容・活用方法を関係職員間で共有し、支援ニーズに応じて適切に活用できる体制を整える。
- 今回の対応を関係部署・機関と振り返り、役割分担や連絡・情報共有・支援調整の手順を整理し、発災直後から連携できる体制を整える。

⑦ 取組の実施時期・期限

- 令和8年度中に、関係部署・機関との振り返りと、役割分担・連携方法の整理を行う。

No.57　飲用井戸の復旧

担当局:環境局　　関係局:健康福祉局

応急復旧期（発災後1週間～概ね1か月）　施策2　現状の評価　○

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 地震後の飲用井戸の水質を速やかに確認するため、検査資材を確保するとともに、申込受付から検査結果の通知までを迅速に行える体制を整える必要がある。

【取組内容（改善・対策）】

- 水質検査の初動対応マニュアルを整備・更新し、年度当初に担当者の役割分担を確認した。
- 平時から飲用井戸の水質検査を実施し、災害時の周知・対応に備えた。

② 今回の対応と成果

【実際の対応】

- マニュアルに基づき、発災翌日から水質検査の予約受付を開始した。
- アンケート調査等により飲用井戸の被災状況を把握するとともに、復旧に向けた調査・洗浄及び応急修理の支援受付を開始した。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 水質検査の受付と結果通知を迅速に行うことができた。
- 平時からの水質検査の実施経験を活かし、円滑な周知・対応につなげた。
- 飲用井戸の被災状況の把握を進め、調査・洗浄から応急修理につなぐ支援体制を構築した。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 水質検査について、郵便の混雑による通知の遅れを補うため、約10日間にわたり全申請者に結果の電話速報を行う必要があった。
- 国において住宅用井戸の復旧支援が今回新たに制度化されたため、支援体制を発災後に構築する必要があった。

【市民等への影響】

- 水質検査の結果が判明するまでは井戸水を飲用できず、給水車等で別途飲料水を確保する必要がある。
- 専門業者の不足等により復旧に時間を要し、現在も飲用井戸を利用できない世帯がある。

④ 今回明らかになった課題

- 飲用井戸に関する支援を円滑に行うため、関係部署間で支援制度や対応状況を共有する必要がある。
- 飲用井戸の設置状況に加え、利用実態の把握を進める必要がある。
- 広域災害時にも早期の飲用井戸復旧支援につなげられるよう、県内外の専門業者との協力体制の整備が必要である。

⑤ 課題の原因

- 平成28年熊本地震当時にはなかった支援制度が新設され、関係部署間で新たな役割分担や連携が必要となった。
- 飲用井戸が多い植木・城南地域では、合併前に設置の届出制度がなく、設置情報の蓄積が十分でなかった。
- 飲用井戸の復旧を担う専門業者の対応が、市外の特に被害の大きい地域に集中した。

⑥ 改善の方向性

- 支援制度と対応状況の情報共有を充実させ、関係部署との連携を強化する。
- 飲用井戸の設置届出の周知を進め、利用実態を継続的に把握する。
- 県や関係機関と連携し、専門業者へ速やかに協力を要請できる仕組みを整える。

⑦ 取組の実施時期・期限

- 飲用井戸の設置・利用状況の把握を継続的に進める。
- 支援制度の情報共有・連携強化については、令和8年度中に整理する。
- 復旧支援のための専門業者との協力体制の整備については、令和8年度中に対応する。

No.58　浸水リスクに配慮した道路等の復旧

担当局:都市建設局

応急復旧期（発災後1週間～概ね1か月）　施策2　現状の評価　○

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 道路被害を早期に把握し、被害規模や市民生活への影響を踏まえた優先順位で復旧を進めることが重要である。

【取組内容（改善・対策）】

- 発災後、道路及び側溝等の排水施設の被害調査を速やかに実施するとともに、市民生活への影響や被害規模を踏まえた優先順位を定めて応急対応及び復旧を進めることとした。

② 今回の対応と成果

【実際の対応】

- 現地確認を行い、道路及び排水施設の損傷状況を把握するとともに、被害規模や市民生活への影響を踏まえ、優先順位を定めて応急対応を実施した。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 応急対応により道路交通機能を確保するとともに、被害規模や市民生活への影響を踏まえた対応を実施したことで、市民生活への影響を軽減することができた。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 道路被害に加え、排水機能の低下が浸水リスクにつながる箇所も確認されたことから、重複被害を想定した対策の必要性が改めて明らかとなった。

【市民等への影響】

- 側溝等の排水機能が低下した箇所では、大雨時の浸水に対する不安が生じた。

④　今回明らかになった課題

- 道路や側溝等の排水施設の被害が発生した箇所について、浸水リスクに配慮した調査及び優先順位の設定が必要である。

⑤　課題の原因

- 浸水リスクに配慮した復旧に関する事前の準備や検討が必要である。

⑥　改善の方向性

- 被災状況に加え、排水機能への影響や浸水リスクを踏まえ、復旧及び対策を実施する。

⑦　取組の実施時期・期限

- 調査結果に基づき、随時実施している。

No.59　住宅の復旧と耐震化

担当局:都市建設局

応急復旧期（発災後1週間～概ね1か月）　施策2　現状の評価　○

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 住宅の被害を軽減し、居住の継続や早期の生活再建につなげるため、平時から耐震診断・耐震改修を促進するとともに、被災後の修理を円滑に進める体制を整える必要がある。

【取組内容（改善・対策）】

- 戸建て木造住宅の耐震診断・耐震改修等への補助と制度周知を通じて、住宅の耐震化を促進した。

② 今回の対応と成果

【実際の対応】

- 被災住宅の復旧に向け、応急修理制度の周知や相談対応を行った。
- また、戸建て木造住宅の耐震化補助制度に関する相談を例年と比べ多く頂いたため、制度の周知や説明を実施した。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 耐震化補助制度について、令和8年9月補正における追加予算を要求計上し、ニーズの増加への対応を図っている。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 応急修理制度における災害救助法による限度額と実際に必要な費用との乖離と同様に、耐震化に係る費用の増大が散見される。

【市民等への影響】

- 耐震化補助制度があるものの、近年の工事費の増大の影響等により負担が増えている可能性が高い。

④ 今回明らかになった課題

- 耐震化補助制度は例年実施している事業であるが、発災後には多くのニーズが寄せられ、年度当初予算では不足する見通しとなった。

⑤ 課題の原因

- 耐震化補助制度だけでは工事費用を賄うことができない。また、平常時においても制度利用が進むよう継続的な啓発が必要である。

⑥ 改善の方向性

- 耐震化補助制度について、引き続き国や県の補助制度（防安交付金等）の活用を図りながら、制度拡充等の機会を捉えて速やかに本市の制度にも反映する。

⑦ 取組の実施時期・期限

- 耐震化補助制度について、熊本県が検討中の更なる補助制度の拡充について情報共有を進め、早ければ令和9年度からの制度運用を図る。

No.60　民間建築物の復旧と耐震化

担当局:都市建設局

応急復旧期（発災後1週間～概ね1か月）　施策2　現状の評価　○

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 法律(建築物耐促法)上、特に重要性が高い要緊急安全確認大規模建築物(要緊急ビル)も含め多くの施設で被害が把握されたことから、補助制度の周知や啓発等を図ることが必要である。
- 屋外広告物の落下・倒壊や建物の破損により通行者等への二次被害が懸念されたことから、所有者・管理者による適正な維持管理と、定期的な安全点検を徹底する必要がある。

【取組内容(改善・対策)】

- 国費を活用した補助制度の周知による耐震化の実現、耐震化に関する啓発等を図った。
- 屋外広告物の許可更新時の審査等を通じ、所有者・管理者に安全点検と適正な維持管理を周知・指導した。

② 今回の対応と成果

【実際の対応】

- 中心市街地のビル等(要緊急ビルを含む)における被害確認や営業状況の把握等を実施した。
- 中心市街地の屋外広告物を緊急点検し、危険箇所の所有者・管理者に連絡して、安全確認、応急措置、必要な改修を指導した。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 耐震補強を行った要緊急ビルにおいては特段の被害報告等は確認されなかった。
- 屋外広告物の落下・破損は数件発生したものの、人的被害や二次被害は確認されなかった。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 初動の緊急点検は実施できたが、全ての屋外広告物を行政が継続点検することは難しく、その後の安全確認は所有者・管理者の対応を基本とした。
- 耐震化の啓発等を行っているが、進んでいないビル等が散見される。

【市民等への影響】

- 一部のビル等において、施設被害により利用できない状態となっている。
- 損傷した屋外広告物を放置した場合、落下や倒壊により通行者や周辺施設へ二次被害を及ぼすおそれがある。

④ 今回明らかになった課題

- 災害時に特に重要な緊急輸送道路沿いビル等に関する耐震診断補助制度について、利用(補助金交付申請)が低調である。
- 屋外広告物の所有者・管理者による日常点検、災害後の自主点検、危険箇所への速やかな応急措置を促進する必要がある。

⑤ 課題の原因

- 現在の緊急輸送道路沿いビル等に関する耐震診断補助制度の補助単価では、物件の規模によっては耐震診断費用を賄うことができない。また、平常時においても制度利用が進むよう継続的な啓発が必要である。
- 屋外広告物は設置場所・構造・管理状況が多様であり、行政だけで全ての安全状況を継続的に把握することが難しい。

⑥ 改善の方向性

- 緊急輸送道路沿いビル等に関する耐震診断補助制度に係る補助単価を拡充し、インセンティブを向上させる。
- 屋外広告物については、所有者・管理者への日常点検、災害後の自主点検、危険箇所への応急措置の徹底を図る。

⑦ 取組の実施時期・期限

- 緊急輸送道路沿いビル等に関する耐震診断補助制度に係る補助単価の拡充について、可能な限り早急に実現する。
- 屋外広告物については、令和9年度中に安全点検を実施し、その結果を踏まえ、適切な維持管理を促進する。

No.61　応援要請・受援体制

担当局：政策局　　関係局：総務局

応急復旧期
（発災後1週間～概ね1か月）

施策3

現状の評価　△

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 大規模災害では市職員だけでの対応に限界があるため、被害の全容が判明する前から支援が必要な業務・業務量・期間を見込み、早期に応援を要請する必要がある。
- 受援窓口と各対策部の役割を明確にし、応援職員を非常時優先業務へ円滑に配置することが重要である。

【取組内容（改善・対策）】

- 業務継続計画を改定するとともに、平成30年5月に災害時受援計画を策定し、受援体制を整備した。
- 受援班を応援受入れの調整窓口とし、各対策部の受援担当者との役割分担、応援ニーズの把握、応援自治体との受入調整を位置付けた。
- 必要な職種や技能、希望する支援期間を要望することとした。

② 今回の対応と成果

【実際の対応】

- 全庁照会で応援ニーズを把握し、県への提出、応援団体との受入調整、各区・担当課への配置を行った。
- 対口支援、指定都市市長会、相互応援協定等による支援を並行して調整し、業務の進捗に応じて配置を見直した。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 受援班が速やかに全庁の人的支援ニーズを照会し、24時間以内に県へ提出するなど、早期の応援要請につなげた。
- 応援職員を各局・区へ配置し、人員が不足する業務の対応体制を補完した。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 必要人数の算定や制度別の要請時期・連絡経路について、対応中に調整が必要となった。
- 応援職員を確保しても、端末・執務場所の不足により、直ちに業務を開始できない場合があった。
- お盆期間と重なり、宿泊場所の確保にも調整を要した。

【市民等への影響】

- 応援職員の受入れにより、被災者支援の実施体制を確保した。
- 一方、端末・執務場所の不足により、応援の受入れを一部見合わせ、確保した人的支援を十分に活用できない場面があった。

④ 今回明らかになった課題

- 変化する応援ニーズに応じて、必要人数を早期に算定し、配置を調整する方法を具体化する必要がある。
- 応援職員が速やかに業務を開始できるよう、宿泊場所、端末・執務スペースを確保する必要がある。

⑤ 課題の原因

- 受援計画に基本的な役割等は定めていたが、業務量・支援期間に基づく必要人数の算定や、変化するニーズに応じた配置調整の実務手順が十分に具体化されていなかった。
- また、災害時に利用可能な宿泊施設を事前に把握できていなかった。

⑥ 改善の方向性

- 避難所運営やり災証明書発行等について、業務の発生時期・ピーク・処理期間を踏まえ、必要人数の算定方法と、制度別の要請・連絡経路、配置の見直し手順を整理する。
- 宿泊施設の検索サービスへの登録・利用手順の整備や施設との協定を検討し、端末・執務スペースの確保を含め、実態に即した受援計画に見直す。

⑦ 取組の実施時期・期限

- 制度別の要請・連絡経路は令和8年度中に整理する。
- 必要人数の算定・配置調整や宿泊場所等の確保手順は、次回の熊本市災害時受援計画の改定に合わせて反映する。

No.62　住家被害認定調査

担当局：財政局　　関係局：健康福祉局、EBPM推進センター

応急復旧期（発災後1週間～概ね1か月）　施策3　現状の評価　○

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 迅速・適正な住家被害認定調査には、平時からの調査体制・受援計画、応援職員研修、判定基準の共有が重要である。
- り災証明書発行部門との連携体制も必要である。

【取組内容（改善・対策）】

- 住家被害認定調査マニュアル・受援計画を整備し、被災者生活再建支援システムを導入。
- 職員研修・実地訓練を行い、迅速・適正な調査体制を整えた。

② 今回の対応と成果

【実際の対応】

- 全庁動員及び他都市応援職員により多数の調査班を編成し、一次調査及び二次調査を実施している。
- 調査状況に応じて人員配置を見直しながら、調査の迅速化に努めている。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 全庁動員と他都市応援による調査体制を早期に構築し、住家被害認定調査を円滑に実施。
- 調査システムの活用により、結果管理とり災証明書発行業務との連携が効率化した。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 発災直後、応援自治体の問い合わせが税務部に殺到し、体制構築が混乱した。
- 応援職員の頻繁な交代に伴う研修・班編成が拠点職員の負担となり、多数の調査班を収容する拠点や物品も不足した。

【市民等への影響】

- 迅速な被害認定調査及びり災証明書の発行を実施することで、各種支援制度のスムーズな利用につなげることができた。
- 一方で、調査依頼の集中により、調査及び再調査までに一定の期間を要した。

④今回明らかになった課題

- 他都市の応援職員の受入や配置について、役割分担や情報共有が明確でなかった。
- 調査人員の継続的な確保、応援職員の研修方法、調査品質の確保、進捗管理体制の強化が必要である。

⑤課題の原因

- 震災対処実働訓練等において、他都市の応援職員の受入を想定した訓練を実施していなかった。
- 調査対象件数が非常に多く、応援職員の入替えも頻繁であったことから、知識及び経験の均質化が難しかった。
- また、調査の進捗状況が日々変動し、人員配置の調整が継続的に必要であった。

