

台風19号の教訓を生かした避難環境の改善のために

(1)避難所における現場判断について

ア. 今回の課題の把握について

通告にしたがいまして、大きく3つのテーマで質問をさせていただきます。まず最初に、今回の台風19号で亡くなられた方々とそのご家族に哀悼の意を表したいと思っております。また、被害に遭われた市内外の方々にお見舞いを申し上げます。

私自身、阪神淡路大震災を経験いたしました。あの大地震以降も、毎年のように災害が起きていますが、そのたびに、私たちは過去の災害を一部教訓としながらも、新しい課題への直面を避けることはできないことを実感しています。私たちにできることは、起こり得る事態を多角的に予測し、最善の備えのために知恵を出し合い、その積み重ねを後世に伝えることだと思っております。そういう意味でも、今回の経験を私自身もしっかりと振り返り、行政職員の皆さまとも一緒に改善に取り組んでいきたいと思っております。そのための一つの手段として、市の対応に関して数点、指摘をさせていただきます。

まず避難所における現場判断についてです。台風19号の避難時の対応については、各避難所での担当職員の現場判断の是非を問う声が市民から上がっています。誰にとっても初めての経験で、判断が困難な状況があったとは理解しております。また、災害時には、まず自助、共助が重要であることも認識しているところです。その上で、暴風雨の中、必死の思いで避難所にたどり着いた市民の立場を考えれば、容易にもっと迅速に思いに寄り添った適切な対応ができたのではないかとと思われる点について市民から指摘がありました。

例えば、激しい雨風の中、車いすの方、杖をついた高齢者、子連れの方も受付の列にずぶ濡れになって並ばなければならなかった、並んだ挙句に別の避難所に行くことになったという声があります。また、足が悪く階段を上れない高齢者が上の階の部屋を案内され、あきらめて帰ったとか、膝が悪く、椅子にしか座れない高齢者が体育館には椅子がないということで諦めて帰ったという声も複数聞いています。

予想を大きく超えた避難者の数を考えると、現場の混乱した状況は想像できますが、あまりにもマニュアル通りの機械的な対応だったのではないかと、との懸念を感じています。避難者の思いに寄り添った現場判断が求められる場面での職員の対応については、どのように課題を把握、認識しているのでしょうか。

イ. 判断力の強化で避難者の思いに寄り添った対応を

続けて、現場での判断力を強化するための取組みについて伺います。できる限り避難者の立場に立った対応をするには、マニュアルを把握した上で、現場の状況をより理解している職員の責任下で臨機応変な現場判断がなされる体制が必要だと思われます。もちろん、現場判断が予測していたものとは違う結果を招く可能性があることは周りも理解しておくことが必要です。非常事態の中でより良い方策を求めて独自の判断をする際には、職員だけではなく、その場にいる人たちが協力して知恵を出し合い、支え合う心のゆとりをもつ努力が必要です。その前提に立った上で、やはりその現場により適した、避難者の思いに寄り添った対応が求められる場面もあると思います。職員の臨機応変な判断力を強化し、現場に判断を下すためにどのような取組みを考えていらっしゃるでしょうか。

<教育部答弁>

避難所における現場判断についてお答えします。

まず、台風19号に際して開設した避難所における課題の把握についてですが、教育部では各避難所へ派遣した管理職や避難所の開設・運営を担った職員から、避難所に関する一連の対応経過や課題等について、報告を求め、とりまとめております。また、避難勧告が発令された地域の地区協議会との個別の意見交換や、地区協議会連絡会における意見交換を通じ、今回の避難所に係る課題の把握を行いました。

避難所においては、避難所運営マニュアルに沿った対応が原則となりますが、今回の避難所での対応においては、短時間で想定を超える多くの方が避難されたため、御質問にあったような課題も一部生じたことは認識しております。

そのような中で、各避難所では、現場の状況に応じて、受付手続きよりも避難所内への迅速な御案内を優先したり、高齢者、乳幼児等の要支援者とその家族が多数、車で避難してきた状況から、校庭を駐車場として開放するなど、避難所運営マニュアルを基本としつつも、現場の判断で柔軟な対応を行いました。一方、避難所で従事した職員からの報告や地区協議会からの御意見からは、校舎の鍵の取扱や避難所における動線づくりのほか、要支援者の避難場所の確保、備蓄品の活用等において一部手間取った事例があったことなど、様々な課題が上がっております。

