

5. 被災者の生活の支援

1) 避難所の運営・避難者支援

◆ 災害対応の概要

避難所運営

7月3日17時に大雨に関する警戒レベルを3に引き上げ、避難準備・高齢者等避難開始の発令に伴い、村内6ヶ所の指定緊急避難場所に避難所を開設し、職員を配置して避難者の受付・集計・定時報告を行った。大雨が続く中、停電等により避難所との連絡ができなくなったため、7月5日にはさくらドームに参集した職員が中心となり、指定緊急避難所やその他の避難所の状況把握を実施した。

発災直後、さくらドームには300人を超える住民が避難していたが、さくらドームの環境は避難所として適しておらず、他の避難所を準備する必要があったものの、村内のライフラインは深刻な被害を受けており、多人数を受け入れる避難所を設置することは難しかった。そのため、県や近隣市町村と協議し、旧多良木高校と人吉第一中学校を球磨村の避難所として開設することとした。避難所の開設にあたっては県やD-MAT, T-MAT等の支援を受けるとともに、さくらドームからの移動については、自家用車の他、人吉警察署・自衛隊の車両等を利用して移動を行った。

今回の災害に伴い、村内5ヶ所・村外3ヶ所の計8ヶ所に村職員を配置した避難所を開設し、また、要配慮者のための福祉避難所8ヶ所、宿泊施設4ヶ所を確保し、ピーク時(7/9)には村民の12%を超える426人が避難していた。

運営体制については、村外の避難所が多い一方で村職員は他の災害関係業務を行う必要もあり、避難所運營業務に十分な数の村職員を充てることはできなかったことから、発災1ヶ月程度は他自治体からの支援を受けて運営した。しかし、仮設住宅建設やライフライン復旧に時間を要したことから避難所の開設も長期化し、新型コロナウイルス感染症の影響により他自治体からの支援の継続も難しくなったため、県と協議を行い、一部避難所では外部委託による運営に移行した。

8月5日には、旧多良木高校を除き球磨中学校に集約することを決定する一方で、避難所生活が長期化し体調に不安を抱える避難者のために、宇城市の協力を得て、8月9日に小川仮設団地(熊本地震の際に整備)を避難所として開設した。

8月中旬には集約に関する説明会を各避難所で実施し、9月5日・6日に球磨中学校への移動作業を予定していたが、台風10号の影響のため10日・11日に集約を実施した。

この集約に合わせてせせらぎは要支援者等を受け入れる福祉避難所に移行し、村外の社会福祉施設等への避難者も受け入れることとなった。

避難所の閉鎖に向けては、建設型仮設住宅（グラウンド仮設団地・大王原公園仮設団地）の供与予定が決まり、避難者数の減少も見込まれたことから、10月末に避難所を閉鎖する方針を決定し、10月7日から9日にかけて説明会を各避難所で実施したうえで、10月31日をもって全ての避難所を閉鎖するに至った。

■ 避難所の開設状況

(単位：人)

種別	施設名	避難者数						最大利用者数	開設期間
		7月9日	7月15日	7月31日	8月31日	9月30日	10月31日		
避難所	球磨中学校					68	2	70	9/10~10/31
	旧多良木高校 ※1	150	223	207	167	138	42	229	7/9~10/31
	宇城市小川仮設団地 ※1				23	23	9	23	8/11~10/31
	球磨村福祉センターせせらぎ	51	52	67	56	19	13	70	7/9~10/31
	田舎の体験交流館さんがら	12	2	11	4			14	7/9~9/2
	人吉第一中学校※1	107	110	101	49			124	7/9~9/11
	球磨村コミュニティセンター清流館	54	15					54	7/9~7/22
	氷川町（竜翔センター）※1	21						21	7/9~7/11
	錦町勤労者体育センター※1	19						19	7/9
	神瀬保育園（乗光寺含む）	37						37	7/9
福祉避難所	あさぎりホーム ※1		1	2	1	2		5	7/15~9/30
	鐘ヶ丘ホーム ※1				10			11	8/3~9/14
	小規模多機能ホームわかば園 ※1							1	8/3~8/13
	グループホーム若葉園 ※1				2			2	8/3~9/2
	有料老人ホーム寿楽 ※1				1	1	1	1	8/3~10/31
	サービス付き高齢者向け住宅絆 ※1				1			1	8/3~9/9
	グループホーム花みづき ※							1	8/3~8/13
特別養護老人ホーム川辺川園 ※1				1	1		1	8/17~10/26	
合計		426	406	393	322	256	72	426	
避難所		426	402	386	299	229	53	426	
福祉避難所		0	1	2	16	23	14	27	
要配慮者宿泊施設利用		0	3	5	7	4	0	14	
応急修理宿泊施設利用「みなし避難所」※2		0	0	0	0	0	5	9	

※1 村外施設

※2 人吉市内の宿泊施設を利用した「みなし避難所」は12月31日に閉所

避難者支援について

避難所での食事については、弁当等の配付に加え支援団体による炊出しが行われていたが、新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、8月上旬に支援団体による炊出しの受入を中止した。避難生活の長期化や炊出しの中止に伴い、食事に対する不満等が上がったことから、支援団体に要望してスープや野菜ジュース等の手配を依頼するとともに、弁当業者を一部変更し、提供される食事の多様化を図った。また、地元業者を活用することで温かい食事の提供が可能となった。

住民の中には、個人的な事情等により避難所での集団生活が難しく、健康等に支障をきたす可能性がある方や、被災した自宅で生活されている方等がいたことから、県と熊本県旅館ホテル生活衛生同業組合との協定に基づく「要配慮者への宿泊施設提供事業」の周知を図り、熊本市や八代市、人吉市のホテル等の利用があり、村の利用者は20名以上に及んだ。

また、自宅の応急修理やみなし仮設への入居に時間を要し、10月中に避難所から退去できない方については、年内を利用期間とする人吉市内宿泊施設避難所を紹介し、4世帯9名が利用された。

豪雨災害発生からの経過

7月 3日	指定緊急避難所開設（村内6ヶ所）
7月 6日	旧多良木高校避難所・人吉第一中学校避難所開設
8月 5日	避難所集約に向けた庁内協議
8月 9日	小川仮設団地避難所開設
8月 12日～	避難所集約に伴う説明会 (12日：人吉第一中学校、17日：せせらぎ、18日：旧多良木高校)
9月 10日	球磨中学校避難所開設（人吉第一中学校・さんがうら避難所閉鎖）
9月 13日	せせらぎ福祉避難所へ移行
10月 5日	避難所閉鎖に向けた庁内協議
10月 7日～	避難所閉鎖に伴う説明会 (7日：球磨中学校、8日：旧多良木高校、9日：小川仮設団地避難所)
10月 31日	避難所閉鎖

◆ 円滑にできた点

- 期限とした10月31日までに避難所を全て閉鎖することができた。
- 新型コロナウイルス感染症の対策が必要な中、長崎県を中心とする他自治体や委託先、避難所所在地の市町の手厚い協力により円滑な避難所運営ができた。

◆ 課題・改善すべき点

- 災害対策本部との情報共有が十分にできておらず、避難所から問題を投げかけても回答がなく、避難所内で解決せざるを得ない局面があった。災害対策本部決定事項と避難所決定事項が異なることが後で判明することもあり、避難所の状況を共有できていなかった。

- 避難者の多い避難所では、福祉や医療、支援関係（罹災証明や土砂撤去等）で対応すべき事項も増えたことから、避難所に勤務する職員は専門的な判断や問い合わせ対応に苦慮した。
- 国や県、マスコミ等による訪問や電話が多く、同じことを何度も説明する必要があり、その対応に時間をとられることが多くあった。
- 県や他自治体からの応援職員の支援により円滑な避難所運営を行うことができたが、派遣期間が1日と短い場合もあり、朝から仕事内容を伝えて慣れる頃には入れ替わることとなり、非効率な面があった。
- 避難所の環境改善のため、専門職の方から高齢者や女性等の視点から改善すべき項目の指摘を受けたが、対応まで手が回らないことがあった。
- 避難所の集約にあたっては短期間での準備に追われた。
- 避難所は自主運営が理想ではあるが、被災地の状況や避難者の年齢構成等を考慮すると自主運営への移行は困難であった。村職員の数も限られており、避難所運営と災害対策業務の両立は難しく、職員の過大な負担になっていた。
- 外部委託による避難所運営は職員の負担軽減になり、避難者への専門的ケアが講じられたが、一方で避難者に寄り添う気持ちが強く、稀に過剰とも思えるような対応をしていたケースがあり、他避難所との格差が生じた。

◆ 今後の改善策・対応

- 避難所に対応する事項と災害対策本部の判断を仰ぐ事項の整理を行う。避難所からは定期的に状況を災害対策本部に伝え、認識に格差が生じないようにする。
- 今回の災害を踏まえた避難所運営マニュアルを作成し、新たな災害に備える。
- 避難所に勤務する職員について、行政職員だけとなった場合でも様々な事項に対応できるような福祉関係のマニュアルや支援関係の周知資料を作成するとともに、保健師等の専門職員も定期的に訪問して問題点を把握する体制を構築する。
- 避難所の状況について、国・県・報道機関等から各避難所への問い合わせの機会を減らすよう、災害対策本部との連携を密にし、本部において定時的な報道対応や関係機関との連絡調整を行う体制を整備する。
- 県や他自治体からの応援職員の派遣は可能な限り複数日支援に入ってもらうように要望し、勤務体制を工夫して応援職員同士による業務引継ぎを行ってもらい、円滑な支援に繋げる。
- 避難所の環境改善について専門職の方から助言を受ける際に、その解決のための対応に係る支援も求める。
- 住民の自主運営が困難な避難所については、運営そのものを外部委託が可能となるよう国に制度改正を求めていく
- 避難所運営を外部委託する際は、委託先と十分に協議を行い、避難者からの要望にどこまで対応するか意思統一を図る。