⑥ 改善の方向性

- 平時から住家被害認定調査に従事できる職員の育成を進めるとともに、研修資料の充実や実践的な訓練を実施する。
- 受援体制及び進捗管理手法を見直し、より効率的かつ迅速な調査体制を構築する。

⑦ 取組の実施時期・期限

- 令和8年度中に今回の災害対応の検証及び運用改善を実施し、令和9年度以降も継続的に研修・訓練を実施する。

No.63　デジタル技術を活用した住家被害認定調査の効率化

担当局：財政局　関係局：健康福祉局、EBPM推進センター

応急復旧期（発災後1週間～概ね1か月）　施策3　現状の評価　△

①　教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 大規模災害時に迅速な被害認定調査を実施するためには、調査結果や進捗状況を一元管理できるデジタル環境の整備が重要。

【取組内容（改善・対策）】

- 住家被害認定調査モバイルシステムの導入に向けて検討を行ったが、システムのデータ保管先が海外サーバであったため、本市の情報セキュリティ基準との整合が図れず、導入には至らなかった。

②　今回の対応と成果

【実際の対応】

- 被災者生活再建支援システムを活用し、調査結果の登録、進捗管理及び情報共有を実施した。
- また、Teamsや共有フォルダ等のデジタルツールを活用し、進捗状況の共有を行った。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 被災者生活再建支援システムで結果入力・共有・進捗管理を効率化。
- Teamsや共有フォルダ等で進捗を共有し、り災証明書発行業務との連携強化にもつながった。

③　事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- システムによる一元管理が実現していなかったため、情報共有や進捗管理について人的対応に依存する場面が多く、運用負荷が想定以上に大きかった。

【市民等への影響】

- 情報共有や調査体制の調整に時間が掛かったことにより、調査の実施が遅れ、被災者が必要な支援を受けるまでに時間を要した。

④　今回明らかになった課題

- 住家被害認定調査のデジタル化が導入できていなかったため、平成28年熊本地震と同様に、紙の調査票での調査を実施することとなった。

⑤　課題の原因

- 被災者生活再建支援システムに対してデータ連携の互換性があるモバイルシステムは、調査結果データが海外サーバに格納される仕様であることから、情報セキュリティの観点から本市ではモバイルシステムの導入が困難である。

⑥　改善の方向性

- 本市の情報セキュリティ基準に適合した住家被害認定調査システムの導入に向け、引き続き検討を進める。
- 令和6年度以降、毎年度国へ要望している住家被害認定調査のデジタル化等の推進について、引き続き要望を行うとともに、他都市等と連携してAIやドローン等を活用した調査などについても今後要望を行う。

⑦　取組の実施時期・期限

- 令和8年度中に、令和8年熊本地震の住家被害認定調査における対応を検証し、課題を整理する。令和9年度以降も関係各課との協議を進めながら、継続して住家被害認定調査のデジタル化（モバイルシステム導入）の検討を進める。

No.64　り災証明書の発行

担当局：健康福祉局　　関係局：財政局、各区、EBPM推進センター

応急復旧期
（発災後1週間～概ね1か月）

施策3

現状の評価　○

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- り災証明書は被災者支援に関わる重要な書類であり、迅速かつ正確な発行が必要である。
- 申請受付・交付と住家被害認定調査を異なる部門が担うことから、一連の業務を一体的に管理し、情報共有と進捗調整を円滑に行う体制を整える必要がある。

【取組内容（改善・対策）】

- 平成28年熊本地震や令和7年8月豪雨の対応経験を踏まえ、り災証明書の発行に関する実務の改善を進めた。
- また、令和4年度からマイナポータルによる電子申請を導入し、申請手段を拡充した。

② 今回の対応と成果

【実際の対応】

- マイナポータルによる電子申請を発災当日から受け付け、窓口では発災翌々日から申請受付を開始した。
- 令和7年8月豪雨時とおおむね同様の体制で、り災証明書の申請受付、交付を実施した。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 過去の災害対応の経験を活かし、発災後約1か月でり災証明書の発行率が90%に達した。
- マイナポータルによる申請は、令和7年8月豪雨時の285件から、今回は4,000件超えとなり、電子申請の活用が進み、被災者の来庁負担の軽減につながった。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 令和7年8月豪雨時と同様の体制で対応することを想定していたが、申請受付・交付と住家被害認定調査を担う部門間の連携・調整に時間を要した。
- 令和7年8月豪雨を超える申請件数となったことに加え、一部の窓口に申請が集中し、人員配置等の調整が必要となった。

【市民等への影響】

- り災証明書の取得までに時間を要し、証明書を必要とする支援の申請準備や手続を進めにくい状況が生じた。

④ 今回明らかになった課題

- り災証明書をより迅速に発行するため、受付・調査・交付の進捗を一体的に把握し、部門間の調整や人員配置を円滑に行う体制を充実させる必要がある。

⑤ 課題の原因

- 電子申請受付管理システムとり災証明書発行システムが独立しており、各システムへの入力等の業務負担が大きい。
- 申請受付・交付と住家被害認定調査を異なる部門が担い、一連の業務を統括する組織横断的な部署がないため、全体の進捗や業務量を踏まえた部門間の調整に時間を要する。

⑥ 改善の方向性

- 一連の業務を統括する組織横断的な部署の臨時設置を検討する。
- 受付・調査・交付の進捗を共有し、業務量に応じた人員配置や工程間の調整を行う手順を整理する。

⑦ 取組の実施時期・期限

- 令和8年度中に、統括部署の設置方針と、部門間の情報共有・進捗管理・人員調整の手順を整理する。

No.65　り災証明書のオンライン申請

担当局：健康福祉局、経済観光局、農水局　　関係局：財政局、EBPM推進センター

応急復旧期（発災後1週間～概ね1か月）　施策3　現状の評価　○

①　教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 多数の申請者が窓口に集中し、被災者の待ち時間や移動負担、職員の受付事務が増大したため、窓口以外の申請手段を確保し、迅速に受け付ける仕組みが必要である。

【取組内容（改善・対策）】

- 住家のり災証明書について、マイナンバーカードを利用したマイナポータルによる電子申請の仕組みを整備した。
- 事業所等及び農水産業関係のり災証明については、申請様式や受付方法を整備した。

②　今回の対応と成果

【実際の対応】

- 住家のり災証明書は、マイナポータルによる電子申請を発災当日から開始し、公式LINEで受付開始の周知を行った。
- 事業所等は商業金融課に加え、各区にサテライト窓口を設置、農水産業関係は各農業振興センター等の窓口で申請を受け付けた。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 住家のり災証明書については、被災者の移動・窓口待ちの負担軽減につながった。
- 事業所等のり災証明については、窓口待ちの負担軽減につながった。

③　事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 住家のり災証明書については、マイナポータルでも受け付けたが、写真等の添付漏れ等の申請不備に対する対応が発生した。
- 電子申請を受付開始したものの、マイナポータルの操作に関する電話問合せ対応が必要であった。

【市民等への影響】

- 住家のり災証明書については、被災者が窓口に来庁せず申請できた。

④　今回明らかになった課題

- アプリ上の申請不備のメッセージの場所がわかりづらいことにより、発行の遅れに繋がった。
- 電子申請受付管理システムとり災証明書発行システムの情報連携の方法について見直しが必要。
- 事業者用・農水産業用についても、オンライン申請対応の検討が必要。

⑤　課題の原因

- 電子申請の際の申請不備のチェック機能等がなかった。
- マイナポータルでの申請入口がわかりづらい、写真添付が1枚ずつしかできない、申請不備の際のメッセージの場所がわかりづらい等、アプリの改善が必要。
- 事業者用、農水産業用において、電子申請フォーム等の準備ができていなかった。

⑥　改善の方向性

- マイナポータルの申請環境の改善に向けて、国へ要望していく。
- 電子申請受付管理システムとり災証明書発行システムの情報連携について、より効率的な方法へ見直しを行う。
- 事業者用・農水産業用については、オンライン申請体制を整備する。

⑦　取組の実施時期・期限

- 令和8年度中に、国にマイナポータルの申請環境の改善を要望するとともに、システム間の連携見直しを行う。

No.66　災害ボランティアセンター

担当局：文化市民局　　関係局：EBPM推進センター

応急復旧期（発災後1週間～概ね1か月）　施策3　現状の評価　○

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- ボランティアの受入調整や関係機関との連携、被災者ニーズの把握に課題があったことから、平時から多様な主体とのネットワークを築き、支援ニーズとボランティア活動を円滑につなぐ体制を整える必要がある。

【取組内容（改善・対策）】

- 県・市・社会福祉協議会・NPOの連絡会議を通じて連携を強化した。
- 令和7年大雨の対応を踏まえ、市社会福祉協議会と設置・運営マニュアルを見直すとともに、くまもとアプリを活用した募集・受入れ・情報発信の円滑化を進めた。

② 今回の対応と成果

【実際の対応】

- 発災直後から市社会福祉協議会と設置場所・運用方法を協議し、マニュアルに基づき、発災後約1週間で災害ボランティアセンターの活動を開始した。
- くまもとアプリを活用してボランティアを募集した。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 事前に整備したマニュアルを活用し、災害ボランティアセンターの設置・運営をおおむね円滑に進めることができた。
- くまもとアプリに募集情報を掲載し、参加希望者が必要な情報を確認できる環境を整えた。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 被害状況や支援ニーズを踏まえて設置を判断する想定であったが、判断材料が主に市社会福祉協議会へ寄せられた相談に限られ、潜在的なニーズや今後の需要を見通すことが難しかった。

【市民等への影響】

- センター開設前はボランティアに関する相談窓口が明確でなく、支援を必要とする被災者や参加希望者が、相談・問い合わせ先を把握しにくい状況となった。

④ 今回明らかになった課題

- 被害状況や潜在的な支援ニーズを把握し、センターの設置を適切に判断する仕組みと、開設前の相談体制を整える必要がある。
- くまもとアプリがより多くの方に利用されるよう、認知度及び利用率の向上を図る必要がある。

⑤ 課題の原因

- 設置判断の基準・方法が明確でなく、判断材料が主に市社会福祉協議会に寄せられた相談に限られていた。
- 開設前の相談窓口が明確でなかった。
- くまもとアプリを災害時に円滑に活用いただくために、更なる認知度の向上と利用促進を図り、平時からの利用を促進する必要がある。

⑥ 改善の方向性

- 市社会福祉協議会と協議し、設置判断に必要な情報、その収集方法、判断基準・手順を明確にするとともに、開設前の相談窓口と周知方法を整理する。
- くまもとアプリの更なる認知度の向上と利用促進を図り、平時からの利用を促進する。

⑦ 取組の実施時期・期限

- 年内をめどに市社会福祉協議会との協議を進め、令和8年度中に設置判断・相談対応の手順をマニュアルに反映する。
- くまもとアプリについて、現在取り組んでいる普及広報業務をより効果的に推進し、更なる認知度向上と利用促進を図る。

No.67　避難所の拠点化

担当局：文化市民局　　関係局：政策局、健康福祉局、各区

応急復旧期（発災後1週間～概ね1か月）　施策3　現状の評価　○

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 避難生活の長期化を見据え、避難者の状況を早期に把握し、生活環境を整えた拠点避難所へ計画的に集約することが重要である。
- また、要配慮者への配慮や移送計画、関係機関との調整を事前に進める必要がある。

【取組内容（改善・対策）】

- 避難所集約等におけるマニュアルの整備及び改定

② 今回の対応と成果

【実際の対応】

- 作業要領と過去資料を参照。拠点設置は各区と文化市民局で調整し本部へ報告、閉鎖は各区が判断した。
- 家電は前回の業者資料で円滑に設置し、仮設シャワーは危機管理防災部の情報で選定した。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 拠点化に向けての関係各課との調整や拠点避難所の生活環境等の整備については、マニュアル化されていたため、速やかに対応することができた。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 国・県のプッシュ型支援や民間物資の受入れ・配置手順、家電等の調達・設置費に係る災害救助法の対象範囲と手続が未整理であった。

【市民等への影響】

- 重大な影響は確認されなかったが、仮設シャワーの構造や利用時間帯によっては、高齢者等の安全な利用に配慮が必要となった。

④ 今回明らかになった課題

- 設置・運営・閉鎖の役割と判断主体の認識が不一致。
- 仮設シャワーの構造・調達・設置条件・運用人員の把握も不足し、急な手配で契約を含む業者との協議も不十分だった。
- 拠点化に伴う市民感情への配慮や丁寧な説明等が必要。

⑤ 課題の原因

- 各局・各区で個別にマニュアルを整備していたが、拠点避難所の設置や運営、閉所の際に、どの部署が何を担当し、誰が最終的に判断するのかが明確になっていなかった。
- 今回設置した仮設シャワーについては、組立て技術を持つ専門業者の対応が必要であった。
- 行政側の運営効率や人員等の問題がある一方、住み慣れた地域を離れる不安、移動の負担、地域間の公平感など、市民側の受け止めを十分に把握できていない場合がある。

⑥ 改善の方向性

- 拠点避難所の設置・閉所の実施・判断主体と各部局の役割を整理し共有する。
- 家電・仮設シャワーは国・県・民間提供も含む調達方法、災害救助法の適用、設置条件、運用上の留意点を整理し、作業要領へ反映する。
- 拠点化の目的、選定基準及び支援内容を分かりやすく示し、地域や利用者の意見を聴きながら丁寧な対応を行う体制を構築する。

⑦ 取組の実施時期・期限

- 令和8年度中に実施する。

No.68　地域コミュニティ拠点の復旧

担当局：文化市民局

応急復旧期（発災後1週間～概ね1か月）　施策3　現状の評価　○

①　教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 地域のつながりによる防災力向上が重要。
- 地域公民館等の地域コミュニティ拠点は日常の地域活動に加え、災害時の情報共有・物資配布・見守りの拠点であり、早期の機能回復が必要であるが、地域の自力復旧には限界があり、行政の支援が重要。

【取組内容（改善・対策）】

- 地域公民館建設・営繕費補助制度で、被災施設の復旧に係る地域負担を軽減するため、補助率を引き上げて補助した。
- 集落や自治会等で管理する公民館や集会場、神社、お堂等をはじめとした地域コミュニティ拠点も補助制度を創設し、復旧を支援した。

②　今回の対応と成果

【実際の対応】

- 地域コミュニティ拠点の被害状況を調査し、リスト化した。
- 各区及び地域公民館関係者と連携し、被害状況調査を実施した。
- また、被災した地域公民館に対し、復旧に要する経費への補助を実施した。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 被災した地域公民館に対する補助を実施することで、復旧に向けた検討及び応急修理の着手を支援することができた。
- 地域コミュニティ拠点の補助創設に向け、早期に国への要望を実施できた。

③　事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 地域公民館再建の災害時の補助率を2分の1から3分の2へ引き上げ、修繕相談・補助活用を想定したが、被害規模に対する補助額不足や自己負担への不安から、相談自体をためらう地域があった。

