

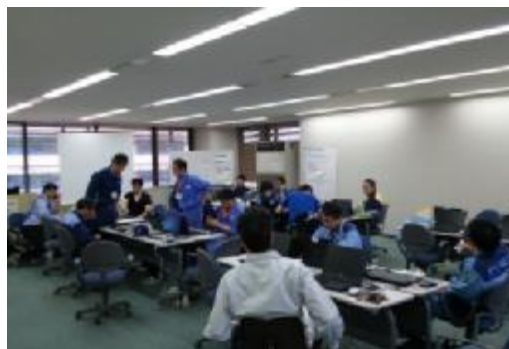
2. 取組みの内容

(1) 大津町の支援が決まるまで

4月16日(土)14時に関西広域連合熊本地震災害支援会議が開催され、府職員2名を「関西広域連合現地支援本部要員」として熊本県へ派遣することとなった。

府職員2名は、16日夕方に大阪を出発し、同日夜に博多へ入り、熊本県庁に到着したのは、17日のお昼を過ぎたころだった。派遣職員の任務は、「混乱する現地で実態を正しく把握し情報収集すること」「関西広域連合の一員として、府の支援内容を確定させること」の大きく2つであった。

県庁に到着した4月17日(日)時点では現地支援本部が県庁の10階に構えられていたが、そこには「九州ブロック知事会」、「関西広域連合」等の各メンバーが、「所狭し」と椅子を並べている状態であった。支援内容は、市町村→熊本県→九州ブロック知事会→関西広域連合という要請で決まる枠組みで、多層構造にある中、情報収集にもかなりの苦勞を要した。



(関西広域連合現地支援本部)

被災地が混乱する中、自らが情報収集すべく関西広域連合の各メンバーで手分けして被災した市町村の現場に伺い、被害の状況、避難所の様子などの調査を行うこととなり、大阪府は避難者数が多い大津町の調査を担当することになり、18日、府職員は大津町役場に向かった。

そして、18日の夕刻、市町村の実態調査の結果を県庁で集約し、関西広域連合でのカウンターパートの割当として、大阪府は大津町を支援することに決まった。

(2) 大津町現地連絡所の活動

① 統括(支援の全体像)

4月20日(水)に、「関西広域連合大津町現地連絡所」を設置し、7月14日(木)まで、14班の支援チームを派遣した。

支援チームは、危機管理室職員による班長、副班長と、府各部局職員、府内市町村職員の構成で、1週間交代の10~22名での体制となった。

班長の役割は、大津町役場に設置した現地連絡所にて、町職員や厚生労働省からの派遣職員等と今後の活動内容や人員体制等の各種調整を行うほか、熊本県庁に設置された関西広域連合現地支援本部において、九州ブロック知事会や熊本県などとの調整を行うことである。

副班長の役割は、大津町現地連絡所での班長のサポートと、支援職員との連絡調整、大阪府への活動報告、班員の健康状態報告である。

支援職員の業務については、当初は物資拠点での物資の仕分け・搬出入、避難所運営サポートであったが、現地のニーズに応じて、災害廃棄物仮置き場での支援、住民の生活再建のための家屋認定調査、り災証明発行の窓口業務へと移行していった。