2) 避難所における環境設定・感染症対策（新型コロナウイルス感染症対策）

◆ 災害対応の概要

さくらドーム

発災直後から近隣住民等がさくらドームに避難しており、7月5日時点では約300人が避難していた。屋根はあるものの、土の上にブルーシートを敷いただけの場所で、避難者数も多かったため、ソーシャルディスタンスの確保や手指消毒等を促すためのスペースや物品もなく、発災直後は感染防止対策をとることができなかった。

しかし、さくらドームは構造上吹きさらしの場所であり、密にはならなかった。断水状態にもあったが、給水車をトイレの前に配置し、手洗いを促した。また、7月5日午後には県から消毒液やマスクが到着したため、トイレや水場に感染防止物品を置き、使用を促した。

旧多良木高校避難所

旧多良木高校は数年使用されていない施設だったため、避難所の環境設定・感染症対策に苦慮した。

- 7月6日：部屋の状況確認・レイアウトの設定。避難者受付から部屋への案内の流れを確認し、午後から避難者の受入開始。
- 7月7日：段ボールベッドを設置し、日本介護支援専門員協会の協力により部屋分けの選定。
- 7月9日：自衛隊による「火の国の湯」開始。調理場の消毒、水質検査、清掃。食堂での3密回避・消毒液の設置・手指衛生の指導。多目的トイレ設置。
- 7月11日：環境ラウンドを行い、換気・マスク交換を呼びかけ。有症状者の安静室を職員室に8床設置。
- 7月12日：洗濯機・エアコンを設置。
- 7月14日：ペーパータオル・アルコール消毒液・ハンドソープを全トイレに設置（当番職員による1日3回の掃除・消毒）
- 7月18日：仮設トイレの管理運用について避難者による対応を促し、当番編成。

人吉第一中学校体育館避難所

- 7月6日：避難者の受入開始。
- 7月7日：マットレスの支給（60個程）。床掃除を避難者が実施する仕組み構築。

- 7月8日：段ボールベッド・パーテーション設置。
- 7月10日：食中毒予防のため弁当を配付開始から3時間で廃棄するルール作り。
- 7月11日：多目的室を安静室として整備。
- 7月12日：壁掛け型のエアコンを20基設置。
- 7月13日：JRATと環境整備ミーティングを実施。
- 7月23日：サーモグラフィーを導入。

球磨中学校避難所

避難所集約に伴う環境設定として、段差への手すりや段ボールベッド、トイレへの手指消毒物品の設置、有症状者のための安静室の確保、虫除けのための網戸の設置等を実施。

新型コロナウイルス等感染症対策について

- 7月13日：旧多良木高校避難所の支援に入っていた県外自治体派遣者が帰任後のPCR検査で新型コロナウイルスへの陽性反応が判明。そのため、避難者や避難所スタッフのうち希望者約400人にPCR検査を実施。県による避難所内の消毒作業も実施。
- 7月14日：長崎県職員及び県球磨地域振興局と協議し、検査を受けた職員は結果が判明するまで人との接触を行わない業務に従事することを整理。
- 7月15日：PCR検査受診者全ての陰性が確認。
- 8月4日：県のリスクレベルが4に引き上げられたことに伴い、避難所における感染症対策の現状を整理し、統一化を図った。
 - ・共通の啓発媒体の作成や吐物セットの設置
 - ・手洗いチェッカーによりウイルスの残りやすい部分を避難者に伝える学習

受付での感染症のスクリーニングや日々の避難生活でのスクリーニング、感染が疑われる人との隔離スペースの確保、換気、環境設定、ソーシャルディスタンスの確保、手指衛生及びマスクの着用等の感染症対策を職員間で共有、週1回程度保健所の専門家の視点でチェックを行いその内容を担当職員にフィードバックしていく仕組みをとりながら対策を充実させた。

県の感染症リスクレベルが上がったことにより、県外職員の派遣受入制限や取材制限、避難所における炊出しの禁止、避難所内での面会の禁止等、避難者に我慢を強いることになったが、避難所閉鎖まで新型コロナウイルス感染症をはじめとする感染症を1人も出さなかったことは最大の成果だった。



旧多良木高校避難所受付



避難所での啓発資材掲示



避難所パーティション設置状況

◆ 円滑にできた点

- 保健所職員による環境チェックラウンドを定期的に行い、それを避難所担当者にフィードバックして感染防止対策に努めた。

◆ 課題・改善すべき点

- 避難所の担当職員は感染予防の専門家ではないため、衛生管理や感染症予防のための適切な対策を講じることが難しい。
- 県外派遣者から新型コロナウイルスの陽性反応が出た際の対応について、保健所から避難所には十分な情報が入らず、専門的な助言もない中、避難所の職員等のみで判断せざるを得ない状況だった。
- トイレに関わる感染症や環境問題が多い。
- 段ボールベッドが早期設置できたため、個室確保・感染症防止等はできたが、一方でパーテーションを閉ざしている人へのアプローチが難しかった。
- 女性のプライバシーに配慮した環境設定が難しかった。
- 各避難所での独自のルールができ、感染症防止対策や環境設定に差が生じた。
- 新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、有症状者の部屋の設定、炊出し、避難所のルールづくりに苦慮した。
- 当初、避難所の感染症予防等のチラシが多すぎて雑然としていた。

◆ 今後の改善策・対応

- 避難所職員に対して丁寧なアドバイスや支援を行うと共に、統一したマニュアルを作成し、職員の意識の統一を図る。
- トイレの掃除方法・対応者を決定することにより清潔を保ち、ペーパータオルの設置や段差、手すり、転倒防止、防犯について開設当初から調整する。
- 防犯対策を含め女性に配慮した環境設定の視点を開設当初から導入する。
- 発災当初から感染症対策の統一化（同一媒体の利用）を行い、専門家の視点でチェックし、定期的に改善点を職員にフィードバックする。
- 避難所職員用の感染症予防マニュアルの作成とその研修を実施する。
- 感染予防等の啓発物は項目ごとに整理して見やすく配置する。

3) 避難行動要支援者の避難支援・福祉避難所

◆ 災害対応の概要

避難行動要支援者の避難支援

避難行動要支援者支援計画に基づき、避難行動にあたり支援を必要とする村民（要支援者）をリストアップしており、支援者となる民生委員や消防団等と情報共有し、避難準備・高齢者等避難開始の発令に合わせて要支援者に避難を促したり、避難補助を行う支援を実施することとしていた。

7月3日17時の避難準備・高齢者等避難開始発令に合わせて各支援者が避難支援を実施したが、通信・電気・道路等のライフラインの壊滅的な被害を受け、支援者自身も避難していたことや連絡手段が途絶えたことなどにより、要支援者を含む村民の避難状況の把握に時間を要した。

そのため、住民基本台帳に基づく全村民の安否確認と並行して、要援護者・障害者についても安否確認を実施した。

福祉避難所

震災直後は、福祉避難所利用該当者がいた場合、DMA Tの医師が直接受入施設を探し、連絡調整を行った。また、避難所（人吉第一中学校）の当番職員に福祉避難所利用の相談があり、当番職員がその場で受入先の調整・対応を行った例もあった。

7月10日以降、福祉避難所利用該当者の対応は住民福祉課で一括して行うようになり、相談を受けた後、上球磨地域包括支援センターや錦町地域包括支援センター等の協力を受けつつ、福祉避難所として受入可能な施設の調整・対応を行った。

9月中旬までは、村内に福祉避難所利用該当者を受け入れることができる施設が不足していたため、県認知症対策・地域ケア推進課と人吉保健所の協力により、中心となる福祉避難所2ヶ所（鐘ヶ丘ホーム・あさぎりホーム）が確保された。

9月14日に村高齢者生活福祉センターせせらぎを福祉避難所として開所して、福祉避難所の集約を進める一方で、避難者の状況を考慮し、集約後も村内外に4ヶ所の福祉避難所が残った。せせらぎの福祉避難所としての運営体制は、村社会福祉協議会単独では必要な職員数が不足するため、熊本県社会福祉法人経営者協議会への支援を要請し、派遣協力を得て運営体制を整えた。

10月31日に全ての福祉避難所を閉鎖した。（せせらぎ居住部門に5世帯6名が移った。）

- 7月 10日 住民福祉課で福祉避難所利用該当者の調整を一括対応開始
 - 9月 14日 せせらぎを福祉避難所として利用開始
 - 10月 31日 全ての福祉避難所を閉鎖
-

◆ 円滑にできた点

- 要支援者台帳及び障害者の台帳を紙ベースで管理していたため、スムーズな事務の移行ができた。
 - 福祉避難所については、県や他の地域包括支援センターの協力があり、施設数の確保や受入体制の準備がスムーズに行えた。
 - 福祉避難所での生活は施設職員やDWA Tの協力により十分な対応ができた。
-

◆ 課題・改善すべき点

- 要支援者への避難支援自体は各支援者により行われたが、電話等の連絡手段が途絶したため、要支援者の避難状況の確認に時間を要した。
 - 福祉避難所の開設・運営等の理解が不足しており、発災直後に開所することができなかった。
 - 村地域防災計画ではせせらぎは福祉避難所と指定緊急避難所としての2つの機能を有して開所することを予定していたが、人員不足もあり福祉避難所としての開所がすぐにできなかった。また、必要な備品等の準備をしていなかった。
 - 福祉避難所については、事前の指定や協定の締結が必要であることを村職員やDWA Tが理解しておらず、避難所としての要件確認や受入後の請求の確認等に時間を要した。
-