【市民等への影響】

- 地域公民館の利用停止やその他の地域コミュニティ拠点の被災により、住民交流、防災活動、見守り活動その他の地域活動の実施に支障が生じている。

④　今回明らかになった課題

- 集落や自治会等で管理する公民館や集会場、神社、お堂等をはじめとした地域コミュニティ拠点の早期復旧に向けた支援が必要。
- 被害規模が大きい地域公民館では、地域のみで自己負担額を確保することが難しく、復旧に向けた相談や地域内での意思決定を支援することが必要。

⑤　課題の原因

- 集落や自治会等で管理する公民館や集会場、神社、お堂等をはじめとした地域コミュニティ拠点の復旧に向けた支援制度の事前準備を検討していなかった。
- 現行の支援制度では、被害規模によっては地域負担額が大きくなり、地域公民館を所有・管理する地域団体の財政力では対応が困難である。

⑥　改善の方向性

- 被災実態に応じた十分な財政支援が可能となるよう、国・県へ支援制度と財政措置を要望する。市でも地域の実情に応じた支援の充実を検討する。

⑦　取組の実施時期・期限

- 令和8年度～令和10年度の再建に向けて検討を進める。

No.69　事業者のなりわい再建支援

担当局：経済観光局

応急復旧期（発災後1週間～概ね1か月）　施策4　現状の評価　○

①　教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 被災事業者の早期再建には、発災直後からの相談体制の確保、資金繰り支援、専門家による伴走支援及び利用可能な支援制度の迅速な周知が重要。
- 被災直後の資金繰りに加え、中長期の伴走支援が必要であり、利用しやすく効果の高い融資制度を活用し、既往債務への対応を含む総合的な再建支援が重要。

【取組内容（改善・対策）】

- 市内企業に対し、熊本県及び商工会議所等と連携してBCP策定支援を行った。
- 県・金融機関・商工団体との連携を強化し、市制度融資中心から県制度融資を活用する協調支援へ見直した。
- 借換資金を対象に加え、二重債務対策を含む再建支援体制を構築した。

②　今回の対応と成果

【実際の対応】

- 令和8年熊本地震の被災者支援メニューを周知し、ビジネス支援施設XOSS POINT.と商業金融課に特別相談窓口を開設した。
- 被災事業者を対象に県制度融資への利子補給を実施し、運転資金や復旧資金の調達を支援した。
- また、商工団体や金融機関と連携して制度の周知及び利用促進を行った。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- BCP策定支援やセミナーを継続し、事業継続への意識が向上したことで、被災後の事業継続や復旧対応の円滑化につながったと考えられる。
- 県制度融資への利子補給で融資上限・対応需要が拡大。
- 借換資金も対象とし既往債務の負担を軽減。
- 県の保証料補給と市の利子補給を組み合わせ、資金調達時・借入後の負担軽減と再建を支援した。

③　事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 関係団体と連携を深めていたが、支援制度が周知できていないとの意見があった。

【市民等への影響】

- 支援制度については、様々な手段で広報しているが、すべての事業者に行き渡らせるのは困難である。

④　今回明らかになった課題

- 事業者への適切な支援の検討のために、被害状況の詳細な把握が必要。

⑤　課題の原因

- 県や関係団体等とは連携して情報収集ができたものの、調査対象、調査項目、情報共有手段の整理・統一がなされていなかった。

⑥　改善の方向性

- 県・関係団体と被害調査の対象・項目・実施手順を整理し、情報共有体制を構築する。

⑦　取組の実施時期・期限

- 令和8年度から被害調査の対象・項目・実施手順の整理に着手していく。

No.70　雇用の維持・確保及び離職者支援

担当局：経済観光局

応急復旧期（発災後1週間～概ね1か月）　施策4　現状の評価　○

①　教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 雇用調整助成金の活用に加え、休業企業から人手不足企業への在籍出向や、行政による離職者の一時雇用など、離職を未然に防ぐ取組が重要。

【取組内容（改善・対策）】

- ハローワーク等における相談、雇用調整助成金による雇用維持、雇用保険による離職者支援、職業紹介・職業訓練の支援などを実施してきた。

②　今回の対応と成果

【実際の対応】

- 令和8年熊本地震の雇用対策として合同企業説明会を開催。
- 市民・事業者の労働・雇用相談に対応するため、社会保険労務士による無料相談窓口を設置した。
- 国の特例措置について、関係機関と連携し、企業や求職者へ周知を行った。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 令和8年8月・10月に開催した合同企業説明会において、求人企業が111社、求職者が336人参加するなど、求人企業と求職者のマッチングを行った。

③　事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 平時から社会保険労務士会等との連携体制を構築し、相談窓口を設置していたことから、発災後においても被災者からの相談に迅速に対応することができた。
- 合同企業説明会については、当初予定していた通常の実施内容を見直し、被災者向け特設ブースを設置するなど、被災者ニーズに応じた内容へ迅速に変更することができた。

【市民等への影響】

- 被災後も各種相談を迅速に受けることができ、市民の不安軽減につながった。
- 被災者向けの就労支援を早期に実施し、被災者ニーズに応じた支援を提供することで、再就職機会の確保や生活再建の後押しにつながった。

④　今回明らかになった課題

- 地震による離職者の早期再就職に向けた迅速な支援が必要。
- 国の特例措置について、企業への周知が十分に行き届かず、制度の理解や活用につながっていないケースが見られた。

⑤　課題の原因

- 雇用維持が困難な事業者や離職者を早期に把握し、個別支援につなぐ仕組みが十分でなかった。
- 支援を必要とする企業を早期に把握し、個別に案内する仕組みが十分でなかったことや、制度が複雑で、対象要件や申請手続が分かりにくかったことが要因である。

⑥　改善の方向性

- 企業と離職者・求職者のマッチング機会を創出し、国の支援制度や説明会等の周知を強化する。
- 国の特例措置について、対象要件や申請手続を分かりやすく整理し、企業への周知を強化する。
- 離職者には、職業訓練や求人とのマッチングにより、早期再就職まで切れ目なく支援する。

⑦　取組の実施時期・期限

- 令和9年2月に実施する合同企業説明会においても、引き続き、くまもと連携中枢都市圏及び災害救助法適用市町村に事業所を有する企業に参加を呼び掛ける。
- また、ハローワークや県と連携して相談窓口を設置し、求職者の早期再就職と企業の人材確保を継続的に支援する。

No.71　医療機関の早期復旧と強靱化

担当局：健康福祉局

応急復旧期（発災後1週間～概ね1か月）　施策4　現状の評価　○

①　教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 医療法上の災害時の特例措置を早期に周知し、施設の安全な運営へ助言・支援することが重要。
- 申請期限が短い災害復旧費補助金も、被災医療機関へ早期に周知することが重要。

【取組内容（改善・対策）】

- 国通知を市ホームページ等で周知し、医療機関の相談や用途変更等の許可手続きに迅速に対応。
- 補助金通知は全対象施設への郵送を原則とし、確実な情報提供に努めた。

②　今回の対応と成果

【実際の対応】

- 国通知を市ホームページの地震関連情報に区分して掲載し、特例措置等の相談に対して助言・支援を行った。
- 災害復旧費補助金の活用意向調査は、市内全医療機関へ郵送で周知した。
- 把握した被害状況について、個別にヒアリングし、診療への影響の有無等を確認した。
- 施設の復旧に伴う手続き等に関する助言を行った。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 国からの通知は、本市ホームページにおいて迅速に周知できた。
- 災害復旧費補助金の活用意向調査においては、熊本市内の全ての医療機関に郵送で確実な周知を実施できた。

③　事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 補助金に関する県からの周知依頼後、短期間での郵送準備を行う必要があった。

【市民等への影響】

- 市民等への影響は確認されなかった。

④　今回明らかになった課題

- 周知に関連する郵送準備に多くの人員と時間を要したため、電子媒体の活用など、事務負担を軽減する手法を検討する必要がある。

⑤　課題の原因

- メール等での情報伝達が普及していない医療機関も多かったため、重要な内容の周知については、確実性を重視し、郵送を原則としていた。

⑥　改善の方向性

- 災害時の事務負担軽減及び迅速な情報伝達のため、医療機関の連絡先情報を定期的に更新し、必要に応じてメールによる周知に対応できる体制を整備する。

⑦　取組の実施時期・期限

- 非医師会会員の医療機関については、9月にメールアドレス情報を収集済み。

No.72　高齢者・障がい福祉施設等の早期復旧と強靭化

担当局：健康福祉局

応急復旧期（発災後1週間～概ね1か月）　施策4　現状の評価　○

①　教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

（高齢・介護施設）
- 被災した事業所に必要な情報が確実に行き届くよう、効果的な周知を行うことが重要。

（障がい福祉施設）
- 施設の耐震化だけでなく、職員体制、備蓄、電源・水・通信、応援受入れ等を含む事業継続体制の整備が必要である。

【取組内容（改善・対策）】

（高齢・介護施設）
- 情報発信手段を、FAXから電子メールに切り替えるため、メーリングリストの整備に取り組んだ。

（障がい福祉施設）
- 施設の耐震化や非常用設備の整備、事業継続計画の策定、避難訓練、備蓄、福祉避難所との連携、等を進めてきた。

②　今回の対応と成果

【実際の対応】

（高齢・介護施設）
- 災害復旧補助金等に関する国の発信情報について随時確認し、備えに沿って対応した。

（障がい福祉施設）
- 市内事業所を対象に被害状況と復旧所要額を把握し、国庫補助の協議を進めた。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

（高齢・介護施設）
- 事業所に対する情報提供や周知を、速やかに実施できた。

（障がい福祉施設）
- 休止・縮小したサービスの再開と継続を支えることができた。

③　事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

（高齢・介護施設）
- 通常の要綱による対応に加え、申請期限の延長や補助対象の拡大など、特例的な対応が必要となった。

（障がい福祉施設）
- 施設ごとに被害や復旧時期が異なり、利用者の避難先や代替サービスの確保、応援職員の配置を個別に調整する必要が生じた。

【市民等への影響】

（高齢・介護施設）
- 発災直後から所管する施設を休館し、その後、利用に支障がないことを確認したため、早期に再開できたが、利用ができない期間が発生した。

（障がい福祉施設）
- 代替サービスの確保を個別に調整する必要が生じた。

④　今回明らかになった課題

- 建物の耐震性だけでなく、停電・断水・通信障害、職員不足、物資不足などが重なる複合の災害等も想定した、施設機能を継続するための備えが必要。

⑤　課題の原因

- 被害状況の把握が建物被害を中心としていることから、建物自体の強靭化に加え、電気、水、通信、人員、設備等を含む機能面も含めた強靭化の検討が十分でない。

⑥　改善の方向性

- 被災箇所を元に戻すだけでなく、復旧時に非常用電源、給水設備、通信の多重化など機能面も含めた強靭化を検討する。

⑦　取組の実施時期・期限

- 令和8年度中に、被災施設の原状復旧に加えて実施可能な強靭化対策を点検する。また、全施設のリスク・機能継続状況を把握し、強靭化に向けた検討を進める。

No.73　児童福祉施設等の早期復旧と強靭化

担当局:こども局　関係局:教育委員会事務局

応急復旧期（発災後1週間～概ね1か月）　施策4　現状の評価　○

①　教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 施設の安全確認、被害状況の記録、代替施設の確保及び復旧財源の早期把握を一体的に進めることが重要。

【取組内容（改善・対策）】

- 平成28年熊本地震後、施設の耐震化・老朽化対策、災害時対応マニュアルの整備、避難訓練、事業継続に向けた備えを進めてきた。
- また、国の災害復旧制度を活用し、建物・設備の復旧を支援する仕組みを整えてきた。

②　今回の対応と成果

【実際の対応】

- 各施設の人的・建物・設備被害とサービス継続状況を確認し、応急的な安全対策や代替場所での運営を調整した。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 被災した施設におけるサービスの中断を抑えることで、こどもと子育て家庭に必要な支援の継続及び早期再開につなげることができた。
- 被災状況と休止・縮小運営の状況を把握し、応急対応や補助制度の案内につなげた。
- 国の制度では、建物の復旧に加え、事業再開に必要な設備復旧や耐震補強等を組み合わせる選択肢が示され、単なる原形復旧を超えた強靭化の道筋が確保された。

③　事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 施設ごとの被害状況や運営継続能力に差があり、一律の確認・支援では対応がしにくかった。

【市民等への影響】

- 施設休止・利用制限によるこども・子育て家庭への負担が生じた。

④　今回明らかになった課題

- 建物の耐震性だけでなく、停電・断水・通信障害、職員不足、物資不足などが重なる複合の災害等も想定した、施設機能を継続するための備えが必要。
- 平成28年熊本地震、令和7年8月豪雨で被災し、国庫補助等により復旧したにもかかわらず、今回再び同様の被害を受けた施設がある。

⑤　課題の原因

- 被害状況の把握が建物被害を中心としていることから、建物自体の強靭化に加え、電気、水、通信、人員、設備等を含む機能面も含めた強靭化の検討が十分でない。
- 国の制度においては、施設の原形復旧、強靭化及び設備の復旧がそれぞれ別の補助メニューとなっており、申請手続きが煩雑である。
- 被災施設では、限られた職員体制の中で災害対応を優先せざるを得ず、必要書類の作成に十分な時間を確保できていないことから、補助金申請が大きな負担となっている。
- このため、原形復旧にとどまり、将来の災害を見据えた強靭化対策が十分進まない場合がある。

⑥　改善の方向性

- 被災箇所を元に戻すだけでなく、復旧時に非常用電源、給水設備、通信の多重化など機能面も含めた強靭化を検討する。
- 施設の原形復旧及び強靭化について、一体的に実施できる制度の構築及び申請手続きの簡素化について、国へ要望していく

⑦　取組の実施時期・期限

- 令和8年度中に、被災施設の強靭化を含めた復旧に着手する。

No.74　墓地の復旧
担当局：健康福祉局

応急復旧期
（発災後1週間～概ね1か月）

施策2

現状の評価　△

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】
- 墓石の倒壊や墓地管理者・補助制度に関する相談が増加したことから、相談対応の体制を整え、共同墓地の共有部分の復旧に必要な支援を検討する必要がある。

【取組内容（改善・対策）】
- 過去の補助実績を踏まえ、共同墓地の共有部分について、災害時に復旧支援が必要となる可能性を想定した。

② 今回の対応と成果

【実際の対応】
- 墓地に関する個別相談（13件）に対応した。
- 共同墓地の共有部分に対する補助内容は、熊本県と協議中。

【令和8年熊本地震における取組の成果】
- 平成28年熊本地震の相談対応の経験を活かし、墓地の被災・復旧に関する相談に個別に対応できた。
- 一方で、共同墓地の共有部分について、具体的な支援内容は協議中。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】
- 共同墓地の共有部分への復旧補助を想定していたが、具体的な支援内容の確定には至っていない。

