

水害避難所等の運営における課題解決に向けた取組状況

★：令和元年台風第15号及び第19号を踏まえた課題

◆：新型コロナウイルス感染症を踏まえた課題

1 配備体制について

番号	課題	取組状況
(1) ★	鉄道の計画運休等による、職員の参集が困難な状況下での人員確保を行うこと。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 配備体制の見直しを行い、各指揮本部の2号配備以上から動員対象となる職員を各指揮本部応援職員（市外・市内職員）に位置付け、状況に応じ召集を行い、災害対策本部事務局の調整の下、早期対応や事後対応を行う。 ・ 自家用車での参集は困難であるという前提に立ち、各地区に居住する職員（会計年度任用職員）を地区防災拠点本部応援職員として増員を図り、徒歩での参集体制を強化する。 ・ 配備体制の参集基準の見直しを行い、災害の状況に応じて人員体制を確保する。 <ul style="list-style-type: none"> ○ 気象警報（波浪を除く）発表→「連絡配備」 ○ 「【警戒レベル3】避難準備・高齢者等避難開始」「【警戒レベル4】避難勧告」の発令又は発令が見込まれる場合→「警戒配備」 ○ 「【警戒レベル4】避難指示（緊急）」発令又は発令が見込まれる場合→「1号配備」 ○ 特別警報発表、「【警戒レベル5】災害発生情報」発令又は発令が見込まれる場合。局所的な災害発生又は災害発生が見込まれる場合→「2号配備」 ○ 全市的な災害発生又は災害発生が見込まれる場合→「3号配備」
(2) ★	水害避難所の従事職員が不足したため、人員確保を行うこと。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 前記(1)のとおり、水害避難所の早期対応、事後対応について、人員が不足する状況下では、各指揮本部応援職員による対応を行うこととし災害対応中においては地区防災拠点本部応援職員（会計年度任用職員含む）の増員を図り、体制強化を行う。 ・ 水害避難所基本ルールブックに、避難者の協力について記載し、運営協力を行っていただく。
(3) ★	長時間対応を余儀なくされた従事職員もいたため、職員の負担軽減を図る必要があること。 （特に水害避難所は交代要員が不足）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 対応について、早期対応、災害対応、事後対応のフェーズを意識し、区分ごとのシフト組みを検討する。 ・ また、災害対応中において、地区の従事者が不足する場合には近隣地区の防災拠点本部から応援職員の派遣を行う。

番号	課 題	取 組 状 況
(4) ★	暴風時の現場対応など、職員に危険が生じる場合があるため、安全確保を行う必要がある。	<ul style="list-style-type: none"> ・災害対応の都度、安全管理の徹底を図る。 ・例年、年度当初に実施している災害対策本部応援職員訓練等の実施項目に安全管理に関する教育を加える。
(5) ★	従事職員の食料について、事前の確保が必要であること。	<ul style="list-style-type: none"> ・災害に備え、自身の食料等を備えておくよう周知を図る。 ・長期化した場合に備えて、避難者の食料の確保と合わせて、協定先から調達を行えるよう事前調整を行う。

2 避難行動について

番号	課 題	取 組 状 況
(1) ★ ◆	避難勧告等を発令した際に、近くの避難所を尋ねる問い合わせが多かったことから、周知を行うこと。	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページやツイッターのほか、レディオ湘南等を通じて、避難所開設情報を案内する。 ・令和元年度から3か年計画で、水害避難所等に指定されている施設の入口に看板を設置する。令和元年度は、地区防災拠点本部や沿岸部を中心に36施設に設置した。 ・水害避難所一覧を平時からホームページに掲載し、要配慮者、ペット同行避難などの受入可否等の避難所情報を発信していく。 ・災害時には、各避難所の混雑状況について適時発信する。 ・コロナ感染患者で自宅療養中の市民については、保健所から災害時における適切な避難行動を事前に周知している。 ・また、避難情報が発令された場合には、洪水浸水想定区域等の危険エリアに住む自宅療養者には、保健所が電話等により避難先の確保状況等について確認を行い、必要に応じ危機管理課から神奈川県へ宿泊療養施設等の確保を依頼する。
(2) ★ ◆	自宅が洪水浸水想定区域や土砂災害警戒区域に位置をしているか確認する問い合わせが多かったことから、平時の周知を行うこと。	<ul style="list-style-type: none"> ・広報等により、自宅等の状況を、ふじさわ防災ナビ（小冊子）やハザードマップ等で確認を行うよう周知を行う。 ・新型コロナウイルス感染症対策を踏まえ、市のホームページ、広報ふじさわ（5/10、5/25、6/10号）、ラジオによる周知を実施するなど、事前広報を行った。 ・広報ふじさわ6月10日号に合わせ、感染症を踏まえた避難行動等のチラシを全自治会、町内会に回覧をした。 ・市内13地区の「郷土づくり推進会議」において、感染症を踏まえた分散避難や避難所運営体制の整備等について説明をした。（6/19～8/27） ・令和2年7月17日に広報番組「ハミングふじさわ」において風水害時の事前の心掛けをテーマに放送をした。 ・大雨や台風で河川の氾濫が予想されるときに、安全に避難するために事前に考えておく、自分のための避難行動計画「ふじさわマイ・タイムライン」をホームページに掲載した。 ・台風シーズンを前に、8月25日号の広報ふじさわでも、継続して災害時の避難行動等について掲載をした。