◆ 今後の改善策・対応

- 要支援者の避難状況の確認手法を再検討する。（確認のタイミングや手段等）
- 福祉避難所の指定や必要な備品を確保する。
- 福祉避難所の人材確保（可能であれば介護職や医療従事者を含む）に努める。
- 福祉避難所開所や運営方法等のマニュアルを作成する。

4) 物資の手配・調達・輸送

◆ 災害対応の概要

発災直後

村地域防災計画では、物資の手配・調達については食料調達計画や生活必需品供給計画を、輸送については輸送計画を策定しており、災害対策本部においては文教及び支援物資等対策部は教育課長が部長として業務にあたることとしていた。また、防災備蓄品については、役場及び指定緊急避難場所等に分散して保管していた。

今回の災害では、村職員の多くが被災し、発災直後は支援物資等対策部長（教育課長）が参集できず、急遽、会計課長が物資担当となりさくらドームで物資の受入と各地区への配布手配の業務にあたった。

7月5日午後には国からの物資（水・毛布等）がさくらドームに届き始め、民間（J A・ヤマザキパン等）からの支援物資をさくらドームへの避難者へ配布した。自衛隊がさくらドームに到着後、村内管内地図を利用して各集落への物資の配布状況を一目で確認できるようにし、配布順序を決定して、配布を自衛隊に依頼した。

発災直後は国のプッシュ型支援により物資が次々に送られてきており、数日を経過してからは配布を終えた自衛隊から孤立している集落の情報や次回配付を依頼された物資の情報を聞き取り、避難所から要求された物資と合わせて国や県に対してFAXで物資を要請した。

自衛隊には孤立集落への食料や役場への燃料など、道が寸断されたところへも可能な限り歩いて物資を運んでもらった。徒歩でも行けない場所にはヘリコプターから落としてもらう等の対応を取ってもらったが、悪天候のため出動できないことが何度も発生した。

物資拠点での配布について

村内のライフラインの被害状況等を考慮し、発災から1ヶ月程度はさくらドームを物資拠点として10名程度の職員で支援物資受取の受付や、搬入・搬出等の対応にあたった。

必要な物資の県への要請については、当初FAXで送付する方法を取っていたが、その後県が配付したタブレット端末による方法に変更した。村民も家屋の被災等により身分証等を紛失した場合も多かったため、制限は設けなかった。

さくらドームは、壁も床もなく衛生面で厳しい状況であったこと、村内のライフラインの応急復旧も進んだことから、8月14日に物資拠点を石の交流館やまなみに移転した。8月25日には、県から物資の無償提供が可能な企業のリストの提供を受けたため、以降はこのリスト内の企業に対して直接物資の提供依頼を行った。9月1日からは嘉島町・美里

町から1日2名の応援職員の人的支援を受け、受付及び在庫管理業務等に従事していただいた。

物資提供にあたり、村外や被災していない方の物資の受取が確認されたことから、9月15日以降は受付時に罹災証明書等の提示を求め、初回確認時に入場証明書を発行するようになった。また、9月16日以降、毎週水曜日は物資提供を行わず、在庫管理等を行う日とした。在庫管理を進めたことにより、支援物資が充足していることが判明したため、9月30日に物資の受入を終了し、村のホームページ等で周知した。

10月31日の避難所閉鎖に合わせて物資拠点での物資配布も終了し、11月以降は物資拠点や避難所等に残った物資を集約し、有効活用に向けて配布や備蓄等を検討した。



さくらドームでの物資保管状況

避難所の物資について

発災直後、避難所には国からプッシュ型の支援により当面の日常生活を送る上で必要な飲食料等が供給された。数日が経過すると避難所本部から県商工政策課にFAXで要請し、県から村の物資拠点（さくらドーム）に送付があり、そこから避難所に届く形となった。

2ヶ月程度が経過したタイミングで県の物資拠点閉鎖に伴い、それ以降の物資については、村の物資拠点に在庫がある場合はそれを利用し、在庫がない場合は県から示された協力企業等への要請または直接避難所周辺の店舗からの調達によって対応した。

個人からの支援物資については、発災直後は避難所で直接受け入れ避難者等に配布していたが、数日経過後はある程度避難者の利用が見込める物（お茶・水等）は避難所で受け入れ、それ以外は物資拠点（さくらドーム）に届けることとした。

避難所の物資管理については、発災数日後から避難所の物資の在庫管理票を作成し、管理を行っていたが、被災直後の混乱もあり、十分な把握や整理はできておらず、避難所の外部委託や集約に合わせた準備等の際に再度物資の管理状況を見直した。

7月 5日	さくらドームを物資拠点として各地区や避難所への物資提供開始
8月 14日	物資拠点を石の交流館やまなみに移転
9月 15日	物資配布時に被災したことを証明する書類の提示をルール化
9月 16日	毎週水曜日は物資提供を休みとし、物資管理を実施
9月 30日	物資受入終了
10月 31日	物資配布終了

◆ 円滑にできた点

- 発災から2日後、管内地図を利用し、物資を配布した地区に付箋を貼っていくことで、村内全域への配布状況を整理し、孤立集落や避難所の状況の確認に役立った。
 - LINEWORKS を活用して物資要望や配送状況等を随時配信したことで、物資班と避難所担当者間での情報共有が上手くできた。
 - 物資受取に制限をかける際に、入場証明書を発行することで、その後の円滑な本人確認につながった。
-

◆ 課題・改善すべき点

- 支援物資の配布手法について、発災直後、様々な方からアドバイスをもらったが、異なる手法をアドバイスされることもあり、それらに振り回される形になってしまった。
- 物資のニーズはすぐに変わり、発注時点と搬入時点のタイムラグが生じてしまった。避難所では物資拠点を經由して物資が届く形を取っており、物資を要請した避難所に届かないケースも生じた。
- 中古品や廃棄物等の支援物資として適さない物を持ち込まれる場合もあり、その対応に苦慮した。
- 物資受取者に被災者以外の方がいたことや被災者でも過剰に持っていく方がいたため、必要な方に行き渡っていたか危惧された。また、その対策として受取に制限をかけたが、その制限の基準や情報発信に関するトラブルが発生した。
- 避難所での支援物資の保管状況が把握できなかったことや支援物資のニーズの変化等により、配布終了後に多くの支援物資が残ってしまった。
- 村外の避難所の運営体制が統一されておらず、当初人吉第一中学校避難所は県主導での物資関係の対応が行われており、その後の体制の見直し等も上手く図れず、県球磨地域振興局と村災害対策本部の連携ができない部分があった。
- 物資担当職員が避難所当番も割り当てられており、人員が不足していた。また、指揮系統が明確でなく、現場が混乱するケースもあった。

◆ 今後の改善策・対応

- 支援物資を保管する施設（中心となる拠点に加え、村内の主要な地域での保管場所）を整備する。整備までの当面の保管場所についても想定が必要。
- 発災後の状況変化を考慮した物資の提供基準をあらかじめ定める。
- 支援物資に関する様式を作成し、停電時に備えて配布状況確認用の管内地図と合わせて紙媒体でも準備しておく。
- 必要な支援物資の情報提供を積極的に行い、過剰・不要な支援物資の提供を防ぐ。また、定期的に在庫を管理して、物資拠点閉鎖時に過剰に物資が残らないよう調整する。
- 物資拠点での対応マニュアルを作成し、他自治体等からの応援職員も含めて統一した業務ができるように準備する。
- 支援物資要請について、物資の在庫管理（避難所含む）も含めたシステムを導入する（国・県への要望事項）。

5) 被災地における保健衛生対策（心のケア含む）

◆ 災害対応の概要

全戸訪問による健康調査

7月11日から8月11日まで、村内の要支援者を把握するための健康調査を実施した。D-PATや県内外の保健師等の保健医療チームから支援を受け、全戸訪問を行う体制を構築し、家族単位で被災による生活の変化や健康状態の調査を行った。道路事情の悪い中での訪問であり、安全確保のために自衛隊による移動の協力も得ながらの実施となった。

実際に会えた方（家族からの情報入手含む）1,611人、隣人等からの情報539人、避難所での確認349人となり、約73%の方の状況を把握した。その中で要支援者は63人であったが、至急の案件ではなく、支援保健師や通常業務でのフォローが35人、村の包括支援センターに繋いだケースが24人、心の相談に繋いだケースが4人となった。その後、未確認者の訪問を継続するか協議を行い、通常業務でのフォローにより対応することとした。

心のケア関係（アルコール依存症・うつ等）

アルコール依存症やうつ傾向の方に対しては、D-PAT及び熊本県精神保健福祉センターの定期的な巡回により相談対応を行った。また、発災から1ヶ月後の8月から日本赤十字社熊本県支部による村の職員を対象としたこころのケア活動が役場庁舎を拠点として行われた。

避難所関係

7月6日の旧多良木高校避難所・人吉第一中学校避難所の開設に伴い、避難所での健康支援を開始し、健康調査と避難生活長期化に伴う支援や巡回支援相談及び新型コロナウイルス感染症の予防をはじめとする感染症対策を行った。また、球磨郡医師会及び歯科医師会の協力による避難所等での巡回相談も実施した。なお、人吉第一中学校避難所においては、熊本県看護協会の協力の下、7月10日から7月26日まで夜間も災害支援ナースが駐在した。

避難所で生じる健康問題は、被災前から潜在的にあった問題も多く、地域の中では知り合いの中で助け合いながら対応できていたことが居住場所の変更により顕在化するケースが見られた。環境の変化や活動量が減ったこと等による認知症や生活不活発病も問題となった。また、発達障害の子どもの環境への慣れにくさによる問題も避難所全体の問題として波及した。

9月10日に球磨中学校避難所に集約された後も定期的な支援を行った。

豪雨災害発豪雨災害発生からの経過

7月11日 健康調査のための全戸訪問開始（～8月11日まで）

◆ 円滑にできた点

- 発災当初から県内外の保健師をはじめとする医療従事者の支援があり、心身両面での支えとなった。また、災害で混乱している中、今後の見通し等について具体的なアドバイスがあり、計画的に業務を進めることができた。