このため、これらの御意見、課題を踏まえ、令和2年度の「調布市防災教育の日」においては「避難所開設訓練」を全校統一テーマとし、台風等の風水害対応も想定した避難所開設準備、防災備蓄倉庫の確認、通信訓練等を地域や関係機関との

協働により実施する予定であり、既に、地区協議会、関係機関との協議を進めております。

今後、事前の研修や実際の訓練を通じて、風水害時の対応、高齢者、障害者等支援が必要な方への対応、ペットを同伴された避難者への対応など、現場の状況に応じた柔軟な対応ができるように職員の意識啓発や対応力の向上に努めて参ります。

ご答弁ありがとうございます。最後にまとめますので、このまま続けます。

(2) 要支援者が避難しやすい環境づくりのさらなる充実と周知を

次に、支援や配慮が必要な市民が避難しやすい環境を整えるための対策について伺います。今回、要支援者の避難については、避難行動要支援者避難支援プランが活かされた場面も多かったと報告を受けています。その一方、障がいのある家族を抱えている高齢者や乳幼児のいる家庭など、避難そのものや、避難所の利用に躊躇を感じた市民の避難が遅れたケースがいくつもあったとも聞いています。

市民自身の事前準備を充実させるための啓発など自助、共助を強化する必要があることはもちろんのこと、例えば避難所でどのような対応が可能か、どのような備蓄品があるかなど、公助面についてもっと周知することで、今回のように避難を躊躇するケースを減らせるのではないかと考えます。特に水害の恐れがある場合は、一刻も早く安全な場所に移動することが重要です。要支援者や要配慮者の避難しやすい環境を充実させ、また避難支援体制をさらに当事者に周知するためにどのような取り組みをしていかれるかお答えください。

<市長答弁>

要支援者が避難しやすい環境づくりのさらなる充実と周知についてお答えします。

地震や水害などの災害が発生した際には、市民一人ひとりが自分の身を守ることができるよう、平常時から準備や心構えをしておく自助の取組が重要です。また、安否確認や避難支援など、地域での共助による活動も重要であり、特に、自力では円滑に避難することが困難な高齢者や障害者などの要支援者への支援体制を充実していくことが必要です。

そのため、市では、避難行動要支援者避難支援プランを策定し、災害時に支援が必要な方が円滑に避難できるよう地域での支援体制の構築などを進めております。

また、災害時に安全に避難することが困難な方を支援するために「高齢者・乳幼児・外国人など支援が必要な方への災害時支援ガイド」や、障害のある方に向けた「災害時初動行動マニュアル」などを作成しています。

これらの支援ガイドやマニュアルでは、大規模災害が発生したときに落ち着いて行動することができ、必要な支援を受けられるよう、要支援者等への支援方法や避難所における基本的な対応のほか、自ら行うべき身の安全対策や非常時の持ち出し品・備蓄品などの日頃からの備えについて掲載するなど、自助・共助による円滑な支援につながるよう、啓発に努めています。

市では、こうした支援ガイド等を、自治会等に配布するなど、自助・共助の啓発を図るとともに、防災備蓄品等の情報について、市ホームページ等で周知を行って参りました。

今後につきましては、避難行動要支援者避難支援プランの推進を図るとともに、支援が必要な方に適切に情報が届くよう、さらに支援ガイドやマニュアル等の周知を工夫して参ります。併せて、今般の台風19号での経験から明らかになった様々な課題等について、庁内横断的な連携により検証するとともに、障害当事者団体や、福祉作業所連絡会、介護保険関係の連絡会などから意見を伺い、安否確認方法や避難体制などの充実を図って参ります。

こうした取組により今後も、「自助」の意識の一層の醸成と合わせて、「共助」「公助」が連携し、地域で助け合う災害時の体制整備を進める中で、要支援者が適切に避難できるよう環境づくりに取り組んで参ります。

<まとめ>

ご答弁ありがとうございました。避難所開設訓練を予定しているということで、特に台風や大雨などの中避難しなければならない状況においても、マニュアルをなぞるだけでなく、避難者の置かれている立場に立った、心の通った臨機応変な対応が強化されることを期待しております。また支援ガイドや行動マニュアルの周知にも努め、要支援者や要配慮者の自助を強化するとともに、理解者を増やし共助面も強化し、さらに公助の周知も進めることで、要支援者、要配慮者にも避難しやすい環境をさらに充実させていただきたいと思っております。