

平成28年熊本地震に関する県職員アンケート調査  
結果報告書

熊本県知事公室 危機管理防災課

平成29年3月13日



## I 調査設計

### 1. 調査目的

防災体制の強化に活かすため、県職員が、熊本地震に対してどのように対応し、どのようなことを感じたのかなど、その実態を調査する。

### 2. 調査内容(全44問)

- ①本震、前震における行動
- ②発災直後の情報収集、及び所属内の連携
- ③災害関連業務の状況
- ④県庁の他部署、市町村への応援業務の状況
- ⑤心身の健康
- ⑥被災者の立場として

### 3. 調査方法

くまもと電子申請窓口「よろず申請本舗」を活用した、インターネット調査

### 4. 調査対象者

熊本県職員(教職員、4月14日時点で県職員でない者は除く)

### 5. 回答標本数

有効回収 3,632件

### 6. 調査期間

平成28年9月9日(金)から同年9月30日(金)



## 目次

### Ⅱ 調査結果

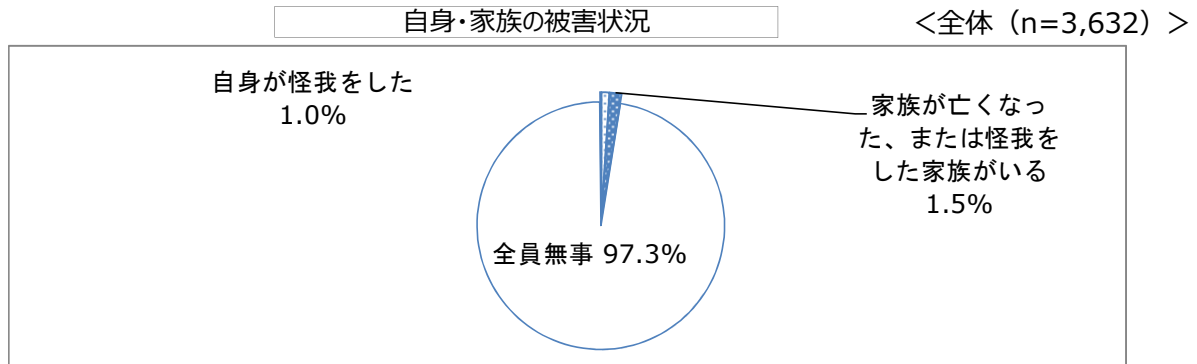
問1	ご自身やご家族はどのような被害を受けましたか。	1
問2	ご自宅はどのような被害を受けましたか。(罹災証明書がある場合はその結果を記載してください)	1
問3	震災直後の(前震後、概ね1週間程度)の宿泊場所を教えてください。(複数回答可)	2
問4	あなたは前震の発災時にどこにいましたか。	3
問5	地域防災計画では、震度6弱以上の地震が発生した場合、全員が登庁するものとしています。あなたは、前震発災前、全員登庁しなければならないことを知っていましたか。	4
問6	あなたは本震の発災時にどこにいましたか。	6
問7	(前震又は本震発災後3時間以内に登庁できなかつた方へ)その理由を教えてください。(複数選択可)	7
問8	登庁までの間に、どのような事を行いましたか。(複数回答可)	8
問9	前震発生後、最初に登庁した県庁施設について教えてください。	9
問10	(前問(問9)で「最寄りの県庁施設へ登庁した」を選択された方にお尋ねします)前震後、登庁し指揮下に入った所属名を教えてください。	10
問11	本震発生後、最初に登庁した県庁施設について教えてください。	11
問12	(前問(問11)で「最寄りの県庁施設へ登庁した」を選択された方にお尋ねします)本震後、登庁し指揮下に入った所属名を教えてください。	12
問13	前震及び本震後、登庁して具体的にどのような業務、対応を行いましたか。(複数回答可)	13
問14	災害に関連する業務に取り組むにあたり、通常業務の簡略化や効率化など、事務改善に取り組みましたか。取り組んだものがあれば、その内容と結果を簡単に教えてください。(自由記述)	14
問15	(所属長のみ)震災直後、所属として取り組むべき災害関連業務を把握し、指示できましたか。	17
問16	(所属長のみ)震災直後、所属職員への業務の指示にあたり、うまくいった点を教えてください。	18
問17	(所属長のみ)震災直後、所属職員への業務の指示にあたり、改善すべき点を教えてください。	20
問18	(一般職員のみ)震災直後に従事した業務に関して、所属長等からの指示についてどのように思いますか。	22
問19	(一般職員のみ)(問18で「適切でなかった」を選択した方にお尋ねします)。指示が適切でなかったと判断した理由を教えてください。(自由記述)	23
問20	(一般職員のみ)(問18で「適切でなかった」を選択した方にお尋ねします)どういう指示があれば、うまくいきましたか。(自由記述)	24
問21	被災直後(概ね1週間)で、あなたが震災関連の業務を行った割合を教えてください。	25
問22	被災後1週間以降、1か月以内の間で、あなたが震災関連の業務を行った割合を教えてください。	25
問23	被災後1か月以降、3か月以内の間で、あなたが震災関連の業務を行った割合を教えてください。	26
問24	県庁他部署の応援業務に従事しましたか。	36
問25	(前問(問24)で「従事した」を選択した方にお尋ねします)応援業務に従事した部署を教えてください。(複数選択可)	37

問26	県庁他部署の応援業務に従事する中で、よかった点を教えてください。なお、よかった点が結びつく成果についても記入してください。記載にあたっては、「発災〇〇週ごろ」といった時期まで記入してください（自由記述）	38
問27	県庁他部署の応援業務に従事する中で、うまくいかなかった点や改善点を教えてください。記載にあたっては、「発災〇〇週ごろ」といった時期まで記入してください。（自由記述）	39
問28	市町村への応援業務に従事しましたか。	41
問29	(前問(問30)で「従事した」を回答した方へ)応援業務に従事した部署を教えてください。(複数回答可)	42
問30	市町村の応援業務に従事する中で、良かった点を教えてください。なお、よかった点が結びつく成果についても記入してください。記載にあたっては、「発災〇〇週ごろ」といった時期を記入してください。（自由記述）	43
問31	市町村の応援業務に従事する中で、うまくいかなかった点、改善点を教えてください。記載にあたっては、「発災〇〇週ごろ」といった時期を記入してください。（自由記述）	45
問32	(全員へお尋ねします)今までに被災者等から県の対応についてご意見を言われたことがありましたらお聞かせください。(自由記述)	47
問33	震災時に役立ったこれまでの経験や知識を教えてください。(自由記述)	48
問34	震災後から現在まで経過して、職員の意識や行動で評価できる点、気になった点を教えてください。(自由記述)	49
問35	災害応急対応に対応していた時に気づいた点、困った点はありますか。(自由記述)	51
問36	前問及び分掌事務に関わらず、今回の震災対応で行ったことを教えてください。(自由記述)	53
問37	前問及び分掌事務に関わらず、今回の震災対応ですべきであったことを教えてください。(自由記述)	54
問38	その他、困ったことや問題、課題等がありましたら教えてください。(自由記述)	55
問39	震災後、心身の不調がありましたか。	56
問40	心身の不調が最初に表れたのは、いつ頃ですか。	57
問41	心身の不調にどのように対処されましたか。(複数回答可)	58
問42	心身の不調は、どの程度の期間続きましたか。また、現在も継続していますか。当てはまるものを選択ください。	59
問43	震災後、一番忙しかった時期(月単位)に、週休日を含めてどの程度休みを取ることができましたか。	60
問44	今までの県や市町村の取組みを被災者の視点で見た場合、どのように感じましたか。(自由記述)	61

### Ⅲ 標本構成

あなたの性別を教えてください	62
現在の年齢を教えてください。	
前震発災当時、あなたの所属を教えてください。	
前震発災時、あなたの職位を教えてください。	
前震発災時のお住まいの場所はどちらですか。	
震災前の同居家族には、どのような方がいましたか。ご自身が当てはまる場合も含めて、お答えください。(複数回答可)	

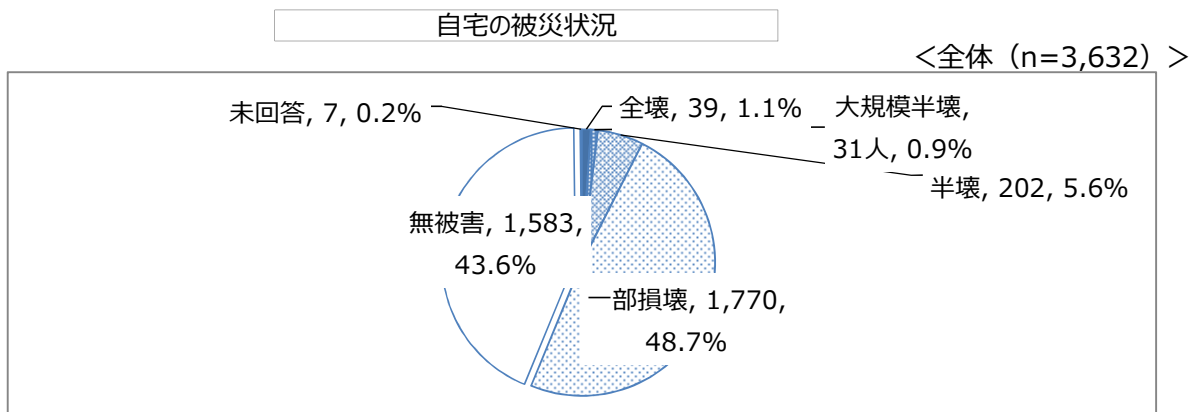
問1 ご自身やご家族はどのような被害を受けましたか。(単数回答)



①	自身が怪我をした	37	1.0%
②	家族が亡くなった、または怪我をした家族がいる	55	1.5%
③	全員無事	3,534	97.3%
	未回答	6	0.2%

自身や家族の被害状況としては、「全員無事」が97.3%と最も多かった。「自身が怪我をした」「家族が亡くなった、または怪我をした」方も少なからずいた。

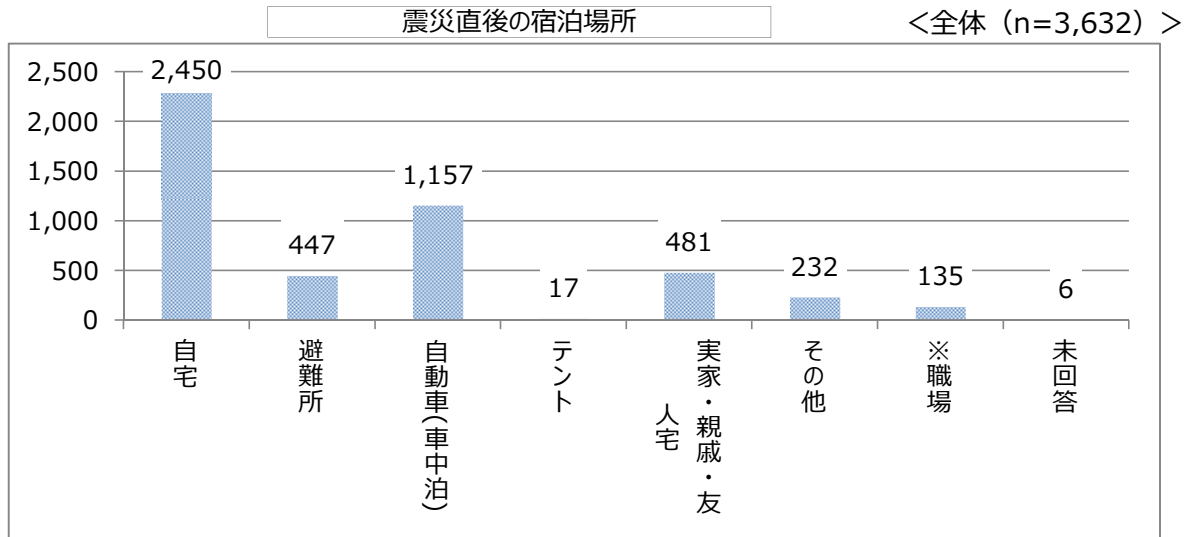
問2 ご自宅はどのような被害を受けましたか。(単数回答)



①	全壊	39	1.1%
②	大規模半壊	31	0.9%
③	半壊	202	5.6%
④	一部損壊	1,770	48.7%
⑤	無被害	1,583	43.6%
	未回答	7	0.2%

自宅の被災状況では、「一部損壊」が48.7%と最も多かった。また、自宅に何らかの被害が発生した職員は、56.2%にのぼり、多くの被害が発生した。

問3 震災直後の（前震後、概ね1週間程度）の宿泊場所を教えてください。（複数回答）



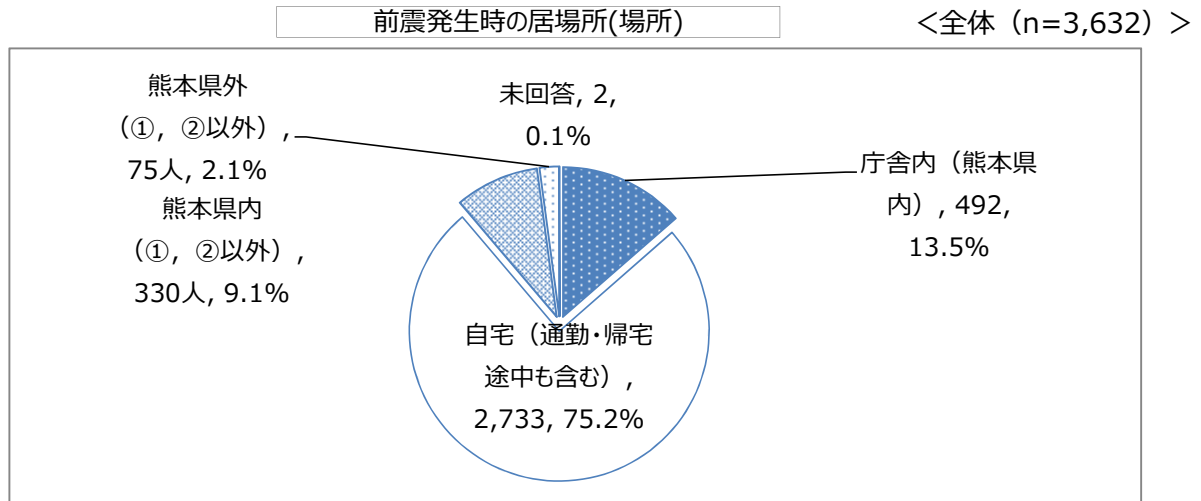
※がついている項目は「その他」の中から特に多かった項目を抜粋

①	自宅	2,450	67.5%
②	避難所	447	12.3%
③	自動車の中	1,157	31.9%
④	テント	17	0.5%
⑤	実家・親戚・友人宅	481	13.2%
⑥	その他	232	6.4%
	※職場	135	3.7%
	未回答	6	0.2%

震災直後の宿泊場所としては、「自宅」が67.5%で最も多く、「自動車の中」が31.9%が続いている。



問4 あなたは前震の発災時にどこにいましたか。(単数回答)



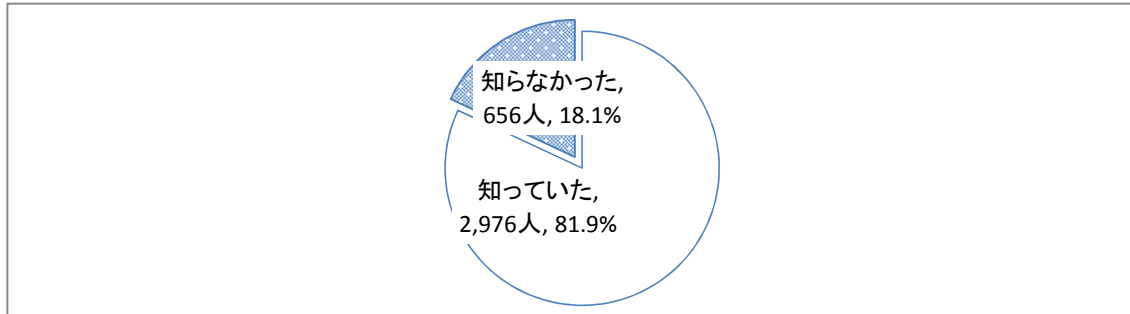
①	①庁舎内(熊本県内)	492	13.5%
②	②自宅(通勤・帰宅途中も含む)	2,733	75.2%
③	熊本県内(①, ②以外)	330	9.1%
④	熊本県外(①, ②以外)	75	2.1%
	未回答	2	0.1%

地震発生時にいた場所は、発災が夜間であったこともあり、「自宅(通勤・帰宅途中も含む)」が75.2%と最も多く、次に「庁舎内」が13.5%が多かった。

問5 あなたは、前震発災前、全員登庁しなければならないことを知っていましたか。(単数回答)

地域防災計画の周知状況

<全体 (n=3,632) >



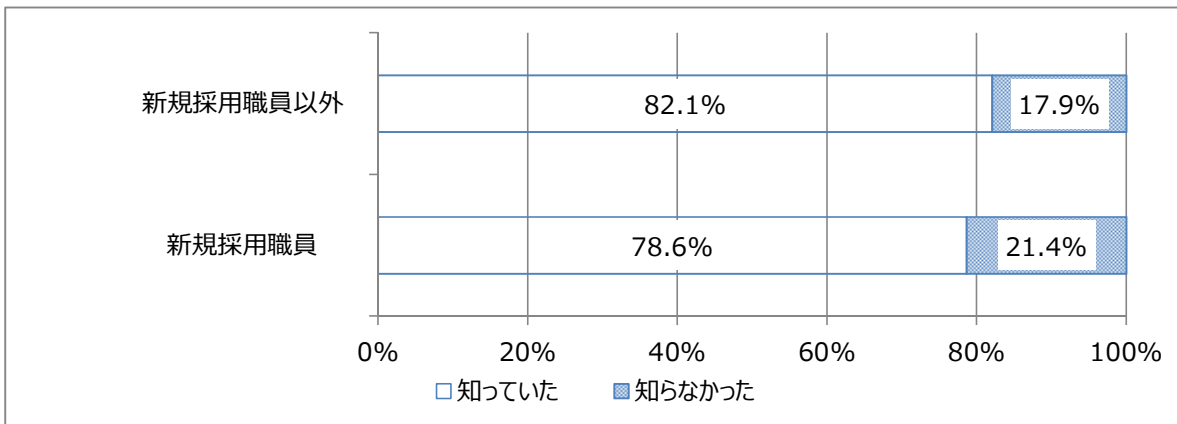
① 知っていた	2,976	81.9%
② 知らなかった	656	18.1%
未回答	0	0.0%

全員登庁の規定については、「知っていた」職員が81.9%であった。

○職級別の地域防災計画の周知状況 (問5×フェースシート問4クロス集計)

地域防災計画の周知状況<職級別>

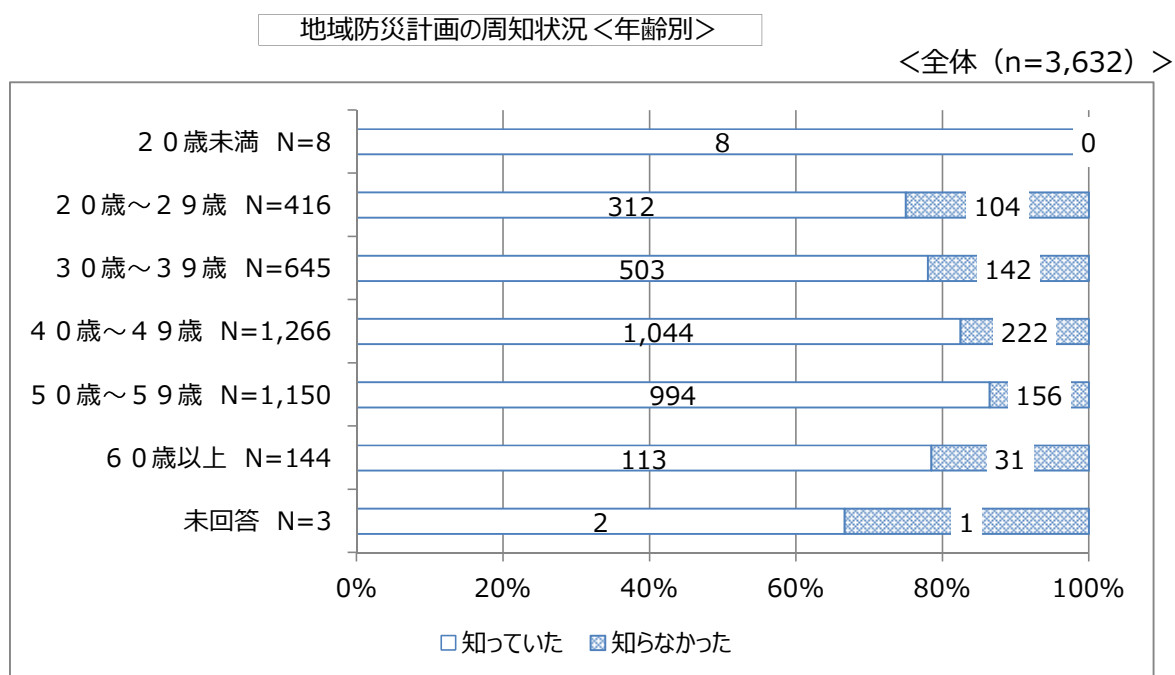
<新規採用職員 (n=117) 新規採用職員以外 (n=3,512) >



	新規採用職員		新規採用職員以外		所属未回答		
① 知っていた	92	78.6%	2,882	82.1%	2	66.7%	2,976
② 知らなかった	25	21.4%	630	17.9%	1	33.3%	656
未回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
回答計	117		3,512		3		3,632

地域防災計画の周知状況では、「新規採用職員以外」が82.1%と8割を超えた一方、「新規採用職員」は78.6%と新規採用職員以外に比べて、若干低かった。

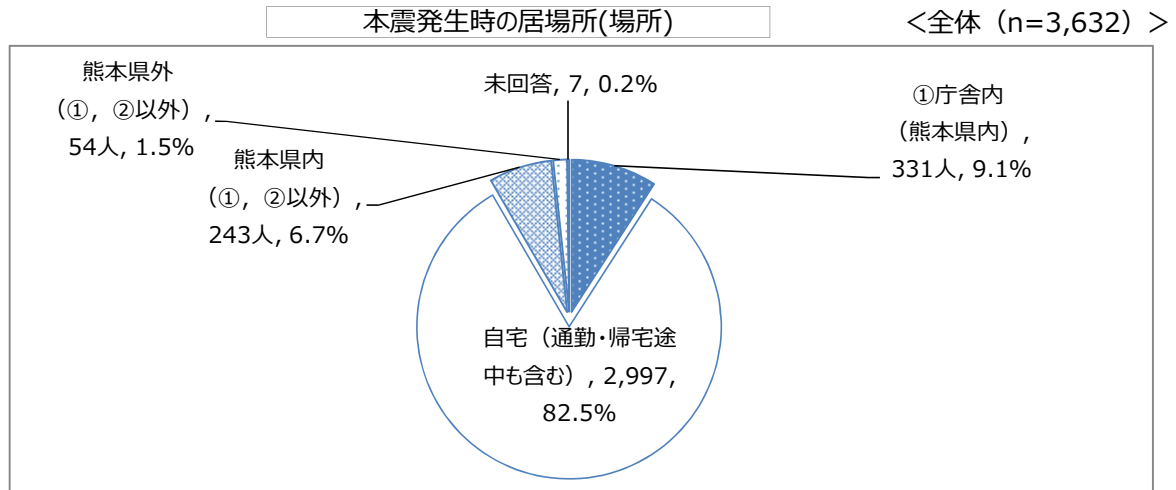
○年齢別の地域防災計画の周知状況（問5×フェースシート問2クロス集計）



	知っていた		知らなかった		回答計
20歳未満	8	100.0%	0	0.0%	8
20歳～29歳	312	75.0%	104	25.0%	416
30歳～39歳	503	78.0%	142	22.0%	645
40歳～49歳	1,044	82.5%	222	17.5%	1,266
50歳～59歳	994	86.4%	156	13.6%	1,150
60歳以上	113	78.5%	31	21.5%	144
年齢未回答	2	66.7%	1	33.3%	3

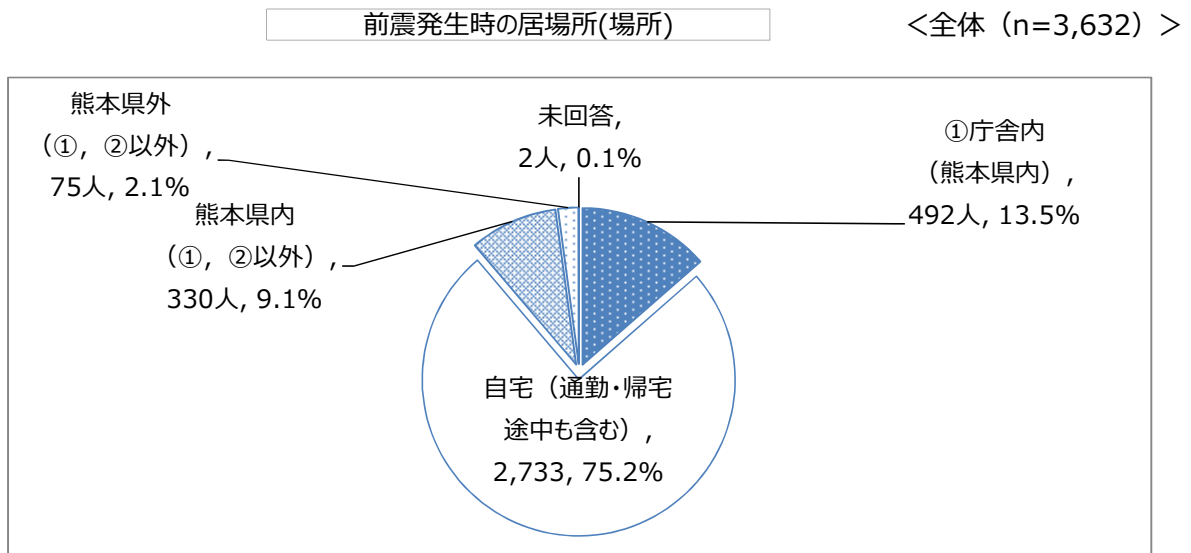
地域防災計画の周知状況では、「50歳から59歳」が86.4%と最も多く、年齢層が低くなるにつれて周知の状況も悪くなる傾向にある。

問6 あなたは本震の発災時にどこにいましたか。(単数回答)



地震発生時にいた場所は、発災が夜間であったこともあり、「自宅 (通勤・帰宅途中も含む)」が82.5%と最も多く、他の場所は10%未満であった

問4 あなたは前震の発災時にどこにいましたか。【再掲】 (単数回答)