◆ 課題・改善すべき点

- アセスメントシートや様式がすぐに使用できる状況になく初動に手間取った。
- 要支援者把握のために、多大な労力と時間をかけて村内を全戸訪問し健康調査を行い、村内の状況把握や医療に繋ぐことはできたが、結果的には緊急の支援を必要とする方はほとんどいなかった。
- 健康調査をした際のデータ入力業務において、多くの人に関わるため、データ入力に手間取り、調査結果を基にした今後の計画策定まで至らなかった。
- 様々な医療従事者が関わる訪問事業において、フォロー対象者の視点が異なっていることがあった。
- 人吉第一中学校避難所では災害支援ナースによる夜間の見守りが行われていたが、支援者が撤退する際に、避難者や避難所スタッフから不安の声が聞かれた。また、外部の保健医療従事者に村の保健衛生対策を支えていただけており、撤退時期には村の保健師も不安感を持った。
- 発災直後は薬がない、病院に行けない等の状況に丁寧に対応していたが、時間の経過とともに要求が依存的になる傾向が見られた。
- 多くの医療支援者が関わり、支援団体の会議も開催されたが、発災当初は記録を確認する時間が取れず、課内や支援者間での情報共有も十分にできなかった。
- 職員の仕事内容が内部からも外部からも分かりづらい状況だった。

◆ 今後の改善策・対応

- データ集をすぐに使えるようにデジタル・紙で準備し、各地で保管する。
- 事前にデータ入力のフォーマットを定めておき、活動計画の策定に生かせるものとする。
- 情報の取り方・記録方法・フォロー対象者の視点を統一化する。
- 依存度の高くなりやすい支援については、当初から支援終了予定時期を示す。

- 被災者の声を聞くことは必要だが、過度の対応は行わず、避難者が自立できるような関わりが必要。避難所運営者にもその認識を共有する。医療機関受診や夜間対応も自分自身で対応できるような仕組みづくりを行う。（避難所からの巡回バスやタクシー利用等）
- 支援記録を何の目的で、誰が、どのように共有するのかのルール作りをする。特に避難所を出て仮設住宅での生活に移行を見据えたアセスメントが必要。
- 支援内容に分けた班毎に色分けしたビブスを初動期から着用する。

6) 災害ボランティアの受入・活用

◆ 災害対応の概要

今回の災害では、住家被害が多数発生し、ボランティアによる土砂撤去や家財搬出等の支援が必要となることが見込まれたことから、7月6日に村と村社会福祉協議会（以下「村社会福祉協議会」）で協議を行い、村社会福祉協議会が運営するボランティアセンター（以下「ボラセン」）を開設することを決定した。村内各地での被害発生により、ボラセンの開設場所探しは難航していたが、人吉市社会福祉協議会から合同設置が打診されたため、7月10日から人吉市の東間コミュニティセンターを拠点として開設した。

開設当初は、ボラセンとして何をすべきかの判断ができずに先を見通した対応ができず、まずは、電話受付や2人1組で被災地区を巡回してのニーズ調査を行っていたが、村内の道路被害の影響もあり上手く進められなかった。なお、避難所に対しては、ボラセンの活動周知・ニーズ把握のため、チラシ掲示や配布を行った。また、新型コロナウイルスの感染拡大防止の観点から支援団体・支援者は熊本県内に限定し、支援の呼びかけは人吉市社会福祉協議会ホームページを通して行った。

村内でのボランティアによる作業は7月13日に渡地区から開始し、道路復旧等に合わせて一勝地地区では7月中旬、神瀬地区では7月下旬に活動を開始した。

8月中旬にはボラセンの球磨村サテライトをさくらドームに開設し、ボランティアの受付を人吉市で、マッチング及びグルーピングはさくらドームで行い、さくらドームから活動場所にバスを使って送迎することとした。ボランティアセンターの一部機能のみを担うサテライト運営のため、主に団体ボランティアを優先して送り込んでもらった。村内のボランティア受入は8月下旬頃が最も多く、1日に100名程度を受け入れ、14ヶ所での活動が行われた。

ボランティア活動の実施のための資機材については、県内外の自治体や支援団体からも提供があり、島原市からは7月下旬にトイレカーの貸与を受け、断水して仮設トイレもないような場所に設置することでボランティアの環境を整えた。

9月1日からは、ボランティアニーズの減少や村社会福祉協議会の通常業務への移行を考慮して、ボランティアの受入を週末（金・土・日）のみに限定した運営を行った。また、人吉市のニーズ件数が多く残っていたことやボランティアの依頼内容の多様化など、各世帯の状況に応じた個別支援の必要性を感じ、球磨村でのボランティア活動や被災者支援に関する情報提供を正確かつ迅速に行っていくためにも、相談や問い合わせ、情報発信などの窓口を一本化する必要が出てきたことから、10月21日に球磨村災害ボラセンとして独立した運営に移行した。

令和2年12月末時点でボランティアの参加人数は延べ4,873人、対応件数は延べ591件となった。



さくらドームでの活動内容説明



家屋清掃作業

〈豪雨災害発生からの経過〉

- 7月 6日 村と村社会福祉協議会の協議によりボラセン開設を決定
- 7月 10日 人吉市社会福祉協議会との合同ボラセンを人吉市東間コミュニティセンターに開設
- 7月 13日 村内でのボランティア活動開始
- 8月 16日 球磨村サテライトをさくらドームに開設
- 9月 1日 週末のみのボランティア受入に移行
- 10月 21日 球磨村災害ボラセンとして独立

◆ 円滑にできた点

- 当初、村内に入っていた他の支援団体と情報共有ができておらず、支援活動の重複等が発生したが、村内の支援団体の連携会議を開催することで、スムーズな活動につなげた。

◆ 課題・改善すべき点

- 災害ボラセンの設置訓練は行っていたが、実際の運営は初めてであり、被害が甚大だったことも影響してスムーズに活動できなかった。
- 村全体が被災したため、ボラセンの設置場所の確保ができなかった。
- 災害対策本部との情報共有が上手くできず、被害状況や避難所のニーズ調査に苦慮した。
- ボランティア活動に必要な資材の受入について、対応スタッフの役割分担ができておらず、受入簿の整理もできていなかった。

- 個人での参加者は他のグループと一緒に活動してもらったが、終了してから勝手に帰ったり、ボランティアグループのリーダーの命令に従わない等のルールを守らない方もいたため、対応に苦慮した。
- 発災後、多くの団体が支援に入っていたが、団体の情報や課題が共有されておらず、効率的に活動ができない場合があった。
- 村社会福祉協議会の職員も被災し、発災直後は業務に従事することが難しい職員がいたことや、指定避難所の対応にも人員が必要だったため、村社会福祉協議会が担う発災後の業務の人員確保が困難だった。

◆ 今後の改善策・対応

- 訓練に関しては、実際にしなければならないオリエンテーションやマッチング、グルーピングなどの実情に即した内容の訓練とする。
- 災害対策本部と村ボラセンの連携体制を構築する。
- 村と村社会福祉協議会で協議を行い、ボラセンの設置予定場所を設定する。
- 今回の災害を踏まえた災害ボラセン運用マニュアルを作成し、新たな災害に備える。
- 村内で活動する支援団体や村との連携会議を定期的に行い、情報共有する。

7) 応急仮設住宅の建設、被災住宅の応急修理の受付

◆ 災害対応の概要

応急仮設住宅の建設

避難所生活の一刻も早い解消と、今後の生活の再建に向けて落ち着いて考えることができる環境を整えるため、発災から10日後の7月14日から応急仮設住宅の提供に向けた準備を開始した。

県すまい対策室と協議を行いながら、まずは「今後の生活再建に向けた意向調査」を実施することとして、7月16日から村内外の避難所やさくらドームの罹災証明書申請受付窓口において調査票の配布を開始した。

さらに、「今後の生活再建に向けた意向調査」の実施に合わせ、7月26日から7月28日に、建設型応急仮設住宅、賃貸型仮設住宅、住宅の応急修理等の住宅支援に関する「被災住宅支援制度説明会」を村長、全課長、県すまい対策室とともに村内の避難所で実施し、同時に建設型仮設住宅の申込受付を開始した。



「今後の生活再建に向けた意向調査」の結果、応急仮設住宅への入居希望は回答数全体の約54%となったため、罹災証明の発行予定件数が約500件との試算をもとに、建設型応急仮設住宅の建設戸数を約200戸～300戸と割り出し、球磨村総合運動公園内の多目的広場、グラウンド、さくらドーム周辺、芝生広場の4箇所及び村外の錦町に合計269戸を建設することとした。

建設期間の短縮を目的に、2018年西日本豪雨災害で実績があるムービングハウスを球磨村総合運動公園内多目的広場に県内で初めて導入することとし、7月16日に着工、7月31日に完成、8月2日から入居開始となった。



他の建設型仮設住宅も 8 月 1 日以降に順次着工・完成し、10 月 24 日までに全ての建設型仮設住宅で入居が完了した。

□建設型仮設住宅の建設経過

団地名	設置戸数		構造	スケジュール		
				着手	完成	入居
球磨村多目的広場仮設団地	33 戸	269 戸	ムービングハウス	7 月 16 日	7 月 31 日	8 月 2 日
球磨村グラウンド仮設団地	113 戸		木造	8 月 1 日	10 月 7 日	10 月 10 日
球磨村さくらドーム仮設団地	35 戸		ムービングハウス	8 月 7 日	9 月 19 日	9 月 20 日
球磨村大王原公園仮設団地 (球磨郡錦町)	88 戸		木造	8 月 7 日	10 月 21 日	10 月 24 日