【市民等への影響】
- 復旧補助については、熊本県との協議を含め検討中であり、事業化には時間を要することから、被災から支援に至るまで日数を要している。

④ 今回明らかになった課題

- 共同墓地の共有部分への補助内容が未定であり、復旧支援の必要性と具体的な支援内容を整理する必要がある。

⑤ 課題の原因

- 過去の補助実績から支援の可能性は想定していたが、前回は財源に復興基金を活用しており、現時点では熊本県と協議中であり、今回の被害に応じた支援対象・内容の具体化には至っていない。

⑥ 改善の方向性

- 被害状況や復旧ニーズを確認し、過去の補助実績を踏まえて、共同墓地の共有部分への支援内容等を検討する。

⑦ 取組の実施時期・期限

- 復旧補助を実施する場合は、令和9年度当初予算への計上に向けて検討する。

No.75　県内被災自治体への支援

担当局：政策局　　関係局：総務局、文化市民局、経済観光局、環境局、上下水道局、消防局

応急復旧期（発災後1週間～概ね1か月）　施策6　現状の評価：○

①　教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 南海トラフ・首都直下型等の大規模災害に備え、熊本地震の被災経験を活かした人的・物的支援を迅速かつ効率的に行い、被災地の安全・安心の確保と一日も早い復旧に貢献することが重要である。

【取組内容（改善・対策）】

- 平成30年策定の熊本市災害時受援計画において「応援」の項目を設け、応援体制を整備した。
- 平成28年熊本地震以降、他都市被災地への支援を実施し、災害対応のノウハウ・スキルの蓄積を行ってきた

②　今回の対応と成果

【実際の対応】

- 国・県と連携し、八代市・宇城市・氷川町等へ上下水道・災害廃棄物・消防支援を早期に実施し、短期派遣として、10月26日現在、1,251人日を派遣している。
- 10月から、特に被害の大きかった氷川町へ2人を派遣した。
- 宇城市・氷川町のニーズに応じ、ブルーシート・飲料水を提供し、要介護認定事務代行やキッチンカーを活用した食事提供を実施。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- これまで蓄積してきた災害対応のノウハウを活かし、県都として県内自治体へ必要な支援を行った。
- 8月14日には、県南被災自治体への応援本部を設置し、支援を加速化するなど、迅速な支援を実施できた。

③　事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 本市が被災し、受援を受けている中での被災地支援は想定していなかった。
- 支援については、現地への人的支援を想定していたが、業務の提供や支援物資の送付等の対応を行った。

【市民等への影響】

- 本市の復旧復興体制に影響がでない範囲で、本市として最大限の支援を行った。

④　今回明らかになった課題

- 近隣の被災自治体の早期復旧・復興は、本市の復旧・復興にも影響を及ぼすことから、本市の復旧と両立し、職員体制と経験を活かし、県都・指定都市として被災自治体の行政サービスや災害対応を支援する必要がある。
- 今後の南海トラフ等の大規模災害を想定し、本市の被災規模に応じた災害対応と支援体制の両立を具体的にシミュレーションする必要がある。

⑤　課題の原因

- 県内における広域的な復旧・復興を一体的に進めるため、関係機関との役割分担や応援調整の更なる充実が必要である。
- 本市が被災している中で、被災地の支援ができる業務には限りがある。
- 平成28年熊本地震から10年が経ち、本市における当時の災害対応の経験者が減少している。

⑥　改善の方向性

- 本市の災害対応を進めながら、被害の大きい県南被災自治体への支援を継続して実施していく。
- 各局対策部の国や県と連携した、相互応援の仕組みを整理し、支援ニーズへ即応できる体制を整える。
- 支援チームの編成にあたり、経験者と経験のない若手職員を組み合わせ、災害対応職員を育成する。
- 災害対応を継続している中での派遣を想定した上で、受援計画の改定を行う。

⑦　取組の実施時期・期限

- 令和8年度に検証を進め、令和9年度に熊本市災害時受援計画を改定する。

No.76　県内被災地の災害ボランティアの情報発信

担当局:文化市民局

応急復旧期
（発災後1週間～概ね1か月）

施策6

現状の評価　○

①　教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 災害時の円滑な被災者支援に向け、ボランティアの受入体制の確保及び支援ニーズとのマッチングが重要である。

【取組内容(改善・対策)】

- 地域活動やボランティア活動への参加や避難所受付の効率化に活用できる「くまもとアプリ」を導入し、令和7年8月豪雨の際には、初めてアプリを活用し、本市の災害ボランティア情報を発信した。

②　今回の対応と成果

【実際の対応】

- 熊本県市町村災害時相互応援に関する協定に基づく被災自治体支援として、本市の災害ボランティア情報に加え、県内被災自治体の情報をくまもとアプリで一元的に発信した。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- くまもとアプリで本市を含む県内11市町の災害ボランティア情報を発信した。
- くまもとアプリを通じて、災害ボランティアに参加した延べ751人(令和8年10月23日時点)に対し、ボランティア活動証明書を発行した。

③　事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 本市の募集情報の発信に加え、本市を除く県内10市町(うち熊本連携中枢都市圏7市町)の情報を掲載するなど、広域的な運用を図ることができた。

【市民等への影響】

- 県内各地の災害ボランティア情報をアプリで一元的に発信し、複数の市町村の募集情報をまとめて確認できるようにしたことで、利用者の利便性向上と活動参加の促進につながった。

④　今回明らかになった課題

- くまもとアプリの更なる普及拡大により、被災者支援につながる情報をより多くのボランティア希望者へ迅速に届けることが可能となる。

⑤　課題の原因

- くまもとアプリを災害時に円滑に活用いただくために、更なる認知度の向上と利用促進を図り、平時からの利用を促進する必要がある。

⑥　改善の方向性

- くまもとアプリを災害時に円滑に活用いただくために、更なる認知度の向上と利用促進を図り、平時からの利用を促進する。

⑦　取組の実施時期・期限

- 県内被災地への災害ボランティアの情報発信を継続して実施する。
- 現在取り組んでいる普及広報業務を継続し、更なる認知度の向上と利用促進を図る。

No.77　複合災害への対応

担当局:政策局

応急復旧期（発災後1週間～概ね1か月）　施策3　現状の評価　△

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 避難者が約11万人にのぼる平成28年熊本地震では、避難所の開設や停電・断水の解消、インフラの復旧、災害関連死の防止など市民の生活再建に向けた課題が山積したことから、次の災害に備えた避難所環境の整備や公共施設の耐震化等の防災・減災の取組の重要性が将来にわたる教訓として示された。

【取組内容（改善・対策）】

- 大規模な震災に備えた対処訓練を積み重ね、職員を含め関係機関等との連携体制の確認等を行うとともに、上下水道施設や道路・橋梁、民間建築物等の耐震化等に係る取組を中長期にわたり進めてきた。

② 今回の対応と成果

【実際の対応】

- 今回の令和8年熊本地震は、10年前の熊本地震等に次ぐ重複災害として、住家や地域コミュニティ施設等にも大きな被害が発生したものの、避難所対応等を含め様々な災害対応に一定の成果を上げたが、令和7年8月のような豪雨災害が同時に発生することはなかった。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 被災者への避難所開設・運営や資機材・物資の供給、上下水道の復旧など10年前の熊本地震時の対応と比較して、概ね速やかな対応ができ、被災された地域関係者や関係団体等からも一定の評価が得られた。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- これまでの備えを活かして、今回の地震への対応においても、知見・経験等を活かした一定の対応を行うことができ、その点に関しては想定の範囲内だったが、水害等が同時に発生することを可能性としては想定できても、実対応として十分に想定できなかった。

【市民等への影響】

- 被災地域との意見交換会等において、ハザードマップ内の避難所への水害時の避難の可否や建設型応急住宅の立地適正に係る意見が出されるなど、特にハザード内に避難所がある地域の市民等に不安を与えている。

④ 今回明らかになった課題

- 地震災害や豪雨災害の個別の災害対応については、それぞれの事象を念頭に置いて、震災対処訓練や水防の実働対応等を経年実施し、体制の確認や対応力の強化を図ってきたが、複合的な災害対応への想定や訓練等に関しては検討や実施にまでは至っていなかった。

⑤ 課題の原因

- 地震災害や豪雨等の水害の個別の災害対応に係る検証や訓練等が過去の実績からも実施される他方で、可能性としては想定されながらも、複合災害への対応に係る検証等が実行に移される情勢や機運が不足していた。

⑥ 改善の方向性

- 頻発する地震と水害が複合的に発災した際に、避難所の開設・運営、要支援者の避難誘導、必要な資機材・物資の供給、緊急輸送道路等の供用、上下水道の復旧など各分野の復旧作業等が実際に対応可能かどうかの検証を行い、課題・解決策の抽出・検討を行い、複合災害への対応に備える。
- 感染症まん延等の健康災害との複合災害など想定される事案に関しても、追加的に検証を行い、災害対応に備える。

⑦ 取組の実施時期・期限

- 令和8年度中に、地震と水害の複合災害時における開設可能な避難所と代替施設の検証に着手し、令和9年度以降に各分野の災害対応に係る実行可能性の検証と課題の抽出及び解決に向けた検討を全庁的に進める。

復旧・復興期

No.78　公費解体
担当局:環境局

復旧・復興期（発災後1か月以降）　施策1　現状の評価　○

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】
- 膨大な数の家屋等の公費解体を円滑に進めるためには、制度運用や解体件数の推計に関する知見を蓄積するとともに、速やかに職員を確保し、体制を構築する必要がある。

【取組内容(改善・対策)】
- 平成28年熊本地震以降、被災市町村へ職員を積極的に派遣し、公費解体の制度設計を支援するとともに、実務を通じた職員の対応力向上と経験・ノウハウの継承を図った。

② 今回の対応と成果

【実際の対応】
- 特定非常災害の指定により半壊以上の家屋等の公費解体が補助対象となることを想定し、経験職員を含むPTを設置して実施に向けた準備を進めた。
- 予約から申請受付、審査、解体、廃棄物処理までの各プロセスについて、局内応援や民間委託により体制を構築し、対応した。

【令和8年熊本地震における取組の成果】
- 発災後約1週間でPTを設置し、各プロセスに係る業務を計画的に進めることで、平成28年より早期に予約・申請受付、解体を開始できた。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】
- 要綱・受付体制の整備など、想定以上の業務が発生した。
- 解体件数は当初の想定を大きく超える見込みとなっている。
- り災証明書の発行対象外となる建物(空家、納屋等)の相談・申請が多く、被害認定の方法・体制が課題となっている。

【市民等への影響】
- り災証明書の発行対象外となる建物であっても公費解体の対象になり得ることが分かりにくく、市民への説明・調整に苦慮した。

④ 今回明らかになった課題

- 解体件数にかかわらず、要綱や受付体制の整備などの初期業務に必要な職員を一定数確保する必要がある。
- 解体件数の推計が難しく、必要な人員や業務量の見通しを立てにくい。
- り災証明書の発行対象外となる建物の被害認定の実施方法・体制を構築するとともに、公費解体の対象となる建物を分かりやすく周知する必要がある。

⑤ 課題の原因

- データが限られる初期の段階では解体件数やそれに伴う業務量を推計することが困難であった。
- プロジェクトチーム設置当初、想定以上の業務が発生し、職員の確保が容易ではなかった。
- 被害認定が行われない建物があり、公費解体の対象となるか判断するための情報が不足していた。

⑥ 改善の方向性

- 今回の解体実績とり災証明書の発行件数など各種データとの相関関係を検証する。
- 庁内の人員確保と他都市からの中長期的な応援職員の受入れにより、必要な体制を確保する。
- り災証明書の発行対象外となる建物の被害認定方法・体制を検討するとともに、公費解体の対象要件を分かりやすく周知する。

⑦ 取組の実施時期・期限

- 令和9年3月(目標)の公費解体完了後、全体の業務量を定量化し、必要な人員・体制を示すことで、次の災害に備える。

No.79　上下水道施設・管路の耐震化

担当局:上下水道局

復旧・復興期（発災後1か月以降）　施策2　現状の評価　◎

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

（水道）
- 基幹管路の損傷により市内全域で断水が発生したことから、基幹管路など、給水への影響が大きい施設の耐震化を進める必要がある。

（下水道）
- 管路や浄化センター等で被害が発生したことから、幹線管路や処理施設など、社会的影響の大きい施設の耐震化を進める必要がある。

【取組内容（改善・対策）】

（水道）
- 被災管路を耐震化して復旧するとともに、基幹管路や避難所・災害拠点病院に接続する管路の耐震化を進めた。

（下水道）
- 被災管路を耐震化して復旧するとともに、幹線管路や避難所・災害拠点病院に接続する管路の耐震化を進めた。
- マンホールトイレの整備を加速した。

② 今回の対応と成果

【実際の対応】

（水道）
- 基幹管路等の耐震化は、おおむね計画どおりに進捗していた。

（下水道）
- 幹線管路等の耐震化は、おおむね計画どおりに進捗していた。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

（水道）
- 基幹管路に被害はなく、断水は約9,000戸にとどまった。平成28年熊本地震後に進めた耐震化が、被害の抑制につながった。

（下水道）
- 下水道の使用制限には至らず、下水道使用に係る市民生活への影響はなかった。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

（水道）
- 耐震化が図られていない鋳鉄管・塩化ビニル管等で漏水が発生した。

（下水道）
- 浄化センターの処理施設で、スロッシングによる被害が発生した。

【市民等への影響】

（水道）
- 城南・富合地域の一部で断水が発生したほか、水圧低下や濁水により、飲用や日常生活での水の利用に支障が生じた。

（下水道）
- 一部道路陥没に伴う交通規制により、通行に支障が生じた。

④　今回明らかになった課題

（水道）
- 耐震化が図られていない鋳鉄管・塩化ビニル管等で漏水が発生したことから、配水管の耐震化をさらに進める必要がある。

（下水道）
- 浄化センターの処理施設でスロッシングによる被害が発生したことから、処理施設の耐震性能を向上させる必要がある。

⑤　課題の原因

（水道）
- 計画に基づき耐震化を進めているが、耐震化が図られていない鋳鉄管・塩化ビニル管等の配水管が残存している。

（下水道）
- 計画に基づき耐震化を進めているが、処理施設の耐震化が十分に進んでいなかった。

⑥　改善の方向性

- 今回の被害や新たな知見を踏まえ、「上下水道耐震化計画」を適宜見直し、施設・管路の耐震化を推進する。

⑦　取組の実施時期・期限

- 令和9年度以降、計画に基づき耐震化を推進する。

No.80　緊急輸送道路等の橋梁耐震化や無電柱化等による機能確保

担当局：都市建設局

復旧・復興期（発災後1か月以降）　施策2　現状の評価　○

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 道路や橋梁の被災により救援活動・物資輸送に支障が生じたことから、橋梁耐震化や無電柱化等を計画的に進め、災害時の道路ネットワークを確保する必要がある。