番号	課 題	取 組 状 況
(3) ★ ◆	自治会・町内会，自主防災組織，民生委員児童委員が実施した避難行動要支援者への安否確認等の好事例を踏まえ，より多くの団体，支援者の協力をいただくこと。	<ul style="list-style-type: none"> ・自主防災組織に対して実施したアンケート調査などから確認できた好事例を広く周知を行う。 ・避難行動要支援者の対象者全員（約3万人）に希望確認書を送付する際，災害時における感染症を踏まえた避難行動を啓発するチラシを同封した。 ・福祉健康部が行っている，一人暮らし高齢者等を対象とした訪問活動の際，フロー形式で示した適切な避難行動と避難時の感染症対策などのチラシや，災害発生時の緊急情報の迅速な入手方法として防災ラジオを有償頒布している旨を記載したチラシを配布した。
(4) ★	災害発生時における情報収集体制の強化。	<ul style="list-style-type: none"> ・様々なツールを活用し災害時における情報収集体制の充実を図ることを目的に，AI技術を活用したSNS災害情報収集ツールを試行的に導入し検証を実施している。
(5) ★	洪水浸水想定区域や土砂災害警戒区域内にある要配慮者利用施設の避難体制の強化の支援	<ul style="list-style-type: none"> ・水防法や土砂災害防止法の改正にともない，洪水浸水想定区域や土砂災害警戒区域内の要配慮者利用施設の管理者等は，避難確保計画の作成及び市町村への報告や避難訓練の実施が義務となった。 ・本市では，計画作成の支援として令和2年2月14日に説明会を開催し，令和2年7月末時点では，対象施設の半数を超える施設が避難確保計画を市に報告済みの状況である。 ・避難確保計画の作成及び報告がされていない施設には，再度文書にて依頼した。 ・今後は，訓練の実施促進に向けた取組等の検討を行う。 ・子ども青少年部では，台風接近・集中豪雨発生時等における市内認可保育施設の臨時休園等の判断基準や対応について定めたガイドラインを策定した。
(6) ★	要配慮者が自身で避難できない場合に，移送手段の確保を行う必要があること。	<ul style="list-style-type: none"> ・移送手段については，神奈川県タクシー協会相模支部藤沢地区会及び細野民間救急車と締結している「被災者等搬送の協力に関する協定」の活用を検討する。