インフラの被害により自らの住宅に居住できない世帯への支援

自らの住宅に直接的な被害は無いものの、道路の寸断や水道施設の被災などのインフラの被害により自らの住宅に居住できない世帯が多く発生した。

そのため、災害救助法による応急仮設住宅の提供を目的として、「インフラ避難世帯の認定」に向けた作業を 7 月下旬から開始し、認定に当たっては県すまい対策室の支援を受けながら、総務部住宅支援班およびインフラ復旧部、県からの応援派遣職員を中心に検討を行った。

内閣府の実施方針では「インフラ避難世帯」は市町村長が認定することとなっているが、認定手続きをスムーズに行うため、県すまい対策室を窓口とし継続して内閣府に事前協議を行った。

検討の初期段階では「インフラ避難世帯」の認定世帯数をある程度幅広く多めに見積もっていたが、住まいの再建に関する意向調査の結果から導いた建設型仮設住宅の建設戸数との開きが大きくなったことから、内閣府との事前協議が難航した。

事態を打開するため、9 月 3 日に県すまい対策室と総務部住宅支援班の合同で村内の認定予定地区の現地調査を行った結果、9 月 15 日に 25 地区 262 世帯を「インフラ避難世帯」として認定し、県に報告した。

賃貸型仮設住宅（みなし）及び被災住宅の応急修理

8月2日に球磨村総合運動公園内さくらドーム横に設置されたコンテナハウスにおいて、罹災・被災証明書の発行に伴う各種申請受付窓口を開設し、その窓口において賃貸型仮設住宅（みなし）及び被災住宅の応急修理制度の説明を開始した。

窓口では住宅支援班と熊本地震を経験した御船町からの応援職員が対応に当たり、賃貸型仮設住宅（みなし）の申請申込書を配布するとともに、制度設計が追いついていなかったものの、熊本地震の際の対応を参考に応急修理制度の説明を行った。

豪雨災害発生からの経過

- 7月16日 球磨村総合運動公園内多目的広場にてムービングハウス建設着工
「今後の生活再建に向けた意向調査」を開始
- 7月20日 球磨村復興本部（復興業務班編成 住宅支援班3人体制）
- 7月22日 建設用地確保のため、錦町、あさぎり町へ町有地使用の依頼
- 7月26日 建設型・みなし仮設住宅申込書配付開始
- 7月26～28日 住宅支援制度説明会（各避難所）
- 7月28日 住宅支援班再編 5人体制
- 7月29～30日 住宅支援に関する相談窓口（さくらドーム）
- 7月30日 木造仮設住宅入居申込締切（1次募集）
- 8月1日 球磨村総合運動公園内グラウンド、芝生公園に木造仮設住宅建設着工
- 8月2日 多目的広場仮設団地カギ渡し
- 8月3日 罹災証明交付時に住宅支援に関する相談窓口開設
- 8月7日 球磨村総合運動公園内さくらドーム前および錦町大王原公園に木造仮設住宅建設着工
- 8月27日 浸水住宅応急修理DVD講習会、錦町長と錦町仮設団地入居者への優遇支援策協議
- 9月1～5日 建設型仮設住宅最終意思確認調査
- 9月14～21日 インフラ避難認定世帯向け仮設住宅利用調査
- 9月15日 災害救助法に基づくインフラ避難世帯を認定（262世帯 568人）
- 9月20日 さくらドーム仮設団地カギ渡し
- 9月23日 災害救助法に基づくインフラ避難世帯指定説明（高沢集会室）
- 9月30日 災害救助法に基づくインフラ避難世帯指定説明（旧多良木避難所）
- 10月10日 グラウンド仮設団地カギ渡し
- 10月24日 大王原公園仮設団地カギ渡し
- 10月30日 仮設住宅入居の仮申込締切
- 12月15日 賃貸型仮設住宅（みなし仮設住宅）の申込締切

● 随時

熊本県すまい対策室、住宅課との協議

8月17日以降数回 芦北町との仮設住宅建設候補地選定協議

9月11日以降数回 錦町との仮設住宅管理に向けた協議

◆ 円滑にできた点

- 建設型仮設住宅の建設候補地は、浸水区域などが多く安全な平地がなかったことから、実現はしなかったが、神瀬地区の生活圏を考慮し芦北町大野地区周辺で建設できないか芦北町とも建設に向けた協議を行った。
- 「今後の生活再建に向けた意向調査」の結果、球磨村総合運動公園と村外の建設候補地（錦町・あさぎり町）で入居の希望を比較すると、圧倒的に球磨村総合運動公園が多かったため、錦町入居者への優遇措置ができないか検討を行い、錦町長に直々に打診を行った。その結果、10月発行の錦町住民プレミアム付商品券を錦町仮設団地入居者は購入できることとなった。
- 仮設団地内の駐車場は一世帯に1台だが、一世帯に2～3台所有しているが多く、運動公園では空きスペースでなんとか確保できたが、錦町では空きスペースが少なく、事前に民間の空き地を確保した。
- 仮設住宅申込書を出された方は、受付漏れを無くす為、受付簿に記入するとともに受付番号を発行し申請者へ渡した。
- 木造仮設住宅の入居にあたっては地元地区のまともりに配慮した。

◆ 課題・改善すべき点

- 当初、3名体制で対応していたが、住宅支援への問い合わせが多く、制度設計もままならず、時間に追われて円滑に行えなかった。
- 避難者が村内外に分散したこと、かつ、所在の把握が難航したことから「今後の生活再建に向けた意向調査」の回収率が低調だった。
- 建設型応急仮設住宅の建設については、高台の安全な平地が無く、場所選定が難しい状況であったが、建設地の決定が早い程、完成までの時間が短くなることから、もう少し早い決定が望まれた。
- ムービングハウスの竣工が早すぎ、人手不足の中、様々な課題（制度設計、住民説明、要支援者把握、罹災証明発行前に入居開始）を早急にやり遂げる必要が出た。
- 入居者を抽選ではなく、優先順位（生活弱者・高齢世帯・大家族等）で決定する方法としたが、優先順位の基準を決めることが非常に難しかった。
- インフラ避難世帯の認定について、当初は1～2週間で認定される見込みだったが、結果としては2ヶ月程要した。住宅支援を利用できるかに関わってくる重要な認定であり、問い合わせも多かったが、回答が出来ない状態が続いた。

- みなし仮設住宅は避難後直ぐに民間アパートを借りられるケースがあり、インフラ避難指定をする作業時に苦慮した。（被災直後は指定できるであろうと思っ
ていても、啓開作業の進捗状況により地区指定できないことがあるため）
- 「インフラ避難世帯認定」が生活再建支援法における「長期避難世帯」の認定と
混同して受け止められることが多々あり、生活支援金の支給や医療費の無料化が
受けられると一部誤解して受け止められた。
- 村外へ建設型仮設住宅を建てることで、課題が多く、協議が複雑となった。村
外仮設住宅への入居後に令和2年国政調査が実施されたことにより、住民票は移
していないものの国勢調査上では大幅な人口減少となり、令和3年度以降の普
通交付税算定額への影響が懸念された。
- 仮設住宅の入居が完了するまで、とにかく問い合わせが多い状況が続いた（間取
りや入居基準、優先順位、入居場所、長期避難認定時期等）。日中は住民対応に
追われる為、事務が進まない状況が続き、また、応急修理の制度説明に時間が割
かれることも多かった。
- 仮設住宅は、同じものでないと管理が難しく、またムービングハウスの馴染み
がなく嫌われる感が多く、要支援者を優先的に入居させようとしたが、断られる
ケースが多々あった。
- 被災後に離婚し、どちらが住まいの制度を利用するか揉めた事例があった。
- 高齢者、障害者が賃貸物件を借りるのが困難な事例があった（大家さんから断
られるケースが発生した）
- 熊本地震における他市町村の活用事例を参考に罹災証明の発行や支援金の給付
状況等を一元管理する Salesforce システムを導入したが職員間に浸透せず、う
まく使いこなすことができなかった。

◆ 今後の改善策・対応

- 平常時から被災者台帳の作成に向けた準備を行うとともに、避難者の居所の把
握をスムーズに進めるため、警察や消防との意識合わせを行う。
- 優先入居基準については大まかに高齢者、障害者、妊婦等の基準が例示された
が、実際の作業は非常に難しい為、更に掘り下げた基準を検討する。
- インフラ避難認定は市町村での認定となっているが、早い段階で県と現地を確
認し、認定手続きを進める。（時間が経過するにつれて状況が変わる）
- 大規模洪水が発生したときの建設型仮設住宅候補地を、平時から事前に選定し
ておく。必要であれば協定を結ぶ。（普通交付税算定に留意が必要）
- 建設する仮設住宅の種類は、住民への説明対応の観点からは統一した方が望ま
しい。
- 住民からの問い合わせに対応する応援職員の派遣を求める。
- 仮設住宅完成後の不具合対応として、地元業者でも対応できる体制を整える。
- 住む場所が見つからない、見つけれない人への支援体制を構築する。（福祉
担当と住宅担当の職員間の連携が必要）
- Salesforce システムの活用について平時から理解を深めておく。

8) 災害廃棄物の処理

◆ 災害対応の概要

災害廃棄物処理計画では、5地区ごとに災害廃棄物仮置き場の候補地を設定しており、今回の災害では家庭のがれき類のごみ搬出場所として渡（村外）・一勝地・神瀬の3地区に災害廃棄物仮置き場を設置した。また、可燃ごみ集積所を1ヶ所に設置した。

仮置き場の運営は、（一社）熊本県産業資源循環協会南部支部から紹介を受けた業者と緊急随契により委託契約を締結した。また、村民への仮置き場の設置等に係る周知は広報紙臨時お知らせ版やチラシの配布により行った。