【取組内容（改善・対策）】

- 緊急輸送道路等の橋梁耐震化・無電柱化と、道路施設の長寿命化を進め、道路ネットワークの機能確保を図った。

② 今回の対応と成果

【実際の対応】

- 緊急輸送道路では、橋梁や道路の被災による通行止めは発生しなかった。
- 一部の幹線道路では通行止めが発生したが、早期に復旧し、道路ネットワークの機能を確保した。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 落橋や電柱倒壊による通行止めは確認されず、これまでの橋梁耐震化・無電柱化等が、災害時の道路機能の確保に一定の効果を発揮したと考えられる。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 大規模な通行止めは発生せず、おおむね想定した道路機能を確保できた。

【市民等への影響】

- 一部の幹線道路で通行止めが発生したものの、早期復旧により、市民の移動への影響の長期化を抑えた。

④ 今回明らかになった課題

- 災害時の道路ネットワークを確保するため、橋梁耐震化・無電柱化等を着実に進める必要がある。

⑤ 課題の原因

- 労務費・資材価格の上昇により事業費が増加しており、これまでどおりの予算確保では対応が困難になっている。
- 近年、市内各所で交通量増加による渋滞が発生している中、工事に伴う交通規制が道路交通へ与える影響が大きく、関係機関との協議調整の長期化など事業進捗に影響がある。

⑥ 改善の方向性

- 緊急輸送道路における防災・減災対策を着実に推進するため、事業の優先順位を踏まえた計画的な事業執行を行う。
- 必要な事業費の確保に努め、災害に強い道路環境の形成を図る。
- 「第1次国土強靱化実施中期計画」に基づく必要な財政措置を継続して要望する。

⑦ 取組の実施時期・期限

- 緊急輸送道路における災害時の通行機能を確保するため、優先順位を踏まえた橋梁耐震補強計画及び無電柱化推進計画を令和8年度に更新し、橋梁耐震化及び無電柱化を着実に推進する。

No.81　広域道路ネットワークの早期実現

担当局:都市建設局

復旧・復興期（発災後1か月以降）　施策2　現状の評価：○

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 道路の通行止めや交通集中により、救援・物資輸送に支障が生じたことから、災害に強く、代替経路を確保できる広域道路ネットワークの形成が必要である。

【取組内容（改善・対策）】

- 熊本西環状道路の整備を進めるとともに、熊本都市圏3連絡道路の早期実現に向けた取組を推進した。

② 今回の対応と成果

【実際の対応】

- 熊本西環状道路については、被害は確認されず、通行機能が確保されるなど災害時においても一定の機能を果たした。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 熊本西環状道路の池上工区の開通により、幹線道路の多重性・代替性を確保できた。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 熊本西環状道路の通行機能は確保されたが、熊本市中心部では、地震直後に一時的な交通混雑が確認された。

【市民等への影響】

- 交通渋滞により救助・救援活動や緊急物資輸送など災害時の支援活動に支障が生じることが想定される。

④ 今回明らかになった課題

- 県内外への支援・受援を可能とするため、道路ネットワークの強化と多重性・代替性の確保が必要である。

⑤ 課題の原因

- 熊本西環状道路（砂原工区）や中九州横断道路など整備中の高規格道路や検討中の熊本都市圏3連絡道路などの災害時の代替ネットワークが十分に形成されていないため。

⑥ 改善の方向性

- 国・県等の関係機関と連携し、代替性・多重性を備えた広域道路ネットワークの早期形成を推進する。

⑦ 取組の実施時期・期限

- 熊本西環状道路（砂原工区）について、令和8年度は詳細設計、橋梁下部工及び用地取得等を実施し、早期開通に向け迅速かつ着実に整備を推進していく。
- 熊本都市圏3連絡道路について、令和8年度も引き続き住民参加型の道路計画検討に取り組み、早期実現に向け着実に検討を推進していく。

No.82　災害に強い公共交通ネットワークの構築

担当局：都市建設局　　関係局：政策局、交通局

復旧・復興期（発災後1か月以降）　施策2　現状の評価　○

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 運休・再開・迂回情報を迅速に収集・共有するため、交通事業者との連絡体制と情報の集約・更新手順を平時から整える必要がある。

【取組内容（改善・対策）】

- 災害時の運行情報を共有し、市民への周知につなげるため、Teamsに関係者の情報共有用チャネルを設けた。

② 今回の対応と成果

【実際の対応】

- バス・タクシー・市電・鉄道・フェリー等の運行情報を集約し、市民への情報発信と災害対策本部への報告に活用した。
- 復旧状況に応じて、情報の更新頻度や報告方法を見直した。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 交通手段別の運行情報を共通様式で集約し、市民への案内と関係部署間の情報共有につなげた。
- 復旧状況に応じた更新・報告体制を整えた。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 発災直後は、一部事業者と連絡が取れず、情報収集に時間を要した。
- 復旧に伴い更新頻度と報告先を見直した。

【市民等への影響】

- 情報収集・共有の調整に時間を要し、市民への運行情報の案内が遅れ、利用可能な交通手段を速やかに確認できない状況が生じた。

④ 今回明らかになった課題

- バス・タクシー・市電・鉄道・フェリー等の運行（再開）情報が一元的に確認できる手段がなく、各社ごとのHPで確認するしか方法がなかった。
- 情報の集約・更新・引継ぎの手順を、対応中に整備する必要があった。
- 市民等がタクシーなどの移動手段を確保できない状況が生じた。
- 公共交通機関の運休に伴い、一時的にシェアサイクルの需要が多くなり、車体が不足する状況が生じた。

⑤ 課題の原因

- バス・タクシー・市電・鉄道・フェリー等の運行情報を一元的に提供する基盤が整備されていなかった。
- 他県から応援のタクシーを受け入れたものの、被災地支援に伴う移動需要の増加に対応しきれなかった。

⑥ 改善の方向性

- 運行情報を一元的に提供する基盤の整備を検討する。
- 災害時における輸送手段の確保や利用調整などを検討する。
- 災害時におけるシェアサイクルの臨時増車等を検討する。

⑦ 取組の実施時期・期限

- 令和9年度に、運行情報を一元的に提供する基盤構築について検討する。
- 今回の運行状況等を踏まえ、輸送手段の確保等を関係者と協議する。
- 災害時に備え、シェアサイクル臨時増車の運用等を令和8年度中に関係者と協議し、整理する。

No.83　市役所や区役所等の防災拠点施設の復旧と強靭化

担当局：政策局

復旧・復興期（発災後1か月以降）　施策2　現状の評価　○

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 建物の耐震化が進んでいても、体育館の天井等の非構造部材の被災により、指定避難所を開設できなかったことから、構造体だけでなく非構造部材・設備の安全性を確保し、防災拠点や避難所としての機能を維持する必要がある。
- 宇土市、益城町の事例から本庁舎被災を想定した災害対策本部の体制整備が必要である。

【取組内容（改善・対策）】

- 防災拠点施設の耐震性・耐火性の強化に取り組み、災害対策本部や応急復旧活動等の災害時の役割を明確にした。
- 令和2年3月の熊本市国土強靭化地域計画、令和4年10月の防災基本条例に防災機能強化を位置付け、取組を進めた。
- 本庁舎が使用できなくなった場合の本部機能代替施設として、4つの施設を地域防災計画において規定し、平時から環境整備を進めてきた。

② 今回の対応と成果

【実際の対応】

- 各防災拠点施設において、その役割に応じた災害対応を実施した。
- 本庁舎9階の柱の仕上材の剥離等に対応し、執務場所を庁内外に分散して業務を継続した。
- 避難所等の被害状況の確認及び2次被害対策のための応急措置を実施した。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 耐震化が進み、区役所等では大きな被害がなく、災害対応と窓口業務を継続できた。
- 本庁舎では、被害に応じて執務場所を調整し、業務の継続を図った。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 本部機能の代替施設については、結果的に活用する必要はなかったものの、地震の規模や被害状況が判明するまで代替施設への移行判断や行動を開始することができなかった。
- 本庁舎9階では仕上材の剥離によりアスベストを含む吹付材が露出し、執務場所の変更が必要となった。

【市民等への影響】

- 本庁舎9階の執務場所を庁内外に分散したことで、災害対応や行政サービスの提供に支障が生じた。

④ 今回明らかになった課題

- 本庁舎が使用できない場合にも、災害対策機能と行政サービスを継続できる代替施設・移行体制を整える必要がある。
- 避難生活を想定した熱中症対策などの環境を整える必要がある。
- 防災拠点・避難所の建物・設備の安全性や耐震化、電源・給排水・通信等の機能を確保する必要がある。

⑤ 課題の原因

- 本庁舎の使用不可を想定した訓練や運用の確認が十分でなく、代替施設への移行に必要な手順・環境の具体化に課題があった。
- 代替施設についても、本庁舎からの距離や通信環境に制約があった。
- 避難所の耐震化は進めていたものの、災害時の使用を想定した設備整備が十分でなかった。

⑥ 改善の方向性

- 被災した公共施設の修繕・工事、耐震化等を進めるとともに、施設の役割に応じて非構造部材や設備、ライフラインの安全性・機能継続性を確認し、必要な対策を進める。
- 代替施設の立地・通信環境等を検証し、移行判断、優先業務、必要な人員・資機材、情報共有の手順を整理して、訓練で実効性を確認する。

⑦ 取組の実施時期・期限

- 令和9年3月までに、代替施設の運用と必要な施設・設備対策を整理する。
- 被災施設の修繕・工事は、施設ごとの工程に沿って進める。

No.84　宅地等への対策による重複災害防止

担当局:都市建設局

復旧・復興期（発災後1か月以降）　施策2　現状の評価　○

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 早期の生活再建には、住宅の修理だけでなく、液状化や擁壁被害等への対策を含め、宅地と住宅を一体的に復旧する必要がある。
- 公共施設と宅地の一体的な復旧や再度災害防止対策には、調査・工法の検討に加え、費用負担や事業期間中の影響について住民の理解と合意が必要となるため、丁寧な説明と調整が重要である。

【取組内容（改善・対策）】

- 大規模盛土造成地の滑動崩落防止対策、被災宅地・擁壁等の復旧支援、公共施設と宅地の一体的な復旧を実施した。
- 近見地区の地下水位低下工法等による液状化対策を進めるとともに、液状化被害の発生メカニズムの調査・分析、対策工法の検討、住民説明を行った。

② 今回の対応と成果

【実際の対応】

- 平成28年熊本地震の被害実績を踏まえ、過去の液状化地区を中心に目視調査を実施し、噴砂等の液状化現象の発生状況を迅速に把握した。
- 宅地・擁壁等の復旧支援について関係機関と調整し、住宅等の宅地被害も確認した。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 宅地液状化防止事業を実施した地区では、今回の地震による宅地被害は確認されておらず、現時点では、これまでの対策に一定の再度災害防止効果があったと考えられる。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 対策実施地区では被害が確認されなかった一方で、平成28年熊本地震で液状化した地区の一部で、再び液状化現象とみられる噴砂等が発生した。
- その発生箇所はハザードマップと一致しておりおおむね想定の範囲内であった。

【市民等への影響】

- 宅地被害は、住宅再建や生活再建に大きな影響を及ぼすとともに、宅地の安全性に対する不安を生じさせる要因となっている。

④ 今回明らかになった課題

- 被災者の早期の生活再建に向けて宅地復旧支援が求められる一方、支援制度の方向性を発災後速やかに示すことが難しく、住民への説明・相談対応に課題があった。
- 噴砂等の液状化現象が確認された地区では、再度災害防止対策の必要性が改めて認識された一方、被害要因の調査が必要となることから、今後の対応方針を速やかに示すことが難しかった。

⑤ 課題の原因

- 被災宅地復旧支援等は、国・県による制度創設や補助対象の整理、被害状況の把握、国・県との調整が前提となり、支援制度の方向性を示すまでに一定の期間を要する。
- 宅地液状化防止事業は、地盤条件や被害状況等を調査し、対策の必要性・工法を検討する必要があることに加え、住民合意形成にも相当の時間と労力を要する。

⑥ 改善の方向性

- 平成28年熊本地震における被災宅地復旧支援等の制度運用実績を踏まえ、支援スキームの整理と国・県との協議を進め、被害箇所の把握と支援制度の運用・申請準備を並行して進める。
- 宅地液状化防止事業は、地盤条件・被害状況を迅速に調査し、事業の必要性・実施可否と今後の対応方針を整理する。
- 調査結果・工法・事業期間中の影響を丁寧に説明し、事業化に向けた住民の合意形成を進める。

⑦ 取組の実施時期・期限

- 宅地液状化防止事業は、関係する調査に速やかに着手し、結果を踏まえて対応方針を整理する。
- 対策が必要な場合は、地盤調査、工法検討及び住民の合意形成により、事業化を図る。
- 被災宅地復旧支援等は、国・県の制度創設に向けた調整等を進めるとともに、方向性が示された段階で、速やかな運用開始を目指す。

No.85　中心市街地の建築物の更新・耐震化

担当局：都市建設局

復旧・復興期（発災後1か月以降）　施策2　現状の評価　○

① 教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 災害に強く活力ある中心市街地を維持するため、老朽建築物の更新・耐震化と都市機能の維持・向上を一体的に進める必要がある。
- 老朽ビルや、狭あいな道路も存在する中心市街地では、建物の耐震性向上に加え、避難・活動空間の確保が重要である。

【取組内容（改善・対策）】

- まちなか再生プロジェクトを創設し、建替えを促進した。
- 容積率の割増し、高さ基準の特例承認、財政支援を組み合わせ、耐震性・防火性の向上や公開空地等の確保を誘導した。

② 今回の対応と成果

【実際の対応】

- まちなか再生プロジェクトの事業指定を受けた案件のうち、竣工済のもの13件について、所有者等へ被害の聞取りを実施した。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- まちなか再生プロジェクトの事業指定を受けた案件のうち竣工済の13件では、大きな被害は確認されなかった。
- 免震構造が採用された案件では、大きな被害は確認されなかった。

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 建替え後の建築物に大きな被害はなく、備えと対応の差は報告されていない。

【市民等への影響】

- まちなか再生プロジェクトの事業指定を受けた建物の利用者の人的被害は確認できていない。

④　今回明らかになった課題

- 建替えによる防災力向上を中心市街地全体に広げるため、制度の活用状況と建替えが進まない要因を把握し、支援内容を検討する必要がある。

⑤　課題の原因

- 昨今の建築費の高騰等により、建替えに踏み切れない事業者も多い状況がある。

⑥　改善の方向性

建替えの阻害要因と制度の活用状況を踏まえ、容積率割増しにおける防災機能の評価項目、対象区域、防災性向上に資する補助の拡充を検討する。

⑦　取組の実施時期・期限

- 令和8年度以降：既存制度で建替え促進。
- 令和8～9年度：制度拡充を検討し、令和9年度以降、検討終了後に順次実施。

No.86　中心市街地の内水浸水リスクの軽減

担当局:上下水道局　　関係局:都市建設局

復旧・復興期（発災後1か月以降）　施策2　現状の評価　○

① 教訓と事前の備え

【平成28年地震から得た教訓】

- 社会的影響の大きい施設の耐震化を進める必要がある。

（令和7年8月豪雨から得た教訓）

- 中心市街地は排水能力の不足が指摘されており、中長期的には排水能力の向上および、貯める機能の確保が必要である。
- 短期的には情報提供等による自助・共助の支援が必要である。