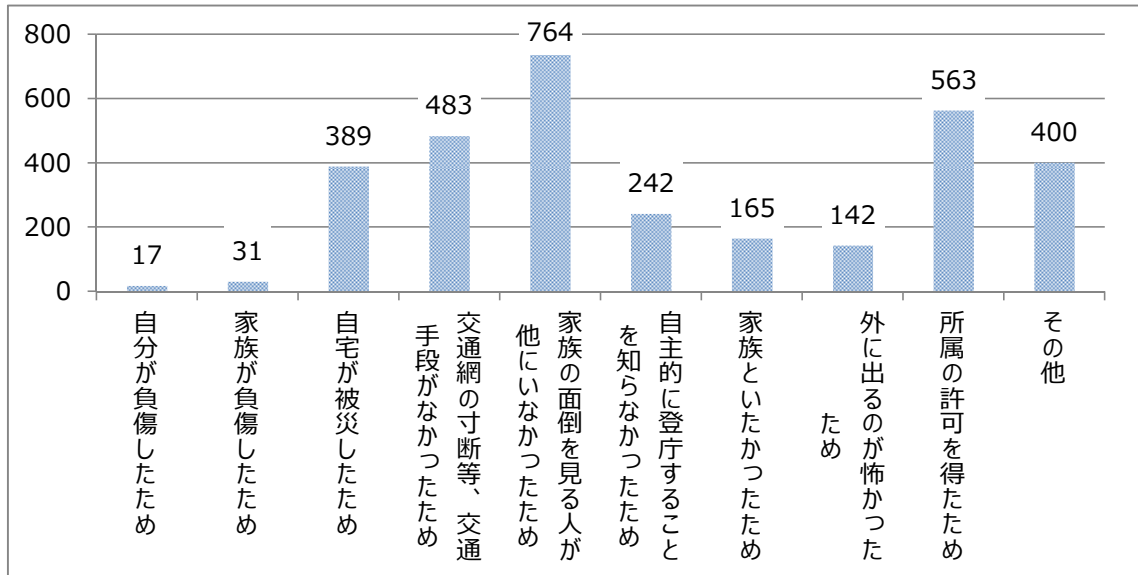


問7 (前震又は本震発災後3時間以内に登庁できなかつた方へ)その理由を教えてください。  
(複数回答)

調査対象：前震又は本震発災後3時間以内に登庁できなかつた職員

3時間以内に登庁できなかつた理由

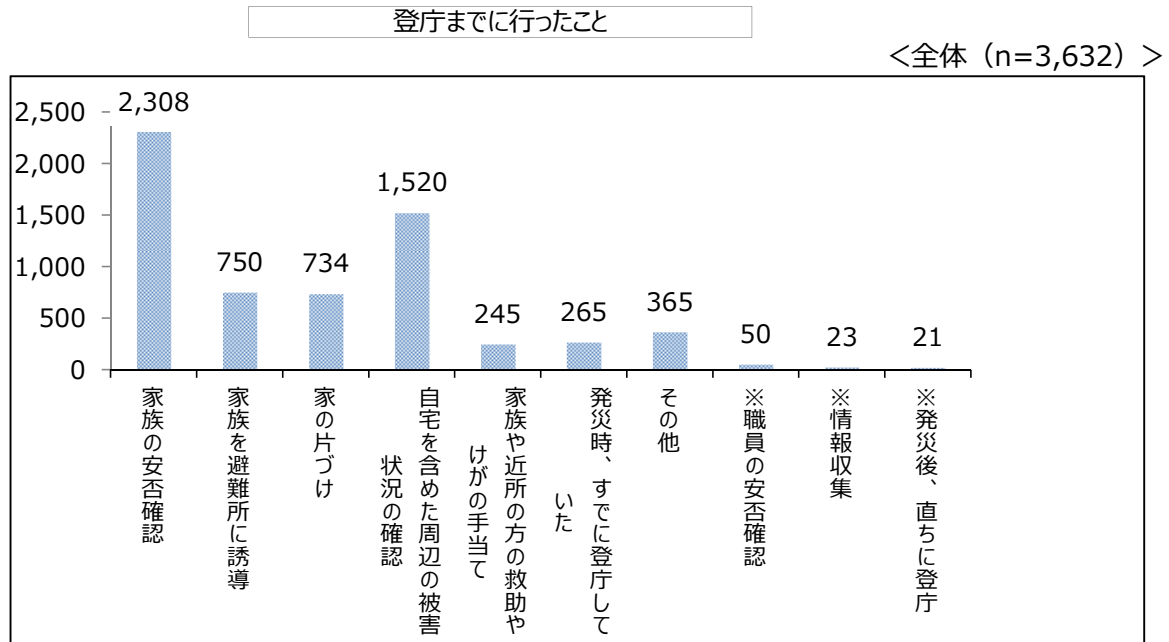
<全体 (n=2,054) >



3時間以内に登庁できなかつた理由は「家族の面倒を見る人が他にいなかったため」が37.2%と最も多く、次いで「所属の許可を得たため」が27.4%と多かつた。

①	自分が負傷したため	17	0.8%
②	家族が負傷したため	31	1.5%
③	自宅が被災したため	389	18.9%
④	交通網の寸断等、交通手段がなかつたため	483	23.5%
⑤	家族の面倒を見る人が他にいなかったため	764	37.2%
⑥	自主的に登庁することを知らなかつたため	242	11.8%
⑦	家族といたかつたため	165	8.0%
⑧	外に出るのが怖かつたため	142	6.9%
⑨	所属の許可を得たため	563	27.4%
⑩	その他	400	19.5%

問8 登庁までの間に、どのような事を行いましたか。(複数回答)

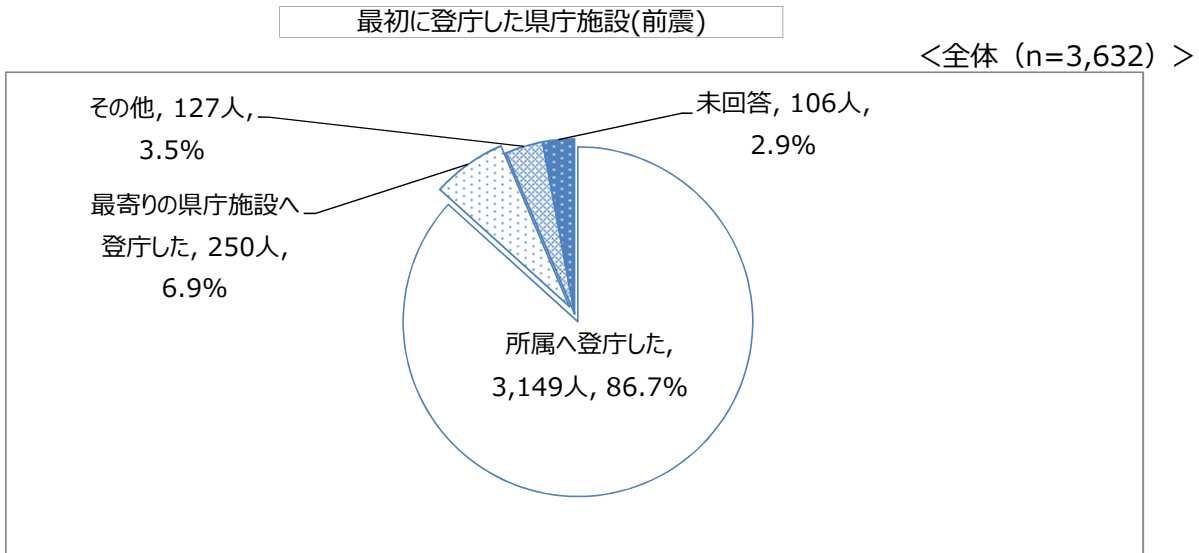


※がついている項目は「その他」の中から特に多かった項目を抜粋

登庁までに行ったことは「家族の安否確認」が63.5%と最も多く、次いで「自宅を含めた周辺の被害状況の確認」が41.9%と多かった。

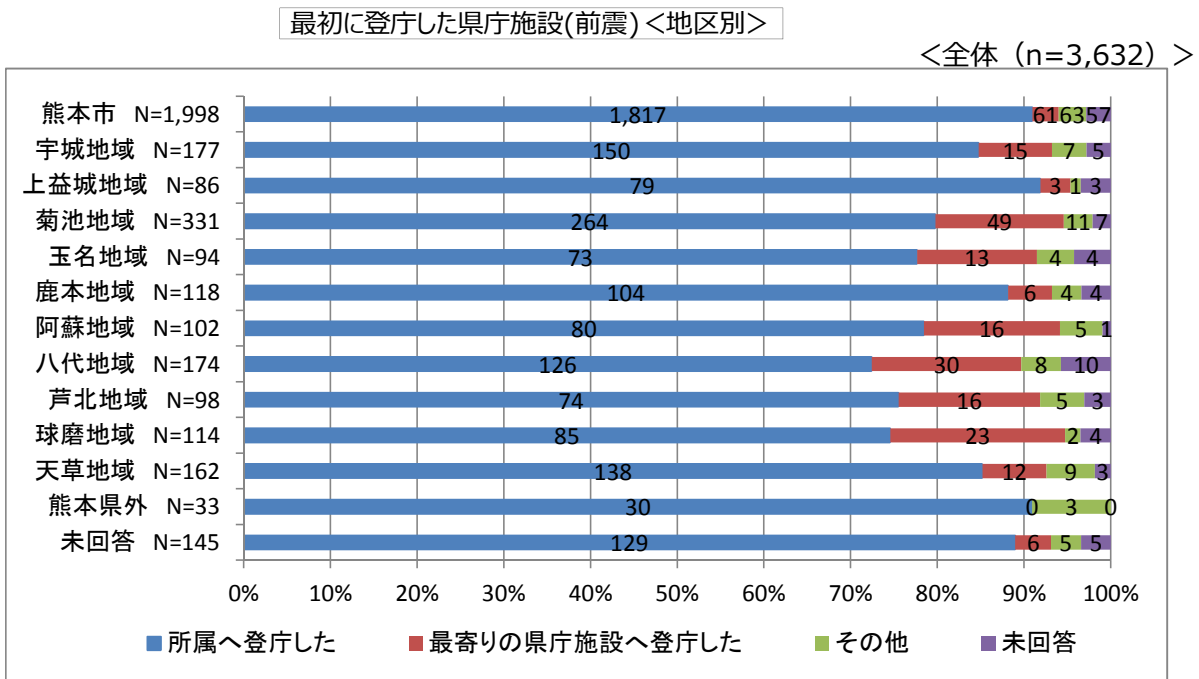
①	家族の安否確認	2,308	63.5%
②	家族を避難所に誘導	750	20.6%
③	家の片づけ	734	20.2%
④	自宅を含めた周辺の被害状況の確認	1,520	41.9%
⑤	家族や近所の方の救助やけがの手当て	245	6.7%
⑥	発災時、すでに登庁していた	265	7.3%
⑦	その他	365	10.0%
	※職員の安否確認	50	1.4%
	※情報収集	23	0.6%
	※発災後、直ちに登庁	21	0.6%

問9 前震発生後、最初に登庁した県庁施設について教えてください。(単数回答)



最初に登庁した県庁施設は、「(前震時に所属する)所属」が86.7%で最も多く、次いで「最寄りの県庁施設」が6.9%と多かった。

○地区別の最初に登庁した所属 (問9 × フェースシート問4 クロス集計)  
 全員の方(3,632人)にお聞きしています。



「熊本市」90.9%、「上益城地域」91.9%の2地域が9割を超え、他は概ね80%であった。「八代地域」72.4%、「芦北地域」75.5%、「球磨地域」74.6%の県南地域は所属への登庁率が他の地域に比べ低かった。

問10 (前問(問9)で「最寄りの県庁施設へ登庁した」を選択された方にお尋ねします)前震後、登庁し指揮下に入った所属名を教えてください。(選択)

調査対象：前震発生後、最寄りの県庁施設へ登庁した職員

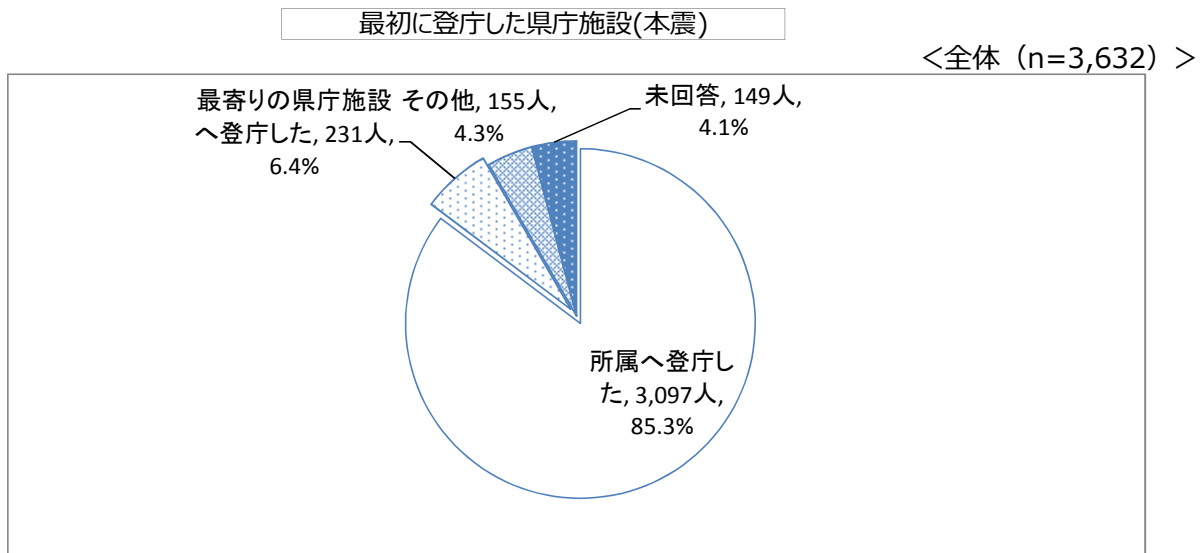
最初に登庁した県庁施設(前震)

<全体 (n=250) >

1	知事公室(本庁)	7	48	氷川ダム管理所	0
2	総務部(本庁)	9	49	三角港管理事務所	1
3	企画振興部(本庁)	6	50	八代港管理事務所	0
4	健康福祉政策部(本庁)	16	51	水俣港管理事務所	0
5	環境生活部(本庁)	3	52	熊本港管理事務所	1
6	商工観光労働部(本庁)	0	53	天草空港管理事務所	0
7	農林水産部(本庁)	28	54	県央広域本部	55
8	土木部(本庁)	8	55	県央広域本部宇城地域振興局	20
9	出納局	1	56	県央広域本部上益城地域振興局	8
10	企業局	1	57	県北広域本部玉名地域振興局	8
11	病院局	1	58	県北広域本部鹿本地域振興局	10
12	議会事務局	0	59	県北広域本部菊池地域振興局	5
13	人事委員会事務局	0	60	県北広域本部阿蘇地域振興局	6
14	監査委員事務局	0	61	県南広域本部八代地域振興局	17
15	労働委員会事務局	0	62	県南広域本部芦北地域振興局	3
16	教育委員会(本庁)	2	63	県南広域本部球磨地域振興局	2
17	消防学校	0	64	天草広域本部天草地域振興局	3
18	防災消防航空センター	0	65	宇城教育事務所	0
19	自動車税事務所	2	66	玉名教育事務所	0
20	東京事務所	3	67	菊池教育事務所	0
21	博物館ネットワークセンター	0	68	阿蘇教育事務所	0
22	福祉総合相談所	5	69	上益城教育事務所	0
23	保健環境科学研究所	0	70	八代教育事務所	2
24	食肉衛生検査所	1	71	芦北教育事務所	1
25	八代児童相談所	0	72	球磨教育事務所	0
26	清水が丘学園	0	73	天草教育事務所	0
27	精神保健福祉センター	0	74	生涯学習推進センター	0
28	こども総合療育センター	0	75	図書館	0
29	環境センター	0	76	教育センター	0
30	くまもと県民交流館	0	77	美術館	0
31	大阪事務所	0	78	装飾古墳館	0
32	福岡事務所	0		合計	244
33	高等技術専門学校	1			
34	技術短期大学校	0			
35	産業技術センター	0			
36	農業研究センター	8			
37	中央家畜保健衛生所	0			
38	城北家畜保健衛生所	0			
39	阿蘇家畜保健衛生所	0			
40	城南家畜保健衛生所	0			
41	天草家畜保健衛生所	0			
42	農業大学校	0			
43	林業研究指導所	0			
44	水産研究センター	0			
45	漁業取締事務所	0			
46	熊本駅周辺整備事務所	0			
47	市房ダム管理所	0			

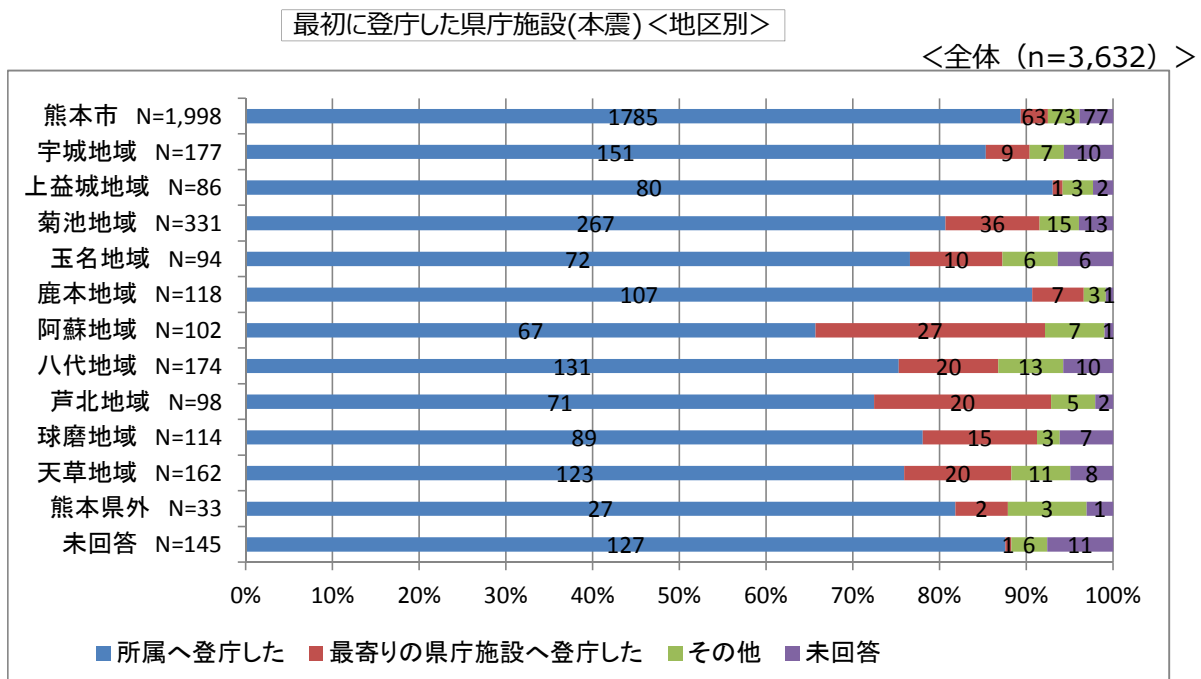


問11 本震発生後、最初に登庁した県庁施設について教えてください。(単数回答)



最初に登庁した県庁施設は、「(本震時に所属する)所属」が85.3%で最も多く、次いで「最寄りの県庁施設」が6.4%と多かった。

○地区別の最初に登庁した所属 (問 1 1 ×フェイスシート問 3 クロス集計)



「上益城地域」93.0%、「鹿本地域」90.7%の2地域が9割を超え、他は概ね80%であった。「八代地域」75.3%、「芦北地域」72.4%、「球磨地域」78.1%、「天草地域」75.9%と、県南地域は所属への登庁率が他の地域に比べ低かった。被災が大きい「阿蘇地域」は65.7%と唯一70%を下回った。

問12 (前問(問11)で「最寄りの県庁施設へ登庁した」を選択された方にお尋ねします)前震後、登庁し指揮下に入った所属名を教えてください。(選択)

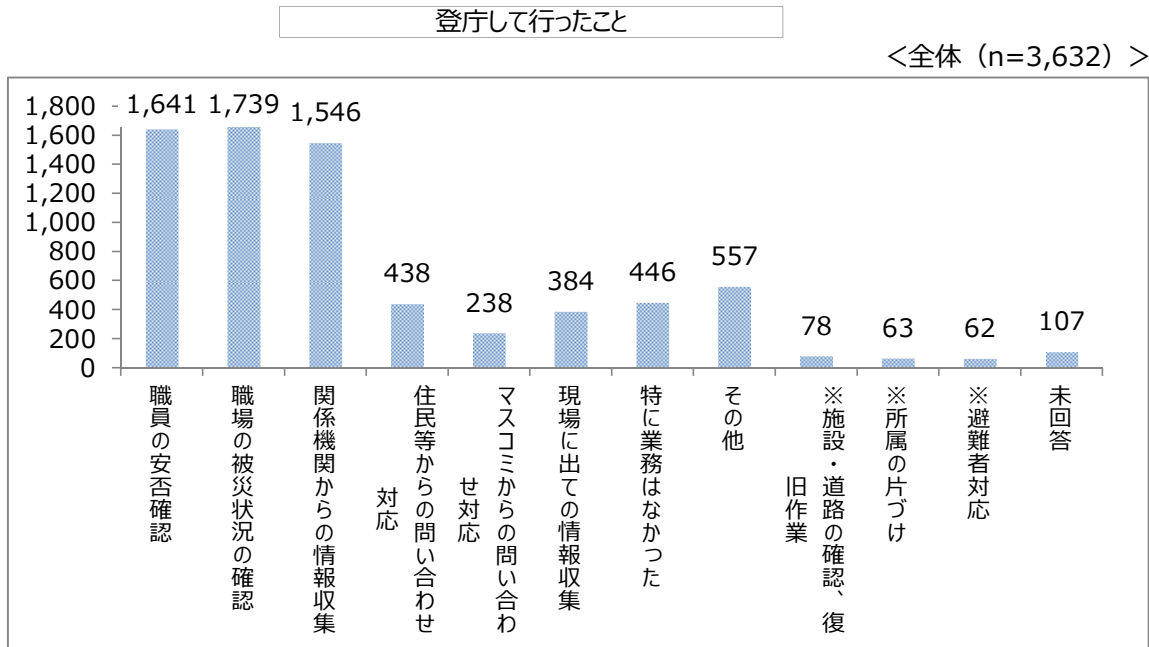
調査対象：前震発生後、最寄りの県庁施設へ登庁した職員

最初に登庁した県庁施設(本震)

<全体 (n=231) >

1	知事公室(本庁)	6	48	氷川ダム管理所	0
2	総務部(本庁)	8	49	三角港管理事務所	0
3	企画振興部(本庁)	3	50	八代港管理事務所	0
4	健康福祉政策部(本庁)	19	51	水俣港管理事務所	0
5	環境生活部(本庁)	2	52	熊本港管理事務所	0
6	商工観光労働部(本庁)	0	53	天草空港管理事務所	0
7	農林水産部(本庁)	15	54	県央広域本部	35
8	土木部(本庁)	14	55	県央広域本部宇城地域振興局	18
9	出納局	0	56	県央広域本部上益城地域振興局	7
10	企業局	1	57	県北広域本部玉名地域振興局	8
11	病院局	0	58	県北広域本部鹿本地域振興局	8
12	議会事務局	0	59	県北広域本部菊池地域振興局	5
13	人事委員会事務局	0	60	県北広域本部阿蘇地域振興局	9
14	監査委員事務局	0	61	県南広域本部八代地域振興局	24
15	労働委員会事務局	0	62	県南広域本部芦北地域振興局	5
16	教育委員会(本庁)	1	63	県南広域本部球磨地域振興局	4
17	消防学校	0	64	天草広域本部天草地域振興局	1
18	防災消防航空センター	0	65	宇城教育事務所	0
19	自動車税事務所	2	66	玉名教育事務所	0
20	東京事務所	1	67	菊池教育事務所	2
21	博物館ネットワークセンター	0	68	阿蘇教育事務所	0
22	福祉総合相談所	4	69	上益城教育事務所	0
23	保健環境科学研究所	0	70	八代教育事務所	0
24	食肉衛生検査所	1	71	芦北教育事務所	1
25	八代児童相談所	0	72	球磨教育事務所	0
26	清水が丘学園	0	73	天草教育事務所	0
27	精神保健福祉センター	0	74	生涯学習推進センター	0
28	こども総合療育センター	0	75	図書館	0
29	環境センター	0	76	教育センター	1
30	くまもと県民交流館	0	77	美術館	0
31	大阪事務所	0	78	装飾古墳館	0
32	福岡事務所	0		合計	224
33	高等技術専門学校	0			
34	技術短期大学校	0			
35	産業技術センター	0			
36	農業研究センター	18			
37	中央家畜保健衛生所	0			
38	城北家畜保健衛生所	0			
39	阿蘇家畜保健衛生所	0			
40	城南家畜保健衛生所	0			
41	天草家畜保健衛生所	0			
42	農業大学校	0			
43	林業研究指導所	1			
44	水産研究センター	0			
45	漁業取締事務所	0			
46	熊本駅周辺整備事務所	0			
47	市房ダム管理所	0			

問13 前震及び本震後、登庁して具体的にどのような業務、対応を行いましたか。(複数回答)



※がついている項目は「その他」の中から特に多かった項目を抜粋

①	職員の安否確認	1,641	45.2%
②	職場の被災状況の確認	1,739	47.9%
③	関係機関からの情報収集	1,546	42.6%
④	住民等からの問い合わせ対応	438	12.1%
⑤	マスコミからの問い合わせ対応	238	6.6%
⑥	現場に出での情報収集	384	10.6%
⑦	特に業務はなかった	446	12.3%
⑧	その他	557	15.3%
	※施設・道路の確認、復旧作業	78	2.1%
	※所属の片づけ	63	1.7%
	※避難者対応	62	1.7%
	未回答	107	2.9%

登庁して行ったことは「職場の被災状況の確認」が47.9%と最も多く、次いで「職員の安否確認」が45.2%、「関係機関からの情報収集」が42.6%と多かった。

問14 災害に関連する業務に取り組むにあたり、通常業務の簡略化や効率化など、事務改善に取り組みましたか。  
(自由記述)

○事務改善に取り組んだ点

項目	%	件数
会議・事業の中止、休止、繰り延べ	34.1%	422
業務・人員の見直し	16.0%	198
職員間の協力	1.4%	17
職員のローテーション配置	1.1%	14
業務の簡素化	5.9%	73
災害関係工事の随意契約	0.6%	8
意思決定の迅速化	1.1%	14
マニュアル・様式の作成	2.8%	35
情報共有の実施	4.1%	51
外部機関の活用	0.8%	10
SNS・ICTの活用	2.0%	25
その他	12.8%	159
(特になし)	17.1%	212
全体	100.0%	1,238

