

大規模風水害に備えた区役所窓口対応指針

1 概要

令和元年房総半島台風（第15号）及び東日本台風（第19号）による災害では、大型台風の接近・上陸が予測される中、鉄道の計画運休が区役所の開庁時間帯と重なったこともあり、大規模な風水害発生が予測される場合の区役所窓口業務のあり方が課題となりました。

そこで、「川崎市地域防災計画 風水害対策編（令和2年度修正）」第3部第1章に新設された「第2節 市施設の閉鎖などの市民サービスの停止等」を踏まえ、区役所窓口に関する具体的な取組の判断基準として「大規模風水害に備えた区役所窓口対応指針（以下「対応指針」という）」を取りまとめました。

令和6年8月の台風第7号及び第10号の際には、避難情報の発令や避難所の開設等の状況を踏まえ、初めて対応指針を適用し、区役所窓口サービス等の体制の縮小を実施したことから、適用にあたり確認された課題を踏まえて、より状況に即した対応ができるよう、対応指針の改定を行いました。

今後も、対応指針を基本として、実際の事象に必要な対策を柔軟かつ迅速に実施していきます。

2 基本的な考え方

大型台風等の接近・上陸など、大規模な風水害発生が予測される場合の区役所業務について、以下の考え方にに基づき、状況に適応した対応を図ります。

（1）窓口サービス等の遂行

- 窓口サービス等の業務は、市民生活に密接なかかわりを持ち、許認可や届出受付など、法的な効果を伴うものもあることから、非常時を除き、継続的な遂行に努めていきます。

（2）市民等の安全の確保

- 常に状況が変化する自然災害への対応については、市民の生命、身体及び財産を災害から保護することを第一とします。また、併せて職員の安全も確保していきます。

（3）市災害対策（警戒）本部・区本部としての対応

- 区役所は、災害が発生又は発生するおそれがある場合、市災害対策（警戒）本部における区本部として、避難所開設・運営等の災害対策を実施し、被害の発生・拡大を防止していきます。

（4）鉄道等の計画運休への対応

- 鉄道等の計画運休自体が利用者の安全確保のために行われるものであることを踏まえ、利用者が集中して駅が混乱するのを回避するため、災害対応等に最低限必要となる体制を確保した上で、職員等の無理な出勤を控えたり早期の帰宅を行うなど、輸送需要を抑制するための対応を行います。

3 基本方針

- ① 大規模な風水害の発生が予測される場合には、区役所は災害対策を第一とし、窓口サービス等の業務については、体制を縮小する又は業務を休止する可能性があることを周知します。

- ② 風水害による人的被害の発生を未然に防止するため、高齢者等避難（警戒レベル3）や避難指示（警戒レベル4）が区内に発令され、区役所の職員が避難所の開設又は運営の業務に従事する状況においては、原則として、窓口サービス等の業務については体制を縮小します。
- ③ 災害発生のおそれが一層高まり、鉄道等の計画運休が実施される場合や避難指示（警戒レベル4）が区役所等の庁舎を含む浸水想定区域に発令される場合など、市民等の安全性の確保がより強く必要とされる状況においては、原則として、窓口サービス等の業務は休止します。
- ④ 各区の窓口サービス等の体制の縮小及び業務の休止については、「2 基本的な考え方」を踏まえ、避難情報の発令や避難所の開設状況、計画運休に関する情報、気象の現況や予測に関する情報等を総合的に勘案して、原則として、市災害警戒（対策）本部において判断し、速やかに周知を行います。

- ・ 窓口サービス等…区役所サービスのうち、許認可や届出受付をはじめ、区役所の窓口等に市民が来庁するものを指します。
- ・ 体制の（を）縮小…避難所運営等の影響により、窓口サービス等を担当する職員数を減らすなど、体制を縮小することを指します。通常よりも手続に時間を要する場合や、後日の来庁が必要となる場合があります。
- ・ 業務の（を）休止…計画運休が実施される等の場合は、市民及び職員の安全と災害対応に必要な体制を確保するため、窓口を閉じることを指します。