【取組内容（改善・対策）】

- 中心市街地の雨水排除を担う花畑第2ポンプ場の更新に合わせ、中心市街地約60haを対象とする雨水貯留管の新設による排水能力の向上を検討している。
- ソフト対策として下水道管内水位情報システムの導入を準備している。

② 今回の対応

【実際の対応】

- 発災直後の応急点検で施設の稼働状況などを確認した。
- 発災～2週間で下水道管路やポンプ施設の被害状況を調査した。
- 調査の結果、中心市街地の管路施設やポンプ場に大きな被害はなかった。
- また、地震が発生した7～8月は台風などが危惧されたが、本市においては例年に比べ雨量が少なく、影響はなかった。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 令和8年熊本地震における取組の成果はなし

③ 事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 地震に対しては平成28年熊本地震以降取り組んだ、施設の耐震化や老朽化対策の成果もあり、一定程度の被害軽減ができた。
- 一方で、花畑第2ポンプ場は老朽化が進行しており、加えて耐震性能を有していないことから、対応は急務である。
- また、地震対応には準備を進めてきたが、同時に大雨災害が発生した場合は十分な対応が出来なかったおそれがある。

【市民等への影響】

- 特に影響はなかったが、全国各地で大雨被害が発生しており、不安要素となった。

④ 今回明らかになった課題

- 地震、内水浸水、それぞれの災害に対応した取組を進めてきたが、今後は重複災害リスクも想定する必要がある。

⑤ 今回の地震を踏まえた課題

- 検討中の雨水貯留管の新設や今後の老朽化施設の更新などに際しては、耐震性能の確保をはじめ、災害時においても都市機能を維持できる強靭な雨水排除システムの構築が必要である。
- ハード対策だけでなく、ソフト対策を組み合わせることによる総合的な災害リスク軽減策が必要である。

【改善の方向性】

- 内水浸水対策についてはハード対策、ソフト対策を組み合わせて事業を実施することで市民の安全確保に努める。
- 加えて、雨水貯留管など、今後の浸水対策施設の整備に当たっては、重複災害リスク軽減の観点から、地震をはじめとするあらゆる災害を想定し、必要な機能を確保できるように検討を進める。
- ソフト対策は下水道管内水位情報の公開を準備しているが、平時はもとより災害時には特に施設の運用状況などの情報を発信し、被災リスクの軽減に努める。

【取組の実施時期・期限】

- 雨水貯留管は令和8年度から最大8年間をかけて整備する。下水道水位情報システムは令和10年度の運用開始を予定する。

No.87　観光・宿泊業の需要喚起

担当局：経済観光局

復旧・復興期（発災後1か月以降）　施策4　現状の評価　○

①　教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 災害後は観光客・宿泊者が減少した一方、復興業務従事者の宿泊や、復旧・復興に関心を持つ観光客の来訪が多かった。
- 復旧・復興の様子を積極的にPRすることが重要。

【取組内容（改善・対策）】

- 熊本城をはじめとする文化・観光資源の復旧、国内外への観光情報の発信、復興イベント等を進め、需要喚起を図ってきた。
- 平成28年熊本地震から10年という節目に、復旧・復興の歩みを振り返り、災害の記憶を未来に伝えていくため、熊本城REVIVAL2026開催の準備に取り組んできた。

②　今回の対応と成果

【実際の対応】

- 宿泊事業者への被害状況の聞き取りを行うとともに、本市の観光施設の開館状況等について適時情報発信を行った。
- 地場・既立地企業へ被害を聞き取り、進出協議中の企業へ被害・復旧・企業活動の現状を発信した。
- 令和8年熊本地震を受け、「城下町くまもと復興応援市」を実施。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 「城下町くまもと復興応援市」を実施することで、県内や全国の被災地の特産品・ご当地グルメで各地の魅力を発信し、復興への想いをつなぎ、熊本の元気と魅力を発信することができた。

③　事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 宿泊者の減少も懸念され、災害直後はキャンセルが多かったものの、実際には災害関係の事業者や関係者などにより宿泊施設の稼働率が高まっている。
- 企業の進出計画の延期や撤退も懸念されたが、実際には撤退や進出取りやめの動きは見られず、改めて正確かつ迅速な情報発信の重要性を認識した。

【市民等への影響】

- 災害関係者等による一部宿泊施設の稼働率上昇がある一方、観光や宴会のキャンセルによる損害が生じるなど観光・宿泊業に影響が出ている。
- 企業撤退・投資中止はなく、大きな経済影響は見られなかった。

④　今回明らかになった課題

- 災害関係者等による宿泊需要が増加する一方、被害がなかった宿泊施設等においてもキャンセルの影響が出ており、引き続き、風評被害防止の取組が必要。
- 観光施設等の開館状況等について正確な情報を発信するとともに、需要喚起に取り組む必要がある。
- 風評や不安が企業進出・人材流入定着・観光需要に影響するため、県外企業には実態以上の被災との印象もあり、正確な情報発信が必要。

⑤　課題の原因

- 被害の大きい地域を中心に報道されるため、市内の復旧状況や企業活動の継続状況が十分に伝わらず、実態以上に被害が大きいとの印象を与えた。

⑥　改善の方向性

- 観光施設等の開館状況等をあらゆる機会を通じて迅速・正確に発信する。
- 二度の震災を乗り越えた経験と復興成果を発信し、企業・観光客の信頼と都市ブランドを高める。
- 観光施設等の開館状況等の現状を迅速・正確に伝えるとともに、国・県と連携し、観光需要回復策を検討する。

⑦　取組の実施時期・期限

- 震災発生直後から実施し、復旧状況に応じて継続的に対応する。

No.88　外食等の需要喚起

担当局：経済観光局

復旧・復興期（発災後1か月以降）　施策4　現状の評価　○

①　教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 災害後は観光客・宿泊者が減少した一方、復興業務従事者の宿泊や、復旧・復興に関心を持つ観光客の来訪が多かった。
- 復旧・復興の様子を積極的にPRすることが重要。
- 観光施設等の開館情報の発信及び地域内消費への誘導を進めることが重要。

【取組内容（改善・対策）】

- 国内外への観光情報の発信、復興イベント等を進め、需要喚起を図るとともに、熊本城ホールの整備、MICE誘致戦略の策定、国際大会の誘致等を進め、交流人口と地域消費の拡大につなげてきた。

②　今回の対応と成果

【実際の対応】

- 施設閉館やイベント中止・延期の情報を発信した。
- 安全確認後、8月5日に熊本城ホールの営業を再開した。
- 各種イベントについて、開催可否の検討及び関係者との調整を行うとともに、復興に向けたにぎわいの創出に努めた。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 本市の復旧・復興の現状について適時情報発信を行うことで、飲食店の利用を後押しするとともに、安全が確認されたMICE施設の早期再開により、交流需要の回復に向けた環境を迅速に整えることができた。

③　事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 特になし

【市民等への影響】

- 宿泊施設のキャンセル等に伴い、飲食・小売業にもキャンセルによる影響があった。
- 一部イベントの延期が生じ、市民のイベント参加機会が減少した。

④　今回明らかになった課題

- 飲食・小売業の影響については、消費動向等の継続的な把握に努め、需要喚起策が必要である。

⑤　課題の原因

- 観光客や宴会などの外食需要の減少により、飲食・小売業等では、直接的な被害を受けていない事業者にも影響が及んでいる。

⑥　改善の方向性

- 観光施設等の開館状況等をあらゆる機会を通じて迅速・正確に発信する。
- 県・関係団体等と連携し、観光関連事業者の復旧状況等を踏まえて、需要喚起策の検討を行う。
- MICE開催等を誘致し、交流人口拡大による需要喚起を図る。

⑦　取組の実施時期・期限

- 震災発生直後から実施し、復旧状況に応じて継続的に対応する。

No.89　農漁業者の経営継続支援

担当局：農水局

復旧・復興期（発災後1か月以降）　施策4　現状の評価　○

①　教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 大規模災害時の早期復旧を実現するためには、常時対応できるよう情報収集体制を整備するとともに、関係機関との連携強化を図ることで、迅速な被害把握と支援策の立案につなげることが重要。

【取組内容（改善・対策）】

（農業）
- 関係機関と連携した災害調査班体制を年度当初直ちに編成するよう改善した。

（漁業）
- 被害状況を早急に把握するため、関係機関との連絡体制を構築した。

②　今回の対応と成果

【実際の対応】

（農業）
- 県・JAと連携し、迅速に被害状況を把握するとともに、支援策を検討した

（漁業）
- 早期に被害状況を把握し、漁業者等のニーズに合った支援策を検討した。

（共通）
- 迅速に相談窓口を設置するとともに、り災証明書を発行した。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

（農業）
- 把握した被害状況を基に、営農に必要な応急措置や国や県への補助事業の要請など、経営継続に向けた支援につなげることができた。

③　事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

（共通）
- 想定どおり対応できた。

【市民等への影響】

（共通）
- 市民等への影響は確認されなかった。

④　今回明らかになった課題

（農業）
- 被災した農業者が倒壊した施設を再建する際、経営拡大に取り組みにくい。

（漁業）
- 現行の災害復旧支援制度の対象外となる機械・設備が存在するため、被災状況によっては支援が行えない。

⑤　課題の原因

（農業）
- 国の災害復旧支援制度では、経営の拡大分は補助対象になっていない。

（漁業）
- 生産に不可欠な機械・設備の一部が国の災害復旧支援制度の対象外となっている。

⑥　改善の方向性

- 復旧と併せた経営拡大について具体的な相談があった場合は、原形復旧として認められる範囲や他の国庫補助事業との組み合わせ、さらには、市単独事業導入の可能性について国と個別に協議していく。

⑦　取組の実施時期・期限

- 令和8年度から継続して検討する。

No.90　農地・農漁業用施設等の早期復旧

担当局：農水局

復旧・復興期（発災後1か月以降）　施策4　現状の評価　○

①　教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

（農地・農業用施設）
- 大規模災害時の早期復旧には、平時から関係機関との連携を強化し、測量設計、施工及び応援職員の受入れを含む復旧体制を構築しておくことが重要。

（漁業用施設）
- 県の地震発生時の待機要領を活用し、応急対応を含む早期復旧を図る。被害を早急に把握し、関係機関と連携して早期復旧に向けた支援策を検討することが重要。

【取組内容（改善・対策）】

（農地・農業用施設）
- 災害復旧事業の測量設計に関して土地改良事業団体連合会と協定を締結するとともに、国・県との連絡体制の強化を図った。

（漁業用施設）
- 国等の災害関連研修で技術職員の能力を高めるとともに、被害把握のための連絡体制を強化した。

②　今回の対応と成果

【実際の対応】

（農地・農業用施設）
- 被災箇所の現地確認、応急措置、復旧の優先順位付け及び災害査定に向けた資料作成を行い、協定先、国・県及び関係団体と連携して復旧を進めた。

（漁業用施設）
- 早期に被害状況を把握し、復旧方法の検討を実施した。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

（農地・農業用施設）
- 関係機関との連携及び連絡体制の強化によって、初動対応の迅速化、災害査定準備の効率化及び応急工事の円滑化を進めたことで、早期復旧に取り組むことができた。

（漁業用施設）
- 国等の災害関連研修で得たノウハウの活用や、連絡体制の強化により、被害状況の迅速な把握と対応ができた。

③　事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

（農地・農業用施設）
- 被災箇所が複数に及んだため、技術職員、建設業者及び資材の確保並びに現地調査、設計及び施工の進行管理に、想定以上の調整を要した。

（漁業用施設）
- 想定どおり対応できた。

【市民等への影響】

（農地・農業用施設）
- 農地・農業用施設の利用制限や農業用水の確保に支障が生じ、作付け及び営農再開の時期に影響が生じた。

（漁業用施設）
- 漁業活動への大きな影響はなかった。

④　今回明らかになった課題

（農地・農業用施設）
- 被害が広範囲にわたったため、被害状況の把握に時間を要した。

⑤　課題の原因

（農業用施設）
- 被害規模に応じた十分な体制が整えられなかった。

⑥　改善の方向性

（農地・農業用施設）
- 復旧事業に係る協定の迅速な締結や、応援職員の受入れ、資材及び施工業者の確保を進める。

⑦　取組の実施時期・期限

- 令和8年度から関係機関との連携を継続して実施する。

No.91　農漁業用共同利用施設の早期復旧
担当局：農水局

復旧・復興期（発災後1か月以降）　施策4　現状の評価　○

①　教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】
- JAが所有する選果場やカントリーエレベーターなど、多数の農業者が利用する共同利用施設の早期復旧に向け、国の支援制度を活用するためには、被害額を迅速に把握し対応していくことが必要である。

【取組内容（改善・対策）】
- 施設が稼働できないような大きな被害が生じた場合に、生産出荷が滞らないよう、関係機関と協議の上、使用可能な施設への移送などを実施する。

②　今回の対応と成果

【実際の対応】
- 発災後速やかに農業用共同利用施設の所有者であるJAと被害状況を確認するとともに、県、JA、経済連などの関係機関を招集し、復旧について検討を行った。

【令和8年熊本地震における取組の成果】
- 農業用共同利用施設の復旧に係る国の支援策の活用につなげることができた。

③　事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】
- 想定どおり対応できた。

【市民等への影響】
- 共同利用施設に被害はあったものの、収穫期ではなかったため、農漁業活動への大きな影響はなかった。

④　今回明らかになった課題

- 一部の国庫補助事業については、被害の全容を十分に把握できない段階で、国への要望を行わざるを得なかった。

⑤　課題の原因

- 当該国庫補助事業は被害発生後7日以内に被害の概況を報告することと要綱に定められている。

⑥　改善の方向性

- 国に対して、当該補助事業の要望調査の期限を十分確保するよう要望する。

⑦　取組の実施時期・期限

- 既に要望を実施しており、機会を捉えて、引き続き要望していく。

No.92　農漁業施設の強靭化

担当局：農水局

復旧・復興期（発災後1か月以降）　施策4　現状の評価　○

①　教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 大規模災害の発生リスクを踏まえ、復旧にとどまらず、防災・減災機能の向上を見据えた施設の更新整備及び機能保全を計画的に推進することが重要。

【取組内容（改善・対策）】

（農業関連施設）
- 排水機場、ため池、排水路等について、老朽化が進行する中、耐震化を含めた計画的な更新整備及び機能保全対策に取り組んだ。
- 本市独自事業として、防油堤の設置やハウスの強靭化など災害に備える取組への支援制度を創設した。

（漁業関連施設）
- 市管理の漁港施設については、機能保全計画に基づき施設の耐震化を含めた更新を行った。

②　今回の対応と成果

【実際の対応】

（農業関連施設）
- 排水機場、ため池、排水路等について、被災状況及び機能への影響を確認するとともに、応急対応を行った。
- 防油堤の設置等、災害に備える取組への支援を強化した。