り災証明の発行に必要な家屋被害認定調査の終了に目途がついたことから7月14日(木)をもって、人海戦術的な短期支援を終了した。

班	派遣期間	派遣人数			派遣市町村	主な支援業務内容
		府職員	市町村	計		
先遣隊	H28. 4. 16～4. 22	2名		2名		物的・人的支援のための県との調整やニーズ把握、カウンターパートの調整
第1班	H28. 4. 21～4. 27 (4. 20～4. 21)	10名 2名		12名		物資基地・避難所の運営サポート、県等との調整、後方支援車の設置など
第2班	H28. 4. 27～5. 3 (4. 30～5. 6)	10名	2名	12名		物資基地・避難所の運営サポート、災害廃棄物対応、家屋被害認定調査、県等との調整など
第3班	H28. 5. 3～5. 9 (5. 7～5. 13)	10名	1名	11名	枚方市、泉大津市	避難所の運営サポート、災害廃棄物対応、家屋被害認定調査、県等との調整など
第4班	H28. 5. 9～5. 15 (5. 9～5. 13)	10名 3名		13名	東大阪市	避難所の運営サポート、災害廃棄物対応、家屋被害認定調査、県等との調整など
第5班	H28. 5. 15～5. 21 (5. 14～5. 20) ※	10名	12名	22名	箕面市、豊中市、高槻市、門真市、東大阪市、八尾市、大阪狭山市、松原市、羽曳野市、岸和田市、※加古川市2名	避難所の運営サポート、家屋被害認定調査、窓口等支援、県等との調整など
第6班	H28. 5. 21～5. 27 (5. 20～5. 27)	10名	9名	19名	豊能町、東大阪市3、八尾市、松原市、岸和田市、泉佐野市、貝塚市	家屋被害認定調査、窓口等支援、県等との調整など
第7班	H28. 5. 27～6. 2	10名	6名	16名	箕面市2、茨木市、大東市2、東大阪市	家屋被害認定調査(1次、2次)、窓口等支援など
第8班	H28. 6. 2～6. 8	10名	4名	14名	摂津市、和泉市、泉佐野市、高石市	家屋被害認定調査(1次、2次)、窓口等支援など
第9班	H28. 6. 8～6. 14	10名	4名	14名	池田市、摂津市、島本町、柏原市	家屋被害認定調査(1次、2次)、窓口等支援など
第10班	H28. 6. 14～6. 20	10名	4名	14名	寝屋川市、守口市、泉南市、河内長野市	家屋被害認定調査(1次、2次)、窓口等支援など
第11班	H28. 6. 20～6. 26	5名	5名	10名	高槻市、茨木市、河内長野市、大東市、和泉市	家屋被害認定調査(2次)
第12班	H28. 6. 26～7. 2	5名	7名	12名	高槻市、摂津市、門真市、守口市、富田林市、高石市、貝塚市	家屋被害認定調査(2次)
第13班	H28. 7. 2～7. 8	5名	7名	12名	茨木市、八尾市、柏原市、藤井寺市、富田林市、高石市、熊取町	家屋被害認定調査(2次)
第14班	H28. 7. 8～7. 14 (7. 14～7. 15)	8名 1名	4名	12名	箕面市、高槻市、摂津市、熊取町	家屋被害認定調査(2次)。現地支援は7/14まで。7/15は現地に配備した後方支援車の移動。
合計		131名	65名	196名		

※第5班は兵庫県加古川市(2名)の支援を得て人員を確保。

② 物資拠点での支援

大津町において実態調査を進める中、プッシュ型で送られてくる支援物資が膨大で町職員の負担が大きいことが分かったため、第1班(4/21～27)の支援については、初日と2日目は班員8名を配置して、物資拠点となっている大津中学校体育館での支援物資受入れ、避難所への配送等業務をすることになった。

トラックにて運び込まれる大量の物資の品名・数量を確認し、所定の場所に搬入・仕分をし、その物資を



物資拠点での物資の搬出の様子

避難所から受け取りに来る車に必要な品・数だけ積み込んでいくのだが、物資の搬入の方が多く、中学校の体育館はすぐに満杯となり、雨の中、横の剣道場に移し替えることとなった。

町や府の職員だけでは、到底、作業はできなかったと思うが、生協や地元企業、大学生などのボランティアの方々、大津中学校の生徒が協力いただいたおかげで、何とか必要な活動をする事ができた。

3日目以降は、避難所運営のサポート要員が必要となったことから、職員の配置の割振りを状況に応じて変更することとした。



物資拠点であふれる支援物資

なお、ゴールデンウィーク明けから避難所となっている小中学校を再開することが決まり、4月29日（金）に、支援物資拠点となっている大津中学校体育館からも大量の支援物資を別の場所に移動させなければならないことになった。支援を行っている府職員等に加え、自衛隊の力を借りつつ2日ばかりで何とかやり終える事ができた。

③ 避難所運営支援

現地連絡所を設置してから、2日目の4月22日（金）、大津町より「町内最大の避難所である総合体育館の人手が足りない。応援をお願いできないか。」と要請があった。直ちに体制を再編し、物資拠点の大津中学校の支援は6名、避難所の総合体育館に2名を配置することとした。

大津町では、最大83箇所の避難所を設置されていたが、大阪府は、大津町総合体育館での避難所運営の支援を行った。

支援については、支援物資の受入・配給や避難者のケア、以前から衛生面で問題となっていた土足での出入りを禁止するための大清掃に加え、第2班では地震で段差が生じていた体育館入口部を地元の子どもたちと一緒に土嚢を作って解消するなど、府都市整備部の職員ならではの経験を活かした支援を率先して行った。各職員が何をすべきかを明確に意識し、実践したことが成果であったと考える。