○自由記述抜粋

**1. 会議・事業の中止、休止、繰り延べ**

- ・ 物品検査の延期及び3年の検査周期を4年に延長。監査の指摘と連動した検査項目の選定及び重点化(出納局管理調達課)
- ・ 業務の簡素化について各班長と協議。担当省会議を中止し共用キャビネットに会議資料を添付して、メール等で質疑等の対応を実施(農林水産部森林保全課)
- ・ 収税業務については、県内居住者に対する滞納処分は、当分の間、原則として見合わせることにし、課税業務についても、随時課税分の賦課業務や厚生等は、特に必要のあるものを除いて保留した(県央広域本部税務部)
- ・ 県内企業の被災状況に配慮し、本年度の職種別民間給与実態調査を中止した。その他、手当見直し検討用務の休止など、地震に伴いスクラップ・ビルドする業務の一覧を局長、課長に示し、班として当面2名減で対応可能な旨伝えた(人事委員会事務局)
- ・ 施設監視、薬物乱用防止啓発活動等については、縮小、廃止を行い、時間、費用等削減。コスト面に対応できたとともに、庁舎災害待機用務、他市町村応援用務に時間を割くことができた(八代地域振興局)
- ・ 市町村担当者の手間を増やさないよう調査等を控えたり、県でできるものは県で対応するようにした(総務部人事課)

**2. 業務・人員の見直し**

- ・ 災害対応には件数や被災も大規模なので、ベテラン職員に対応させ、その他の職員は軽度の被災調査や必要な通常業務に割り当てた。その結果、職員の体調もほぼ維持されて、被災対応も一応対応できた(菊池地域振興局)
- ・ 災害関連緊急事業担当の割り当て、通常業務の職員間配分見直しを行い、余り遅れることなく災害関連緊急事業の採択を得た(土木部砂防課)

**3. 職員間の協力**

- ・ 市町村廃棄物仮置場作業への部内職員の応援指示(環境生活部環境政策課)

問14 災害に関連する業務に取り組むにあたり、業務の簡略化や効率化など、事務改善に取り組みましたか。(自由記述)

#### 4. 職員のローテーション配置

- ・局内職員の待機勤務や派遣状況を一覧表で管理した(企画振興部情報企画課)
- ・避難所となっている学校の夜間の宿泊管理を管理職交代で行った(熊本県立教育センター)
- ・職員の班編成等による効率的な被害把握(阿蘇地域振興局)

#### 5. 業務の簡素化

- ・下水の災害査定調査で東北震災時の簡略化ルールについて、熊本地震でも適用できるように国交省本省と協議した(土木部下水環境課)
- ・監査調書の見直し等簡略化検討と通知(監査委員事務局)
- ・地震対応で広域本部の職員が減ったため、保育所等監査について実施方法を今年度に限りすべて簡易とした。また、例年は出先に同行を依頼している本庁実施監査について、今年度は一部広域本部について本庁のみで実施することにした(健康福祉部子ども未来課)
- ・罹災証明が速やかに取得できない状況を勘案し、簡易な方法による申請手続きへの運用変更等を指示するなど(教育総務局学校人事課)
- ・応急工事等発注・契約のための紙入札処理方法等を整理した(システムを使わずに入札や契約に係る各種書類が簡単に作成できるEXCELファイルを作成した)(上益城地域振興局)

#### 6. 災害関係工事等の随意契約

- ・緊急を要する発注は、会計規則や集中調達の規定を順守したうえで単独随意契約で行うなど効率化を図った(健康福祉部健康づくり推進課)
- ・応急工事・委託において、建設業協会等の意見を参考に単独随契を実施(上益城地域振興局)

#### 7. 意思決定の迅速化

- ・任意の協議会の総会を書面決議とした(企画振興部交通政策課)
- ・基本的には口頭報告により業務を推進。重要な案件についても箇条書き等資料を簡素化した(商工観光労働部国際課)

#### 8. マニュアル・様式の作成

- ・振興局災对本部の消防本部LOの業務について、今までにない新たな配置とのことで、業務マニュアルがなかったが、第一次配置職員が業務を進める中で構築した業務内容を手書きマニュアルを作成した(企画振興部文化企画・世界遺産推進課、他第一次配置職員)
- ・相談を受けた内容を課全体で相談簿に整理し、同じような相談があった場合対応しやすい工夫をした(菊池地域振興局)
- ・避難所応援業務中に、日報の報告様式を作成し、ファイリングするようにした。前任から引き継ぎをスムーズに行うだけでなく、様式を統一化することで、5W1Hの記録が確実に残るようになった(環境生活部環境保全課)
- ・避難者情報集計に関する効率化をツール作成により支援した。集計に数時間かかる作業を30分ほどにした(総務部総務事務センター)
- ・情報集約のための簡易システムの構築(健康福祉部健康づくり推進課)

#### 9. 情報共有の実施

- ・全職員での情報共有を目的に、管内のどこでどのような災害が起きて、だれがどのように対応や規制を行っているか、個所ごとに付箋紙に記入し、執務室に貼り出した管内図に張り付け、誰もがわかるようにした(玉名地域振興局)

問14 災害に関連する業務に取り組むにあたり、業務の簡略化や効率化など、事務改善に取り組みましたか。(自由記述)

#### 9. 情報共有の実施

- ・被災状況の共有・視覚化(情報の錯綜、現場の混乱を避けるため刻々と変化する情報をホワイトボードに記載。避難所に掲示。HPに掲載等)→問い合わせ等の減による業務の効率化(総務部市町村課)
- ・グループラインを活用し、情報の共有化を図った(菊池地域振興局)
- ・災対本部に連絡員を派遣し現場からの情報の疎漏がないように確認を行うことにより、情報の精度向上が図れた(土木部砂防課)

#### 10. 外部機関の活用

- ・県営住宅の指定管理者との役割分担による被災状況確認の効率化(土木部住宅課)
- ・義援金の指定金融機関への払込みについて、事務所から離れているため、指定金融機関に集金を依頼した(熊本県東京事務所)
- ・被災状況調査や施設点検の一部において、大規模災害時支援協定に基づき建設業協会支部やコンサルタント協会に依頼(菊池地域振興局)

#### 11. SNS・ICTの活用

- ・職場に配備されているタブレット端末を活用し、農業用施設の被害調査を行った(県央広域本部熊本農政事務所)
- ・農地の取水影響受益地の把握にあたり、くまもと農地GISを活用し、筆情報から面積を集計した。影響受益地を地図化し見える化を図った。くまもと農地GISシステム活用により調査の効率化を図った。(農林水産部技術管理課)
- ・現場と本部との情報共有を図るためにSNS(LINE)により情報提供(写真添付等を言葉だけより詳しい内容)をすることができた(阿蘇地域振興局)
- ・本センター等での集合研修を、一部オンラインによる研修に切り替えるなど、大きな見直しを行った(熊本県教育センター)

#### 12. その他

- ・物品の通常の集中調達に代えて、予め大量の需要が見込まれる物品を当課予算で購入し、所属からの要求を受けて配布(予算令達方式への変更)(出納局管理調達課)
- ・通常の調達手段では間に合わない物品について、広く庁内に提供を呼び掛け、不用又は過剰物品を当課で収集・陳列し「コンビニ方式」による提供(無償)を行った(出納局管理調達課)
- ・災害従事車両証明書の発行に関し、途中から公印刷り込み済みの用紙を使用したことにより、業務の効率化が図られた(知事公室危機管理防災課)
- ・当分の間、担当職員が災害対策にあたる時間を確保するため、1、各議員からの執行部に対する個別に問い合わせ等を行うことは控える、2、今後行う県議会災害対策協議会においても、極力、既存資料を活用し、職員に会議のための新たな負担が生じないように努める、3、各議員への被災状況等の資料提供については行わず、HP等の閲覧等で対応する、との当面の対応方針を定め、議員からの問い合わせの窓口の一本化等に取り組んだ(議会事務局)
- ・避難所向けチラシ作成時に、他課と共同で1枚にまとめて作成した(健康福祉部健康危機管理課)

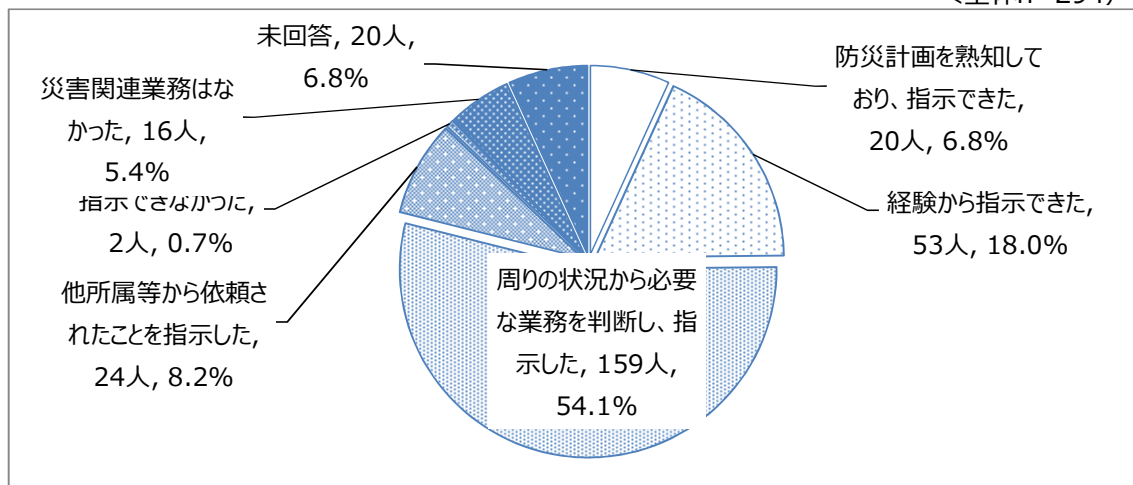


問15 発災直後、所属として取り組むべき災害関連業務を把握し、指示できましたか。  
(単数回答)

調査対象：所属長

災害関連業務の指示方法

<全体n=294>



①	防災計画を熟知しており、指示できた	20	6.8%
②	経験から指示できた	53	18.0%
③	周りの状況から必要な業務を判断し、指示した	159	54.1%
④	他所属等から依頼されたことを指示した	24	8.2%
⑤	指示できなかった	2	0.7%
⑥	災害関連業務はなかった	16	5.4%
	未回答	20	6.8%

災害関連業務の指示方法は、「周りの状況から必要な業務を判断し、指示した」が54.1%で最も多かった。「防災計画を熟知しており、指示できた」は6.8%に留まった。

問16 発災直後、所属職員への業務の指示にあたり、うまくいった点を教えてください。（自由記述）

調査対象：所属長

○自由記述抜粋

**1. 業務の縮減、業務の優先順位の検討**

- ・ 物品の調達については、平常時の制度の枠を超えた調達方法等について、コピー用紙などの大量に需要が見込まれる物品については、各所属における物品調達を当課が代わって実施することとし、当課の予算で購入することを指示。また、4月専決での予算確保の指示等、規則の例外規定の確認や実際の調達方法を自ら迅速かつ具体的に示すことで、目標や所属長の意図が明確となり、職員自らも積極的に対応し連帯感が生まれた。

**2. 情報の共有**

- ・ 在庁職員に担当市町村を明示して連絡に当たらせた。収集したさまざまな情報について、ホワイトボード等へ書き込ませ、情報の共有化を図った。
- ・ 担当業務に関わらず、部下全員に指示内容を周知することで、全員が所属としての対応を把握できるようにした。また、そのことにより仕事の重複等を防ぎ、効率的な対応を可能とした。
- ・ 前震後、災害対応について応用紙に整理して書き込み、取り組むべきことの見える化を図り、作業の終了を一つ一つ、確認していった。見える化したことで、全職員の共通理解と複数のチェックにつながった。手分けして、管内の全ての教育委員会及び小中学校を訪問して情報収集したことにより、学校の要望に応じた情報提供ができた。

**3. 職員の安否確認の実施**

- ・ あらかじめ携帯メール等を使用して連絡することとしていたため、深夜であったが、迅速な安否確認ができた。

**4. 被害情報の収集**

- ・ 畜産農家や獣医診療施設の被害調査は日頃位置情報をナビに登録しており所属単独での調査が可能であった。

**5. 情報伝達システムの明確化**

- ・ 担当者に対する指示命令系統をはっきりさせるため、現状確認や情報提供を求める際は、所属のライン以外の者は当該業務の担当部長や課長、班長を通して要請することを原則とし、担当者に過重な負担がかからないよう配慮した。
- ・ 各人が責任を持って取り組むことができるよう役割分担を明確にするとともに、目標に向かって素早く動けるようになるべく細かく指示した。

**6. 円滑な指示の実施**

- ・ 本震後、災害関連業務の長期化が見込まれる中で、東日本大震災における宮城県教委の取り組みをHPで確認し、これを参考として、検討すべき事柄の洗い出しを指示することができた。
- ・ まず、東北との違いを明確に説明し、冷静な対応を呼びかけた（大変大きな地震だが幸い東北と違い津波も原発事故もないので冷静に対応しよう）。その結果職員が冷静さを保つことができ、その後の指示に的確に答えてくれた。また、個別の課等に関係する指示でも全体でその内容（方向性）をを共有する必要があると考え、極力部課長会議等での指示の確認を行った結果、すれ違い等が最小に抑えられたと思う。



問16 発災直後、所属職員への業務の指示にあたり、うまくいった点を教えてください。（自由記述）

調査対象：所属長

○自由記述抜粋

#### 7. 職員配置の工夫

- ・ 水防待機の班編成時に、所属から30分以内の住所に居住する職員が、各班一人以上含まれるよう編成したことから、震災への初動時において素早い対応ができた。

24時間交代制を実施する中で、ICT部門の業務継続計画を踏まえ、通常業務の優先度を考慮しながら、行動計画に沿って復旧対応を行うよう指示することができた。

被害状況把握のため、班長を集めて打ち合わせを行い、地域ごとにグループ分けをし、グループ毎にその地域の地理に詳しい者を入れた結果、調査がスムーズに行えた。

- ・ 災害対策本部業務、県外救護受付業務、課内電話相談業務等、業務ごとに課員をグループ化してローテーションを行い、負担軽減を図った。

#### 8. 他所属との連携、外部の活用

- ・ 砂防ボランティアやコンサルを活用しての調査の指示。
- ・ 災害調査を行うに当たり、測量設計協会との連携を図った。

問17 発災直後、所属職員への業務の指示にあたり、改善すべき点を教えてください。（自由記述）

調査対象：所属長

○自由記述抜粋

### 1. 業務量の把握の課題、業務の遅れ

- ・ 緊急事態でほとんどの組織が混乱している状況は理解できたが、本庁からの問い合わせが情報不足のために、震災直後は出先機関としての業務の優先順位を決めるのに苦労した。それぞれの組織で優先順位が異なることもあるが、緊急時の業務に対しては関係する組織が進捗状況や展開の情報を容易に共有できる仕組みが欲しい、と感じた。
- ・ 市町村への人員派遣について、全体把握ができておらず、唐突に翌日の派遣を要請するなど職員への負担感が大きかった。

### 2. 情報収集・共有の不足

- ・ 携帯電話がつかならず、電話番号によるショートメールでやりとりを行い、後で個人メールアドレスでの連絡網を整えたが、早めにメールによる連絡網を整えておけばよかった。
- ・ 未登庁の職員の安否確認は、本人が所属に連絡することすべき。
- ・ 大災害では、道路情報や関係市町村などの被害情報の把握が困難であり、先ずはその情報把握が必要であるが、振興局との役割分担など更に連携を強化する必要がある。
- ・ 所属職員や待機者が、外部からの問い合わせに対応するための情報共有システムの工夫。引継資料を作成していたが、より充実した内容を整理しておく必要があった。

### 3. 指示系統・方法の改善

- ・ 職員の業務の指示に当たり、今後の災害業務の推移等を視覚的に示して、「今後、こういう業務が発生するので、準備するように。」と、指示できればよかった。その点の準備が出来ていなかった。
- ・ 市町村への応援職員について、派遣先や派遣開始日が所属長の知らない間に職員に総務部から連絡されたことがあった。所属を通した連絡体制にしないと、派遣職員のフォローが困難である。

### 4. 他所属からの参集者への指示不足

- ・ 災害に関連する業務について、本来の所属に参集できず当振興局へ登庁した職員に対し、業務分担の十分な指示ができなかった。

### 5. マニュアルの不足、平時における周知不足

- ・ 初動業務のポイントを整理した簡易版マニュアルの必要性を感じた。
- ・ あらかじめBCPを策定しておくこと、また、そのことを全庁的にオーソライズしておくべきだったと感じた。
- ・ 6弱の地震の際は登庁することを知らないスタッフもいた。

### 6. 職員の配置体制の不備

- ・ 道路や河川等の施設を管理している班への負担がどうしても大きくなったため、技術職員と事務職員による調査チームを速やかに編成すべきであった。なお、このような対応に向けては、日頃から大規模災害を想定し事務職員に対するマニュアル等の説明や事例研修が必要と思う。
- ・ 災害関連の業務の関わり方が職員によっての違いにより、時間外等で大きな差となって表れた。特に、指示内容の把握が早く、責任もって対応してくれる職員に頼りがちになった。
- ・ 休んでいない職員もいて、疲れ切っていたので強制的に休ませることも考慮すべき。

問17 発災直後、所属職員への業務の指示にあたり、改善すべき点を教えてください。（自由記述）

調査対象：所属長

○自由記述抜粋

**7. 他所属との連携の不足**

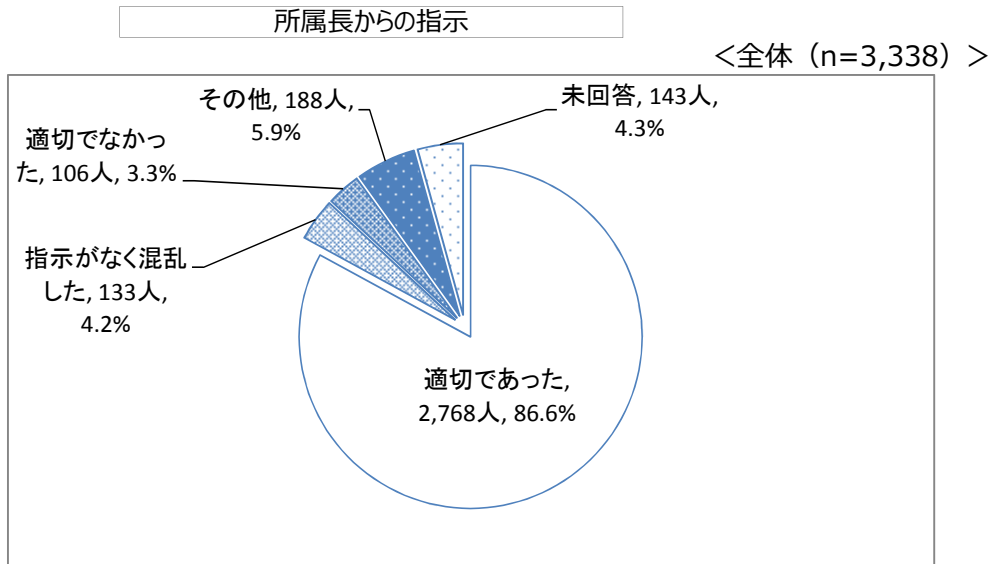
- ・ 国からの現地視察が多く、その対応に追われたため、もっと効率的なやり方があったのではと思っている。
- ・ 県内部で完結できない事項に対して、速やかに相談する雰囲気を持たせるべきだった（担当は従来どおりやらないといけないものと思い込んでいた）。

**8. その他**

- ・ 過重な待機体制（直接、災害復旧に従事すべき所属とそれ以外の所属が同じ待機体制）であったため、職員の負担が大きかった。
- ・ 災害関連業務が少ない所属のため、特に被害の少なかった職員の中には、全庁的な災害対応に対する受け取り方に温度差があり、次から次から降ってくる応援依頼に戸惑いが見受けられた。

問18 発災直後に従事した業務に関して、所属長等からの指示についてどのように思いますか。(単数回答)

調査対象：所属長以外の一般職員



①	適切であった	2,768	82.9%
②	指示がなく混乱した	133	4.0%
③	適切でなかった	106	3.2%
④	その他	188	5.6%
	未回答	143	4.3%

所属長からの指示については、「適切であった」が82.9%で最も多かった。

問19 (問18で「適切でなかった」を選択した方にお尋ねします)。指示が適切でなかったと判断した理由を教えてください。(複数回答)

調査対象：問18で「適切でなかった」と回答した職員

○自由記述抜粋

- ・ 業務の必要性、具体的な用務等の指示、説明が全くなく「とにかく行け、そして自分で考えろ！」といった極めて乱暴な命令であったと思う。
- ・ 何に基づく指示なのか明確でなかったため混乱した。
- ・ 通常勤務については指示はなく、震災対応の追加業務だけが増えた。  
災害関係以外の通常業務について積極的な指示（簡略化・中止等）が無い。  
誰が指示を出すべきかがはっきりしていなかった。被災後の役割分担を明確にしておく必要があった。
- ・ 具体的な業務がない場合の待機業務に対し、人員が多く、通常業務に支障があった。
- ・ 災害対応の全体的な動きが分からず、現在周囲の職員が何をしているのか情報共有なされず、外部からの問い合わせへの対応に苦慮した。
- ・ 関連課との連携について、後手に回り混乱した。
- ・ 業務の分担とシフトの指示がなく、出てきた職員がいつ帰れるのか分からなかった。
- ・ 被害が広範囲であり、明らかにマンパワー不足。情報収集や対応について混乱していた。
- ・ 人と情報が錯綜し現場が混乱していたため。
- ・ 登庁指示が連絡網であるはずだったが、班長からの連絡が無く、混乱した。

問20 (問18で「適切でなかった」を選択した方にお尋ねします) どのような指示があれば、うまくいきましたか。(複数回答)

調査対象：問18で「適切でなかった」と回答した職員

○自由記述抜粋

**1. 明確な業務の指示**

- ・ 関係機関との連携や被害調査の方法が明確化していれば迅速な対応が可能だったと感じる。
- ・ 先を予測した指示及び変更の可能性がある場合はその旨を付け加えた指示。

**2. 不要不急の業務の整理、業務の優先順位の精査**

- ・ 省く業務を具体的に指示すべき。どの業務の質を落とすか検討すべき。
- ・ 管内の被害の程度を鑑みて不要と判断できるものは省き、他の地域の支援等を重点的に考えた指示。

**3. 職員の業務管理、事務の再配分**

- ・ 業務を分けて、責任者を決め、分担して業務にあたるよう指示すべきだった。
- ・ まず時間外を含めた業務の分担とシフトを決めたほうがよかった。

**4. 指揮命令系統の統一化**

- ・ 不慣れな場所で誰が指揮監督者であるかわからないまま過ごした。全員登庁によって他所属からの登庁もあることから、指揮監督者が誰であるかを明確にし、具体的な指示をしてほしかった。また、被災直後は避難所支援等で市町村が激務だったと聞か、そんな中登庁したはいいが何もすることがなかった県職員も多かったようで、非常にもったいないと思う。市町村からの支援要請を待たずにすぐに避難所等へ派遣指示してもらえれば少しは役に立てたのではないかと思う。

**5. 事前のマニュアル作成**

- ・ 日頃からマニュアルで明確化しておく。
- ・ 本災害を想定したシナリオがあればよかった。

**6. 市町村、他課への応援**

- ・ 派遣可能な職員数を把握し、市町災害対策本部の活動支援を行うべきであった。
- ・ 管内の被害の程度を鑑みて不要と判断できるものは省き、他の地域の支援等を重点的に考えた指示をすべきであった。

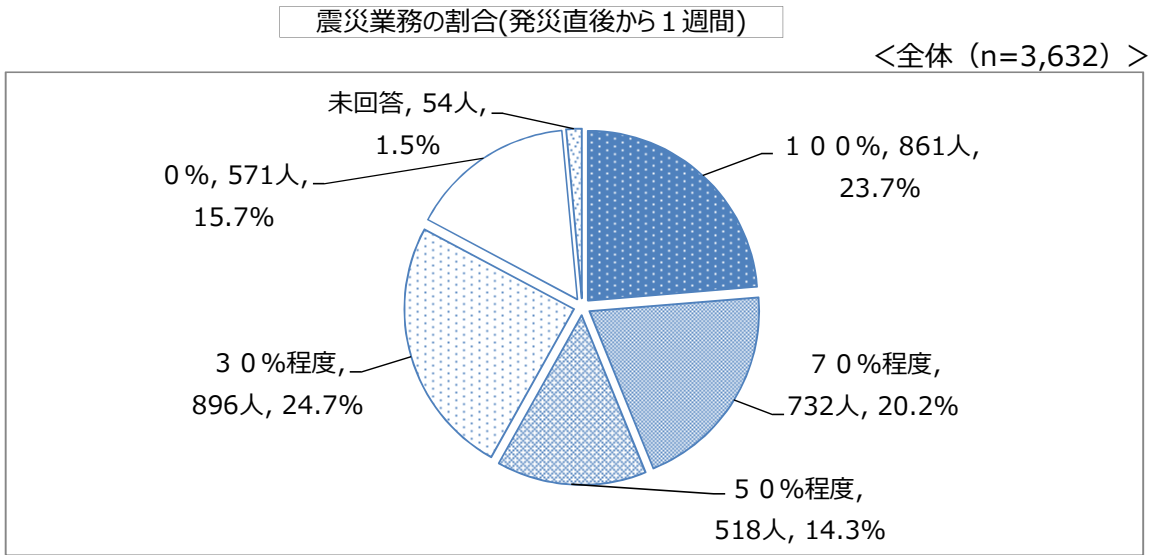
**7. 部下への事務委任**

- ・ ある程度主査に任せてもらえた方が良いと思う。

**8. 情報共有の実施**

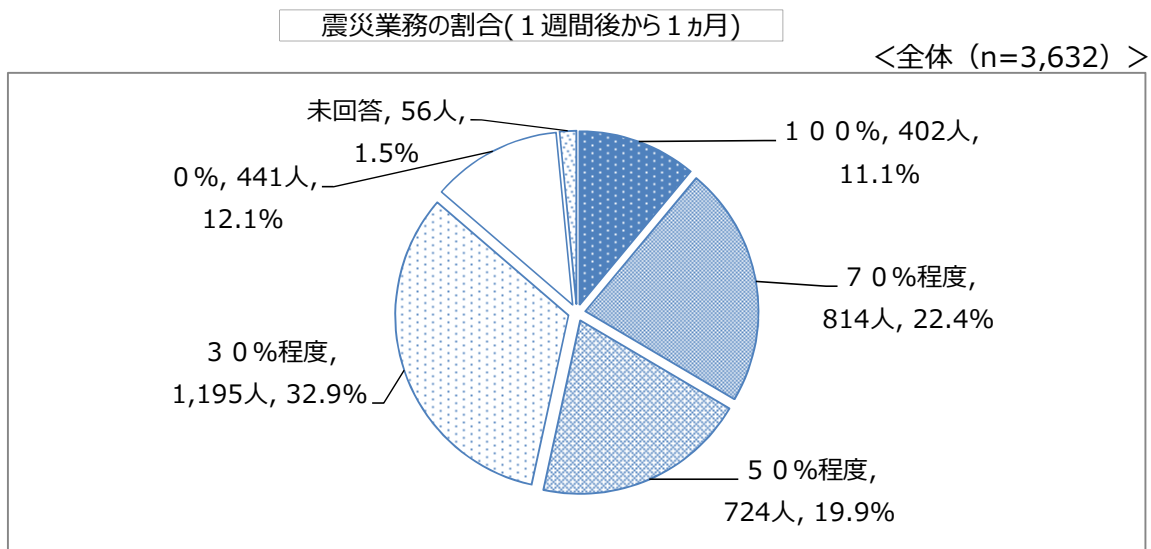
- ・ 被災地の情報共有を各課全体で行い、各課における被災地支援・分担を協議する。
- ・ 情報が混乱する中で、不明な点は不明としてでも現状の説明、今後の対応について、班長だけでなく全職員に説明することが必要。