（漁業関連施設）
- 漁港の被害はコンクリート舗装のひび割れのみであったため、原形復旧を予定。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

（農業関連施設）
- 農業用水の安定供給と排水機能を維持し、施設の耐災害性向上により被害を最小限にとどめた。
- 燃油タンクの転倒等の事故は発生しなかった。

（漁業関連施設）
- 着実な施設の更新により甚大な被害は生じなかった。

③　事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

（農業関連施設）
- 各施設の老朽化の進行状況のみならず、地震やその他の災害リスクも踏まえた強靭化を視野に入れた整備・更新計画についても想定しておく必要が生じた。耐災害性向上が間に合っていない施設に多くの被害が生じた。

（漁業関連施設）
- 耐震化を図った施設については被害が生じなかったが、耐震化が困難な施設に被害が生じた。

【市民等への影響】

（農業関連施設）
- 農業用水の供給や排水機能に支障が生じるおそれがあり、作付け、農作物の生育及び営農継続への影響が懸念された。

（漁業関連施設）
- 漁業活動への大きな影響はなかった。

④　今回明らかになった課題

- 排水機場、ため池、排水路等においては、耐震化が進んでいない施設の被災が多く見られた。
- 老朽化した木造の農業用倉庫や畜舎などの施設において、大きな被害が発生した。
- ノリ加工施設については、機械の仕様等により、耐震化等の強靭化対応が困難である。

⑤　課題の原因

- 施設数が多く、人員及び財源が限られていることから、全ての施設の強靭化には至っていない。
- 老朽化した木造の農業用倉庫や畜舎などの施設について、地震に対する強靭化が図られていなかった。
- ノリ加工施設については、現在の技術では強靭化の対応ができない。

⑥　改善の方向性

- 排水機場、ため池、排水路等においては、被災リスク及び営農上の重要度を踏まえ、更新整備及び強靭化を計画的に推進する。
- 老朽化した木造の農業用倉庫や畜舎などの施設について、更新にあたって鉄骨等による強靭化を推奨していく。

⑦　取組の実施時期・期限

- 令和8年度以降も引き続き強靭化を踏まえた施設の更新を継続的に実施する。

No.93　熊本産農水産物の販売や消費の維持

担当局：農水局

復旧・復興期（発災後1か月以降）　施策4　現状の評価　○

①　教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- インフラ被害等により、熊本産農水産物の供給体制の混乱や取引の縮小が生じたことから、生産・流通・販売の被害状況を迅速かつ正確に把握するとともに、復興状況に応じて産地の魅力を継続的に発信し、販売・消費を維持することが重要。

【取組内容（改善・対策）】

- 被災した青果市場等の復旧を図り、流通・供給体制の維持に努めた。

②　今回の対応と成果

【実際の対応】

- 青果市場や農産物直売所の被災や運営の状況について直ちに把握した。
- 生産・出荷状況の把握を行いながら、ECサイトによる産地の現状や復興に向けた取組を発信した。
- 商談会やフェア、事業者と小売とのマッチングを実施して販路維持・拡大に努めた。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 青果市場や農産物直売所については、供給体制に大きな影響はなかった。
- 復興応援による熊本産農水産物の販売・消費の拡大や、売り先を失った事業者の販路の確保につながった。

③　事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 青果市場や農産物直売所の供給体制に大きな影響は生じなかった。

【市民等への影響】

- 市民等への大きな影響は確認できなかった。

④　今回明らかになった課題

- 農漁業者や食品関連事業者から、消費者向けに農漁業者の頑張っている姿や熊本産の農水産物・食品の供給には影響がないこと等について、さらなる情報発信を求められた。

⑤　課題の原因

- 災害時における関係者と連携した、熊本産農水産物の販路確保や消費者に向けた正確な情報を発信する体制が十分に整っていなかった。

⑥　改善の方向性

- 平時から産地ストーリーや生産者のこだわりを発信し、災害時においても応援してくれる販路・消費者を確保しておく。
- 災害時においても、消費者が熊本産農水産物を安心して購入できるよう、効果的な情報発信の内容や手法を検討していく。

⑦　取組の実施時期・期限

- 令和8年度から継続的に実施する。

No.94　熊本城の計画的復旧

担当局：文化市民局

復旧・復興期（発災後1か月以降）　施策5　現状の評価　◎

①　教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 熊本城の文化財的価値に配慮した計画的な復旧が必要。
- 被害拡大防止による文化財の保全と安全確保が必要。

【取組内容（改善・対策）】

- 平成30年に熊本城復旧基本計画を策定、令和5年に計画を改定し、着実な復旧を進めてきた。
- 影響の大きい箇所を優先して崩落した石材や建造物の部材を回収し、建造物の耐震対策等も実施した。

②　今回の対応と成果

【実際の対応】

- 速やかに来園者の避難を完了し、被害調査の上、通行規制と応急対策を実施した。
- 被害調査と検証を進め、復旧計画への影響を見極める。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 耐震化や見学ルートの安全対策を徹底したこと等により、発災時約400人が有料エリア内に滞在していたが、人的被害はなく、また、天守閣等の建造物にも大きな被害はなかったため、約2週間で公開を再開できた。

③　事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 変状石垣で崩落や地割れが発生。

【市民等への影響】

- 地震直後の一時閉園及び安全が確認できない石垣沿いの市道・園路の通行規制を行った。

④　今回明らかになった課題

- 新たな石垣・建造物等の被害を詳細調査し、二次被害を防ぐとともに、二度の災害による工法・工程・事業費への影響を検証し、熊本城復旧基本計画を再整理することが必要。

⑤　課題の原因

- 平成28年熊本地震以降、熊本城復旧基本計画に基づき計画的かつ効率的に復旧を進めてきたが、新たな地震被害により城内の安全確保や今後の復旧工程に影響が生じる可能性がある。

⑥　改善の方向性

- 石垣・建造物等の詳細調査と応急措置を最優先し、熊本城復旧基本計画への影響を検証する。
- 工程等を再整理し、二度の災害からの効率的・計画的な復旧を一体で進める。

⑦　取組の実施時期・期限

- 令和8年度中に、応急対応を完了させるとともに、再被災の影響を検証して工程を再整理する。

No.95　文化財の復旧過程の段階的公開・活用を通じた次世代への伝承

担当局：文化市民局

復旧・復興期（発災後1か月以降）　施策5　現状の評価　○

①　教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 震災の記憶や文化財保護の重要性を伝承するためには、熊本城をはじめとする復旧過程を貴重な学習資源と捉えた、継続的な情報発信と学びの機会の提供が重要。

【取組内容（改善・対策）】

- 特別見学通路等で安全な見学ルートを整備し、各種媒体で復旧状況を発信。
- 地震10年の無料開園・復旧体験会・竹の丸特別公開等が、令和8年熊本地震で一部中止。
- 定期講座「熊本城学」に加え、「熊本城復旧シンポジウム」を年1回開催し、調査研究の成果や復旧事業の進捗、復旧技術に関する知見を広く市民へ発信してきた。

②　今回の対応と成果

【実際の対応】

- 復旧シンポジウムは中止となったが、令和8年熊本地震による熊本城の被災状況及び復旧対応について継続的に情報発信していく。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 令和8年熊本地震発生後の復旧状況等について、市民へ継続的に情報発信できる体制を維持できた。
- 耐震化や見学ルートの安全対策を徹底したこと等により、発災時約400人が有料エリア内に滞在していたが、人的被害はなく、また、天守閣等の建造物にも大きな被害がなかったため、約2週間で公開を再開できた。

③　事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 若年層への情報発信手法について検討の余地がある。

【市民等への影響】

- 熊本城の復旧過程や文化財保護の重要性に対する理解の促進を図るとともに、震災の経験や教訓を共有する機会を提供していく。

④　今回明らかになった課題

- 若年層や市外・県外在住者への情報発信が十分とは言えず、より幅広い層へ周知を図ることで、熊本城の復旧過程や文化財保護の重要性に対する理解促進を図るとともに、震災の経験や教訓を共有する機会を提供していくことが必要。

⑤　課題の原因

- 文化財に関心の高い層を中心とした情報発信に留まっており、幅広い市民層、とりわけ文化財への関心が低い層に対する情報の到達・接触機会が十分ではない。

⑥　改善の方向性

- 文化財に関心の高い層だけでなく、これまで熊本城や文化財に関心を持つ機会が少なかった若年層や一般市民を対象に、防災、まちづくり、観光、教育など日常生活と関わりの深いテーマと関連付けながら、熊本城の復旧過程が持つ価値や意義を分かりやすく発信する。
- 学校教育との連携やSNS、動画コンテンツ等の活用により、文化財への関心の有無にかかわらず幅広い層が情報に触れられる機会を拡大し、熊本地震の教訓や文化財保護の重要性への理解促進を図る。

⑦　取組の実施時期・期限

- 令和8年度に、熊本城を活用した取組等を通じて次世代への伝承を進めるとともに、以降、継続して被災文化財の復旧過程の公開や活用を進める。

No.96　被災した文化財の早期復旧

担当局：文化市民局

復旧・復興期（発災後1か月以降）　施策5　現状の評価　○

①　教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 平常時から文化財台帳や位置情報の整理を行い、迅速な調査ができる体制を構築しておくことが重要である。
- 発災直後から被害調査を行い、必要な資料を早期に整えることが重要。

【取組内容（改善・対策）】

- 指定・未指定文化財の被害状況調査を実施し、被害状況の把握及び記録を行った。
- 被災した文化財の被害調査、復旧方針の検討、復旧設計、復旧工事を実施した。
- 被害の大きかった建物は復旧の際に耐震補強を実施した。

②　今回の対応と成果

【実際の対応】

- 現地調査を実施し、被害状況の記録写真や被害図面を作成した。
- 発災後速やかに現地確認を行い、被害状況調査及び復旧に向けた協議を開始した。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 主要な文化財の被害状況を速やかに把握し、復旧に向けた検討資料を整備できた。
- 耐震補強を実施した建物はほとんど被害が無かった。

③　事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 一部文化財では目視で確認できない被害があり、詳細調査が必要となった。
- 補強した建物にも漆喰壁のひび等は生じたが、想定との大きな差はなかった。

【市民等への影響】

- 安全確保のため、立入り制限や公開停止措置を実施した施設が一部あった。

④　今回明らかになった課題

- 広域的に被害が発生し、同時多発的な調査対応が必要となった。
- 文化財特有の工法や調査が必要であり、復旧に時間と費用を要する。

⑤　課題の原因

- 調査には専門的な知識を要する一方、避難所運営等の業務を優先する必要があり、十分な人員体制を確保できなかった。
- 民間所有の文化財の復旧について、指定文化財に対する補助制度はあるものの現行制度では十分とは言えず、所有者負担が大きくなっている。また、未指定文化財については補助制度自体がないため全額所有者負担となってしまい、復旧が進まない原因の一つとなっている。

⑥　改善の方向性

- 平時から被害調査の手法や調査体制を整備し、被害調査や資料作成の迅速化を図る。
- 被災文化財の復旧に向け、国や県に対し、補助制度の拡充や創設、財政措置を要望していく。

⑦　取組の実施時期・期限

- 令和8年度に調査・復旧手法の検討を行い、令和9年度以降、順次復旧を実施していく。

No.97　文化財の復旧過程等を活かした交流促進と観光振興

担当局：経済観光局　　関係局：文化市民局

復旧・復興期（発災後1か月以降）　施策5　現状の評価　○

①　教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 被害情報と復旧状況、施設の開館状況を継続して発信することで、風評被害の軽減と観光需要の回復につなげることが重要。
- 平成29年には、復旧・復興に関心を持つ観光客の来訪により、熊本城・水前寺成趣園・動植物園等で地震前の数値を上回るなど、積極的なPRが重要

【取組内容（改善・対策）】

- 熊本城の特別見学通路等で安全な見学ルートを整備し、各種媒体で復旧状況を国内外に発信するなど、文化・観光資源を活かした交流促進を推進してきた。

②　今回の対応と成果

【実際の対応】

- ホームページやSNS等を活用し、施設の公開状況や被害状況、公開制限の情報発信を行った。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 施設利用者や観光客に対し、開館状況や被害状況等を周知するとともに、イベント等を活用して情報発信を実施できた。
- 報道機関に対する情報提供により、正確かつ迅速な情報発信を実施できた。
- 令和8年熊本地震からの復興の歩みを発信し、熊本城の更なる魅力向上とにぎわい創出を図るため、「秋のくまもとお城まつり 城あかり」を開催した。

③　事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 熊本城や多くの記念館は早期再開できたが、小泉八雲熊本旧居の被害は大きく一定期間休館した。
- 周知が十分に届かず、来館後に休館を知る観光客が発生した。

【市民等への影響】

- 施設利用や観光行動に影響が生じた。
- 熊本城の一時閉園や周辺区域の交通規制により、市民生活や観光活動への影響が生じた。
- 地震発生後、熊本城への観光自粛や教育旅行等のキャンセルが相次いだが、観光施設の入込数も回復傾向にある。

④　今回明らかになった課題

- 施設の開館状況や被害状況等の情報発信手段の多様化やタイムリーな情報更新が必要。
- 被害の一部分のみが強調され、熊本城や市全体が観光できないとの印象につながるため、国内外への正確な発信を実施し、風評被害防止の取組を行っていく必要がある。

⑤　課題の原因

- 施設ごとに被害確認や開館判断の時期が異なり、最新情報を一元的かつ継続的に収集・更新する体制が十分でなかった。
- 被害の大きい場所や象徴的な施設の映像・情報が繰り返し報道・拡散され、市内全体が観光できないとの印象が形成されやすかった。

⑥　改善の方向性

- 観光施設等の開館状況を国内外に迅速かつ継続的に発信するとともに、宿泊予約等の動向を踏まえながら、風評被害の防止と観光需要の早期回復を図る。
- 国・県と連携し、MICE誘致等も含めて観光需要の回復に向けた施策を検討・推進する。

⑦　取組の実施時期・期限

- 今後も継続的に情報把握や情報発信を実施する。

No.98　文化芸術等を活用した心の復興

担当局：文化市民局　　関係局：政策局、経済観光局

復旧・復興期（発災後1か月以降）　施策5　現状の評価　○

①　教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 災害からの復興には、人と人とのつながりや生きがいを支える「心の復興」も重要。
- 地域を越えた連携・交流が地域文化活動促進のきっかけとなるとともに、文化芸術を活用した文化的処方等も重要。

【取組内容（改善・対策）】

- 平成28年熊本地震の経験を振り返り、展覧会を開催するとともに、文化的処方の取組を推進してきた。
- 平成27年に設立した熊本市地域文化創造協議会により、会員である南区と北区の地域文化活動の連携や協力に取り組んだ。