3 水害避難所について

番号	課題	取組状況
(1) ★ ◆	避難所により避難者の受付方法が異なっていたことから、整理が必要であること。	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報 を考慮して、避難者世帯単位の受付をする。 ・感染症対策としても、クラスター等の発生を想定し名簿管理が必要となることから避難者受付表を作成した。 ・問診やゾーニングといった感染防止を図った避難所の受付要領については、令和2年8月に作成した「感染症を踏まえた避難施設等開設運営マニュアル」に記載した。
(2) ★ ◆	ペット避難について、原則、飼い主で避難先を確保していただく考えであったが、ペット同行での避難者が多く、一部の避難所で受入れを行ったことも踏まえ、ペット受入ルールについて、整理が必要であること。	<ul style="list-style-type: none"> ・地区防災拠点本部、従事職員、市立小中学校等からの意見を集約し作成した「水害避難所基本ルールブック」を令和2年6月に完成させ、広報やホームページ等で周知を行う。 ・施設ごとの受入可否、受入場所等の一覧を作成し、広報やホームページ等で周知を行う。 ・秋葉台文化体育館の、第一体育館2階のスペースをペット同行避難の専用スペースとして確保した。(約100組)
(3) ★	地区防災拠点本部と水害避難所との連絡に支障があった事例があったことから、連絡手段の確保を行うこと。	<ul style="list-style-type: none"> ・MCA無線等を活用した運営における見直しも含め現状を把握し、設置場所や増設、他の連絡手段等による対応等について検討している。
(4) ★	避難者が飲酒・喫煙する事例もあったため、避難所運営のルールを理解していただく必要があること。	<ul style="list-style-type: none"> ・水害避難所基本ルールブックを広報やホームページのほか、各市民センター等へ配架し周知を図る。
(5) ★ ◆	避難者に対して、食料(クッキー等)の提供を行ったが、食料等は原則として、避難者自身で用意をしていただく考えであるため、理解を広げる必要があること。	<ul style="list-style-type: none"> ・水害避難所基本ルールブックに、原則として、避難者個人で用意(自助)してもらうことを明記した。また、感染症対策としてマスク、体温計、消毒液等を明記した。 ・長時間に及ぶなど、状況に応じ備蓄食料の提供を行う。
(6) ★	避難所の避難スペースが分からないといった事例もあったため、避難所のみならず避難スペースについて周知を図る必要があること	<ul style="list-style-type: none"> ・避難所の避難スペースについては、ホームページに掲載を行っているが、要配慮者スペースやペット受入スペースも含め、水害避難所一覧に記載し公表を行う。

番号	課題	取組状況
(7) ★ ◆	避難所によっては、当初想定スペースでは不足したため、避難スペースの確保が必要であること。	<ul style="list-style-type: none"> ・学校等の施設管理者に、要配慮者スペースの確保等、協力要請を行っており、引き続き、8月に完成した「感染症を踏まえた避難施設等開設運営マニュアル」を配布し、他の部屋の開放等について調整を図る。 ・秋葉台文化体育館を一般避難者のほか、車両避難及びペット同行避難が可能な施設として指定した。(令和2年7月) ・避難実績等を検証し、特に避難所の拡充が必要と思われる地域に存する市民の家を、臨時的な水害避難所として位置づけ、要配慮者の受入れなど、避難ニーズに応じた多角的な活用を行う。 (片瀬山市民の家、片瀬浪合市民の家、立石市民の家) ・民間宿泊施設等の活用については、市内ホテルとの借り上げ協定締結に向けた協議をしている。令和2年9月上旬の締結を見込んでいる。
(8) ★ ◆	原則として、車両避難は、所有者が自身で避難先を確保する考えであったが、避難所には、車両で避難する方も多数いたことから、車両避難の考えについて、整理を行う必要があること。	<ul style="list-style-type: none"> ・共通ルールとして、避難所への車両避難は原則として認めないものとする。ただし、障がいのある方など要配慮者向けの車両スペースについて水害避難所で確保ができる場合は、確保を行い、公表を行う。 ・風水害時における一時的な車両避難は、感染症を踏まえると、通常の避難所の密集を避けるための分散避難の一つとして有効と考えられることから、大規模な駐車場を有した秋葉台文化体育館を車両避難が可能な施設として指定した。 ・秋葉台文化体育館への車両避難者には、避難中の事故やエコノミークラス症候群などのリスクがあることから、ホームページ等による事前の注意喚起を行う。災害時には、チラシ配布等による避難者への周知のほか、従事職員による定期巡回などの予防対策を実施する。 ・継続して、商業施設等を含め車両避難先の確保に取り組む。
(9) ★ ◆	避難所での提供物資が、高齢者等要配慮者の受入環境としては不十分であり、環境整備を行う必要があること。 また、要配慮者の受入れに当たり、対応できる人材の確保を図る必要があること。	<ul style="list-style-type: none"> ・受入環境の整備として、これまで着替えや授乳等に使用するための簡易型テントや仕切り板の整備をしてきたが、新たに要配慮者向けのエアーマットの備蓄を行った。 ・感染症を踏まえ間仕切りや簡易ベッドの備蓄をさらに進める。 ・災害時福祉ボランティアの確保に向けて、都市ボランティア等に周知を行い、さらなる人材確保を図る。 ・福祉避難所(二次)の協定を締結した福祉施設等から構成された防災ネットワーク会議等において、意見交換を行い、課題を整理する。