問21 被災直後(概ね1週間)で、あなたが震災関連の業務を行った割合を教えてください。(単数回答)



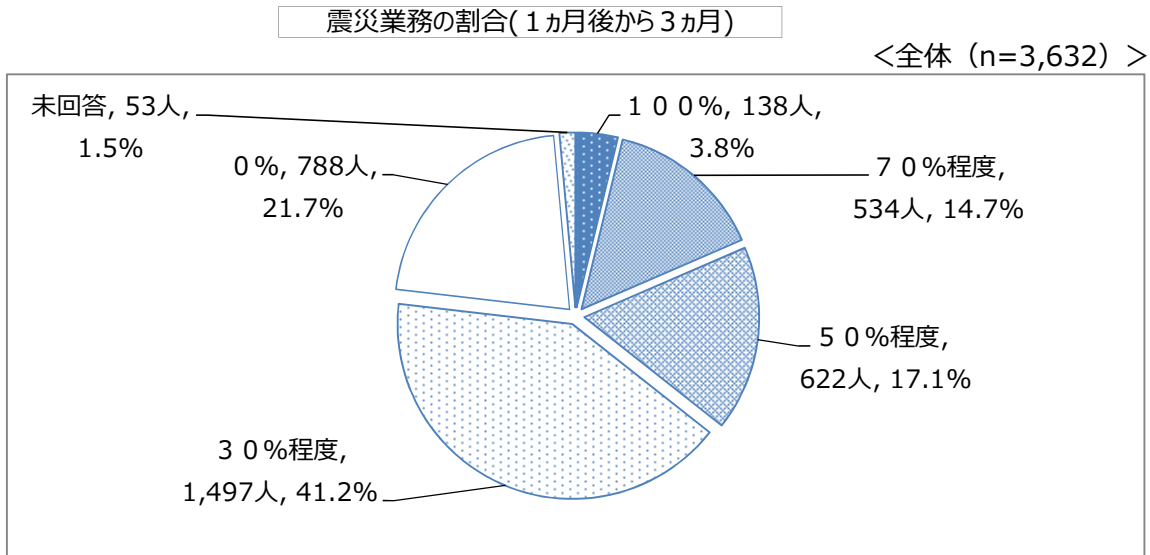
被災直後(概ね1週間)での震災関連の業務の割合は、「30%程度」が24.7%で最も多く、次いで「100%」が23.7%、「70%程度」が20.2%と多かった。

問22 被災後1週間以降、1か月以内の間で、あなたが震災関連の業務を行った割合を教えてください。(単数回答)



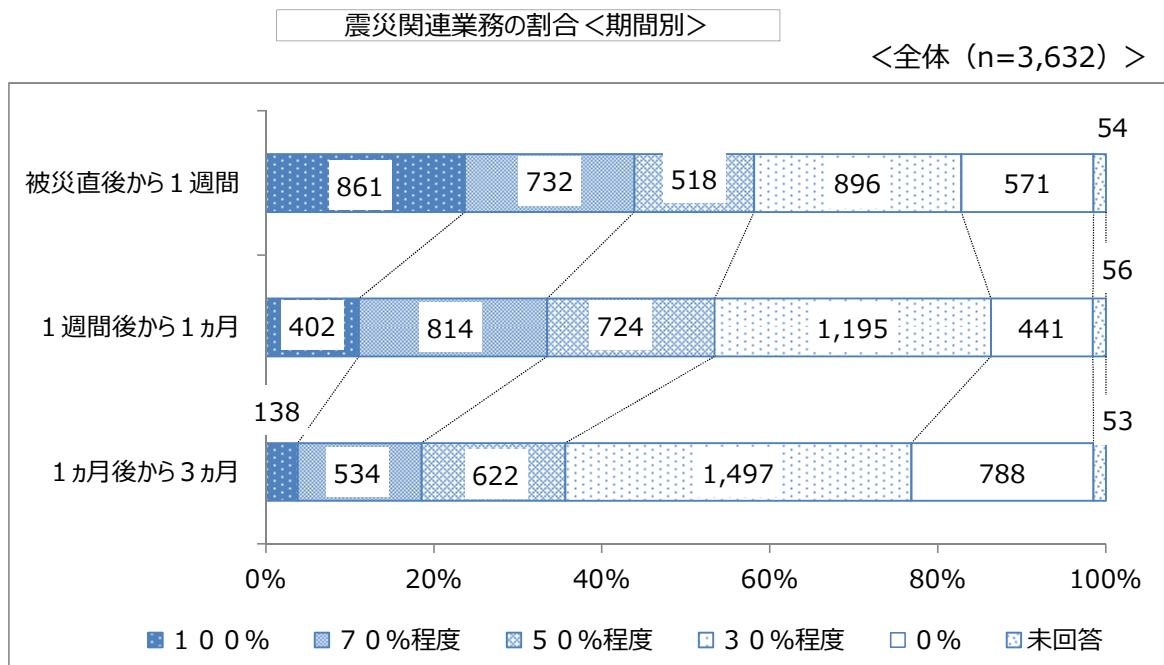
被災直後(概ね1週間)での震災関連の業務の割合は、「30%程度」が32.9%で最も多く、次いで「70%」が22.4%、「50%程度」が19.9%と多かった。

問23 被災後1か月以降、3か月以内の間で、あなたが震災関連の業務を行った割合を教えてください。(単数回答)



被災直後(概ね1週間)での震災関連の業務の割合は、「30%程度」が41.2%で最も多く、次いで「0%」が21.7%、「50%程度」が17.1%と多かった。

○震災関連業務の割合の経過 (問21×問22×問23)



震災業務の割合が「100%」であった職員数は、時間の経過に伴い徐々に少なくなっている。他の職員については、市町村への派遣など何らかの業務を担当した職員は「被災直後から1週間」に比べ、「1週間後から1か月」の方が多くなっている。

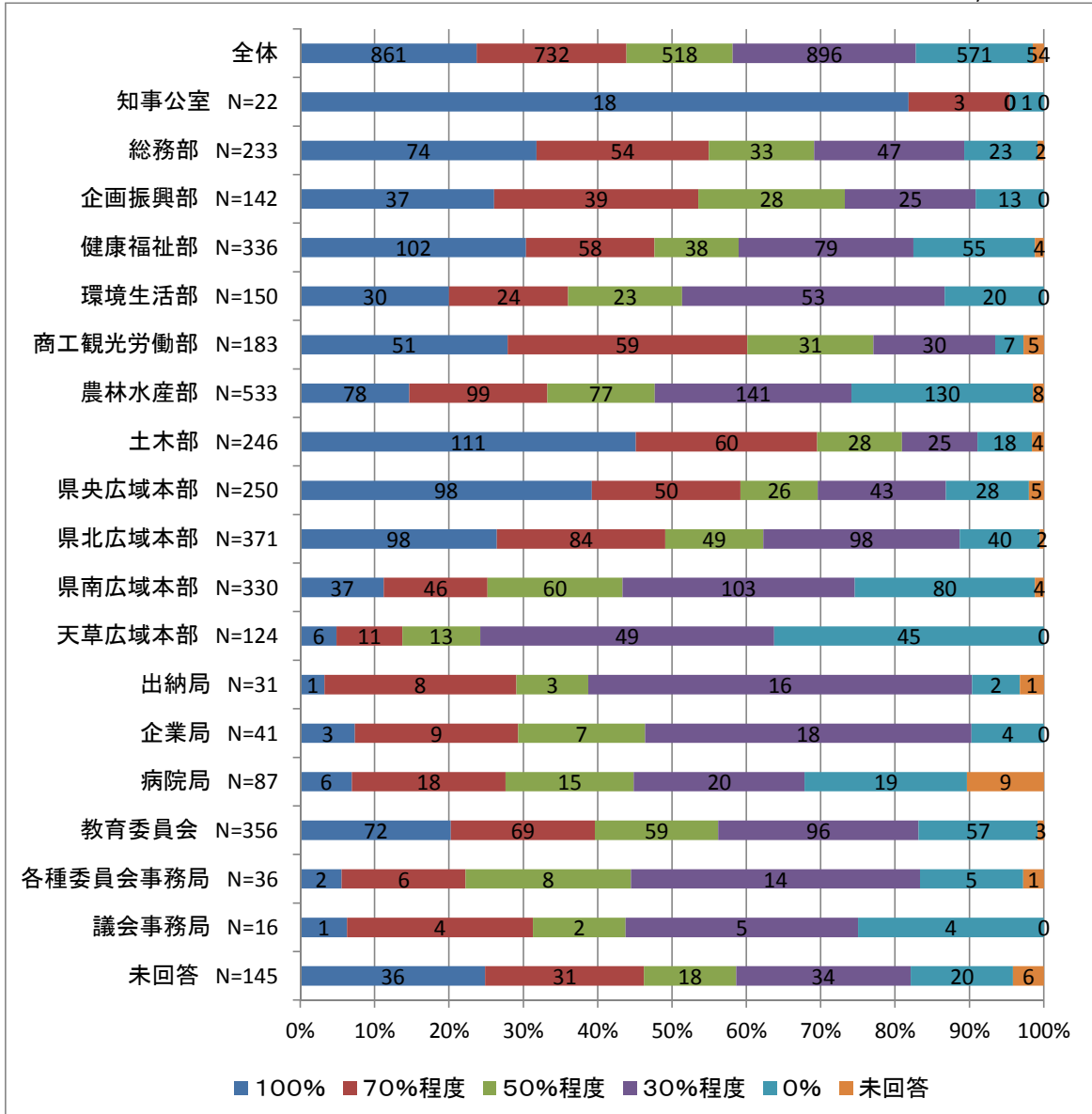


○所属別、被災直後(概ね1週間)での震災関連業務の割合

(問21×フェースシート問3クロス集計)

震災関連業務の割合(1週間)<部局別>

<全体 (n=3,632)>



被災直後から1週間の災害関連業務の割合は、危機管理防災課を含む知事公室が「100%」81.8%、「70%以上」95.5%と最も多かった。次いで「100%」は土木部、県央広域本部、総務部の順に多く、「70%以上」は土木部、商工動労観光部、県央広域部の順に多かった。

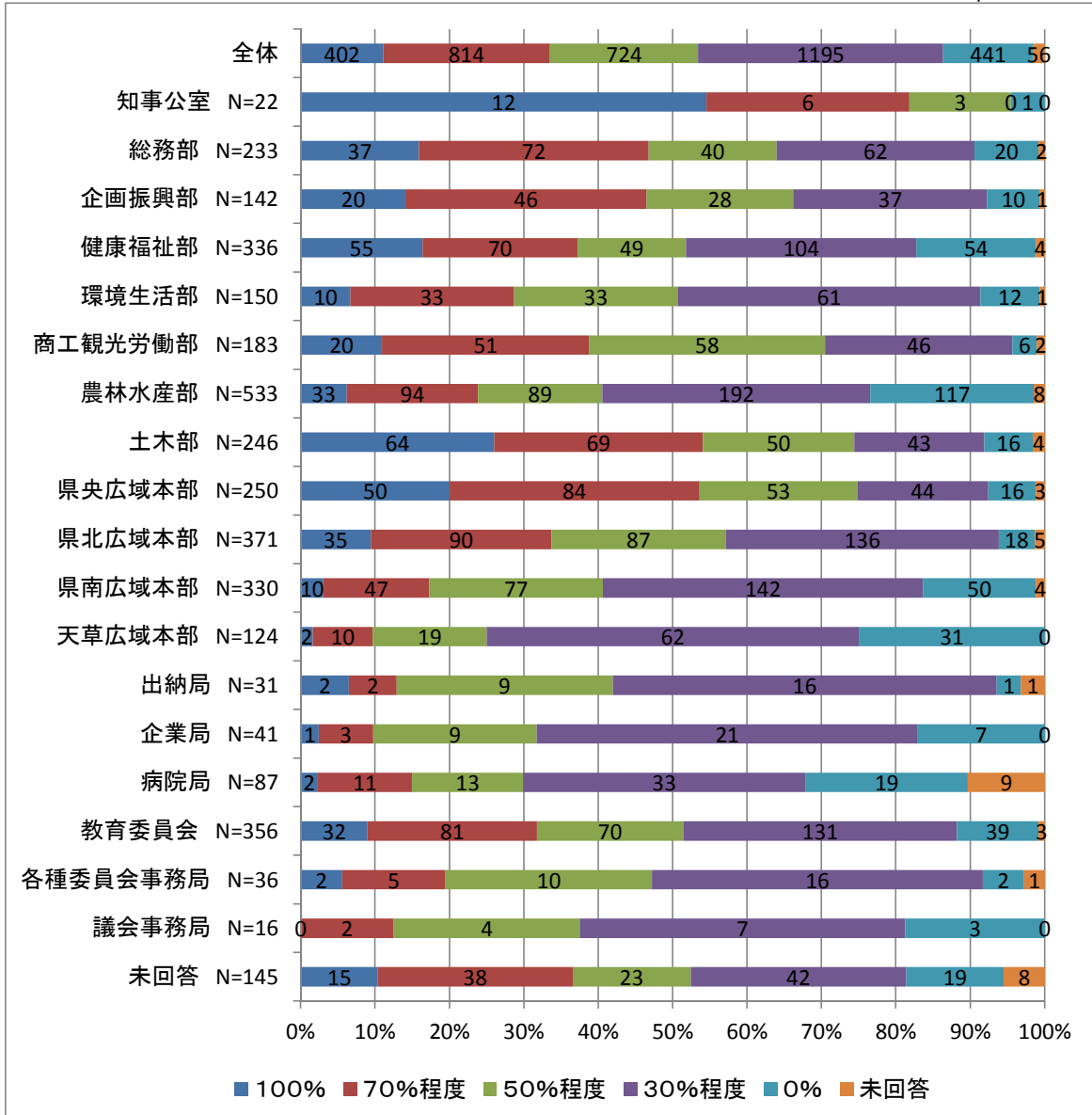
反して、「30%(程度)未満」が平均に比べ多いのは、「環境生活部」「農林水産部」「県南広域本部」「天草広域本部」「出納局」「企業局」「病院局」「教育委員会」「各種委員会事務局」「議会事務局」であった。これは、広域本部は管轄地域の被災状況が、その他は地域防災計画上の業務の偏在が考えられる。

○所属別、被災直後(概ね1週間)での震災関連業務の割合

(問22×フェースシート問3クロス集計)

震災関連業務の割合(1ヵ月)<部局別>

<全体 (n=3,632) >



被災1週間後から1ヵ月の災害関連業務の割合は、知事公室が「100%」54.5%、「70%以上」81.8%と最も多かった。次いで「100%」は土木部、県央広域本部、健康福祉部の順に多く、「70%以上」は土木部、県央広域本部、総務部の順に多かった。

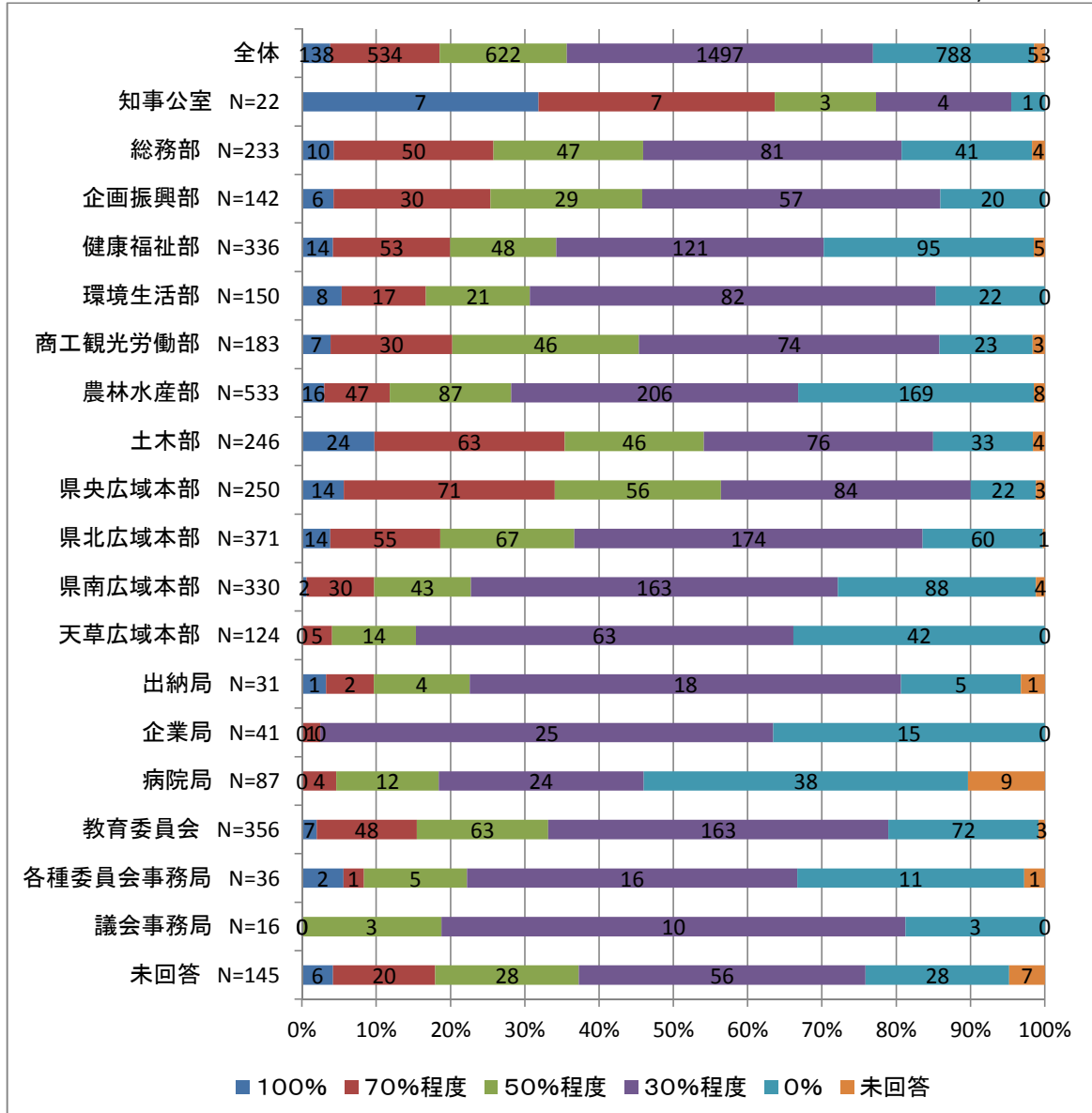
反して、「30%(程度)未満」が平均に比べ多いのは、被災直後から1週間で該当した部局が該当した。

○所属別、被災直後(概ね1週間)での震災関連業務の割合

(問23×フェースシート問3クロス集計)

震災関連業務の割合(3ヵ月)<部局別>

<全体 (n=3,632) >



被災1週間後から1ヵ月の災害関連業務の割合は、危機管理防災課を含む知事公室が「100%」31.8%、「70%以上」63.6%と最も多かった。次いで「70%以上」は土木部、県央広域本部、総務部の順に多かった。

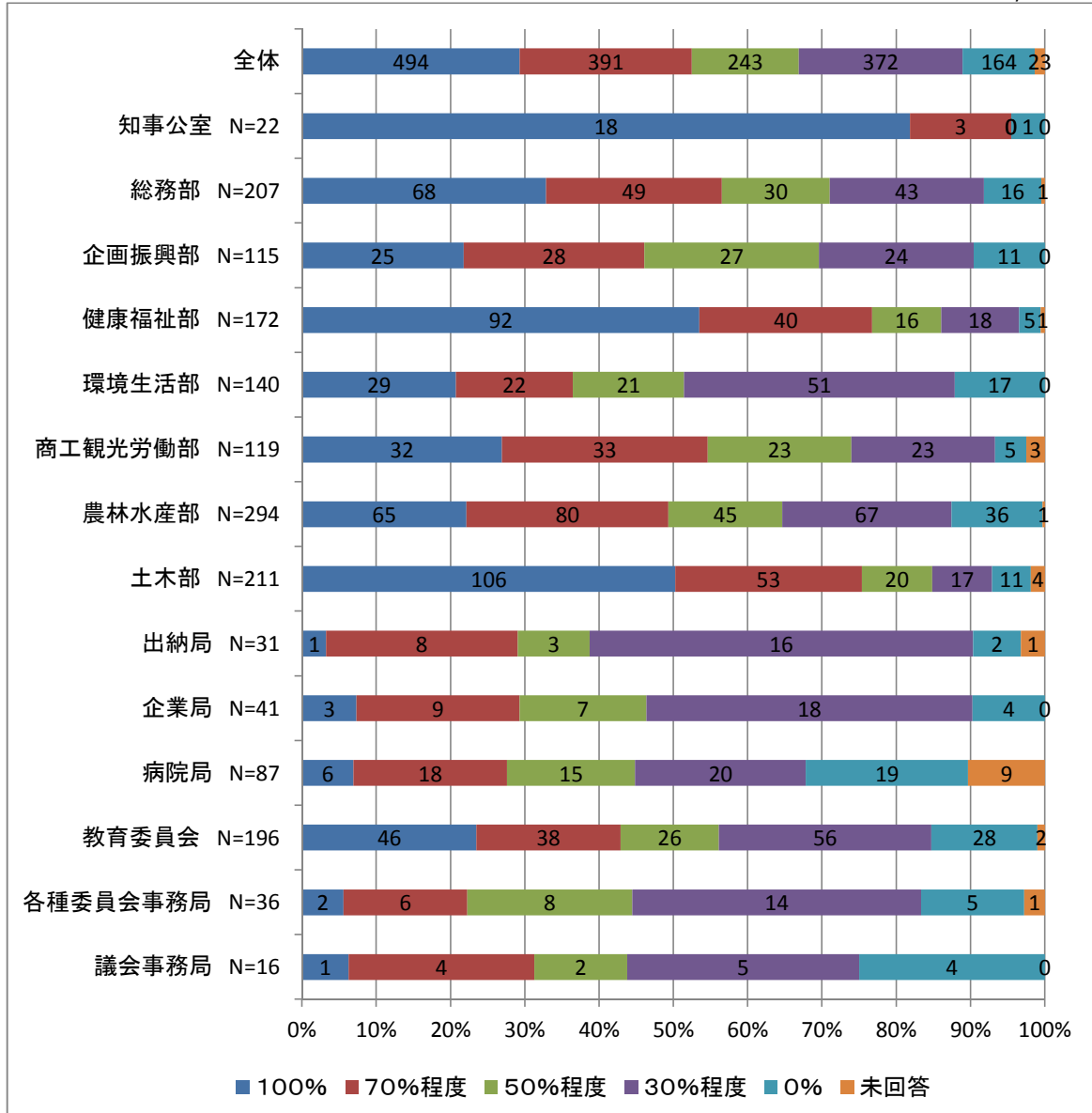
反して、「30%(程度)未満」が平均に比べ多いのは、被災直後から1ヵ月で該当した部局の他、「健康福祉部」「県北広域本部」が該当した。

○所属別、被災直後(概ね1週間)での震災関連業務の割合

(問21×フェースシート問3クロス集計)  
本庁勤務の方(1,687人)にお聞きしています。

震災関連業務の割合(1週間) <部局別・本庁のみ>

<全体(N=1,687)>



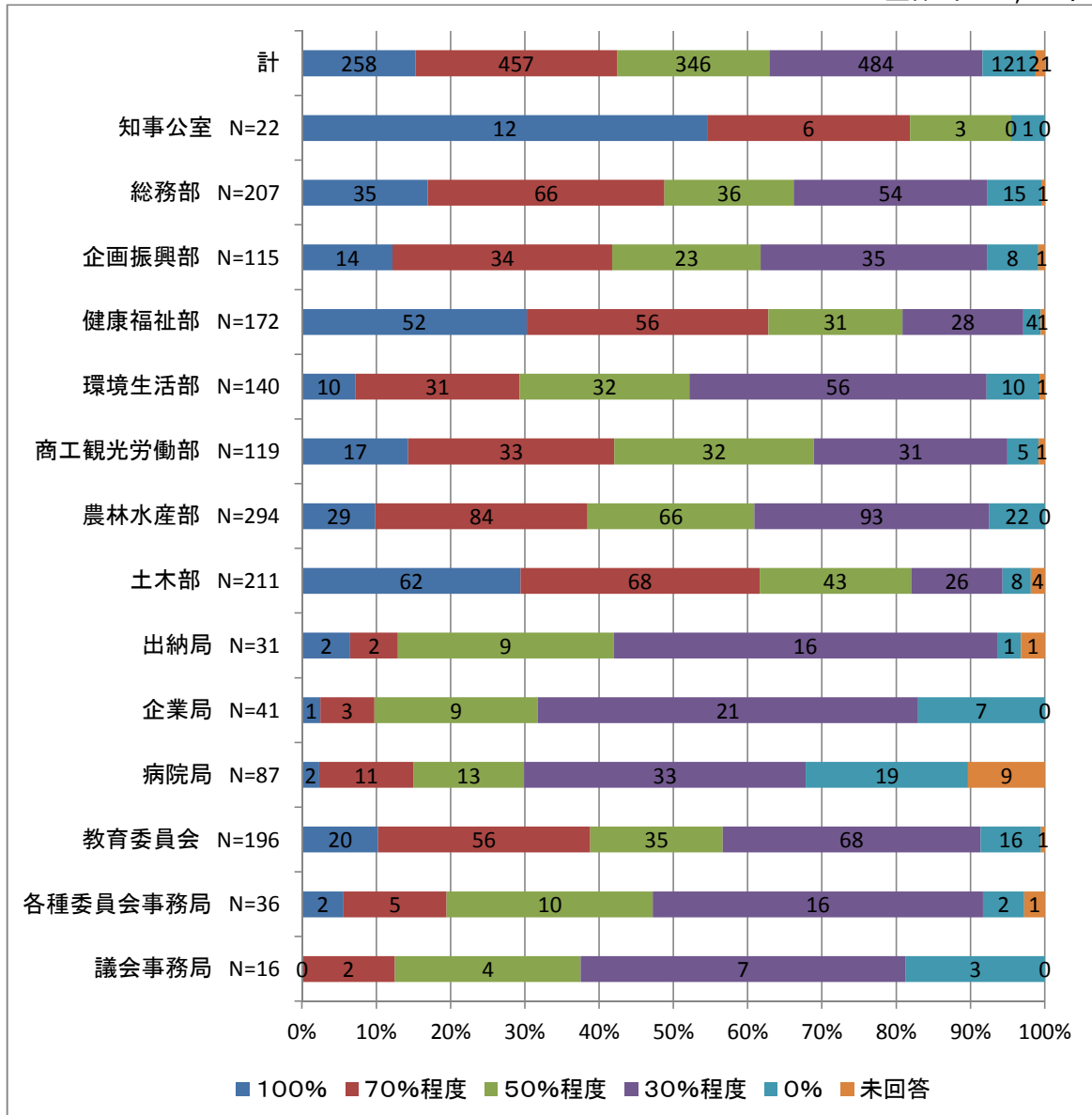
被災直後から1週間の災害関連業務の割合は、危機管理防災課を含む知事公室が「100%」81.8%、「70%以上」95.5%と最も多かった。次いで「100%」「70%程度以上」ともに健康福祉部、土木部、総務部の順に多かった。