なお、仮置き場等の終了時期については、各仮置き場への搬入量と災害片付けごみ想定量、設置場所における地域状況等を考慮して判断した。

渡地区

渡地区は球磨村総合運動公園を候補地として計画していたが、発災直後から災害対策本部が設置されており、グラウンドも自衛隊の災害救助派遣部隊の前線基地としてヘリコプター離発着場等に利用されていたため、災害ごみ仮置き場として利用することができなかった。災害対策本部の移転後も運動公園には仮設住宅の建設が予定されたため、別の場所を探すこととなったが、周辺にも適地がなかったため、近隣市町村と協議を行った結果、山江村の協力を得て「山江村ふれあいパークみのぼる」を仮置き場とすることとなった。7月15日に受入を開始し、各家庭からのがれき類を自己搬入してもらい、9月12日まで受入を行った。

神瀬地区

神瀬地区は計画どおり「神瀬福祉センターたかおと横の防災広場」を仮置き場とした。7月20日から受入を開始し、各家庭からのがれき類を自己搬入してもらった。9月下旬までの受入を予定していたが、土砂災害等により各家庭の清掃作業が進まず、住民からの延長要望もあったことから、令和3年1月末まで期間延長して受入を行うこととした。

一勝地地区

一勝地地区は計画どおり「球磨中学校運動場」を仮置き場とした。7月21日から受入を開始し、各家庭からのがれき類を自己搬入してもらい、7月31日まで受入を行った。8月3日の球磨中学校の授業再開に伴い、仮置き場を閉鎖することとしたため、短期間の開設となった。

可燃ごみの収集（全地区共通）

計画では可燃ごみ集積所の設置は想定していなかったが、従来の搬入先である人吉球磨クリーンプラザが災害関連ごみの搬入量過大により搬送が困難となったため、可燃ごみを福岡市や鹿児島市へ搬送することとなり、村内に集積中継場所を設置する必要が生じた。

今回の災害により被災した砕石工場が閉鎖したため、その土地を借用し、可燃ごみ集積所を設置した。8月1日から受入を開始し、鹿児島市や委託業者等が各地区の災害廃棄物仮置き場に搬入された災害片付けごみやがれき類の中から可燃ごみを搬出し、可燃ごみ集積所に運び込み、9月30日まで受入を行った。

また、10月1日からは砕石工場跡地を公費解体に伴う仮置き場として整備し、可燃ごみに加えて片付けごみと解体ごみの受入を行っている。

【砕石工場跡地】



豪雨災害発生からの経過

7月 15日	(渡)「山江村ふれあいパークみのぼる」受入開始
7月 20日	(神瀬)「神瀬たかおと横の防災広場」受入開始
7月 21日	(一勝地)「球磨中学校運動場」受入開始
7月 31日	(一勝地)「球磨中学校運動場」受入終了
8月 1日	「砕石工場跡地」可燃ごみ受入開始
9月 12日	(渡)「山江村ふれあいパークみのぼる」受入終了
10月 1日	「砕石工場跡地」可燃ごみに加えて片付けごみ・解体ごみ受入開始
1月 31日	(神瀬)「神瀬たかおと横の防災広場」受付終了

◆ 円滑にできた点

- 国（環境省）や専門家チーム（D-Waste-Net）、他自治体（常総市・西原村等）からの助言により、災害廃棄物処理における事務処理手順や推進体制整備等を円滑に進めることができた。

- 仮置き場の設置管理運営については、（一社）熊本県産業資源循環協会南部支部の全面的協力支援を受けて、スムーズに管理運営できた。
- 自衛隊、トラック協会の支援により初期の大型災害廃棄物撤去がスムーズに実施できた。

◆ 課題・改善すべき点

- 災害廃棄物処理計画で予定していた災害ごみ仮置き場の候補地を利用できないケースが生じ、代替地の確保に苦労した。
- 私有地等に災害ごみを持ち込まれる事例があった。その災害ごみを撤去しても再度持ち込まれることもあった。
- 仮置き場の開場日程の周知がうまくできていないことがあった。

◆ 今後の改善策・対応

- 災害ごみ仮置き場の候補地には、他用途と競合する可能性のある場所は除外し、専用の場所を確保する。
- 今回の災害を踏まえ、球磨村地域防災計画別冊「球磨村災害廃棄物処理計画」を見直す。
- 私有地等に災害ごみが持ち込まれた場合、即座に持込禁止の看板を設置するとともに、ロープを張り、立入りを規制する。
- 各避難所でも仮置き場の開場日程を掲載する等、広報紙以外での周知策を検討する。

9) 住家被害認定調査及び罹災証明書交付

◆ 災害対応の概要

7月9日から罹災証明書交付に向けた関係者との協議を始め、被災住家が村内広範囲に及ぶことから状況把握のための事前調査（概況調査）を13日から15日にかけて行うこと、16日から罹災証明書交付申請受付・住家被害調査を開始することを決定した。

13日からの事前調査は、渡地区・一勝地地区・神瀬地区の3班体制で浸水深等により被害状況を確認した。事前調査と16日以降の住家被害認定調査については、朝礼後と夕方にミーティングを実施することとしたが、19日以降は暑さ対策のため、朝礼後のミーティングをなくし、早めに調査にとりかかり、夕方は書類整理等を行うよう変更した。

16日からの罹災証明書申請受付は、午前中に担当職員が研修を受講し、午後からさくらドーム・役場庁舎・人吉第一中学校体育館避難所・旧多良木高校避難所の4ヶ所で受付を開始した。また、住家被害認定調査は、県危機管理防災課や公益社団法人熊本県不動産鑑定士協会による研修を受けたうえで、渡地区2班、神瀬地区1班で調査を開始した。調査班は高知県大豊町や長崎県からの人的支援を受けて編成した。調査対象は申請があった住家で、道路決壊等により調査困難地域もあることから調査できる地区ごとに順次行うこととして、Salesforce システムを活用し、調査班ごとにタブレットを携帯して調査を行った。

調査は、内閣府が定める「災害に係る住家の被害認定基準運用指針」に基づき、木造・プレハブ戸建ての1～2階建ての場合は、外観の損傷状況及び浸水深の目視による第1次調査を実施した。それ以外の構造の場合や第1次調査を実施した住家の被災者から申請があった場合は、外観の損傷状況、傾斜の計測、浸水深の確認及び主要な構成要素ごとの内部立ち入りによる第2次調査を実施した。被害の程度については「全壊」、「大規模半壊」、「半壊」、「準半壊」または「準半壊に至らない（一部損壊）」の5区分で判定した。

7月20日の打ち合わせで、さくらドームにおいて罹災証明書の交付を8月3日から開始すること、交付と併せて各種被災者支援の窓口を設置することとした。

8月3日からの罹災証明書交付・各種支援相談窓口設置にあたっては、新型コロナウイルス感染症対策のため、事前に電話連絡により時間帯を指定して呼び出しを行った。当初は9時・11時・13時に各10名ずつを呼び出し、1日あたり30名に罹災証明書を交付した。

被害調査や証明書交付の進捗状況を考慮して、8月15日以降、罹災証明書受付交付・各種支援相談の窓口と被害調査業務について土曜日を休業とすることとし、9月以降は平常どおり休祝日を休業とした。

また、村の業務体制の見直しに合わせて8月18日に窓口を清流館に、被害調査用事務室を防災センター1階に移設し、9月以降は窓口を庁舎2階の事務室通常窓口に移設した。

(令和3年1月13日現在)

申請件数	罹災証明書の交付件数（総数）					
	計	全壊	大規模半壊	半壊	準半壊	一部損壊
503	503	340	32	85	1	45



住家被害認定調査状況



罹災証明書交付状況

豪雨災害発生からの経過

- 7月 9日 罹災証明書交付に向けた協議開始
- 7月 13日 住家被害事前調査（概況調査）開始
- 7月 16日 罹災証明書交付申請受付窓口開設・住家被害調査開始
- 8月 3日 罹災証明書交付開始・各種支援相談窓口開設

◆ 円滑にできた点

- 他自治体からの応援職員の派遣期間が1週間以上と長かったため、調査を円滑に進めることができた。
- 初期の応援職員の中に調査経験者がいたことで、研修前に調査手法等を学ぶことができ、研修の理解が深まった。
- タブレットを活用したことで、データの取込作業を省略することができ、交付窓口での確認も容易に行うことができた。
- 罹災証明書交付に合わせて各種支援相談窓口を設けたことで、被災者の支援漏れを少なくすることができた。

◆ 課題・改善すべき点

- 調査班に村職員を割り振ることができないケースがあった。また、当初の調査班に税務課職員が不在だったため、調査班解散後の業務に経験を生かせなかった。
- 家屋被害調査は非住家を含めて全て実施すべきだった。
- 難しい判定となるケースの事前学習や情報共有ができておらず、調査に遅れ等が生じるケースがあった。
- iPadの活用は有効だったが、発災直後は電波が通じない地域もあり、システムが使えないケースがあった。

◆ 今後の改善策・対応

- 村職員向けに住家被害調査の手法等を学ぶ研修を実施する。
- 他の自治体や建築士等の専門家との協定を締結し、応援体制の構築を図る。

10) 生活再建支援金の支給について

◆ 災害対応の概要

熊本県は今回の豪雨災害について、被災者生活再建支援法施行令第1条第3号に該当し、県内全域に被災者生活再建支援法を適用することが決定されたことから、居住する住宅が全壊又は大規模半壊となった世帯や住宅の半壊又は敷地等の被害によってやむなく解体した世帯が被災者生活再建支援金の支給対象となった。