番号	課題	取組状況
(10) ★	指定している水害避難所の一部見直し。	<ul style="list-style-type: none"> ・土砂災害警戒区域に位置している江の島市民の家を指定から解除し、江の島大師を新たに指定した（令和2年6月）。 ・善行地区の避難施設である「やすらぎ荘」の指定を解除し、立地や避難スペース等の面において環境条件が整っている「荇原湘南スポーツセンター」を、新たに避難施設として指定した（令和元年11月）。 ・「やすらぎ荘」の収容者数650人に対し、「荇原湘南スポーツセンター」の収容者数1,750人となるため、約1,000人の収容者数の増を見込んでいる。 ・「やすらぎ荘」は、長期化した場合などの入浴等の生活を支援する施設として活用する。

4 土のうの提供について

番号	課題	取組状況
(1) ★	<p>市民配布用の土のうが不足したため、土のうの供給体制を整えること。</p> <p>また、市民センター・公民館への土のう運搬の車両・人員確保が必要であること。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・土のうの備蓄増を図るとともに、現在の土のう集積場所である旧御所見市民センターと大清水浄化センターのほかに、明治地区の藤沢市消防団第11分団器具置場を3箇所目の土のう集積場所とした。 ・継続して、土のう集積場所の確保を進め、各市民センター等で補充しやすい環境を整える。 ・土のう等の物資運搬については、災害対策本部事務局職員（防災対策員）のほか、本部応援職員や市民センター職員等が協力し行う。

5 停電について

番号	課題	取組状況
(1) ★	<p>台風第15号において、東京電力パワーグリッドでは、スポット的な停電状況の把握ができなく、また、復旧見通しが不透明であったことから、市として、早期把握、復旧に向けた東京電力パワーグリッドへの情報提供、市民への情報周知を図る必要があること。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・東京電力パワーグリッド（株）では、電話対応の人員を増加させるとともに、LINE等による問い合わせ対応を行うなど、対応強化が図られている。 ・市と東京電力パワーグリッド（株）では、定期的な意見交換を行い、連携を深めている。 ・市から自治会町内会や民生委員に対して、地域で収集した停電情報等を、地区防災拠点本部へ報告していただくよう依頼した。 ・レディオ湘南と災害時における停電情報等の情報発信に関する連携の強化を図った。 ・長期化、大規模化した場合における状況把握や即時対応等を効率的に行うため、東京電力パワーグリッド（株）が災害対策本部事務局に職員を派遣するなど、連携体制についても調整を図った。

(2) ★	停電の影響により、暑さ対策などを目的とした一時滞在所について、早期設置が必要であること。	・台風通過後も、長期化する停電により、停電世帯の臨時的な滞在場所の提供が必要となることが想定されるため、気候状況等を勘案し柔軟な開設対応を図る。
----------	--	--

6 業務継続について

番号	課題	取組状況
(1) ★ ◆	災害対応及び鉄道の計画運休等による人員不足を想定した、業務継続の在り方を再確認すること。	<ul style="list-style-type: none"> ・災害対応に伴う人員の不足については、各部局で継続する業務等を整理した中で全庁的な応援体制を敷く。 ・参集用の臨時駐車場等の確保を図る。 ・新型コロナウイルス感染症に係る業務継続計画の発動を踏まえ各部局において継続しなければならない業務等を改めて整理した。

7 急傾斜地崩壊危険区域及び土砂災害警戒区域について

番号	課題	取組状況
(1) ★	未整備の急傾斜地崩壊危険区域について、より迅速な対応が求められていること。	<ul style="list-style-type: none"> ・急傾斜地崩壊危険区域の対策工事については、神奈川県のあることから未着手地域に対しては早期に対策を講じるよう、また急傾斜地崩壊危険区域として要件を満たしている49箇所のうち、指定されていない区域について、新たに指定されるよう神奈川県へ継続的に働きかけている。 ・神奈川県が予定している土砂災害防止法に基づく土砂災害特別警戒区域（レッドゾーン）の情報や、近年の崖崩れ事例等を踏まえた土砂災害関連における情報などを提供し、多くの市民が相談できる環境づくりの整備を進めている。 ・地域住民への周知については、対象となる14地区のうち11地区については説明会等を開催し周知を図ってきた。未実施の片瀬、村岡、藤沢西部の3地区については、令和元年度中の説明会開催を計画したが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響で藤沢西部の1地区のみの実施となっているため、残りの2地区については今後の状況等をみて開催する予定。
(2) ★	土砂災害警戒区域・急傾斜地崩壊危険区域やその周辺に住む地域住民に対する周知。	