○所属別、被災直後(概ね1週間)での震災関連業務の割合

(問22×フェースシート問3クロス集計)  
本庁勤務の方(1,687人)にお聞きしています。

震災関連業務の割合(1ヵ月)<部局別・本庁のみ>

<全体(N=1,687)>



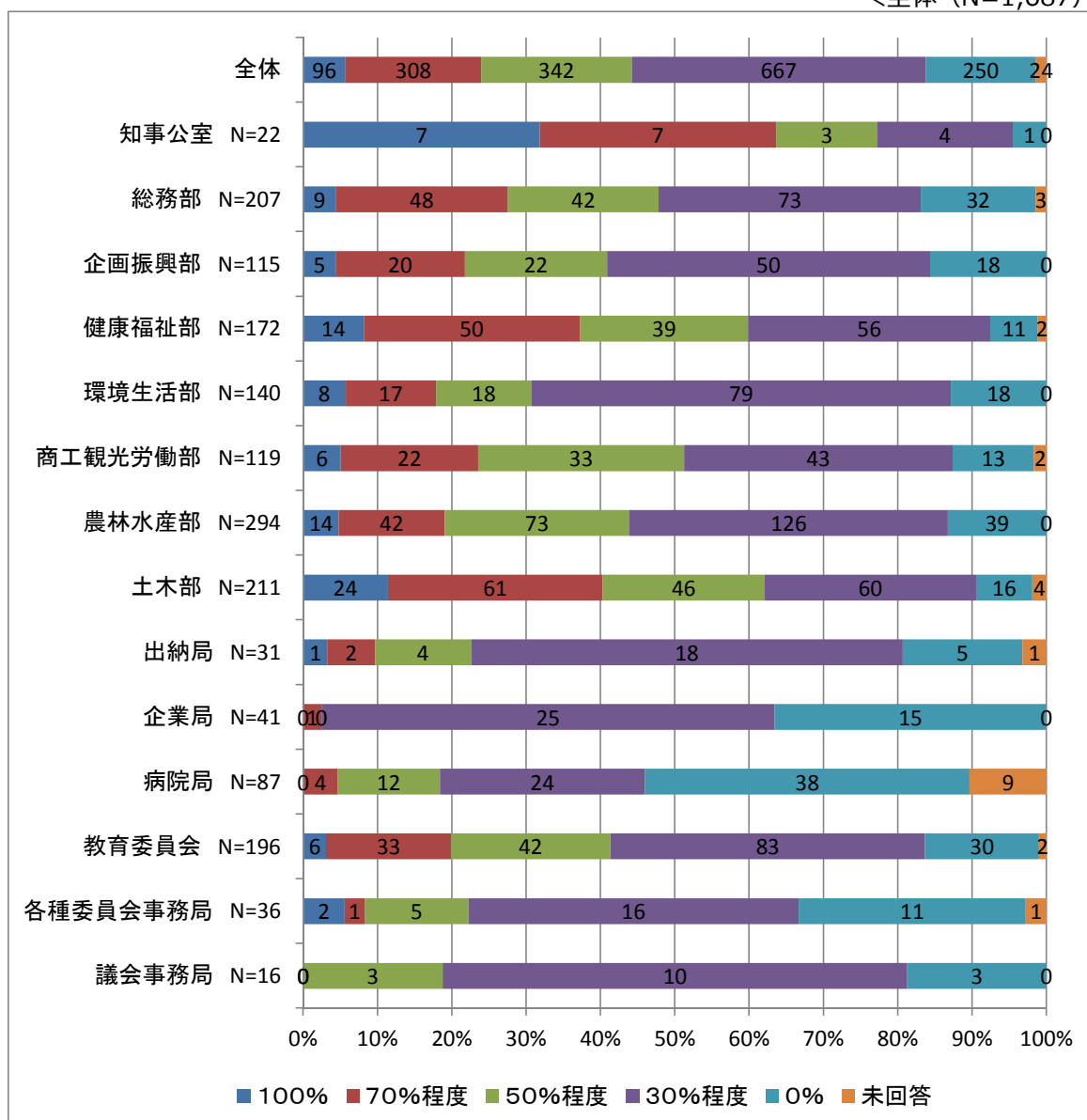
被災1週間後から1ヵ月の災害関連業務の割合は、知事公室が「100%」54.5%、「70%以上」81.8%と最も多かった。次いで「100%」「70%程度以上」ともに健康福祉部、土木部、総務部の順に多かった。

○所属別、被災直後(概ね1週間)での震災関連業務の割合

(問23×フェースシート問3クロス集計)  
本庁勤務の方(1,687人)にお聞きしています。

震災関連業務の割合(3ヵ月)<部局別>

<全体(N=1,687)>



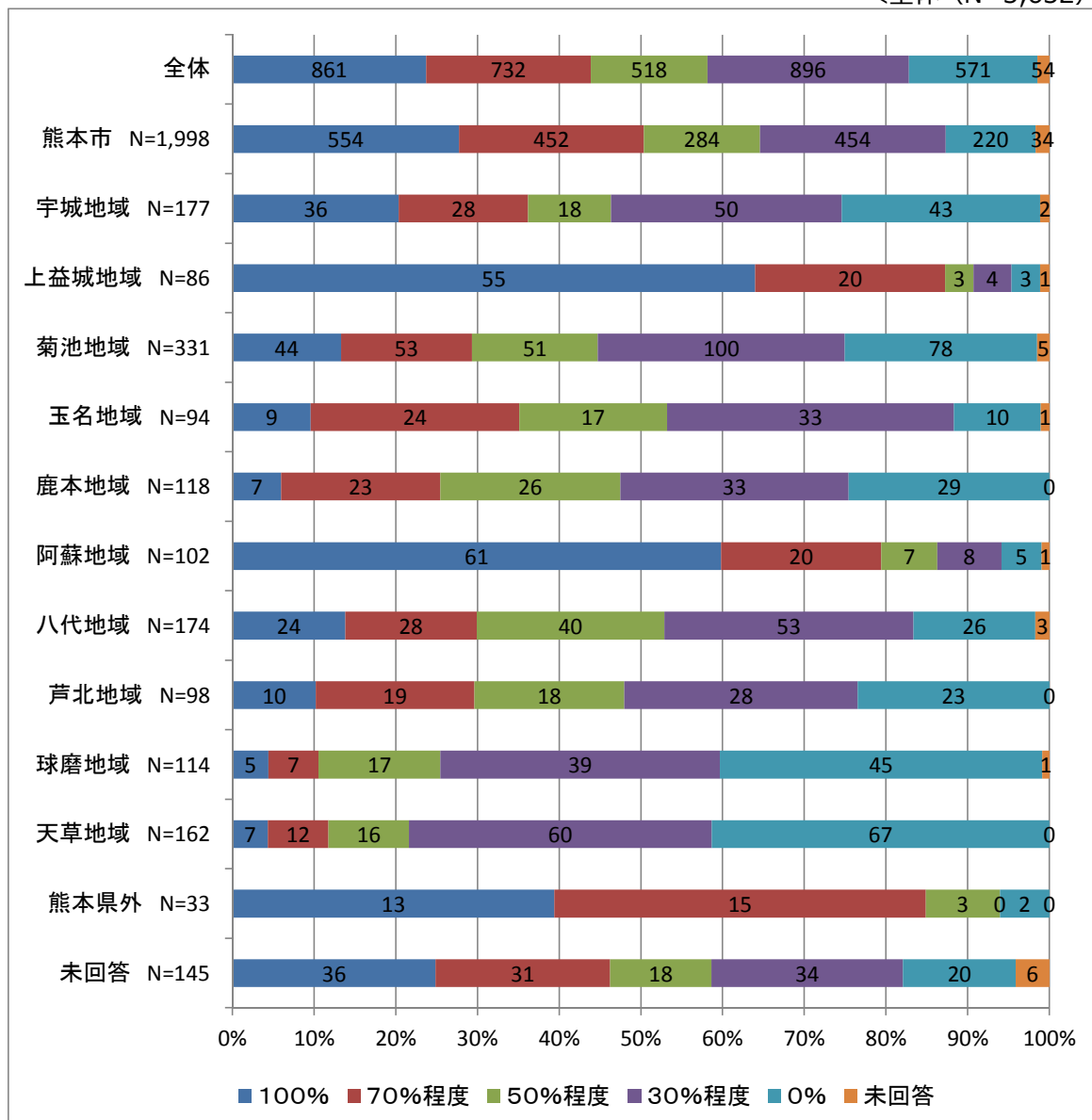
被災1週間後から1ヵ月の災害関連業務の割合は、危機管理防災課を含む知事公室が「100%」31.8%、「70%以上」63.6%と最も多かった。次いで「100%」「70%程度以上」ともに土木部、健康福祉部、総務部の順に多かった。

○地域別、被災直後(概ね1週間)での震災関連業務の割合

(問21×フェースシート問3クロス集計)  
 全員の方(3,632人)にお聞きしています。

震災関連業務の割合(1週間) <地区別>

<全体 (N=3,632) >



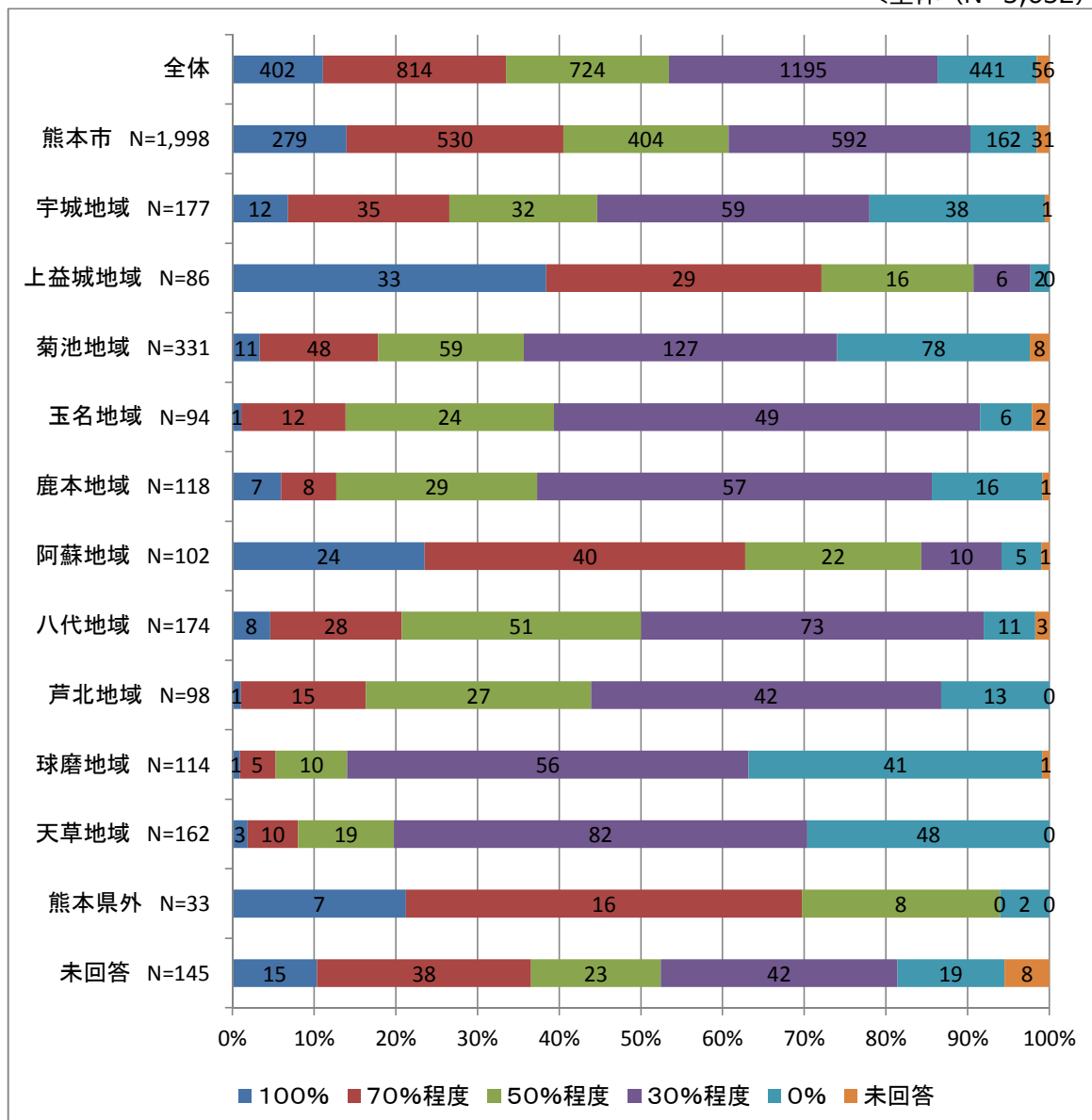
被災直後から1週間の災害関連業務の割合は、大きな被害を生じた上益城地域が「100%」64.0%、「70%以上」87.2%と最も多かった。次いで「100%」は阿蘇地域、熊本県外、熊本市の順に、「70%以上」は熊本県外、阿蘇地域、熊本市の順に多かった。

○地域別、被災直後(概ね1週間)での震災関連業務の割合

(問22×フェースシート問3クロス集計)  
 全員の方(3,632人)にお聞きしています。

震災関連業務の割合(1ヵ月)<地区別>

<全体(N=3,632)>



被災直後から1週間の災害関連業務の割合は、大きな被害を生じた上益城地域が「100%」38.3%、「70%以上」72.1%と最も多かった。次いで「100%」は阿蘇地域、熊本県外、熊本市の順に、「70%以上」は熊本県外、阿蘇地域、熊本市の順に多かった。

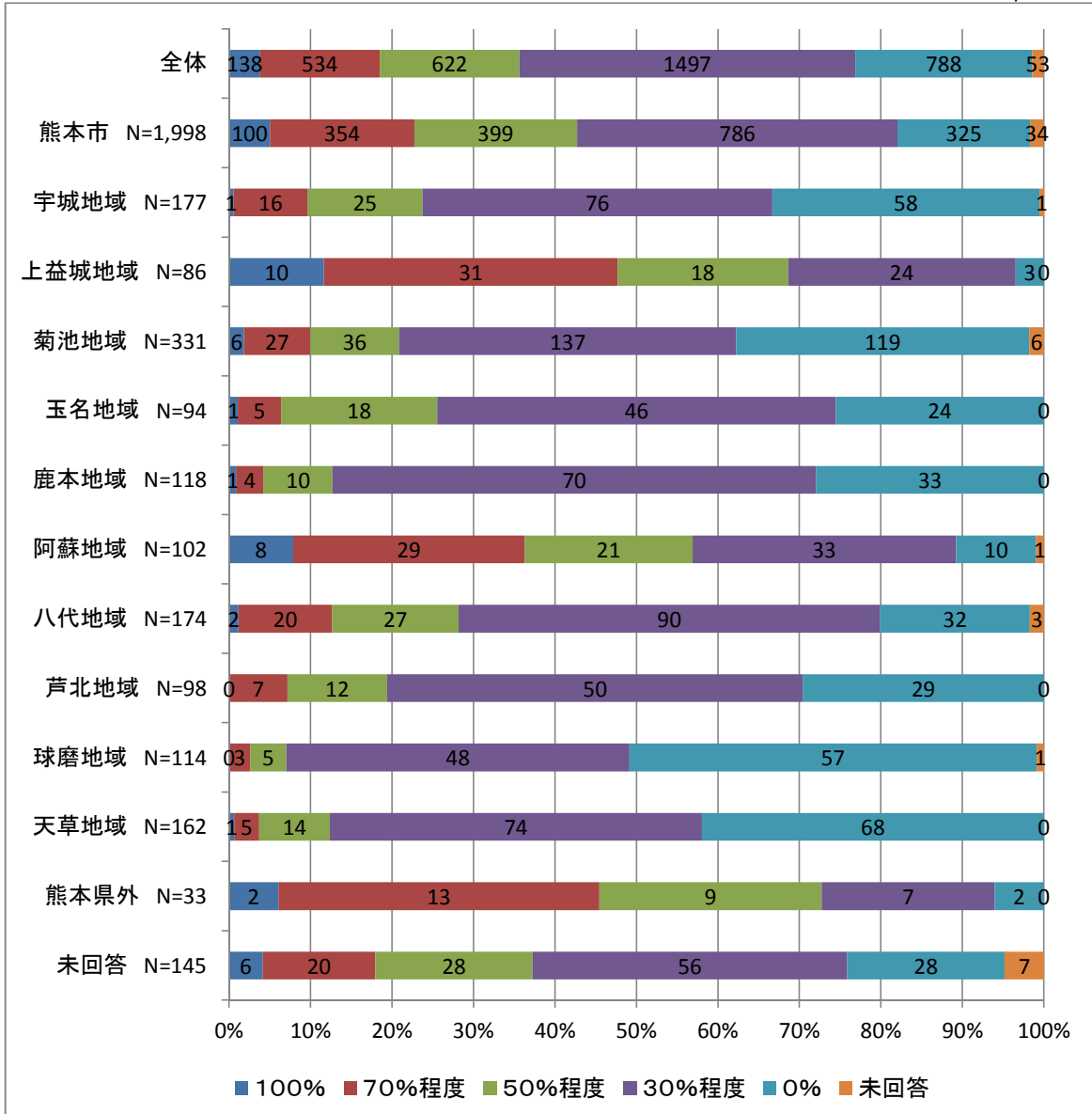


○地域別、被災直後(概ね1週間)での震災関連業務の割合

(問23×フェースシート問3クロス集計)  
 全員の方(3,632人)にお聞きしています。

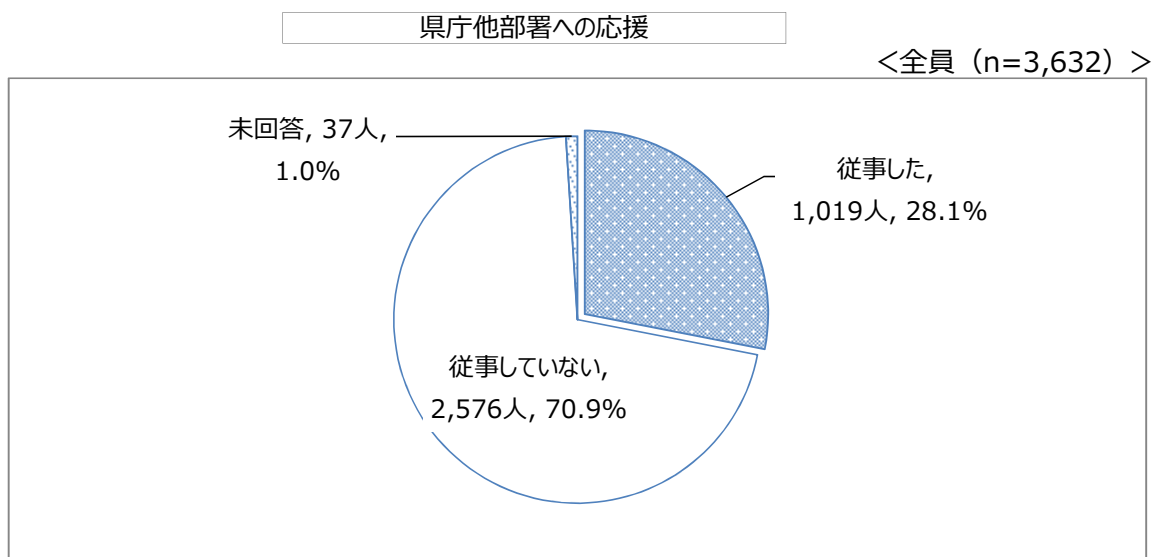
震災関連業務の割合(3ヵ月)<部局別>

<全体(N=3,632)>



被災直後から1週間の災害関連業務の割合は、大きな被害を生じた上益城地域が「100%」11.6%、「70%以上」47.7%と最も多かった。次いで「100%」は阿蘇地域、熊本県外、熊本市の順に、「70%以上」は熊本県外、阿蘇地域、熊本市の順に多かった。

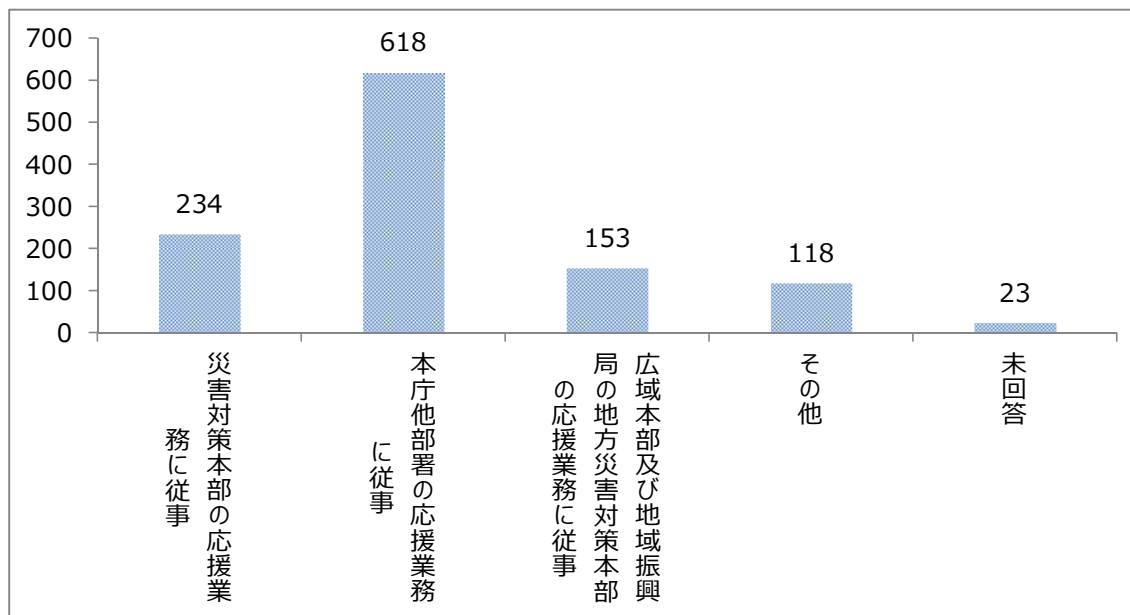
問24 県庁他部署の応援業務に従事しましたか。(単数回答)



28.1%の職員が、県庁他部署への応援に従事した。

問25 (前問(問24で「従事した」を選択した方にお尋ねします)応援業務に従事した部署を教えてください。(複数回答))

県庁他部署への応援の内容  
 <問24で「県庁他部署の応援業務に従事した」と回答した職員 (n=1,019) >



		n=1,019	
①	災害対策本部の応援業務に従事	234	23.0%
②	本庁他部署の応援業務に従事	618	60.6%
③	広域本部及び地域振興局の地方災害対策本部の応援業務に従事	153	15.0%
④	その他	118	11.6%
	未回答	23	2.3%

県庁他部署への応援の内容としては、「本庁他部署への応援業務」が60.6%で最も多く、次いで「災害対策本部の応援業務」が23.0%と多い。

問26 県庁他部署の応援業務に従事する中で、よかった点を教えてください。（自由記述）

427人から回答があり、具体的な記述内容は以下のとおりである。

○自由記述抜粋

**1. 新たな事業の実施**

- ・被災者支援の業務として、防衛庁、国土交通省と協働のフェリーへの一時避難支援業務に従事。初めての試みであり、立ち上げから、避難所への案内など、課員全員の協力により何とか遂行することができた。
- ・発災後、様々な宿泊ニーズが発生する事が判明。要援護者避難について、外部（JTB）委託が実現した。
- ・発災4週ごろ阿蘇保健所に応援業務に従事した。業務内容は、管内での食中毒注意喚起で、啓発チラシを配布した。

**2. 効率的な業務の実施**

- ・菊池台地用水のパイプラインの破損状況調査に発災1～2週ごろに従事したが、早期に対応できたため営農への影響を少なくすることが出来た。
- ・発災2週頃、本庁での対応者が不足する中、なかなか進まない被災宅地危険度判定作業について市町村災害対策本部との調整を行い作業を円滑に進めることに寄与した。

**3. 人員不足に対する支援**

- ・発災直後2週間程度、道路保全課での道路規制情報の案内等の応援業務に従事したが、保全課在席職員が少しでも本業の災害応急活動用務等に専念できるよう補助ができた。
- ・健福の電話対応業務（発災2日後）は、担当課職員の負担軽減にもつながったと感じた。
- ・災害調査（山腹崩壊等）業務では、道路の寸断により現場への到達が困難で時間を要することからマンパワーが必要となってくる。今回の熊本地震では阿蘇地域の災害調査の応援業務を行ったが、他県や国からの応援もありある程度は応援体制が確保されていた。（発災後1週間～4週間）

**4. その他**

- ・人事課が災害対応業務の情報交換掲示板を設置した。応援職員が頻繁に入れ替わる中では、各職員に情報が圧倒的に不足しており、よかったと思う。（地震後1週間）

問27 県庁他部署の応援業務に従事する中で、うまくいかなかった点や改善点を教えてください。(自由記述)