村では、7月20日から生活再建支援班で生活再建支援金に係る申請受付対応の準備を開始し、罹災証明書の交付等と合わせたワンストップ窓口（生活再建支援金・住宅支援・災害ごみ・公費解体・土砂撤去・税の減免）を設置するため、関係班で場所選定や会場レイアウト、受付開始時期、新型コロナウイルス感染防止対策、村外避難所からの移動手段等について協議・検討を行った。設置にあたっては、広報紙の災害臨時お知らせ版で周知しつつ、新型コロナウイルス感染症対策のため、罹災証明書の交付対象者に対して事前に電話連絡を行い、窓口に来てもらう日時を指定して対応することとし、県や南阿蘇村からの応援職員の支援を受けた。

また、生活再建支援班単独でも、県主催の制度に関する研修会の受講や班内における制度内容等の研修（申請書の確認・申請に係る留意事項等）により手続等を学び、申請受付の体制作りも行った。

8月3日からさくらドーム横に設置したコンテナハウスにて罹災証明書発行等と合わせて生活再建支援金の申請受付を開始し、8月23日までは休日も対応を実施した。生活再建支援金申請書の県への送付は、第1回目を8月13日に行い、その後は週に1~2回のペースで送付し、最短で申請から1ヶ月程度で申請者に支給された。

罹災証明書申請及び発行件数の減少に伴い、8月24日以降は清流館に場所を移して申請受付を行い、休日の対応は取りやめることとした。

豪雨災害発生からの経過

- | | |
|-------|--|
| 7月20日 | 生活再建支援金支給に向けた業務開始 |
| 8月3日 | さくらドーム横プレハブにてワンストップ相談窓口での生活再建支援金申請受付開始 |
| 8月24日 | 窓口を清流館に移転 |

◆ 円滑にできた点

- 罹災証明書交付に合わせて、ワンストップ窓口を設置できたため、村民の負担を軽減することができた。
- 県や南阿蘇村の応援職員の支援により早期に2班体制で受付できる体制を組めたことで、混雑等もなく、スムーズな申請受付事務ができた。
- 災害等により移動手段を持たない被災者を支援するため、村外の避難所から運動公園までのバスの運行を実施した。

◆ 課題・改善すべき点

- 通常業務との生活再建支援金等の災害業務を同時に行わなければならないため、ワンストップ窓口の申請受付業務を含む業務のシフトを組み業務に当たったが、休みを予定した日も休みが取れない状況だった。

◆ 今後の改善策・対応

- 限られた職員数で様々な災害対策業務を行わなければならないことから、緊急性や業務量に応じた適正な人員配置を行う。

1 1) 公費解体の実施

◆ 災害対応の概要

8月2日に今回の災害で被災した村内の被災建造物の解体・撤去について、村として公費解体を実施することを決定した。

9月1日から役場窓口や避難所で申請書類の配付を開始し、ホームページ等での広報も行った。9月7日から申請受付を清流館で実施し、申請受付はコロナ感染症対策のため、事前電話予約体制をとった。

実施数量は8月当初の被災家屋（半壊以上）437世帯の約55%である240件を基準として、更に空き家・倉庫・事務所等の分を含めた300棟を見込み、10月末時点で214件の申請があった。

申請期間は当初、9月7日から12月25日までとしたが、10月中下旬に開催した村づくり懇談会の中で村の復旧復興方針も示されないまま、12月までに住居を解体するか判断することは難しいとの意見が多かったことから、近隣自治体の状況等も参考にしつつ、12月17日に令和3年3月31日まで延長することを決定した。

解体の実施工程は、原則同じ地域の複数の建物（数件程度）を1本にまとめて発注することとし、緊急性や同じ地域の申請状況を考慮して発注の時期を決定するため、申請順の解体とはしなかった。事前に村が事務を委託した補償コンサルタント及び村が指定した工業者が立会いをして、工事内容を確認した上で解体工事に着手した。

自費解体については、令和2年10月31日までに自ら解体・撤去工事の契約を行った場合は、村の基準により算定した金額と解体業者に支払った金額のうち低い金額を償還することとした。

□令和3年3月末時点 申請件数 公費解体 350件、自費解体 13件

豪雨災害発生からの経過

8月 2日	村として公費解体を行うことを決定
9月 1日	公費解体申請書類を配付開始
9月 7日	公費解体申請受付開始

◆ 円滑にできた点

- 国（環境省）や専門家チーム（D-Waste-Net）、他自治体（益城町・西原村等）からの助言により、公費解体開始時における事務処理手順や推進体制整備等の準備作業を円滑に進めることができた。
- 公費解体の職員体制は、県や他自治体（御船町・山都町・長崎県長崎市・五島市）の支援を受け、相談・受付に対応することができた。
- 9月から補償コンサルタントとの被災家屋解体撤去管理業務の委託契約を締結することができたため、公費解体業務フローどおりに予備調査等をスムーズに行えた。

◆ 課題・改善すべき点

- 申請期限について、村の復旧復興方針が決まらないのに申請期限が早すぎるとの意見があり、早い時期から延長ができないか村民から要望があった。
- 罹災証明書発行時のワンストップ相談窓口や役場窓口で公費解体の相談をした人の中には公費解体を申請したと誤解した人がいた。（説明及び周知不足があった。）

◆ 今後の改善策・対応

- 公費解体の実績を検証し、公費解体を想定した災害廃棄物処理計画の策定及び処理体制の見直しを行う。
- 公費解体事務処理マニュアルの整理を行い、被災体験事例として引き継ぐ。
- 県内や広域市町村間、各種関係団体等との連携体制整備に向けて、協力・支援協定締結や連絡調整推進体制の構築・整備を行う。

12) 学校教育の再開

◆ 災害対応の概要

今回の災害では、村内の学校施設（小学校2校・中学校1校）のうち、渡小学校が浸水被害を受け全壊となり、学校施設としての利用ができなくなった。

発災直後、児童生徒及び教職員の安否を電話により確認すると共に、学校施設の被災状況の確認等を行った。

7月5日には、7月10日まで臨時休業することを保護者に対して携帯電話の「安心メール」により連絡。併せて被災した渡小学校の現場確認を行い、7月6日、県教育委員会等に対して被災状況の報告を行った。

被災した学校施設は渡小学校だけだったが、国道219号の被災等によりスクールバスの運行ができず、村内の移動も支障をきたしていたことから、7月8日に村内の小中学校の7月中の臨時休業を決定した。

学校教育の再開に向けては、県教育委員会に派遣職員の応援を要請し、7月9日には派遣職員が着任し、災害関連・児童生徒の一時転出等の業務を担当してもらった（8月28日まで県玉名教育事務所、県義務教育課並びに社会教育課から職員派遣）。

7月18日、国道219号（馬場地区）が通行可能となったことからスクールバスの運行も可能となり、学校再開に向けて児童生徒の通学手段の確認や被災しなかった一勝地小学校・球磨中学校の水道・電気・インターネット回線等の復旧状況の確認を行った。

7月20日、学校再開に関する保護者説明会を人吉第一中学校避難所と旧多良木高校避難所で開催。

7月22日、8月3日に小中学校を再開することを決定し、被災した渡小学校については、一勝地小学校のグラウンドに設置するコンテナハウスで授業を行うこととした。

7月23日には学校・保育園班がさくらドームから役場庁舎へと移動し、学校再開等を含む教育関係業務に注力できる体制となった。

7月27日には村外の避難所等も考慮したスクールバスの運行ルート等の確認や給食数量確認、文房具や机、椅子の準備、児童生徒用のタブレット（熊本市からの貸与）・教職員用PCの手配等、学校再開に向けた準備を進めた。また、保護者に対して登下校に関する意向調査を実施し、その結果の取りまとめを行った。

7月31日、渡小学校のコンテナハウスの設置工事が開始され、8月2日には机等の備品の搬入も含めて工事が完了した。8月3日に小中学校を再開し、8月7日には1学期の終業式を行った。

なお、発災から1ヶ月程度休業しており、新型コロナウイルス感染症の影響で1学期前半にも休業期間があり、授業の遅れが懸念されたことから、例年より10日程度早い8月19日には2学期の始業式を行った。

被災した児童生徒に対する支援・臨時休業中の取組等

避難所及び親戚宅等での生活を余儀なくされた児童生徒を避難先の小中学校で一時受入する制度（被災した児童生徒が住所地はそのまま学籍のみ避難先所在の学校へ転入となる）の周知を行い、41名の利用があった。また、被災により教科書や学用品等を失くした児童生徒のために、教科書や学用品の配付を行った。

避難所での学習支援としては、7月13日にNPO法人カタリバが人吉第一中学校避難所や旧多良木高校避難所で活動を開始し、学習支援や運動支援を実施した。8月の建設型仮設住宅の完成後は、多目的広場仮設団地のみんなの家においても、学習支援等を継続し、支援活動は9月27日に終了した。

また、仮設団地における村教育委員会の学習支援の取組として、さくらドーム仮設団地集会所にて毎週日曜日午前中に、中学3年生を中心とした中学生向けの自主学習支援を熊本大学の学生と協力して実施している。多目的広場仮設団地みんなの家においても月1回程度、小学生向けに体験活動等を行う「くまむらっこ夢広場」を実施している。



渡小学校コンテナハウス



カタリバによる支援

豪雨災害発生からの経過

- 7月 6日～ 小中学校臨時休業
- 7月 8日 小中学校の7月中の臨時休業決定
- 7月 20日 学校再開に関する保護者説明会
(人吉第一中学校避難所・旧多良木高校避難所)
- 7月 22日 8月3日からの小中学校再開決定
- 8月 2日 渡小学校コンテナハウス建設工事完了
- 8月 3日 小中学校再開

◆ 円滑にできた点

- 災害対応や懸案事項等について、1枚の広用紙に短期・中期・長期の計画を立てて記入し、時系列の災害対応や支援対応の明確化を図った。
- 実施済項目、未実施項目等を書き出し、未実施項目について明確化し、着手可能時期を朝ミーティング時に周知徹底し、職員間での情報共有に繋げた。

