

1 概要

- 令和元年房総半島台風及び東日本台風による災害では、鉄道の計画運休が開庁時間帯と重なったこともあり、区役所窓口業務のあり方が課題となったことを踏まえ、区役所窓口に関する具体的な取組の判断基準として、令和2年6月に「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)を策定した。
- 令和6年8月の台風時に対応指針を初めて適用し、その際の実績や課題を踏まえ、今後、より状況に即した対応を可能とするため、令和7年3月に対応指針の見直し(改定)を行った。

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、以下の考え方に基づき、状況に適応した対応を図る。

(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く。

(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する。また、併せて職員の安全も確保していく。

(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・拡大を防止していく。

(4) 鉄道等の計画運休への対応

- 鉄道等の計画運休が利用者の安全確保のためであることを踏まえ、利用者の集中による駅の混乱を回避するため、災害対応等に最低限必要な体制を確保した上で、輸送需要を抑制するなどの対応を行っていく。

3 基本方針

- 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する。
- 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する。
- 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する。
- 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、速やかに周知を行う。

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、社会的理解を醸成する。

(2) 鉄道等の計画運休時の対応

- 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)に応じて対応する。

■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、周知する。

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	窓口サービス等休止の可能性があることを判断・周知
24時間前	運転計画(計画運休)の詳細な情報提供	窓口サービス等休止の判断、休止時間帯を確認し、周知

【パターン1】平日始業時間にかかる場合(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する。

【パターン2】平日終業時間にかかる場合(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する。

【パターン3】週休日等にかかる場合

ア 第2・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する。

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する。
- 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する。

(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する。
- 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する。
- 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く。

(4) その他

- 対応指針については、必要に応じて随時修正・更新していく。
- 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、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する。