465人から回答があり、具体的な記述内容は以下のとおりである。

○自由記述抜粋

**1. 情報共有の不足**

- ・各部署がそれぞれ多くの支援をしていたが、何処がどういう支援をしているかを把握できなかったため、情報の共有化を図って欲しかった。
- ・発災3週ごろ、みなし仮設住宅に係る住民からの電話対応に従事していたが、多岐にわたる内容の問い合わせがあり、どこにつなげるべきか、ここで答えるべき内容なのか、判断しにくい場面があった。たらい回しにされている住民の方からの苦情も多々あったので、問い合わせの内容とつなぐ部署が、応援職員にもすぐに分かるよう、情報共有がなされていればもっとよかったと思う。
- ・発災後1週間ごろ、毛布、弁当等の食料品などの支援物資の積み下ろし作業の支援を行った。議会棟ロビーが仮置き場になっていたが、賞味期限に近いものが置かれていたため、議員等からいつどこに運びだすのか等の質問に適切に答えることができなかった。混乱していた中、情報の共有が必要。
- ・発災後1週間頃、情報伝達ラインが機能していなかったように思う(市町村リエゾンとして)。
- ・発災直後の物資の積み込み(下ろし)作業では、情報が錯綜し、予定時間に物資が届かなかったり、数量が予定と違っていたため、平常時に多くの関係機関との情報伝達訓練など実施する必要があると感じた。

**2. 応援業務に係る指示不足**

- ・発災1～2週間ごろ、マニュアル等がなく、職員もとりあえず指示していきながらという感じだった。みんながそれで仕方がないと思い、報告や記録が遅れたのではないかと感じた。
- ・発災2週間頃、みなし仮設住宅の相談窓口対応を行ったが曖昧な点が多く、申請希望者の対応に苦慮した。
- ・寄せ集めのグループであり専門家がいなかったこと。また、すまい支援という名のもとに、本来所管すべき部署があると思われるのも拘わらず様々な案件が持ち込まれた。

**3. 業務の偏在、所属間の連携不足**

- ・震災直後に、支援で混乱している部署と、当たり前通常業務を行う部署の温度差を感じた。震災直後は部を越えての支援体制の調整が必要では。
- ・日替わりの応援で他県からの応援者より役に立たないケースがあり、逆にそれを改善しようとすると特定の人に負担が集中し所属での立場が微妙になっていた。
- ・市町村に派遣されているLOと地域振興局(地方災害対策本部)間の情報伝達がうまくいってなかったような印象を受けた。(発災2～3週ごろ)

**4. 応援期間が短い**

- ・日替わりで交代だったが、一定期間固定した方が応援職員も慣れてよいのではないかとと思う。毎日事前に説明する必要もなくなり、時間のロスも少なくなると思う。
- ・発災2週ごろ、対策本部の応援業務に従事したが、1回限りで対応に慣れるだけで終わってしまった。多くの職員で回すのではなく、ある程度的人数で回すことで、経験値を高めたほうがよい。

問27 県庁他部署の応援業務に従事する中で、うまくいかなかった点や改善点を教えてください。(自由記述)

県庁他部署の応援業務に従事した方(1,019人)にお聞きしています。

#### 5. 引継ぎの不徹底

- ・ LO業務に従事した際、業務従事・終了する時にその旨を連絡し、必要に応じて対応内容を情報共有するよう指示があったが、報告対象先が振興局、危機管理防災課、人事課と徐々に拡大され、進捗管理がなされていないように感じた。日報の様式を定めることで、後任への引き継ぎも兼ねることができ、もっと効率的に情報共有することができたと思う。
- ・ 応援として業務に従事したが、前任者からの引継ぎ等がなされず、応援職員として期待されている働きができなかったように感じた(発災1～3週間ごろ)

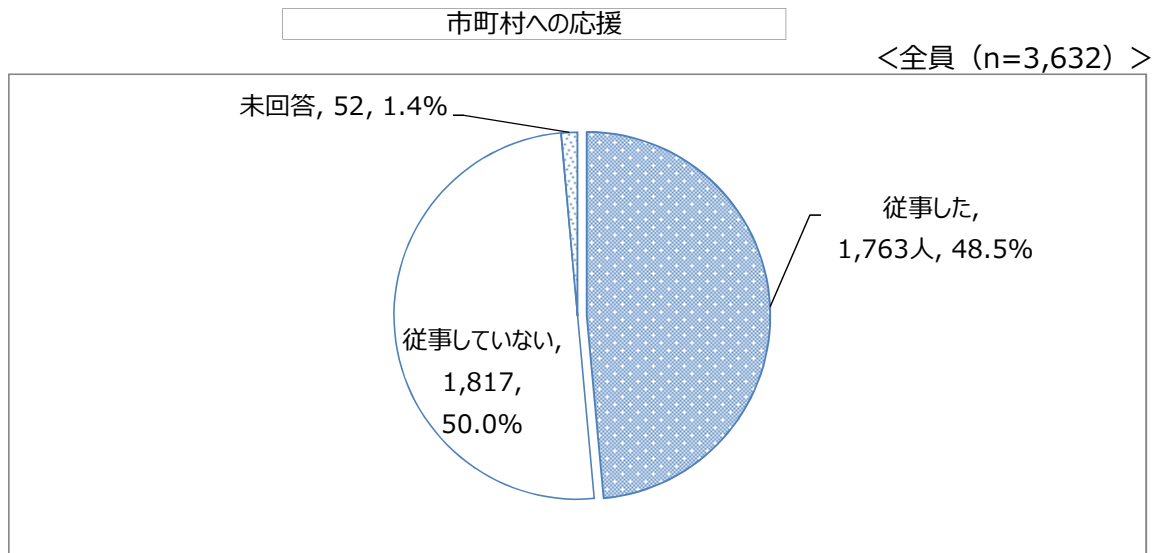
#### 6. 応援業務の不足

- ・ 発災4日頃、物資の輸送の動員に行ったが、現場担当に配送の権限がなく、逐一上司に電話連絡して確認していたため、その間応援にきた職員(約30名)は数分から数十分待っている時間があつた。現場担当は健康福祉部の職員が3人ほどいたが、皆課がバラバラでお互いの連携もうまくできていないようであった。現場の担当に決定権を持たせて業務に従事させなければ現場がまわらない。
- ・ 夜間休日の待機について、所属によっては4月下旬以降は出勤しても何もすることがなく疲れが蓄積されるばかりだった。

#### 7. その他

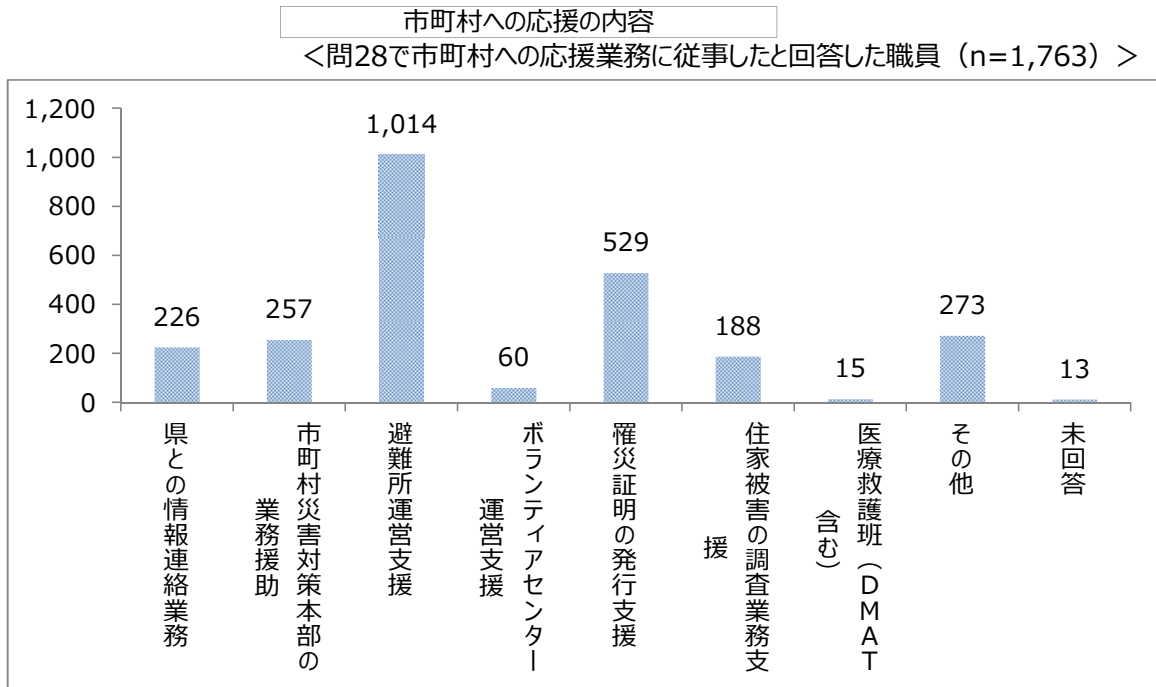
- ・ 発災3か月頃、上益城地域振興局土木部に天草広域本部から派遣されているが遠くて困る。県南広域本部等近い事務所から派遣してほしい。
- ・ 原課でも、応援先でも経験したが、一般住民からの苦情や問い合わせの電話が多く、コールセンターの設置等を行った方が良かったように思う。

問28 市町村への応援業務に従事しましたか。(単数回答)



48.5%の職員が、市町村への応援に従事した。

問29 (前問(問28)で「従事した」を回答した方へ)応援業務に従事した部署を教えてください。(複数回答)



n=1,763

①	県との情報連絡業務	226	12.8%
②	市町村災害対策本部の業務援助	257	14.6%
③	避難所運営支援	1,014	57.5%
④	ボランティアセンター運営支援	60	3.4%
⑤	罹災証明の発行支援	529	30.0%
⑥	住家被害の調査業務支援	188	10.7%
⑦	医療救護班 (DMAT含む)	15	0.9%
⑧	その他	273	15.5%
	未回答	13	0.7%

市町村への応援の内容としては、「避難所運営支援」が57.7%で最も多く、次いで「罹災証明の発行支援」が30.2%と多い。



問30 市町村の応援業務に従事する中で、良かった点を教えてください。（自由記述）

941人から回答があり、具体的な記述内容は以下のとおりである。

○自由記述抜粋

**1. 新たな事業・システムの実施**

- ・ 被災地の生活状況、環境問題等を県庁主管課に情報提供することで、必要な情報（熱中症予防やエコノミークラス症候群等）をタイムリーにもらい、被災市町村へ情報を提供（チラシの配布や注意喚起等）することができた。（発災後1か月まで）
- ・ G.W初日に南阿蘇村の支援物資拠点久木野中学校に派遣され、それまで未着手であった物資の数の把握・リスト化、配置場所の整理、配置マップの作成を自衛隊の協力を得て1日で完了し、その後の物資管理に寄与できた。
- ・ 発災3週ごろ南阿蘇村に行きワンストップ窓口に従事した。たたき台のところからのスタートであったが資料や聞き取り表等業務内容の構築に努めた。
- ・ 本震4日後から7日間、町の保健活動全体をマネジメントし、保健活動支援派遣チームの活動調整や町保健師の活動支援を行い、保健活動の継続実施体制を整えた。

**2. 効率的な業務の実施**

- ・ 市町職員が被災者支援の対応に追われ、農政関係業務ができなかったため、県独自に市町管理施設の災害調査を行い、応急工事の助言を市町に行い喜ばれた。またパイプラインの復旧にも課の全職員を動員して迅速な復旧を助けた。
- ・ 各所属の職員も含め、初めての業務に日替わりで対応するため、引継ぎノートを作成して業務内容の引継ぎを行った。（発災1ヶ月ごろ）
- ・ 発災3週目、支援物資受入をする中で物資の仕分け、在庫調査を実行し、ネットを利用して避難所に居ながらにして、体育館内の物資の発注する基礎を構築した。また体育館アリーナ入口に支援物資の配置図を手書きで作成することにより、物資の整理搬入搬出が効率的に行えるようになった。
- ・ 発災1週間たった頃に、南阿蘇村では道路施設等の被災状況を把握することができていなかったが、応援業務で被災状況を早期に確認することができた。
- ・ 現場対応メインの市町村において、とても手が回らない県との連絡調整やノウハウが無いマスコミ対応の部分を補助できたのは効果的だった。
- ・ 発災3週頃、益城町の災害対策本部において、避難所対策支援業務に従事したが、主にテント村の5月末での閉鎖に向けての避難者への周知と、新たな避難所先としてのうまかなよかなスタジアムの受入準備（5月末で閉鎖）、トレーラーハウスのグランメッセへの設置（5月末～8月末まで設置）、ホテルエミナスの福祉避難所としての運営（7月末まで運営）の業務に担当。いずれも、健康福祉部、商工観光労働部、教育委員会と設置・費用面についてスピード感を持って対応する必要があり、県職員である私が、担当課長、部長等と連絡を取ることで、迅速に対応することができた。  
また、発災8週頃、益城町への派遣が終了し、本来の部署に戻った後も、トレーラーハウスやエミナスの福祉避難所の経費について内閣府に説明し了解を頂く資料を作成し、関係者との協議・調整なども行った。

問30 市町村の応援業務に従事する中で、良かった点を教えてください。（自由記述）

941人から回答があり、具体的な記述内容は以下のとおりである。

### 3. 他の職員との連携

- ・ 発災 6 週から災害対策本部の業務支援を行った。その時期、すでに派遣されていた県職員はハードな環境下で長期間仕事をしており、疲労感もあってか、ぎくしゃくした関係が生じていたようだった。そのため、業務そのものを自分が行うというよりも、彼らの間でワンクッション入れて、精神状態を落ち着かせ、仕事の円滑化につなげるような立場であった。長期化する場合は、医師、保健師等の医療的観点からのサポートだけではなく、仕事の話が出来る立場の者が介入するといった役割の人間も必要ではないかと思った。

### 4. マニュアルの作成

- ・ 発災 2 週間後、交代制で特にマニュアルもない中、県庁職員の引継ぎノートが役にたった。
- ・ 現場に早い時期に従事したためマニュアルを作成し、業務を教える立場として仕事をするところがあり、業務の段取りを決めすすめる機会を得た。（発災 4 週間ごろ）

### 5. その他

- ・ 発災3週ごろ町職員を避難所業務から役場業務に移行できた。
- ・ 発災 6 週ごろ、益城町の避難所運営支援にあたった。前任者からの引継ぎが設けられていてよかった。
- ・ 震災 2 週間後、益城町の避難所に行き、仮設住宅のアンケート調査を行った。アンケート調査の際、避難者から当時の状況や今後の要望について、対話形式で行うことにより、避難者の不満聞き取りや心のケアに繋がったと思う。

問31 市町村の応援業務に従事する中で、うまくいかなかった点、改善点を教えてください。（自由記述）

1,040人から回答があり、具体的な記述内容は以下のとおりである。

○自由記述抜粋

**1. 引継ぎ、事前説明の不徹底**

- ・ 4月30日深夜に西原村の避難所に支援に行ったが、1日のみだったため、後任者との引継ぎがうまくできなかったように思う。
- ・ 発災2週ごろ、避難所支援で日々支援場所が変わったことで、引継ぎがうまくいかない部分があった。引継ぎや注意事項、毎日、同じことを何度も伝えなければならないため、各避難所から同じ人を出してほしいと要望があった。
- ・ 発災14週ごろに西原村役場支援に従事したが、事前に業務内容が分からなかったため、1日目は業務内容の確認が主となり、業務自体にはあまり参加できなかった。

**2. 情報連絡体制、指示系統の不備**

- ・ 阿蘇市役所での県との情報連絡業務（発災1週頃）において、市対策本部の責任者や担当者が所在不明で連絡がつかなくなることがあり、県対策本部などからの緊急の問い合わせに対して的確に対応できない状況がたびたびあった。
- ・ 発災3週頃、避難所に派遣されたが、現場の責任者が誰なのか分からず、何をすべきなのか分からないことがあった。
- ・ 発災後、半月後までLOの業務の説明があまりないままの派遣であった。市町村から人員派遣の要望を受けるが、本庁のどこに伝えればよいか等の説明を受けていないため混乱した。プッシュ型の人員派遣は現場が混乱した。

**3. 応援期間が短い**

- ・ （発生2週ごろ）一日単位での従事だったので、避難所運営の流れにのれないまま1日が終わった。
- ・ 発災3週ごろ、県職員の派遣期間が短く（1日単位）、せっかく現場での支援業務を覚えても次の日には違う人間に変わるので、他県からの支援者にも迷惑をかけたようである。
- ・ 応援を派遣する際は、同じ人が同じ業務にできるだけ長く従事した方が良い。

**4. やることが少なかった、待機時間が長い**

- ・ 震災3週頃、避難所運営支援に従事したが、人数が充足しており、他県からの応援の方等をもてあまし気味であったこと。
- ・ 発災後2か月頃、市町村へのLO業務を行ったがLOとしての仕事がほとんどなかった。常駐するのではなく、地域振興局からの定期的な連絡員派遣でよかったと思う。
- ・ 発災3週ごろ、南阿蘇村で支援するにあたり、村まで県庁からシャトルバスで移動だったが、各所で人を降ろし白水庁舎への到着は9時半頃になり、それまでは村職員や他県応援者も待機せざるを得ず時間ロスが大きかった。
- ・ 発災2週ごろ、菊陽町に応援に行った際、町のニーズ量と派遣者数があっていない状況が感じられた。町役場各課に一声かけ、お手伝いする対応を実施した。

問31 市町村の応援業務に従事する中で、うまくいかなかった点、改善点を教えてください。（自由記述）

#### 5. 業務内容、役割分担が不明確

- ・ 発生3週間ごろ、避難体育館に配属。やるべきことが明白でなく、行動がしにくかった。自由に動いていいのなら、臨機応変に動くが、県という立場ではどこまでしていいのかわからなかった。
- ・ 発災3ヶ月頃益城町に派遣されたが、発災に伴う役場職員の業務分担が混乱し事務処理が迅速にできない点があった。
- ・ 罹災証明の窓口では、その他の生活支援について尋ねられることもあり、大まかにでも支援の全体を知っておく必要があると思った。

#### 6. その他

- ・ 発災2週ごろ、避難所支援に行った際、他県職員が主体となって避難所を運営されていたが、ありがたい反面、県職員として申し訳なく感じた。
- ・ 発災3週ごろ、グランメッセでの避難所支援に従事したが、現場の益城町職員との事前の連絡が上手くいっていないと感じた。県から何人派遣されるのかについて齟齬があった。
- ・ 益城町の情報セキュリティが厳しく、県から持参したPCが接続できず、業務を行うにあたり苦労した。
- ・ 発災第3週ごろ、阿蘇市の震災廃棄物処理場で業務に従事したが、ヘルメットもなく、作業服やその他も個人で持参。目の前では地上5m以上のごみの山を重機が入って処理という。危機意識が全くない業務があった。こういうのは派遣元の課で整理しておくべき。

問32 今までに被災者等から県の対応についてご意見を言われたことがありましたらお聞かせください。（自由記述）

1,285人から回答があり、具体的な記述内容は以下のとおりである。

○自由記述抜粋

●評価できる点

- ・ 県職員は休暇も取らず良く頑張っている。
- ・ 同じ被災している中、県民のため業務優先で取り組んでもらって感謝している。
- ・ 観光物産イベントを開催し大変感謝された。
- ・ 県立学校の避難所の対応において、教職員が親身になって支えていただき心から感謝している。
- ・ フェリーはくおう用務（主に避難所で避難生活を送っている方を対象とした、国の事業。フェリーから避難所等へ輸送支援に携わった。）時に、非常に感謝された。
- ・ 物資の調達関係で、避難所になっている施設の職員の方から、「本当に助かった」旨、丁寧にお礼を言われた。
- ・ 「熊本県」のポロシャツを着て支援に来てくれる職員を見ると、自分たちの自治体だけでなく、ほかの自治体に助けられていると勇気が出てくる。

●ご指摘をいただいた点

- ・ 生活再建に当たり、道路などすぐに復旧するのは無理でも、復旧の予定時期（目標）だけは早く示すべきとの意見は数多く聞いた。
- ・ 県知事の姿が見えない、県職員の姿が見えない。（もっと現場へ出るべき）ボランティアとしてある自治体のがれき処理に参加した際、サテライトのリーダー格の人から「県の顔が見えない」と言われた。
- ・ 一部損壊等に対する支援がほとんどない。県として国に対して強く要請活動を行ってほしい。災害対策本部の閉鎖が早すぎたのではないかとの意見があった。避難所の弁当メニューは高齢者等に配慮してほしい。避難所運営等にあたっては、女性のみならずLGBTへも配慮してほしい。市町村は、被災者が直接窓口に来て、次々に対応を迫られる。感情的になって怒鳴られることも多く、対応を先延ばしにすることができない。まったなしであるのに、県は現場感覚がなく対応が遅い。
- ・ 被災者が多くいる中、スカートにヒール、スーツにネクタイで仕事をしている県の職員がいる。いかがなものか。
- ・ 総括的な窓口が不明との意見を言われた。
- ・ 避難所では県から言われたことがすべてだと受け取るので、情報を共有してきちんとした情報を流してもらいたいと言われた。
- ・ 町の避難所の駐車場整理を行っていた際、町の町議から、ボランティアでも行えるような仕事をなぜ県職員が行うのか、県職員は町民の支援につながる調整や町行政の支援を行うべきだとの御意見があった。

問33 震災時に役立ったこれまでの経験や知識を教えてください。（自由記述）

1,339人から回答があり、具体的な記述内容は以下のとおりである。

○自由記述抜粋

**1. 災害対応、訓練の経験、知識**

- ・ 危機管理・防災消防総室に勤務したことがあるので、災害対策本部の動きがある程度わかった。また、避難所運営などでも、最悪の場合を想定して日頃から訓練を積まなければ実際にうまくいかないことを実感した。
- ・ 平成24年の九州北部豪雨災害において、り災証明書の手続きの概要を当時の被災者や熊本市役所から聞いていたので、震災時の受付に役立った。

**2. 過去の業務知識(災害対応以外)**

- ・ 施設の被害調査や復旧等に関して、これまでの工事現場の監督や土木技術が役に立った。医療機関に勤めていたため、施設や児童等の安全確認をどのようにすべきか理解しており、即座にできたこと。
- ・ 福祉関係の業務に従事していた経験があり、住民からの福祉に関する問い合わせに関して、ある適度適切な助言をすることができた。
- ・ 市町村勤務の経験があるため、市町村職員の立場になって物事を考えることができた。

**3. 情報通信の知識**

- ・ スピード感が大事と痛感。他県の対応事例（東日本・阪神）を個別具体的に迅速に情報収集する事が極めて重要と思料。
- ・ 震災直後の安否確認にLINEが役立った。
- ・ 震災時にはショートメールが役立つこと（班長にはショートメールで連絡した）。

**4. その他**

- ・ 課の災害待機要綱を事前に確認していたため、発災後の動きがとれた。
- ・ 地域の祭りなどに参加していることから、自治会の方々と面識があり、地域の避難困難者の救出、避難用テントの設置等をスムーズに行うことができた。
- ・ 災害直後、応援職員等のためのパソコンやプリンター等の情報機器が不足し、緊急に調達が必要となったが、多くの情報通信機器メーカー等から自ら機器提供の申し出が相次ぐなど、日頃の業者との良好な関係が役立った。



問34 震災後から現在まで経過して、職員の意識や行動で評価できる点、気になった点を教えてください。（自由記述）

1,618人から回答があり、具体的な記述内容は以下のとおりである。

○自由記述抜粋

●評価できる点

**1. 地震業務への積極的な対応**

- ・ 発災からの数か月の間、不眠不休の中、自らも被災している中で、県民の生命・財産を守る為に皆頑張っていたと感じる。今は皆災害への意識が高まっていると思うが、全職員がこの意識を持ち続けることが大切だと考える。
- ・ 地震に関して皆が共通の体験をしたので、防災マニュアルの改訂などでより具体的に現実のものとして議論できるようになった。
- ・ 震災が起きた時は、まず現場に行き、状況を肌で感じることは本当に大事だと思う。所属の業務は役割分担をし、2日間ずつでもすべての所員が被災現場に行き、被災の実態を知ることはその後の業務においても、防災教育の面においても、大いに意味があると思う。
- ・ 避難所運営支援をはじめ様々な被災市町村における震災関連業務支援のために職員を派遣してきたが、各職員ともに現場の状況に応じて臨機応変に対応するとともに、現場で生じている課題に対して改善を図ろうとする職員が多数存在していた。県職員として誇りに思います。

**2. 自らの被災を顧みない取組み**

- ・ 前震直後、本震直後も自分に家の状況が大変な状況になっているにもかかわらず、県職員の使命感で最寄の県施設にそれぞれ登庁したのは評価できる。
- ・ 地震に伴う水防待機や市町村支援業務のローテーションにおいても、各自被災している状況がありながら、一丸となって対処できた。

**3. 他部署との連絡調整、協力体制の構築**

- ・ 災害査定について、緩和方策についての国との交渉、市町村への説明会、市町村へのプレ査定等を行い、災害に慣れていない市町村のバックアップを行った。
- ・ 同僚の学芸員と協力し、スムーズに被災状況の確認や文化財レスキューができたことは評価できると考えている。

**4. 防災意識の高まり**

- ・ 地震以外でも災害が発生しそうな時への意識が強くなり、スタッフ間でも対応を考えるようになった。
- ・ 災害待機当番を常に意識し、変更が必要な場合は早めに交代要員を確保するなどして備えている。振り返りのための研修会を実施したが、全員参加し、気づきの意見が多く出された。

**5. 行政職員としての意識の高まり**

- ・ 非常時に自ら動く県職員のすばらしさを感じると共に、県職員の底力を感じた。
- ・ 県職員としてのプライドをもって職務にあたっている人が本当に多いのだと感じた。
- ・ 職員がそれぞれに責任感を持って、一丸となって粘り強く業務に当たっていたと思う。

**6. その他**

- ・ 震災の影響で一部の職員の業務が大幅に増えてしまったが、迅速に事務分掌の見直しが行われ、班内での業務の偏りが解消された点が良かったと思う。
- ・ 前震直後、危機管理防災課・消防保安課のOBが自主的に災対本部運営の応援に入ったのは、適切な対応だったと思う。

問34 震災後から現在まで経過して、職員の意識や行動で評価できる点、気になった点を教えてください。（自由記述）

1,618人から回答があり、具体的な記述内容は以下のとおりである。

○自由記述抜粋

●気になった点

### 1. 部局の違いや時間の経過による、災害対応の偏在

- ・ 職場によって、通常業務ができることと、復旧業務に加え通常業務を行わなければならないことと職員の疲労度、意識も含め濃淡があること。
- ・ 直接的に災害対応業務を行う職員とそうでない職員との間に温度差がある。
- ・ 経過とともに震災対応所属とそれ以外の所属に温度差が生じつつある。

### 2. 特定の職員、所属への負担の集中

- ・ 一部職員に特に負荷が重くかかり、業務に偏りがあつたような気がする。  
発災直後、災害関係の法令を所管している課のみ過酷な勤務を行い、関係ない職員は早く帰宅していた。もっと早期に全庁的なバックアップ体制を作るべき。
- ・ 健康福祉部に支援業務が集中しすぎている。
- ・ 3班体制（災害待機）では、正直、病院の夜勤体制よりも酷。長期戦となるため、4班以上の体制で臨むべきだったと思う。