②　今回の対応と成果

【実際の対応】

- 被災者に対する対話型鑑賞等の文化的処方の取組を実施するとともに、復興コンサートをはじめとする音楽や映画などの各種イベントへの招待等により心の復興の取組を推進した。
- 文化活動に使用するホール等が使用できない状態であるため、地域文化に気持ちが向かないという方も多く、交流会等の開催が中止となった。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 文化芸術が人と人、人と地域とのつながりを生み、孤独の緩和や生きがいづくりに寄与するという文化的処方の考え方を取り入れた取組を進めた。

③　事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 文化芸術に触れる機会の提供や情報発信は行う予定であるものの、被災者一人ひとりに合った文化資源や活動へつなぐ支援には至っていない。

【市民等への影響】

- 文化芸術に触れる機会を通じて、被災者が日常を取り戻し、地域や他者とのつながりを持つきっかけとなることが期待される。
- 会場が被災している等の影響で、地域文化活動ができていない状況が発生しているため、できる範囲での活動をお願いしている。

④　今回明らかになった課題

- 災害時の文化芸術との関わりやその意義・価値についての理解促進、具体的な支援の検討が必要。
- 自宅や地域における活動場所の被災等により、文化芸術等の活動継続が困難となるなど、継続的な支援が必要。

⑤　課題の原因

- 文化的処方の考え方が庁内や関係機関、市民にも十分浸透しておらず、発災時における具体的な支援が整理されていなかった。
- 自宅や地域コミュニティ拠点が被災した。

⑥　改善の方向性

- 心の復興に資する事業を整理・実施するとともに、文化リンクワーカーをはじめ、福祉、地域、文化施設等の関係者と連携体制を構築し、被災者の話を丁寧に聴きながら、一人ひとりの状況や回復ペースに応じて、適切な文化資源や活動につなぐ仕組みを検討する。
- 地域コミュニティ拠点等の早期復旧を図るとともに、暮らしの安定や活動場所の再開状況を踏まえながら、くまもと市文化協会と連携し、活動の再開・継続に向けた必要な支援を行う。

⑦　取組の実施時期・期限

- 令和8年度に、心の復興に資する事業を切れ目なく実施するとともに、適宜情報発信を行っていく。

No.99　柔軟な応援・受援体制の構築

担当局：政策局　　関係局：総務局、EBPM推進センター

復旧・復興期（発災後1か月以降）　施策6　現状の評価　○

①　教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 自治体・民間企業・ボランティア等の応援を円滑に受け入れ、実効性の高い受援計画を策定することが重要。
- 平成28年熊本地震を経験した自治体の責務として、ノウハウを活かした他の被災地への支援が重要。

【取組内容（改善・対策）】

- 平成28年熊本地震の経験や教訓、国・県のガイドライン等を踏まえて、受援計画を適宜改定し、受援体制整備を進めてきた。
- これまでの災害において被災自治体へ積極的な応援職員の派遣等を実施してきた。

②　今回の対応と成果

【実際の対応】

- 災害対策本部の受援班において、本市の災害対応における受援調整を実施した。
- 8月14日には、県南被災自治体への応援本部を設置するなど、県南の被災自治体への支援を加速した。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 計画に定められた班員により受援班が速やかに発足し、受援調整ができた。
- 県南被災自治体への応援本部を設置するなど、受援と応援を両立して対応を行うことができた。

③　事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 現行計画は応援に関する記載が少ないなど、改定が必要な点があった。
- 受援計画上では、他被災自治体への支援は、危機管理防災部内に応援本部を設置することとしているが、災害対応が継続していたため、人事課や政策企画課等と連携した応援体制の整備を実施した。

【市民等への影響】

- 市民への影響がないよう、本市の復旧対応との両立を図りながら派遣を行った。

④　今回明らかになった課題

- 本市の受援と他被災自治体への応援が同時に必要となり、現受援計画上の応援の役割・業務分担の整理が不十分であったことから、応援・受援を両立する体制の構築が必要。

⑤　課題の原因

- 同時に受援と応援を行うことを想定せず、受援計画等を整備していた。
- 応援・受援の際の派遣職員の宿泊施設等については、検討しているところであったが、改定に向けた検討過程にある中で地震が発生した。

⑥　改善の方向性

- 受援・応援どちらも対応できるよう受援計画等の改定を行うとともに、経験者と若手職員を組み合わせた配置や実践的な訓練などを通じて、災害対応力の向上と知見の継承を図る。
- 異動した職員を含め、経験した業務や専門性を把握できる人材リストを整備し、災害時の参集や現所属との調整手順など、経験者を配置する仕組みを検討する。
- 各局区の受援要請が円滑にできるような方法を検討する。

⑦　取組の実施時期・期限

- 令和8年度に検証を進め、令和9年度に熊本市災害時受援計画を改定する。

No.100　防災教育等を通じた次世代への伝承

担当局：教育委員会事務局　　関係局：政策局

復旧・復興期（発災後1か月以降）　施策6　現状の評価　○

①　教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 命を守る迅速・的確な初動には、防災教育、実践訓練等が不可欠であり、学校・家庭・地域・関係機関が連携し、災害を自分事と捉え主体的に行動する児童生徒を育てることが重要。

【取組内容（改善・対策）】

- 平成30年3月に防災教育副読本を各小中学校へ配布し、発達段階に応じた学習、防災給食、体験型学習等を継続した。
- 学校・家庭・地域と連携した訓練の実施や、熊本市防災基本条例における「熊本地震の日」の防災啓発事業の実施などを通じて、次世代への伝承を進めてきた。

②　今回の対応と成果

【実際の対応】

- 地震当日は長期休業期間中であったため、小学校では育成クラブを利用していた児童、中学校では部活動に参加していた生徒が、避難の際に頭を守る、机の下に避難する、速やかに避難場所へ移動する等、主体的に行動する姿が見られた。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 危機管理・防災教育・研修の継続により、教職員の危機対応・防災意識が向上し、速やかな学校施設の被害と教育活動への影響調査、避難所運営等につながった。
- 災害を教訓とした防災教育の継続により、児童生徒の防災意識と自助・共助の意識が醸成された。

③　事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 交通渋滞により、児童生徒の引き渡しに時間がかかった。
- 学校が休業日に発災した場合の、保護者への連絡や児童生徒の安全確保に係る教職員の役割分担などに課題を残した。

【市民等への影響】

- 児童生徒の防災意識や災害対応力向上のため、実践的な避難訓練や防災教育の充実を図るとともに、熊本地震の経験・教訓の継承を通じて、家庭・地域を含めた防災意識及び地域防災力を向上させる。

④　今回明らかになった課題

- 防災教育の実施状況と防災教育が児童生徒の主体的な防災行動や地域防災力の向上にどの程度つながっているか検証が必要。

⑤　課題の原因

- 防災教育や伝承の内容が学校や担当者に委ねられ、発達段階に応じた体系的な学習や、児童生徒の意識・行動の変化を把握する検証が十分でなかった。

⑥　改善の方向性

- 児童生徒の防災意識や災害対応力向上のため、実践的な避難訓練や防災教育の充実を図るとともに、「熊本地震の日」の周知啓発等における熊本地震の経験・教訓の継承を通じて、家庭・地域を含めた防災意識及び地域防災力を向上させる。
- アンケート等において学習による意識・行動の変化を検証し、実践事例や教材を全市的に共有する。

⑦　取組の実施時期・期限

- 令和8年度に、防災教育計画や各種マニュアルの見直し、検証を実施し、防災教育・訓練の強化を図る。
- 令和9年度以降、継続的な防災教育と定期的な検証を実施。

No.101　防災・減災の取組や知見の体系化と国内外への発信

担当局：政策局　　関係局：EBPM推進センター

復旧・復興期（発災後1か月以降）　施策6　現状の評価　○

①　教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- これまでの災害の知見等を確実に伝承や発信していくため、発災直後から資料を収集・保存・公開する体制の整備が重要。

【取組内容（改善・対策）】

- 写真・映像・文書等を収集・保存し、震災記録誌の編纂や、復興手記集「声」の作成、デジタルアーカイブの構築・公開を行い、記録誌等は、全国の自治体にも共有した。
- 平成28年熊本地震から10年の総括資料をとりまとめ取組等の整理を行った。
- 熊本市防災基本条例の制定や他の被災自治体にも積極的に支援を行ってきた。

②　今回の対応と成果

【実際の対応】

- 発災直後から、災害対応の検証や記録誌作成等を見据えて、データ等を保存するよう全庁的に周知を行い、資料等の収集を図った。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 過去の教訓を踏まえた知見を活用して災害対応を行うことができた。
- また、10年間資料等の保存の重要性を認識し、発災直後から迅速に保存・収集の対応ができた。
- 震災記録誌の作成やデジタルアーカイブ公開等により、経験と教訓の発信や後世へ伝承する基盤が整っていた。

③　事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 災害時に、即時にデータ等を記録・分析する共通様式や全庁的な集約体制は十分でなかった。

【市民等への影響】

- これまでの防災・減災の取組や知見の体系化等がどのように今回の災害対応で活かされたか市民に十分伝わっていない可能性がある。

④　今回明らかになった課題

- 二度の熊本地震の対応を踏まえて、令和8年熊本地震の取組や知見を整理し、国内外に発信することで、災害に強いまちづくりに貢献していくことが必要。
- 今回の災害対応においても、2度にわたり大きな地震を受けた都市として知見等の発信が必要。

⑤　課題の原因

- 全国的に自然災害が頻発化・激甚化しており、10年の間に二度の熊本地震に見舞われた本市の取組や知見が他都市の参考となる。
- 災害対応中は応急対応が優先され、判断の経過、現場での工夫、失敗事例等が記録に残りにくい。

⑥　改善の方向性

- 今回の災害対応において、全般的な検証等を行い、その知見を大規模地震を経験した都市として、国内外へ発信し、今後の防災・減災対策に活かしていく。
- 災害対応の克明な記録として、令和8年熊本地震震災記録誌を編纂し、全国の自治体へ共有する。

⑦　取組の実施時期・期限

- 令和8年度中に災害対応の検証を実施するとともに、令和9年度中に記録誌を編纂する。

No.102　広域連携による災害対応力の向上

担当局：政策局

復旧・復興期（発災後1か月以降）　施策6　現状の評価　○

①　教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 被災自治体単独の災害対応には限界があり、平成28年熊本地震には、他自治体から約10万人を超える応援職員を派遣いただくなど、自治体間連携が重要。

【取組内容（改善・対策）】

- 指定都市市長会を通じた国への要望活動や九州市長会における防災部会の設立、災害時相互支援プランの策定、南海トラフ大地震を想定したONE KYUSHUプロジェクトにおける対応、熊本連携中枢都市圏における取組など、自治体間連携による備えを進めてきた。

②　今回の対応と成果

【実際の対応】

- 指定都市市長会等を通じて、各自治体から8,000人を超える応援職員を派遣いただき、災害対応に従事いただいた。
- 連携中枢都市圏域の宇城市・宇土市にもブルーシート提供等の支援を実施した。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 平時から各団体における訓練等を通じて連携強化を図ってきたことで、受援要請や受入れがスムーズにできた。
- 指定都市市長会や九州市長会において平時からの受援応援等の役割を十分理解できていたことで災害対応が円滑にできた。

③　事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 指定都市市長会や国の応援職員派遣制度などが並行して動き、派遣先・派遣人数・業務・期間を横断的に把握する仕組みが十分でなかった。

【市民等への影響】

- 他都市支援により本市職員の災害対応業務の負担軽減は図られた一方で、避難所支援や被災家屋調査の一部において、地域事情の共有等に課題が見られた。

④　今回明らかになった課題

- 複数の連携枠組みを横断し、支援内容や役割分担を一元的に調整する仕組みが必要である。
- 今回の災害対応の知見を共有し、各自治体や連携枠組みにおける災害対応の改善につなげる必要がある。

⑤　課題の原因

- 連携枠組みごとに、対象地域や支援内容、調整方法が異なり、複数の枠組みを横断して全体を調整する役割や手順が明確でなかった。

⑥　改善の方向性

- 今回の災害対応の知見を踏まえ、指定都市市長会、九州市長会、熊本連携中枢都市圏の各枠組みにおける災害時の連携の役割分担、連絡先、支援対象等を整理する。
- 発災後に起き得る様々な状況を想定し、各自治体間の相互支援体制を構築する。

⑦　取組の実施時期・期限

- 令和8年度中に、今回の災害対応の検証内容を各連携枠組みへ共有し、令和9年度に訓練等を調整する。

No.103　災害協定

担当局:政策局　関係局:全庁

復旧・復興期（発災後1か月以降）　施策6　現状の評価　○

①　教訓と事前の備え

【平成28年熊本地震から得た教訓】

- 行政単独での災害対応には限界があることから、多様な団体・事業者・自治体との協定締結を進め、平時から連携体制を構築しておくことが重要。

【取組内容（改善・対策）】

- 平成28年熊本地震当時、約70件であった災害協定を205件まで拡充するとともに、各所管課による協定管理を進めた。

②　今回の対応と成果

【実際の対応】

- 協定に基づき、応援職員の受入れ、物資供給、避難所運営、被災者支援、応急復旧等の支援を要請・調整し、災害対応を実施した。

【令和8年熊本地震における取組の成果】

- 多様な協定を活用した人的・物的支援の確保や災害対応を実施することができた。
- 行政だけでは対応が困難な分野について、民間事業者等による専門的な支援を受けることで、避難所環境の維持、被災者支援及び応急復旧の円滑な実施につながった。

③　事前の備えと実対応の差・影響

【備えと対応の差】

- 協定は概ね有効に機能したが、協定発動時の具体的な運用や手続について、実災害により新たな確認事項が生じた。

【市民等への影響】

- 人的・物的支援で避難所運営・被災者支援・復旧業務を継続でき、市民生活への影響軽減と早期復旧につながった。

④　今回明らかになった課題

- 発災後、協定に基づく具体的な運用方法の確認を要する場面が生じ、支援開始までに調整を要した。
- 災害協定に基づく支援の実施状況について、全庁的な進捗管理や情報共有が十分でなく、全体像を把握できていなかった。

⑤　課題の原因

- 発災後における協定発動から支援実施までの具体的な運用方法や役割分担、手続き等について、協定締結先との事前調整・情報共有が十分でなかった。
- 災害協定の活用状況や実施状況を定期的に把握・検証する仕組みが十分でなく、全庁的な進捗管理や情報共有が行われていなかった。

⑥　改善の方向性

- 協定締結後の取組が年数回の緊急連絡先確認にとどまっていたため、平時から協定締結先との継続的な関係構築や適切な運用確認を実施する。
- 協定締結先との定期的な意見交換や情報共有の場を設けることで、協定の発動手順や役割分担を相互に確認し、発災時の実効性向上を図る。
- 担当者変更時における確実な引継ぎや連絡体制の定期的な点検を行い、災害発生時に迅速かつ円滑に協定を運用できる体制を平時から構築する。

⑦　取組の実施時期・期限

- 令和8年度中に協定内容の点検を実施し、協定締結先との連絡体制、具体的な運用、費用負担等のルールを整理する。