4 具体的な取組

（1）平常時からの周知

- 大規模な風水害の発生が予測される場合には、不要不急の外出を控えていただくこと、区役所は災害対策に重点を置くため、窓口サービス等の業務については体制を縮小もしくは業務を休止する可能性があることを平常時から市民に周知し、社会的理解を醸成します。
 - ・ 市政だよりや市・区ホームページ、SNS への掲載、ポスターの掲出、チラシの配布、など、様々な広報手段を活用して周知します。また、その際には、荒天時には不要不急の外出は避けることに加え、電子申請システム（オンライン手続かわさき）の利用の案内等も行います。

（2）鉄道等の計画運休時の対応

- 本市を含む首都圏において鉄道等の計画運休が実施される場合には、市民及び職員の安全と災害対応に必要な体制を確保するため、影響を受ける時間帯（パターン1～3）に応じ、原則として次のとおり対応します。

■判断時期・周知

- 鉄道事業者等の計画運休に関する情報提供に基づき、市災害警戒（対策）本部において、次のとおり窓口サービス等の業務の休止について判断、周知します。

※鉄道の計画運休について、令和元年7月に国土交通省が発表した「計画運休・運転再開時における情報提供タイムラインのモデルケース」では、鉄道事業者は計画運休開始時刻から

概ね 48 時間前には計画運休の可能性を情報提供し、概ね 24 時間前には運転計画(計画運休)の詳細な情報提供(随時更新)を行うこととしています。

- 特に、計画運休開始時刻から概ね 24 時間前の時点では、窓口サービス等休止時間帯について周知する必要があることから、鉄道事業者等からの情報提供を踏まえて、窓口サービス等の業務の休止等について判断し、報道機関への情報提供をはじめ、市・区ホームページでの周知など、徹底した情報発信を実施します。

計画運休開始時刻から概ねの時間	鉄道事業者等	川崎市
48 時間前	計画運休の可能性を情報提供	<u>窓口サービス等休止の可能性</u> があることを判断、周知
24 時間前	運転計画(計画運休)の詳細な情報提供	<u>窓口サービス等休止の判断、休止時間帯を確認、周知</u>

- ・ 窓口サービス等の業務の休止の有無、開始時間等は、市災害警戒(対策)本部で全区役所の対応について判断します。その後の状況変化により、区ごとの対応が求められる場合には、必要に応じて各区役所の判断で機動的に対応します(休止開始時間の前倒しなど)。

パターン 1 平日始業時点にかかる場合(例：始発から 12 時頃まで計画運休)

- 計画運休が実施されていることに加え、暴風(雪)警報が発表されている時間帯は、窓口サービス等の業務を休止します。

- ・ 計画運休の実施に加えて、平日始業時点にかかる時間帯に暴風(雪)警報が発表されている場合、職員の出勤が困難となることから、小中学校の臨時休校に準じ、暴風(雪)警報を休止の基準の一つとします(雪害対策は P.4(3)参照)。
- ・ 一部の鉄道事業者が運転再開した場合や、暴風(雪)警報が解除された場合などは、徒歩や自転車、自家用車等での出勤が可能になることから、縮小体制での業務を可能な範囲で順次再開します。
- ・ 計画運休時の出勤が避けられない必要最低限の職員や、運転再開に合わせて想定される各職員の出勤時間等について、あらかじめ各所属で確認しておきます。
- ・ 鉄道を利用する職員については、運転再開は鉄道事業者により差異があること、再開後しばらくは輸送力が限られること等から、駅での混乱等を回避するためにも無理に出勤せず、最新の列車運行情報等を踏まえて対応します。
- ・ 縮小体制での業務を再開した際には、各職場の取扱い業務の状況等を各区ホームページで情報発信するなど、情報の随時更新、発信について検討・実施します。