### 3. 職員の健康状態の悪化

- ・ 職員の中には、やむを得ない状況ではあつたが休みにも関わらず登庁して仕事に当たっていたなど職員の心身の疲労が気になった。
- ・ 全スタッフの疲れが見える、気分が高揚したり、言葉数が少なくなるスタッフが気になる。
- ・ 地震の影響が原因の一つであると思われるが、心理的ショックと待機などによる生活リズムのバランスを崩し、安定していたメンタルの症状が悪化した職員がいる。  
多忙な課の職員は、食事もまともにできず、家族も被災した中で、24時間体制で働いていて、とても疲弊していた。同じ業務を二人で担当するなどして、安心して帰宅できる体制をとることが必要だと思った。

### 4. 参集規則に係る認知不足

- ・ 本年度の新採職員、入庁間もない職員が震度6弱以上での全職員登庁を理解し、行動している事。一方で全員登庁を理解していない職員がまだいるということ。
- ・ 県庁に登庁できなければ最寄りの県庁施設へ登庁とあるが、実際になると本当に登庁して良いものか分からない。大規模訓練等を毎年実施して有事の際の行動を確認すると良いのではと感じた。

### 5. 指示系統の不備

- ・ 指示系統が一本化しておらず、混乱していたように思う。
- ・ 職員は皆、勤勉のためきちんと指示をすればよく働く。一方で指示をしないと職員は何をすればよいかわかる。判断力を持つ指揮官をどれだけ現場に投入できるかが勝負。

### 6. 報連相の不徹底

- ・ 責任感と使命感を持って震災からの復旧・復興を第一に取り組み評価できるが、業務上の情報共有が不十分な点も見受けられる。

### 7. その他

- ・ 災害時における各関係団体との協定内容について、そもそも所属の職員が十分理解していないと思う。少なくとも災害派遣に関する業務を所管する所属の職員は日ごろから、災害救助法や規則等を理解しておくべきと思った。
- ・ 熊本県ポロシャツを着て通勤されている方で、交通ルールを守っていない人が目立つ。派遣されている他県の人に挨拶しない人が多すぎる。



問35 災害応急対応に対応していた時に気づいた点、困った点はありますか。(自由記述)

1,379人から回答があり、具体的な記述内容は以下のとおりである。

○自由記述抜粋

**1. マンパワーの不足、職員の適切な配置**

- ・ 対応人員の確保に尽きる。
- ・ 災害救助法の担当を1つの課で担うのは困難。災害発生時は全庁的に職員を集め、新たな部署を即座に作る仕組みが必要。
- ・ 業務量はそんなにならなかつた業務も、取り組んでみると相当調整等が多く、職員が気力体力とも維持しながら取り組めるような環境づくり(食糧・水の買い出しや差し入れ、時間を決めて休養させるなど)の大事さを痛感した。
- ・ 災害発生時、BCPに基づき対応しなくてはならないが、平常業務は減らすことができず、かつ、被災が少なかつたところでは、当然のことながら、平常対応を求められ、職員が災害対応派遣で減っているので、対応に苦慮した。
- ・ 避難所への配付物品については、運び手が不足している状況あり。早い時点から全庁放送をかけて広く職員に呼び掛けるとよい。

**2. 情報収集、共有、提供方法の不備**

- ・ 職員や委託業者への連絡が困難であつたり、時間が要したり、迅速な指示、情報収集が困難であつた。
- ・ 県としては、基本的に市町村から情報を取ったり、市町村に対応を要請することが多いが、市町村が機能していない役場への対応に一番苦慮した。
- ・ 避難所・避難者数について、災害対策本部、健康福祉政策課に異なる時間にそれぞれ報告するようになっていた。政策課は他の業務に追われ、集計できない状況であつた。
- ・ 県民の方から、〇〇の件で、とお尋ねの電話が割とあつたので、緊急時の担当部署一覧等を作成しておくといふのでは。

**3. 震災業務に対するノウハウ、マニュアルの不足**

- ・ 業務継続計画を予め策定しておくべきであつたこと。
- ・ 震災当初、何をしてよいのかわからなかつた。
- ・ 災害発生直後の初動において、多くの職員は集まっているものの、何をしたら良いか判らない職員が半数以上いたと思われる。所属ごとに求められる役割は異なることから、所属事の災害発生時の初期対応マニュアルの整備が不可欠である。
- ・ 外国人向けの避難マニュアル、パンフレット等を準備していなかつたため、即時の対応が経験に基づくものであり、的を射た対応になつたのか不安であつた。
- ・ 被災した他院からの患者受入を行ったが、被災して電子カルテが使えず、情報が紙ベースで入院当時にとられたものしかない状況で、措置入院などの患者を受け入れなければならず、対応に慣れるのに時間が必要でした。

**4. 業務体制に対する疑問**

- ・ 災害マニュアル等が細かすぎて、初動対応に多少の混乱が生じた。
- ・ 他県やYMCAの職員などは、長期間同じ場所に対応を行うため、効率が良かった。県でもそういった体制を整えておくべきと考える。益城町総合体育館で避難所運営に長期間ついていたYMCAの職員
- ・ には、食料が配給されなかつたため、入手に苦勞されていた。

問35 災害応急対応に対応していた時に気づいた点、困った点はありますか。(自由記述)

1,379人から回答があり、具体的な記述内容は以下のとおりである。

○自由記述抜粋

**4. 続き**

- ・ 様々な問合せや苦情処理に多くの時間を割かれたことで事務処理の遅れが発生した。業務従事時間の概ね8割程度は電話対応をせざるを得ない状況だった。
- ・ 単なる待機は極力減らし他部署応援に配置できないかと思う。

**5. 食糧・飲料水の確保**

- ・ 食料、飲料水等の不足（職員用の備蓄も必要ではないか）。
- ・ 職員用の非常食糧等の備蓄が少なく、自力で調達する必要があった。職員用の食糧等の備蓄は別途必要と思われる。

**6. 指揮命令系統の不備**

- ・ 災害対応については、役割分担や指揮命令系統を明確することが必要。
- ・ 災害救助の司令塔の部署が支援物資の振り分け等の業務に直接従事したために指揮命令があいまいになったと感じた。もっと部内から職員を動員して動かすことに徹底したほうがよかったと思う。部内でも所属により空気が違うところもあった。

**7. 災害対応における機器の不備**

- ・ 現地調査ではタブレットやスマートフォンで収集したデータを即座に事務所に送信し、パソコンで取り込み整理し、市や県庁に報告していたが、非常用発電機の電源が当課には無く、機器の充電等に支障があった。
- ・ 救援物資の受け入れは、県北、県南、阿蘇など数カ所に分けて決めておくべきで、また大型トラックから直接荷下ろしできる施設整備や、集積所にはフォークリフトを配備すべき。
- ・ 災害対応に手いっぱい、災害対策本部の写真、映像の記録があまり残せていない。グループごとに徹底する、もしくは災害対策本部全体で記録者を定めておく、壁面や天井カメラ等により自動でビデオ映像を記録しておく、などの対応が必要。
- ・ 本震直後のLANネットワークの不通により、共用のネットワークドライブに保存していた様式や資料が利用できない時間帯があった。発災直後に必要な様式等については、ローカルドライブに保存する必要がある。

**8. その他**

- ・ 震災に対する初期対応において、管内の建設業者との災害協定が効果を発揮し、ひとつの道路や河川ごとに1つの業者が担当することで、現場の情報が遅滞なくかつ正確に集まり、錯綜がなかったこと。
- ・ 他県からの応援職員の事務作業ため、多数のパソコン、プリンターを貸し出したが、インターネット環境を必要とするものが多く、緊急避難措置として県庁LANへの接続を認めたが、セキュリティの面からは大きな課題を残した。
- ・ 関係業界と災害時の対応協定を締結しているが、想定を超える災害だったため、円滑に機能しなかった面がある。

問36 前問及び分掌事務に関わらず、今回の震災対応で行ったことを教えてください。（自由記述）

1,253人から回答があり、具体的な記述内容は以下のとおりである。

○自由記述抜粋

**1. 情報収集、情報提供**

- ・ 管内の県営造成施設は市町村の財産になっており、本来、所有者や管理者が点検すべきことであるが、市町村職員もライフラインの点検診断等で多忙を極めていたため、県で緊急点検を行った(球磨地域振興局)
- ・ 本来市が行う農地・農業用施設の被害状況の把握(熊本農政事務所)
- ・ 農業用水の被害状況調査は1,866haに及ぶため県北広域本部農農林水産部や玉名、鹿本地域振興局農地整備課にもお願いした。他からの動員もあり多忙な中、必要な人員を派遣して頂いた(菊池地域振興局)
- ・ ダムの堤体の24時間監視のためNTTドコモと協議し、監視カメラを無償提供していただいた(農林水産部技術管理課)

**2. 避難所支援関連事務**

- ・ 外国人向けの避難用バスを確保しあっせんした(商工観光労働部国際課)
- ・ 益城町の仮設住宅候補地について情報提供を行った。また、立野地区の仮設住宅候補地の土地価格について、職員による概算額を算定し住宅課に提供した(土木部用地対策課)

**3. 物資・義援金等支援関連事務**

- ・ 義援金付きまもんポロシャツの企画・製作。義援金付き農産物販売の企画・提案(農林水産部農業技術課)
- ・ 発災三日後、南阿蘇村の介護サービス事業所から、入居者の内服薬がなくなると言われ、薬の調達調整を行った(健康福祉部認知症対策・地域ケア推進課)

**4. その他**

- ・ 職員が各市町担当を決め、責任をもつとともに、活動しやすい体制づくりとした(宇城地域振興局)
- ・ 国道57号が土砂崩壊で全面交通止めとなり、県道が国道57号のう回路となった初期の段階では4t車以上交通止めとしていた。その際、交通規制箇所での職員による規制誘導対応は、本来それぞれ所管する県北広域本部と阿蘇地域振興局の土木部が対応することになっていたが、阿蘇の対応が困難であったため、代わりに県北広域本部及び玉名、鹿本の各土木部で対応(菊池地域振興局)
- ・ 熊本市に対して、病院敷地の一部を仮設住宅建設用地として提供した。仮設住宅は、7月末に完成し、28所帯が入居している(熊本県病院局)
- ・ 国道325号阿蘇大橋、熊本高森線(俵山ルート)の直轄権限代行による災害復旧に係る事務手続きを実施(土木部道路道路整備課)
- ・ 地元農家のパイプライン復旧には、課の事務、技術の全職員を動員して2週間交代で通水試験を行い、早期に復旧ができた(菊池地域振興局)
- ・ 市町村支給の生活保護費の代行支給(上益城地域振興局)
- ・ 発災時市町村で保管中だった旅券、申請書の状況確認。窓口業務が不可となった市町村にかわって県の窓口で旅券の申請交付を行った(商工観光労働部国際課)
- ・ 通信会社に協力依頼し、iPadと回線の無償提供を受けた(技術管理課 他)
- ・ 被災動物救護対策本部を阿蘇地域動物愛護推進協議会の中に設立(阿蘇地域振興局)
- ・ 市町村からの事務委託を受け、県で災害廃棄物二次仮置場及び処理施設を設置するため事務手続きを実施(環境生活部循環社会推進課)

問37 前問及び分掌事務に関わらず、今回の震災対応ですべきであったことを教えてください。（自由記述）

796人から回答があり、具体的な記述内容は以下のとおりである。

○自由記述抜粋

**1. 市町村等への応援派遣、派遣職員選定**

- 市町村は、発災直後は被災者支援で混乱する状況があったと考える。市町村からの依頼の前に、県から数人のチームを派遣して情報収集するプッシュ型の支援を行う必要を感じた。早い段階で、全庁的に他部局や市町村の支援体制をとること。その際、なれるまでの時間を費やす無駄をなくすため1日や半日で交替ではなく、もう少し長いスパンで派遣等すべき。

**2. 情報収集、情報提供**

- 発災直後、全職員すべて県庁舎に集合するのではなく、今回の場合は、自ら被災していなければ、近隣の避難所に向いて地域の実情の把握に務めるような役目の職員を事前に役割分担していてもいいのではないか。
- 定期的にマスコミに対してぶら下がりなどで情報提供を行えば、本部での個別対応が減り、マスコミの要請にも応えられると思う。
- 県のHPにどの部局がどのような災害対応業務を行っているのか掲載すべきであった。マスコミ向けに別途コールセンターを設置すべき。

**3. 避難所支援関連事務**

- 避難所の運営についてトラブルが多く見られたが、日頃からの地域防災活動の中で、改めて決めておくべきことを整理する必要がある。
- 外国人向けの避難パンフレットの作成および準備。被災した外国人の方々の把握。避難所にいる外国人の適切な把握。避難所にいる外国人への情報発信。

**4. その他(災害業務関連)**

- 早期にビブス等を配布し、熊本県職員であることを明確にするべきであった。
- 専門の知識を持っている職員など適材適所の配置を震災を想定し、決めておくことが大事と思われる（例えば、土木の技術職員が一般事務の災害応援に行くより、専門の支援が出来なくなるなど）。
- 記録を残すこと。

**5. 日常の訓練、計画**

- 長期にわたり平時とは違う業務を処理せねばならない事態を想定し、そこから平時の業務に復帰するまでの計画を持つべきだと強く感じた。
- 防災は「災害」を「防ぐ」ためのものであり、そのためには「事前の教育」の徹底が必要なのはなにも、何もおこなわれていない。まず、職員に、災害時に何をやる必要があるのか、事前の教育をすべきである。

**6. 人員配置・通常業務のスクラップアンドビルド**

- 県庁内の災害対策法関係事務の所管明確化と、当該事務への初動時の人員配置。
- 災害時には、通常時以上に「何をやるか」以上に「何をやらないか」を考え抜くべき。

問38 その他、困ったことや問題、課題等がありましたら教えてください。(自由記述)

978人から回答があり、具体的な記述内容は以下のとおりである。

○自由記述抜粋

**1. 職員参集基準、及び待機への指摘**

- ・ 大災害発生直後、全員が登庁することに疑問。状況により全員登庁にした方が良い。
- ・ 震度6弱以上の場合、全員登庁となっているが、対応すべき業務等が現実的でない所属に対しては、精査した方が良いのではないか。
- ・ 渋滞や道路が割れたり揺れがひどくて、職場にすぐたどり着けなかった。
- ・ 夫婦とも県職員で、全職員登庁を強いられても、子供の面倒を見る者がおらず非常に困った。そうであれば、県庁内に家族用の避難所を開設して欲しい。
- ・ 勤務公署が遠隔地の場合、休日には帰省している職員が多いため、地震のような予知が難しい災害が発生した際、一定の時間内に職員を参集させるには限界がある。
- ・ 災害待機が長期間行われたが、必要なか要検討。
- ・ 地震待機について、必要以上の人数が確保されているのではないかと感じる時があった。通常業務においては担当者は限られるので、特例勤務などの対応があっても地震待機明けでも、仕事次第で帰れないときもあった。

**2. 職員への配慮**

- ・ 支援業務や深夜待機等と家庭環境の問題。小さい子どもがいて共働き等の家庭への配慮。今回のような大規模災害の場合、職員が災害用務に専念できるよう、職員の従事時間に庁舎内で同居家族が避難できる場所（待機場所）を設ける必要があるのではないかと（特に小さい子供や高齢者がいる家庭や両親とも県職員など）。
- ・ 高速道路が通行止めとなり、高速通勤者の心身の負担が大変大きくなった。所属に仮眠室やシャワー設備があれば、職員の負担軽減になると感じた。

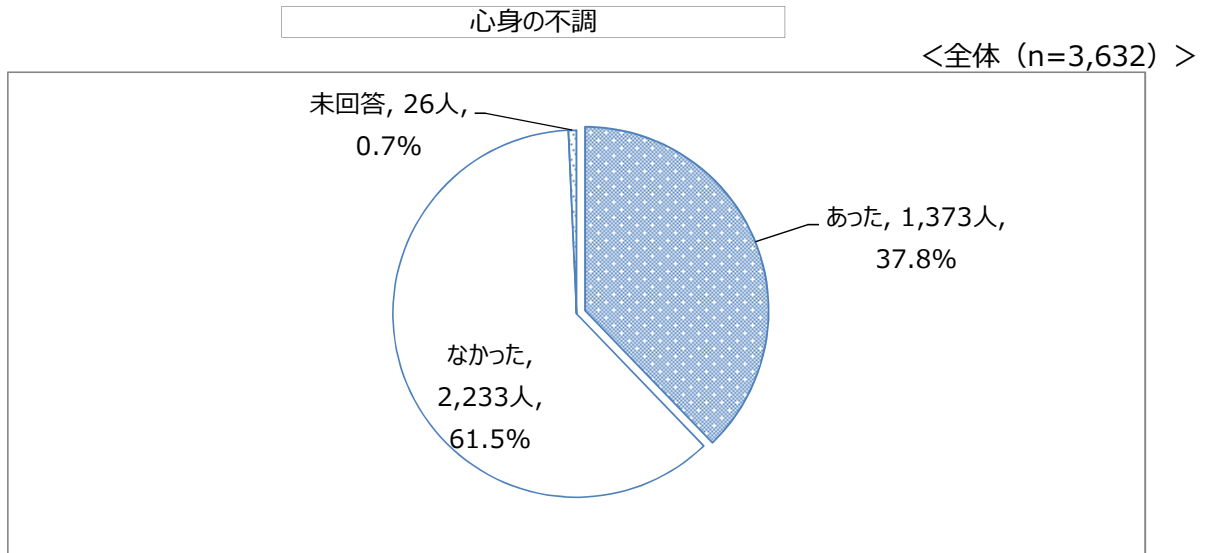
**3. 記録の作成**

- ・ 今回の対応が十分に検証して今後につなげていくことが必要。
- ・ 災害発生後の初動マニュアルを整備すべきと考えるが、通常業務に追われ、気づいたときには初動時における対応を忘れていた。記憶があるうちに残さなければならぬものは、記録すべきと思う。
- ・ 東京事務所勤務のため、首都圏の熊本地震に対する認識が把握できるが、殆ど風化している。何らかの手を打たなければ、忘れ去られることは間違いない。

**4. その他**

- ・ ユニフォームは後から配布があったが、腕章だけでも県と示せるものを早期に配布し、派遣現場での県職員の存在を明確にすべきだと思う。
- ・ 布田川・日奈久断層による大規模地震が懸念されていたが、県庁全体として油断があったように思われる。今後は何に増しても職員が危機意識を持続することが重要であると思われることから、そのための継続した取組みが必要不可欠と考える。

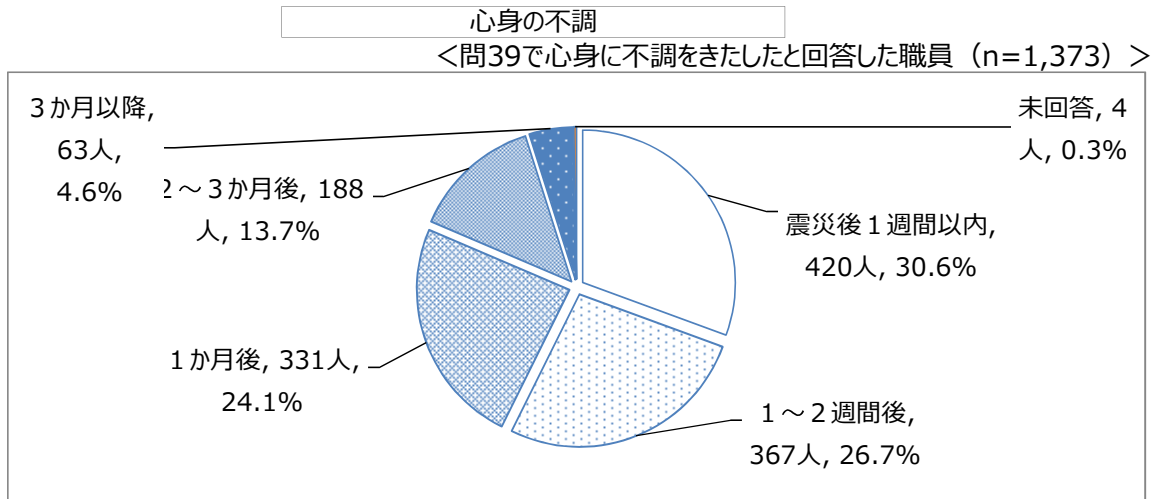
問39 震災後、心身の不調がありましたか。(単数回答)



37.8%の職員が、震災後、心身に不調をきたした。



問40 心身の不調が最初に表れたのは、いつ頃ですか。(単数回答)

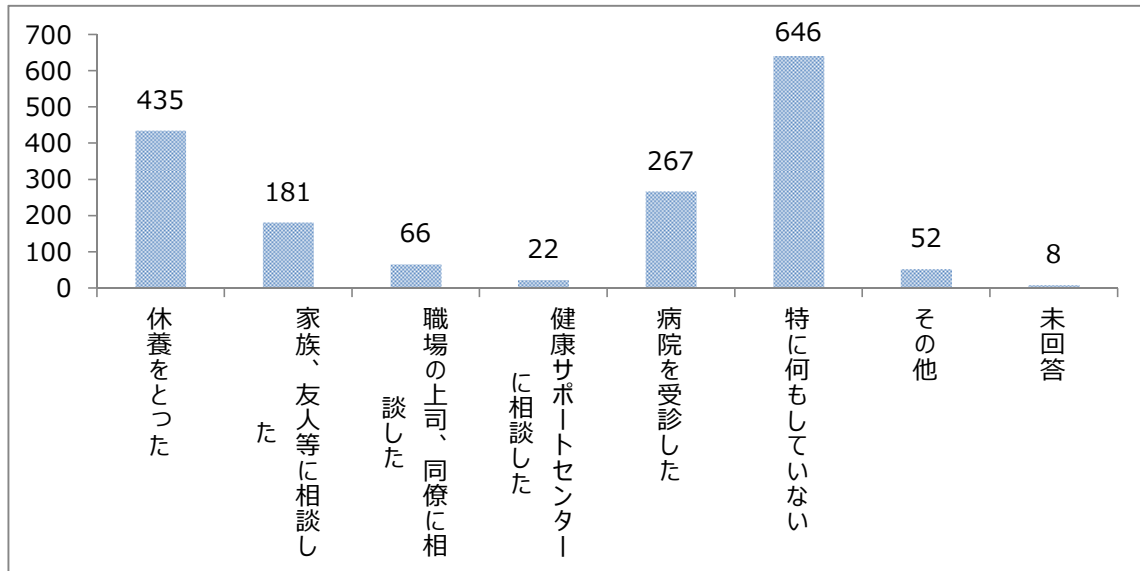


心身に不調をきたした時期は、「震災後1週間以内」が30.6%と最も多く、次いで「震災後1～2週間後」が26.7%、「1か月後」が24.1%と多かった。発災直後に不調が現れる職員が多く発生し、時間が経過するにつれて不調が現れる職員も減っていくという傾向にある。

問41 心身の不調にどのように対処されましたか。(複数回答)

心身の不調への対処

<問39で心身に不調をきたしたと回答した職員 (n=1,373) >

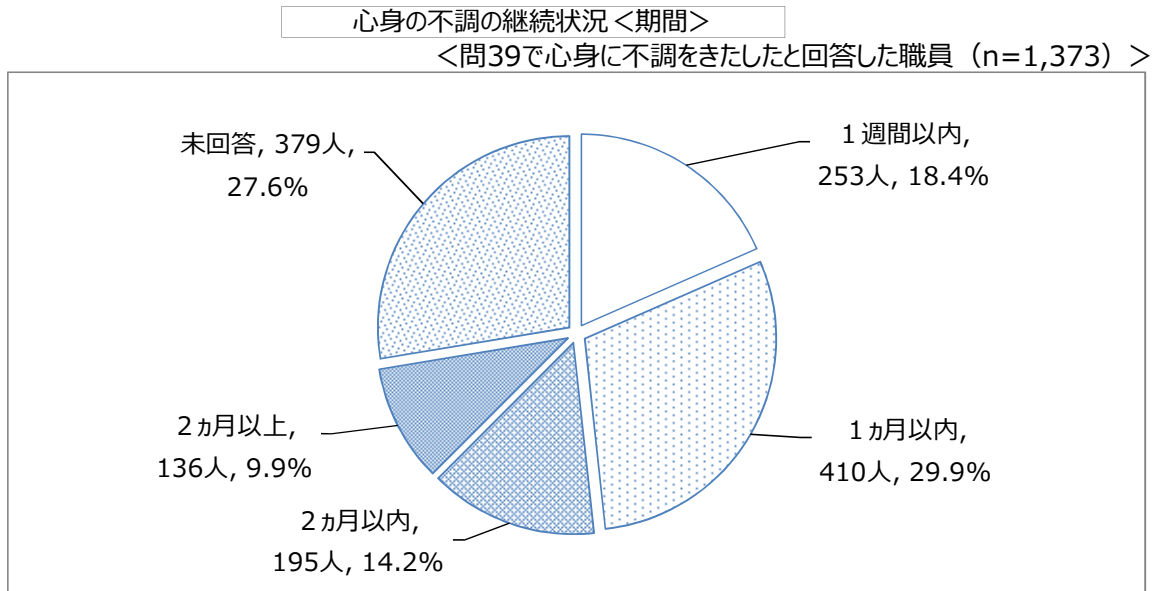


		n=1,373	
①	休養をとった	435	31.7%
②	家族、友人等に相談した	181	13.2%
③	職場の上司、同僚に相談した	66	4.8%
④	健康サポートセンターに相談した	22	1.6%
⑤	病院を受診した	267	19.4%
⑥	特に何もしていない	646	47.1%
⑦	その他	52	3.8%
	未回答	8	0.6%

心身の不調に対する対処としては「特に何もしていない」が47.1%で最も多く、次いで「休養をとった」が31.7%と多かった。

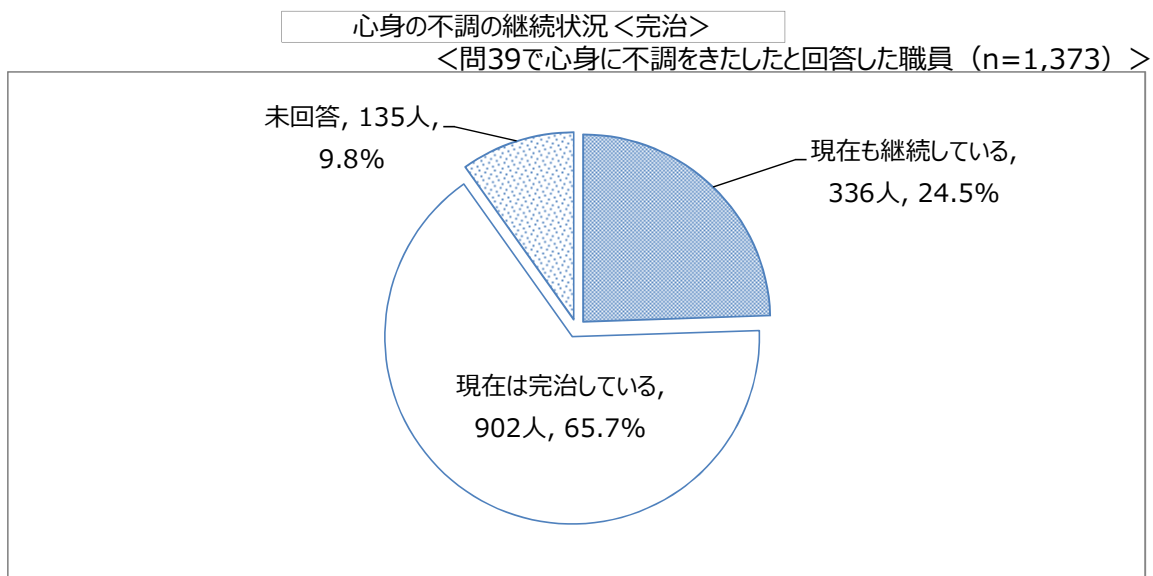


問42① 心身の不調は、どの程度の期間続きましたか。(単数回答)