〈一緒に土嚢を作って地震による段差を解消してくれた地元の子どもたち〉

④ 災害廃棄物仮置き場の支援

4月30日（土）に開設した2か所目の災害廃棄物仮置き場に、ゴールデンウィーク中ということもあり、多くの町民が片づけ後の廃棄物等を搬入されているため、安全管理等に多くの人員が必要との要請を大津町から受け、物資拠点の運営支援にあたっていた職員の大半を災害廃棄物仮置き場へ配置転換することとした。

ゴールデンウィーク中でもあり、トラックなども多い時には1日に1,000台以上、大雨時でも200台近くの搬入があった。特に雨の日は地道がぬかるみ、多くの車両がスリップしその対応にも追われた。

持参したゴム引きの軍手は1日でダメになり、急遽、皮手袋を現地で調達し作業続行したが、それも3日目くらいで破れて使えなくなった。雨の中での作業だったので、合羽を着ての重いコンクリートブロックの積み下ろし作業等のせいで、作業服は汗だくになり、足元も泥だらけで、ガラス片や釘などが散乱する現場での支援業務は、ひと言で言うと「過酷」な活動であった。



矢護川災害廃棄物仮置き場での作業の様子



災害廃棄物仮置き場で活躍した後方支援車

休憩するにも屋根がない環境の中で、大阪から運び込んだ後方支援車は、職員が約1時間半のローテーションの合間にひとときの休息をする上で重要な役割を果たしてくれた。

また、災害廃棄物仮置き場の業務が、職員にとってただ単に辛いだけの現場で終わらなかったのは、府職員の完全なリードの下、場内整理を確認・誘導・処理の3行程に分け、無線器を導入し、自分たちの手で極めてシステムチックな作業環境に作り変え、後に引き継いだことにある。現場を視察に来られた家入大津町長が感激し、それぞれの隊員に対して感謝の言葉を述べていただいたこと、松井大阪府知事が現地に激励に来ていただいたことは、職員のモチベーションの向上につながった。

なお、新たに開始されるり災証明の発行業務へ職員を投入する必要があったことから、システムチックな作業環境になったことを見届け、5月16日（月）から民間委託へ切り替わり、この業務の支援は第4班で終了し、第5班からはり災証明の発行に係る業務へと支援内容が移った。

⑤ 家屋被害認定支援

4月25日（月）の国の対策本部において、安倍総理が「被災家屋の被害認定、り災証明書の交付等に最優先で取り組む」との発言をされたことを受け、県庁での関係機関によるミーティングの内容の大半は「住家の被害認定調査」に関することであった。

5月2日（月）から15名体制（3名×5班体制）で実施したい旨の大津町の意向を受け、人員の確保を最優先に取り組み、府内市町村職員、熊本県職員・熊本県内の国家公務員・町職員で何とか体制を確保できることとなった。

家屋認定調査への支援は、急遽の対応だったため、当初は、家屋調査資料を各自が夜遅くまで勉強して対応した。被災家屋を1軒1軒外から見て、傾き具合や外壁の亀裂の状況などを記録していく地道な作業であるが、り災証明の基となる重要な調査であり、日差しが厳しい屋外での業務は大変であったが、防



家屋被害認定（1次調査）の様子

災服に身を包んだ調査員は所々で感謝の声をかけられ、復興支援のために頑張らねばという気持ちで取り組んだ。

1次調査の取組みを続けながらも、今後の2次調査を見据え、家屋調査と窓口業務の人員体制について、町役場幹部や熊本県庁職員と協議調整を行っている中、熊本市において、1次調査より2次調査の結果の方が「被害程度が小さい」と判定された場合、1次調査の結果を採用するという報道があった。その影響か2次調査の申請が増え、第8班(6/2～8)が到着した時点では約300戸の申請が出ているのに対し、4チーム体制で、1日8件の調査という状態で、如何に対応するかが課題になっていた。

そこで、ストップウォッチで標準的な作業時間を算出したところ、作業3時間の内、1時間半が測量及び図面作成に必要となっていた。調査時に家屋の平面図が無い場合、フリーハンドでの図面作成にかなりの作業時間を割いている状況の改善を図るべく、固定資産税算出の平面図を活用すること等での効率化を進めた。