パターン 2 平日終業時点にかかる場合(例：15 時から計画運休)

- 計画運休開始時刻の概ね 3 時間前に、窓口サービス等の業務を休止します。
 - ・ 業務終了から帰宅に要する時間等を概ね 3 時間と想定します。
 - ・ 計画運休開始時刻前の時間帯は、次第に風雨が激しくなる状況であることから、窓口サービス等の「体制の縮小」ではなく「業務の休止」とします。

パターン 3 週休日等にかかる場合

ア 第 2・第 4 土曜日窓口(通常窓口時間 8:30~12:30)

- 始業時点で計画運休が実施されているか、概ね 15 時より前に開始される場合は、終日、窓口サービス等の業務を休止します。
 - ・ 計画運休開始時刻が概ね 15 時以降の場合は、防災情報を注視しつつ、窓口を開設します。

イ 行政サービスコーナー（通常窓口時間 9:00～17:00）

- 始業時点で計画運休が実施されているか、概ね 15 時より前に開始される場合は、終日、窓口サービス等の業務を休止します。
- 概ね 15 時以降に計画運休が開始される場合には、計画運休開始時刻の概ね 3 時間前に、窓口サービス等の業務を休止します。

（３）避難情報等が発令される場合の対応

- 風水害による人的被害の発生を未然に防止するため、高齢者等避難（警戒レベル３）や避難指示（警戒レベル４）が区内に発令され、区役所の職員が避難所の開設又は運営の業務に従事する状況においては、原則として、窓口サービス等の業務の体制を縮小します。
- 災害発生のおそれが一層高まり、避難指示（警戒レベル４）が区役所等の庁舎を含む浸水想定区域に発令される場合など、市民等の安全性の確保がより強く必要とされる状況においては、計画運休の実施の有無にかかわらず、原則として、窓口サービス等の業務は休止します。
 - ・ 風水害を起こす可能性のある気象現象には、台風のほかにも停滞前線による長雨、局地的な大雨などがあり、発生の予測が難しいものもあります。また、台風に伴う大雨についても、台風本体の降水のほかに、台風の外側にある帯状の降雨帯による降水や、台風の周辺に存在する豊富な水蒸気の影響による降水もあり、台風から遠く離れたところで大雨となることもあります。
 - ・ 風水害に関する避難情報等は、警戒レベルが同じでも、土砂災害警戒区域の分布や降雨量等によって状況が大きく異なり、窓口サービス等の業務の休止等に関する統一的な対応が困難です。
 - ・ 避難情報等が発令される場合の窓口サービス等の業務の休止又は体制の縮小の対応については、原則として、市災害警戒（対策）本部で全区役所の対応について判断します（全市統一的に休止、〇〇区と△△区のみ休止など）。その後の状況変化により、区ごとの対応が求められる場合には、必要に応じて各区役所の判断で機動的に対応します（休止開始時間の前倒しなど）。
 - ・ なお、避難指示（警戒レベル４）については、市長のほか、区長等も発令することができ、避難指示の必要があると認め、市長に要請するいとまのないときは、補助執行機関として避難指示を市長に代わり実施し、事後速やかに市長に報告することとされています。そのため、各区長の判断により避難指示を発令する場合には、あわせて、各区の状況に応じて、窓口サービス等の業務の休止や体制の縮小に関する必要な判断と対応を行います。
- 大雪・暴風雪警報の発表など、雪による災害発生のおそれがある場合にも、風水害と同様に被害の防止に取り組んでいく必要があるものの、太平洋側の大雪は予測が特に困難な現象とされていることから、計画運休の実施可能性や避難情報等の発令状況を注視しながら対応していきます。

（４）その他

- 対応指針については、必要に応じて随時修正・更新していきます。
- 対応指針に基づく取組は、事前の周知が重要であることから、市政だよりや市・区ホームページ、SNSへの掲載、ポスターの掲出、チラシの配布など、様々な広報手段を活用して周知します。