◆ 課題・改善すべき点

- 災害対策本部の編成により、限られた人員で文教班の業務を行わなければならず、人員不足に苦慮した。
- 被災した児童生徒への支援や保護者への情報共有等、しっかりとした情報発信が必要である。
- 児童生徒向けの支援物資の届け先が教育委員会となるため、その対応や保管場所の確保に追われた。図書や学習用品等の支援物資の小中学校への振分や小中学校での保管場所の確保にも苦慮した。

◆ 今後の改善策・対応

- 教育関係の情報を分野毎に整理し、対応事項を明確にすることで災害による人員不足を補う。
- 情報発信のため、県義務教育課を中心としたネットワーク体制の構築を求める。
- 保護者・学校と連携を密にしながら、タイムリーな情報共有・発信に向けた体制の強化を図る。
- 学校への支援物資と一般の支援物資を区別して管理するためのマニュアル等を整備し、誰もが適正に管理できるようにする。
- 支援物資の中でも必要なものの優先順位を決め、小中学校毎に記録簿を作成し、支援物資が小中学校に計画的に届くようにする。
- 支援物資の受入について、種類を限定した受入や提供予約等により、適正に支援物資が届くようなシステムを構築する。

6. 組織体制の強化

1) 職員の健康管理・ケア

◆ 災害対応の概要

全職員のうち家族も含み人的被害に遭った者は2名（2.78%）、自宅に被害（全半壊）があった者は35名（48.61%）であり、避難所や親戚宅等での避難生活が続く中で、職員は休む間もなく災害対応に追われ、時間外勤務が常態化した。

球磨村役場では電気と通信環境が失われている中でパソコンや勤怠管理システムが使用できず、しばらくは職員の勤務実態の把握ができない状況が続いた。災害対策本部がさくらドームに移ってからは、業務環境は改善したが、職員の多忙な日々は続いた。

球磨村役場に災害対策本部及び復興本部が復帰した7月下旬、職員の勤務実態把握のため全職員に対し「勤務実績報告」の提出を求めた。また、職員の勤務状況の把握や時間外勤務命令等については、当分の間は所属長ではなく、復興本部の各班長（管理職）が実施するように改善した。

さらに、長時間勤務の是正を目的とした職員の勤務ローテーションの設定や日本赤十字社熊本県支部心のケアチームによる「リラクゼーションルーム」を役場内に設置し、労務環境の改善を図った。

□職員の時間外勤務の実態（管理職を除く一般職 59人）

月	7月	8月	9月	10月
時間外勤務平均	143時間	64時間	41時間	25時間
100時間超職員	48人	15人	6人	1人

□職員の被災状況

項目	区分	職員数	割合
人的被害 (親族を含む)	有り	2人	2.78%
	無し	70人	97.22%
自宅被害	有り	35人	48.61%
	無し	37人	51.39%

豪雨災害発生からの経過

- 7月27日 勤務実態把握のため「勤務実績報告」の提出を全職員に求める。
- 7月28日 「職員勤務体制の見直しについて」を発出し、職員の勤務状況の把握及び時間外勤務命令等については、当分の間、所属課長ではなく復興本部の各班長（各班に配属している管理職）で行うように通知。
また、長時間労働是正を目的として、職員の勤務ローテーションの設定等について通知。
- 8月4日 日本赤十字社看護師、心理士によるハンドマッサージを行う「リラクゼーションルーム」を庁舎3F相談室に設置（8月4日～28日まで延べ64人利用）併せてマッサージボランティアも計画したが、新型コロナウイルスの影響により直前になって中止となった。
- 8月10日 夏季特別休暇（7～9月で3日付与）の取得期限を1か月延長する旨の通知を发出。

◆ 円滑にできた点

- 発災直後からほぼ全職員、長時間労働が続いたが、全職員に緊急連絡ができるシステム（LINEWORKS）で、定期的に勤務時間や勤務体系に関する通知を发出し、休養を促した。
- メンタルでの休職者は出なかった。

◆ 課題・改善すべき点

- 職員の健康管理を担う総務課自体が災害対応により激務の状況であり、手が回らない状況であった。
- 発災当初、職員は毎食がラーメンやパン等を食する状況であり、職員の栄養管理が課題となった。
- 発災当初から、役場に日本赤十字社熊本県支部の心のケアチームが配置されていたが、多忙な状況下で利用した職員は一部であった。
- 新型コロナウイルスの影響により、マッサージの中止や他自治体の支援が充足しなかったため、職員のケアや業務の調整がうまくいかなかった。

◆ 今後の改善策・対応

- 災害の度に職員のメンタルを含めた健康管理が課題となっており、職員の健康管理を行うシステムを早期の段階で導入する。

7. その他

1) 国等からの視察の受け入れについて

◆ 災害対応の概要

豪雨災害発生からの経過

- 7月13日（月）
内閣総理大臣による現地確認
- 7月15日（水）
国土交通大臣による現地確認
- 7月16日（木）
環境大臣による現地確認
熊本県副知事による現地確認
- 7月21日（火）
梶山経済産業大臣による現地確認

2) 他自治体からの応援職員の声

令和2年7月豪雨災害への対応においては、他自治体から多くの応援職員が派遣され、復旧に向けて従事いただいた。ここでは、対応に当たった応援職員からの今後の改善に向けた声を取り上げた。

7月4日～10月31日までの応援職員の受入数（延べ累計） 単位：人

	避難所運営	罹災証明	公費解体	応急修理受付	支援物資受付	地域包括支援	合計
受入数	1,568	245	227	58	89	5	2,192

◆【課題となった点】

災害対策本部関係

- 災害対策本部を中心とした指揮命令系統・情報連絡体制がはっきりしていなかった。
- 自衛隊や警察等の関係機関の活動について情報共有できていない部分があった。
- 被害情報の収集や被災直後の円滑な体制構築が難しかった。
- 災害発生時に避難所運営や災害ゴミ搬出等の村がとるべき対応や体制等の検討といった事前の備え（職員への周知を含む）があまり十分でないと感じた。
- 村職員の業務と他自治体からの応援職員の業務の分担・整理ができておらず、応援先で派遣チームについて理解・協力を得ることや避難所の人員配置に時間を要した。
- 停電等のインフラ被害により通信手段が限られるなか、利用できた防災無線電話と防災FAXは災害対策本部の設置された清流館と距離が離れていたため、スムーズな利用ができなかった。

総務関係

- 県や県内市町村からの応援職員の派遣期間が短く、業務引継ぎ等に時間を要して非効率な場合があった（特に避難所関係や住家被害調査関係）
- 県外からの応援職員の場合は土地勘がないことや村職員とコミュニケーションをとる機会も少なく、対応状況や担当者の把握に時間を要した。

情報関係

- 村の情報集約・一元化が十分に整備されておらず、どの部署から情報収集すればいいか苦慮した。また、発災直後は情報が錯綜していたこともあり、情報の正確性やその情報への対応を誰が行うのか、また組織として対応できているものが混乱していた。
- LINEWORKS による情報共有は村職員間では有効に働いたが、応援職員等の関係機関に情報が共有されていなかった。また、LINEWORKS で情報を共有するだけでその問題にどう対処するか検討されていないケースも見受けられた。

罹災証明関係

- 住家被害調査の際に危険でどうしても調査に行くことのできない家屋があり、航空写真等による確認を試みたが、被害程度の確認まではできず、判定をどう出すか苦慮した。

避難所・物資関係

- 避難所と災害対策本部の情報共有や役割分担ができておらず、過剰な支援物資が大量に搬入され、その対応に時間を取られた上、支援物資を十分に有効活用できない事例が見受けられた。

災害ボランティア関係

- ボランティアセンターの設置を村から球磨村社会福祉協議会に委託していたが、村において委託後の活動状況の把握ができておらず、状況に応じた改善策の提示等ができなかった。
- 人吉市と合同でボランティアセンターを設置したが、10月中旬まで球磨村はサテライトに留まったため、積極的なボランティアの受入や個々の状況に応じた個別対応を行うことが難しかった。

◆【今後の災害対応における改善案】

災害対策本部関係

- 自衛隊や消防団、警察、自治体からの応援などの関係機関との連携については、関係者が集まる災害対策本部会議の初期の段階で住民の安否確認の手法やその情報共有の手段等を議論した上で、活動を行ってもらう。
- 被災者支援のために被災者台帳の作成等を今後行うことを関係機関に始めから認識してもらい、救助者の情報把握の一元化と情報提供の協力体制を構築する。

- ▶ 災害対策本部の設置場所については、災害時に利用すべき機器や非常電源等のインフラも考慮した場所をあらかじめ検討する。

総務・情報関係

- ▶ 平時から過去の災害事例を検証し、被災規模や内容等に応じた村の業務体制や職員派遣のモデルを想定しておき、受入体制を整えておく。（受援計画の策定・充実）
- ▶ 災害派遣職員と被災市町村職員との間に担当窓口（世話役）の職員を配置する。
- ▶ LINEWORKS で情報を共有する際には、個別の対応が必要な事項については、その旨を明示すると共に、対応状況の一覧表の作成等により対応漏れを防ぐ。

避難所・物資関係

- ▶ 避難所の運営に関しては、避難所開設後すぐに災害対策本部と避難所本部で対応する事項を整理して重複が生じないようにすると共に、問題案件等については情報共有を図る。

災害ボランティア関係

- ▶ ボランティアセンターの運営を外部に委託した後も、村が支援活動の状況把握等、委託先との連携を密に図る。また、ボランティアは様々な支援団体関わってくるため、団体間の情報共有や意見交換を行う場を設けて、円滑な支援活動に繋げる。