家屋被害認定〔2次調査（屋内）〕の様子

2次調査は、家主立会いの下、家屋の外壁の損壊箇所や損壊程度を確認するとともに、屋内の全ての部屋、廊下の天井、壁、建具などの損壊箇所や損壊程度を確認する作業で、1次よりも調査項目が多く、また、大津町には広い住宅が多く、加えて、調査エリアが広範囲に点在していたため、1日で2～3件しか調査が実施できない状況が続いた。



家屋被害認定〔2次調査（屋外）〕の様子

そのため、班数を拡充するとともに、1班で1日4件調査している益城町支援チームと情報交換を行い、被害結果算出は調査終了後にまとめて行っているなどのハウハウを聞き、すぐに大津町での調査に導入するなどの工夫を続けた。

第9班(6/8～14)の派遣の頃になると、家屋調査班・メンバーが違っても共通認識が図れるような調査時の注意点や流れがわかるものを作成したいとの話が大津町よりあったため、実際に2次調査を行った派遣職員が「住家被害認定調査(2次調査)フロー」を作成し、これをもとに随時ブラッシュアップを図っていくことにした。

【ノウハウの一例】

- ①家屋平面図の事前準備：これまで、家屋平面図は、調査現場において作成するという方法が採られていたが、固定資産税台帳に添付されている家屋平面図を活用し、調査実施前に家屋平面図を準備する。
- ②調査行程の効率化：調査対象家屋を「規模別」、「家屋平面図」の有無などで分類し、1件当たりの調査時間の目安を設けることにより、1日の調査行程の効率化を図る。

⑥ 窓口等支援

第5班(5/15~21)の派遣から被災された町民の方々に対するり災証明書の発行業務と、り災証明書を受けられた方々に対する生活再建支援相談の窓口業務等の支援を行うことになった。

第5班が町役場に到着後、早速、業務説明会を兼ねた引継ぎがなされ、5月16日(月)午前中にり災証明発行システムのテストを行い、午後から窓口業務を開始した。しかしながら、開始時刻よりも早めに到着される被災者の方が多く、前倒しのスタートになった。

り災証明は、全壊、大規模半壊、半壊、一部損壊といった家屋被害の程度を公的に証明するもの、相談業務はその判定結果に応じて受けることのできる生活再建支援金や貸付金制度など公的支援制度の説明等を行うもので、それぞれ密接に関連している。府職員にとって、住民の方々とは直接やり取りを行う窓口業務は、多くはないが、スムーズに業務が進むよう、被災された住民の方々に対し、真摯に丁寧な対応を心掛け、被災者の方々に寄り添って、お話をじっくりと伺いながら業務を進めたこともあり、特に大きなトラブル等が起こることはなかった。

ただ、大津町では、り災証明書の申請を受けて被害調査を実施した後、まず、住宅被害が「全壊」の方々、続いて「大規模半壊」、「半壊」、「一部損壊」の順に、り災証明書を



申請、相談に来られた住民の方々

を交付する形で日時を指定した通知書を郵送していたが、その通知書には判定結果であるり災区分が記載されておらず、窓口に来て初めて結果を知ることになっていた。同じように判定結果に納得がいかないケースでも、事前に知っているか否かで、窓口での対応の仕方や時間に違いが出てくることから、判定結果は予めお知らせした方が良いのではないかと町に提案し、以後、通知書に判定結果が記載されるようになった。

当初は1日60名程を対象と想定していたが、日々新規の申請が出てくる状況にあり、り災証明書の交付を如何に円滑に、スピードアップして発行していくかが課題となり、途中からは1日の受付を100名、150名と大幅に増やすこととなった。

そのため、窓口ブースも増設する必要があり、その要員は、家屋被害認定の1次調査の支援に来ていた府内市町村の職員の数名を窓口業務に移ってもらうことで対応した。

その後、6月の中旬になると、天候により差があったが、被害の大きい住家の申請のピークが越えたこともあったのか、1日の来庁が90名程度の日も出てきた。その分、被災者と向き合う時間が



5月16日から始まるり災証明発行システム導入試験の様子(浄化センターにて)



り災証明発行、生活再建支援相談業務の様子

これまでに比べて確保することができ、大津町長が話されていた「被災者の心に寄り添った対応をすること」に、しっかりと対応できたのではないかと思っている。一例だが、窓口にこられた被災者が涙しながら「遠いところから応援に来ていただいた、本当にありがたいこと。私たちも頑張らないといけない」と感謝の言葉をいただいたこともあって、疲れがあるもののモチベーション高く支援を続けることができた。