番号	課題	取組状況
(3) ★	土砂災害警戒区域に指定されている中の公共市有地について、法面の崩壊があったことから（御所ヶ谷緑地）、未整備の箇所について、より迅速な対応が求められていること。	<ul style="list-style-type: none"> ・御所ヶ谷緑地については、令和元年度12月議会において補正予算措置をおこない、前倒しで対策工事を実施した。 ・その他の施設についても、令和2年度に専門業者による調査を実施していない箇所について、調査を行うための準備を進める。

8 支援策について

番号	課題	取組状況
(1) ★	市の支援制度について、複数の部署で行っているため、一元的な情報提供が必要。	<ul style="list-style-type: none"> ・各種支援制度を、個人向け、事業者向けに整理して、まとめたホームページを作成し、掲載を行った。
(2) ★	罹災証明書の発行に時間を要しているため、より迅速な対応が求められていること。	<ul style="list-style-type: none"> ・「自己判定方式」利用者の増加及び事務処理の効率化により2週間程度での発行を可能とした。
(3) ★	各種支援策の拡大が求められていること。	<ul style="list-style-type: none"> ・神奈川県により、被災者生活再建支援制度や被災住宅耐震性向上事業が実施され、支援制度が拡充された。また、令和元年台風第19号被害者に対して、日本赤十字及び神奈川県に寄せられた義援金の支給を行った。
(4) ★ ◆	被害状況に応じて、ボランティアの確保を図る必要があること。	<ul style="list-style-type: none"> ・藤沢災害救援ボランティアネットワーク及び藤沢市社会福祉協議会との協議により、三者連携の協議の場所を分庁舎1階に位置付けるとともに、市民センター・公民館をサテライトセンターの設置場所として整理を行った。 ・感染症の影響下における受入れについては、地域の支援ニーズや感染状況を把握しながら、感染防止対策、医療提供体制、資機材の調達状況などを総合的に勘案し対応する。 ・災害復旧時に重要な役割を担う災害ボランティアの、感染リスク低減を目的とした活動内容や活動環境を検討する。

9 防災協定の締結について

番号	課題	取組状況
(1) ★ ◆	大規模災害等発生時に、迅速かつ的確な災害対策を実施できる体制を構築するため、さらなる災害時応援協定を締結すること。	<ul style="list-style-type: none"> ・令和元年12月16日に、避難者情報の集約等を効率的に行うことを目的に、ノートパソコン等の提供を受ける「災害時における情報通信端末等の提供に関する協定」を、一般社団法人日本電子機器補修協会と締結した。 ・令和2年7月15日に、被害情報等の共有による災害対策活動の円滑化を内容とする「大規模災害時等における支援協力に関する協定」を、公益社団法人隊友会神奈川県隊友会湘南支部と締結した。 ・令和2年7月17日に、新型コロナウイルス感染症を踏まえ、間仕切り等のさらなる供給体制の強化が必要となったため、「災害時における避難所用簡易間仕切りシステム等の供給に関する協定」を、特定非営利活動法人ボランティア・アーキテクト・ネットワークと締結した。 ・令和2年7月22日に、施設等の修理や修繕等の支援協力を内容とする「災害応急復旧の協力に関する協定」を、神奈川土建一般労働組合湘南支部及び湘南建設組合と締結した。

10 避難所運営体制の確立について

番号	課題	取組状況
(1) ◆	新型コロナウイルス感染症を踏まえた避難所運営に必要な資機材の整備。	<ul style="list-style-type: none"> ・これまでプライバシー保護のため簡易型テントや仕切り板を、また要配慮者向けにエアーマットを整備してきたが、新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえ、避難所開設の初動対応に必要な資機材として、パーティションや簡易ベッド、非接触型体温計等の感染症対策資機材購入費を、令和2年7月29日の専決処分による補正予算で対応した。
(2) ◆	新型コロナウイルス感染症を踏まえた避難施設運営マニュアル等の整備及び訓練の実施。	<ul style="list-style-type: none"> ・令和2年6月に神奈川県が示した「新型コロナウイルス感染症を踏まえた避難所運営ガイドライン」を基本とした避難所運営訓練を、令和2年7月3日に実施した。 ・訓練後の課題に対する対策や訓練参加者の意見を反映した「感染症を踏まえた避難施設等開設運営マニュアル」を、令和2年8月に完成させ、令和2年8月19日にマニュアルに基づいた避難所運営訓練を実施した。 ・「感染症を踏まえた避難施設等運営マニュアル」を地区防災拠点本部のほか避難施設運営委員会へ配布し、運営体制の確立を図る。