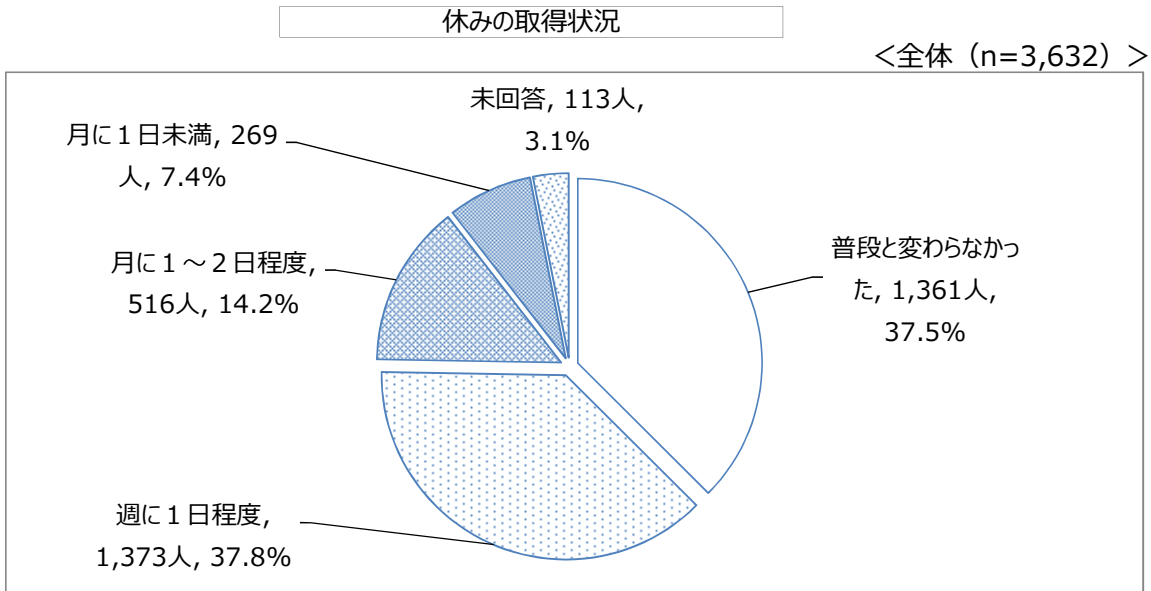
心身に不調が継続した期間は、「1か月以内」が29.9%と最も多く、次いで「1週間以内」が18.4%、「2か月以内」が14.2%と多かった。

問42② 心身の不調は、現在も継続していますか。(単数回答)



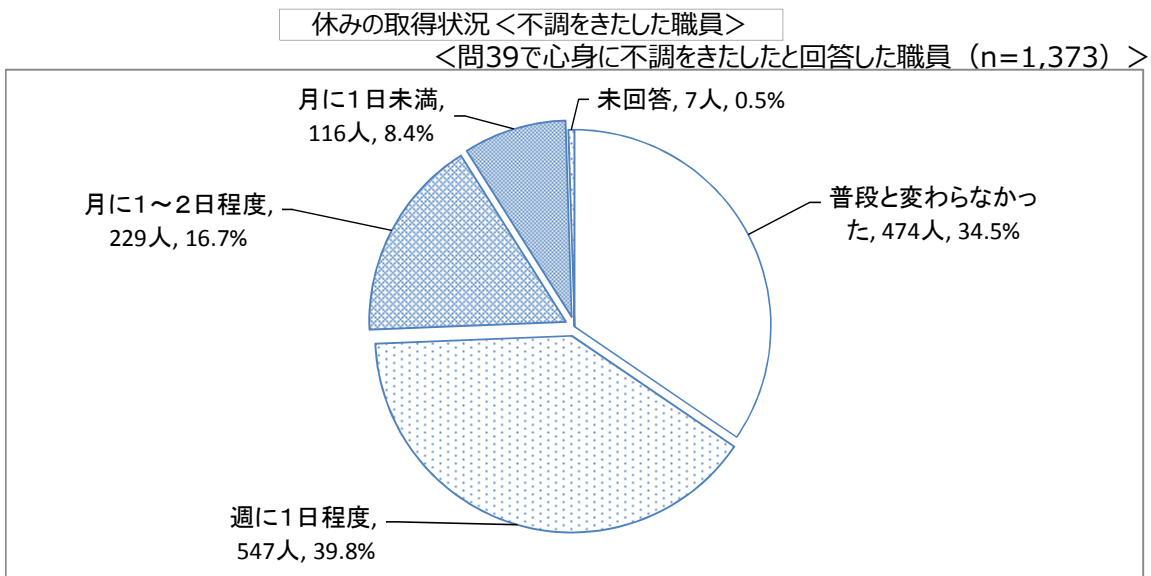
心身の不調について、「現在も継続している」職員は24.5%となり、「現在は完治している」職員は65.7%であった。

問43 震災後、一番忙しかった時期(月単位)に、週休日を含めてどの程度休みを取ることができましたか。(単数回答)



休みの取得状況は、「週に1日程度」が37.8%と最も多く、次いで「普段と変わらなかった」が37.5%、「月に1～2日程度」が14.2%多かった。

○心身に不調をきたした職員の休みの取得状況



休みの取得状況について、平均に比べ「心身に不調が現れた職員」の休みの取得状況は「普段と変わらなかった」が若干少なく、他の選択肢は多かった。

問44 今までの県や市町村の取組みを被災者の視点で見た場合、どのように感じましたか。(自由記述)

1,657人から回答があり、具体的な記述内容は以下のとおりである。

○自由記述抜粋

●評価できる点

- ・ 自身も被災しながら、災害復旧に尽力していたことに感心した。
- ・ 前例のない中での対応であり、不満に思う点はいろいろあったかもしれないが、全体としては精一杯やれることをやっていると感じた。
- ・ 皆が協力しあい、励ましあって苦難を共に乗り越えようとする一体感を感じた。
- ・ 避難所の運営、ライフラインの復旧など、被災者のために一生懸命尽力されていた。特に、避難所運営に関しては、被災者が過ごしやすいことを第1に考え、食事面、衛生面、環境面まで考えられていた。
- ・ 地震規模の割には、死者数が少ないので、初動の対応はすばらしかったのではないかと感じた。
- ・ 避難所は、市町村が指定した場所が基本であるが、県庁など、被災者にとって安心感を与える施設における被災者の受け入れは、一程度必要で、役に立っていた。これだけ大規模な避難所運営では、それぞれの避難所間での被災者へのサービス提供に差がでることも仕方ないとは思った。

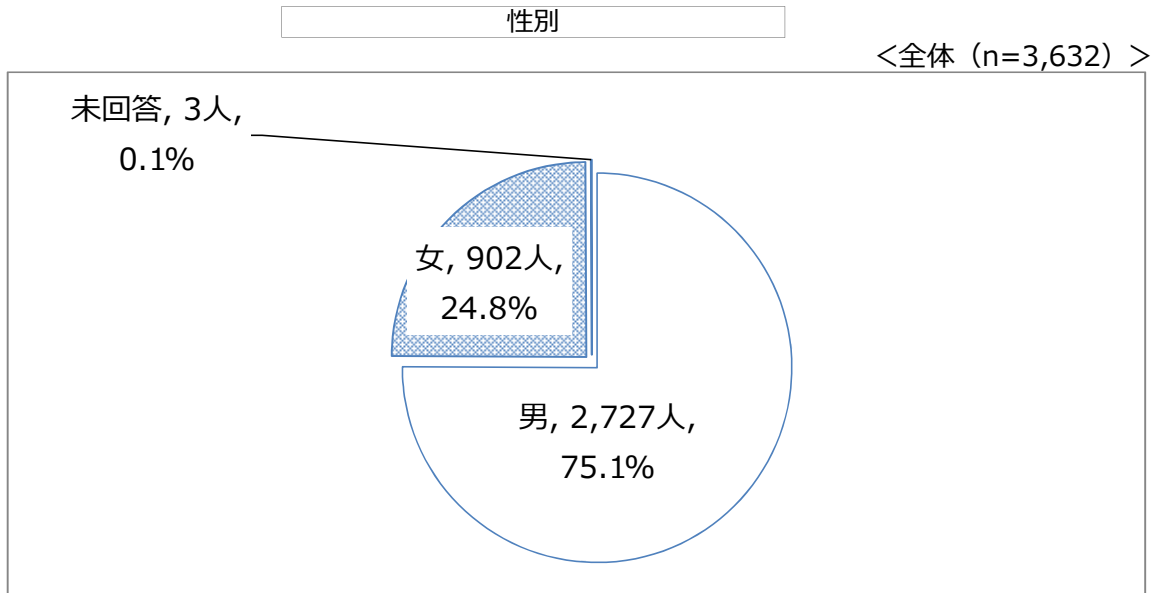
●気になった点

- ・ マスコミ等で被災程度がひどいところのみがクローズアップされているが、他の地域でも、それなりの被災があり、それぞれ、不便な生活を強いられているので、広い目線で被災者に対応していただけるとよいと思う。
- ・ NPOなどの取り組みと比べると機動性に欠ける。  
被害状況の把握は警察や消防からの情報だけでなく、地元の区長等からも積極的に収集する必要があると思った。
- ・ 被災者に寄り添った対応が出来たと思うが、被災者からすれば、更にスピードを求めているかもしれない。
- ・ 横の連携が取れていない（ルール化されていない）部分があり、今後見直していくことが必要だと感じた。（部局間の連携を含めた震災対応マニュアルの検討 等）
- ・ 今回の熊本地震で考えると、発生直後～1週間の被災者への様々な情報のスムーズな伝達が課題であると感じた。設置された避難所内の状況、県がどのような動きをしているのかという情報がほとんど入っていなかったように思う。
- ・ 人件費削減の影響で県や市町村職員の数が減っているが、今回のように実際に災害が起きた場合、マンパワー不足になり、ひいては住民のサービス低下につながったのが見えたと感じた。

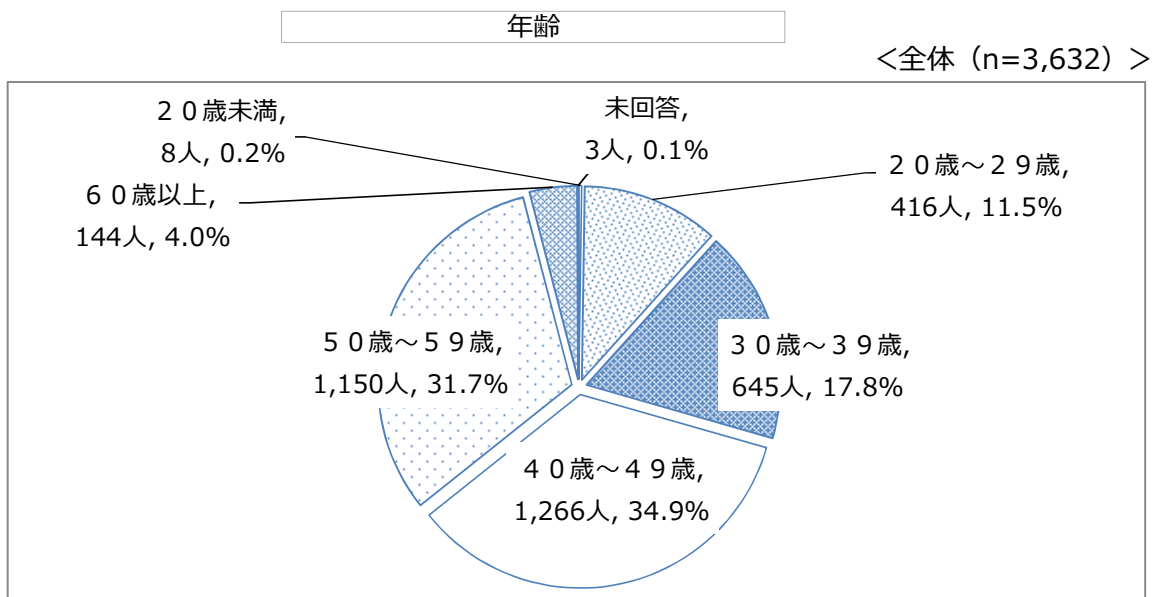
●その他

- ・ 支援団体や被災者自身でできることがたくさんあるにも関わらず、県や市の職員が中心になってやっていた。
- ・ 発災直後の混乱期において、被災者への完璧な対応は不可能である。自治体が災害に備えておくことは言うまでもないが、住民一人一人の備えも重要であると感じた。

フェースシート① あなたの性別を教えてください。(単数回答)

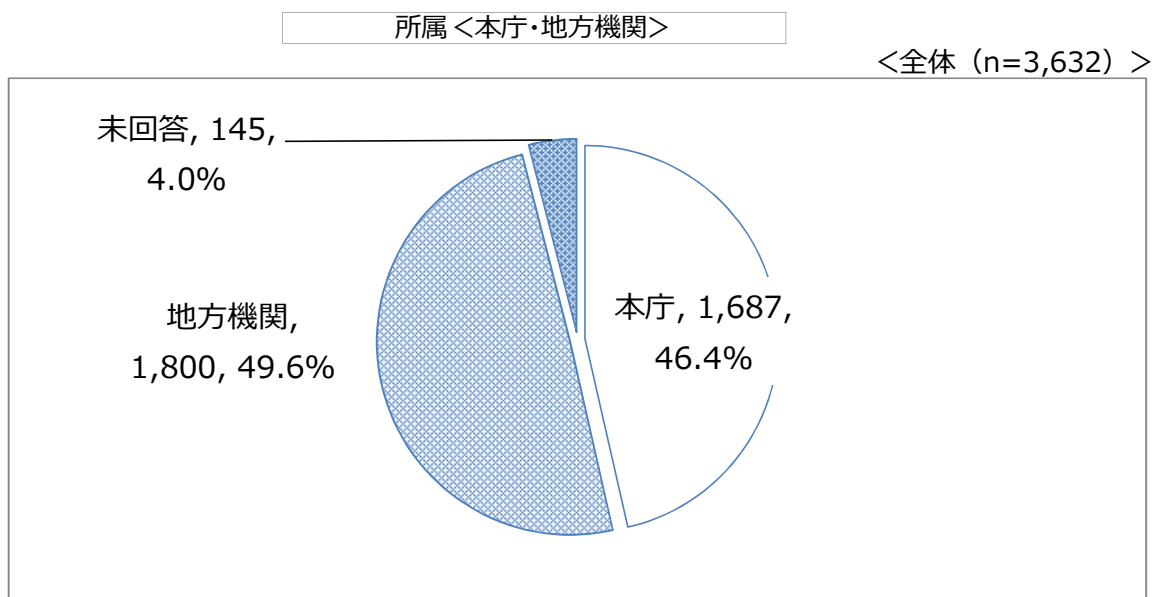


フェースシート② 現在の年齢を教えてください。(単数回答)

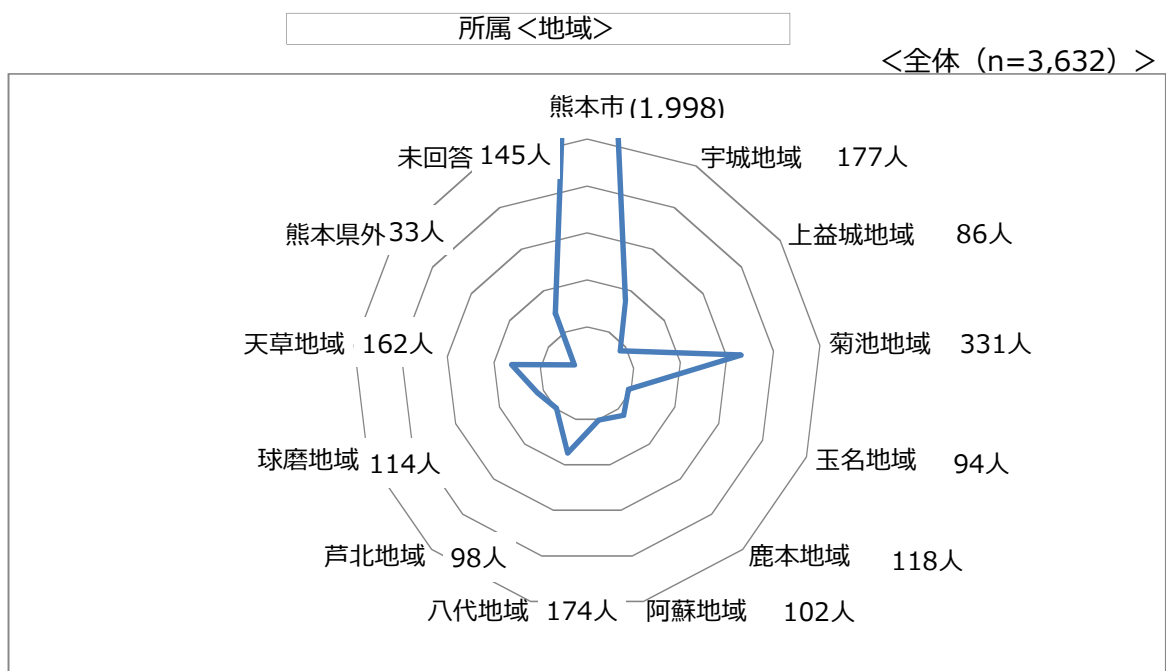


Ⅲ 標本構成 (フェース項目、被害状況含む)

フェースシート③ 前震発災当時、あなたの所属を教えてください。(単数回答)

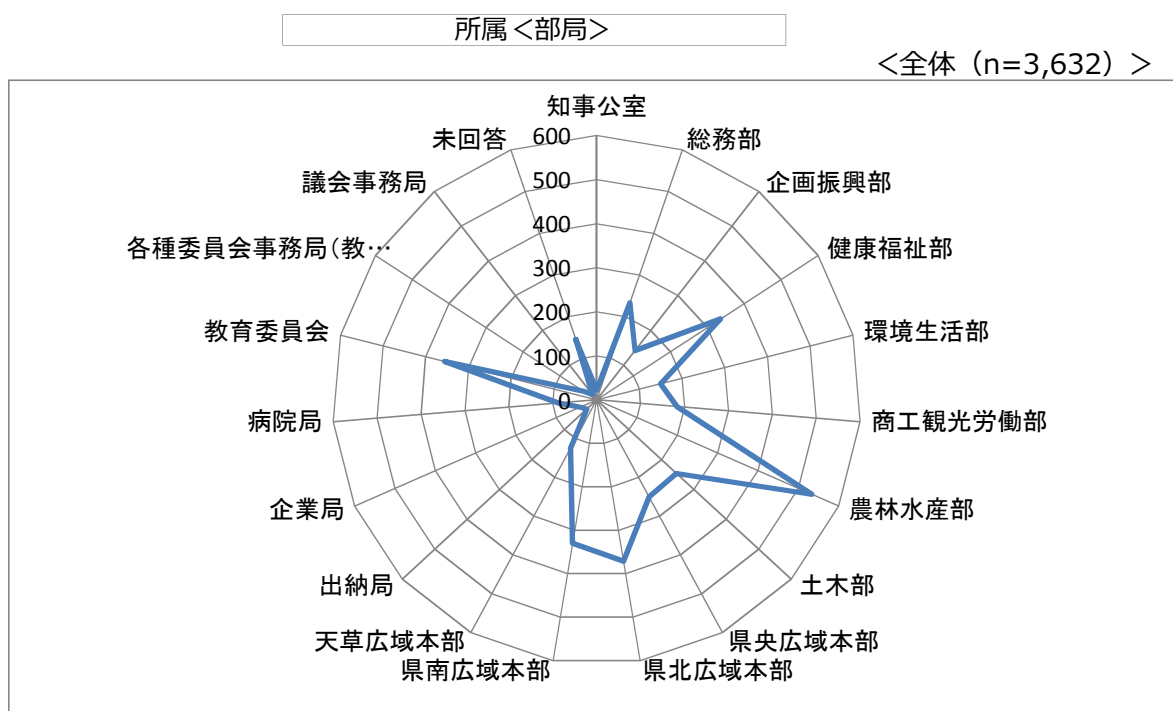


フェースシート③ 前震発災当時、あなたの所属を教えてください。(単数回答)



### Ⅲ 標本構成（フェース項目、被害状況含む）

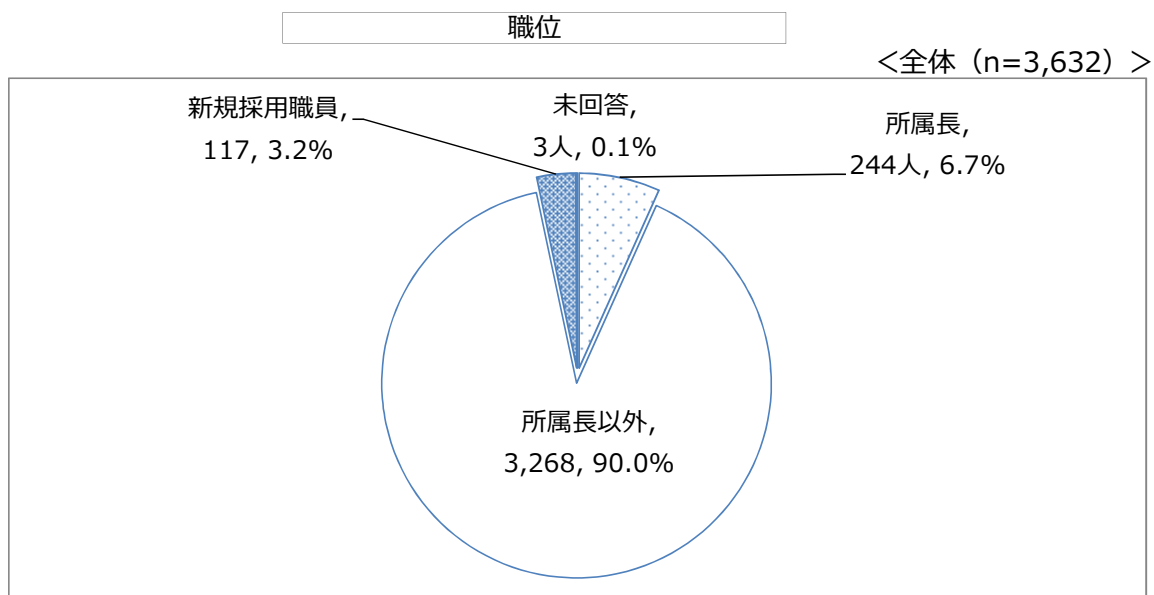
フェースシート③ 前震発災当時、あなたの所属を教えてください。(単数回答)



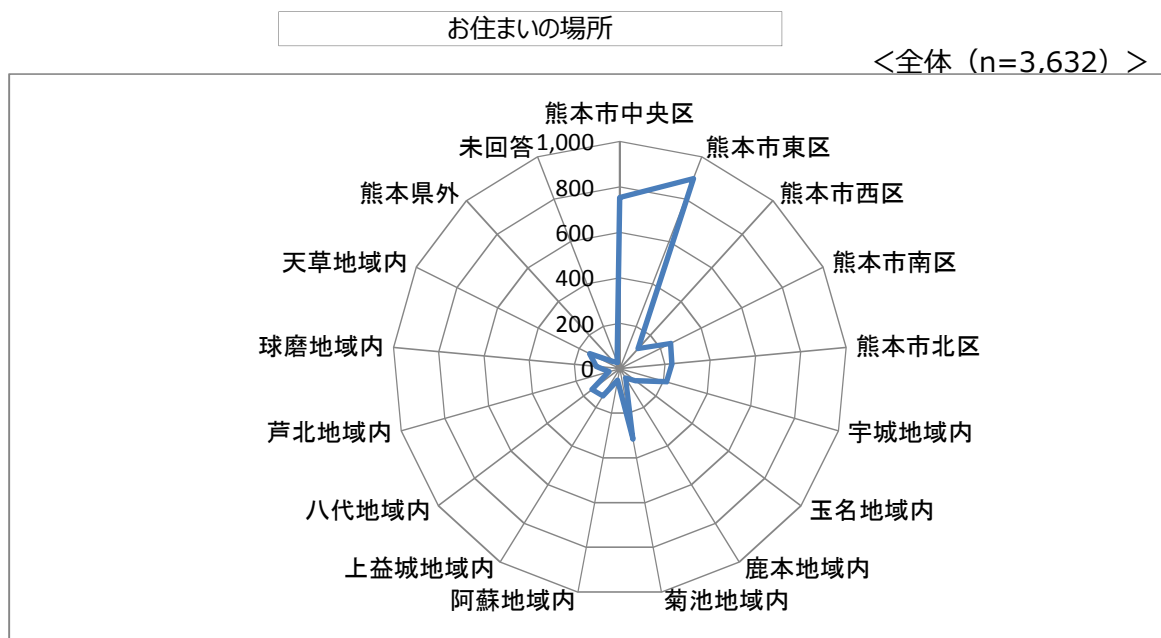
知事公室	22
総務部	233
企画振興部	142
健康福祉部	336
環境生活部	150
商工観光労働部	183
農林水産部	533
土木部	246
県央広域本部	250
県北広域本部	371
県南広域本部	330
天草広域本部	124
出納局	31
企業局	41
病院局	87
教育委員会	356
各種委員会事務局(教育委員会以外)	36
議会事務局	16
未回答	145
回答計	3632

### Ⅲ 標本構成（フェース項目、被害状況含む）

フェースシート④ 前震発災時、あなたの職位を教えてください。(単数回答)



フェースシート⑤ 前震発災時のお住まいの場所はどこですか。(単数回答)



熊本市中央区	753	宇城地域内	214	上益城地域内	141	熊本県外	41
熊本市東区	897	玉名地域内	88	八代地域内	153	未回答	30
熊本市西区	120	鹿本地域内	48	芦北地域内	49		
熊本市南区	250	菊池地域内	315	球磨地域内	103		
熊本市北区	231	阿蘇地域内	52	天草地域内	147		

### Ⅲ 標本構成（フェース項目、被害状況含む）

フェースシート⑥ 震災前の同居家族には、どのような方がいましたか。ご自身が当てはまる場合も含めて、お答えください。（複数回答）

